



המוסד לביטוח לאומי

**מכרז מס'
מ (2043) 2013
מתן שרותי ניהול ותפעול ועדות ערר**

כל הזכויות שמורות

מסמך זה הוא קניינו של המוסד לביטוח לאומי. אין להעתיק או לצלם את המסמך או חלקים ממנו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמוסד לביטוח לאומי. אין לעשות כל שימוש במסמך זה, אלא למטרתו כפי שמוגדרת בכותרת זו ולאחר אישור בכתב מהמוסד לביטוח לאומי.

**תוכן עניינים**

עמוד	פרק	סעיף
5	מנהלה	.0
5	טבלת ריכוז תאריכים	0.0
5	כללי	0.1
7	הגדרות	0.2
9	מנהלה	0.3
12	המפרט	0.4
12	התחייבויות ואישורים בגין הגשת הצעה	0.5
16	התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז	0.6
17	זכויות המוסד לביטוח לאומי - מוציא המכרז	0.7
19	מבנה הצעת המציע	0.8
21	בעלות על המכרז ועל ההצעה	0.9
21	שלמות ההצעה ואחריות כוללת	0.10
21	סמכות שיפוט	0.11
21	מספר ההצעות	0.12
21	תהליך בחירת הזוכים	0.13
23	שמירת סודיות ואבטחת מידע	0.14
23	מחירים ותנאי תשלום	0.15
24	תקופת ההתקשרות	0.16
24	תנאים כלליים	0.17
25	סיום ההתקשרות	0.18
27	יעדים	.1
27	סקירה כללית ורקע מקצועי	1.0
30	הלקוח ומצב קיים	1.1
31	יעדי המכרז - ניהול תפעול ועדות ערר ע"י גורם חוץ	1.2
31	פריסה גיאוגרפית והיקף העררים הצפוי	1.3
31	אופק הזמן	1.4
32	מחקר מלווה	1.5
33	יישום - מהות העבודה	.2
33	השירותים הנדרשים - כללי	2.0
34	קבלת ערר ופתיחת רשומה	2.1
34	קביעות בדיקות רפואיות נדרשות	2.2
34	קביעת הרכב הועדה וזימונים	2.3
35	תזכורת לתובעים לגבי מועד הוועדה	2.4
35	טיפול בהחלטות הועדה	2.5
35	ערר על נכות מעבודה - דגשים	2.6
36	ערר על נכות כללית - דגשים	2.7
36	ערר על נכות כללית כאשר עבר סף רפואי בדרג ראשון - דגשים	2.8
37	ערר שירותים מיוחדים לאחר דחייה רפואית - דגשים	2.9
37	ערר שירותים מיוחדים על תלות - דגשים	2.10
37	דיווחים	2.11



עמוד	פרק	סעיף
38	שפות נדרשות	2.12
38	בקרת איכות השירות	2.13
38	ייצוג המוסד בוועדות ערר	2.14
39	תשתיות פיזיות וטכנולוגיות	3.
39	כללי - הגדרת תחומי אחריות	3.0
40	דרישות פיזיות	3.1
43	תשתיות טכנולוגיות	3.2
51	נושאים באחריות המוסד	3.3
52	דרישות בנושא אבטחת מידע והגנה על פרטיות	3.4
55	מימוש	4.
55	כללי	4.0
55	פרטים על המציע	4.1
55	גורמים מעורבים	4.2
55	הגדרת השירותים הנדרשים (כללי)	4.3
56	תאור השירותים	4.4
56	הפעלת מוקד שירות למבוטחים ולפקידי תביעות של המוסד	4.5
57	הגשת דוחות מעקב	4.6
57	ניהול	4.7
57	כוח אדם לתפעול וועדות הערר	4.8
61	הדרכה והכשרה	4.9
64	שיטת העבודה	4.10
65	ליקויים במתן שירות	4.11
65	הגדרת יעדים למשכי טיפול	4.12
65	דיונים ביחס להחלטות	4.13
66	סקרי שביעות רצון	4.14
66	הרכב הפוסקים בוועדה	4.15
66	ליקויים בחלטת הוועדה	4.16
67	מס' עררים לבית הדין	4.17
67	רמת שירות ומדדי איכות	4.18
69	נהלי העבודה	4.19
70	עלויות	5
70	כללי	5.1
70	מרכיבי התשלום	5.2
71	עבודה מיוחדת	5.3
72	תנאי הצמדת מחירים	5.4
72	נוהל הגשת חשבונית	5.5
74	נספחים	



.6 נספחים:

מס' הנספח	תוכן הנספח
0.3.2	פרטי המציע המשתתף במכרז
0.5.1	נוסח ערבות הגשת ההצעה
0.5.2.1	אישור על ניהול ספרים
0.5.2.2	אישור רישום תאגיד
0.5.2.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה
0.5.2.4	תאגיד בשליטת אישה
0.5.2.5	אישור על ניהול בית חולים או הכרה כקופת חולים
0.5.2.6 א'	הצהרת המציע על מחזור כספי
0.5.2.6 ב'	אישור רואה חשבון על מחזור כספי
0.5.2.7	אישור על היקף כ"א מועסק
0.5.2.8	התחייבות להקמת מרכז העררים בחיפה בלבד.
0.5.3	תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני עבודה
0.5.4	תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר שמירת זכויות עובדים
0.5.5	הצהרת המשתתף במכרז
0.6.1	נוסח ערבות ביצוע
0.6.1.6	אישור על ניהול מאגרי מידע
0.6.3	הסכם התקשרות
0.6.4	הצהרת סודיות
0.6.5	התחייבות לעריכת ביטוחים
2.0.6	תרשימי זרימה- תהליך הטיפול בתיקי העררים
4.1.1	פרטים על המציע
4.8.10.1	פרטי מנהל וועדות הערר
4.8.10.2	פרטי רופא מרכז העררים
4.8.10.3	פרטי מנהל מזכירות הוועדות
4.10	תוכנית הפעלה מוצעת למרכז העררים
4.10.7	תוכנית פונקציונלית למרכז העררים
5	טופס ההצעה הכספית
0.13	מפ"ל איכות ומפ"ל מחיר

**0. מנהלה****0.0 טבלת ריכוז תאריכים**

התאריכים	הפעילות
יום שני 30.9.2013	פרסום המודעה בעיתונות ובאינטרנט.
יום שלישי 1.10.2013	היום בו ניתן להתחיל להוריד את טפסי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד
החל מיום 30.9.2013 ועד ליום שלישי 19.11.2013	רישום מוקדם למכרז (לא חובה) באמצעות פנייה בכתב לאיש הקשר בכתובת: yaronas@nioi.gov.il .
יום חמישי 24.10.2013 באמצעות דואר אלקטרוני: yaronas@nioi.gov.il	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים
עד ליום חמישי 7.11.2013	תאריך אחרון למענה הביטוח הלאומי לשאלות הבהרה באמצעות אתר האינטרנט של המוסד www.btl.gov.il דף הבית מדור מכרזים, קישור ל"שאלות ותשובות".
יום רביעי 20.11.2013 שעה 12:00	תאריך אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים
עד ליום 31.3.2014	תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה
עד ליום 31.3.2014	תוקף ההצעה

במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.

0.1 כללי

- 0.1.1** המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד") אחראי על ביצוע חוק נפגעי עבודה ונכות כללית כמו גם על קביעת דרגת הנכות של נפגעי עבודה ומבוטחים בנכות כללית. מידי שנה מתקיימות כ – 24,300 ועודות עררים בנכות כללית ובנפגעי עבודה בהן נידונים כ – 55,500 תיקים (בהתבסס על כמויות ממוצעות לשנים 2009-2011). באזור הצפון בלבד מתקיימות 8,400 ועודות עררים בשנה בתחומים שונים בהם נידונים כ 16,300 תיקים.
- 0.1.2** בהתאם לחוק הביטוח הלאומי (סעיף 122) רשאי מבוטח הרואה עצמו נפגע מהחלטה של רופא או של ועדה רפואית, בתנאים שנקבעו, לערור עליה לפני הועדה הרפואית לעררים המורכבת מפוסקים (רופאים הממונים ע"י שר הרווחה שיכוננו להלן פוסקים).
- 0.1.3** עד כה הופעלו ועודות הערר בסניפי המוסד ולפיכך תהליכים שונים בוצעו ע"י עובדי המוסד בכלל זה: הכנת התיק, הזמנת בדיקות רפואיות נדרשות לוועדה ע"י רופא מנתב, ניתוב התיק, וכו'. בהתאם להמלצות צוותי עבודה שפעלו לבדיקת הנושא הוחלט להעביר את ביצוע ועודות הערר (דרג ב') לגורם חיצוני בלתי תלוי.
- 0.1.4** המוסד לביטוח לאומי מבקש לקבל הצעות לניהול ולתפעול ועודות עררים בנושאים הבאים:
- א. עררים בתחום נכות כללית – נכות כללית (ערר רפואי וערר אי כושר), שירותים מיוחדים וילד נכה.
- ב. עררים בתחום בנפגעי עבודה – נכות מעבודה, נפגעי פעולות איבה, קביעת דרגת נכות לאסירי ציון.
- ג. עררים בתיקי מס הכנסה.



- 0.1.5** השירותים מהזוכה (להלן: "השירותים המבוקשים") יכללו בין היתר:
- 0.1.5.1 קבלת הערר שמסר המבוטח בסניף המוסד לביטוח לאומי
 - 0.1.5.2 הכנת התיק לוועדה (בכלל זה: הזמנת מסמכים, הזמנת בדיקות רפואיות, עיון במסמכים קודמים המצויים בתיק המבוטח)
 - 0.1.5.3 קביעת תחומי מומחיות נדרשת כחברי ועדה- קביעת "הניתוב"
 - 0.1.5.4 שיבוצים: תובעים, פוסקים, מזכירים, מומחי שיקום/תעסוקה וחדר ועדה.
 - 0.1.5.5 זימון המבוטחים המייצגים וחברי הוועדה, הכנת רשימת מוזמנים לפי חדרי ועדה כולל טיפול בביטולים והחזרות של תיקים מבית דין.
 - 0.1.5.6 קיום הוועדה בהתאם לכללים
 - 0.1.5.7 הדפסת פרוטוקול הוועדה והזנת נתונים למערכות הממוחשבות.
 - 0.1.5.8 משלוח פרוטוקול למבוטח בסיום הוועדה
 - 0.1.5.9 הזנת החלטת הוועדה ופרוטוקול רפואי למערכות הממוכנות- מערכות קיימות של המוסד הכוללות בין היתר גם מידע ניהולי.
- 0.1.6** הפעלת מרכז העררים בהתאם למפורט במכרז זה מחייבת שינויי חקיקה. לשינוי חקיקה השלכות אפשריות לרבות היקף ההתקשרות וסוגי התיקים שיועברו לדיון במרכז העררים.
- 0.1.7** בכוונת המוסד להפעיל בשלב ראשון מרכז עררים לאזור הצפון. מרכז זה יופעל בצד מחקר מלווה. על המרכז להיות ממוקם בעיר חיפה.
- 0.1.8** המחקר המלווה יערך לתקופה בת שנתיים.
- 0.1.9** במכרז זה רשאי להשתתף כל גורם העונה על תנאי הסף המוגדרים במכרז זה. למען הסר ספק רשאים להשתתף במכרז זה גורמים אשר אינם נותנים כיום שירות בחיפה ובלבד שהינם עונים על תנאי הסף.
- 0.1.10** האמור במכרז נכתב בלשון זכר, אולם הדרישות מתייחסות לנשים ולגברים כאחד.
- 0.1.11** על הזוכה יהיה לעמוד ברמת שירות שתיקבע מראש ע"י המוסד ותיבחן מעת לעת באמצעות מערכת בקרה מנהלית ורפואית במסגרתה ייבחנו התיקים שנידונו בוועדת העררים. מערך הבקרה יופעל ע"י הלשכה הרפואית במוסד ואגף ועדות רפואיות, אגף נכות ואגף נ.ע כל אחד בתחומו.
- 0.1.12** השירותים המוצעים יענו על דרישות תקניות כלליות ומקצועיות המקובלות ברפואה בארץ ובעולם ובתחום הבדיקות הרפואיות המתבצעות בוועדות רפואיות וכן על כל הדרישות המפורטות במכרז זה.
- 0.1.13** ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של שנתיים, החל מתאריך חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות, עם אפשרות להאריך את ההתקשרות ל-2 תקופות בנות 24 חודשים כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.1.14** על המציע לפרט במענה לפרק 5 (פרק ההצעה הכספית) **מחיר** לכל השירותים הנדרשים. **המחירון** יחייב את הזוכה למשך כל תקופת ההתקשרות לרבות בתקופות הנוספות (כהגדרתה בסעיף 0.16). בכפוף לעלית המדד.
- 0.1.15** המוסד יזמין שירותים מהזוכה, מזמן לזמן, לפי צרכיו, לאורך כל תקופת ההתקשרות ולפי שיקול דעתו הבלעדי. המוסד אינו מתחייב להזמנת שירותים מסוג כל שהוא ובהיקף כל שהוא.



- 0.1.16** המוסד ישלם לזוכה, בהתאם לדיווחים על מספר החלטות שהתקבלו בעררים שהוגשו לאחר שהדיווח יאושר ע"י איש הקשר של המוסד, בהתאם למחירון בהצעת הזוכה, ולאחר שקלול מדדי האיכות, הכול בכפוף להזמנות המוסד ולתנאי המכרז וההסכם.
- 0.1.17** כל המחירים בהצעת המציע, יהיו קבועים וסופיים ויכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות היטלים ומיסים, החלים על הזוכה כספק שירותים על פי מכרז זה וכל הוצאה אחרת, שתידרש למימוש מכרז זה, למעט מע"מ. המחירים המוצעים בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא, בהתחייבות של המוסד לכמויות ו/או היקפים כל שהם.
- 0.1.18** כמויות התיקים המפורטות במכרז זה יכולה להשתנות בהתאם לכמות העררים שיוגשו ותלויה בשינויי חקיקה מתאימים.
- 0.1.19** המוסד לא יתחשב בכל הצעה שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי.
- 0.1.20** יש לקרוא בעיון את כל חלקי מכרז זה לרבות תנאי הסף, וכן להקפיד על ביצוע מדוקדק של כל ההנחיות וההוראות שבמפרט.

0.2 הגדרות

- 0.2.1** **עורך המכרז** - המוסד לביטוח לאומי, אגף וועדות רפואיות
- 0.2.2** **המכרז** - בקשה זו לקבלת הצעות וכל נספחיה, לרבות קבצי הבהרות, אם יהיו כאלה.
- 0.2.3** **המוסד** - המוסד לביטוח לאומי.
- 0.2.4** **הצעה** - תשובת המציע למכרז זה על כל נספחיה, דרישותיה, תנאיה וחלקיה (לרבות הסכם ההתקשרות) עבור השירותים עבורם מוגשת ההצעה.
- 0.2.5** **המציע** - כל גורם שהוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד והגיש הצעה למכרז זה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 0.2.6** **זוכה** - מציע שהצעתו תבחר כהצעה זוכה על ידי וועדת המכרזים של המוסד, והמוסד יחתום עימו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 0.2.7** **כשיר שני** - מציע אשר עמד בתנאי המכרז ונבחר על ידי ועדת המכרזים של המוסד כשיר שני והמוסד יחתום עימו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 0.2.8** **תאריך הגשה** - התאריך האחרון להגשת הצעות למכרז זה
- 0.2.9** **מחירון** - מחיר השירותים הנדרשים במכרז זה, ומופיעים בהצעת המחיר של הזוכה (נספח מס' 5).
- 0.2.10** **הסכם** - ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.
- 0.2.11** **השירותים המבוקשים** - ניהול ותפעול ועדות עררים לסוגיהם וכלל השירותים המקצועיים כמפורט במכרז זה.
- 0.2.12** **המזמין** - מנהלת אגף וועדות רפואיות במוסד לביטוח לאומי וכל מי שהוסמך על ידה לשמש כאחראי לתיאום, בקרה ופיקוח על השירותים.
- 0.2.13** **איש הקשר** - מנהלת אגף וועדות רפואיות.
- 0.2.14** **תקופת התארגנות** - תקופה בת 90 יום קלנדריים ממועד חתימת הסכם ההתקשרות ע"י הזוכה והמוסד שנועדה ללימוד נהלי המוסד, הקמת מערך המיחשוב הנדרש והתאמת התשתיות הפיזיות למתן השירותים.
- 0.2.15** **אזור גיאוגרפי** - אזור גיאוגרפי המרכז ועדות ערר לאשכול סניפי המוסד. לצורך מכרז זה נקבע אזור גיאוגרפי אחד צפון. במסגרת זו יכללו עררים שיוגשו בסניפים הבאים: טבריה, נהריה, כרמיאל, נצרת, קריות, עפולה, חדרה וחיפה.



- 0.2.16 ועדת המכרזים - ועדת המכרזים של המוסד לביטוח לאומי**
- 0.2.17 ועדה רפואית - ועדה המורכבת מרופא אחד או מספר רופאים, המומחים בתחומים רפואיים שונים, שתפקידם לקבוע את הליקויים ו/או המחלות מהם סובל מבוטח ולתרגם אותם בהתאם לרמת החומרה שלהם, לאחוזי נכות רפואית, לפי ספר המבחנים שבתקנות הביטוח הלאומי. קיימות ועדות בדרג ראשון ובדרג שני-עררים. בועדה רפואית מתקיים דיון במספר תיקים בהתאם לרמת המורכבות שלהם. בועדה רפואית מדרג ראשון יכולים להיות נידונים עד 4 תיקים ובוועדת עררים יכולים להיות נידונים עד 3 תיקים בועדה אחת.**
- 0.2.18 ועדה רפואית לעררים בנכות כללית (סף רפואי) - ועדה הכוללת 2-3 רופאים שהוסמכו ע"י השר שתפקידה לדון בערר שהוגש על ידי מבוטח/ת לגבי החלטה של ועדה רפואית מדרג ראשון בנושא אחוזי הנכות הרפואית.**
- 0.2.19 ועדת עררים בנכות כללית (אי כושר) - ועדת עררים אי כושר מורכבת משניים או שלושה מומחים במקצועות תעסוקה, שיקום והרפואה. מומחים המופיעים ברשימה שקבע השר. תפקיד הועדה לדון בערר שהוגש על ידי מבוטח/ת לגבי החלטה של ועדה רפואית מדרג ראשון בנושא אי כושר.**
- 0.2.20 ועדת עררים ילד נכה - ועדה המורכבת משניים או שלושה מבעלי המקצוע הבאים: רופא מומחה, אח או פסיכולוג הכלולים ברשימת החברים ברשימת העררים. תפקיד הועדה לדון בערר שהוגש על ידי מבוטח/ת לגבי החלטה של ועדה רפואית מדרג ראשון בנושא ילד נכה.**
- 0.2.21 ועדת עררים לשירותים מיוחדים (שר"מ) - וועדה המורכבת משניים או שלושה מבעלי המקצועות הבאים רופא, אח או פסיכולוג מומחה/פיזיותרפיסט/מרפא בעיסוק/קלינאי תקשורת המופיעים ברשימות השר. תפקיד הועדה לדון בערר שהוגש על ידי מבוטח/ת לגבי החלטה של ועדה רפואית מדרג ראשון בנושא שירותים מיוחדים זה. שירותים מיוחדים ניתנים לנכה התלוי במידה רבה בעזרת הזולת ובהתאם לתקנות ולחוק.**
- 0.2.22 ועדת עררים בנכות מעבודה - ועדה הכוללת 3 רופאים שהוסמכו ע"י השר שתפקידה לדון בערר שהוגש על ידי מבוטח/ת לגבי החלטה של ועדה רפואית מדרג ראשון בנושא אחוזי הנכות שנקבעו או בערר שהוגש ע"י המוסד לביטוח לאומי בנושא זה.**
- 0.2.23 ועדת עררים בנפגעי פעולות איבה - ועדה הכוללת 3 רופאים שהוסמכו ע"י השר שתפקידה לדון בערר שהוגש על ידי מבוטח/ת לגבי החלטה של ועדה רפואית מדרג ראשון בנושא אחוזי הנכות שנקבעו או בערר שהוגש ע"י המוסד לביטוח לאומי בנושא זה.**
- 0.2.24 ועדת עררים באסירי ציון - ועדה הכוללת 3 רופאים שהוסמכו ע"י השר שתפקידה לדון בערר שהוגש על ידי מבוטח/ת לגבי החלטה של ועדה רפואית מדרג ראשון בנושא אחוזי הנכות שנקבעו או בערר שהוגש ע"י המוסד לביטוח לאומי בנושא זה.**
- 0.2.25 ועדת עררים בתיק מס הכנסה - ועדה הכוללת 3 רופאים שהוסמכו ע"י השר שתפקידה לדון בערר שהוגש על ידי מבוטח/ת לגבי החלטה של ועדה רפואית מדרג ראשון בנושא אחוזי הנכות שנקבעו או בערר שהוגש ע"י נציב מס הכנסה או מי שהוסמך על ידו בנושא מס הכנסה.**
- 0.2.26 ועדת רשות - ועדה המורכבת מרופא, עובד שיקום ופקיד תביעות אשר תפקידה לבחון את יכולת המבוטח לחזור לעבודתו על פי תקנה 15 והכללים הקבועים בתקנות לקביעת דרגת נכות נפגעי עבודה. על פי המלצת וועדת רשות ניתן להגדיל את אחוזי הנכות עד 50% נוספים. ועדות רשות יתקיימו בסניפי המוסד. קיימים מקרים בהם הועדה תידרש לדון בתקנה 15 בלי להעביר למוסד כל זאת על פי הקבוע בתקנות(כאשר אחוזי הנכות שנקבעו אינם עולים על 20%).**
- 0.2.27 החלטה של וועדת ערר - החלטה סופית של הועדה במרכז העררים בנושא הערר שהוגש, בתום ההחלטה תיק הנכות עובר לביצוע ההחלטה לפקיד תביעות במוסד.**
- 0.2.28 דיון בוועדת ערר - הדיון בתיק במסגרת ועדה רפואית יכול להסתיים בהחלטה סופית או בעצירת דיון. עצירת דיון מתרחשות במקרים שלוועדה דרושים: חוות דעת ו/או ביצוע בדיקות ו/או מסמכים נוספים על מנת שתוכל לקבל החלטה. מספר התיקים הנדונים בוועדה (דיונים בוועדה) הינו בין 1-3 בהתאם לרמת המורכבות של התיקים. בתיק ייתכנו מספר דיונים עד להחלטה סופית.**



- 0.2.29 ניתוב- קביעת תחומי המומחיות של הפוסקים הנדרשים לדיון בתיק הערר, דרישת מסמכים וקביעת מורכבות התיק**
- 0.2.30 מייצג בוועדות רפואיות - מייצג של מגיש הינו בעל ייפוי כוח רשמי לפעול בשם מגיש הערר בנושא וועדות רפואיות. המייצג חייב להיות עו"ד.**
- 0.2.31 מלווה – לדיוני ועדות הערר רשאי המבוטח לצרף מלווה אשר יצטרף אליו לדיון בוועדה אליה הוא מוזמן.**
- 0.2.32 מערך בקרה - ביצוע מערך פעולות בקרה שינוהל ויופעל על ידי הלשכה הרפואית, אגף וועדות רפואיות, אגף נכות ואגף נפגעי עבודה במוסד לבחינה של ההחלטות הניתנות על ידי הועדה הרפואית לעררים שתופעל על ידי המציע ופרמטרים נוספים של שירות למבוטח.**
- 0.2.33 מרכז עררים - מרכז בו יתבצעו ועדות ערר ע"י הזוכה. במסגרת מכרז זה יופעל מרכז עררים בחיפה.**
- 0.2.34 תקופת התקשרות- תקופת ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, לרבות תקופות הארכה נוספות אם תהינה.**
- 0.2.35 תצהיר בכתב - תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"ו-1971.**
- 0.2.36 בעל שליטה- כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.**
- 0.2.37 מ.ר או משרד ראשי - מבנה המשרד הראשי של המוסד לביטוח לאומי בירושלים.**
- 0.2.38 אתר המוסד - כל סניף, משרד, אתר שמתקיימת בו או תתקיים בו פעילות של המוסד**

הערה: בנוסף למוגדר לעיל, במכרז זה נעשה שימוש במונחים טכניים ומקצועיים מוכרים ומוסכמים.

0.3 מנהלה

0.3.1 קבלת מסמכי המכרז

- 0.3.1.1 מסמכי המכרז יהיו פתוחים לעיון באתר האינטרנט של המוסד (WWW.BTL.GOV.IL) והנוסח המופיע בו הוא הנוסח המחייב.
- 0.3.1.2 ניתן להוריד את חוברת המכרז מאתר האינטרנט של המוסד ללא תשלום. אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, משום יצירת בעלות עליו.

0.3.2 רישום מוקדם למכרז

- 0.3.2.1 מציעים שמעוניינים להשתתף במכרז מתבקשים להירשם אצל אשת הקשר למכרז, כמפורט בסעיף 0.3.4, בהתאם למועדים המפורטים בטבלת ריכוז התאריכים שבסעיף 0.0.
- 0.3.2.2 הרישום יתבצע על ידי מילוי פרטי המציע על גבי העתק נספח 0.3.2 ושליחתו לאשת הקשר בדוא"ל.
- 0.3.2.3 רישום מוקדם אינו תנאי להגשת הצעה למכרז, אולם הוא מומלץ ביותר.
- 0.3.2.4 פרטי המציע נדרשים לעורך המכרז, בין היתר, לצורך משלוח הבהרות והודעות שונות הנוגעות למכרז.

0.3.3 בוטל

**0.3.4 אשת הקשר**

אשת הקשר מטעם המוסד לכל עניין הקשור למכרז זה היא: מנהלת אגף וועדות רפואיות במוסד לביטוח לאומי: הגב' ירונה שלום בכתובת הדואר האלקטרוני yaronas@nioi.gov.il.

0.3.5 נוהל העברת שאלות ובירורים

0.3.5.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, בכל הנושאים, יש להפנות בכתב בעברית לאשת הקשר הנ"ל, באמצעות דואר אלקטרוני **בלבד** (שאלות שיופנו בדרכם אחרות לא יענו).

0.3.5.2 שאלות הבהרה יוגשו בפורמט של קובץ WORD או EXCEL בלבד (לא PDF) במבנה הבא:

מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	פירוט השאלה	מס' סידורי

יש להעביר את שאלות הבהרה עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0 לא יתקבלו שאלות לאחר מועד זה.

0.3.5.3 ניתן יהיה להוריד את קבצי שאלות הבהרה ותשובות המוסד מאתר האינטרנט של המוסד, בכתובת: WWW.BTL.GOV.IL במדור מכרזים.

0.3.5.4 המוסד יהא רשאי לפרסם באתר האינטרנט שלו יותר מקובץ הבהרות אחד.

0.3.5.5 תשובות המוסד לשאלות הבהרה יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיס או תדפיסים של כל קבצי הבהרות המוסד, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.

0.3.5.6 מובהר בזאת, כי במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין המכרז לבין הבהרות המוסד, הבהרות המוסד בכתב גוברות על הנוסח הקבוע במסמכי המכרז. כמו כן, במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין קבצי הבהרות, הנוסח האחרון של הבהרות, שיפרסם המוסד, גובר על הנוסח המוקדם.

0.3.6 כנס מציעים

לא יערך כנס מציעים.

0.3.7 מסירת הצעות

0.3.7.1 הצעה תוגש מודפסת (לא בכתב יד) בפורמט WORD או PDF בשפה העברית, בשלושה עותקים זהים ותיערך בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף זה ובסעיף 0.8 להלן. נספחים טכניים המצורפים להצעה יהיו בעברית ו/או באנגלית. מודגש בזאת כי המוסד יהא רשאי לדחות הצעות שיוגשו בכתב יד.



0.3.7.2 כל אחד מהעותקים יכלול שתי מעטפות נפרדות וחתומות כדלקמן :

א. מעטפה ראשונה תכיל מענה לפרקים 0-4 במכרז , וכמו כן כולל כל הנספחים והאישורים הדרושים, בחוברת כרוכה. יש לצרף למעטפה הראשונה CD הכולל את כל קבצי ההצעה בפרקים 0-4 כולל נספחים בשלמותם.
על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' מ(2043) 2013 - מענה לפרקים 0-4".

ב. מעטפה שנייה תכיל מענה לפרק 5 (פרק העלויות) מודפס וחתום על ידי מורשי החתימה של המציע וכרוך בחוברת. יש לצרף למעטפה השנייה CD הכולל את פרק 5 בהצעה בשלמותו.
על המעטפה יש לרשום מכרז מס' מ(2043) 2013 – מענה לפרק 5 (עלויות).

0.3.7.3 יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש.

0.3.7.4 המציע יגיש הצעה אחת בלבד. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים.

0.3.7.5 יש להכניס את שלושת העותקים של ההצעה, על שני חלקיה למעטפה סגורה היטב או לארגז חתום. על גבי המעטפה/הארז יש לציין את שם המכרז ומספרו בלבד, ללא סימן מזהה כל שהוא.

0.3.7.6 יש למסור את ההצעות בתיבת המכרזים של המוסד, הממוקמת בארכיב שבקומה 2 בשדרות ויצמן 13 ירושלים אצל מר יוסי מרציאנו **עד לתאריך האחרון להגשת ההצעות המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0 בשעה 12:00**. המוסד לא ידון בהצעה שתגיע לאחר המועד הנ"ל.

0.3.7.7 הצעות יוגשו למוסד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.

0.3.7.8 בתמורה למסירת הצעתו יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. יש להקפיד על קבלת אישור זה.

0.3.7.9 לתשומת לב המציעים בכניסה לבניין של המוסד קיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חנייה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה בירושלים וכדו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד, לפיכך על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.

0.3.8 תוקף ההצעות

ההצעה תהא בתוקף עד למשך שישה חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות עד ליום המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0. לבקשת המוסד, יאריך המציע את תוקף ההצעה וערבות ההגשה, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

**0.4 המפרט**

בקשה זו להצעות (להלן - "המפרט/המכרז") מכילה את הפרקים הבאים:

0.4.1 פרק המנהלה, (פרק זה) מסומן כפרק 0;**0.4.2** החלק הטכני (אפיון השירותים הנדרשים) המסומן בפרקים 1-4 כדלקמן: מסומן כפרק 1;

פרק 1 – פרק היעדים	הפרק מגדיר את מטרות המכרז
פרק 2 – פרק היישום	הפרק כולל את שיטת ניהול ותפעול ועדות הערר והדיווחים השוטפים למוסד ולמבוטחים
פרק 3 – פרק תשתיות פיזיות וטכנולוגיות	הפרק כולל דרישות הנוגעות לתשתיות הפיזיות והטכנולוגיות הרלבנטיות לניהול ולתפעול הוועדות
פרק 4 – פרק המימוש	הפרק כולל דרישות לגבי אופן ניהול ותפעול הוועדות על ידי הזוכה, דרישות בנושא כ"א, לוחות זמנים ונושאים נוספים
נספחי המכרז	בהתאם לפירוט בתוכן העניינים

0.4.3 פרק העלויות (ההצעה הכספית), מסומן כפרק 5;**0.4.4** לפני העיון בחלקים אחרים של המכרז, יש לקרוא היטב את הוראות פרק זה (פרק המינהלה), אשר מפרט את תנאי הסף המנהליים ומגדיר במדויק את האופן בו יש להגיש הצעה למכרז זה.**0.5 סעיפי סף - התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה**

כל האישורים והצהרות המציע הנדרשות בסעיפים **0.5.1-0.5.5** הינן בגדר תנאי סף והן יינתנו, רק אם המציע אכן עומד בדרישות שלגביהן נדרשות ההצהרות והאישורים. כמו כן יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז.

0.5.1 ערבות בגין הגשת ההצעה

על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד, ברת חילוט, בסך של **500,000**₪. הערבות תהיה בתוקף עד לתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף **0.0**.

הגשת הצעה מחייבת ערבות בסך **500,000**₪.

הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח עפ"י חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א – 1981, וקיבלה אישור של החשב הכללי במשרד האוצר למתן ערבויות במכרזים ממשלתיים.

הערבות תוגש כערבות מקורית בדיוק בנוסח ערבות הגשה המצורף בנספח 0.6.1 למכרז ללא תוספות, השמטות או שינויים.

לא יתקבל צילום של הערבות.

כל שינוי מהנוסח האמור יגרום לפסילת ההצעה!!!

יש להצמיד את הערבות המקורית לאחד העותקים ובנוסף לצרף צילום של הערבות לכל אחד משלושת עותקי ההצעה (לחלק הניהולי).

המוסד יהא רשאי לממש הערבות, אם המציע שזכה במכרז לא יחתום על ההסכם לאור זכייתו במכרז ובסמוך לה ולא יאוחר מ-15 יום ממועד הודעת המוסד על זכייתו במכרז זה. לאחר סיום הליכי המכרז, יוחזרו הערבויות למציעים שלא זכו במכרז. המציע יאריך את תוקף הערבות וההצעה לבקשת המוסד, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

**0.5.2 תנאי סף ואישורים נדרשים**

- 0.5.2.1 **אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות** - יש לצרף אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976, נספח 0.5.2.1 להצעה.
- 0.5.2.2 **אישור רשם התאגידים** - על המציע לצרף אישור התאגדות על פי דין, וכן אם המציע הינו חברה או שותפות יש לצרף אישור על העדר חובות בגין אגרה שנתית לרשם התאגידים, נספח 0.5.2.2.
- 0.5.2.3 **אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה** - על המציע לצרף אישור עו"ד על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי צילום נספח 0.5.2.3 במכרז זה.
- 0.5.2.4 **תאגיד בשליטת אישה** - להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992, כלומר שאישה מחזיקה בשליטה בתאגיד המציע, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, בנוסח המצורף בנספח 0.5.2.4. יצוין כי אישור זה אינו חובה ומותנה בקיום המצב בלבד כאמור ובלבד שתאגיד המציע אינו חברה אשר מניותיה רשומות למסחר בבורסה או הוצעו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל.
- 0.5.2.5 **על המציע להיות תאגיד בריאות מוכר קופת חולים או בית חולים** - יש לצרף עותק של ההכרה של שר הבריאות כקופת חולים כמפורט בחוק ביטוח בריאות ממלכתי תשנ"ד 1994 סעיפים 24-25 ו/או עותק של אישור בתוקף ממושרד הבריאות על ניהול בית חולים ו/או אישור הכרה כתאגיד בריאות כמשמעו בתקנות יסודות התקציב (כללים לפעולת תאגידי בריאות) כנספח 0.5.2.5.
- 0.5.2.6 **מחזור כספי מינימאלי של 10 מיליון ₪ בכל שנה ב-3 שנים אחרונות** – יש לצרף הצהרה של מורשה חתימה של המציע על מחזור כספי, על גבי העתק של נספח מס' 0.5.2.6 א', המפרט מחזור כספי (הכנסות) המציע בשנים 2010-2012. בנוסף יש לצרף אישור רואה חשבון על מחזור כספי המפורט בהצהרת המציע על פי הנוסח המפורט בנספח 0.5.2.6 ב' אישור זה יודפס על נייר לוגו של רואה החשבון. המחזור הכספי הנדרש לא יפחת מ-10 מיליון ₪ לכל שנה לא כולל מע"מ.
- 0.5.2.7 **היקף כ"א המועסק ישירות ע"י המציע לא יפחת מ-50 עובדים בממוצע בכל שנה ב-3 שנים האחרונות** - יש לצרף אישור של המציע על גבי העתק נספח מס' 0.5.2.7.
- 0.5.2.8 **התחייבות להפעלת מרכז העררים בעיר חיפה** – על המציע לצרף להצעתו הצהרה בנוסח המצורף בנספח 0.5.2.8 כי מרכז העררים אותו יפעיל ימוקם בעיר חיפה בלבד. שטח הנכס לא יפחת מ-370 מ"ר. המרכז יעמוד בכל המפרטים המפורטים במכרז זה והדרישות הקבועות בפרק 3 למכרז
- 0.5.2.9 **על המציע לצרף להצעתו פירוט של כ"א המוצע כמפורט בסעיפים 4.8.10.1, 4.8.10.2, 4.8.10.3 ובנספחים המתאימים**.

0.5.3 תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

- על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.30) בשמו ובשם של בעלי השליטה במציע (כהגדרתם בסעיף 0.2.31), בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו לתאריך ההגשה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.5.3. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח בנספח 0.5.3. מציע, שהיו לו הרשעות בשל הפרת דיני עבודה, יצרף להצעתו פירוט של ההרשעות וועדת מכרזים תדון ותחליט באם נתן לקבל את ההצעה או לפוסלה על הסף.

**0.5.4 תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדים**

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ושל בעלי השליטה בו, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה ו/או השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.5.4. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח בנספח 0.5.4 כאמור.

0.5.5 הצהרת המשתתף במכרז

על המציע לצרף להצעתו הצהרה על גבי העתק נספח 0.5.5 בחוברת המכרז, חתומה על ידי מורשה חתימה של המציע כי:

0.5.5.1 המציע קרא והבין את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות האמצעים הכספיים, הארגוניים והטכניים וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בהתאם לדרישות המכרז.

0.5.5.2 המציע מסכים לכל תנאי המכרז והוא מתחייב למלא את כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם יזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, הכול בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.

0.5.5.3 המציע מצהיר, כי ברור לו שהזמנת השירותים המוגדרים במכרז תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות לכמויות כלשהן או להיקפים כל שהם, ובהתאם למחירון בהצעתו.

0.5.5.4 המציע מתחייב לעשות שימוש לצורך מימוש מכרז זה, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון היצרן.

מציע שלא יעמוד בתנאים המפורטים בסעיפים 0.5.1 - 0.5.5 הצעתו תדחה על הסף**0.5.6 עיון בהצעות**

על המציע להצהיר, כי ידוע לו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, (להלן - "חוק חובת המכרזים"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתו באם זכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים. על המציע לציין מראש בתשובתו לנספח 0.5.6 (הצהרת המשתתף במכרז) אלו סעיפים בהצעתו חסויים להצגה למתחרים. למרות זאת, ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו.

מציע שיבקש לממש את זכות העיון כאמור לעיל, יידרש לשלם למוסד 0.5 ₪ כולל מע"מ בגין צילום של כל דף שיבקש לצלם, מעבר ל-20 הדפים הראשונים.

**0.5.7 זכויות קניין**

על המציע להצהיר, כי אין ולא יהיה באספקת השירותים למוסד, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על המוסד כתוצאה מכך. במקרים בהם זכויות הקניין בחלק מהשירותים המוצעים או כולם שייכים לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת המוסד, למקור הזכויות של המציע להציע למוסד את השירותים. כמו כן יבהיר המציע כי ישפה את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתגוש נגד המוסד, וקשורה בזכויות בשירותים המוצעים וכי המוסד לא יישא בכל נזק בגין כך, ובהתאם לאמור בהוראות סעיף 12 ח' להסכם ההתקשרות, הרצ"ב כנספח 0.6.3 במכרז.

0.5.8 הדגמה ומצגות

המוסד ימנה ועדת בדיקה מטעמו שתבחן את ההצעות. במסגרת תהליך הבדיקה, קיימת אפשרות כי ועדת הבדיקה תבקש לבקר במתקני המציע ולבחון פעילויות הניתנות על ידו כיום ודומות לתפעול שירותי וועדות ערר, כדי לבדוק ולהתרשם מיכולות המציע, האמצעים הטכניים, משאבי כוח אדם ובקרת האיכות, העומדים לרשותו במתן השירותים הנדרשים במכרז זה. צוות הבדיקה יראיין את בעלי התפקידים המיועדים וכו'. המציע מתחייב לאפשר את הביקור הנדרש, בלוח הזמנים שיקבע המוסד בתיאום עם המציע.

0.5.8.1 בדיקת איכות והתאמה טרום תקופת ההתקשרות

0.5.8.1.1 עורך המכרז או כל גורם/ים שהוסמך על ידו יהיה רשאי לערוך ביקור במתקני השירות של המציע טרום תקופת ההתקשרות כדי לבדוק את התשתיות הפיזיות בהן ניתנים שירותים דומים כיום, אופן מתן השירות כיום ללקוחותיו של המציע.

0.5.8.1.2 הפעלת מרכז העררים, במבנה או במתחם שייועד לכך, על ידי הזוכה מחייבת בדיקה של נציגי המוסד ואישורו מראש ובכתב כמתאים.

0.5.8.1.3 חדרי ואזורי השירות (חדרי ועדות הערר, שטחי המתנה, שטחי שירות וכו') – "האזורים" (להלן) יעמדו בסטנדרטים גבוהים ובהתאם לדרישות המפורטות בפרק 3 למכרז.

0.5.8.2 בדיקת איכות והתאמה במהלך תקופת ההתקשרות

0.5.8.2.1 עורך המכרז או כל גורם/ים שהוסמך על ידו יהיה רשאי לערוך ביקור במתקני השירות של הזוכה (זוכים) במהלך תקופת ההתקשרות כדי לבדוק את התשתיות הפיזיות בהן ייערכו ועדות הערר, אופן מתן השירות, ההתייחסות למבוטחים ואופן ההתנהלות השוטפת של הוועדות, כלל התנהלות מרכז העררים ומידת התאמה להתחייבויות המפורטות במכרז זה.

0.5.8.2.2 במידה ויתברר על פי תוצאות הבדיקות כי התנהלות המרכז, היחס למבוטחים ו/או התשתיות הפיזיות אינן עומדות בדרישות המכרז שנקבעו באופן מלא/חלקי, יתריע עורך המכרז על כך בכתב כולל פירוט הליקויים ויקציב פרק זמן מוגדר לתיקון הליקויים. במידה והליקויים לא יתוקנו תוך פרק הזמן לעיל רשאי עורך המכרז לבטל את זכיית המציע במכרז ולהתקשר עם הזוכה החלופי בהתאם להחלטות ועדת המכרזים. האמור לעיל אינו בא לפגוע בזכות המוסד לפיצוי לרבות חילוט הערבות.



0.6 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז

0.6.1 ערבות בגין זכייה

0.6.1.1 הזוכה במכרז ימציא למוסד, ביחד עם החתימה על ההסכם, ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד לעמידה בתנאי ההסכם, בסך **1,000,000** ₪ שתהיה תקפה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה + 90 יום לאחר סיומו.

0.6.1.2 אם ההסכם יוארך לתקופות נוספות, על פי האמור בסעיף 0.1.11 לעיל, הזוכה במכרז יתחייב להמציא למוסד ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד בסך של **1,000,000** ₪ לעמידה בתנאי ההסכם, ואת למשך כל תקופת הארכה + 90 יום לאחר סיומה.

0.6.1.3 כל הערבויות הנ"ל תהינה צמודות ב – 100% למדד המחירים לצרכן על פי המדד הידוע ביום החתימה על ההסכם. הערבויות האמורות יהיו ערבויות בנקאיות או ערבויות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על-פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א – 1981, וקיבלה אישור של החשב הכללי במשרד האוצר למתן ערבויות במכרזים ממשלתיים.

0.6.1.4 כל ערבות תוגש כערבות מקורית בנוסח המחייב המצורף בנספח 0.6.1 למכרז זה, ללא תוספות, השמטות או שינויים.

0.6.1.5 המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא עמד בהתחייבות כל שהיא מהתחייבויותיו במכרז זה, ובהתראה של 30 יום, וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר, כדין.

0.6.1.6 על הזוכה לעמוד בדרישות חוק אבטחת מידע על הזוכה לספק אישור מתאים מרשם מאגרי מידע. נספח 0.6.1.6

0.6.2 אחריות כוללת למתן השירותים

הזוכה יתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים נשוא מכרז זה לאור זכייתו במכרז, ויתחייב להקצאת כוח האדם בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע השירותים המוגדרים במכרז זה, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה.

הזוכה ימנה נציג קבוע (מנהל מרכז העררים) להלן: "**המנהל המקצועי**" מטעמו בעל כישורים ומתאימים וניסיון רלוונטי קודם, שיעבוד מול המוסד. מינוי הנציג או מינוי מחליף מטעם הזוכה, יחייב את הזוכה לקבל הסכמת המוסד מראש. בכל מקרה, החילופין יבוצעו תוך חפיפה של 30 יום עם הנציג הקודם לשביעות רצונו של המוסד. המוסד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לקצר את תקופת החפיפה או לארכיכה. תקופת החפיפה בכל מקרה לא תעלה על 60 יום.



- 0.6.3 ההסכם התקשרות**
- הזוכה מתחייב לחתום על הסכם לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.6.3 במפרט זה. מכרז זה, והבהרות המוסד לשאלות הבהרה של המציעים והצעת הזוכה בתשובה למכרז זה והבהרות ותשובות הזוכה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם שיחתם. על המציע לחתום על ההסכם בנספח 0.6.3 בראשי תיבות ולצרפו להצעה.
- 0.6.4 התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים**
- הזוכה מתחייב שהוא עצמו כל אחד מעובדיו וקבלני המשנה, שיעסקו בביצוע השירות נשוא מכרז זה, יחתום על התחייבות לשמירת והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.6.4. על מורשי החתימה של המציע לחתום על הצהרת הסודיות בנספח 0.6.4 בראשי תיבות ולצרפה להצעה.
- 0.6.5 התחייבות לעריכת ביטוחים**
- הזוכה יתחייב לרכוש את כל הביטוחים הנדרשים לפי נספח 0.6.5 ולהמציא כתב התחייבות של חברת ביטוח למוסד על אישור עריכת הביטוח, כתנאי לביצוע ההתקשרות עימו על פי מכרז זה, וזאת בהתאם לנוסח בנספח 0.6.5.
- 0.6.6 הודעה על זכייה**
- 0.6.6.1 הזוכה יתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב על ידי אשת הקשר כמפורט בסעיף 0.3.4.
- 0.6.7 הודעה של המציע על התפתחויות עסקיות**
- 0.6.7.1 הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל התפתחות עסקית, משפטית, ארגונית ו/או התפתחות מהותית אחרת, הנוגעת לזוכה, ליציבותו, לחוסנו ולהמשך פעילותו, שיש לה השלכה מהותית על קיום ההסכם ו/או שיכולה להשפיע לרעה על יכולתו של הזוכה לקיים את התחייבויותיו מכוח ההסכם כלפי המוסד וזאת בסמוך למועד שנודע על כך לזוכה.
- 0.7 זכויות המוסד – מוציא המכרז**
- 0.7.1 ביטול/הקפאת המכרז**
- 0.7.1.1 המוסד מתכוון להפעיל מרכז עררים חיצוני אחד לאזור הצפון כולו. המרכז ימוקם בעיר חיפה.
- 0.7.1.2 המוסד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או להקפיא את הליכי המכרז צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרים אלו תימסר הודעה מתאימה למציעים. במקרה של ביטול המכרז, הערבויות יוחזרו למציעים וכמו כן יוחזר למציעים התשלום המוגדר בסעיף 0.3.3.1 עבור הגשת הצעה למכרז.



0.7.2 כשיר שני	
0.7.2.1	כאמור, המוסד מתכוון להפעיל מרכז עררים חיצוני לאיזור הצפון כולו. המרכז ימוקם בעיר חיפה.
0.7.2.2	המוסד שומר לעצמו את הזכות לבחור זוכה כשיר שני למכרז, שיהיה המציע שהצעתו תדורג במקום השני, לאחר הצעת הזוכה באותו מרכז. היה ומכל סיבה שהיא לא ייחתם חוזה ההתקשרות עם הזוכה על ידי המוסד ו/או לאורך תקופת הניסוי המבוקר ו/או לאורך ההתקשרות לא עמד הזוכה במכרז בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיו, וכתוצאה מכך בוטל ההסכם עמו או בוטל חלק ממנו, יהא רשאי המוסד להתקשר עם הזוכה החלופי לצרכי תפעול הוועדות על פי המכרז.
0.7.3 בחירת הזוכה	
0.7.3.1	אין המוסד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה אחרת.
0.7.3.2	המוסד רשאי שלא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה, לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישת סף או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי, ו/או שתהיינה בה הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במכרז. היה והמוסד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במכרז, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המוסד.
0.7.4 בקשת הבהרות	
0.7.4.1	המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות על הצעתם, בכפוף לחוק חובת המכרזים.
0.7.4.2	המוסד יהיה רשאי לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, קורות חיים, רישיון או כל פריט אחר, הנדרש במסגרת מכרז זה, להשלים את המצאתו למוסד תוך פרק זמן קצוב שייקבע על ידה.
0.7.4.3	המוסד רשאי לא לשקול הצעה, אשר לא תלווה בכל המסמכים והפריטים הנדרשים במכרז, חתומים וממולאים ככל הנדרש ו/או הצעה אשר נתבקשה לגביה השלמת מסמכים ופריטים תוך פרק זמן קצוב כאמור והשלמה זו לא בוצעה או לא בוצעה במועד.
0.7.5 הזמנות עפ"י מכרז זה	
0.7.5.1	היקף ועדות ערר כיום באזור הצפון הינו כ- 4,200 וועדות לשנה בנכות כללית, ילד נכה ושירותים מיוחדים כ- 4,200 וועדות בנכות מעבודה ומס הכנסה. למרות האמור המוסד אינו מתחייב להיקף העררים שיועברו לטיפול מרכז העררים. העברת תיקי נכות מעבודה, ילד נכה ושירותים מיוחדים (שר"מ) לטיפול מרכז העררים מחייב שינוי חקיקה.
0.7.5.2	המוסד רשאי להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ואו לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. בכל מקרה היקף העררים שיוגש תלוי ברצון המבוטחים.
0.7.5.3	בעקבות שינוי חקיקה שונים ייתכנו שינויים בהיקף הוועדות והתיקים.

**0.8 מבנה הצעת המציע****0.8.1** הצעת המציע תוגש כשהיא מודפסת בעברית, בשני חלקים וכמפורט להלן:

0.8.1.1 חלק ראשון - המענה המנהלי, היישומי והטכני יערך בחוברת כרוכה, הכוללת:

- א. מכתב פתיחה חתום על ידי מורשי החתימה.
- ב. מענה מפורט ושלם לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0 עד 4, אחד לאחד.
- ג. נספחי ההצעה, בהתאם לפירוט בסעיף 0.10.9 להלן.
- ד. CD הכולל את כל המסמכים, הקבצים והנספחים של החלק הראשון בהצעה.
- ה. תדפיס של חוברת המכרז וכל מסמכי הבהרות המוסד, כפי שהתפרסמו באתר האינטרנט של המוסד, כאשר כל דף חתום בחותמת של המציע וחתימת מורשה חתימה מטעמו.

0.8.1.2 חלק שני - ההצעה הכספית תיערך בחוברת כרוכה, ותכלול מענה לפרק 5 (פרק העלויות) בהתאם למבנה המפורט להלן ובפרק 5 למכרז.

0.8.2 מבנה המענה יהיה תואם בסעיפיו "אחד לאחד" למבנה המכרז. לדוגמה סעיף 0.6.2 בהצעה יכלול תשובה לסעיף 0.6.2 במכרז, סעיף 4.2.2 בהצעה יכלול תשובה לסעיף 4.2.2 במכרז וכו'. אין לדלג על סעיפים במענה למכרז.**הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה עלולה להידחות על הסף.****0.8.3** מבנה התשובה בכל סעיף יהיה בהתאם לנדרש. המציע אינו רשאי להוסיף הערות ו/או הצעות משלו ו/או לגרוע ו/או להתנות על הוראות המכרז. אם ייעשה כן, הדבר לא יילקח בחשבון בבדיקת הצעתו.**0.8.4** לסעיף שלגביו אין צורך בתשובה ייכתב בהצעת המציע "קראתי והבנתי ומקובל עלי". במקרה של סעיף ראשי או סעיף משנה הכולל סעיפים ורכיבים מתחתיו ואין צורך בתשובה לגבי כל אחד מרכיבי הסעיף האמור, מספיק לכתוב בהצעת המציע בתשובה לסעיף הראשי או לסעיף המשנה בלבד "קראתי והבנתי ומקובל עלי", ואין צורך לענות בנפרד על כל אחד מרכיבי הסעיף האמור.**0.8.5** על המציע לצלם או להעתיק את פרק העלויות (פרק 5) במכרז בשלמות, ככתבו וכלשונו, למלא את כל טבלאות המחירים בפרק העלויות בשלמות, בדיוקנות ובהתאם להנחיות שם ולצרף לחלק השני בהצעתו (להצעה הכספית).**0.8.6** מובהר בזאת כי במקרה של אי התאמה כל שהיא בין ההצעה הכספית המודפסת לבין טבלאות המחירים ב - CD שיצרף המציע להצעתו, ההצעה המודפסת והחתומה על ידי מורשי החתימה מטעם המציע היא הקובעת, לכל דבר וענין, לרבות לצורך הערכת ודירוג ההצעות למכרז ה. על אף האמור לעיל, במקרה שמחיר של שירות, אחד או יותר, לא יופיע בהצעה המודפסת אולם יופיע ב - CD, המחיר ב - CD יהיה המחיר הקובע.**0.8.7** כל עמוד בהצעה, לרבות הנספחים להצעה, יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. בדף המלווה את בדף הראשון/הפותח של ההצעה ובכל אחד מדפים בהצעה הכספית (צילום פרק 5) תהא **גם** חתימת מורשי חתימה מטעם המציע**0.8.8** תיקונים בכתב יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחותמת ליד התיקון.**0.8.9 נספחי ההצעה**יש להקפיד לצרף להצעת את **כל** הנספחים, האישורים וההצהרות שנדרשו במכרז, ערוכים וחתומים כנדרש ולרכז אותם בפרק הנספחים בחלק הראשון של המענה, לרבות הבהרות המוסד לשאלות המציעים, חתומים על ידי מורשי חתימה של המציע, כמפורט בטבלה בעמוד הבא.



סעיף	שם הנספח	הערות
0.3.2	פרטי המציע המשתתף במכרז	יש למלא את הטופס ולשלוח לאשת הקשר כדי לקבל הבהרות והודעות
0.5.1	ערבות הגשת ההצעה	יש להקפיד שנוסח הערבות יהיה בנוסח המדויק המופיע בנספח 0.6.1.
0.5.2.1	אישורים על ניהול ספרים	אישורים תקפים של רשות המיסים.
0.5.2.2	אישור רישום תאגיד	אישור תקף של רשם התאגידים
0.5.2.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	אישור ע"י או רו"ח על גבי צילום נספח
0.5.2.4	עסק בשליטת אישה	אישור רו"ח על גבי צילום נספח 0.5.2.5 – אופציה
0.5.2.5	אישור ניהול בית חולים / הכרה כקופת חולים ו/או הכרה כתאגיד בריאות	צילום רשיון ו/או אישור הכרה שניתן ע"י משרד הבריאות נספח 0.5.2.6
0.5.2.6 א'	הצהרת המציע על מחזור כספי	הצהרת המציע על מחזור כספי על גבי העתק הנספח
0.5.2.6 ב'	אישור על מחזור כספי	אישור רו"ח בנוסח המפורט על דף לוגו
0.5.2.7	אישור על היקף כ"א	אישור ע"י או רו"ח על גבי צילום נספח
0.5.2.8	התחייבות המציע להקים את מרכז העררים בחיפה	הצהרה הכוללת התחייבות של המציע להקמת מרכז העררים בחיפה בלבד על פי דרישות המכרז
0.5.3	תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	תצהירים נפרדים של המציע ובעלי השליטה בפני עו"ד על גבי צילום נספח 0.5.3
0.5.4	תצהיר המציע ובעלי השליטה בעניין שמירת זכויות עובדים	תצהירים נפרדים של המציע ובעלי השליטה בפני עו"ד על גבי צילום נספח 0.5.4
0.5.5	הצהרות המשתתף במכרז	הצהרות המציע על גבי צילום נספח 0.5.5 בחוברת המכרז.
0.6.1	נוסח ערבות ביצוע	יש להקפיד שנוסח הערבות יהיה <u>תואם במדויק</u> לנוסח המופיע בנספח 0.7.1.
0.6.1.6	אישור על ניהול מאגרי מידע	אישור לניהול מאגרי מידע הקיימים במע' הזוכה
0.6.3	הסכם התקשרות	יוגש על גבי צילום נספח 0.6.3 בחוברת המכרז.
0.6.4	הצהרת סודיות	יוגש על גבי צילום נספח 0.6.4 בחוברת המכרז.
0.6.5	אישור על קיום ביטוחים	יוגש על גבי צילום נספח 0.6.5 בחוברת המכרז.
4.10	תכנית מפורטת להקמת מרכז העררים	יוגש על גבי נספח 4.10 בחוברת המכרז (לגבי כל מרכז בנפרד)
4.10.7	תכנית פונקציונלית וסקיצה של המרכז	יוגש על גבי נספח 4.10.7 בחוברת המכרז (לגבי כל מרכז בנפרד)
4.1.1	פרטים על המציע	יוגש על גבי נספח 4.1.1 בחוברת המכרז.
4.8.10	פרטי הצוות המוצע	יוגש על גבי נספחים 4.8.10.1-4.8.10.3 בחוברת המכרז
0.3.3.6	מסמכי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה למכרז זה	יש להקפיד שמסמכי הבהרות יחתמו על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
5	ההצעה הכספית	תוגש על גבי נספח 5
0.13	אמות מידה	מפ"ל איכות לבדיקת ההצעות



- 0.9 בעלות על המפרט ועל הצעה**
- 0.9.1 בעלות על המפרט ושימוש בו**
- מפרט זה הוא קניינו הרוחני של המוסד אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין להעבירו לאחר או לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה ע"י המציע.
- 0.9.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה**
- הצעת המציע והמידע שבה הם קניינו של המציע. המוסד מתחייב לשמור את תוכן הצעת המציע במסגרת חובת הסודיות הנדרשת ולא לעשות שימוש בהצעת המציע אלא לצרכי מכרז זה (למעט מסירת מידע, הקשור להצעות, כמתחייב מחוק חובת המכרזים ותקנותיו).
- 0.10 שלמות ההצעה ואחריות כוללת**
- 0.10.1** המציע אינו רשאי להעסיק קבלני משנה במסגרת מכרז זה.
- 0.10.2** ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו.
- 0.11 סמכות השיפוט**
- 0.11.1** סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים למכרז זה, או בכל תביעה הנוגעת מהליך ניהול מכרז זה, תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.
- 0.12 מספר ההצעות**
- המציע יגיש הצעה אחת למכרז עררים בחיפה. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים. כמו כן, לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים/תאגידים.
- 0.13 תהליך בחירת הזוכים**
- בדיקת ההצעות תתבצע כמפורט להלן:
- 0.13.1 בשלב ראשון** תיבדק עמידת המציע בדרישות הסף, מציע שלא יעמוד בכל דרישות הסף ייפסל והצעתו לא תידון.
- 0.13.2 בשלב שני** תיבדק איכות ההצעה של המציעים שעמדו בתנאי הסף.
- 0.13.3** ההצעות תוערכנה בציונים בין 0% – 100% על פי הפרמטרים המפורטים בהמשך ובמפ"ל המצורף בנספח 0.13.
- 0.13.4** ציון הסף הכולל לשלב א' – בדיקת האיכות הינו 75%. כל הצעה אשר לא הגיעה לציון 75 ומעלה אינה עוברת שלב. במקרה בו נותרה הצעה אחת או אף הצעה לא עברה את רף 75 נקודות, יועלו שתי ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר ובתנאי שההצעות קיבלו ציון 70 נקודות לפחות. אם גם לאחר הורדה זו לא יעברו לפחות שני מציעים את שלב האיכות, ישקול המוסד את ביטול המכרז.
- 0.13.5** בחירת הזוכה תהיה על פי שקלול מרכיבי האיכות ומרכיבי העלות (ההצעה הכספית). משקל איכות ההצעה הוא 40% ומשקל העלות הוא 60%.



0.13.6 אמות מידה – ניהול ותפעול ועדות רפואיות. להלן אמות המידה פירוט נוסף ומפ"ל מוצג בנספח 0.13.

אחוז	הפרמטר
40%	תשתית אנושית מוצעת להפעלת השירות (צוות מנהלי בעיקר)
15%	התרשמות כללית (מביקור ומצגת)
25%	תכנית הפעלת המרכז
20%	מיקום ותוכנית לאתר המוצע

0.13.7 ההצעה הכספית – משקלה 60%.

בשלב השלישי יפתחו כאמור הצעות המחיר של המציעים אשר עברו את שלב האיכות. מבנה ההצעה הכספית כמפורט בנספח 5. ההצעה הזולה ביותר שתעמוד בכל תנאי הסף המוגדרים במכרז תקבל את מלוא הנקודות בסרגל המחיר ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.

המחיר המשוקלל הממוצע הנמוך ביותר X 100

= ציון להצעה הכספית

המחיר המשוקלל בממוצע בהצעה הנבדקת

0.13.8 ההצעה הכספית – תבחן על פי הפרמטרים הבאים:

אחוז	הפרמטר
40%	מחיר להחלטה בתיק נכות כללית
11%	מחיר להחלטה בתיק ילד נכה ושירותים מיוחדים
43%	מחיר להחלטה בתיק נכות מעבודה, נפגעי פעולות איבה ואסירי ציון
6%	מחיר להחלטה בתיק של מס הכנסה

0.13.9 לאחר חישוב ציון האיכות המשוקלל והציון המשוקלל של המחיר יבוצע חישוב של הציונים הסופיים בהתאם למשקלות כאמור: 40% לציון איכות ו- 60% לציון המחיר.



- 0.14 שמירת סודיות ואבטחת מידע**
- 0.14.1 אי פרסום מידע:** הזוכה מצהיר בזה שידוע לו כי מידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה וכל תוצרי העבודה על פי מכרז זה, אין לפרסמם ועליו להחזירם למוסד בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.
- 0.14.2 שמירת סוד:** הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל תוצר עבודה עפ"י מכרז זה וכל מסמך ו/או ידיעה ו/או קובץ מחשב אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות זוכה, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.
- 0.14.3 שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה:** הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. המוסד יחתים את עובדי הזוכה, שיעסקו במימוש מכרז זה על התחייבות לשמירת סודיות והגנת פרטיות למניעת ניגוד עניינים, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.6.4 לגבי כל מידע שיוודע להם במסגרת עבודתם על פי ההסכם.
- 0.14.4 נוהלי אבטחת המידע במערכת:** יהיו לפי הנהוג במוסד, וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981 והתקנות שהוצאו לפיו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של קבצי המחשב, המסמכים, הרשומות, התיקים הרפואיים והתיקיות וכל מידע אחר שיימסר לו על ידי המוסד או כזה שייחשף אליו במהלך ביצוע המכרז, ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו המורשים שיעסקו בביצוע ההסכם.
- 0.14.4.1** חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר:
- היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות;
 - פותח באופן עצמאי על ידי הזוכה ללא שימוש במידע סודי;
 - נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות;
 - הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד;
 - רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד, ואשר נשמרו בזיכרון של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למפרט זה.
 - על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.
- 0.14.4.2** אין באמור בסעיף 0.14.4.1 משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ, אלא כמפורט בכל מקום אחר בהסכם:
- את המקור של המידע הנלווה;
 - כל נתונים סטטיסטיים או נתוני כוח אדם של המוסד;
 - תכונות עסקיות של המוסד.

0.15 מחירים ותנאי תשלום

אופן הגשת ההצעה הכספית ותנאי התשלום וההצמדה מוגדרים בפרק 5 של מכרז זה.

**0.16 תקופת ההתקשרות**

- 0.16.1** תקופת ההתקשרות הראשונה תהיה לתקופה של **שנתיים** ממועד חתימת שני הצדדים על ההסכם. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות ל-**2 תקופות נוספות בנות 24 חודשים כל אחת** לפי שיקול דעתו של המוסד. המוסד ישלח הודעה לזוכה, **3** חודשים מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה, בדבר רצונו להאריך את ההתקשרות.
- 0.16.2** על הזוכה להשיב למוסד, על הודעה כאמור, תוך **30** יום בכתב באם **אינו** מעוניין להאריך את ההתקשרות. **אי מתן** הודעה במועד כמוה כהסכמה להארכת תקופת ההתקשרות.
- 0.16.3** באם תוארך ההתקשרות, יהיה על הזוכה לחדש את הערבות לתקופת ההארכה ועוד 90 יום, וזאת גם אם יאחר המוסד במתן הודעה לזוכה על הארכת תקופת ההתקשרות.
- 0.16.4** למוסד הזכות להפסיק את ההתקשרות לפי מכרז זה באופן מידי, במקרה שהזוכה לא יעמוד בדרישות מכרז זה על כלל ההיבטים לרבות אי עמידה בלוחות זמנים, אי עמידה בדרישות כמויות וכיו"ב.

0.17 תנאים כלליים

- 0.17.1** הזוכה לא יהא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של המוסד לכך. הזוכה מתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה.
- 0.17.2** הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו או כל מי מטעמו, במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. אחריותו הכוללת של הזוכה במסגרת המכרז, בגין הנזקים האמורים תוגבל עד לסך של ארבעה מיליון ₪ לכל אורך תקופת ההתקשרות. מגבלת האחריות כאמור לא תחול בכל הנוגע לנזקי גוף או רכוש, לרבות נזקים שנגרמו לצד שלישי.
- 0.17.3** המוסד יהא זכאי לקזז ו/או לחלט את סכום ערבות הביצוע כאמור בסעיף 0.7.1 בגין כל נזק שייגרם למוסד ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו. כמו כן, המוסד יהא זכאי לקזז כל נזק שיגרם לו ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב של 7 ימים.
- 0.17.4** הזוכה יהא אחראי עפ"י דין לכל הנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי שנבעו ממעשיו או ממחדליו של הזוכה ו/או של עובדיו ו/או של כל מי מטעמו, והמוסד לא ישא בכל תשלום הנובע מכך.
- 0.17.5** הזוכה יבטח על חשבונו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובתו ולטובת המוסד יחדיו מפני נזק ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע השירותים שישפך הזוכה למוסד לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה או מי מטעמו, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה למוסד או לחלופין ימציא למוסד אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה, אשר יכלול את מספרי הפוליסות הרלוונטיות, אם יידרש לכך על ידי המוסד.
- 0.17.6** הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיוצ"ב שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי חומרה ותוכנה או מוצרים אחרים, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו למוסד ובכפוף לאמור בסעיף 12(ח) להסכם.



- 0.17.7** הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד מעביד בין המוסד לבינו ו/או לבין עובדיו ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים ע"י הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו ע"י נציגי המוסד דינן כדין הנחיית מזמין בלבד ולא ייווצרו כל יחסי עובד ומעביד. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את הזוכה מהתחייבויות לפי מכרז זה ולפי ההסכם שייחתם.
- 0.17.8** בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במכרז זה לאמור בהצעת המציע, יחייב את הצדדים אך ורק האמור במכרז. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או שוני בהצעת המציע לעומת המכרז בטלים בזאת ולא יחייבו את הצדדים להסכם על אף בחירה בהצעת הזוכה והתקשרות המוסד עימו עפ"י הסכם זה.
- 0.18 סיום ההתקשרות**
- 0.18.1** המוסד יהא רשאי לסיים את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. באם יחליט המוסד להפסיק את ההסכם, מכל סיבה שהיא, יעביר המוסד התראה על כך בכתב לזוכה, **120** יום מראש, (להלן: "**הודעה מוקדמת**").
- 0.18.2** מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 0.18.1 המוסד יהא רשאי לסיים בכל עת את ההתקשרות עם הזוכה בין היתר בשל שיקולי תקציב ו/או ביצוע עצמי ו/או שינוי נסיבות/צרכים ועוד. במקרים אלו תימסר הודעה מוקדמת לזוכה בכתב **90** יום מראש.
- 0.18.3** למרות האמור בסעיף 0.18.1 המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
- 0.18.3.1 במקרה שימונה לתאגיד הזוכה מפרק סופי או זמני.
- 0.18.3.2 באם הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
- 0.18.4** בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות, וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד.
- 0.18.5** הזוכה יתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.
- 0.18.6** הביא המוסד את ההסכם או חלק ממנו לידי סיום, לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למוסד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המוסד, וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ההסכם ויחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו. התקופה המקסימלית לביצוע החזר הינה **90** יום.
- 0.18.7** במקרה של סיום ההתקשרות לפי סעיף זה, התשלום היחיד לו יהא הזוכה זכאי, הינו רק עבור מה שבוצע ע"י הזוכה, עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד. הזוכה מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.
- 0.18.8** למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי בכל מקרה, התשלומים שישולמו על ידי המוסד לזוכה, כאמור לעיל, לא יעלו על סה"כ המחיר שהיה על המוסד לשלם לזוכה, אלמלא הביטול.
- 0.18.9** על הזוכה להתחייב לבצע חפיפה מסודרת עם מי שיבוא במקומו, אם יבקש זאת המוסד מהזוכה וזאת ללא כל תוספת עלות שהיא, מעבר להוראות פרק העלויות – פרק 5 במכרז.
- 0.18.10** המוסד ישלם לזוכה את המגיע לו עבור שירותים שניתנו בתקופת ההודעה המוקדמת, בהתאם לנוהל התשלומים הרגיל, כמוגדר בפרק העלויות - פרק 5 ובהוראות פרק 9 להסכם.



- 0.18.11** בכל מקרה של סיום התקשרות עם הזוכה, בין אם ע"פ שיקול דעתו הבלעדי של המוסד או עקב תקופת ההסכם רשאי המוסד להחליט, לגבי וועדות אליהן רשומים מבוטחים כדלקמן:
- 0.18.11.1 הפעלת הוועדות באמצעות זוכה חלופי. במקרה זה מחויב הזוכה עמו הסתיימה ההתקשרות לשיתוף פעולה מלא עם הזוכה שיחליפו, וזאת ללא כל תמורה נוספת.
- 0.18.11.2 הפעלת הוועדות באופן עצמי – במקרה זה יחויב הזוכה עימו הסתיימה ההתקשרות לשיתוף פעולה מלא עם המוסד.

1. פרק היעדים

1.0 סקירה כללית ורקע מקצועי

- 1.0.1** המוסד הינו התאגיד הממשלתי המופקד על הפעלתו של חוק הביטוח הלאומי וחוקים סוציאליים נוספים. במסגרת זו נדונות במוסד תביעות של מבוטחים נפגעי עבודה (כולל נכות מעבודה, איבה, ואסירי ציון) ומבוטחים בנכות כללית (כולל ילד נכה).
- 1.0.2** הניהול והטיפול בתיקים לפני ואחרי וועדה מבוצע ע"י רופאי הסניפים, מזכירי ועדות ופקידי תביעות ייעודיים. בנוסף פועלים מזכירי הישיבות בדרג ראשון ובדרג שני. מזכירים אלו מסייעים מינהלית בוועדות עצמן: הם רושמים את הפרוטוקול ואחראים על נושא האדמיניסטרציה בוועדה הרפואית. מזכירי הישיבות הינם עובדי המוסד לביטוח לאומי שהוסמכו לכך. מזכירי הישיבה מקבלים תשלום בנפרד על עבודתם כמזכיר ישיבה.
- 1.0.3** זמן התקן לוועדה במוסד כיום הינו שעה. במסגרת וועדה מדרג ראשון נידונים בין 1 ל-4 תיקים. **במסגרת וועדה לעררים נידונים בין 1 ל-3 תיקים.** כמות התיקים שידונו בוועדה נקבעת בהתאם לסוגי התיקים, למורכבותם ולנהלים הקיימים. מס' התיקים ומורכבות הוועדה נקבעת ע"י רופא מוסמך/מנתב. וועדה רפואית בדרג ראשון בנפגעי עבודה כוללת 1-2 פוסקים לוועדה. בוועדה רפואית בדרג ראשון בנכות כללית מופנה המבוטח למספר מומחים לקבלת חוות דעת לגבי הליקויים עליהם התלונן ורופא מוסמך מסכם (הממונה ע"י מנכ"ל המוסד) מסכם את כל חוות הדעת המוגשות לו וקובע את אחוז הנכות ואי הכושר. דיונים מסוג חוות דעת מתקיימים בתיקי נכות מעבודה, איבה, אסירי ציון ומס הכנסה.
- 1.0.4** הדיונים בוועדות רפואיות מדרג ראשון מתקיימים בכל סניפי המוסד בארץ. המבוטחים רשאים להגיש ערר על החלטות הוועדה מדרג ראשון בפני וועדת ערר. הרכב ועדת ערר בנכות מעבודה בוועדות ערר של נפגעי פעולות איבה ובוועדות ערר של מס הכנסה כולל 3 פוסקים הנקראים "חברי וועדה לעררים" (הפוסקים ממונים ע"י שר הרווחה). בנכות כללית וועדות ערר על אי כושר, וועדות ערר סף רפואי, ילד נכה או שירותים מיוחדים מונה הוועדה 2-3 חברים הממונים גם הם ע"י שר הרווחה. וועדות הערר מתקיימות במספר סניפים מצומצם. חבר וועדה רפואית לעררים **אינו עובד המוסד לביטוח לאומי**. התשלום לחבר וועדת ערר מבוצע ע"י המוסד לביטוח לאומי. התשלום כיום מבוצע על פי סך הוועדות בהם שימש כפוסק.



1.0.5 היקף הוועדות והדיונים (תיקים) הארצי בשנים 2009-2011 נדרשים עדכונים לטבלה של החלטות

נושא	שנה	דרג ראשון		עררים (דרג שני)	
		וועדות	דיונים (תיקים)	וועדות	דיונים (תיקים)
נכות כללית	2009	70,524	158,718	10,002	23,379
	2010	69,237	151,774	11,235	25,359
	2011	65,795	138,307	12,357	20,396
	2012	68,967	170,000	12,949	30,000
ילד נכה	2009	8,147	17,168	1,496	2,931
	2010	8,012	17,000	1,579	3,108
	2011	8,764	18,463	1,647	3,269
	2012	9,723	18,500	1,533	3,000
נפגעי עבודה ומס הכנסה	2009	22,569	73,961	12,038	30,333
	2010	21,290	69,742	11,571	29,803
	2011	20,945	68,482	10,899	27,926
	2012	23,737	76,824	10,912	27,511

1.0.6 ריכוז נתונים – אזור הצפון

באזור צפון מתקיימות בשנה סה"כ כ - 4,200 ועדות בדרג שני בנכות כללית וכ- 4,200 בנפגעי עבודה.

ממוצע וועדות המתקיימות כיום בחודש בנכות כללית שירותים מיוחדים וילד נכה - 350

ממוצע וועדות המתקיימות כיום בחודש בנכות מעבודה ומס הכנסה - 350

ממוצע דיונים בתיקים המתקיימים כיום בחודש בנכות כללית - 480

ממוצע דיונים בתיקים המתקיימים כיום בחודש בנכות מעבודה ומס הכנסה - 874

ממוצע החלטות בחודש בנכות כללית - 421

ממוצע החלטות בחודש בנכות מעבודה - 423

ממוצע החלטות בחודש בתיקי מס הכנסה - 20



פרוט תחום דיון	מס' ועדות	מס' דיונים או בתיקים	מס' החלטות	תקנה 15 בנכות מעבודה/ אי כושר בנכות כללית
נכות כללית	3,300	7,800	5051	
שירותים מיוחדים	600	1,200	1,200	לא רלוונטי
ילד נכה	387	660	660	לא רלוונטי
נכות מעבודה איבה ואסירי ציון ומס הכנסה	4,156	10,486	5,076	406

כיום אחוז המקרים בהם המוזמנים אינם מגיעים לוועדה רפואית הינו כ-8% בנכות כללית וכ-12% בנכות מעבודה. בחלק מהתיקים כיום מתקיים יותר מדיון אחד עד לקבלת החלטה ראה סעיף 1.0.9.

1.0.7 תשלומים לפוסקים

- 1.0.7.1 התשלום לרופא מנהל מחלקה לוועדה הינו 482.08 ₪ לא כולל מע"מ.
- 1.0.7.2 התשלום לרופא מומחה לוועדה הינו 414.80 ₪ לא כולל מע"מ.
- 1.0.7.3 התשלום למומחה שיקום תעסוקה הינו 194 ₪ לתיק לא כולל מע"מ

התשלומים יהיו צמודים לתעריפים ולעדכונים של החשכ"ל והסכם עם ההסתדרות הרפואית.

1.0.8 פוסקים –

- 1.0.8.1 כיום פעילים כ – 550 רופאים כחברי ועדה לעררים בארץ.
- 1.0.8.2 פוסקים בוועדות ערר הינם רופאים אשר קיבלו מינוי כפוסק מאת השר. אי לכך הזוכה יהיה מחויב להעסיקם. הזוכה אינו רשאי להעסיק כפוסקים בוועדות רפואיות רופאים שאין להם את המינוי האמור.
- 1.0.8.3 באיזור הצפון פעילים כיום כ-100 פוסקים בוועדות ערר.

**1.0.9 סטטיסטיקה לגבי מספר דיונים במוצע לוועדה**

בכל וועדה משובצים ונידונים מספר תיקים (דיונים). להלן הנתונים לגבי מס' דיונים ממוצע לוועדה:

נושא	שנה	מס' דיונים בוועדה - דרג ראשון	מס' דיונים בוועדות ערר - דרג שני
נכות כללית	2009	2.25	2.34
	2010	2.19	2.26
	2011	2.10	1.65
ילד נכה	2009	2.11	1.96
	2010	2.12	1.97
	2011	2.11	1.98
נפגעי עבודה + מס הכנסה	2009	3.28	2.52
	2010	3.28	2.58
	2011	3.27	2.56

1.1 הלקוח ומצב קיים**1.1.1 וועדות רפואיות – מצב קיים**

כאמור, המוסד לביטוח לאומי מטפל בתביעות מבוטחים לנכות מעבודה ולנכות כללית.

1.1.1.1 הטיפול בוועדות ערר מתבצע כיום בתוך כותלי המוסד כאשר הפוסקים בוועדות אלו הינם פוסקים מוסמכים **שאינם** כאמור עובדי המוסד.

1.1.1.2 ועדות ערר מתקיימות כיום בחלק מצומצם של סניפים, סניפים בהם לא מתקיימות וועדות ערר שולחים את התיקים לסניפי ערר. התיק חוזר לסניף בתום החלטת ועדת הערר להמשך טיפול ויישום ההחלטה. במקרים בהם נדרשת השלמת מסמכים או נדרש דיון בנושא תקנה 15 או חוות דעת לעניין אי כושר נשלח התיק לסניף האם, לטיפול ולאחר מכן מוחזר לסניף העררים.

1.1.1.3 תלונות שונות התמקדו בבעיית הנראות של ההחלטות המתקבלות בוועדות הרפואיות וחוסר ההפרדה בין הועדות בדרגים השונים.

**1.2 יעדי המכרז – ניהול ותפעול ועדות הערר ע"י גורם חוץ****1.2.1 מטרת המכרז ויעדים**

הקמת מרכז עררים אשר ינוהל יקיים ועדות ערר וייתן את מכלול השירותים הנדרש בתיקים בהם מוגשים עררים בתחומים הבאים: נכות כללית, ילד נכה, שירותים מיוחדים, נפגעי עבודה, נפגעי פעולות איבה ואסירי ציון.

היעדים המרכזיים של הקמת מרכז העררים הם:

- א. הפרדה היררכית בין ועדות בדרג ראשון לוועדות ערר (דרג שני)
- ב. חיזוק הנראות והאובייקטיביות של הטיפול הכולל בעררים המוגשים החל מקבלת התיק במרכז העררים, הוצאת התובע לבדיקות נדרשות, ניתוב התיק למומחים רלוונטיים לקבלת החלטה ועד לקבלת החלטה בתיק.
- ג. שיפור נראות הטיפול במבוטחים במסגרת הוועדות הרפואיות בהיבט חוסר תלות חברי ועדת הערר במוסד בעת קבלת החלטות בתיקים השונים.
- ד. העלאת רמת השירות לתובעים בוועדות, קיצור משכי המתנה לדיון בוועדה ולקבלת החלטה.
- ה. צמצום מס' הזימונים במועדים שונים לנכים. נכים אשר נדרשים להתייצב בפני מס' ועדות לצורך קבלת החלטה בתיקם יוזמנו במועד אחד לכל הוועדות הנדרשות, ככל הניתן.

1.3 פריסה גיאוגרפית והיקף העררים הצפוי

1.3.1 השירות מבוקש בשלב ראשון על פי מכרז זה באזור אחד – צפון. בעתיד תתכן הפעלה של מרכזי עררים נוספים. על מרכז העררים להיות נגיש במיקום מרכזי באזור וכן נגיש למבוטחים בתחבורה ציבורית. ראה פרק 3.

1.3.2 מרכז העררים צפון ישרת תובעים המגישים עררים בסניפי המוסד באזור הצפון כולו להלן הסניפים שלמבוטחיהם ייתן מרכז העררים שירות: טבריה, נהריה, כרמיאל, קריות, נצרת, עפולה, חדרה וחיפה.

1.3.3 בשלב התחלתי יועברו לטיפול מרכז העררים כלל העררים המוגשים בסניפי אזור הצפון, כפי שפורטו, בנכות כללית ילד נכה ושירותים מיוחדים. בהמשך יועברו גם העררים שיוגשו בנכות מעבודה ונפגעי פעולות איבה ומס הכנסה. המוסד שומר לעצמו להקטין ו/או להגדיל את הכמויות.

1.4 אופק הזמן

1.4.1 תאריך התחלת העבודה יוגדר לאחר הזכייה בעת חתימת שני הצדדים על ההסכם ובכפוף לאישורים המתאימים. המוסד יהיה רשאי לדחות את מועד התחלת העבודה תוך מתן הודעה מוקדמת של 10 ימי עבודה.

1.4.2 התחלת העבודה מוערכת בתקופת התארגנות בין 60 ל – 90 יום באישור המוסד ניתן להאריך את תקופת ההתארגנות ב-30 יום נוספים דהיינו תקופת ההתארגנות לא תעלה על – 120 יום, מיום הזכייה במכרז. המוסד רשאי להאריך את ההסכם ל-2 תקופות נוספות בנות 24 חודש כל אחת, אך במצטבר משך תקופת ההתקשרות לא תעלה על 6 שנים.



מחקר מלווה	1.5
בכוונת המוסד ללוות את ההקמה וההפעלה של המרכז במסגרת ניסוי מבוקר.	1.5.1
במסגרת זו יבחנו היבטים שונים של הפעלת המרכז ע"י הזוכה, יבוצעו תצפיות איסוף וניתוח נתונים, סקרים וכו'.	1.5.2
תקופת המחקר המלווה מוגדרת לשנתיים .	1.5.3
על הזוכה לאפשר ביקור של נציגי המוסד ללא צורך בתאום ובכל זמן נתון.	1.5.4
המוסד יהא רשאי לעדכן מזמן לזמן דרישות שונות, נהלים ותהליכים ועל הזוכה להתחייב לפעול בהתאם לדרישות ולנהלים המעודכנים מעת לעת.	1.5.5



2. פרק היישום

2.0 השירותים הנדרשים בניהול ובתפעול ועדות הערר – כללי

- 2.0.1** פרק היישום מגדיר את דרישות המוסד מהזוכה ומפרט את תהליכי העבודה העקרוניים אשר על הזוכה לבצע במסגרת ניהול ותפעול ועדות הערר.
- 2.0.2** על הזוכה להקים מערך שירות כולל למתן מענה למבוטחי המוסד המגישים ערר על ועדה רפואית. הזוכה נדרש לגייס צוות עובדים לטיפול מנהלי בבקשות לרבות פתיחת תיק בקשה, העברת הבקשה וצירופותיה לרופא יועץ לקביעת שיבוץ תחומי מומחיות לוועדה וקביעת בדיקות רפואיות נחוצות, זימון המבוטחים, טיפול בביטולים, מענה למבוטחים, ייעוץ לגבי רמת מוכנות התיק לדיון בוועדת ערר. הזוכה נדרש להתקשר עם רופאים חברי ועדות עררים שיקבלו החלטה על גובה הנכות הרפואית ולהעביר החלטה זו לתובע ולמוסד לביטוח לאומי.
- 2.0.3** בסעיפים הבאים מוצגים עקרונות תהליכי העבודה הנדרשים לטיפול בתיקי ערר בנושאים נכות כללית, ילד נכה שירותים מיוחדים, נכות מעבודה, נפגעי פעולות איבה, אסירי ציון ומס הכנסה.
- 2.0.4** לצורך החלטה בתיק על הזוכה לבצע כדלקמן:
- 2.0.4.1 להכין את התיק: להזמין בדיקות ומסמכים לפי הצורך והדרישות שקבע הרופא המנתב
- 2.0.4.2 לקבוע את המומחיות הנדרשות לוועדה דהיינו הניתוב. על הפוסקים בוועדה להיות מומחים בתחום התלונות של מגיש הערר
- 2.0.4.3 לשבץ את התיק לוועדה ולזמן את המבוטח ומייצגו.
- 2.0.4.4 לקיים את הוועדה ולהדפיס את פרוטוקול הוועדה
- 2.0.4.5 ביצוע חוות דעת אם הדבר נדרש ע"י הוועדה
- 2.0.4.6 להזין את החלטת הוועדה ונתונים נוספים.
- 2.0.5** בנוסף על האמור על הזוכה לפעול כדלקמן:
- 2.0.5.1 באם הוועדה בוטלה ע"י המבוטח או מייצגו יש לזמן את המבוטח מחדש.
- 2.0.5.2 באם המבוטח לא הופיע לוועדה, גם אם לא הודיע על כך, יש לזמן מחדש. רק לאחר שני זימונים בהם המבוטח לא הופיע ולא הודיע ניתן להחזיר את התיק לסניף.
- 2.0.5.3 באם הוועדה החליטה לעצור דיון בשל צורך במסמכים ובדיקות או בשל ניגוד עניינים (היכרות אישית של מגיש הערר או מייצגו ו/או מתן חוות דעת ע"י אחד הפוסקים ו/או היכרות אישית עם מזכיר הוועדה), יש לדרוש את המסמכים והבדיקות ולזמן את המבוטח מחדש.
- 2.0.5.4 במקרה שיש צורך בהתייעצות עם ועדת רשות או פקיד תביעות יש להחזיר את הטיפול לסניף ואחרי שתתקבל החלטה בסניף התיק יוחזר להחלטת ועדת עררים.
- 2.0.5.5 באם התיק הוחזר מבית דין לצורך הנמקה או בדיקה יש לבצע את פסק הדין כלשונו ורק אחר כך לקבל החלטה.
- 2.0.5.6 מכל האמור לעיל עולה כי בחלק מהתיקים יתכן שיידרשו מספר דיונים של הוועדה בתיק.
- 2.0.6** תרשימי זרימה המתארים את תהליכי הטיפול העיקריים בתיקי נכות כללית ובתיקי נכות מעבודה מפורטים בנספח 2.0.6.



2.1 קבלת ערר ופתיחת רשומה

- 2.1.1** הזוכה נדרש לקבל את תיקי הערר שיועברו אליו מסניפי המוסד, לדאוג לתיק את התיקים באופן מסודר ובצורה שתבטיח שהמידע הרפואי והאישי הקיים בהם לא יהיה נגיש לגורמים בלתי מורשים. בעתיד יתכן כי המוסד יעבור לעבודה עם תיקים סרוקים. במצב זה יהיה על הזוכה לסרוק כל מסמך נוסף שיתקבל בהתאם להנחיות שיקבל מהמוסד, החומר הנוסף ישולב בתיק הסרוק במפתוח מתאים כך שניתן יהיה לאתר בקלות כל מסמך מבוקש. על הזוכה לאחסן את התיקים בארכיב ייעודי.
- 2.1.2** הזוכה ינהל באופן ממוחשב את הניתוב, שיבוץ הרופאים ומזכירי הוועדות, חדרי הוועדות וזימון התובעים לכל וועדה, פרוטוקול הוועדה ורישומים שונים הנוגעים לתיק.
- 2.1.3** הזוכה נדרש להשתמש במערכות שיסופקו לו ע"י המוסד באמצעות מערכות אלו ניתן לבצע ניתוב הזמנה של חומר רפואי, להזין שיבוץ מועדי דיון תוצאות הוועדה וכן להפיק מידע סטטיסטי.
- 2.1.4** הזוכה נדרש להקים מערך מיחשוב משלים למערכות שיסופקו לו על ידי המוסד, כמפורט **בפרק 3.**
- 2.1.5** הזוכה יידרש לספק מידע ניהולי מפורט על היקפי הפעילות, מידע סטטיסטי לגבי מאפייני ההחלטות ודוחות הנדרשים להגשת למוסד מעת לעת חלק מהמידע יופק ממערכות המוסד וחלקו ממערך מיחשוב משלים שיוקם ע"י הזוכה.
- 2.1.6** הזוכה ישלח למגיש הערר אישור על הגשת הערר ודף הנחיות לקראת הדיון בוועדת הערר (בדומה להנחיות הנמסרות לתובע בדרג ראשון עם דגשים מתאימים).

2.2 קביעת בדיקות רפואיות נדרשות

- 2.2.1** הזוכה יעסיק לפחות שני רופאים מיומנים – רופאי מרכז העררים, אשר יבחנו את תיק הערר ובכלל זה את החומר הרפואי, חוות הדעת והבדיקות שבוצעו ויקבעו באם נדרשות בדיקות נוספות ו/או התייעוד הנדרש אינו שלם (בד"כ בנכות כללית בעררים הדרישה לביצוע בדיקות עזר מצומצמת). באם יהיה רופא המרכז סבור, שלצורך ההחלטה בוועדת הערר, יידרשו בדיקות נוספות, יבצע הרופא הזמנה של הבדיקות או יורה על סוגי הבדיקות לצוות המנהלי שידאג להזמנת הבדיקות ומעקב אחר קבלת תוצאות הבדיקות והחומר הרפואי.
- 2.2.2** בדיקות עזר הינן – בדיקות הנחוצות והמסייעות לחברי הוועדה הרפואית להגיע לכלל החלטה בתיק הערר הנדון.
- 2.2.3** למען הסר ספק, הזוכה לא יבצע את בדיקות העזר במתקניו אלא ישלח הזמנה לביצוע בדיקות הנחוצות לוועדת הערר במכון/ים מתוך רשימת מכונים שתועבר לזוכה ע"י המוסד. במקרים חריגים באם הזוכה הינו היחיד שמבצע את סוג הבדיקה המבוקשת, ניתן יהיה לבצע את הבדיקה במתקני הזוכה לאחר קבלת אישור בכתב מראש מאת המוסד.

2.3 קביעת הרכב הוועדה וזימונים

- 2.3.1** הזוכה, באמצעות רופא המרכז, יקבע את המומחיות הנדרשת והרכב הוועדה הנדרש לדיון בתיק, כמו גם את מורכבות התיק. קביעת המומחיות תהיה בתחום הרפואי הרלוונטי לתלונות מגיש הערר ועפ"י הנדרש.
- 2.3.2** מזכיר הוועדות ישבץ את התיק בהרכב הנדרש ויזמן את התובע. הזימון לוועדות ייעשה בהתאם לרמות השירות שייקבעו ע"י המוסד לביטוח לאומי. הזימונים יישלחו גם למייצגים רשומים של התובעים על פי המידע הקיים בתיקים.



- 2.4 תזכורת לתובעים לגבי מועד הוועדה**
- 2.4.1** הזוכה יפעיל מערך תזכורות לתובעים והפוסקים לפני קיום הוועדה (לטלפון סלולרי ו/או לטלפון בבית ו/או לדואר האלקטרוני של התובע). את התזכורות יש לבצע גם למייצגים הרשומים של התובעים.
- 2.4.2** המערער או מייצגו רשאי לבקש דחיה של מועד הוועדה שנקבע. במקרים אלו על הזוכה לשבץ את התיק לוועדה מחדש במועד אחר.
- 2.5 טיפול בהחלטות הוועדה**
- הזוכה יבצע את הפעילויות המפורטות להלן:
- 2.5.1** ביצוע הוועדה הרפואית בכלל זה רישום פרוטוקול והדפסתו. פרוטוקול ועדה רפואית יהיה בכל מקרה פרוטוקול מודפס בלבד.
- 2.5.2** בדיקת התיק לאחר הוועדה ע"י רופא מרכז העררים (וצוות מינהלי) שיבחן את תקינות ההחלטה, יאתר ליקויים המחייבים את החזרת התיק לוועדה ו/או ירכז נושאים להדרכה ולרענון הפוסקים ומזכירי הישיבות. בדיקת תקינות ההחלטה תתבצע באמצעות טופס ממוחשב.
- 2.5.3** לאחר ביצוע בדיקת התקינות יירשמו פרטי הוועדה במערכת הממוחשבת של מרכז העררים (ו/או של המוסד). נתונים אלה ובכלל זה הפרוטוקול יועברו באופן ממוחשב למוסד.
- 2.5.4** הזוכה יהיה אחראי להפקת פרוטוקול ולמשלוח פרוטוקול הוועדה למבוטח ולמייצגו הרשמי. הפרוטוקול יישא לוגו של מרכז העררים.
- 2.5.5** התיק כולל תוצאות הבדיקות והחומר הרפואי יועבר למוסד לביטוח לאומי.
- 2.5.6** המוסד יבצע בקרה רפואית ומנהלית וכן יבצע את החלטות הוועדה. הזוכה יקבל משוב על בקרת האיכות שבוצעה ויתקן את הליקויים בהתאם לנדרש.
- 2.5.7** באם יחליט המוסד לערור על ההחלטה לבית הדין, יודיע על כך המוסד לתובע ולמייצגו.
- 2.6 ערר על נכות מעבודה - דגשים**
- 2.6.1** במקרה בו נדרש דיון מסוג תקנה 15 יבחן הזוכה באם הפוסקים יכולים לדון בנושא בעצמם במסגרת הוועדה הרפואית על פי החוק התקנות וההוראות הקיימים בנושא זה, במקרים בהם לא ניתן לבצע זאת, יפעל הזוכה על פי המפורט להלן:
- 2.6.1.1** ישלח מכתב לתובע, ויצייין כי החלטה בעניינו תינתן לאחר הדיון בוועדת רשות של המוסד לביטוח לאומי. מרכז העררים ישלח למוסד את התיק לרבות תוצאות הבדיקות הרפואיות שביצע במסגרת הטיפול במכרז העררים ותיעוד אחר החומר שנאסף.
- 2.6.1.2** הרכב של ועדת רשות במוסד ידון בערר לעניין תקנה 15 במוסד לביטוח לאומי, ע"מ להמליץ לוועדת הערר לשינוי/ אי שינוי ההחלטה.
- 2.6.1.3** התיק כולל החלטות ועדת הרשות חוזר לדיון בוועדת הערר במרכז העררים.
- 2.6.1.4** לאחר הדיון הנוסף של הוועדה במרכז העררים ישלח הזוכה העתק מהפרוטוקול למבוטח ולמייצגו
- 2.6.1.5** התיק יעבור בדיקה ויטופל כמפורט בסעיפים 2.5.1-2.5.7 בכלל זה תוצאות הוועדה ויירשם במערכת הממוחשבת של מרכז העררים.



- 2.7 ערר על נכות כללית - דגשים**
- 2.7.1** במקרה בו נדחה המבוטח רפואית בדרג ראשון, יכול המבוטח להגיש ערר על אחוז הנכות שנקבעה לו. ועדת הערר תדון בעניינו על האחוז הרפואי, במקרים בהם יקבע כי המבוטח עבר את הסף הרפואי על פי החלטת ועדת הערר, הוועדה תידרש לתת המלצה על אי הכושר.
- 2.7.2** במקרה בו לא עבר סף רפואי בוועדת ערר, יכול המבוטח להגיש ערר לבית הדין לעבודה על האחוז הרפואי שקבע.
- 2.7.3** כאמור, אם המבוטח עבר, על פי קביעת ועדת ערר סף רפואי, תדון ועדת הערר בנושא אי הכושר. באם המלצת הוועדה הינה אי כושר חלקי יועבר התיק לאחר רישומו ובדיקת ההחלטה כאמור בסעיפים 2.5.1 – 2.5.7, לפקיד התביעות של המוסד לצרכי בקרה ולעניין חווי"ד כושר. פקיד התביעות, על פי שיקול דעתו, יחליט באם לקבוע דרגת אי כושר מלא או להפנות לבדיקת פקיד שיקום לצורך החלטה בנושא אי כושר. אם המלצת ועדת הערר הינה אי כושר מלא, יועבר התיק למוסד לפקיד התביעות לביצוע ההחלטה.
- 2.7.4** לאחר שליחת ההודעה למבוטח ע"י המוסד, המבוטח יכול להגיש ערר לדרג שני על אי הכושר. במקרה זה לאחר שיתקבל הערר תדון הוועדה הרפואית בערר זה כמפורט במכרז זה.
- 2.8 ערר על נכות כללית – כאשר עבר סף רפואי בדרג ראשון-דגשים**
- 2.8.1** במקרה בו עבר המבוטח סף רפואי בדרג ראשון, יכול המבוטח להגיש ערר הן על אחוז הנכות שנקבע לו והן על דרגת אי הכושר (אם לא הייתה מלאה). הוועדה תדון בעניינו בנושא האחוז הרפואי ותיתן גם המלצה בעניין אי הכושר.
- 2.8.2** במקרה בו אין שינוי דהיינו ועדת הערר קבעה כי אין שינויים באחוז הרפואי שנקבע בדרג ראשון, יבוצע התהליך הבא:
- 2.8.2.1 מרכז העררים ישלח את פרוטוקול הוועדה למבוטח.
- 2.8.2.2 המרכז יזמן וועדה מדרג שני לעניין אי הכושר וידאג לזימון חברי הוועדה והתובע.
- 2.8.2.3 החלטת הוועדה בכלל זה בנושא דרגת אי כושר תעבור לביצוע פקיד התביעות בביטוח הלאומי לאחר ביצוע הבדיקות ורישומים כמפורט בסעיפים 2.5.1-2.5.7.
- 2.8.3** במקרים בהם החליטה ועדת הערר על שינוי באחוז הרפואי תדון הוועדה גם בדרגת אי הכושר:
- 2.8.3.1 באם המלצת הוועדה הינה אי כושר חלקי התיק יועבר לבדיקת פקיד תביעות פקיד התביעות יבחן את ההחלטה, ויחליט באם לקבוע דרגת אי כושר מלא או להפנות לבדיקת פקיד שיקום לצורך החלטה בנושא אי כושר.
- 2.8.3.2 באם המלצת הוועדה הינה אי כושר מלא התיק יועבר לפקיד תביעות לביצוע ההחלטה.
- 2.8.4** פקיד התביעות מקבל החלטה על דרגת אי הכושר, במקרים הבאים:
- 2.8.4.1 אם ההחלטה על אי הכושר מלא, המבוטח מקבל הודעה על החלטת הפקיד.
- 2.8.4.2 אם החלטת פקיד התביעות הינה אי הכושר חלקי, התיק חוזר לוועדת נכות לעררים (אי כושר) במרכז העררים. התיק לאחר מכן חוזר להמשך טיפול פקיד תביעות בביטוח הלאומי.
- 2.8.5** במקרים מסוימים בהם שונה אחוז הנכות אך ההמלצה על דרגת אי הכושר הינה אי כושר חלקי (או דחיה) רשאי פקיד תביעות להחזיר את התיק למרכז העררים לוועדת ערר לעניין אי הכושר.



- 2.9 ערר שירותים מיוחדים – לאחר דחייה רפואית- דגשים**
- 2.9.1** ע"מ לקבל קצבה לשירותים מיוחדים יש צורך באחוז רפואי מינימאלי בגובה 60% במקרים של שר"ם מיוחד נדרש אחוז רפואי מינימאלי של 75% ומעלה. במקרה בו נדחה המבוטח רפואית בדרג ראשון, יכול המבוטח להגיש ערר על אחוז הנכות שנקבעה לו. ועדת העררים תדון בעניינו על האחוז הרפואי.
- 2.9.2** במקרה בו הוועדה במרכז העררים תחליט להעלות את הדרגה הרפואית שלו מעל 60% או מעל 75% במקרים של שירותים מיוחדים מיוחד, התיק יועבר לאחר בדיקתו ורישומו כנדרש למוסד לפקיד תביעות אשר יזמן ועדת שירותים מיוחדים מדרג ראשון.
- 2.9.3** במקרה בו לא עבר התובע סף רפואי גם בדרג השני, ישלח לו מרכז העררים פרוטוקול ממוחשב. התובע רשאי להגיש ערר לבית הדין לעבודה.
- 2.9.4** רק לאחר קבלת החלטה לגבי גובה התלות לשירותים מיוחדים, יכול המבוטח להגיש ערר על השירותים מיוחדים למרכז העררים.
- 2.9.5** בדיקת התיקים ובצוע הרישומים תתבצע כמפורט בסעיף 2.5.1-2.5.7.
- 2.10 ערר שירותים מיוחדים (שר"מ) על תלות- דגשים**
- 2.10.1** במקרה בו עבר המבוטח סף רפואי מזכה לשירותים מיוחדים בדרג ראשון, הוא יכול להגיש ערר רק על התלות (מבחן ה- ADL) במרכז העררים.
- 2.10.2** הוועדה במרכז העררים, הוועדה תדון בעניינו של המבוטח על התלות.
- 2.10.3** לאחר הדיון על התלות ישלח מרכז העררים לתובע פרוטוקול הממוחשב.
- 2.10.4** הבדיקה והרישום לאחר הוועדה יבוצעו כמפורט בסעיף 2.5.1-2.5.6.
- 2.10.5** התיק כולל כל המסמכים יועבר למוסד לבדיקה וביצוע החלטה ע"י פקיד תביעות.
- 2.10.6** המבוטח יכול להגיש ערר לבית הדין לעבודה על גובה התלות שנקבעה לו.
- 2.11 דיווחים**
- הזוכה יכין ויעביר לאגף וועדות רפואיות דוחות. הנתונים בדוחות יהיו מתוך מערכות המחשב של המוסד ובהתאם להגדרות הקיימות במערכות אלו. להלן פירוט הדיווחים הנדרשים:
- 2.11.1 מספר הוועדות שבוצע - בחלוקה לתחומי החלטות תוך פירוט סטטיסטי של מס' דיונים לתיק לפי תחום החלטה. בכלל זה מס' דיונים בוועדה והתפלגות המומחים מנהלי המחלקות ומס' וועדות שהתקיימו ללא נוכחות.**
- 2.11.2 משך זמן טיפול בערר מיום קבלתו במרכז ועד קבלת ההחלטה בוועדה - לפי סוגי העררים.**
- 2.11.3 מס' תיקי עררים מתקבלים בחודש- לפי סוג**
- 2.11.4 מס' תיקים בהם התקבלה החלטה סופית בחודש - לפי סוג, כמות הדחיות, מס' החלטות בהם הוגדלו אחוז הנכות (על פי הקבצות), מס' מקרים בהם משכו המערערים את הערר כל זאת עפ"י סוג החלטה כאמור.**
- 2.11.5 מס' דיונים שהתקיימו - לפי סוג**
- 2.11.6 מס' תיקים ממתנינים להחלטה- לפי סוג**
- 2.11.7 זמן ממוצע לדיון בתיק - לפי סוג**



- 2.11.8 זמן ממוצע להחלטה בתיק - לפי סוג
- 2.11.9 מס' עצירות דיון - לפי סוג
- 2.11.10 מס' מקרי אי הופעה - לפי סוג
- 2.11.11 מס' מקרים של תקנה 15
- 2.11.12 מס' פוסקים שהינם רופאים מנהלי מחלקות - שפסקו בוועדות בפועל
- 2.11.13 מס' פוסקים שאינם מנהלי מחלקות - שפסקו בוועדות בפועל
- 2.11.14 דוחות למחקר
- בכוונת המוסד לביטוח לאומי לקיים ניסוי מבוקר וכן מחקר הערכה על תפעול ועדות הערר. הזוכה יעביר בהתאם לצורך כל מידע הרלוונטי לניסוי ולמחקר בלוי"ז שייקבע.
- נתונים נוספים שייקבעו ע"י אגף הוועדות הרפואיות**
- 2.12 שפות נדרשות**
- במקרים בהם נדרש תרגום לערבית בוועדה הרפואית, על הזוכה לדאוג למתרגם ראוי שיתרגם את האמור לערבית בעת קיום הועדה.
- 2.13 בקרת איכות השירות**
- 2.13.1 בכוונת המוסד לבצע סקרי שביעות רצון וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי לרבות בעניין מועד התחלת ביצועם.
- 2.13.2 בקרת איכות השירות תתבצע ע"י ראיונות עם תובעים במהלך ובסיום הוועדה וכן ע"י ביקור במתקני הזוכה במהלך הפעלת ועדות הערר.
- 2.14 ייצוג המוסד בוועדות ערר**
- 2.14.1 נציג המוסד יכול להיות נוכח בוועדות רפואיות בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד. נוכחות נציג המוסד אינה מחויבת בתאום מראש עם הזוכה. נציג המוסד יכול להיות משקיף בוועדה או לחילופין לבקש להציג את עמדות המוסד בפני הועדה הרפואית.



3. פרק תשתיות פיסיקות וטכנולוגיות

3.0 כללי

- 3.0.1** פרק זה (פרק 3) מגדיר ומפרט את תשתיות מתחם ועדות הערר, המחשוב, הטלפוניה, התקשורת ויתר התשתיות שצריכות לפעול באתר המיועד לוועדות הערר על פי מכרז זה.
- 3.0.2** הזוכה יהא אחראי לספק, להתקין, להפעיל ולתחזק על חשבונו את כל התשתיות הפיזיות, הטכנולוגיות והתשתיות האחרות שיידרשו להכשרת האתר המיועד ולהפעלתו על פי האמור במכרז זה, לרבות אספקה והפעלה של מערכי גיבוי לנתונים ולציוד המחשבים והתקשורת והתקשורת עם ספקים/קבלנים מקצועיים בהסכמי שרות מתאימים למתן שרותי תמיכה טכנית, אחריות ותחזוקה לכל התשתיות הפיסיקות והטכנולוגיות האמורות שתהיינה במרכז העררים, והכול בהתאם להנחיות ולמפרטים הטכניים המוגדרים בפרק זה (פרק 3).
- 3.0.3** על הזוכה להקפיד לרכוש רישיונות חוקיים לכל תוכנות המדף והתוכנות היישומיות שיידרשו להפעלת מרכז העררים, לרבות: חלונות 7, אופיס 2010, תוכנת אנטי וירוס וכדו'.
- 3.0.4** המוסד יאפשר לזוכה גישה מאובטחת מרחוק למערכות המידע המוסדיות במחשב המרכזי של המוסד, אשר רלבנטיות לניהול ותפעול ועדות ערר, כדוגמת מערכת ועדות רפואיות, מערכת נכות כללית, מערכת שיר ומערכות מידע נוספות שהמוסד יעמיד לרשות הזוכה בעתיד, במסגרת פרויקט תבל לפיתוח הדור הבא של מערכות הליבה במוסד, כמפורט בסעיף 3.2.2.
- 3.0.5** כמו כן, הזוכה יהא אחראי לרכוש, להתקין, להטמיע ולתחזק על חשבונו מערכת מחשוב מקומית לצורך ניהול שוטף של מרכז העררים ומתן שרות לפונים, כמפורט בסעיף 3.2.3.
- 3.0.6** המוסד ידריך ויכשיר את עובדי הזוכה בביצוע המטלות השונות הנדרשות מהם על פי מכרז זה.
- 3.0.7** על הזוכה לשתף פעולה עם המוסד בכל הנוגע לדרישות בנושא המערך הממוחשב, אבטחת מידע ופיתוח ממשקים ומודולים נדרשים.



3.1 דרישות פיזיות (פונקציונליות)

3.1.1 דרישות מהאתר הפיזי המיועד

- 3.1.1.1 הזוכה נדרש לתכנן ולהקים או להשתמש לצרכי המוסד במתחם פיזי שיתאים לדרישות הפונקציונליות של המוסד לטיפול שוטף במגישי עררים, לרבות שטחי קבלת קהל, שטחי המתנה, חדרי וועדות, חדרי התייעצות לצוות המנהלי והרפואי של המרכז. על המציע להתייחס לנתונים בדבר היקף התובעים השנתי כ- 16,300 בממוצע באזור הצפון), מלווים (לכל תובע מותרת נוכחות של מלווה אחד או מייצג בחדר הוועדה), מזכיר וועדה, וצוות של 3 פוסקים. מערך החדרים מחייב הערכות לקבלת כל הנ"ל בשעות פעילות ועדות הערר בנוחיות ובהתאם לנורמות מקובלות של קבלת קהל והמתנתו.
- 3.1.1.2 על המתחם להיות ממוקם בעיר חיפה.
- 3.1.1.3 המתחם יהיה ממוזג ומאוורר.
- 3.1.1.4 בכל המתחם תהיה תאורה נאותה בהתאם התאורה תתאים לשימושים השונים בכל אזור: חדרי ועדות, שטחי המתנה, חדרי עבודה וכו'.
- 3.1.1.5 בכל המתחם כאמור תהיה אקוסטיקה מתאימה לתקן.
- 3.1.1.6 בכל המתחם יותקן ריהוט ומתקנים מודרניים ופונקציונאליים בהיקף מתאים.
- 3.1.1.7 המתחם יתוחזק ברמת ניקיון גבוהה והיגיינה גבוהים באופן שוטף במהלך יום העבודה ובסיום יום העבודה.
- 3.1.1.8 בכל האזורים יהיו שלטי הכוונה בעברית וערבית.
- 3.1.1.9 על הזוכה לדאוג על חשבונו למערכות עזר: ציוד טלפוני, מחשבים, מדפסות ותקשורת מחשבים, עמדות עבודה, ציוד ניהול וכו' כמפורט במכרז זה וכנדרש לצורך מתן שירות איכותי לתובעים ולמוסד לביטוח לאומי.

3.1.2 דרישות בטחון ובטיחות

- 3.1.2.1 הזוכה יתחייב להתקין על חשבונו אמצעי ביטחון ומיגון על פי הנחיות מנהל הביטחון של המוסד בנוסף לאמצעים המפורטים בסעיף 3.1.4 להלן.

3.1.3 נגישות מתחם הוועדות

- 3.1.3.1 המתחם יהיה נגיש פיזית וחושית לאנשים בעלי מוגבלויות בכלל זה נגישות פיזית מלאה, (מעליות, מעלונים), נגישות לעיוורים וכבדי ראייה, נגישות שמע וכו'.
- 3.1.3.2 המתחם בו יתקיימו הוועדות יהיה נגיש בתחבורה ציבורית לקהל התובעים מכל איזור הצפון.
- 3.1.3.3 בסמוך למבנה המיועד יהיו שטחי חנייה נגישה למבנה של מרכז העררים, בכלל זה חניות נכים בהתאם לאמור בחוק ובתקנות. המרכז יהיה נגיש לאוכלוסייה עם מוגבלויות ועם צרכים מיוחדים לרבות מספר החניות, שילוט וצביעת החניות בהתאם לנדרש. שטחי חניות קרובים למתחם יעמדו גם לרשות הפוסקים בוועדות.

**3.1.4 מרכז העררים – דרישות כלליות**

- 3.1.4.1 מרכז העררים יכלול: חדרי ועדות, שטחי המתנה, עמדת מודיעין, תיקייה, שטחי עבודה/חדרים לצוות העובדים, חדרי שירותים, פינת החתלה.
- 3.1.4.2 שטח ההמתנה המינימלי הינו כ – 1.2 מ"ר לאדם דהיינו כ-6.6 מ"ר לכל חדר ועדה. על שטח ההמתנה לאפשר המתנה נוחה בישיבה למוזמנים ולמלוויהם. אזור ההמתנה ירוהט בריהוט מתאים לישיבה נוחה המותאמת גם לאוכלוסייה מבוגרת.
- 3.1.4.3 באזור ההמתנה תותקן טלוויזיה לנוחות הממתינים.
- 3.1.4.4 מרכז העררים יהיה במבנה ממוזג ויצויד בתאורה מתאימה לכל אזור פעילות.
- 3.1.4.5 למרכז יהיו צמודים חדרי שירותים בהתאם לתקן הנדרש להתקנת חדרי שירותים במבני ציבור.
- 3.1.4.6 בנוסף לאמור למרכז העררים יהיו צמודים לפחות 2 תאי שירותים המיועדים לנכים אחד לנשים ואחד לגברים. תאי השירותים יהיו בגודל ובמפרט הטכני כנדרש בתקנות התכנון והבניה בתוספת השנייה סעיף 8.13 (א) (סידורים לנכים בבני ציבורי, בתי שימוש).
- 3.1.4.7 תיקיית עררים תהיה בגודל המותאם למספר התיקים המועברים לטיפול מרכז הררים מהמוסד לביטוח לאומי ובהתאם לתקנות ולכללים. שטח אכסון התיקים יהיה מופרד משטחי ההמתנה ונעול בדלת ביטחון עם חיבור למערכת אזעקה +מוקד ואמצעים לכיבוי אש ועשן כנדרש במפרט ועפ"י תקנות התכנון והבניה.
- 3.1.4.8 המבנה בו ימוקם מרכז העררים יהיה מבנה שקיבל את כלל האישורים החוצים כולל אישור מכבי אש, פיקוד העורף והרשות המקומית.

**3.1.5 דרישות תכנוניות לחדר ועדת ערר**

- 3.1.5.1 גודל חדר ועדות ערר – 15 מ"ר. החדר יהיה מחולק לשני אזורים: אזור ישיבת הועדה ואזור בדיקת הפונה.
- 3.1.5.2 דלת הכניסה לוועדה תהיה על פי תקן מינימום 90 ס"מ על מנת לאפשר מעבר של נכה על כיסא גלגלים.
- 3.1.5.3 אזור ישיבת הועדה יכלול מקום ישיבה ל – 3 חברי ועדה, מזכיר הוועדה, הנבדק ומלווה. להלן פרטים נוספים לגבי אזור ישיבת הועדה:
- א. שולחן הוועדה יהיה בגודל מינימלי של 80 X 220 ס"מ, מתאים ל – 3 חברי ועדה מזכיר הוועדה מצד אחד, מבוטח ומלווה בצדו השני של השולחן.
- ב. 4 כסאות נוחים ומסתובבים לחברי הועדה וכן 2 כסאות אורח למבוטח ולמלווה.
- ג. מחשב ומדפסת על ארונית לצד שולחן הוועדה.
- ד. מסך מחשב ומקלדת הפונה לחברי הוועדה, מסך ומקלדת נוספים למזכיר הוועדה.
- ה. ארונית לציוד רפואי.

3.1.6 אזור הבדיקה יכלול בין היתר:

- 3.1.6.1 מיטת בדיקה כולל מתקן לנייר גלילי לכיסוי המיטה + פח אשפה למרגלות המיטה.
- 3.1.6.2 דרגש שתי מדרגות
- 3.1.6.3 וילון אטום מבד לבן חלק במרחק מינימלי של 70 ס"מ מהמיטה
- 3.1.6.4 קולב 4 X לתליית בגדים לנבדק
- 3.1.6.5 כיור בגודל מינימלי של 60X40 ס"מ, מתקן מפיות נייר, סבון נוזלי ופח אשפה.
- 3.1.6.6 משקל אדם,
- 3.1.6.7 מכשיר למדידת לחץ דם
- 3.1.6.8 ביגוד חד פעמי (לפי הצורך לבדיקת תפקוד בערר בנושא שירותים מיוחדים).

**3.2 תשתיות טכנולוגיות****3.2.1 כללי - דגשים**

- 3.2.1.1 סעיף זה (סעיף 3.2 על כל סעיפיו) מגדיר ומפרט את תשתיות המחשוב, התקשורת ויתר התשתיות, שהזוכה צריך להעמיד, לספק, להפעיל ולתחזק, על חשבונו, באתר המיועד למרכז העררים, לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות העמדת זרבה טכנית מתאימה כדי לא לפגוע ברציפות וברמת השירות הניתן למבוטחים.
- 3.2.1.2 כמו כן, מתאר פרק זה את כל הרכיבים והתשתיות שהמוסד יספק ויעמיד על חשבונו לצורך ביצוע השירותים הנדרשים במרכז על ידי הזוכה.
- 3.2.1.3 הזוכה יתחייב לשדרג את התשתיות הטכנולוגיות שבאחריותו, בהתאמה להתפתחויות הטכנולוגיות ולדרישות המוסד, וזאת על חשבון הזוכה ולאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.2.1.4 התשתיות הטכנולוגיות שהזוכה יידרש לספק, להתקין, להפעיל ולתחזק על חשבונו כוללות את הנושאים הבאים:
- א. מערכות ממוחשבות במוסד – ראה סעיף 3.2.2.
 - ב. יישומיים מקומיים לצורך ניהול ותפעול שוטף של מרכז העררים - ראה סעיף 3.2.3.
 - ג. תשתיות כבילה לתקשורת מחשבים ולטלפוניה - ראה סעיף 3.2.4.
 - ד. מתגי תקשורת – ראה סעיף 3.2.5.
 - ה. מערכת טלפוניה – ראה סעיף 3.2.6.
 - ו. תחנות עבודה - ראה סעיף 3.2.7.
 - ז. תוכנת אבטחת מידע בתחנות הקצה – ראה סעיף 3.2.8.
 - ח. מדפסות - ראה סעיף 3.2.9.
 - ט. שרת רשת (לשיקול דעתו של הזוכה) – ראה סעיף 3.2.10.
 - י. מערכת לגיבוי ושחזור נתונים – ראה סעיף 3.2.11.
 - יא. חיבור לאינטרנט וקווי נתונים ו/או חיוג – ראה סעיף 3.2.12.
 - יב. תמיכה טכנית שוטפת – ראה סעיף 3.2.13.
 - יג. כל רכיב חומרה ו/או תוכנה אחר שיידרש לתפעול מרכז העררים על פי מכרז זה ולא נרשם לגביו במפורש כי יסופק על ידי המוסד.
- 3.2.1.5 מודגש כי הזוכה יהא אחראי לחתום על הסכמי שרות, תמיכה ותחזוקה מתאימים עם כל ספקי התשתיות הטכנולוגיות, לצורך קבלת שרותי תמיכה ותחזוקה מקצועיים וראויים בתשתיות האמורות, לרבות שרותי ניהול רשת, תמיכה טכנית ראויה, שדרוגים והרחבות על פי הצורך וטיפול בתקלות.
- 3.2.1.6 בסעיפים הבאים יפורטו הדרישות הספציפיות בכל אחד מהנושאים הנ"ל.

**3.2.2 מערכות ממוחשבות במוסד שיועמדו לרשות הזוכה**

3.2.2.1 הזוכה יידרש להשתמש בעבודתו השוטפת במערכות ממוחשבות הקיימות בשימוש המוסד ולבצע עדכונים במערכות בהתאם לנדרש ע"י המוסד.

3.2.2.2 המערכות שיועמדו לרשותו הינן:

א. מערכת וועדות רפואיות בתיקי נכות מעבודה

במערכת זו יוזנו סטטוס הטיפול מועדי הדיונים בתיק תוצאות הועדה ניתן לאחזר מידע על ישיבות ועדה קודמות וכן על ועדות בדרג ראשון מערכת זו משמשת בעקב את מזכירי הועדות במוסד באמצעות מערכת ועדות ניתן להזין שיבוץ לזמן מבוטחים וכן לעדכן את סטטוס הטיפול בתיק הועדה ואת תוצאות הועדה. השימוש במערכת יתבצע באמצעות מערכות הרשאות שתיתן. המשתמשים יידרשו לעבור הדרכה ולחתום על ויתור סודיות.

ב. מערכת שיר

באמצעות מערכת זו ניתן לבצע ניתוב להגדיר רמת מורכבות וסיווג מקצועי רפואי. הרופא מגדיר אלו אבחנות קיימות בתיק. המערכת תומכת בהזמנת מסמכים ובדיקות. במערכת זו מגדירים איזה סוגי מומחים חייבים להיות כפוסקים בוועדה ובמקרים של ריבוי מומחיות באיזה סדר. המערכת משמשת גם את מזכירי הוועדות ובעלי תפקידים נוספים

ג. מערכת נכות כללית

במערכת זו מוזנים פרטים בנושא התביעות לנכות כללית, ילד נכה ושר"ם כמו כן מוזנים בה פרטים בנושא הוועדות הרפואיות, ניתן לאחזר מידע על החלטות שניתנו בעבר בנכות מערכת זו משמשת בעקב את פקידי התביעות ומזכירי הוועדות הרפואיות בנכות כללית במוסד במסגרת מערכת נכות כללית תוגדר הרשאה נפרדת לצוות העובדים של הזוכה, במסגרת תתאפשר הזנה של נתונים שיוגדרו וכן גישה למסכים מוגדרים אשר תאפשר להם לתת שירות מבלי לחשוף מידע מיותר. בכל מקרה הזוכה יהיה מחויב לשמירה על צנעת הפרט ולכללי מסירת מידע הקיימים במוסד.

ד. שיבוץ ממוחשב

למוסד כיום אין מערכת ממוחשבת לביצוע השיבוצים לוועדות שיבוץ התיקים החדרים הרופאים ומזכירי הישיבות מבוצע ידנית, כאמור בסעיף 3.2.3.3 להלן.
בעתיד במסגרת פרויקט "תבל" הנמצא בשלבי פיתוח מתקדמים יינתן כלי ממוחשב אשר יכלול גם כלי לשיבוץ ממוחשב. (פרויקט תבל- תשתית ביטוח לאומי הינו פרויקט במסגרתו יוחלפו כל מע' הליבה הממוחשבות של המוסד).

ה. מערכות אחרות

כל מערכת אחרת שהמוסד יחליט להעמיד לרשות הזוכה בהווה ו/או בעתיד לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

3.2.2.3 המוסד יהא אחראי להדרכת עובדי הזוכה בתפעול המערכות המוסדיות הנ"ל.

3.2.2.4 תומך התקשורת מטעם המוסד של סניף בטוח לאומי הסמוך למרכז העררים יספק תמיכה טכנית לעובדי מרכז העררים במקרה של תקלות תפעול בתוכנות היישומיות הנ"ל בלבד. מובהר כי הזוכה יהא אחראי לתפעול ומתן תמיכה טכנית בתשתיות המחשוב והתקשורת המקומיות.

3.2.2.5 למען הסר ספק, המוסד לא יספק תוכנות ניהוליות אשר אינן קיימות ברשותו לניהול שוטף של מרכז העררים, ולא יהיה אחראי לתחזוקתן.



- 3.2.2.6 העובדים הספציפיים של הזוכה שיקבלו הדרכה והרשאה אישית מתאימה לגשת למערכות המוסד הרלבנטיות למרכז ועדות ערר, יתחברו מרחוק באמצעות חיבור ADSL לרשת האינטרנט במהירות של לפחות 15 מגה ובאמצעות חיבור VPN מאובטח ומוצפן קצה לקצה, שהמוסד יעמיד לרשותם. המשתמשים האמורים יגיעו למערכות המוסדיות באמצעות שער כניסה מאובטח הקיים במוסד בפרוטוקול RDP.
- 3.2.2.7 מובהר כי עלות החיבור של מרכז העררים לאינטרנט תחול על הזוכה, לרבות דמי התקנה ודמי שימוש שוטף הן של ספק התשתית והן של ספק האינטרנט.
- 3.2.2.8 כל עובדי הזוכה שיועסקו במימוש מכרז זה יידרשו לתחום על הסכם שמירת סודיות והגנה על הפרטיות בנוסח שמצורף למסמכי המכרז כתנאי סף להעסקתם במימוש מכרז זה.
- 3.2.2.9 כמו כן, הזוכה וכל אחד מעובדיו שיועסקו במימוש מכרז זה, יתחייבו למלא אחר כל הנחיות אבטחת המידע, שמירת סודיות והגנה על הפרטיות כמוגדר במכרז זה, בהתחייבות האישית לשמירת הסודיות והגנה על הפרטיות וכמוגדר בדינים הרלבנטיים, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שהוצאו מכוחו.
- 3.2.2.10 המוסד ינפיק על חשבונו כרטיסים חכמים ותעודות דיגיטליות לעובדי הזוכה שיקבלו הרשאה מתאימה לצורך הזדהות והתחברות למערכות המוסדיות, בכפוף לחתימה על הסכם סודיות וקבלת הדרכה מתאימה במוסד.
- 3.2.2.11 המוסד יהא רשאי להפעיל אמצעי אבטחת מידע נוספים לפי שיקול דעתו הבלעדי ולכל אורך תקופת ההתקשרות ובמקרה זה הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי או לתוספת תשלום כל שהיא בגין זאת.

**3.2.3 מערכת מחשוב מקומית לניהול ותפעול שוטף של מרכז העררים**

הזוכה יהא אחראי לרכוש, להתקין, להטמיע ולתחזק על חשבונו מערכות ממוחשבות מקומיות לצורך ניהול ותפעול שוטף של מרכז העררים ומתן שרות לפונים, כמפורט להלן:

3.2.3.1 מערכת שרות לקוחות לניהול וטיפול בפניות טלפוניות של מבוטחים, מייצגים של מבוטחים, עובדי המוסד ואחרים הפונים למרכז העררים. במערכת זו יבוצע

רישום של הפניות, מהותן, אופן הטיפול בהן, משכי הטיפול וכדו'.

3.2.3.2 מערכת ממוחשבת לרישום, תיעוד ומעקב אחר הטיפול בתיקי העררים המתקבלים במרכז העררים עד סיום הטיפול בהם. המערכת תנהל יומן ממוחשב של תיקי עררים המתקבלים ותיקי עררים המועברים למוסד לטיפול ו/או לאחר קבלת החלטה סופית בתיקים.

3.2.3.3 מערכת שיבוץ ממוחשב - למוסד אין כיום מערכת המבצעת שיבוץ באופן ממוחשב. לצורך זה יכול הזוכה להשתמש בכלים ידניים ו/או ממוחשבים. בכל מקרה השיבוץ שיקבע יוזן למערכות המוסד.

3.2.3.4 רישום הפרוטוקולים של הוועדות באמצעות תוכנת WORD ו/או הקלדת הפרוטוקולים ישירות למערכות הממוחשבות של המוסד, בהתאם להחלטת המוסד. במקרה שהפרוטוקולים ירשמו מקומית באמצעות וורד, הזוכה יידרש להעביר את קבצי הוורד למחשב המרכזי של המוסד באמצעות אתר B2B של המוסד באינטרנט המיועד במיוחד לצורך שידור ו/או קבלת קבצים בצורה מאובטחת ומבוקרת אל ומאת המוסד, בהתבסס על שרות כספות המותקן ופועל במוסד. נציגי המוסד ידריכו את עובדי הזוכה בנושא זה.

3.2.3.5 מערכות יישומיות אחרות שעשויות להידרש.

3.2.4 תשתית כבילה אחודה לתקשורת מחשבים וטלפוניה

3.2.4.1 במקרה שאין באתר המיועד תשתית כבילה לתקשורת מחשבים וטלפוניה, הזוכה יהא אחראי לספק, לתכנן, להתקין ולתחזק על חשבונו תשתית כבילה אחודה המתאימה לתקשורת מחשבים וטלפוניה על פי תקני CAT6 מסוכך, לרבות כבלים, שקעי קצה ולוחות ניתוב תואמי CAT6 מסוכך.

3.2.4.2 מספר שקעי הקצה הדרושים ייקבע על ידי הזוכה בהתאם לגודל המתחם, מספר חדרי הוועדות והמספר הכולל של תחנות העבודה שיפעלו בחדרי הוועדות, בעמדת קבלת קהל ובאזורי העבודה, בתוספת רזרבה טכנית מתאימה בהיקף של כ-20% במספר שקעי הקצה.

3.2.4.1 המוסד שומר לעצמו את הזכות לבקר במתחם המיועד, ליעוץ ולהנחות את הזוכה בנוגע לפריסת תשתיות הכבילה באתר, לפקח אחר אופן ביצוע העבודות, לאשר את החומרים והרכיבים לפני התקנתם, להנחות את הזוכה בביצוע העבודות, להשתתף בבדיקות הקבלה למערכת הכבילה ולאשר את השלמת ביצוע העבודה בהתאם לנדרש במכרז זה. הזוכה יתחייב למלא אחר כל הוראות יועץ התקשורת של המוסד.

3.2.4.2 הזוכה יהא אחראי לבצע את כל העבודות הנדרשות ברמה מקצועית ראויה, באמצעות אנשי מקצוע מיומנים ויתחייב לספק רכיבים איכותיים על פי הנדרש במפרט זה ועל פי הנחיות המוסד.



3.2.4.3 הזוכה יהא אחראי לבצע הארקה, בדיקות קבלה, שילוט, סימון ותיעוד וכן כל עבודה שתידרש ולספק כל פריט ורכיב שיידרש להתקנה מלאה ומושלמת של תשתית כבילה אחודה תומכת CAT6 במתחם המיועד על פי הנדרש להלן ועל פי הנחיות המוסד.

תשתית הכבילה האמורה תכלול את המרכיבים הבאים:

3.2.4.4 חדר תקשורת

- א. חדר תקשורת ייעודי בו תותקן ארונית תקשורת עם לוחות ניתוב לטובת ייצוג שקעי הקצה ומבואות ציוד התקשורת ומרכזיית הטלפון באתר, מתג תקשורת, נתב לטובת חיבור לאינטרנט, שרת רשת (אופציה), מערכת אל פסק (במקרה שיהיה שרת באתר) ורכיבים נוספים. בחדר התקשורת יסתיימו כל קווי הטלפוניה והנתונים החיצוניים באתר המיועד.
- ב. במקרה ואילו צי האתר המיועד אינם מאפשרים הקמת חדר תקשורת ייעודי, על הזוכה להתקין ארונית תקשורת מתאימה באזור פנימי שאינו גלוי ואינו נגיש ושניתן לנעול אותו.
- ג. חדר התקשורת יהיה נעול כל הזמן והכניסה אליו תותר אך ורק לעובד התמיכה מטעם הזוכה.
- ד. בחדר התקשורת יותקן ארון תקשורת תקני בגודל של 6U או 10U.

3.2.4.5 שקעי קצה

- א. מערכת הכבלים תתבסס על כבלי CAT6 מסוככים הן לשקעי מחשב והן לשקעי טלפון.
- ב. על הזוכה להתקין שלוש קופסאות של שקעים לכל תחנת עבודה שתהיה באתר, לרבות תחנות רזרביות לגידול עתידי, כדלקמן:
 - א. קופסא של 2 שקעי חשמל.
 - ב. קופסא של שני שקעי קצה לתקשורת מחשבים מסוג RJ45 מסוכך תואם CAT6.
 - ג. קופסא של שקע RJ45 מסוכך תואם RJ45 לטלפוניה.
 - ג. תחנה עבודה תקבל שקע טלפון אחד ושקע אחד לתקשורת מחשבים.
 - ד. לשקע הקצה יחובר מחשב באמצעות כבל גישור RJ45-RJ45 או טלפון באמצעות כבל גישור RJ45-RJ11 או כל ציוד אחר באמצעות מגשר מתאים. מגשרים המיועדים לטלפוניה יהיו בצבע צהוב ומגשרים המיועדים לתקשורת מחשבים יהיו בצבע אדום.
 - ה. שקע הקיר יעמוד בתקני CAT6.



- 3.2.4.6 לוחות ניתוב**
- א. לוחות הניתוב שיוקנו בארונות התקשורת יהיו מסוג שקע RJ - 45 הכולל סינוך STP העומדים בתקן CAT-6.
- ב. הלוח יכיל לפחות 24 מחברים מסוככים בשורה אחת בגובה 1U.
- ג. ייצוג שקעי הקצה בלוח הניתוב יתוכנן מראש, באופן שסדר הופעתם בלוח יהיה לפי סדר עולה של מספרי החדרים עפ"י מיקום השקע בחדר ובחלוקה לפי קומות ומבנים.
- ד. לוח הניתוב יכלול התקן הארקה, שיאפשר חיבורו להארקה של הארון.
- 3.2.4.7 בדיקות ומבחני קבלה לתשתית הכבילה**
- על הזוכה לוודא שקבלן תשתית הכבילה יבצע בדיקות קבלה מערכתיות מקצה לקצה של כל הרכיבים בהתאמה לקביעת תקני : TIA/EIA-568-B.2-1 ו- TIA/EIA-568-B.1-3.
- 3.2.4.8 אחזקה שוטפת של תשתיות הכבילה**
- על הזוכה לחתום על הסכם שרות עם קבלן תשתיות כבילה לאחזקה שוטפת של התשתיות ולטיפול בתקלות ברכיבי תשתיות הכבילה.
- 3.2.5 מתגי תקשורת אינטרנט**
- 3.2.5.1 על הזוכה לספק מתג תקשורת אינטרנט איכותי מסוג 100/1000 M/bps אחד או יותר, כגון: מתג סיסקו 2960, לצורך חיבור כל תחנות העבודה במתחם ברשת מקומית.
- 3.2.5.2 כמו כן, על הזוכה לחתום על הסכם שרות מתאים עם ספק הציוד לצורך מתן שרות תחזוקה ראוי לציוד ב- SLA של עד שעתיים הגעה של טכנאי מרגע פתיחת קריאת שירות על תקלה במתג התקשורת.
- 3.2.5.3 במקרה של תקלה במתג התקשורת שלא ניתן לפתור אותה במקום על ספק הציוד להעמיד לאלתר ציוד חליפי זהה על מנת למנוע פגיעה כל שהיא במתן השירות למבוטחים על פי מכרז זה.
- 3.2.5.4 כל מתג תקשורת יצטרך לקבל אישור המוסד, העלות ע"ח הזוכה.
- 3.2.6 מערכת טלפוניה**
- 3.2.6.1 על הזוכה להתקין במתחם על חשבוננו מרכזת טלפונים משרדית קטנה שתספק שרות לכל אחד מהעובדים במתחם ותכלול בין היתר גם פונקציונליות של ניתוב שיחות, מענה קולי בסיסי, תא קולי, שרותי פקס למייל וכדו'.
- 3.2.6.2 הזוכה יהא אחראי לאספקה, התקנה ואחזקת טלפונים מתאימים לכל העובדים במתחם, בתוספת רזרבה טכנית מתאימה של לפחות טלפון אחד.
- 3.2.6.3 על הזוכה להיערך גם למתן שרות לפניות טלפוניות מצד המבוטחים, מייצגים של מבוטחים וכמו כן עובדי המוסד וגורמים אחרים לרבות תיעוד ממוחשב של כל הפניות, אופן הטיפול בהן ומשך הטיפול, כמפורט בסעיף 3.2.3.1.
- 3.2.6.4 על הזוכה לחתום על הסכם שרות מתאים עם ספק הטלפוניה לצורך תחזוקה שוטפת ותמיכה טכנית במערכת הטלפוניה.

**3.2.7 תחנות עבודה**

3.2.7.1 הזוכה אחראי לספק תחנות עבודה לכל העובדים שיועסקו במרכז ודעות ערר מטעמו של הזוכה ולהיות אחראי לתחזוקה שוטפת נאותה של תחנות עבודה אלו .

3.2.7.2 כמות התחנות הדרושה תיקבע על ידי הזוכה. יש לקחת בחשבון לפחות שתי תחנות עבודה לכל חדר וועדה שהזוכה יפעיל במתחם (אחת לחברי הוועדה ואחת למזכיר הוועדה) וכמו כן תחנות עבודה עבור עמדת קבלת קהל ועבור אזורי העבודה (Back Office) לצורך ניהול המרכז והכנת תיקי ערעור לדיונים.

3.2.7.3 תחנות העבודה שהזוכה יעמיד על חשבונו יהיו בתצורה המינימאלית הבאה :

פרוט	דרישה
Intel Core i5 2 nd Gen	טכנולוגיית מעבד
2400 3.1Ghz 6MB Cache	עוצמת מעבד
4GB	זיכרון פנימי
10/100/1000	כרטיס רשת מובנה
SATA 3	דיסק קשיח – טכנולוגיה
250GB	דיסק קשיח - נפח
Mini Tower	תצורת מארז
Windows 7 Pro	רישיון למערכת הפעלה לפחות
1	רמקול פנימי
1	עכבר אופטי עם גלילה
1	לוח מקשים
"לפחות 22"	מסך LCD
גרסה 9	Internet Explorer
Office 2010	רישיון לתוכנת OFFICE
ראה סעיף 3.2.8 להלן	רישיון לחבילת אבטחה מקיפה לתחנת קצה

3.2.7.4 כל תחנת עבודה תסופק עם רישיון יצרן חוקי לחלונות 7 ותוכנת אופיס גרסה 2010 לרבות עדכונים שוטפים .

**3.2.8 תוכנת אבטחת מידע בתחנת הקצה**

- 3.2.8.1 הזוכה יהא אחראי להתקין בכל תחנת עבודה חבילת אבטחה מקיפה לתחנת קצה אינטרנטית, הכוללת לפחות את הפונקציות העיקריות הבאות:
- א. אנטי-וירוס (Anti-Virus)
 - ב. אנטי-ריגול (Anti-Spyware), רוגלות.
 - ג. חומת אש אישית (Firewall) - אופציה
 - ד. תוכנה נגד פישנינג (anti-phishing) - אופציה
 - ה. תוכנה להגנה על הפרטיות (privacy protection) - אופציה
- 3.2.8.2 דוגמאות לתוכנות אבטחה מתאימות: Trend Micro, Checkpoint Zone Alarm, Symantec, McAfee או תוכנות אחרות.
- 3.2.8.3 הזוכה יהא אחראי לעדכון שוטף ואוטומטי של תוכנת אבטחת המידע בתחנות.

3.2.9 מדפסות

- 3.2.9.1 הזוכה אחראי לספק על חשבונו מדפסות לייזר שחור לבן משולבות (סורק, צילום מסמכים) בהתאם למספר חדרי הוועדות במתחם המיועד בתוספת לפחות 2 מדפסות משולבות עבור עמדת קבלת קהל ואזורי העבודה במתחם ורזרבה טכנית.
- 3.2.9.2 מובהר כי הזוכה יהא אחראי לאספקת נייר, חומרים מתכלים ושרותי תחזוקה למדפסות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

3.2.10 שרתים

- 3.2.10.1 לצורך גישה למערכות הממוחשבות של המוסד אין צורך בהתקנת שרת רשת כל שהוא.
- 3.2.10.2 ככל שיידרשו שרתים מקומיים, אחד או יותר, במערכת המחשובית המקומית שתוקם על ידי הזוכה במרכז העררים, נדרש שהשרת יהיה שרת חלונות 2012 שיתעדכן באופן שוטף וסדיר.
- 3.2.10.3 השרת או השרתים יותקנו בחדר תקשורת ייעודי, ממוזג ושניתן לנעילה. הגישה לחדר התקשורת ו/או לשרתים תורשה אך ורק לאנשי תמיכה מוסמכים שיקבלו הרשאה לכך.

3.2.11 גיבוי ושחזור נתונים

- 3.2.11.1 ברמה העקרונית נדרש שהזוכה לא ישמור כל מידע אישי חסוי על מבוטחים בתחנות העבודה ו/או בשרתים ו/או על כל מדיה אלקטרונית שהיא.
- 3.2.11.2 הזוכה אחראי לבצע גיבוי מסודר ושוטף לכל המידע השוטף שהוא מנהל ברמה מקומית במרכז העררים, כגון: תיעוד הפניות הטלפוניות והאחרות למכרז העררים, יומן ממוחשב לניהול תהליך הטיפול בתיקים, שיבוצים וכדו'.

**3.2.12 חיבור לאינטרנט וקווי נתונים ו/או חיוב**

- 3.2.12.1 הזוכה יהא אחראי לחבר על חשבונו את מרכז העררים לאינטרנט בחיבור ADSL במהירות של לפחות 15 מגה. החיבור לאינטרנט נועד לספק גישה מרחוק למערכות הממוחשבות של המוסד, שרותי דואר אלקטרוני ושרותי גלישה.
- 3.2.12.2 הזוכה יהא אחראי להתקנה ולהפעלה של קווי נתונים וקווי טלפון נוספים, שיידרשו לחיבור גלאי אש ועשן, מערכות פריצה וכדו' למוקדי בקרה ואבטחה ולארגוני הצלה (מכבי אש, משטרה וכדו'), וזאת על חשבון הזוכה.

3.2.13 תמיכה טכנית שוטפת

- 3.2.13.1 הזוכה אחראי לכך שמרכז ועדות ערר שבאחריותו יפעל בצורה שוטפת, רציפה ותקינה, ללא שיבושים, השבתות, תקלות או נפילות, לרבות אחריות מלאה לתקינות ושמישות של כל תשתיות הבינוי המשמשים את המתחם, כדוגמת: חשמל, מיזוג אוויר, תאורה, מעליות, מים, בטחון, מערכות בטיחות וכדו' וכמו כן, כל התשתיות הטכנולוגיות, שבאחריות הזוכה, כמוגדר במכרז זה, כדוגמת: תחנות עבודה, מדפסות, תוכנות מדף ותוכנות יישומיות, תשתית כבילה, טלפוניה ויתר הרכיבים שבאחריות הזוכה.
- 3.2.13.2 כדי לעומד בדרישה העקרונית לעיל, על הזוכה לחתום על הסכמי שירות מתאימים עם כל אחד מספקי התשתיות הטכנולוגיות לצורך מתן תמיכה טכנית, שרותי תחזוקה ותיקונים, הרחבות ושדרוגים בתשתיות הטכנולוגיות האמורות, באופן כזה שתקלה ברכיב זה או אחר בתשתיות הטכנולוגיות לא תגרום להשבתה ו/או לפגיעה משמעותית בפעילות השוטפת של מרכז העררים ובשירות הניתן לציבור המבוטחים.

3.3 נושאים באחריות המוסד

- 3.3.1 מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הזוכה להקים, לתפעל ולתחזק על חשבונו מרכז עררים מושלם, כנדרש במכרז זה, המוסד אחראי לאפשר לזוכה גישה מרחוק למערכות הממוחשבות של המוסד, בכפוף להפעלת אמצעי אבטחה מתאימים באחריותו של המוסד.
- 3.3.2 כמו כן, המוסד יהא אחראי לספק כרטיסים חכמים וקוראי כרטיסים חכמים לעובדי הזוכה שיקבלו הרשאה אישית מתאימה לגשת למערכות הממוחשבות הרלבנטיות במחשבי המוסד.
- 3.3.3 המוסד יהא רשאי להעמיד לרשות הזוכה תוכנות יישומיות נוספות ו/או אמצעי אבטחה נוספים, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד לכל אורך תקופת ההתקשרות, ומבלי שהזוכה ידרוש תשלום כל שהוא בגין כך.
- 3.3.4 מודגש בזאת, כי כל התוכנות והרכיבים שהמוסד יספק לזוכה הינם רכוש המוסד וכי לזוכה אין כל זכות בהם. בסיום ההתקשרות עם הזוכה, המוסד ינתק את הרכיבים והמערכות של המוסד ויעבירם לחזקתו.
- 3.3.5 המוסד יהא רשאי לבצע שינויים, הרחבות ושדרוגים במערכות הממוחשבות במוסד ו/או בצורת הגישה מרחוק אליהן ו/או באבטחת הגישה למחשבי המוסד, וזאת בכל זמן שהמוסד ימצא לנכון ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ומבלי שהזוכה יהיה זכאי לתוספת תשלום כל שהיא.



3.3.6 המוסד יספק שירותי תמיכה טכנית לנושאים ולרכיבים שבאחריותו בלבד, באמצעות תומך התקשורת בסניף המוסד הסמוך למרכז העררים, וזאת מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הזוכה לתפעול מרכז העררים על פי רמת השירות המוגדרת במכרז זה.

3.4 דרישות בנושא אבטחת מידע והגנה על הפרטיות

3.4.1 כללי

3.4.1.1 הזוכה מתחייב לקיים בקפידה את כל דרישות אבטחת המידע של המוסד ובכלל זה דרישות מנהל אגף הביטחון של המוסד ודרישות מנהל חטיבת אבטחת מידע של המוסד.

3.4.1.2 המוסד יהא רשאי לשנות ולהגדיר מחדש את כללי אבטחת המידע מעת לעת ועל פי הצורך, והזוכה מתחייב לקיים את הכללים כפי שייקבעו ע"י המוסד וללא תוספת תמורה.

3.4.1.3 הזוכה מצהיר בזה כי ידוע לו שכל הידיעות אשר בידו ו/או אשר תגענה לידו ו/או לעובדיו תוך כדי מימוש התחייבויותיו במכרז זה ו/או בקשר עמו, הינן חסויות והוא מתחייב לשמור בסודיות על כל מידע לשם ביצוע המכרז ו/או בקשר עמו. אין לפרסמן בכל הקשר או למסרן לצד שלישי ללא קבלת אישור מראש ובכתב מגורם מוסמך במוסד.

3.4.2 חתימה על הצהרת סודיות והגנה על הפרטיות

3.4.2.1 כאמור בסעיף 0.6.4 לעיל, הזוכה מתחייב שהוא עצמו, וכל אחד מעובדיו שישתתפו במימוש מכרז זה, יחתמו על התחייבות לשמירת הסודיות והגנת הפרטיות, הרצ"ב כנספח 0.6.4 למכרז זה.

3.4.2.2 הזוכה מתחייב שלא להעסיק ו/או להפסיק העסקת אדם שלא חתם על הצהרת הסודיות האמורה או שקיים לגביו מידע או חשש כלשהו למהימנותו, מיומנותו ו/או ניגוד אינטרסים ישיר או עקיף עם המוסד.

3.4.3 חוק הגנת הפרטיות

3.4.3.1 מובא לידיעת המציע כי על המידע בו מחזיק המוסד חלות הוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. על הזוכה לעמוד בכל הוראות החוק ותקנותיו ובהוראות של כל דין אחר הרלבנטיות לאבטחת מידע אישי רגיש, ומובהר שלא תינתן לזוכה תמורה נוספת על כך.

3.4.4 אישור בטחוני של העובדים שיועסקו במתן השירות על פי מכרז זה

3.4.4.1 הזוכה מתחייב לקבל את אישור המוסד מראש ובכתב כתנאי להעסקת כל אחד מהעובדים המוצעים במתן השרות למוסד עפ"י מכרז זה, לרבות ממלאי מקום ו/או מחליפים.

3.4.4.2 עובדי הזוכה ו/או מי מטעמו, שיועסקו במימוש במכרז זה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במוסד, כחלק מתהליך קליטה סטנדרטי של כל עובד חוץ חדש במוסד, אם יידרש לכך על ידי מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד.

3.4.4.3 הזוכה יתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל חטיבת אבטחת המידע של המוסד לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, שיועסק במתן שירותים ו/או בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל חטיבת אבטחת המידע יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הזוכה ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לפרשו. המוסד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור.

3.4.4.4 אין באישור המוסד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין ואין בכך מניעה מהמוסד לדרוש החלפת עובד כל שהוא, כולל עובדי קבלני המשנה.

3.4.4.5 מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד ו/או מנהל אגף בטחון יהיו רשאים לדרוש מהזוכה שלא להעסיק מי מעובדיו במימוש מכרז זה גם לאחר שהחל את עבודתו, מבלי לנמק והזוכה מתחייב להרחיק את העובד מיד לאחר שיידרש לעשות זאת. המוסד לא יהיה חייב לפצות את הזוכה בגין זה. על הזוכה להביא עובד חלופי מתאים בתוך שבוע.

3.4.5 הנחיות לשמירה על סודיות והגנה על הפרטיות

3.4.5.1 הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של המסמכים שיימסרו לו על ידי המוסד ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו ומורשיו שיעסקו במתן השירותים על פי מכרז זה.

3.4.5.2 הזוכה יתחייב לדאוג לכך, שלא יתבצעו שינויים כלשהם במידע, במסמכים, בקבצים שיימסרו לו או בתוצרי העבודה על פי מכרז זה.

3.4.5.3 הזוכה לא יוציא פלטים/מסמכים כלשהם ממושרדיו, הנוגעים למתן השירותים על פי מכרז זה, אלא אם כן, נציג מוסמך ומוכר של המוסד דרש זאת ממנו.

3.4.5.4 הזוכה אחראי לבטיחות המידע, מהימנותו ושמירה על סודיותו. הזוכה מתחייב לנקוט בכל האמצעים הדרושים לשמירתם ואחסונם הבטוח של כל המסמכים ו/או הנתונים ו/או מצעי המחשב שיימסרו לו על ידי המוסד או שיופקו על ידו במהלך מתן השירות למוסד, במקום מוגן ומאובטח ולהשיבם למוסד כשהם תקינים ושלמים כפי שנמסרו לו, הכול בכפוף ובהתאמה מלאה לכל החוקים והדינים הנוגעים לאחזקת מידע אישי או מידע אחר לפי חוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981 ועפ"י תקנות הגנת הפרטיות, המפרטות בין היתר, את תנאי החזקת המידע ושמירתו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל מתחייב הזוכה לבצע את כל דרישות מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד.

3.4.5.5 הזוכה נדרש לספק באתר מרכז העררים את התנאים הפיזיים האופטימאליים לאבטחת פרטיות, סודיות, תקינות ושלמות המסמכים, הקבצים, הפלטים והתוצרים האחרים שיימסרו לו על ידי המוסד או שיופקו על ידו במהלך מתן השירות למוסד, והכול כדי לעמוד בדרישות מכרז זה, בדרישות חוק הגנת הפרטיות, דרישות הסודיות ואבטחת המידע, חוקים, תקנות ותקנים רלבנטיים.

**3.4.6 פיקוח ובקרה**

- 3.4.6.1 נציגי המוסד יהיו רשאים לערוך ביקורות באתר הזוכה, לסקור את תהליכי העבודה ולוודא שהחומר של המוסד מוחזק ומוגן, כמתחייב עפ"י התקנות והנהלים. הזוכה מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיהם.
- 3.4.6.2 הזוכה מתחייב לדווח מיידית לאשת הקשר ולמנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד על כל אירוע חריג (כולל תקלות או הפרות) בתחום אבטחת המידע וההגנה על הפרטיות.
- 3.4.6.3 מנהל אבטחת המידע במוסד יבצע מעת לעת ביקורת על קיום הנהלים וההוראות בתחום אבטחת המידע וההגנה על הפרטיות וזאת במועדים הנראים לו על פי החלטתו בלבד.
- 3.4.6.4 המוסד יהא רשאי מעת לעת וללא כל הודעה מוקדמת לבצע על חשבונו של המוסד בצוע סקרי סיכונים ומבחני חוסן למערכות התקשוב באתר מרכז העררים, כולל עמידה בדרישות ההגנה על הפרטיות והזוכה יתחייב לשתף פעולה באופן מלא ולתקן לאלתר את הטעון תיקון.



4. פרק המימוש

4.0 כללי

- 4.0.1 המציע יפרט בתשובה לסעיף 4.1 ולסעיף 4.2 על סעיפיהם את ניסיונו, יכולותיו המקצועיות, התשתיות המקצועיות, כוח אדם, שעומדים לרשותו במתן שירותי הפעלת ועדות ערר הנדרשים במכרז זה.
- 4.0.2 מובהר בזאת כי על המציע להשיב על כל סעיפי המשנה בסעיף 4.1 ובסעיף 4.2 באופן מלא, מפורט וענייני, אחד לאחד. המציע רשאי לצרף להצעתו נספחים להרחבת תשובתו, אך לא כחליף למענה שלם ומסודר על כל אחד מהסעיפים האמורים לעיל. יתר הסעיפים של פרק המימוש מגדירים את דרישות המוסד בכל הנוגע לאופן מתן השירותים על ידי הזוכה, כגון: דרישות מקצועיות מהצוות המוצע, דרישות בנושא כוח אדם, שיטת העבודה, אופן מתן השירותים הנדרשים, הדרכות ותנאים נוספים.

4.1 פרטים על המציע - מלא בשלמות את הנספחים הבאים בחוברת, חתום עליהם כנדרש ולצרפם להצעה:

- 4.1.1 פרטים כלליים על המציע – על גבי נספח 4.1.1.
- 4.1.2 פרטי מנהל וועדות הערר המוצע לתפעול ועדות הערר (לכל אזור בנפרד) – על גבי נספח 4.1.2.
- 4.1.3 פרטי הרופאים המומחים
- 4.1.4 פרטי מנהל מזכירות ועדות רפואיות
- 4.1.5 כל מידע רלבנטי אחר אודות הניסיון, הכישורים והיכולות של המציע בהפעלת ועדות ערר או מתן שירות בתחום דומה שלדעת המציע הינם רלוונטיים.

4.2 גורמים מעורבים

- 4.2.1 המוסד יהיה רשאי לבקש בדיקה/ראיון של אנשי המפתח המוצעים ע"י המציע או כל בדיקה אחרת שקשורה להצעה זו. יובהר כי עקב מגבלות לוח זמנים, המציע או אנשי מפתח יכולים להידרש להגיע לראיון, תוך קבלת הודעה מראש, בהתראה קצרה.

4.3 הגדרת השירותים הנדרשים

4.3.1 כללי

תפעול הוועדות יבוצע על ידי המציע תוך הקפדה על האמור בכל סעיפי מכרז זה ובהסכם ההתקשרות עימו ויכלול בין היתר את הנושאים כדלקמן:

- 4.3.1.1 העמדת המשאבים למימוש הוועדות ולהפעלתן;
- 4.3.1.2 העמדת כוח האדם הנדרש והדרכתו;
- 4.3.1.3 העמדת כוח אדם הנדרש לניהול הוועדות ולבקרה עליהן;
- 4.3.1.4 העמדת ציוד הקצה למערכת הטלפוניה;
- 4.3.1.5 העמדת ציוד המיחשוב והתקשורת;
- 4.3.1.6 גיבוס נהלי עבודה;
- 4.3.1.7 העמדת אמצעי הדרכה;
- 4.3.1.8 העמדת כלי שליטה ובקרה;



4.4 תיאור השירותים – טיפול בערר על קביעת אחוז נכות של ועדה רפואית מדרג ראשון

להלן עיקרי הפעולות שעל המציע לבצע לגבי כל ערר, פרוט מוצג בסעיפים 2.0-2.10.

- 4.4.1 קבלת הערר (יועבר במרוכז מסניפי המוסד)
- 4.4.2 בדיקת התיק וקביעת הרכב הועדה
- 4.4.3 מידע חסר – מסמכים או בדיקות, בקשה למסמכים ו/או הזמנת בדיקות
- 4.4.4 הוצאת מכתב לתובע הכולל בקשה להשלמת מסמכים רפואיים ובדיקות במידת הצורך
- 4.4.5 זימון התובע לוועדה רפואית (תוך 15 ימי עבודה מיום קבלת הערר)
- 4.4.6 תזכור טלפוני/סמס/מייל של המבוטח לגבי מועד הוועדה 4 ימים לפני מועד הועדה
- 4.4.7 קיום ועדה בהרכב הנדרש. הועדות יכולות להתקיים בטווח המפורט בימים א'-ה' בשעות 9:00 - 19:00 וביום ו' בשעות 9:00 - 13:00
- 4.4.8 המציע יפרט בתכנית ההפעלה שתוצע על ידו את השעות והימים בהם הוא מתכנן לקיים ועדות ראה נספח 4.1.
- 4.4.9 הדפסה והפקת פרוטוקול ושליחתו למבוטח ולמוסד
- 4.4.10 החזרת התיק הפיזי לסניף הרלוונטי כולל כל החומר השייך לתיק שהתקבל במרכז העררים
- 4.4.11 עדכון המערכת הממוכנת של המוסד בהתאם לנדרש.

4.5 הפעלת מוקד שירות למבוטחים ולפקידי תביעות של המוסד

- 4.5.1 הזוכה יפעיל מוקד שירות למבוטחים ולמייצגים של מבוטחים באזור הגיאוגרפי בו זכה. המוקד יפעל בימים א'-ה' בשעות 10:00-18:00.
- 4.5.2 מוקד השירות של הזוכה ינהל רישום ממוחשב ומסודר של הפניות הטלפוניות אליו במערכת רישום שיחות ממוכנת.
- 4.5.3 לכל פנייה טלפונית יירשמו הפרטים הבאים: מס' פניה, מועד הפניה (תאריך ושעה), פרטי הפונה, נושא הפניה (שם, ת.ז.) סוג הפונה (המבוטח עצמו, קרוב משפחה, מייצג, פקיד המוסד לביטוח לאומי), פרוט אופן ניתוב הפניה להמשך טיפול (אם נדרש). המוקד יספק מידע למבוטחים שיזדהו טלפונית על פי הכללים המקובלים במוסד (דהיינו על פי נהלי קוד סודי) מידע אישי בנושא הוועדה הרפואית יימסר בכפוף לכללים הקיימים כיום במוסד לגבי מידע הנמסר בטלפון או בפקס דואר אלקטרוני וכו' בנוסף פונים שיזדהו במספר הערר ות.ז. יוכלו לקבל רק את מועד הוועדה שנקבע. מוקד השירות יאזכר את המבוטחים שהוזמנו לוועדה. המוקד יתעד את התזכורות באמצעות מערכת רישום שיחות.

**4.6 הגשת דוחות מעקב**

- 4.6.1 הזוכה ימציא, בצירוף לחשבונית החודשית, דוח פעילות חודשי מפורט על פי המתכונת שתקבע ע"י המוסד. המוסד רשאי לשנות את מתכונת הדיווחים הדרושים בהתאם לצרכיו.
- 4.6.2 בתקופת ההתקשרות יידרש הזוכה, על פי הנחיות נציג המוסד ובמועדים שיידרשו על ידו, להפיק ולעביר לנציג המוסד דוחות פעילות תקופתיים (חודשיים, רבעוניים, חצי שנתיים ושנתיים) בחתכים שונים שיידרשו, עד למועד הדוח, תקלות בביצוע ועדות, תלונות מבוטחים ועוד.
- 4.6.3 הדוחות המפורטים לעיל יופקו ויועברו לצורך המכרז על פי נוהל שיסוכם עם הזוכה בצורות הבאות: קובץ EXCEL, דוח מודפס ודוח מקוון שיוזן על ידי הזוכה ישירות למאגר המוסד (בהתאם להנחיות תמ"מ במוסד). הזוכה יקים ויתחזק ממשק למערכת מידע של המוסד למעקב אחר פעילות מרכזי העררים.

4.7 ניהול

- 4.7.1 מרכז עררים ינוהל כאמור על ידי מנהלים מקצועיים מטעם הזוכה. המנהל יתאם את פעולותיו עם נציג המוסד בכל הקשור לביצוע השירותים נשואי מכרז זה. נציג המוסד - מנהל אגף וועדות רפואיות בשיתוף עם מנהל מרכז העררים יקבע את לוחות הזמנים, הנהלים, וכל הנדרש למימוש ההסכם.
- 4.7.2 מינוי המנהל או מחליף למנהל מטעם הזוכה יעשה באישור המוסד מראש. המוסד יהא רשאי לדרוש החלפת המנהל המקצועי מכל סיבה שהיא ואין המוסד חייב לנמק דרישה זו.
- 4.7.3 המנהל יהיה זמין בשעות העבודה הרגילות. במקרים מיוחדים גם לאחר שעות הפעילות הרגילות.

4.8 כוח האדם לתפעול הוועדות וניהולן

- 4.8.1 הזוכה ישבץ לצורך ביצוע הוועדות אך ורק פוסקים שמונו ע"י שר הרווחה כחברים בוועדת ערר. כל הרופאים יהיו בעלי תעודות ורישיונות תקפים כפי שנדרש על ידי הרשויות וחוקי מדינת ישראל הרלוונטיים. הפוסקים לא יהיו בעלי רישום פלילי.
- 4.8.2 הזוכה ישתמש במאגר הפוסקים הקיים כיום במוסד. על מנת לשפר את השירות ייתכן והזוכה יידרש לבצע פעולות איתור וגיוס של רופאים מומחים בעלי הסמכה כפוסקים נוספים בהתאם למומחיויות הנדרשות לוועדת הערר. התשלום לפוסקים יתבצע בכל מקרה על פי הנהלים המפורטים במכרז.
- 4.8.3 במקרים בהם קיים ניגוד עניינים ופוסק מכיר היכרות אישית את המערער ו/או מייצגו ו/או נתן לו חוות דעת רפואית ו/או מנהל המחלקה שלו או קולגה במחלקה בה הוא עובד נתן חוות דעת לתובע, על הפוסק לפסול את עצמו ולא לשמש כפוסק בתיק האמור. במקרים בהם מתקיים ניגוד עניינים מתמשך, על פי הכללים הקיימים במוסד והמפורסמים בחוברת, ראשי המוסד להורות על הפסקת כהונתו/ מינויו של פוסק או במסגרת הוועדות של העובד.
- 4.8.4 הזוכה יעסיק בביצוע המקטע המינהלי של השירות אך ורק עובדים מקצועיים בעלי תעודת זהות ישראלית, בעלי יכולות ומיומנויות טובות, כפי המפורט בסעיף זה.



- 4.8.5 המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת העסקתו של עובד כלשהו בכל הנוגע לפעילות הזוכה, והזוכה יהיה חייב להפסיק העסקתו של עובד זה, ולדאוג למחליף ברמה נאותה ותוך חפיפה מסודרת. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד כאמור.
- 4.8.6 הזוכה יעסיק בארגונו עובדים לתפעול המרכז ויהיה אחראי על קליטתם והעסקתם. העסקת העובדים תהא בהתאם לחוקי העבודה, הסכמים קיבוציים, צווי הרחבה העכשוויים והעתידיים, כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
- 4.8.7 הזוכה יערך במבנה ארגוני, אשר יתמוך בתפקוד מערך וועדות הערר ויהיה מסוגל לספק את השירות הנדרש, לפי מכרז זה במלואם.
- 4.8.8 היקפי המשרות לבעלי התפקידים השונים יקבעו על ידי המציעה ויפורטו במסגרת הצעתו בתוכנית ההפעלה.
- 4.8.9 כלל העובדים המנהליים המועסקים במרכז העררים יאושרו ע"י מוסד. לאחר קבלת האישור והשלמת הכשרה יוכלו העובדים לקבל הרשאות מתאימות לשימוש במערכות המוסד.

4.8.10 פרוט בעלי התפקידים הנדרשים – תפעול וועדות ערר

פרטי בעלי התפקידים המוצעים יפורטו בנספחים 4.8.10.1-4.8.10.3

4.8.10.1 מנהל מרכז העררים

המנהל יהיה אחראי על כל הפעילויות הנדרשות במכרז וביצוע ועדות הערר בהתאם לתכנית העבודה שנקבעה, לבקרה רציפה על עבודת הוועדות. המנהל יוודא שרמת השירות שנקבעה ע"י המוסד מושגת וכי השירות למבוטח ניתן בל"ז שנקבע

המנהל יהיה איש הקשר של הזוכה עם המוסד בכל דבר ועניין.

המנהל יפקח באופן שוטף על פעילות הוועדות וילווה אותן באופן שוטף במהלך קיומן. המנהל נדרש להיות נוכח בחלק מהוועדות המתקיימות במרכז.

המנהל יפקח על ביצוע ההדרכה לרופאים ורענוני ידע שניתנים מעת לעת. המנהל יתאם את עבודת הרופאים לשם ביצוע הוועדות.

המנהל יהיה אחראי לעבודת צוות עובדי המרכז בכלל זה לעבודת הרופאים המומחים, מזכירי הישיבה, עבודת הפוסקים בוועדות, גיוס פוסקים נוספים אחראי למערך הדיווח וכו'.

להלן הכישורים הנדרשים מהמנהל:

- 4.8.10.1.1 בעל תואר ראשון. עדיפות תינתן לבעלי לתואר במינהל עסקים ו/או בהנדסת תעשייה וניהול ו/או מקצועות הרפואה ולבעלי תואר שני.
- 4.8.10.1.2 בעל אזרחות ישראלית
- 4.8.10.1.3 ניסיון של 5 שנים ניהולי אדמיניסטרטיבי במרפאה בבית חולים ציבורי או בתאגיד בריאות.
- 4.8.10.1.4 בעל ניסיון של 5 שנים בניהול צוות עובדים המונה 10 עובדים לפחות
- 4.8.10.1.5 בעל אישור על העדר רישום פלילי

רופא מומחה רופא המרכז לעררים**4.8.10.2**

תפקידו לבחון את תיקי הערר המתקבלים, לקבוע האם נדרשות בדיקות רפואיות נוספות ו/או חומר רפואי נוסף, לקבוע את המומחיות הרפואית של חברי הועדה, מורכבות התיקים, דהיינו- מהו מספר התיקים שיש לשבץ לוועדה אחת וכן מסמכים ובדיקות עזר הנדרשות לפי הועדה או אחריה.

בתום הועדה עליו לבצע בקרה עצמית של מרכז העררים במסגרתה יבדקו טעויות קולמוס ויטופלו בהתאם.

הרופא יסייע באיתור וגיוס פוסקים נוספים למאגר הרופאים הקיים, ובהנחיית הרופאים החדשים בסדרי הועדות.

על הזוכה להעסיק **2** רופאים לפחות. תחום המומחיות הנדרש לאחד לפחות מהרופאים הינו רופא תעסוקתי או פנימאי או רופא משפחה, או אורטופד או מומחה ברפואה פיזיקלית ושיקום. היקפי המשרה יקבעו על פי העומסים ושיקולי הזוכה עדיפות תינתן להצעה בה אחד הרופאים הינו רופא תעסוקתי.

להלן מפורטים דרישות התפקיד רופא המרכז :

4.8.10.2.1 רופא מומחה – בעל רישיון קבוע לעסוק ברפואה בישראל

4.8.10.2.2 רופא בעל תעודת רופא מומחה ממושרד הבריאות תחומי מומחיות מועדפים :

רופא תעסוקתי, פנימאי, רופא משפחה, אורטופד, רפואה פיזיקלית ושיקום

4.8.10.2.3 בעל ניסיון של 5 שנים לפחות כרופא מומחה

4.8.10.2.4 בעלי אזרחות ישראלית.

4.8.10.2.5 בעלי אישור על היעדר רישום פלילי.

על המציע, בנספח 4.8.10.2, למלא את פרטיהם של 2 רופאים המוצעים על ידו לתפקיד זה.

מנהל מזכירות ועדות ערר**4.8.10.3**

תפקידו לבחון תביעות לערר, לבחון צורכי השלמת מידע נדרש מהתובע, לשבץ תובעים, חדרים וועדות בהתאם לצורך להנחות את צוות המזכירים. סיוע למנהל בהנחיית מזכירי השיבות.

להלן מפורטים דרישות התפקיד ממנהל מזכירות ועדות ערר :

4.8.10.3.1 תואר ראשון - עדיפות לתואר ראשון בסיעוד, מדעי החיים ומינהל רפואי

4.8.10.3.2 בעל אזרחות ישראלית.

4.8.10.3.3 בעל אישור על היעדר רישום פלילי.

4.8.10.3.4 ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול מערך דומה

מזכיר וועדות 4.8.10.4

סיוע במעקב אחר חומר, סיוע בשיבוץ, תיוק חומר ניהול התיקיה, הזמנת תובעים משלוח פרוטוקול וכו'

להלן מפורטים דרישות התפקיד ממנהל התפעול:

- 4.8.10.4.1 בעל תעודת בגרות מלאה
 - 4.8.10.4.2 בעל הכשרה כמזכיר רפואי
 - 4.8.10.4.3 בעל אזרחות ישראלית.
 - 4.8.10.4.4 בעל אישור על היעדר רישום פלילי.
 - 4.8.10.4.5 בעל ניסיון של שנתיים בעבודה כמזכיר רפואי.
- על המציע לפרט את מס' המזכירים והיקפי המשרות במסגרת ההצעה שתוגש.

מזכיר ישיבה (ועדה רפואית) 4.8.10.5

סיוע מנהלי לחברי ועדת הערר בדיונים בתיקים ורישום פרוטוקול. להלן מפורטים דרישות התפקיד ממזכיר ועדה:

- 4.8.10.5.1 בעל תעודת בגרות מלאה
 - 4.8.10.5.2 מזכיר רפואי או עבר קורס פרא-רפואי אחר
 - 4.8.10.5.3 עבר הכשרה והסמכה כמזכיר ע"י המוסד לביטוח לאומי
 - 4.8.10.5.4 ניסיון בעבודה על מחשב ועיבוד תמלילים של 3 שנים
 - 4.8.10.5.5 בעל אזרחות ישראלית
 - 4.8.10.5.6 בעל אישור על העדר רישום פלילי
- על המציע לפרט את מס' המזכירים והיקפי המשרות במסגרת ההצעה שתוגש.
- מזכירי ועדות יכולים לשמש גם כמזכירי ישיבות ובלבד שעברו את ההכשרה וההסמכה המתאימה.

מוקדן 4.8.10.6

מענה לפניות טלפוניות של מבוטחים ומייצגים וביצוע תזכורות טלפוניות

להלן מפורטים דרישות התפקיד ממוקדן:

- 4.8.10.6.1 בעל תעודת בגרות מלאה
- 4.8.10.6.2 בעל אישור על העדר רישום פלילי



- 4.8.10.7 פקיד קבלת קהל**
- הנחיית קהל המבוטחים המגיעים לוועדות, קבלת חומר רפואי ומסירתו לגורמים הרלוונטיים.
- להלן מפורטים דרישות התפקיד ממוקדן:
- 4.8.10.7.1 בעל תעודת בגרות מלאה
- 4.8.10.7.2 בעל תעודת זהות ישראלית
- 4.8.10.7.3 בעל אישור על העדר רישום פלילי
- 4.8.10.8 אישור כוח אדם**
- כוח האדם אשר יועסק במרכז וכן שינוי בכוח האדם אשר פרטיו כלולים בתשובות הזוכה למרכז כמפורט בסעיפים:
- 4.8.10.1 – 4.8.10.7 ובנספחים המתאימים מחייב את אישור המוסד לביטוח לאומי בכתב ומראש.
- 4.8.10.9 החלפת כוח אדם**
- במקרים בהם יוחלף עובד מהצוות המוצע, תוך כדי התקשרות, על הזוכה להחליפו בעובד ברמה דומה לעובד אשר פרטיו נכללו במסגרת הצעת הזוכה. על כ"א המועסק לעמוד, בכל מקרה, בדרישות המפורטות במרכז זה. כל החלפה של כ"א מחייבת קבלת אישור בכתב ומראש מהמוסד.
- 4.8.10.10 מבחני מיון**
- המוסד רשאי לדרוש ביצוע של מבחני מיון לעובדי מרכז העררים על פי הסטנדרטים הנהוגים במוסד.
- הזוכה מתחייב להתקשר לצורך זה עם חברת מיון שאושרה מראש על ידי המוסד ובכתב שהינה עומדת בדרישות המוסד בעניין זה.
- הזוכה יבצע את מבחני המיון על חשבוננו.
- 4.8.11 קבלת מידע מהזוכה על עובדיו**
- הזוכה יהיה חייב לאפשר למוסד לקבל נתונים על עובדיו ולבצע לעובדים אלה, באמצעות אגף הביטחון, בדיקות ביטחוניות. לצורך כך יימלאו עובדים אלה שאלונים לבדיקת התאמתם הביטחונית.
- 4.9 הדרכה והכשרה**
- 4.9.1 הכרות עם המוסד/הלקוחות הפוטנציאליים – תובעים בוועדות**
- 4.9.1.1 כל עובדי הזוכה לרבות מנהל מרכז העררים, מנהל התפעול מזכירי הוועדות רופאי המרכז, מזכירי ישיבות, מוקדן ופקיד קבלת קהל, יעברו הדרכה בסיסית להכרת המוסד לביטוח לאומי. המוסד יהיה



אחראי להכנת תכנית ההכשרה וההדרכה לכל מערכי השיעור וחומרי ההדרכה הנדרשים ולהעמדת מתקן לביצוע ההדרכות.

	4.9.1.2	ההדרכה תכלול:
מבנה המוסד לרבות החלוקה למטה וסניפים	4.9.1.2.1	
הכרת חוק הביטוח הלאומי בתחום נפגעי עבודה, נכות כללית (כולל ילד נכה ושירותים מיוחדים), איבה, אסירי ציון וסיעוד.	4.9.1.2.2	
פעילות אגף הוועדות הרפואיות	4.9.1.2.3	
תצפית ב – 5 ועדות ערר לפחות	4.9.1.2.4	
בנוסף יקבלו בעלי התפקידים הכשרה ייעודית נוספת בתחומים: נכות כללת, שירותים מיוחדים, ילד נכה, נפגעי עבודה, איבה, אסירי ציון ומס הכנסה.	4.9.1.2.5	
משכי ההכשרה המקצועית הינם:	4.9.1.2.6	
מנהל ורופא – 7 ימים		
מזכיר ועדה - 7 ימים		
מזכיר ישיבות - 7 ימים		
	4.9.2	אחראי על הדרכה
הזוכה ימנה את אחד מבעלי התפקידים במרכז כאחראי הדרכה אשר יהיה אחראי להעברת הדרכות וריענונים שותפים של עובדי המרכז עפ"י החומר שיסופק ע"י המוסד.	4.9.2.1	
אחראי ההדרכה יהיה אחראי להכשיר עובדים חדשים. ההכשרה תתבצע על פי ערכות הדרכה שיסופקו ע"י המוסד. בכל מקרה בתום ההדרכה יעברו העובדים מבחן אשר יועבר וייבדק ע"י נציג המוסד.	4.9.2.2	
אחראי ההדרכה יעבוד בשיתוף ובתאום עם המוסד.	4.9.2.3	
	4.9.3	סדנאות שירות
באחריות הזוכה לקיים סדנת שירות לכלל צוות מרכז העררים.	4.9.3.1	
הסדנא תתבצע לאחר השלמת ההכשרה המיקצועית.	4.9.3.2	
הסדנא תתרכז בהיבטי שירות, התנהגות ואדיבות מול קהל.	4.9.3.3	
	4.9.4	חניכה
המוסד יעמיד לרשות כל מרכז עררים בעלי תפקידים מקבילים לביצוע חניכה במהלך שלושת חודשי ההסתגלות לרבות מזכיר יחידות ועדות רפואיות, מזכירי ישיבה וכו'.		



4.9.5	הכשרות מקצועיות
4.9.5.1	עלויות הכנה וביצוע מערכי ההדרכה וההכשרות יחולו על המוסד ויבוצעו ע"י עובדי המוסד.
4.9.5.2	עלות שעות ההדרכה ורענונים ישולמו ע"י המוסד. תעריף החזר שעת הדרכה לצוות המנהלי יהיה 40 ש"ח לשעת הדרכה בפועל, תעריף זה יהיה צמוד לשינויים בשכר המינימום.
4.9.5.3	תעריף החזר שעת הדרכה לרופאי מרכז העררים יהיה 130 ש"ח לשעת הדרכה בפועל, התעריפים יהיו צמודים לשינויים בשכר המינימום.
4.9.5.4	תעריף החזר שעת הדרכה לפוסקים יהיה בהתאם לתעריף שעת יעוץ רפואי התעריף הנוכחי הינו 240.8 ש"ח לא כולל מע"מ. התעריפים יהיו צמודים לשינויים בשכר היועצים
4.9.5.5	עלות תשלומי השכר נוספים, נסיעות, כל ההוצאות הנוספות והפסדי הכנסות של הזוכה הכרוכות בגין ימי ההכשרות וההדרכות יחולו על הזוכה והינן כלולות במחירי השירותים שיסופקו על ידו על פי המכרז.
4.9.5.6	משכי הקורס יהיו 7 ימי עבודה של 7 שעות (כהכשרה בסיסית טרום תחילת העבודה).
4.9.5.7	כלל עובדי הזוכה במרכז העררים וכן הפוסקים בוועדות יעברו סדנאת שירות של יומיים כחלק מהכשרתם הבסיסית, הזוכה יהיה אחראי להעברת הסדנאות, תכני הסדנה יאושרו מראש ע"י המוסד. לדיון
4.9.5.8	בכל שנה יועברו 2-3 ימי עיון לפוסקים חברי ועדת העררים. התכנים יוכנו ע"י רופא המרכז ומנהלו ויאושרו ע"י נציגי המוסד ימי עיון. החזר שעות ההדרכה לפוסקים ישולם ע"י המוסד לפי שעות נוכחות בפועל בהתאם לתעריף שעות יעוץ רפואי 240.8 ש"ח לא כולל מע"מ. התעריפים יהיו צמודים לתעריפי יעוץ רפואי.
4.9.5.9	בנוסף לכך יועברו בכל שנה 3 ימי הדרכה למזכירי וועדות, מזכירי ישיבות, ורופאי מרכז העררים, במסגרת הדרכות אלו יעודכן הצוות בתיקוני חקיקה, יבוצעו ריענונים בנושאים שונים וכו'.
4.9.5.10	היקף הדרכות ריענון לצוות המנהלי ולרופאים המומחים יקבע בהתאם לצורך עפ"י הנחיות המוסד. התשלום בגין החזר שעות הדרכה יינתן על בסיס שעות נוכחות בפועל בהדרכה. החזר עבור עובד מינהלי יהיה 40 ש"ח לשעה, החזר עבור רופאים יהיה 240.8 ש"ח לא כולל מע"מ התעריפים יהיו צמודים לשינויים בשכר המינימום.
4.9.5.11	לא ישולם כל תשלום נוסף בגין ימי העיון והדרכות הריענון מעבר למפורט בסעיף 4.9.
4.9.5.12	למען הסר ספק לא יועסק במסגרת מרכז וועדות הערר עובד שלא עבר את ההכשרות (שנקבעו כמפורט במכרז זה). במקרים חריגים באישור המוסד ניתן יהיה להעסיק עובד שלא עבר הכשרה. על העובד האמור להשלים את ההכשרה תוך 6 חודשים.



4.10

שיטת העבודה המוצעת

- על המציע לפרט בהצעה תכנית מלאה לניהול ותפעול מרכז העררים אשר תכלול:
- 4.10.1 על המציע לפרט בהצעתו את מיקום האתר המוצע למרכז העררים ויציין באם הוא נמצא בחזקתו של המציע או שהמציע יכול להשתמש בהם, אם יזכה במכרז זה.
- 4.10.2 אם אתר מוצע אינו בחזקתו של המציע או שהוא טרם יכול להשתמש בהם, על המציע להתחייב שבמידה ויזכה במכרז יוכל לעמוד בהתחייבותו במכרז זה, מבלי לפגוע בלוח הזמנים שייקבע בעת חתימת החוזה להתחלת הפעלת מרכז העררים. בכל מקרה על האתר לקבל את אישור מקדים של המוסד.
- 4.10.3 מציע שלא יעמוד בלוח הזמנים בשל העובדה שאין ברשותו נכס מתאים יחויב בפיצוי מוסכם בסך של 20,000 ₪ לכל חודש איחור בהפעלת המרכז.
- 4.10.4 לכל אחד מהאתרים המוצעים, יש להגיש תוכנית הקמה (SOW) מפורטת, בהתאם לפירוט הנדרש בנספח 4.10.
- 4.10.5 **תיכנון פיזי עקרוני של המרכז המתוכנן - פרוגרמה** בכלל זה מס' חדרי ועדות מתוכנן, שטחי המתנה, מערך אחסנת תיקים שירותים שונים לרווחת ציבור הממתינים התייחסות לדרישות מערך המחשוב וכו'. שטח חדרי הועדה לא יפחת מ- 15 מ"ר כאמור בסעיף 3.1.5.
- 4.10.6 **מיקום מרכז העררים** - פירוט והסבר לגבי מיקומו המתוכנן של המרכז, גישה בתחבורה ציבורית שטחי חניה, חנית נכים, מרחק רגלי מתחנת האוטובוס מרחק משטח החניה, מעליות בבניין בו ימוקם מרכז העררים וכו'.
- 4.10.7 **תוכנית** – לתוכנית העבודה תצורף סקיצה בק"מ של 1:50 של המתחם המיועד בכלל זה סימון ומידות מפורטות של חדרי הוועדות שטחי ההמתנה חדרי העבודה תיקיה שירותים, מעליות וכו' על מנת שניתן יהיה לבחון את התכנון. התוכנית תצורף בנספח 4.10.7
- 4.10.8 תמונות צבעוניות של האתר המוצע מבחוץ וכמו כן תמונות צבעוניות של פנים האתר (במידה וידוע).
- 4.10.9 **מבנה ארגוני של המציע** – המבנה הארגוני כולל מנהל המרכז, רופאים וצוות אדמיניסטרטיבי הכולל מזכירי וועדות וכן היקף כ"א מתוכנן בהתייחס לבעלי התפקידים השונים.
- 4.10.10 **תכנית הפעלה מפורטת** – אופן מתן השירות לשם עמידה ביעדי השירות המופיעים במכרז זה לרבות חישוב וסימולציה של מספר תיקים נכנסים, מטופלים בחודש וסיום טיפול בתיקים.
- 4.10.11 תכנית הדרכה לצוות העובדים במרכז
- 4.10.12 **מערך בקרה פנימית על החלטות הוועדה ועל איכות השירות במרכז** – פרוט שיטת הבקרה, היקף הביצוע ומשוב לעובדים.
- 4.10.13 **תוכנית הקמה מפורטת למרכז העררים** – שלבים ולוח זמנים כולל התייחסות לצד הטכני ומערכות המחשוב ואבטחת המידע.
- 4.10.14 **דיווחים** – פרוט מערך הדיווחים ממרכז העררים ההפעלה למשרדי המטה של המציע ולמוסד.
- 4.10.15 נושאים אחרים המוגדרים בנספח 4.10 כמו גם יכולת גיוס פוסקים יצורפו לתוכנית כנספח 4.10 להצעה.

**4.11 ליקויים במתן השירות**

4.11.1 המוסד יהיה רשאי להחזיר לזוכה כל תיק בו היו ליקויים כגון טעויות קולמוס (הטיפול בתיקים אלו יתבצע ללא כל תמורה ועל חשבון הזוכה, לוח הזמנים לטיפול בתיקים אלו בהתאם למפורט בסעיף 4.12).

4.12 הגדרת יעדים למשכי טיפול

4.12.1 הזוכה יבצע את השירותים על פי לוחות הזמנים המפורטים להלן. משך הטיפול יימנה ממועד קבלת הערר במרכז העררים ועד לעדכון סטטוס בתיק התובע "תום טיפול". תיקים המועברים למוסד לקיום ועדת רשות או כל טיפול אחר הנדרש במוסד לא תימנה תקופת ההעברה הנ"ל כתקופת טיפול:

מס'	סוג תיק	יעד למשך זמן מקסימלי לטיפול עד להחלטה בימים קלנדריים
1.	ערר על החלטת ועדה רפואית מדרג ראשון בנפגעי עבודה, איבה, אסירי ציון ומס הכנסה.	היעד הינו 50 ימים פרס משתנה יינתן בין 50-60 יום.
2.	ערר על החלטת ועדה רפואית מדרג ראשון בנכות כללית, שירותים מיוחדים וילד נכה	היעד הינו 30 ימים פרס משתנה יינתן בין 30-45 יום.

היעדים והגבולות יעודכנו אחת לתקופה ע"י כללים שיפורטו בהמשך בסעיף 4.20**משכי טיפול נכללים במסגרת מדדי האיכות סעיף 4.18**

4.12.2 המדד יחושב ברמה חודשית על פי ביצועי הזוכה. החישוב יבוצע לתיקים שהטיפול בהם הסתיים – ניתנה החלטה סופית, בחודש עבורו הוגשה דרישת התשלום.

4.13 דיונים ביחס להחלטות

- 4.13.1 המוסד יבחן את כמות הדיונים ביחס להחלטות בנכות כללית ובנפגעי עבודה.
- 4.13.2 מספר דיונים גבוה משמעותית מנורמה מקובלת ביחס להחלטות מצביע על חוסר הכנה מספק של התיקים חוסר יעילות וגורם לטרטור מיותר של התובעים.
- 4.13.3 כמות דיונים קטנה משמעותית מנורמה מקובלת מצביעה על קיצור הליכים הפוגם באיכות העבודה
- 4.13.4 היעד שנקבע לתיקי נכות מעבודה הינו בין 1.3-1.5 דיונים להחלטה. ליחס זה יוענק פרס של 10%.
- 4.13.5 היעד שנקבע לתיקי נכות כללית הוא 1.0-1.05. ליחס זה יוענק פרס של 10%
- 4.13.6 מדד זה נכלל במסגרת מדדי האיכות כמפורט בסעיף 4.18
- 4.13.7 המדד יחושב ברמה חודשית על פי ביצועי הזוכה בחודש עבורו הוגשה דרישת התשלום.

**4.14 סקרי שביעות רצון**

- 4.14.1 המוסד יבצע סקרי שביעות רצון **אחת לרבעון**.
- 4.14.2 ציון שביעות הרצון יבחן מול נורמות שירותים אחרים הניתנים ע"י גופים חיצוניים.
- 4.14.3 לציון 100% יוענק פרס של 10%. פרס משתנה יוענק מציון 95%
- 4.14.4 המוסד שומר לעצמו את הזכות לעדכן יעדים על פי כללים מקובלים.
- 4.14.5 מדד זה נכלל במסגרת מדדי האיכות כמפורט בסעיף 4.18
- 4.14.6 סקרי שביעות רצון יבוצעו בשני שלבי טיפול. בתום הדיון בוועדה ולאחר קבלת ההחלטה. הזוכה נדרש לשיתוף פעולה עם המוסד לצורכי בקבלת משוב מיד בתום הדיון בוועדה וחישוב המדד.

4.15 הרכב הפוסקים בוועדות

- 4.15.1 במטרה לשמור על רמת מקצועיות הפוסקים ואף לשפרה המוסד מעוניין לעודד שיבוץ רופאים שהינם מנהלי מחלקות במסגרת הוועדות שיבוצעו במרכז העררים.
- 4.15.2 בכל חודש יבחן המוסד את היחס שבין פוסקים שהם מנהלי מחלקות לסך הפוסקים (מנהלי מחלקות ושאינם מנהלי מחלקות) שפסקו **בפועל** במסגרת הוועדות. פוסק בוועדה יספר על פי מספר הוועדות בהן פסק בפועל.
- 4.15.3 יחס של - 0.7 בין פוסקים מנהלי לפוסקים לסה"כ הפוסקים
- 4.15.4 מדד זה משולב במסגרת מדדי האיכות כמפורט בסעיף 4.18.
- 4.15.5 המדד יחושב על פי ביצועי הזוכה בחודש עבורו הוגשה דרישת התשלום

4.16 ליקויים בהחלטות הוועדות

- 4.16.1 המוסד יבצע בקרת איכות, זאת בנוסף לבקרת האיכות שיבצע הזוכה בהתאם למפורט במכרז זה.
- 4.16.2 איכות ההחלטות תבחן בין היתר על בסיס שיפוט – סבירות ההחלטה בהתבסס על ספר הליקויים. ועובדתי – דהיינו תיעוד מספק וגיבוי מתאים מתועד להתנהלות הוועדה ותהליך קבלת ההחלטה.
- 4.16.3 מדד זה משולב במסגרת מדדי האיכות כמפורט בסעיף 4.18.
- המדד הינו מדד משוקלל שיחושב על בסיס תתי המדדים הבאים:
- א. איכות ההחלטה (שיפוט) בחינת איכות ההחלטה של הועדה הרפואית
- ב. תיעוד מספק (עובדתי) האם קיים התיעוד הנדרש
- ג. **על פי המדדים שפורטו יקבע ציון משוקלל היעד הינו ציון משוקלל של 98.**
- 4.16.4 המדד יחושב ברמה חודשית עבור תיקים שהועברו בחודש הקודם לחודש עבורו הוגש התשלום.

**4.17 מס' ערעורים שהוחזרו מבית הדין**

- 4.17.1 המוסד יבחן את מספר הערעורים על החלטות שהתקבלו במרכז העררים שהוגשו לבית הדין והוחזרו ממנו למוסד.
- 4.17.2 היעד שנקבע הינו עד 30% ערעורים על החלטות.
- 4.17.3 המדד יחושב ברמה חודשית עבור ערעורים שהוחזרו מבית הדין בחודש עבורו הוגש התשלום ביחס למספר ההחלטות הסופיות שהתקבלו במרכז העררים באותו החודש.
- 4.17.4 החלטות סופיות בתיקים שהוחזרו לוועדת מבית הדין יספרו במסגרת ההחלטות לצורכי תשלום.

4.18 רמת שירות ומדדי איכות

- 4.18.1 קיימת חשיבות רבה לשמירה על רמת שירות נאותה נשוא מכרז זה תוך ניצול יעיל של משאבי הזוכה.
- 4.18.2 מדדי האיכות שהוגדרו משמשים למוסד כלי לבחינת איכות השירות הנדרשת מהזוכה במכרז זה. המדדים שנקבעו, בצד ניתוחים כמותיים ותצפית בוועדות, יישמשו את המוסד גם ככלים במסגרת הניסוי המבוקר.
- 4.18.3 תקלות או שיבושים במהלך העבודה של מרכז העררים שנגרמות כתוצאה מגורם חיצוני אר מחוץ לשליטתו של הזוכה, לא יחשבו כאי עמידה ביעדים שהוגדרו. למוסד יהיה שיקול דעת בלעדי לקבוע אם אמנם מדובר בגורם חיצוני כאמור בסעיף זה.
- 4.18.4 איכות השירות כאמור תיבחן עפ"י המדדים שפורטו בסעיפים 4.12-4.17. ריכוז של מדדי מוצג בטבלה בעמוד הבא.
- 4.18.5 לכל אחד מהפרמטרים כאמור יחושב הישג בנפרד ואלו ישוקללו למדד איכות משוקלל שיופעל על התשלום כקנס או כפרס. הפרס המקסימלי הינו 10% הקנס המקסימלי יעמוד על 20% מגובה התשלום המחושב לזוכה בחודש.



4.18.6 טבלת איכות השירות

מס' מרכיב השירות	סעיף במכרז	נורמה וגבולות	מטרת המדד	משקל המדד
1	4.11	פרס מקסי' של 10% - משך טיפול של 30 יום ומטה בין 45-65 אין קנס ופרס קנס מקסימלי של 20% יופעל על משך טיפול של 80 יום ומעלה		10%
2	4.11	פרס מקסי' של 10% - משך טיפול של 50 יום ומטה בין 60-85 אין קנס ופרס קנס מקסימלי של 20% יופעל על משך טיפול של 110 יום ומעלה		10%
3	4.13	פרס 10% -עבור יחס בין 1.1-1.05 מדד משתנה בין : 1.1-1.4 ובין : 1.0-1.05 מדד משתנה ה בין 0.8 ל- 1.1 קנס מקסימלי של 20% יופעל על יחס של 1.5 ומעלה ו- 1.0	מספר דיונים קטן מהסביר יכול לפגוע באיכות מספר דיונים גדול מהסביר פוגע בשירות	10%
4	4.13	פרס 10% - עבור יחס בין 1.3-1.5 בין : 1.1-1.3 ובין 2.0-1.5 מדד משתנה בין 0.8 ל- 1.1 קנס מקסימלי של 20% יופעל על יחס של 1.1 ומטה ו/או יחס של 2.0 ומעלה	מספר דיונים קטן מהסביר יכול לפגוע באיכות מספר דיונים גדול מהסביר פוגע בשירות	10%
7	4.16	פרס מקסי' של 10% - על יחס של 0.7 פוסקים מנהלי מחלקות לסה"כ פוסקים בין 0.45-0.5 אין קנס ופרס קנס מקסימלי של 20% יופעל על יחס של 0.35 פוסקים מנהלי מחלקות לסה"כ פוסקים	במטרה לשמר את רמת האיכות הקיימת בוועדות ערר	5%
8	4.17	עבור ציון משוקלל גבוה מ- 98 יינתן פרס של 10% עבור ציון משוקלל של 70% ומטה יופעל קנס מקסימלי של 20%	מוצא ציוני בקרת איכות שיינתנו ע"י הלשכה הרפואית אגף ועדות רפואיות והאגפים המקצועיים בנכות כללית ונפגעי עבודה	35%
8	4.15	עבור ציון משוקלל גבוה מ- 95 יינתן פרס משתנה- פרס מקסימלי יוענק לציון 100%. עבור ציון משוקלל של 75 ומטה יופעל קנס מקסימלי של 20%	ציוני סקר שביעות רצון יבוצע אחת לרבעון	10%
9	4.19	עבור כמות עררים, שהוחזרו מבית הדין, ביחס להחלטות הקטנה מ- 30% יינתן פרס של 10%. עבור כמות עררים של 45% ומעלה יופעל קנס מקסימלי של 20%		5%

**4.18.7 עדכון מדדי שירות**

המדדים שפורטו בסעיפים 4.12- 4.18 יעודכנו אחת לרבעון בהתאם לכללים מקובלים ועל פי שיקולי המוסד ויעדיו. העדכון יתבצע על בסיס הישגים בפועל ובהתייחס ליעדים שנקבעו. כבסיס לעדכון יבוצע חישוב של ממוצע וסטיית תקן לכל אחד מהמדדים שפורטו. חישובים אלו ישמשו לעדכון הגבולות.

4.19 נהלי עבודה

4.19.1 מנהל המרכז יעמוד בראש פורום מעקב משותף למוסד ולזוכה, כדי להבטיח את מתן השירותים נשוא מכרז זה בצורה תקינה לשביעות רצונו המלאה של המוסד. פורום ההיגוי ייפגש בתדירות קבועה של אחת ל- 4 חודשים או על פי הצורך.

4.19.2 בפורום ההיגוי ישתתפו נציגים ובעלי תפקידים במוסד לרבות מנהל אגף הוועדות הרפואיות או נציגו, מנהל אגף נכות או נציגו, מנהל אגף נפגעי עבודה או נציגו, מנהל הלשכה הרפואית או נציגו, מנהל אגף מחקר או נציגו ונציג או"ש. מצד הזוכה ישתתפו המנהל, מנהל התפעול ורופא המרכז ובהתאם לצורך עובדים נוספים.

4.19.3 הזוכה יציג בפני האחראי על אבטחת המידע במוסד, על פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע הקשור לתיקי הערר. הזוכה יבצע מיידית כל שינוי שיידרש ע"י המוסד בנושא אבטחת המידע, כפי שיוצג לו ע"י אחראי אבטחת המידע ויאושר ע"י המנהל.

**עלויות****5.0****כללי****5.1**

- 5.1.1 המציע יגיש הצעה כספית בהתאם לפרוט הנדרש בנספח 5. על המציע לחתום על ההצעה הכספית ולצרפה להצעתו כנספח 5 ולהכניסה למעטפת ההצעה הכספית, כמוגדר בסעיף 0.3.7.
- 5.1.2 המחירים בהצעת המציע, יהיו נקובים בשקלים ללא מע"מ, נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, ויחייבו את הזוכה לאורך כל תקופת ההסכם ותקופות הארכה אם תהיינה.
- 5.1.3 כל המחירים בהצעת המציע יכללו את כל הוצאות הזוכה לרבות: שכר העובדים, שעות נסיעה, הסעות, מיסים (למעט מע"מ) וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש השירות ע"פ מכרז זה. לא תשולם לזוכה כל תוספת מחיר מעבר למחירים הנקובים ובתוספת הצמדה כמפורט בסעיף 5.4.
- 5.1.4 המחירים יכללו גם את הוצאות הזוכה בגין תשלום לפוסקים בוועדות, שכר הפוסקים בוועדות נקבע בהסכם עם ההסתדרות הרפואית והוא צמוד לתעריף חשכ"ל.
- 5.1.5 לקראת כל הארכת הסכם, המוסד שומר לעצמו את הזכות לשנות את היעדים הכמותיים והאיכותיים, כפי שהוגדרו במפרט זה.

מרכיבי התשלום**5.2**

- 5.2.1 התשלום לזוכה בגין ניהול ותפעול ועדות הערר יכלול מס' מרכיבים (החלטות ודיונים בכל תחום ערר) לפי הפרוט הבא:
- 5.2.1.1 התשלום להחלטות בנפגעי עבודה, אסירי ציון ונפגעי פעולות איבה יהיה מכפלת מספר החלטות במחיר בו זכה המציע בסעיף זה.
- 5.2.1.2 התשלום להחלטות בנכות כללית, שירותים מיוחדים וילד נכה יהיה מכפלת מספר החלטות במחיר בו זכה המציע בסעיף זה במכרז.
- 5.2.1.3 התשלום להחלטות בתיקי מס הכנסה יהיה מכפלת מספר החלטות במחיר בו זכה המציע בסעיף זה במכרז.
- 5.2.1.4 תשלום עבור החזר שעות הדרכה בפועל. לעובדים מינהליים כגון מזכירי ישיבות מזכירי וועדות, ישולמו 40 ₪ כחוזר על שעת הדרכה. לרופאים ישולם תעריף של 240.8 ₪ לשעה על פי תעריף שעת ייעוץ רפואי.

**על סה"כ התשלום שיחושב (החלטות) יופעל מדד איכות.**

בטבלה שבעמוד הזה מוצגים מרכיבי התשלום

5.2.2 הזוכה לא יקבל כל תשלום נוסף מעבר לתשלומים אשר מפורטים בסעיף זה.

מס'	מרכיב תשלום	מחיר ליחידה	סה"כ
1	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש בנפגעי עבודה, נפגעי פעולות איבה	לפי הזוכה מחירון	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש X
2	מס' החלטות סופיות שנתנו בתיקי מס הכנסה	לפי הזוכה מחירון	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש X
3	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש בנכות כללית	לפי הזוכה מחירון	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש X
4	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש בילד נכה ושירותים מיוחדים	לפי הזוכה מחירון	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש X
5	החזר שעות הדרכה	לפי שעות הדרכה בפועל על פי התפקידים השונים שהשתפו בהדרכה	סה"כ שעות הדרכה בפועל רפואי 240.8 ש"ח ייעוץ רפואי 40 X ש"ח שעות הדרכה עובדים מינהליים : מזכירי וועדות מזכירי ישיבות וכו' לשעת הדרכה בפועל
		סה"כ לחודש	$1+2+3+4$ = סה"כ בגין החלטות והחזר הדרכה לחודש
6	מדד איכות משוקלל כגורם המפחית את התשלום בגין איכות לקויה או מוסיף לו מדד האיכות יכול לגרוע עד 20% מהתשלום (קנס) או להוסיף עד 10% לתשלום	מדד האיכות יופעל כגורם כופל על התשלום. גורם כופל זה ינוע בין 0.8 - 1.1	(מדד האיכות שחושב) X (סה"כ תשלום לחודש שחושב) = תשלום לזוכה לחודש

5.3 עבודה מיוחדת**5.3.1**

בנוסף לאמור, במקרים חריגים שיוגדרו כעבודה מיוחדת, באישור בכתב ומראש של נציג המוסד התשלום יהיה על בסיס שעות עבודה בפועל. מחיר שעת עבודה יהיה על פי תעריף שעת יעוץ רפואי 240.8 ש"ח.



5.4 תנאי הצמדת המחירים

- 5.4.1 המחירים במחירון יהיו קבועים ויוצמדו באופן הבא :
- 70% - הצמדה למחירון תעריפי הפוסקים עפ"י העדכונים של חשכ"ל לתעריפי רופאים ועדות רפואיות, בדיקות שירותים והרצאות על פי הסכמים עם ההסתדרות הרפואית
- 30% - הצמדה למדד.
- 5.4.2 ההצמדה למדד תתבצע על פי מדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות למכרז (להלן – "מדד הבסיסי"). עדכון המחירים על פי המדד ביחס האמור יתבצע אחת לשנה .
- 5.4.3 ההצמדה לתעריפי פוסקים המפורסמים ע"י החשכ"ל תתבצע בכל עת שיעודכנו תעריפים אלו בלבד .
- 5.4.4 תעריפי החזר שעות הדרכה יהיו צמודים לתעריפי הייעוץ הרפואי המשולמים ע"י המוסד.

5.5 נוהל הגשת חשבונית

- 5.5.1 הזוכה יגיש למוסד חשבונית מידי חודש.
- 5.5.2 התשלום מהמוסד, לכל סוגי השירותים המוגדרים במכרז זה, יעשה תוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית במוסד ובתנאי שאושרה ע"י הגורמים המוסמכים לכך במוסד. במשך 30 ימים אלה, המחיר שבחשבונית לא יישא הצמדה ו/או ריבית כלשהן. לגבי מחירים הנקובים בשקלים- לאחר מכן תתווסף למחיר ריבית חשכ"ל, דהיינו החל מהיום ה- 31 ועד למועד ביצוע התשלום בפועל.
- מעבר לכך לא יישא המוסד בכל תשלום נוסף כלשהו עקב האיחור בביצוע התשלום.**



להלן דוגמא

מס'	מרכיב תשלום	כמות	מחיר ליחידה	סה"כ
1	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש בנפגעי עבודה, נפגעי פעולות איבה		לפי מחירון הזוכה	
2	מס' החלטות סופיות שנתנו בתיקי מס הכנסה		לפי מחירון הזוכה	
3	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש בנכות כללית,		לפי מחירון הזוכה	
4	מס' החלטות סופיות שניתנו בחודש ילד נכה ושירותים מיוחדים		לפי מחירון הזוכה	
5	החזר שעות הדרכה צוות מנהלי		40 ש"ח לשעה	
6	החזר שעות הדרכה רופאים		240.8 ש"ח לשעה	
סה"כ לחודש לפני הפעלת מדד איכות				
7	גורם איכות משוקלל		בין 0.8 ל 1.1	
סה"כ לתשלום כולל מדד איכות - סה"כ לתשלום X גורם איכות (0.8 - 1.1)				



נספחים

נספח 0.3.2 : פרטי המציע המשתתף במכרז

תאריך _____

לכבוד
 המוסד לביטוח לאומי
 שדרות וייצמן 13
 ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז שירותי ניהול ותפעול ועדות ערר מס' מ' (2043) 2013

אנו _____ מעוניינים להשתתף במכרז האמור.

להלן פרטי איש הקשר מטעמנו האחראי למכרז זה:

	שם איש הקשר ותפקידו בארגון
	כתובת המציע
	מס' טלפון נייד
	מס' טלפון במשרד
	מס' פקס
	כתובת דואר אלקטרוני

בברכה,

חתימת איש הקשר _____

תאריך _____

**נספח 0.5.1 : נוסח ערבות הצעה למכרז**

שם הבנק/חברת ביטוח _____

מס' טלפון _____

מס' פקס _____

כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

תאריך _____

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסך של 500,000 ₪ (חמש מאות אלף ₪) אשר תדרשו מאת _____ (להלן – "החייב") בקשר עם מכרז מס' מ (2043) 2013 בנושא מתן שירותי ניהול ותפעול ועדות ערר.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד לתאריך 31.3.2014.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח _____

_____ כתובת הסניף/חברת הביטוח

_____ מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא

_____ תאריך



נספח 0.5.2.1 : אישור בר תוקף על ניהול פנקסי
חשבונות



נספח 0.5.2.2 : אישור רשם התאגידים



נספח 0.5.2.3 : אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד _____
 [שם המציע] _____ (להלן – "המציע")

מאשר בזאת, כלהלן:

1. הר"מ הינם מוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע.
2. חתימותיהם של הר"מ שהם מורשי חתימה של המציע הנ"ל מחייבות עד לסכום כדלהלן:

בחתימה מורשה אחד, עד לסכום _____ ש"ח.

בחתימת _____ מורשים, מעל לסכום הנקוב לעיל.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום:

היום _____
 חותמת וחתימת עו"ד _____



נספח 0.5.2.4 : תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אני עו"ד/רו"ח _____ מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

מחזיקה בשליטה בתאגיד/עסק _____ הינה גב' _____
מס' ת.ז. _____.

חותמת

חתימה

שם מלא

תצהיר בעלת השליטה

אני _____ מס' ת.ז. _____.

מצהירה בזאת כי התאגיד/העסק _____ נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב- 1992.

חותמת

חתימה

שם מלא



נספח 0.5.2.5: רשיון הכרה כקופת חולים ו/או רשיון לניהול בית חולים ו/או הכרה כתאגיד בריאות

יש לסרוק ולצרף את אישור ההכרה



נספח 0.5.2.6 א': הצהרת המציע על מחזור כספי

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שדרות ויצמן 13
ירושלים

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____ (להלן – "המציע")
מצהירים בזאת, לצורך השתתפות במכרז מ(2043) 2013 מתן שירותי ניהול ותפעול ועדות ערר, כי
המחזור הכספי (הכנסות) של המציע לכל אחת מהשנים 2010, 2011, 2012 הנו כדלקמן:

<u>שנה</u>	<u>הכנסות בש"ח ללא מע"מ</u>
2010	_____
2011	_____
2012	_____

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

נספח 0.5.2.6 ב' : אישור רואה חשבון על מחזור כספי

(יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח)

תאריך _____

לכבוד _____

(שם המציע) _____

הנדון: מחזור כספי (הכנסות) המציע

אנו משרד רו"ח _____ רואי החשבון המבקר של _____ המגישה הצעה, למכרז מ(2043) 2013 **מתן שירותי ניהול ותפעול ועדות ערר** (להלן "המציע") מאשר/ת, כי ביקרנו את ההצהרה של המציע בדבר הקיף מחזור כספי (בהתאם לדרישות המכרז) הכלולה בהצעה של המציע למכרז האמור ואשר מתייחסת **לכל אחת מהשנים 2010, 2011, 2012** מצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.

הצהרה זו הינה באחריות ההנהלה של המציע, אחריותנו היא לחוות דעת על ההצהרה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ונקטנו את אותם נהלי ביקורת אשר ראינו אותם כדרושים לפי הנסיבות. הביקורת בוצעה במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה.

הביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המציע וכן הערכת נאותות ההצגה בהצהרה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, ההצהרה בדבר מחזור כספי משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה וזאת בהתאם לרשומות עליהם התבססה.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת רואי החשבון

נספח 0.5.2.7 : אישור על היקף כ"א של המציע

לכבוד
 המוסד לביטוח לאומי
 שדרות ויצמן 13
 ירושלים

הנדון: מכרז שירותי ניהול ותפעול ועדות ערר מס' מ(2043) 2013

אני הח"מ _____ מורשה חתימה של _____ (המציע) מצהיר בזאת כי המציע מעסיק עובדים באופן ישיר ושלא באמצעות קבלני משנה, בהיקפים כמפורט להלן:

מס' עובדים הכולל המועסקים באופן ישיר	שנה	מס'
	2010	(1)
	2011	(2)
	2012	(3)

 חתימה וחתימה

 שם מורשה החתימה

 תאריך



נספח 0.5.2.8 : התחייבות המציע למיקום מרכז
העררים העתידי בחיפה

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה בחברת _____ מצהירים בזאת כי:

- א. מרכז העררים ימוקם בעיר חיפה בלבד.
- ב. מרכז העררים יעמוד בכל המפרטים והדרישות המפורטות במכרז זה
- ג. שטח המרכז לא יפחת מ – 370 מ"ר

בכבוד רב,

תאריך _____ שם מלא של מורשה/י החתימה _____ חותמת _____ חתימה _____



נספח 0.5.3 : תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

[על המציע וכל אחד מבעלי השליטה במציע לחתום על תצהירים נפרדים ולצרף להצעה]

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' מ (2043) 2013 שרותי ניהול ותפעול ועדות ערר (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

[סעיף זה ימולא על ידי המציע]

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מספר מ(2043) 2013 שרותי ניהול ותפעול ועדות ערר. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה. **[סעיף זה**

ימולא על ידי בעל השליטה במציע]

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור בשל הפרת דיני העבודה.

הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא נקנסו על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז האמור, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחותמת _____

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך



נספח 0.5.4 : תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים

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

2. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מספר מ(2043) 2013 שרותי ניהול ותפעול ועדות ערר (להלן "המציע").

3. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע ובשם בעלי השליטה בו.

4. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי אם יוכרז המציע כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב כי הזוכה יקיים את כל חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.

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

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחותמת _____

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך

נספח 0.5.5 : הצהרת המשתתף במכרז

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה בחברת _____ מצהירים בזאת כי:

מצהירים בזאת כי:

1. קראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת. ברשותנו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות האמצעים הכספיים, הארגוניים והטכניים וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע ההתחייבויות הזוכה במכרז זה, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בהתאם לדרישות המכרז.

2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא כל דרישות המכרז כמפורט במכרז מס' _____, אם נזכה בו, בדיוקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכל בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.

3. הננו מצהירים, כי ברור לנו שהזמנת שרותי ניהול ותפעול ועדות ערר המוגדרת במכרז תהייה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות להיקפים ולכמויות כל שהן ובהתאם למחירים בהצעתנו למכר זה.

4. אנו מתחייבים לעשות שימוש, רך ורק בתוכנות מורשות עם רשיון יצרן, לצורך מימוש מכרז זה.

בכפוף לאמור בסעיף 0.7.8 בחוברת המכרז, אנו מבקשים שלא לחשוף את הסעיפים הבאים בהצעתנו למתחרים:

בכבוד רב,

הצהרת נכונות המידע לעיל:

תאריך _____ שם מלא של מורשה/י החתימה _____ חותמת _____ חתימה _____

**נספח 0.6.1 : נוסח ערבות ביצוע**

תאריך _____

כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות וייצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: **כתב ערבות מס'** _____אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 1,000,000 ₪ **שיוצמד למדד המחירים לצרכן**

מתאריך _____

(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן – "החייב") בקשר עם מכרז מס' מ (2043) 2013 בנושא: שירותי ניהול ותפעול ועדות ערר.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד לתאריך _____.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חברת ביטוח

_____ כתובת סניף הבנק / חברת ביטוח

_____ מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.



נספח 0.6.1.6 : אישור לניהול מאגרי מידע



נספח 0.6.3 : נוסח הסכם התקשרות

לצורך השלמת הליכי הגשת ההצעה למכרז, המציע מחוייב לחתום על חוזה/הסכם **החתום בר"ת**, **ע"י הגורמים המוסמכים במוסד** (חתימה על הסכם ללא ר"ת לא תתקבל).

להורדת החוזה/הסכם (עמודים 91-105) **לחץ כאן**.

[כמו-כן, ניתן להוריד את החוזה / הסכם ע"י לחיצה על הקישור המופיע **בתוך מודעת המכרז**].

**נספח 0.6.4: נוסח התחייבות לשמירת סודיות**

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

הואיל ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת _____ שבין חברה _____ (להלן "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן "המוסד") מזמין המוסד מהזוכה שירותי ניהול ותפעול ועדת ערר ;

והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, בביצוע שירותים בחצרות ובציוד המוסד, כאמור בהסכם האמור (להלן: "העבודה");

והואיל והמוסד הסכים להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הזוכה לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למוסד ו/או הנודע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן "המידע");

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן העבודה או ביצועה.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת העבודה או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או קבצי מחשב ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא למעט חריגים המוגדרים במפורש בסעיף 0.15.5.1 במכרז.
3. לפעול בהתאם להנחיות אבטחת המידע ושמירת הסודיות המוגדרות בהסכם לעיל ונספחיו ובהתאם להנחיות מנהל חטיבת אבטחת מידע במוסד לביטוח לאומי, מזמן לזמן.
4. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
5. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
6. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו



- לכם או לצד שלישי כלשהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
7. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכס או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב ביצוע העבודה או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב ביצוע העבודה או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
8. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע העבודה כאמור לעיל.
9. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א- 1981.
10. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

ולראיה באתי על החתום

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

שם הזוכה (החברה): _____

כתובת: _____

חתימה: _____

**נספח 0.6.5 : אישור על קיום ביטוחים****במסמך זה אין לבצע מחיקות או הוספת מלל כלשהו**

לכבוד
 המוסד לביטוח לאומי
 שדרות ויצמן 13
 ירושלים
 (להלן "המוסד")

הנדון: **אישור על קיום ביטוחים של**

מספר ח.פ. _____
 (להלן "הספק")

בקשר להסכם לקבלת שירות ניהול ותפעול ועדות ערר"

(להלן "ההסכם")

אנו הח"מ, _____ חברה לביטוח בע"מ, מצהירים ומאשרים בזאת כי ערכנו על שם הספק את הביטוחים להלן:

פוליסה לביטוח אחריות מקצועית המבטחת את חבות הספק על פי דין בגין מעשה או מחדל בגבולות אחריות של 4,000,000 ₪ או 1,000,000 \$ לתובע אחד, למקרה אחד ובמצטבר במשך תקופת הביטוח. בביטוח זה אין כל חריג או סייג בגין: אי יושר של עובדים, חריגה מסמכות בתום לב, אובדן השימוש ועיכוב עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה, אחריות בגין קבלני משנה, אובדן מידע ומסמכים. תקופת הביטוח תוארך לתקופת גילוי של 6 חודשים לאחר ביטול או אי חידוש הביטוח כאמור ע"י המבטח או המבוטח ובתנאי שאין ביטוח אחר המכסה את חבות הספק באותו היקף ביטוח כפי הפוליסה שפקעה. **ההשתתפות העצמית בפוליסה זו אינה עולה על סך 60,000 ₪.**

פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי – לביטוח אחריותו של הספק כלפי צד שלישי כלשהו, לרבות המוסד ונציגיו בגבולות אחריות של 1,000,000 \$ או 4,000,000 ₪ לתובע אחד ובמצטבר במשך תקופת ביטוח שנתית. הפוליסה מורחבת לשפות את המוסד והבאים מטעמו בגין מעשה או מחדל של הספק ובכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו יחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד לכל אחד מהמבוטחים.

פוליסה לביטוח חבות מעבידים - המכסה את הספק בגין חבותו כלפי העובדים המועסקים על ידו. הפוליסה מורחבת לשפות את המוסד באם יחשב כמעביד של המועסקים על ידי הספק.

בהתייחס לפוליסות לעיל:

1. כל סעיף המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי המוסד וכלפי מבטחיו, ולגבי המוסד, הביטוח על-פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את המוסד במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוח המוסד, מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי המוסד להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981. ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי המוסד וכלפי מבטחיו.
2. בפוליסות מופיע תנאי ולפיו לא יצומצם או יבוטל הביטוח במשך תקופת הביטוח, אלא אם תישלח הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המוסד לביטוח לאומי לפחות 60 יום מראש.
3. השתתפויות עצמיות ותשלום פרמיות חלות על הספק בלבד.
4. אנו מוותרים על זכות התחלוף כלפי המוסד לביטוח לאומי והבאים מטעמו. הוויתור לא יחול כלפי אדם שביצע נזק בזדון.



אישור זה כפוף לתנאי הפוליסות המקוריות וסייגיהן עד כמה שלא שונו במפורש ע"י האמור לעיל.

בכבוד רב,

שם חברת הביטוח _____

חתימת וחותמת המבטח

תפקיד החותם

שם החותם

תאריך

	<u>עד תאריך</u>	<u>מתאריך</u>	<u>פוליסה מס'</u>
פוליסה לביטוח אחריות מקצועית			
פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי			
פוליסה לביטוח אחריות מעבידים			

פרטי סוכן הביטוח:

שם _____; כתובת _____; טלפון _____

אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן:

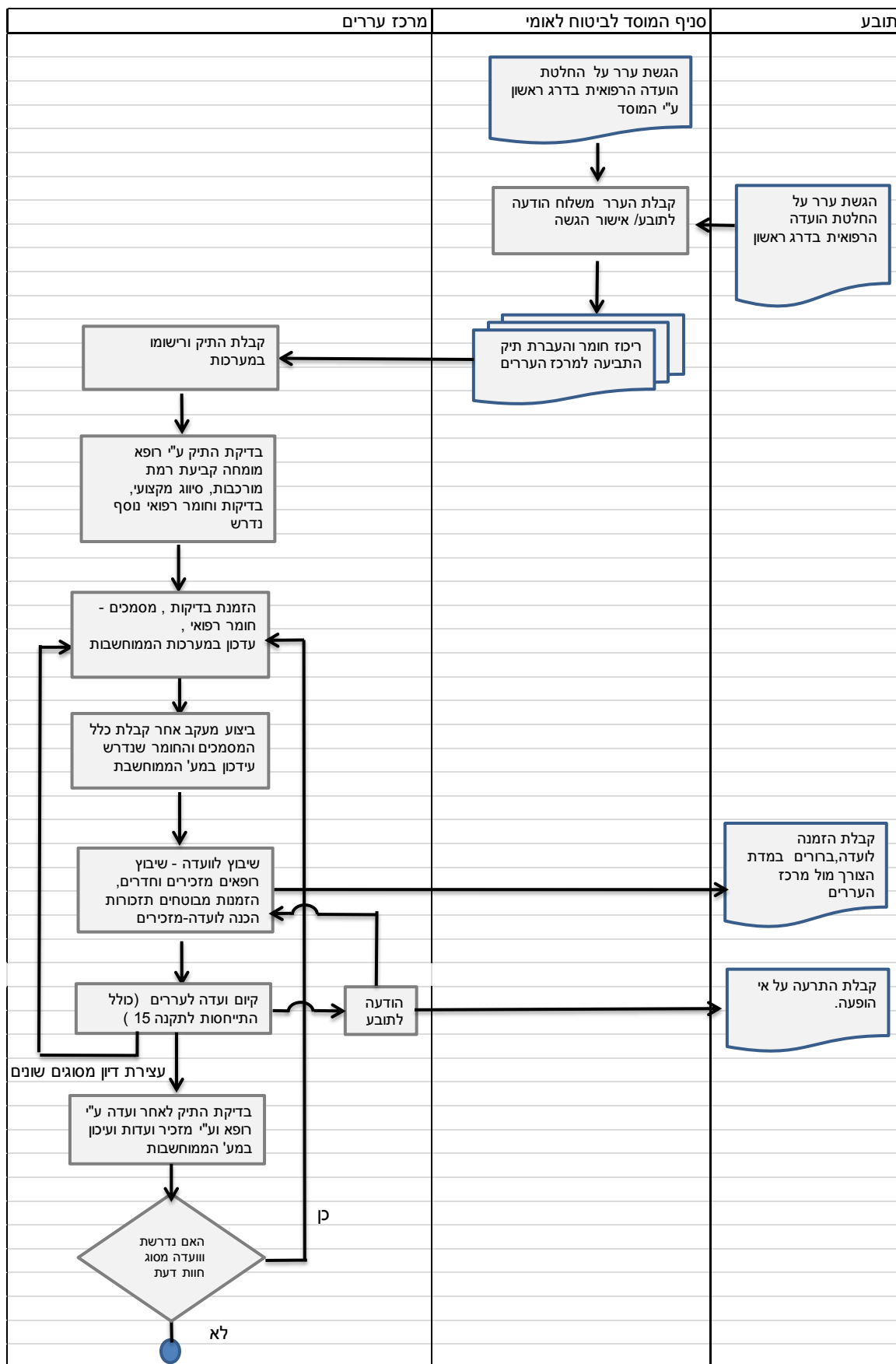
<u>רשימת הפוליסות:</u>	<u>עד תאריך</u>	<u>מתאריך</u>	<u>חתימה וחותמת חברת הביטוח</u>
פוליסה לביטוח אחריות מקצועית			
פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי			

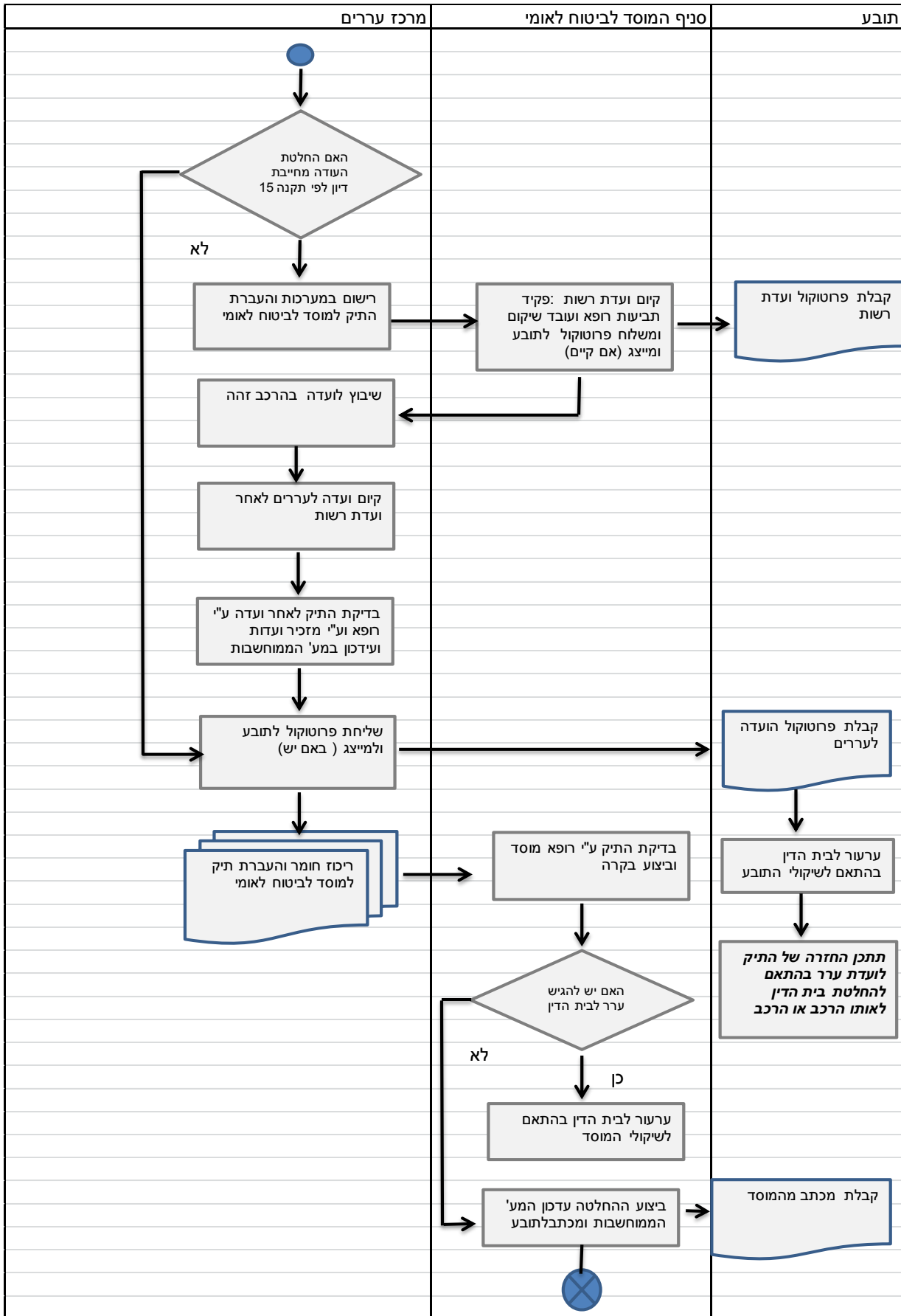


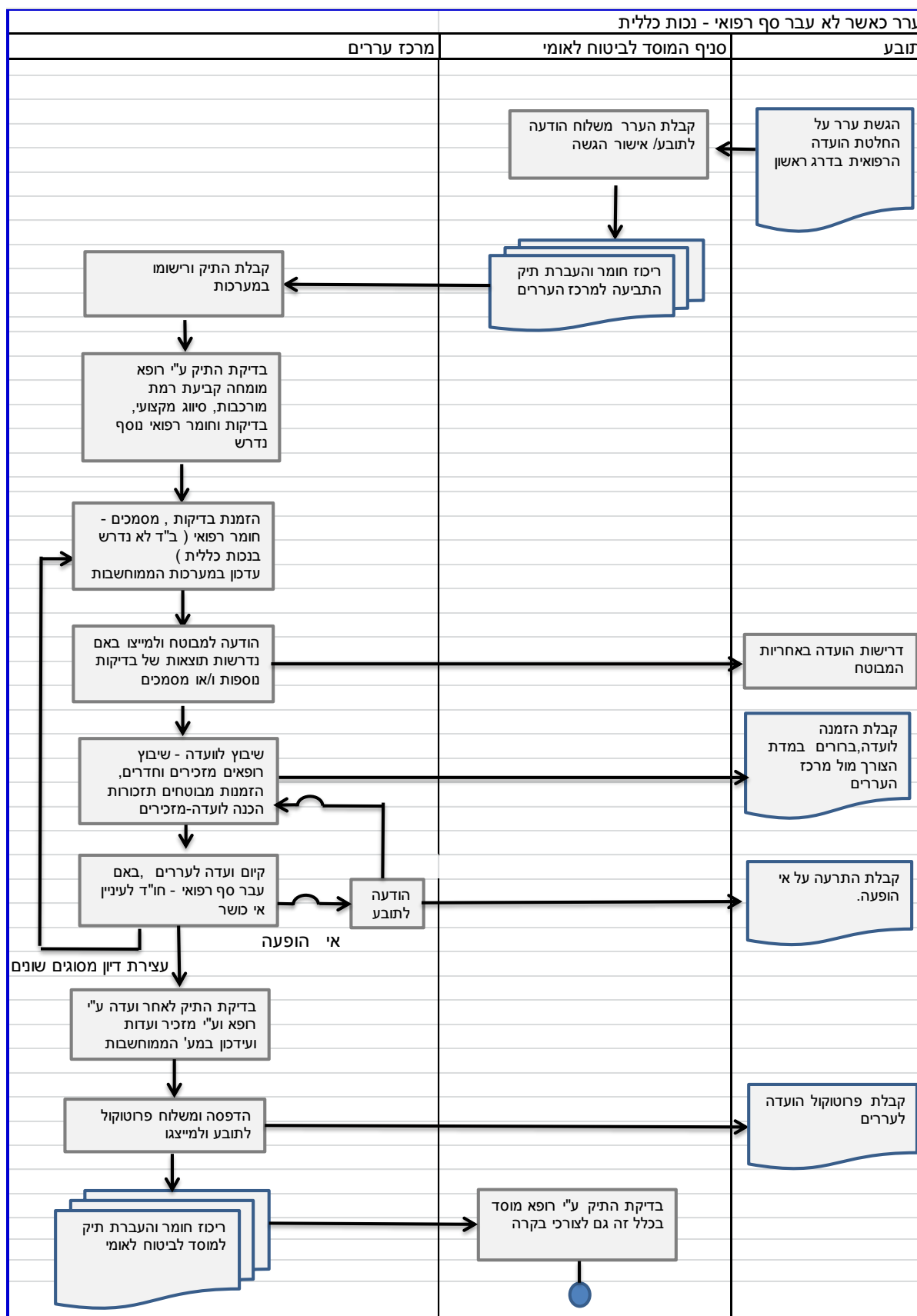
נספח 2.0.6 : תרשימי זרימה – תהליך הטיפול
בתיקי עררים

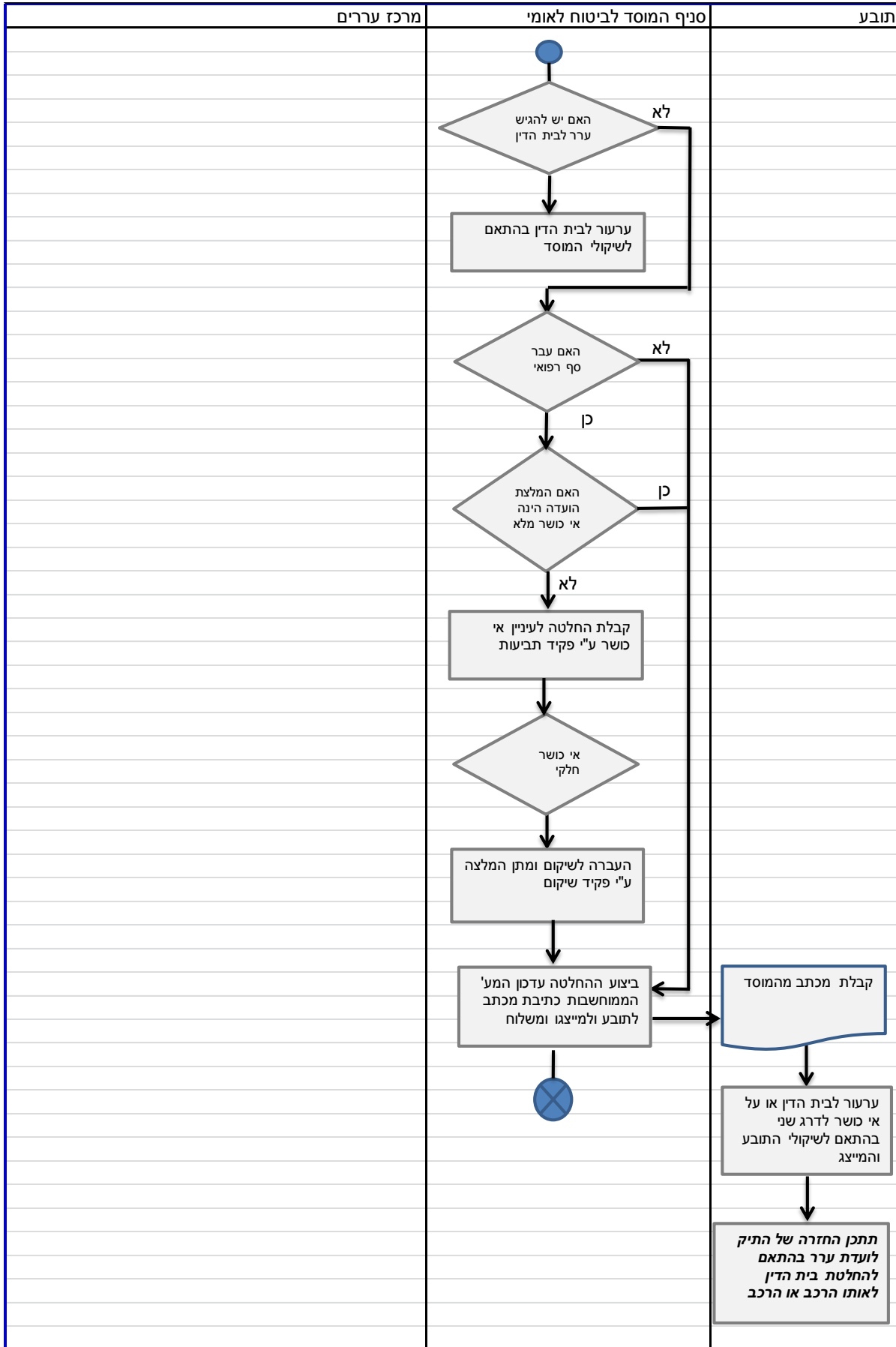


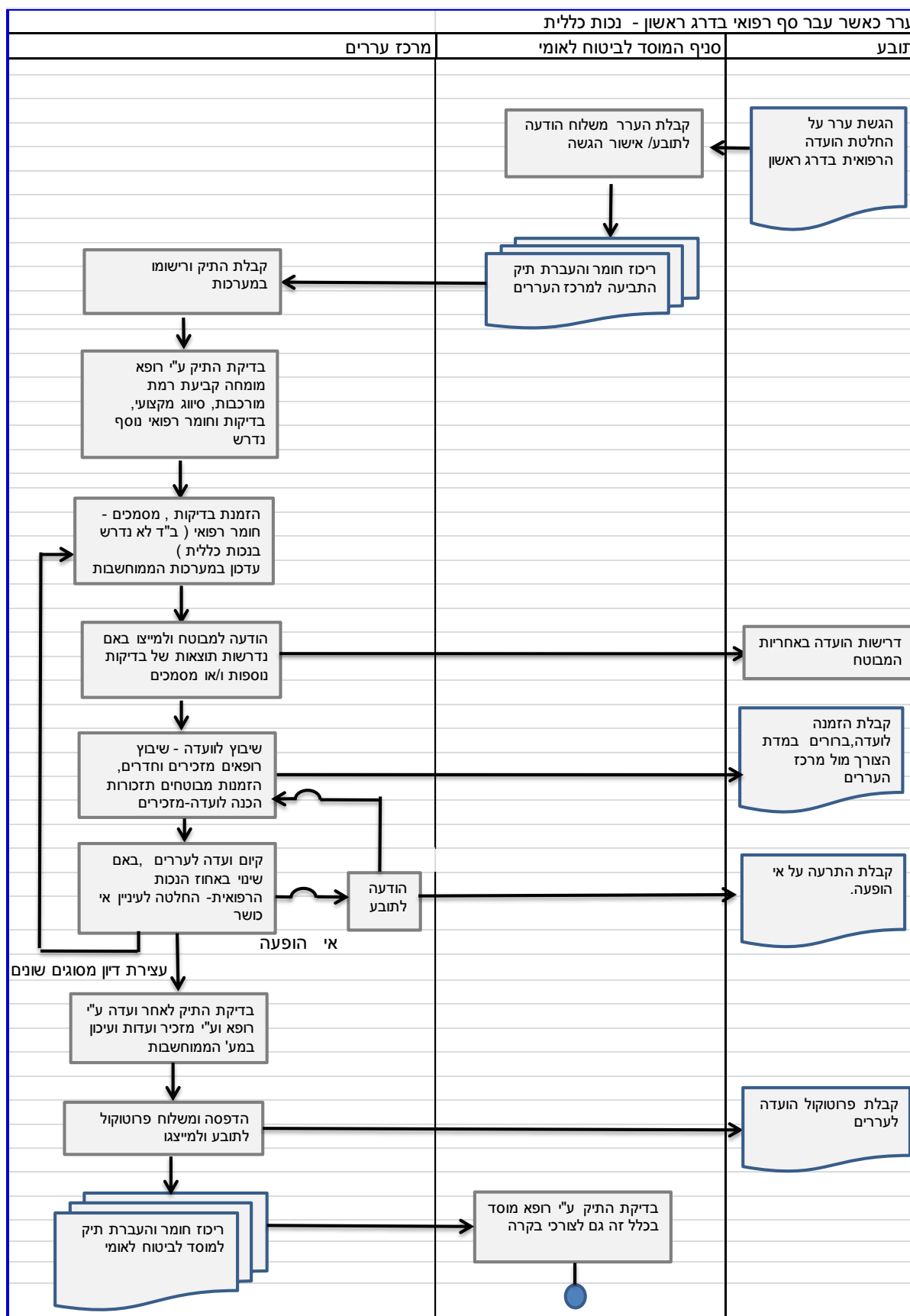
תרשים זרימה – נכות מעבודה

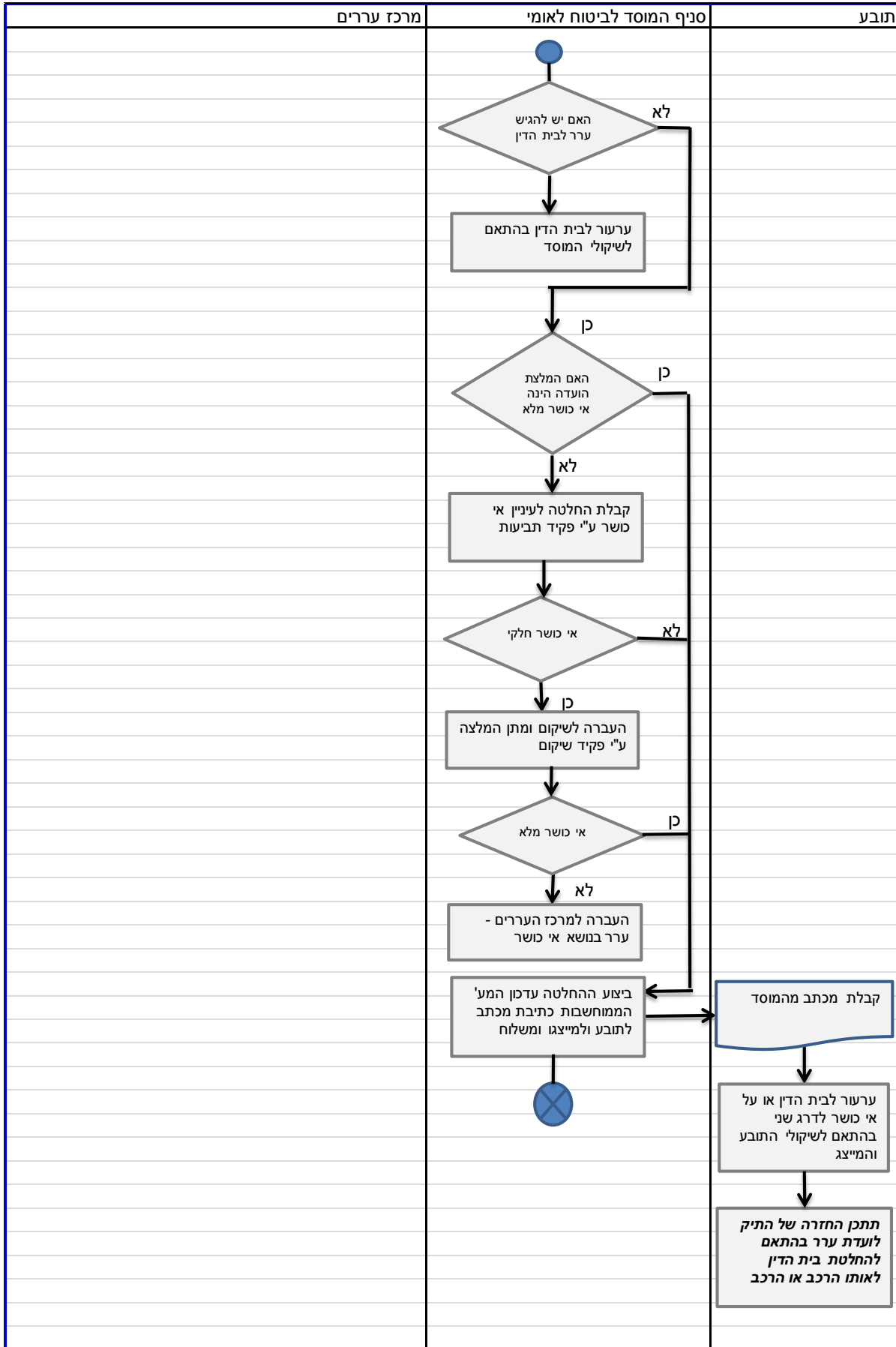












נספח 4.1.1 : פרטים על המציע

על המציע למלא את הפרטים הבאים :

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.1.1	שם המציע:	
1.1.2	כתובת מלאה:	
1.1.3	מס' טלפון:	
1.1.4	מס' פקס:	
1.1.5	דואר אלקטרוני:	
1.1.6	סוג התארגנות (חברה, עמותה)	
1.1.7	מספר חברה (ח.פ) במקרה והמציע הוא תאגיד	
1.1.8	שמות בעלי החברה/עמותה	
1.1.9	שם המנהל הכללי	
1.1.10	מספר תיק עוסק מורשה:	
1.1.11	פרוט תחומי העיסוק העיקריים:	
1.1.12	מבנה הבעלות על החברה:	
1.1.13	שמות מנהלי החברה/העמותה :	
1.1.14	פרטי איש הקשר בכל הנוגע למכרז זה	
1.1.15	מס' טלפון של איש קשר	
1.1.16	מס' טלפון סלולרי של איש קשר	
1.1.17	דואר אלקטרוני של איש קשר	
1.1.18	פרטי חשבון בנק- שם הבנק	
1.1.19	פרטי חשבון בנק- שם סניף הבנק ומספרו	
1.1.20	פרטי חשבון בנק- מס' חשבון	

הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך

**נספח 4.8.10.1: פרטי מנהל מרכז העררים**

שם המנהל _____ ת.ז. _____

השכלה: תואר _____ משנת _____ מוסד _____

נתוני השכלה ותארים נוספים

_____מס' שנות ניסיון כמנהל אדמיניסטרטיבי במרפאה בבית חולים או בתאגיד בריאות

מס' שנות ניסיון אצל המציע _____

פרוט עבודות בתחום ניהול אדמיניסטרטיבי ב – 5 השנים האחרונות

שנה	שם איש קשר	טל' איש קשר	פרוט התפקיד הניהולי	גודל הצוות שניהל	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות המעידות על השכלה.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך



נספח 4.8.10.2: פרטי רופא מומחה מרכז העררים

שם הרופא _____ ת.ז. _____
 השכלה _____
 תואר ד"ר ברפואה _____ מוסד _____ רישיון לעסוק ברפואה בישראל משנת _____
 התמחות בתחום _____ רישיון מומחה משנת _____
 נתוני השכלה נוספים _____

מס' שנות ניסיון כרופא _____
 מס' שנות ניסיון כרופא מומחה _____
 מס' שנות ניסיון אצל המציע _____

פרוט ניסיון נוסף בתחום השירות הנדרש _____

יש לפרט ניסיון ב-5 שנים אחרונות . באם למועמד שנות ניסיון נוספות יש לפרט ניסיון ב-7 שנים אחרונות

שנה	שם איש קשר	טל' איש קשר	פרוט התפקיד	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות המעידות על השכלה.

יש לצרף פירוט לגבי הרופא המומחה הנוסף המיועד למרכז העררים

הצהרת נכונות המידע לעיל:

תאריך _____ שם מלא של מורשה/י החתימה _____ חותמת _____ חתימה _____



נספח 4.8.10.2 המשך: פרטי רופא מומחה נוסף למרכז העררים

שם הרופא _____ ת.ז. _____
 השכלה _____
 תואר די"ר ברפואה _____ מוסד _____ רישיון לעסוק ברפואה בישראל משנת _____
 התמחות בתחום _____ רישיון מומחה משנת _____
 נתוני השכלה נוספים _____

מס' שנות ניסיון כרופא _____
 מס' שנות ניסיון כרופא מומחה _____
 מס' שנות ניסיון אצל המציע _____

פרוט ניסיון נוסף בתחום השירות הנדרש _____

שנה	שם איש קשר	טל' איש קשר	פרוט התפקיד	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות המעידות על השכלה.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

_____ תאריך _____ שם מלא של מורשה/י החתימה _____ חותמת _____ חתימה

**נספח 4.8.10.3: פרטי מנהל מזכירות וועדות ערר**

שם מנהל המזכירות _____ ת.ז. _____

השכלה: תואר בתחום _____ משנת _____ מוסד _____

נתוני השכלה נוספים תואר שני תואר ראשון נוסף

מס' שנות ניסיון בניהול צוות מינהלי _____

מס' שנות ניסיון אצל המציע _____

פרוט ניסיון נוסף בתחום ניהול מערך דומה ב-3 שנים האחרונות

יש לפרט ניסיון ב-3 שנים אחרונות . באם למועמד שנות ניסיון נוספות יש לפרט ניסיון ב-5 שנים אחרונות

שנה	שם איש קשר	טל' איש קשר	פרוט התפקיד	גודל הצוות שניהל	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות המעידות על השכלה.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

_____ חתימה

_____ חותמת

_____ שם מלא של מורשה/י החתימה

_____ תאריך



נספח 4.10 תכנית הפעלה מוצעת למכרז העררים

יש להגיש תכנית מפורטות הכוללת את אופן הפעלת מכרז העררים על כל תחומי השירות הנדרשים בו
יש להתייחס לכל הסעיפים הבאים

- א. **מבנה ארגוני של המציע** –
על המציע לפרט מהו המבנה האירגוני המוצע על ידו, היקף כ"א שיועסק במרכז בהתייחס לתפקידים והפונקציות השונות הנדרשות היקפי המשרות יש להתייחס לכלל בעלי התפקידים: מזכירי ועדות מזכירי ישיבות מוקדן פקיד קבלת קהל אחראי הדרכה וכו'.
- ב. **מועדים ושעות פעילות הוועדות** –
באלו ימים ושעות יתקיימו הוועדות, מתן שירות טלפוני, מתן שירותי קבלת קהל ועוד.
- ג. **שיטת העבודה וחלוקת מטלות** –
פירוט של שיטת העבודה ואופן חלוקתה בין בעלי התפקידים השונים בהתייחסות לעמידה ביעדי השירות המופיעים במכרז זה לרבות חישוב וסימולציה של מספר תיקים נכנסים, מטופלים בחודש וסיום טיפול בתיקים.
- ד. **פוסקים שיועסקו המרכז** –
התייחסות להגדלה של מאגר פוסקים איכותי וזמין, שימור, גיוס וכו'.
- ה. **מערכות ממוחשבות משלימות** –
פירוט של מערכות ממוחשבות משלימות שבכוונת המציע להשתמש בצד מע' המוסד, תיאור המע' המטרה, יתרונות, פלטים של המע' וכו'.
- ו. **מערך בקרה פנימית** –
בקרה על החלטות הוועדה ועל איכות השירות במרכז – פרוט שיטת הבקרה, היקף הביצוע ומשוב לעובדים.
- ז. **מעריך הדרכה ושימור ידע** –
פירוט של הפונקציה של אחראי הדרכה, כיצד בכונת המציע לאתר נושאים המחייבים ריענון לבעלי התפקידים השונים בכלל זה הפוסקים, התייחסות לנושא סדנאות השירות ונושאי הדרכה עיקריים במסגרת זו.
- ח. **מעריך זימונים לוועדות** –
התייחסות למערכות תומכות, שיטות ומועדים בהם יבוצעו זימונים, תזכורות, רישום פניות ועוד.
- ט. **תוכנית הערכות להקמה** –
תוכנית מפורטת כולל שלבים ולוחות זמנים כולל התייחסות לנושאים טכניים ומערך מיחשוב.



נספח 4.10.7 : תכנית פונקציונלית למרכז העררים

- א. יש להגיש תכנית מפורטת הכוללת חדרי וועדות, שטחי המתנה, שטחי קבלת קהל, שירותים, אחסון מעליות וכו'.
- ב. על התוכנית להיות מוגשת בק"מ של 1:50 ותכלול מידות מפורטות וסימונים של שטחים ייעודיים כמפורט בסעיף א'.
- ג. על המציע לפרט את מיקומו המתוכנן של המרכז- אזור כתובת בנין קומה וכו'.
- ד. על המציע לפרט נתונים על נגישות בתחבורה ציבורית, שטחי חניה, מס' מקומות חניה, מרחקי הליכה מהחניה ומתחנות האוטובוס. קווי אוטובוס המגיעים למרכז ונקודות המוצא שלהם.
- ה. על המציע להתייחס לנגישות פיזית ונגישות חושית.



נספח 5 : טופס הצעה כספית

על המציע לפרט בהצעתו את התעריפים המבוקשים בטבלה המצורפת.

מס'	סוגי החלטות	מחיר בש"ח ללא מע"מ
1	החלטה סופית שניתנה בחודש בנפגעי עבודה, נפגעי פעולות איבה ואסירי ציון	
2	החלטה סופית שנתנה בתיקי מס הכנסה	
3	החלטת סופית שניתנה בחודש בנכות כללית	
3	החלטת סופית שניתנה בחודש בילד נכה ושירותים מיוחדים	

בכבוד רב,

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך



נספח 0.13 אמות מידה - מפ"ל איכות ומפ"ל מחיר



הערות	טווח	ערך מקסימלי ניקוד מקסימלי = 100	ערך מינימאלי ניקוד = מינימאלי	סקלת הציונים	משקל ברמה 2 משקל יחסי פנימי	משקל ברמה 1	פירוט המדדים	רכיב	סעיף במכרז
	תואר ראשון כללי=70, תואר ראשון בתחומים הרלוונטיים =85, תואר שני=80, תואר ראשון ושני בתחומים הרלוונטיים (באחד מהתארים לפחות)-100	100	70	70-100	10.00%		תואר אקדמי	מנהל מרכז העררים	4.8.10.1
ספרו תקופות רלוונטיות טווח 5-10 שנים	ציונים לשנות ניסיון כמנהל: 5 שנים = 70, 6 שנים = 75, 7 שנים = 80, 9 שנים = 95, 10 שנים = 100 על	10	5	70-100	10.00%		מס' שנות ניסיון כמנהל אדמיניסטרטיבי		
באם למנהל ניסיון מעל 5 שנים ילקחו בחשבון 5 שנים מתוך 7 רלוונטיות	על פי הפירוט: 10 עובדים = 70, 11-12 עובדים = 75, 13-14 עובדים = 80, 15-17 עובדים = 85, 18-20 עובדים = 90, 21-24 עובדים = 95, 25 עובדים ומעלה = 100	25	10	60-100	5.00%		גודל הצוות הממוצע שנוהל על ידו ב- 5 שנים אחרונות		
	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85, מצויין=100			40-100	10.00%		התרשמות כללית וראיון עם מנהל המרכז המיועד		
					35.00%		סה"כ		
	רפא תעסוקתי=100, רפא בעל מומחיות בתחומים הבאים: פנימאי, משפחה, רפואה פיזיקלית, אורטופד, ושיקום =90. מומחיות אחרת =70			70-100	10.00%		הכשרה	רופא מרכז העררים	4.8.10.2
יחושב ממועד קבלת תעודת מומחה	ציונים לשנות ניסיון כמומחה: 5 שנים = 70, 6 שנים = 75, 7 שנים = 80, 8 שנים = 90, 9 שנים = 95, 10 שנים ומעלה = 100	10	5	60-100	15.00%		מס' שנות ניסיון כמומחה מ		
על המציע לכלול בהצעתו צוות המונה 2 רופאים, ציוני שני הרופאים ישוקללו המשקל הינו 50% לכל אחד.	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85, מצויין=100				10.00%		התרשמות כללית וראיון עם רופא מרכז העררים המיועד		
					35.00%		סה"כ		
	תואר ראשון כללי = 70, תואר ראשון במנהל רפואי, סיעוד, מדעי החיים = 85, תואר ראשון ושני כלליים = 80, תואר ראשון ושני בתחומים הרלוונטיים (באחד מהתארים לפחות) =100			70-100	10.00%		תואר אקדמי	מנהל מזכירות וועדות ערר	4.8.10.3
	ציונים לשנות ניסיון מינהלי: 3 שנים = 70, 4-5 שנים = 75, 6-7 שנים = 80, 8-9 שנים = 95, 10 שנים = 100	3	10	60-100	10.00%		מספר שנות ניסיון בניהול צוות מינהלי		
	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצויין=100				10.00%		התרשמות כללית וראיון עם מנהל מזכירות וועדות רפואיות המיועד		
					30.00%		סה"כ		
					100.00%	40.00%	ציון משוקלל לתחום		
	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצויין=100			40-100	100.00%		התרשמות מביקור והגורם המפעיל	התרשמות כללית	0.13
					100.00%	15.00%	ציון משוקלל לתחום		



הערות	טווח	ערך מקסימלי ניקוד מקסימלי = 100	ערך מינימאלי ניקוד מינימאלי =	סקלת הציונים	משקל ברמה 2 משקל יחסי פנימי	משקל ברמה 1	פירוט המדדים	רכיב	סעיף במכרז
מבנה ארגוני והיקף כ"א בהתייחס למועדי הפעלה	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצוין=100			40-100	10.00%		מבנה ארגוני של הצוות העבודה הקבוע	תוכנית הפעלת המרכז	4.10
מתן עדיפות למועדי הפעלה רחבים לנוחות המבוטחים המגיעים מכלל איזור הצפון	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצוין=100			40-100	10.00%		מועדי פעילות הועדות המתוכננים		
בהתאמה למבנה הארגוני והיקפי כ"א וכן מועדי הפעלה	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצוין=100			40-100	20.00%		שיטת העבודה וחלוקת העבודה המוצעת		
התמקדות באופן הרחבת מאגר הפוסקים	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצוין=100			40-100	5.00%		פוסקים שיועסקו ושיטת הגיוס		
כגון מערכת לטיפול ולרישום פניות טלפונית מערכת שיבוץ וכו'	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצוין=100			40-100	5.00%		מערכות ממוחשבות שיופעלו בצד מערכות המוסד		
כיצד מתכוון המציע לבצע בקרה שלו על הליך הועדות ותהליכי העבודה	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצוין=100			40-100	10.00%		מערך בקרה פנימי של המציע על הכנת התיקים לועדות, ניהול הועדות וההחלטות		
	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצוין=100			40-100	10.00%		מערך הדרכה פנימית נוספת - מתוכנן: עובדי המרכז פוסקים		
	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצוין=100			40-100	15.00%		מערך זימונים לועדות, תזכורות, שירות טלפוני		
	גרוע מאד =40, גרוע=60, ממוצע=75 טוב מאוד= 85 מצוין=100			40-100	15.00%		תוכנית הערכות להקמת המרכז		
הציונים בסעיף זה יקבעו על פי בחינה מקצועית והתרשמות של ועדת הבדיקה					100.00%	25.00%	ציון משוקלל לתחום		

מפ"ל איכות - המשך



הערות	טווח	ערך מקסימלי ניקוד מקסימלי = 100	ערך מינימאלי ניקוד = מינימאלי	סקלת הציונים	משקל ברמה 2 משקל יחסי פנימי	משקל ברמה 1	פירוט המדדים	רכיב	סעיף במכרז
מדד משולב המשקלל בין מספר הקווי האוטובוס המובילים למרכז, אפשרות הגעה ברכבת, מס' החלפות אוטובוסים שעל מוזמנים מערי הצפון ומחפה לבצע כדי להגיע למרכז וכן מרחק בין תחנות האוטובוס והחניון הסמוכים למרכז הערים	גרוע מאד = 40, גרוע = 60, ממוצע = 75 טוב מאוד = 85 מצויין = 100			40-100	15.00%		נגישות בתחבורה: מס' קווי אוטובוס, החלפות אוטובוסים, מרחק מחניה ומתחנת האוטובוס וכו'.	מיקום ותוכנית לאתר המוצע	פרק 3 4.1
מספר מקומות חניה בהתייחס לשעות פעילות המרכז, כולל חניות נכים על פי התקן	אין חניון = 40, עד 10 מקומות חניה = 50, מ-11-25 מקומות חניה = 60, חניון מ-26-40 מקומות חניה = 75, מ-41-55 מקומות חניה = 85, חניון מ-56-70 מקומות חניה = 95 מעל 70 מקומות חניה = 100			40-100	15.00%		מיקום המתקן בהיבט של מקומות חניה לרכב פרטי		
	גרוע מאד = 40, גרוע = 60, ממוצע = 75 טוב מאוד = 85 מצויין = 100			40-100	35.00%		התוכנית הפיזית בדגש על שטחי ההמתנה וחדרי הוועדות		
בהתייחס למועדי ההפעלה	עומד בדרישות התקן המינימליות אך מחייב התניידות של 70 מ' ומעלה = 60 עומד בתקן בלבד אך קרוב (מתחת ל 70 מטר) = 75, טוב מהתקן אך מרחק = 85, טוב מהתקן וקרוב = 100			40-100	20.00%		מיקום השירותים והמעליות מרחק מס' תאים, שירותי נכים וכו'		
האם יש התייחסות למסכי טלויזיה מתקני שתיה וכו' אין התייחסות = 40	גרוע מאד = 40, גרוע = 60, ממוצע = 75 טוב מאוד = 85 מצויין = 100			40-100	15.00%		אמצעים לרווחת הממתינים מעבר לדרישות הבסיסיות		
					100.00%	20.00%	ציון משוקלל לתחום		
						100.00%		סה"כ ציון איכות	



מפ"ל מחיר

הערות	אופן חישוב	משקל ברמה 1	פרוט נושא	תחום נבדק
	מחיר 1 $X_1 = 43\% X$	43.00%	מחיר להחלטה סופית בתיק נפגעי עבודה איבה ואסירי ציון	1
	מחיר 2 $X_2 = 40\% X$	40.00%	מחיר להחלטה סופית בנכות כללית	2
	מחיר 3 $X_3 = 11\% X$	11.00%	מחיר להחלטה סופית בילד נכה ושרם	3
	מחיר 4 $X_4 = 6\% X$	6.00%	מחיר להחלטה בתיקי מס הכנסה	4
$Y=100 * (X \text{ מינימום}) / X$ מחיר משוקלל מוצע $X =$ מחיר משוקלל מינימאלי = מינימום X	מחיר משוקלל: $X = X_1 + X_2 + X_3 + X_4$	100.00%	ציון משוקלל	מחיר
מחיר משוקלל 60% + איכות 40%			איכות ומחיר משוקללים	