



המוסד לביטוח לאומי  
אגף פיתוח שירותים (קרנות)

## מכרז מ (2060) 2013

**לשירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה  
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה  
מבוססי מיקום**



## תוכן עניינים

<u>פרק</u>	<u>עמוד</u>
<b>פרק 1 - מינהלה</b>	<b>4</b>
1. רקע	4
2. הגדרות	6
3. טבלת ריכוז תאריכים	9
4. משך ההתקשרות :	9
5. תנאי הסף להשתתפות במכרז	9
6. ביטוח	12
7. עסק בשליטת אישה	12
8. קבלת מסמכי המכרז ושאלות הבהרה	12
9. תכולת ההצעה	12
10. תוקף ההצעה	13
11. הגשת ההצעה	13
12. מסירת המעטפות	14
13. בחירת הזוכה	14
14. עיון במסמכי המכרז	14
15. החתימה על ההסכם :	15
16. קשר בין המכרז להסכם	15
17. הצעה מסויגת או מותנית	15
18. ביטול המכרז	15
<b>פרק 2 - מפרט הדרישות</b>	<b>16</b>
1. כללי	16
2. המחקר	16
3. אזור מתן השירות	16
4. מפקח התכנית (מטעם המוסד)	17
5. מנהל התכנית (מטעם הספק)	18
6. הקהלים המשתתפים בתכנית	18
7. שלבי התכנית	18
8. מוקד	20
9. אתר אינטרנט של התכנית	22
10. תהליכי העבודה בתכנית	23



11.	תהליכי דיווח תקופתי	33
12.	אחריות ושירות	35
13.	לחיץ המצוקה	37
14.	תוכנת איתור	40
15.	תשלומים לספק	41
<b>45</b>	<b>נספחים</b>	
46	נספח 5 - פרטי המציע	
48	נספח 5.1 - אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	
49	נספח 5.2 למכרז - נוסח כתב ערבות הגשה	
50	נספח 5.3 למכרז - הרשעות קודמות או היעדרן	
52	נספח 5.4 למכרז - תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים	
53	נספח 5.5 למכרז - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	
54	נספח 5.6 למכרז - שימוש בתוכנות מקוריות	
55	נספח 5.7.1 למכרז - ניסיון המציע בהפעלת מוקד מתן שירותים בתחומי הסיעוד	
57	נספח 5.7.3 למכרז - ניסיון המציע במתן שירותי איתור וסיוע באמצעות לחיץ מצוקה	
59	נספח 5.8.1 א' למכרז - הצהרת המציע על יכולת הפעלת השירות	
60	נספח 5.8.1 ב' למכרז - הצהרת קבלן המשנה על יכולת הפעלת השירות	
61	נספח 5.9 למכרז - תיאור לחיץ מצוקה והמנשא	
63	נספח 6 למכרז - התחייבות בנושא ביטוח	
64	נספח 7 למכרז - תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה	
65	נספח 9.1 למכרז - טופס פרטי המציע וספקי משנה	
66	נספח 9.2 למכרז - תיאור הפתרון המוצע ע"י המציע לצורך מכרז זה	
67	נספח 9.4 למכרז - הצעת מחיר	
68	נספח 15 למכרז - הסכם התקשרות (להלן ההסכם)	
83	נספח 1 להסכם - הצהרה בדבר שמירה על סודיות	
85	נספח 2 להסכם - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי ההסכם	
86	נספח 3 להסכם - ביטוחים	
89	נספח 4 להסכם - רמת שירות נדרשת וקנסות על חריגות מרמת השירות	



## בקשה לקבלת הצעות

### פרק 1 - מינהלה

#### 1. רקע

המוסד לביטוח לאומי (להלן: ה"מוסד") מבקש בזאת לקבל הצעות לביצוע תכנית לסיוע ולתמיכה בקשישים חולי דמנטיה והתומכים בהם באמצעות מוקד ולחיצי מצוקה אישיים מבוססי זיהוי מקום GPS, ולמתן שירותים נוספים שיפורטו להלן, וכן לסיוע בעריכת מחקר שמטרתו בחינת יעילות התכנית, במגמה לסייע בעיצוב השירות והערכת תרומתו למשתמשים ולמשפחותיהם. התכנית והמחקר יערכו במשך שלוש שנים. המוסד מתכנן לשתף בתכנית כ - 500 משתמשים.

#### מטרות התכנית

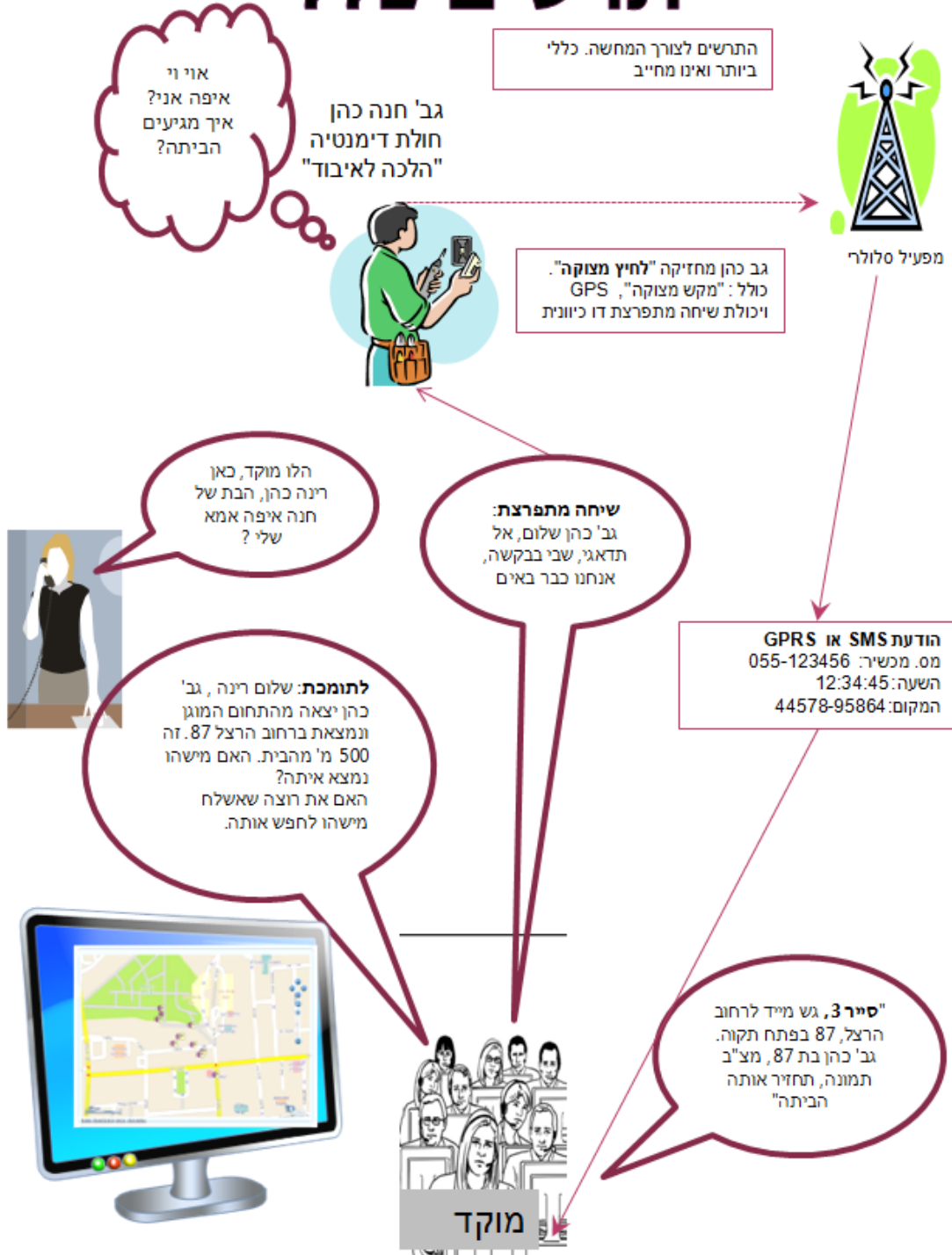
- הפחתת הנטל הגבוה המושת על בני המשפחה של חולי הדמנטיה ועל התומכים האחרים בחולי הדמנטיה.
- מניעת התרחקותם של המשתמשים בלחיצי המצוקה מתחומים בטוחים (תחום בטוח הינו תחום סביב ביתו או מקום אחר בו נוהג המשתמש לשהות).
- הפחתת מספר ההיעלמויות וקיצור משך הזמן בו לא ידוע מקום הימצאם של המשתמשים בלחיצי המצוקה.

מובהר בזאת כי במהלך ההתקשרות עשוי המוסד לצרף לתכנית אנשים בעלי צרכים מיוחדים שאינם חולי דמנטיה, באופן שלא ישפיע על מהות השירותים הנדרשים, או על כמויות המשתתפים המפורטות במסמכי המכרז.

תיאור מפורט של התכנית מובא ב"מפרט הדרישות" (פרק שני להלן).

תיאור סכמטי של התכנית מוצג בעמוד הבא.

# תרשים כללי





## 2. הגדרות

לצורך מכרז זה, להלן המשמעות של המושגים הבאים:

- 2.1. **המזמין/המוסד - המוסד לביטוח לאומי או מי מטעמו.**
- 2.2. **משרד ראשי-** משרדי הנהלת המוסד לביטוח לאומי בירושלים.
- 2.3. **המכרז** - מסמך זה לרבות כל פרקיו, חלקיו, נספחיו ותשובות לשאלות או הבהרות, אם יהיו כאלה.
- 2.4. **"מסמכי המכרז"** - מסמך זה על נספחיו.
- 2.5. **"תנאי המכרז"** - התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
- 2.6. **"המציע"** - תאגיד הרשום כדין המגיש הצעה במענה למכרז זה.
- 2.7. **"הספק"** - המציע אשר נבחר ע"י המוסד כזוכה עפ"י מכרז זה.
- 2.8. **"ספק משנה"** - מי שהמציע יתקשר איתו לקבלת חלק מהשירותים בהתאם לדרישות במכרז זה.
- 2.9. **"אזור המחקר"** - האזור הגיאוגרפי בו יתנהל המחקר, שגבולותיו יוגדרו במפרט.
- 2.10. **"אחזקה"**: ביצוע כל תיקון ו/או פעולה אחרת הנדרשת כדי שהמערכת תפעל באופן תקין, כמוגדר בדרישות המכרז.
- 2.11. **"אישור התחלת עבודה"** - אישור שינתן על ידי המפקח, לאחר שיערוך בדיקות ויקבע כי נתקיימו הדרישות להתחלת העבודה. אישור זה מהווה תנאי לתחילת זימון משתמשים וקליטתם בתכנית.
- 2.12. **"איזור בטוח"** או **"תחום בטוח"** - איזור התחום בגבולות ווירטואליים שבו אמור המשתמש לשהות.
- 2.13. **"אתר תחזוקה"** - מקום בו יכול המשתתף למסור מכשירים לתיקון או לקבלם לאחר תיקון, או לקבל שירותים אחרים כמוגדר במפרט.
- 2.14. **"בעל שליטה"** - כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א -1981.
- 2.15. **"גבולות וירטואליים"** - קו המשורטט במפה ותחום "איזור בטוח".
- 2.16. **"המפרט"** או "המפרט הטכני" או "מפרט הדרישות" - מפרט דרישות שרות, טכנולוגיה ותשתיות, המצורף כפרק שני למסמך זה.
- 2.17. **"התכנית"** - מכלול כל הפעולות שתבוצענה על ידי הספק וכל המשתתפים, כמתואר בכל מסמכי המכרז לרבות הנספחים.
- 2.18. **"המערכת"** - מכלול כל העובדים, התהליכים, השירותים, הציוד, הרשתות, המכשירים, וכל שאר הגורמים הנכללים במכרז זה.
- 2.19. **"המפקח על התכנית"** (או "המפקח") - מי שמונה על ידי המוסד לפקח על ביצוע התוכנית. תפקידו וסמכויותיו מוגדרות במפרט.
- 2.20. **"הסכם"** - הסכם ההתקשרות המצורף כנספח 15 למסמכי המכרז.



- 2.21. **"חיוויים"** - מכלול האינדיקציות שניתן לקבל מהמערכת לרבות: המקום (הגיאוגרפי) בו נמצא לחיץ המצוקה, אות המתקבל במוקד עקב לחיצה על מקש מצוקה, לחיץ המצוקה פועל (ON), מצב סוללה וכל מידע רלוונטי אחר.
- 2.22. **"חריגה מתחום בטוח"** - אירוע המתרחש כאשר לחיץ המצוקה (הנישא על ידי המשתמש) חוצה גבול וירטואלי. אירוע זה יפעיל חיווי מתאים במוקד גם ללא לחיצה.
- 2.23. **"יום עסקים"** - כל יום, למעט יום שבת, ימי שבתון, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות וחג השבועות; בכל יום משעה 8 עד 18 ובימים הקודמים לימים שפורטו לעיל בשעות 8-13.
- 2.24. **"יומן אירועים" (או "יומן")** - יומן ממוחשב, בו ירשמו (באופן אוטומטי או בהקלדה) כל האירועים מכל סוג המתרחשים במערכת, לרבות אירועי קריאות למוקד, פעולות המוקדן, אירועים הנוצרים אוטומטית על ידי מערכות המחשב, פניות לאתרי תחזוקה וכל אירוע אחר המתואר במסמכי המכרז, במגמה לאפשר תחקור וניתוח אירועים ומצבים שקרו בעת הפעלת המערכת ומעקב שוטף ובקרה על הפעילות.
- 2.25. **"לחיץ מצוקה"** - מכשיר איתור יעודי נייד המבוסס על זיהוי מיקום והכל כמוגדר במפרט הטכני.
- 2.26. **"מוצר מדף"** - כל רכיב (או חלק ממערכת, או אפילו מערכת שלמה) שניתן לרכשו "כמות שהוא" (AS-IS) ולהתקינו כמעט ללא צורך בהתאמות ושילובים.
- 2.27. **"מוקד שליטה ובקרה" (או "המוקד")** - מרכז שליטה ובקרה מאויש על ידי לפחות שני מוקדנים פעילים בעת ובעונה אחת, הנותן שירותי איתור וסיוע למשתמשים במצוקה ולתומכים בהם, מקבל קריאות ממשתמשים באמצעות לחיצי מצוקה, מקבל ומוסר הודעות ושולח אתראות לגורמים הרלוונטיים השונים, והכל כמפורט במפרט הטכני.
- 2.28. **"מוקד שירות"** - מרכז לקבלת דיווחים מכל הסוגים (בטלפון, בפקס, באימייל, וב SMS), להעברת הודעות למוקד השליטה והבקרה, למתן הדרכה (בטלפון, בפקס או באימייל- לפי בחירת המשתתף), בתפעול רכיבים של המערכת ולטיפול בתקלות. מוקד השרות יכול להיות משולב או נפרד ממוקד השליטה והבקרה.
- 2.29. **"מוקדן"** - עובד "מוקד".
- 2.30. **"מנהל התכנית"** - מי שמונה על ידי הספק לנהל את התכנית, תפקידו מוגדר במפרט.
- 2.31. **"מקש מצוקה"** - מקש (כפתור) המותקן בלחיץ המצוקה ואשר לחיצת המשתמש על מקש זה מאותתת למוקד כי המשתמש נמצא במצוקה.
- 2.32. **"משתמש"** - חולה דמנטיה ו/או אפוטרופוס עפ"י דין של אותו אדם או כל אדם שהמוסד אישר ונתן לו הפניה להשתתף בתכנית במסגרת הסכם זה.
- 2.33. **"משתמש פעיל"** - משתמש שעבר את תהליך הקליטה, חתם על טופס הצטרפות לתכנית ואשר לא הפסיק או הקפיא את השתתפותו בתכנית.



- 2.34. "משתתף, משתתפים" - שם כולל לקהל משתתפי התכנית לרבות המשתמשים, תומכיהם, המתנדבים ועורכי המחקר.
- 2.35. "מתנדב" - אדם המתנדב מפעם לפעם, לסייע למשתמשים בפעולות שונות. המתנדבים מאורגנים ופועלים במסגרות שונות.
- 2.36. "נהלי עבודה" / "תהליכי עבודה" - תיאור השיטה ו/או הנהלים בהם נדרש הספק לפעול במסגרת התכנית.
- 2.37. "מחקר" - התכנית המתוארת במכרז תלווה במחקר שיבחן את השימוש בלחיצי המצוקה ויופקו לקחים להמשך הפעלת התכנית.
- 2.38. "סיעודי" - זקן התלוי במידה רבה בעזרת הזולת לביצוע פעולות היום יום (לבישה, אכילה, שליטה, רחצה וניידות) ו/או זקוק להשגחה.
- 2.39. "ערכת לחיץ המצוקה" - ערכה הכוללת לחיץ מצוקה, מנשא/ נרתיק, סוללה/ות נטענות מקוריות, מטען.
- 2.40. "סייר" - עובד הספק, שתפקידו להגיע במהירות למשתמשים במצוקה (בהתאם ל"נוהל מצוקה").
- 2.41. "שירות" - כל תפקיד או מטלה שהוטלה על הספק במכרז זה לרבות: אספקת לחיץ מצוקה, התקנה, הפעלה, הדרכה ולווי שוטף, מתן שירותי תחזוקה ואחריות ללחיץ, הקמה והפעלת מוקד, ביצוע תהליכי העבודה והנהלים, והכל כמוגדר במכרז זה.
- 2.42. "אזור מתן השירות" - האזור המוניציפלי בו יינתן השרות ע"י הספק הזוכה כמפורט בטבלה בסעיף 3.
- 2.43. "תומך" - אדם המסייע למשתמש חולה הדמנטיה בתפקוד יומיומי. לחולה אחד יכולים להיות תומכים אחדים.
- 2.44. "תיחום גיאוגרפי" - שרטוט גבולות וירטואליים שניתן יהיה להפעיל דרך מערכת הבקרה ו/או המפה, באמצעותה ניתן יהיה להגדיר אזורים וירטואליים.
- 2.45. "תוכנת איתור" - תוכנה הפועלת באינטרנט המיועדת לסייע לתומכים במשתמשים, ומאפשרת להם לראות על גבי מפה היכן נמצא המשתמש וכן לבצע פעולות נוספות כמוגדר במפרט.
- 2.46. **Global Positioning System - GPS** : מערכת איכון עולמית היא מערכת ניווט לוויינית.
- 2.47. "תצהיר בכתב" - תצהיר בכתב כמשמעו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"א - 1971.
- 2.48. "תשוש נפש" - קשיש המסוגל להתהלך, אולם סובל מירידה משמעותית וקבועה בתפקודי המוח (מצב הקרוי ירידה קוגניטיבית, שיטיון או דמנטיה), אשר מתבטאת בירידה בזיכרון, בהתמצאות, בשיפוט וכיו"ב, במידה כזו שהוא זקוק לעזרה מלאה בפעילויות היומיום לרבות הלבשה, רחצה, אכילה, שימוש בשירותים, הכוונה בניידות והשגחה על בטיחותו בכל שעות היממה (עפ"י ההגדרה באתר האינטרנט של משרד הבריאות).





### 3. טבלת ריכוז תאריכים

התאריכים	הפעילות
יום חמישי 23.10.2014	פרסום המודעה בעיתונות ובאינטרנט
יום שלישי 11.11.2014	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מהמציעים אל: גב' סימה חבר דוא"ל: <a href="mailto:simach@nioi.gov.il">simach@nioi.gov.il</a>
יום חמישי 4.12.2014	תאריך אחרון למענה המוסד לביטוח לאומי לשאלות הבהרה באמצעות אתר האינטרנט של המוסד בכתובת <a href="http://www.btl.gov.il">www.btl.gov.il</a> דף הבית – מכרזים – קישור ל"שאלות ותשובות"
יום רביעי 24.12.2014 שעה 12.00	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
1.6.2015	תוקף ההצעה -
15.4.2015	תוקף ערבות הגשה

### 4. משך ההתקשרות:

משך ההתקשרות יהיה 36 חודשים ממועד החתימה על ההסכם.

### 5. תנאי הסף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז מציעים העונים במועד הגשת ההצעה על תנאי הסף במצטבר המפורטים להלן:

5.1. צורת ההתאגדות של המציע:

5.1.1. על המציע להיות בעת הגשת ההצעה תאגיד הרשום בישראל על פי כל דין.

5.1.2. לא ניתן להגיש הצעה משותפת למספר תאגידים.

5.1.3. על המציע לצרף להצעתו אישורים תקפים:

- תעודת רישום תאגיד ונסח מלא מהרשם הרלוונטי.
- אישור ניהול ספרים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס) התשל"ו-1976.
- פרטי מורשי החתימה מטעם המציע, המוסמכים לחייב את התאגיד בחתימתם על גבי הטופס בנספח 5.1 למכרז.

5.1.4. פרטי המציע יירשמו בנספח מס' 5 למכרז, סעיף מס' 3. אם המציע צירף להצעתו קבלן משנה, יש למלא גם את פרטי קבלן המשנה בנספח מס' 5 למכרז, סעיף מס' 4.

5.2. ערבות הגשה:

5.2.1. על המציע לצרף לטופס ההצעה ערבות בנקאית אוטונומית או ערבות של חברת ביטוח בישראל שקיבלה רשיון משרד האוצר לתת ערבויות במכרזים ממשלתיים,



על שם המציע בסכום של 20,000 ₪ (עשרים אלף ש"ח), שתהיה בתוקף עד ליום הנקוב בטבלת ריכוז תאריכים שבסעיף 3 לעיל, וזאת בנוסח המצורף כנספח 5.2 למכרז. ערבות שלא בנוסח המצורף-תפסול את ההצעה.

5.2.2. בנסיבות של התארכות תהליך בחירת הספק הזוכה מכל טעם שהוא, תהיה ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף הערבות ותוקף ההצעה בתקופה נוספת, כפי שתמצא לנכון. אי-הארכת תוקף הערבות לבקשת המוסד שקולה לחזרה מההצעה ותוביל לפקיעתה.

5.2.3. מציע שיזכה במכרז יידרש להחליף את ערבות ההגשה בערבות ביצוע צמודה למדד המחירים לצרכן על סך 40,000 ₪ (ארבעים אלף ש"ח), שתהיה בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות ועוד 90 יום.

5.2.4. המציע יציין על עותק ההצעה שאליה מצורפת הערבות המקורית – "מצורפת ערבות מקורית".

5.3. **תצהיר בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה** - על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ובעלי שליטה בו, בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח 5.3 למכרז.

5.4. **תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים** - על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ובעלי שליטה בו, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי הרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח 5.4 למכרז.

5.5. **תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, חוק עובדים זרים, וחוק שכר מינימום** בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח 5.5 למכרז.

5.6. **הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות**, בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח 5.6 למכרז.

#### 5.7. ניסיון המציע:

המציע ימלא כתשובה לסעיף זה את נספחים 5.7.1 ו- 5.7.3 למכרז.

5.7.1. המציע בעל ניסיון מוכח של שנה לפחות (במשך 3 השנים האחרונות) **בניהול ובהפעלת מוקד** ובמתן שירותים המקיימים את כל המאפיינים בסעיף 5.7.2 להלן במצטבר.

#### 5.7.2. יודגש בזאת כי המציע בעצמו חייב לעמוד בתנאי זה:

**הפעלת מוקד למתן שירותים בתחומי הסיעוד ו/או הרפואה והבריאות:** המציע הפעיל מתקן מאוייש המקיים אינטראקציה עם מקבלי השירות או תומכיהם בכל דרך שהיא (כגון: פנים אל פנים, טלפונית, לחיצה מצוקה וכיו"ב). המוקד פעל 24 שעות ביממה במשך כל ימות השנה, לרבות שבתות וחגים.



5.7.3.5. למציע או לקבלן משנה מטעמו, ניסיון של שנה לפחות (במשך 3 השנים האחרונות)

בניהול ובהפעלת מוקד ובמתן שירותים המקיימים את כל המאפיינים הבאים בעת ובעונה אחת (תנאים מצטברים):

5.7.3.1. השירות ניתן ל 50 משתמשים ניידים לפחות, באזור ששטחו לפחות 50 קילומטר רבוע.

5.7.3.2. כל אחד מהמשתמשים האמורים לעיל מחזיק מכשיר המזהה את מיקומו הגיאוגרפי בטכנולוגיית GPS והמעביר את נתוני המיקום בתקשורת אלחוטית (לרבות סלולרית) אל מערכת ממוחשבת במוקד.

5.7.3.3. מערכת ממוחשבת במוקד עוקבת ברציפות אחר מיקומם הגיאוגרפי של כל המשתמשים האמורים לעיל.

5.7.3.4. במוקד ניתן להציג על גבי מפה גיאוגרפית את מיקומו הנוכחי של כל אחד מהמשתמשים.

5.7.3.5. למען הסר ספק מודגש בזאת כי הנסיון הנדרש הינו בניהול ובהפעלת המוקד בפועל. חברה המספקת ציוד, או תוכנה, או כלים אחרים לניהול המוקד ואינה מנהלת ומפעילה את המוקד בפועל, לא תחשב כעומדת בתנאי זה.

## 5.8. יכולת הפעלת השירות

5.8.1. יכולת הפעלת השירות: המציע יצהיר כי יש לו, או לקבלן משנה מטעמו, הידע, הנסיון, האמצעים הכישרוניים הדרושים והיכולת לביצוע התכנית ולעמידה בכל הדרישות המפורטות בכל מסמכי המכרז ובמיוחד בכל הדרישות המופיעות במפרט. המציע יחתום על הצהרה בנוסח שבנספח 5.8.1 א' למכרז. אם המציע צירף להצעתו קבלן משנה, גם קבלן המשנה יחתום על הצהרה בנוסח שבנספח מס' 5.8.1 ב' למכרז.

5.8.2. המציע יתחייב כי הוא עצמו יבצע את השירותים בהם נדרש קשר בין המציע לבין המשתתפים ולא יעביר ביצוע שירותים אלה לידי אחרים.

5.9. לחיצי המצוקה: לחיצי המצוקה שיוצעו על ידי הספק הזוכה במסגרת מכרז זה, הינם מוצר מדף (ראה הגדרה לעיל) העומד בדרישות המפרט. המציע מצהיר כי הוא מסוגל לספק את הציוד האמור תוך 60 יום מיום מסירת ההודעה בכתב על הזכיה. המציע ימלא את נספח 5.9 למכרז ויצרף מפרט טכני של היצרן ללחיץ המוצע.

5.10. עמידה בתקנים ורישיונות:

למציע תעודה תקפה המעידה כי המציע עומד בתקן ISO 9001 התואמת את הפעילות נשואת המכרז, ואשר הונפקה על ידי גוף המוסמך להנפקה. למציע "רישיון סחר" תקף ללחיצים המוצעים - רישיון הסחר נדרש בהתאם לסעיף ג' לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) התשמ"ז-1987. לחילופין ימציא הספק תעודת "פטור מרישיון סחר" - בהתאם צו התקשורת (בזק ושידורים) (פטור מאישור סוג ופטור מרישיון סחר), תשע"ב-2012



למציע "אישור התאמה לצו אי תחולת הפקודה" (להלן "אישור התאמה") ללחיצים המוצעים בהתאם לצו הטלגרף האלחוטאי (אי תחולת הפקודה) (מס' 2), התשמ"ב-1982. המציע יצרף את כל האישורים, הרישיונות והתעודות, כנדרש בטבלת האישורים והרישיונות שעל המציע לצרף להצעתו.

5.11. המציע יחשב כעומד בדרישות הסף לעיל גם אם שירות מסויים (אחד או יותר) מתוך השירותים הנדרשים במכרז (למעט האמור בסעיף 5.7.2), יבוצע באמצעות קבלן משנה העומד בתנאים הנדרשים לנותן אותו שירות, ובלבד שבהצעה יאמר במפורש כי אם יזכה המציע במכרז, ינתן השרות הנזכר בתנאי הסף האמור, על ידי אותו קבלן משנה. למען הסר ספק: המציע יהא אחראי בלעדית מול המוסד על כל המערכת והשירותים נשואי מכרז זה.

## 6. ביטוח

על המציע לצרף להצעתו את "האישור המוקדם לתנאי הביטוח" בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח 6 למכרז, כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח ללא הוספת מלל כלשהו על גביו. הוספת מלל כלשהו עלולה לפסול את ההצעה כולה.

## 7. עסק בשליטת אישה

מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו, יצרף להצעתו אישור ותצהיר בנוסח שבנספח 7 למכרז. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב 1992.

## אופן התנהלות המכרז

## 8. קבלת מסמכי המכרז ושאלות הבהרה

8.1. ניתן לעיין במסמכי המכרז החל מהיום הנקוב בטבלת ריכוז תאריכים שבסעיף 3 לעיל. המכרז יוצג באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי בכתובת [www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il), מדור מכרזים.

8.2. לא יתקיים כנס ספקים. מציעים המעוניינים בכך רשאים להעביר את שאלותיהם, השגותיהם ובקשות להבהרה בכתב לאשת הקשר מטעם המוסד - גב' סימה אבישר חבר, לדואר אלקטרוני: [simach@nioi.gov.il](mailto:simach@nioi.gov.il) עד לתאריך הנקוב בטבלת ריכוז תאריכים שבסעיף 3 לעיל.

8.3. תשובות המוסד תימסרנה במרוכז, באתר האינטרנט של המוסד עד לתאריך הנקוב בטבלת ריכוז תאריכים שבסעיף 3 לעיל. תשובת המוסד תיעשה מבלי לחשוף את זהות הפונה.

## 9. תכולת ההצעה

### 9.1. מבנה ההצעה



ההצעה תוגש בשפה העברית. על המציע לצרף להצעתו את מכלול המסמכים המפורטים במכרז, ולסמן על כל מסמך המצורף על ידו להצעה לאיזה סעיף במכרז הוא מתייחס. המציע ימלא את טופס פרטי המציע בנספח 9.1 למכרז. הגשת ההצעה החתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז וההסכם המצורף לו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

**9.2. המציע יצרף כנספח 9.2 את תיאור הפתרון המוצע על ידו בהתאם למפרט הדרישות בפרק 2 למכרז ועל פי ההנחיות בנספח 9.2 למכרז.**

### **9.3. עותקים**

את ההצעה יש להגיש בשלושה העתקים (עותק מקורי ושני עותקים נוספים). כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בחותמת המציע ובחתימה של מורשה חתימה. העמוד ראשון של כל אחד מהעותקים יוחתם בחותמת מקורית של המציע ובחתימה מקורית מטעם מורשה חתימה של המציע. בכל מקום שבו נדרשת חתימת המציע יחתום מורשה חתימה מטעם המציע. על המציע לצרף להצעתו הסכם בנוסח שבנספח 15 חתום על ידו בחתימת מורשי חתימה ובחותמת.

### **9.4. הצעת המחיר**

הצעת המחיר תוגש על גבי טופס הצעת המחיר - נספח 9.4 למכרז. המוסד קבע מחיר מקסימום למשתמש פעיל אחד לחודש בסך של 98.3 ₪ (תשעים ושמונה ₪ ושלושים אגורות), לא כולל מע"מ. המציע נדרש להציע את שיעור ההפחתה (אחוז ההנחה) למחיר של המוסד. יש להציע אחוז הפחתה בלבד לרבות 0% הפחתה. הצעה אשר תכיל תוספת למחיר הנקוב על ידי המוסד עלולה להיפסל על ידי המוסד מבלי שתדון. התמורה שיקבל הספק תהיה מבוססת על המחיר שינקב בהצעת המחיר (לאחר אחוז ההנחה) והכל כמפורט בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** להסכם ("התמורה לספק"). תמורה זו תהיה התמורה המלאה והכוללת שיקבל הספק עבור כל השירותים והמוצרים הנדרשים במכרז זה, למעט מע"מ.

### **9.5. כתב הערבות**

את כתב הערבות המקורי יש לצרף לעותק המקורי החתום של ההצעה.

## **10. תוקף ההצעה**

ההצעה תהיה תקפה במשך 6 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.

## **11. הגשת ההצעה**

ההצעה תוגש, ביד או באמצעות שליח בלבד.

### **11.1. מעטפת מסמכי ההצעה (פרט להצעת המחיר)**



את ההצעה על כל חלקיה ומסמכיה (למעט הצעת המחיר) יש להכניס למעטפה סגורה וחתומה ללא זיהוי חיצוני. על המעטפה ירשם: **הצעה למכרז מספר מ(2060)2013.**

#### **11.2. מעטפת הצעת המחיר**

את דף הצעת המחיר נספח 9.4 למכרז, יש להכניס למעטפה חתומה נפרדת ללא זיהוי חיצוני. על המעטפה ירשם **הצעת מחיר למכרז מספר מ(2060)2013.**

#### **12. מסירת המעטפות**

12.1. את המעטפות יש להכניס לתיבת המכרזים במוסד לביטוח לאומי, שדרות וייצמן 13 ירושלים, חדר ארכיב בקומה 2, אצל מר יוסי מרציאנו, עד למועד הנקוב בטבלת ריכוז תאריכים שבסעיף 3 לעיל.

12.2. בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.

12.3. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים במועד הנ"ל לא תידון על ידי ועדת המכרזים.

12.4. המוסד רשאי לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות כל עוד לא חלף מועד זה.

12.5. הגשת ההצעה במועד המצוין לעיל היא על אחריותו הבלעדית של המציע. הצעה שתגיע במועד מאוחר יותר לא תיבחן על ידי ועדת המכרזים ותוחזר למגישה.

#### **13. בחירת הזוכה**

##### **13.1. בדיקת תנאי סף**

13.1.1. המוסד יבדוק את עמידת ההצעות שהתקבלו בתנאי הסף.

13.1.2. הצעה שלא עמדה באחד מתנאי הסף תפסל.

##### **13.2. בדיקת הצעת המחיר.**

13.2.1. מעטפות המחיר של ההצעות שעמדו בתנאי הסף ייפתחו על ידי ועדת המכרזים.

13.2.2. המוסד יבחר בהצעה הנמוכה ביותר מבין ההצעות שהוגשו.

13.3. המוסד יוכל לבחור בכשיר שני, אשר הצעתו תהיה השנייה מבין ההצעות הנמוכות כאמור לעיל.

#### **14. עיון במסמכי המכרז**

14.1. ועדת המכרזים תאפשר לכלל המציעים במכרז לעיין במסמכי המכרז בהתאם להוראות תקנות חובת המכרז, תשנ"ג-1993, חוק חופש המידע, תשנ"ח – 1998, ובהתאם להלכה הפסוקה.

14.2. מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים או סודות עסקיים (להלן – "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים לאחר סיום המכרז יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים, יסמן את החלקים הסודיים שבהצעתו באופן ברור וחד משמעי, ובמידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה הפרדה פיזית.

14.3. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים והפריד אותם כנדרש, יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.

**15. החתימה על ההסכם:**

- 15.1. המציע שזכה במכרז מתחייב לחתום על ההסכם המצ"ב כנספח 15 למכרז תוך 14 יום מקבלת הודעה על הזכייה.
- 15.2. בעת החתימה על ההסכם, וכתנאי לחתימתו, יידרש הזוכה במכרז להמציא למוסד את כל המסמכים, ההתחייבויות והאישורים המפורטים בהסכם.
- 15.3. אי חתימה על ההסכם במועד האמור לעיל שקולה להפרתו. במקרה כזה יהיה המוסד רשאי לחלט את הערבות שצורפה על ידי המציע להצעתו, כולה או חלקה, וזאת מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מזכותו של המוסד להיפרע מהמציע בגין כל נזק שנגרם לו כתוצאה מההפרה.

**16. קשר בין המכרז להסכם**

- 16.1. ההסכם המצורף למכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד המשלים זה את זה.
- אם תתגלה סתירה בין האמור במפרט זה או במסמכים נוספים מטעם המוסד לבין האמור בהסכם, ייעשה מאמץ ליישב את הסתירה. היה ולא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המפרט תהיה עדיפה על הוראת ההסכם הסותר אותה אלא אם ייאמר במפורש אחרת.
- 16.2. ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר, משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.
- 16.3. סמכות השיפוט המקומית לגבי מכרז זה הינה לבית המשפט המוסמך בירושלים.

**17. הצעה מסויגת או מותנית**

- 17.1. מציע הסבור כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות רשאי להעלות את השגותיו או את הערותיו במסגרת הליך שאלות ההבהרה, והמוסד ישקול את פנייתו וישיבו בהתאם לקבוע בסעיף 8 לעיל.
- 17.2. חל איסור על המציע לסייג את הצעתו או להתנותה באופן שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז. ועדת המכרזים תפסול הצעות מסויגות או מותנות או תתעלם מההסתייגויות והכל על פי שיקול דעתה של ועדת המכרזים.

**18. ביטול המכרז**

- 18.1. המוסד רשאי לבטל את המכרז אם העלות הכוללת של התכנית תעלה על מחיר המקסימום שנקבע על ידי המוסד שהוקצה לביצועה לתקופה של 3 שנים.
- 18.2. המוסד רשאי לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכיו.



## פרק 2 - מפרט הדרישות

### 1. כללי

במסמך זה (להלן "המפרט" או "מפרט הדרישות") יתוארו השירותים המבוקשים, המיועדים לחולי דמנטיה ותומכיהם. מטרת השירותים המבוקשים הינה להפחית את הנטל הכבד המוטל על התומכים בחולי הדמנטיה, למנוע התרחקותם של חולי דמנטיה ממקומות בטוחים, להפחית מספר ההיעלמויות של חולי הדמנטיה ולקצר את משךם.

במהלך ההתקשרות עשוי המוסד לצרף לתכנית אנשים בעלי צרכים מיוחדים שאינם חולי דמנטיה, באופן שלא ישפיע על מהות השירותים הנדרשים או על כמויות המשתתפים המפורטות במסמכי המכרז.

### 2. המחקר

התכנית המתוארת במפרט זה תערך בליווי מחקר שמטרתו לסייע למוסד בעיצוב שירות מבוסס לחיצי מצוקה, וכן לבחון את התועלת מהשימוש במערכת לחיצי מצוקה ואת הדרך המיטבית לשימוש בהם. המחקר יערך על ידי גוף חיצוני (ולא על ידי הספק) במקביל להפעלת התכנית. הספק הנבחר מתחייב לסייע לעריכת המחקר ולתת לעורכי המחקר את השירותים שיפורטו במסמך זה וכן להעמיד לרשותם כל מידע שיידרש לצורך עריכת המחקר. למען הסר ספק, כל הסיוע והמידע יינתנו על ידי הספק ללא כל תשלום.

### 3. אזור מתן השירות

השירות יינתן באזורי מתן השירות כמפורט בטבלה שלהלן. השירותים הבאים: שליחת סייר (לפי נוהל טיפול במצב מצוקה), אתרי תחזוקה, שליחויות והשירותים שינתנו בבית המשתמש - ינתנו רק באזור מתן השירות, כמוגדר בטבלה שלהלן וברדיוס של 60 ק"מ מביתו של המשתמש. כל שאר השירותים הנדרשים במסמך זה ינתנו בכל הארץ.

למען הסר ספק: המשתתף יוכל להגדיר "תחומים בטוחים" בכל הארץ, והמערכת תעקוב אחר מיקומו של המשתמש בכל הארץ ותספק כל מידע שידרש אודות המשתמש בכל מקום בארץ בו ימצא, אולם הספק אינו נדרש לשלוח סייר לאזורים שמחוץ לאזורי מתן השירות וברדיוס של מעל 60 ק"מ מביתו של המשתמש, אינו חייב לתת שירותי שליחים או להקים אתרי תחזוקה מחוץ לאזורי מתן השרות ואינו חייב לתת שירותים בביתו של משתמש שאינו נמצא באזורי מתן השירות.

### טבלה 1 - רשימת הישובים המשתתפים בתכנית - לפי סניף





סניף ראשון לציון	סניף חדרה	סניף פתח תקוה	סניף רחובות
ראשון לציון	אום אל פחם	אלעד	בני עייש
	אור עקיבא	אריאל	גדרה
	אליכין	גילגוליה	גן יבנה
	באקה-אל גרביה	גבעת שמואל	יבנה
	בנימינה - גבעת עדה	גני תקווה	מזכרת בתיה
	גית - המשולש	יהוד	נחלת יהודה
	גיסר א-זרקא	כפר ברא	נס ציונה
	זכרון יעקב	כפר קאסם	קרית גת
	חדרה	אורנית	קרית מלאכי
	כפר קרע	אלקנה	קרית עקרון
	מ.מ.זמר	נווה אפרים	רחובות
	נחל עידון	עמנואל	
	ערה – ערעה	פתח תקוה	
	עתלית	ראש העין	
	פרדיס		
	פרדס חנה כרכור		

#### 4. מפקח התכנית (מטעם המוסד)

4.1 הספק מתחייב לסייע למפקח התכנית, לאפשר לו לבקר בכל אתרי התכנית ולהעמיד לרשותו כל מידע שיבקש.

4.2 המפקח או מי מטעמו יהיה אחראי לביצוע הפעולות הבאות:

- לפקח על כל הפעילויות המתבצעות בתכנית.
- לתת "אישור התחלת עבודה" בהתאם לסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. של ההסכם. האישור יינתן בכתב וייחתם על ידי מפקח התכנית.
- להודיע לספק על הוספת או הוצאת משתתפים מהתכנית.
- להכין תכנית בדיקות, לערוך ביקורות ובדיקות בהתאם לתכנית (בעצמו או באמצעות עוזריו) כדי לוודא כי הספק פועל בהתאם לנהלים ועומד ברמת השירות הנדרשת.
- לאשר את חשבונות הספק.
- לחשב את הקנסות בגין אי עמידת הספק באיכות בהתאם לנספח רמת השירות הנדרשת (נספח 4 להסכם).
- ליזום ולהציע שינויים בתהליכי העבודה ובנהלים.
- להורות לספק להפסיק העסקתו בתכנית, של כל אדם המועסק על ידי הספק בתכנית.
- לאשר פקדון מופחת, או השתתפות עצמית מופחתת למשתתפים מסויימים (כפוף למגבלות על הסכומים המצטברים המפורטות בסעיף 15.9 בפרק 2).



## 5. מנהל התכנית (מטעם הספק)

5.1 הספק ימנה מבין עובדיו אדם שיהיה מנהל התכנית ויהיה אחראי לביצועה, להשגת מטרותיה ולעמידה בכל הדרישות והתנאים המפורטים בהסכם זה על נספחיו. מנהל התכנית יהיה גם אחראי לקשר עם המוסד בכל נושא הנובע והכרוך בביצוע של הסכם זה. הספק ידאג כי מנהל התכנית יהיה זמין לפניות המוסד בכל שעות העבודה של המוסד ובכל ימי העבודה בשבוע של המוסד. במקרים דחופים ניתן לפנות למנהל התכנית גם מעבר לימים ולשעות הללו.

5.2 כל הודעה שתימסר מהמוסד אל מנהל התכנית הן בטלפון, הן בפקס, הן בכתב והן בהודעת מייל, תחשב כהודעה שנמסרה לספק.

## 6. הקהלים המשתתפים בתכנית

במסגרת התכנית יתן הספק שירותים לארבעת הקהלים שיפורטו להלן.  
**משתתף**: כל אדם הנמנה על אחד מארבעת קהלים אלה יהיה **"משתתף"** בתכנית.  
הקהלים הם:

- **המשתמשים** כ-500 חולי דמנטיה בשני אזורי מחקר המחזיקים בלחיץ המצוקה.
- **התומכים** בחולי הדמנטיה - כל משתמש יוכל להיעזר בתומך או במספר תומכים. אחד התומכים יקבע כאיש קשר בין הספק למשתמש.
- **מתנדבים** – בכוונת המוסד להפעיל ארגוני מתנדבים, אשר יסייעו באיתור משתמשים פוטנציאליים, לוווי, הדרכה ותמיכה במשתמשים. מובהר בזאת כי שיתוף מתנדבים בתכנית אינו וודאי ואין המוסד מתחייב לשתף מתנדבים בתכנית. בכל מקרה, אין בשיתוף מתנדבים בתכנית, בכדי לשחרר את הספק מתפקיד כלשהו.
- **עורכי המחקר המלווה** – המוסד יפעיל צוות לעריכת מחקר.

### סטטוס המשתמש

המשתמש יכול להימצא באחד מהסטטוסים הבאים:

- **מתעניין** - בשלבי ההרשמה לתכנית.
- **פעיל** - מרגע סיומו המוצלח של נוהל קליטת משתמש חדש (ראה סעיף 10.3) ועד ליציאת המשתמש מהתכנית או עד להקפאת השתתפותו.
- **מוקפא** - אדם שהשתתפותו הופסקה זמנית – בהתאם לנוהל הקפאת השתתפות בסעיף 10.7
- **יצא מהתכנית** - אדם שהיה משתמש פעיל והשתתפותו הופסקה.

## 7. שלבי התכנית

### 7.1 שלב ההתארגנות:



- המוסד יפעל לאיתור משתמשים פוטנציאליים, וימסור לספק בהדרגה את רשימת המשתתפים.
- במסגרת התארגנות המוסד, יבצע המוסד מפגשים עם משתתפים פוטנציאליים ותומכים. הספק נדרש להשתתף במפגשים אלה כדי להציג את התכנית.
- הספק יכין ויגיש לאישור המוסד אפיון מפורט של התכנית לרבות פעילות המוקדים, כח האדם (במוקדים ובכלל), שעות פעילות, כמויות נדרשות של הטכנולוגיות השונות, מערך התמיכה והתחזוקה, רמות מלאי, פונקציונליות של התוכנות השונות, תוכניות הדרכה והכשרה (כמפורט במסמכי המכרז ובסעיף הבדיקות שלהלן).
- הספק יבצע את כל ההכנות הנדרשות לביצוע התכנית.
- בסיום ההכנות, יודיע הספק בכתב למפקח התכנית.
- המפקח יבדוק את מוכנותו של הספק. תיאור הבדיקות מובא בהמשך סעיף זה.
- המפקח יודיע לספק בכתב אם נחוצים שינויים טרם ההפעלה.
- הספק יבצע את כל השינויים הנדרשים.
- "אישור התחלת עבודה" בדק המפקח ומצא כי נתקיימו כל הדרישות להתחלת העבודה, יתן המפקח לספק מסמך "אישור להתחלת עבודה". אישור זה מהווה תנאי להתחלת זימון משתמשים וקליטתם בתכנית.

#### **הבדיקות שיערוך מפקח התכנית טרם מתן אישור להתחלת עבודה**

לאחר הודעת הספק על סיום ההכנות, יערוך המפקח בדיקות שונות כדי לוודא שהמערכת מוכנה להתחלת עבודה ופועלת בהתאם לדרישות המכרז בכלל ובמפרט במיוחד. מובהר בזאת כי מתן האישור להתחלת עבודה לא ישמש אסמכתא לכך שהמערכת אכן עומדת בכל דרישות המכרז. המוסד ימשיך ויערוך בדיקות גם לאחר מתן האישור להתחלת העבודה והספק ידרש לדאוג לכך שהמערכת תבנה ותפעל בהתאם לדרישות המכרז. להלן רשימה חלקית ולא סגורה של הבדיקות שיערוך מפקח התכנית טרם מתן אישור התחלת עבודה:

- לחיצי המצוקה וערכות המוצעים עונים לדרישות המפרט.
- קיים מלאי מספיק של לחיצים וערכות.
- תוכנת המוקד עומדת בדרישות המפרט.
- תוכנות הכלים למפקח עומדות בדרישות המפרט.
- תוכנת איתור למחשב שולחני או נייד בגירסת Windows.
- תוכנת האיתור בגירסת IOS.
- תוכנת האיתור בגירסת אנדרואיד.
- מונה מנהל תוכנית ואושר על ידי המוסד.
- גוייס כח אדם מספיק ומתאים, העובדים הוכשרו והוסמכו כנדרש.
- קיים מוקד הכולל את כל מה שנדרש במפרט.



- "המערכת עובדת", תהליכי העבודה המוגדרים במפרט, פועלים כהלכה.
  - קיימים אתרי תחזוקה כנדרש.
- המפקח יתן אישור התחלת עבודה רק אם עמדה המערכת בהצלחה בכל הבדיקות.

## 7.2 שלב ביצוע התכנית:

שלב זה יחל רק לאחר מתן אישור התחלת עבודה.  
 הספק יזמן את המשתתפים, יקלוט אותם ויתחיל במתן השירות. בהתאם לנדרש במפרט.  
 שלב זה ימשך בכל תקופת ההתקשרות.  
 למען הסר ספק, הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום קודם למתן אישור התחלת עבודה.

## 8. מוקד

הספק יפעיל מוקד לשליטה ולבקרה על כל התכנית ולמתן שירותי תמיכה טלפונית למשתתפים.

8.1 **שעות פעילות:** שירותי המוקד יינתנו ברציפות בכל ימות השנה במשך 24 שעות ביממה כולל שבתות וחגים.

8.2 **שרידות והבטחת פעילות שוטפת:** הספק ידאג להקמת תשתיות חלופיות מתאימות לגיבוי התשתיות הקיימות, למקרה של כשל במערכות או ברכיביון לרבות אספקת החשמל, הטלפוניה, המחשוב וכל תשתית אחרת.

8.3 **מבנה וגודל המוקד:** המוקד ימוקם במבנה מתאים ויוקצה בו שטח מספיק שיאפשר מתן השירותים באיכות גבוהה.

8.4 **כח אדם במוקד:** המוקד יאויש על ידי מנהל מוקד ומפעילי מוקד (מוקדנים), וסיירים שיבחרו, יוכשרו ויוסמכו על ידי הספק; העובדים יפעלו על פי נהלי העבודה. היקף כח האדם במוקד (מכל סוג) יספיק כדי לתת את כל השירותים הנדרשים ברמת שירות המפורטת בנספח רמת השירות הנדרשת (נספח 4 להסכם).

8.5 **כישורי העובדים:** הספק יבחר עובדים בעלי כישורים המתאימים לתכנית, למשימות ולאוכלוסיה. המוקדנים נדרשים בין השאר להיות בעלי כישורים מתאימים לתקשורת בינאישית מותאמת לאוכלוסיית המשתמשים, אחריות, תודעה שירותית גבוהה.

8.6 **הכשרה והסמכה:** הספק מתחייב להכשיר כל עובד ברמה גבוהה באופן שיכיר היטב את התכנית, מטרותיה, נהלי העבודה, וירכוש מיומנות גבוהה להפעלת כל רכיבי המערכת שבטיפולו. בתום ההכשרה יבחן מנהל המוקד את העובד ואם ימצא מתאים יסמך אותו למתן שירותים מסויימים. כל הסמכה תתועד. מנהל המוקד יחזיק תיק של כל ההסמכות ויצג אותם למפקח התכנית מיד לפי דרישתו. למען הסר ספק ההכשרה וההסמכה הם תפקידי הספק ובאחריותו. היה והמוסד יחליט להוסיף הדרכה והכשרה, מתחייב הספק להקצות חדרי הדרכה ועזרי הדרכה, ולהבטיח כי כל העובדים שהמוסד ביקש להכשירם, אכן ישתתפו בה. המוסד לא יחייב את הספק בעלותה של הדרכה שביוזמת המוסד.

8.7 **הדרכת מוקדנים וסיירים ורענון:** הספק יערוך לפחות אחת לשלושה חדשים הדרכות למוקדנים ולסיירים לרענון הידע ולעדכונם. היה והמוסד יחליט להוסיף הדרכה,



מתחייב הספק להקצות חדרי הדרכה ועוזי הדרכה, ולהבטיח כי כל העובדים שהמוסד ביקש להדריכם, אכן ישתתפו בהדרכה. המוסד לא יחייב את הספק בעלותה של הדרכה זו.

8.8 **מחשוב**: הספק יתקין במוקד מחשבים ותוכנות לצורך ניהול המערכת, לשליטה ולבקרה על כל פעולותיה, לאיתור אוטומטי של מצבים מיוחדים (כגון חריגה מתחומים בטוחים או יצירת אירועים מתוכננים לשעה מסוימת), לתיעוד כל האירועים ולתיעוד תנועת המשתמשים וכן לצורך מתן שירותים לתומכים. (הדרישות ממערכות המחשוב הן הדרישות הנכללות במסמכי מכרז זה).

8.9 **עמדות מוקדן**: הספק יפעיל מספר מספיק של עמדות מוקדן, אשר יאפשרו מתן כל השירותים הנדרשים במכרז זה, ברמת השירות הנדרשת. מנהל המוקד יוכל להקצות מטלות למוקדנים ולהעביר מטלות בין המוקדנים. בעמדת המוקד יותקנו מחשב וציוד טלפוניה מתאים. בכל אירוע רלוונטי יוצג מיקום המשתמש על גבי מפה ממוחשבת על הצג בעמדת המוקדן, בצירוף כל הפרטים הרלוונטיים על המשתמש, שמו, גילו, כתובתו, תמונתו וכן פרטי התומכים. המוקדן יוכל להיכנס בשיחה מתפרצת לשיחה עם המשתמש וכן לשגר הודעות SMS אוטומטיות לתומכים.

8.10 **אבטחת מערכות המחשוב**: הספק ידאג לאבטחה של מערכות המחשוב לרבות בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, למניעת חדירת גורמים בלתי מורשים, למניעת פגיעה במערכות המחשוב ובנתונים הנצברים, ולגיבוי שוטף של הנתונים.

8.11 **תפקוד המוקד**: התפקוד הנדרש של המוקד, תהליכי העבודה בו ונהלי עבודה מפורטים בפרק "תהליכי העבודה" להלן.

8.12 **איתור אוטומטי של מצבים מיוחדים**: תוכנת המוקד תעקוב ברציפות אחר מיקומו ומצבו של המשתתף, בהתרחש אירוע הדורש התערבות, כגון: לחיצה על מקש מצוקה, חציית גבולות וירטואליים, איבוד הקשר עם המשתמש, בירור הנמשך למעלה מהזמן הנקוב (כמפורט בפרק 10 להלן) וכיוצא באלה, תפנה המערכת את תשומת לב המוקדנים לאירוע, תציג על צג המחשב של המוקדן את המידע הנדרש ותתמוך בתהליכי העבודה. פירוט מלא של האירועים והמצבים מובא בפרק תהליכי עבודה.

8.13 **תשתיות תקשורת**: במוקד יותקנו תשתיות טלפוניה ותקשורת שיספקו את השירותים שיפורטו להלן.

8.14 **מוקד טלפוני יחיד**: מוקד טלפוני אחד יקבל את כל סוגי הפניות של משתתפים. המשתמש יקבל את כל השירותים הטלפוניים המוגדרים במכרז זה לאחר שחייג את המספר האמור ולא יתבקש לחייג למספרים נוספים לקבלת שירותים שונים.

8.15 **הודעה על אירוע מצוקה**: הספק יתקין ניתוב מתאים במענה הקולי במוקד הטלפוני, באופן שהאפשרות הראשונה בתפריט תהיה הודעה על אירוע מצוקה. (להמחשה: "אם רצונך להודיע על מצב מצוקה לחץ 1).

8.16 **מענה אנושי** (להבדיל ממענה ממוחשב): הודעה בעניין אירוע מצוקה תענה אך ורק על ידי מוקדן ולא על ידי מענה ממוחשב.



- 8.17 **רמת השירות הנדרשת במוקד** : מצב "תפוס" בחיגו למוקד לא יעלה על 5% מכלל מקרי החיגו למוקד. זמן המתנה מירבי למסירת הודעה בעניין אירוע מצוקה- מכניסת השיחה למערכת ועד לתחילת שיחה עם מוקדן לא יעלה על דקה אחת ב 95% מהמקרים. זמן המתנה מירבי בכל מקרה אחר : לא יעלה על 3 דקות ב 95% מהמקרים.
- 8.18 **הקלטה** : כל השיחות המגיעות למוקד יוקלטו. ההקלטות תשמרנה שלושה חודשים לפחות. הספק מתחייב למסור למפקח התכנית כל הקלטה לפי דרישתו.
- 8.19 **תיעוד ביומן אירועים** : כל שיחה וכל אירוע יתועדו ביומן אירועים הממוחשב (מועד, פרטי הפונה, פרטי המשתמש, תמצית הפניה).
- 8.20 **איסור ביצוע תיקונים ביומן האירועים**. יומן האירועים ישמש ככלי מרכזי להתחשבות לבקרה, ולהפקת לקחים. הספק מתחייב שלא לתקן רטרואקטיבית שום רישום ביומן. ביצוע שינויים ביומן האירועים מהווה הפרה של ההסכם.
- 8.21 **מספר טלפון ייחודי לתכנית** : הספק יקצה מספר טלפון מיוחד שימש רק את משתתפי התכנית (אם לספק יש מוקדי שירות נוספים שאינם חלק מהתכנית).
- 8.22 **ניתוב מהיר** : לאחר חיגו מספר הטלפון של המוקד : בפניות הנוגעות למצבי מצוקה, יידרש המשתתף להקיש לכל היותר ספרה אחת נוספת כדי להגיע למוקדן. בכל שאר המקרים לא יידרש המשתתף להקיש על יותר משלושה מקשים לכל היותר, לקבלת השירות המבוקש.
- 8.23 **"כתובת e-mail של המוקד"** : הספק יפרסם כתובת e-mail של המוקד אשר יאפשר למשתתפים להעביר הודעות למוקד. המוקד יטפל בהודעות e-mail וישיב עליהן בתוך 24 שעות. המוקד אינו אמור לטפל בקריאות מצוקה המגיעות ב e-mail.
- 8.24 **שרותי מידע ותמיכה** : המוקד הטלפוני יספק מידע לכל הפונים (גם לאנשים שאינם משתתפי התכנית) בנושאים שונים הנוגעים לתכנית וכן הסבר והדרכה בנהלי העבודה, הדרכה בתפעול מכשירים, הדרכה בהפעלת תוכנת המעקב, קבלת הזמנות לשליחות (להעברת לחיצה מצוקה מקולקלים ומתוקנים).
- 8.25 **שעות למתן שירותי מידע ותמיכה** : המוקד יקבל פניות טלפוניות בכל שעות פעילותו (ראה לעיל). פניות הנוגעות למצבו של משתמש יטופלו מיידית. בפניות לקבלת מידע כללי, הדרכה ותמיכה טכנית, רשאי הספק להגביל את מסירתם לשעות עבודה רגילות : ימי א'-ה' בשעות 8-18, ובימי ו' בשעות 8-13.

## 9. אתר אינטרנט של התכנית

### 9.1 כלים לקהל הרחב

הספק יקים אתר אינטרנט של התכנית, האתר יהיה פתוח לכל ובו ימסר מידע מפורט ועדכני אודות התכנית לפחות בנושאים הבאים :

- הסברים מפורטים על התכנית, מטרותיה, היקפה והשירותים הניתנים במסגרתה
- נהלי העבודה



- מדריך למשתמש לכל אחד מסוגי לחיצי המצוקה,
- הדרכה לשימוש בתכנת האיתור.
- אפשרות העברת הודעות / בקשות ו/או תלונות למוקד, הנפקת אישור אוטומטי על כל הודעה המועברת מהמשתמש למוקד, וכלים למשתמש למעקב אחר הטיפול בבקשה או בתלונה עד לסיום הטיפול.

כל המידע באתר (שפורט לעיל) יובא לאישור מפקח התכנית טרם פרסומו באתר. הספק יתקן את נוסח המידע המתפרסם באתר לפי הנחיות המפקח. הספק ידאג לעדכן את המידע באתר.

הספק יציין באופן בולט בדף השער של אתר האינטרנט, וכן בשולי כל דף מדפי אתר האינטרנט כי התכנית מתבצעת במימון הקרן לקידום תכניות סיעוד של המוסד לביטוח לאומי

הספק ימסור תדפיסים (על נייר) של חומר ההדרכה המבוקש לכל משתמש שיבקש זאת. (מיועד בעיקר למשתמשים או תומכים שאינם משתמשים באינטרנט).

## 9.2 כלים לתומכים

אתר האינטרנט של התכנית ישמש גם כשער הכניסה לתומכים לצורך הפעלת תוכנת האיתור וכן לצורך דיווח אירועים למערכת (ראה תיאור הדרישות מתוכנת האיתור בהמשך).

## 9.3 כלים למפקח התכנית

אתר האינטרנט של התכנית ישמש גם כשער הכניסה למפקח התכנית. מפקח התוכנית יכנס למערכת הממוחשבת דרך האינטרנט, באמצעות הקלדת שם משתמש וסיסמא.

- הספק יעמיד לרשות המפקח כלים שיאפשרו לו לעיין בכל רגע, בזמן אמיתי, ביומן האירועים הממוחשב של המוקד ושל אתרי התחזוקה. המילה כלים משמעה תוכנה המאפשרת ביצוע הפעולות האמורות וכן גישה למאגרי הנתונים.
- הספק יעמיד לרשות המפקח כלים שיאפשרו למפקח לתחקר את יומן האירועים לרבות: בחירת קבוצת אירועים מתוך יומן האירועים (למשל לפי טווח תאריכים ושעות או לפי משתמש או בחתכים רלוונטיים אחרים), להציגם כרשימה על המסך, לייצאם אל קובץ אקסל ולהדפיסם.

הספק יוסיף אמצעי אבטחה, בנוסף על שם משתמש וסיסמא, ככל הנדרש, למניעת חדירה של גורמים בלתי מורשים.

## 10. תהליכי העבודה בתכנית

הספק יפעיל את התכנית בהתאם לנוהלי העבודה המפורטים להלן:

### 10.1 שינויים בתהליכי העבודה



מובהר בזאת כי המערכת מופעלת במתכונת של מחקר. אחת ממטרות המחקר הינה התאמת נהלי העבודה בתכנית לצרכי המשתתפים. לפיכך צפוי כי בתקופת ההסכם יחולו שינויים בתהליכי העבודה המתוארים להלן. מכיוון ששינויים בתהליכי העבודה עלולים להשפיע על טיב השירות ועל העלויות, מוסכם בזאת כי שינויים בנהלי העבודה יבוצעו רק בהסכמת המוסד והספק שיתועדו בפרוטוקול ויחתמו על ידי נציגי הצדדים.

## 10.2 רמת השירות הנדרשת

- 10.2.1 השירותים המפורטים במכרז זה מיועדים להשגת מטרות התכנית, השירותים ינתנו באיכות גבוהה וברמת שירות גבוהה כמפורט במסמך זה וכן כמפורט בנספח 4 להסכם (נספח רמת השירות הנדרשת).
- 10.2.2 למען הסר ספק, כל השירותים הכלולים או הנדרשים במפרט ובנספח רמת השירות הנדרשת, יינתנו ללא כל תמורה נוספת וללא דרישה להתחייבויות נוספות של המזמין.
- 10.2.3 עמידה ברמת השירות, זמינות והענות הספק לדרישות ושינויים של המוסד לביטוח לאומי הן מעיקרי הסכם זה.

## תהליכי קליטת משתמשים ויציאת משתמשים

### 10.3 נוהל קליטת משתמש חדש

- 10.3.1 המוסד יקבע קריטריונים לבחירת משתמשים בתכנית וישגר מכתבים למשתתפים פוטנציאליים. בנוסף יערוך המוסד כנסים להסברה ולגיוס מועמדים לתכנית והספק יסייע וישתתף בביצועם.
- 10.3.2 במהלך הכנס ירשום הספק את המעוניינים ויחתים אותם על טפסי בקשה להשתתפות בתכנית.
- 10.3.3 המוסד יבדוק את זכאותם של המשתתפים, בהתאם לקריטריונים שנקבעו ויעביר לספק אישור אישי לגבי כל אחד מהמועמדים.
- 10.3.4 למען הסר ספק, מודגש בזאת כי רק מועמדים שיקבלו אישור בכתב ומראש יוכלו להחשב כמשתתפים פעילים אשר הספק יהיה זכאי לתשלום בגין השתתפותם בתכנית.
- 10.3.5 הספק יתאם פגישה בבית המועמד ויוודא שהתומכים ישתתפו בפגישה. מובהר כי המוסד יתנה מתן אישור למשתתף בקיומו של תומך אחד לפחות. קיום הפגישה בבית המועמד מותנית בהשתתפותו של תומך אחד לפחות. בהעדר תומכים תדחה הפגישה בבית המועמד למועד אחר.

### **בפגישה תבוצענה הפעולות הבאות:**

- 10.3.6 הצגת התכנית, מתן הסברים והבהרות, מענה על שאלות המשתתפים.
- 10.3.7 הספק יחתים את המשתתף על טפסי השתתפות בתכנית, לרבות הסכמתו למסור נתונים לספק ולרבות טפסים שיוכנו על ידי המוסד, המיועדים לוודא





כי המשתתף יודע כי המדובר במחקר המוגבל בזמן, שהמוסד יכול להפסיקו, שיאספו בו נתונים למחקר, וכי המשתתף ישתף פעולה עם סוקרים ומראיינים של המחקר.

10.3.8 הספק יגבה מכל משתתף ערבון בסכום הנקוב בסעיף 15.9 בפרק 2. סכום זה יוחזר במלואו עם יציאת המשתמש מהתכנית והחזרת ערכת לחיץ המצוקה או עם סיום התכנית (המוקדם מביניהם).

10.3.9 הספק יזין את נתוני המשתמש ונתוני התומכים למערכת הממוחשבת.

10.3.10 הספק ירשום פרטים על המשתמש שיאפשרו לאתרו בשעת מצוקה (גובה, משקל וסימנים אחרים), יצלם את המשתמש וישמור את תמונתו במערכת הממוחשבת.

10.3.11 הספק יכין ימסור למשתתפים חוברת הדרכה על התכנית ונהלי עבודה. החוברת תערך בהתאמה לצרכי אוכלוסיית התכנית.

10.3.12 הספק ימסור פרטי התקשרות לקבלת הדרכה ותמיכה נוספת לפי הצורך: שמות, כתובות מספרי טלפון.

10.3.13 הספק יציע מכשירים אופציונאליים העומדים בדרישות מפרט זה ויצגם למשתמש ולתומכיו. המשתמש (או תומכיו) יבחר את המכשיר הרצוי לו מתוך המכשירים.

10.3.14 הספק יציע מנשאים אישיים אופציונאליים (לענידה, לתליה על צוואר או בכיס, להתקנה בנעל) ויאפשר למשתמש לבחור את המנשא המתאים לו.

10.3.15 הספק ימסור למשתמש ערכת לחיץ מצוקה (הערכה כוללת גם לחיץ מצוקה) ויבצע את כל הפעולות הנדרשות להפעלת שידור נתוני המיקום ושירותי שיחה מתפרצת, כך שהמכשיר יתחיל בפעולה מלאה מרגע מסירתו.

10.3.16 הספק ימסור לתומך את כתובת האתר בו ניתן להפעיל את תוכנת המעקב, שם משתמש וסיסמא לשימוש בתוכנת המעקב.

10.3.17 הספק ידריך את המשתמש ואת התומכים בשימוש בכל אחד מהפריטים שימסרו.

10.3.18 הספק יגדיר לכל משתמש תחומים בטוחים (על ידי שרטוט הגבולות הווירטואליים במחשב, סביב ביתו וסביב מקומות שהייתו) – בהתאם לדרישת המשתמש והתומכים.

10.3.19 המשתמש והתומכים יחתמו על הטפסים הנדרשים כולל הסכמה להשתתף בתכנית, טפסי השאלת ציוד, טפסי שמירת סודיות (למשתמשים בתוכנת האיתור).

10.3.20 רק לאחר סיום מוצלח של כל הפעולות המפורטות לעיל יהפוך המשתמש למשתמש פעיל.

#### 10.4 הוספת משתמשים במהלך התכנית



במהלך התכנית צפויה תחלופה של משתמשים מסיבות שונות (למשל: שינוי במצב הבריאות של משתמש, פטירה, שינויים ברצון או בנכונות המשתמש, חוסר שביעות רצון או כל סיבה אחרת).

הספק נדרש לאפשר הוספה או הוצאה של משתמשים מהתכנית ללא תשלום נוסף. (לשם הבהרה: התמורה החודשית המופיע בהצעת המחיר, תשולם לספק רק עבור משתמש פעיל).

המפקח יודיע לספק בכתב על הוספת משתמש לתכנית.

הספק יקלוט את המשתתף החדש בהתאם לנוהל "קליטת משתמש חדש".

#### 10.5 יציאת משתמשים במהלך התכנית

המפקח רשאי לדרוש מהספק בכתב להוציא משתתפים מהתוכנית.

משתמש שהחליט לצאת מהתכנית, יפנה לספק ויודיע לו בכתב על רצונו.

נודע לספק כי נבצר ממשתתף להמשיך השתתפותו בתוכנית (מחמת פטירה, מחלה, נסיעה או כל סיבה אחרת), יודיע על כך מיידית למפקח.

על הספק להפסיק את השתתפות המשתמש בתוך 24 שעות מקבלת הדרישה, הבקשה או ההודעה ולשנות את סטטוס המשתתף מ"משתתף פעיל" ל"יציאת מהתכנית". (למען הסר ספק, הספק זכאי לתשלום רק עבור משתתף פעיל).

#### 10.6 החזרת ערכת לחיץ המצוקה

יציאת המשתתף מהתכנית, חייב המשתמש להשיב לספק את ערכת לחיץ המצוקה בתוך 14 יום מיציאתו. עם החזרת לחיץ המצוקה, יוחזר למשתמש הפקדון, בתנאים המפורטים בסעיף 15.9 בפרק 2.

לא השיב המשתתף את לחיץ המצוקה בתוך 14 יום, יקוזז הספק מהפקדון 1 ₪ לכל יום, החל ביום ה- 15. סכום הקיזוז המצטבר לא יעלה על סכום הפקדון.

#### 10.7 "הקפאת השתתפות"

המוסד רשאי להודיע לספק על הקפאת השתתפותו של אדם (למשל מחמת אשפוז ממושך או נסיעה ממושכת או מכל סיבה אחרת). ההקפאה תכנס לתוקף בתוך 24 שעות ממתן ההודעה.

אדם שהשתתפותו הוקפאה, לא יקבל כל שירותים, ולא ימנה כמשתמש פעיל (לצורך חישוב התמורה הגיעה לספק).

הוקפאה השתתפותו של משתמש, יחזיר המשתמש את הלחיץ לספק בתוך חודש מיום ההקפאה. עבור לחיץ שלא הוחזר במועד יקוזז הספק מהפקדון 1 ₪ לכל יום, החל בחודש השני. סכום הקיזוז המצטבר לא יעלה על סכום הפקדון.

אדם שחלפו ששה חודשים מיום הקפאת השתתפותו, יוצא מהתכנית.

#### 10.8 הדרכה נוספת

הספק יבצע הדרכה פרונטאלית קבוצתית נוספת (מעבר להדרכה בשלב הקליטה) למשתמשים, ולתומכיהם ככל שיתבקש.

על הספק להענות לבקשת הדרכה נוספת בתוך חודש מיום הבקשה.

בנוסף, המוסד יהא רשאי לארגן קבוצות של מתנדבים אשר יסייעו למשתמשים ולתומכים וילוו אותם במהלך התוכנית. המתנדבים יבקרו בבתי המשתמשים, יסייעו



להם להשתתף בתכנית ולהשתמש בציוד. **הספק ידריך את המתנדבים בכל הנושאים הרלוונטיים** – ככל שיתבקש. על הספק לבצע את ההדרכה המבוקשת בתוך חודש מיום הבקשה.

הספק רשאי לארגן קבוצות של משתתפים מבקשי הדרכה המתגוררים בתחומה של רשות מקומית אחת ולתת להם הדרכה קבוצתית. הדרכות קבוצתיות תבוצענה על ידי הספק, בסניפי הביטוח הלאומי הנמצאים באזורי מתן השירות.

#### נושאי ההדרכה:

- תיאור שירותי המוקד ותיאור מערכת השליטה והבקרה (מנקודת ראות המשתמש)
- תפעול לחצן המצוקה
- הדרכה בשימוש בתוכנת המעקב
- נהלי העבודה בתכנית
- כל נושא רלוונטי אחר הקשור לתכנית

#### תהליכי ניטור והתערבות

- 10.9 הגדרת "מצב המשתמש":** כל משתמש יכול להימצא באחד מהמצבים הבאים:
- 10.9.1 **מצב שגרה** - המשתמש במצבו הרגיל. המערכת מנטרת את מצבו ולא נדרש טיפול מיוחד.
  - 10.9.2 **מצב בירור** - מצב המשתמש טעון בירור. מצב זה הינו מצב ביניים במהלכו חייב המוקד לברר את מצב המשתמש (כמפורט בנהלים). משך השהיה במצב בירור מוגבל. בסוף שלב זה יועבר המשתמש למצב מצוקה או למצב שגרה.
  - 10.9.3 **מצב מצוקה** - המשתמש זקוק כנראה לעזרה ועל המוקד לנקוט בפעולות המתאימות לפי הנהלים המפורטים להלן.

**10.10 ניטור, פיקוח ומעקב על המערכת** – המוקד יעקוב ויפקח על המערכת ועל המשתמשים **במשך כל ימות השנה ובמשך כל שעות היממה לרבות שבתות, חגים ומועדים (24\*365).**

**10.11 אירועים הדורשים התערבות המוקד והפעלת "נוהל בירור":** המוקד יאתר אירועים הדורשים טיפול. בהתרחש אחד מהאירועים הבאים, יקבל מפעיל המוקד חיווי בולט ויפעיל **נוהל בירור**:

- 10.11.1 המשתמש לחץ על מקש מצוקה.
- 10.11.2 המשתמש יצא מהתחום הבטוח (חצה גבול וירטואלי).
- 10.11.3 סוללה חלשה – הסוללה חלשה ועומדת להיות מושבתת.
- 10.11.4 איבוד הקשר עם המשתמש (כלומר המוקד אינו קולט שידורים מלחץ המצוקה) וחלפו 24 שעות מרגע ניתוק הקשר.
- 10.11.5 מיקום המשתמש לא השתנה יותר מ 24 שעות.



- 10.11.6 המשתמש הסיר את לחיץ המצוקה (למקרה בו סופק מכשיר עם חיווי מתאים).
- 10.12 **אירועים הדורשים הפעלת נוהל מצוקה**: בהתרחש אחד מהאירועים הבאים, יפעיל המוקד **נוהל טיפול במצב מצוקה**:
- 10.12.1 המוקדן המבצע נוהל בירור, מחליט לשנות את מצב המשתמש למצב מצוקה (ראה נוהל בירור).
- 10.12.2 כאשר נוהל בירור נמשך יותר משעה.
- 10.13 **קבלת הודעות במוקד**
- 10.13.1 המוקד יקבל הודעות טלפוניות מהמשתתפים, ומכל אדם אחר.
- 10.13.2 כל הודעה תרשם ביומן האירועים.
- 10.13.3 תומך רשאי להודיע למוקד על יציאה מתוכנת של משתמש, אל מחוץ לתחום הבטוח, לפרק זמן מסויים (ממועד עד מועד). וכן על כיבוי/ניתוק מתוכנן של לחיץ המצוקה לפרק זמן מסויים. המוקדן ירשום הודעה זו ביומן, והמערכת לא תייצר אירועים לטיפול המוקד במשך תקופה זו.
- 10.13.4 אם לא נמסר מועד סיום לכיבוי המכשיר או ליציאה מהתחום הבטוח, יחושב מועד הסיום באופן אוטומטי ל 12 שעות מרגע מסירת ההודעה.
- 10.13.5 המוקד רשאי לבקש מהתומכים ולעודד אותם למסור לו הודעות כאלה, וזאת כדי להפחית מספרם של אירועי סרק (למשל כאשר המשתמש יוצא בליווי תומך מאזור בטוח, או כאשר המשתמש מכבה את המכשיר באופן יזום). מובהר כי המשתמשים או התומכים אינם חייבים במסירת הודעות כאלה.
- 10.14 **יומן האירועים** - המוקד ינהל יומן אירועים ממוחשב, אחד ומשותף לכל נותני השירותים במסגרת התוכנית. כל אירוע מכל סוג הוא יירשם ביומן האירועים מייד במהלך התרחשותו כמפורט להלן:
- 10.14.1 בארוע שמקורו בלחיץ המצוקה או שהארוע נוצר באופן ממוחשב (למשל לחיצה על מקש כלשהו, חציית תחום בטוח, איבוד קשר עם המשתמש, משלוח SMS אל תומך, שינוי מצבו של המשתמש: שגרה/בדיקה/מצוקה), ירשמו אוטומטית ביומן: מספר מכשיר, שם המשתמש (מחזיק הלחיץ), תאריך, שעה, מיקום של המשתמש (לפי חיווי לחיץ המצוקה), סוג הארוע, סוג המקש שנלחץ (אם הארוע נוצר עקב לחיצה על מקש), מצב סוללה. בנוסף לנתונים שירשמו אוטומטית, אם נוצר קשר שיחה עם המשתמש, ירשום המוקדן את סיבת הפניה: (א. תקלה במכשיר, ב. הלך לאיבוד, ג. צורך של המשתמש, ד. אי אפשר להבין, ה. אחר (לפרט)). אם הזכיר המשתמש צורך כלשהו, ירשום אותו המוקדן: למשל: רעב, רוצה לדבר, תלונה כלשהי (לפרט), מדוכא, לא מרגיש טוב, אחר (לפרט)
- 10.14.2 בארוע שמקורו בהודעה טלפונית למוקד ירשמו הפרטים הבאים: מספר הטלפון ממנו נתקבלה השיחה, שם המודיע, תפקידו (משתמש/תומך/אחר),



תאריך, שעה, שם המשתמש (מחזיק הלחיצה), מספר מזהה של המשתמש, פרטי ההודעה, שם מקבל ההודעה (המוקדן).

10.14.3 הספק ישמור את יומן האירועים למשך כל תקופת ההתקשרות.

10.14.4 המערכת תאפשר אחזור והצגת כל האירועים הקשורים למשתמש מסויים,

**בפרק זמן נבחר (מ-עד).** לרבות אירועים שנרשמו אוטומטית לגבי המשתמש המבוקש, פניות של המשתמש והתומכים במשתמש זה אל המוקד, פניות של המוקד אל משתמש זה והתומכים בו, וכן כל הטיפולים שבוצעו בגין משתמש זה כגון: שינוי מצב המשתמש (שגרה, בירור, מצוקה), הודעות שהועברו לתומכים, לסייר או לשירותי החירום, מפגש של הסייר עם המשתמש, עזיבה של הסייר וכו'.

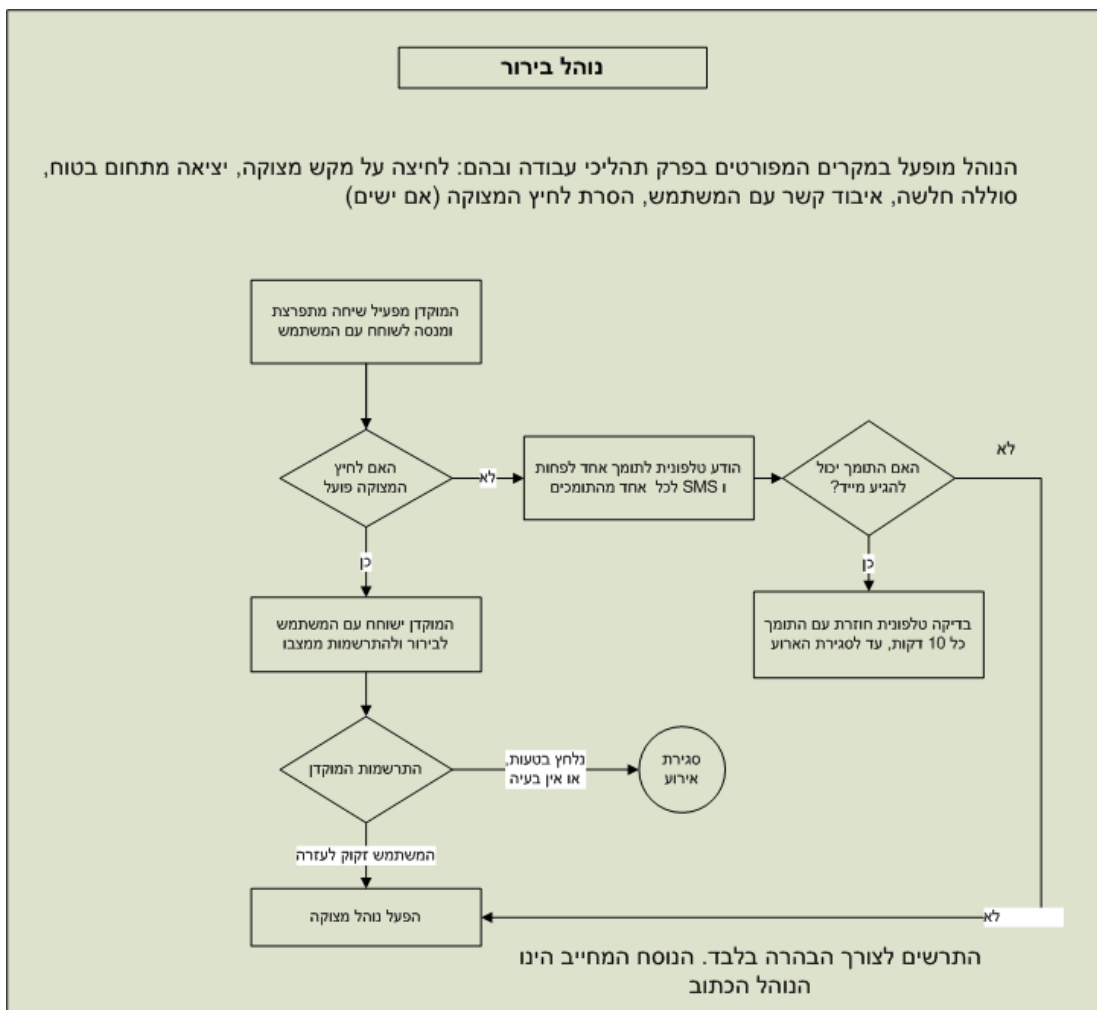
10.14.5 מפקח התכנית יקבל גישה On-Line לעיון ביומן האירועים, דרך האינטרנט.

10.15 **יומן תנועה** - לחיצה המצוקה ידווחו ברציפות למוקד את מיקומו של כל משתמש.

המערכת הממוחשבת תרשום ותצבור נתונים אלה בבסיס נתונים שישמר במוקד. נתונים אלה מהווים למעשה את יומן התנועה של ל משתתפי התכנית. הנתונים יאורגנו וינהלו באופן שניתן יהיה להשתמש בהם בעת ארוע של "איבוד קשר" לשם הפקת מפות עם מסלולי תנועה וכן להצגת מפות תנועה במערכות האיתור (של התומכים) ולשם הפקת דוחות תנועה מילוליים.

#### **10.16 נוהל בירור**

נוהל זה מופעל בכל פעם שקיים חשש כי קרה דבר מה למשתמש, מטרת תהליך זה לברר אם החשש מבוסס ולקבוע את דרך הפעולה להמשך הטיפול.



להלן הפעולות שיבצע המוקדן :

10.16.1 במקרה של סוללה חלשה, ישלח המוקדן SMS (בנוסח מתאים וקבוע מראש) אל התומכים (לפחות לשני תומכים) כל חצי שעה. אם הבעיה נמשכת מעל שעה, יודיע המוקדן טלפונית לאחד התומכים – כל שעה עד סגירת האירוע. האירוע יסגר (אוטומטית) כאשר הסוללה טעונה (או טעונה בשיעור 20% לפחות).

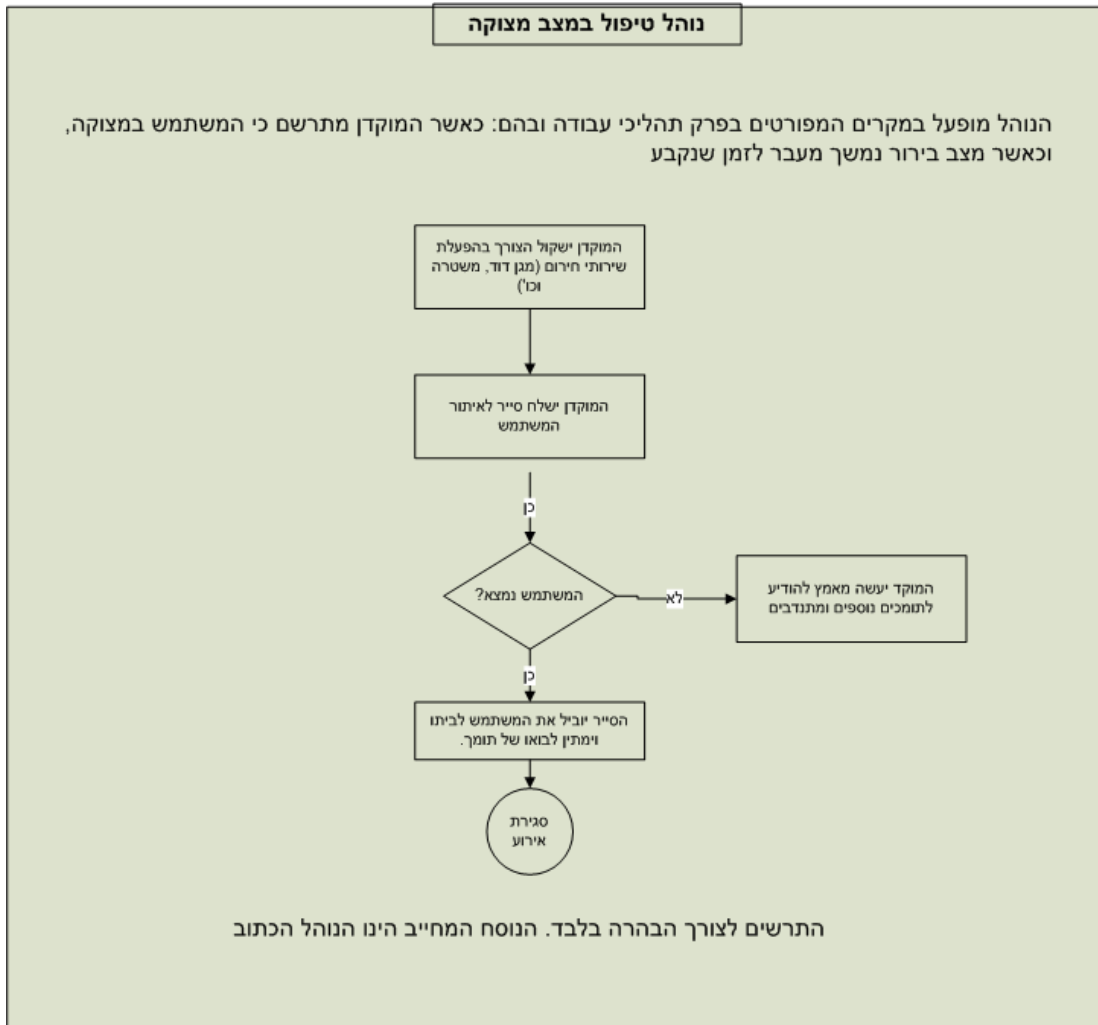
**בכל המקרים האחרים של בירור:**

10.16.2 המוקדן יפעיל שיחה מתפרצת אל לחיץ המצוקה של המשתמש הנמצא במצב בירור וינסה לשוחח עם המשתמש. במקרה שהמשתמש לחץ על מקש המצוקה, נדרש המוקדן ליצור קשר (שיחה מתפרצת) עם המשתמש בתוך דקה לכל היותר מרגע הלחיצה.

10.16.3 אם לחיץ המצוקה פועל אך המשתמש אינו עונה או שהמוקדן מתרשם מסיבה כלשהי כי נחוץ סיוע דחוף, יפעיל המוקדן "נוהל מצוקה".



- 10.16.4 אם המוקדן משתכנע שמקור הארוע בטעות, או שמקש המצוקה נלחץ בטעות, יסגור המוקדן את האירוע תוך רישום הפרטים המסבירים זאת ביומן האירועים.
- 10.16.5 אם הבירור נדרש עקב יציאת המשתמש מתחום בטוח, ישוחח המוקדן עם אחד התומכים ויברר עד מתי תמשך היציאה, וירשום במערכת מועד סיום מתוכנן לחריגה. בפרק הזמן שעד הסיום המתוכנן של היציאה, לא תבצע המערכת בדיקה של חריגה מתחום בטוח.
- 10.16.6 אם הבירור נדרש עקב כיבוי יזום של לחיץ המצוקה, יברר המוקדן עם תומך, עד מתי מתוכנן הכיבוי. בפרק הזמן שעד מועד ההדלקה המתוכננת לא יתבצע ניטור על המשתמש.
- 10.16.7 אחרת (כלומר, כאשר האירוע דורש המשך הבירור) המוקדן יאתר טלפונית לפחות תומך אחד של המשתמש שבבירור ויודיע לו על האירוע, מיקום המשתמש, ומידע רלוונטי אחר. בנוסף, המוקדן ישלח הודעת SMS (בפורמט מוגדר מראש הכולל שם המשתמש ומיקומו המשוער) לכל התומכים בחולה. התומכים יתבקשו לאתר מיידית את המשתמש.
- 10.16.8 אם המוקדן יאתר ושוחח טלפונית עם תומך אחד לפחות שהודיע כי הוא מתחיל לאתר את מחזיק לחיץ המצוקה, ירשום המוקדן את פרטי ההודעה ופרטי התומך ביומן. המוקדן יבצע בדיקה חוזרת כל 10 דקות עד לסגירת האירוע.
- 10.16.9 אם אין באפשרות התומך להגיע מיד למשתמש, יפעיל המוקדן תומך אחר או יפעיל "נוהל מצוקה".
- 10.16.10 התקבלה במוקד הודעה טלפונית על סיום הארוע (מאת התומך או מכל אדם אחר), יברר המוקדן את מצב המשתמש ומקומו, ואם שוכנע כי הארוע אכן הסתיים, ירשום ביומן הודעה מפורטת על סגירת האירוע (כולל פרטי המודיע, מספר הטלפון המודיע, מקום המשתמש ומצבו), וישנה את מצב המשתמש ל"מצב שגרה".
- 10.16.11 אם לא התקבלה הודעה על סיום הארוע, בתוך 30 דקות מתחילת מצב הבירור, תשנה המערכת אוטומטית את מצב המשתמש למצב "מצוקה".
- 10.17 **נוהל טיפול במצב מצוקה** (נוהל מצוקה)
- משתמש מוכרז כנמצא במצב מצוקה, במקרים שונים (המוגדרים בנהלים אלה) וביניהם: המשתמש נעלם, או המוקדן שינה מצבו לנמצא במצוקה.



10.17.1 המוקדן ישקול בכל עת ובכל שלב את הצורך ויפעיל שירותי חירום (מגן דוד אדום, משטרה וכו'), לפי נסיבות העניין.

10.17.2 המוקדן ישלח סייר לאתר את המשתמש. המוקדן ישלח לסייר את פרטי המשתמש, את תמונת המשתמש, את מיקומו ומסלול התקדמותו בשעה (שעות) האחרונה. הסייר נדרש להגיע תוך פרק הזמן הנקוב בנספח 4 מרגע הפעלת נוהל מצוקה אל המקום האחרון הידוע בו שהה המשתמש. הסייר יעשה מאמץ מירבי לאתר את המשתמש. המוקדן יפעיל במקביל תומכים או מתנדבים (לפי נסיבות העניין).

10.17.3 הסייר יהיה בקשר קבוע עם המוקדן. המוקדן יעדכן את התומכים והמתנדבים בכל מידע רלוונטי. אם השתנה מיקום המשתמש (עפ"י ה-GPS) ישלח המוקדן לכל התומכים SMS או הודעה קולית, עם נתוני המיקום המעודכנים, בכל 10 דקות לכל היותר.

10.17.4 אם נמצא המשתמש, יודיע המוקדן לכל התומכים על מציאת המשתמש ומקום מציאתו.





- 10.17.5 הסייר ימתין עם המשתמש במקום מציאתו עד להגעת תומך או יוביל את המשתמש לביתו (או למקום שהייתו הקבוע של המשתמש) וימתין שם עד להגעת תומך או מתנדב. המשתמש יוחזר לביתו רק ברכב מתאים (הבהרה: הסיירים עשויים להיות רוכבי אופנוע שאינם מתאים להובלת קשישים).
- 10.17.6 המוקד ימשיך לעקוב ברציפות אחר הארוע, עד לסיומו. לא נמצא המשתמש בתוך שעה, יפנה המוקדן לתומכים נוספים ולמתנדבים וישקול פניה למשטרה.
- 10.17.7 לא אותר המשתמש תוך שעתיים מתחילת מצב המצוקה, יפנה המוקד למשטרה ויודיע על כך לתומכים.
- 10.17.8 רק לאחר השבת המשתמש לביתו ולאחר הגעת תומך, יוכל המוקד להורות לסייר לעזוב את בית המשתמש. מצב המשתמש יוחזר ל"שגרה". לא הגיע תומך בתוך שעתיים מרגע השבת המשתמש לביתו, והמוקד עשה ככל יכולתו לאתר את התומכים, רשאי הסייר לעזוב את בית המשתמש גם אם תומך לא הגיע.
- 10.17.9 המוקד יקפיד לרשום ביומן הארועים את כל הארועים והדיווחים הרלוונטיים במשך כל האירוע.

## 11. תהליכי דיווח תקופתי

- 11.1 בסוף כל חודש יעביר מנהל התכנית למפקח על התכנית את הדוחות המפורטים להלן.
- 11.2 הנחיות כלליות לכל הדוחות:
- 11.2.1 **פורמט**: כל הדוחות יופקו בפורמט של קובץ אקסל (כקבצי אקסל).
- 11.2.2 **שמירת פרטיות**: קבצי דוחות המכילים פרטים אישיים (לרבות שמות המשתמשים) ישמרו עם סיסמא שתמסר רק למפקח התכנית.
- 11.2.3 **מדיה**: הדוחות יועברו בדואר אלקטרוני או על גבי דיסק CD. אין דרישה להדפסה על גבי נייר, פרט לדוח משתמשים פעילים לחודש השוטף והחשבונות החודשיים שיוגשו על גבי נייר.

### רשימת הדוחות שיועברו בכל חודש:

- 11.3 **דו"ח משתמשים פעילים לחודש השוטף** (משתמשים פעילים, רשומים בתכנית, שלא הוצאו מהתכנית ואינם מוקפאים), הדו"ח יערך בקובץ אקסל, דו"ח זה משמש כבסיס לתשלום. הספק ימסור הן את קובץ האקסל והן דו"ח מודפס וחתום. הדוח יכיל שורה לכל משתמש פעיל. הנתונים לכל שורה: מספר ת.ז., שם ומשפחה, סטטוס ליום הדו"ח (פעיל/יצא/מוקפא), תאריך הצטרפות, תאריך יציאה, תאריך הקפאה, אחוז מהחודש (למשתמש שהיה פעיל בכל החודש 100%, למשתמש שהצטרף או יצא או הוקפא במהלך החודש יחושב האחוז לפי מספר שעות כמשתמש פעיל מחולק למספר השעות הכולל בחודש הדוח).



- 11.4 **פירוט החשבון**, כשהוא מודפס וחתום על ידי הספק. הפירוט יכלול גם את "תשלום ההשלמה למספר המשתתפים המינימאלי".
- 11.5 **חשבונית מס** מתאימה לפירוט החשבון.  
**דוחות שיוגשו כקובץ אקסל (לא על גבי נייר)**
- 11.6 **דו"ח משתמשים מלא**. כולל את כל משתתפי התכנית מתחילתה (כולל משתתפים שהוצאו מהתכנית ומשתתפים מוקפאים).
- 11.7 **דו"ח אירועים מלא של החודש החולף**. הדוח יכלול שורה לכל אירוע, בשורה יצוינו: תאריך, שעה, סוג האירוע, טקסט שנרשם לגבי האירוע, מספר ת.ז. של המשתמש, שם המשתמש.
- 11.8 **דו"ח כל הפניות לתיקונים במהלך החודש השוטף**: הדוח יכלול שורה לכל פניה לשירות (הן למשתתפים שהגיעו לאתר תחזוקה והן למשתתפים ששלחו פריט לתיקון). בשורה יצוינו הנתונים הבאים: תאריך, שעת הגעת המשתתף לאתר התחזוקה (או שעת מסירת פריט לשליחות), שעת התחלת הטיפול, שעת סיום הטיפול, שם המשתתף, מס. ת.ז., סוג המשתתף (משתמש, תומך, מתנדב), מספר סידורי של לחיץ המצוקה (מספר חד המאפשר זיהוי חד חד ערכי של המכשיר הספציפי), תיאור הבעיה.
- 11.9 **דו"ח שיחות יוצאות**: פירוט כל השיחות היוצאות מלחיצי המצוקה, כולל הפרטים הבאים: תאריך, שעת התחלה, מספר הטלפון של לחיץ המצוקה, מספר טלפון היעד שחוייג, משך השיחה.
- 11.10 **פטורים והנחות מדמי השתתפות בתכנית**: רשימת משתתפים, מצטברת מהתחלת התכנית, שהופטרו מתשלום דמי ההשתתפות במלואם או בחלקם, הרשימה תכלול שורה לכל משתתף בפירוט: מס ת.ז., שם, מועד מתן הפטור (הנחה), מספר אישור שניתן על ידי המפקח, סכום הפטור בחודש הדיווח.
- 11.11 **פטורים והנחות מפקדון**: רשימת משתתפים, מצטברת מהתחלת התכנית, שהופטרו מתשלום הפקדון במלואו או בחלקו, הרשימה תכלול שורה לכל משתתף בפירוט: מס ת.ז., שם, מועד מתן הפטור (הנחה), מספר אישור שניתן על ידי המפקח, סכום הפטור.
- 11.12 **פטורים והנחות מהשתתפות עצמית בנזק**: רשימת משתתפים, מצטברת מהתחלת התכנית, שהופטרו מתשלום השתתפות עצמית (במקרה של אובדן, גניבה וכו') או חלקו, הרשימה תכלול שורה לכל משתתף בפירוט: מס ת.ז., שם, מועד מתן הפטור (הנחה), מספר אישור שניתן על ידי המפקח, סכום הפטור.
- 11.13 **חיובים בגין נזק בלתי הפיך**: שורה לכל חיוב. הטורים: תאריך החיוב, שם המשתתף, ת.ז., סכום החיוב, סיבת החיוב.

### דוחות לצורך המחקר



11.14 לצורך המחקר יש לאפשר לחוקרים לשלוח מיומן האירועים דוחות ברמת משתמש מסויים (לפי בחירת החוקר), המערכת תאפשר אחזור והצגת כל האירועים הקשורים לאותו משתמש, בפרק זמן שיבחר (מ-עד). לרבות אירועים שנרשמו אוטומטית לגבי המשתמש המבוקש, פניות של המשתמש והתומכים במשתמש זה אל המוקד, פניות של המוקד אל משתמש זה והתומכים בו, וכן כל הטיפולים שבוצעו בגין משתמש זה כגון: שינוי מצב המשתמש (שגרה, בירור, מצוקה), הודעות שהועברו לתומכים, לסייר או לשירותי החירום, מפגש של הסייר עם המשתמש, עזיבה של הסייר וכו'.

11.15 על הספק לפתח מסך שאילתא בה יוכל החוקר להזין את המספר המזהה של המשתמש, וטווח תאריכים (מ-עד), והמענה לשאילתא יוצג על המסך וכן יועבר לקובץ אקסל.

## 12. אחריות ושירות

- 12.1 **רמת שירות נדרשת: השירות ינתן ברמת השירות הנדרשת במסמך זה ובנספח 4.**  
בחריגה מרמת השירות הנדרשת, ישלם הספק קנסות בגובה הנקוב בנספח 4.
- 12.2 **אחריות:** הספק ישא באחריות כוללת לתפקוד תקין של המערכת על כל רכיביה ("מקצה לקצה") למשך כל תקופת ההתקשרות. אחריות מלאה של הספק לתכנית למערכת וכל מרכיביה הינה חלק בלתי נפרד מההסכם ולמען הסר ספק מובהר כי האחריות והשירות ינתנו ללא כל תמורה נוספת.
- 12.3 למען הסר ספק, אחריות הספק לכל רכיבי המערכת לרבות לחיצה המצוקה הינה כוללת לכל הסיכונים ומכסה גם אובדן, גניבה, שבר, שריפה, טבילה במים וכל סיבה אחרת הגורמת למערכת או לרכיביה שלא לפעול כלל או לפעול באופן בלתי תקין.
- 12.4 **שירות:** בתקופת ההתקשרות יתקן הספק, או יחליף על חשבונו כל פריט תקול או לקוי שסופק או הותקן על ידו, ללא תמורה נוספת.
- 12.5 **ציוד חלופי:** במקרים של אובדן, גניבה, או נזק בלתי ניתן לתיקון, יגיע המשתתף לאתר תחזוקה של הספק ויקבל מיידי ציוד חלופי, ללא תשלום. המשתתף יוכל גם להזמין שליחות לקבלת ציוד חלופי – כמפורט בהמשך.
- 12.6 **תיקונים:** מכשיר שיימסר לספק לתיקון באתר התחזוקה יתוקן (או יוחלף) בתוך שעה ממסירתו. מכשיר שימסר לתיקון חוזר כתוצאה מתקלות טכניות יותר משלוש פעמים בתקופה של עד 6 חודשים יוחלף ללא תנאי וללא תשלום במכשיר חדש.
- 12.7 **השתתפות עצמית:** במקרה של אובדן או גניבה או נזק בלתי הפיך לציוד שבידי המשתמש שלא נגרם מחמת תקלה טכנית, או בלאי עקב שימוש סביר, ישלם המשתתף לספק את עלות הנזק אך לא יותר מהסכום הנקוב בסעיף 15.9 בפרק 2 בהשתתפות עצמית.
- 12.8 **תקלות במערכות התשתית:** בתקלות במוקד, במערכות המחשוב, באתר האינטרנט, במערכות התקשורת במערכות אספקת הכח (חשמל), ובכל מערכת המשרתת קהל משתמשים רחב: הספק יפעל למניעת תקלות במערכות התשתית ויקים מערכות גיבוי



שתכנסנה באופן אוטומטי לפעולה ויחליפו מערכות תשתית אלה אם יפסיקו לתפקד כנדרש או אם תתרחש בהן תקלה.

**12.9 היה והתרחשה תקלה במערכות התשתית יפעל הספק מיידי לתיקון ויגייס את כל המשאבים הדרושים לתיקון התקלה בהקדם.**

#### **12.10 מלאי מכשירים:**

הספק יחזיק ברשותו מלאי מספיק של לחיצי מצוקה וכל ציוד אחר באופן שיבטיח כי לא יהיו מקרים בהם משתמש ישאר ללא מכשיר, מהסוג המועדף עליו, מכל סיבה שהיא, במשך מצטבר של יותר מיום עסקים אחד בשנה.

#### **12.11 אתרי תחזוקה**

12.11.1 הספק יעמיד לרשות המשתתפים אתרי תחזוקה בפריסה המכסה את אזור המחקר ואשר יהיו נגישים למשתמשים בתחבורה ציבורית. מרחק הנסיעה מבית המשתתף לאתר התחזוקה לא יעלה על 30 ק"מ. באתרי התחזוקה ניתן יהיה למסור לתיקון ציוד שהתקלקל ולקבל הדרכה בשימוש בציוד.

12.11.2 משתמש המעוניין בשירות יפנה לאתר תחזוקה בשעות העבודה. שירותי התחזוקה יינתנו בימים א' עד ה' בין השעות 8:00 עד 19:00 וביום ו' עד שעה 13:00.

12.11.3 כל משתתף שיגיע לאתר התחזוקה, יקבל אוטומטית אישור מודפס על שעת הגעתו, וירשם ביומן האירועים הממוחשב. (יומן האירועים יהיה אחד ומשותף למוקד ולכל אתרי התחזוקה).

12.11.4 בתום הטיפול ירשמו פרטיו ביומן האירועים. הפרטים שירשמו: תאריך, שעת הגעה, שם המשתתף, מספר המכשיר (עבורו נדרש שירות), שעת התחלת מתן שירות, שעת סיום מתן השירות. המשתתף יקבל שובר מודפס הכולל פרטים אלה.

12.11.5 משך הזמן המירבי להמתנה באתר התחזוקה, מרגע כניסת המשתתף ועד לקבלתו על ידי נציג שרות, לא יעלה על חצי שעה.

12.11.6 משך הזמן המירבי להמתנת לקוח באתר תחזוקה מרגע כניסתו לאתר התחזוקה ועד לסיום הטיפול בתקלה לא יעלה על שעה. עלה משך הטיפול על שעה, ימסור הספק – באתר התחזוקה - למשתתף לחיץ מצוקה חלופי, תקין, בעל תכונות דומות או עדיפות (על המכשיר התקול) מוכן לשימוש, ולאחר שהועברו אליו כל הנתונים הכלולים במכשיר התקול (כמו למשל מספרי טלפון לחיוג מהיר).

12.11.7 הספק רשאי שלא להקים אתר תחזוקה בתנאים הבאים:

- (1) כל משתתף יוכל להזמין שירות בטלפון ללא הגבלה וללא תשלום.
- (2) קריאת השירות תרשם ביומן האירועים.
- (3) השירות יבוצע באמצעות שליחים, ללא כל תשלום. השליח יוכל לבצע את השירות במקום או לקחת ציוד תקול לתיקון בחצרי הספק.



4) משך הזמן מהזמנת השירות עד להגעת שליח לא יעלה על יום עסקים אחד. משך הזמן מהזמנת השירות עד לסיומו המוצלח לא יעלה על שני ימי עסקים.

5) אם השליח יקח את הלחיץ לשם תיקון או לכל מטרה אחרת, יקבל המשתמש מידית, במועד לקיחת הלחיץ, לחיץ חלופי מוכן לשימוש כנדרש בסעיף 12.11.6

6) השליח יתעד את מועד הגעתו והפעילות שבוצעה ויחתים את המשתמש, הארוע ירשם בתוך 24 שעות ביומן האירועים ממוחשב.

### 12.12 שליחויות

12.12.1 הספק יעמיד לרשות המשתמשים אופציה לשליחויות בתשלום לשם איסוף לחיצי מצוקה ואביזרים אחרים מבית המשתמש או ממקום המצאות והחזרה לשם. אופציה זו תהיה בנוסף לאפשרות למסירת הציוד באתר התחזוקה.

12.12.2 ההעברה (בכיוון אחד) תבוצע בתוך יום עסקים אחד מהזמנת השליחות.

12.12.3 מובהר בזאת כי הספק יאפשר תמיד למשתתף לבצע את ההעברות בעצמו ללא שליחים בתשלום.

12.12.4 משתמש שיזמין שליחות ישלם עבורה בתעריף הקבוע בטופס הגשת ההצעה פרק ט'.

12.12.5 היה ונדרש שרות חוזר ללחיץ מצוקה, או לכל רכיב אחר שסופק על ידי הספק, בתוך 30 יום מיום האספקה או מיום השרות הקודם, יבצע הספק איסוף והחזרת הלחיץ על חשבונו.

12.12.6 הזמנת השליחות תעשה באמצעות המוקד. השליח יגיע לבית המשתמש בתוך יום עסקים אחד ממועד ההזמנה לכל היותר.

12.12.7 החזרת פריט שנמסר לתיקון באמצעות שליחות, תעשה בתוך שני ימי עסקים מרגע הזמנת השירות.

### 13. לחיץ המצוקה

13.1 הספק יספק לכל משתמש ערכת לחיץ מצוקה (להבהרה: הערכה כוללת בין השאר את לחיץ המצוקה עצמו)

13.2 הספק רשאי להציע למשתמשים לבחור מכשיר אחד מתוך 2 מכשירים, בתנאי שהם עומדים בדרישות שיפורטו להלן, ובתנאי שלפחות אחד מהם יהיה מותאם לענידה על היד (כמו שעון יד). 2 המכשירים יהיו עמידים למים כמפורט בסעיף 13.3.8 שלהלן.

13.3 הדרישות מלחיץ המצוקה:

13.3.1 לחיץ המצוקה (להלן "הלחיץ") מיועד למשתמשים חולי דמנטיה בשלבים שונים של המחלה ולכן נדרש כי הלחיץ יהיה מותאם ליכולותיהם, קל לנשיאה, פשוט ונוח להפעלה.



- 13.3.2 הלחיץ יהיה מוצר מדף (כמשמעו בפרק ההגדרות לעיל)
- 13.3.3 הלחיץ יכול לקלט לאיתור לווינים GPS מדויק ומשופר ומהיר התומך Sif Star 3. הלחיץ יאפשר קליטה מחוץ למבנים וגם בתוך מבנים.
- 13.3.4 משקל כולל של הלחיץ עד : 100 גרם (כולל סוללה).
- 13.3.5 גודל עד : 100/50/20 מ"מ.
- 13.3.6 "מקש מצוקה" - בלחיץ המצוקה יהיה "מקש מצוקה". מקש המצוקה יהיה גדול או בולט משאר המקשים. לחיצה על מקש המצוקה תשלח מיידית חיווי מתאים אל המוקד.
- 13.3.7 למכשיר יהיו עד 8 מקשים מכל סוג שהוא, כולל מקש המצוקה. הבהרה: המזמין יסתפק בלחיץ בעל מקש יחיד – מקש מצוקה. מובהר בזאת כי מספר מקשים מירבי נקבע כדי להבטיח פשטות השימוש, ולמנוע הצעת מכשירים מסורבלים ולא מותאמים.
- 13.3.8 המכשירים יהיו עמידים למים לפחות ברמה של IPX3 (Liquid Ingress Protection). העובדה תרשם במפרט הטכני של המכשיר והיצרן יאשר זאת בכתב.
- 13.3.9 רצוי מכשיר המספק חיווי למוקד על ענידת המכשיר או הסרתו. יתקבלו גם מכשירים שאינם מספקים חיווי כזה.
- 13.3.10 הלחיץ ישמש כטלפון לתקשורת סלולרית לשיחות נכנסות ויוצאות בתנאים שיפורטו להלן:
- 1) לחיץ המצוקה ישמש כטלפון רגיל של אחד ממפעילי הסלולר בישראל. ניתן יהיה לחייג אליו באותה שיטה בה מחייגים אל כל מספר אחר בישראל. שיחה נכנסת תנותב אוטומטית אל הרמקול כשיחה מתפרצת שתופעל ללא מגע יד אדם. החיוג אל לחיץ המצוקה (בה מחוייב צד ג' המחייג אל לחיץ המצוקה) יחוייב בשיטה ובתעריף בו מחוייב המנוי שחייג אל לחיץ המצוקה, כאשר הוא מחייג אל כל מכשיר סלולרי אחר ברשת בה יהיה הלחיץ.
  - 2) ניתן יהיה לחייג מלחיץ המצוקה אל המוקד (בלחיצת מקש המצוקה) ובנוסף למספר יעדים בישראל וזאת בלחיצה על מקש אחד לכל יעד (מתוכנת מראש). לכל הפחות חייב המכשיר לאפשר לחייג אל יעד אחד נוסף בישראל (פרט למוקד) לפי בחירת המשתמש, ולדבר עם היעד באמצעות דיבורית (freehand). היעד המבוקש יוכל להיות בכל רשת או מפעיל בישראל לפי בחירת המשתתף. המשתתף יוכל לשנות את מספר הטלפון של היעד כרצונו.
  - 3) השימוש בטלפון הסלולרי כלול בשירותים שחייב הספק לספק במסגרת התכנית ללא כל תמורה נוספת. הספק רשאי להגביל את משך כל שיחה יוצאת לשלוש דקות וכן להגביל את סך כל הזמן המוקצב לכל משתמש



לשיחות יוצאות (ללא תשלום) ל-60 דקות בחודש. לא תהיה הגבלה על זמן ומספר השיחות הנכנסות אל לחיץ המצוקה. למען הסר ספק, החיג מהמוקד אל לחיץ המצוקה ומלחיץ המצוקה אל המוקד לא יחוייב ולא יוגבל בשום צורה שהיא.

(4) "שיחה מתפרצת" - כאשר הלחיץ במצב מופעל (ON), יוכל המוקד לפי יוזמתו, לשוחח עם המשתמש ולהאזין לסביבת המשתמש, מבלי שהמשתמש יצטרך לבצע פעולה כלשהי בלחיץ.

13.3.11 תמיכה מלאה בעברית לרבות הכתוביות הפונקציונליות שעל המכשיר. (כתובית פונקציונלית הינה כתובית המנחה את המשתמש בביצוע פעילות כלשהי).

13.3.12 סוללה מקורית נטענת עם אפשרות הפעלת הלחיץ ל-24 שעות לפחות במצב המתנה – לרבות שידור רצוף של מיקום המכשיר. (מצב המתנה פירושו שהמכשיר פועל, משדר את מיקומו בתדירות שנקבעה, כאשר אין משתמשים במכשיר לשם שיחות טלפוניות נכנסות או יוצאות)

13.3.13 משך הטעינה המירבי (ממצב של סוללה ריקה לסוללה מלאה) לא יעלה על שעתיים. אופן הטעינה של הסוללה יהיה פשוט ביותר, כמו למשל הנחת המכשיר בעריסת המטען או על ידי נעיצת תקע במכשיר (תקע הנמצא בקצה כבל היוצא מהמטען).

13.3.14 הדיוק של זיהוי מיקום הלחיץ עד  $\pm 20$  מ'

13.3.15 ללחיץ תהיה יכולת להעברת מידע למוקד ב-GPRS ו/או SMS.

13.3.16 לחיץ המצוקה ישדר אל המוקד, בקביעות וברציפות, אם הלחיץ נמצא בתוך תחום בטוח, ישדר הלחיץ למוקד אחת ל-15 דקות לפחות. אם יוצא המשתמש מהתחום הבטוח, ישדר הלחיץ למוקד אחת ל-5 דקות לפחות. השידור יכלול לפחות את הפרטים הבאים: מספר המכשיר, מועד השידור (תאריך, שעה), מיקום (נתוני GPS), מצב סוללה. במקרה שהמשתמש לחץ על מקש כלשהו של המכשיר, (למעט חיג לתומך), תשלח מיידית הודעה למוקד שתכלול לפחות את הפרטים לעיל וכן קוד המקש שנלחץ.

13.3.17 ללחיץ המצוקה יהיה חיווי על מצב הסוללה וישלח חיווי למוקד על מצב הסוללה.

13.4 ערכת לחיץ המצוקה תכלול את האביזרים הבאים:

13.4.1 לחיץ מצוקה (כני"ל)

13.4.2 מטען חשמלי ביתי 220V.

13.4.3 מנשא אישי מותאם ללחיץ המצוקה. הספק יציע לכל משתמש לבחור בין רצועה לענידת הלחיץ על היד (כמו שעון יד) או מנשא תלוי על הצוואר או מנשא לחיבור לחגורה או התקן לחיבור הלחיץ לנעל או כל שיטת נשיאה נוחה אחרת.



13.5 ניתן יהיה לתכנת את לחיץ המצוקה מרחוק, לפחות בתכונות הבאות: קביעת מספרי הטלפון לחיוג מהיר מהלחיץ.

#### 14. תוכנת איתור

הספק יאפשר לכל משתמש (לשימוש התומכים בו) גישה לתוכנת איתור שתופעל דרך האינטרנט (להלן "תוכנת איתור"). התוכנה מיועדת לאפשר לתומכים לאתר בן משפחה או משתמש הנתמך על ידם, וכן כדי לבצע פעולות שונות הכרוכות בהפעלת התכנית כגון: שרטוט גבולות וירטואליים.

כל משתמש יקבל (עבור התומך): שם משתמש וסיסמא. למען הסר ספק, השימוש בתוכנת המעקב יהיה ללא תשלום כלשהו.

במועד מסירת שם משתמש וסיסמא יחתמו המקבלים על מסמך הכולל התחייבות התומך לשמירת סודיות ופרטיות המשתמש. להלן פירוט הדרישות מהמערכת:

14.1 התוכנה תפעל על כל מחשב PC המשתמש באחת ממערכות ההפעלה הבאות: Windows 7 או Windows 8 ובאמצעות דפדפן 8 internet explorer או כל גרסה מתקדמת יותר.

14.2 התוכנה תופעל גם על טלפונים סלולריים ועל מחשבי טבלט במערכת הפעלה IOS או אנדרואיד. (יש להתאים את התוכנה להפעלה על גבי מסך הטלפון הסלולרי).

14.3 הגישה לתוכנת האיתור (באינטרנט) תתאפשר רק למשתמש מורשה על פי שם משתמש וסיסמא. כל משתמש יוכל לעקוב רק אחר אדם בו הוא תומך.

14.4 הספק יבנה תשתית מתאימה אשר תבטיח זמני תגובה טובים לכל המשתמשים. יש להניח כי 200 תומכים ירצו בעת ובעונה אחת לעקוב אחר הנתמך, כל אחד אחר הנתמך שלו.

14.5 עם הכניסה למערכת תוצג מפה גיאוגרפית העומדת בדרישות הבאות:

14.6 המפה תכלול מידע גראפי ואלפאנומרי עדכני לגבי כל הארץ, כולל כל הרחובות, הבניינים, מספרי הבניינים, דרכים, שבילים, צמתים, מחלפים, מוסדות ציבור, מרכזי קניות, אזורי בילוי וכיוצא באלה. הספק ימשיך לעדכן את המפות במשך כל תקופת ההתקשרות.

14.7 המערכת תאפשר למשתמש לבחור להציג את המידע על גבי מפה משורטטת וכן על גבי צילום אויר (או צילום לוויין) וכן בשילוב שניהם, לפי בחירה דינמית של המשתמש.

14.8 על גבי המפה יוצג סימון מיקומו של המשתמש נושא לחיץ המצוקה, לסימון יצורפו: שם המשתמש (נושא לחיץ המצוקה) ותיאור אלפאנומרי של הכתובת בה הוא נמצא: ישוב, רחוב ומספר הבית. שם הבניין או המוסד (אם יש כזה, למשל: קניון איילון או בית העירייה, או גן ציבורי הרצל). בהעדר כתובת (למשל: מחוץ לתחומי הישוב) יוצג נ.צ. בקואורדינטות של רשת ישראל החדשה ITM (רשת הקואורדינטות הרשמית של מדינת ישראל). בנוסף יוצג מצב הסוללה בלחיץ המצוקה (באחוזים).





#### 14.9 הפעולות שהמשתמש יוכל לבצע בתכנה :

- 14.9.1 להציג מפה הכוללת בתחומה את מיקומו של המשתמש.
- 14.9.2 להגדיל ולהקטין את המפה.
- 14.9.3 "להזיז" את המפה באמצעות העכבר (שינוי האזור המוצג) בכל כיוון מבוקש.
- 14.9.4 למדוד מרחקים על גבי המפה. המשתמש יסמן (בעכבר או באמצעי הצבעה חלופי) שתי נקודות על המפה, והמערכת תציג את המרחק ביניהן.
- 14.9.5 להציג על המפה קו המתאר את המסלול שעבר המשתמש במשך פרק זמן שיבחר התומך (מתאריך/שעה עד תאריך/שעה לפי בחירת המשתמש). המערכת תאפשר הפקה של מפות מסלול רטרואקטיבית לתקופה של שלושה חודשים (במטרה ללמוד תבניות התנהגות בעבר של המשתמש).
- 14.9.6 להדפיס מפה של מיקום המשתמש או מסלול נבחר, על גבי דפים בגודל A4. (אופצית ההדפסה אינה נדרשת בגירסת הסלולר)
- 14.9.7 לקבל "עזרה" (help) המסביר כיצד לבצע פעולות שונות בתוכנת האיתור.

#### דרישות נוספות מתוכנת האיתור

תוכנת האיתור תספק גם שירותים נוספים למשתתפים :

- 14.9.8 התומך יוכל להגדיר, לשנות להוסיף או לבטל בכל עת "תחומים בטוחים" באמצעות שרטוט פוליגון או מעגל "גבולות וירטואליים" באמצעות עכבר על גבי מפה. התחומים הבטוחים שיוגדרו בתוכנת האיתור, יוזרמו למערכת הבקרה במוקד באופן שחריגת המשתמש מהתחום תפעיל נוהל בירור. גודלו המירבי והמזערי של התחום הבטוח יקבעו בנוהל ובאישור וועדת ההגוי.
- 14.9.9 המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר ולשמור במערכת עד עשרה תחומים בטוחים.
- 14.9.10 המערכת תאפשר לתומך לדווח למוקד את האירועים הבאים :
  - 14.9.10.1 יציאה מתוכנת מתחום בטוח
  - 14.9.10.2 כיבוי יזום של לחיץ המצוקה
  - 14.9.10.3 הסרה יזומה של לחיץ המצוקה (אם המכשיר מספק חיווי זה) מטרת אירועים אלה, להפחית מספר המקרים של אירועי סרק.
- 14.9.11 אופציונלית : המערכת תאפשר לתומך לקבוע את מספרי הטלפון אליהם יוכל המשתמש בלחיץ לחייג מלחיץ המצוקה (בהתאם לסעיף 13.3.10) ותוכנת האיתור תטפל בהעברת מספרי טלפון אלה ללחיץ המצוקה. בנוסף נדרש הספק להזין מספרים אלה ללחיץ המצוקה, בכל עת שהתומך ידרוש זאת.

#### 15. תשלומים לספק

- 15.1 הספק יקבל מהמוסד תשלום חודשי עבור כל משתתף ובנוסף יהא רשאי לגבות תשלומים מסויימים מהמשתתפים, כמפורט להלן.



- 15.2 התשלומים שיקבל ההספק מהמוסד מפורטים בסעיף 10 להסכם.
- 15.3 התשלומים אותם יהיה הספק רשאי לגבות מהמשתתפים הינם כפי שיפורט להלן. מודגש בזאת כי התשלומים שיפורטו להלן הינם רשימה סגורה ופרט לתשלומים אלה לא יהיה הספק רשאי לגבות כל תשלום אחר ממשתתפי התכנית.

#### **15.4 תשלומים שהספק רשאי לגבות מהמשתמש**

מובהר בזאת כי המוסד לא יהיה צד בהתחשבות בין הספק לבין המשתתפים. מובהר בזאת כי בהתאם לסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** בהסכם, הספק אינו רשאי להציע כל שירות אחר נוסף למשתמשים. על הספק לפרסם את השירותים הנוספים ותעריפיהם באתר האינטרנט של התכנית ובפרסומי התכנית ולהביא לידיעת המשתתפים את העובדה כי שירותים אלה הינם אופציונליים רק למעוניינים, וכי הם חייבים בתשלום.

#### **הבהרה בעניין פטורים מתשלומים שונים**

בהמשך פרק זה יפורטו תשלומים שונים בהם יחויבו המשתמשים. צפוי שבין המשתמשים יהיו חלשים מבחינה כלכלית שלא יוכלו לעמוד בתשלומים. לשם כך נקבע כי מפקח התכנית יוכל לקבוע כי משתמשים מסויימים יהיו זכאים לפטורים או להנחות מתשלומים מסויימים, והספק לא יקבל כל תמורה בגין פטורים או הנחות אלה. בכל מקרה נקבעה תקרה ספציפית לסכום הכספי הכולל של הפטורים וההנחות כפי שיפורט בהמשך. **בעת חישוב הצעת המחיר צריך הספק להניח כי המוסד ינצל את מלוא הפטורים וההנחות המפורטים בהמשך.** אם לא ינוצלו כל הסכומים הללו לשם פטורים או הנחות עד סמוך לסיום הפרויקט, רשאי המוסד, לקזז את יתרת הסכום מהתשלומים שהמוסד יהיה חייב לספק. קביעת הפטור או ההנחה למשתתף תעשה על ידי המפקח לפי שיקול דעתו ולפי נוהל שיקבע על ידי המוסד. לספק לא תהיה כל סמכות לבקר או להתערב בשיקולי המוסד.

#### **15.5 דמי השתתפות**

הספק יהיה רשאי לגבות מכל משתמש פעיל (כהגדרתו בסעיף 6 למפרט הדרישות) דמי השתתפות בסך שלא יעלה על 20 ₪ לכל חודש (כולל מע"מ). היה המשתתף "פעיל" רק בחלק מהחודש, יחוייב המשתתף באותו חודש רק בחלק יחסי מסכום זה בהתאם ליחס בין מספר השעות בהן היה פעיל לבין מספר השעות באותו חודש. הספק רשאי לחייב את המשתמש (או מי מתומכיו) לחתום על הרשאה לחיוב כרטיס אשראי או חשבון הבנק לשם פרעון דמי ההשתתפות. קבע מפקח התכנית מטעם המוסד כי משתמש מסויימים אינו יכול לעמוד בתשלום דמי ההשתתפות במלואם או בחלקם, יהיה המפקח רשאי לפטור אותו מתשלום דמי ההשתתפות או חלקם ובלבד שהסכום הכולל של הפטורים (בסעיף זה) לא יעלה על 12,000 ₪ בשנה (לא כולל מע"מ). בכל מקרה כזה יערוך המפקח טופס מתאים בו יאשר לספק לנצל סכומים מסויימים מתוך קרן זו, כתחליף לתשלום דמי ההשתתפות במלואם או בחלקם, עבור משתתפים מסויימים. מובהר בזאת כי המוסד רשאי לנצל את מלוא הסכום האמור לעיל ועל המציע להביא זאת בחשבון בעת הכנת הצעת המחיר.



דמי ההשתתפות יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן בהתאם לכללים בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. בהסכם

#### 15.6 מחירון פריטים אופציונאליים:

הספק יספק למשתמשים, לפי בקשתם, את הפריטים הבאים, בנפרד ובנוסף לפריטים והשירותים הקבועים במכרז זה ובהצעת המחיר, במחירים שלא יעלו על המחיר הנקוב להלן:

מס' תיאור הפריט (*)	מחיר מירבי לפריט (בש"ח לא כולל מע"מ)
1 סוללה (בנוסף לסוללה הכלולה בערכה)	80 ₪
2 מנשא אישי (בנוסף למנשא הכלול בערכה)	25 ₪
3 מטען 220V (נוסף למטען הכלול בערכה)	40 ₪
4 מטען 12V לרכב	40 ₪
5 שליחות להעברה מהמשתתף אל המוקד או להיפך בכיוון אחד, בתוך יום עסקים אחד, לפי בקשת המשתתף. (**)	35 ₪

(\*) כל הפריטים יהיו תואמים את לחיץ המצוקה.

(\*\*) שליחויות בהן חייב הספק לפי המפרט, לא תחויבנה בתשלום.

המחירים יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן, כמפורט בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. בהסכם.

#### 15.7 פקדון

הספק יהא רשאי לגבות פקדון מכל משתמש שיקבל ערכת לחיץ מצוקה. המשתמש ידרש להפקיד בידי הספק פקדון של 300 ₪, שיוחזרו למשתמש עם החזרת הציוד בסיום התכנית או במועד יציאת המשתתף מהתוכנית.

קבע מפקח התכנית מטעם המוסד כי משתתף מסויים אינו יכול לעמוד בתשלום הפקדון במלואו או בחלקו, יהיה המפקח רשאי לפטור אותו מתשלום הפקדון או חלקו ובלבד שהסכום הכולל של הפטורים (בסעיף זה) לאורך כל תקופת ההתקשרות לא יעלה על 30,000 ₪. בכל מקרה כזה יערוך המפקח טופס מתאים בו יאשר לספק לנצל סכומים מסויימים מתוך קרן זו, עד לגובה הפקדון, כתחליף לתשלום הפקדון במלואו או בחלקו, עבור משתתפים מסויימים.

מובהר בזאת כי המוסד רשאי לנצל את מלוא הסכום האמור לעיל ועל המציע להביא זאת בחשבון בעת הכנת הצעת המחיר.

#### 15.8 השבת הפקדון



יצא המשתתף מהתכנית, חייב המשתמש להשיב לספק את ערכת לחיץ המצוקה בתוך 30 יום מיציאתו. עם החזרת לחיץ המצוקה, יוחזר למשתמש הפקדון שהפקיד, כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן, כאשר הבסיס הינו המדד הידוע ביום הפקדתו.

#### **15.9 השתתפות עצמית בנזקים**

במקרה של אובדן או גניבה או נזק בלתי הפיך לציוד שבידי המשתמש שלא נגרם מחמת תקלה טכנית, או בלאי עקב שימוש סביר, ישלם המשתתף לספק את עלות הנזק אך לא יותר מ - 100 ₪ כדמי השתתפות עצמית. אם מספר החלפות במקרה כזה יעלה על שתי החלפות למשתמש בשנה, רשאי הספק לגבות מהמשתתף השתתפות עצמית מוגדלת עד גובה הנזק אך לא יותר מ - 250 ₪ למקרה.

קבע מפקח התכנית כי משתתף מסויים אינו יכול לעמוד בתשלום ההשתתפות העצמית במלואה או בחלקה, יהיה המפקח רשאי לפטור אותו מתשלום הפקדון או חלקו ובלבד שהסכום הכולל של הפטורים (בסעיף זה) לאורך כל תקופת ההתקשרות לא יעלה על 15,000 ₪. בכל מקרה כזה יערוך המפקח טופס מתאים בו יאשר לספק לנצל סכומים מסויימים מתוך קרן זו, עד לגובה ההשתתפות העצמית, כתחליף לתשלום סכום ההשתתפות העצמית או חלקו, עבור משתתף מסויים. מובהר כי המוסד רשאי לנצל את מלוא הסכום ועל המציע להביא זאת בחשבון בעת הכנת הצעת המחיר.

#### **15.10 איסור חיובים אחרים**

**הספק לא יהיה רשאי לחייב את המשתמש בשום חיוב נוסף על החיובים שפורטו במפורש בפרק זה.**



## נספחים

### מסמכים, אישורים, תעודות ורישיונות שעל המציע לצרף להצעתו

מספר	תעודה / אישור	קיים	לא קיים
1.	תעודת רישום תאגיד ונסח מלא מהרשם הרלוונטי.		
2.	אישור ניהול ספרים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס) התשל"ו-1976.		
3.	תעודה תקפה המעידה כי המציע עומד בתקן ISO 9001 התואמת את הפעילות נשואת המכרז, ואשר הונפקה על ידי גוף המוסמך להנפיקה.		
4.	"רישיון סחר" תקף ללחיצים המוצעים - רישיון הסחר נדרש בהתאם לסעיף 8ג' לתקנות הטלגרף האלחוטי (רישיונות, תעודות ואגרות) התשמ"ז-1987. לחילופין ימציא הספק תעודת "פטור מרישיון סחר" - בהתאם צו התקשורת (בזק ושידורים) (פטור מאישור סוג ופטור מרישיון סחר), תשע"ב-2012		
5.	"אישור התאמה לצו אי תחולת הפקודה" (להלן "אישור התאמה") ללחיצים המוצעים בהתאם לצו הטלגרף האלחוטי (אי תחולת הפקודה) (מס' 2), התשמ"ב-1982.		
6.	מפרט והסכם חתומים על כל נספחיהם (כולל הבהרות למכרז, שהופצו ע"י המוסד, ככל שהן קיימות). <u>יודגש</u> : חתימה זו מהווה אישור של המציע כי קרא את מסמכי המכרז, הבין את תוכנם ואת הדרישות וכי הוא מסכים לאמור בהם.		

המציע מתבקש לצרף את המסמכים בסדר הרשום בטבלה.



### נספח 5 - פרטי המציע

לכבוד  
המוסד לביטוח לאומי  
שד' ויצמן 13  
ירושלים

1. אני הח"מ מציע בזה את שירותינו לביצוע השירותים שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר שקראתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשיעור רצונם המלאה.

#### 3. פרטים על המציע

	שם המציע
	מספר חברה/שותפות/עוסק מורשה/עמותה
	סוג התארגנות
	כתובת מלאה של המציע (כולל מיקוד)
	שמות השותפים (במקרה של שותפות)
	שמות המנהלים (במקרה של חברה)
	מספרי טלפון
	מספר פקס
	איש קשר של המציע למכרז זה
	מספר טלפון - איש קשר
	דואר אלקטרוני - איש קשר

#### 4. פרטים על קבלן המשנה (אם קיים בהצעת המציע):

	שם קבלן המשנה
	מספר חברה/שותפות/עוסק מורשה/עמותה
	סוג התארגנות
	כתובת מלאה של קבלן המשנה (כולל מיקוד)
	שמות השותפים (במקרה של שותפות)



	שמות המנהלים (במקרה של חברה)
	מספרי טלפון
	מספר פקס
	איש קשר של קבלן המשנה למכרז זה
	מספר טלפון - איש קשר
	דואר אלקטרוני - איש קשר

חתימה וחותמת המציע

תאריך



**נספח 5.1 - אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ רו"ח / עו"ד  
של חברת \_\_\_\_\_

מאשר בזאת כלהלן:

1. חתימותיהם של הר"מ שהם מורשי חתימה של החברה הנ"ל מחייבות לסכום כדלהלן:

בחתימת מורשה חתימה אחד, עד לסכום של \_\_\_\_\_ ₪.

בחתימת \_\_\_\_\_ מורשים, עד לסכום של \_\_\_\_\_ ₪.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

2. ולראיה באתי על החתום, היום: \_\_\_\_\_.

חותמת וחתימת רו"ח / עו"ד





### נספח 5.2 למכרז - נוסח כתב ערבות הגשה

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_  
מס' הטלפון \_\_\_\_\_  
מס' הפקס: \_\_\_\_\_

#### כתב ערבות

לכבוד  
המוסד לביטוח לאומי  
שד' וייצמן 13  
ירושלים

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (במילים: עשרים אלף ₪) אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מ(2060)2013 - לשירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה.

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 כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 15.4.2015.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות סניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו \_\_\_\_\_  
שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך



### נספח 5.3 למכרז - הרשעות קודמות או היעדרן

תאריך: / /

**לכבוד**

**המוסד לביטוח לאומי**

**שדרות וייצמן 13**

**ירושלים**

#### הצהרה בדבר הרשעות קודמות או היעדרן

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1) הריני מצהיר בזאת כי לא הורשעתי ו/או נחקרתי בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978; סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, למעט הרשעות שנמחקו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

או

הנני מצהיר כי נחקרתי ו/או הורשעתי (מחק את המיותר) בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות \_\_\_\_\_ (יש לפרט את העבירות) הואיל וכך אני נותן/נת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל מידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורט להלן, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים תשמ"א-1981.

כמון כן למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל. הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמידה ואזכה במכרז, במשך כל תקופה ההתקשרות עם המוסד.  
**(יש למחוק את הסעיף המיותר)**

2) הריני מצהיר בזאת כי לא הורשעתי ו/או נחקרתי בעבר בגין עבירה פלילית כלשהי למעט עבירות מסוג חטא, והרשעות שנמחקו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

או

הנני מצהיר כי נחקרתי ו/או הורשעתי (מחק את המיותר) בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות \_\_\_\_\_ (יש לפרט את העבירות).  
**(יש למחוק את הסעיף המיותר)**



- לראיה באתי על התחום –

\_\_\_\_\_  
 תאריך שם פרטי ומשפחה      שם האב      שנת לידה      תעודת זהות  
 \_\_\_\_\_  
 תפקיד      כתובת      חתימה וחותמת

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת

אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע בדבר עמידתו של המציע בחוקים הנ"ל.

**נספח 5.4 למכרז - תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות****עובדים**

[על המציע וכל אחד מבעלי השליטה במציע לחתום על תצהירים נפרדים ולצרפם 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 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום (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 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום 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.
  - אני הח"מ מצהיר בזאת, כי במידה והמציע יוכרז כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב כי המציע 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.
  - זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_ חתימה וחתימת: \_\_\_\_\_

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי 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 רשיון

\_\_\_\_\_ תאריך



**נספח 5.5 למכרז - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים**

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991, וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד  
המוסד לביטוח לאומי  
שדרות וייצמן 13  
ירושלים 91360

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את כל האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:  
1. אני נציג \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר מטעם המציע.

2. תצהיר זה נעשה בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 וההגדרות המצויות בו ובתמיכה למכרז \_\_\_\_\_ בעבור המוסד לביטוח לאומי.

3. עד מועד מתן תצהירי זה, לא הורשע המציע ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות, הרי שעד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, חלפה/תחלוף שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

4. במידה ויהיה שינוי בעובדות העומדות בבסיס תצהיר זה עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, אעביר את המידע לגופים המוסמכים במוסד לביטוח לאומי לאלתר.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

**אישור**

אני החתום מטה, עורך דין \_\_\_\_\_, מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' \_\_\_\_\_ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת



**נספח 5.6 למכרז - שימוש בתוכנות מקוריות**

תאריך: / /

**לכבוד**

**המוסד לביטוח לאומי**

**שדרות וייצמן 13**

**ירושלים**

**א.ג.נ.**

**הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות**

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:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ\_\_\_\_\_ והנני מוסמרת/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' \_\_\_\_\_ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המוסד לביטוח לאומי.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחתימת המציע
-------	---------------------------	--------------------

**אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע כאמור לעיל.**

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחתימת
-------	----------------	--------------



**נספח 5.7.1 למכרז - ניסיון המציע בהפעלת מוקד מתן שירותים בתחומי הסיוע**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:  
הנני נותן/נת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן - "המציע"), המבקש להתקשר עם המוסד לביטוח לאומי – **למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום.**  
אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

על המציע לפרט את ניסיונו ו/או ניסיון מי מטעמו בהפעלת מוקד למתן שירותים בתחומי הסיוע כנדרש בתנאי הסף.

יש למלא את הטבלה שלהלן (סעיף מס' 1) להוכחת עמידת הספק בתנאי הסף המפורטים בסעיף 5.7.1 ולאחר מכן לפרט לכל פרויקט (בטבלה שבסעיף מס' 2) תיאור של הפרויקט (עד 2 דפים לכל היותר לכל פרויקט):

1. המציע ניהל והפעיל מוקד ונתן שירותים המקיימים אל כל המאפיינים שלהלן בעת ובעונה אחת (תנאים מצטברים), **במהלכן של שלוש השנים האחרונות:**

מס.	שם המוקד ומיקומו	שירותים בתחום הסיוע שמשפך המוקד	מספר מקבלי השרות, בו זמנית	תאריך התחלה (חודש ושנה)	תאריך סיום (חודש ושנה)	אנשי קשר / ממליצים (שם, תפקיד, מס. טלפון)
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

2. פירוט תיאור הפרויקט:

שם המוקד ומיקומו	
תיאור מילולי של המוקד והשירות הניתן	
מועד הפעלת המוקד	
האם המוקד עדיין פעיל (אם לא עד מתי פעל)	
שם החברה שהפעילה את המוקד במהלך השנה האמורה (המציע או קבלן משנה מטעמו)	



	חלקו ותפקידו של המציע במוקד המתואר בטבלה זו
	תיאור השירותים <b>הסיעודיים</b> שניתנו על ידי המוקד בתקופת השנה האמורה.
	מספר מקבלי השירות בכל אחד מהחודשים במשך השנה האמורה ( <b>יש לצרף אסמכתאות להוכחת כמות המשתמשים בכל חודש</b> )
	תחומי ומאפייני פעילות המוקד
	מספר מוקדנים (העובדים במוקד בעת ובעונה אחת)
	<b>מספר וסוג נותני השירותים האחרים (פרט למוקד)</b>
	שעות פעילות המוקד
	שם איש קשר ומס. טלפון לבירורים.

הנני מצהיר, כי שמי הוא \_\_\_\_\_, כי החתימה, המופיעה בשולי גליון זה, היא חתימתי וכי תוכן הצהרתי אמת.

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_  
שמו של המצהיר

\_\_\_\_\_  
חתימתו של המצהיר

#### אישור

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מרחוב \_\_\_\_\_, מאשר בזאת, כי ביום \_\_\_\_\_, התייצב/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, שהזדהה/תה לפי תעודת זהות מס. \_\_\_\_\_ / המוכרת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה, כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהא/תהא צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תצהירו/ה וחתם/מה עליו.

\_\_\_\_\_  
שמו של עורך-הדין

\_\_\_\_\_  
מס. רשיון לעריכת-דין

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת של עורך-הדין





### נספח 5.7.3 למכרז - ניסיון המציע במתן שירותי איתור וסיוע באמצעות לחיץ

#### מצוקה

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

הנני נותן/נת תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן - "המציע"), המבקש להתקשר עם המוסד לביטוח לאומי – **למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום.**

אני מצהירה/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

על המציע לפרט את ניסיונו ו/או ניסיון מי מטעמו **במתן שירותי איתור וסיוע באמצעות לחיץ מצוקה.**

יש למלא את הטבלה שלהלן (סעיף מס' 1) להוכחת עמידת הספק בתנאי הסף המפורטים בסעיף 5.7.1 ולאחר מכן לפרט לכל פרויקט (בטבלה שבסעיף מס' 2) תיאור של הפרויקט (עד 2 דפים לכל היותר לכל פרויקט):

3. המציע ניהל והפעיל מוקד ונתן שירותים המקיימים אל כל המאפיינים שלהלן בעת ובעונה אחת (תנאים מצטברים), **במהלכן של שלוש השנים האחרונות:**

מס.	שם המוקד ומיקומו	שירותים שניתנו ע"י המוקד	מספר משתמשי ס ניידים	שטח האזור בו ניתן השרות	תאריך התחלה (חודש ושנה)	תאריך סיום (חודש ושנה)	אנשי קשר / ממליצים (שם, תפקיד, מס. טלפון)
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

4. פירוט תיאור הפרויקט:

שם המוקד ומיקומו	
תיאור מילולי של השירות/הפרויקט	
שם החברה <u>המפעילה</u> את המוקד (המציע או קבלן משנה מטעמו)	
תחומי ומאפייני פעילות המוקד	
מועד הפעלת המוקד	
האם המוקד עדיין פעיל? אם לא עד מתי פעל	



	מספר המוקדנים (העובדים במוקד בעת ובעונה אחת)
	מספר מקבלי השרות בכל אחד מהחודשים במהלך השנה האמורה (יש לצרף אסמכתאות לכמות המשתמשים בכל חודש)
	מספר המחזיקים במכשירי איתור ניידים מבוססי GPS, בכל אחד מהחודשים במהלך השנה האמורה.
	פרישה גיאוגרפית של מחזיקי מכשירי האיתור
	תיאור תמציתי (2-5 שורות) של המערכת הממוחשבת במוקד (בהתייחס לתנאי הסף)
	יכולת הצגת מיקום על גבי מפה ממוחשבת
	שם איש קשר ומס. טלפון לבירורים.

הנני מצהיר, כי שמי הוא \_\_\_\_\_, כי החתימה, המופיעה בשולי גליון זה, היא חתימתי וכי תוכן הצהרתי אמת.

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ שמו של המצהיר  
 \_\_\_\_\_ חתימתו של המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מרחוב \_\_\_\_\_, מאשר בזאת, כי ביום \_\_\_\_\_, התייצב/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, שהזדהה/תה לפי תעודת זהות מס. \_\_\_\_\_ / המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה, כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהא/תהא צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תצהירו/ה וחתם/מה עליו.

\_\_\_\_\_ שמו של עורך-הדין  
 \_\_\_\_\_ מס. רשיון לעריכת-דין  
 \_\_\_\_\_ חותמת של עורך-הדין  
 \_\_\_\_\_ חתימה של עורך-הדין  
 \_\_\_\_\_ תאריך



### נספח 5.8.1 א' למכרז - הצהרת המציע על יכולת הפעלת השירות

- 1) הנני מצהיר בזאת כי קראתי והבנתי את כל מסמכי המכרז, וכי המציע ו/או קבלן המשנה מטעמו הינו בעל הידע, הנסיון, האמצעים, הכישורים הדרושים והיכולת לביצוע התכנית ולעמידה בכל הדרישות המפורטות בכל מסמכי המכרז ובמיוחד בכל הדרישות המופיעות במפרט.
- 2) הריני להצהיר כי המציע עומד בכל תנאי המכרז ובכל תנאי הסף שנדרשו במכרז זה.
- 3) הריני להצהיר כי כל רכיבי המערכת המוצעת עומדים בדרישות המפרט.
- 4) הריני להצהיר כי לחיץ המצוקה המוצע הינו מוצר מדף עומד בכל הדרישות המפורטות בסעיף 13 בפרק 2 (מפרט הדרישות).
- 5) הריני להצהיר ולהתחייב כי אם אזכה במכרז אבצע את כל הנדרש במכרז בעצמי ובאמצעות המשאבים שבזכותם עמדה הצעתי בתנאי הסף של המכרז, והריני מתחייב שלא להעביר את ההפעלה לשום גורם אחר, וכי כל המטלות בהן נדרש קשר ישיר בין המציע לבין המשתתף יבוצעו על ידי המציע עצמו. הריני להצהיר ולהתחייב כי אם אזכה במכרז אקים ואתקין את השירות המבוקש במכרז זה באופן מלא ואעמידו לבדיקת מפקח התכנית בתוך 90 יום מיום הודעת הזכייה כמו כן הנני מתחייב לסיים את כל התיקונים שידרשו בתוך 180 יום מחתימת ההסכם. תשלומים שהספק רשאי לגבות מהמשתמש הנני מאשר בזאת כי קראתי והבנתי את האמור בסעיף 15 למפרט הדרישות. אני מסכים ומתחייב לנהוג בהתאם.

שם המציע	חתימה וחותמת	תאריך

### אישור

אני החתום מטה, עורך דין \_\_\_\_\_, מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת

**נספח 5.8.1 ב' למכרז - הצהרת קבלן המשנה על יכולת הפעלת השירות**

- (1) הנני מצהיר בזאת כי קראתי והבנתי את כל מסמכי המכרז, וכי הנני בעל הידע, הנסיון, האמצעים, הכישורים הדרושים והיכולת לביצוע השירותים בתכנית המוצעים על ידי וכלולים בהצעת המציע, ולעמידה בכל הדרישות המפורטות בכל מסמכי המכרז ובמיוחד בכל הדרישות לשירותים המופיעות במפרט.
- (2) הריני להצהיר כי הנני עומד בכל תנאי המכרז ובכל תנאי הסף שנדרשו במכרז זה, בנוגע לשירותים המוצעים על ידי וכלולים בהצעת המציע.
- (3) הריני להצהיר ולהתחייב כי אם המציע יזכה במכרז, אבצע את כל השירותים בתכנית המוצעים על ידי וכלולים בהצעת המציע בעצמי ובאמצעות המשאבים שלי, והריני מתחייב שלא להעביר את ההפעלה לשום גורם אחר.
- (4) הריני להצהיר ולהתחייב כי אם המציע יזכה במכרז אקים ואתקין את השירותים המוצעים על ידי וכלולים בהצעת המציע באופן מלא ואעמידם לבדיקת מפקח התכנית בתוך 90 יום מיום הודעת הזכייה כמו כן הנני מתחייב לסיים את כל התיקונים שידרשו בתוך 180 יום מחתימת ההסכם.

שם קבלן המשנה	חתימה וחותמת	תאריך

שם \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**אישור**

אני החתום מטה, עורך דין \_\_\_\_\_, מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת



### נספח 5.9 למכרז - תיאור לחיץ מצוקה והמנשא

הערות	פרטים	סעיף
		שם הלחיץ
		דגם, מהדורה
		יצרן
		מימדים מירביים : אורך/רוחב/גובה (מ"מ) עד 100/50/20 מ"מ
		משקל כולל של הלחיץ (כולל סוללה) - עד 100 גרם
		עומד בתקן Sirf star3
		האם המכשיר עמיד למים ברמה IPX3
		האם יש אישור יצרן לעמידה ב IPX3
		מספר מקשים - עד 8 מקשים מכל סוג שהוא, כולל מקש המצוקה
		האם קיים מקש מצוקה גדול או בולט משאר המקשים
		האם המכשיר מאפשר למשתמש לקרוא למוקד בלחיצה על מקש המצוקה
		האם המכשיר נותן חיווי למוקד על ענידה/הסרה
		האם הלחיץ יקבל שיחת טלפון (מכל טלפון אחר או מהמוקד) נכנסת כשיחה מתפרצת וינתב אותה לרמקול, ללא מגע יד אדם?
		האם הלחיץ יכול לקרוא למוקד בלחיצה על כפתור המצוקה ולשוחח איתו ללא מגע יד אדם?
	אם כן, נא לציין כמה מספרי טלפון שונים אפשר לתכנת, על איזה כפתור יש לחוץ, וכיצד מזינים את מספרי הטלפון	האם המשתמש יכול לחייג מהלחיץ לטלפון אחר (לפי בחירת המשתמש) בכל רשת בישראל, לפי מספר טלפון מתוכנת מראש, בלחיצה על כפתור אחד ולשוחח בדיבורית ללא מגע יד אדם?
		האם קיימת שיחה מתפרצת במצב מופעל (ON)
		האם כל הכתוביות הפונקציונליות על המכשיר הן בעברית - נדרשת תמיכה מלאה בעברית



הערות	פרטים	סעיף
		משך הפעולה של הסוללה במצב המתנה - לפחות 24 שעות.
		משך טעינת הסוללה ממצב סוללה ריקה למצב סוללה מלאה - לא עולה על שעתיים
		אופן הטעינה של הסוללה
		הדיוק של המיקום (במטרים) – $\pm 20$ מטרים
		יכולת העברת נתונים ב GPRS
		יכולת משלוח SMS
		תדירות השידור מהמכשיר למוקד : 1 אם הלחיץ נמצא בתוך תחום בטוח, אחת ל - 15 דקות לפחות. 2. אם משתמש יוצא מהתחום הבטוח - ישדר הלחיץ למוקד אחת ל - 5 דקות לפחות.
		פירוט הנתונים שישודרו בכל פעם מהלחיץ אל המוקד. השידור יכלול לפחות את הפרטים הבאים : מספר המכשיר, מועד השידור (תאריך ושעה), מיקום (נתוני GPS), מצב סוללה.
		המנשא המוצע למשתמש

#### המציע יצרף תמונות הלחיץ ומפרט טכני של היצרן.

הריני להצהיר כי בדקתי את נכונות האמור לעיל ואני מאשר את כל האמור לעיל באשר לתיאור הלחיץ המוצע.  
הריני לאשר כי הלחיץ הינו מוצר מדף.  
כמו כן, הריני מצהיר בזאת כי אני מסוגל לספק את הציוד האמור לעיל בתוך 60 יום מיום מסירת ההודעה בכתב על הזכיה.

שם המציע	חתימה וחותמת	תאריך



## נספח 6 למכרז - התחייבות בנושא ביטוח

### אישור מוקדם לתנאי הביטוח

#### הנחיות לנציג חברת הביטוח הממלא אישור זה:

אישור זה נועד לאשר לנמענים כי, נכון למועד האישור, תסכים חברת הביטוח לבטח את המציע (הוא לא יסורב) במידה והצעתו תבחר כהצעה הזוכה במכרז והוא יידרש להמציא להם אישור מחברת ביטוח כי הוא מבוטח בהתאם לאישור קיום ביטוחים.

אישור זה ימלא אך ורק על ידי נציג מורשה של חברת הביטוח וייחתם על ידו בצרוף חותמת חברת הביטוח.

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

(להלן: "המוסד")

### הנדון: אישור מוקדם לתנאי הביטוח

הרינו לאשר בזאת כי הובא לעיוננו וראינו את נספח 3 להסכם, הנושא את הכותרת "אישור עריכת ביטוחים" והמהווה חלק מהסכם למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום.

אנו מאשרים בזאת כי אנו נסכים לבצע את הביטוחים כמפורט בנספח 3 להסכם בעבור \_\_\_\_\_ באם יזכה במכרז, בנוסח ובתנאים כפי הרשום בו וללא כל שינוי בתוכנו.

בכבוד רב,

שם החותם \_\_\_\_\_ תפקיד החותם: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת חברת הביטוח: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_



**נספח 7 למכרז - 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. \_\_\_\_\_.

שם פרטי ומשפחה \_\_\_\_\_  
חתימה \_\_\_\_\_  
תאריך \_\_\_\_\_

**תצהיר המציעה/ בעלת השליטה**

אני \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_.

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

שם פרטי ומשפחה \_\_\_\_\_  
חתימה \_\_\_\_\_  
תאריך \_\_\_\_\_





### נספח 9.1 למכרז - טופס פרטי המציע וספקי משנה

אל: המוסד לביטוח לאומי

משרד ראשי

שד' וייצמן 13

ירושלים

להלן הצעת \_\_\_\_\_ למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום. המציע רשאי להוסיף שורות על השורות המוצעות בטופס זה. פרטי המציע:

שם המציע \_\_\_\_\_.

כתובת המציע \_\_\_\_\_.

1. טלפון \_\_\_\_\_, פקס \_\_\_\_\_, אי-מייל \_\_\_\_\_.

2. שם איש הקשר מטעם המציע \_\_\_\_\_, תפקיד \_\_\_\_\_.

3. טל. \_\_\_\_\_, טל. נייד \_\_\_\_\_, פקס \_\_\_\_\_ אי-מייל \_\_\_\_\_.

4. צורת התאגדות של המציע:

צורת ההתאגדות של המציע (חברה/שותפות/אחר) \_\_\_\_\_

5. מספר מזהה (לפי הרישום במרשם הרלוונטי) \_\_\_\_\_

### **פירוט ספקי המשנה המוצעים**

6. המציע נדרש לפרט את שמות כל אחד מספקי המשנה וניסיונם במערך השירות המוצע על ידו במכרז זה:

מס' משנה	שם הספק המשנה	מספר מזהה של ספק המשנה במרשם הרלוונטי	כתובת הספק המשנה	עיסוק העיקרי של הספק המשנה	תפקיד במערך השירות המוצע
1					
2					
3					

שם המציע	חתימה וחותמת	תאריך



## נספח 9.2 למכרז - תיאור הפתרון המוצע ע"י המציע לצורך מכרז זה

1. המציע נדרש לצרף להצעתו תמצית מנהלים של הפתרון המוצע על ידו, לשירותי איתור, וסיוע באמצעות לחיץ מצוקה מבוסס מיקום. התמצית תכלול מענה לכל הסעיפים המפורטים להלן. ליד כל סעיף יש לציין באופן בולט ובאותיות גדולות "מענה לדרישה בסעיף 10.X" (במקום X תצויין הספרה המתאימה), ניתן למזג מענה לסעיפים שונים.
2. המציע נדרש לתאר בקצרה:
  - 2.1 שרטוט סכימטי ותיאור מילולי של הפתרון המוצע,
  - 2.2 קבלני המשנה המוצעים. תפקידו של כל אחד מקבלני המשנה ותיאור השירות שיסופק על ידם.
  - 2.3 מיקום המוקד המוצע ותיאור פיזי של המוקד
  - 2.4 מיקום אתרי השירות ותחזוקה
  - 2.5 שם מנהל התכנית המוצע וקורות חייו
  - 2.6 תכנית כח אדם (סוג (מקצוע/ עיסוק/ התמחות), כמות אנשים מכל סוג, תיאור תכנית ההכשרה וההסמכה לצוות, כמות שעות ההדרכה הראשונית לכל איש צוות, הדרכה ורענון במהלך העבודה).
  - 2.7 תיאור מערכת השליטה והבקרה
  - 2.8 תיאור תוכנת האיתור (שתינתן לתומכים)
  - 2.9 תיאור אופן התקשורת בין לחיצי המצוקה למערכת השליטה והבקרה.
  - 2.10 כל מידע אחר, המציע רשאי לציין כל פרט נוסף שלדעתו נדרש לצורך הסבר הפתרון המוצע.



### נספח 9.4 למכרז - הצעת מחיר

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

א.ג.נ,

הריני מתכבד להגיש בזאת, בשם \_\_\_\_\_ (שם המציע), את הצעת המחיר לשירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה, על פי המפורט במסמכי המכרז ומפרט השירותים ואני מתחייב לבצע את כל השירותים שאדרש לבצע והמתוארים במסמכי המכרז והחוזה. התמורה המוצעת עבור ביצוע השירותים, הכול בכפוף לפרטים ולתנאים המופיעים במסמכי המכרז, הינה כמפורט להלן:

הערה: המציע נדרש להציע את שיעור ההפחתה (אחוז ההנחה) מהמחיר של המוסד (המופיע בעמודה מס' 1). יש למלא את אחוז ההנחה ממחיר המוסד (בעמודה מס' 2) ולמלא את המחיר המוצע **לאחר** הנחה (בעמודה מס' 3).

יש להציע אחוז הפחתה בלבד לרבות 0% הפחתה. הצעה אשר תכיל תוספת למחיר הנקוב על ידי המוסד עלולה להיפסל על ידי המוסד מבלי שתדון.

מחיר המוסד בש"ח למשתמש פעיל אחד בחודש (לא כולל מע"מ)	אחוז ההנחה ממחיר המוסד, הניתן ע"י המציע	מחיר מוצע בש"ח לאחר הנחה (לא כולל מע"מ)
(1)	(2)	(3)
98.3 (תשעים ושמונה ש"ח + 30 אגורות)		

שיטת חישוב התמורה החודשית המגיעה לספק – מפורטת בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להסכם.

התעריף יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן, כמפורט בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. להסכם.

למען הסר ספק הצעת המחיר כוללת את **כל השירותים** הנדרשים במסגרת מכרז זה, לרבות: לחיץ מצוקה (וכל ציוד נדרש אחר), ערכת לחיץ מצוקה, אתר אינטרנט, תוכנת מעקב לתומכים, כלי תוכנה למפקח התכנית, הפעלת מערכת שליטה ובקרה באמצעות מוקד, אספקת דוחות ניהוליים, הפעלת מוקד שירות, ביטוח כל הסיכונים כולל אובדן, נזק וגנבה לכל פריט שסופק. לרבות אספקת פריט חלופי למשתמש וכן כל מוצר ושירות אחר שהוטל על הספק במסגרת מכרז זה.

שם המציע	חתימה וחותמת	תאריך



### נספח 15 למכרז - הסכם התקשרות

לצורך השלמת הליכי הגשת ההצעה למכרז, המציע מחוייב לחתום על חוזה/הסכם. ההסכם המצורף להלן חתום בראשי תיבות על ידי נציגי המוסד לביטוח לאומי. על המציע לחתום בראשי תיבות על ההסכם, לצד חתימותיהם של נציגי המוסד לביטוח לאומי. החתימה על ההסכם הינה חובה.

להורדת החוזה/הסכם (עמודים 68-82) [לחץ כאן](#).

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



## נספח 1 להסכם - הצהרה בדבר שמירה על סודיות

אני הח"מ מצהיר בזאת כדלקמן:

- 1 הנני מתחייב לשמור על סודיות העבודה, מסמכיה ומסקנותיה.
- 2 ידוע לי כי במסגרת העבודה, עלי לספק לתומכים באופן שוטף מידע אודות המשתמש הנתמך על ידם. וכך למסור לכוחות ההצלה, במקרה הצורך, מידע אודות משתמש הנתון במצוקה. מוסכם כי מסירת מידע כזה הינה חלק מהותי מהעבודה ואינה מפירה את חובת שמירת הסודיות.
- 3 כל ידיעה (כמשמעותה בחוקי העונשין), מסמך, רשימה, הנחיה וצילום שימסרו לידי ישמרו בסודיות מוחלטת.
- 4 אני מתחייב לשמור בסוד ולהגן על כל מידע שיגיע אלי עקב ובגין ביצוע העבודה כהגדרתה במכרז ובהסכם.
- 5 אני מתחייב שלא להשתמש במידע שיגיע אלי במהלך העבודה לשם פניה למשתמשים ולהצעת מוצרים ושירותים אחרים שאינם כלולים בתכנית.
- 6 אני מתחייב שלא להעביר מידע לצד שלישי.
- 7 נהירות לי חובותיי מכוח סעיף 118 לחוק עונשין, תשל"ז – 1977, המצ"ב וברור לי כי הוראותיו חלות על ההתקשרות נשוא מכרז זה.

מנכ"ל החברה-חתימה

תאריך

נוסח סעיף 118 לחוק העונשין מובא בעמוד הבא



סעיף 118 לחוק העונשין, תשל"ז – 1977:

118 (א') היה אדם בעל הסכס עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 [נוסח משולב] ובהסכם יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע ההסכם, והוא מסר, ללא סמכות כדין, ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו – מאסר שנה אחת.

(ב') בסעיף זה, "בעל הסכס" – לרבות מי שהועסק, כעובד או כקבלן, לשם ביצוע ההסכם ואולם תהיה זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על התחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד, ושהוא מסר את הידיעה בתום לב.



## נספח 2 להסכם - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי ההסכם

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_  
מס' הטלפון \_\_\_\_\_  
מס' הפקס: \_\_\_\_\_

### כתב ערבות

לכבוד  
המוסד לביטוח לאומי  
שד' וייצמן 13  
ירושלים

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 40,000 ₪ (במילים: ארבעים אלף ₪) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות) אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז מס' מ(2060)2013 - לשירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה.

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 כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך \_\_\_\_\_  
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו \_\_\_\_\_

שם הבנק/חב' הביטוח

\_\_\_\_\_ מס' הבנק ומס' הסניף  
\_\_\_\_\_ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

\_\_\_\_\_ תאריך  
\_\_\_\_\_ שם מלא  
\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת



### נספח 3 להסכם - ביטוחים

#### אישור עריכת ביטוחי הספק

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

ירושלים

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של:

( ח.פ. או מ.ז. )

(להלן "הספק")

בקשר להסכם למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דמנטיה

באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום

(להלן "ההסכם")

אנו הח"מ, \_\_\_\_\_ חברה לביטוח בע"מ, מצהירים ומאשרים בזאת כי

ערכנו על שם הספק את הביטוחים להלן:

1. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**, המבטח את חבות הספק על פי דין בגין פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם ו/או גוף כלשהו לרבות נזק לגוף בגין שימוש במערכת לאיתור וסיוע לחולי דמנטיה בגבול אחריות בסך 1,000,000 ₪ לאירוע אחד ובמצטבר במשך שנת ביטוח אחת. ביטוח זה לא כפוף לכל הגבלה בגין מהומות, התפרעויות ושבתות וכן תביעות שיבוב מצד המוסד לביטוח הלאומי. מסמכים מידע ורכוש של המוסד יחשבו כרכוש צד שלישי על פי פוליסה זו. הביטוח מורחב לשפות את המוסד והבאים מטעמו בגין אחריותם למעשי ו/או למחדלי הספק וכל הבאים מטעמו וכן לנזק למשתמשים במערכת לאיתור וסיוע לחולי דמנטיה. הביטוח כולל אחריות צולבת שלפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור הספק ועבור המוסד וכאילו הוצאה על שם כל אחד מהם בלבד.

2. **ביטוח אחריות מעבידים** בגין חבות הספק כלפי כל המועסקים על ידו בגבול אחריות בסך 20,000,000 ₪ לאירוע אחד ובמצטבר במשך שנת ביטוח אחת. הביטוח מורחב לשפות את המוסד במידה ויחשב כמעביד של מי מהמועסקים על ידי הספק.

3. **ביטוח אחריות מקצועית** המבטחות את חבויות הספק על פי דין, בגבולות אחריות של 2,000,000 ₪ לתובע ולתקופת ביטוח של שנה, בגין כל מעשה ו/או השמטה ו/או מחדל ו/או היפר חובה מקצועית מצד הספק וכל הפועלים מטעמו.



בביטוח זה אין כל חריג או סייג בגין אובדן מסמכים, אובדן מידע מכל סוג ותיאור, אי יושר של עובדים, חריגה מסמכות בתום לב, פרסום, אובדן השימוש ועיכוב עקב מעשה או מחדל או טעות או השמטה, הפרת חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, הפרת חובת הסודיות ואחריות בגין קבלני משנה.

הביטוח מורחב לשפות את המוסד והבאים מטעמו עקב אחריותם למעשה ו/או מחדל ו/או מקרה נזק שנגרם על ידי הספק ו/או המועסקים על ידו ו/או הבאים מטעמו.

תקופת הביטוח תוארך לתקופת גילוי של שנים עשר (12) חודשים לאחר ביטול או אי חידוש הביטוח כאמור ע"י המבטח או המבוטח ובתנאי שאין ביטוח אחר.

אם בסיס הביטוח בפוליסה זו הוא על פי יום הגשת התביעה, יחול תאריך רטרואקטיבי מיום חתימת ההסכם בין המוסד לבין הספק או מועד מוקדם לכך. תאריך רטרואקטיבי משמעו שהפוליסה תכסה מקרים שקרו החל מהיום הרטרואקטיבי והתגלו בתקופת הביטוח.

ההשתתפות העצמית בפוליסה זו אינה עולה על 25,000 ₪.

4. ביטוח ציוד אלקטרוני לרבות מכשירי איתור (לחיצה מצוקה) בהימצאו בחצרי הספק או בכל מקום אחר בארץ, מפני אובדן או נזק לרבות גניבה.

#### 1. בהתייחס לפוליסות לעיל:

א. כל סעיף המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי המוסד וכלפי מבטחיו, ולגבי המוסד, הביטוח על-פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותו במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי המוסד, מבלי שתהיה למבטח זכות תביעה ממבטחי המוסד להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק הסכם הביטוח, התשמ"א-1981. ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפול כלפי המוסד וכלפי מבטחיו.

ב. בפוליסות מופיע תנאי שלפיו לא יצומצמו ולא יבוטלו במשך תקופת הביטוח, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המוסד לפחות 60 יום מראש.

ג. נוסח הפוליסות לביטוח צד שלישי וחבות מעבידים הנו ביטח החל ביום תחילת תקופת הביטוח.

ד. השתתפויות עצמיות ותשלום פרמיות יחולו על הספק בלבד.

ה. אנו מוותרים על זכות התחלוף כלפי המוסד, עובדיו, מבטחי המוסד שלהם נמסרו לחיצה מצוקה והבאים מטעמם ולמעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון אולם פטור זה לא יחול כלפי חולי דמנטיה.



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

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

חתימת וחותמת המבטח

\_\_\_\_\_

תפקיד החותם

\_\_\_\_\_

שם החותם

\_\_\_\_\_

תאריך

פוליסה מס'	עד תאריך	מתאריך	רשימת הפוליסות:
			צד שלישי
			אחריות מעבידים
			ביטוח ציוד אלקטרוני
			אחריות מקצועית

אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן:

חתימה וחותמת חברת הביטוח	עד תאריך	מתאריך	רשימת הפוליסות:
			צד שלישי
			אחריות מעבידים
			אחריות מוצר
			אחריות מקצועית



### נספח 4 להסכם - רמת שירות נדרשת וקנסות על חריגות מרמת השירות

1. בנספח זה רוכזו דרישות רמת השירות והאחזקה הכלולות במכרז ובמיוחד במפרט וכן נקבעו תנאים נוספים לאספקת השירותים הנדרשים ולרמת השירות הנדרשת במשך כל תקופת ההתקשרות. הוראות נספח זה מצטרפות להוראות ההסכם (נספח ד' למכרז). הפרה של הוראה מהוראות נספח זה היא גם הפרה של ההסכם.
2. השרותים הכלולים במכרז זה נועדו לאפשר השגת מטרות התכנית. הספק ישא באחריות כוללת למתן כל השירותים הכלולים בהסכם זה "מקצה לקצה" במשך כל תקופת ההתקשרות.
3. הספק יספק שירותי תמיכה ותחזוקה שוטפת לכל מרכיבי המערכת "מקצה לקצה" במשך כל תקופת ההתקשרות, באופן שיבטיח איכות מעולה, תקינות מלאה ורמת שירות גבוהה של המערכת לרבות לחיצי המצוקה, ערכות לחיצי המצוקה, המוקד, מערכות החשמל, התקשורת, המחשב, התוכנות, מאגרי הנתונים, האינטרנט וכל הציוד שיסופק או יוחזק על ידו למתן השירותים הנדרשים.
4. במקרה של תקלה או ירידה ברמת השירות אל מתחת לסף הנדרש, יעמיד הספק את מירב האמצעים העומדים לרשותו לצורך תיקון התקלות בצורה מהירה ויעילה בהתאם לרמות השירות המפורטות בהסכם זה.
5. להלן ריכוז של דרישות לרמת השירות הנדרשת. בדרישות בהן הוגדרו ערכים מזעריים הם יחשבו כערכי סף של רמת השירות, שירות הניתן ברמה נמוכה יותר מערכי הסף, יחשב כלא שלם, לא באיכות הנדרשת, או לא קיים כלל.
6. מפקח התכנית יחשב את איכות השירות ואת העמידה ביעדי האיכות הנדרשים במכרז זה, בהסתמך על דיווחי הספק, על יומן האירועים הממוחשב, על הקלטות המוקד, על ביקורים בשטח ועל תלונות של משתתפים. המפקח יפרט, יתעד וינמק את החלטותיו ויחשב את גובה הקנס.
7. כל השירותים המנויים בנספח זה יינתנו ללא תמורה נוספת וללא דרישה להתחייבויות נוספות של המזמין.
8. עמידה ברמת השירות, זמינות והענות הספק לדרישות ושינויים של המוסד לביטוח לאומי הן מעיקרי הסכם זה.



## 9. אי עמידה ברמת השירות

כל אי עמידה ברמת השירות תסווג לרמות הפרה לפי הטבלה שלהלן:

הערות	שיטת בדיקה	מרווח זמן מינימאלי בין בדיקות של רמת שירות או מבחן אחר	גובה הפיצוי המוסכם בגין כל אי עמידה חוזרת ברמת השירות הנדרשת	גובה הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה בפעם הראשונה ברמת השירות הנדרשת	רמת שירות נדרשת	תיאור השירות הנדרש
	ביקורת תקופתית, ביקורת פתע ויומן פעילות	יבדק ברציפות	הפחתה יחסית של התמורה לכל המשתמשים: התשלום עבור משתמשים פעילים בחודש האירוע יופחת לפי מספר דקות אי פעילות מחולק במספר הדקות בחודש.	זמינות מלאה במשך כל תקופת ההתקשרות. הקנס על כל דקה שהמוקד לא יתפקד באופן מלא כנדרש במפרט (למשל עקב תקלות חשמל, תקשורת מחשוב תוכנה וכיוצא באלה).	מותן שירותי המוקד ברציפות ובזמינות גבוהה במשך כל תקופת ההתקשרות	
הסבר: אם המוקד לא תפקד במשך a דקות במהלך החודש, ומספר הדקות באותו חודש היה b, אזי התמורה לספק באותו חודש תופחת בשיעור a/b. משך הזמן בו לא תפקד המוקד יקבע על ידי המפקח.	יומן פעילות	כל רבעון	כמו בפעם הראשונה	2,000 ₪ לכל 1% בשיעור הפניות העולה על 5%.	רמת אמינות גבוהה של לחיצי המצוקה	שיעור הפניות לשירות תיקונים ברבעון יהיה נמוך מ 5%. שיעור הפניות יחושב לפי מספר הלחיצים שנמסרו לתיקון במוקדי השרות ובאמצעות שליחויות ברבעון מחולק במספר הממוצע של לחיצי המצוקה הנמצאים ברבעון זה בידי המשתתפים הפעילים. כל מסירה לתיקון ביוזמת המשתתף תספר, ללא תלות בקיומה של תקלה כלשהי, או בצורת ההבאה למוקד השרות. מכשיר שימסר לתיקון מספר פעמים, תספר כל מסירה בנפרד.



תיאור השירות הנדרש	רמת שירות נדרשת	גובה הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה בפעם הראשונה ברמת השירות הנדרשת	גובה הפיצוי המוסכם בגין כל אי עמידה חוזרת ברמת השירות הנדרשת	מרווח זמן מינימאלי בין בדיקות של רמת שירות או מבחן אחר	שיטת בדיקה	הערות
שירותי אינטרנט כנדרש במפרט, לרבות הכלים לתומך והכלים למפקח התכנית ברמת זמינות גבוהה.	זמינות מלאה במשך כל תקופת ההתקשרות. הקנס על כל שעה שהכלים לתומכים או הכלים למפקח התוכנית לא יהיו זמינים למשתמש.	250 ₪ לשעה הראשונה ביום	500 ₪ לכל שעה נוספת	יבדק מחדש בכל שעה	ביקורת תקופתית וביקורת פתע	קביעת אי זמינות (להלן "תקלה") תעשה על ידי מפקח התכנית, ולאחר בירור עם מנהל התקלה תספר רק אם נגרמה מסיבות הקשורות בספק. אם למשל יש תקלות במחשבי המשתמשים או ברשת האינטרנט, לא יחשב הדבר לתקלה.
ביצוע מלא של תהליכי העבודה ונהלי העבודה כנדרש במפרט	הביצוע יהיה כנדרש במפרט. במקרה של ביצוע <b>רשלני</b> או <b>חריגה ניכרת</b> מהנדרש במפרט יוטלו הקנסות הבאים.	400 ₪	800 ₪	יום	מעקב שוטף של המפקח	רשלנות או חריגה ניכרת יקבעו על ידי מפקח התכנית, על פי שיקול דעתו, לאחר שערך בדיקה פרטנית של המקרה, ערך דוח בכתב, קיבל תגובת מנהל התכנית והתייחס לכל פרטיה בדוח.
הפעלת המוקד רק על ידי מוקדנים שהודרכו והוסמכו כנדרש במפרט.	כל המוקדנים נבחרו והודרכו כנדרש, נבחנו והוסמכו על ידי מנהל התכנית. הפיצוי לכל מוקדן שאינו עומד בדרישה.	1,000 ₪	2,000 ₪	חודש	ביקורת תקופתית וביקורת פתע	
כל אירוע מכל סוג שהוא, ירשם ביומן אירועים ממוחשב.	נדרש כי כל האירועים ירשמו. הפיצוי נדרש לכל אירוע שלא יירשם ביומן האירועים.	10 ש"ח	10 ₪	שעה	ביקורת תקופתית וביקורת פתע	



הערות	שיטת בדיקה	מרווח זמן מינימאלי בין בדיקות של רמת שירות או מבחן אחר	גובה הפיצוי המוסכם בגין כל אי עמידה חוזרת ברמת השירות הנדרשת	גובה הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה בפעם הראשונה ברמת השירות הנדרשת	רמת שירות נדרשת	תיאור השירות הנדרש
	יומן פעילות ובדיקת מפקח.	בכל פעם שיוכרז מצב מצוקה	1000 ₪.	0 ש"ח	עד 30 דקות, כאשר המשתתף נמצא במקום שמרחקו עד 20 ק"מ ממרכזי הישובים הרשומים בטור הערות :: עד 60 דקות באשר המשתתף במרחק גדול יותר.	משך זמן מירבי בו נדרש הסייר להגיע אל המשתמש בנוהל טיפול במצב מצוקה (סעיף 10.17) החל מרגע הפעלת הנוהל:

לא יוטלו קנסות בשלושת החודשים הראשונים, אולם רמת השירות תימדד ותתועד.

חתימה וחותמת הספק