

המוסד לביטוח לאומי

המוסד לביטוח לאומי
לצדך, ברגעים החשובים של החיים



מכרז מספר 2025(2010)

לאספקת לינות במלונות וטיפולים

רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי

פעולות איבה

מועד אחרון להגשת הצעות:

תאריך 7/12/2025 עד השעה 12:00

בתיבת המכרזים

רחוב יפו 217, קומה 1, ירושלים.

© כל הזכויות שמורות

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

מובהר בזאת כי בכל המכרז – כל האמור בלשון זכר או בלשון נקבה – אף המין השני במשמע.

תוכן עניינים

3	חלק א' – הנחיות כלליות
1	1. רקע כללי
6	2. ההליך המכריז
7	3. תנאי סף
9	4. הנחיות להגשת החצעה
14	5. תהליך בחירת הזוכים
17	6. זכויות המוסד
18	7. תקופת ההתקשרות
19	8. בעלות על המכרז והשימוש בו (קניין רוחני)
19	9. מחירים
20	10. התחייבויות, אישורים ופעילויות שיידרשו מהזוכה במכרז
22	חלק ב' – מפרט השירותים
23	1. רקע והתארגנות לאספקת חשירות
27	2. תיאור השירותים הנדרשים
33	3. תשתיות ומערכות ממוחשבות תומכות תהליכי השירות
52	הסכם ההתקשרות
77	חלק ד' – חוברת החצעה
78	נספח 1: הצהרת המציע
79	נספח 2: מסמכי התאגדות של המציע
79	המציע יצרף בנספח זה את אחד המסמכים הבאים (לפי העניין):
	נספח 3: אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות 801
80	המציע יצרף מסמך התקף למועד הגשת החצעות למכרז
81	נספח 4: תצהיר המערר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום
83	נספח 5: תצהיר – קיום חובות בעניין שמירה על זכויות עובדים
85	נספח 6: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976
87	נספח 7: תצהיר על עמידת המציע בתנאי חסך המקצועיים במכרז
89	נספח 8: אישור רואה חשבון על מחזור כספי
90	נספח 9: פרטים על אנשי המפתח המוצגים
91	נספח 10: הצעת המחיר
92	נספח 11: אישור עו"ד על פרטי המציע, התאגדות ומורשי התימה
94	נספח 12: התחייבות לשמירה על סודיות
96	נספח 13א: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה
98	נספח 13ב: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת איש מילואים
99	נספח 14: הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות

עמוד 3 מתוך 104

- נספח 15 : התחייבות לעריכת ביטוחים 101
- נספח 16 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז 102
- נספח 17 : התחייבות לשמירה ולקיום נהלי הביטחון של המוסד 103
- נספח 18 : המטריצה 104

נ.ק

חלק א' – הנחיות כלליות

ק.נ

הגדרות (לפי א"ב)

מושג	הגדרה
אוכלוסיית הזכאים	הזכאים לשירות לפי מכרז זה, בהתאם למפורט בחוק התגמולים (כמוגדר להלן).
אשכול א', אשכול ב' / מטריצה	רשימת בתי מלון, המצורפת כנספח 18 למכרז, הכוללת הקצאות חזויות בבתי מלון ובחמי מרפא, עבור אוכלוסיית הזכאים, ומחולקת ל 2 – אשכול א' הכולל כ 60% מהזכאיות הצפויות, ואשכול ב' הכולל 40% מהזכאיות הצפויות.
אתר הזמנות	תוכנה ייעודית לביצוע ולתפעול הזמנות למלונות ולחמי מרפא המבוססת על גישה באמצעות רשת האינטרנט.
בתי מלון	מלון רשום לפי תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשס"א.
בית מלון חלופי	בתי מלון חלופיים שיוצעו על ידי המציעים הזוכים ואשר יאושרו על ידי המוסד.
המזמין או המוסד	המוסד לביטוח לאומי, האגף לנפגעי פעולות איבה.
המכרז	בקשה לקבלת הצעות זו, על נספחיה. לרבות קבצי הבהרות, אם יהיו כאלה וכל מסמך נוסף אחר, לפי שיקול דעת המוסד.
ההסכם	הסכם ההתקשרות, שייחתם בין המוסד לבין הזוכה במכרז זה, ע"פ הנוסח המצורף בחלק ג' למכרז.
המציע	מגיש הצעה למכרז.
הצעה	תשובת המציע למכרז זה, על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו (לרבות ההסכם ההתקשרות).
הצעת המחיר	הצעת המחיר שהוגשה על ידי המציע, כפי שהוצגה במטריצה, נספח 18 למכרז.
השירותים הנדרשים	כל השירותים שעל הספק הזוכה לספק, בהתאם לדרישות המכרז ובהתאם למפורט בחלק ב' למכרז.
ועדת המכרזים	ועדת המכרזים של המוסד לביטוח לאומי.
זכויות	היקף השירותים המגיע לכל אחד מאוכלוסיית הזכאים, לפי הוראות חוק התגמולים.
חגי ישראל	ראש השנה, סוכות, פסח ושבועות. תקופת החג תכלול גם את היום שחל בו ערב החג וכן את ימי חול המועד בסוכות ופסח.
חדר	יחידת דיור במלון המשמשת לאירוח אורחים.
חוק התגמולים	חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התשי"ל-1970.
חמי מרפא	מקום מרפא כמשמעותו בסעיף 5א' לחוק הסדרת מקומות רחצה, תשכ"ד-1964, הפועל בהתאם להוראות חוק זה ולתקנות שהותקנו מכוחו, והכולל לפחות את המתקנים הבאים: בריכת גופרית או אמבטיית גופרית, אמבטיית בוץ או חדר מתאים לחבישות בוץ וחדרי עיסויים.
לינה	חדר ללילה עבור תפוסה זוגית (נפגע פעולות איבה ומלווה) ו/או עבור תפוסת יחיד בחדר זוגי.
מרכז הזמנות	מוקד טלפוני ייעודי, בו ניתן לבצע הזמנות לשירותי נופש באמצעות נציגי שירות אנושיים.
מחיר אירוח	מחיר לינה בבית מלון לאדם בחדר זוגי במתכונת אירוח של פנסיון מלא.
מפרט השירותים	מפרט השירותים שידרשו מהספקים הזוכים, כמפורט בחלק ב' למכרז.
מתכונת האירוח	היקף הארוחות שיוספקו במסגרת הזמנת החדר במלון באחת החלופות להלן - פנסיון מלא 3 ארוחות ביום (ארוחות צוהריים וארוחות ערב הן ארוחות מלאות, חמות ומוגשות במזנון חדר האוכל) או חצי פנסיון (2 ארוחות ביום, ארוחת בוקר וארוחת ערב או ארוחת בוקר בלבד).

מושג	הגדרה
נציג המוסד	גברת ירונה שלום, סמנכ"לית, וכל מי שהיא הסמיכה לשמש כאחראי לתיאום, לבקרה ולפיקוח על אספקת השירותים.
סוגי טיפול	כלל סוגי הטיפול הכלולים במטריצה.
ספק / הזוכה	אחד מהמציעים הזוכים, אשר הצעתו תיבחר כהצעה זוכה באשכול מסוים במסגרת מכרז זה.
השירותים / השירותים הנדרשים	שירותים אשר המוסד רשאי להזמין במסגרת מכרז זה, כמפורט בחלק ב' למכרז.
תעריך תבסיס	מחיר לאדם בחדר זוגי על בסיס פנסיון מלא (שלוש ארוחות מלאות, כאשר צוהריים וערב חמות בבית המלון).
תקופת ההתקשרות	כמוגדר בסעיף 7 למכרז.
תקופת ההתארגנות	תקופת שתחל ביום החתימה על ההסכם ועד מתן אישור הפעלה על ידי המוסד, בכפוף לתנאים המפורטים בסעיף 1.2 לחלק ב' למכרז.
תקופת ניסיון	שמונה החודשים הראשונים מיום מתן אישור ההפעלה לספקים הזוכים במכרז.

ק.נ

1. רקע כללי

1.1 המוסד לביטוח לאומי נדרש לספק לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה, שהרשות המאשרת במשרד הביטחון הכירה בהם ככאלה, בהתאם לחוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970, וכן עבור אוכלוסיות מסוימות נוספות, הזכאיות לשירותי לינות במלונות בלבד.

1.2 אוכלוסיית הזכאים כוללת:

1.2.1 מטופלים באגף לנפגעי פעולות איבה במוסד ועומדים בתנאי הזכאות לקבלת לינה והבראה במלונות ובמידת הצורך טיפולים רפואיים בחמי מרפא:

1.2.2 נפגעי פעולות איבה הזקוקים להבראה רפואית.

1.2.3 נפגעי פעולות איבה עם לקות לוקומוטורית, ו/או נכים משותקים ו/או קטועי גפיים הזכאים ללינה ובנוסף לקבלת טיפולים רפואיים בחמי מרפא, לפי הצורך וככל הנדרש.

1.2.4 חולי פסוריאזיס ואסטמה.

1.2.5 עובדים / אזרחים זרים, שנפגעו בארץ, ושהוזמנו להופיע בתביעות שיבוב.

1.2.6 תיירים / אזרחים זרים, שנפגעו בארץ, לרבות בתאונת עבודה, ומגיעים לישראל לצורך התייצבות בפני ועדה רפואית של המוסד.

1.3 לצורך מתן השירותים הנדרשים, המוסד מבקש לבחור עד 2 ספקים זוכים, אשר יספקו לאוכלוסיית הזכאים שירותי הזמנת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא, בהתאמה לזכאותם האישית, כמפורט בחלק ב' למכרז – מפרט השירותים.

1.4 אומדן ראשוני ולא מחייב של היקפי הזכאויות השנתיים הינם כמפורט להלן (פירוט נוסף לגבי הזכאויות בחתך אוכלוסיות הזכאים מפורט בחלק ב' למכרז):

1.4.1 כ־88,000 לינות.

1.4.2 כ־12,000 נפגעי פעולות איבה (כ 800 זכאים לטיפולים בחמי מרפא, 11,200 זכאים ללינות).

1.5 בכוונת המוסד לבחון חלופות מימוש הזכאות ללינות לאוכלוסיית הזכאים במהלך תקופת החתקשרות. במסגרת הבחינה המוסד עשוי לממש את חלק מהזכויות ללינות באמצעים שונים מאלה המפורטים במכרז, ואף שלא באמצעות המציעים הזוכים. בהגשת הצעתם, המציעים הזוכים מסכימים לאמור בסעיף זה ולא יטענו טענות כנגד המוסד על מימוש בחינת החלופות כאמור.

2. החליף המכרזי

2.1 מכרז זה מפורסם כמכרז פומבי מכוח תקנה 11 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993.

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

ק.נ. 2.1

2.2 שלבי המכרז :

- 2.2.1 כל מציע שמבקש להגיש הצעה למכרז יידרש לעמוד בתנאי הסף בסעיף 3 להלן.
- 2.2.2 להצעות המציעים שיעמדו בתנאי הסף, תיבדק הצעת המחיר, בהתאם לרכיבי הצעת המחיר המפורטים בסעיף 4.4.3 להלן.
- 2.2.2.1 בשלב הראשון, ייבדקו הצעות המציעים ביחס לאשכול א' (הכולל 60% מהיקפי הזכאות המשוערים), והמציע שהצעתו תהיה הנמוכה ביותר יוכרז כזוכה לאשכול זה.
- 2.2.2.2 בשלב השני, ייבדקו ההצעות לאשכול ב' (הכולל 40% מהיקפי הזכאות המשוערים), ללא הצעת המציע שנבחר באשכול א', והמציע שהצעתו תהיה הנמוכה ביותר יוכרז כזוכה לאשכול ב'.
- 2.2.3 המוסד יוכל לבחור הצעות מציעים נוספים ככשירים בכל אשכול בנפרד.
- 2.3 המציע הזוכה יידרש לספק את השירותים הנדרשים, המפורטים בחלק ב' למכרז – דרישות המימוש.
- 2.4 טבלת ריכוז תאריכים :

התאריכים	הפעילות
2 / 9 / 2025	פרסום המודעה בעיתונות ובאינטרנט
19 / 10 / 2025	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים
13 / 11 / 2025	תאריך אחרון למענה המזמין לשאלות הבהרה
7 / 12 / 2025 עד השעה 12:00	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
31 / 5 / 2026	מועד תוקף ההצעה ותוקף הצעת הכשיר הנוסף

- 2.5 במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו בלבד.
- 2.6 המוסד לביטוח לאומי רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים בטבלה, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחיה כאמור תתפרסם באתר האינטרנט של המוסד. על המציעים מוטלת האחריות להתעדכן באתר בדבר שינויים במועדים.

3. תנאי סף

- 3.1 כללי :
- 3.1.1 על המציע המגיש הצעות למכרז לעמוד בכל תנאי הסף נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, כפי שיפורטו להלן.
- 3.1.2 מודגש, כי ככל שלא נקבע במפורש אחרת במסמכי המכרז, חובה על המציע לעמוד בתנאי הסף בעצמו, ולא באמצעות גורם אחר מטעמו / קבלני משנה.

מכרז מספר 2025(10) לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

3.1.2 מודגש, כי ככל שלא נקבע במפורש אחרת במסמכי המכרז, חובה על המציע לעמוד בתנאי הסף בעצמו, ולא באמצעות גורם אחר מטעמו / קבלני משנה.

3.1.3 תנאי הסף שלחלן הינם מצטברים ויש לראותם כמשלימים זה את זה. הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המוקדמים למכרז – תיפסל ולא תובא בפני ועדת המכרזים.

3.2 תנאי סף מנהליים:

- 3.2.1 המציע רשום כדין כישות משפטית (ברשם הרלוונטי ע"פ דין).
3.2.2 המציע עומד בכל הדרישות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

3.3 תנאי סף מקצועיים

3.3.1 המציע סיפק שירותים להזמנות שירותי ביטוח (כמוגדר להלן) בהיקף של לפחות 50,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים הקלנדריות 2022, 2023, 2024.

3.3.2 המציע סיפק שירותי ביטוח (כמוגדר להלן), באמצעות ב 2 החלופות המפורטות להלן במצטבר, בכמויות המינימאליות שיפורטו להלן, בכל אחת מהשנים הקלנדריות 2022, 2023, 2024:

3.3.2.1 באמצעות אתר הזמנות אינטרנטי המופעל על ידו, בהיקף של לפחות 5,000 הזמנות.

3.3.2.2 באמצעות מרכז הזמנות טלפוני המופעל על ידו בהיקף של לפחות 5,000 הזמנות.

3.3.3 המציע מעסיק באופן ישיר במשרה מלאה לפחות 2 בעלי תפקיד, אשר ישמשו לצורך מתן השירותים למוסד במסגרת המכרז (להלן "אנשי המפתח"):

3.3.3.1 מנהל פרויקט – בעל תואר אקדמאי וכן בעל ניסיון של לפחות 3 שנים בניהול מוקד הזמנות להזמנות שירותי ביטוח בישראל.

3.3.3.2 אחראי טכנולוגי – בעל תואר אקדמאי, בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול של 3 נתוני שירותים בתחום של שירותי תמיכה לאתר ההזמנות ומרכז הזמנות המופעל על ידי המציע.

3.4 תגדרות לתנאי הסף:

3.4.1 "הזמנת שירותי תיירות" – הזמנה באמצעות אתרי אינטרנט עבור הציבור הרחב של אחד או יותר מהשירותים הבאים שסופקו בישראל או בחו"ל - לינות בבתי מלון, אתרי SPA.

3.4.2 "הזמנת שירותי תיירות בישראל" – הזמנה באמצעות אתרי אינטרנט או באמצעות מרכז הזמנות עבור הציבור הרחב של אחד או יותר מהשירותים הבאים שסופקו בישראל - לינות בבתי מלון, אתרי SPA.

3.4.3 "אתר הזמנות" – אתר אינטרנט ייעודי בבעלות המציע, באמצעותו ניתן לבצע הזמנה של שירותי תיירות בישראל, ללא מעורבות אנושית.

- 3.4.4 "העסקה באופן ישיר" – העסקה במסגרת יחסי עובד - מעביד.
- 3.4.5 "משרה מלאה" – בהיקף שעות של לפחות 165 שעות עבודה בחודש בממוצע במהלך השנה שקדמה למועד הגשת ההצעות למכרז.
- 3.4.6 "שנה קלנדרית" – מ 1/1 ועד 31/12 לשנה הנדרשת.

3.5 הבהרות לתנאי הסף:

- 3.5.1 לצורך עמידה בתנאי הסף, אין להציג הזמנות שירותי תיירות עבור שירותים שסופקו בחו"ל.
- 3.5.2 על אנשי המפתח לשמש בתפקידים במסגרת השירותים שיסופקו למוסד, בהתאם לנדרש במפרט השירותים. החלפת אנשי המפתח עלולה לגרום להטלת פיצויים מוסכמים.
- 3.5.3 על המציע להציג איש מקצוע נפרד לכל תפקיד.
- 3.5.4 כל איש מפתח מוצע יוצג בהצעה אחת בלבד. יובהר כי באחריות המציע לוודא את האמור לפני הגשת הצעתו.

4 הנחיות להגשת ההצעה

4.1 קבלת מסמכי המכרז:

- 4.1.1 ניתן להוריד את מסמכי המכרז (ללא תשלום) באתר האינטרנט של המוסד (www.btl.gov.il), אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.

4.2 איש קשר:

- 4.2.1 איש הקשר נציג המוסד לביטוח לאומי לכל עניין הקשור למכרז הוא:

שם:	רבקה טוך
דואר אלקטרוני:	rt@nioi.gov.il

4.3 נוהל העברת שאלות הבהרה:

- 4.3.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, בכל הנושאים, יש להפנות בכתב בעברית לאיש הקשר הנ"ל, באמצעות דואר אלקטרוני בלבד (שאלות שיופנו בדרכים אחרות לא ייענו ולא יחייבו את המזמין), עד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 2.4 לעיל.
- 4.3.2 שאלות שיועברו באיחור, מכל סיבה שהיא, לאחר המועד שנקבע במכרז, לא יענו ולא יחייבו את המזמין.
- 4.3.3 שאלות הבהרה יוגשו בפורמט EXCEL בלבד (לא PDF) במבנה המוצג הבא:

המכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

16
ק.נ

מס' סידורי	מספר עמוד	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	פירוט השאלה
------------	-----------	----------------------------------	-------------

- 4.3.4 המוסד יפרסם מסמך תשובות לשאלות הבהרה, באתר האינטרנט של המוסד (בפרק מכרזים) בכתובת www.btl.gov.il או במודעות בעיתונות, לפי שיקול דעת המוסד.
- 4.3.5 באחריות המציעים להתעדכן באופן שוטף ודרך האתר, ולא תשמע כל טענה ו/או דרישה מהמציע בקשר לכך.
- 4.3.6 המוסד יענה על השאלות לפי שיקול דעתו הבלעדי ואינו מתחייב לענות על כל השאלות.
- 4.3.7 המוסד ראוי לפרסם יותר מקובץ הבהרות אחד.
- 4.3.8 תשובות המוסד לשאלות ההבהרה יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיס או תדפיסים של כל קבצי הבהרות המוסד, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.
- 4.3.9 מובהר בזאת, כי במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין המכרז לבין הבהרות המוסד, הבהרות המוסד בכתב גוברות על הנוסח הקבוע במסמכי המכרז. כמו כן, במקרה של סתירה ו/או התאמה בין קבצי ההבהרות, הנוסח האחרון של ההבהרות, שיפרסם המוסד, גובר על הנוסח המוקדם.
- 4.3.10 מובהר כי בכל במקרה של פגם או חסר במכרז או במסמכיו, חובה על המציע ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוי על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא יהא כן מושקע מלטעון כל טענה בחקשר זה.
- 4.4 מסמכים להגשה על ידי המציעים:
- 4.4.1 להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, עליו להגיש את הצעתו בצירוף המסמכים המפורטים להלן:
- 4.4.1.1 להוכחת עמידה בתנאי הסף בסעיף 3.2.1 לעיל, יגיש המציע העתק תעודת רישום על היות המציע רשום כדין כישות משפטית (בשם הרלוונטי ע"פ דין) או העתק אישור עסק מורשה (למציע במעמד עצמאי). המסמך יצורף **כנספח 2 למכרז**.
- 4.4.1.2 להוכחת עמידתו בתנאי הסף בטעין 3.2.2 לעיל, המציע יגיש את המסמכים הבאים:
- 4.4.1.2.1 אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975. המסמך יצורף **כנספח 3 למכרז**.
- 4.4.1.2.2 תצהיר בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 חתום על ידי מורשה/י החתימה ומאומת על ידי עורך דין על פי הנוסח המפורט **בנספח 4 למכרז**.
- 4.4.1.2.3 על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב יד לפיו המציע מקיים את ההתחייבות לשמירה על זכויות עובדים. להוכחת העמידה בתנאי הסף, על המציע לחתום על הצהרה בנוסח המפורט **בנספח 5 למכרז**.

4.4.1.2.4 על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב יד לפיו המציע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998, לעניין הבטחת ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקום מס' 11), תשע"ו-2016, ככל שההוראות האמורות חלות עליו. התצהיר האמור יוגש בהתאם כמוגדר בנספח 6 למכרז.

4.4.2 להוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים בסעיף 3.3, המציע יגיש את המסמכים הבאים:

4.4.2.1 להוכחת העמידה בתנאי הסף בסעיפים 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 לעיל, על המציע להגיש הצהרה בנוסח המפורט בנספח 7 למכרז.

4.4.2.2 להוכחת העמידה בתנאי הסף בסעיף 3.3.1 לעיל, יצרף המציע אישור ר"ח בנוסח המצורף בנספח 8 למכרז.

4.4.2.3 להוכחת העמידה בתנאי הסף בסעיף 3.3.3 לעיל, המציע יציג את "אנשי המפתח" הנדרשים. כל איש מפתח יחתום על תצהיר בנוסח המצורף בנספח 9 למכרז, ויצרף קורות חיים ותעודות השכלה.

4.4.3 הוראות להגשת הצעת המחיר:

4.4.3.1 לצורך בדיקת הצעת המחיר, המציע יגיש הצעת מחיר על גבי הטופס המצורף בנספח 10 למכרז.

4.4.3.2 המציעים נדרשים להגיש הצעות נפרדות לכל מלון המפורט במטריצה (נספח 18 למכרז) ובכל אשכול בנפרד (אשכול א' ואשכול ב').

4.4.3.3 על כל מציע להגיש הצעה ל 2 האשכולות במטריצה (א' ו-ב'). יובהר כי לא ניתן להציע הצעות לאשכול אחד בלבד.

4.4.3.4 לכל מלון, המציע נדרש להציע:

4.4.3.4.1 הצעת מחיר אירוח (בתפוסה של אדם בחדר זוגי על בסיס אירוח בפנסיון מלא) ללינה באמצע השבוע.

4.4.3.4.2 הצעת מחיר לאירוח (בתפוסה של אדם בחדר זוגי על בסיס אירוח בפנסיון מלא) בסוף שבוע.

4.4.3.4.3 מחיר לטיפול לכל סוגי הטיפולים באשכול.

4.4.3.5 תשומת לב המציעים להוראות הבאות שיחולו בקשר לתוספת להצעות המחיר לאירוח. יובהר כי רכיבים אלה אינם חלק מהצעת המחיר והם רכיבים מוכתבים. רכיבים אלה ישולמו על ידי המוסד ככל ולא צוין מפורשות אחרת:

4.4.3.5.1 מחיר האירוח המוצע הוא עבור תפוסה של אדם בחדר זוגי, על בסיס פנסיון מלא (3 ארוחות מלאות).

4.4.3.5.2 אם מלון מסוים יקבל אישור מהמוסד לאירוח על בסיס חצי פנסיון, יופחת מחיר האירוח לו יהיה זכאי המציע הזוכה בשיעור 25% ממחיר האירוח.

P.N

- 4.4.3.5.3 אם מלון מסויט יקבל אישור מהמוסד, מראש ובכתב, לאירוח על בסיס לינה וארוחת בוקר - יופחתו 50% הנחה מהמחיר האירוח, בגין 2 הארוחות שהופחתו.
- 4.4.3.5.4 במקרה של אירוח על בסיס יחיד בחדר זוגי - המציע הזוכה יהיה זכאי לתוספת בשיעור 80 אחוז ממחיר האירוח.
- 4.4.3.5.5 עבור אירוח של תינוקות עד גיל שנתיים – המציע הזוכה לא יהיה זכאי לתשלום נוסף.
- 4.4.3.5.6 עבור אירוח ילדים בחדר ההורים במיטה שלישית ו/או רביעית עד גיל 18 – תשלום תוספת בשיעור של 50% ממחיר האירוח המוצע. תוספת זו תשולם על ידי הזכאי.
- 4.4.3.5.7 עבור אירוח ברחבי ישראל – תוספת של 20% למחיר האירוח וכן במצטבר לכל התוספות לעיל (ככל ורלוונטי) תוספת זו תשולם על ידי הזכאי.
- 4.4.3.6 הצעת המחיר תשקלל בהתאם להוראות סעיף 5.2.4 להלן.
- 4.4.4 בנוסף, יצרף המציע להצעתו את המסמכים הבאים:
- 4.4.4.1 הצהרת המציע בנושא התאמת יכולתו לדרישות המכרז והסכמה לתנאיו. להוכחת העמידה בתנאי הסף, על המציע לחתום על הצהרה כמפורט בנספח 1 למכרז.
- 4.4.4.2 אישור פרטי המציע ומורשי ההתימה, על פי הנוסח המפורט בנספח 11 למכרז.
- 4.4.4.3 התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים – על המציע לחתום על הצהרת הסודיות בנספח 12 למכרז.
- 4.4.4.4 עסק בשליטת אישה או עסק בשליטת איש מילואים בעל עסק קטן או בינוני – להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיפים 22' או 22" (לפי העניין) לחוק חובת המכרזים, כלומר שהוגשה על ידי עסק בשליטת אישה או עסק בשליטת איש מילואים בעל עסק קטן או בינוני כאמור שם, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר עורך-דין. מודגש בזאת, כי בהתאם להוראות החוק האמור, יש לצרף את האישור והתצהיר כאמור, בעת הגשת ההצעה למכרז, כמפורט בסעיף האמור, ובהתאם לרלוונטיות למציע בנוסחים המפורטים בנספח 13' ו- נספח 13ב'.
- 4.4.4.5 הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות, כמוגדר בנספח 14 למכרז.
- 4.4.4.6 התחייבות לעריכת ביטוחים, כמוגדר בנספח 15 למכרז, בהתאם לדרישות ההסכם.
- 4.4.4.7 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז, כמפורט בנספח 16 למכרז.
- 4.4.4.8 התחייבות המציע לשמירה וקיום נהלי הביטחון של המוסד, על פי המוגדר בסעיף 14 בהסכם (חלק ג' למכרז) ובנוסח המפורט בנספח 17 למכרז.
- 4.4.4.9 הסכם התקשרות – על המציע לצרף להצעתו את ההסכם, המצורף בחלק ג' למכרז, חתום בראשי תיבות על ידי מורשי החתימה של המציע בכל עמוד ובחתימה מלאה וחותמת המציע במקום המיועד לכך בסוף ההסכם.

4.5 אופן הגשת ההצעה:

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

P.N

~ k

- 4.5.1 המציע מתבקש לצרף את כל המסמכים הנדרשים כמפורט בסעיף 4.4 לעיל, בהתאם לסדר הסעיפים הרשומים, במעטפת ההצעה (להלן: **"מעטפת ההצעה"**).
- 4.5.2 על המציע להגיש את הצעתו במעטפת ההצעה בצירוף כל המסמכים הנלווים הדרושים.
- 4.5.3 ההצעה תוגש בשלושה העתקים במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, שעליה ייכתב שם המכרז בלבד.
- 4.5.4 במעטפת ההצעה יהיו **שתי מעטפות פנימיות נפרדות**, כמפורט להלן:
- 4.5.4.1 **"מעטפת המחיר"**: הצעת המחיר (נספח 18 למכרז) תוכנס למעטפת המחיר שתסומן במספר 1. מעטפה זו יש לכלול 2 הצעות מחיר – אחת לאשכול א' אחת לאשכול ב'. יש להפריד ביניהן (כלומר כל הצעת מחיר לכל אשכול תוכנס למעטפות פנימיות נפרדות עליהן ירשם "אשכול א" ו- "אשכול ב").
- 4.5.4.2 **"מעטפת המכרז"**: כלל הנספחים והמסמכים הנלווים שיש להגיש במסגרת ההצעה, שתסומן במספר 2, והכל ב-3 העתקים (עותק אחד יסומן כמקור ושניים כהעתק).
- 4.5.5 לתשומת לב המציעים, אין לציין בשום צורה את המחיר המוצע על ידי המציע במסמכי המכרז המצויים במעטפת המכרז (מעטפה מספר 2) אלא אך ורק במעטפת המחיר.
- 4.5.6 יש להקפיד על סימון העותק המקורי של מסמכי המכרז במילה "מקור" וסימון שני העתקי מסמכי המכרז במילה "העתק".
- 4.5.7 כל המסמכים בהצעת המציע יחתמו בחותמת המציע ותוכנסנה כשהן סגורות וחתומות כאמור לתוך מעטפת ההצעה.
- 4.5.8 את המעטפה הסגורה ("מעטפת ההצעה") יש להגיש במסירה ידנית בלבד לתיבת המכרזים של המוסד לביטוח לאומי, המשרד הראשי, רחוב יפו 217, ירושלים, ארכיב בקומה 1, **עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 2.4 למכרז**.
- 4.5.9 מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל **לא תובא בחשבון ולא תידון על ידי ועדת המכרזים**.
- 4.5.10 בתמורה למסירת הצעתו, יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. על המציע להקפיד על קבלת אישור זה כשהוא כולל את כל הפרטים הנדרשים.
- 4.5.11 לתשומת לב המציעים, בכניסה לבניין של המוסד קיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חניה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה בירושלים וכו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד. לפיכך, על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.
- 4.6 **דרישות והנחיות למגיש ההצעה:**
- 4.6.1 המציע מתבקש לעיין וללמוד היטב את תנאי המכרז, על כל נספחיו, בטרם הגשת ההצעה.
- 4.6.2 אין המציע רשאי לצלם, להעתיק, להעביר, להודיע, למסור או להביא במישרין או בעקיפין לידיעת כל גורם או אדם מידע ו/או חומר ו/או ידיעה שיגיעו אליו בקשר עם הצעה זו, או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.
- 4.6.3 המציע אינו רשאי להכניס תיקונים ו/או שינויים ו/או הסתייגויות ו/או להתייחס לדרישות המכרז באופן חלקי, ואם כך ייעשה - רשאי המוסד, לפי שיקול דעתו המוחלט, לפסול את

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

ק.נ. 9.10

- ההצעה ולא לדון בה כלל, או להתעלם מהשינויים ולהתייחס להצעה כאילו הוגשה ללא השינויים ולמציע לא תהיה כל טענה בעניין.
- 4.6.4 מוסכם בזאת כי כל טעות חישובית שתתגלה בהצעה – תתוקן ובלבד שניתן לתקנה ללא קבלת הבחרה מקדימה מהמציע. כן יתוקן, בהתאם, הסכום הכללי של ההצעה.
- 4.6.5 למציע לא תהיינה טענות כלפי המוסד בגין הוצאות שנגרמו לו לצורך מילוי הצעתו, בין אם התקבלה הצעתו ובין אם לא.
- 4.6.6 המציע מאשר כי קרא וחבין את כל המסמכים המצורפים וכי הוא מסכים לכל התנאים האמורים בהם.
- 4.6.7 הוראות אלו למגישי ההצעות מחוים חלק בלתי נפרד מהחוזה. יש להגיש מסמך זה חתום בעת הגשת ההצעה.
- 4.6.8 תוקף ההצעה יהיה כמפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 2.4 למכרז. במידה ויבקש המוסד, יאריך המציע את תוקף ההצעה בהתאם.
- 4.6.9 ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת. חל איסור על הגשת הצעה על ידי מספר ישויות משפטיות. הישות המשפטית הקובעת לעניין בחינת ההצעה ועמידתה בתנאי הסף המוגדרים במכרז, הינה הישות המשפטית החתומה על מסמכי ההצעה.

4.7 שינויים והסתייגויות:

- 4.7.1 בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך וצורה שהיא (להלן: "הסתייגויות"), אשר לא הותרו במפורש על ידי המזמין במסגרת יתר הוראות המכרז, רשאי המוסד:
- 5.6.1.2 לפסול את הצעת המציע למכרז.
- 5.6.1.3 לראות בהסתייגויות כאילו לא נכתבו כלל ולהתעלם מהן.
- 5.6.1.4 לראות בהסתייגויות כאילו מהוות הן פגם טכני בלבד.
- 5.6.1.5 לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות ובלבד שבתיקון כאמור אין בכדי לשנות את מחיר ההצעה ו/או פרט מהותי בה.
- 5.6.1.6 ההחלטה בין האפשרויות דלעיל נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין. אם יחליט המזמין לנהוג לפי אחת האלטרנטיבות המנויות לעיל והמציע יסרב לחסכים להחלטתו, רשאי המזמין לפסול את ההצעה.

5. תהליך בחירת הזוכים

- 5.1 שלב א': בדיקה של סעיפי הסף:
- 5.1.1 בשלב זה, ההצעות ייבדקו לגבי מידת המענה על כל תנאי הסף. הצעות שאינן עונות על כל תנאי הסף, ייפסלו.
- 5.2 שלב ב': קביעה של ציוני עלות:
- 5.2.1 המציעים יידרשו להציע הצעת מחיר לרכיבי התמורה המפורטים בנספח 18 (המטריצה) לכל אשכול בנפרד (אשכול א' ואשכול ב').

5.2.2 מעטפות המחיר של ההצעות, שעברו את שלב אי לעיל, ייפתחו ע"י ועדת המכרזים וההצעות יודרגו כמפורט להלן.

5.2.3 בדיקת הצעת המחיר למציעים בשלב זה תבוצע ב 2 שלבים:

5.2.3.1 בשלב הראשון, תחושב הצעת המחיר המשוקללת של כל מציע לאשכול אי. המציע שהצעת המחיר המשוקללת שלו לאשכול אי תהיה הנמוכה ביותר יוכרז כמציע הזוכה לאשכול אי.

5.2.3.2 בשלב השני, תחושב הצעת המחיר המשוקללת לאשכול בי עבור כל המציעים שיוותרו (ללא המציע הזוכה באשכול אי). המציע שהצעת המחיר המשוקללת שלו לאשכול בי תהיה הנמוכה ביותר יוכרז כמציע הזוכה לאשכול בי.

5.2.4 הצעת המחיר המשוקללת של כל מציע a בכל אשכול בנפרד (i), תחושב בהתאם לנוסחה הבאה: למלונות מחוץ לאילת -

$$PNEi = [(0.6 \sum A_{a,b} * B_{a,b} + 0.4 \sum A_{a,b} * C_{a,b}) * 1.8 + \sum D * E] 1.18$$

למלונות באילת -

$$PEi = (0.6 \sum A_{a,b} * B_{a,b} + 0.4 \sum A_{a,b} * C_{a,b}) * 1.8$$

סה"כ הצעת המחיר המשוקללת למציע i -

$$TPI = TPEi + TPNEi$$

TPI - הצעת מחיר משוקללת לאשכול i.

PEi - סה"כ הצעת המחיר המשוקללת למציע i במלונות באילת.

PNEi - סה"כ הצעת המחיר המשוקללת למציע i במלונות מחוץ אילת.

A - כמות לינות במלון a בתקופה b.

B - מחיר לינה באמצ"ש במלון a בתקופה b.

C - מחיר לינה בסופ"ש במלון a בתקופה b.

D - כמות טיפולים.

E - מחיר לטיפול.

1.8 מקדם ליחיד בחדר זוגי.

יובהר כי מחירי האירוח הוכפלו בשיעור המע"מ הרלוונטי - 18% למלונות מחוץ לאילת ו 0% לאילת, תשלום מחירי האירוח בפועל יבוצע בהתאם להוראות 9 להסכם.

5.2.5 אם בהצעת המחיר שגיש מציע תחסר הצעה למחיר אירוח במלון מסוים ו/או למחיר טיפול - המוסד רשאי לפסול את ההצעה, ו/או לעדכן את ההצעה במחיר הגבוה ביותר שהגיש מציע אחר.

5.2.6 יובהר כי כל המקדמים שפורטו לעיל הינם לצרכי שקלול ההצעות בלבד, ולא יחייבו את המוסד לרכוש שירותים מסוג ו/או בהיקף מסוים. תשלום התמורה יבוצע בהתאם להיקפי השירותים שיוזמנו בפועל על ידי המוסד, בהתאם למפורט בהסכם.

5.2.7 וועדת המכרזים תוכל לבחון את סבירות הצעות המחיר של המציעים, בהתאם לשיקול דעתה, לרבות באופן של קבלת חוות דעת מקצועיות מצד יועצים מטעמה ו/או זימון המציעים (כולם או חלקם) למתן הסברים על הצעות המחיר שהגישו.

5.2.8 במקרה בו מספר הצעות יקבלו ציון הצעה זהה:

5.2.8.1 אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר קיבלו ציון זהה, יפעל המוסד בהתאם להוראות סעיפים 22 ו-23 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" ובדבר "עידוד משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים" כהגדרתם שם, וזאת בתנאי שהמציע עומד בדרישות החוק.

5.2.8.2 ככל שבתום תהליך שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ידורגו שתי הצעות או יותר במקום הראשון (בחישוב של 2 ספרות לאחר הנקודה לציון ההצעה), תקיים ועדת המכרזים הגרלה בין המציעים אשר הצעתם תדורג ראשונה כאמור בכל אשכול, והזוכה בהגרלה יוגדר כזוכה באשכול.

5.2.9 יובהר כי לכל אשכול ייבחר ספק שונה יחד עם זאת, במקרה בו תימצא הצעה אחת כשירה לאחר בדיקת הצעות המחיר – המוסד רשאי לבחור במציע זוכה אחד ל 2 האשכולות.

5.3 זוכים חלופיים (כשירים נוספים):

5.3.1 המוסד ראשי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להכריז על הצעות מציעים כ"כשיר / כשירים נוסף / נוספים", אשר הצעותיהם מדורגות לאחר המציעים הזוכים (לכל אשכול בנפרד), והכל לפי הוראות סעיף זה.

5.3.2 במידה והוכרז מציע ככשיר נוסף, תוארך תוקף הצעתו עד למועד המקסימאלי המפורט בסעיף 3.4 למכרז זה.

5.3.3 אם לא יעמוד המציע הזוכה באילו מדרישות המכרז, ובפרט בדרישות לקראת חתימת ההסכם, ינהג שלא בתום לב, או מכל סיבה אחרת המפורטת במסמכי המכרז, רשאי המוסד, בתקופה בה תהיה הצעת הכשיר הנוסף בתוקף, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להכריז על הכשיר הנוסף כ"מציע זוכה", ולאחר מכן להתקשר עימו (בכפוף לעמידתו בתנאים המפורטים בסעיף 12 להלן, ובחלתם לשאר תנאי המכרז).

5.4 עיון בהצעות מציעים אחרים:

5.4.1 המציע מצהיר כי ידוע לו שעל פי תקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1973 (להלן – תקנות חובת המכרזים) יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים שלא זכו במכרז, לראות את הצעתו אם זכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים ותקנותיו.

- 5.4.2 **מציע רשאי לציין מראש**, על גבי נספח נפרד ומנומק שיצרף להצעתו, אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים. לתשומת לב המציע, מציע שלא יציין על גבי נספח נפרד כאמור לעיל, נימוקים מפורטים מדוע מדובר בסוד מסחרי ו/או מקצועי כאמור ו/או שוועדת המכרזים תסבור שהנימוקים אותם ציין המציע בהודעתו הינם נימוקים לאקוניים שאין בהם כדי להעיד על סודיות החלקים בהצעת המציע, יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.
- 5.4.3 **לתשומת לב המציע, סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה החזקה בכך שחלקים אלו בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים. מכאן שהמציע מוותר מראש על זכות עיון בחלקים אלו של המציעים האחרים.**
- 5.4.4 מודגש כי למרות האמור לעיל, וועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או סוד מקצועי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות חוק חובת המכרזים ותקנותיו.
- 5.4.5 מציע שיבקש לממש את זכותו כאמור לעיל, יפנה לאיש הקשר במכרז, בתוך 30 ימים ממסירת החלטת ועדת המכרזים על הזוכה במכרז.

6. זכויות המוסד

- 6.1 הצעת מציע שלא יעמוד בתנאי הסף, תיפסל על הסף.
- 6.2 המוסד רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לצמצם / להגדיל את היקף השירות – בלא שיחויב בפיצוי כלשהו בגין כך.
- 6.3 המוסד אינו מתחייב לקבל את הצעת המחיר הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא, בכפוף לדין, המוסד יהיה רשאי להתקשר בהסכם, על כל חלקיו ונספחיו, עם כל מי שהמוסד יחליט לפי שיקול דעתו הבלעדי והבלתי מסווג.
- 6.4 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לצורך קבלת השלמות על הצעתם. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, לאחר קבלת ההצעות, המוסד יהיה רשאי (אך לא חייב) לדרוש הסברים ו/או הבהרות ו/או השלמות ו/או מסמכים מן המציעים כולם או אחדים מהם. המציע מתחייב להעביר למוסד את הנתונים, המסמכים והקבצים הנדרשים תוך 14 ימים מהמועד שבו התקבלה דרישת המוסד.
- 6.5 המוסד רשאי להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או שלבים, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
- 6.6 המוסד רשאי לבטל מכרז זה או לדחות את ביצועו, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי, ללא צורך במתן הסבר למציעים ו/או לשפותם / לפצותם, לרבות לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. במסגרת שיקול דעתו לעניין זה, יהיה המוסד רשאי להתחשב, בין היתר, במספר ההצעות שתוגשנה בפועל, במידת התאמתן של הצעות אלה לדרישות מכרז זה ובסכומי התשלום שנקבו בהן. הודעה על ביטול / מכרז חדש או דחיית ביצוע המכרז תישלח למציעים בכתב ולא יאוחר מ-14 יום לאחר ההחלטה על ביטול / דחיית הליך זה.

P.N

6.7 המוסד שומר לעצמו את הזכות שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה, חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע את הערכת ההצעה כדבעי. מבלי לגרוע מהיקף שיקול הדעת השמור למוסד, המוסד יהיה רשאי שלא לבחור בהצעה שהמחיר הנקוב בה אינו סביר ו/או תואם את דרישות המכרז, והכל בין אם המחיר גבוה מדי או נמוך מדי, לדעת המוסד באופן שיש בו כדי להטיל ספק ביכולתו של המציע לבצע את השירותים.

6.8 בנוסף ומבלי לגרוע מהוראות מכרז זה, הוראות כל דין והלכה פסוקה, ועדת המכרזים רשאית מנימוקים שיירשמו להורות על תיקון כל פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, וזאת אם מצאה כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הציבור ואת תכליתו של מכרז זה.

6.9 המוסד רשאי בכל עת, בהודעה שתועבר בכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז זה, על פי שיקול דעתו המוחלט.

6.10 אין באמור לעיל בכדי לגרוע מזכויות המוסד על פי כל דין ו/או לוועדת המכרזים על פי חוק חובת מכרזים, תשנ"ג-1993 או התקנות על פיו.

6.11 בדיקת איכות והתאמה:

6.11.1 בדיקת איכות והתאמה:

6.11.1.1 המוסד, או כל גורם אחר שהוסמך על ידיו לעניין זה, רשאי בכל עת לבדוק את איכות אספקת השירותים של מי מהמציעים והתאמתם לדרישות המכרז.

6.11.1.2 כמו כן, רשאי המוסד, או כל גורם שהוסמך על ידיו לעניין זה, לבדוק את מידת יכולתו של המציע לעמוד בדרישות המכרז.

6.11.2 ההתקשרות עם הזוכה:

6.11.2.1 במידה ויימצאו ליקויים ברמת איכות אספקת השירותים על ידי המציע הזוכה - המוסד יוציא דו"ח אשר יכלול את המועד הקצוב והשלמת תיקון הליקויים. במידה ויתברר על פי תוצאות הבדיקה כי אין ביכולתו של המציע הזוכה לעמוד בדרישות המכרז, רשאי המוסד לבטל את הזכייה.

6.11.2.2 המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, על פי המוגדר בסעיף 16 בהסכם (חלק ג' למכרז).

6.11.3 שלמות ההצעה ואחריות כוללת:

6.11.3.1 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת.

7. תקופת ההתקשרות

7.1 תקופת ההתקשרות תהיה למשך שנתיים ושבעה חודשים מיום החתימה על ההסכם עם המציע הזוכה (להלן "תקופת ההתקשרות הראשונה").

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

ק.נ

7.10

- 7.2 למוסד האופציה להאריך את ההתקשרות הראשונה בשתי תקופות אופציה, בנות שנתיים כל אחת (להלן "תקופת ההארכה").
- 7.3 בסך הכול תקופת ההתקשרות הכוללת (תקופת ההתקשרות הראשונה ותקופת ההארכה) לא תעלה במצטבר על שש שנים ושבעה חודשים.
- 7.4 הארכת תקופת ההתקשרות תבוצע בהודעה מוקדמת למציע הזוכה של 60 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות הרלוונטית. בתקופת האופציה יחולו על הצדדים כל תנאי ההסכם.
- 7.5 מודגש בזאת כי מימוש תקופת ההתקשרות הראשונה, לרבות הארכת ההתקשרות, מותנים בזמניות תקציבית ובהוצאת הזמנות רשמיות לזוכה, בכל שנה ושנה, שביעות רצון מהספק וכד'.

8. בעלות על המכרז והשימוש בו (קניין רוחני)

- 8.1 בעלות על המכרז והשימוש בו:
- 8.1.1 המכרז הוא קניינו הרוחני של המוסד, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.
- 8.2 בעלות על ההצעה והשימוש בה:
- 8.2.1 מסמך התשובה (ההצעה) הוא רכשו של המציע. המוסד מתחייב לשמור את תוכן הצעת המציע במסגרת חובת הסודיות הנדרשת ולא לעשות שימוש בהצעת המציע, אלא לצרכי מכרז זה (למעט מסירת מידע הקשור להצעה כמתחייב מחוק חובת המכרזים).
- 8.3 זכויות השימוש:
- 8.3.1 הבעלות בכל הטובין, שיספק הזוכה למוסד, תעבור לבעלות המוסד, ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם. מובהר בזאת כי אין באמור לעיל לפגוע בזכויות יוצרים, פטנטים, סודות מסחריים, סימני מסחר ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות של כל צד שהוא.

9. מחירים

- 9.1 מחירי השירותים ייקבעו בהתאם להצעת המחיר שיגיש המציע הזוכה במכרז.
- 9.2 הצעת המחיר של המציע תכלול את כל ההוצאות הכרוכות באספקת השירותים במסגרת מכרז זה, לרבות פעילויות ההתארגנות לאספקת השירותים, העסקת עובדים וקבלני משנה (במידה ואושרה על ידי המוסד), הפעלת אתר הזמנות ייעודי ומרכז הזמנות (לרבות – תוכנות ייעודיות, תחזוקתן שינויים טכנולוגיים וכל המשתמע מכך), נסיעות, הדרכות, אביזרים, ביטול זמן, שימוש באמצעים וכל הדרוש לאספקת השירותים, מיסים (למעט מע"מ), היטלים, אגרות, הוצאות ביטוח, וכל הוצאה אחרת שתידרש לביצוע השירותים על פי מכרז זה ולרבות רווח המציע.
- 9.3 מחירי השירותים שיוצגו על ידי המציע יהיו מחירים קבועים וסופיים ולא תשולם למציע הזוכה כל תוספת מחיר מעבר למחירים הנקובים, ככל ולא נקבע אחרת במסמכי המכרז.
- 9.4 כל המחירים יהיו נקובים בש"ח, נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה.

10. התחייבויות, אישורים ופעילויות שיידרשו מהזוכה במכרז

10.1 ביטוח:

10.1.1 מובהר בזאת, כי לפני הגשת הצעה למכרז זה, על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח אם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת כיסוי הביטוח העומד לרשותו לדרישות המוסד.

10.1.2 המציע מצהיר ומתחייב, כי אם ייבחר כזוכה במכרז וכתנאי לחתימה על הסכם התקשרות, ימציא למוסד, העתק פוליסות וכן אישור קיום ביטוחים בהתאם לנוסח המצורף להסכם ומסומן כנספח ה' להסכם למכרז, ללא כל שינוי, אלא אם אושר בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר טרם הגשת הצעות למכרז. העתקי פוליסות ואישור קיום ביטוחים כאמור, יימסרו למוסד תוך 14 ימים ממועד חתימת ההסכם או לפני תחילת שירותים (לפי המוקדם) או במועד אחר לפי החלטת המוסד.

10.1.3 מובהר בזאת, כי המציע אינו נדרש לצרף להצעה למכרז אישור קיום ביטוחים המצורף בנספח ה' להסכם, חתום על ידי חברת ביטוח.

10.1.4 לתשומת לב המציע – מאחר שאין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באישור קיום ביטוחים, יהיה על הזוכה למסור למוסד העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומה על ידי חברת הביטוח ובהם ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהזוכה על פי מכרז זה.

10.1.5 למען הסר ספק מובהר בזאת כלהלן:

10.1.5.1 המציע אשר הצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי חברת ביטוח מסרבת לעשות כן ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות המוסד לא נלקחו בחשבון בהצעתו.

10.1.5.2 המציע אשר הצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסוי הביטוח שלו לדרישות המוסד במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה למוסד הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות שהגיש וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותו, ולדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו למוסד מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיו.

10.1.5.3 מובהר בזאת כי למוסד יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים או לדחות שינויים שיתבקשו בנוסח אישור קיום הביטוחים. במקרה בו המוסד לא קיבל שינויים בנוסח האישור, הזוכה מחויב לנוסח המדויק אשר צורף למסמכי המכרז ואי המצאתו חתום לידי המוסד תביא לביטול זכייתו ולחילוט ערבות הביצוע.

10.1.5.4 חתימת הביטוח הלאומי על ההסכם מותנית במילוי כל ההתחייבויות חשונות הנדרשות לעיל. אם המציע לא ימלא את כל הדרישות הנ"ל או לא יחתום על הסכם התקשרות כנדרש, הביטוח הלאומי שומר לעצמו את הזכות לא לחתום על הסכם התקשרות עימו.

10.2 הגשת ערבות ביצוע:

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

2.10 P.N

- 10.2.1 הזוכה בכל אשכול יגיש למוסד לביטוח לאומי ערבות אוטונומית בלתי מותנית בסכום השווה ל 1.2 מ' שם שיגיש בתוספת בע"מ.
- 10.2.2 על ערבות הביצוע יחולו הוראות סעיף 7 בהסכם.
- 10.2.3 ערבות הביצוע תהיה בנוסח המפורט בנספח ו' להסכם.
- 10.3 אישור מבתי המלון.
- 10.3.1 המציע הזוכה בכל אשכול יידרש להגיש אישור מבתי המלון באשכול בו זכה, לפיו בתי המלון באשכול ישריינו את היקפי הלינות המתוכננים עבור הזוכה.
- 10.4 חתימה על הסכם התקשרות:
- 10.4.1 הספק יחתום על הסכם ההתקשרות המצורף **בחלק ג' למסמכי המכרז**. מסמך זה, על כל נספחיו ותשובות המוסד לשאלות ההבהרה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם שייחתם.
- 10.4.2 חתימת המוסד על הסכם ההתקשרות מותנית במילוי כל ההתחייבויות השונות הנדרשות מהמציע הזוכה. אם המציע הזוכה לא ימלא את כל הדרישות הנ"ל או לא יחתום על הסכם התקשרות כנדרש - המוסד שומר לעצמו את הזכות לא לחתום על הסכם ההתקשרות.
- 10.4.3 למען הסר ספק, מובהר, כי אין בהודעה על מציע כמציע זוכה לפי מכרז זה בכדי לסיים את הליכי הבחירה או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המוסד והמציע הזוכה, וכי בטרם חתימת מורשי החתימה מטעם המוסד על החוזה בין הצדדים (לא בראשי תיבות), המוסד רשאי לבטל או לשנות את החלטתו, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.
- 10.4.4 בעת החתימה על ההסכם יחוייב המציע הזוכה עבור חברה או שותפות להציג נסח חברה ושותפות עדכני המראה כי לתאגיד אין חובות בגין אגרה שנתית בגין חשנה שקדמה לשנה בה הוגשה הצעה זו וכי לא נרשם כתאגיד מפר חוק או בהתראה לפני רישום כתאגיד מפר חוק.
- 10.4.5 עבור עמותה או חברה לתועלת הציבור או מלכ"ר יש להציג אישור על ניהול תקין בתוקף מרשות התאגידים או לחילופין שלהציג אישור על הגשת מסמכים של יחידת רשם העמותות במשרד המשפטים.

חלק ב' – מפרט השירותים

1. רקע והתארגנות לאספקת השירות

1.1 כללי

- 1.1.1 מפרט זה מגדיר את דרישות ותכולת העבודה הנדרשת מהזוכה.
- 1.1.2 הזוכה נדרש לספק את השירותים על פי המוגדר במכרז תוך רמת היענות וגמישות מקסימלית לצרכי המוסד.
- 1.1.3 הזוכה יספק את השירותים הנדרשים במכרז באמצעות צוות העובדים המוצע על ידיו בהצעה ושאושר על ידי המוסד כעונה על דרישות המכרז. מובהר כי על הזוכה להציג את רשימת כל העובדים מטעמו בשטח המוסד ולקבל מראש אישור פרטני לכל עובד.

1.2 התארגנות למתן השירות

- 1.2.1 הזוכה יוכל לבצע התארגנות לביצוע השירותים לתקופה של עד 60 ימים.
- 1.2.2 בתקופת ההתארגנות יקים הזוכה מחלקה ייעודית למתן שירות, לשם ביצוע ותפעול הזמנות ללינות חבראה בבתי מלון וטיפולים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות האיבה. לשם כך יתכן, יתאים, ירכוש, יפתח ויקים את התשתיות הנדרשות (מרכז הזמנות טלפוני ותפעולי עם תשתיות טכנולוגיות: תוכנות ייעודיות, אתר אינטרנט ייעודי, תשתיות לעבודה עם ארנק דיגיטלי, חומרה ומרכזייה. וכן תשתיות פיזיות, ריהוט, יעסיק כוח אדם בהתאמה, מערכות תקשוב, ציוד משרדי, ביטוחים וכל הנדרש) לביצוע השירותים על פי מכרז זה.
- 1.2.3 הצוות המקצועי מטעם הזוכה:
- 1.2.3.1 הזוכה ימנה מנהל פרויקט אחד מטעמו שיתאם את העבודה מול המוסד ויחיה בעל סמכויות לפתרון בעיות שונות, שיתעוררו במשך תקופת ההתקשרות. מנהל הפרויקט יהיה זה שהוצג במסגרת ההצעה למכרז.
- 1.2.3.2 הזוכה ימנה אחראי טכנולוגי מטעמו שיחיה אחראי לתחזוקת אתר ההזמנות של הזוכה, יתקן כל תקלה שתידרש ויבצע התאמות טכנולוגיות שיידרשו בהתאם לדרישות המוסד. האחראי הטכנולוגי יהיה זה שהוצג במסגרת ההצעה למכרז.
- 1.2.3.3 הזוכה מתחייב לספק מוקדנים בהתאם לצרכי המכרז, הזוכה מתחייב שמוקדנים אלו יעסקו אך ורק בתחום המכרז.
- 1.2.4 הכשרת הצוות תיעשה על ידי הזוכה ועל חשבוננו והיא תתמקד במאפיינים הייחודיים הנדרשים לביצוע השירותים עבור המוסד. בניית תשתית משאבי אנוש תכלול:
- 1.2.4.1 איוש המחלקה בעובדים מקצועיים ומנוסים בתחום תיירות הפנים בישראל. עם ניסיון בתחום התיירות והזמנות אירוח ליחידים בבתי מלון של שנתיים לפחות.

- 1.2.4.2 על העובדים להיות עם גישה אנטישית ומודעות שירות ברמה גבוהה מאוד ועליהם להתאים ולהיות מיומנים במתן שירות לאוכלוסיות רגישות.
- 1.2.4.3 הזוכה מתחייב לגייס כמות אנשי צוות הנדרשת לאספקת השירותים על פי דרישות המוסד, ולתגבר בעובדים נוספים בתקופת עומס ו/או בעת פתיחות מכירה בהתאם לנדרש ו/או בתקופות שגרה על פי הצורך.
- 1.2.4.4 העובדים יהיו קבועים ככל האפשר, למשך כל תקופת ההסכם.
- 1.2.4.5 במידה שהזוכה יהיה מעוניין להחליף עובדים ו/או לפטרם הוא יעדכן את נציגי המוסד ויקבל את אישורם לכך מראש.
- 1.2.4.6 הכשרת העובדים/קבלי המשנה תבוצע בתקופת ההתארגנות וכן באופן שוטף במשך תקופת ההתקשרות.
- 1.2.4.7 הזוכה מתחייב להעמיד לרשות המחלקה שטח עבודה משרדי ממוזג, המופרד עם דלת חוצצת מיתר שטחי המוקד האחרים, מאוורר וייעודי, נוח לעבודה, שקט ומתאים למתן שירות טלפוני ללא הפרעות רעש ברקע. שטח העבודה יחיה במקום נגיש ויכלול עמדות עבודה נוחות, מחשב אישי, מדפסת, סורק, ציוד משרדי, טלפונים המחוברים למרכזייה מתקדמת, אוזניות, וכן את כל שירותי החומרה, התוכנה והתקשורת הנדרשים, והכול כדי לעמוד בדרישות המכרז ולאפשר לעובדים חווית עבודה נעימה ומתן שירות מצויין לנפגעי פעולות איבה.
- 1.2.4.8 אופן המענה לזכאים יהיה ללא הפרעות רעש ברקע ובמידת הצורך יקבלו העובדים אוזניות איכותיות לסינון רעשים וניהול שיחה שקטה ונעימה.
- 1.2.4.9 הכשרת הצוות למתן שירות לאוכלוסיות רגישות, עם מוגבלות: ו/או אוכלוסייה מאובחנת כפוסט טראומה. החברה מתחייבת להעסיק על חשבונה מדריך חיצוני שאינו עובד החברה ושהוכשר לתת שירות במרכזים טלפוניים לאוכלוסיות רגישות עם מוגבלות ו/או המאובחנת כפוסט טראומה. המדריך יועסק בחברה למשך חמש שעות מלאות בחודש ותפקידו יהיה להכשיר את עובדי המוקד לתת שירות וחווית שירות מצוינת לזכאים הפונים לחברה לקבלת שירות וביצוע הזמנות. אחת לחודש יעביר המדריך לביטוח הלאומי משוב עם חוות דעתו המקצועית על רמת השירות ונושאים שטיפול ומצב התקדמותם ביחס לתקופה קודמת. חביטוח הלאומי יאשר את המדריך החיצוני ויהיה רשאי לפנות אליו בשאלות בירורים ולכוונו למתן הדגשים בחוויית השירות.
- 1.2.5 במשך תקופת ההתארגנות ימלא הזוכה את המשימות העיקריות המפורטות להלן:
- 1.2.5.1 לימוד מבנה המוסד, תחומי פעילותו לפי היחידות הארגוניות השונות, חוק הביטוח הלאומי ונוהלי עבודה.
- 1.2.5.2 לימוד הדרישות המיוחדות של המוסד לגבי אספקת השירותים כפי שיגדיר נציג המוסד.

- 1.2.5.3 קיום ישיבות התנעה, בנייה ותיאום מתודולוגיית עבודה ותוכנית עבודה עם נציג המוסד.
- 1.2.5.4 כל פעילות נוספת שתידרש לצורך אספקה יעילה של השירותים.
- 1.2.6 הזוכה יגיש לאישור המוסד תוכנית עבודה לביצוע ההתארגנות במצגת Power point של עד 5 שקפים.
- 1.2.7 על החברה הזוכה לחתום מבעוד מועד על הסכמים חוזיים עם בתי המלון, חמי המרפא וכל הספקים הקשורים באשכול שבו זכתה. ההסכמים יכללו את תקופת הבסיס ומלוא תקופות האופציה בהתאמה להצעת החברה הזוכה ולמטריצת החדרים. ההסכמים החוזיים יכללו, בין השאר, את התחייבות המלון: להעמיד את מאגר הקצאות החדרים שהגישה החברה הזוכה לנפגעי פעולות האיבה למשך כל תקופת ההתקשרות ותקופות האופציה, ובהתאמה לדרישות המכרז, לארח על בסיס פנסיון מלא (כולל לפחות שתי ארוחות חמות צהריים וערב), לחייב רק בגין שהייה בפועל ולאפשר לדתיים פינוי במוצאי שבת וחג ללא תוספת תשלום. כמו כן, יכבד המלון את ההסכמים למתן הטיפולים הרפואיים בחמי המרפא, הכוללים עיסוי רפואי של 30 דקות, טיפול בוך, כניסה לבריכת גופרית. לבעלי 100 אחוז נכות ינתן עיסוי רפואי של 60 דקות כמפורט בדרישות המכרז והגדרותיו. בנוסף, מתחייב המלון כי החדרים יהיו על בסיס RUN OF THE HOUSE ויכללו מרפסת. ההסכמים יכללו התחייבות המלון וחמי המרפא להודיע לחברה הזוכה על אירועים מיוחדים במלון כשיפוצים, אירוח קבוצות גדולות, אירועים תרבותיים וכדומה.
- 1.2.7.1 על החברה הזוכה לעגן בהסכמים עם המלונות אפשרות לקבלת ארוחות כשרות למהדרין, למזמינים זאת מראש.
- 1.2.7.2 על החברה הזוכה לעגן בהסכמים עם המלונות ששעת הכניסה לחדרים תהיה החל מ- 15.00 ושעת פינוי חדרים 12.00 בצהריים, למעט בשבת שאז תתאפשר לדתיים עזיבה בצאת השבת.
- 1.2.7.3 הזוכה אחראי לתפעל לבקר ולפקח על ההסכמים שנחתמו עם בתי המלון, עם חמי המרפא ועם כל הספקים הקשורים בקיום המכרז/ההסכם.
- 1.2.7.4 הזוכה אחראי לתאם מול בתי המלון ואתרי חמי המרפא את זכותם של נציגי המוסד לבקר באתרים ולבדוק את טיב ואיכות השירות אותם מקבלים זכאי מכרז זה, ללא תיאום מראש.
- 1.2.7.5 על הזוכה לעקוב ולוודא כי כל ההתקשרויות כוללות קבלת עותק מרישיונות עסק, תעודת כשרות וביטוחים עדכניים, כנדרש מכל הגורמים הקשורים במכרז כמו מלונות, חמי מרפא וכדומה. התחייבות של החברה הזוכה לעקוב ולוודא את תקפות האישורים והרישיונות במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות חידוש האופציות.

- 1.2.7.6 ויהיה ולאחד מבתי המלון ו/או המי המרפא שהוא מספק, לא יהיה רישיון עסק, חובה עליו לתת מלון חלופי ו/או המי מרפא (בהתאמה לקריטריונים הקבועים במכרז ובהתאמה לסוגי הזכאויות) ברמה דומה ו/או גבוהה יותר עם רישיון עסק תקף, והכל בכפוף לאישור מראש ולהסכמתו של הביטוח הלאומי.
- 1.2.8 החברה מתחייבת להקים ולבצע את ההתאמות הטכנולוגיות ככל הנדרש וכמפורט בסעיף 2.3 להלן.
- 1.2.9 החברה מתחייבת לעגן ולהציג בפני המוסד מערך בקרה על מימוש הלינות והטיפוליים שביצעו הזכאים בבתי המלון וחמי המרפא לעומת ההזמנות ובהתאמה לזכאויות בדו"ח מסודר אחת לשבוע.
- 1.2.10 במידת הצורך, עובדי מערך המחשוב של המוסד יתברו את מערכות המחשוב של הזוכה ישירות למערכות המחשוב של המוסד.
- 1.2.11 נציב תלונות
- 1.2.11.1 הזוכה ימנה נציב תלונות שיטפל בכל תלונה שתועבר אליו מטעם המוסד או זכאי המוסד על פי מכרז זה.
- 1.2.11.2 הטיפול בתלונה יכלול את כל השלבים: משלב קבלת התלונה, דרך קליטתה ותיעודה במערכת ממוחשבת, ועד בדיקתה עם הגורמים המעורבים והכנת תשובה בכתב למגיש התלונה כולל עותק למוסד.
- 1.2.11.3 הזוכה יודיע למוסד את שם נציב התלונות ודרכי הפנייה אליו באמצעות דואר אלקטרוני. בנוסף ייתן הזוכה מספר טלפון ייעודי זמין למענה בימים א'-ה' בשעות 09.00 עד 17.00. בערבי חג ובימי שישי – ייענו מקרי חירום בלבד.
- 1.2.11.4 הזוכה יעדכן את המוסד בכל פרטי התלונה וידווח על הטיפול בתלונה, על סטטוס התשובה ועל סיום הטיפול בה בתוך 12 שעות מקבלת התלונה ו/או כל פרט רלוונטי אחר לתלונה.
- 1.2.11.5 טיפול בתלונות זכאים ידווח לביטוח הלאומי אחת לשבוע. בדו"ח יתאר המתלונן את פרטי התלונה, את התאריך, את סטטוס הטיפול ואת התוצאות. ככלל, עם קבלת תלונה מזכאי חייבת החברה להגיב בתוך יום עבודה אחד ולאשר בכתב את קבלת התלונה לזכאי עם הודעה והתחייבות לסיום הטיפול בתלונה בתוך חמישה עשר ימי עבודה.

2. תיאור השירותים הנדרשים

2.1 מבנה חבילת האירוח

- 2.1.1 חבילות האירוח (לינות בבתי מלון וטיפולים בחמי מרפא) יסופקו על פי תנאי הזכאות המוגדרים בקובץ הזכאויות של המוסד.
- 2.1.2 החבילה שתסופק תהיה על בסיס אירוח בפנסיון מלא.
- 2.1.3 חבילת הטיפולים (סוגים וכמויות) תסופק לזכאי המוסד בלבד (ולא למלווים/נלווים) על בסיס המוגדר בקובץ הזכאות.
- 2.1.4 חבילת הטיפולים בחמי המרפא תכלול טיפולים בלטאולוגיים על פי המוגדר בקובץ הזכאות וכמפורט לחלן:
 - 2.1.4.1 טבילה בבריכת מי גופרית /אמבטיות גופרית (טיפול רטוב).
 - 2.1.4.2 חבישות בוץ (טיפול רטוב).
 - 2.1.4.3 טיפולי עיסוי במשך לפחות 30 דקות (טיפול יבש).
- 2.1.5 המציע מתחייב לתת מידי יום את שלושת הטיפולים מהסוגים המפורטים בסעיף 2.1.4 לעיל.
- 2.1.6 מספר הטיפולים יארך לא פחות מחמישה ימים רצופים.
- 2.1.7 הנחיות בנוגע לתמהיל חבילת הטיפולים:
 - 2.1.7.1 חבילת הטיפולים הבסיסית כוללת שני טיפולים רטובים וטיפול אחד יבש.
 - 2.1.7.2 נכים קשים במיוחד, כמוגדר בקובץ הזכאות, יקבלו טיפול עיסוי כפול במשך 60 דקות במקום 30 דקות, בנוסף לטיפולים הרטובים הכלולים בחבילה.
 - 2.1.7.3 במקרים חריגים ובכפוף לאישור מראש ובכתב של המוסד אפשר יהיה להמיר את אחד הטיפולים המפורטים בסעיף 2.1.4 בטיפול אחר מתוך הטיפולים המוגדרים בסעיף האמור.
- 2.1.8 הטיפולים יתקיימו במתקנים ייעודיים, שיהיו ערוכים ומצוידים כיאות לצורך מתן טיפולים לזכאים, לרבות למשותקים ולקטועי גפיים.
- 2.1.9 הטיפולים יינתנו על ידי מטפלים בעלי ידע וניסיון בטיפול בנכים. טיפולי העיסוי יינתנו על ידי מעסים רפואיים, מוסמכים ומקצועיים.
- 2.1.10 אם במלון המוזמן ישנם חמי מרפא, יוכל הזכאי לממש את הטיפולים בחמי המרפא של המלון. אם במלון המוזמן אין חמי מרפא, הזוכה יציע לזכאי חמי מרפא בסביבה הקרובה למלון (מרחק של עד 10 ק"מ) לצורך מימוש הטיפולים (למעט באזור אילת והגליל המערבי).

2.1.11 כחלק מתהליך הביצוע של הזמנת הטיפולים בחמי המרפא, יחתים הזוכה את הזכאי על טופס הצהרה של האגף לנפגעי פעולות איבה במוסד כי הטיפולים הם באחריותו של הזכאי. טופסי ההצהרה המפורטים לעיל ייסרקו, יישלחו כקובץ למוסד בהתאם לדרישת המוסד ויישמרו כעותק אצל הזוכה למשך כל תקופת ההתקשרות.

2.1.12 הזוכה מתחייב לעגן בהסכמים עם חמי המרפא שלכל זכאי יינתן תא לאחסון הציוד האישי וכן חלוק לשימוש האישי בזמן הטיפולים, ללא תשלום נוסף.

2.1.13 הזוכה מתחייב להסדיר עם חמי המרפא החתמה של הזכאי על קבלת הטיפולים בכל יום ויום בנפרד ואך ורק כנגד מימוש בפועל של הטיפולים.

2.1.14 הזוכה מתחייב לעגן בהסכמים עם חמי המרפא, כי החיוב בתשלום ייעשה אך ורק בהתאם למימוש בפועל.

2.2 תהליך ההזמנה:

2.2.1 במרכז ההזמנות ו/או באתר האינטרנט הייעודיים יבצעו את הזמנת ההבראה/הטיפולים בחמי המרפא בהתאם למצב הזכאות של הפונה ולפי יתרת השירותים (ימי הבראה/טיפולים בחמי מרפא) שנתרו לו למימוש ועל פי חוקת הזכאות ובלבד שנתקבל אישור מוסמך מהביטוח הלאומי, בעת ההזמנה.

2.2.2 הזכאים יזמינו לינה ו/או טיפולים בחמי המרפא באמצעות פנייה טלפונית ישירה למרכז ההזמנות או באמצעות אתר האינטרנט הייעודי של הזוכה. מודגש כי ביצוע ההזמנה ומתן מידע בנוגע אליה במוקד הטלפוני או באתר האינטרנט יהיו באמצעות כניסה מאובטחת, בשלושה שלבים: באתר – הזכאי יידרש להקליד קוד משתמש סיסמא לאתר השירות האישי של הביטוח הלאומי ע"פ דרישות הביטוח הלאומי. במוקד הטלפוני – הזכאי יידרש למסור לנציג שני נתונים כדוגמת תעודת זהות ושנת לידה, ורק לאחר אימות הנתונים יישלח לזכאי קוד אימות למכשיר הטלפון שיאמת ויקליד הנציג הטלפוני. לאחר תהליך הזדהות, יתאפשר ביצוע הזמנה.

2.2.3 בעת ביצוע הזמנה במרכז ההזמנות ו/או באתר האינטרנט, באחריות הזוכה לקבל ולאמת מול הזכאי את פרטיו, זכאותו, פרטי הזמנתו כולל הרכב החדר, כתובתו, דואר אלקטרוני וסניף המוסד שאליו הוא שייך.

2.2.4 מרכז ההזמנות ו/או אתר האינטרנט של הזוכה יסביר לזכאי את מלוא זכויותיו וחובותיו בהקשר להזמנה זו וינפיק לזכאים שוברי אירוח ו/או טיפולים בהתאמה להזמנתם. בפרק זמן מיידי יישלח לזכאי אישור הזמנה במסרון לטלפון הסלולרי הכולל שוברי האירוח ו/או הטיפולים. במקרים בהם ביקש הזכאי בנוסף כי השובר ישלח בדואר אלקטרוני, השוברים ואישור ההזמנה ישלחו מיידית. במידה וביקש הזכאי כי בנוסף השובר יישלח בדואר, החברה הזוכה מתחייבת לשלוח בדואר ישראל לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד ההזמנה ומאישורה הטלפוני על ידי נציג מרכז ההזמנות. למזמינים באתר האינטרנט יישלח השובר אוטומטית לזכאי בדואר אלקטרוני ובנוסף במסרון לטלפון הסלולרי. ניתן יהיה להדפיס את השובר מהאזור האישי באתר.

- 2.2.5 לוגו החברה – כל המסמכים, ההודעות וההחלטות מכל סוג שהוא המיועדים לזכאים, יעוצבו עם לוגו החברה הזוכה ועם לוגו האגף לנפגעי פעולות איבה של המוסד ויאושרו מראש וככתב על ידי המוסד.
- 2.2.6 מועד ההזמנה – זכאי המוסד יוכלו לבצע הזמנה עד 14 ימים לפני מועד ההכרעה המבוטקש. למרות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לבצע את ההזמנות גם במשך פחות מ-14 יום ממועד ההכרעה הנדרש, ולבדוק עם בתי המלון את האפשרות להיענות לכל פנייה על בסיס מקום פנוי.
- 2.2.7 הזוכה יהיה אחראי למניעת ביצוען של הזמנות שיחרגו מהיקף הזכויות של המבוטח.
- 2.2.8 הזוכה יישא בעלות ההזמנות שבוצעו על ידו וחרגו מהיקף הזכויות של המבוטח/ים.
- 2.2.9 הזוכה מתחייב לספק את מלוא החדרים כמוגש בהצעתו במטריצה. במקרים שבהם יסורב הזכאי לבקשה לחדר בבית מלון ומכסת החדרים המכרזית לא הסתיימה, רשאי המוסד לפנות ישירות לבית המלון לבדיקת זמינות ובמידה שישנה זמינות במלון, יורה המוסד לחברה לבצע את ההזמנה. במקרה זה, רשאי המוסד לקנוס את החברה.
- 2.2.10 הזוכה מתחייב כי החדרים שיכללו בהסכמם הם חדרים עם מרפסת. אם מכל סיבה שהיא, אי אפשר לספק חדר עם מרפסת, החברה הזוכה תידע את הזכאי על כך מראש.
- 2.2.11 הזוכה מתחייב לעקוב אחר כל הזמנה והזמנה בבתי המלון ובחמי המרפא ולוודא כי הזכאי מקבל את השירות לשביעות רצונו.
- 2.2.12 הזוכה מתחייב לבצע בקרה על כל הזמנה והזמנה בבתי המלון ובחמי המרפא ולוודא כי החיוב בגין ההזמנה נעשה בהתאמה מלאה למימוש בפועל.
- 2.2.13 הזוכה מתחייב לעגן בהסכם כי על בית המלון וחמי המרפא לזהות את הזכאי באמצעות בדיקת תעודת זהות וכי הם מחויבים לוודא כי ההזמנה הינה אישית ולא ניתנת להעברה לאדם אחר.
- 2.2.14 הזוכה מתחייב להיערך לבצע בקרה על הטיפול בביטולים ו/או בשינויים ו/או תוספות אנשים/ילדים להזמנה מול בתי המלון ו/או חמי המרפא ומול הזכאי והכול לפי הצורך.
- 2.2.15 הזכאים רשאים להזמין על חשבונם שירותים בתשלום מעבר לזכויות הממומנת על ידי הביטוח הלאומי. במקרים אלו, שהינן מעבר לזכויות.
- 2.2.16 הזוכה הוא האחראי הבלעדי לגביית תשלום ו/או ביצוע החזר לזכאי לפי הצורך ללא עלות. **יובהר כי במקרים אלו, לביטוח הלאומי אין אחריות וחלק בין הצדדים.**
- 2.2.17 הזוכה יסייע לזכאים ויטפל בבעיותיהם בזמן אמת במטרה לחייב את המצב עבורם באופן המהיר ביותר האפשרי ובכפוף להסכם.
- 2.2.18 הזכאים רשאים להזמין שירותים בתשלום מעבר לזכויות על חשבונם, בהתאם למפורט בהסכם:
- 2.2.18.1 **הוספת ילדים ו/או מבוגרים לחדר המוזמן.**
- 2.2.18.2 **הוספת חדר (מעבר לזכויות).**
- 2.2.18.3 **הוספת יום טיפולים.**

2.2.18.4 תוספת להזמנה בחגי ישראל (פסח, ראש השנה וסוכות) ניתן יהיה להזמין חדרים בתוספת תשלום, שתשלום ע"י הזכאים.

תוספת התשלום לגבייה בגין החגים לא תעלה על תוספת של 20% ממחיר אדם בחדר זוגי בחודש ובתקופה שהוגש ע"י החברה הזוכה. לדוגמא: החברה הזוכה הגישה וזכתה מחיר למלון X בחודש אפריל – לאדם בחדר זוגי – 100 ₪ באמצע השבוע ו 150 ₪ בסופ"ש. משכך תוספת החג לגבייה עבור הזכאי בחג, לא תעלה על 20 ₪ באמצע שבוע ו 30 ₪ לסופ"ש.

המוסד ישלם את מחיר הבסיס (לדוגמא 100 ₪ באמצע שבוע) והזכאי את תוספת החג (לדוגמא תוספת של 20 ₪ באמצע השבוע).

הזמנת לינה בחגי ישראל (פסח, ראש השנה וסוכות) בכל אזורי הארץ תיעשה מתוך הקצאות החדרים המכרזיות אף על פי שהחגים במכרז זה הם בתוספת תשלום על חשבון הזכאים.

2.2.19 השירותים הנוספים הם על חשבון הזכאים עצמם באותם תנאים והמחירים שבמכרז. מובהר כי תוספת השירותים בתשלום לא תבוא על חשבון מכסת ההקצאות שבמכרז (למעט תקופת החגים), אלא בנוסף ובהתאם לזמינות נותן השירות (מלון/חמי מרפא) במועד המבוקש. כמו כן, כל השירותים הניתנים מעבר לזכאות הם בתוספת תשלום והזכאים ישלמו עליהם מראש בלבד.

2.2.20 חל איסור לגבות תשלום מהזכאים בגין סוגי חדרים ו/או בגין עזיבה במוצאי שבת ו/או חג.

2.2.21 השירותים מעבר לזכאות יהיו במימון מלא עצמי של הזכאי.

2.2.22 תוספת השירותים במימון עצמי של הזכאי תהיה במספר תשלומים (עד שישה תשלומים) ללא תוספת ריבית. חזוכה מחויב ליידע את המזמין על אפשרות זו, מראש.

2.2.23 על הזוכה לספק גישה ישירה והרשאות לפעולות באמצעות התחברות מרחוק (כניסה מאובטחת, אימות תלת שלבי) למערכות ההזמנות של החברה הזוכה, עבור פקידי הביטוח הלאומי שיוגדרו מראש כמורשים, לשם הזמנת לינות בבתי מלון, מתוך מבחר המלונות השייכים לאשכול הזוכה. הזמנות אלו מיועדות לאוכלוסייה ספציפית שאינה מופיעה במאגר הזכאים, והיא עבור קרובי משפחה של נפגעי פעולות איבה מאושפזים או לנפגעי פעולות איבה המוטסים לארץ לוועדה רפואית ו/או שיבוב. תהליך ההזמנה, ההרשאות והדיווח יסוכמו עם הזוכה לאחר הזכייה.

2.2.24 היקף ההתקשרות יהיה בהתאמה למטריצות ההקצאות המצורפות בנספח 5.1. המטריצות מפרטות את בתי המלון שבהם נדרש השירות ואת כמות הלינות הנדרשת בכל מלון ומלון, מדי חודש בחודשו. הלינות יחולקו בכל חודש כך ש-60 אחוז מבנק החדרים יהיה לאמצע השבוע ו 40 אחוז יהיה לסוף השבוע. הקצאות החדרים יחולקו באופן שווה לכל יום שהייה לרבות בחגי ישראל.

2.2.25 הזוכה מתחייב לתעד ולשמור בכל הזמנה באיזה ערוץ שירות בוצעה ההזמנה ושם הנציג המטפל, כדי שהביטוח הלאומי יוכל לעקוב ולקבל את המידע הדרוש לו בדו"חות ובבקשה לתשלום.

2.2.26 המוסד ישלם לזוכה את התמורה המגיעה לו לפי מכרז זה, עבור אספקת השירות, על פי חשבון חודשי שיוגש בחודש העוקב לחודש האספקה. חשבון זה ירכז את כל השירותים שסופקו בחודש שחלף לזכאים מאושרים, בלבד. באמצעות דו"ח ו/או קובץ אשר ימוספר במספר ייעודי, על פי דרישת המוסד, בצירוף: שובר הזמנה חתום בידי קבלן המשנה (בית המלון/חמי מרפא) ובידי זכאי המוסד, המאשר את מימוש ההזמנה בפועל. כמו כן יצורפו טופס הצהרה על אחריות הזכאי, דו"ח מפורט בהתאם לאמור בסעיף 2.4.4.

2.2.26.1 כול תהליכי העבודה בפועל יהיו באמצעות ממשקים טכנולוגיים כפי שיקבע המוסד במשותף עם החברות הזוכות ובמקרה הצורך עם חברה חיצונית מטעם המוסד.

2.2.26.2 כל עלויות הפיתוח, ההתממשקות והתפעול של החברה הזוכה לצורך קיום תוספת שיטת תשלום זו ובכלל, יהיו בתיאום ועל חשבון החברה הזוכה.

2.2.27 על פי הוראת המוסד, לכל סוגי הזכויות השונות, יעביר הזוכה בקשות נפרדות לתשלום.

2.2.28 אם יוחלט, על פי הוראת המוסד, יהיה על הזוכה להיערך בנוסף, להעברת בקשה לתשלום עבור נפגעי איבה, לכול הזמנה בנפרד, בקריטריונים שיוגדרו ע"י המוסד לזוכה. באמצעות ממשק דיגיטלי.

2.2.29 בשלב ראשוני ועד להשלמת תהליך ממוכן של החיובים והתשלומים, הזוכה יגיש למוסד ביחד עם החשבון החודשי, דו"ח ו/או קובץ מפורט של כל ההזמנות שמימשו זכאי המוסד בחודש הקלנדרי הקודם. הדו"ח יוגש הן כקובץ אקסל במבנה שהמוסד יגדיר, והן כדו"ח מודפס (Hard Copy). הדו"ח יכלול את הפרטים ואת הנתונים הבאים: פרטי הזכאי כולל תעודת זהות, כתובתו, סניף הביטוח הלאומי שאליו משתייך, מספר ההזמנה, מק"ט, תאריך ההגעה ותאריך העזיבה, מסי ימי שהות סה"כ, שם בית המלון, מיקום המלון, סוג החדר, הרכב, מחיר לילה/טיפול, מספר לילות/טיפולים, יתרת זכאות. אחת לחצי שנה יועבר דוח מפורט לפי בתי מלון ובו טבלה כמה לילות התחייב וכמה מומשו בפועל. במהלך תקופת ההתקשרות לביטוח הלאומי זכות לדרוש דוחות נוספים בהתאם לצרכים ובקורות שידרש, על הזוכה להעביר דוחות אלו תוך עד 3 ימי עבודה. - פורמט הדו"ח יועבר לזוכה במהלך תקופת ההתארגנות כמפורט בסעיף 1.2 לעיל.

2.2.30 בנוסף, הזוכה יעביר לכל סניף של הביטוח הלאומי דו"ח חודשי נפרד הנוגע לאותו סניף.

2.2.31 לאחר שגורם מוסמך בדק ואישר את כל הפרטים, יעביר המוסד את התשלום דרך זיכוי חשבון הבנק של הזוכה.

2.2.32 ביטול הזמנה – ייעשה על פי הנהלים המפורטים להלן:

מס "ד	יוזם הביטול	סיבת הביטול	מועד הביטול לפני תקופת ההבראה, בימים קלנדריים	פיצוי כספי לזוכה, בשקלים
1	הזכאי	ללא סיבה מיוחדת	שבעה ימים ומעלה לפני ההבראה	ללא פיצוי
		אחת לפחות מהסיבות המפורטות להלן (בכפוף להמצאת אישורים מתאימים) החמרה במצבו הרפואי של הזכאי. אשפוזו של הזכאי. שינוי במועדי ועדה רפואית. מוות של קרוב משפחה מדרגה ראשונה במשפחתו של הזכאי. מותו של הזכאי.	שישה ימים ומטה לפני ההבראה	ללא פיצוי, כנגד אישור מהגורמים המוסמכים
2	הזכאי	ללא סיבה מיוחדת	שישה ימים ומטה לפני ההבראה	עד 50% קנס מעלות הלילה הראשון
3	הזכאי	ללא סיבה מיוחדת	אי הגעה להבראה	בחגים – חיוב מלא. בשאר השנה – חיוב של לילה מלא.
4	המוסד	הפסקת ההתקשרות במקרים המוגדרים בסעיף 16 בהסכם ההתקשרות	בכל מועד עד יום תחילת ההבראה המוזמנת.	ללא פיצוי

2.2.33 במקרים של אירועים מיוחדים במלון כמו: שיפוץ, סגירת מתחם מסוים במלון, שינוי אופי המלון, שינוי כשרות, סגירת המלון לקבוצות, שינוי רשת ניהול וכדומה – החברה הזוכה תתחייב לעדכן ולדווח על כך בכתב ובשיחה אישית מיידיית למוסד ולזכאים תוך תיעוד אופן ההודעה, התאריך, השעה ושם מקבלת ההודעה. במקרים אלה, המוסד ו/או הזכאי רשאים לבטל את הזמנתם ללא כל חיוב. במקרים בהם בית המלון מושבת מעבר ל- 7 ימים, על הזוכה להציע לביטוח הלאומי בית מלון בסטנדרט זהה ובתעריף שלא יהא גבוה יותר מבית המלון שאינו פעיל, והכל בכפוף לקבלת אישור בכתב מהביטוח הלאומי

2.3 תשתיות ומערכות ממוחשבות תומכות תהליכי השירות

2.3.1 תוכנה ואתר אינטרנט ייעודיים להזמנות הבראה ולינה בבתי מלון ו/או טיפולים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה.

הזוכה יאפיין ויפתח על גבי תוכנה תיירונית המקובלת בענף, יישומים מותאמים לדרישות המכרז ולחוקת הזכאויות עבור ביצוע הזמנות מלאות ("מקצה לקצה") ומתן שירותים מותאמים לנפגעי פעולות איבה. בנוסף יאפיין ויפתח הזוכה אתר אינטרנט ייעודי לביצוע הזמנות מלאות ומתן שירותים המותאמים לדרישות המכרז ולחוקת הזכאות. מודגש כי אתר האינטרנט יופרד מכל פעילות אחרת ואתרים אחרים שמפעיל הזוכה.

הפיתוחים והיישומים יהיו על פי כללי הזכאות האישיים והעדכניים של כל זכאי וזכאית, חוקיות המימוש, הוראות המכרז, החסכם ונספחיו, וזאת במטרה לאפשר הזמנת שירותים בהתאמה לזכאויות המפורטות במכרז ובנספחיו.

הזוכה מתחייב להקים ולבצע ככל הנדרש את ההתאמות הטכנולוגיות כמפורט להלן, ולאפשר ממשקים טכנולוגיים לעבודה ותקשורת ישירה בין המוסד לחברה הזוכה כמפורט להלן. כמו כן, על המוסד לאפשר לזוכה, בין היתר, להקים ממשקים טכנולוגיים על פי הפרוטוקולים שיגדיר המוסד להתממשקות לביטוח הלאומי ולהיפך, כדי שהמוסד יוכל להתממשק לחברה הזוכה. הממשקים לדוגמה: בתצורת REST API. על הזוכה להביא בחשבון כי ייתכן שבתקופת הביניים יהיה עליו לעבוד בשיטות התקשורת שונות עם קובץ הנתונים, בהתאמה לדרישות וחוראות הביטוח הלאומי.

2.3.1.1 התוכנה תתוכנן כך שתוכל להתממשק ל Webservice של הביטוח הלאומי בממשקים בתצורת REST API כדי לבצע פעולות שונות בזמן אמת, לדוגמה: תהליך אימות זכאים, עדכון פרטי הזכאים, תהליך יצירת הזמנה, תהליך עדכון הזמנה, תהליך מימוש הזמנה, תהליך ביטול הזמנה, תהליך עדכון הזכאות, תהליך שליחת חשבוניות לתשלום עבור ההזמנה ותהליך אישור הזכאות. ייערכו בדיקות זכאות, לפי הפרמטרים שיגדיר המוסד, ויאושרו ו/או יסורבו הזמנות בהתאמה.

2.3.1.2 כמו כן עדכון נתוני הזכאים הן בידי החברה הזוכה והן בידי המוסד יתקיים בהתאמה להוראות המוסד בלבד.

2.3.1.3 עבור אימות פרטי הזכאים ואישור זכאותו יידרש הזוכה להתממשק באמצעות ממשק REST API ויבדוק זכאות, יאשר, יעדכן, ישנה ו/או יבטל באמצעות הממשק את הפרמטרים הבאים: מספק תיק ביטחון, מספר זהות, שם פרטי, שם משפחה, כתובת מלאה (רחוב, מס בית, שם הישוב, מיקוד) סוג שהות, מק"ט ותיאור מק"ט. תאריך תחילת הזכאות ותאריך סיום הזכאות. מס' ימי הבראה שיש, שמומשו, יתרה שנותרה. קוד מלווה גיל 50, תאריך לידה. על החברה להעריך לאפשרות כי הביטוח הלאומי עשוי לבקש פרמטרים נוספים.

- 2.3.1.4 בתוכנה תפורט ותעודכן רשימת המלונות וחמי המרפא ופרטיהם, לרבות ההסכמים המסחריים. בתוכנה אפשר יהיה לנהל, לעדכן, לחוסף ולהחסיר הקצאות חדרים וכן לעדכן ולשקף מחירים לכל ההרכבים האפשריים ובהתאמה לכל סוגי הזכויות המפורטות במכרז, לרבות מחירים לשירותים נוספים שהם על חשבון הזכאים.
- 2.3.1.5 כל הנתונים בתוכנה יעודכנו וישתקפו באתר האינטרנט הייעודי, בזמן אמת.
- 2.3.1.6 בתוכנה יתוכנן אזור מיוחד לניהול חשבוטאי כחוק לשימוש נציגי המוסד, הכולל:
- 2.3.1.6.1 צפייה במחירונים על פי ההצעה הזוכה ועל פי הרכבים ופרמטרים שונים. לדוגמה: הרכבים השונים בחדרים (מספר ילדים, לילות נוספים, יחיד וכדומה).
- 2.3.1.6.2 צפייה ובדיקה של התחשבות כספית עם המוסד מול המחירים שזכו במכרז, כללי הזכויות והוראות המכרז.
- 2.3.1.6.3 צפייה ובקרה של התחשבות כספית וגבייה ישירה מול הזכאים המזמינים שירותים נוספים שאינם כלולים בהסכם.
- 2.3.1.6.4 הנהלת חשבונות לרבות דרישות לתשלומים למוסד וחובים כספיים.
- 2.3.1.6.5 הזמנות "פתוחות".
- באזור זה תתאפשר גישה מלאה אל רשימת ההזמנות בעבר ובעתיד. רשימת ההזמנות תכלול פרטים מלאים של הזכאים לרבות היסטורית הזמנות, מק"ט, מספר תיק, מספר הזמנה אצל החברה הזוכה, המלון, התאריך, כמות הלילות, ההרכב, מחיר ההזמנה (חלק המוסד וחלק הזכאי, אם ישנו), מספר חשבונית, פירוט הסכום לחיוב, חלק המוסד והפרשי תשלום במידה שקיימים לפי תקופה ו/או לפי אדם ו/או לפי מלון ו/או חמי מרפא לרבות זיכויים ותשלום על חשבון הזכאי.
- 2.3.1.7 במקרה של הסתייגות מצד הביטוח הלאומי, יתוכנן אזור מיוחד, שבו יוכל המוסד להחזיר את הבקשה לחיוב עם הערה ו/או שאלה. כל ההתנהלות תהיה בתוך התוכנה, באופן מקוון. החברה הזוכה מתחייבת להשיב למוסד על שאלותיו מיידיית ולא יותר משני ימי עבודה. רק לאחר שאשר המוסד, משך את הקובץ מהתוכנה וסיים את בדיקתו, תוכל החברה להפיק חשבונית מס לתשלום. פעילות זו תתועד בתאריכים, זמנים ושם משתמש.
- 2.3.1.8 התוכנה תספק מידע ניהולי בזמן אמת ומידע היסטורי בחתכים שונים וברמות שונות.
- 2.3.1.9 נציגי המוסד יוכלו להפיק קובץ מפורט לחיוב המוסד לצורך בדיקת דרישות תשלום, אישורן ואישור להפקת חשבונית מס

2.3.1.10 הדו"ח ו/או הקובץ יעמדו בדרישות המוסד ויכללו את פרטי המומינים, הזכאות העדכנית שלהם, תעודת זהות, תאריך המימוש, מק"ט, הרכב בזכאות לעזמת ההזמנה שבוצעה בהתייחס למק"ט, הרכב, מספר הליטות, המלון, הטיפולים, בסיס האירוח והמחירון במכרז בהתאם למחיר שמחויב. תוספת חג תצוין בנפרד, כמפורט בסעיף 9 להסכם

2.3.1.11 במסגרת הפיתוחים הנדרשים, על החברה לבנות ולחקים אתר אינטרנט ייעודי לביצוע הזמנות לנפגעי פעולות איבה בהתאמה לחוקת הזכאות וליתרות האישיות לכל זכאי. האתר יהיה ממומשק באופן מלא לתוכנה התיירותית הייעודית והזכאי יוכל לבצע הזמנה מלאה מ"קצה לקצה". באתר יהיה אפשר לבצע ולקבל תשובה מיידית, עבור בדיקת סוג ויתרת זכאות לפי מספר זהות, מספר זכאות אישית, שם מלא, תקופה, מק"ט. ביצוע הזמנה ו/או שינוי בהזמנה וקבלת האישור יהיו במידי. ההזמנות יתאפשרו במלונות ובחמי המרפא שבהסכם בהתאמה לזכאות האישית וליתרות הקיימות לזכאי. תתאפשר גישה להיסטוריית ההזמנות, למחירים ולתוספות המחיר, לתמחור ההזמנות במקרים של הזמנות בתשלום נוסף ולחיוב תשלומי הזכאים במקרה של תשלומים על חשבונם. בסיום כל פעולה באתר תישלח לזכאי הודעת SMS או Whatsapp על סוג הפעולה שבוצעה עם מספר מזהה.

2.3.1.12 על החברה הזוכה להיערך טכנולוגית ותפעולית לכך שבתקופת ההתקשרות, עם מתן התראה מראש של שלושה חודשי עבודה, יתאפשרו הזמנות הכוללות התחייבות לתשלום באמצעות "ארנק דיגיטלי". הזוכה מתחייב לשמור על תעריפי המכרז גם במקרים בהם הזמנת בתי המלון תבוצע ישירות ע"י הזכאים באמצעות הארנק הדיגיטלי.

"הארנק הדיגיטלי" יתופעל באמצעות חברה חיצונית (להלן "גורם שלישי") אשר יקבע המוסד.

2.3.1.13 תהליכי העבודה בפועל יהיו באמצעות ממשקים טכנולוגיים כפי שיקבע המוסד במשותף עם החברות הזוכות ובמקרה הצורך עם חברה חיצונית מטעם המוסד.

2.3.1.14 כל עלויות הפיתוח, ההתממשקות והתפעול של החברה הזוכה לצורך קיום תוספת שיטת תשלום זו ובכלל, יהיו בתאום ועל חשבון החברה הזוכה.

2.3.1.15 הזוכה יהיה ערוך לביצוע הזמנות באתר באמצעות התחייבות לתשלום בארנק דיגיטלי. במידת הצורך יהיה הזוכה ערוך לפיתוח בתוך 60 יום מיום קבלת ההודעה, באתר יהיה מקום ייעודי להקלדת קוד הארנק הדיגיטלי והקמת ממשקים בהתאמה.

2.3.1.16 הכניסה לאתר הייעודי מתוך האזור האישי באתר הביטוח הלאומי, תהיה באמצעות זיהוי אישי לכל זכאי, שם משתמש וסיסמא. במידת הצורך רשאי הביטוח הלאומי להוסיף מימד שלישי לזיהוי: קוד אימות. על הזוכה להעריך לכך בהתאמה.

2.3.1.17 האתר יוקם על בסיס אחד ממוצרי ניהול התוכן הבאים (יוצג לאישור המוסד בתקופת ההיערכות כחלק ממסמך הארכיטקטורה): Umbraco, Drupal, WordPress.

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

א.נ.ק

- 2.3.1.18 האתר יהיה מבוסס WEB ויאחסן באחד מהעננים הבאים: אמזון, מייקרוסופט, גוגל או כל ענן פרטי אחר, יש לציין את שם הענן והמיקום.
- 2.3.1.19 האתר יעמוד בעומס של 5000 גולשים בו זמנית, למשך מספר שעות רצופות ויציבות ביממה (לפחות שלוש שעות רצופות), המבצעים פעולות שונות באתר לרבות חיפושים, בדיקות זכאות, הזמנות, שינויים, תשלומים וכדומה.
- 2.3.1.20 על הזוכה לערוך בדיקת עומסים ותפקוד האתר תחת הדרישות המפורטות לעיל באמצעות חברה חיצונית המוכרת ומתמחה בתחום. הזוכה יידרש להציג את תוצאות הבדיקה כנדרש במכרז עם החתימה על ההסכם ובכל שישה חודשי עבודה לרבות תקופת האופציה.
- 2.3.1.21 הדרישות להבטחת ביצועים ועמידה בתפעול האתר ביציבות ובנוחות (KPI):
- 2.3.1.21.1 זמן תגובה ממוצע לא יעלה על 2 שניות לדף אינטרנט בעומס של 5000 גולשים בו בזמן.
 - 2.3.1.21.2 זמן השבתה המותר (DOWNTIME) לא יעלה על 0.01 מזמן הפעילות החודשית (4.3 דקות).
 - 2.3.1.21.3 המערכת תתעד כל תקלה כולל השבתה ותפיק דו"חות שבועיים בהתאמה.
 - 2.3.1.21.4 המערכת תתמוך ביכולת ELASTICITY כך שהגידול במשאבים יתבצע בתוך 30 שניות מרגע עליה של 25 אחוז בעומס הגולשים. המשאבים יצטמצמו אוטומטית בהתאם לירידה בעומס הגולשים.
 - 2.3.1.21.5 שיעור השגיאות – ERROR RATE – לא יעלה על 0.5 אחוז מכלל הבקשות.
 - 2.3.1.21.6 שביעות רצון משתמשים של 85 אחוז במוצע בסקרים תקופתיים.
- 2.3.1.22 האתר יבטיח זמינות ותפעול 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע לפחות ב־99.99 אחוז מהחודש.
- 2.3.1.23 במקרה של תקלה המשפיעה על הזמינות, הספק מתחייב לתקן מייד את התקלה ולהגיש דו"ח מפורט על התקלה והתיקון בתוך 24 שעות עבודה.
- 2.3.1.24 ניטור בזמן אמת: מערכת הניטור תתמוך בדו"חות של ביצועי האתר בזמן אמת, לרבות ניתוח מגמות לאורך זמן ושיפור חווית משתמש, באמצעות אחד מהכלים: Google Analytics, New Relic, Data Dog וכדומה.
- 2.3.1.25 המערכת תאפשר: מעקב אחר ביצועים, ניתוח זמני טעינה ואחוזי נטישה בזמן אמת.
- 2.3.1.26 ניטור תקלות מידי: זיהוי ותיקון בעיות באופן אוטומטי עם התראות למנהלי האתר ולנציג המוסד.

- 2.3.1.27 דרישות אבטחת המידע המינימליות, בפרמטרים הבאים: הגנת תיווך התקשורת, הגנת התקשורת באתר, הגנה ברמת היישום, זיהוי משתמש, ניטור ומעקב אירועים.
- 2.3.1.28 על האתר תהיה הגנת WAF, ברמת ה-IP מפני ניסיונות חדירה, השחתה, גניבת נתונים וכן הגנת DDOS ווליומטרית ואפליקטיבית.
- 2.3.1.29 החברה תערוך בדיקות חדירה באמצעות חברה חיצונית מוסמכת לפחות פעם בשנה. תוצאות הבדיקה יוצגו למוסד בשקיפות מלאה. הבדיקה תבטיח עמידה באבטחת מידע גבוהה: אפס פריצות קריטיות בעת העלייה לאוויר.
- 2.3.1.30 החברה הזוכה מתחייבת לתיקון פריצות חמורות בתוך 72 שעות ופריצות בינוניות וקטנות בתוך 6 ימי עבודה.
- 2.3.1.31 החברה מחויבת לדווח ולהגיש לביטוח הלאומי דו"ח מפורט על כל פריצה ותיקונה מיידי.
- 2.3.1.32 תקשורת המשתמשים לשרת ה-Web באתר תתבצע בתווך מוצפן בלבד TLS 1.2, TLS 1.3. האתר חייב לקבל ציון של לפחות A בבדיקה של SSLLABS בכתובת <http://www.ssllabs.com>.
- 2.3.1.33 איתור וחסמת Zero-Dav Malware.
- 2.3.1.34 האתר יאפשר קישוריות בין המסכים בתוך האתר מבחינת זמינות הנתונים שכבר הוזנו ומניעת הצורך בהזנה כפולה של נתונים או עיבודים בחלקים שונים באתר.
- 2.3.1.35 האתר יתמוך בממשקים מבוססים API ויאפשר אינטגרציה חלקה עם מערכות צד ג' (כגון CRM, מערכות סליקה כספית לרבות ארנק דיגיטלי, תוכנת הזמנות ותפעול).
- 2.3.1.36 ביצוע הזמנות באתר יתאפשר 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע, כולל שבתות וחגים.
- 2.3.1.37 אתר האינטרנט הייעודי יתוכנן ויוקם לצורך ביצוע הזמנות מלאות "מקצה לקצה" לזכאים (בדרגת נגישות AA) וכך רמת הנגישות הגבוהה ביותר לאנשים עם מוגבלויות. בהתאמה לסוגי הזכאויות, המקי"טים שהוגדרו במכרז וחוקת הזכאות. ויכלול את פרטי המלונות וחמי המרפא שלהם, לרבות: מפות, כתובות, מספר הטלפון שלהם, סוג השירותים הניתנים בהם, רמת הנגישות, עדכון הוראות מיוחדות הקשורות בהם ועוד הודעות במידת הצורך. באתר אפשר יהיה לבצע הזמנות, שינויים, עדכונים, ביטולים, הוספת מלווים ו/או ילדים בתוספת תשלום ותשלום תוספת חג. תתאפשר הדפסת שוברים וקבלות. כל הנתונים והמידע באתר, לרבות בנק החדרים, הקצאות חדרים, מחירון וקובץ הזכאויות העדכני יהיו מקוונים ומסונכרנים בזמן אמת לתוכנת התפעול ויכללו את מלוא הנתונים המעודכנים, כקיים בתוכנה ובמוקד הטלפוני.

2.3.1.38 התשלומים באתר יהיו בכרטיסי אשראי ומאובטחים בתקן PCI DSS.

2.3.1.39 טוקניזציה:

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

א.נ.ק. א.נ.ק.

טכניקה הממירה את פרטי כרטיס האשראי ב"טוקן" (קוד ייחודי) כך שאין צורך לאחסן את הפרטים המקוריים של הכרטיס.

SSL:

פרוטוקול אבטחה המגן על תקשורת בין הדפדפן לאתר, ומונע דליפת מידע.

קוד סודי לכרטיס אשראי:

הקשת קוד סודי בעת ביצוע עסקה

2.3.1.40 לאתר יתוכנן מנוע חיפוש חכם וגמיש, שיאפשר לזכאים ביצוע הזמנה לפי פרטים אישיים, מק"ט, פרטי וסוג הזכאות, היתרה האישית, הרכב בזכאות, בקשות מיוחדות לרבות תוספת חג ולילות ותוספת ילדים ואו מלווים לחדר על חשבון הזכאי.

2.3.1.41 בחירת אזור ואו מלון ותאריך ייעודי (לדוגמה: אזור ים המלח ואו מלון "אקראי", בתאריך 02-08.06.25) – ככלל, על תצוגת לוח שנה ידידותי וברור יהיה אזכור של החגים היהודים, נוצרים והמוסלמים, ימי צום וימי אבל לאומיים. בחירת תאריך ההבראה תתבצע באמצעות סימון התאריך על גבי לוח השנה בלחיצה על כפתור "בחר". תצוגת לוח השנה תוצג למינימום 4 חודשים ויותר, ואפשר יהיה לגלול בעזרת חיצים ידידותיים לאורך כל תקופת הזכאות (שנה קלנדרית, לפי תקופת ההזמנות) המאושרת להזמנה ע"י המוסד. בכל יום תוצג זמינות חדרים כ"פנויים" או "תפוסים".

2.3.1.41.1 בחירה לפי אזור ותאריך – הזכאים יתבקשו לבחור אזור (לדוגמה, ים המלח), במלונות יבחרו "הכול". הזכאים יבחרו תאריך ובמקרה זה תופיע רשימת המלונות הרלוונטית באזור הנבחר עם החדרים הפנויים בתאריך הנבחר בתצוגה אנכית. הזכאי יבחר את המלון והתאריך הרצוי וילחץ על "הזמן".

2.3.1.41.2 בחירת מלון מסוים בתאריך מסוים – הזכאים יתבקשו לבחור אזור (לדוגמה, טבריה), מלון (לדוגמה מלון "אקראי") ותאריך. במקרה זה תופיע תוצאת החיפוש העדכנית למלון הנבחר. הזכאי יבחר את המלון והתאריך הרצויים וילחץ על "הזמן".

2.3.1.41.3 תוצאות החיפוש תהיינה בתצוגה של תמונת המלון, תיאור המלון, טלפון, כתובת ואימל. לרבות פירוט נגישות לבעלי מוגבלות, ניידות ופרוט השירותים המוצעים במלון. הערות חשובות אם ישנן ואת האפשרות "הזמן".

2.3.1.41.4 לאחר הבחירה ולפי צו על "הזמן", יועבר הזכאי למסך ההזמנה. מסך ההזמנה יכלול את פרטי ההזמנה המלאים: **פרטי הזכאי**: שמו המלא של הזכאי, תעודת הזהות, טלפון, כתובת דוא"ל, כמות האנשים המוזמנים (לציין מלווה בתשלום ו/או מלווה בזכאות). **פרטי המלון או חמי המרפא**: שם המלון ו/או חמי המרפא, כתובת האתר עם מספר טלפון, כמות החדרים, בסיס האירוח, מק"ט, תאריך ההבראה, מספר הלילות, כמות הטיפולים. **במקרים של הזמנות פריטים נוספים** שאינם כלולים בזכאות: יפורטו תוספות מחיר ואופן חישוב המחיר. כאלו עדכונים חשובים כגון: נוהלי ביטול, הנחיות כלליות. באם ישנן תוספות תשלום, הזכאי ישלם במסך זה. הזכאי יתבקש לאשר את ההזמנה המלאה ולהפיק שוברים למלון ולחמי המרפא וקבלות/חשבוניות לפי הצורך.

2.3.1.41.5 על גבי השוברים יצוינו: שם החברה, מספר הטלפון, מספר השובר, מספר ההזמנה, תאריך ביצוע ההזמנה, שמו המלא של הזכאי, מספר תעודת הזהות, כמות האנשים (לציין מלווה בתשלום ו/או מלווה בזכאות, וכן מספר ילדים, אם קיימים בהזמנה), מספר החדרים, בסיס האירוח, מק"ט, תאריך ההבראה לרבות מספר הלילות, כמות הטיפולים (סוגי הטיפולים בזכאות), שם המלון, שם חמי המרפא, כתובת האתר ומספר הטלפון, הנחיות כלליות (שעת פינוי ושעת עזיבה, הנחיות להזמנת חמי מרפא, מספר טלפון ושעות להזמנות, מספר טלפון לשעת חירום – סיוע במקרה של בעיה ב"שטח". הפקת שוברים למלון ולחמי המרפא: כתובות, מספר טלפון. הסברים על אופן הזמנת הטיפולים, על בסיס האירוח, מה כוללים הטיפולים, נוהלי ביטולים, עדכונים חשובים כשיפוצים ואירועים מיוחדים המתקיימים במלון וכל מידע נוסף שיקבע המוסד. השובר יעוצב באופן חידודותי והנוח ביותר לקריאה והבנה.

2.3.1.41.6 בשובר יתוכנן מקום מיוחד וברור לחתימה וכן פירוט שם מלא ומספר טלפון של נציג החברה לצורך בירורים. כמו כן יתוכנן מקום לפירוט על תקופת השעות המדויקת במלון ועל מספר הטיפולים שניתנו לזכאי מדי יום. בסיום שהייתו של הזכאי (מלון בנפרד וחמי מרפא בנפרד) השוברים יסרקו ויצורפו לחשבונית התשלום הנשלח לחברה המתפעלת. עותק מקורי של השובר החתום והעדכני יימסר לזכאי בעת העזיבה.

- 2.3.1.41.7 הזכאי יוכל לבצע הזמנה בתוספת מחיר עבור מלווה שאינו בזכאות ו/או עבור ילדים לרבות תוספות חדרים. האתר יתמחר ויצג בפני הזכאי את תוספות המחיר לרבות תוספת בגין תקופת חגים, לפי הגדרות המכרז. אם הזכאי יבחר לבצע את ההזמנה, הוא יתבקש לאשר ולשלם. ככלל, כל תוספות המחיר ילוו בהסברים על אופן החישוב שלהן (בטבלת חישוב ללילה מפורט אופן חישוב המחיר לרבות הרכב) ותוצע לזכאים אפשרות לשלם את המחיר עד שישה תשלומים שווים בכרטיס האשראי לנוחות הזכאים. (לא תיגבה עמלה על כרטיסי האשראי ולא ריבית על התשלומים).
- 2.3.1.41.8 הזמנת חדרים נוספים, שאינם בזכאות, תתאפשר רק 21 יום לפני תאריך ההגעה ו/או תאושר במקרים שבהם החדר המוזמן מעבר לזכאות אינו מתוך הקצאת החדרים המכרזית.
- 2.3.1.41.9 בכול פעולה ובכול רגע נתון, באתר תופיע תמיד האפשרות "חיפוש מחדש", במקום בולט וידידותי למשתמש, והזכאים יוכלו לרענן את בחירתם.
- 2.3.1.41.10 בסיום כל הזמנה, הזכאים יתבקשו לאשר כי קראו את התקנון וכי אלו פרטי ההזמנה הרצויים להם ולאשר ב"כפתור" – אישור ההזמנה.
- 2.3.1.41.11 במידה והמלון מלא בתאריך המבוקש תוצג הודעה ידידותית כי אלו החדרים לתאריך המבוקש. המערכת תציע לזכאים אלטרנטיבות אחרות, כגון: מלונות מומלצים ברמה דומה (באותו אזור) בתאריך הבקשה המבוקש המקורי ו/או חדרים פנויים בתאריכים סמוכים במלון המבוקש.
- במידה שאין בכלל באזור חדרים בחודש בו חל התאריך המבוקש תופיע הודעה כי אלו החדרים באזור באותו חודש, ויוצעו מלונות מאזורים אחרים בתאריך דומה. ככלל, יוצגו מלונות שהם מותאמים למק"ט של הזכאי.
- 2.3.1.41.12 ככלל, תוצאות החיפוש עם זמינות החדרים יוצגו על גבי תוצאות עדכניות בתצוגה גרפית רציפה, כל מלון יוצג עם תמונה, תיאור קצר של המלון, השירותים והערות חשובות אם ישנן.
- 2.3.1.42 באתר האינטרנט הייעודי בדף הבית, יפורסם במקום גלוי וידידותי למשתמש מידע על פרטים בהסכם הרלוונטיים לזכאים, לרבות: סוגי הזכאויות המוגדרות בביטוח הלאומי והזכויות הטובעות מהן, רשימת המלונות וחמי המרפא שבהסכם, פרטי המלונות וחמי המרפא, השירותים הניתנים בהם, כתובתם, מפת הגעה, מספר טלפון ותמונות ברורות של האתרים. יתוכנן מקום להודעות שוטפות ולאזור אישי.

מובהר כי הביטוח הלאומי יהיה רשאי לעדכן את המידע על הפרטים הנובעים מהסכם זה באמצעות קישור לאתר הביטוח הלאומי ועל הספק להעריך לכך בהתאמה.

2.3.1.43 הכניסה לאתר הייעודי תהיה מתוך אתר הביטוח הלאומי – האזור האישי – באמצעות סיסמאות ייעודיות, הקלדה של 2 פרמטרים (שם משתמש וסיסמה) ע"פ דרישות הביטוח הלאומי. הביטוח הלאומי רשאי לדרוש אימות נוסף שהוא: לאחר זיהוי זה יישלח לטלפון הסלולרי קוד אימות אישי, שהזכאי ידרש להקליד לשם אימות נוסף.

2.3.1.44 בדף הבית ולאחר סיום תהליך הזיהוי, הזכאי יזוהה, ושמו המלא יוצג במקום בולט בדף הבית ובמקום שיוסכם לרבות תעודת זהות.

2.3.1.45 במקום בולט וידידותי, יתאפשר לזכאי להגיש בקשה לעדכן את פרטיו האישיים במידה וייווכח כי הפרטים אינם מעודכנים (טלפון, אימייל)

2.3.1.46 עיצוב ופונקציונליות של דף הבית: בסרגל העליון יפורסמו קישורים ל – "דבר הביטוח הלאומי", תקנון, חוקת המימוש, נוהלי הזמנות, רשימת המלונות ותמי המרפא שבהסדר, נגישות ואזור אישי.

2.3.1.47 בדף הבית בשטח העליון, במקום בולט וברור ובעיצוב גרפי יפה, יתוכנן אזור אשר יופיעו בו הפרטים האישיים: שם מלא, מספר תעודת זהות, מספר טלפון עדכני ואפשרות לעדכון מספר טלפון נוסף של הזכאים (רשות). כתובת דוא"ל (בשלב ראשון תידרש לעדכון בידי הזכאים), כתובת מגורים של הזכאים, מק"ט, פרטי הזכאות, שנת הזכאות הרלוונטית, מספר הלילות בזכאות, מספר חמי המרפא (אם זכאים להם), כמות הלילות וחמי המרפא שמומשו לפי כל מק"ט ומק"ט, יתרת הימים והטיפול שניתר, מלווים, כפתור לביטול ואו שינוי הזמנה וכן כל קריטריון נוסף אשר יגדיר המוסד.

2.3.1.48 האזור האישי של הזכאי יהיה כאמור בדף הבית באזור הסרגל העליון. הקלקה עליו תיפתח: היסטוריית ההזמנות לפי שנים, מק"טים וסוג הזכאות שמומשה, המלון שהוזמן ובסיס האירוח, חמי המרפא, תאריך, כמות הלילות, הרכב (לרבות הרכב בתוספת תשלום), הזמנות עתידיות, הזמנות שבוטלו, פרטים אישיים לרבות אזור העדכון, האימייל והטלפון. כמו כן, יתוכנן באזור האישי מקום להתכתבות בין החברה הזוכה לזכאי. החברה מתחייבת לתת מענה מיידי כי הפנייה התקבלה, זמן הקבלה ושם הנציג המטפל בפניה. מענה בפועל לנושא הפנייה יינתן מיידית ועד שני ימי עבודה. תינתן אפשרות נוספת להדפסת שוברים וקבלות.

- 2.3.1.49 באזור דף הבית, מתחת למנוע החיפוש, יהיו שטחי פרסום למלונות הנמצאים בחסדר ובאשכול המנוהל ע"י הספק, באמצעות תמונות עדכניות של המלונות ו/או האזורים שבהם הם נמצאים. התמונות תהיינה באיכות גבוהה ויפות, ואפשר יהיה לפרסם על גביהן הודעות רלוונטיות. לחיצה על התמונה תוביל להזמנה הרלוונטית או למלון ו/או לאזור, כשבעמוד התוצאות יהיה מנוע חיפוש להזמנות. **המוסד רשאי שלא להשתמש באופציה זו.**
- 2.3.1.50 לכל מלון ו/או חמי מרפא באתר יהיה שטח פרסום עם תמונות, וכן תיאור המלון, המתקנים העומדים לרשות הזכאים, הנחיות מיוחדות, כתובת וטלפון. כל תוצאת חיפוש של מלון ו/או אתר מרחצאות תוביל לדף המלון ו/או לחמי המרפא.
- 2.3.1.51 באתר יהיה אזור "צור קשר" שבו יוכלו הזכאים לכתוב לחברה בקשות, שאלות וחברות ללא צורך בהקלדת כתובת אימייל של הספק, אלא בלחיצה על "שלח". הפנייה תגיע לחברה, וזו תתחייב להשיב לזכאי מידית כי הפנייה התקבלה, זמן הקבלה ושם הנציג המטפל. וכי היא תיענה ביום עבודה אחד ועד שני ימי עבודה. כמו כן, בגוף הפנייה יוכל הזכאי להקליד כתובת אימייל ו/או טלפון סלולרי והחברה הזוכה תשלח אליו הודעה כי קיימת עבורו תשובה מהחברה מענה לפנייתו באתר, ההודעה תכלול לינק כניסה לאתר הספק, בתוספת אמצעי זיהוי מאובטחים שיאושרו ע"י הביטוח הלאומי.
- 2.3.1.52 בכל מקרה של שגיאה בביצוע ההזמנה באתר, האתר יקפיץ התראה ברורה הכוללת הסבר על השגיאה.
- 2.3.1.53 על כל תשלום שמבצעים הזכאים תופק מיידית קבלה וחשבונית מס כחוק ותישלח לזכאי. באמצעות מסרון לנייד ואימייל.
- 2.3.1.54 במקרים שהזכאי נדרש להוסיף תשלום בגין תוספות שהזמין שאינן כלולות במכרז, האתר ישקף לזכאי את הסבר על אופן חישוב המחיר שעליו לשלם, לרבות מחיר ללילה, לפי הרכבים וסיכום ההזמנה.
- 2.3.1.55 באתר בדף הבית, בסרגל העליון ובתחתית דף הבית בכותרות, תהיה הפנייה לחוקת הזכאות, תקנון המוסד, נוהלי ביטול, שמות המלונות ותיאור התכולה שלהם, לרבות חמי המרפא, כולל כתובת וטלפון, פרטים, תמונה, הנחיות מיוחדות, הודעות על שיפוצים וכדומה. וכל מידע שהמוסד יבקש להוסיף ולפרסם.
- 2.3.1.56 האתר יהיה ממומשק באופן מלא לתוכנת התפעול וההזמנות של החברה, וכל הנתונים הקיימים בתוכנת התפעול והנדרשים לביצוע ההזמנה ולאישורה באופן מלא, יימשכו, יוצגו וישתקפו באתר בדיוק ובזמן אמת. הנתונים יכללו לא רק משיכת חדרים ממאגר החקצאות, אלא גם זכאויות השייכות לגולש, מימושי הזכאויות, יתרות ימי הזכאות, הזמנות שבוצעו והזמנות עתידיות, שיקוף ותמחור מחירים וביצוע תשלומים במידת הצורך, וכל נתון שמופיע במכרז ושהוא רלוונטי לביצוע ההזמנות ולקבלת אישורים בזמן אמת ובתאמה לדרישות המוסד המפורסמות במכרז, בהסכם ובנספחים.

- 2.3.1.57 תיעוד השינויים: באחריות הספק לנהל תיעוד כולל זמן ושם הנציג המטפל, של כל העדכונים המבוצעים במערכת (בין אם במוקד הטלפוני ובין אם בתוכנה/אתר ההזמנות). המוסד יהיה רשאי לקבל את התיעוד בכל זמן שיבקש.
- 2.3.1.58 המוסד יכול לבקש ולקבל עדכון קבצים שונים, בממשק טכנולוגי למערכות התוכנה שלו, לדוגמא: עדכון רשימת מזמינים כולל מק"ט, מימושים, כמות הלינות, ההרכב, בסיס האירוח והמחירים. ואו, דרישות תשלום מפורטות לרבות שליחת חשבוניות. וכל נתונים שידרשו לביטוח הלאומי והם משקפים את דרישות המוסד במכרז, במפרט המיוחד, ההסכם ובנספחים.
- 2.3.1.59 יישום המערכת יכלול את השלבים הבאים:
- 2.3.1.59.1 אפיון ועיצוב מערכת המידע והאתר וקבלת אישור מהמוסד בתוך 14 ימי עסקים מחתימת ההסכם בידי הביטוח הלאומי.
- 2.3.1.59.2 פיתוח מערכת המידע והאתר יבוצעו ויסתיימו רק לאחר קבלת אישור המוסד עד 60 ימי עסקים מחתימת ההסכם בידי הביטוח הלאומי.
- 2.3.1.59.3 בדיקות: קליטת הממשקים, ביצוע הזמנה תקינה מקצה לקצה על כל המשתמע מכך, מהירות תגובה, חוסן האתר, בדיקת עומסים, בדיקת חדירה, אבטחת נתונים, מחירים ותמחור, הפקת מסמכים כשוברים, הפקת קבלות, חיבור הממשקים, בדיקה כי כל המידע המפורסם עדכני ונכון, אבטחת מידע וכדומה. יוצג למוסד לפני פתיחת ההזמנות עד 45 יום מהחתימה על ההסכם בידי הביטוח הלאומי
- 2.3.1.60 הקמת מערכת המידע והאתר בשתי סביבות: בדיקות וייצור. לכל שלב יש לקבל אישור מוקדם מנציגי הביטוח הלאומי (נציג האגף לנפגעי פעולות איבה בשיתוף מנציג מערכות מידע).
- 2.3.1.61 עלויות הפיתוח: הספק יקים, יתחזק, יתפעל, יגבה ויעדכן את האתר ובסיסי הנתונים בהתאם לדרישות הסכם זה וכמתחייב ממנו, וזאת כדי להבטיח תפעול רציף ותקין. כל התשלומים וההוצאות עבור הקמת המערכות, הטכנולוגיה והאתר, ובכלל זה אחזקתם, תפעולם, רכישת רישיונות תוכנה נדרשים, וכן עדכון, שדרוג, גיבוי, ממשקים למערכות קיימות במרכז ההזמנות, תיקון תקלות וכל תשלום אחר שידרש – יהיו על חשבון הספק.
- 2.3.1.62 המוסד שומר לעצמו את הזכות לשנות את תנאי הזכאות ולשם כך הספק יהיה ערוך לעדכון הזכאויות בתוכנה, הממשקים והבדיקות הלוגיות במערכת ללא תוספת תשלום.
- 2.3.1.63 המוסד שומר לעצמו את הזכות להודיע לספק על מעבר לשיטת התחייבות לתשלום ההזמנה באמצעות ארנק דיגיטלי על הספק להיערך לכך בתוך 60 ימים.

2.3.1.64 האתר יהיה מאובטח, מגובה ומתאם למחשב נייד, למכשיר סלולר ולארבעת הדפדפנים הנפוצים ביותר בישראל בכל עת. הזוכה נדרש לערוך התאמות בכל עת בהתאם לדפדפנים הרלוונטיים.

2.3.1.65 האתר יהיה רספונסיבי ויתאים לתצוגה במערכות ההפעלה למובייל המובילות (ios, Android).

2.3.1.66 איכות וטיב: אתר האינטרנט הייעודי עבור הזכאים יפורסם רק לאחר בדיקה של נציג המוסד וקבלת אישור ממנו. נציג המוסד רשאי להעיר את הערותיו והספק מתחייב לתקן את הטעון תיקון בטרם יעלה האתר לאוויר.

2.3.1.67 זמני התגובה יהיו מהירים מאוד, לא יעלו על שתי שניות, כמקובל באתרים מסוג זה.

2.3.1.68 כל הנתונים באתר האינטרנט ישתקפו ויעודכנו מהתוכנה הייעודית ובתוכנה הייעודית, בזמן אמת.

2.3.1.69 הגישה לאתר תהיה מאובטחת, דו-שלבית. תוגבל לבעלי משתמש וסיסמה (הסיסמה תורכב משישה תווים לפחות שיכללו אות גדולה, אות קטנה, סמל ומספרים). המשתמש יידרש להחליף סיסמה אחת לשנה. אי אפשר יהיה להשתמש במידע כמו תאריך הלידה, תעודת הזהות ומספר הטלפון של הזכאי לסיסמאות.

2.3.1.70 על המידע באתר יש להגן בהתאם לכללים שנקבעו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 – ותקנותיו, ולהתמקד בשמירה על חיסיון המידע.

2.3.2 מוקד טלפוני ייעודי לתיירות

2.3.2.1 לצורך מתן השירות יוקם מוקד טלפוני ייעודי, שבו מערכות המוקד הן מערכות מדף (OTS) הנמצאות בתהליך שיווק שוטף בישראל, ואינן מוכרות כ-SOL או EOS). כלל רכיבי מערכות המוקד הטלפוני יופעלו יידרשו להיות בחזית הטכנולוגית (BEST OF BREED) ומעודכנות לגרסה העדכנית ביותר בכל עת. העדכונים ייערכו לפי חוראות היצרנים הרלוונטיים.

2.3.2.2 מובהר כי הזוכה יכול להציג כלי טכנולוגי לכל סוג של מערכת מוקד או כלים העונים על דרישות של מספר מערכות שונות באותו זמן, לפי שיקול דעתו, ובלבד כי יציג מענה לכל הדרישות המצרפיות.

2.3.2.3 מערכות המוקד הטלפוני יפעלו כמקשה אחת באופן אינטגרטיבי מלא בין לבין עצמן. כל המערכת תתוכנן ב-High Availability ללא Singel Point Of failure, כך שלא יהיה רכיב שקריסתו תגרור נפילת מערכת אחת או מספר מערכות מהמוקד.

2.3.2.4 כלל מערכות המוקד יפעלו באופן תקין 99.9 אחוז מהזמן שהמוקד פעיל בו בחישוב יומי.

2.3.2.5 מערכות המוקד יאפשרו תמיכה של 200 פניות בו בזמן (בכל דקה רציפה).

2.3.2.6 מערכות המוקד יתארחו או יופעלו על גבי שירות ענן באתר בישראל.

2.3.2.7 לכל מערכות המוקד תהיה נציגות בישראל הרשאית והמספקת שירותי תמיכה בפועל.

2.3.2.8 כלל רכיבי מערכות המוקד יידרשו להיות בעלות רישיון מיצרן, באופן שיאפשר שימוש בהיקפי הפעילות הנדרשים במכרז.

2.3.3 מערכות המוקד יכללו:

2.3.3.1 מערכות תקשורת – מרכזייה טלפונית, דרכה יתקבלו השיחות למוקד ודרכה ייערכו השיחות מחוץ למוקד. המרכזייה תאוחסן בענן ותהיה מסוגלת לטפל באלפי שיחות וזכאים בעת ובעונה אחת. המרכזייה תתמוך במכשירי קצה מגוונים כטלפון נייד, נייד ואפליקציות שיחות.

2.3.3.2 מערכת לסיווג וניתוב פניות, לרבות זיהוי לקוח – IVR – המערכת תאפשר העברת שיחות בין הנציגים בקלות ובנוחות ותאפשר אינטגרציה עם התוכנה הייעודית בחברה הזוכה.

2.3.3.3 מערכת משלוח הודעות אוטומטיות לפונים (להלן מערכת הודעות).

2.3.3.4 מערכת ניטור – (הכוללת ניטור שיחות ומעקב אחר ביצועי מרכז ההזמנות – דיווח אחר פעילות מרכז ההזמנות בפרק זמן נתון (לבחירת המוסד) כמות שיחות ממתניות, כמות שיחות פעילות, כמות נציגים במענה, כמות נציגים בהפסקה, כמות נציגים בשיחות נכנסות ויוצאות. ממערכת הניטור יופקו דו"חות בקלות ובנוחות על כמות שיחות שנתקבלו, כמות שיחות שנענו, אחוז שיחות שננטשו, זמן מענה ממוצע, זמן שיחה ממוצע, לפי נציגים ולפי המרכז כולו, לפי חיתוכי זמנים שיקבע המוסד. לנציגי המוסד יהיו שתי הרשאות לפחות להפקת דו"חות וצפייה במערכת ניטור השיחות בזמן אמת בכל עת.

2.3.4 דרישות נוספות ממערכות המוקד

2.3.4.1 לממתנים על הקו לנציג יושמע בכול 2 דקות, הודעה על מיקומם בתור וזמן ההמתנה הממוצע. הזכאי יוכל לחזור להמשיך להמתין למענה או להשאיר הודעה, והחברה תחזור אליו על פי מיקומו בתור.

2.3.4.2 יתאפשר שירות חזרה לזכאים על פי מיקום בתור – Call Back – כמו כן תינתן אפשרות לזכאים להשאיר הודעה קולית במקרה שאין נציג זמין פנוי. החברה מתחייבת לחזור לזכאים בתוך ארבע שעות עבודה.

2.3.4.3 במרכז ההזמנות תופעל מערכת הקלטת שיחות – Total Recording – כל השיחות יוקלטו ויישמרו בספרייה לכל תקופת ההתקשרות. לנציגי המוסד תהיה גישה לספרייה זו.

2.3.4.4 האזנה שקטה – חדירה והאזנה שקטה לשיחות לצורך שיפור ובקרת תנאי השירות.

- 2.3.4.5 כל הפעילות במרכז הטלפוני תישמר בתנאי אבטחה מחמירים.
- 2.3.4.6 המערכת תכלול מנגנון בקרה (גרפי) אשר יציג את המערכת (Sanity Monitoring) על כל מרכיביה, מנגנון זה יכלול יכולת הפקת התרעות בזמן תקלה וירידה לפרטים (Drill Down) לקבוצת נציגי שירות ולנציגי המוסד (מוקד, גבייה, תפעול, הזמנות וכיוצא בזה).
- 2.3.5 מתן שירות ומענה לזכאים
- 2.3.5.1 החברה הזוכה תפעל למתן שירות אדיב, מקצועי ויעיל לזכאים.
- 2.3.5.2 בעת המענה לזכאים – יודחו הנציגים בשמם.
- 2.3.5.3 בתום כל שיחה, יסכם הנציג את פרטי השיחה/ההזמנה וימסור לזכאים את מספר הזמנה ו/או מספר הביטול ו/או מספר השינוי ויודא כי הזכאי אישר את הדברים.
- 2.3.5.4 על הנציגים לאמת את פרטי הזכאים הפונים אליהם באמצעות מספר פרמטרים אשר ייקבעו במשותף עם המוסד לאחר הזכייה.
- 2.3.5.5 על הנציגים להציע לזכאים את מלוא האפשרויות הקיימות שעליהן התחייבו במכרז לאירוח ולהציג בפני הזכאים את זכויותיהם בשקיפות ובבהירות.
- 2.3.5.6 על החברה ליידע את הזכאים כי השיחות מוקלטות לצורכי בקרה ושיפור השירות.
- 2.3.5.7 אם זכאי מבקש לשוחח עם מנהל המרכז או אחראי המשמרת, תועבר השיחה למנהל מיידית.
- 2.3.5.8 החברה מתחייבת להשיב לפניית זכאים שלא נפתרו בשיחה הטלפונית בתוך שעותיים, בשעות העבודה. אם הזכאי לא ענה, תשלח אליו החברה הודעה שניסו ליצור עימו קשר בשעה כך וכך וינסו ליצור עימו בשנית.
- 2.3.5.9 זמן ההמתנה במוקד הטלפוני לא יעלה על 3 דקות (180 שניות) מקסימום לשיחת טלפון אחת.
- 2.3.5.10 המוסד יקבל הרשאה וגישה למערכת באמצעות קישור הכולל אימות תלת שלבי להתחברות מרחוק באמצעות קווי אינטרנט מאובטחים.
- 2.3.5.11 במרכז ההזמנות תותקן מערכת שמע איכותית שתושמע לזכאים בעת ההמתנה. הזוכה יוכל להקליט ולהשמיע במערכת הודעות חרלוונטיות למכרז. אפשר להשמיע מוסיקה נעימה ברקע.
- 2.3.5.12 בתום כל שיחה יישלח לזכאי משוב שביעות רצון מהשיחה עם הנציג, נוסח ומספר השאלות ייקבע עם המוסד לאחר הזכייה.

2.3.5.13 החברה מחויבת לנתח יום-יום את המשובים ולעדכן את המוסד בהתאמה מדי יום.

2.3.5.14 הזוכה יפיק, פעמיים בתקופת ההתקשרות, חוברת מידע צבעונית לזכאים – מדפי כרומו, 120 גרם, בהיקף של לפחות 20 עמודים, בגודל A3. חוברת זו תופק גם בפורמט דיגיטלי. החוברת תכיל – תקנון וחוקיות הזכאות, רשימת המלוות עם תמונה ותיאור קצר, רשימת חמי המרפא עם תמונה ותיאור קצר, מספרי טלפון ודרכי התקשרות להזמנת טיפולים, וכן מידע ועדכונים לזכאים כפי שיקבע המוסד. הזוכה יפיק את החוברת לזכאים ולבני משפחותיהם, על חשבון, באמצעות דיוור בדואר ישראל ובדואר האלקטרוני. יתכן שהמוסד יבקש משתי החברות הזוכות להכין חוברת אחת. במקרה זה, יחלקו החברות את העלויות ביניהן שווה בשווה.

2.3.6 זמני ושעות מתן השירות:

2.3.6.1 המרכז הטלפוני יהיה פעיל בין השעות 08.00 בבוקר ועד לשעה 17.00 אחר הצהריים, בערבי שישי וערבי חג בין השעות 08.00 בבוקר ועד 12.00 בצהריים, בחול המועד בין השעות 08.00 בבוקר ועד השעה 16.00 אחר הצהריים.

2.3.6.2 מתן שירות בשעות שבהן המוקד הטלפוני סגור

2.3.6.2.1 יש לדאוג לטלפון לשעת חירום, שיהיה זמין לזכאים ומאויש בידי עובד מקצועי בימים א'-ה', החל מהשעה 17.00 ועד השעה 21.00. בערבי חג ובימי שישי הטלפון יהיה זמין החל מהשעה 12.00 ועד השעה 16.00.

2.3.6.2.2 בימי חג אפשר יהיה להשאיר הודעה טלפונית, והחברה תשוב אל הזכאי על פי מידת הדחיפות. ימי חול המועד ייחשבו כימי עבודה רגילים.

2.4 משוב, בקרה ופיקוח

2.4.1 משובים על איכות השירות ושביעות רצון מהמוצר: החברה תרכוש תוכנה השולחת משובים, מנטרת ומנתחת באמצעות כלים מתקדמים וידידותיים את מידת שביעות רצונם של הזכאים מהשירות. התוכנה תוכל גם להפיק דו"חות מקוונים לתוצאות המשובים בחיתוכים שונים. השאלונים יישלחו במסרון לטלפון הנייד של הזכאים ויאפשרו מתן תשובות בנושאים שונים כפי שיבקש הביטוח הלאומי מזמן לזמן, וכן מילוי פרטים ועדכונים.

2.4.2 הזוכה יערוך מעקב ובקרה על מתן השירות ואספקת ההזמנות לזכאים, לרבות איסור על אפליה לרעה בסוגי החדרים, רמת האירוח, איכות הטיפולים והיחס לזכאים של עובדי המלוות ושל עובדי חמי המרפא וחמטפלים בהם. המעקב והבקרה יכללו פיקוח ודיווח על כמות הלינות וכמות הטיפולים שיבצעו הזכאים.

2.4.3 הרשאות להפקת דו"חות וצפייה עצמאית של נציגי המוסד במערכות המידע של החברה

על החברה הזוכה להעמיד לנציגי הביטוח הלאומי לפחות שתי הרשאות לכל תוכנה ו/או מקור מידע ו/או מחולל דו"חות הקשור בבקרה על מכרז זה ו/או תפעולו, באמצעות השתלטות מרחוק. חכניסה למערכות החברה תהיה עבור הנושאים והמערכות הבאים:

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלוות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

מ.נ. 78

2.4.3.1 תוכנת ההזמנות והתפעול הייעודית של החברה הזוכה לצורך:

- 2.4.3.1.1 צפייה בהזמנות שבוצעו ומומשו בכל תקופת זמן שיבחר המוסד, וכן בפרטי המזמינים: שם מלא, תעודת זהות, מק"ט, מספר ההזמנה, מספר השובר, סטטוס ההזמנה, סוגי הזכאות, יתרות הזכאות, תאריכי ההזמנה ו/או תאריכי המימוש, תאריכי הזמנות שבוצעו, הזמנות עתידיות או הזמנות מבוטלות, שם המלון, האזור, שם חמי המרפא, כמות הלינות וכמות הטיפולים, בסיס האירוח, הרכבים בחדר, כמות החדרים, פירוט חיובים: על חשבון המוסד ועל חשבון הזכאים, אופן ופירוט התשלומים והחיובים, מספר קבלה/חשבונית, מקור ההזמנה: טלפון או אינטרנט
- 2.4.3.1.2 ביצוע הזמנות (לאחר זיהוי) בידי נציגי הביטוח הלאומי המורשים לכך, עבור זכאים מטעמי ביקור התייחדות, ביקור משפחה של מאושפזים, ועדות רפואיות לשהים בחו"ל ותביעות שיבוב.
- 2.4.3.1.3 התוכנה תאפשר הפקת דו"חות ביצוע גמישים, פתוחים ונגישים לשימוש עצמאי של הביטוח הלאומי לפי החתכים הבאים:
- 2.4.3.1.4 דו"ח הזמנות: השם המלא של הזכאי, תעודת זהות, מק"ט, מס' הזמנה, מס' שובר, תאריך הזמנה, תאריך יציאה למלון, תאריך חזרה מהמלון, בסיס האירוח, שם המלון, האזור, מספר הלינות, ההרכב (לפרט), מלווים (בזכאות ו/או בתשלום), עלות ההזמנה, עלות לביטוח הלאומי ועלות לזכאי (אם הזמין מעבר לזכאות ו/או הזמין לחגים). יש לציין את מקור ההזמנה: טלפון ו/או אתר.
- 2.4.3.1.5 דו"ח מימוש חדרים ו/או לינות לעומת ההקצאות המכרזיות והפרש הלינות ביניהן לפי חיתוכים של מלון, תקופה (ברזולוציות של ימים ו/או שבועות ו/או חודש ו/או חודשים ו/או שנים).
- 2.4.3.1.6 דו"ח זכאים שלא מימשו את זכאותם, לפי שם מלא, תעודת זהות, מספר שובר בביטוח הלאומי, מק"ט, סוג הזכאות, ימים בזכאות ויתרה.
- 2.4.3.1.7 דו"ח ביטולים וחילופים כספיים הכולל התייחסות ספציפית לחיוב ע"י המלון (כן או לא).
- 2.4.3.1.8 דו"ח לאישור חשבוניות לתשלום. הדו"ח יכלול: מק"ט, פירוט הזכאות, תעודת זהות, שם מלא, מחירון ההרכב לפי המכרז תוך ציון חלק הביטוח הלאומי וחלק העובד אם היה, תאריכים, כמות לילות, בסיס אירוח, מלון ואזור, סיבת החיוב וכל פרמטר נוסף שיבקש הביטוח הלאומי. אפשר יהיה לסנן את הדו"ח לפי מלון ו/או אזור, תאריך יציאה חודש ו/או תאריך ספציפי, המק"ט, מספר תיק, וכל פרמטר נוסף הקיים במערכת התוכנה שיבקש הביטוח הלאומי.

- 2.4.3.1.9 דו"ח דרישה לתשלום מאת החברה הזוכה למוסד, יהיה על פי הפירוט שהמוסד יבקש. ככלל הדו"ח יכלול: שם מלא, אזור/מלונות, תאריך יציאה וחזרה להבראה ו/או לטיפול, ציון מספר הלינות ומספר הטיפולים, סוג מק"ט, פירוט הזכאות, מספר תיק בביטוח לאומי, מספר זהות, מחוז, סיבת החיוב (לינה, ביטול, ילד, מבוגר שלישי, טיפולים וכדומה) ציון מחיר נפרד ללינות ומחיר נפרד לטיפולים ומחיר ההזמנה הסופי (הסכומים יפורטו על פי ההזמנה ועל פי ההסכם). בדו"ח תהיה אפשרות לסכום את סך דרישת התשלום לתקופה הרלוונטית. בדו"ח יהיה מקום להערות, שאלות ולהסתייגויות המוסד ואפשרות להחזיר לבדיקה של החברה הזוכה. המוסד יוכל לבקש שינויים ו/או תוספות בדו"ח.
- 2.4.3.1.10 אפשרות לבצע כניסה למחולל דו"חות משווי שביעות רצון בכל רגע נתון ולהפיק דו"חות לשם בקרה ומעקב.
- 2.4.3.1.11 כניסה למערכת ניטור הפעילות במוקד הטלפוני
- 2.4.3.1.12 כניסה למערכת ניטור הפעולות באתר האינטרנט
- 2.4.3.1.13 האזנה שקטה לשיחות בזמן אמת וגישה לספריית ההקלטות
- 2.4.3.2 תוקם מערכת דו"חות הכוללת את כלל ערוצי ההזמנות, חברה והתשתיות, עם אפשרות למנהלי המוקד ונציגי הביטוח הלאומי המורשים, לערוך בקרה שוטפת לצורך ניהול יעיל ואפקטיבי של השירות.
- 2.4.3.2.1 המוסד יוכל להגדיר 20 דו"חות בתקופת ההיערכות ועד עשרה דו"חות נוספים בכל שנת התקשרות.
- 2.4.3.2.2 חלק מהדו"חות יופקו בימים ושעות קבועים וחלקם יופקו על פי דרישת הביטוח הלאומי.
- 2.4.3.3 דרישות כלליות ממערכת הדו"חות:
- 2.4.3.3.1 לכל דו"ח אפשר להגדיר רשימת תפוצה.
- 2.4.3.3.2 משתמש הקצה יוכל להגדיר בפשטות את מועד תזמון הפקת הדו"חות.
- 2.4.3.3.3 משתמש הקצה יוכל להגדיר בפשטות את יכולות הסינון והמיון.
- 2.4.3.3.4 הדו"חות המנטרים את המוקד הטלפוני ואתר האינטרנט ינוהלו בארבעה מרווחי זמן שונים – כל רבע שעה, שעה, יום, שבוע (עם אפשרות לנטרל בסופי שבוע וחגים).
- 2.4.3.3.5 אפשר יהיה להפיק דו"חות מפורטים גם לשיחה בודדת (התחנות שעברה, פרטי תורים, חתימת זמן, אירועים ומידע שהתקבל מהפנייה).

- 2.4.3.3.6 המערכת תאפשר בדיקה ועיצוב עצמי של הדו"חות כדי ליצור תצוגות שונות ושעוני בקרה למסכי המוקד ולנציגי המוסד (נתוני זמן אמת בעדכון מדי כל מספר שניות בתצוגה מטריציונית) בנוגע למכירות החדרים, שמות המלונות וחמי המרפא, תאריכים, הרכבים, מכירת חדרים מול הקצאה מכרזית, יתרות הפרשי חדרים, סכומים, תאריכים, לרבות חלוקה בין אמצע שבוע לסוף השבוע ופירוט לפי חודשים וחגים, הזמנות במוקד הטלפוני, שיחות במוקד הטלפוני, פעילות באתר האינטרנט והזמנות באתר.
- 2.4.3.3.7 הדו"חות המנטרים את הזמנות החדרים וחמי המרפא ינוהלו מדי יום ו/או שבוע ו/או חודש ו/או שנה ויסנן אותם משתמש הקצה.
- 2.4.3.3.8 אפשר יהיה להפיק דו"חות לכל רמת שירות נדרשת. בכל מקרה של אי עמידת הספק ברמות השירות – יוגדרו התראות שישלחו למנהלי המוקד ולנציגי הביטוח הלאומי כאחד, לרבות אי עמידה בהתחייבות להקצאות החדרים.
- 2.4.3.3.9 מערכת הדו"חות תאפשר לייצא את כל הדו"חות לאקסל וכן לכלי BI של המוסד.

2.4.4 הגשת דו"חות מעקב

- 2.4.4.1 על הזוכה להעביר למוסד דיווחים שוטפים אחת לחודש באופן קבוע ממערכת מוקד ההזמנות הממוחשבת. דו"חות אלה יכללו את הנתונים על ביצועי הזוכה בחודש הרלוונטי על פי מערך מדדי השירות של המלונות וחמי המרפא, כפי שיקבע המוסד.
- 2.4.4.2 על הזוכה להעביר דיווחים חודשיים קבועים בנוגע לאירועים חריגים/בעיות שאירעו בתקופת אספקת השירות לזכאי על ידי המוסד ועל אופן הטיפול בהם.
- 2.4.4.3 הזוכה יעביר דיווחים דו-שבועיים, הכוללים נתונים על ביצוע הזמנות מול מכסות הזכאים שנוצלו במשך השנה.
- 2.4.4.4 על הזוכה להמציא למוסד, בנוסף לחשבון החודשי, דו"ח פעילות חודשי מפורט הכולל: שם פרטי ושם משפחה, מספר זהות, מספר תיק, מק"ט, מרפאה או מחוז מטפל, תאור הזכאות, כמות ופירוט הזכאות לפי מקטים, מימוש, מלון, אזור, תאריך, כמות לינות, יתרה לאחר המימוש, הרכב בחדר, בסיס אירוח, כמות טיפולים, שם המלון וחמי המרפא, מחיר מכרז ללילה, מחיר לפי המימוש בהשוואה למחיר ההזמנה, סכום ע"ח הזכאי באם היה. מס, חשבונית ובנוסף על פי המתכונת המפורטת במסמך, שיעביר אליו המוסד בתקופת ההתארגנות.

2.4.4.5 בתקופת ההתקשרות רשאי המוסד לדרוש מהזוכה, על פי הנחיות המוסד ובמועדים שיידרשו על ידו, להפיק ולהעביר למוסד דו"חות פעילות תקופתיים (חודשיים, רבעוניים, חצי שנתיים, שנתיים) בחיתוכים שונים שיידרשו. כמו כן, רשאי המוסד לדרוש מהזוכה את השווי הכספי המצטבר של ביצוע השירותים עד מועד הדו"ח, ולבקש דיווח על תקלות ביצוע ועל תקלות חוזרות, כולל פירוט הסיבות ועוד.

דו"חות המפורטים לעיל יופקו ויועברו למוסד על פי נוהל שיסוכם עם הזוכה באופנים הבאים: דו"ח דיגיטלי בפורמט אקסל, דו"ח מודפס (Hard Copy) ודו"ח מקוון שיוון

חלק ג' – הסכם ההתקשרות

הסכם התקשרות מספר _____

שנערך ונחתם בירושלים ביום ____/____/____

בין

המוסד לביטוח לאומי,

מרחוב יפו 217, ירושלים, באמצעות המורשים לחתום מטעמו ולחייבו בחתימתו/תם מר _____ ירונה שלום
סמנכ"לית גמלאות ומר ירון ישראלי חשב המוסד או סגנו

(להלן: "המוסד")

לכין

מספר _____ מזהה (ח.פ./ ת.ז.) _____

אשר כתובתו _____

(להלן: "הספק")

הואיל מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה (להלן – "המכרז");
והואיל והספק, לאחר שעיין בכל ההנחיות והתנאים במפרט המכרז, הגיש הצעתו במכרז, שצילומה מצ"ב מסומנת כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;
והואיל ולאחר מועד פרסום המכרז נמסרו בין הצדדים הבהרות שונות, שהעתקן רצ"ב ומסומן כנספח ג';
והואיל והצדדים הסכימו שההבהרות תהיינה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;
והואיל ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת הספק ובהסתמך על נכונות הצהרותיו ובהתבסס על הנתונים שבהצעתו הסכים המוסד לקבל את הצעת הספק ולספק את השירותים לכל בתנאים המפורטים להלן, החליט וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ להכריז עליו כמציע זוכה באשכול _____, כמפורט בהסכם זה;

אי לכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן :

1. מבוא ונספחים

- 1.1 המבוא להסכם זה ונספחיו, על כל הצהרותיו וקביעותיו, מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה ויקרא עמו בד בבד והוא מהווה בסיס להתקשרות הצדדים לפיו.
- 1.2 להסכם זה מצורפים הנספחים הבאים:
 - נספח א' - מסמכי המכרז.
 - נספח ב' - הצעת הספק.
 - נספח ג' - מסמך תשובות והבהרות לשאלות המציעים שהועבר בכתב לכל המציעים שהשתתפו במכרז.
 - נספח ד' - פיצויים מוסכמים.

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

י.נ. ק
א.ק

נספח ה' - אישור קיום הביטוחים (יצורף לאחר הזכייה).

נספח ו' - ערבות ביצוע

- 1.3 הסכם זה ונספחיו הוא ההסכם השלם והיחיד בין הצדדים ביחס לנושאים בו. כל המצגים, המסמכים וההבטחות שקדמו להסכם בטלים ומבוטלים למעט המסמכים שאומצו במפורש בהסכם זה.
- 1.4 במקרה של סתירה בין הוראה כלשהי במסמכי המכרז (לרבות ההסכם) לבין הוראה כלשהי בהצעה - תכריע ההוראה שבמסמכי המכרז.
- 1.5 במקרה של סתירה בין מסמך מאוחר לבין מסמך מוקדם מקרב מסמכי המכרז (לרבות ההסכם), יגבר המסמך המאוחר.
- 1.6 במקרים אחרים של סתירה בין מסמכי המכרז (לרבות ההסכם), תכריע ההוראה שמיטיבה עם המוסד ואו הפרשנות שמיטיבה עם המוסד, לפי שיקול דעת המוסד. מובהר, כי חסר לא ייחשב כסתירה.
- 1.7 חלוקת ההסכם ונספחיו לסעיפים נועדה לצורכי נוחות והתמצאות בלבד ואין לתת להם כל משמעות פרשנית.
- 1.8 כל תנאי המכרז נספח א' והצעת הספק בנספח ב' מחייבים את הצדדים להסכם זה והצדדים מקבלים על עצמם לקיימם ולפעול על פיהם.

2. הגדרות ומונחים

לצורך הסכם זה יהיו הגדרות המונחים המפורטים להלן כהגדרות לצידם.

ההסכם	הסכם זה על כל נספחיו.
המוסד	המוסד לביטוח לאומי וכל מי שהוסמך על ידו.
המכרז	מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה
הלקוח	כל יחידות המוסד לביטוח לאומי.

3. תקופת ההתקשרות

- 3.1 הסכם זה יהיה לתקופה שנתיים ושבעה חודשים, מיום החתימה על הסכם זה, דהיינו החל מיום ____/____/____ ועד ליום ____/____/____ (להלן: "התקופה הראשונה").
- 3.2 מוסכם על הצדדים כי 8 החודשים הראשונים לתקופה הראשונה יהוו תקופת ניסיון ובסופם מוקנית למוסד האפשרות שלא להמשיך בהתקשרות עפ"י הסכם זה, והספק מוותר מראש על כל טענה ואו תביעה כלשהי כלפי המוסד בקשר לסיום ההסכם לרבות טענה ואו תביעה בגין מניעת רווח.

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

ת.נ.ק

3.3 למוסד האופציה להאריך את ההתקשרות עם הספק בעוד 2 תקופות של שנתיים כל אחת, ובסך הכל עד 24 חודשים נוספים.

3.4 לספק תימסר הודעה 60 יום לפני תום תקופת ההתקשרות ו/או כל אחת מתקופות האופציה.

3.5 בתקופות האופציה יחולו על הצדדים כל תנאי הסכם זה.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

4.1 הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את מסמכי המכרז, הבינו היטב וקיבל מנציגי המוסד את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו שנדרשו על ידו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על פיו ועל פי הסכם זה ולא תהא לו כל טענה כלפי המוסד בקשר עם אי-גילוי מספק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.

4.2 הספק מצהיר כי השירותים שיסופקו על ידו יעמדו לכל תנאי המכרז על נספחיו השונים.

4.3 הספק מצהיר כי הינו בעל ניסיון מקצועי מתאים המאפשר לו לספק את השירותים על פי הנדרש במסמכי המכרז וחוראות הסכם זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לו לספק את השירותים כמפורט בהסכם זה, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד מילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי הסכם זה במשך כל תקופת ההתקשרות לפיו.

4.4 הספק מתחייב למלא באופן מדויק את הדרישות שבמסמכי המכרז, ובהסכם זה על כל נספחיו. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו ואם על ידי מי מעובדיו, במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר.

4.5 הספק מצהיר כי לכל אורך תקופת ההתקשרות ולכל אורך תקופת התקשרות נוספת אם תמומש, יהיו ברשותו כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי מסמכי מכרז זה ועל פי כל דין.

4.6 בכפוף להוראות ההסכם והמכרז בעניין קבלני משנה, הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה לכל פעילות של קבלני משנה מטעמו, לרבות לנשא איכות אספקת השירות, איכות מתקני השירות, נוקים, הפרות וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לאספקת השירות עפ"י המכרז וההסכם.

4.7 הספק מצהיר כי בכל הקשור לשימוש בשירותים על ידי המוסד, כאשר השימוש הוא בהתאם להוראות השימוש של הספק, חלה על הספק בלבד האחריות הבלעדית והמוחלטת לכל תביעה ו/או דרישה באשר לאי שמירת דינים והוא משחרר בזאת את המזמין והמשתמש מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראות דין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה על ידי עובד או אחר מטעמו.

4.8 הספק מצהיר כי כל בתי המלון וחמי המרפא שיופעלו באמצעותו במהלך ההסכם יהיו בעלי כל האישורים הנדרשים לפי תנאי הדין ומפרט השירותים, לרבות לעניין קיום רישיון עסק, קיום תעודת כשרות וביטוחים.

4.9 הספק מתחייב להביא לידיעת המוסד כל מידע בדבר תביעה שתוגש נגדו ו/או מי מטעמו בעילת רשלנות מקצועית ו/או התלויה ועומדת נגדו או נגד מי מטעמו ו/או הרשעה בעבירה לפי חוק שכר המינימום, התשמ"ז – 1987 ו/או לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות עמו על פי הסכם זה מיד עם הידוע לו עליהם.

5. זכויות יוצרים

5.1 הספק מצהיר כי הוא אחד מאלה:

5.1.1 בעל זכויות היוצרים, זכויות הפטנטים והסודות המסחריים והזכויות האחרות הגלומות במתן השירותים והשימוש בהן על ידי המוסד (להלן: "הזכויות הקנייניות"),

5.1.2 לגבי הזכויות הקנייניות שאינן בבעלות הספק, שיש בידו כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות האמורות כדי לאפשר לו לספק את השירותים ולהתקשר בהסכם זה;

5.2 כן מצהיר הספק כי אין ולא יהיה בשימוש בשירותים משום פגיעה בזכויות הקנייניות או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, וכי לא הוגשה ולא ידוע לו על איום על הגשת תביעה כלשהי על הפרת זכויות כאמור. מוסכם כי במקרה שתעלה טענה ו/או תביעה בעניינים המפורטים בסעיף זה, יגן הספק על חשבונו על המוסד מפני אותה טענה ו/או תביעה וישלם את כל ההוצאות, הנזיקין, ושכ"ט של עורכי הדין שיפסקו ע"י בית המשפט בפס"ד חלוט, ובלבד שהמוסד יודיע לזוכה תוך 12 ימי עבודה על כל טענה ו/או תביעה כאמור, לאפשר לספק לנהל את ההגנה וישתף עמו פעולה ככל שניתן בעניין זה.

5.3 נודע לספק כי רכיב כלשהו במתן השירותים מפר זכות בניגוד להוראות הסכם זה, יסיר אותו מיד ויסכם עם המוסד והלקוח על שימוש ברכיב חוקי או ישיג רישיון שימוש חוקי ברכיב על פי תנאי הסכם זה, הכל על חשבונו בלבד, וכפי שיוסכם בין הצדדים, והכל כדי לאפשר המשך שימוש בשירותים ללא הפרעה למוסד.

5.4 אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל סעד אחר חנוענק למוסד על פי הסכם זה או על פי דין באשר לשימוש ברכיבים מפרים, לרבות הזכות לפיצויים עקב הפרת הסכם זה או שיפוי בהתאם להוראות הסכם זה.

6. מהות ההסכם

6.1 הספק מתחייב בזאת כי במשך קיום הסכם זה, לרבות התקופות המוארכות, יהיה המוסד זכאי לרכוש את השירותים המפורטים במסמכי המכרז, ובפרט בחלק ב' – מפרט השירותים, בהתאם לתנאים הקבועים במסמכי המכרז.

6.2 הספק ישא באחריות כוללת לאספקת השירותים כלפי המוסד, ככל ולא הוגדר מפורשות אחרת.

6.3 השירותים יבוצעו ברמה מקצועית גבוהה, בהתאם לסטנדרטים ולכללים שהוגדרו על ידי המוסד, למקובל בשוק, ובהתאם להוראות כל דין.

6.4 למוסד זכות להזמין מהספק שירותים נוספים, כהוראות שינוי, ויחולו ההוראות הבאות:

6.4.1 המוסד יודיע לספק על הדרישה לשינוי בכתב.

6.4.2 הספק יידרש להגיש למוסד, תוך 3 ימי עבודה, התייחסות לשינוי הנדרש, בהתאם לתכולה שהתבקשה על ידי המוסד (לרבות – המענה המוצע, לוח זמנים למימוש ואומדן עלות במחיר קבוע).

6.4.3 המוסד יוכל לבקש הבהרות מהספק להצעתו ו/או לבקש תיקון. הספק יידרש לתקן את הצעתו בהתאם.

6.4.4 ככל והמוסד יאשר את השינוי – תופק לספק הוראת שינוי (כהזמנה נפרדת / הגדלת הזמנה קיימת). בהוראת השינוי יפורטו תנאי השינוי המאושר.

6.4.5 לאחר הנפקת הוראת השינוי – יחשב השינוי כחלק מהוראות ההסכם ויחולו עליו כל הוראות ההסכם.

7. ערבויות ובטחונות

- 7.1 להבטחת מילוי התחייבויותיו בהתאם להוראות הסכם זה, ימציא הספק, במעמד וכתנאי לחתימת הסכם זה, ערבות אוטונומית בלתי מותנית בנוסח המפורט **בנספח ו'** להסכם זה, בסכום 1,200,000 בתוספת מע"מ (להלן "**ערבות הביצוע**").
- 7.2 ערבות הביצוע תהיה לפקודת המוסד לביטוח לאומי, ותוקפה יהיה למשך כל תקופת ההסכם (כולל תקופות הארכה של ההסכם באם יהיו), בתוספת של 90 יום מתום תקופת הסכם ההתקשרות.
- 7.3 ערבות הביצוע תהיה צמודה למדד מחירים לצרכן (המדד יהיה המחירים לצרכן אלא אם יוחלט אחרת), כשהמדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות.
- 7.4 ערבות הביצוע תהיה ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשס"א - 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים.
- 7.5 הערבות תוגש כערבות בנוסח המצורף בנספח ו' להסכם, ללא תוספות, השמטות או שינויים. לא יתקבל צילום של הערבות.
- 7.6 עלות הוצאת הערבות תהיה על חשבון הספק.
- 7.7 הארכת ערבות הביצוע, מפעם לפעם, תיעשה באותם מועדים שהמוסד יודיע על הארכת ההסכם, ככל שיוודע.
- 7.8 המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות הביצוע או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהספק לא יעמוד בתנאי מתנאי ההסכם ושאר מסמכי המכרז על נספחיהם השונים ו/או בגין נזק שייגרם למוסד על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או קבלני משנה וכל מי שפועל מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר לפי כל דין.
- 7.9 על אף האמור הן בהסכם זה בכלל ובסעיף זה לעיל בפרט והן בגוף הערבות הבנקאית עצמה, מוסכם כי אם יהא הספק חייב למוסד סכום כלשהו בגין כל סיבה שהיא, גם אם אינו קשור להסכם זה, יהא המוסד רשאי, אך לא חייב, לעשות שימוש בערבות הבנקאית ו/או בכספים שיתקבלו מחילוט הערבות הבנקאית כאמור.
- 7.10 מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום פיצויים מוסכמים והמוסד יהא זכאי לקבל מהספק כל סכום בגין כל נזק שנגרם לו בפועל.

8. יחסי הצדדים

- 8.1 מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי היחסים ביניהם לפי הסכם זה אינם יוצרים אלא יחס שבין מזמין לספק חמספק שירות ו/או עבודה, בין מוכר שירותים וקונה שירותים, וכי רק על הספק תחול האחריות לכל אובדן או נזק שייגרם למישהו, לרבות עובדיו המועסקים על ידו או הבאים מכוחו או מטעמו לספק שירותים.
- 8.2 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למוסד לפקח, להדריך, או להורות לספק או לעובדיו או למי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את קיום הוראות הסכם זה במלואן, לספק ולמועסקים על ידו לא תהיינה זכויות כלשהן של עובד המוסד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצויים או הטבות אחרות בקשר להסכם זה או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה, או הפסקת מתן השירותים על פי הסכם זה, מכל סיבה שהיא.

- 8.3 המוסד לא ישלם כל תשלום בגין דמי ביטוח לפי חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) התשנ"ה – 1995, או לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד – 1994, מס הכנסה ויתר הזכויות הסוציאליות של הספק, של עובדיו ושל מי מטעמו, והספק לבדו ישלם כל תשלום וניכוי הכרוך בזכויות אלו.
- 8.4 הספק מתחייב להביא לידיעת עובדיו וכל מי שפועל מטעמו במסגרת הסכם זה את האמור בסעיף זה.
- 8.5 תשלומים בגין המועסקים - הספק מתחייב בזה לשלם עבורו ועבור כל המועסקים על ידו בביצוע הסכם זה את כל התשלומים שחובת תשלומם מוטלת עליו על פי כל דין, או על פי הוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלליים לבין ההסתדרות, או כל הסכם קיבוצי שהוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יתקנו, לרבות צווי הרחבה שיוצאו על פי הסכמים אלה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, את תשלומי מס הכנסה, ביטוח לאומי, מע"מ, תשלומים על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, דמי מחלה, דמי חופשה שנתית, שכר מינימום, קרנות עובדים, תשלומי פנסיה, תנאים סוציאליים וכיוצ"ב.
- 8.6 חויב המוסד לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים בסעיף 8.5 לעיל, בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע הסכם זה, ישפה הספק את המוסד עם קבלת דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שחויב לשלם כאמור.

9. תמורה ותנאי תשלום

- 9.1 התמורה לספק תהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש למכרז, והנכללת בנספח ב' להסכם (הצעת הספק).
- 9.2 התמורה לשירותים תהיה בהתאם להצעת המחיר של הספק במכרז עבור הרכיבים הבאים (לכל מלון בנפרד בהתאם לתקופה הרלוונטית, ולכל טיפול), על בסיס המימוש בפועל של אוכלוסיית הזכאים בחודש מסוים (בש"ח לפני מע"מ):

- 9.2.1 מחיר אירוח (אירוח בפנסיון מלא) באמצע השבוע לאדם בחדר זוגי.
- 9.2.2 מחיר אירוח (אירוח בפנסיון מלא) בסוף השבוע לאדם בחדר זוגי.
- 9.2.3 מחיר ליום טיפול.

9.3 הוראות כלליות לקביעת עלות ליום אירוח

- 9.3.1 מחיר האירוח המוצע הוא עבור אדם בחדר זוגי על בסיס פנסיון מלא (3 ארוחות מלאות).
- 9.3.2 מחיר האירוח יקבע בחלוקה לפי 4 תקופות, כמפורט במטריצה.
- 9.3.3 מחיר האירוח במהלך תקופה מסוימת יהיה שווה לכל יום ויום (למעט לכל בתקופת חגי ישראל, כמפורט להלן).
- 9.3.4 יובהר כי התמורה ליום אירוח וכן השינויים בסעיף 9.3 לעיל יחושבו על מחירי האירוח שהציע הספק, לפני מע"מ. לתמורה כאמור לעיל יתווסף מע"מ בהתאם לשיעור החל בעת התשלום, למעט מלונות באזור אילת עליהם לא יתווסף מע"מ.

- 9.4 יובהר כי התשלום עבור מחיר אירוח ישתנה בהתאם להוראות להלן, על חשבון המוסד (ככל ולא נקבע מפורשות אחרת):

- 9.4.1 אם מלון מסוים יקבל אישור מהמוסד לאירוח על בסיס חצי פנסיון, יופחת מחיר האירוח לו יהיה זכאי המציע הזוכה בשיעור 25 אחוז ממחיר האירוח.

- 9.4.2 אם מלון מסוים יקבל אישור מהמוסד, מראש ובכתב, לאירוח על בסיס לינה וארוחת בוקר - יופחתו 50% הנחה מהמחיר שהוגש בגין 2 ארוחות שהופחתו.
- 9.4.3 במקרה של אירוח על בסיס יחיד בחדר זוגי - המציע הזוכה יהיה זכאי לתוספת בשיעור 80 אחוז ממחיר אירוח.
- 9.4.4 עבור אירוח של תינוקות עד גיל שנתיים -- המציע הזוכה לא יהיה זכאי לתשלום נוסף.
- 9.4.5 עבור אירוח ילדים בחדר ההורים במיטה שלישית ו/או רביעית עד גיל 18 - המציע יהיה זכאי לתוספת בשיעור של 50 אחוז ממחיר אירוח המוצע. תוספת זו תשולם על ידי הזכאי.
- 9.4.6 עבור אירוח בחגי ישראל - תינתן תוספת של 20% למחיר האירוח, במצטבר לכל התוספות המפורטות בסעיף זה - תוספת זו תשולם על ידי הזכאי.

9.5 עבור שינויים כאמור בסעיף 9.4 לעיל שאינם על חשבון המוסד - הספק יידרש לגבות את התוספת ישירות מהזכאי.

9.6 למרות האמור לעיל - ככל והספק יציע מחיר לציבור הרחב של יום אירוח הנמוך מהצעתו במכרז (לכל מלון ולכל תקופה בהתאם לעניין) - יידרש הספק לזכר את עלות יום האירוח למוסד למחיר המוצע לציבור הרחב בהתאם.

9.7 התמורה לספק תוצמד בהתאם למפורט להלן (להלן "המדד"):

- 9.7.1 התמורה תוצמד במלואה למדד המחירים לצרכן ממדד הבסיס ועד המועד הקובע, בו יהיה הספק זכאי לתשלום לפי אבני הדרך שפורטו לעיל.
- 9.7.2 חישוב ההצמדה למדד יעשה מידי חודש.
- 9.7.3 מדד הבסיס הינו המדד הידוע ביום האחרון להגשת הצעות והמדד הקובע יהיה המדד הידוע בתום החודש בו הספק סיפק את השירותים.
- 9.7.4 יובהר כי לכל תמורה יתווספו הפרשי ההצמדה או ינוכו ממנו (ככל והמדד יהיה שלילי) בהתאם לעניין.

9.8 פיצויים מוסכמים -

- 9.8.1 המוסד יוכל לקזז מהספק פיצויים מוסכמים, בכל מקרה ובו לא יעמוד הספק ברמות השירות המוגדרות בחלק ב' - מפרט השירותים.
- 9.8.2 האירועים המזכים את המוסד בפיצויים מוסכמים וסכום הפיצויים המוסכמים לכל אירוע מפורטים בנספח ד' להסכם.
- 9.8.3 יובהר כי סכומי הפיצויים המוסכמים הינם מקסימליים והמוסד רשאי לחטל פיצויים בסכום חלקי, לפי שיקול דעתו.
- 9.8.4 סכום הפיצויים המוסכמים המצטבר לא יעלה על 25% מהתמורה לספק בחודש מסוים. סכום הפיצויים המוסכמים שלא יקוזז בחודש מסוים - יועבר לקיזוז בחודש הבא.

- 9.9 הזמנת שירותים תבוצע אך ורק בכפוף לקבלת הזמנה חתומה על ידי מורשי החתימה של המוסד. המוסד לא יישא בכל תשלום על פי הסכם זה או הנובע ממנו, אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש במסגרת הזמנה מפורטת מטעם המוסד.
- 9.10 הספק נדרש להתריע למוסד בעת בה ניצול ההזמנה יגיע ל 80%.
- 9.11 המוסד ישלם את התמורה המגיעה לזוכה לפי מכרז זה כנגד חשבוניות. החשבון ייבדק וישולם בכפוף לבדיקה בתוך 30 יום מיום קבלת חשבונית המוסד.
- 9.12 הזוכה יגיש למוסד עד 10 בכל חודש דוח מפורט של כל ההזמנות שמומשו על ידי זכאי המוסד בחודש הקלנדרי הקודם. הדוח יוגש הן כקובץ אקסל בטבנה שיוגדר על ידי המוסד והן כדוח מודפס (Hard Copy).
- 9.13 ביצוע התשלום לאחר שנבדק ואושר על ידי הגורם המוסמך יהיה בדרך של זיכוי חשבון הבנק של הזוכה על ידי חשבות המוסד.
- 9.14 ידוע למציע כי המוסד חקים פורטל ספקים, הזוכה מתחייב בזאת כי במידה ויידרש על ידי המוסד להגיש דיווחים ו/או חשבוניות באמצעות הפורטל לצורך התשלום עבור השירותים הנדרשים במכרז, הוא יעשה כן. מובהר בזאת כי הדרישה לפעול באמצעות הפורטל תהא בהתאם לקבוע בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976. הזוכה יישא בכל העלויות הכרוכות בהתחברות והעברת הדיווחים והחשבוניות, בהתאם להתקשרות המוסד עם ספק הפורטל, כמקובל בהתקשרויות עם משרדי ממשלה.

10. אחריות לנזקים ושיפוי

- 10.1 הספק יישא באחריות לכל נזק שייגרם למוסד או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, שלו ו/או של מי מעובדיו, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה.
- 10.2 הספק מתחייב לשפות את המוסד ו/או את מי שפועל מטעמו בגין כל תשלום, פיצוי, פיצויים, שכר טרחת עורכי דין ומומחים וכל הוצאה אחרת ששולמו בעקבות פסק דין שאין עליו ערעור, בקשר עם תביעה שהוגשה נגד המוסד, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו או מי מטעמו, ואשר האחריות לגביה חלה על הספק על פי האמור בסעיף 10.1 לעיל.

11. קיזוז

- 11.1 המוסד יהיה רשאי לקזז מכל תשלום המגיע ממנו לספק כל סכום אשר מגיע למוסד מהספק לרבות בגין הסכמים אחרים אשר קיימים ביניהם.
- 11.2 בטרם יעשה המוסד שימוש בזכותו לקיזוז לפי סעיף זה, יודיע המוסד לספק בכתב בדבר כוונתו לערוך קיזוז.
- 11.3 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי שום הוראה בהסכם ההתקשרות לא תתפרש כמקנה לספק זכויות קיזוז ו/או עכבון כלפי המזמין והספק מוותר בזאת על זכויות הקיזוז והעיכבון, ככל שזכות כאמור עשויה לעמוד לזכותו על פי החוזה או כל דין.

12. המחאת זכויות

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

פ.נ 74

- 12.1 מוצהר ומוסכם בזה כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב זכות מזכויותיו על פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב של המוסד. אישר המוסד המחאה או הסבת של זכויותיו או חובותיו של הספק על פי הסכם זה למרות האמור לעיל, לא יהיה באישור המוסד לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המוסד בדבר הוראות הסכם זה.
- 12.2 מוצהר ומוסכם בזה כי למוסד הזכות להסב או להמחות זכויותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

13. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 13.1 הספק ו/או גורם שיועסק מטעמו מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות על פי הנוסח שצורף למפרט (נספח 12 למכרז) שיהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 13.2 אי פרסום מידע: הספק ומי מטעמו מצהירים בזה שידוע להם כי מידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, אין לפרסמו, ועליו להחזירו למוסד בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים. בפרט, הספק מנוע מלעשות שימוש בשמות מזמיני השירות בכל צורה שהיא, למעט כנדרש בהתאם להוראות ההסכם, ובכלל זה נאסר עליו להעביר את פרטי מזמיני השירות לצרכי שיווק.
- 13.3 שמירת סוד: הספק מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, "התשל"ז" - 1977 שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות על ידי בעל חוזה, לרבות קבלן, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר חמדינה, תשי"ח - 1958.
- 13.4 הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנותיו והוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חוק אחר הנוגע לשמירתו - וסודיותו של המידע שימצא ברשות הספק. חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר:
- היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגלוי ללא חובת הסודיות;
 - פותח באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי;
 - נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות;
 - הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות של המוסד;
 - רעיונות, תפיסות, דע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד ואשר נשמרו בזיכרונם של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למפרט זה.
 - על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.
- 13.5 הזוכה מתחייב להחזיר למוסד כל חומר שקיבל ממנו בעת ביצוע השירותים בהסכם זה עם סיום מתן השירותים ולא יאוחר משבועיים מיום סיום תקופת ההסכם.

14. סיווג ביטחוני של עובדי הספק

- 12.1 הספק מתחייב שכל מי שמופעל על ידיו באספקת השירותים, לרבות קבלני המשנה, ככל שקיימים, וכל מי שמופעל על ידם, יפעלו על פי ההנחיות של אגף הביטחון של המוסד.

- 12.2 הספק מתחייב להעביר לנציג המוסד/ נציג אגף הביטחון וכל מי שהוסמך על ידיו, לפי דרישתם נתונים לגבי כל אחד מהמועסקים/מופעלים מטעמו באספקת השירותים.
- 12.3 המוסד רשאי לדרוש מהספק להמציא אישורי רשויות הביטחון, לרבות משטרת ישראל, לגבי כל אחד מהמועסקים על ידו או הבאים מכוחו.
- 12.4 המוסד רשאי לא לאשר העסקת עובד/קבלן משנה מטעם הספק מכל סיבה שהיא, על פי שיקול דעתו הבלעדי וללא צורך בנימוק/הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.

15. קבלני משנה

- 15.1 הספק לא יפעיל קבלני משנה למתן השירותים ללא אישור המוסד בכתב.
- 15.2 המוסד רשאי לא לאשר העסקת עובד / קבלן משנה מטעם הזוכה מכל סיבה שהיא ללא צורך בנימוק/הסבר כלשהו, והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
- 15.3 במידה ויופעלו קבלני משנה ע"י הספק – ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו.
- 15.4 למען חסר ספק, באחריות הספק לדאוג כי כל קבלני המשנה עימם יתקשר לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה למוסד, יעמדו בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
- 15.5 הסכם בין הספק לקבלן המשנה לא ישחרר את המציע ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המוסד.
- 15.6 המוסד יהיה רשאי לפסול בכל עת ולפי שיקול דעתו הבלעדי קבלן משנה, שיועסק במתן השירותים מטעם הספק, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הספק ו/או קבלני המשנה מטעמו ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את מתן השירות למוסד מיד. מובחר כי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.

16. הפסקת ההסכם

- 16.1 המוסד רשאי להורות לספק להפסיק זמנית את אספקת השירותים, כולם או מקצתם, לפרק זמן מסוים, ללא צורך לנמק את החלטתו. הספק מתחייב למלא אחר הוראה זו לא יאוחר מ- 72 שעות ממועד קבלת החודעה.
- 16.2 על אף האמור בסעיף זה לעיל, המוסד רשאי להפסיק הסכם זה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, מכל סיבה שהיא ואף ללא סיבה כלל, בהודעה בכתב של 60 יום מראש (להלן: "הודעה מוקדמת").
- 16.3 למרות האמור בסעיף זה לעיל, יהא המוסד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים מראש, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים המוגדרים להלן:
- 16.3.1 במקרה שימונה לספק כונס נכסים זמני / קבוע מפרק סופי / זמני לעסקי או רכוש הספק. על הספק להודיע מידית למוסד על מינוי כונס הנכסים/המפרק כאמור לעיל.
- 16.3.2 במקרה שהספק הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
- 16.3.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק. על הספק להודיע מידית למוסד בדבר מתן הצו כאמור.
- 16.3.4 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם.

- 16.3.5 אם הספק הוכרז כתאגיד מפר.
- 16.3.6 הספק הפר את ההסכם הפרה שאינה יסודית יותר מפעמיים בשנה; בסעיף זה, "שנה" – משך הזמן שעבר ממועד ההפרה הראשונה למועד ההפרה השנייה. הפסקת ההתקשרות לפי סעיף זה מותנית במתן זכות טיעון בכתב לספק.
- 16.3.7 אם המוסד יסבור כי הספק ו/או גורם אחר מטעמו מצוי במצב של ניגוד עניינים בקשר עם מתן השירותים.
- 16.3.8 אם הספק נקלע למצב המונע ממנו להמשיך בפעילות סדירה.
- 16.4 בתקופת ההודעה המוקדמת כאמור לעיל, על הספק למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות, נהלי העבודה, אספקת השירות, וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד.
- 16.5 הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק שעשוי להיגרם למוסד כתוצאה מסיום הסכם ההתקשרות.
- 16.6 בכל מקרה של הפסקת ההסכם עם הספק על ידי המוסד, התשלום היחיד לו יהא הספק זכאי הינו רק עבור מה שסופק על ידיו עד למועד ההפסקה שייקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הספק זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד.
- 16.7 הביא המוסד לידי סיום ההסכם או חלק ממנו לפי סעיף זה, ימסור הספק למוסד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המוסד, וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ביצוע ההסכם, וכן ישיב למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.
- 16.8 המוסד ישלם לספק את התמורה עבור השירותים שסופקו על ידיו בתקופת ההודעה המוקדמת בהתאם לשיטת התשלום המוגדרת בהסכם זה.

17. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרת/ ביטול ההסכם

- 17.1 אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים 4, 5, 6, 7, 10, 11, 13 ו-14, 15, 18 בהסכם זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של הוראות נוספות בנספחי ההסכם.
- 17.2 הפר הספק הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) תשל"א – 1970 או תנאי אחר מתנאי הסכם זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לספק ארכה לקיומו והתנאי לא קיום תוך פרק זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלה, רשאי המוסד לעמוד על קיום ההסכם עם הספק או לבטל הסכם זה ו/או לבצע כעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי הסכם זה אמור היה להיעשות על ידי הספק, וזאת על חשבון הספק ובנוסף לזכויות המוסד על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה, לרבות הזכות לדרוש תשלום פיצויים מוסכמים מראש בסך של 100,000 ₪.
- 17.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ודיני העבודה על ידי הספק ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע הסכם זה, מהווה הפרה יסודית של הסכם.

18. ביטוחים

- 18.1 מבלי לגרוע מהתחייבות הספק על פי הסכם זה ועל פי דין, מתחייב הספק כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תהיינה בידי פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על חשבונו ועל שמו, הכל כמפורט להלן ובאישור קיום הביטוחים המצורף כנספח XXX 'א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "אישור קיום הביטוחים") ובקשר לביטוח אחריות מקצועית, הפוליסה תהיה בתוקף כל עוד קיימת לספק אחריות על פי כל דין.
- 18.2 אישור קיום הביטוחים יכלול את הביטוחים הבאים: ביטוח אש מורחב - המבטח, מבנה, תוספות ושיפורים, תכולה מכל סוג ותיאור, מלאי בערכו של הרכוש כחדש למעט מלאי, בגין אבדן או נזק עקב הסיכונים המבוטחים בביטוח הידוע כפוליסה לביטוח אש מורחב, ביטוח אובדן תוצאתי לספק בשל נזק שנגרם לרכוש הספק, עקב הסיכונים מבוטחים במסגרת פוליסה בטוח אש מורחב (למעט פריצה) ובכפוף לתנאי הפוליסה, לתקופת שיפוי של 24 חודשים לפחות, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מעבידים; (אם הספק אינו מעסיק עובדים שכירים בחברה, רשאי הספק להמציא אישור קיום ביטוחים ללא ביטוח זה) וביטוח אחריות מקצועית.
- 18.3 מוסכם כי הספק רשאי שלא לערוך ביטוח אובדן תוצאתי כאמור בסעיף זה לעיל, במלואו או בחלקו, ואולם הפטור האמור בסעיף 8 להלן יחול כאילו נערך ביטוח בגינו במלואו.
- 18.4 בביטוחי הספק יחולו ההוראות הבאות:
- 18.4.1 חריג רשלנות רבתי אם קיים, יבוטל (ולא יהיה בכל כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות הספק על פי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981).
- 18.4.2 ביטוחי הספק הנ"ל יכללו סעיף הקובע, כי אי קיום החובות המוטלות על המבוטח, לרבות, אך לא מוגבל אי מתן הודעה ואו אי הגשת תביעה ואו הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות בתם לב, לא תפגע בזכויות המוסד על פי הפוליסות.
- 18.4.3 סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות תחלופ כלפי המוסד והבאים מטעם המוסד ואולם ויתור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
- 18.4.4 הביטוחים יכללו הוראה לפיה הביטוחים ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המוסד והמבטח מותר על כל טענה לשיתוף ביטוחי המוסד.
- 18.5 המוסד שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן. מיד עם קבלת הדרישה, יעביר הספק את העתקי פוליסות הביטוח מהן ימחק כל מידע אשר אינו רלוונטי לדרישות המוסד, לרבות מחירים, שמות מבוטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכיו"ב. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי נספח זה.
- 18.6 תוך 14 ימים ממועד חתימת ההסכם או לפני תחילת שירותים (לפי המוקדם) או במועד אחר לפי החלטת המוסד, מתחייב הספק להמציא לידי המוסד את אישור קיום הביטוחים כשהוא חתום על ידי מבטחו של הספק שהינו חברת ביטוח המורשית כדין לפעול בישראל או מבטח כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א - 1981. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור קיום הביטוחים הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע העבודות, ולמוסד תהא הזכות (אך לא החובה) למנוע מן הספק את תחילת העבודות.

- 18.7 14 ימים לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום הביטוחים, על הספק להמציא לידי המוסד אישור קיום הביטוחים מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
- 18.8 בכל פעם שמבטח הספק יודיע למוסד כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור קיום הביטוחים, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור קיום הביטוחים חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
- 18.9 הספק פוטר במפורש את המוסד ואת כל הבאים מטעם המוסד, מכל אחריות לאבדן ו/או לנזק, אשר עלול להיגרם לרכוש הספק (למעט כלי הרכב) לרבות נזק תוצאתי שייגרם עקב נזק לרכוש כאמור, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה כלפי מי מהאמורים לעיל בגין נזק כאמור, אולם הפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 18.10 למען הסר ספק, מובהר כי אי המצאת אישור קיום הביטוחים במועד לא תפגע בהתחייבויות הספק על-פי הסכם זה. הספק מתחייב לקיים את כל התחייבויות הספק על-פי ההסכם גם אם ימנעו מהספק מתן ו/או ביצוע השירותים.
- 18.11 למוסד הזכות (אך לא החובה) לבדוק את התאמת אישור קיום הביטוחים שיומצאו על-ידי הספק לנדרש על פי נספח זה, והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימם להתחייבויות הספק כאמור בנספח זה. הספק מצהיר כי זכות המוסד לבדוק את אישור קיום הביטוחים ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, לא מטילה על המוסד ועל מי מטעם המוסד כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור קיום הביטוחים, טיבם, היקפם ותוקפם של הביטוחים הנערכים על-פי האישור כאמור, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חבות שהיא המוטלת על הספק על-פי הסכם זה או על-פי דין.
- 18.12 הספק מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידי הספק, ככל שיש בהם כדי להשפיע על התחייבויותיו על פי הסכם זה לשלם את דמי הביטוח והשתתפויות העצמיות במלואם ובמועד.
- 18.13 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי גבולות האחריות המתחייבים מאישור קיום הביטוחים הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק, אין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי דין ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין. לספק לא תהיה כל טענה או דרישה כלפי המוסד ו/או מי מטעם המוסד, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
- 18.14 סבר הספק, כי יש צורך בעריכת ביטוחים משלימים ו/או נוספים לביטוחי הספק, רשאי הספק לערוך ולקיים על חשבונו ביטוחים משלימים ו/או נוספים אלה. בכל ביטוח נוסף כאמור (למעט כלי רכב), ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המוסד ו/או הבאים מטעם המוסד וכלפי כל מי שכלפיו התחייב המוסד בכתב טרם קרות מקרה הביטוח למעט כלפי מי שגרם לנזק מתוך כוונת זדון; בביטוחי החבויות ייכלל בנוסף סעיף שיפוי לטובת המוסד ו/או הבאים מטעם המוסד בגין אחריותם למעשי ומחדלי הספק, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.
- 18.15 מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות נספח זה לעניין חסבת ההסכם, ובמקרה בו ביצוע עבודות ומתן שירותים על פי הסכם זה ייעשה על ידי קבלני משנה מטעם הספק, מתחייב הספק, לדאוג כי בידי הקבלנים פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים לעיל. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הספק, הוא הנושא באחריות כלפי המוסד ו/או הבאים מטעם המוסד ביחס לביצוע השירותים על פי הסכם זה במלואן לרבות שירותים אשר יבוצעו ו/או יינתנו על ידי קבלני משנה והוא יהיה

אחראי לשפות ו/או לפצות את המוסד ו/או את הבאים מטעם המוסד בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב ביצוע עבודות על ידי קבלני משנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.

18.16 הפרה של איזה מהוראות נספח הבטוח זה תהווה הפרה של ההסכם.

19. שונות

- 19.1 הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים והעניינים הנוגעים או הקשורים להסכם זה ונספחיו או בכל תביעה הנובעת מהסכם זה תהיה לבתי המשפט המוסמכים מבחינת העניין בעיר ירושלים ויחולו עליו דיני מדינת ישראל בלבד.
- 19.2 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל חוזה או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.
- 19.3 כל שינוי בהסכם זה ו/או בנספחיו ייעשה בכתב ויחתם על ידי הצד או הצדדים המקבלים על עצמם התחייבות מכוח אותו שינוי.
- 19.4 הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.
- 19.5 לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי הסכם זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או זכויות אחרות כל שהן.
- 19.6 למען הסר ספק, המוסד לא יהא חייב להזמין שירותים בכמויות ובסוגים כל שהם מספק.
- 19.7 מוסכם בין הצדדים כי זכות הקניין בכל הטובין שיספק הספק למוסד על פי הסכם זה, הינם קניינו הבלעדי של המוסד.
- 19.8 כותרות הסעיפים נקבעו לצורכי נוחות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לפרשנות ההסכם.
- 19.9 החוצאה התקציבית לביצוע הסכם זה מתוקצבת בתקציב המוסד בסעיף 28030674 וסעיפים נוספים עפ"י החלטת המוסד.

20. הודעות

- 20.1 כל הודעה אשר יש לתיתה על פי הסכם זה תינתן בכתב באמצעות מסירה ביד או משלוח בדואר רשום בהתאם לכתובות כמצוין במבוא להסכם או כפי שישנו על ידי הודעת צד למשנהו. הודעה תחשב כאילו נתקבלה על ידי הנמען ביום מסירתה אם נמסרה ביד ותוך שלושה ימי עסקים מיום שיגורה בסניף הדואר.

לראיה באנו על החתום באמצעות מודשי חתימה

בשם הספק

בשם המוסד לביטוח לאומי

ירון ישראלי,

חשב המוסד או סגנו

ירונה שלום

סמנכ"לית גמלאות

עמוד 68 מתוך 104

נספח א' – מסמכי המכרז.

יושלם לאחר חתימת ההסכם

עמוד 69 מתוך 104

נספח ב' – הצעת הסכם

יושלם לאחר חתימת ההסכם

נספח ג' – מסמך תשובות והבהרות לשאלות המציעים שהועבר בכתב לכל המציעים שהשתתפו במכרז.

ישראל לאחר חתימת ההסכם

1.10
7.10

נספח ד - פיצויים מוסכמים

טבלת אמנת השירות ומנגנון פיצויים מוסכמים :

מס"ד	מרכיב השירות	גובה הפיצוי המוסכם
1	אי עמידה בהקצאת החדרים כמחויב במטריצה במוקד הטלפוני ו/או באתר האינטרנט, ואי השלמת ההקצאות החסרות בתוך שני ימי עבודה החל מההודעה של המוסד.	אי עמידה במכסה החודשית לכל חודש וחודש - 5000 ₪ קנס למלון.
2	אי מתן הרשאה ו/או קישור לחשתלנות מרחוק ו/או חסימת אפשרות של המוסד להתחבר אל המערכות המפורטות בסעיף 2.3.	500 ₪ לכל יום שבו אי אפשר להתחבר לכל תוכנה בנפרד. החל מהשבוע השני - 1000 ₪ ליום.
3	אי הקצאת חדרים נגישים לנכים קטועי רגל ו/או שיתוק באחת מהגפיים התחתונות ו/או עם 100 אחוז נכות, לקטועי גפיים עם 100 אחוז נכות ולנכים על כיסא גלגלים.	1000 ₪ על כל חדר/מקרה שלא הוקצה ואושר לזכאי בעת ההזמנה ו/או לנכים על כיסא גלגלים.
4	סירוב לבקשת הזכאי לביצוע הזמנה על אף שיש חדרים בהקצאה.	500 ₪ למקרה.
5	אי דיווח לזכאים המתארחים על מלון בשיפוצים.	500 ₪ למקרה.
6	אי דיווח מראש לביטוח הלאומי על מלון בשיפוצים.	1000 ₪ למלון לכול פעם.
7	עיכוב בהעמדת אתר האינטרנט להזמנות בתוך 60 יום מהודעת הזכייה.	25,000 ₪, 5,000 ₪ מצטברים על כל שבוע נוסף.
8	ליקוי שאותר באתר האינטרנט ולא תוקן בתוך יום עבודה אחד.	1000 ₪, 2500 ₪ על כל שבוע נוסף.
9	ביטול הזמנה לאחר שאושרה.	1000 ₪ לכל מקרה.
10	אי עמידה בזמן המענה הטלפוני, המתנה של עד 3 דקות מקסימום לכול שיחה בודדה במרכז, כפי שנקבע.	250 ₪ על כל תלונה מזכאי ו/או בדיקה של המוסד.
11	אי המצאת דו"ח ממוחשב בתוך שני ימי עבודה ממועד הדרישה של המוסד.	500 ₪ לדו"ח על כל יום של עיכוב.
12	אי עמידה בדרישות המחשוב להפעלת ההסכם כנדרש (תוכנת הזמנות ותפעול כוללת מפרט הזכאות, מימושים, חשבונות, ממשקים וקליטת קבצים).	25,000 ₪ על איחור של יום אחד מעבר ל-60 יום, מיום ההודעה על הזכייה ועוד 5000 ₪ על כל שבוע איחור נוסף.
13	אי מתן מענה על כל פנייה של המוסד, בתוך יום עבודה מיום הפנייה.	500 ₪ למקרה.
14	אי מתן מענה על פנייה כתובה של זכאי, כולל בדואר האלקטרוני, בתוך יום עבודה אחד.	500 ₪ למקרה.
15	חיוב המוסד מעבר למחירי ההסכם.	2,000 ₪ למקרה, והחזר הכספי על הסכום העודף.
16	פנייה ישירה של המלון ו/או הזוכה לזכאי בטלפון והצעה ו/או דרישה לתוספת תשלום בגין שדרוג ו/או שינוי סוג חדר, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מאת האחראית לביטוח הלאומי.	250 ₪ למקרה.
17	הגשת חשבונות לביטוח הלאומי שלא על סמך שהייה בפועל ו/או טיפולים בפועל של הזכאי במלון ו/או בחמי המרפא.	1000 ₪ למקרה בתוספת זיכוי כספי.
18	ארכיב דיגיטלי - אי עמידה בדרישת המוסד בתוך 60 יום, לרבות תכנון מקום ייעודי באתר והקמת הממשקים בהצלחה עם גורם שלישי ועם המוסד.	1000 ₪ ליום איחור. ו 25,000 ₪ קנס לכול חודש איחור, מצטבר.

א.כ

19	תקלות מיחשוביות ו/או טכנולוגיות ו/או בתחום התקשורת הגורמות להשבתה של המערכת ו/או גורעות מיכולת הזכאים לבצע הזמנות.	לאחר שעתיים השבתה - 500 ₪ וכל שעה נוספת - 250 ₪ מצטבר. במקרים של גריעה מיכולת הזכאים לקבל את השירות באופן חלקי - לאחר ארבע שעות תקלה - 500 ₪ וכל שעה נוספת 250 ₪ מצטבר.
----	--	---

נספח ח' - אישור קיום הביטוחים

תאריך הנפקת האישור		אישור קיום ביטוחים							
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור									
מבקש האישור		גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור		המבוטח		אומי העסקה		מעמד מבקש האישור	
שם: המוסד לביטוח לאומי		שם:		שם:		שירותי אספקת לינות במלונות וטיפולים פרא רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה		מקבל השירותים	
ח.פ. 500500772		ח.פ.		ת.ז. ח.פ.					
מען: יפו 217 ירושלים		מען:		מען:					
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח		מספר הפוליסה		נוסח ומהדורת הפוליסה		תאריך תחילה		תאריך סיום	
								גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח/שווי העבודה	
								השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	
								מטבע	
								כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	

רכוש	ביט								309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 313 - כיסוי בגין נזקי טבע 314 - כיסוי גניבה פריצה ושוד 316 - כיסוי רעידת אדמה 328 - ראשוניות
אובדן תוצאתי	ביט								309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 313 - כיסוי בגין נזקי טבע 316 - כיסוי רעידת אדמה 328 - ראשוניות 335 - תקופת שיפוי - 24 חודשים

מ.י.ן
9

צד ג'	ביט		20,000,000	20,000,000	נח	302 - אחריות צולבת 304 - הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל/פעילות המבוטח 309 - ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 315 - כיסוי לתביעות מלייל 321 - מבוטח נוסף בגין מעשה ומחדל המבוטח 322 - מבקש האישור יחשב צד שלישי 328 - ראשוניות
אחריות מעבידים	ביט		20,000,000	20,000,000	נח	309 - ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור 319 - מבוטח נוסף ככל שייחשב מעביד של מי מעובדי המבוטח 328 - ראשוניות
אחריות מקצועית	מועד רטרורי לא יאוחר ממועד חתימת הסכם או תחילת שימוש לפי המוקדם		4,000,000	4,000,000	נח	301 - אובדן מסמכים 302 - אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 303 - הוצאת דיבה חשמצה והוצאת לשון הרע 304 - הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל/פעילות המבוטח 309 - ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 321 - מבוטח נוסף בגין מעשה או מחדל המבוטח 325 - מרמה ואי יושר עובדים 326 - פגיעה בפרטיות 327 - עיכוב/שיתוי

מ.נ

עמוד 76 מתוך 104

עקב מקרה ביטוח - 328 ראשוניות 339 - הרחבה לסיכון סייבר									
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את סוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ב' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק החון, ביטוח וחסיכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימת הסגורה)									
076 - שירותי אירוח, כנסים, השתלמויות, פטאי ומלוטאות, 073 - רפואה משלימה, 094 - שירותים מרא רפואיים									
ביטול/שינוי הפוליסה									
שינוי לדעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.									
חתימת האישור									
המבטח:									

נספח ו' – ערבות ביצוע

נספח : נוסח כתב ערבות לקיום תנאי ההסכם – ערבות ביצוע

תאריך: _____

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מספר הטלפון _____

מספר הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217

ירושלים

הנדון: **ערבות מספר** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ ₪ (במילים
שקלים חדשים). הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כלפי מעלה בלבד.

שיוצמד למדד המחירים לצרכן, מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף הערבות)
אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם הזמנה/הסכם _____

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל בתוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב
בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים למק 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 מתאריך _____ עד תאריך _____
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתם

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מספר הבנק ומספר הסניף: _____

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח: _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או הסבה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

חלק ד' – חוברת ההצעה

נספח 1: הצהרת המציע

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם _____

שם מספרו _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

- הננו מצהירים ומאשרים, כי קראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה (להלן – "המכרז").
- קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר בקשנו לדעת, ברשותנו הניסיון, הידע, המומחיות, היכולת וכל יתר התשתיות והאמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה, בשלמות וברמה מקצועית גבוהה וימשיכו להיות ברשותנו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות במידה ותהיינה.
- אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא את כל דרישותיו, אם נזכה בו, בדיוקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות במידה ותהיינה, והכל בהתאם ובכפוף להוראות המכרז והסכם ההתקשרות.
- הנני מצהיר כי אני רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין בקשר עם ביצוע השירותים, ככל שמתנהל רישום כזה, ומחזיק ברישיונות הנדרשים על פי דין לביצוע השירותים, ככל שנדרשים.
- הנני מצהיר כי הצעה זו מוגשת בתום לב וללא כל קנוניה, תכסיסנות, תיאום (ישיר או עקיף) או קשירת קשר עם צד שלישי כלשהו.
- הנני מצהיר כי הצעתי זו הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות שלי על פי מסמכי ההתאגדות שלי ועל פי אישור הנהלתי.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הנני מצהיר ומתחייב בזה כי הצעתי זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי.
- הנני מסכים לכך שהמוסד לביטוח לאומי יפנה ללקוחותיי ולכל אדם אחר, לפי בחירתו, לקבלת מידע בקשר ליכולתי המקצועית, לניסיונו עמי, לטיב העבודות המבוצעות על ידי, למצבי הכספי ולכל מידע אחר עלי שהוא רלוונטי להצעתי ולמכרז והנני מתחייב לסייע למוסד לביטוח לאומי בכך לפי דרישתו.
- ידוע לי ואני מסכים כי הזכייה במכרז אינה מקנה לי בלעדיות בביצוע העבודות הכלולות במכרז. המוסד יהיה זכאי להזמין שירותים מסוג השירותים במכרז גם מספקים אחרים ואני מוותר מראש על כל טענה וא/או דרישה בחקשר זה. ידוע לי ואני מסכים כי המוסד לביטוח לאומי הינו מפעל חיוני הפועל בחירום והשירותים הנדרשים יידרשו גם בשעת חירום.
- ברור לנו שההסכם הינו הסכם מסגרת, שהזמנת השירות על פיו תהיה על פי צרכי המוסד כפי שיהיו מעת לעת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד וללא התחייבות לכמויות כלשהן ובהתאם למחירים בהצעתנו למכרז זה.
- הננו מצהירים כי ידוע לנו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992, יתכן שתהיינה פניות של אחרים לראות את הצעתנו במידה ונזכה. כמו כן אנו מצהירים, כי אין לנו התנגדות לכך ואין צורך לבקש מאיתנו רשות לראות את הצעתנו, בכפוף לחוק חובת המכרזים ותקנותיו ולחוראות המכרז בעניין זה.
- הננו מצהירים, כי אין ולא יהיה באספקת השירותים למוסד על פי מכרז זה, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על המוסד כתוצאה מכך. כמו כן אנו מתחייבים לשפות את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות בשירותים המוצעים.

בכבוד רב,

חתימה וחתימה

שם מורש/י החתימה

תאריך

נספח 2: מסמכי התאגדות של המציע

המציע יצרף בנספח זה את אחד המסמכים הבאים (לפי העניין):

- העתק תעודת רישום על היות המציע, רשום כדין כישות משפטית (ברשם הרלוונטי ע"פ דין) או העתק אישור עוסק מורשה (למציע במעמד עצמאי) בתחום אספקת השירותים הנדרשים במכרז.
- עבור עמותה או חברה לתועלת הציבור או מלכ"ר יש להציג אישור על ניהול תקין בתוקף מרשות התאגידים או לחילופין שלהציג אישור על הגשת מסמכים של יחידת רשם העמותות במשרד המשפטים.

נספח 3: אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי
פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975.

המציע יצרף מסמך התקף למועד הגשת ההצעות למכרז

נספח 4: תצהיר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים

וחוק שכר מינימום

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם _____

שםספר _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

חנני מצהיר כי המציע פועל בהתאם לחוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הנני מצהיר כי מתקיים במציע כדלהלן:

- ☐ המציע ובעל הזיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים ו/או חוק שכר מינימום, בשנה שקדמה למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור לעיל (להלן: "מועד ההגשה").
- ☐ אם המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי חוק עובדים זרים / חוק שכר מינימום – ההרשעה האחרונה לא הייתה בשלוש השנים שקדמו למועד ההגשה.
- ☐ הנני מצהיר כי המציע פועל בהתאם לחוק שכר מינימום, ומשלם שכר עבודה לעובדיו בקביעות כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הנני מצהיר כי מתקיים במציע אחד מאלה:

- ☐ המציע או בעל זיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר מינימום.
- ☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בעבירה אחת לפי חוק שכר מינימום, אך במועד ההגשה חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה.
- ☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום, אך במועד ההגשה חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

לעניין תצהיר זה:

"בעל זיקה" כל אחד מאלה:

תאגיד שבשליטת המציע, נושא משרה אצל המציע, בעל שליטה במציע, תאגיד אחר שבעל השליטה במציע הינו בעל השליטה גם בו.

תאגיד שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של המציע, ותחומי פעילותו של התאגיד דומים במהותם לתחומי פעילותו של המציע.

מי שאחראי מטעם המציע על תשלום שכר עבודה.

אם המציע הינו תאגיד הנשלט שליטה מהותית – תאגיד אחר שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט במציע.

"שליטה" – כמשמעותה בחוק ניירות ערך, תשכ"ח – 1968.

"שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בתאגיד.

"הורשע" – הורשע בפסק דין חלוט, בעבירה לפי חוק שכר מינימום, שנעברה לאחר יום כ"ה בחשוון התשס"ג (31.10.2002).

הנני מצהיר כי שמי הוא _____, כי החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימת, וכי תוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם המצהיר	חתימה וחתימה
-------	-----------	--------------

אישור עו"ד

הנני מאשר כי ביום _____ הופיע בפני עו"ד _____, מר/גב' _____ נושא ת.ז. _____ שמספרה _____, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עלי/ה לומר את האמת וכי ת/יהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרת/ה דלעיל וחתימה/ה עליה בפני.

תאריך	חתימת עו"ד	חתימת ומספר רישיון עו"ד
-------	------------	-------------------------

P.N

נספח 5: תצהיר – קיום חובות בעניין שמירה על זכויות עובדים

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם

_____ שמספרו _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי לחצהיר את האמת, וכי אחיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

הנני מצהיר כי המציע פועל בהתאם לחוק עובדים זרים (איטור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים): הרני לחצהיר בזאת כי ככל שהצעתו של המציע תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, מתחייב המציע לעמוד בדרישות התשלומים הסוציאליים ושכר המינימום לעובדים וכן לקיים אחר כל החיקוקים המפורטים בתוספת להלן (להלן: "דיני העבודה") ובהתאם לחוקי עבודה עתידיים כפי שיהיו בתוקף בכל עת, וכן את האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי שנערך והוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יוערכו או יתוקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה על המציע כמעסיק לצורך אספקת השירותים וזאת, במהלך כל תקופת ההתקשרות ו/או כל תקופת התקשרות מוארכת.

- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה, 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951
- חוק החניכות, תשי"ג-1953
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954
- חוק הסכמים קיבוציים תשי"ז-1957
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959
- חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963
- חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967
- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976
- חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987
- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, תשמ"ח-1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), תשנ"א-1991
- חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד – 1994
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

ק.נ

- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996
 - חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996
 - סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), תשנ"ז-1997.
 - פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998
 - סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998
 - חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, תשס"א-2001
 - סעיף 29 לחוק מידע גנטי, תשס"א-2000
 - חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002
 - חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, תשס"ו-2006
- ידוע לי כי המוסד לביטוח לאומי יהיה רשאי בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה לפיהם מועסקים עובדי, וזאת כדי לוודא את ביצועו של תצהיר זה.
- ברור לי כי כל העובדים שיועסקו על-ידי לצורך מכרז זה הינם מועסקים במסגרת הארגונית שלי, ולא יתקיים בינם לבין המוסד לביטוח לאומי כל קשר של עובד-מעביד.
- זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחתימה	שם המצהיר	תאריך
--------------	-----------	-------

אישור עו"ד

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

חתימת ומספר רישיון עו"ד	חתימת עו"ד	תאריך
-------------------------	------------	-------

נספח 6: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם

_____, שמספר _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אחיה צפורה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

1. הנני מכהן/ת בתפקיד _____ במציע. [למחוק אם מיותר]
2. הנני מוסמך/ת ליתן, ונותן/ת תצהיר זה, בשמו ומטעמו של המציע. [למחוק אם מיותר]
3. העובדות המפורטות בתצהיר זה ידועות לי מתוקף תפקידי האמור, ממסמכים שבהם עייתי ומחקירה ודרישה שביצעתי. [למחוק אם מיותר]

הצהרה קיום דיני עבודה – הצהרה סעיף 22 לחוק

4. עד למועד האחרון להגשת הצעות, לא הורשע המציע ובעל הזיקה למציע, ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), תשנ"א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות כאמור – עד למועד האחרון להגשת הצעות, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה בעבירה.
5. המונחים "אמצעי שליטה", "החזקה" ו-"שליטה" משמעים: כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
6. לענין תצהיר זה, "בעל זיקה", "הורשע" ו"עבירה" – כמשמעותם בסעיף 22 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "החוק").

ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות – הצהרה סעיף 12 לחוק

נא לסמן בריבוע את החלופה הרלוונטית מבין האפשרויות הבאות:
נכון למועד הגשת ההצעות:

- ☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע.

או

- ☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן; וכן, אם המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, הוא מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; וכן, אם התחייב המציע בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות פסקת משנה (ב) לסעיף 12(2) לחוק, ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור באותה פסקת משנה – הוא הצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.
- לצורך סעיף זה: "מעסיק" – כמשמעותו בחוק שוויון זכויות.

P.N

המציע מצהיר על התחייבותו להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות על-פי מכרז זה (אם הצעתו תיבחר כהצעה הזוכה במכרז).

הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם המצהיר	חתימה וחתימת
-------	-----------	--------------

אישור ע"ד

אני עו"ד _____ מ.ר. _____ מאשר בזה, כי ביום _____
התייצב בפני מר/גב' _____, המוכר/ת לי אישית / שזיהיתיו/ה לפי ת.ז. מס' _____, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל, וחתם/ה עליה בפני.

תאריך	חתימת עו"ד	חותמת ומספר רישיון עו"ד
-------	------------	-------------------------

N.P.

נספח 7: תצהיר על עמידת המציע בתנאי הסף המקצועיים במכרז

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם _____, שמספרו _____, (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

1. הנני מכהן/ת בתפקיד _____ במציע.
2. הנני מוסמך/ת ליתן, ונותן/ת תצהיר זה, בשמו ומטעמו של המציע.
3. העובדות המפורטות בתצהיר זה ידועות לי מתוקף תפקידי האמור, ממסמכים שבהם עייתי ומחקירה ודרישה שביצעתי.
- 3.1. להוכחת תנאי סף בסעיף 3.3.1 למכרז - המציע מצהיר כי סיפק שירותים להזמנות שירותי תיירות בישראל (כמוגדר להלן) בהיקף של לפחות 50,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים הקלנדריות 2022, 2023, 2024. מצ"ב בנספח 8 להלן אישור ר"ח לאימות הצהרה זו.
- 3.2. להוכחת תנאי סף בסעיף 3.3.2 למכרז - המציע מצהיר כי סיפק שירותי תיירות (כמוגדר להלן) כמפורט להלן (יש להשלים):

שנה קלנדרית	באמצעות אתר הזמנות אינטרנטי המופעל על ידו	באמצעות מרכז הזמנות טלפוני המופעל על ידו
2022		
2023		
2024		

- 3.3. להוכחת תנאי סף בסעיף 3.3.3 למכרז - המציע מציג את בעלי התפקיד להלן (יש להשלים, וכן יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה בנספח 9 להלן):

3.3.1. מנהל הפרויקט _____ ת"ז _____, שהינו בעל תואר אקדמאי _____ ממוסד _____, וכן בעל ניסיון בניקוד מוקד הזמנות לשירותי תיירות בישראל כמפורט להלן -
יש להשלים פרטים לגבי ניסיון רלוונטי של מנהל הפרויקט המוצע):

3.3.2. להוכחת תנאי סף בסעיף 3.3.3 למכרז - המציע מציג אחראי טכנולוגי _____ ת"ז _____, שהינו בעל תואר אקדמאי _____ ממוסד _____, וכן בעל ניסיון בניהול של 3 נתוני שירותים בתחום של שירותי תמיכה לאתר ההזמנות ומרכז הזמנות המופעל על ידי המציע יש להשלים פרטים לגבי ניסיון רלוונטי של האחראי הטכנולוגי המוצע):

הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

ק.נ
א.ר

תאריך שם המצהיר חתימה וחותמת

אישור עו"ד

אני עו"ד _____ מ.ר. _____ מאשר בזה, כי ביום _____
התייצב בפני מר/גב' _____, המוכר/ת לי אישית / שזיהיתיו/ה לפי ת.ז. מס' _____
ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים
הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל, וחתם/ה עליה בפני.

תאריך חתימת עו"ד חותמת ומספר רישיון עו"ד

נספח 8: אישור רואה חשבון על מחזור כספי

[יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח, ניתן צרף אישור לכל סל בנפרד]

תאריך: ____/____/____

לכבוד

(שם המציע) _____

הנדון: מחזור כספי (הכנסות) המציע

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של _____ המגישה הצעה למכרז במכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה (להלן "המכרז") מאשרת כי ביקרנו את ההצהרה של המציע _____ ח"פ _____ (להלן "המציע"), בדבר המחזור הכספי של המציע, הכלולה בנספח 7 להצעת המציע למכרז האמור ואשר מתייחסת **לכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024**, מצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.

הצהרה זו הינה באחריות ההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצהרה בהתבסס על ביקורתנו. ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ונקטנו את אותם נהלי ביקורת אשר ראינו אותם כדרושים לפי הנסיבות. הביקורת בוצעה במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה. הביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבוונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המציע וכן הערכת נאותות ההצגה וההצהרה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

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

בכבוד רב,

חתימה וחותמת רואי החשבון

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

נספח 9: פרטים על אנשי המפתח המוצגים

לכל איש מפתח יש לצרף קורות חיים, תעודות השכלה

נספח 10א: הצעת המחיר לאשכול א'

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

(יש להגיש במעטפה סגורה ונפרדת לאשכול א' ולרשום עליה "הצעת מחיר לאשכול א'")

להלן הצעת המחיר של _____ (שם המציע), מס' תאגיד _____
(להלן - "המציע") לאשכול א' מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים
בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה (להלן "המכרז"):

הנחיות כלליות להגשת הצעת המחיר:

1. בנספח זה יש להגיש את נספח 18 למכרז גיליון אשכול א', לאחר מילוי הצעת המחיר על ידי המציע. בעמוד זה יש להגיש נוסח ב PDF של המטריצה. כמו כן יש להגיש העתק באקסל.
2. אין להוסיף לטופס הצעת המחיר הערות כלשהן, אין לערוך בו שינויים ואו השמטות מכל סוג שהוא ואין להוסיף להצעת המחיר כל מסמך נלווה אחר. עריכת שינויים בטופס הצעת המחיר לרבות הוספת הערות או מחיקות ולרבות צירוף מסמך נלווה להצעת המחיר - עלולה להביא לפסילת ההצעה כולה.
3. מובהר, כי התיאור המופיע בטבלת הצעת המחיר היא תמציתי בלבד ובכל מקרה יחייב את הספק הפירוט המלא המופיע במסמכי המכרז.

חתימה וחותמת המציע

תאריך

ק.נ

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

2

נספח 10 הצעת המחיר לאשכול ב'

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

(יש להגיש במעטפה סגורה ונפרדת לאשכול א' ולרשום עליה "הצעת מחיר לאשכול ב'")

להלן הצעת המחיר של _____ (שם המציע), מס' תאגיד _____
(להלן - "המציע") לאשכול ב' מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים
בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה (להלן "המכרז"):

הנחיות כלליות להגשת הצעת המחיר:

4. בנספח זה יש להגיש את נספח 18 למכרז גיליון אשכול ב', לאחר מילוי הצעת המחיר על ידי המציע. בעמוד זה יש להגיש נוסח ב PDF של המטריצה. כמו כן יש להגיש העתק באקסל.
5. אין להוסיף לטופס הצעת המחיר הערות כלשהן, אין לערוך בו שינויים ואו השמטות מכל סוג שהוא ואין להוסיף להצעת המחיר כל מסמך נלווה אחר. **עריכת שינויים בטופס הצעת המחיר לרבות הוספת הערות או מחיקות ולרבות צירוף מסמך נלווה להצעת המחיר - עלולה להביא לפסילת ההצעה כולה.**
6. מובהר, כי התיאור המופיע בטבלת הצעת המחיר היא תמציתי בלבד ובכל מקרה יחייב את הספק הפירוט המלא המופיע במסמכי המכרז.

חתימה וחותמת המציע

תאריך

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

ק.נ

2/10

נספח 11: אישור עו"ד על פרטי המציע, התאגדות ומורשי חתימה

לכבוד המוסד לביטוח לאומי

הנדון מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא

עבור נפגעי פעולות איבה

1. שם המציע:			
2. סוג ההתאגדות:			
3. תאריך הרישום:			
4. מספר תאגיד בשם הרלוונטי:			
5. פרטי איש קשר			
שם:			
כתובת:			
דוא"ל:			
טלפון:			
פקס:			
6. פרטי מורשי חתימה			
שם מורשה החתימה	מס' תעודת זהות	תפקיד אצל המציע	דוגמת חתימה

הנ"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע: ביחד / לחוד (יש להקיף בעיגול).

בכבוד רב,

תאריך	שם מורשה חתימה	חתימה וחותמת המציע
תאריך	שם עו"ד	מס' רישיון
טלפון	כתובת	חתימה וחותמת עו"ד

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

17.11.2025

נספח 12: התחייבות לשמירה על סודיות

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217, ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירה על סודיות

- הואיל והמוסד לביטוח לאומי (להלן "המוסד") פרסם את מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה (להלן: "השירותים");
- והואיל והמציע _____ (להלן: "המציע") מעוניין להשתתף במכרז זה;
- והואיל והמוסד התנה השתתפות המציע במכרז בתנאי שהמציע והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע, וכן על סמך התחייבות המציע לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;
- והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בשירותים במוסד ו/או בקשר אליהם יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים (לרבות המסמכים הטכניים (נספחים ב1-ב3) אשר יימסרו לי כחלק ממסמכי השלב השני), שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למוסד ו/או הנוגע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודוחות (להלן: "המידע");
- והואיל והוסבר לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית.

אי לזאת אני הח"מ מתחייב בפניכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת ביצוע השירותים או לאחר מכן לא אגביל זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ לרבות מסמכי המכרז על כל נספחיו שיימסרו לי או דבר בין ישיר ובין עקיף לצד כל שהוא.
3. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
4. להחזיר את העובדים מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו באם אזכה במכרז.
5. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

ק.נ

26

6. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
7. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד שאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב ביצוע העבודה או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב ביצוע העבודה או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
8. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרם לי להיות במצב של חשש ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע השירותים כאמור לעיל. לעניין זה ניגוד עניינים לרבות - העדר קירבה משפחתית לעובדי המוסד או לנותני שירותים למוסד לפי כללי שירות המדינה מינויים (סייגים בקרבת משפחה - בן או בת זוג, לרבות ידוע בציבור, הורה, הורי הורה, בן, בת, אח, אחות, גיס, גיסה, דוד, דודה, אחייך, אחיינית, חותנת, חם, חמות, חתן, כלה, נכד או נכדה, סב או סבתא, לרבות קרבה משפחתית חורגת או קרבה הנוצרת עקב אימוץ.
9. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ואו הנמצא ברשותכם ואו הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק העונשין, התשל"ז - 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבניכם.

תאריך:

מספר תעודת זהות של החותם

שם מלא של החותם

המציע

הכתובה

ק.נ

נספח 13א: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אישור רואה חשבון ותצהיר

מציע העונה על הדרישות לתיקון לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002 (בנספח זה - "החוק"), לעניין עידוד נשים בעסקים נדרש לצרף להצעתו אישור ר"ח ותצהיר מאושר על-ידי עורך-דין לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

להלן ההגדרות שנקבעו בסעיף 22 לחוק:

אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:	
(1) אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה;	"אישור"
(2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;	
כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;	"אמצעי שליטה"
נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;	"מחזיקה בשליטה"
מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;	"נושא משרה"
חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל;	"עסק"
עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה אישור;	"עסק בשליטת אישה"
בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא;	"קרוב"
תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.	"תצהיר"

תצהיר

אני הח"מ _____ נושאת ת"ז _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייבת ומצהירה בזאת כדלקמן:

המציע _____ נמצא בשליטתי בהתאם לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002, לעניין עידוד נשים בעסקים.

זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

אישור ע"ד

אני עו"ד _____ מ.ר. _____ מאשר בזה, כי ביום _____ התייצב בפני מר/גב' _____, המוכרת לי אישית / שזיהיתיה לפי ת.ז. מס' _____, ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל, וחתם/ה עליה בפני.

חתימה וחותמת

תאריך

אישור רו"ח

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הנני מאשר כדלקמן:

אני מאשר בזאת כי:

המציע הינו עסק בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ובהתאם לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002, לעניין עידוד נשים בעסקים.

המחזיקה בשליטה במציע היא גב' _____ נושאת ת.ז. _____.

וכי לא מתקיים אף אחד מאלה:

1. אם מכתן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
2. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.

בכבוד רב, _____ שם, חתימה וחותמת

נספח 13: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת איש מילואים

המוסד לביטוח לאומי

יפו 217, ירושלים

(להלן: "המוסד")

תצהיר על שליטת במציע של איש מילואים לפי תקנה 12' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992

אני הח"מ _____ (שם מלא של המציע) מס' תאגיד/ עוסק מורשה/ ת"ז _____ (יש לבחור את החלופה ולמלא בהתאם), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

הנני מכהן/ת בתפקיד _____ במציע. [למחוק אם מיותר]

הנני מוסמך/ת ליתן, ונותן/ת תצהיר זה, בשמו ומטעמו של המציע. [למחוק אם מיותר]

העובדות המפורטות בתצהיר זה ידועות לי מתוקף תפקידי האמור, ממסמכים שבהם עיינתי ומחקירה ודרישה שביצעתי. [למחוק אם מיותר]

המציע מצהיר כי מחזיק השליטה במציע הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, וכי המציע איננו "עסק גדול".

לעניין זה:

"מחזיק בשליטה" – משרת מילואים פעיל שהוא נושא משרה בעסק אשר מחזיק, לבד או יחד עם משרתי מילואים פעילים אחרים, במשרת או בעקיפין, ב-50% או יותר מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק זעיר, קטן או בינוני. "אמצעי שליטה" לעניין זה – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"עסק גדול" לעניין זה: "עוסק מורש או מוסד כספי, כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, המעסיק יותר מ-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החתום בשם המציע

תאריך

אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע כאמור לעיל

חתימה וחותמת

מספר רישיון

של מלא של עו"ד

תאריך

נספח 14: הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217

ירושלים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שחזרתי 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 מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' ולצורך ביצוע אספקת טובין נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המוסד לביטוח לאומי.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החתום בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע כאמור לעיל

תאריך	שם מלא של עו"ד	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	----------------	-------------	--------------

נספח 15: התחייבות לעריכת ביטוחים

המוסד לביטוח לאומי

יפו 217

ירושלים

(להלן: "המוסד")

הנדון: התחייבות לעריכת ביטוחים -- אישור מוקדם לתנאי ביטוח

1. הרינו לאשר בזאת כי הובאו לעיונו תנאי הביטוח בסעיף 18 להסכם המסגרת שיחתם עם המציע אשר יזכה בקשר מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה.
2. אנו מאשרים כי וידאנו מול חברת הביטוח כי זו תסכים לבטח אותנו בהתאם לנדרש בסעיף 18 להסכם, ועלויות כיסוי הביטוח נלקחו בחשבון בהצעתנו.
3. ידוע לנו כי היה ולא נעמיד את הביטוחים בהתאם לדרישות הביטוח הלאומי במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה לביטוח הלאומי הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את הזכייה.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת המציע

תפקיד

שם החותם

תאריך

ק.נ

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

א.ק

נספח 16 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד ב _____
(ככל שהמציע הינו תאגיד/עסק)

מצהיר בזאת בקשר מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה כי:

1. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
2. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או מציע אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
3. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
4. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
5. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
6. הצעה זו של מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

ככל שמדובר בתאגיד:

7. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
 8. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
- אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	(שם התאגיד)	(חותמת התאגיד)	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-------------	----------------	-----------	--------------

אישור עורך דין לתצהיר בדבר אי תיאום הצעות

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמה על ידי ת.ז. _____ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליה/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לינות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

ק.נ

נספח 17: התחייבות לשמירה ולקיום נהלי הביטחון של המוסד

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217

ירושלים

א.ג.ג.

הנדון: התחייבות לשמירה ולקיום נהלי הביטחון של המוסד

הואיל ולפי הסכם התקשרות מיום ____/____/____ שבין: _____ להלן: "הספק"
לבין: המוסד לביטוח לאומי (להלן: "המוסד")
מזמין המוסד מהספק _____

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. כל עובדי המציע המטפלים בזכאי הביטוח הלאומי יעברו בדיקת רישום פלילי במשטרת ישראל בטרם תחילת אספקת השירות למוסד.
2. עובדי המציע המטפלים באספקת השירות לזכאי המוסד יוחתמו על טופס שמירת סודיות.
3. לעובדי המציע תתאפשר גישה לקובץ הזכאויות שיועבר על ידי אגף נפגעי פעולות איבה במוסד רק במערכות המחשוב של המציע ועל פי הנחיות אבטחת המידע שיוגדרו על ידי המוסד.
4. אנו מתחייבים לאפשר לנציג אגף הביטחון במוסד לבצע ביקורת במשרדינו מעת לעת לבדיקת קיום הנחלים.
5. ידוע לי כי המוסד לביטוח לאומי הינו מפעל חיוני הפועל בחירום והשירותים הנדרשים יידרשו גם בשעת חירום.

ולראיה באתי על החתום

תאריך _____

מספר תעודת זהות _____

שם פרטי ושם משפחה _____

חתימה + חותמת הספק _____

שם נציג הספק _____

שם הספק _____

מכרז מ(2010) 2025 לאספקת לניות במלונות וטיפולים רפואיים בחמי מרפא עבור נפגעי פעולות איבה

P.N

2/10

נספח 18: המטריצה

מפורטת בקובץ נפרד