

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--



המוסד לביטוח לאומי
אגף פיתוח שירותים (קרנות)

בקשה לקבלת הצעות

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

מכרז מספר מ(2013)2010

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

תוכן עניינים

4	מכתב פניה	
4	1. רקע	
6	2. הגדרות:	
9	3. משך ההתקשרות:	
9	4. תנאי הסף להשתתפות במכרז	
11	5. ביטוח	
11	6. זכויות קניין	
11	7. עסק בשליטת אשה	
11	אופן התנהלות המכרז	
11	8. קבלת מסמכי המכרז ושאלות הבהרה:	
11	9. הגשת ההצעה:	
12	10. העותק המקורי:	
12	11. הצעת המחיר:	
12	12. מבנה ההצעה:	
12	13. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו	
12	14. תוקף ההצעה:	
12	15. עיון במסמכי המכרז:	
13	16. תנאי לבחירת הזוכה:	
13	17. החתימה על החוזה:	
13	18. קשר בין המכרז לחוזה:	
13	19. הצעה מסויגת או מותנית:	
14	נספחי המכרז	
15	נספח א' למכרז	
15	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	
16	נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה	
26	נספח ג' - נוסח כתב ערבות הגשה:	
27	נספח ד' - החוזה	
39	נספח 1 לחוזה – מפרט דרישות שרות, טכנולוגיה ותשתיות:	
39	1 כללי:	
39	2 הניסוי	

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

39	אזור מתן השירות	3
39	מפקח התכנית	4
40	מנהל התכנית (מטעם הספק)	5
40	הקהלים המשתתפים בתכנית:	6
41	שלבי התכנית	7
41	שלב ההתארגנות:	7.1
42	שלב ביצוע התכנית:	7.2
42	מוקד	8
44	אתר אינטרנט של התכנית	9
45	תהליכי העבודה בתכנית:	10
46	תהליכי קליטת משתמשים ויציאת משתמשים	
48	תהליכי ניטור והתערבות	
53	תהליכי דיווח תקופתי	11
54	אחריות ושירות	12
56	לחיצה המצוקה:	13
58	תוכנת איתור:	14
60	נספח 2 לחוזה - נוסח כתב ערבות ביצוע (יוגש לאחר זכייה במכרז)	
62	נספח 3 לחוזה - הצהרה בדבר שמירה על סודיות	
64	נספח 4א: תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים	
66	נספח 4ב: תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	
68	נספח 5 לחוזה - הצהרת המציע	
70	נספח 6 לחוזה - ביטוחים	
74	נספח 7 לחוזה - הרשעות קודמות או העדרן	
76	נספח 8 לחוזה - שימוש בתוכנות מקוריות	
77	נספח 9 לחוזה - רמת שירות נדרשת וקנסות על חריגות מרמת השירות	

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

מכתב פניה

1. רקע

המוסד לביטוח לאומי (להלן: ה"מוסד") מבקש בזאת לקבל הצעות לביצוע תכנית לסיוע ולתמיכה בחולי דימנטיה (להלן **המשתמשים**) והתומכים בהם באמצעות מוקד ולחיצה מצוקה אישיים מבוססי זיהוי מקום GPS, ולמתן שירותים נוספים שיפורטו להלן, וכן לסיוע בעריכת ניסוי שמטרתו בחינת יעילות התכנית. התכנית והניסוי יערכו במשך שלוש שנים. המוסד מתכנן לשתף בתכנית כ 500 משתמשים.

מטרות התכנית

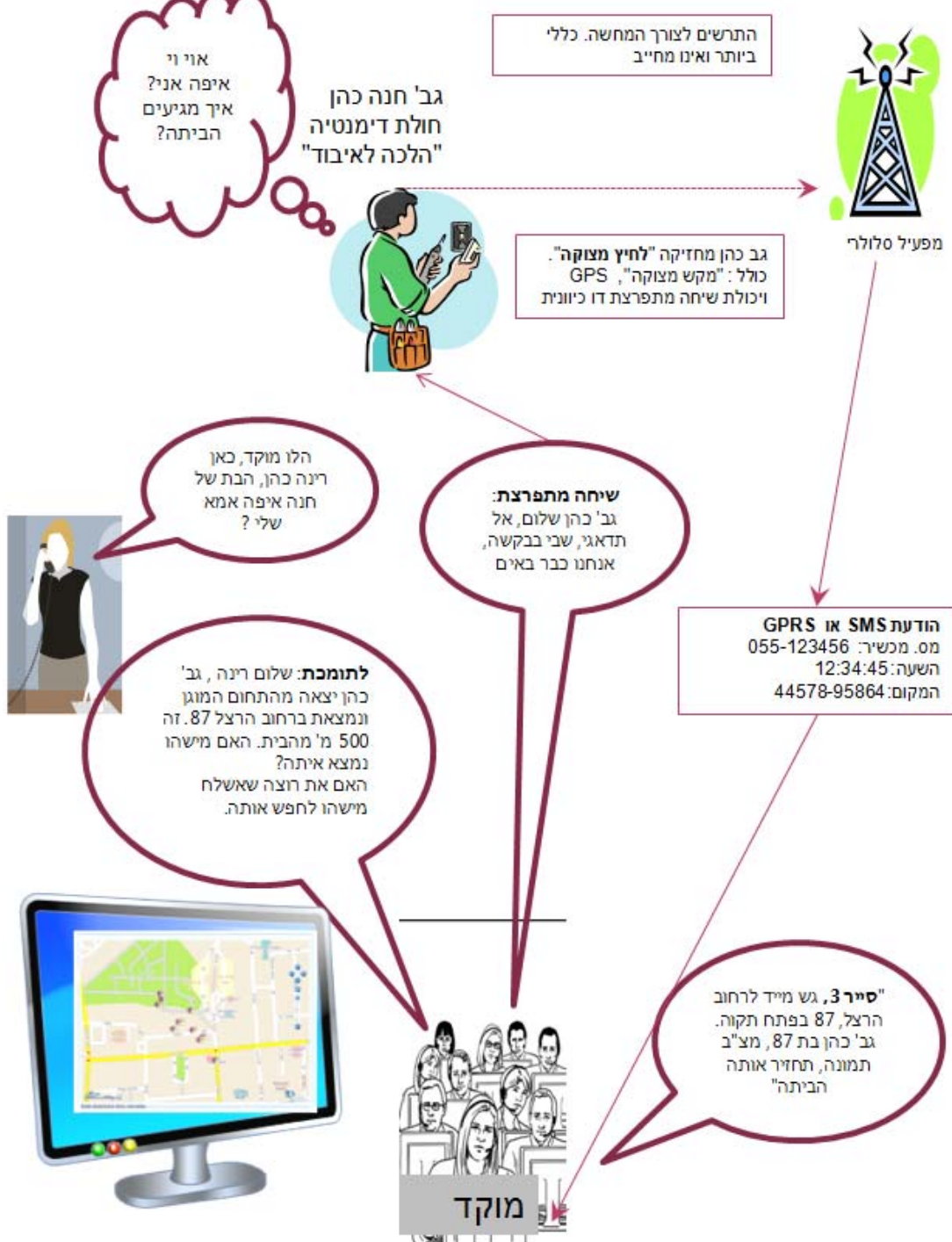
- הפחתת הנטל הגבוה המושת על בני המשפחה של חולי הדימנטיה ועל התומכים האחרים בחולי הדימנטיה
- מניעת התרחקותם של המשתמשים בלחיצה המצוקה מתחומים בטוחים (תחום בטוח הינו תחום סביב ביתו או מקום עבודתו או מקום אחר בו נוהג המשתמש לשהות).
- הפחתת מספר ההיעלמויות וקיצור משך הזמן בו לא ידוע מקום הימצאם של המשתמשים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

תיאור מפורט של התכנית מובא ב"מפרט" (נספח 1 לחוזה).

תיאור סכמטי של התכנית מוצג בעמוד הבא.

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

תרשים כללי



מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

2. הגדרות:

לצורך מכרז זה, להלן המשמעות של המושגים הבאים:

- המזמין/המוסד:** המוסד לביטוח לאומי או מי מטעמו.
- משרד ראשי:** משרד הנהלת המוסד לביטוח לאומי בירושלים.
- המכרז** – מסמך זה לרבות כל פרקיו, חלקיו, נספחיו ותשובות לשאלות או הבהרות, אם יהיו כאלה.
- "מסמכי המכרז"** – מסמך זה על נספחיו.
- "תנאי המכרז"** – התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
- "הספק"**: הזוכה עפ"י מכרז זה.
- "ספק משנה"**: מי שהמזיע יתקשר איתו לקבלת חלק או כל השירותים בהתאם לדרישות במכרז זה.
- "אזור הניסוי"** – האזור הגיאוגרפי בו יתנהל הניסוי, שגבולותיו יוגדרו במפרט.
- "אתחלה"**: ביצוע כל תיקון ו/או פעולה אחרת הנדרשת כדי שהמערכת תפעל באופן תקין, כמוגדר בדרישות המכרז.
- "אישור התחלת עבודה"**: אישור שינתן על ידי המפקח, לאחר שיערוך בדיקות ויקבע כי נתקיימו הדרישות להתחלת העבודה. אישור זה מהווה תנאי לתחילת זימון משתמשים וקליטתם בתכנית.
- "איזור בטוח"** או **"תחום בטוח"** - איזור הפתוח בגבולות ווירטואליים שבו אמור המשתמש לשהות.
- "אתר תחזוקה"** – מקום בו יכול המשתתף למסור מכשירים לתיקון או לקבלם לאחר תיקון, או לקבל שירותים אחרים כמוגדר במפרט.
- "בעל שליטה"** – כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א -1981.
- "גבולות וירטואליים"** – קו המשורטט במפה ותוחם "איזור בטוח" (ראה להלן).
- "המפרט"** או **"המפרט הטכני"** – מפרט דרישות שרות, טכנולוגיה ותשתיות, המצורף כנספח מספר 1 לחוזה.
- "התכנית"** - מכלול כל הפעולות שתבוצענה על ידי הספק וכל המשתתפים, כמתואר בכל מסמכי המכרז לרבות הנספחים.
- "המערכת"** – מכלול כל העובדים, התהליכים, השירותים, הציוד, הרשתות, המכשירים, וכל שאר הגורמים הנכללים במכרז זה.
- "המפקח על התכנית"** (או **"המפקח"**) – מי שמונה על ידי המוסד לפקח על ביצוע התוכנית. תפקידו וסמכויותיו יוגדרו במפרט.
- "חוזה ו/או הסכם"** – חוזה ההתקשרות המצורף כנספח ד' למסמכי המכרז.
- "חיוויים"** – מכלול האינדיקציות שניתן לקבל מהמערכת לרבות: המקום (הגיאוגרפי) בו נמצא לחיצ המצוקה, אות המתקבל במוקד עקב לחיצה על מקש מצוקה, לחיצ המצוקה פועל (ON), מצב סוללה וכל מידע רלוונטי אחר.
- "חריגה מתחום בטוח"** - אירוע המתרחש כאשר לחיצ המצוקה (הנישא על ידי המשתמש) חוצה גבול וירטואלי. אירוע זה יפעיל חיווי מתאים במוקד גם ללא לחיצה.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

"יומן אירועים" (או "יומן"): יומן ממוחשב, בו ירשמו (באופן אוטומטי או בהקלדה) כל האירועים מכל סוג המתרחשים במערכת, לרבות אירועים קריאות למוקד, פעולות המוקדן, אירועים הנוצרים אוטומטית על ידי מערכות המחשב, פניות לאתרי תחזוקה וכל ארוע אחר המתואר במסמכי המכרז, במגמה לאפשר תחקור וניתוח אירועים ומצבים שקרו בעת הפעלת המערכת.

"לחיצה מצוקה" - מכשיר איתור יעודי נייד המבוסס על זיהוי מיקום והכל כמוגדר במפרט הטכני.

"מוקד שליטה ובקרה" (או "המוקד") - מרכז שליטה ובקרה מאויש על ידי לפחות שני מוקדנים פעילים בעת ובעונה אחת, הנותן שירותי איתור וסיוע למשתמשים במצוקה ולתומכים בהם, מקבל קריאות ממשתמשים באמצעות לחיצה מצוקה מקבל ומוסר הודעות ושלוח אתרעות לגורמים הרלוונטיים השונים והכל כמפורט במפרט הטכני.

"מוקד שירות" - מרכז לקבלת דיווחים מכל הסוגים (בטלפון, בפקס באימייל, וב SMS), להעברת הודעות למוקד השליטה והבקרה, למתן הדרכה (בטלפון בפקס או באימייל- לפי בחירת המשתתף) בתפעול רכיבים של המערכת ולטיפול בתקלות. מוקד השרות יכול להיות משולב או נפרד ממוקד השליטה והבקרה.

"מוקדן" - עובד מוקד

"מנהל התכנית" מי שמונה על ידי הספק לנהל את התכנית, תפקידו מוגדר במפרט.

"מקש מצוקה" - מקש (כפתור) המותקן בלחיצה המצוקה ואשר לחיצת המשתמש על מקש זה מאותתת למוקד כי המשתמש נמצא במצוקה.

"משתמש" - חולה דימנטיה או אפוטרופוס עפ"י דין של אותו אדם או כל אדם שהמוסד אישר ונתן לו הפניה להשתתף בתכנית במסגרת הסכם זה.

"משתמש פעיל" - משתמש שעבר את תהליך הקליטה, חתם על טופס הצטרפות לתכנית ואשר לא הפסיק או הקפיא את השתתפותו בתכנית.

"משתתף, משתתפים" - שם כולל לקהל משתתפי התכנית לרבות המשתמשים, תומכיהם, המתנדבים ועורכי הניסוי.

"מתנדב" - אדם המתנדב מפעם לפעם, לסייע למשתמשים בפעולות שונות. המתנדבים מאורגנים ופועלים במסגרות שונות.

"נהלי עבודה" תיאור השיטה בה נדרש הספק לפעול במסגרת התכנית.

"ניסוי" - התכנית המתוארת במכרז זה תבוצע במסגרת ניסוי במסגרתו יבחן השימוש בלחיצה המצוקה וילמדו לקחים להמשך הפעלת התכנית.

"ערכת לחיצה המצוקה" - ערכה הכוללת לחיצה מצוקה, מנשא/ נרתיק, סוללה/ות נטענות מקוריות, מטען.

"סייר" - עובד הספק, שתפקידו להגיע במהירות למשתמשים במצוקה (בהתאם ל"נוהל מצוקה").

"שירות" - כל תפקיד או מטלה שהוטלה על הספק במכרז זה לרבות: אספקת לחיצה מצוקה, התקנה, הפעלה, הדרכה ולווי שוטף, מתן שירותי תחזוקה ואחריות ללחיצה, הקמה והפעלת מוקד, ביצוע תהליכי העבודה והנהלים והכל כמוגדר במכרז זה.

"תומך" - אדם המסייע למשתמש חולה הדימנטיה בתפקוד יומיומי. לחולה אחד

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

יכולים להיות תומכים אחדים.

"תחום בטוח" – ראה איזור בטוח

"תהליכי העבודה" תיאור השיטה או הנהלים על פיהם נדרש הספק לפעול
במסגרת התכנית.

"תיחום גיאוגרפי" – שרטוט גבולות וריטואלים שניתן יהיה להפעיל דרך
מערכת הבקרה ו/או המפה, באמצעותה ניתן יהיה להגדיר אזורים וירטואליים.

"תוכנת איתור" – תוכנה הפועלת באינטרנט והמיועדת לסייע לתומכים
במשתמשים, ומאפשרת להם לראות על גבי מפה היכן נמצא המשתמש וכן לבצע
פעולות נוספות כמוגדר במפרט.

GSM – Global System for Mobile Communication: [תקן](#) לרשתות

[תקשורת סלולרית](#).

GPS – Global Positioning System מערכת איכון עולמית היא [מערכת](#)

[ביווט לוויינית](#).

"תצהיר בכתב" – תצהיר בכתב כמשמעו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות

[נוסח חדש] התשל"א – 1971.

טבלת תאריכים ומועדים ופרטים נוספים

להלן ריכוז המועדים הקבועים במסמכי המכרז. המועדים רוכזו בטבלה זו לנוחות כל הגורמים.

טבלה 1 - טבלת מועדים ותאריכים ופרטים נוספים

ספרור	מהות המועד/ מהות הפרט	סימוכין במסמכי המכרז	המועד/ הפרט
1	מספר המכרז	מכתב הפניה, סעיף 9	מ(2013)2010
2	מועד הצגת המכרז באתר האינטרנט של המוסד ופרסום מודעה בעיתונות	מכתב הפניה, סעיף 8	יום חמישי 18.3.2010
3	מועד אחרון להגשת שאלות, השגות ובקשות הבהרה	מכתב הפניה, סעיף 8	יום רביעי 14.4.2010 שעה 12.00
4	מתן תשובות לשאלות. התשובות תינתנה באתר האינטרנט של המוסד.		יום ראשון, 25.4.2010
5	מועד אחרון להגשת ההצעה	מכתב הפניה, סעיף 9	יום רביעי 12.5.2010 שעה 12.00
6	תוקף הערבות	מכתב פניה, סעיף 4.2	31.12.2010

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

3. משך ההתקשרות:

משך ההתקשרות יהיה ל 36 חודשים ממועד הודעת הזכיה במכרז. על אף האמור לעיל, למוסד שמורה הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לשתי תקופות נוספות של 12 חודשים נוספים כל אחת (סה"כ 60 חודשים), כמפורט בסעיף 12 לחוזה (החוזה מהווה נספח ד' למכרז).

4. תנאי הסף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז מציעים העונים במועד הגשת ההצעה על תנאי הסף המפורטים בסעיפים

קטנים 4.1–4.8 להלן:

4.1. צורת ההתאגדות של המציע:

כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז על המציע להיות בעת הגשת ההצעה תאגיד הרשום בישראל על פי כל דין.
לא ניתן להגיש הצעה משותפת למספר תאגידים.
על המציע לצרף להצעתו:

- אישורים מתאימים לגבי רישום התאגיד.
- אישור על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס התשל"ו-1976.
- פרטי מורשי החתימה מטעם המציע, המוסמכים לחייב את התאגיד בחתימתם על גבי הטופס בנספח א' למכרז.

4.2. ערבות בנקאית/ביטוחית אוטונומית :

כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז על המציע לצרף לטופס ההצעה ערבות בנקאית אוטונומית או ערבות של חברת ביטוח בישראל שקיבלה רשיון משרד האוצר לתת ערבויות במכרזים ממשלתיים, על שם המציע בסכום של 15,000 ₪, שתהיה בתוקף עד ליום הנקוב בטבלה 1 לעיל, וזאת בנוסח המצורף כנספח ג' למכרז. ערבות שלא בנוסח המצורף-תפסול את ההצעה.

בנסיבות של התארכות תהליך בחירת ההצעות מכל טעם שהוא, תהיה ועדת המכרזים רשאית (אך לא חייבת) לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף הערבות בתקופה נוספת, כפי שתמצא לנכון. אי-הארכת תוקף הערבות לבקשת המוסד שקולה לחזרה מההצעה ותוביל לפקיעתה.

מציע שיזכה במכרז יידרש להחליף את ערבות ההצעה בערבות ביצוע צמודה למדד על סך 30,000 ₪, שתהיה בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות.
המציע יציין על עותק ההצעה שאליה מצורפת הערבות המקורית – "מצורפת ערבות מקורית".

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

4.3. **תצהיר בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה** - על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ובעלי שליטה בו, בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח 4' לחוזה.

4.4. **תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים** - על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ובעלי שליטה בו, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי הרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השרותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח 4' לחוזה.

4.5. ניסיון המציע:

4.5.1. המציע בעל ניסיון מוכח של שנה לפחות (במשך 5 השנים האחרונות) בהפעלת מוקד הנותן שירותים בתחומי הסיעוד ל 100 מקבלי שירות לפחות, הפועל 24 שעות ביממה בכל ימות השנה. יודגש בזאת כי המציע בעצמו חייב לעמוד בתנאי זה.

4.5.2. למציע ניסיון של שנה לפחות, במתן שירותים המקיימים את כל המאפיינים הבאים בעת ובעונה אחת (תנאים מצטברים):

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

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

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

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

4.6. לחיצה המצוקה: לחיצה המצוקה שיוצעו על ידי הספק במסגרת מכרז זה, הינם מוצר מדף העומד בדרישות המפרט וזמינים להפעלה במועד חתימת החוזה עם הזוכה.

4.7. יכולת הפעלת השירות:

המציע יצהיר כי יש לו הידע, הנסיון, האמצעים הכישרונים הדרושים והיכולת לביצוע התכנית ולעמידה בכל הדרישות המפורטות בכל מסמכי המכרז ובמיוחד בכל הדרישות המופיעות במפרט (ראה נוסח ההצהרה בנספח ב')

4.8. עמידה בתקנים ורישיונות:

למציע תו תקן ממכון התקנים וכל האישורים הנדרשים עפ"י חוק להפעלת מוקד ומתן שירות ללחיצה המצוקה הנדרשים.

למציע אישור מטעם מפעיל סלולאר להפעלת לחיצה המצוקה ברשת החברה הסלולרית המוצעת.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

4.9. המציע יחשב כעומד בדרישות הסף בסעיפים 4.5.2 - 4.8 גם אם הצעתו עומדת בדרישות אלה כתוצאה מקבלת חלק מהשירותים (או הנסיון הנדרש) באמצעות קבלן משנה, ובלבד שבהצעת המציע יאמר במפורש כי אם יזכה המציע במכרז, ינתן השרות הנזכר בתנאי הסף האמור, על ידי אותו קבלן משנה. למען הסר ספק: המציע יהא אחראי בלעדית מול המוסד על כל המערכת והשירותים נשואי מכרז זה.

5. ביטוח

על המציע לצרף להצעתו התחייבות כי אם יזכה במכרז יערוך ביטוח כנדרש במכרז זה באמצעות חברת ביטוח המורשית לפעול במדינת ישראל בענפי הביטוח בהם נכללים הביטוחים המפורטים בסעיף 24 לחוזה (נספח ד' למכרז) וכמפורט בנספח 6 לחוזה.

6. זכויות קניין

המציע יצהיר כי הוא בעל זכות שימוש במרכיבי השירותים המוצעים, בהתאם לנוסח המפורט בנספח 8 לחוזה. ההצהרות המפורטות לעיל יאושרו ע"י עו"ד.

7. עסק בשליטת אשה

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

אופן התנהלות המכרז

8. קבלת מסמכי המכרז ושאלות הבהרה:

ניתן לעיין במסמכי המכרז החל מהיום הנקוב בטבלה 1 לעיל. המכרז יוצג באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי בכתובת www.btl.gov.il, מדור מכרזים/משק. לא יתקיים כנס ספקים. מציעים המעוניינים בכך רשאים להעביר את שאלותיהם, השגותיהם ובקשות להבהרה בכתב לאשת הקשר מטעם המוסד – גב' אורנה בר, לפקס שמספרו: 02-6463091 או לדואר אלקטרוני: ornab@nioi.gov.il עד לתאריך הנקוב בטבלה 1 לעיל. תשובות המוסד תימסרנה במרוכז, באתר האינטרנט של המוסד עד לתאריך הנקוב בטבלה 1 לעיל. תשובת המוסד תיעשה מבלי לחשוף את זהות הפונה.

9. הגשת ההצעה:

ההצעה תוגש בשפה העברית, על גבי טופס ההצעה – **נספח ב'** למכרז, ביד או באמצעות שליח בלבד. את ההצעה יש להגיש בשלושה העתקים, במעטפה סגורה וחתומה ללא זיהוי חיצוני, לתיבת המכרזים במוסד לביטוח לאומי, שדרות וייצמן 13 ירושלים, חדר ארכיב בקומה 2, אצל מר יוסי מרציאנו, עד ליום רביעי 12.5.2010 בשעה 12:00. על המעטפה ירשם מספר המכרז, לפי המספר הנקוב בטבלה 1 לעיל. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים במועד הנ"ל לא תידון על ידי ועדת המכרזים. הגשת ההצעה במועד המצוין לעיל היא על אחריותו הבלעדית של המציע. הצעה שתגיע במועד מאוחר יותר לא תיבחן על ידי ועדת המכרזים ותוחזר למגישה. המוסד רשאי לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות כל עוד לא חלף מועד זה.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

10. העותק המקורי:

את כתב הערבות המקורי יש לצרף לעותק המקורי של הצעה.
 בכל מקום שבו נדרשת חתימת המציע יחתום מורשה חתימה מטעם המציע.
 כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בחותמת המציע ובחתימה של מורשה חתימה.
 העמוד הראשון של כל אחד מהעותקים יוחתם בחותמת מקורית של המציע ובחתימה מקורית מטעם מורשה חתימה של המציע.
 בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.
 הגשת ההצעה החתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז והחזוה המצורף לו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

11. הצעת המחיר:

- 11.1 המציע יציין את מחיר השירותים המוצעים בטופס הצעת המחיר, שבנספח ב' למכרז.
- 11.2 המחיר המוצע הינו המחיר למשתמש פעיל אחד לחודש. המחיר המוצע יהיו בש"ח (לא כולל מע"מ).
- 11.3 התמורה שיקבל הספק תהיה מבוססת על המחיר שינקב בהצעת המחיר והכל כמפורט בפרק 10 ("התמורה לספק") בחזוה. תמורה זו תהיה התמורה המלאה והכוללת שיקבל הספק עבור כל השירותים והמוצרים הנדרשים במכרז זה.

12. מבנה ההצעה:

ההצעה תוגש במסגרת הטופס המצורף **כנספה ב'** למכרז.
 על המציע לצרף להצעתו את מכלול המסמכים המפורטים ב**נספח ב'** למכרז, ולסמן על כל מסמך המצורף על ידו להצעה לאיזה סעיף **כנספה ב'** למכרז הוא מתייחס.
 המוסד רשאי לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכיו.

13. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

המסמכים שיצרף המציע להצעה הינם כמפורט בנספח ב'

14. תוקף ההצעה:

ההצעה תהיה תקפה במשך שנה מיום הגשתה.

15. עיון במסמכי המכרז:

ועדת המכרזים תאפשר לכלל המציעים במכרז לעיין במסמכי המכרז בהתאם להוראות תקנות חובת המכרז, תשנ"ג-1993, חוק חופש המידע, תשנ"ח – 1998, ובהתאם להלכה הפסוקה.
 מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים או סודות עסקיים (להלן – "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים לאחר סיום המכרז יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים, יסמן את החלקים הסודיים שבהצעתו באופן ברור וחד משמעי, ובמידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה הפרדה פיזית.
 מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

16. תנאי לבחירת הזוכה:

בטרם בחירת זוכה וכתנאי לבחירתו ע"י ועדת המכרזים של המוסד, יערכו נציגי המוסד ביקורים במשרדי המציע בו יבדקו כי השירות המוצע והמערכות המוצעות עומדים בכל תנאי המכרז ודרישותיו.

17. החתימה על החוזה:

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

כללי

18. קשר בין המכרז לחוזה:

החוזה המצורף למכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת החוזה המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד המשלים זה את זה.
ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר, משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.
סמכות השיפוט המקומית לגבי מכרז זה הינה לבית המשפט המוסמך בירושלים.

19. הצעה מסויגת או מותנית:

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

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספחי המכרז

להלן רשימת נספחי המכרז ונספחי החוזה

- נספח א' למכרז- טופס הרשמה.
- נספח ב' למכרז- טופס הגשת ההצעה.
- נספח ג' למכרז- נוסח כתב ערבות.
- נספח ד' למכרז- החוזה

לחוזה מצורפים תשעה נספחים

- נספח 1 לחוזה – המפרט הטכני
- נספח 2 לחוזה – נוסח ערבות ביצוע
- נספח 3 לחוזה – הצהרה בדבר שמירת סודיות
- נספח 4' לחוזה – תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה
- נספח 4ב' לחוזה - תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות העובדים.
- נספח 5 לחוזה – הצהרות המציע
- נספח 6 לחוזה – ביטוח
- נספח 7 לחוזה- הרשעות קודמות או העדרן
- נספח 8 לחוזה – שימוש בתוכנה מקורית
- נספח 9 לחוזה – רמת שירות נדרשת וקנסות על חריגה

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח א' למכרז

אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה

אני הח"מ _____ רו"ח / עו"ד

של חברת _____

מאשר בזאת כלהלן:

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

בחתימת מורשה חתימה אחד, עד לסכום של _____ ₪.

בחתימת _____ מורשים, עד לסכום של _____ ₪.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

2. ולראיה באתי על החתום, היום: _____.

חותמת וחתימת רו"ח / עו"ד

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה

אל: המוסד לביטוח לאומי

משרד ראשי

שד' וייצמן 13

ירושלים

להלן הצעת _____ למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום. המציע רשאי להוסיף שורות על השורות המוצעות בטופס זה.

א. פרטי המציע:

1. שם המציע _____.
2. כתובת המציע _____.
3. טלפון _____, פקס _____, אי-מייל _____.
4. שם איש הקשר מטעם המציע _____, תפקיד _____.
5. טל. _____, טל. נייד _____, פקס _____, אי-מייל _____.

ב. צורת ההתאגדות של המציע

6. צורת ההתאגדות של המציע (חברה/שותפות/אחר) _____.
7. מספר מזהה (לפי הרישום במרשם הרלוונטי) _____.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה - המשך

פירוט ספקי המשנה המוצעים

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

מס'	שם הספק המשנה	כתובת הספק המשנה	עיסוק העיקרי של הספק המשנה	תפקיד במערך השירות המוצע
1				
2				
3				
4				

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ב' למכרז - טופס הגשת הצעה - המשך

ג. עמידה בדרישות המכרז :

1) הצהרת המציע

הנני מצהיר בזאת כי קראתי והבנתי את כל מסמכי המכרז, וכי המציע הינו בעל הידע, הנסיון, האמצעים, הכישורים הדרושים והיכולת לביצוע התכנית ולעמידה בכל הדרישות המפורטות בכל מסמכי המכרז ובמיוחד בכל הדרישות המופיעות במפרט.

הריני להצהיר כי כל רכיבי המערכת המוצעת עומדים בדרישות המפרט

הריני להצהיר כי לחיץ המצוקה המוצע הינו מוצר מדף עומד בכל הדרישות המפורטות בפרק 13 במפרט.

הריני להצהיר כי המציע מפעיל מוקד הנותן שירותים בתחומי הסיעוד ל 100 מקבלי שירות לפחות, הפועל 24 שעות ביממה בכל ימות השנה.

הריני להצהיר ולהתחייב כי אם אזכה במכרז אקים ואתקין את השירות המבוקש במכרז זה באופן מלא ואעמידו לבדיקת מפקח התכנית בתוך 90 יום מיום הודעת הזכיה כמו כן הנני מתחייב לסיים את כל התיקונים שידרשו בתוך 180 יום מחתימת החוזה.

שם _____ חתימה: _____ תאריך: _____

אישור החתימה:

חותמת וחתימת עו"ד

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה - המשך

2) נסיון המציע בהפעלת מוקד מתן שירותים בתחומי הסיעוד

על המציע לפרט את ניסיונו ו/או ניסיון מי מטעמו בהפעלת מוקד למתן שירותים בתחומי הסיעוד כנדרש בתנאי הסף. לכל פרויקט אשר מוכיח עמידת הספק בתנאי הסף בסעיף 4.5.1 ימלא הספק דף תיאור (עד 2 דפים לכל היותר לכל פרויקט). שיכלול טבלה עם הפרטים הבאים:

	שם המוקד ומיקומו
	שם החברה המפעילה את המוקד (המציע או קבלן משנה מטעמו)
	חלקו ותפקידו של המציע במוקד המתואר בטבלה זו
	תחומי ומאפייני פעילות המוקד
	מועד הפעלת המוקד
	האם המוקד עדיין פעיל (אם לא עד מתי פעל)
	מספק מוקדנים (העובדים במוקד בעת ובעונה אחת)
	מספר מקבלי השרות
	שעות פעילות המוקד
	שם איש קשר ומס. טלפון לבירורים.
	תיאור מילולי של המוקד והשירות הניתן

שם _____ חתימה: _____ תאריך: _____

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה - המשך

3) נסיון המציע במתן שירותי איתור, וסיוע באמצעות לחיצה מצוקה

על המציע לפרט את ניסיונו ו/או ניסיון מי מטעמו במתן שירותי מוקד לאיתור וסיוע כנדרש בתנאי הסף. לכל פרויקט אשר מוכיח עמידת הספק בתנאי הסף בסעיף 4.5.2 ימלא הספק דף תיאור (עד 2 דפים לכל היותר לכל פרויקט). שיכלול:

שם המוקד ומיקומו	
שם החברה המפעילה את המוקד (המציע או קבלן משנה מטעמו)	
תחומי ומאפייני פעילות המוקד	
מועד הפעלת המוקד	
מספק מוקדנים (העובדים במוקד בעת ובעונה אחת)	
מספר מקבלי השרות	
מספר המחזיקים במכשירי איתור ניידים מבוססי GPS	
פרישה גיאוגרפית של מחזיקי מכשירי האיתור	
תיאור תמציתי (2-5 שורות) של המערכת הממוחשבת במוקד (בהתייחס לתנאי הסף)	
יכולת הצגת מיקום על גבי מפה ממוחשבת	
שם איש קשר ומס. טלפון לבירורים.	
תיאור מילולי של השרות/הפרויקט	

הריני להצהיר כי המציע הינו בעל הנסיון הנדרש בתנאי הסף וכי בדקתי את נכונות האמור לעיל ואני מאשר את כל האמור לעיל באשר לנסיון המציע.

שם _____ חתימה: _____ תאריך: _____

ד. התחייבות בנושא ביטוח:

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז אחתום עם חברת ביטוח מוכרת על חוזה ביטוח לטובתי ולטובת המוסד, אשר גבולות הכיסוי והאחריות של המבטח על פיו לא יפחתו מהמפורט בסעיף 24 לחוזה (נספח ד' למכרז) ובנספח 6 לחוזה.

שם _____ חתימה: _____ תאריך: _____

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ב' - טופס הגשת ההצעה - המשך

ה. מסמכים המצורפים להצעה:

ספרור	סעיף במכרז	סוג המסמך	צורף /לא צורף
1	4.1	תעודת התאגדות	
2	4.1	אישור על פי חוק לביצוע עסקאות עם גופים ציבוריים ותשלום מס משנת 1976.	
3	4.2	ערבות בנקאית להשתתפות במכרז – נספח ג' למכרז.	
4	4.3,	תצהיר בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני עבודה בנספח א'4	
	4.4	תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירה על זכויות עובדים נספח ב'4	
5	4.5	נסיון המציע - במבנה הנדרש בנספח ב'	
6	4.8	תעודת הסמכה על תקן איכות (ISO) ואישורים נדרשים להפעלת מוקד	
7	4.8	אישור מפעיל סלולרי להפעלת לחיץ המצוקה ברשת המפעיל	
8	5	התחייבות לעריכת ביטוח (נספח 6 לחוזה)	
9	6	הצהרה בדבר זכויות קנין (נספח 8 לחוזה)	
10	7	אם המציע הוא עסק בשליטת אישה – אישור מתאים	
11	9	הצעה בהתאם לנספח ב' על כל פרקיו, כולל מענה לכל הסעיפים וכולל כל החתימות הנדרשות בנספח ב'	
	12	הצהרת סודיות – בהתאם לנספח 3 לחוזה	
13		הצהרת המציע כמפורט בנספח 5 לחוזה.	
14		תצהיר בדבר הרשעות קודמות נספח 7 לחוזה	
15		אישור שימוש בתכנות מקוריות, נספח 8 לחוזה	
16		עמידה ברמת שירות נדרשת - נספח 9 לחוזה	
17		החוזה החתום (נספח ד למכרז)	

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

ו. תיאור הפתרון המוצע ע"י המציע לצורך מכרז זה:

9. המציע נדרש לצרף להצעתו תמצית מנהלים של הפתרון המוצע על ידו, לשירותי איתור, וסיוע באמצעות לחיצה מצוקה מבוסס מיקום.

10. המציע נדרש לתאר בקצרה:

- 10.1. שרטוט סכמאטי ותיאור מילולי של הפתרון המוצע,
- 10.2. קבלני המשנה המוצעים. תפקידו של כל אחד מקבלני המשנה ותיאור השירות שיסופק על ידם.
- 10.3. מיקום המוקד ותיאור פיזי של המוקד
- 10.4. מיקום אתרי השירות ותחזוקה
- 10.5. שם מנהל התכנית המוצע וקורות חייו
- 10.6. תכנית כח אדם (סוג, כמות, תכנית הכשרה והסמכה)
- 10.7. תיאור מערכת השליטה והבקרה
- 10.8. תיאור תוכנת האיתור (שתינתן לתומכים)
- 10.9. תיאור ושם לחיצה המצוקה המוצעים, יצרן, דגם ונתוני טכניים.
- 10.10. תיאור אופן התקשורת בין לחיצה המצוקה למערכת השליטה והבקרה.
- 10.11. כל מידע אחר, המציע רשאי לציין כל פרט נוסף שלדעתו נדרש לצורך הסבר הפתרון המוצע.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ב' - טופס הגשת ההצעה - המשך

ז. הצעת מחיר

הצעת המחיר הינה עבור משתמש פעיל יחיד, לחודש. הצעת המחיר הינה עבור כל המערכת, לרבות הציוד והשירותים הנדרשים מכל סוג שהוא ובהתאם לרמת השירות הנדרשת, עפ"י מכרז זה.

מחיר למשתמש פעיל אחד בחודש עבור יחידה אחת _____ ש"ח (לא כולל מע"מ)

שיטת חישוב התמורה החודשית המגיעה לספק – מפורטת בסעיף 10 לחוזה המהווה נספח ד' למכרז זה. התעריף יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן, כמפורט בסעיף 10.2 לחוזה. למען הסר ספק הצעת המחיר כוללת את **כל השירותים** הנדרשים במסגרת מכרז זה, לרבות: לחיץ מצוקה, ערכת לחיץ מצוקה, אתר אינטרנט, תוכנת מעקב לתומכים, כלי תוכנה למפקח התכנית, הפעלת מערכת שליטה ובקרה באמצעות מוקד, אספקת דוחות ניהוליים, הפעלת מוקד שירות, ביטוח כל הסיכונים כולל אובדן, נזק וגנבה לכל פריט שסופק. לרבות אספקת פריט חלופי למשתמש וכן כל מוצר ושירות אחר שהוטל על הספק במסגרת מכרז זה.

שם המציע	חתימה וחותמת	תאריך

אישור החתימה:

חותמת וחתימת עו"ד

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ב' - טופס הגשת ההצעה - המשך

ה. תשלומים שהספק רשאי לגבות מהמשתמש

בפרק זה יפורטו התשלומים אותם רשאי הספק לגבות מהמשתתפים בתוכנית. מובהר בזאת כי המוסד לא יהיה צד בהתחשבות בין הספק לבין המשתתפים. מובהר בזאת כי בהתאם לסעיף 18 בחוזה, הספק אינו רשאי להציע כל שירות אחר נוסף למשתמשים. על הספק לפרסם את השירותים הנוספים ותעריפיהם באתר האינטרנט של התכנית ובפרסומי התכנית ולהביא לידיעת המשתתפים את העובדה כי שירותים אלה הינם אופציונליים רק למעוניינים, וכי הם חייבים בתשלום.

מחירון פריטים אופציונאליים:

הספק יספק למוסד, או למשתמשים, לפי בקשתם, את הפריטים הבאים במחירים הקבועים להלן, בנפרד ובנוסף לפריטים והשירותים הקבועים במכרז זה ובהצעת המחיר:

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

(*) כל הפריטים יהיו תואמים את לחיץ המצוקה.

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

המחירים יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן, כמפורט בסעיף 10.2 בחוזה.

פקדון

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

קבע מפקח התכנית מטעם המוסד כי משתתף מסויים אינו יכול לעמוד בתשלום הפקדון במלואו או בחלקו, יהיה המפקח רשאי לפטור אותו מתשלום הפקדון או חלקו ובלבד שהסכום הכולל של

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

הפטורים (בסעיף זה) לאורך כל תקופת ההתקשרות לא יעלה על 30,000 ש"ח. בכל מקרה כזה יערוך המפקח טופס מתאים בו יאשר לספק לנצל סכומים מסויימים מתוך קרן זו, עד לגובה הפקדון, כתחליף לתשלום הפקדון במלואו או בחלקו, עבור משתתפים מסויימים.

השבת הפקדון

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

השתתפות עצמית

במקרה של נזק בלתי הפיך לציוד שבידי המשתמש שלא נגרם מחמת תקלה טכנית, או בלאי עקב שימוש סביר, ישלם המשתתף לספק את עלות הנזק אך לא יותר מ 100 ש"ח כדמי השתתפות עצמית.

קבע מפקח התכנית כי משתתף מסויימים אינו יכול לעמוד בתשלום ההשתתפות העצמית במלואה או בחלקה, יהיה המפקח רשאי לפטור אותו מתשלום הפקדון או חלקו ובלבד שהסכום הכולל של הפטורים (בסעיף זה) לאורך כל תקופת ההתקשרות לא יעלה על 15,000 ש"ח. בכל מקרה כזה יערוך המפקח טופס מתאים בו יאשר לספק לנצל סכומים מסויימים מתוך קרן זו, עד לגובה ההשתתפות העצמית, כתחליף לתשלום סכום ההשתתפות העצמית או חלקו, עבור משתתף מסויים.

איסור חיובים אחרים

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

שם המציע	חתימה וחותמת	תאריך

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ג' - נוסח כתב ערבות הגשה:

נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז - ערבות הגשה

תאריך _____

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שדרות ויצמן 13
ירושלים
א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

1. עפ"י בקשת _____ (להלן - "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסך של 15,000 ש"ח (חמישה עשר אלף ₪), שתדרשו מאת המבקש בקשר למכרז מס' (2013)2010 בנושא שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום.
2. אנו מתחייבים בזה לשלם לכם את סכום הערבות האמורה לעיל תוך עשרה ימים מעת שתגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, בלי תנאי כלשהו, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.
3. על הדרישה לתשלום להימסר בסניף הבנק המצוין בכתב ערבות זה והכל בשעות העבודה בהן הסניף פתוח לקהל.
4. דרישה בפקסימיליה או במברק לא תחשב כדרישה מספקת לצורך ערבות זו.
5. ערבות זו תעמוד בתוקפה עד ליום 31.12.2010 ועד בכלל. כל דרישה שתגיע במועד מאוחר יותר לא תחייב אותנו.
6. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה.

בכבוד רב,

בנק / חברת ביטוח _____

_____ חתימה וחותמת מורשי חתימה

_____ שם מלא

_____ תאריך

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח ד' - החוזה

מספר מכרז מ(2013)2010

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ בחודש _____ בשנת 2009

בין: המוסד לביטוח לאומי: ע"י גב' אילנה שרייבמן סמנכ"ל גמלאות וחשב המוסד (להלן: "המוסד").

_____ לבין:

(להלן "הספק")

הואיל: והמוסד מעוניין בקבלת שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום (להלן: "השירותים"/"התכנית");

והואיל: והספק הגיש הצעה למכרז מס: מ(2013)2010 הצעת הספק מצ"ב ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה (להלן: "ההצעה");

והואיל: וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ בחרה בהצעת הספק כהצעה זוכה.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

לפיכך הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

כללי

1. חוזה זה כולל את: [1] מכתב הפניה; [2] המבוא לחוזה; [3] גוף החוזה על נספחיו: [4] מפרט המכרז על נספחיו: [5] הצעת הספק למכרז, על המסמכים המצורפים לה.
2. חתימה של הספק על החוזה מבטאת את הסכמתו לכל חלקי החוזה כפי שהוגדרו לעיל.

הגדרות

3. לביטויים המופיעים בחוזה תהא המשמעות שנקבעה להם בסעיף ההגדרות שבמכתב הפניה.

4. תכולת העבודה:

4.1. מהות השירות הנדרש:

הספק מתחייב להפעיל שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום לכל משתתפי התכנית. אחריות הספק להענקת השירות הינה אחריות כוללת, לרבות אחריות לאספקה, להתקנה, להפעלת המערכת, למתן שירותי תחזוקה ושירותי מוקד.

4.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, **על הספק לבצע ולספק את כל השירותים המפורטים במסמכי המכרז לרבות המפרט נספח 1 לחוזה זה.**

5. שלבי התכנית:

5.1. שלב ההתארגנות:

שלב ההתארגנות יחל אחרי החתימה על הסכם זה. הספק יבצע את כל ההכנות הדרושות להתחלת העבודה כמתואר במפרט (בסעיף 7.1 במפרט), ויודיע למפקח על מוכנותו. המפקח יבדוק מוכנות הספק ואם ימצא כי נתקיימו כל התנאים ימציא לספק "אישור התחלת עבודה". על הספק לסיים את ההתארגנות בתוך 90 יום מיום הודעת הזכיה. אם לא עמד הספק בבדיקות המפקח, עליו לתקן את כל הטעונו תיקון ולהעמיד את המערכת מחדש לבדיקת המפקח עד לקבל אישור התחלת עבודה וחזר חלילה. על הספק להשלים את כל סבבי התיקונים ולקבל אישור התחלת עבודה בתוך 6 חודשים לכל היותר מיום הודעת הזכיה. אי עמידה בתנאי זה מהווה הפרה מהותית של תנאי החוזה.

5.2. שלב ביצוע התכנית:

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

6. איכות השירות המסופק:

6.1. הספק ישא באחריות מלאה לטיב ולאיכות השירות נשוא מכרז זה. כל נזק הנובע מתכנון/ביצוע לקוי של העבודה יתוקן ע"י הספק ועל חשבוננו באופן מיידי.

6.2. הספק מתחייב להתריע על כל בעיה ו/או מכשול אשר עלולים להשפיע במישורין ו/או בעקיפין על הפעילות השוטפת והתקינה של המערכת בטווח הקצר או בטווח הארוך.

6.3. כל ביצוע של עבודת אחזקה, שירות או תיקון יתבצע בלי להפריע לתפקוד השוטף של התכנית. לפני תחילת העבודה על הספק לקבל מראש ובכתב את אישור המפקח לביצוע העבודה הנדרשת.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

7. המפקח יהיה רשאי לבקר בכל עת בכל מקום שבו פועל הספק ו/או עובדיו לצורך ביצוע חוזה זה ללא צורך בהודעה מוקדמת לצורך התרשמות, פיקוח, בדיקה, הערכה או לכל צורך אחר שהמוסד יראה לנכון, והספק מתחייב לשתף פעולה עם המפקח, ולהקל עליו בביצוע עבודתו.
- 7.1. הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המוסד בקשר לחוזה זה.
- 7.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל המוסד או מי מטעמו יהיה רשאי להפעיל כל כלי ביקורת או הערכה שיימצא לנכון לצורך הערכת איכות השירות שמוענק על ידו, וכדי להבטיח שירות איכותי.
- 7.3. המוסד יהיה רשאי להשתמש בתוצאות הפיקוח ו/או ההערכה לכל צורך שהוא.
- 7.4. לספק תינתן הזכות להגיב על תוצאות ההערכה, במידה שהתוצאות לא תהיינה חיוביות.
8. ביצוע עצמי
- 8.1. הספק יספק שירותים לפי חוזה זה רק על ידי עובדים ישירים שלו ו/או מי מטעמו שקיבלו אישור מראש ובכתב של נציג המוסד. למען הסר ספק, הספק אחראי בלעדית כלפי המוסד בכל הקשור והנובע מהסכם זה.
- 8.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק אינו רשאי להמחות, לשעבד או למשכן את זכויותיו ו/או את חובותיו לפי חוזה זה לצד שלישי כלשהו, ללא אישור מראש ובכתב של נציג המוסד.
- 8.3. המחאה, שיעבוד או משכון כאמור, ככל שנעשו ללא אישור, יהיו חסרי תוקף מחייב, מהווים הפרה יסודית של החוזה, והמוסד לא יכבדם ולא ישלם כל תמורה בגין עבודה שבוצעה על פיהם או שירות שניתן על פיהם.
9. כל שינוי של ספק משנה חייב לעשות בכתב, ולקבל את אישורו מראש של המוסד. המוסד רשאי לדחות את שיתופו של ספק משנה כספק שירותים. המוסד יודיע לספק על הטעמים למניעת השתתפותו של ספק המשנה.
- 10. התמורה לספק**
- 10.1. **תעריף הבסיס:** התשלום לספק עבור השירות המפורט במכרז זה יעשה על בסיס התעריף בו נקב הספק בהצעתו למכרז (פרק ח') –להלן "תעריף הבסיס".
- 10.2. **הצמדה:** תעריף הבסיס, יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן, כמפורט להלן:
- 10.2.1. ההצמדה תחל רק בתום החודש ה-18 מהיום האחרון להגשת ההצעות (המוגדר בטבלה 1 במכתב הפניה).
- 10.2.2. אם במהלך 18 החדשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד המחירים לצרכן, ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה בהשוואה למדד שהיה ידוע במועד האחרון להגשת הצעות, תעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור התאמה יתבסס על השוואה בין מדד, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הקובע במועדי הגשת החשבונות.
- 10.3. **תשלום עבור משתמשים פעילים:** תשלום זה יחושב לפי "תעריף הבסיס" –מוכפל בכמות המשתמשים הפעילים באותו חודש.
- בחודש בו הייתה תקלה או בעיה שכתוצאה ממנה לא ניתן שירות למשתתפים מסויימים מכל סיבה שהיא, יופחת התשלום בגין משתתפים אלה לפי היחס בין מספר השעות בהן לא ניתן שירותי המערכת לבין מספר השעות באותו חודש.
- 10.4. מספר המשתמשים**
- מספר המשתמשים **המשוער** הינו כ- 500 (לחיץ מצוקה אחד לכל משתמש), למען הסר ספק כמות המשתמשים הינה אומדן בלבד. המוסד יהא רשאי להגדיל את מספר המשתמשים עד 50% או להקטין מהכמות האמורה עד 20% וזאת ללא כל שינוי במחיר היחידה ו/או פיצוי.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

10.5. מספר המשתמשים הפעילים בחודש – יקבע כדלקמן:

- משתמש שהיה פעיל במהלך כל החודש, יספר כמשתתף פעיל אחד
- משתמש שהיה פעיל רק בחלק מהחודש, יחושב באופן יחסי לפי החלק מהחודש בו היה פעיל. היחס יחושב לפי מספר שעות הפעילות מחולק במספר השעות באותו חודש.
- מספר השעות בחודש יחושב לפי מספר הימים באותו חודש (כולל שבתות חגים ומועדים) כפול 24.

10.6. מספר משתמשים מינימאלי

מספר המשתמשים המינימאלי הינו מספר שיובא בחשבון לצורך חישוב התמורה לספק במקרים בהם מספר המשתמשים בפועל יהיה נמוך מהצפוי (ראה "תשלום השלמה למספר משתמשים מינימאלי" להלן). בקביעת "מספר משתמשים מינימאלי", אין משום התחייבות כי מספר המשתמשים הפעילים יגיע למספר זה. הטבלה הבאה מגדירה את מספר המשתמשים המינימאלי.

מספר המשתמשים המינימאלי	החודש (*)
0	1
100	2
200	3
300	4
400	5 ואילך

(*) החודש משמעו, מספר החודשים השלמים שחלפו, מיום מתן אישור התחלת העבודה (ראה סעיף 5.1 בחוזה).

למען הסר ספק, אם תופסק ההתקשרות מטעמים הקבועים בחוזה, מספר המשתתפים המינימאלי מרגע הפסקת ההתקשרות ואילך יהיה אפס.

10.7. תשלום השלמה למספר משתמשים מינימאלי – בהתחשב בעובדה כי לספק יהיו הוצאות גם

במקרה שמספר המשתמשים יהיה נמוך מהמספר המשוער, נקבע "תשלום השלמה". היה ומספר המשתמשים הפעילים בחודש מסויים היה נמוך ממספר המשתמשים המינימאלי לאותו חודש, ישלם המוסד 40% (ארבעים אחוז) מתעריף הבסיס, מוכפל בהפרש שבין מספר המשתמשים המינימאלי לבין מספר המשתמשים הפעילים באותו חודש. לדוגמא, אם בחודש השניים עשר לתכנית, היו רק 320 משתמשים פעילים (ובחודש זה מספר המשתמשים המינימאלי הוא 400), אזי תשלום ההשלמה לספק יהיה:
 $40\% * P * (400 - 320)$, כאשר P הוא המחיר בו נקב הספק בהצעת המחיר.

10.8. קנסות ופרסים: מהסכומים המגיעים לספק יקוזזו קנסות או יתווספו פרסים בהתאם למפורט

בנספח 9 – בהתאם לאיכות השירות. הקנסות או הפרסים יחושבו על ידי מפקח התכנית וימסרו בכתב ובחתימתו לספק. הסכומים יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן, כמפורט בסעיף 10.2 לעיל.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

- 10.9. הספק זכאי לגבות ישירות ממשותפים, תשלומים בגין שירותים מסויימים המוגדרים במפורש בנספח ב' – פרק ט', ובהתאם למחירים ולתנאים המוגדרים שם. התוספות המפורטות בפרק ט' בהצעת המחיר הינן אופציונליות וישולמו על ידי משותפים המעוניינים בהן ישירות לספק. אם יבקשו משותפים לרכוש תוספת כלשהי, רשאי הספק לחייבם בתשלום בסכום שלא יעלה על הסכומים הנקובים בפרק ט' בהצעת המחיר. המחירים בנספח ב' – פרק ט' יהיו כמפורט בסעיף 10.2 לעיל.
- 10.10. הספק לא יציע ולא ימכור למשתתפי התכנית מוצרים ושירותים נוספים פרט לשירותים ולמוצרים הכלולים בתכנית זו.
11. צורת דיווח למוסד לצורך ביצוע תשלום
- 11.1. הספק ימציא בתחילת כל חודש ועד ל 5 בכל חודש חשבונית מס כדין ודוחות חודשיים עבור החודש שקדם לו, והכל כמפורט בסעיף 10 למפרט שבנספח 1 לחוזה זה.
- 11.2. החשבוניות והדו"חות ימסרו אישית או יישלחו באמצעות דואר ישראל אל:מפקח התכנית. העתקי החשבוניות והדו"חות ישלחו במקביל למנהלת הקרן לקידום תכניות סיעוד במשרד הראשי.
- 11.3. החשבונית תבדק על ידי מפקח התכנית ולאחר שיאשרה, תשולם על ידי המוסד לביטוח לאומי בתוך 30 יום מיום הגשת החשבונית. התמורה לספק בגין השיחות תבוצע באמצעות העברה בנקאית. לא שילם המוסד בתוך 30 יום את התמורה שבחשבונית שאושרה, ישא הסכום ריבית חשכ"ל מהיום ה-31 ועד ליום ביצוע התשלום בפועל.
- 11.4. הספק מתחייב להחזיר לאלתר למוסד כל חיוב שנעשה בחיוב ייתר ו/או חורג מהוראות החוזה. חיוב היתר יוחזר בתוספת ריבית פיגורים של החשב בכללי.
12. תקופת החוזה
- 12.1. תוקפו של חוזה זה הוא ל- 36 חודשים ממועד הודעת הזכיה במכרז.
- 12.2. על אף האמור לעיל, למוסד שמורה הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לשתי תקופות נוספות של 12 חודשים נוספים כל אחת (סה"כ 60 חודשים).
- 12.3. הארכת תקופת ההתקשרות תהיה באותם תנאים המפורטים בחוזה, בשינויים המחוייבים
- 12.4. התקשרות שהוארכה תהיה כפופה לכל התנאים המפורטים במכרז ובחוזה, ותהיה מותנית בהמצאת כל המסמכים הנדרשים לצורך החתימה על חוזה זה, כגון, הארכת ערבות הביצוע, הארכת חוזה הביטוח, המצאת מסמכים הנדרשים על ידי רשויות המס וכו', הכל כפי שידרוש נציג המוסד.
- 12.5. למציע ידוע כי מכרז זה נועד לעריכת ניסוי. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יחליט המוסד להרחיב את כמות המשתמשים ביותר מ-50% (כאמור בסעיף 10.4 לעיל), אזי יצא המוסד במכרז חדש ויפסיק את ההתקשרות עם הספק מיד לאחר בחירת זוכה חדש וחתימה על הסכם עמו.
- הפרת החוזה**
13. כל התחייבות הכלולה בהצעתו של הספק תיראה ככלולה בחוזה זה, והיא מחייבת את הספק כאילו נכתבה בחוזה זה במפורש.
- 13.1. כל חריגה של הספק מן הקבוע בהצעתו תיחשב כהפרה של החוזה, אלא אם כן התקבל עליה אישור המוסד מראש ובכתב.
- 13.2. על הספק חלה חובה לחדש כל אישור או רישיון, שהיוו תנאי לזכייתו במכרז או היוו בסיס להערכת הצעתו במכרז. אי-חידוש האישור או הרישיון כאמור יהווה הפרה יסודית של החוזה.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

14. מוסכם על הצדדים כי הסעיפים המפורטים להלן הינם סעיפים יסודיים בחוזה, אשר הפרתם מזכה את המוסד בזכות לבטל את החוזה, לסיים את ההתקשרות או להשעותה, לדרוש החזר כספים ששולמו לספק שלא כדין, הכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וכן לתבוע מהספק כל זכות וסעד המגיעים לנפגע מההפרה בהתאם לחוזה ולדין:

14.1. בוטל.

14.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שיופר על ידי הספק תנאי יסודי בחוזה יהיה המוסד רשאי לחלט את ערבות הביצוע שהומצאה על ידו, כולה או חלקה, וזאת בתנאים המפורטים בחוזה זה.

14.3. כשל הספק בתיקון הפרה של החוזה בתוך פרק הזמן שהוקצב לו לשם כך, ואם לא הוקצב לו זמן – לאחר שחלפו 14 יום מיום שהודע לו על דבר ההפרה – תהפוך הפרת החוזה להפרה יסודית, המזכה את המוסד במכלול הסעדים המפורטים לעיל.

15. הפסקת ההתקשרות

15.1. המוסד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות בטרם הגיעה לסיימה, תוך מתן הודעה מוקדמת בכתב של 60 יום לספק, מכל טעם ענייני שהוא.

15.2. המוסד יהיה רשאי להפסיק את התקשרותו עם הספק בטרם הגיעה לסיימה, תוך מתן הודעה מוקדמת בכתב של 30 יום לספק, בכל אחד מהמצבים הבאים:

15.2.1. הספק הפר את החוזה הפרה יסודית ולא תיקן את ההפרה תוך פרק זמן של 7 ימים או תוך פרק זמן אחר שקצב לו לשם כך נציג המוסד.

15.2.2. המוסד החליט להפסיק את התכנית מכל סיבה שהיא, לרבות אי הצלחתה, ללא צורך בנימוק נוסף ו/או פיצוי.

15.2.3. הספק נקלע למצב המונע ממנו להמשיך בפעילות סדירה.

15.2.4. הוגשה נגד הספק בקשה למינוי נאמן, מפרק זמני או כונס נכסים והבקשה לא הוסרה תוך 90 יום מיום הגשתה.

15.2.5. הוצא נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים או מונה לו מפרק זמני.

15.2.6. הוטל עיקול על נכסי הספק או על זכויותיו על פי חוזה זה, כולם או חלקם, והעיקול לא הוסר תוך 90 יום מיום הטלתו.

15.2.7. הספק או מי מעובדיו הבכירים או נושא מישרה בו או בעל מניות בו הורשע בעבירה פלילית ו/או הוגש נגדו כתב אישום פלילי ו/או נפתחה נגדו חקירה פלילית בגין ביצוע עבירה שיש עימה קלון.

15.2.8. המוסד יהיה מוסמך להחליט בדבר הקלון הכרוך בביצוע העבירה לאחר שייתן לספק הזדמנות להשמיע את טיעונו.

16. המוסד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק לאלתר, וללא הודעה מוקדמת, אם מצא כי הדבר נחוץ כדי למנוע נזק בלתי הפיך.

17. **איסור ניגוד עניינים:** הספק מתחייב כי ימנע מלפעול בניגוד עניינים בין עניינו הוא לבין עניינו של המוסד וידווח למוסד מיד במקרים של ניגוד עניינים.

18. **איסור מכירת מוצרים ושירותים נוספים:** הספק מתחייב שלא לשווק או למכור למשתתפי התכנית שירותים ומוצרים שאינם כלולים בתכנית.

19. **בעלות על מידע, סודיות ושמירה על פרטיות**

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

- 19.1. כל מידע שייאסף, ייוצר או יגובש על ידי הספק בקשר לחוזה זה (להלן- "המידע") הינו קניינו של המוסד.
- 19.2. לספק אין כל זכות קניין, זכות יוצרים, זכות לפיתוח מסחרי ו/או כלכלי או כל זכות אחרת במידע שנאסף ו/או נוצר על ידו כתוצאה מפעילותו במהלך תקופת ההתקשרות וכתוצאה ממנה, והוא אינו רשאי לעשות במידע זה כל שימוש שאינו קשור בביצוע מטלותיו על פי החוזה, אלא באישור מראש ובכתב של נציג המוסד.
- 19.3. עם סיום ההתקשרות ו/או על פי דרישה מפורשת ובכתב של נציג המוסד, יעביר הספק את כל המידע שברשותו לרשות המוסד או מי שהמוסד יורה לו במפורש ובכתב, ולא ישמור ברשותו עותק, גיבוי או חלקים מן המידע שנאסף על ידו במהלך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן ניתן על כך אישור מפורש ובכתב של נציג המוסד.
- 19.4. על הספק לשמור את המידע המצוי ברשותו באופן שניתן להגן עליו.
- 19.5. המוסד שומר לעצמו את הזכות לפסול כל אחד מעובדי הספק ו/או קבלני המשנה עקב סיבות ביטחוניות, ללא צורך בנימוק ו/או הסבר כלשהו, והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
- 19.6. הספק מתחייב לעמוד בכל דרישות מנהל אגף הביטחון ומנהל אבטחת המידע של המוסד המתייחסות לאבטחת מידע ו/או בטחון שדה.
- 19.7. הספק מתחייב לשמור על סודיותו של כל מידע שהגיע לידיעתו או אגב ביצועו של חוזה זה, וכן מתחייב להחתים את עובדיו ומנהליו על הצהרה בדבר שמירה על סודיות המידע האמור. הצהרת הסודיות לא תחול על מסירת מידע לעובדי המוסד או לנציגיו שמונו לשם כך.
20. הספק מתחייב להימנע מכל מעשה שעלול להוות פגיעה בפרטיות, כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, וכן להימנע מכל מעשה שעלול להוות האזנת סתר, כמשמעותה בחוק האזנות סתר תשל"ט - 1979.
21. הספק מתחייב שלא למסור לאחרים את שמותיהם או פרטיהם האישיים של משתתפי התכנית. וכן לשמור עליהם ולהגן עליהם מפני חשיפה או דליפה. הספק יערוך את כל הסידורים הדרושים כדי למדר את עובדיו ולהגן על המידע למנוע חשיפת המידע גם לעובדי הספק שאינם שותפים לפרויקט.
- 22. נזיקין**
- 22.1. הספק יהיה אחראי וישא בכל תשלום בגין כל נזק לגוף ו/או לרכוש שייגרמו לעובדי המוסד או לכל גורם אחר, על ידי עובדיו ו/או על ידי כל אדם אחר הבא מכוחו של הספק, בקשר לביצוע השירותים על פי מכרז זה.
- 22.2. הספק מסכים בזאת מראש לצירופו כצד שלישי בכל תביעה שתוגש נגד המוסד, אם תוגש, בגין נזקים לגוף או לרכוש שייגרמו על ידי עובדיו ו/או על ידי כל אדם אחר הבא מכוחו והוא מתחייב לשפות את המוסד על כל סכום שיחויב המוסד לשלם בגין אותם נזקים.
- 23. זכות קניין**
- 23.1. הספק מתחייב להימנע מעשיית שימוש בכל רכיב או שירות שזכות הקניין עליו שייכת כולה או חלקה לצד שלישי, מבלי שניתנה על כך הסכמה ברורה ומפורשת של אותו גורם. הספק מתחייב כי במקרה של הגשת תביעה נגד המוסד ע"י צד שלישי בקשר לזכות קניין בשירות או ברכיב שבו משתמש הספק הוא ישפה את המוסד בגין כל נזק או הוצאה שתגרם לו עקב כך.
- 24. ביטוח**
- 24.1. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על-פי חוזה זה ומאחריותו לנזקים להם הוא יהיה אחראי על-פי דין, מתחייב הספק, לפני כניסתו של ההסכם לתוקף, לערוך ביטוח העונה על הקבוע בנספח 6 לחוזה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "האישור").

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

- 24.1.1. גבולות האחריות הנקובים באישור על קיום ביטוחים הנם סכומים מינימאליים ועל הספק יהיה לקבוע סכומים כפי הסיכון.
- 24.1.2. הביטוח הנדרש הנו מינימאלי והספק ירחיב ויוסיף ביטוח ככל הנחוץ לשם מניעת הפסד לו ולמוסד.
- 24.1.3. כספים שיתקבלו מחברת הביטוח בגין נזק לרכוש המהווה חלק מהסכם זה או בגין נזק לרכוש המוסד, ישמשו אך ורק לשם תיקון הנזק.
- 24.1.4. יום לפני חתימת ההסכם, ימציא הספק למוסד את האישור, כשהוא חתום על-ידי חברת ביטוח בעלת רישיון של מדינת ישראל בענפי הביטוח הרשומים בו.
- 24.1.5. שבוע לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור, ימציא הספק למוסד שוב את האישור כשהוא חתום על ידי מבטחיו בסיפא שלו תחת הכותרת "אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן:___".
- 24.1.5.1. במידה שהספק יחליף מבטח במהלך תקופת הביטוח או עם סיומה, ימציא הספק למוסד את העתק האישור המקורי, כשהוא חתום על ידי המבטח החדש.
- 24.1.5.2. תהליך זה יחזור על עצמו כל עוד הסכם זה בתוקפו.
- 24.1.5.3. הפרה של סעיף זה, תהווה הפרה של תנאי מהותי בהסכם שייחתם.
- 24.1.6. הספק מתחייב להסדיר ביטוח אחריות מקצועית גם לאחר תום תקופת ההסכם ולהחזיקו בתוקף כל עוד קיימת לו חבות חוקית על פי החוק.
- 24.2. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי בהמצאת אישור ביטוח כאמור לעיל, אין משום מתן פטור כלשהו לזוכה מאחריותו על פי הסכם זה, ו/או על פי כל דין, בין אם חברת הביטוח התחייבה לפצות על נזקים כאמור ובין אם לאו, והמצאת אישור ביטוח לידי המוסד כאמור לעיל, אין בה כדי להטיל על המוסד אחריות כלשהי לגבי היקפו וטיבו של הביטוח.
- 24.3. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי בהמצאת האישור לידי המוסד אין משום אישור על טיבו.
- 24.4. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי המוסד יהיה רשאי לבדוק את האישור אך לא יהיה חייב לעשות כן.
- 24.5. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי המוסד יהיה רשאי לבקש מהספק לשנות או לתקן את האישור על מנת להתאימו להתחייבויות על פי החוזה. הבקשה לתיקון או שינוי לא תהווה אישור לתקינות האישור ולא תחול עקב כך על המוסד אחריות כל שהיא.
- 24.6. מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי אם יחול עיכוב בתחילת ביצוע ההסכם עקב אי המצאת או אי הסדרת ביטוח כנדרש, ישא הספק בכל הוצאה או נזק שיגרם עקב כך.
- 24.7. הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לגבול ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסה.
- 24.8. הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים העולים על גבולות האחריות הנקובים בפוליסות.
- 24.9. הספק מצהיר כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המוסד אן מבוטחי המוסד המשתתפים בתכנית ו/או הבאים מטעמם בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי עפ"י הביטוחים הנ"ל, והוא פוטר אותם מכל אחריות לנזק כאמור. האמור לעיל בדבר פטור מאחריות לא יחול במקרה של ביצוע פשע.
- 24.10. הספק לבדו אחראי לתשלום הפרמיות עבור הביטוחים, לתשלום ההשתתפויות העצמיות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על-פי תנאי הפוליסות.
- 24.11. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיו ו/או זכויות המוסד, יהא הספק אחראי לנזקים שייגרמו למוסד באופן מלא ובלעדי, ולא תהיינה לו תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, כלפי המוסד, והוא יהא מנוע מלהעלות כל טענה כאמור כלפי המוסד.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

24.12. לא עמד הספק בהתחייבותו לפי המפורט לעיל במלואו או בחלקו, יהיה המוסד זכאי, אך לא חייב, לערוך את הביטוחים או חלק מהם במקומו של הספק ועל חשבונו ו/או לשלם במקומו כל סכום שהוא, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המוסד לכל סעד אחר. הזכות לערוך ביטוח במקומו של הספק תחול גם במקרה של ביטול הביטוח במהלך תקופת ההסכם.

25. יחסי עובד ומעביד

25.1. הצדדים מסכימים כי היחסים ביניהם הינם יחסי מזמין – קבלן עצמאי, ובשום מקרה לא ניתן לפרש חוזה זה כיוצר יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבין הספק ו/או מי מעובדיו של הספק ו/או הפועלים מטעמו. אם תוגש נגד המוסד תביעה שעניינה יחסי עובד ומעביד ישפה הספק את המוסד בגין כל תשלום כספי או חיוב שיפסק נגד המוסד מייד עם דרישת המוסד והצגת הפסק המחייב.

25.2. הספק מצהיר בזאת כי הוא האחראי הבלעדי על עובדיו ועל ספקי המשנה שלו, וכי הוא היחיד הנושא בכל אחריות, חבות או חוב שמעביד עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו, לרבות בתשלומי שכר ו/או זכויות סוציאליות מכל מין וסוג.

25.3. כל שינוי שיחול בחוזה העבודה שבין הספק לבין עובדיו לא ישמש עילה לשינוי חוזה זה, אלא בהסכמה מפורשת ובכתב של המוסד.

26. על אף האמור לעיל, המוסד יהיה רשאי להורות לספק שלא להעניק את השירותים שלהם הוא מחויב על פי החוזה באמצעות עובד מסוים, אם מצא כי הדבר אינו עולה בקנה אחד עם מטרות התקשרות זו.

27. מעמדו של הספק:

27.1. הספק מתחייב להודיע למוסד, מיד ובכתב, על כל שינוי במעמדו המשפטי, זהות בעליו, שינוי במספר תיק ניכויים שלו, בכתובתו או במספר הטלפון של משרדו.

27.2. חל שינוי במעמדו המשפטי של הספק, או זהות בעליו, רשאי יהיה המוסד להפסיק את החוזה לאלתר באמצעות הודעה בכתב, זולת אם נתן על כך את הסכמתו בכתב ומראש.

28. מסמכים שעל הספק הזוכה להמציא כתנאי להתקשרות עמו

תוך 14 ימים ממועד הודעת הזכיה וכתנאי להתקשרות עמו, על הספק להמציא את המסמכים הבאים:

28.1. שלושה עותקים חתומים של החוזה על נספחיו, שאליהם יצורף: [1] המכרז: [2] ההצעה החתומה על כל נספחיה.

28.2. ערבות ביצוע כמפורט בסעיף 29 להלן

28.3. פרטי חשבון הבנק של הספק.

28.4. חוזה ביטוח חתום התואם את מכלול הדרישות המפורטות בסעיף 24 לחוזה ובנספח 6 לחוזה או אישור בחתימת חברת הביטוח בדבר ביצוע הביטוח דלעיל.

28.5. כל מסמך שידרוש המוסד, הבא להבטיח את עמידתו של הספק בדרישות המכרז והחוזה.

29. ערבות ביצוע:

29.1. להבטחת התחייבויותיו על פי חוזה זה, מתחייב הספק להפקיד בידי נציג המוסד, בתוך 14 יום ממועד הודעת הזכיה, ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח בישראל שקיבלה רשיון משרד האוצר לתת ערבויות במכרזים ממשלתיים, בלתי מותנית לפקודת המוסד, אשר תהא צמודה למדד המחירים לצרכן החל מהמדד הידוע בעת החתימה על החוזה.

29.2. הערבות תהיה בנוסח הקבוע בנספח 2 לחוזה.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

- 29.3. ערבות הביצוע תימסר לידי המוסד תוך 14 יום ממועד הודעת הזכיה ומסירתה תהווה תנאי מוקדם לכניסת החוזה לתוקף.
- 29.4. אם יוחלט על הארכת משך ההתקשרות, תהיה ההארכה מותנית בהארכת תוקפה של ערבות הביצוע, כך שהיא תחול גם על התקופה הנוספת. אי-הארכת ערבות הביצוע לגבי התקופה הנוספת, תהווה הפרה יסודית של החוזה היוצרת עילה לחילוט הערבות.
- 29.5. המוסד יהיה רשאי לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, כפיצוי מוסכם, אם: א) הספק ייפר תנאי יסודי בחוזה (כאמור בסעיף 19 לחוזה), וזאת לאחר מתן הודעה מראש של 14 יום לצורך תיקון הפגם, ולשם מתן אפשרות לספק להציג את טענותיו בפני נציג המוסד או. ב) הספק יפר כל הוראה אחרת בחוזה, וזאת לאחר מתן הודעה מראש של 30 יום לצורך תיקון הפגם, ולשם מתן אפשרות לספק להביא את טענותיו בפני נציג המוסד. סכום ערבות הביצוע מהווה הערכה סבירה בדבר הנזק הצפוי למוסד אם יידרש לסיים את התקשרותו עם הספק בעקבות הפרת החוזה.
- 29.6. בחילוט הערבות אין כדי למנוע מהמוסד לתבוע מהספק את מלוא נזקיו, במידה שאלה עולים על הסכום שחולט.
- 29.7. למען הסר ספק, אין בחילוט הערבות כדי לשחרר את הספק מקיום מלוא התחייבויותיו על פי החוזה, ובהתאם למפורט בהצעתו.
- 29.8. עם חילוט הערבות, כולה או חלקה, יפקיד הספק בידי המוסד ערבות חדשה, בנוסח המפורט בנספח 2 לחוזה, שיהיה בה כדי להשלים את סכום הערבות לסכום הערבות המפורט לעיל.

30. שירות ותחזוקה

30.1. אחריות כוללת

- 30.1.1. הספק ישא באחריות כוללת לתחזוקה ולתקינות המערכת, אשר נכללת במסגרת המכרז והחוזה ובכלל זה תיקון כל תקלה ו/או עריכת עדכונים.
- 30.1.2. אחריות הספק תכלול את כל סוגי התקלות ובכל הרמות.

31. וועדת הגוי

- 31.1. וועדת הגוי בת חמישה חברים תלווה את ביצוע התכנית. הוועדה תורכב משלושה נציגי המוסד ושני נציגי הספק. יו"ר הוועדה יהיה נציג המוסד.
- 31.2. הוועדה תתכנס לפי הצורך או לפי דרישת אחד מחבריה.
- 31.3. החלטות תתקבלנה ברוב דעות.
- 31.4. הוועדה תהיה מוסמכת:
- 31.4.1. לעקוב וללוות את כל המתרחש בתכנית.
- 31.4.2. לבקר בכל אתר מאתרי התכנית ולקבל כל מידע על הנעשה בתכנית.
- 31.4.3. לאשר שינויים בתהליכי העבודה ובנהלי העבודה. האישור ינתן בפרוטוקול בכתב, עליו יחתמו כל חברי הוועדה.
- 31.4.4. לאשר או לדחות החלטות של מנהל התכנית או של המפקח על התכנית.

32. מפקח התכנית

- 32.1. המוסד ימנה מפקח לתכנית.
- 32.2. תפקידי המפקח יוגדרו במפרט (נספח מספר 1 לחוזה).

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

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

33. מנהל התכנית מטעם הספק

33.1. הספק ימנה מבין עובדיו אדם שיהיה מנהל התכנית ויהיה אחראי לביצועה, להשגת מטרותיה ולעמידה בכל הדרישות והתנאים המפורטים בהסכם זה על נספחיו. מנהל התכנית יהיה גם אחראי לקשר עם המוסד בכל נושא הנובע והכרוך בביצוע של חוזה זה. הספק ידאג כי מנהל התכנית יהיה זמין לפניית המוסד בכל שעות העבודה של המוסד ובכל ימי העבודה בשבוע של המוסד.

33.2. הספק יודיע למוסד במועד חתימת החוזה את שמו של מנהל התכנית וכן יודיע למוסד על החלפתו ו/או הפסקת פעולתו מיד עם כל שינוי כאמור.

33.3. מינוי של מנהל התכנית כפוף לאישור המוסד. המוסד רשאי לדרוש החלפת מנהל התכנית, ללא צורך בהנמקה, והספק מתחייב להחליף את מנהל התכנית בתוך 30 יום מקבלת דרישת המוסד.

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

34. עובדי התכנית מטעם הספק

34.1. הספק מתחייב כי כל העובדים הבאים במגע עם משתתפי התכנית יקפידו על הופעה נאותה, התנהגות הולמת ויתנהלו באופן הולם ומתאים לצרכיהם המיוחדים של משתתפי התכנית.

34.2. המוסד רשאי לדרוש, בפניה מנומקת בכתב, החלפת עובד בתכנית והספק מתחייב להחליף את העובד בתוך 30 יום מקבלת דרישת המוסד.

35. צד לחוזה לא ייחשב כמוותר על זכות המוקנית לו לפי חוזה זה או על פי כל דין אלא אם נעשה הדבר בכתב ובחתימתו של המורשה מטעמו.

36. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי חוזה זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

37. היחס בין המכרז לחוזה:

המכרז והחוזה המצורף לו (על נספחיו) מהווים מסמך אחד המשלים זה את זה.

38. ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר, משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.

39. סמכות השיפוט המקומית לגבי חוזה זה הינה לבית המשפט המוסמך בירושלים.

40. כל הודעה שיש לתיתה מצד אחד למשנהו עפ"י הוראות הסכם זה או עפ"י כל דין תיעשה בכתב ותשלח בדואר רשום, או בפקס עם אישור קבלת הפקס, או בדואר אלקטרוני עם אישור קבלתו, וזאת על פי כתובות הצדדים המופיעים בסיפא לחוזה. מכתב רשום ייחשב כנמסר לתעודתו כעבור 48 שעות משעת המסירה בבית הדואר, הודעת פקסימיליה או הודעה בדואר אלקטרוני תיחשב כמתקבלת עם קבלת האישור על קבלתה.

כתובות הצדדים לצורך חוזה זה:

המוסד: באמצעות גב' אורנה בר, שכתובתו לצורך המצאת מסמכים היא: שדרות וייצמן 13, ירושלים.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

הספק: _____ שכתובתו לצורך
המצאת מסמכים היא: _____, טל' _____, פקס _____, דואר
אלקטרוני _____.
נציגי הצדדים לצורך ביצע חוזה זה הינם:
מטעם המוסד: _____.
מטעם הספק: _____, טל' _____,
הצדדים רשאים להחליף את נציגיהם לאחר שניתנה על כך הודעה לצד השני.
תחילת תוקפו של החוזה ביום חתימתו ע"י הצדדים.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

סמנכ"ל גמלאות - גב' אילנה שרייבמן

חשב המוסד

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספחי החוזה

נספח 1 לחוזה – מפרט דרישות שרות, טכנולוגיה ותשתיות:

1 כללי:

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

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

2 הניסוי

התכנית המתוארת במפרט זה תערך במסגרת ניסוי שמטרתו לבחון את התועלת מהשימוש במערכת לחיצה מצוקה ואת הדרך המיטבית לשימוש בהם. הניסוי יערך על ידי גוף חיצוני במקביל להפעלת התכנית. הספק הנבחר מתחייב לסייע לעריכת הניסוי ולתת לעורכי הניסוי את השירותים שיפורטו במסמך זה וכן להעמיד לרשותם כל מידע שידרש לצורך עריכת המחקר. למען הסר ספק, כל הסיוע והמידע ינתנו ללא כל תשלום.

3 אזור מתן השירות

"אזור מתן השרות" – מוגדר כאזור שבין יבנה בדרום, לבין תל אביב ופתח תקוה בצפון. השירותים הבאים: שליחת סייר (לפי נוהל טיפול במצב מצוקה), אתרי תחזוקה, שליחויות והשירותים שינתנו בבית המשתמש - ינתנו רק באזור מתן השירות. כל שאר השירותים הנדרשים במסמך זה ינתנו בכל הארץ.

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

4 מפקח התכנית

- 4.1 המוסד ימנה מפקח לתכנית.
- 4.2 הספק מתחייב לסייע למפקח התכנית, לאפשר לו לבקר בכל אתרי התכנית ולהעמיד לרשותו כל מידע שיבקש.
- 4.3 המפקח או מי מטעמו יהיה אחראי לביצוע הפעולות הבאות:

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

- לפקח על כל הפעילויות המתבצעות בתכנית
- לתת "אישור התחלת עבודה" בהתאם לסעיף 5.1 של החוזה. האישור ינתן בכתב ויחתם על ידי מפקח התכנית
- להודיע לספק על הוספת או הוצאת משתתפים מהתכנית.
- להכין תכנית בדיקות, לערוך ביקורות ובדיקות בהתאם לתכנית (בעצמו או באמצעות עוזריו) כדי לוודא כי הספק פועל בהתאם לנהלים ועומד ברמת השירות הנדרשת.
- לאשר את חשבונות הספק
- לחשב את הקנסות בגין אי עמידת הספק באיכות בהתאם לנספח רמת השירות הנדרשת (נספח 9 לחוזה).
- ליזום ולהציע שינויים בתהליכי העבודה ובנהלים.
- להורות לספק להפסיק העסקתו בתכנית, של כל אדם המועסק על ידי הספק בתכנית.
- לאשר פקדון מופחת, או השתתפות עצמית מופחתת למשתתפים מסויימים (כפוף למגבלות על הסכומים המצטברים המפורטות בפרק ט' של נספח ב').

5 מנהל התכנית (מטעם הספק)

- 5.1 הספק ימנה מבין עובדיו אדם שיהיה מנהל התכנית ויהיה אחראי לביצועה, להשגת מטרתיה ולעמידה בכל הדרישות והתנאים המפורטים בהסכם זה על נספחיו. מנהל התכנית יהיה גם אחראי לקשר עם המוסד בכל נושא הנובע והכרוך בביצוע של חוזה זה. הספק ידאג כי מנהל התכנית יהיה זמין לפניות המוסד בכל שעות העבודה של המוסד ובכל ימי העבודה בשבוע של המוסד.
- 5.2 כל הודעה שתימסר מהמוסד אל מנהל התכנית הן בטלפון, הן בפקס, הן בכתב והן בהודעת מייל, תחשב כהודעה שנמסרה לספק.

6 הקהלים המשתתפים בתכנית:

- במסגרת התכנית יתן הספק שירותים לארבעת הקהלים שיפורטו להלן.
משתתף: כל אדם הנמנה על ארבעת קהלים אלה יהיה "**משתתף**" בתכנית.
 הקהלים הם:
- **המשתמשים** כ-500 חולי דימנטיה בשני אזורים ניסוי המחזיקים בלחיץ המצוקה.
 - **התומכים** בחולי הדימנטיה - כל משתמש יוכל להעזר בתומך או במספר תומכים. אחד התומכים יקבע כאיש קשר בין הספק למשתמש.
 - **מתנדבים** – בכוונת המוסד להפעיל ארגוני מתנדבים, אשר יסייעו באיתור משתמשים פוטנציאליים, לזוי, הדרכה ותמיכה במשתמשים.
 - **עורכי המחקר המלווה** – המוסד יפעיל צוות לעריכת מחקר.

סטטוס המשתמש

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

המשתמש יכול להמצא באחד מהסטטוסים הבאים:

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

7 שלבי התכנית

7.1 שלב ההתארגנות:

- בשלב ההתארגנות, יבצע הספק את כל ההכנות הנדרשות לביצוע התכנית.
- המוסד יפעל לאיתור משתמשים פוטנציאליים, וימסור לספק בהדרגה את רשימת המשתתפים.
- בסיום ההכנות, יודיע הספק בכתב למפקח התכנית.
- המפקח יבדוק את מוכנותו של הספק. תיאור הבדיקות מובא בהמשך סעיף זה.
- המפקח יודיע לספק בכתב אם נחוצים שינויים טרם ההפעלה.
- הספק יבצע את כל השינויים הנדרשים.
- **"אישור התחלת עבודה"** בדק המפקח ומצא כי נתקיימו כל הדרישות להתחלת העבודה, יתן המפקח לספק מסמך "אישור להתחלת עבודה". אישור זה מהווה תנאי להתחלת זימון משתמשים וקליטתם בתכנית.

בדיקות שיערוך מפקח התכנית טרם מתן אישור להתחלת עבודה

לאחר הודעת הספק על סיום ההכנות, יערוך המפקח בדיקות שונות כדי לוודא שהמערכת מוכנה להתחלת עבודה ופועלת בהתאם לדרישות המכרז בכלל ובמפרט במיוחד.

מובהר בזאת כי מתן האישור להתחלת עבודה לא יישמש אסמכתא לכך שהמערכת אכן עומדת בכל דרישות המכרז. המוסד ימשיך ויערוך בדיקות גם לאחר מתן האישור להתחלת העבודה והספק ידרש לדאוג לכך שהמערכת תבנה ותפעל בהתאם לדרישות המכרז.

להלן רשימה חלקית ולא סגורה של הבדיקות שיערוך מפקח התכנית טרם מתן אישור התחלת עבודה:

- לחיצה מצוקה וערכות המוצעים עונים לדרישות המפרט
- קיים מלאי מספיק של לחיצים וערכות
- תוכנת האיתור עומדה לדרישות במפרט
- תוכנות הכלים למפקח עומדות בדרישות המפרט
- מונה מנהל תוכנית ואושר על ידי המוסד
- גוייס כח אדם מספיק ומתאים, העובדים הוכשרו והוסמכו כנדרש.
- קיים מוקד הכולל את כל מה שנדרש במפרט
- "המערכת עובדת", תהליכי העבודה המוגדרים במפרט, פועלים כהלכה.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

• קיימים אתרי תחזוקה כנדרש
המפקח יתן אישור התחלת עבודה רק אם עמדה המערכת בהצלחה בכל הבדיקות.

7.2 שלב ביצוע התכנית:

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

8 מוקד

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

- 8.1 **שעות פעילות:** שירותי המוקד יינתנו ברציפות בכל ימות השנה במשך 24 שעות ביממה כולל שבתות וחגים.
- 8.2 **שרידות והבטחת פעילות שוטפת** – הספק ידאג להקמת תשתיות חלופיות מתאימות לגיבוי התשתיות הקיימות, למקרה של כשל במערכות או ברכיביהן לרבות אספקת החשמל, הטלפוניה, המחשוב וכל תשתית אחרת.
- 8.3 **מבנה וגודל המוקד:** המוקד ימוקם במבנה מתאים ויוקצה בו שטח מספיק שיאפשר מתן השירותים באיכות גבוהה.
- 8.4 **כח אדם במוקד** – המוקד יאויש על ידי מנהל מוקד ומפעילי מוקד (מוקדנים), וסיירים שיבחרו, יוכשרו ויוסמכו על ידי הספק; העובדים יפעלו על פי נהלי העבודה. היקף כח האדם במוקד (מכל סוג) יספיק כדי לתת את כל השירותים הנדרשים ברמת שירות המפורטת בנספח רמת השירות הנדרשת (נספח 9 לחוזה).
- 8.5 **כישורי העובדים:** הספק יבחר עובדים בעלי כישורים המתאימים לתכנית, למשימות ולאוכלוסיה. המוקדנים נדרשים בין השאר להיות בעלי כישורים מתאימים לתקשורת בינאישית מותאמת לאוכלוסיית המשתמשים, אחריות, תודעה שירותית גבוהה.
- 8.6 **הכשרה והסמכה:** הספק מתחייב להכשיר כל עובד ברמה גבוהה באופן שיכיר היטב את התכנית, מטרותיה, נהלי העבודה, וירכוש מיומנות גבוהה להפעלת כל רכיבי המערכת שבטיפולו. בתום ההכשרה יבחן מנהל המוקד את העובד ואם ימצא מתאים יסמיך אותו למתן שירותים מסויימים. כל הסמכה תתועד. מנהל המוקד יחזיק תיק של כל ההסמכות ויציג אותם למפקח התכנית מייד לפי דרישתו.
- 8.7 **הדרכת מוקדנים ורענון** – הספק יערוך לפחות אחת לשלושה חדשים הדרכות למוקדנים לרענון הידע ולעדכונם.
- 8.8 **מחשוב:** הספק יתקין במוקד מחשבים ותוכנות לצורך ניהול המערכת, לשליטה ולבקרה על כל פעולותיה, לאיתור אוטומטי של מצבים מיוחדים (כגון חריגה מתחומים בטוחים או יצירת ארועים מתוכננים לשעה מסויימת), לתיעוד כל האירועים ולתיעוד תנועת המשתמשים וכן לצורך מתן שירותים לתומכים. (הדרישות ממערכות המחשוב יפורטו בהמשך).
- 8.9 **עמדות מוקדן:** הספק יפעיל מספר מספיק של עמדות מוקדן, אשר יאפשרו מתן כל השירותים הנדרשים במכרז זה, ברמת השירות הנדרשת. מנהל המוקד יוכל להקצות

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

מטלות למוקדנים ולהעביר מטלות בין המוקדנים. בעמדת המוקד יותקנו מחשב וציוד טלפונייה מתאים. בכל אירוע רלוונטי יוצג מיקום המשתמש על גבי מפה ממוחשבת על הצג בעמדת המוקדן, בצירוף כל הפרטים הרלוונטיים על המשתמש, שמו, גילו, כתובתו, תמונתו וכן פרטי התומכים. המוקדן יוכל להכנס בשיחה מתפרצת לשיחה עם המשתמש וכן לשגר הודעות SMS אוטומטיות לתומכים.

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

8.11 **שרידות והבטחת פעילות שוטפת** – הספק ידאג להקמת תשתיות חלופיות מתאימות לגיבוי התשתיות הקיימות, למקרה של כשל במערכות אספקת החשמל, הטלפונייה, המחשוב וכל תשתית אחרת.

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

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

8.14 **תשתיות תקשורת**: במוקד יותקנו תשתיות טלפונייה ותקשורת שיספקו את השירותים שיפורטו להלן.

8.15 **מספר המוקדנים**: הספק ידאג להצבת מספר מספיק של מוקדנים הנדרש למתן שרות ברמה גבוהה כנדרש להלן.

8.16 **מוקד טלפוני יחיד**: מוקד טלפוני אחד יקבל את כל סוגי הפניות של משתתפים. המשתמש לא יתבקש לחייג למספרים נוספים לקבלת שירותים שונים.

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

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

8.19 **רמת השירות הנדרשת במוקד**: מצב "תפוס" בחיג למוקד לא יעלה על 5% מכלל מקרי החיג למוקד. זמן המתנה מירבי למסירת הודעה בעניין אירוע מצוקה- מכניסת השיחה למערכת ועד לתחילת שיחה עם מוקדן לא יעלה על דקה אחת ב 95% מהמקרים. זמן המתנה מירבי בכל מקרה אחר – לא יעלה על 3 דקות ב 95% מהמקרים.

8.20 **הקלטה**: כל השיחות המגיעות למוקד יוקלטו. ההקלטות תשמרנה שלושה חודשים לפחות. הספק מתחייב למסור למפקח התכנית כל הקלטה לפי דרישתו.

8.21 **תיעוד ביומן אירועים**: כל שיחה וכל אירוע יתועדו ביומן אירועים הממוחשב (מועד, פרטי הפונה, פרטי המשתמש, תמצית הפניה).

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

- 8.22 **איסור ביצוע תיקונים ביומן האירועים.** יומן האירועים ישמש ככלי מרכזי להתחשבות לבקרה, ולהפקת לקחים. הספק מתחייב שלא לתקן רטרואקטיבית שום רישום ביומן. ביצוע שינויים ביומן האירועים מהווה הפרה של החוזה.
- 8.23 **מספר טלפון יחודי לתכנית:** הספק יקצה מספר טלפון מיוחד שימש רק את משתתפי התכנית (אם לספק יש מוקדי שירות נוספים שאינם חלק מהתכנית).
- 8.24 **ניתוב מהיר:** לאחר חיוג מספר הטלפון של המוקד: בפניות הנוגעות למצבי מצוקה, ידרש המשתתף להקיש לכל היותר ספרה אחת נוספת כדי להגיע למוקדן. בכל שאר המקרים לא ידרש המשתתף להקיש על יותר משלושה מקשים לכל היותר, לקבלת השירות המבוקש.
- 8.25 **"כתובת e-mail של המוקד" –** הספק יפרסם כתובת e-mail של המוקד אשר יאפשר למשתתפים להעביר הודעות למוקד. הספק יטפל בהודעות e-mail וישיב עליהן בתוך 24 שעות. המוקד אינו אמור לטפל בקריאות מצוקה המגיעות ב e-mail.
- 8.26 **שירותי מידע ותמיכה:** המוקד הטלפוני יספק מידע לכל הפונים (גם לאנשים שאינם משתתפי התכנית) בנושאים שונים הנוגעים לתכנית וכן הסבר והדרכה בנהלי העבודה, הדרכה בתפעול מכשירים, הדרכה בהפעלת תוכנת המעקב, קבלת הזמנות לשליחות (להעברת לחיצה מצוקה מקולקלים ומתוקנים).
- 8.27 **שעות למתן שירותי מידע ותמיכה:** המוקד יקבל פניות טלפוניות בכל שעות פעילותו (ראה לעיל). פניות הנוגעות למצבו של משתמש יטופלו מיידית. בפניות לקבלת מידע כללי, הדרכה ותמיכה טכנית, רשאי הספק להגביל את מסירתם לשעות עבודה רגילות: ימי א'-ה' בשעות 8-18, ובימי ו' בשעות 8-13.

9 אתר אינטרנט של התכנית

9.1 כלים לקהל הרחב

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

- הסברים מפורטים על התכנית, מטרותיה, היקפה והשירותים הניתנים במסגרתה
- נהלי העבודה
- מדריך למשתמש לכל אחד מסוגי לחיצה המצוקה,
- הדרכה לשימוש בתכנת האיתור.

כל המידע באתר (שפורט לעיל) יובא לאישור מפקח התכנית טרם פרסומו באתר. הספק יתקן את נוסח המידע המתפרסם באתר לפי הנחיות המפקח. הספק יציין באופן בולט בדף השער של אתר האינטרנט, וכן בשולי כל דף מדפי אתר האינטרנט כי התכנית מתבצעת במימון הקרן לקידום תכניות סיעוד של המוסד לביטוח לאומי הספק ימסור תדפיסים (על נייר) של חומר ההדרכה המבוקש לכל משתמש שיבקש זאת. (מיועד בעיקר למשתמשים או תומכים שאינם משתמשים באינטרנט).

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

9.2 כלים לתומכים

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

9.3 כלים למפקח התכנית

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

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

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

10 תהליכי העבודה בתכנית:

הספק יפעיל את התכנית בהתאם לנהלי העבודה המפורטים להלן:

10.1 שינויים בתהליכי העבודה

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

10.2 רמת השירות הנדרשת

- 10.2.1 השירותים המפורטים במכרז זה מיועדים להשגת מטרות התכנית, השירותים ינתנו באיכות גבוהה וברמת שירות גבוהה כמפורט במסמך זה וכן כמפורט בנספח 9 (נספח רמת השירות הנדרשת)
- 10.2.2 למען הסר ספק, כל השירותים הכלולים או הנדרשים במפרט ובנספח רמת השירות הנדרשת זה יינתנו ללא כל תמורה נוספת וללא דרישה להתחייבויות נוספות של המזמין.
- 10.2.3 עמידה ברמת השירות, זמינות והענות הספק לדרישות ושינויים של המוסד לביטוח לאומי הן מעיקרי חוזה זה.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

תהליכי קליטת משתמשים ויציאת משתמשים

10.3 נוהל קליטת משתמש חדש

- 10.3.1 המוסד יקבע קריטריונים לבחירת משתמשים בתכנית וישגר מכתבים למשתתפים פוטנציאליים. – שמותיהם של המעוניינים לקבל מידע יועברו לספק.
- 10.3.2 הספק יערוך כנסים למסירת מידע על התכנית. הספק יזמן לכנסים את המשתתפים המעוניינים לקבל מידע. במהלך הכנס ירשום הספק את המעוניינים ויעביר את פרטיהם למוסד.
- 10.3.3 המוסד יבדוק את זכאותם של המשתתפים, בהתאם לקריטריונים שקבע המוסד ויעביר לספק אישור לגבי כל אחד מהמועמדים.
- 10.3.4 למען הסר ספק, מודגש בזאת כי רק מועמדים שיקבלו אישור בכתב ומראש יוכלו להחשב כמשתתפים פעילים אשר הספק יהיה זכאי לתשלום בגין השתתפותם בתכנית.
- 10.3.5 הספק יתאם פגישה בבית המועמד ויוודא שהתומכים ישתתפו בפגישה. בפגישה תבוצענה הפעולות הבאות:
- 10.3.6 הצגת התכנית, מתן הסברים והבהרות מענה על שאלות המשתתפים.
- 10.3.7 הספק יגבה מכל משתתף ערבון בסכום הנקוב שבנספח ב' פרק ט. סכום זה יוחזר במלואו עם יציאת המשתמש מהתכנית והחזרת ערכת לחיץ המצוקה או עם סיום התכנית (המוקדם מביניהם).
- 10.3.8 הספק יזין את נתוני המשתמש ונתוני התומכים למערכת הממוחשבת.
- 10.3.9 הספק ירשום פרטים על המשתמש שיאפשרו לאתרו בשעת מצוקה (גובה משקל וסימנים אחרים), יצלם את המשתמש וישמור את תמונתו במערכת הממוחשבת.
- 10.3.10 הספק ימסור למשתתפים חוברת הדרכה על התכנית ונהלי עבודה. החוברת תערך בהתאמה לצרכי אוכלוסיית התכנית.
- 10.3.11 הספק ימסור פרטי התקשרות לקבלת הדרכה ותמיכה נוספת לפי הצורך: שמות כתובות מספרי טלפון.
- 10.3.12 הספק יציע מכשירים אופציונאליים העומדים בדרישות מפרט זה ויצגם למשתמש ולתומכיו. המשתמש (או תומכיו) יבחר את המכשיר הרצוי לו מתוך המכשירים.
- 10.3.13 הספק יציע מנשאים אישיים אופציונאליים (לענידה, לתליה על צוואר או בכיס) ויאפשר למשתמש לבחור את המנשא המתאים לו.
- 10.3.14 הספק ימסור למשתמש ערכת לחיץ מצוקה (הערכה כוללת גם לחיץ מצוקה) ויבצע את כל הפעולות הנדרשות להפעלת שידור נתוני המיקום ושירותי שיחה מתפרצת, כך שהמכשיר יתחיל בפעולה מלאה מרגע מסירתו.
- 10.3.15 הספק ימסור לתומך את כתובת האתר בו ניתן להפעיל את תוכנת המעקב, שם משתמש וסיסמא לשימוש בתוכנת המעקב.
- 10.3.16 הספק ידריך את המשתמש ואת התומכים בשימוש בכל אחד מהפריטים שימסרו.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

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

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

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

10.4 הוספת משתמשים במהלך התכנית

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

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

המפקח יודיע לספק בכתב על הוספת משתמש לתכנית.

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

10.5 יציאת משתמשים במהלך התכנית

המפקח רשאי לדרוש מהספק בכתב להוציא משתתפים מהתוכנית.

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

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

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

10.6 החזרת ערכת לחיץ המצוקה

יצא המשתתף מהתכנית, חייב המשתמש להשיב לספק את ערכת לחיץ המצוקה בתוך 30 יום מיציאתו. עם החזרת לחיץ המצוקה, יוחזר למשתמש הפקדון, בתנאים המפורטים בטופס ב' פרק ט'.

10.7 "הקפאת השתתפות"

המוסד רשאי להודיע לספק על הקפאת השתתפותו של אדם (למשל מחמת אשפוז ממושך או נסיעה ממושכת או מכל סיבה אחרת).

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

אדם שחלפו ששה חודשים מיום הקפאת השתתפותו, יוצא מהתכנית.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

10.8 הדרכה נוספת

הספק יבצע הדרכה פרונטאלית קבוצתית נוספת (מעבר להדרכה בשלב הקליטה) למשתמשים, ולתומכיהם ככל שיתבקש. על הספק להענות לבקשת הדרכה נוספת בתוך חודש מיום הבקשה. בנוסף, המוסד יהא רשאי לארגן קבוצות של מתנדבים אשר יסייעו למשתמשים ולתומכים וילוו אותם במהלך התוכנית. המתנדבים יבקרו בבתי המשתמשים, יסייעו להם להשתתף בתכנית ולהשתמש בציוד. **הספק ידריך את המתנדבים בכל הנושאים הרלוונטיים** – ככל שיתבקש. על הספק לבצע את ההדרכה המבוקשת בתוך חודש מיום הבקשה. הספק רשאי לארגן קבוצות של משתתפים מבקשי הדרכה המתגוררים בתחומה של רשות מקומית אחת ולתת להם הדרכה קבוצתית. הדרכות קבוצתיות תבוצענה על ידי הספק, בסניפי הביטוח הלאומי הנמצאים באזורי מתן השירות.

נושאי ההדרכה:

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

תהליכי ניטור והתערבות

10.9 הגדרת "מצב המשתמש":

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

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

- 10.11 **אירועים הדורשים התערבות המוקד והפעלת "נוהל בירור"**: המוקד יאתר אירועים הדורשים טיפול. בהתרחש אחד מהאירועים הבאים, יקבל מפעיל המוקד חיווי בולט ויפעיל **נוהל בירור**:
- 10.11.1 המשתמש לחץ על מקש מצוקה.
 - 10.11.2 המשתמש יצא מהתחום הבטוח (חצה גבול וירטואלי).
 - 10.11.3 סוללה חלשה – הסוללה חלשה ועומדת להיות מושבתת.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

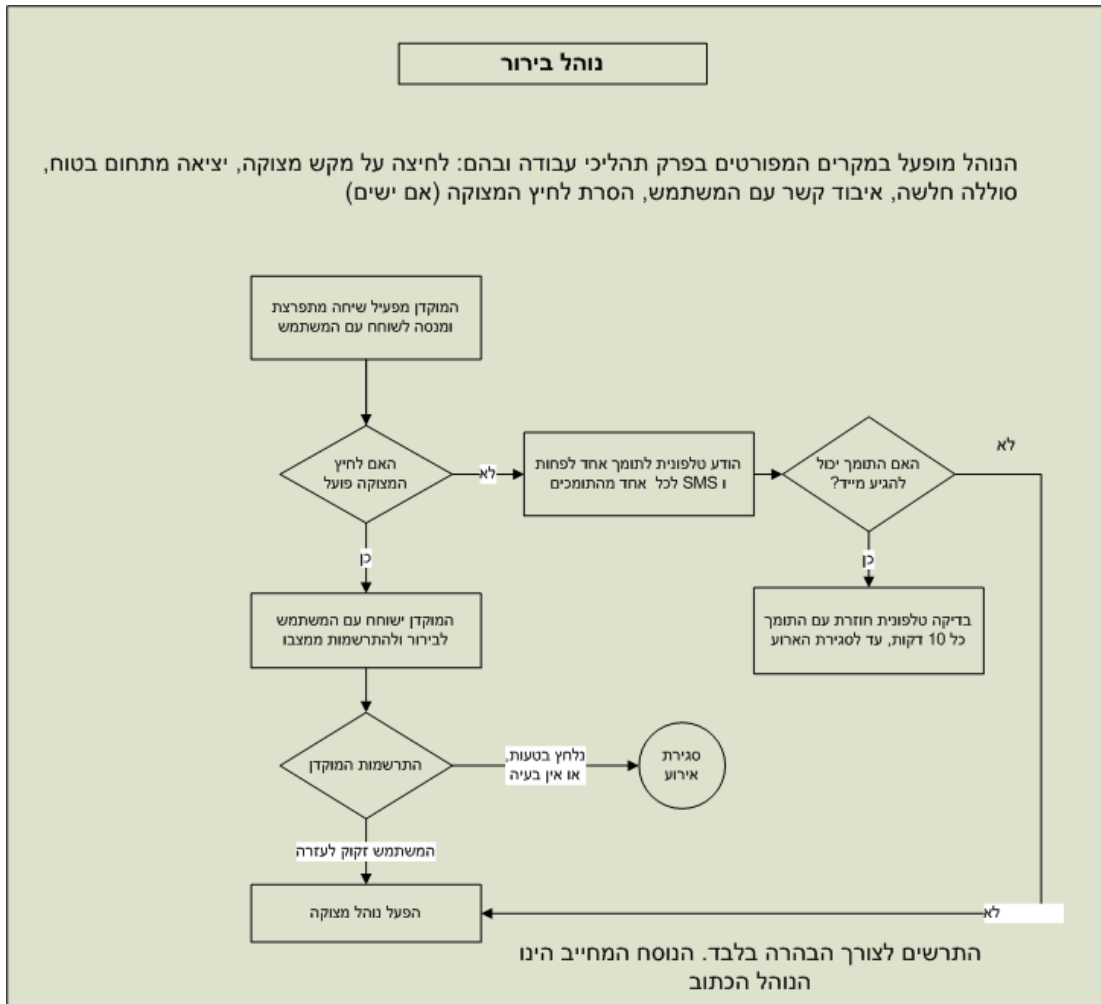
- 10.11.4 איבוד הקשר עם המשתמש (כלומר המוקד אינו קולט שידורים מלחיצ המצוקה) וחלפו 12 שעות מרגע ניתוק הקשר.
- 10.11.5 מיקום המשתמש לא השתנה יותר מ 12 שעות.
- 10.11.6 המשתמש הסיר את לחיצ המצוקה (למקרה בו סופק מכשיר עם חיווי מתאים).
- 10.12 **אירועים הדורשים הפעלת נוהל מצוקה:** בהתרחש אחד מהאירועים הבאים, יפעיל המוקד נוהל טיפול במצב מצוקה:
- 10.12.1 המוקדן המבצע נוהל בירור, מחליט לשנות את מצב המשתמש למצב מצוקה (ראה נוהל בירור).
- 10.12.2 כאשר נוהל בירור נמשך יותר משעה.
- 10.13 **קבלת הודעות במוקד**
- 10.13.1 המוקד יקבל הודעות טלפוניות מהמשתתפים, ומכל אדם אחר.
- 10.13.2 כל הודעה תרשם ביומן האירועים.
- 10.13.3 תומך רשאי להודיע למוקד על יציאה מתוכנת של משתמש, אל מחוץ לתחום הבטוח, לפרק זמן מסויים (ממועד עד מועד). וכן על כיווני/ניתוק מתוכנן של לחיצ המצוקה לפרק זמן מסויים. המוקדן ירשום הודעה זו ביומן, והמערכת לא תייצר אירועים לטיפול המוקד במשך תקופה זו.
- 10.13.4 אם לא נמסר מועד סיום לכיבוי המכשיר או ליציאה מהתחום הבטוח, יחושב מועד הסיום באופן אוטומטי ל 12 שעות מרגע מסירת ההודעה.
- 10.13.5 המוקד רשאי לבקש מהתומכים ולעודד אותם למסור לו הודעות כאלה, וזאת כדי להפחית מספרם של אירועי סרק (למשל כאשר המשתמש יוצא בליווי תומך מאזור בטוח, או כאשר המשתמש מכבה את המכשיר באופן יזום). מובהר כי המשתמשים או התומכים אינם חייבים במסירת הודעות כאלה.
- 10.14 **יומן האירועים** – המוקד ינהל יומן אירועים ממוחשב, אחד ומשותף לכל נותני השירותים במסגרת התוכנית. כל אירוע מכל סוג הוא יירשם ביומן האירועים מייד עם התרחשותו.:
- 10.14.1 בארוע שמקורו בלחיצ המצוקה או שהארוע נוצר באופן ממוחשב (למשל לחיצה על מקש כלשהו, חציית תחום בטוח, איבוד קשר עם המשתמש, משלוח SMS אל תומך, שינוי מצבו של המשתמש: שגרה/בדיקה/מצוקה), ירשמו אוטומטית ביומן: מספר מכשיר, שם המשתמש (מחזיק הלחיצ), תאריך, שעה, מיקום של המשתמש (לפי חיווי לחיצ המצוקה), סוג הארוע, סוג המקש שנלחץ (אם הארוע נוצר עקב לחיצה על מקש), מצב סוללה.
- 10.14.2 בארוע שמקורו בהודעה טלפונית למוקד ירשמו הפרטים הבאים: מספר הטלפון ממנו נתקבלה השיחה, שם המודיע, תפקידו (משתמש/תומך/אחר), תאריך, שעה, שם המשתמש (מחזיק הלחיצ), מספר מזהה של המשתמש, פרטי ההודעה, שם מקבל ההודעה (המוקדן).
- 10.14.3 הספק ישמור את יומן האירועים למשך כל תקופת ההתקשרות.
- 10.14.4 מפקח התכנית יקבל גישה On-Line לעיון ביומן האירועים, דרך האינטרנט.
- 10.15 **יומן תנועה** – לחיצה המצוקה ידווחו ברציפות למוקד את מיקומו של כל משתמש המערכת הממוחשבת תרשום ותצבור נתונים אלה בבסיס נתונים שישמר במוקד. נתונים אלה מהווים למעשה את יומן התנועה של ל משתתפי התכנית. הנתונים יאורגנו וינהלו באופן שניתן יהיה להשתמש בהם בעת ארוע של "איבוד קשר" לשם הפקת

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

מפות עם מסלולי תנועה וכן להצגת מפות תנועה במערכות האיתור (של התומכים) ולשם הפקת דוחות תנועה מילוליים.

10.16 נוהל בירור

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



להלן הפעולות שיבצע המוקדן:

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

בכל המקרים האחרים של בירור

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

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

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

10.16.4 אם המוקדן משתכנע שמקור הארוע בטעות, או שמקש המצוקה נלחץ בטעות, יסגור המוקדן את האירוע תוך רישום הפרטים המסבירים זאת ביומן האירועים.

10.16.5 אם הבירור נדרש עקב יציאת המשתמש מתחום בטוח, ישוחח המוקדן עם אחד התומכים ויברר עד מתי תמשך היציאה, וירשום במערכת מועד סיום מתוכנן להריגה. בפרק הזמן שעד הסיום המתוכנן של היציאה, לא תבצע המערכת בדיקה של הריגה מתחום בטוח.

10.16.6 אם הבירור נדרש עקב כיבוי יזום של לחיצה המצוקה, יברר המוקדן עם תומך, עד מתי מתוכנן הכיבוי. בפרק הזמן שע מועד ההדלקה המתוכננת לא יתבצע ניטור על המשתמש.

10.16.7 אחרת (כלומר, כאשר האירוע דורש המשך הבירור) המוקדן יאתר טלפונית לפחות תומך אחד של המשתמש שבבירור ויודיע לו על האירוע, מיקום המשתמש, ומידע רלוונטי אחר. בנוסף, המוקדן ישלח הודעת SMS (בפורמט מוגדר מראש הכולל שם המשתמש ומיקומו המשווער) לכל התומכים בחולה. התומכים יתבקשו לאתר מיידית את המשתמש.

10.16.8 אם המוקדן איתר ושוחח טלפונית עם תומך אחד לפחות שהודיע כי הוא מתחיל לאתר את מחזיק לחיצה המצוקה, ירשום המוקדן את פרטי ההודעה ופרטי התומך ביומן. המוקדן יבצע בדיקה חוזרת כל 10 דקות עד לסגירת האירוע.

10.16.9 אם אין באפשרות התומך להגיע מיד למשתמש, יפעיל המוקדן תומך אחר או יפעיל "נוהל מצוקה".

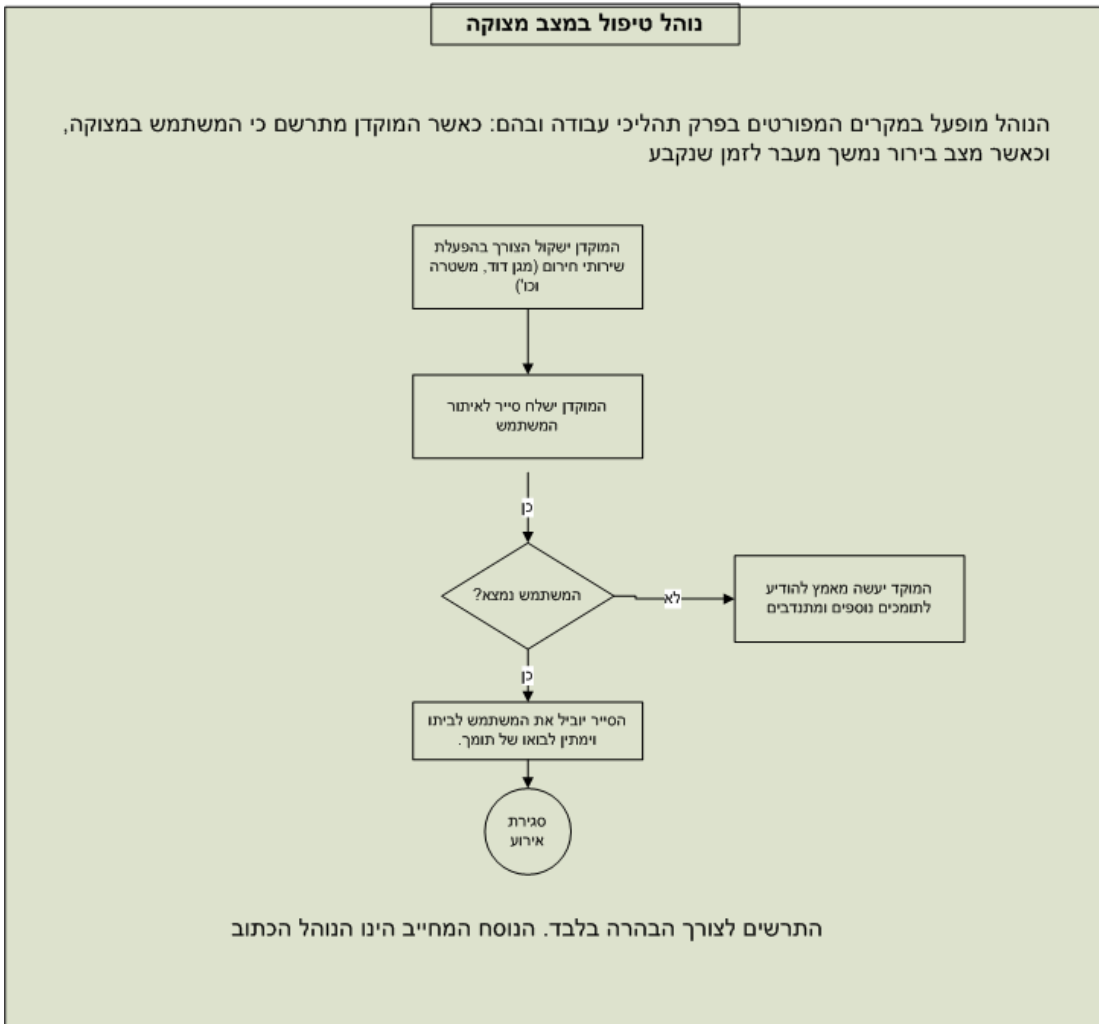
10.16.10 התקבלה במוקד הודעה טלפונית על סיום הארוע (מאת התומך או מכל אדם אחר), יברר המוקדן את מצב המשתמש ומקומו, ואם שוכנע כי הארוע אכן הסתיים, ירשום ביומן הודעה מפורטת על סגירת האירוע (כולל פרטי המודיע, מספר הטלפון המודיע, מקום המשתמש ומצבו), וישנה את מצב המשתמש ל"מצב שגרה".

10.16.11 אם לא התקבלה הודעה על סיום הארוע, בתוך 30 דקות מתחילת מצב הבירור, תשנה המערכת אוטומטית את מצב המשתמש למצב "מצוקה".

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

10.17 נוהל טיפול במצב מצוקה (נוהל מצוקה)

משתמש מוכרז כנמצא במצב מצוקה, במקרים שונים (המוגדרים בנהלים אלה) וביניהם: המשתמש נעלם, או המוקדן שינה מצבו לנמצא במצוקה.



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

10.17.2 המוקדן ישלח סייר לאתר את המשתמש. המוקדן ישלח לסייר את פרטי המשתמש, תמונתו (בהודעת MMS או בכל שיטה אחרת להעברת תמונות), מיקומו ומסלול התקדמותו בשעה (שעות) האחרונה. הסייר נדרש להגיע תוך חצי שעה מרגע הפעלת נוהל מצוקה אל המקום האחרון הידוע בו שהה המשתמש. הסייר יעשה מאמץ מירבי לאתר את המשתמש. המוקדן יפעיל במקביל תומכים או מתנדבים (לפי נסיבות העניין).

10.17.3 הסייר יהיה בקשר קבוע עם המוקדן. המוקדן יעדכן את התומכים והמתנדבים בכל מידע רלוונטי. אם השתנה מיקום המשתמש (עפ"י ה-GPS) ישלח המוקדן

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

- לכל התומכים SMS או הודעה קולית, עם נתוני המיקום המעודכנים, בכל 10 דקות לכל היותר.
- 10.17.4 אם נמצא המשתמש, יודיע המוקד לכל התומכים על מציאת המשתמש ומקום מציאתו.
- 10.17.5 הסייר ימתין עם המשתמש במקום מציאתו עד להגעת תומך או יוביל את המשתמש לביתו (או למקום שהייתו הקבוע של המשתמש) וימתין שם עד להגעת תומך או מתנדב. המשתמש יוחזר לביתו רק ברכב מתאים (הבהרה: הסיירים עשויים להיות רוכבי אופנוע שאינו מתאים להובלת קשישים).
- 10.17.6 המוקד ימשיך לעקוב ברציפות אחר הארוע, עד לסיומו. לא נמצא המשתמש בתוך שעה, יפנה המוקדן לתומכים נוספים ולמתנדבים וישקול פניה למשטרה.
- 10.17.7 לא אותר המשתמש תוך שעותיים מתחילת מצב המצוקה, יפנה המוקד למשטרה ויודיע על כך לתומכים.
- 10.17.8 רק לאחר השבת המשתמש לביתו ולאחר הגעת תומך, יוכל המוקד להורות לסייר לעזוב את בית המשתמש. מצב המשתמש יוחזר ל"שגרה".
- 10.17.9 המוקד יקפיד לרשום ביומן הארועים את כל הארועים והדיווחים הרלוונטיים במשך כל האירוע.

11 תהליכי דיווח תקופתי

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

רשימת הדוחות שיועברו בכל חודש:

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

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

דוחות שיוגשו כקובץ אקסל (לא על גבי נייר)

- 11.6 **דו"ח משתמשים מלא.** כולל את כל משתתפי התכנית מתחילתה (כולל משתתפים שהוצאו מהתכנית ומשתתפים מוקפאים).
- 11.7 **דו"ח אירועים מלא של החודש החולף.** הדוח יכלול שורה לכל אירוע, בשורה יצוינו: תאריך, שעה, סוג האירוע, טקסט שנרשם לגבי הארוע, מספר ת.ז. של המשתמש, שם המשתמש.
- 11.8 **דו"ח כל הפניות לתיקונים במהלך החודש השוטף:** הדוח יכלול שורה לכל פניה לשירות (הן למשתתפים שהגיעו לאתר תחזוקה והן למשתתפים ששלחו פריט לתיקון). בשורה יצוינו הנתונים הבאים: תאריך, שעת הגעת המשתתף לאתר התחזוקה (או שעת מסירת פריט לשליחות), שעת התחלת הטיפול, שעת סיום הטיפול, שם המשתתף, מס. ת.ז., סוג המשתתף (משתמש, תומך, מתנדב), מספר סידורי של לחיץ המצוקה (מספר חד המאפשר זיהוי חד חד ערכי של המכשיר הספציפי), תיאור הבעיה.
- 11.9 **דו"ח שיחות יוצאות:** פירוט כל השיחות היוצאות מלחיצה המצוקה, כולל הפרטים הבאים: תאריך, שעת התחלה, מספר הטלפון של לחיץ המצוקה, מספר טלפון היעד שחוייג, משך השיחה.
- 11.10 **פטורים מפקדון:** רשימת משתתפים, מצטברת מהתחלת התכנית, שהופטרו מתשלום הפקדון במלואו או בחלקו, הרשימה תכלול שורה לכל משתתף בפירוט: מס ת.ז., שם, מועד מתן הפטור (הנחה), מספר אישור שניתן על ידי המפקח, סכום הפטור.
- 11.11 **פטורים מהשתתפות עצמית:** רשימת משתתפים, מצטברת מהתחלת התכנית, שהופטרו מתשלום השתתפות עצמית (במקרה של אובדן, גניבה וכו') או חלקו, הרשימה תכלול שורה לכל משתתף בפירוט: מס ת.ז., שם, מועד מתן הפטור (הנחה), מספר אישור שניתן על ידי המפקח, סכום הפטור.

12 אחריות ושירות

- 12.1 **רמת שירות נדרשת: השירות ינתן ברמת השירות הנדרשת במסמך זה ובנספח 9.** בחריגה מרמת השירות הנדרשת, ישלם הספק קנסות בגובה הנקוב בנספח 9.
- 12.2 **אחריות:** הספק ישא באחריות כוללת לתפקוד תקין של המערכת על כל רכיביה ("מקצה לקצה") למשך כל תקופת ההתקשרות. אחריות מלאה של הספק לתכנית למערכת וכל מרכיביה הינה חלק בלתי נפרד מההסכם ולמען הסר ספק מובהר כי האחריות והשירות ינתנו ללא כל תמורה נוספת.
- 12.3 למען הסר ספק, אחריות הספק לכל רכיבי המערכת לרבות לחיצה המצוקה הינה כוללת לכל הסיכונים ומכסה גם אובדן, גניבה, שבר, שריפה, טבילה במים וכל סיבה אחרת הגורמת למערכת או לרכיביה שלא לפעול כלל או לפעול באופן בלתי תקין.
- 12.4 **שירות:** בתקופת ההתקשרות יתקן הספק, או יחליף על חשבוננו כל פריט תקול או לקוי שסופק או הותקן על ידו, ללא תמורה נוספת.
- 12.5 **ציוד חלופי:** במקרים של אובדן, גניבה, או נזק בלתי ניתן לתיקון, יגיע המשתתף לאתר תחזוקה של הספק ויקבל מיידית ציוד חלופי, ללא תשלום. המשתתף יוכל גם להזמין שליחות לקבלת ציוד חלופי – כמפורט בהמשך.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

- 12.6 **תיקונים:** מכשיר שיימסר לספק לתיקון באתר התחזוקה יתוקן (או יוחלף) בתוך שעה ממסירתו. מכשיר שיימסר לתיקון חוזר כתוצאה מתקלות טכניות יותר משלוש פעמים בתקופה של עד 6 חודשים יוחלף ללא תנאי וללא תשלום במכשיר חדש.
- 12.7 **השתתפות עצמית:** במקרה של נזק בלתי הפיך לציוד שבידי המשתמש שלא נגרם מחמת תקלה טכנית, או בלאי עקב שימוש סביר, ישלם המשתתף לספק את עלות הנזק אך לא יותר מהסכום הנקוב בנספח ב' פרק ט' כהשתתפות עצמית.
- 12.8 **תקלות במערכות התשתית:** בתקלות במוקד, במערכות המחשוב, באתר האינטרנט, במערכות התקשורת במערכות אספקת הכח (חשמל), ובכל מערכת המשרתת קהל משתמשים רחב: הספק יפעל למניעת תקלות במערכות התשתית ויקים מערכות גיבוי שתכנסנה באופן אוטומטי לפעולה ויחליפו מערכות תשתית אלה אם יפסיקו לתפקד כנדרש או אם תתרחש בהן תקלה.
- 12.9 **היה והתרחשה תקלה במערכות התשתית יפעל הספק מייד לתיקון ויגייס את כל המשאבים הדרושים לתיקון התקלה בהקדם.**
- 12.10 **מלאי מכשירים:**
הספק יחזיק ברשותו מלאי מספיק של לחיצה מצוקה וכל ציוד אחר באופן שיבטיח כי לא יהיו מקרים בהם משתמש ישאר ללא מכשיר מכל סיבה שהיא, במשך מצטבר של יותר מיום עסקים אחד בשנה.
- 12.11 **אתרי תחזוקה**
- 12.11.1 הספק יעמיד לרשות המשתתפים אתרי תחזוקה בפריסה המכסה את אזור הניסוי ואשר נגישים למשתמשים בתחבורה ציבורית. ציוד שהתקלקל ימסר על ידי המשתתף לתיקון באתרי התחזוקה.
- 12.11.2 משתמש המעוניין בשירות יפנה לאתר תחזוקה בשעות העבודה. שירותי התחזוקה יינתנו בימים א' עד ה' בין השעות 8:00 עד 19:00 וביום ו' עד שעה 13:00.
- 12.11.3 כל משתתף שיגיע לאתר התחזוקה, יקבל אוטומטית אישור מודפס על שעת הגעתו, וירשם ביומן האירועים הממוחשב. (יומן האירועים יהיה אחד ומשותף למוקד ולכל אתרי הספק).
- 12.11.4 בתום הטיפול ירשמו פרטיו ביומן האירועים. הפרטים שירשמו: תאריך, שעת הגעה, שם המשתתף, מספר המכשיר (עבורו נדרש שירות), שעת התחלת מתן שירות, שעת סיום מתן השירות. המשתתף יקבל שובר מודפס הכולל פרטים אלה.
- 12.11.5 משך הזמן המירבי להמתנה באתר התחזוקה, מרגע כניסת המשתתף ועד לקבלתו על ידי נציג שרות, לא יעלה על חצי שעה.
- 12.11.6 משך הזמן המירבי להמתנה לקוח באתר תחזוקה מרגע כניסתו לאתר התחזוקה ועד לסיום הטיפול בתקלה לא יעלה על שעה. עלה משך הטיפול על שעה, ימסור הספק – באתר התחזוקה – למשתתף לחיצה מצוקה חלופי, תקין, בעל תכונות דומות או עדיפות (על המכשיר התקול) מוכן לשימוש, ולאחר שהועברו אליו כל הנתונים הכלולים במכשיר התקול (כמו למשל מספרי טלפון לחיוג מהיר).

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

12.12 שליחויות

- 12.12.1 הספק יעמיד לרשות המשתמשים אופציה לשליחויות בתשלום לשם איסוף לחיצי מצוקה ואביזרים אחרים מבית המשתמש או ממקום המצאות והחזרה לשם. אופציה זו תהיה בנוסף לאפשרות למסירת הציוד באתר התחזוקה.
- 12.12.2 ההעברה (בכיוון אחד) תבוצע בתוך יום עסקים אחד מהזמנת השליחות.
- 12.12.3 מובהר בזאת כי הספק יאפשר תמיד למשתתף לבצע את ההעברות בעצמו ללא שליחים בתשלום.
- 12.12.4 משתמש שיזמין שליחות ישלם עבורה בתעריף הקבוע בטופס הגשת ההצעה פרק ט'.
- 12.12.5 היה ונדרש שרות חוזר ללחיץ מצוקה, או לכל רכיב אחר שסופק על ידי הספק, בתוך 30 יום מיום האספקה או מיום השרות הקודם, יבצע הספק איסוף והחזרת הלחיץ על חשבוננו.
- 12.12.6 הזמנת השליחות תעשה באמצעות המוקד. השליח יגיע לבית המשתמש בתוך יום עסקים אחד ממועד ההזמנה לכל היותר.
- 12.12.7 החזרת פריט שנמסר לתיקון באמצעות שליחות, תעשה בתוך שני ימי עסקים מרגע הזמנת השירות.

13 לחיץ המצוקה :

- 13.1 הספק יספק לכל משתמש ערכת לחיץ מצוקה (להבהרה: הערכה כוללת בין השאר לחיץ מצוקה)
- 13.2 הספק רשאי להציע למשתמשים לבחור מכשיר אחד מתוך מבחר מכשירים בתנאי שהם עומדים בדרישות שיפורטו להלן.
- 13.3 הדרישות מלחיץ המצוקה:
- 13.3.1 לחיץ המצוקה ("הלחיץ") מיועד למשתמשים חולי דימנטיה בשלבים שונים של המחלה ולכן נדרש כי הלחיץ יהיה מותאם ליכולותיהם, קל לנשיאה, פשוט ונוח להפעלה.
- 13.3.2 הלחיץ יהיה מוצר מדף.
- 13.3.3 הלחיץ יכלול מקלט לאיתור לווינים GPS מדויק ומשופר ומהיר התומך Sirf Star 3. הלחיץ יאפשר קליטה מחוץ למבנים וגם בתוך מבנים.
- 13.3.4 משקל כולל של הלחיץ עד: 100 גרם (כולל סוללה).
- 13.3.5 גודל עד: 100/50/20 מ"מ.
- 13.3.6 "מקש מצוקה" - בלחיץ המצוקה יהיה "מקש מצוקה". מקש המצוקה יהיה גדול או בולט משאר המקשים. לחיצה על מקש המצוקה תשלח מיידית חייו מתאים אל המוקד.
- 13.3.7 למכשיר יהיו עד 8 מקשים מכל סוג שהוא, כולל מקש המצוקה. הבהרה: המזמין יסתפק בלחיץ בעל מקש יחיד – מקש מצוקה. מובהר בזאת כי מספר מקשים מירבי נקבע כדי להבטיח פשטות השימוש, ולמנוע הצעת מכשירים מסורבלים ולא מותאמים.
- 13.3.8 המשתמש יוכל להדליק ולכבות את המכשיר.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

13.3.9 רצוי מכשיר המספק חייווי למוקד על ענידת המכשיר או הסרתו. יתקבלו גם מכשירים שאינם מספקים חייווי כזה.

13.3.10 הלחיץ ישמש כטלפון לתקשורת סלולרית לשיחות נכנסות ויוצאות בתנאים שיפורטו להלן:

- (1) לחיץ המצוקה ישמש כטלפון רגיל של אחד ממפעילי הסלולר בישראל. ניתן יהיה לחייג אליו באותה שיטה בה מחייגים אל כל מספר אחר בישראל. שיחה נכנסת תנותב אוטומטית אל הרמקול כשיחה מתפרצת שתופעל ללא מגע יד אדם. החיוג אל לחיץ המצוקה (בה מחוייב צד ג' המחייג אל לחיץ המצוקה) יחוייב בשיטה ובתעריף בו מחוייב המנוי שחייג אל לחיץ המצוקה, כאשר הוא מחייג אל כל מכשיר סלולרי אחר ברשת בה יהיה הלחיץ.
- (2) ניתן יהיה לחייג מלחיץ המצוקה אל המוקד (בלחיצת מקש המצוקה) ובנוסף למספר יעדים בישראל וזאת בלחיצה על מקש אחד לכל יעד (מתוכנת מראש). לכל הפחות חייב המכשיר לאפשר לחייג אל יעד אחד בישראל. היעד המבוקש יוכל להיות בכל רשת או מפעיל בישראל לפי בחירת המשתתף. המשתתף יוכל לשנות את מספר הטלפון של היעד כרצונו.
- (3) השימוש בטלפון הסלולרי כלול בשירותים שחייב הספק לספק במסגרת התכנית ללא כל תמורה נוספת. הספק רשאי להגביל את משך כל שיחה יוצאת לשלוש דקות וכן להגביל את סך כל הזמן המוקצב לכל משתמש ל-20 דקות בחודש. לא תהיה הגבלה על זמן ומספר השיחות הנכנסות אל לחיץ המצוקה. למען הסר ספק, החיוג מהמוקד אל לחיץ המצוקה ומלחיץ המצוקה אל המוקד לא יחוייב ולא יוגבל בשום צורה שהיא.
- (4) "שיחה מתפרצת" - כאשר הלחיץ במצב מופעל (ON), יוכל המוקד לפי יוזמתו, לשוחח עם המשתמש ולהאזין לסביבת המשתמש, מבלי שהמשתמש יצטרך לבצע פעולה כלשהי בלחיץ.

13.3.11 תמיכה מלאה בעברית לרבות הכתוביות שעל המכשיר.

13.3.12 סוללה מקורית נטענת עם אפשרות הפעלת הלחיץ ל-12 שעות לפחות במצב המתנה.

13.3.13 הלחיץ יהיה בנוי באופן שיאפשר לכל אדם סביר להחליף סוללה בעצמו ללא צורך במכשירים או כלים. מובהר בזאת כי אין דרישה שאדם שיכולתו מוגבלת (למשל מחמת דימנטיה) יוכל להחליף סוללה בעצמו.

13.3.14 הדיוק של זיהוי מיקום הלחיץ עד ± 20 מ'.

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

13.3.16 לחיץ המצוקה ישדר אל המוקד, בקביעות וברציפות, בתדירות של לפחות אחת לכל 5 דקות את הפרטים הבאים: מספר המכשיר, מועד השידור (תאריך, שעה), מיקום (נתוני GPS), מצב סוללה. במקרה שהמשתמש לחץ על מקש כלשהו של המכשיר, תשלח מיידית הודעה למוקד שתכלול לפחות את הפרטים לעיל וכן קוד המקש שנלחץ.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

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

13.4 ערכת לחיצה המצוקה תכלול את האביזרים הבאים:

13.4.1 לחיצה מצוקה (כנ"ל)

13.4.2 מטען חשמלי ביתי 220V.

13.4.3 סוללה חלופית המאפשרת הפעלת לחיצה המצוקה ל-12 שעות לפחות במצב המתנה.

13.4.4 מנשא אישי מותאם ללחיצה המצוקה. הספק יציע לכל משתמש לבחור בין רצועה לעמידת הלחיצה על היד (כמו שעון יד) או מנשא תלוי על הצוואר או מנשא לחיבור לחגורה או כל שיטת נשיאה נוחה אחרת.

14 תוכנת איתור:

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

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

במועד מסירת שם משתמש וסיסמא יחתמו המקבלים על מסמך הכולל התחייבות התומך לשמירת סודיות ופרטיות המשתמש.

להלן פירוט הדרישות מהמערכת:

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

14.2 הגישה לתוכנת האיתור (באינטרנט) תאפשר רק למשתמש מורשה על פי שם משתמש וסיסמא. כל משתמש יוכל לעקוב רק אחר האדם בו הוא תומך.

14.3 כדי "להכנס" למערכת ידרש המשתמש להכנס לאתר האינטרנט של הספק, להקליד שם משתמש וסיסמא.

14.4 **הספק יבנה תשתית מתאימה בהספקה אשר תבטיח זמני תגובה טובים לכל המשתמשים. יש להניח כי 500 תומכים ירצו בעת ובעונה אחת לעקוב אחר הנתמך, כל אחד אחר הנתמך שלו.**

14.5 עם הכניסה למערכת תוצג מפה גיאוגרפית העומדת בדרישות הבאות:

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

14.7 המערכת תאפשר למשתמש לבחור להציג את המידע על גבי מפה משורטטת או על גבי צילום אויר (או לוויין) או בשילוב שניהם.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

- 14.8 על גבי המפה יוצג סימון מיקומו של המשתמש נושא לחיץ המצוקה, לסימון יצורפו: שם המשתמש (נושא לחיץ המצוקה) ותיאור אלפאנומרי של הכתובת בה הוא נמצא: ישוב, רחוב ומספר הבית. שם הבנין או המוסד (אם יש כזה, למשל: קניון איילון או בית העירייה, או גן ציבורי הרצל). בהעדר כתובת (למשל: מחוץ לתחומי הישוב) יוצג נ.צ. בקואורדינטות של רשת ישראל החדשה ITM (רשת הקואורדינטות הרשמית של מדינת ישראל). בנוסף יוצג מצב הסוללה (באחוזים).
- 14.9 הפעולות שהמשתמש יוכל לבצע בתכנה:
- 14.9.1 להגדיל ולהקטין את המפה. המערכת תאפשר הצגה בקני מידה שונים בתחום מ 1:10,000 (לפחות), עד 1:1,000,000. לגבי צילומי אוויר, קנה המידה המינימאלי יהיה כמקובל בתוכנות מיפוי באינטרנט. קנה המידה בסעיף זה מוגדר כיחס בין 1 ס"מ במציאות לבין 1 ס"מ על מסך בגודל 17".
- 14.9.2 "להזיז" את המפה באמצעות העכבר (שינוי האזור המוצג) בכל כיוון מבוקש.
- 14.9.3 למדוד מרחקים על גבי המפה. המשתמש יסמן (בעכבר) שתי נקודות על המפה, והמערכת תציג את המרחק ביניהן.
- 14.9.4 להציג על המפה קו המתאר את המסלול שעבר המשתמש במשך פרק זמן שיבחר התומך (מתאריך/שעה עד תאריך/שעה לפי בחירת המשתמש). המערכת תאפשר הפקה של מפות מסלול רטרואקטיבית לתקופה של שלושה חודשים (במטרה ללמוד תבניות התנהגות בעבר של המשתמש).
- 14.9.5 להדפיס מפה של מיקום המשתמש או מסלול נבחר, על גבי דפים בגודל A4.
- 14.9.6 לקבל "עזרה" (help) המסביר כיצד לבצע פעולות שונות בתוכנת האיתור.

דרישות נוספות מתוכנת האיתור

- תוכנת האיתור תספק גם שירותים נוספים למשתתפים:
- 14.9.7 התומך יוכל להגדיר, לשנות להוסיף או לבטל בכל עת "תחומים בטוחים" באמצעות שרטוט פוליגון "גבולות וירטואליים" באמצעות עכבר על גבי מפה. (התחומים הבטוחים שיוגדרו בתוכנת האיתור, יוזרמו למערכת הבקרה במוקד באופן שחריגת המשתמש מהתחום תפעיל נוהל בירור
- 14.9.8 המערכת תאפשר לכל משתמש להגדיר ולשמור במערכת עד עשרה תחומים בטוחים.
- 14.9.9 המערכת תאפשר לתומך לדווח למוקד את האירועים הבאים:
- 14.9.9.1 יציאה מתוכנת מתחום בטוח
- 14.9.9.2 כיבוי יזום של לחיץ המצוקה
- 14.9.9.3 הסרה יזומה של לחיץ המצוקה
- מטרת אירועים אלה, להפחית מספר המקרים של אירועי סרק.
- 14.9.10 אופציונלית: המערכת תאפשר לתומך לתכנת את מספרי הטלפון אליהם ניתן יהיה לחייג מלחיצה המצוקה (בהתאם לסעיף 13.3.10)

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	---	--

נספח 2 לחוזה - נוסח כתב ערבות ביצוע (יוגש לאחר זכייה במכרז)

תאריך _____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

1. על פי בקשת _____ (להלן - "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסך של 30,000 ₪ (להלן "הסכום הבסיסי"), אשר יהיה צמוד בהתאם לתנאי ההצמדה המפורטים בסעיף 2 להלן, שתדרשו מאת המבקש בקשר למכרז מס' מ(2013)2010 בנושא _____.
2. הסכום הבסיסי בסעיף 1 לעיל, יהיה צמוד למדד המחירים הכללי לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד שפורסם ב-15 לחודש _____ שנת _____ (דהיינו _____ נק') (להלן - "המדד הבסיסי").
3. באם המדד האחרון שיפורסם לפני יום ביצוע התשלום עפ"י כתב ערבות זה (להלן "המדד החדש"), יהיה גבוה מן המדד הבסיסי, נשלם לכם את הסכום הבסיסי, כשהוא מוגדל בשיעור ההפרש שבין המדד הבסיסי והמדד החדש (להלן - "סכום הערבות").
4. אנו מתחייבים בזה לשלם לכם את סכום הערבות האמורה לעיל תוך עשרה ימים מעת שתגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, בלי תנאי כלשהו, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מן המבקש.
5. ערבות זו תעמוד בתוקפה עד ליום _____ (המועד שיירשם יהיה מועד תום תקופת החוזה ועוד 90 יום) וכל דרישה לפיה צריכה להגיע בכתב למען הרשום מטה עד ליום _____.
6. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

בכבוד רב,

בנק / חברת ביטוח _____

חתימה וחתימת מורשי חתימה

שם מלא

תאריך

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח 3 לחוזה - הצהרה בדבר שמירה על סודיות

אני הח"מ מצהיר בזאת כדלקמן:

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

מנכ"ל החברה-חתימה

תאריך

סעיף 118 לחוק העונשין, תשל"ז – 1977:

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

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

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

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח 4א: תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר קיום חובותיו בעניין

שמירת זכויות עובדים

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

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
- הנני נותן תצהיר זה בשם: שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד - לביטוח לאומי הצעה בקשר - למכרז למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
[סעיף זה ימולא על ידי המציע]
 - הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה.
[סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]
 - בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
 - אני הח"מ מצהיר בזאת, כי במידה והמציע יוכרז כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב כי המציע יקיים את כל חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
 - זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחותמת: _____

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

אישור עורך/ת הדין

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

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רשיון

תאריך

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח 4ב': תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל

הפרת דיני העבודה

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

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

[סעיף זה ימולא על ידי המציע]

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה.

[סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור בשל הפרת דיני העבודה. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא נקנסו על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז האמור, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחתימת: _____

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

אישור עורך/ת הדין

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

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רשיון

_____ תאריך

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח 5 לחוזה - הצהרת המציע

1. אני _____ הח"מ, נושא ת.ז. _____, נותן תצהירי זה בקשר למכרז המוסד לביטוח לאומי מס' _____, למתן שירותי איתור, וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום.
2. הנני נותן תצהירי זה בשם חברה/שותפות (מחק את המיותר) _____, שמספרה המזהה ברשם החברות/רשם השותפויות (מחק את המיותר) הוא _____ (להלן – המציע).
3. הנני משמש בתפקיד _____ אצל המציע.
4. הנני מורשה חתימה מטעם המציע ומוסמך להתחייב בשמו.
5. למיטב ידיעתי המציע הוא בעל זכויות השימוש בכל מרכיבי השירות המוצעים, כולל חומרות ותוכנות, והוא רשאי להשתמש בהם לצורך ההתקשרות מושא מכרז זה ללא סייג.
6. למיטב ידיעתי אין בהתקשרות מושא מכרז זה פגיעה בכל זכות יוצרים, סוד מסחרי, זכות קניין רוחני, פטנט או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, ולא הוגשה נגד המציע תביעה כלשהי בגין הפרת זכויות כאמור.
- 6.1 אם זכות הקניין בחלק מהשירות המוצע או כולו שייכת לצד שלישי, יפורט הדבר בנספח שהמציע יצרף להצהרה, בתוספת הסבר בדבר מקור זכותו של המציע להעניק את השירות הנדרש.
7. המציע מצהיר כי בעת הגשת ההצעה / ביצוע ההסכם לא הפר ולא ייפר זכויות יוצרים, פטנט או סוד מסחרי ולא פגע / יפגע בזכות כלשהיא של צד ג'.
- 7.1 המציע מתחייב לפצות את המוסד לאלתר אם המוסד יחויב בתשלום כל שהוא בגין הפרה ו/או פגיעה כאמור לעיל.
8. ההצעה המוגשת על ידי המציע היא שלמה ומוצעת כיחידה משולבת ותפעולית אחת.
9. כל רכיבי המערכת המוצעים על ידי המציע הינם בשירות ותחזוקה שוטפים. לפי מיטב ידיעתי וידיעת כל ספקי המשנה המעורבים בהצעה זו, אין בידי מידע על הפסקה מתוכננת של התמיכה בהם, ולא צפוי כל קושי לספק חלפים ועדכונים לכל רכיבי השירות במשך 5 שנים לפחות מיום ההתקנה שלהם.
10. הנני מצהיר בזאת כי אין לי התנגדות לכך שנציג המוסד יפנה לממליצים מטעם המציע לצורך קבלת חוות דעת על המציע ו/או צוותו.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

11. הנני מתחייב בשם המציע כי בתוך 60 ימי עבודה מיום חתימת החוזה יתקין המציע ויפעיל את השירות מושא מכרז זה.

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____, הופיעה בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____ / המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת בלבד ואת כולה וכי י/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא י/תעשה כן, היא/הוא אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתמ/ה עליה בפני.

חתימה _____
שם עו"ד _____

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח 6 לחוזה - ביטוחים

אישור עריכת ביטוחי הספק

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

ירושלים

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של:

(ח.פ. _____ או מ.ז. _____)

(להלן "הספק")

בגין חוזה ל..... (להלן "החוזה")

אנו הח"מ, _____, חברה לביטוח בע"מ, מצהירים ומאשרים בזאת כי ערכנו

על שם הספק את הביטוחים להלן:

1. **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**, המבטח את חבות הספק על פי דין בגין פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם ו/או גוף כלשהו לרבות נזק לגוף בגין אספקת ערכת לחיצה מצוקה בגבול אחריות בסך 4,000,000 ₪ לאירוע אחד ובמצטבר במשך שנת ביטוח אחת. ביטוח זה לא כפוף לכל הגבלה בגין מהומות, התפרעויות ושבתות וכן תביעות שיבוב מצד המוסד לביטוח הלאומי. מסמכים מידע ורכוש של המוסד יחשבו כרכוש צד שלישי על פי פוליסה זו. הביטוח מורחב לשפות את המוסד והבאים מטעמו בגין אחריותם למעשי ו/או למחדלי הספק וכל הבאים מטעמו. הביטוח כולל אחריות צולבת שלפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור הספק ועבור המוסד וכאילו הוצאה על שם כל אחד מהם בלבד.

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

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

3. **ביטוח אחריות מקצועית** המבטחות את חברות הספק על פי דין, בגבולות אחריות של 1,000,000 ₪ לתובע ולתקופת ביטוח של שנה, בגין כל מעשה ו/או השמטה ו/או מחדל ו/או היפר חובה מקצועית מצד הספק וכל הפועלים מטעמו. בביטוח זה אין כל חריג או סייג בגין אובדן מסמכים, אובדן מידע מכל סוג ותיאור, אי יושר של עובדים, חריגה מסמכות בתום לב, פרסום, אובדן השימוש ועיכוב, הפרת חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, הפרת חובת הסודיות ואחריות בגין קבלני משנה. הביטוח מורחב לשפות את המוסד והבאים מטעמו עקב אחריותם למעשה ו/או מחדל ו/או מקרה נזק שנגרם על ידי הספק ו/או המועסקים על ידו ו/או הבאים מטעמו. תקופת הביטוח תוארך לתקופת גילוי של שנים עשר (12) חודשים לאחר ביטול או אי חידוש הביטוח כאמור ע"י המבטח או המבוטח ובתנאי שאין ביטוח אחר. אם בסיס הביטוח בפוליסה זו הוא על פי יום הגשת התביעה, יחול תאריך רטרואקטיבי מיום חתימת החוזה בין המוסד לבין הספק או מועד מוקדם לכך. תאריך רטרואקטיבי משמרו שהפוליסה תכסה מקרים שקרו החל מהיום הרטרואקטיבי והתגלו בתקופת הביטוח. ההשתתפות העצמית בפוליסה זו אינה עולה על 25,000 ₪.

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

1. בהתייחס לפוליסות לעיל:

- א. המוסד יהיה רשאי אך לא חייב לדווח אודות מקרים העלולים להוות עילת תביעה המכוסה על פי הפוליסות הנ"ל וזו תחשב כהודעה של המבוטח.
- ב. כל סעיף המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי המוסד וכלפי מבטחיו, ולגבי המוסד, הביטוח על-פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותו במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי המוסד, מבלי שתהיה למבטח זכות תביעה ממבטחי המוסד להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981. ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי המוסד וכלפי מבטחיו.
- ג. בפוליסות מופיע תנאי שלפיו לא יצומצמו ולא יבוטלו במשך תקופת הביטוח, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המוסד לפחות 60 יום מראש.
- ד. נוסח הפוליסות לביטוח צד שלישי וחבות מעבידים הנו ביט החל ביום תחילת תקופת הביטוח.
- ה. השתתפויות עצמיות ותשלום פרמיות יחולו על הספק בלבד.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

1. אנו מוותרים על זכות התחלוף כלפי המוסד, עובדיו, מבוטחי המוסד שלהם נמסרו לחיצי המצוקה והבאים מטעמם ולמעט כלפי מי שגרם פשע.

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

בכבוד רב,

תאריך שם החותם תפקיד החותם חתימת וחותמת המבטח

פוליסה מס'	עד תאריך	מתאריך	רשימת הפוליסות:
			צד שלישי
			אחריות מעבידים
			אחריות מוצר
			אחריות מקצועית
			ביטוח רכוש באמצעות פוליסה _____

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן:

חתימה וחותמת חברת הביטוח	עד תאריך	מתאריך	רשימת הפוליסות:
			צד שלישי
			אחריות מעבידים
			אחריות מוצר
			אחריות מקצועית
			ביטוח רכוש באמצעות פוליסה _____

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח 7 לחוזה – הרשעות קודמות או העדרן

תאריך: / /

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

הצהרה בדבר הרשעות קודמות או העדרן

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

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

או

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

כמן כן למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל.

הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמידה ואזכה במכרז, במשך כל תקופה ההתקשרות עם המוסד.

(יש למחוק את הסעיף המיותר)

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

או

הנני מצהיר כי נחקרתי ו/או הורשעתי (מחק את המיותר) בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות _____ (יש לפרט את העבירות).

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

(יש למחוק את הסעיף המיותר)

- לראיה באתי על התחום -

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

חתימה וחותמת	שם מלא של עו"ד	תאריך

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

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע להולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח 8 לחוזה – שימוש בתוכנות מקוריות

תאריך: / /

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות וייצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות

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

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

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת

אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע כאמור לעיל.

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

נספח 9 לחוזה - רמת שירות נדרשת וקנסות על חריגות מרמת השירות

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

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

9. אי עמידה ברמת השירות

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

הערות	מרווח זמן מינימאלי בין בדיקות של רמת שירות או מבחן אחר	גובה הפיצוי המוסכם בגין כל אי עמידה חוזרת ברמת השירות הנדרשת	גובה הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה בפעם הראשונה ברמת השירות הנדרשת	רמת שירות נדרשת	תיאור השירות הנדרש
	הסקר יערך אחת לרבעון.	כמו בפעם הראשונה	10,000 ₪ מוכפל בציון הממוצע פחות 3 להבהרה: אם הממוצע 5 הפרס לספק יהיה 20,000 ₪. אם הציון הממוצע יהיה 1 , ישלם הספק קנס של 20,000 ₪.	קנס/פרס על פי חוות דעת המשתתפים, בהתאם לסקר שביעות רצון שיערך על ידי המוסד. הסקר יערך טלפונית (באמצעות שאלון שיחובר על ידי המוסד) בקרב מדגם מייצג של משתתפים שיתבקשו לדרג את איכות השרות בסולם 1-גרוע ביותר עד 5 הטוב ביותר.	שביעות רצון גבוהה של המשתמשים

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

הערות	מרווח זמן מינימאלי בין בדיקות של רמת שירות או מבחן אחר	גובה הפיצוי המוסכם בגין כל אי עמידה חוזרת ברמת השירות הנדרשת	גובה הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה בפעם הראשונה ברמת השירות הנדרשת	רמת שירות נדרשת	תיאור השירות הנדרש
הסבר: אם המוקד לא תפקד במשך a דקות במהלך החודש, ומספר הדקות באותו חודש היה b, אזי התמורה לספק באותו חודש תופחת בשיעור a/b. משך הזמן בו לא תפקד המוקד יקבע על ידי המפקח.	יבדק ברציפות	הפחתה יחסית של התמורה לכל המשתמשים: התשלום עבור משתמשים פעילים בחודש הארוע יופחת לפי מספר דקות אי פעילות מחולק במספר הדקות בחודש.	ההתקשרות. הקנס על כל דקה שהמוקד לא יתפקד באופן מלא כנדרש במפרט (למשל עקב תקלות חשמל, תקשורת מחשוב תוכנה וכיוצא באלה).	זמינות מלאה במשך כל תקופת ההתקשרות. הקנס על כל דקה שהמוקד לא יתפקד באופן מלא כנדרש במפרט (למשל עקב תקלות חשמל, תקשורת מחשוב תוכנה וכיוצא באלה).	מתן שירותי המוקד ברציפות ובזמינות גבוהה במשך כל תקופת ההתקשרות

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

הערות	מרווח זמן מינימאלי בין בדיקות של רמת שירות או מבחן אחר	גובה הפיצוי המוסכם בגין כל אי עמידה חוזרת ברמת השירות הנדרשת	גובה הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה בפעם הראשונה ברמת השירות הנדרשת	רמת שירות נדרשת	תיאור השירות הנדרש
הספק יוכל לדרוש מחיקת פניות שאינן מוצדקות. מפקח התכנית יהיה מוסמך להכריע. (להבהרת שיטת החישוב: בשיעור פניות של 15% ישולם קנס רבעוני של 10,000 ₪)	כל רבעון	כמו בפעם הראשונה	2,000 ₪ לכל 1% בשיעור הפניות העולה על 5%.	שיעור הפניות לשירות תיקונים ברבעון יהיה נמוך מ 5%. שיעור הפניות יחושב לפי מספר הלחצים שנמסרו לתיקון במוקדי השרות ובאמצעות שליחויות ברבעון מחולק במספר הממוצע של לחיצה המצוקה הנמצאים ברבעון זה בידי המשתתפים הפעילים. כל מסירה לתיקון ביזמת המשתתף תספר, ללא תלות בקיומה של תקלה כלשהי, או בצורת ההבאה למוקד השרות. מכשיר שימסר לתיקון מספר פעמים, תספר כל מסירה בנפרד.	רמת אמינות גבוהה של לחיצה המצוקה

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

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

מכרז מ (2013) 2010 גרסא 2.2	המוסד לביטוח לאומי אגף פיתוח שירותים (קרנות)	שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום
--------------------------------	--	--

הערות	מרווח זמן מינימאלי בין בדיקות של רמת שירות או מבחן אחר	גובה הפיצוי המוסכם בגין כל אי עמידה חוזרת ברמת השירות הנדרשת	גובה הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה בפעם הראשונה ברמת השירות הנדרשת	רמת שירות נדרשת	תיאור השירות הנדרש
	שעה	10 ₪	10 ש"ח	נדרש כי כל האירועים ירשמו. הפיצוי נדרש לכל אירוע שלא יירשם ביומן האירועים.	כל אירוע מכל סוג שהוא, ירשם ביומן אירועים ממוחשב.

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

הספק

המוסד לביטוח לאומי