

- מכבי שירותי בריאות -

מכרז פומבי מס' 113/2010

לביטוח בריאות קבוצתי לעובדי מכבי שירותי בריאות, קבוצת מכבי ולבני משפחותיהם

להלן מסמכי המכרז:

- מנהלה - כללי
- **נספח א'** – פוליסה לביטוח בריאות קבוצתי
- **נספח ב'** - הסכם ההתקשרות
- **נספח ג'** - טופס הצעה
- **נספח ד'** - טופס פרטי המציע
- **נספח ה'** -נוסח כתב ערבות
- **נספח ו'** – תצהיר
- **נספח ז'** – התפלגות גילאי המבוטחים
- **נספח ח'** – כתב התחייבות לשמירת סודיות
- **נספח ט'** – SLA

## מנהלה

### 1. כללי

- 1.1. מכבי שירותי בריאות וקבוצת מכבי (להלן: "מכבי") מעוניינת להתקשר עם חברת ביטוח המסוגלת לספק ביטוח בריאות קבוצתי לעובדי מכבי שירותי בריאות (להלן: "מכבי שירותי בריאות") וקבוצת מכבי (כהגדרתה להלן, ולבני משפחותיהם (להלן: "ביטוח הבריאות"), לרבות בני ובנות זוגם (או ידועה/ה בציבור) וילדיהם (להלן: "המשפחה"), בהתאם לדרישות ולהוראות המפורטות במסמכי המכרז.
- 1.2. כל הכיסויים בביטוח זה שהינם שיפויים, הן ברובד הבסיס והן ברובד המורחב, הינם כיסויים משלימי תוכניות שירותי הבריאות הנוספים (להלן: "שב"ן"). למבוטחים שאינם חברים בשב"ן תחול השתתפות עצמית המוגדרת בפרק הכללי לפוליסת הביטוח המצורפת **נספח א'** למסמכי המכרז.
- 1.3. ביטוח הבריאות יחולק לשלושה רובדים:
  - א. **רובד בסיס** – רובד אשר יכלול את כל עובדי מכבי שירותי בריאות וקבוצת מכבי ואת כל ילדיהם עד גיל 25 שנה. הכל בהתאם למפורט בפוליסה, **נספח א'**.
  - ב. **רובד מורחב** – רובד וולונטרי לבעלי רובד בסיס, הכל בהתאם למפורט בפוליסה, **נספח א'**.
  - ג. **רובד נוסף** – רובד וולונטרי לבעלי רובד בסיס, הכל בהתאם למפורט בפוליסה, **נספח א'**.
- 1.4. **התשלום עבור רובדי הביטוח:**
  - א. רובד הבסיס לעובדי מכבי וילדיהם עד גיל 25, ימומן על ידי מכבי וישולם באופן מרוכז על ידה.
  - ב. רובד הבסיס, אשר יירכש וולונטרית על ידי ילדי העובדים מעל גיל 25, בני זוג של העובדים, גמלאי מכבי עתידיים וגמלאי מכבי ותיקים, יהיה בהצטרפות וולונטרית והתשלום יתבצע באמצעי גביה אישי על ידי המצטרף, ישירות למול חברת הביטוח.
  - ג. הרובד המורחב והרובד הנוסף יהיו וולונטריים והתשלום יתבצע באמצעי גביה אישי על ידי המצטרף, ישירות למול חברת הביטוח.
- 1.5. פירוט התפלגות גילאי העובדים, בני הזוג וילדים במכבי שירותי בריאות, בקרן מכבי לרבות מכבי טבעי ובמכבידנט בע"מ מצויין **נספח ז'** למכרז - מידע זה הינו אינפורמטיבי בלבד, ומבלי שהדבר יהווה מצג ו/או התחייבות מכל מין וסוג שהוא מצד מכבי, ואשר לא יקים למשתתף זכות ו/או עילה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי מכבי ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי בעצם הגשת הצעה למכרז, המשתתף מאשר ומצהיר כי אין לו ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי מכבי ו/או עובדיה ו/או המבוטחים ו/או מי מטעמה/ם, בקשר למידע בסעיף זה ו/או לאמור בהקשר זה במכרז זה על נספחיו.
- 1.6. לא ימונה סוכן ביטוח מטעם הזוכה בכל הנוגע למכרז זה. השירות הכרוך בתפעול פוליסת הביטוח על פי מכרז זה, ובקיום כל תנאי מכרז זה, יינתן ישירות על ידי הזוכה כמפורט בהסכם.
- 1.7. את הצעות המחיר יש להגיש על גבי טופס ההצעה – **נספח ג'** של מסמכי המכרז.
- 1.8. ההתקשרות היא לתקופה של 5 (חמש) שנים. למכבי שמורה האופציה להאריך את תקופת ההסכם לתקופה נוספת של 5 (חמש) שנים, בתנאים זהים, למעט הצמדה למדד והתאמת הפרמיה כמפורט בפוליסה - **נספח א'** ובהסכם - **נספח ב'**.
- 1.9. מכבי שומרת לעצמה את הזכות לנהל מו"מ, לפי שיקול דעתה, עם המציעים במכרז שהצעותיהם

תמצאנה המתאימות ביותר.

1.10. מכבי אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה שהיא, הכל על-פי שיקול דעתה הבלעדי של מכבי.

1.11. מכרז זה והסכם ההתקשרות שיחתם בין מכבי לבין הזוכה יחולו על קבוצת מכבי כמוגדר להלן בסעיף 2.5.

## 2. הגדרות

בכל מקרה שבו קיימת במסמך, המהווה חלק ממסמכי המכרז, הגדרה ספציפית השונה מההגדרות שלהלן, תגבר ההגדרה הספציפית הנזכרת באותו מסמך.

2.1. "המכרז" – מכרז פומבי מספר 113/2010 המתקיים על פי הקבוע במסמכי המכרז.

2.2. "מסמכי המכרז" – מסמך זה על נספחיו.

2.3. "תנאי המכרז" – התנאים המפורטים במסמכי המכרז.

2.4. "מכבי" – מכבי שירותי בריאות.

2.5. "קבוצת מכבי" – הגופים הבאים: עמותת קרן מכבי, מכבי טבעי, אגודת מכבי מגן - אגודה שיתופית לביטוח הדדי נגד מחלות בע"מ, מכבידנט בע"מ, נרקיס ערד שירותי בריאות (1988) בע"מ, מכבי אחזקות בע"מ, מכבי קאר בע"מ, שפע בע"מ וכן כל יחידה מתוך גופים אלה שתהפוך לחברה/אישיות משפטית נפרדת. מובהר כי גופים נוספים שומרים על זכותם להצטרף לקבוצת מכבי הכלולה במכרז זה במהלך תקופת הביטוח. מודגש כי גופים אלה הינם בפרופיל דומה למוגדרים כעובדי מכבי וקבוצת מכבי הכלולים במכרז זה. הצטרפות כנ"ל תעשה בתאום בין מכבי לזוכה.

2.6. "הפוליסה" – פוליסת ביטוח בריאות שתונפק על ידי הזוכה - **נספח א'** למסמכי המכרז.

הגדרות נוספות כהגדרתן בהסכם - **נספח ב'** למסמכי המכרז.

## 3. מנהלה

### 3.1. רכישת מסמכי המכרז

המעוניין להשתתף במכרז זכאי לרכוש, עד ליום **11.5.10**, בתמורה לתשלום באמצעות המחאה של 3,000 ₪ (שלא יוחזר), את מסמכי המכרז במשרדי "מכבי שירותי בריאות", ברח' המרד 27, תל-אביב, קומה 14, אצל הגב' שרה מחט, או כל מי שימונה במקומה לצורך זה על ידי מכבי, בימים א'-ה' בין השעות 10:00-15:00.

### 3.2. בירורים ופניות

א. ניתן יהיה להפנות שאלות ובירורים בקשר למכרז או בקשר למסמכי המכרז. נציגת מכבי אליה יש להפנות את השאלות והבירורים הינה: הגב' שרה מחט, רכזת ועדת המכרזים.

ב. הפניות תעשנה עד ליום **23.5.10** וזאת **בכתב בלבד**, באמצעות **כתובת דואר אלקטרוני**: [mahat\\_s@mac.org.il](mailto:mahat_s@mac.org.il). על המציע מוטלת האחריות לוודא את דבר הגעת הפניה בטלפון 03-5143643.

ג. פניות שתגענה לאחר המועד הקבוע בסעיף ב' לעיל לא תענינה.

ד. על הפונים לציין במכתב הפניה את כתובת הדואר האלקטרוני שאליה תשלחנה התשובות ממכבי, וכן פרטי נציג הקשר, לרבות מספר טלפון.

ה. תשובות לפניות האמורות תינתנה לפונים על-ידי מכבי, באמצעות דואר אלקטרוני

### עד ליום 1.6.10.

### 3.3. אופן ומועד הגשת ההצעות

- א. את ההצעה יש להגיש באמצעות שליח **במסירה ידנית בלבד (ולא באמצעות הדואר!)** במעטפה סגורה, עליה ירשם אך ורק "מכרז מספר 113/2010, לידי הגב' שרה מחט - רכזת ועדת המכרזים", או מי שימונה כממלא מקומה במכבי, ברח' המרד 27, תל אביב, קומה 14.
- ב. ההצעות תוגשנה בימים א'-ה', בין השעות 15:00-10:00. **המועד האחרון להגשת ההצעות הוא יום ג', ה- 8.6.10 בשעה 12:00.** הצעות שלא תוגשנה עד למועד האמור, לא תתקבלנה!
- ג. ההצעה תוגש על גבי טופס ההצעה שנוסחו מצ"ב **כנספח ג'**, לאחר חתימתה, והיא תוגש ביחד עם כל מסמכי המכרז, אשר טופס ההצעה הוא חלק מהם, וביחד עם כל המסמכים שיש לצרף להצעה, כמפורט בסעיף 3 בטופס ההצעה, **בנספח ג' להלן**, וכמפורט עפ"י הנדרש במכרז, וזאת בעותק אחד.
- ד. למען הסר ספק, מובהר כי ההצעה תוגש אך ורק על גבי מסמכי המכרז בכריכתם המקורית שנרכשו ממכבי, ולא על גבי צילום או מסמך מודפס, וכי ההצעה תכלול את כל מסמכי המכרז ואת המסמכים המצורפים כנדרש, וכן תכלול את כל הפרטים הנדרשים ואת החתימות כנדרש.
- ה. המציעים שייגשו הצעות יודאו כי בטרם הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים תוחתם המעטפה ע"י רכזת ועדת המכרזים, או ממלא מקומה כאמור, וייכתבו עליה תאריך ושעת קבלה.
- ו. ועדת המכרזים רשאית, לפי שיקול דעתה, לדחות את מועד ההגשה של ההצעות לתקופה נוספת, ובלבד שההודעה על דחיית המועד כאמור תפורסם.
- ז. על המציע לבדוק בעצמו את כדאיות הסכם ההתקשרות, הזכויות המשפטיות בו וכל דבר אחר שיש לו, לדעת המציע, חשיבות או משקל בהחלטתו אם להגיש הצעה ואם להתקשר עם מכבי בהסכם במידה שהצעתו תזכה. המציע יברר את כל האמור בעצמו, על חשבונו, והוא יהיה מנוע מלעורר כל טענה כלפי מכבי ו/או מי מטעמה, עקב כך.

### 4. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז

#### 4.1 רשאי להגיש הצעות ספק אשר יענה על כל הדרישות שלהלן:

- 4.1.1 חברת ביטוח המורשה לפעול בישראל על פי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א 1981, בענף "ביטוח מפני מחלות ואשפוז".
- 4.1.2 החברה מנהלת ספרים כדין.
- 4.1.3 חברת הביטוח בעלת נסיון של 3 (שלוש) שנים לפחות בביצוע ביטוח בריאות קבוצתי.
- 4.1.4 חברת הביטוח מבטחת עובדים בביטוח בריאות קבוצתי, והיא מבטחת גוף אחד לפחות או קבוצת חברות אחת לפחות בביטוח בריאות קבוצתי בר תוקף אשר לו לא פחות מ- 6,000 (ששת אלפים) עובדים.
- 4.1.5 החברה תמציא ערבות בנקאית להבטחת קיום ההצעה על סך 150,000 ₪ (מאה וחמישים אלף שקלים חדשים), בהתאם לאמור בסעיף 6 להלן.
- 4.1.6 החברה רכשה את מסמכי המכרז ממכבי, ובידה קבלה המעידה על כך.

#### 4.2 עמידת המציע בכל התנאים מהווה תנאי הכרחי לעצם הגשת ההצעה. מציע שלא יעמוד באחד

מהתנאים – הצעתו תפסל.

4.3 ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, לאפשר למציע, אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, רשיון או כל נייר אחר כנדרש עפ"י מכרז זה, להשלים את המצאת הני"ל למכבי תוך פרק זמן קצוב שיקבע על ידה, ובלבד שכל מסמך, אישור, היתר, רשיון או כל נייר אחר, כאמור, יהיו בעלי תוקף ותחולה נכון למועד האחרון שנקבע במכרז זה להגשת ההצעות.

#### **5. התחייבויות המציע בגין הגשת ההצעה**

5.1. המציע יאשר כי הצעתו תהיה בתוקף במשך 90 (תשעים) יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. לאחר תום תקופה זו, אם הליך בחירת הזוכה לא יסתיים, רשאית מכבי לבקש מהמציעים להאריך את תוקף הצעותיהם לתקופה **נוספת** של עד 60 (ששים) יום ובסה"כ, ביחד עם התקופה הראשונה: 150 (מאה וחמישים יום), ובמקרה זה יהיה כל מציע רשאי להאריך את תוקף הצעתו בהתאם לבקשה או להודיע למכבי על ביטול הצעתו. בקשה כאמור תשלח על ידי מכבי בכתב.

5.2. הודעה על הסכמה להארכת תוקף ההצעות או על ביטול ההצעות, תשלח למכבי על ידי המציע בכתב, לידי הגב' שרה מחט, רכזת ועדת המכרזים באמצעות דואר אלקטרוני, וזאת בתוך **2 (שני) ימי עבודה** מהרגע שבו נתבקש המציע להאריך את תוקף הצעתו או לבטלה.

5.3. בהעדר תשובה מהמציע בתוך הזמן האמור, תראה הצעתו **כהצעה שבוטלה** על ידי המציע.

5.4. ביטול המציע את הצעתו על פי האמור בסעיף 5.2 לעיל או על פי הדרך הקבועה בסעיף 5.3 לעיל, לא תהא לו כל טענה או תביעה כלפי מכבי.

#### **6. ערבות הגשה**

6.1. להצעה יש לצרף כתב ערבות בנקאית אוטונומית על סך כולל של 150,000 ₪ (מאה וחמישים אלף שקלים חדשים), על-פי הנוסח המצורף **כנספח ה'** למסמכי המכרז או בנוסח שאינו שונה ממנו באופן מהותי (להלן: "**הערבות**"), אשר תשולם בתוך 10 ימים ממועד הדרישה. הערבות תציין במפורש כי הוצאה לבקשת המציע והיא תהא על שם הניצע.

6.2. בנוסף, תהא נתונה למכבי הזכות להאריך באופן חד-צדדי את הערבות לתקופה נוספת של עד 60 (ששים) יום, וזאת בכפוף לכך שהצעת המציע תוארך על-פי סעיף 5 לעיל, ותהיה בתוקף לתקופה **נוספת** זו.

6.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ועדת המכרזים תהיה רשאית להורות על חילוט הערבויות של מציע, כולן או חלקן, כפיצוי מוסכם קבוע ומוערך מראש, וזאת מבלי לפגוע ביתר זכויות מכבי לסעדים אחרים, לרבות ביטול קבלת ההצעה וקבלת הצעה אחרת, כל זאת אחרי שנתנה למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו, אם התקיים בו אחד מאלה:

א. הוא נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים;

ב. הוא מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק;

ג. הוא חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז;

ד. לאחר שנבחר כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של מכבי עם הזוכה.

6.4. **הצעה שלא תצורף לה ערבות כאמור – תיפסל על הסף.**

#### **7. בחירת הזוכה במכרז ומסגרת ההתקשרות**

7.1. מכבי אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, הכל על-פי שיקול דעתה הבלעדי.

אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של מכבי לנהל מו"מ עפ"י האמור בסעיף 1.10 לעיל.

7.2. אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה במכרז: 100% מחיר, כמפורט להלן:

א. ספק אשר יענה על התנאים המוקדמים כהגדרתם בסעיף 4.1 לעיל, ינוקד בהתאם להצעות המחיר שיוגשו ע"י המציעים, כקבוע בנספח ג', עבור כל פרמטר מהפרמטרים המפורטים להלן:  
משבצות A, B, C בהצעת המחיר, בהתאם למשקולות המצויינים לצידם.

#### משקולות הפרמטרים:

A - משקל לרובד בסיסי: 20%

B - משקל לרובד מורחב: 60%

C - משקל לרובד נוסף: 20%

#### משבצת A -

גובה הפיצוי בש"ח למקרה גילוי מחלת הסרטן על פי תנאי פרק ז' בפוליסה (מינימום 25,000 ₪).

#### משבצת B -

דמי הביטוח החודשיים בש"ח עבור הרובד המורחב למבוטח מגיל 25 שנה ועד גיל 45 שנה.

#### משבצת C -

דמי הביטוח החודשיים בש"ח עבור הרובד הנוסף למבוטח מגיל 25 שנה עד גיל 40 שנה.

ב. אמות המידה - ניקוד ההצעה יתבצע בהתאם לנוסחת החישוב הבאה:

1, 2, ..., n - מספר החברות אשר עמדו בתנאי הסף על פי סעיף 4.1 לעיל

$A_i, B_i, C_i$  - ההצעה הכספית של מציע i

$P_i$  - ציון כולל של מציע i

$$P_i = 20 \times \frac{A_i}{\max(A_1, \dots, A_n)} + 60 \times \frac{\min(B_1, \dots, B_n)}{B_i} + 20 \times \frac{\min(C_1, \dots, C_n)}{C_i}$$

ג. ההצעה שתזכה לניקוד הגבוה ביותר תבחר כהצעה הזוכה.

ד. במידה ותהינה מספר הצעות בניקוד זהה ( $P_i$ ), כך שאי אפשר יהיה לבחור זוכה, יתנהל מו"מ בין מכבי למתמודדים במכרז, על פי שיקול דעתה של מכבי.

7.3. באם המועמד לזכייה במכרז הינו ספק עימו יש למכבי "נסיון גרוע" כהגדרתו להלן, מכבי תהא רשאית להעניק את הזכייה למציע שהצעתו למכרז הינה המועמדת הבאה בתור לזכייה, ובלבד שלמכבי לא היה "נסיון גרוע" עם מציע זה וציון הצעתו אינו נמוך מזה של המועמד המקורי לזכייה ביותר מ-12%. לצורכי סעיף זה המילים "נסיון גרוע" פירושו: אי שביעות רצון מאיכות השירותים ו/או מחדלים אחרים של הספק, העולים כדי הפרת חוזה.

7.4. ועדת המכרזים תהא רשאית לדרוש מהמציעים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות, על פי שיקול דעתה ובכל דרך שתמצא לנכון, למלוא שביעות רצונה, על מנת לבחון את המציע והצעתו במסגרת שיקוליה.

7.5. מכבי תהא רשאית שלא לבחור בהצעה הסוטה בשיעור ניכר מאומדן שווי ההתקשרות, כלפי מעלה או כלפי מטה, אם הסטייה אינה סבירה, לדעת מכבי.

7.6. ועדת המכרזים תהא רשאית (אך לא חייבת) לבחור זוכה שני וזוכה שלישי וכן הלאה, למקרה שהסכם ההתקשרות עם הזוכה הראשון או השני וכן הלאה לא ייצא אל הפועל, מכל סיבה שהיא, או יבוטל ע"י מכבי בתוך 3 חודשים מיום תחילתו.

7.7. מסמך האומדן יופקד בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

#### 8. התחייבויות המציע הזוכה במכרז

8.1. הזוכה במכרז יחתום על הסכם ההתקשרות המצורף **כנספח ב'** למסמכי המכרז, בתוך 7 (שבעה) ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה במכרז.

**ידוע ומוסכם על הזוכה, כי לא יתקבלו כל שינויים/הסתיוגויות בנוסח ההסכם כמופיע בנספח ב' למכרז.**

8.2. מסמכי המכרז והצעת הזוכה יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות שייחתם.

8.3. במעמד החתימה על ההסכם, ימסור המציע הזוכה למכבי ערבות בנקאית אוטונומית לביצוע התחייבויותיו עפ"י הנוסח שיהא מקובל על מכבי.

#### 9. ביטול המכרז

9.1. לא יהיה בעצם פרסום המכרז או בקבלת הצעות או בבחינתן, התחייבות כלשהי כלפי מציע כלשהו, כל עוד לא יחתם על-ידי מכבי והמציע הזוכה הסכם התקשרות כמפורט ב**נספח ב'** למכרז.

9.2. מכבי תהא זכאית בכל עת לבטל את המכרז מכל סיבה שתמצא לנכון, על פי שיקול דעתה הבלעדי, וכן תהיה מכבי רשאית - אך לא חייבת - לפרסם מכרז חדש לאחר ביטול המכרז.

9.3. הודעה על ביטול המכרז תשלח בדואר אלקטרוני לכל המציעים אשר הגישו הצעות במכרז.

9.4. החליטה מכבי על ביטול המכרז, לא תהא למי מהמציעים במכרז ו/או למי מרוכשי מסמכי המכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי מכבי ו/או כלפי מי מטעמה.

#### 10. בעלות על מסמכי המכרז

מסמכי המכרז הנם קניינה הרוחני של מכבי, אשר מועבר למציעים לצורך הגשת הצעות ב**לבד**. אין לעשות במסמכי המכרז שימוש שאינו לצורך הכנת ו/או הגשת הצעות, וחל איסור מוחלט על רוכש מסמכי המכרז להעביר אותם ו/או העתק מהם לידי אחר.

#### 11. סמכות שיפוט

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים למכרז זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך שמקום מושבו **בתל אביב - יפו**.

נספח א' למכרז

פוליסת ביטוח בריאות קבוצתי לעובדי מכבי שירותי בריאות, קבוצת מכבי ובני משפחותיהם

יימסר בעת רכישת מסמכי המכרז

## ה ס כ ס

שנערך ונחתם בתל-אביב ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2010

### ב י ן

#### 1. **מכבי שירותי בריאות**

אגודה עותומאנית מס' 227/99

מרר' המרד 27, ת"א - היכל הסיטי

אשר תקרא להלן: **"מכבי שירותי בריאות"**

2. עמותת קרן מכבי

3. מכבי טבעי

4. אגודת מכבי מגן - אגודה שיתופית לביטוח הדדי נגד מחלות בע"מ

5. מכבידנט בע"מ

6. נרקיס ערד שירותי בריאות (1988) בע"מ

7. מכבי אחזקות בע"מ

8. מכבי קאר בע"מ

9. שפע בע"מ

(צדדים 2-9 יקראו להלן במאוחד: **"קבוצת מכבי"**)

אשר יקראו להלן **כולם** במאוחד **"מכבי"** ו/או **"בעל הפוליסה"**

#### מצד אחד ;

### ל ב י ן

אשר יקרא להלן: **"הזוכה"** או **"המבטח"**

#### מצד שני

ומכבי פרסמה מכרז שמספרו 113/2010 לביטוח בריאות קבוצתי לעובדי מכבי ובני  
הואיל משפחותיהם (להלן: **"המכרז"**), אשר העתק ממנו על נספחיו מצורף **כנספח א'** להסכם זה,  
ואשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;

והזוכה הגיש הצעה למכרז (להלן: **"ההצעה"**), אשר העתק ממנה מצורף **כנספח ג'** למכרז  
והואיל ואשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;

והואיל ועדת המכרזים במכבי החליטה לקבל את ההצעה ולהכריז על הזוכה כזוכה במכרז;

והואיל והזוכה הסכים להעניק את השירותים בהתאם לתנאים המפורטים בהסכם זה ובכל נספחיו;

## לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. **המבוא והנספחים**

המבוא להסכם זה על ההצהרות הכלולות בו, וכן הנספחים להסכם, לרבות הפוליסה, מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם וייקראו ביחד עמו.
2. **פרשנות**

אין בכותרות של סעיפי ההסכם כדי לשמש פירוש לסעיפי ההסכם ו/או כדי להשפיע על תוכנם.
3. **הגדרות**

בהסכם זה יהיו למונחים המוגדרים להלן הפירוש שבצדס, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר.

  - 3.1. "ההסכם" - הסכם זה, על נספחיו.
  - 3.2. "ההצעה" - ההצעה האמורה במבוא להסכם - נספח ג' למכרז.
  - 3.3. "מסמכי המכרז" - מכרז פומבי 113/2010, על נספחיו.
  - 3.4. "תנאי המכרז" - התנאים המפורטים במסמכי המכרז.
  - 3.5. "מכבי" - "מכבי שירותי בריאות" ו"קבוצת מכבי" כמוגדר להלן.
  - 3.6. "קבוצת מכבי" - הגופים הבאים: עמותת קרן מכבי, מכבי טבעי, אגודת מכבי מגן - אגודה שיתופית לביטוח הדדי נגד מחלות בע"מ, מכבידנט בע"מ, נרקיס ערד שירותי בריאות (1988) בע"מ, מכבי אחזקות בע"מ, מכבי קאר בע"מ, שפע בע"מ וכן כל יחידה מתוך גופים אלה שתהפוך לחברה/אישיות משפטית נפרדת. מובהר כי גופים נוספים שומרים על זכותם להצטרף לקבוצת מכבי הכלולה במכרז זה במהלך תקופת הביטוח. מודגש כי גופים אלה הינם בפרופיל דומה למוגדרים כעובדי מכבי וקבוצת מכבי הכלולים במכרז זה. הצטרפות כנ"ל תעשה בתאום בין מכבי לזוכה.
  - 3.7. "זוכה"/"המבטח" - חברת הביטוח שנבחרה ע"י מכבי במסגרת המכרז לביצוע ביטוח בריאות קבוצתי.
  - 3.8. "בעל הפוליסה" - מכבי שירותי בריאות ו/או כל חברה מקבוצת מכבי כהגדרתה לעיל, בהתאם לשייכותו של העובד המבוטח.
  - 3.9. "הפוליסה" - פוליסת ביטוח הבריאות שתונפק על ידי הזוכה במכרז, בנוסח המפורט בנספח א' למכרז.
  - 3.10. "חוק הפיקוח" - חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.
  - 3.11. "חוק חוזה ביטוח" - חוק חוזה ביטוח, התשמ"א-1981.
  - 3.12. "תקנות הפיקוח" - תקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (ביטוח חיים קבוצתי), התשנ"ג-1993.
  - 3.13. "חוק הפרשנות" - חוק הפרשנות, התשמ"א-1981.
4. **אנשי קשר**
  - 4.1. מכבי ממנה בזה את \_\_\_\_\_, להיות המנהל הממונה מטעמה בכל הקשור לביצוע הסכם זה.
  - 4.2. הזוכה ממנה בזה את \_\_\_\_\_, להיות נציג הזוכה בכל הקשור לביצוע הסכם זה.
  - 4.3. נציג הזוכה יהא כתובתה של מכבי בכל שאלה הנוגעת לשירות, יהיה זמין לכל פניה מצד מכבי וישתתף בישיבות התיאום עם נציגי מכבי (והמנהל), אם ידרש לכך ע"י מכבי.

## 5. תקופת ההתקשרות

- 5.1. ההתקשרות עם הזוכה היא ל- 5 (חמש) שנים, שתחילתן ביום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת ההתקשרות" ו/או "תקופת ההסכם").
- 5.2. למכבי שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה נוספת של 5 (חמש) שנים, בתנאים זהים, למעט הצמדת דמי הביטוח כאמור בסעיף 10 לפרק הכללי בפוליסה ולהתאמת דמי הביטוח כאמור להלן בסעיף 14 להסכם זה. (להלן: "התקופה הנוספת" ו/או "תקופת האופציה").
- 5.3. למכבי תהא הזכות לבטל בכל עת את הביטוח מכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת של 120 (מאה ועשרים) יום. מודגש כי במקרה של גמר תקופת ההתקשרות בביטוח זה ישמרו לכל המבוטחים במועד הפסקת הביטוח, רצף ביטוחי כקבוע בסעיף 8 לפרק הכללי בפוליסה.
- 5.4. אין באמור לעיל כדי לפגוע בזכות מכבי להודיע על סיום ההתקשרות, כמפורט בסעיף 22 להלן, על תתי סעיפיו.

## 6. שינויים בפוליסה

- 6.1. מודגש כי על פי תנאי הפוליסה רשאית מכבי במהלך תקופת הביטוח ו/או תקופת האופציה אם תמומש, לדרוש שינוי בתנאי הפוליסה ו/או שינוי בהיקפי הכיסוי הביטוחי ו/או הוספת כיסויים ו/או הפחתת כיסויים ו/או העלאת דמי הביטוח ו/או הורדת דמי הביטוח והכל בתיאום ובכפוף להסכמת המבטח. ובלבד ששינוי כאמור, המקטין את הכיסוי הביטוחי המוקנה למבוטחים ייעשה בכפוף לכל דין, ולא ייפגע בזכויות המבוטחים.
- 6.2. בכל מקרה של שינוי הפוליסה כאמור, אשר יש בו כדי להשפיע על התחייבויותיו של המבטח על פי הפוליסה, יתאימו הצדדים את תעריפי דמי הביטוח הנקובים בהסכם זה לשינוי כאמור.
- 6.3. אין באמור לעיל לגרוע מזכות מזכויות מכבי המפורטות בסעיף 18 להלן.

## 7. התחייבויות והצהרות הזוכה לעניין מתן השירות

- 7.1. הזוכה מצהיר ומתחייב, כי הינו חברת ביטוח המורשה לפעול בישראל על פי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח התשמ"א-1981 בענף "ביטוח מפני מחלות ואשפוז", לפי חוק הביטוח ותקנות הפיקוח וכי הסכם הרשאתו יהא בתוקף בכל תקופת ההתקשרות.
- 7.2. הזוכה מתחייב למלא אחר כל הוראות ההסכם על נספחיו, ולקיים במלואם את כל תנאי הפוליסה.
- 7.3. אין מניעה על פי כל דין ו/או הסכם בביצוע ביטוח הבריאות ובהנפקת הפוליסה ותפעולה למשך כל תקופת הביטוח.
- 7.4. הזוכה מתחייב, כי במידה והסכם הרשאתו יפסק, מכל סיבה שהיא, יודיע הזוכה למכבי מיד כשיוודע לו על כך. במקרה זה, תהא מכבי רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, והזוכה מתחייב לשתף פעולה עם המבטח החדש איתו תתקשר מכבי ולמסור לו את כל המידע הדרוש, כמפורט בסעיף 11.4 להלן.
- 7.5. הזוכה מתחייב ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה, תוך התחשבות במבוטחים, טיפול בתביעותיהם בנימוס, אדיבות, בפרקי זמן מהירים ובאמצעות צוות עובדים מיומן ויפעל מול בעל הפוליסה והמבוטחים בהתאם לאמור ב**נספח ט'** למכרזי המכרז - SLA - Service Level Agreement (להלן: "אמנת השירות").
- סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 8. מטרת ההסכם ותנאי ההתקשרות

- 8.1. הפוליסה תכסה באופן אובליגטורי **ברובד בסיס** את כל עובדי מכבי, כהגדרתם בפוליסה, וילדיהם עד גיל 25 שנה, הזכאים לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של מכבי.  
חרף האמור לעיל, יובהר כי ילדי העובדים לא יהיו זכאים לכיסוי **פרק ז'** לפוליסה - פיצוי בעת גילוי מחלת הסרטן.
- 8.2. **העובד וילדיו עד גיל 25 שנה**, כמוגדר בפוליסה, יוכלו להצטרף ל**רובד מורחב** ו/או ל**רובד נוסף** באופן וולונטרי לפי הקבוע בפוליסה.
- 8.3. **לבני/בנות זוג של עובדי מכבי**, כמוגדר בפוליסה, תהא זכאות להצטרף, לפי שיקול דעתם, לרובד הבסיס. בכפוף להצטרפותם לרובד הבסיס יוכלו להצטרף לרובד המורחב ולרובד הנוסף, לפי הקבוע בפוליסה.
- 8.4. **ילדי העובדים מעל גיל 25 שנה**, כמוגדר בפוליסה תהא זכאות להצטרף, לפי שיקול דעתם, לרובד הבסיס. בכפוף להצטרפותם לרובד הבסיס יוכלו להצטרף לרובד המורחב ולרובד הנוסף לפי הקבוע בפוליסה.
- 8.5. הצטרפות העובדים לביטוח על רבדיו, נעשית לפי שיקול דעתו הבלעדי של כל עובד, ומכבי אינה מתחייבת על מספר כלשהו של עובדים שיצטרפו לביטוח. יובהר כי לגבי רובד הבסיס יהא העובד רשאי להודיע כי הוא מוותר על זכותו זו וכתוצאה מכך לא יהא זכאי להיות מבוטח ברובד המורחב ו/או ברובד הנוסף.

## 9. התחייבויות בעל הפוליסה

- 9.1. בתחילת הביטוח ומדי חודש, יעביר בעל הפוליסה למבטח את מספר המבוטחים ברובד הבסיס ללא פרוט שמי.
- 9.2. על אף הקבוע בסעיף 9.1 לעיל יעביר בעל הפוליסה למבטח בקשות של עובדים חוזרים, כהגדרתם בפרק הכללי לפוליסה, להצטרפות לרובד הבסיס, בצירוף הצהרת בריאות מלאה, והם ייחשבו כמבוטחים ברובד הבסיס רק לאחר אישור המבטח בכתב לבטחם.
- 9.3. בעל הפוליסה לא יעביר למבטח רשימות של מבוטחים המעוניינים להצטרף לביטוח באופן וולונטרי, הן כמצטרפים לרובד הבסיס והן כמצטרפים לרובד המורחב ו/או לרובד הנוסף, כקבוע בסעיף 5 בפרק הכללי לפוליסה, על כל סעיפי המשנה שבו.  
כל הטיפול בצירוף כאמור, על כל דרישותיו, יהא באחריות המבטח ויבוצע על ידו.
- 9.4. מוסכם כי אם תיפול טעות בדיווח של בעל הפוליסה למבטח לגבי זכאות עובד מכבי לרובד הבסיס ויוכח כי אכן מדובר בטעות בלבד. מבוטחים כנ"ל יהנו ממלוא הזכויות שעל פי תנאי פוליסה זו.
- 9.5. לא ימונה סוכן ביטוח מטעם מכבי או מטעם המבטח בכל הנוגע להסכם זה; השירות הכרוך בתפעול פוליסת הביטוח על פי הסכם זה, ובקיום כל תנאי הסכם זה, יינתן ישירות על ידי המבטח. המבטח יישא בעלות עובדים/יעודים ככל שידרש, של מכבי, בעלות חודשית של 15,000 ₪ לכל עובד, עד 3 (שלושה) עובדים (בתחילת הביטוח ימונה עובד אחד, והשני והשלישי על פי הצורך). עובדים/זה/אלה יהיה/ו עובדי/י מכבי, ויהיה/ו אמונים/ים על ניהול וטיפול בכל הליכי התביעות, מימוש זכויות המבוטח בשב"ן ותפעול שוטף של הפוליסה מול המבטח. מכבי תישא בעלות התקורות הנלוות להעסקתו/ם.

9.6. המבטח ישא בעלות המלאה של העסקת יועצי הביטוח שנבחרו על ידי מכבי ללוות אותה באופן שוטף בקשר עם ביטוח הבריאות, במהלך תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה. עלות העסקת היועצים, כאמור לעיל, לא תעלה על 6,500 ₪ בתוספת מע"מ כדין בכל חודש.

#### 10. זכות עיון בהסכמי המבטח

לבעל הפוליסה תהיה הזכות לעיין בהסכמים שיש למבטח עם ספקי השירות הרפואי הרלוונטי, כפי שיהיו מעת לעת, זאת על מנת לוודא שסכומי הכיסוי להם זכאים המבוטחים, עומדים בתנאי הסכם הביטוח.

#### 11. הוצאות הטמעה ותחזוקה

11.1. **הנפקת חוברת הפוליסה** - לא יאוחר מ-30 (שלושים) יום מיום מתן הודעת הזכייה, יפיק המבטח, על חשבונו, חוברת ביטוח מהודרת, על פי הוראות כל דין בנוגע לגילוי נאות, לרבות נוסח הפוליסה המלא ופירוט אופן קבלת השירות. נוסח החוברת, עיצובה וכל הכרוך בה יהיו כפופים להחלטתו ואישורו של בעל הפוליסה ובסטנדרטים המקובלים עליו. החוברת תודפס במספר עותקים כמס' בתי אב בתוספת הערכת כמות למספר העובדים העתידיים להצטרף לביטוח. המבטח יפיק, על חשבונו, חוברות ביטוח נוספות לכל המבוטחים החדשים שיצטרפו לביטוח. בעל הפוליסה יספק חוברות אלה למבוטחים, על חשבון המבטח, בעת ההצטרפות לרובד הבסיס והמבטח יספק, על חשבונו, חוברות אלה למבוטחים בעת ההצטרפות לרובד המורחב ו/או לרובד הנוסף. כל שינוי בנוסח החוברת חייב להיות מאושר, מראש ובכתב, על ידי בעל הפוליסה.

11.2. המבטח, בתאום עם בעל הפוליסה, מתחייב לדוור את החוברות למבוטחים, בצירוף חומר שיווקי שיוחלט ויאושר על ידי בעל הפוליסה על צירופו. המבטח ישא בעלות דיוור החוברות למבוטחים דרך קבע. כמו כן יכין המבטח את ההתאמות הנדרשות להכנת ממשק הולם לאתר האינטרנט הפנימי של מכבי שירותי בריאות (להלן: "מכבידע") בתאום עם בעל הפוליסה. בנוסף, תהיה גישה למבוטחים באתר האינטרנט של המבטח לצורך הצטרפות לביטוח, יצירת קשר, הגשת תביעות וקבלת מידע ונתונים אודות זכויותיהם מכח הפוליסה.

11.3. **הוצאות שיווק** - לצורך מימוש הפוטנציאל השיווקי, לעובדים ולבני משפחותיהם, ולאור העובדה כי אוכלוסיית המבוטחים פרוסה גאוגרפית על פני כל מדינת ישראל, לרבות עובדים בכ-150 אתרי מכבי, ידרש המבטח לשאת בעלויות הטמעת הביטוח, הכולל מימון הרצאות לעובדי בעל הפוליסה ובני משפחותיהם בכל מקום אשר יקבע על ידי בעל הפוליסה בישראל, בהיקף שיקבע על ידו. כמו כן, יופקו חומרים נוספים, כגון: מכתבים אישיים לעובדים, פולדרים, עלונים, פוסטרים, CD וכל חומר שיווקי אחר ברמה עיצובית אשר **תאושר על-ידי** בעל הפוליסה. כל האמור יעשה בתאום עם בעל הפוליסה ואישורו מראש ובכתב.

11.4. המבטח ישא בכל ההוצאות הקשורות לדיוור החומרים השונים על פי הוראות בעל הפוליסה. עלות ההוצאות על פי סעיף זה מוערכת בסך מרבי של 500,000 ₪ (חמש מאות אלף ש"ח). סכום זה יועבר לידי מכבי שירותי בריאות וזאת בתוך 90 יום ממועד חתימת ההסכם.

#### 12. דוחות ונתונים

12.1. בתום כל רבעון וכן לפי דרישת בעל הפוליסה, יעביר המבטח לבעל הפוליסה דוחות מפורטים על פי פורמט המצורף **כנספח 2** להסכם, הכוללים תשלומים שנתקבלו אצל המבטח מבעל הפוליסה ומהמבוטחים, תביעות ששולמו או שעתידות להשתלם לפי פרקי הכיסוי, לפי סוגי מבוטחים, לפי פרטי המבוטחים שתבעו, בכפוף לחוק צנעת הפרט וסודיות רפואית, וכן, דוחות רבעוניים או אחרים

הנוגעים לכמות המבוטחים, תוספות וגרועות, והכל על פי דרישת בעל הפוליסה. הדוחות יערכו ע"י גורם מוסמך מטעם המבטח ויועברו באמצעים אלקטרוניים, בכל דרך שתידרש על ידי בעל הפוליסה, לאישור בעל הפוליסה עד ולא יאוחר מ- 15 (חמש עשרה) ימים מתום כל רבעון. הנתונים המועברים יהיו זמינים לבעל הפוליסה לעשות בהם כל שימוש שימצא לנכון.

- 12.2. בעל הפוליסה יהיה זכאי לקבל כל מידע נוסף הקשור בהסכם זה, תוך 30 יום ממועד בקשתו.
- 12.3. על הסכם זה יחול בנוסף חוזר מספר 10-1-2009 של המפקח על הביטוח, משרד האוצר, אגף שוק ההון ביטוח וחיסכון, בנושא מסירת מידע לבעל פוליסה בביטוח קבוצתי.
- 12.4. בתום תקופת ההסכם הראשונה, או בתום התקופה הנוספת, או בכל עת, מחויב המבטח להמציא את כל הדוחות הנדרשים על ידי חברת הביטוח שתבוא במקומו, וכן המבטח יפעל על פי הנחיות בעל הפוליסה לשיתוף פעולה מלא עם חברת הביטוח שתבוא במקומו, להעברה תקינה ורציפה של תוכנית הביטוח לחברת הביטוח שתבוא במקומו.

### **13. דמי הביטוח ותנאי תשלום**

- 13.1. על אף ההגדרות הקבועות לעיל, לצורך גביית דמי הביטוח שעל פי פוליסה זו יחולו הכללים הבאים: מכבי שירותי בריאות וכל גוף המצויין והכלול בקבוצת מכבי, יעביר למבטח כקבוע בתנאי הסכם זה 20 ₪ עבור כל עובד/ת וילדיו/ה עד גיל 25 כפול מספר העובדים שמכבי שירותי בריאות וכל גוף מקבוצת מכבי צירפו בפועל לביטוח זה.
- 13.2. דמי הביטוח החודשיים עבור רובד הבסיס בלבד של העובדים וילדיהם עד גיל 25 שנה המשולמים על ידי מכבי שירותי בריאות וכל גוף מקבוצת מכבי יהיו על בסיס חודשי וישולמו על ידם למבטח כדלהלן:
  - 13.2.1. מכבי שירותי בריאות וכל גוף מקבוצת מכבי ידווחו למבטח מידי חודש בחודשו בדרך שתיקבע בין בעל הפוליסה למבטח, עד ה- 15 בכל חודש, על מספר העובדים הזכאים לביטוח ברובד הבסיס.
  - 13.2.2. מכבי שירותי בריאות וכל גוף מקבוצת מכבי ישלמו את הסכום כקבוע בסעיף 13.1 לעיל בתוך 30 ימים מסיום החודש העוקב.
  - 13.2.3. המבטח יפיק אישור חודשי ואישור שנתי בגין התשלומים שקיבל ממכבי ויעביר אישורים אלה למכבי מידי חודש בחודשו.

### **14. פיגור בתשלום**

- 14.1. המבטח יודיע בהודעה בכתב לבעל הפוליסה כי לא שולמו דמי הביטוח החודשיים וייתן ארכה לתשלום דמי הביטוח החודשיים למשך 60 (שישים) ימים נוספים לאחר מועד התשלום כקבוע בהסכם זה. במהלך תקופת הארכה המפורטת לעיל יישלח המבטח שתי תזכורות (בחלוף 20 יום ובחלוף 40 יום) לפחות בדבר החוב שלא שולם. במשך תקופה זו יישאר הסכם הביטוח בתוקפו. לא שולמו דמי הביטוח למבטח בתום תקופת הארכה, יבוטל הביטוח לפי הסכם זה, בכפוף להוראות החוק. מועד הביטול יהא תום 60 (שישים) הימים שצויינו בהתראה.
- 14.2. לאחר ביטול הביטוח לפי סעיף 13.1 לעיל, תינתן לבעל הפוליסה האפשרות תוך 90 (תשעים) ימים מהמועד הקבוע לתשלום דמי הביטוח שלא שולמו, לחדש את הביטוח ע"י תשלום כל דמי הביטוח שבפיגור בתוספת הפרשי הצמדה ממועד התשלום עד יום התשלום בפועל. הביטוח יחודש ביום בו

נפרעו כל הפיגורים. מובהר כי במקרה כנ"ל יהא המבטח אחראי לכל מקרה ביטוח אשר אירע בתקופת הפיגור.

14.3. אחרי עבור 90 יום ממועד תשלום דמי הביטוח שלא שולמו, לא תחול על המבטח חובת חידוש הביטוח לפי הסכם זה.

#### **15. התאמת דמי ביטוח (פרמיה) וחלוקת רווחים**

התאמת דמי הביטוח וחלוקת רווחים, יבוצעו לראשונה לאחר 60 (שישים) חודשים ממועד תחילת ההסכם.

15.1. כ"הוצאות" יוגדרו תביעות ששולמו ו- 60% מתביעות תלויות (ללא IBNR).

15.2. כ"הכנסות" יוגדרו 80% מדמי הביטוח בגין תקופת הביטוח בגינה נערכת ההתאמה.

15.3. כ"יחס הוצאות" יוגדר היחס בין ההוצאות להכנסות.

15.4. "רווח" לתקופה יהיה שווה להכנסות פחות ההוצאות.

15.5. "המועד הקובע לחלוקת רווחים" יהא 60 (שישים) חודשים מיום תחילת הביטוח ואם הוארך תהא גם חלוקת רווחים נוספת בתום תקופת האופציה.

15.6. אם יעלו ההוצאות על ההכנסות תתבצע התאמת דמי הביטוח. דמי הביטוח לתקופת החידוש יהיו שווים לדמי הביטוח בתקופה עברה נערך החישוב, כפול יחס ההוצאות. יודגש כי בכל מקרה התאמת דמי הביטוח תבוצע לשם תיקון דמי הביטוח לתקופה עוקבת ולא לשם תיקון או פיצוי על הפסדים בתקופה החולפת שעל בסיסה מבוצעת התאמת דמי הביטוח. התאמת דמי הביטוח תוגבל להעלאה בגובה 30% מדמי הביטוח הידועים ערב ביצוע התאמת דמי הביטוח.

15.7. חודשיים בטרם המועד הקובע להתאמת דמי הביטוח יעביר המבטח לבעל הפוליסה את מלוא הנתונים המשמשים לקביעת ההתאמה לבדיקתו ולאישורו. היועצים יהיו מוסמכים לעיין בכל חומר רלוונטי, לפי שיקול דעת בעל הפוליסה, לצורך בחינת נתוני התאמת דמי הביטוח הנדרשים. במידה ויתגלו חילוקי דעות לגבי הנתונים ו/או אופן ביצוע החישוב יהיו היועצים מוסמכים לבדיקה של הנתונים ואופן החישוב ולקביעת שיעור התאמת דמי הביטוח. במקרה של העלאת דמי הביטוח כפי שתאושר ע"י בעל הפוליסה, ימסור המבטח לכל אחד מהמבוטחים, 30 (שלושים) ימים לפני מועד ההעלאה, הודעה בכתב, בנוסח אשר יאושר מראש ע"י בעל הפוליסה.

15.8. במועד הקובע לחלוקת הרווחים יעביר המבטח לבעל הפוליסה את מלוא הנתונים המשמשים לקביעת חלוקת הרווחים לבדיקתו ולאישורו. היועצים יהיו מוסמכים לעיין בכל חומר רלוונטי, לפי שיקול דעת בעל הפוליסה, לצורך בחינת נתוני חלוקת הרווחים. במידה ויתגלו חילוקי דעות לגבי הנתונים ו/או אופן ביצוע החישוב יהיו היועצים מוסמכים לבדיקה של הנתונים ואופן החישוב ולקביעת שיעור חלוקת הרווחים.

15.9. במקרה בו יהיה הרווח לתקופת החישוב חיובי, יוחזרו 50% ממנו ישירות לבעל הפוליסה, לשם שיפור הפוליסה למבוטחים, על פי החלטת בעל הפוליסה.

#### **16. אחריות**

16.1. מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה, המבטח לבדו אחראי לטיפול שוטף בתביעות המבוטחים, במהירות, באדיבות, תוך מתן הסבר מקיף למבוטחים על כל זכויותיהם, בהתאם לפוליסה.

16.2. המבטח מתחייב לשפות את בעל הפוליסה בגין כל הוצאה, לרבות הוצאות עו"ד, הוצאות משפטיות, הוצאות עבור שכר טרחת מומחים ו/או כל הוצאה אחרת, אשר בעל הפוליסה יידרש לשאת בהן בקשר להסכם זה.

16.3. המבטח מתחייב לשמור ולקיים באופן קפדני ומדוקדק את כל החוקים, התקנות, הצווים, ההוראות והתקנים המתייחסים לשירותים הניתנים על ידו על פי ההסכם.

16.4. הוראות סעיף זה, על כל סעיפי המשנה שבו, אינן באות לגרוע מכל התחייבות של המבטח לפי ההסכם ו/או על פי כל דין ואין בהן כדי לשחרר את המבטח מאחריות כלשהי בגין נזק/אובדן/הפסד וכדו' המכוסה או שאינו מכוסה בביטוחי המבטח.

#### **17. רשיונות והיתרים**

המבטח מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ולקבל ולהחזיק ברשותו את כל האישורים ו/או ההיתרים ו/או הרשיונות הדרושים על פי הדין, לצורך קיום השירות והפעלתו. המבטח מתחייב לגרום לכך שכל הני"ל יהיו בעלי תוקף ולשאת בכל התשלומים הכרוכים בהם, על חשבונו הוא, במשך כל תקופת ההתקשרות. סעיף זה הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

#### **18. ההסדר התחיקתי**

18.1. מוצהר ומוסכם בזה כי תוקף הסכם זה, לרבות תוכנית הביטוח ותנאי הפוליסה, כפוף לתנאי ההסדר התחיקתי ותחולת סל הבריאות הקבוע עפ"י חוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד-1994.

18.2. המבטח מתחייב להודיע מיד למכבי על כל שינוי בתנאי ההסדר התחיקתי ו/או בסל הבריאות, כאמור לעיל, אשר יש בו השפעה במישרין ו/או בעקיפין על זכויות המבוטחים.

18.3. בכל מקרה של שינוי בתנאי ההסדר התחיקתי ו/או בסל הבריאות, כאמור לעיל, יתאימו הצדדים את הוראות הפוליסה לשינוי כאמור, כאשר האחריות ליזום שינוי והתאמת הפוליסה בעקבות השינוי, מוטלת על המבטח.

18.4. למען הסר ספק, מובהר בזה כי הצדדים לא יעלו, אגב התאמת הפוליסה כאמור, דרישות לתיקונה שמקורן אינו נובע במישרין מהשינוי בתנאי ההסדר התחיקתי ו/או בסל הבריאות.

18.5. המבטח מתחייב כי, בכל מקרה, לא ייפגע הכיסוי הביטוחי של המבוטחים עקב שינוי בהסדר התחיקתי, עד להתאמת הפוליסה לפי הסכם זה לשינוי כאמור.

18.6. היה ובמסגרת שינוי ההסדר התחיקתי ו/או כתוצאה מדרישת רגולטור, הופחת הכיסוי הביטוחי לו נדרש המבטח אזי יתואם הדבר בין בעל הפוליסה לבין המבטח על כל המשתמע מכך.

18.7. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות מזכותה של מכבי בהתאם לאמור בסעיף 6 לעיל.

#### **19. שינויים בזכויות וחובות חברי השב"ן**

19.1. מוצהר ומוסכם בזה כי תעריפי דמי הביטוח הנקובים בהסכם זה מושפעים מזכויות וחובות חברי השב"ן במועד חתימת הסכם זה.

19.2. בכל מקרה של שינוי בזכויות וחובות חברי השב"ן, אשר יש בהם כדי להשפיע על התחייבויותיו של המבטח על פי הפוליסה, לאור מטרת הפוליסה לכסות את הפרש שבין מחויבות קופות החולים על-פי תוכניות השב"ן, לבין החבות המרבית של המבטח הקבועה בפוליסה, יתאימו הצדדים את תעריפי דמי הביטוח הנקובים בהסכם זה לשינוי כאמור או יוסיפו כיסויים לפוליסה והכל תוך תיאום והסכמה בין הצדדים.

19.3. למען הסר ספק, מובהר בזה כי הצדדים לא יעלו, אגב התאמת הסכם כאמור, דרישות לתיקון ההסכם שמקורן אינו נובע במישרין מהשינוי בזכויות וחובות חברי השב"ן ו/או השינויים בסל הבריאות הנקבע מכח חוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד-1994.

19.4. במידה ויתגלו חילוקי דעות לגבי אופן ביצוע התאמת תעריפי דמי הביטוח כאמור בסעיף זה, יהיו היועצים כהגדרתם בפוליסה, מוסכמים ומוסכמים על שני הצדדים לבדוק את הנתונים ואופן חישוב דמי הביטוח וכן לקבוע את ההתאמה הנדרשת בתעריפי דמי הביטוח העולה מהשינויים שנוצרו.

## 20. מועסקי המבטח

20.1. המבטח מצהיר בזה, כי כל האנשים שיועסקו על ידו לצורך מתן השירות ייחשבו לכל צורך כעובדיו או שלוחיו ולא יחשבו כעובדיה או שלוחיה של מכבי, במישרין או בעקיפין, ויועסקו על ידו, על חשבונו הוא בלבד, ועליו תחול האחריות לגבי תביעותיהם הנובעות מיחסיו עימם. סעיף זה לא יחול על עובד/י מכבי אשר ייעדם טיפול בתביעות כקבוע בפוליסה, אשר עלותם ממומנת על יד המבטח. עובדים אלה יהיו עובדי מכבי על כל המשתמע מכך.

20.2. המבטח מתחייב כי ייתן את השירות בשמו בלבד. שום דבר האמור בהסכם לא יתפרש כמסמך את המבטח להופיע בשם מכבי או מטעמה, או כמקנה לו מעמד של נציג מכבי בעניין כלשהו או למטרה כלשהי.

20.3. מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד הנתונים למכבי, המבטח מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לה, אם יקבע על ידי רשות מוסמכת, כי המצב המשפטי ו/או העובדתי שונים מהמוצהר בהוראות פרק זה.

סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 21. שמירת סודיות

21.1. המבטח מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, למסור ו/או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה בקשר עם ביצוע ההסכם או השירות או ידיעה שהגיעה אליו בתוקף, או במהלך, או אגב ביצוע ההסכם או מתן השירות, תוך תקופת ההסכם, לפני תחילתה או לאחר סיומה, ולפעול בהתאם לאמור **בנספח ח'** למסמכי המכרז.

21.2. המבטח מצהיר, כי ידוע לו שהפרת ההתחייבות האמורה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז 1977.

סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 22. ערבות בנקאית לביצוע ההסכם

22.1. כבטחון למילוי כל התחייבויותיו של המבטח לפי ההסכם, יפקיד המבטח בידי מכבי, ערבות בנקאית אוטונומית צמודה למדד המחירים לצרכן, כמפורט בנספח "ערבות ביצוע" המצורף להסכם זה **כנספח 1** (להלן: "**ערבות הביצוע**"), בגובה של 1,000,000 ₪ (אחד מליון שקלים חדשים) שתוקפה החל ביום החתימה על ההסכם וכלה בתום 120 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.

22.2. מבלי לפגוע בכלליות היקף הערבות כאמור לעיל, הסתיימה תקופת ההתקשרות או הסתיים מתן השירות מכל סיבה שהיא, והמבטח גרם למכבי נזק בגין אי מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם - תהא מכבי רשאית לחלט את הערבות הבנקאית או לדרוש הארכה נוספת של הערבות לתקופה שתיקבע. הסתיימה תקופת ההתקשרות והמבטח סיים לפצות את מכבי כאמור, תחזיר מכבי למבטח את כתב הערבות הבנקאית.

22.3. בכל מקרה בו לא עמד המבטח בהתחייבויותיו על פי ההסכם, תהא מכבי רשאית לממש את הערבות, כולה או מקצתה, ולגבות את כספה, מבלי הצורך להיזקק לפנייה לערכאות, לבוררות, למו"מ משפטי כלשהו, או למתן הוכחה כלשהי.

- 22.4. השתמשה מכבי בזכותה לגבות את כספי הערבות או סכום כלשהו של הערבות, יהא המבטח חייב לחדש את הערבות או להשלים את סכום הערבות לסכום שהיה לפני הגבייה האמורה, תוך 7 (שבעה) ימים מהיום בו קיבל המבטח הודעה כי מכבי גבתה את הערבות או כל סכום ממנה.
- 22.5. אין בגובה הערבות כדי לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של המבטח על פי ההסכם.
- 22.6. האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות שישנה בידי מכבי לפי ההסכם או על-פי כל דין.
- סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## **23. הפרת הסכם**

- 23.1. מכבי רשאית לבטל את ההסכם בשל כל הפרה יסודית, על-פי כל דין או ההסכם.
- 23.2. בנוסף לאמור לעיל, רשאית מכבי לבטל את ההסכם אם הוחל בהליכים נגד המבטח או מי מטעמו, שיש בהם פירוק, כינוס נכסים, הסדר נושים ו/או חיסול עסקים באופן אחר והליכים אלו לא בוטלו תוך 30 (שלושים) יום.
- 23.3. הפר המבטח את ההסכם הפרה יסודית תהא מכבי רשאית:
- 23.3.1. לבטל את ההסכם לאלתר; או
- 23.3.2. לעמוד על קיום הוראות ההסכם במלואן ולדרוש מהמבטח לתקן את ההפרה ו/או ההתחייבות תוך 3 ימים מיום שתימסר ההודעה למבטח. המבטח מתחייב בזה למלא אחר הוראות מכבי, וכמו כן לשלם לה פיצויים בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למכבי כתוצאה מההפרה האמורה ו/או אי-הקיום כאמור.
- 23.4. ביטלה מכבי את ההסכם בנסיבות המתוארות בסעיף 22.3 לעיל, ישלם המבטח למכבי פיצויים מוסכמים בסך 1,000,000 ₪ (אחד מליון שקלים חדשים), וזאת בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למכבי כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור, אך מבלי שתידרש מכבי להוכיח נזקים אלה. אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של מכבי לקבל מהמבטח כל סעד או תרופה אחרים ו/או נוספים על פי כל דין.
- 23.5. לא תיקן המבטח את ההפרה, כאמור בסעיף 22.3.2 לעיל ו/או הפר המבטח את ההסכם הפרה שאינה יסודית ומכבי דרשה מהמבטח לתקן את ההפרה ו/או לקיים את ההוראה ו/או את ההתחייבות והמבטח לא תיקן את ההפרה ו/או לא מילא אחרי ההוראות ו/או ההתחייבות, כפי שנדרש על ידי מכבי, לשביעות רצונה ובתוך המועד שנדרש על ידה, תהיה מכבי זכאית לבטל את ההסכם מחמת הפרתו או אי-קיומו, וזאת על-ידי מתן הודעה על כך בכתב, והמבטח יהא חייב לשלם למכבי פיצויים מוסכמים בסך 1,000,000 ₪ (אחד מליון שקלים חדשים) וזאת בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למכבי כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור ומבלי שתידרש מכבי להוכיח נזקים אלה. אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של מכבי לקבל מהמבטח כל סעד או תרופה אחרים ו/או נוספים על פי כל דין.
- 23.6. הצדדים מצהירים, כי הפיצויים המוסכמים כאמור נקבעו מתוך אומדנה זהירה של הנזק אשר עלול להיגרם למכבי עקב הפרתו ו/או הפרתו היסודית של ההסכם, כמפורט לעיל, וכי המבטח יהיה מנוע מלטעון להיפוכו של דבר.
- 23.7. כאמור בסעיף 5.3 להסכם, לבעל הפוליסה תהא הזכות לבטל בכל עת את הביטוח מכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת של 120 (מאה ועשרים) יום. מודגש כי הן במקרה של גמר תקופת ההתקשרות

בביטוח זה ישמרו לכל המבוטחים במועד הפסקת הביטוח, רצף ביטוחי כקבוע בסעיף 8 לפרק הכללי בפוליסה.

23.8. חרף כל האמור לעיל, בכל מקרה של סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, תישמר למבוטחים הזכות לרצף ביטוחי כאמור בסעיף 8 לפרק הכללי בפוליסה.

23.9. ביטול ההסכם על ידי מכבי ייעשה באמצעות הודעה בכתב למבטח, והביטול ייכנס לתוקפו במועד שתקבע מכבי בהודעה.

#### 24. איסור הסבת ההסכם

24.1. המבטח איננו רשאי למסור, או להעביר לאחר, או להמחות לאחר את זכויותיו על פי ההסכם או את החובות הנובעות ממנו, אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב של מכבי.

24.2. כל מסירה או העברה שיתיימר המבטח לעשות בניגוד להוראות סעיף זה, תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.

24.3. זכויותיו של המבטח לפי ההסכם ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.

24.4. מכבי תהא רשאית להסב הסכם זה ו/או להעביר את זכויותיה על-פי הסכם זה ו/או חלקן, לכל גוף משפטי המהווה חברה בת ו/או חברת סמך של מכבי ו/או מכבי הינה "בעל-עניין" בו כהגדרתו של "בעל-עניין" בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.

24.5. פרט לאמור לעיל ובכפוף לכך, הצדדים לא יהיו רשאים להסב הסכם זה לגוף אחר כלשהו.

סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

#### 25. זכות קיזוז

הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי למכבי, **ולה בלבד**, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי, שהמבטח עשוי להיות חב לה מתוך העסקה נשוא ההסכם או מעסקה אחרת, מכל סכום שיגיע למבטח ממכבי. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, היה ויתגלו בחשבון, בין אם לפני תשלומו ובין אם לאחריו, טעויות, אי דיוקים ו/או ליקויים כלשהם, תהא מכבי רשאית לקזז הסכומים שיתגלו בעקבות האמור לעיל, מכל סכום המגיע ו/או שיגיע למבטח ממכבי.

#### 26. ויתור בכתב

אין שינוי בהסכם, ואין ויתור על זכות מזכויות הצדדים לפיו, אלא בכתב. הסכמת מי מהצדדים לסטייה ממילוי אחר תנאי מתנאי ההסכם במקרה מסוים לא תשמש תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה למקרה אחר. לא השתמש מי מהצדדים במקרה מסוים בזכויותיו על-פי ההסכם - לא ייחשב הדבר כויתור על זכויותיו, לא לגבי המקרה המסוים ולא לגבי מקרים דומים בהמשך.

#### 27. סמכות שיפוט

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים להסכם ו/או למכרז, תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך שמקום מושבו **בתל-אביב - יפו**.

**28. כתובות הצדדים ומתן הודעות**

כתובות הצדדים לצורך ההסכם תהיינה כפי שמופיעות במבוא להסכם.  
כל ההודעות על-פי הסכם זה תישלחנה בדואר אלקטרוני למען שבמבוא להסכם, ובהישלחן כך תחשבנה כאילו הגיעו לתעודתן בחלוף 24 שעות מעת שליחתן.

**ולראיה באו הצדדים על החתום:**

---

ה ז ו כ ה

---

מ כ ב י

## נספח 1 להסכם

### לשימוש הזוכה בלבד

#### נוסח כללי של ערבות בנקאית אוטונומית

לכבוד

מכבי שירותי בריאות

אגודה עותומאנית מס' 227/99

רח' המרד 27, תל אביב

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

א.נ.

הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 1,000,000 ₪ (להלן: "**סכום הערבות**") כשהוא צמוד למדד כמפורט להלן, המגיע או עשוי להגיע לכם מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "**החייב**") בקשר עם הסכם לביטוח בריאות קבוצתי לעובדי מכבי ולבני משפחותיהם.

לצרכי ערבות זו – המונח "**מדד**" משמעו:

מדד המחירים לצרכן, הכולל ירקות ופירות, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, כולל אותו מדד אף אם יתפרסם ע"י מוסד ממשלתי אחר וכן כולל כל מדד רשמי שיבוא במקומו, בין אם יהיה בנוי על אותם נתונים עליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו.

אם יתברר מהמדד שיתפרסם לאחורונה לפני התשלום על פי ערבות זו (להלן: "**המדד החדש**") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש \_\_\_\_\_ שפורסם ב \_\_\_\_\_, היינו \_\_\_\_\_ נקודות (להלן: "**המדד היסודי**") אזי, יחושב סכום הערבות כשהוא מוגדל בשיעור זהה לשיעור עליית המדד החדש לעומת המדד היסודי (להלן: "**סכום הערבות המוגדל**").

למניעת ספק, אם יתברר כי המדד החדש שווה למדד היסודי או נמוך הימנו, לא יחול כל שינוי בסכום הערבות.

אנו נשלם לכם מפעם לפעם, בכל מקרה תוך 7 ימים לאחר יום קבלת דרישתכם הראשונה בכתב, כל סכום בגבול סכום הערבות המוגדל, מבלי להטיל עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה תשלום מהחייב, ובלבד שהסכום הכולל שיהיה עלינו לשלמו על פי כל דרישותיכם גם יחד לא יעלה על סכום הערבות המוגדל.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום \_\_\_\_\_ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו לאחר המועד הנ"ל לא תיענה.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

בכבוד רב,

שם הבנק: \_\_\_\_\_

שם הסניף: \_\_\_\_\_

נספח 2 להסכם

דוגמאות לפורמט דוחות נדרשים

תביעות

בגין כל תביעה המבטח יעביר את המידע המפורט להלן:

סוג הכיסוי	מועד האירוע	מועד הגשת התביעה	סטאטוס התביעה (1)	שכום ששולם	שכום תלוי	סוג אוכלוסיה (2)	סוג התוכנית (3)

(1) סגורה/ פתוחה/ דחויה

(2) עובד/ בן, בת זוג/ ילד/ ילד בוגר/ גמלאי וכו'

(3) בסיס/ הרחבות (על כל סוגיהן)

מבוטחים

בגין כל מבוטח המבטח יעביר את המידע המפורט להלן:

גיל	מין	סוג אוכלוסיה	סוג התוכנית

פרמיה

המבטח יעביר את הפרמיה הכוללת ששולמה במועדים המבוקשים, בגין כל שנת ביטוח, ללא ניכוי הוצאות כלשהן.

שנת ביטוח	סוג אוכלוסיה	סוג התוכנית

תשלום דמי ביטוח מבעל הפוליסה

חודש	סך דמי ביטוח ששולמו על ידי בעל הפוליסה	מספר מבוטחים ברובד הבסיס

**תשלום דמי ביטוח מהמבוטחים**

חודש	סך דמי ביטוח ששולמו על ידי המבוטחים ברובד המורחב לפי גיל	מספר מבוטחים ברובד המורחב	סך דמי ביטוח ששולמו על ידי המבוטחים ברובד הנוסף לפי גיל	מספר מבוטחים ברובד הנוסף
	0-25		0-25	
	26-40		26-40	
	41-50		41-50	
	51-60		51-60	
	61-67		61-67	
	68+		68+	

**תשלום תביעות**

סך תביעות ששולמו (בש"ח)	מספר התביעות שהוגשו במהלך תקופת הביטוח				סוג תביעה	גיל	חודש
	סך הכל	תביעות בברור	תביעות שנדחו	תביעות שאושרו			

הנדון: טופס הצעה למכרז מס' 113/2010

התאגיד המציע: \_\_\_\_\_

**1. כתב הצהרה והתחייבות המציע**

אנו הח"מ, הרשאים להתחייב ולחתום בשם \_\_\_\_\_ מצהירים ומתחייבים כדלקמן: קראנו והבינונו כל האמור במסמכי המכרז, אנו מסכימים לכל האמור בהם ולכל תנאי ההתקשרות ובהתאם לכך אנו מגישים את הצעתנו למכרז וחותמים על כתב הצהרה והתחייבות זה.

- 1.1 אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל תנאי הסף ובתנאי המפרט הנדרשים במכרז.
- 1.2 אין ולא תהיה למציע כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי מכבי ו/או עובדיה ו/או המבוטחים ו/או מי מטעמם/ם, בקשר למידע אודות התפלגות הגילאים וכמות העובדים במכבי ו/או בקבוצת מכבי.
- 1.3 חתימתנו על כתב הצהרה והתחייבות זה מהווה התחייבותנו לבצע את השירותים שבהצעתנו בתנאים המפורטים בכל תנאי המכרז, והכל אם נהיה הזוכים במכרז, לרבות חתימה על ההסכם המצורף כלשונו.
- 1.4 ידוע לנו כי מכבי אינה מחויבת בקבלת כל הצעה שתוגש, כולה או חלקה, מכל סיבה שהיא.
- 1.5 הננו מתחייבים לשמירת סודיות הנתונים והמידע אליהם נחשף באופן ישיר או עקיף במהלך הכנת ההצעה ולאחריה, לרבות במהלך תקופת ההתקשרות, אם תהא, בינינו לבין מכבי.
- 1.6 אנו מתחייבים להשאיר את הצעתנו ואת התחייבויותינו בכתב ההצהרה והתחייבות זה בתוקפן, לא לבטלן, לא לשנותן, לא לתקנן ולא לחזור בנו מהן לפני שיעברו 90 ימים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות במכרז זה, ואם נהיה הזוכים במכרז – במשך כל תקופת ההתקשרות לפי ההסכם.
- 1.7 הננו מבינים ומוסכים עלינו כי מתוקף הליכי המכרז יתכן והצעתנו זו תיחשף למתמודדים אחרים במכרז.
- 1.8 המחירים בהצעה נקובים ב- ש"ח.

2. להלן הצעתנו:

יש למלא את המשבצות החסרות A,B,C המסומנות ומודגשות

**רובד בסיס - משבצת A**

מבוטחים	דמי הביטוח החודשיים בש"ח	גובה הפיצוי בש"ח למקרה גילוי סרטן על פי תנאי פרק ז' *
עובד וכל ילדיו עד גיל 25 שנה*	20	לא פחות מ- 25,000 ₪
בן/בת זוג	20	
ילדי העובד מעל גיל 25 שנה	20	

\* תנאי פרק ז' לא יחולו על ילדי עובד עד גיל 25

**רובד מורחב - משבצת B**

מבוטח	גיל בעת ההצטרפות	דמי הביטוח החודשיים בש"ח
ילד עד גיל 25 שנה	עד 25 שנה	פי 0.33 מדמי הביטוח החודשיים לעובד עד גיל 45 שנה
עובד/ת, בן/בת זוג, ילדי העובד מעל גיל 25 שנה	עד 45 שנה	
	45 ואילך	פי 1.5 מדמי הביטוח החודשיים לעובד עד גיל 45 שנה

**רובד נוסף - משבצת C**

מבוטח	גיל בעת ההצטרפות	דמי הביטוח החודשיים בש"ח
ילד עד גיל 25 שנה	עד 25 שנה	פי 0.5 מדמי הביטוח החודשיים לעובד עד גיל 40 שנה
עובד/ת, בן/בת זוג, ילדי העובד מעל גיל 25 שנה	עד 40 שנה	
	40 עד 50	פי 2.5 מדמי הביטוח החודשיים לעובד עד גיל 40 שנה
	50 עד 60	פי 6 מדמי הביטוח החודשיים לעובד עד גיל 40 שנה
	60 ואילך	פי 15 מדמי הביטוח החודשיים לעובד עד גיל 40 שנה

השם המלא:	חתימה:
תפקיד:	חותמת:
כתובת:	טלפון:
מס' תאגיד:	דוא"ל:
פרטי איש קשר:	

3. רשימת מסמכים שיש לצרף להצעה:

יש לצרף להצעה את המסמכים הבאים. נא ודא **וסמן ב-X** שהמסמכים הרשומים מטה צורפו להצעתך:

העתק רישיון בתוקף לפעול כחברת ביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א 1981, בענף "ביטוח מפני מחלות ואשפוז"	
אישור בדבר ניהול ספרים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976	
ערבות בנקאית – <b>נספח ה'</b> למכרז	
תצהיר – <b>נספח ו'</b> למכרז	
אישור עו"ד/רו"ח בדבר מורשי חתימה בחברה	
טופס פרטי המציע כשהוא מלא וחתום – <b>נספח ד'</b> למכרז	

## נספח ד' למכרז

### טופס פרטי המציע

- המציע נדרש למלא את כל הפרטים להלן, ולחתום בסוף הטופס.
- המציע רשאי לצרף כל חומר משלים.

#### 1. פרטי המציע

שם :	מס' עוסק מורשה :
מעמד משפטי (צורת התאגדות) :	פועלת/ת משנת :
כתובת משרדי ההנהלה :	דואר אלקטרוני :
טלפונים :	מספר פקס :

#### 2. תיאור כללי של המציע


#### 3. ניסיון קודם ולקוחות

מספר שנות ניסיון של המציע במתן שירותי ביטוח בריאות קבוצתי :
שמות לקוחות שהם גוף אחד או קבוצת חברות אחת בעלי לא פחות מ- 6,000 עובדים המבוטחים בביטוח בריאות קבוצתי בר תוקף אצל המציע :

**להלן פירוט לקוחותינו הגדולים ביותר להם סיפקנו/להם אנו מספקים שירותי ביטוח בריאות קבוצתי ב- 3**

**השנים האחרונות:**

שם הלקוח:
שם האיש הקשר:
תפקידו:
טלפון:
תיאור השירות שניתן:
תקופת מתן השירות:

שם הלקוח:
שם האיש הקשר:
תפקידו:
טלפון:
תיאור השירות שניתן:
תקופת מתן השירות:

שם הלקוח:
שם האיש הקשר:
תפקידו:
טלפון:
תיאור השירות שניתן:
תקופת מתן השירות:

הננו מצהירים בזה שכל הפרטים דלעיל נכונים.

חותמת:	חתימת המציע:
	תאריך:

כתב ערבות

לכבוד  
מכבי שירותי בריאות  
אגודה עותומאנית מס' 227/99  
רח' המרד 27, תל אביב

הנדון: כתב ערבות מספר \_\_\_\_\_

לבקשת \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקש") \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 150,000 ש"ח, אשר תדרשו מאת המבקש, בקשר עם מכרז מס' 113/2010 למתן שירותי ביטוח בריאות קבוצתי לעובדי מכבי שירותי בריאות ולבני משפחותיהם. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך עשרה ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת המבקש.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד תאריך 6.9.10 ועד בכלל.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו:

---

מספר הסניף	שם הבנק	כתובת הבנק
------------	---------	------------

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

---

תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת
-------	--------	--------------

ת צ ה י ר

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לאמר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן: תצהירי זה ניתן כחלק בלתי נפרד מהצעת חברת \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה") למכרז מס' 113 / 2010 למתן שירותי ביטוח בריאות קבוצתי לעובדי מכבי שירותי בריאות ולבני משפחותיהם.

1. הנני משמש בתפקיד \_\_\_\_\_ בחברה ומוסמך ליתן תצהיר זה בשמה.
2. החברה בעלת ניסיון של 3 שנים לפחות בביצוע ביטוח בריאות קבוצתי.
3. החברה מבטחת עובדים בביטוח בריאות קבוצתי בר תוקף, בהיקף של לא פחות מ- 6,000 עובדים באותו הארגון.
4. לחברה אין ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, לבין עניינה של מכבי ו/או ביצוע ביטוח הבריאות (לפי העניין) ו/או הנפקת הפוליסה ותפעולה למשך כל תקופת הביטוח.
5. מצהיר כי זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי לעיל אמת.

---

חתימה

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עורך דין \_\_\_\_\_ במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_, מר \_\_\_\_\_ שזיהה עצמו על ידי תעודת זהות מספר \_\_\_\_\_ ואחרי שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

---

חתימה וחותמת

נספח ז' למכרז

התפלגות גילאי המבוטחים

יימסר בעת רכישת מסמכי המכרז

## נספח ח' למכרז

### כתב התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ו \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה") זכתה במכרז 113/2010 למתן ביטוח בריאות קבוצתי לעובדי מכבי שירותי בריאות וקבוצת מכבי (להלן במאוחד: "מכבי");

והואיל ובמהלך מתן השירות כאמור במכרז, יגיע לידיעת החברה מידע כמוגדר להלן, מצהירה החברה ומתחייבת בזאת כלפי מכבי, כדלקמן:

1. כי ידוע וברור לנו, כי מידע שיימסר לנו ו/או יגיע אלינו בין על ידי מכבי ובין בדרך אחרת, לפני תקופת ההתקשרות, במהלך תקופת ההתקשרות עם מכבי ולאחריה, הוא סודי ואין לעשות בו שימוש, ללא אישור בכתב ומראש של מכבי.

בכתב התחייבות זה ולעיל "מידע" משמעו - לרבות וללא הגבלה: כל מידע בקשר עם ומכל הנובע מההתקשרות עם מכבי, מידע בקשר למכבי ו/או מוסדותיה ו/או חבריה ו/או צד ג' הקשור אליה ו/או כל העובדים ובני משפחותיהם, מידע עסקי, מסחרי, טכנולוגי, תכנוני, רפואי, תפעולי ושיווקי, לרבות כל תוכנית ומסמך עיוני, מדעי או מעשי, בכתב, בעל פה, מצולם, בקבצי מחשב, ברשת האינטרנט העולמית, מוקלט, ניתן לקריאה ולפענוח בצורה גרפית או בכל מדיום, פורמט ואופן אחר.

המידע לא יכלול מידע ספציפי המצוי בנחלת הכלל או שהגיע אל נחלת הכלל שלא על ידי הפרת התחייבויותינו בכתב התחייבות זה אולם יכלול מידע שהיה מצוי בחזקתנו קודם לגילוי על ידי מכבי ו/או מידע שנמסר לנו על ידי צד ג' בדין אולם לא יכלול מידע שחובה עלינו לגלותו על פי דין, ובכפוף להודעה על כך למכבי טרם לגילוי.

2. כי אנו מתחייבים בזה מפורשות:

2.1 לשמור בסודיות מוחלטת על המידע ולא לגלותו לכל אדם ו/או גוף כלשהו, זולת האנשים המורשים עפ"י כל דין, בין במישרין בין בעקיפין ובין בכל דרך אחרת, לרבות וללא הגבלה, לסוכנות, יועץ, סוכן, קבלן או ספק כלשהו, לרבות ספקים ו/או קבלני משנה של מכבי.

2.2 לא להעתיק ו/או לא לגרום ו/או להרשות לאחרים לבצע שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת של כל מידע שהוא.

2.3 לשמור בהקפדה על פרטי המידע ולנקוט בכל אמצעי הבטיחות והזהירות הסבירים הנדרשים לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים שאינם מורשים לכך על ידי מכבי ו/או פרסומו בכל צורה שהיא.

2.4 לא לעשות במידע, כולו או חלקו, שימוש ו/או ניצול ו/או יישום כלשהו באופן או בדרך כלשהי שלא לצורך העבודה/השירות ו/או לצורך המטרה שלשמה נמסר לנו המידע על ידי מכבי.

2.5 להחזיר למכבי מיד עם סיום ההתקשרות עפ"י המכרז שפרטיו לעיל, באופן מסודר ותקין, את כל עותקי המידע מכל מין וסוג שהוא המצוי ברשותנו (לרבות כל מידע המאוכסן באופן מגנטי, אופטי או אמצעי מדיה אחר), לרבות חומרים שהופקו מתוך המידע ובאמצעותו, ולרבות המסמכים והפריטים שהוכנו על ידינו ו/או על ידי מי מטעמנו, שהיו בשימושנו ו/או בשימוש מי מטעמנו או שהגיעו לידינו ו/או לידי מי מטעמנו במהלך העבודה/השירות.

2.6 להביא את תוכנו של כתב התחייבות זה לידיעת כל אחד מעובדינו, לדאוג כי כל אחד מהם יתחייב אישית בחתימתו לפעול על פי הוראות כתב התחייבות זה ולפעול לאכיפת ההתחייבויות בכתב התחייבות זה על ידי עובדינו היה ומי מעובדינו יפר התחייבות כלשהי. אנו נודיע למכבי מיד ובכתב על הפרה כאמור.

- 2.7. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם, כי אין בעצם גילוי המידע ע"י מכבי לנו, כדי להעניק לנו ו/או ליחידים בנו כל זכות או רשות או כל זכות אחרת בכל הנוגע לפטנטים, מדגמים, זכויות יוצרים או זכויות אחרות. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, אנו מתחייבים שלא לפתח את המידע הסודי ו/או לשכללו ולחלופין במידה ופותח ו/או נשתכלל כולו או חלקו, יהא הפיתוח ו/או השכלול שייך למכבי בלבד, והכל בין במישרין ובין בעקיפין, אלא אם כן נקבל את הסכמת מכבי מראש ובכתב ולפי שיקול דעתו המוחלט.
- 2.8. להודיע למכבי ללא דיחוי על כל מקרה שבעקבותיו הועבר מידע לגורם אחר כלשהו בניגוד לאמור בכתב התחייבות זה.
- 2.9. בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו, להודיע על כך מיידית לנציג המוסמך של מכבי.
3. כל ההתחייבויות בכתב התחייבות זה תעמודנה ותשארנה בתוקפן ללא הגבלת זמן הן לפני תקופת ההתקשרות, הן בתקופת ההתקשרות ולאחריה בכל הנוגע להגשת הצעה לביטוח כאמור לעיל עבור חברי מכבי ובני משפחותיהם, ותהיינה תקפות בין בארץ ובין בחו"ל.
4. בכל מקום בו מוזכר יחיד או רבים, זכר או נקבה, יש לקרוא כאילו ההתחייבות כתובה באופן המתאים לחותם עליה.
5. אין לשנות כתב התחייבות זה ו/או להוסיף או לגרוע על מי מתנאיו אלא באישור מוקדם ובכתב מצד מכבי.
6. אין בכתב התחייבות זה כדי לחייב את מכבי לחשוף מידע כלשהו כלפינו או לקשור הסכם מכל סוג שהוא עמנו ו/או בקשר עם ההתקשרות.
7. בנוסף לזאת, אנו מצהירים כי ידוע לנו כי הפרת האמור בכתב התחייבות זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות עם מכבי, על כל המשתמע והנובע מכך, וכי חשיפת המידע עשויה לגרום למכבי נזקים, ואנו מתחייבים לשפותה באופן מיידי על כל נזק ו/או הוצאה שנגרמו כאמור עקב הפרת חובת הסודיות על ידינו ו/או על ידי מי מטעמנו.

## נספח ט' למכרז

### אמנת שירות - SLA

למונחים המופיעים בנספח זה ואשר לא הוגדרו בו תהיה המשמעות שהוענקה להם בהסכם.

1. הפוליסה לביטוח בריאות קבוצתי להלן: "הפוליסה" על כל נספחיה הינה פוליסה משלימת שב"ן והיא כוללת שלושה רבדים: האחד רובד בסיס, השני רובד מורחב והשלישי רובד נוסף כמפורט להלן (בכל הבדל בין תנאי הפוליסה, לאמור לעיל- יגברו תנאי הפוליסה):

#### 1.1. רובד בסיס

1.1.1. אובליגטורי לעובד/ת ולכל ילדיו/ה עד גיל 25 ולגימלאים "פורשים מרצון".

1.1.2. וולונטרי לבן/בת זוג, ילדים מעל גיל 25 ולגימלאים.

פרק	מהות הכיסוי
א'	השתלות בחו"ל וטיפולים מיוחדים בחו"ל
ב'	תרופות שאינן כלולות בסל הבריאות הממלכתי
ג'	ניתוחים פרטיים בחו"ל
ד'	טכנולוגיות רפואיות הקשורות בניתוח
ה'	טיפולים מחליפי ניתוח
ו'	שירותי עזרה ראשונה ברפואת שיניים
ז'	פיצוי בעת גילוי מחלת הסרטן – לעובד בלבד עד גיל 70 (ללא ילדיו)

#### 1.2. רובד מורחב

מוצע באופן וולונטרי לעובד/ת, לבן/בת זוג וילדיהם, וגימלאים "פורשים מרצון", אשר חברים בשב"ן של קופתם במועד ההצטרפות לרובד זה ומבוטחים ברובד הבסיס.

פרק	מהות הכיסוי
ח'	ניתוחים פרטיים בישראל ושירותים רפואיים נלווים לניתוחים
ט'	שירותים רפואיים אמבולטוריים בישראל - התייעצויות, בדיקות אבחנתיות, בדיקות גנטיות מניעתיות לצורך אבחון, טיפולי פיזיותרפיה, טיפולים שאינם כלולים בסל הבריאות.

#### 1.3. רובד נוסף

מוצע באופן וולונטרי לעובדים, לילדי עובדים, לבן/בת זוג, המבוטחים ברובד הבסיס.

פרק	מהות הכיסוי
י'	פיצוי למקרה גילוי מחלה קשה - פיצוי חד פעמי בסך 25,000 ₪ (להלן: "יחידת ביטוח"). ניתן לרכוש עד 3 יחידות ביטוח.

## 2. מערך השיווק

- 2.1. המבטח מתחייב תוך 30 יום מהיום הקובע ו/או במועד מאוחר יותר בהסכמה בכתב ומראש של מכבי, להקים במשרדיו ו/או בכל מקום אחר בתיאום עם מכבי, יחידה ייעודית אשר תטפל בלעדית בשיווק, פרסום והסברה בכל הקשור לרבדים הוולונטריים כקבוע בפוליסה, ובכל הקשור להשקת המיזם הביטוחי הני"ל ותפעולו.
- 2.2. המבטח מתחייב עד 30 יום לפני היום הקובע ו/או במועד מאוחר יותר בהסכמה בכתב ומראש של מכבי, להפיק את הפוליסה ולעשות כל פעולה נדרשת לצורך הפקת הפוליסה וכל ההכנות הקשורות בשיווקה ותפעולה.
- 2.3. ניסוח ועיצוב הפוליסה וכל המסמכים הנלווים כולל מכתב הפנייה לעובדי מכבי ובני משפחותיהם יתוכנן בשיתוף פעולה מלא עם מכבי וכל פרסום, בין בכתב ובין בעל-פה, וכן כל פרסום ו/או פניה באמצעות דיוור ישיר או בכלי התקשורת או בכל מדיה אחרת תיעשה אך ורק לאחר אישורה של מכבי הן לעצם הפרסום, הן לבחירת המדיה והן לתוכן הפרסום.
- מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, פרסום הזכויות הכלולות בפוליסה והסברתן, וכן פרסום התנאים המלאים של הפוליסה, כל אלה יתואמו במלואם עם מכבי ויקבלו את אישורה לפני ביצועם לאורך כל תקופת הביטוח ולאורך כל תקופת ההסכם.
- 2.4. כל הפעולות השיווקיות שצוינו לעיל וכל אלה שלא צוינו ויבוצעו על ידי המבטח ו/או על ידי מכבי, יהיו באישור מכבי מראש ובכתב ויהיו על חשבון המבטח וימומנו על ידו.

## 3. הפקת חוברת מידע

- 3.1. המבטח בתיאום מלא עם מכבי ובאישורה לגבי כל טקסט כתוב או אחר, יפיק חוברת מידע להלן: "החוברת" שתכלול את תנאי הפוליסה על פי הנחיות המפקח והשינויים הרגולטוריים עליהם יורה, גילוי נאות, דף פרטי הביטוח, כתבי שירות ככל שיהיו, וכל מידע הסברתי אחר המבליט את זכויות המבוטחים, הנחיות הצטרפות לרבדי הפוליסה השונים, טופסי הצטרפות, הליכי הגשת תביעות, טופסי תביעה וציון בולט של מוקדי השירות לקבלת מידע, הן טלפוני, הן באמצעות האינטרנט והן בכל דרך אחרת שתוסכם בין המבטח למכבי.
- 3.2. החוברת תונפק על ידי המבטח ותועבר על ידו באמצעות מכבי בדיוור ישיר או בכל דרך אחרת אשר תיקבע על ידי מכבי לכל מבוטח זכאי. החוברת תופק גם בשפה נוספת (ערבית ו/או רוסית ועוד), במידת הצורך, בתיאום עם מכבי.
- 3.3. מבוטח חדש אשר יצורף לרובד הבסיס בביטוח על ידי מכבי, יקבל את החוברת ישירות מאת מכבי. מבוטח חדש אשר מצטרף וולונטרית לרבדים האחרים, יקבל את החוברת ישירות מאת המבטח.
- 3.4. המבטח מתחייב להפיק חוברת מידע כני"ל על פי הצורך, כשהיא מעודכנת וכוללת את השינויים אשר יחולו מעת לעת בכל הקשור לביטוח הרפואי הני"ל. כל הפקה כני"ל תהא תוך תיאום עם מכבי ובאישורה.
- 3.5. רמת העיצוב והגימור של החוברת ו/או כל עדכון שלה, תהא גבוהה, כמקובל בחוברות מסוג זה בביטוחים קבוצתיים לתעשיות ההיי-טק, ובכל מקרה יאשר המבטח את רמת עיצוב והגימור של החוברת מול מכבי טרם הפצתה.
- 3.6. החוברת תופץ על ידי המבטח, בכל דרך עליה תורה מכבי.
- 3.7. כל הפעולות שצוינו לעיל, וכל אלה שלא צוינו ויבוצעו על ידי המבטח ו/או על ידי מכבי, יהיו באישור מכבי מראש ובכתב ויהיו על חשבון המבטח וימומנו על ידו.

## 4. הפקת טפסים ונהלים

### 4.1. טופסי הצטרפות

- 4.1. המבטח יפיק טפסי הצטרפות כמקובל ובהתאם לרבדי הפוליסה ותנאיה. כמו כן יפיק המבטח טופסי הצהרת בריאות מקוצרת כקבוע בהסכם וכנדרש על פי הפוליסה. תינוקות יצורפו אוטומטית לביטוח מיד עם לידתם. הצירוף כקבוע בתנאי הפוליסה. דיווח על צרוף התינוק לרובד הבסיס יעשה על ידי מכבי בתאום עם המבטח. דרך צרוף תינוק לרבדים הוולונטריים תעשה על ידי המבטח, כפי שנעשה לגבי מבוטחים חדשים.
- 4.2. טופסי ההצטרפות של עובדים חוזרים כהגדרתם בתנאי הפוליסה, בצרוף הצהרת בריאות מלאה, יועברו למבטח על ידי מכבי.

- 4.3. הצהרת בריאות**  
הצהרת בריאות מקוצרת אשר תהווה בסיס להצטרפותם של מבוטחים על פי תנאי הפוליסה, תנוסח כקבוע בהסכם ותהווה חלק מטופס ההצטרפות. סעיף זה לא יחול על מבוטח חוזר, לגביו יחול סעיף 4.2 לעיל.  
הצהרת הבריאות יכול שתשמש חלק בלתי נפרד מטופס ההצטרפות כאמור לעיל, ויכול שתהווה מסמך עצמאי ובלתי תלוי.
- 4.4. ויתור על סודיות רפואית**  
ויתור מלא על הסודיות הרפואית יעשה הן כלפי המבטח והן כלפי מכבי. נוסח של ויתור מלא על הסודיות הרפואית יאושר על ידי מכבי.
- 4.5. טופסי תביעה**  
טופסי התביעה יהיו אלה המקובלים אצל המבטח ויותאמו ויאושרו על ידי מכבי.
- 4.6. נהלי ועדת חריגים וחילוקי דעות**  
במידה והתגלעו חילוקי דעות אשר לא ייושבו בהתאם לקבוע בפוליסה על ידי היועצים, תוקם ועדת חריגים אשר תורכב ותפעל על פי הקבוע במפורש בתנאי הפוליסה.
- 5. מוקד מידע ושירות**
- 5.1. המבטח יקים תוך 30 יום מחתימתו על הסכם זה מוקד מידע ייעודי חניס-800-1 לעובדי מכבי.
- 5.2. המוקד יטפל בלעדית בעובדי מכבי, יספק מידע מכל סוג הנוגע למיזם הביטוחי של פוליסת הבריאות הקבוצתית, ובכלל זה מידע הנוגע לרבדי הפוליסה השונים, האובליגטוריים והוולונטריים, דרך ההצטרפות, עלות, דרך הגשת תביעות וכיוב'.
- 5.3. המוקד יהא ערוך ומוכן ויופעל על ידי צוות מוקדנים מיומן אשר מספרו יתואם עם מכבי ואשר יוכשר כאמור להלן ויתודרך בכל האספקטים הקשורים לביטוח וכל מידע אחר שיוסכם בין המבטח למכבי.
- 5.4. מוקד המידע הטלפוני יפעל מהיום הקובע. ב-90 הימים הראשונים לצאתו של המיזם לדרך יפעל המוקד משעה 8.00 ועד שעה 20.00 ובימי ו' משעה 8.00 ועד 14.00, והוא יאויש בהתאם ללחץ הפניות אליו במהלך הפעלתו.
- 5.5. לאחר 90 ימים ייבחנו הדברים במשותף בין המבטח ומכבי ויוחלט אם להמשיך במתכונת זהה תקופה נוספת או לצמצמה בהיקף השעות. שיקול הדעת הסופי ישמר למכבי.
- 5.6. בנוסף - יעמיד המבטח למול מכבי איש/אנשי קשר שיהיה/ו נציגים ייעודיים של המבטח ואשר בנוסף לקשר ישיר עם משרדם, יהיו זמינים לקשר באמצעות טלפונים ניידים. איש/אנשי קשר אלה יהיו אחראים למיזם מטעם המבטח ויאפשרו למכבי ואנשי הקשר מטעמה גישה זמינה, רצופה ומתמדת בכל סוגיה או בעיה אשר תתעורר בקשר לביטוח על כל היבטיו.
- 5.7. תשובות המוקד תענינה במענה אנושי.
- 6. דרישות סף טכניות מהמוקד**
- 6.1. המבטח מתחייב כלפי מכבי כי המוקד הייעודי שתואר לעיל יהא מצויד ב:
- 6.1.1. במערכת CRM.
- 6.1.2. מערכת הקלטת שיחות.
- 6.2. במקרה של עומס על מוקד המידע והשירות, ייקח נציג השירות מהמבוטח הפונה את פרטיו ויחזור אליו על מנת לטפל בבעיה בגינה פנה המבוטח למוקד וזאת תוך 4 שעות ממועד הפניה הראשונה. בכל מקרה, משך הטיפול של מוקד המידע והשירות בבעיה מסוימת ו/או במבוטח או בנציגיו לא יעלה על 24 שעות ממועד הפניה אליו.
- 7. אתר אינטרנט**
- המבטח יקים תוך 30 ימים ממועד חתימת ההסכם או במועד אחר, אם יוסכם הדבר מראש ובכתב עם מכבי, מערך אינטרנט, אליו יוכלו להיכנס כל המבוטחים על פי הפוליסה באמצעות קישור ייעודי, הן ישירות והן דרך אתר מכבי (בכפוף להסכמה מראש ובכתב של מכבי). מערך האינטרנט יכלול את השירותים הבאים:
- 7.1. פירוט ותיאור תוכניות הביטוח, על פי הפוליסה.
- 7.2. אפשרות לכל מבוטח להדפיס את הפוליסה במלואה, על כל נספחיה ותנאיה.
- 7.3. טופס הצטרפות לפוליסה למבוטחים חדשים, כולל הצהרת בריאות, תוך אפשרות הדפסה.

- 7.4. תיאור מדויק של תנאי הזכאות.
- 7.5. תיאור מדויק של הליכי התביעה.
- 7.6. טופס תביעה כקבוע בפוליסה, הניתן להדפסה.
- 7.7. מספר טלפון ייעודי ליצירת קשר.

7.8. רשימת נותני שירות כפי שתהא באותה עת ובכלל זה רופאים, רופאים מנתחים ובתי חולים הנמצאים בהסכם עם המבטח (רשימות עדכניות של מנתחים ובתי חולים על כל פרטיהם, כולל כתובת מדויקת ומספרי טלפונים עדכניים ליצירת קשר ישיר עם ספקי השירות הנ"ל).

**עיצוב האתר ותוכנו ייעשה ויהא בשיתוף עם מכבי ובאישורה.  
עלות הוצאות הקמת אתר האינטרנט כאמור לעיל תהא על המבטח.**

**8. הדרכה**

8.1. מיד עם חתימת הסכם זה ייערך המבטח להקמת מערך הדרכה מפורט, אשר יכלול הדרכת עובדי מוקד המידע והשירות ואת כל העובדים הייעודיים במערך הכללי ובמערך התביעות שלו אשר יהיה מוכן 30 יום לפני היום הקובע או בכל מועד אחר שיתואם בהסכמה מראש ובכתב עם מכבי.

8.2. כמו כן ייערך המבטח וידריך קבוצת אנשים מטעם מכבי, אשר תפעל מול המערכות הקיימות של המבטח, על מנת שכולם יצוידו במידע מקיף וזהה לגבי כל הנושאים הקשורים בפוליסה או בתפעולה.

8.3. מערכי הדרכה :

מערכי הדרכה יוכנו ע"י המבטח בשיתוף עם מכבי ומערכים אלה יותאמו ויאושרו ע"י מכבי. מערך ההדרכה יכלול תכנית הדרכה רב שנתית הן לעובדי המבטח והן לעובדי מכבי. מערך ההדרכה יפעל באופן אינטנסיבי בתקופת ההטמעה של המיזם ובאופן שוטף לאחר מכן. הפקת חומרי ההדרכה וביצוע ההדרכות ברמות השונות כאמור לעיל, תתבצע ע"י המבטח בשיתוף עם מכבי, ותמומן על ידי המבטח.

8.4. המערך/כים כאמור לעיל יוקמו ויופעלו על ידי המבטח ועל חשבונו.

8.5. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל המערכים יכללו הדרכה בנושאים הבאים :

8.5.1. יוטמעו תנאי הפוליסה הכלליים.

8.5.2. יושם דגש על תנאי הזכאות.

8.5.3. יתודרכו הליכי התביעות ואופן מיצוי הזכאות, בכפוף לכך שהפוליסה הינה פוליסת "משלימת שב"ן".

8.5.4. העובדים יתודרכו במתן הסברים מקיפים לגבי החומר הנדרש כבסיס לתביעות, הן עובדתי והן רפואי.

8.5.5. יינתנו הסברים מקיפים הנוגעים לנותני השירות שבהסכם וכל גורם אחר שיעמוד לרשות המבוטחים ויסייע להם.

8.5.6. יוטמעו כתבי השירות, במידה ויוצמדו כתבי שירות לפוליסה, ויינתן הסבר מקיף לגבי תכנם ואופן השימוש והניצול של כתבי השירות הנ"ל.

8.6. כל תכניות ההדרכה יעובדו במשותף עם מכבי ויאושרו על ידה, וימומנו ע"י המבטח.

8.7. המבטח מתחייב להיות ערוך לביצוע התכניות, תוך 30 יום מיום חתימת הסכם זה או בכל מועד אחר, שיתואם בין המבטח לבין מכבי, מראש ובכתב.

**9. הסברה ופרסום**

9.1. מצגות אשר יוכנו בכל הקשור למיזם ביטוח הבריאות ותוכנו יאושרו מראש על ידי מכבי.

9.2. כל פרסום בכל מדיה אפשרית לא יתבצע ללא אישור מוקדם של מכבי. כל פרסום ובכלל זה באתר האינטרנט הפנימי של מכבי – "מכבידע", ייעשה בתיאום עם מכבי.

9.3. כל עלויות ההסברה והפרסום יהיו על חשבון המבטח.

**10. הליכי תביעה – כללי**

10.1. מוצהר כי הצדדים להסכם זה יודעים כי פוליסה זו הינה פוליסה ייחודית המעניקה למבוטחיה כיסוי בכל פרקי הפוליסה והגמלאות (למעט פרקי "פיצוי") אך ורק לאחר מיצוי זכויות השב"ן, בהתאם לקופה בה חבר המבוטח ובמידה למבוטח אין שב"ן – הוא יחויב בהשתתפות עצמית כקבוע בפוליסה.

- 10.2. המבטח מתחייב מיד עם חתימתו על הסכם זה, להקים במחלקת התביעות שלו העוסקת בתביעות בריאות תת מחלקה הכוללת צוות מיומן אשר יטפל בלעדית בתביעות הנוגעות לפוליסת עובדי מכבי. מספר העובדים של המבטח, אשר יטפלו בתביעות העובדים מבטחי מכבי והעובדים מבטחי קופות אחרות - בעלי שב"ן וחסרי שב"ן - על פי הפוליסה יקבע במשותף עם מכבי וייבחן מחדש מידי חודש, על פי תזרים התביעות, על מנת שהטיפול בתביעות יעמוד ביעדים וברמות הביצוע המקובלות.
- 10.3. המבטח יוכל להעביר את הטיפול בתביעות לגוף אחר מטעמו. זהות הגוף המטפל, ותנאי ההתקשרות עימו יאושרו מראש ובכתב ע"י מכבי. תנאי סעיף 10 על כל סעיפי המשנה יחולו גם על גוף זה.
- 10.4. בנוסף לעובדים היעודיים אצל המבטח כאמור לעיל, מוסכם כי המבטח יממן למכבי עד 3 עובדים יעודיים לטיפול בתביעות אשר יהיו עובדי מכבי ואשר יטפלו בתביעות העובדים באופן מרוכז, להלן: **"המוקד"** בחלוקה הבאה:
- 10.4.1. טיפול בתביעות עובדי מכבי, מבטחי מכבי - בעלי שב"ן של מכבי
- 10.4.2. טיפול בתביעות עובדי מכבי, מבטחים בקופות אחרות – בעלי שב"ן אחר (של הקופה בה הם מבטחים).
- 10.4.3. טיפול בתביעות של עובדי מכבי חסרי שב"ן.
- 10.5. כל התביעות ירוכזו ויטופלו במרוכז מהמוקד כאמור לעיל, בהתאם לחלוקה המפורטת לעיל.
- 10.6. כל התביעות הנוגעות לעובדים בעלי שב"ן מכבי יטופלו במוקד כאשר המוקד יזהה על פי סוג התביעה את כיסוי שב"ן מכבי המהווה את המימוש שעל פי שב"ן מכבי, ומול המבטח יטפל המוקד בכיסוי הדלתא שנוצרה. הטיפול המתואם מול המבטח ייעשה נקודתית בכל מקרה ומקרה תוך בדיקת הסכמי המבטח מול ספקי השירות.
- 10.7. מבטח שהינו בעל שב"ן מכבי יקבל את כל השירות הנוגע לתביעתו אך ורק מול המוקד תוך שאיפה שלאורך כל הטיפול לא יצטרך לממן כספית את ההליך, אלא במקרים חריגים בהם לא ניתן לבצע את הטיפול בדרך זו. כל ההדרכה לגבי אופן ההליך תינתן למבטח מראש ובכתב על ידי המוקד, כך שבטרם תחילת ההליך הטיפולי הוא יידע מראש על כל צעד שהוא חייב לבצע על מנת לממן את זכותו על פי הפוליסה.
- 10.8. מבטח שהינו חבר בשב"ן אחר (שלא במכבי), יעביר גם הוא את תביעתו דרך המוקד במסלול הייחודי לו. המוקד יעביר את התביעה הני"ל לעובדים היעודיים אצל המבטח אשר יטפלו מול המבטח במימוש זכויותיו בשב"ן שלו ובכיסוי הדלתא שנוצרה.
- 10.9. המוקד יקבל אישור על קליטת כל תביעה אצל המבטח ועל מיקומה במערכת התביעות הממוחשבת של המבטח. זאת על מנת לאפשר למוקד להיות מעודכן בכל רגע נתון בהליך יישוב התביעה ובכך לעזור גם לעובד מבטח שלא בשב"ן מכבי בכל מהלך שהוא עושה או יעשה מול המבטח המטפל בתביעתו ישירות.
- 10.10. למטרה זו יקבל המוקד הרשאה להיכנס למערכת התביעות של המבטח על כל המשתמע מכך.
- 10.11. כל האמור לעיל והנוגע למבטחים בעלי שב"ן אחר ודרך התנהלות תביעותיהם, יחול תוך השינויים המתאימים גם לגבי מבטחים ללא שב"ן אשר יהיו זכאים לתגמולי הביטוח לאחר השתתפות עצמית.
- 10.12. המבטח מתחייב להודיע למוקד או למבטח ו/או לבא כוחו בכל הנוגע לתביעות מבטחים בעלי שב"ן אחר או ללא שב"ן תוך 3 ימי עבודה ממועד הפנייה אליו, מה הם המסמכים הרפואיים והאחרים הדרושים לשם הגשת התביעה כדין. המבטח ימציא למבטח טופסי תביעה מתאימים וכן מכתב הדרכה למילוי התביעה אשר ינחה את המבטח או את באי כוחו בכל הנוגע להליכי התביעה ובכלל זה התנהלותו מול השב"ן של קופתו. מכתב הסבר המדריך לגבי נוהלי הגשת התביעות בהתאם לרבדים השונים ובהתאם להשתייכות השבניית של התובע ינוסח בעברית, בערבית וברוסית. כל המידע האמור לעיל יוכנס גם לאתרי האינטרנט הנוגעים לפוליסה זו. מודגש כי כל מידע שיפורסם בכל צורה ומדיה יהיו באישור מכבי מראש ובכתב.
- 10.13. השלב הראשון בתביעה יהיה הוכחת הזכאות שתיעשה במוקד מיד עם קבלת התביעה ואשר תמפה את התביעה בהתאם להשתייכות המבטח לקבוצות השונות. מיד לאחר הבדיקה הני"ל, התביעה תועבר למבטח על ידי המוקד והיא תטופל בהתאם להשתייכות המבטח וטיב התביעה כאמור לעיל.

10.14. המבטח, מיד לאחר שיקלוט את התביעה ויבחן את המסמכים הרפואיים המצורפים לה, יוציא בכתב אישור למוקד ולמבוטח על קבלת מסמכי התביעה והבהרה האם דרושים לו מסמכים או עובדות נוספות. הליך זה לא יימשך מעבר ל- 3 ימי עבודה ובמקרי חירום - מיידית או תוך 24 שעות בלבד.

10.15. ההודעה על אישור קבלת התביעה תוכל להיעשות במכתב, בפקס או באמצעות דואר אלקטרוני. הוא הדין בבקשת השלמת מידע כאמור לעיל.

10.16. נדחתה תביעה - יודיע המבטח בשלב ראשון למוקד את החלטתו המנומקת. המוקד יעביר את התביעה ליועצים - לבדיקה ולהחלטה על פי הסמכויות המוקנות להם על פי תנאי הפוליסה.

לא יושבה התביעה באמצעות היועצים, היא תנומק על ידם, וההחלטה תועבר על ידי המוקד למבוטח. ביחד עם משלוח הודעת הדחייה המפורטת והמנומקת ימסר למבוטח מידע על זכאותו להגיש ערעור על ההחלטה לוועדת החריגים הקבועה בתנאי הפוליסה וכן הדרכה מפורטת איך לבצע את הפניה על כל הכרוך בה.

10.17. המבטח מתחייב לתהליך טיפול בתביעה יעיל ביותר ומהיר ככל שניתן, וזאת בשל אופי והרגישות המיוחדת הנלווית לתביעות רפואיות, אשר על כן ביצוע הליך התביעה על פי הנוהל שפורט לעיל הנו מהותי ביותר.

10.18. המבוטח או נציגו יהיו זכאים בכל שלב של הליכי התביעה לקבל מידע עדכני על מצב התביעה ומיקומה בהליך הטיפול, מידע זה יימסר על ידי המוקד או המבטח למבוטח או נציגו בדוא"ל או בטלפון או בכל אמצעי אחר שייקבע.

10.19. מידע על דחיית תביעה, כאמור לעיל יימסר גם למכבי.

10.20. יובהר כי מכבי תפעל על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981.

#### **11. פירוט הליכי התביעות – התחייבות המבטח**

11.1. הליכי התביעות וניהולן יבוצעו כקבוע בסעיף 12 לפרק הכללי בפוליסה.

11.2. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, יבצע המבטח או מי מטעמו את הפעולות הבאות:

11.2.1. קליטת תביעות וסריקתן במערכת – קליטה ממוחשבת.

11.2.2. בדיקת זכאות המבוטח.

11.2.3. עיבוד תביעות – באופן אוטומטי.

11.2.4. הפקת טפסי התחייבות והעברתם למבוטח ו/או לנותן השירות.

11.2.5. אישורים ותשלומים - בהתאם לאופי התביעה.

11.2.6. בקרה על נותני השירותים הרפואיים, כולל רמת השירות ואיכותו בהתאם לנורמות מקצועיות מקובלות.

11.2.7. המבטח ישא בלעדית בכל הוצאה בקשר עם ניהול הליכי התביעות, בדיקתם ובכל הליך הקשור בהם.

#### **12. פגישות**

12.1. **מבטח - מכבי**: אחת לרבעון ייערך מפגש בין נציגי המבטח, ונציגי מכבי ובכלל זה עם כל אחראי להליכי תפעול הפוליסה על כל סעיפיה, עם אחראים על השיווק, על התפעול השוטף הנוגע לקליטת חברים, גריעה, העברת דמי ביטוח ועם נציגי מחלקת התביעות וכל מי שהמבטח או מכבי ימצאו לנכון.

12.2. בגלל היות הנושאים שונים ומגוונים, כמצוין לעיל, תיתכנה פגישות נפרדות בנושאים השונים. בכל מקרה המפגש בכל תחום ייערך אחת לרבעון, אלא אם נקבע אחרת בין הצדדים ובהסכמתם.

#### **13. דיווחים ודוחות**

המבטח יעביר למכבי את כל הדו"חות והדיווחים על פי נספח 2 להסכם.

14.1. תקופת ההתקשרות

- 14.1.1. תקופת ההתקשרות על פי נספח זה המהווה אמנת שירות SLA בין המבטח למכבי, תהא בכפוף ובצמידות לתקופת ההתקשרות עם המבטח שעל פי ההסכם. ביטול נספח זה יהא בכפוף לאמור בסעיף 23 להסכם.
- 14.1.2. על אף האמור לעיל ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 14.1.1 לעיל, במידה והמבטח יבחר בגוף שלישי כלשהו, בין סוכנות או TPA או כל גוף אחר והגוף הנ"ל יכשל בביצוע מחויבותו על פי אמנת שירות זו ולא יעמוד בתנאי מהותי מאלו המפורטים ב-SLA, תהא למכבי הזכות לבקש את המבטח לסיים את אמנת השירות או כל חלק ממנה עם אותו הגוף בטרם סיום ההסכם, בין אם ניתנה התראה לגוף הנ"ל ובין אם לאו, ולהעביר את התפעול ואת כל הקשור במחויבות המבטח על פי נספח זה לגוף אחר, בין לסוכנות ובין ל-TPA או לכל גוף אחר שייבחר על ידה, מבלי שלמבטח תהיה טענה כלשהי בנידון.
- 14.1.3. מודגש על מנת למנוע כל ספק אפשרי כי במקרה כזה האחריות הביטוחית תישאר בלעדית אצל המבטח כל עוד לא בוטל ההסכם שנספח זה מהווה חלק ממנו.

14.2. שיתוף פעולה

המבטח, ומכבי יפעלו בשיתוף פעולה מלא ובכל דרך אפשרית על מנת שהמיזם הביטוחי לביטוח עובדי מכבי בשלושת רבדי הפוליסה, הן ברובד הבסיס האובליגטורי והן ברובד המורחב והנוסף, יתופעל באופן האופטימלי, המקצועי, לשביעות רצונם המירבית של כל המבוטחים ולרווחת הזקוקים לו, כראוי לכיסוי ביטוחי כה רגיש, מהותי וחשוב זה.