

בקשה להצעת מחיר לאספקת רישוי לשירות CALLER ID

(להלן – "הבקשה")

1. כללי

- 1.1 מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל הצעות מחיר לאספקת רישוי לשירות CALLER ID (להלן – "השירות"), כמפורט בבקשה.
- 1.2 את ההצעות יש למלא על גבי טופס ההצעה המצורף ולשלוח אל אורטל טוון לדואר אלקטרוני toozon_o@mac.org.il עד יום 21/06/2026.
- 1.3 בכל שאלה מקצועית לגבי תכולת הבקשה ניתן לפנות למוטי שוכר socher_m@mac.org.il.
- 1.4 מכבי אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מההצעה או כל הצעה שהיא.
- 1.5 הצעות שלא עומדות בסף איכותי נדרש יפסלו.
- 1.6 מכבי שומרת לעצמה הזכות לנהל מו"מ עם ההצעות המיטביות.
- 1.7 היות מציע בעל ההצעה הכלכלית המיטבית אינו מבטיח את זכייתו. זכייה תוכרז לאחר שקלול המחיר והאיכות כפי שתחליט מכבי.

מחיר - 70%, איכות - 30%.

1.7.1 ציון המחיר :

ציון המחיר ייקבע על ידי :

1.7.1.1 מכפלת הצעת המחיר ליחידה של המציע באומדן כמות

היחידות כאמור בטופס ההצעה (נספח א')

1.7.1.2 המציע בעל הסכימה הנמוכה ביותר יקבל את מלוא ציון

המחיר, והמציעים האחרים יקבלו ציון מחיר יחסי ביחס אליו.

1.7.2 ציון האיכות :

ציון האיכות ייקבע בהתאם לאמות המידה המצ"ב כנספח א'1.

1.8 באם המועמד לזכייה בבל"מ הינו ספק עמו יש למכבי "ניסיון גרוע", כהגדרתו להלן, מכבי

תהא רשאית להעניק את הזכייה למציע שהצעתו לבל"מ הינה המועמדת הבאה בתור לזכייה, ובלבד שלמכבי לא היה "ניסיון גרוע" עם מציע זה.

לצורכי סעיף זה, המילים "ניסיון גרוע" פירושו :

1.8.1 אי שביעות רצון מאיכות המוצרים ו/או השירותים ; או

1.8.2 מחדלים אחרים של הספק, העולים כדי הפרת חוזה.

1.9. הצעה זו אינה מבטלת את זכותה של מכבי להמשיך התקשרויות קודמות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, עם מציע, ואין בעובדה שמציע הציע את הצעתו במסגרת בקשה זו על מנת לבטל ו/או לשנות ו/או לגרוע מזכויות מכבי בהתאם להסכמים קודמים עימו, לרבות מימוש אופציות ככל שהן קיימות.

1.10. ספק עימו תתקשר מכבי, יחתמו על ההסכם המצורף לבקשה תוך 7 ימים מקבלת הודעה על רצונה של מכבי להתקשר עימם. מסמכי הבקשה והצעת הספק יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות שיחתם.

1.11. ידוע למציע שמכבי תהא רשאית להציג את פרטי הצעתו הכלכלית, ככל שתוכרז כזוכה, בפני מציעים אחרים.

2.

2.1. חטיבת הטכנולוגיות מעוניינת בקבלת הצעת מחיר עבור שירות Caller ID - מתן פתרון "ענני" להמרת שיחות יוצאות מטלפון קווי (מקווי PRI המתופעלים ע"י סופטפון (טלפון אפליקטיבי למוקדי שירות)) לשיחות מזוהות עם מספר סלולרי.

2.2. השירות יכלול יכולת בקרה והפקת דוחות על כמות השיחות היוצאות הנענות בפועל.

2.3. על הספק לספק שירותי מומחה לפתרון לטובת הטמעת השירות / שדרוג במידת הצורך.

3.

3.1. על המציע להיות בעל ניסיון של לפחות 3 בהטמעות ענניות בישראל של השירות המוצע, בארגונים מעל 1,000 משתמשים במהלך 5 השנים האחרונות. על הספק לשלוח פירוט של ההטמעות שבוצעו בארגונים אלו.

3.2. על המציע להציג אישור ספק מפ"א מורשה להפעיל זיהוי שקוף.

4. המפרט המבוקש

על המציע לציין בכל סעיף האם: קיים/ נדרש פיתוח/ לא נתמך
על המציע לתמחר את היכולות הנדרשות:

מענה הספק קיים/ נדרש פיתוח/ לא נתמך	פירוט דרישה	מספר
כללי		
	יכולת התממשקות למרכזיית מכבי בממשק PRI	5.1
	ניטור ומעקב בזמן אמת אחר פעילות השירות ע"י מערכת RTM	5.2
	יכולת ניטור שיחות ספציפיות היוצאות משלוחות מרכזיית מכבי עם קידומת מוגדרת ייחודית מכלל השיחות היוצאות, עליהן יש לבצע המרה למספר נייד.	5.3
	השירות יכלול את קבלת השיחה וביצוע מידי של שיחת המשך ליעד המקורי אליו בוצע החיוג עם ה - Caller ID הסלולרי	5.4
	נדרשת היכולת לעדכן מאגר של מספרים ניידים איתם יבוצע זיהוי השיחה היוצאת	5.5
	מנגנון להחלפת המספר המזוהה ממאגר המספרים בהתאם למדיניות שתקבע ע"י מכבי (יומי / שעתי / שבועי וכו')	5.6
	מנגנון להפקת דוחות בגישה לדוחות של הספק ושימוש בכל זמן נתון בהתאם לטווח התאריכים שיבחרו ע"י הלקוח כולל יכולת שליחת דוחות במייל.	5.7
	יכולת ניהול של מינימום 90 שיחות במקביל.	5.8
	דרישה לשימוש מרובה משתמשים בו"ז בממשק הניהול.	5.9
	אספקת כל איתותי השיחה למרכזיית מכבי בזמן אמת, כגון: צליל שיחה ממתינה, צליל תפוס, צליל חיוג וכו'.	5.10
	אפשרות לנציג להמשיך להשתמש בסופט-פון באופן זהה לשימוש הנוכחי, כלומר לא תהיה השפעה על אופן העבודה של הנציג ולא תשנה את סדר פעולות החיוג שלו.	5.11
	יכולת המרת הקווים כשיחות המשך בלבד ולא יתקבל פתרון של חייגן המחייג ללקוח ומעביר את השיחה לנציג.	5.12
ניהול ותחזוקה		
	נדרשת שירות בענן שאינה מותקנת בסביבת מכבי ואינה דורשת תחזוקה שוטפת ע"י מכבי	5.13

<u>מספר</u>	<u>פירוט דרישה</u>	<u>מענה הספק</u> קיים/ נדרש פיתוח/ לא נתמך
5.14	מכבי לא תידרש לבצע כל שינוי בתצורת העבודה הנוכחית כגון הקמת חייגן / שינוי תצורת עבודת הנציגים או כל פעולה הדורשת פיתוח מצד מכבי.	
5.15	תמיכה בחיבור צירי PRI	
5.16	מכבי לא תידרש לבצע התקנות אפליקטיביות לצורך השימוש בשירות	
<u>בקרה</u>		
5.17	הספק יספק יכולת להפקת דוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים .	

5. כח האדם המבוקש - בעלי התפקידים הנדרשים

5.1. מפתח

5.2. מומחה CALLER ID

5.3. מדריך/הטמעה - בעל ניסיון במהלך 3 השנים האחרונות בהטמעת השירות.

למכבי הזכות לבקש החלפות; עלויות לפי תעריף זהה; ללא יחסי עובד-מעביד מול מכבי.

6. תנאי התקשרות:

6.1. על המציע להתחיל ביצוע, ע"פ שיקול דעת מכבי, לרבות POC ללא עלות.

6.2. חיוב בגין שעות מומחה – באישור מראש של מכבי.

6.3. כל הוצאה אחרת שאינה תעריף שעות עבודה בפועל תחול על הספק (כגון: הוצאות נסיעה, טלפון, אש"ל וכד').

6.4. מכבי תעמיד לרשות המומחים הרשאות לגישה. על המומחים לחתום על הצהרת סודיות.

7. מענה הספק יכלול:

7.1. תיאור של הפתרון המוצע, שקיפות תמחור ועלויות כוללות (מענה לסעיף 10)

7.2. תיאור ופירוט מודל התמחור לשימוש בשירות (דמי שימוש / רכישה וכו').

7.3. פירוט ניסיונו בהתאם לדרישות החובה המפורטות בסעיף 4.

7.4. קו"ח של המומחים המוצעים מטעם הספק, בעלי ניסיון תואם לפרופיל המפורט בבקשה בסעיף 5.

7.5. תכנית עבודה ולו"ז רצוי.

7.6. המלצות של 2 לקוחות לפחות לגבי יישום הספק ועבודת המומחים. יש לשים לב שלכל לקוח נמסרים פרטי איש הקשר הכוללים מייל, טלפון ישיר ליצירת קשר ותיאור הרלוונטיות לפרויקט בבקשה זו.

8. דרישות הטמעה

8.1.1. על הזוכה לבצע הטמעה מלאה, הפעלה, אינטגרציה ובדיקה של השירות. על הספק לתאר באופן מפורט את תהליך ההטמעה ובפרט את ההתקנה (לרבות ייצוא קונפיגורציה) וממשק הניהול.

8.1.2. ההטמעה תתבצע באופן מדורג תוך מינימום זמן השבתה.

8.1.3. פעילות אשר דורשת השבתת מערכות ייצור תתבצע החל מהשעה 00:23.

8.1.4. הדרכה עבור מנהל מערכת (Administrator) ל 3 נציגי מערכות מידע של מכבי, תוכן ההדרכה יאושר ביחד עם מכבי.

8.1.5. אספקת תיעוד מלא לשירות.

8.1.6. הגדרת גיבוי המאפשר לספק יכולת שחזור מהיר, במידה ויש צורך בהחלפת מכונה (בין אם מדובר במכונה פיזית או וירטואלית).

8.1.7. יש לפרט במסמך מפורט את צוות ההטמעה שיוקצה לפעילות במכבי.

9. טופס ההצעה (מהווה את נספח א' להסכם):

9.1. הספק המציע: _____

9.2. יצרן: _____

9.3. שם המוצר: _____

9.4. שם המומחים המוצעים:

שמות המומחים	שמות המומחים	שמות המומחים	שמות המומחים	בעלי התפקיד

9.5. יש לפרט את אומדן השעות הנדרש לפי בעלי התפקיד

אומדן שעות	בעל התפקיד

9.6. יש לפרט את אומדן השעות ע"פ התכולה הנדרשת (יש לחלק לפי סעיפים ככל שנדרש)

9.7. פירוט ידע וניסיון של נותן השירות, בהתאם לסעיפי הדרישות כספק ועבור מומחי היישום המוצעים:

9.8. לקוחות מרכזיים לשרות:

חברה	ותק במכירת שרות	איש קשר	טלפון

9.9. טופס הצעת המחיר:

הערה	עלות שנתית ללא מע"מ	אומדן כמות שנתי	רכיב
		<u>1</u>	רישוי כולל תמיכה ותחזוקה
		<u>3</u>	צירי PRI
		<u>1</u>	עלות פיתוח והטמעה חד פעמי
		<u>250,000 שיחות שנתי</u>	עלות דקת שיחה יוצאת
		<u>100 שעות בשנה</u>	עלות לשעה עבור שירותי מומחה לטובת שדרוג במידת הצורך

9.10. מסמכים שיש לצרף להצעה:

- מפרט מלא של המוצע
- פרוספקטים, אישורים, קורות חיים באם נדרש, או כל מידע רלבנטי אחר.

9.11. הערות

- האומדן הינו הערכה בלבד. מכבי אינה מחויבת לכמות האומדן או לכמות כלשהיא.
- אין להציע מחיר עם יותר מ-2 ספרות אחרי הנקודה.
- המחירים
- תנאי תשלום- שוטף +65 מיום הוצאת החשבונית
- המחירים אינם כוללים מע"מ.
- תוקף ההצעה 90 ימים.

אמות מידה

רמת סף מינימלית לציון עובר במדד האיכות: מצוינת לכל סעיף בנפרד ו- 75% בשקלול האיכות הכולל. ציון איכות הנמוך מרמת הסף, יפסול את הצעת המציע.

	ציון סף מינימלי		אמת מידה
ייבדק ע"פ המענה למפרט בסעיף 4	75%	50%	התרשמות כללית מיכולת הספק בכלל ומיכולתו לספק מענה שירותי הולם לצרכי מכבי ע"פ המפרט המצוין בבקשה בסעיף 4
ייבחן ע"פ קורות חיים	75%	30%	ניסיון וידע המומחים המוצעים
ייבחנו הנושאים הבאים: איכות התוצר, עמידה בלוחות זמנים, רמת מקצועיות צוות הפרויקט, רמת שירות צוות הפרויקט, איכות ליווי ותמיכה לאחר עליה לאוויר, קשיים /אתגרים בעבודה עם הספק	75%	20%	מגוון והמלצת לקוחות
	75%	100%	סה"כ איכות

תאריך: _____

הסכם (לזוכה בלבד)

בין מכבי שרותי בריאות (להלן: "מכבי") לבין _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק") לאספקת שירותי Caller ID - מתן פתרון "ענני" להמרת שיחות יוצאות מטלפון קווי (מקווי PRI המתופעלים ע"י סופטפון (טלפון אפליקטיבי למוקדי שירות)) לשיחות מזוהות עם מספר סלולרי. (להלן – "השירות"), כמפורט בבקשה.

1. תקופת ההסכם

- 1.1 הסכם זה יעמוד בתוקף למשך שנה מיום הטמעת השירות לשביעות רצונה של מכבי, תאריך משוער להתחלת ההסכם _____ ועד יום _____ (להלן: "תקופת ההסכם"). תקופת הטמעת השירות לא תעלה על רבעון קלנדרי מיום תחילת העבודה על הפרויקט.
- 1.2 למכבי שמורה האופציה להארכת ההסכם בתנאים זהים לתקופה אחת בת שנה.
- 1.3 היה ומכבי תעריך כי התנהלות הספק אינה יעילה בהיבט שעות התשומה לפרויקט, היא תוכל להפסיק ההתקשרות באופן מידי.
- 1.4 על אף האמור לעיל בסעיף 1.1 ו- 1.2, מכבי תהא רשאית להביא הסכם זה לידי סיום, בכל שלב ומכל סיבה שהיא, וזאת על-ידי משלוח הודעה בכתב 30 יום מראש. במקרה זה תשלם מכבי לספק את הסכומים שהתחייבה לשלם עד למועד שבו הופסקה ההתקשרות, או הספק יחזיר למכבי את הסכומים ששולמו עבור התקופה שלאחר מועד הפסקת ההתקשרות

2. תמורה

- 2.1 רשימת השירותים המסופקים על ידי הספק למכבי ומחיריהם יהיו כמפורט בהצעת המחיר המצ"ב כנספח א' להסכם זה.
- 2.2 אבני דרך לתשלום: התשלום עבור השירות יבוצע רק לאחר ההטמעה, בכפוף לשביעות רצונה של מכבי ובאישור מנהל הפרויקט מטעם מכבי בהתאם לפירוט העלויות שיסוכמו בין הצדדים.
- 2.3 התשלום על שעות מומחה יתבצע מידי חודש, בהתאם לשעות העבודה בפועל שבוצעו, בהסתמך על דו"ח ריכוז שעות עבודה אשר יועברו למכבי ע"י הספק. נדרש במידה ויהיו בקשות לתוספות ושינויים מהותיים.
- 2.4 היה והספק יזכה בבקשה של החשב הכללי לאספקת נשוא ההסכם במהלך תקופת ההתקשרות עם מכבי, תעמוד למכבי הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להתקשר עם הספק הזוכה על בסיס המחירים בהם זכה בחשב הכללי, מתחילת התקשרותו עם החשב הכללי ועד סיום ההתקשרות עם החשב הכללי.

3. תנאי תשלום

- 3.1 התמורה תשולם כנגד חשבונית מס בתנאי תשלום של שוטף + 65 יום ממועד הפקת החשבונית, בהתאם לאספקת השירותים.
- 3.2 הספק יציג בפני מכבי אישור עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) תשל"ו – 1976 המעיד על ניהול פנקסי חשבונות עפ"י פקודת מס הכנסה וחוק מע"מ או פטור מניהול זה, על כי הוא נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו וכן נוהג לדווח על עסקאותיו למע"מ בהתאם לחוק.
- 3.3 התשלום על שעות PS, יתבצע מידי חודש, בהתאם לשעות העבודה בפועל שבוצעו, בהסתמך על דו"ח ריכוז שעות עבודה אשר יועברו למכבי ע"י הספק. נדרש במידה והיהו בקשות לתוספות ושינויים מהותיים.

4. דרישות אופן קבלת השירות :

השירות יינתן בתצורת ענן

- 4.1 הספק מתחייב להעביר למכבי, בכל עת בהתאם לדרישה מפורשת של נציג מכבי, דו"ח פרטני של שירותי המומחה שהעניק המומחה, לרבות היקף שעות ופירוט נושא השירות ומהותו.
- 4.2 נותן השירות מתחייב להשתתף בכל ישיבות העבודה ו/או כל בכל פגישה רלוונטית אחרת אליהן הוא יוזמן על-ידי מכבי בקשר עם שירותי המומחה, בכפוף לכך שמכבי תתאם עם נותן השירות את הגעתו לפגישות אלו באמצעות יידועו עליהן תוך פרק זמן סביר מראש.
- 4.3 כחלק ממתן השירות, יעביר נותן השירות לידי מכבי כל חוות דעת, נייר עבודה או כל תוצר אחר של השירותים, בכל עת, בהתאם לדרישתה מכבי.
- 4.4 נותן השירות ישתף פעולה בצורה טובה ויעילה עם כל יועץ / נותן שירותים אחר של מכבי ו/או כל גורם במכבי בעניינים קשורים או משיקים, וישתתף בדיונים למיניהם הקשורים לעניינים בהם הוא מספק את שירותי התחזוקה, לפי הצורך ולבקשת ודרישת מכבי.
- 4.5 נותן השירות יעבוד בכפוף לראש תשתיות מחשוב אבטחת מידע באגף מערכות מידע.

5. דרישות תמיכה :

- 5.1 תמיכה לכלל הרכיבים הכלולים בהצעה זו, לתקופת תמיכה הכלולה בהצעה זו מיום האספקה בפועל.
- 5.2 קבלת עדכונים ושדרוגי גרסאות שוטפות, ותמיכה בהתקנת השדרוגים.
- 5.3 קבלת עדכונים שוטפים לגבי גרסאות חדשות ו-hotfixes בדוא"ל.
- 5.4 קבלת תמיכה ופתיחת קריאות במרכז התמיכה של הספק, ישירות מול הספק, לפי המפורט בסעיף SLA
- 5.5 תמיכה וסיוע בהפעלת השירות.

6. זמן תגובה נדרש (SLA) מהספק:

- 6.1 תמיכה טלפונית תינתן לפי שעות עבודה 00:00-17:00 בזמן ישראל .
- 6.2 בדיקת מהות התקלה תבוצע ע"י מוקד זמין של טכנאים עם SLA של עד 4 שעות מקבלת הדיווח אודות התקלה בדואר אלקטרוני ו/או במערכת הייעודית.
- 6.3 לתקלות משביתות או תקלות הפוגעות באופן מהותי בשירותים של מכבי שרותי בריאות, כהגדרת מכבי שרותי בריאות, נדרש זמן תגובה של עד 4 שעות וסיום הטיפול או מתן פתרון עוקף לא יאוחר מיום העסקים הבא .

7. זכויות קנין רוחני

- 7.1 הספק מצהיר כי הוא בעל הזכויות למתן השירותים וכי אין כל מניעה חוקית או אחרת המונעת ממנו לספק בכל דרך את השירותים למכבי וכי אין באספקת השירותים משום הפרת פטנט ו/או פגיעה כלשהי בזכויות של חברה ו/או גוף לרבות אדם אחר כלשהו.
- 7.2 היה ותתבע מכבי על-ידי גורם כלשהו בגין הפרת זכויות וטענות של צד שלישי, מתחייב הספק לשפות לאלתר את מכבי בגין כל הוצאה שתיגרם לחברה כתוצאה מתביעה שכזו.

8. מועסקי הספק

- 8.1 הספק מצהיר בזה, כי כל האנשים שיועסקו על ידו לצורך אספקת השירותים למכבי ייחשבו לכל צורך כעובדיו או שלוחיו ולא יחשבו כעובדיה או שלוחיה של מכבי, במישרין או בעקיפין, ויועסקו על ידו באופן בלעדי, על חשבונו הוא בלבד, ועליו תחול האחריות לגבי תביעותיהם הנובעות מיחסיו עימם.
- 8.2 הספק יהא אחראי כלפי עובדיו, שליחיו וכל מי שפועל מטעמו בגין מוות, נזק גופני, או נזק לרכוש שייגרם להם, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה מתאונה או מנזק שאירע בעת אספקת המוצרים ו/או מתן שרות למכבי.
- 8.3 הספק 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.

9. אנשי קשר

- 9.1 מכבי ממנה בזאת את מוטי שוכר להיות איש הקשר הישיר עם הספק.
- 9.2 הספק ממנה בזאת את _____ להיות איש הקשר הישיר עם מכבי.

10. הסבת הסכס

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

11. אחריות וביטוח

- 11.1 הספק יהא אחראי לנזק ו/או אובדן מכל סוג שהוא, לרבות נזק שיגרום הוא ו/או מי מטעמו, לגופו ו/או לרכושו ו/או לעסקו של כל אדם ו/או גוף, לרבות, למכבי ו/או למי מטעמה ו/או לצד שלישי כלשהו, שנגרם תוך כדי ו/או בקשר עם מתן השירותים ו/או הסכם זה.
- 11.2 הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו למכבי, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה ו/או דרישה שתוגש נגד מכבי, כתוצאה ו/או בקשר עם אחריות הספק ו/או מי מטעמו, על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וזאת מבלי לגרוע מזכויות מכבי לכל תרופה או סעד על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין ובלבד שנמסרה הודעה לספק וניתנה לספק הזדמנות להתגונן בפני כל דרישה ו/או הוצאה ו/או תביעה כאמור
- 11.3 מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבות הספק על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, ממועד תחילת הסכם זה או ממועד תחילת מתן השירותים, לפי המוקדם, הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו : ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו וזאת למשך כל תקופה ההסכם לרבות כל הארכה שלו.
- 11.4 ככל שיועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות, או לחילופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.
- 11.5 הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מכבי שירותי בריאות בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק.
- 11.6 בהקשר זה מובהר, כי אין בעריכת הביטוחים הנ"ל על-ידי הספק כדי לצמצם או לגרוע בצורה כל שהיא מהתחייבויותיו בהתאם להסכם, ולא יהיה בעריכת הביטוחים כדי לשחרר את נותן השירותים מחובתו לשפות ו/או לפצות את מכבי ו/או מי מטעמה בגין כל נזק שנותן השירותים אחראי לו על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין.
- 11.7 הביטוחים יכללו תנאי מפורש, על פיו הינם קודמים לכל ביטוח אשר נערך על-ידי מכבי, וכי המבטח מוותר על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף ביטוחי מכבי. כמו כן, יתחייב המבטח שהפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה, אלא אם תימסר הודעה בכתב בדואר רשום לידי מכבי לפחות 30(שלושים) יום מראש
- 11.8 הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מכבי שירותי בריאות עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
- 11.9 מכבי שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.

11.10 מוסכם בזאת במפורש, כי נוסחי פוליסות הספק, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יהיו נחותים מהנוסח הידוע כ"ביט" הרלוונטי למועד עריכת הביטוח או כל נוסח אחר שיחליף אותם.

11.11 אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

12. פרסום, שמירת סודיות ואבטחת מידע

12.1 הזוכה 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 ההתקשרות, לפני תחילתה או לאחר סיומה.

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

12.3 כל פרסום בקשר להסכם זה ו/או שימוש בשמה של מכבי, לרבות בסימני המסחר שלה, כפופים לקבלת אישורה מראש ובכתב של מכבי.

12.4 דרישות לסודיות:

הזוכה מצהיר ומתחייב כדלקמן:

12.4.1 לשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל המידע שנכלל במסמכי ההסכם וכן ביחס לכל מידע על ושל מכבי, עובדיה, מבוטחיה, שיטות עבודתה, נתונים הכספיים, מידע על ספקיה, מידע רפואי, מידע ניהולי, מידע עסקי, מידע פיננסי וכיו"ב נתונים, אשר יגיעו לידיעתו במסגרת ביצוע התחייבויות הזוכה על-פי האמור במסמכי הסכם זה (להלן: "המידע").

12.4.2 למנוע כל פרסום ו/או גילוי של המידע בכל דרך שהיא ובכל זמן שהוא, אלא אם קיבל אישור ספציפי, לכל נושא בנפרד, בכתב, מאת מכבי ובהתאם לאישור שניתן.

12.4.3 לעשות את כל הסידורים הדרושים לשמירת המידע, להגביל את הגישה למידע אך ורק לעובדי הזוכה המורשים לכך, ולדאוג לכך שכל עובדי הזוכה, נותני שירותים והמועסקים על ידו ומטעמו לצורך ביצוע התחייבויותיו על-פי ההסכם יחתמו על כתב התחייבות אישי לשמירת סודיות כלפי הזוכה (בכל עת), בנוסח המחייב אותם לעמוד בהתחייבויות הזוכה לשמירת סודיות המפורטות בהסכם זה, וכן כלפי מכבי (בהתאם לדרישה מפורשת ולנוסח שיומץ על-ידי מכבי).

12.4.4 מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי הזוכה יהא אחראי כלפי מכבי למילוי האמור על-ידי עובדיו ו/או הפועלים מטעמו או עבורו.

12.4.5 חובת שמירת הסודיות המפורטת לעיל לא תחול על:

12.4.5.1 מידע שהיה בידי הזוכה ו/או בידי עובדיו ו/או נותני השירות מטעמו
טרם ההתקשרות בהסכם זה שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת
סודיות;

12.4.5.2 מידע שנתקבל מצד ג' באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת
סודיות;

12.4.5.3 מידע שהוא או הפך נחלת הכלל שלא בגין הפרת התחייבות לסודיות של
הזוכה.

12.4.5.4 מידע שחובה לגלותו על-פי דין או על-פי צו מרשות שיפוטית מוסמכת,
ובלבד שהזוכה הודיע למכבי ללא דיחוי אודות צו כאמור, ואפשר לה
להתגונן מפניו.

12.4.5.5 כי ידוע לו והוא מסכים שכל המידע הוא בבעלותה הבלעדית של מכבי,
וכי הזוכה לא יהא רשאי לעשות בו כל שימוש שאינו לצורך ביצוע ההסכם.

12.4.6 כי ידוע לו שייכתן והוא ייחשף גם למידע רגיש ביותר, לרבות מידע אשר קיימת
לגביו התחייבות מפורשת או משתמעת של מכבי כלפי צדדים שלישיים לשמור עליו
בסודיות, ואשר גילוי לאחריים או שימוש בו שלא לצורך ביצוע ההסכם עלול לגרום
למכבי נזקים והפסדים ולהפרת התחייבות לשמירת המידע בסודיות, וכי הזוכה
מודע לכך שהמידע הינו חלק מנכסיה של מכבי.

12.4.7 כי ידועות לו הוראות הדין הקובעות את חובת שמירת הסודיות, והוא מודע
לסנקציות האזרחיות והפליליות (בנוסף לצעדים בגין הפרת ההסכם) להן הוא צפוי
אם הוא או מי מעובדיו מי מטעמו יפר הוראות אלו, לרבות (אך לא רק) הוראות חוק
הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו, חוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, וכל
דין רלבנטי נוסף.

12.5 דרישות אבטחת מידע

12.5.1 כללי

12.5.1.1 אצל הספק יוגדר איש קשר אחראי לאבטחת המידע שבאחריותו לוודא את יישומן של
הדרישות שיובאו להלן.

12.5.1.2 לספק יהיו נהלי אבטחת מידע מעודכנים וזמינים לעובדי הספק. מכבי רשאית לבקש
מהספק בכל עת עותק מנהלים אלו.

12.5.1.3 במקרים שבהם הספק נחשף למידע של מכבי המכיל פרטים אודות חברי מכבי ו/או
עובדיה, הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981,
התקנות מכוחו והנחיות הרשות להגנת הפרטיות במשרד המשפטים (להלן ביחד:
"החוק"), וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהחוק.

12.5.1.4 הספק מתחייב להחתים את עובדי ושלוחיו הרלוונטיים על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של מכבי. למען הסר ספק, ניתן לבצע שימוש בנוסח ההתחייבות לשמירת סודיות המקובל אצל הספק.

12.5.1.5 ידוע לספק כי המידע שיימסר על ידו ו/או שייאסף אודותיו במסגרת ההתקשרות עם מכבי שירותי בריאות לרבות שם מלא, ת.ז, כתובת מספר טלפון ודוא"ל, פרטי חשבון בנק, כרטיסי אשראי ותוקפם, רישיון נהיגה ותוקפו, רישיונות מקצועיים, מסמכי קורות חיים, הסמכות מקצועיות, יישמר במאגרי המידע שבשליטת מכבי לצורך הגדרת משתמש במערכות המידע, התאמה למתן השרות הנדרש, גבייה, לרבות ניהול הזמנות, הנהלת חשבונות, התקשרויות מול ספקי מוצרים/שירותים וניהול התקשרות עם נותני שירותים, ניהול פניות הרופאים בגין פעולות חריגות שבוצעו על ידם, התכתבויות עם רופאים, ניהול פניות על תקלות. ידוע לספק כי קיימת חובה חוקית או הכרח ניהולי למסור את המידע וכי ללא מסירתו, לא תתאפשר ההתקשרות בין הספק למכבי. כמו כן, ידוע לספק כי קיימת לו זכות לעיין במידע אודותיו המצוי במאגרים שבשליטת מכבי וכן לבקש את תיקון המידע האישי כאמור, בהתאם להוראות סעיפים 13-14 לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.

12.5.1.6 הספק מתחייב כי כל הפעילות תבוצע על מערכות מכבי בלבד, ולא יישמר מידע של מכבי במערכות המחשוב של הספק.

12.5.1.7 כל מידע שייחשף במסגרת מתן השירותים הנוגע למכבי ו/או לחבריה ו/או לעובדיה לא יועבר לצד ג' ללא אישור בכתב ממנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר במכבי.

12.5.1.8 יש לדווח למנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר במכבי בכל חשד לאירוע אבטחת מידע בעל השפעה על המידע של מכבי.

12.5.1.9 אין בהתחייבות הספק במסמך זה כדי לגרוע או להפחית מאחריותו של כל עובד שלו לגבי דרישות מסמך זה ו/או לאחריות הספק למילוי הוראותיו ע"י כל עובדיו ושלוחיו.

12.5.1.10 הספק מתחייב לאפשר לנציג מכבי לערוך ביקורת אבטחה בכל עת. הביקורת תבוצע בתאום עם הספק.

12.5.2 גישה לרשת ולמערכות מכבי

במקרה ובמהלך מתן השירותים למכבי יוקצה למי מטעם הספק שם משתמש לרשת ולמערכות מכבי הספק אחראי לכך שמשמש זה יפעל כאמור בסעיפים שלהלן, מכל אתר ומכל מחשב ממנו יתחבר לרשת מכבי:

12.5.2.1 לעובד הספק יוגדרו במסגרת תפקידו במכבי משתמש וסיסמא שישמשו לטובת אימות פרטי הזיהוי אל מול מערכות המידע - הסיסמא הינה אישית וסודית. אין להעביר את הסיסמא לאיש, כולל עובדי הספק. אם יימסרו לידי עובד סיסמא ושם משתמש שאינם שלו, חל איסור מוחלט להשתמש בהם.

12.5.2.2 אין לרשום את הסיסמא במקום שאינו מאובטח. במידת הצורך יש לבצע שימוש במקום אחסון מאובטח - אחסון בכספת פיזית לנייר ושימוש בהצפנה לקובץ מחשב.

12.5.2.3 הפעולות המבוצעות בעמדת עבודה המחוברת למערכת מכבי מנוטרות באמצעות מערכות הניטור והבקרה במכבי.

12.5.2.4 על עובד הספק הנעדר מעמדת העבודה להקפיד לנעול אותה באמצעות שומר מסך מוגן סיסמא.

12.5.2.5 אין לחבר לעמדת העבודה התקנים חיצוניים כגון כונני USB, מודמים, נגני מדיה וכדומה, וכן כל אמצעי אחר העושה שימוש בתווך תקשורת אלחוטי (Bluetooth, Wireless, Infrared ועוד).

12.5.2.6 אין לבצע כל שינוי בעמדת העבודה באורח עצמאי על ידי העובד, כולל התקנת תוכנות.

12.5.2.7 אין לשמור קבצים באופן מקומי על עמדת העבודה. הקבצים יישמרו על כונני הרשת הפנימית במקומות ייעודיים ע"פ רמת הסיווג שלהם.

12.5.2.8 באם עובד הספק חושד כי נעשה שימוש לא מורשה בעמדת עבודתו, עליו לדווח מידית למחלקת אבטחת מידע והגנת הסייבר במכבי.

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

13. שונות

13.1 לכל התאגידים/חברות בקבוצת מכבי, לרבות, אך לא רק: אסותא מרכזיים רפואיים בע"מ, בית בלב בע"מ, מכבידנט בע"מ, עמותת קרן מכבי ומכבי טבעי, מכבי-קאר בע"מ, מכבי אחזקות בע"מ, אגודת מכבי מגן, מכבי יזמות וכד' תהא שמורה הזכות לרכוש את השירות מהספק על פי המחירים, ושאר תנאי ההסכם הקבועים בהסכם זה.

13.2 הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי למכבי, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שהספק עשוי להיות חב לה מתוך ההתקשרות נשוא ההסכם או מהתקשרות אחרת, מכל סכום שיגיע לספק ממכבי.

13.3 לדרישת מכבי הספק יתחבר לשירותי B2B, תוך חודש מחתימת ההסכם, לכל המסרים שמכבי תחליט להפעיל, זאת מול החברה אשר עובדת עם מכבי (חב' סיגמנט) ובמימון הספק.

13.4 הספק ייערך מבחינת התאמת תהליכי עבודה ותהליכים מחשובים לתמוך בתהליכים הרשומים הבאים: הזמנה ועדכון הזמנה, אישור הזמנה, תעודת משלוח דיגיטלית, קבלת טובין, סטטוס חשבונית, רשומת אב ספק, כרטסת ספק, חשבונית דיגיטלית.

13.5 לדרישת מכבי, הספק יערך תוך שלושה חודשים לעבודה במתכונת של חשבונית מרכזת, בליווי קובץ ממוחשב, במבנה שתגדיר מכבי.

13.6 הספק מצהיר בזה, כי הוא מסכים לכך שההרשאה שניתנה לו על ידי מכבי לספק את השירות אינה הרשאה בלעדית, וכי מכבי תהא רשאית, בכל עת, להתיר גם לאחרים להפעיל ולקיים שירות דומה ו/או מקביל עבור מכבי.

13.7 כתובות הצדדים הן כמפורט להלן. כל הודעה בקשר להסכם זה שתשלח בדואר רשום על ידי צד למשנהו על פי הכתובת כמפורט לעיל, תחשב כאילו התקבלה על ידי הצד אליו נשלחה תוך 3 ימים מיום המשלוח, ובמקרה בו נמסרה ביד - בעת המסירה בפועל.

13.8 כתובות הדואר האלקטרוני של הצדדים :

מכבי: _____

הספק: _____

ולראיה באו הצדדים על החתום :

הספק

מכבי שרותי בריאות

שם מלא של החותם :

חותמת :

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר כי
מר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. מס'
_____ , ומר/גב' _____, נושא/ת ת.ז.
מס' _____, היננו מוסמכים לחתום על הסכם זה מטעמה של
_____ ח.פ./שותפות/עמותה רשומה מס'
_____ , וכי חתימתנו/ם, בצרוף חותמת
התאגיד הנ"ל, מחייבת ומזכה את התאגיד הנ"ל לכל דבר ועניין.

עו"ד, _____