

קול קורא

מתן שירות זימון תורים באינטרנט עבור רופאי הסדר של שירותי בריאות כללית – כללית מושלם

1. שירותי בריאות כללית (להלן: "הכללית") התקשרה עם כ-2,000 רופאים לצורך מתן שירותים מקצועיים בפריסה ארצית לעמיתיה תוכניות השב"ן 'כללית מושלם' של הכללית (להלן בהתאמה: "רופאי הסדר" ו-"התכנית").
2. מתוך מחויבותה העמוקה של כללית למתן שירות איכותי, מקצועי, יעיל ומתקדם לשביעות רצון לקוחותיה, מעוניינת כללית לערוך רשימה של ספקים אשר יציעו לרופאי ההסדר להתקשר מולם לצורך מתן שירות זימון תורים באינטרנט, הכל בהתאם למפורט **בנספח א'** (להלן בהתאמה: "הרשימה" ו-"השירותים").
3. כל רופא הסדר אשר יהא מעוניין בכך (בין אם עד כה זימון התורים למרפאתו מתבצע באופן טלפוני מול המרפאה ובין אם יהא ברצונו להחליף את השירות הקיים), יוכל להתקשר במישרין עם אחד מהספקים הנמנים על הרשימה לצורך קבלת השירותים, וזאת בהתאם לבחירתו ולשיקול דעתו הבלעדי (להלן: "הספקים המורשיים"). יובהר, כי אין בהתקשרות בין רופא הסדר לבין ספק מורשה כדי להטיל על הכללית אחריות או חבות כלשהי. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, רופא הסדר אשר יבחר להתקשר עם מי מהספקים המורשיים ישא בתשלום מלוא התמורה, והספק המורשה יהא האחראי הבלעדי לגביית התמורה מרופא ההסדר. בכל מקרה, אין בפניה זו או בהתקשרות בין רופא הסדר לבין ספק מורשה כדי להטיל על הכללית אחריות או חבות כלשהי.
4. הכללית אינה מתחייבת כי רופאי ההסדר (או מי מהם) יתקשרו עם מי מהספקים המורשיים (אם בכלל). כל פונה מוותר על כל טענה, תביעה או דרישה בהקשר זה, לרבות בקשר להיקף השירותים שירכשו ממנו על ידי רופאי ההסדר. כללית גם אינה מתחייבת כי היקף השירותים אשר ירכשו מכל ספק מורשה יהיה דומה או זהה.
5. כל גורם המעוניין להציע לרופאי ההסדר את השירותים בהתאם למפורט **בנספח א'** ולהימנות על רשימת הספקים המורשיים, נדרש להגיש בקשה בהתאם לאמור בסעיף 10 להלן (להלן בהתאמה: "בקשה" ו-"מבקשים"), ולהוכיח את עמידתו בכל התנאים המפורטים להלן:

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

- 5.1 בידי המבקש אישור תקף על ניהול ספרים, רישום במע"מ ובמס הכנסה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- להוכחת עמידתו בתנאי זה, על המבקש לצרף להצעתו העתק של אישור תקף על ניהול ספרים, רישום במע"מ ובמס הכנסה לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 ותצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוסח המצורף כנספח ד' לקול קורא זה.
- 5.2 המבקש בעל ניסיון קודם של מתן שירותי זימון תורים באינטרנט וזאת לתקופה של לא פחות מ- 12 (שנים עשר) חודשים עוקבים ורצופים, אשר ניתנו במהלך 36 החודשים שקדמו למועד הגשת הבקשה;
- להוכחת עמידתו בתנאי זה, על המבקש לצרף תצהיר מנכ"ל בנוסח המצורף כנספח ה' לקול קורא זה.
- 5.3 המבקש בעל היכולות הכלכליות, האיתנות הפיננסית והכושר הארגוני לשם ביצוע כל התחייבויותיו נשוא הליך זה, והוא מתחייב ליתן את השירותים באמצעות מערכת העומדת בכל הקריטריונים המפורטים בנספח א'.
- להוכחת עמידתו בתנאי זה, על המבקש לצרף תצהיר מנכ"ל בנוסח המצורף כנספח ה' לקול קורא זה.
6. בקשה שלא תעמוד בתנאי הסף עלולה להיפסל ולא להיות מובאת לדיון. כללית רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ליתן למבקש אפשרות לתקן כל פגם אשר נפל בבקשתו, או להוסיף כל מסמך או אישור אשר לא צורף לבקשתו.
7. אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות כלשהי כלפי מי מהמשיבים לפנייה, למעט בחינת מועמדותם להיכלל ברשימה.
8. מובהר, כי מספר הספקים המורשים שיאושרו בעקבות קול קורא זה אינו מוגבל וכי כללית תהא רשאית לעדכן מפעם לפעם את הרשימה
9. ספק שלא יהיה כלול ברשימה בין אם בקשתו נפסלה ובין אם מכח כל סיבה אחרת, לא יחשב כספק שבהסדר ולא יכלל ברשימת הספקים אשר תופץ בין הרופאים.
10. מבקשים העונים על כל תנאי הסף המפורטים לעיל מוזמנים לפנות לגב' מיטל ון בורן, בדוא"ל ProjectsMushlam@clalit.org.il, בתוך 30 יום ממועד פרסום ההליך בבקשה להיכלל ברשימת הספקים המורשים, לציין בנושא ההודעה: "שירותי זימון תורים באינטרנט עבור רופאי הסדר של שירותי בריאות כללית – בקשה להיכלל ברשימת ספקים", בצירוף כלל האסמכתאות הנדרשות על פי מסמכי ההזמנה. בקשות שיוגשו לאחר המועד הנקוב לעיל ייבחנו אחת לרבעון.

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

11. כללית תבחן ותבדוק את הבקשות שתתקבלנה בידה מכח הזמנה זו ואת נכונות ההצהרות המנויות בהן. הבדיקה תבוצע בהתאם להחלטת הכללית ועל פי שיקול דעתה. קבלת אישור על ידי הכללית לעמידת המבקש בכל תנאי הסף, לרבות בדיקה כי המבקש עומד בתנאים המפורטים בהזמנה זו ובתנאים המפורטים בנספח א' להזמנה זו, הינו תנאי מקדמי להכללת המבקש ברשימה.
12. כללית שומרת לעצמה את הזכות להכין אומדן מוקדם של התמורה הנדרשת. כללית תהא רשאית, אך לא חייבת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לא לקבל (ולא לאפשר את המשך ההשתתפות בהליך) הצעת מחיר אשר תחרוג מהאומדן כאמור בשיעור ניכר, כלפי מעלה או כלפי מטה, אם הסטייה אינה סבירה לדעתה, וכן – לבטל את ההליך כולו ככל שהצעות המחיר אשר נתקבלו במסגרתו (או מרביתן) תחרוגנה בשיעור ניכר, כלפי מעלה או כלפי מטה, מן האומדן כאמור.
13. האפיון והמפרט של המערכת (נספח א' על כל חלקיו) הינו האפיון והמפרט המומלץ והמועדף על ידי הכללית. על הפונה לציין כל חריגה של המערכת המוצעת מאפיון ומפרט זה, אם בכלל. לא ציין הפונה כל חריגה כאמור, ייחשב הדבר, לעניין חיובי הפונה על פי מסמכי ההליך, כאילו המערכת המוצעת על ידו עומדת באופן מלא ומדויק באפיון ובמפרט של המערכת.
14. ככל שבקשה כלשהי תחרוג מהאפיון ומהמפרט של המערכת, באופן שלדעת הכללית אינו מהותי, תהיה הכללית רשאית (אך לא חייבת) להתיר את הסטייה ולאשרה לפי שיקול דעתה המקצועי והמוחלט. קביעתה המקצועית של הכללית בעניינים כאמור תחייב את כל הפונים ללא כל זכות השגה או ערעור. הפונים מוותרים על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי הכללית בקשר עם האמור לעיל, על כל הכרוך והקשור בו.
15. כל מבקש יהיה מחוייב לסייע ולשתף פעולה באופן מלא עם כללית או מי מטעמה לצורך וידוא עמידתו בכל תנאי הסף והתנאים המפורטים בנספח א' ובכלל זאת למסור כל מסמך אשר יידרש בקשר עם הבדיקה כאמור. כללית תהא רשאית לפסול בקשה שבעליה אינו משתף פעולה באופן מלא עם הליך הבדיקה כאמור.
16. יצויין, כי בכונת הכללית לסייע למבקשים שיאושרו בקידום ושיווק השירותים לרופאי ההסדר, לרבות באמצעות העברת מידע באמצעים שונים ביחס להצטרפות לשירות ומחירוני הספקים, והכל בהתאם לשיקול דעתה ובמטרה להגדיל את מספר רופאי ההסדר אשר יצטרפו לשירות.
17. אין בהכללתו של ספק הסדר ברשימה בכדי לגרוע מזכותה של כללית לבחון מחדש או מעת לעת ובכל מועד שתבחר את עמידתו בתנאים המקצועיים ואת עמידתו בכל הוראות ההליך.
18. מובהר, כי האמור בהזמנה זו הינו בגדר הנחיות עקרוניות בלבד ואין בו בכדי למצות את כל תהליכי הבדיקה אותם רשאית כללית לערוך לצורך אישור הכללתו של מבקש פלוני ברשימה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין בעמידתו של מבקש פלוני בתנאי הסף בכדי להוות

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

- התחייבות מכל מין וסוג שהוא מצדה של כללית כלפי גורם כלשהו (לרבות ובמפורש כלפי הספקים אשר ימנו על הרשימה).
19. כללית תהא רשאית, אך לא חייבת, לחייב את הספקים המורשים להציע את השירותים גם לנותני שירות אחרים לעמיתי 'כללית מושלם' (מלבד רופאי ההסדר), וזאת בהתאם לכל התנאים וההתחייבויות המפורטים ב**נספח א'**.
20. כללית תהא רשאית לשנות הזמנה זו (ובכלל כך, לשנות את תנאי הסף), לבטלה, להוסיף עליה או להוציא ממנה חלקים, בכל עת שתמצא לנכון ובכפוף להוראות כל דין.
21. אין לראות בפנייה זו הזמנה להציע הצעות, ואין בה כדי ליצור מחוייבות כלשהי של כללית כלפי המבקשים ו/או כדי לחייב את כללית ו/או את רופאי ההסדר, בכל דרך שהיא להתקשר עם גורם כלשהו.
22. כללית לא תהיה חייבת בכל זמן שהוא למסור נימוקים לאי קבלת בקשה כלשהי ו/או למסור פרטים בקשר לבקשה כלשהי, לרבות אלו שתתקבלנה.
23. כללית ו/או רופאי ההסדר יהיו רשאים להתקשר בכל עת, על פי שיקול דעתם הבלעדי, בהסכם דומה או מקביל עם צד שלישי כלשהו למתן שירותים דומים, זהים, או תחליפיים לשירותים המפורטים ב**נספח א'**, כולם או חלקם. בכל מקרה, אין בהליך זה על מנת להקנות לספקים המורשים בלעדיות מכל מין וסוג שהוא.
24. הגשת הצעה במענה לקול קורא זה מהווה הסכמה בלתי חוזרת של המבקש לכל התנאים וההתחייבויות המפורטים במסמכי הקול הקורא (על צרופותיו).
25. אין לראות בנתונים הכלולים במסמכי ההליך משום מצג, הצהרה ו/או התחייבות כלשהי של הכללית ו/או מי מטעמה.

שירותי בריאות כללית

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

נספחים:

נספח א': אפיון ומפרט השירותים

נספח ב': נתוני המבקש

נספח ג': תמורה

נספח ד': תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

נספח ה': תצהיר מנכ"ל

נספח ו': כתב התחייבות לשמירת סודיות

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

נספח א'

אפיון ומפרט השירותים

1. **כללי**
- 1.1 מטרת השירות היא לאפשר לעמיתי 'כללית מושלם' לזמן תור לרופאי הסדר באינטרנט, באמצעות קישור מאתר 'כללית מושלם' לאתר זימון התורים של הספק (ישירות לכרטסת הרופא), או על ידי כניסה ישירה של המשתמש לאתר הספק.
- 1.2 מבלי לגרוע מהוראות נספח זה, הספק נדרש להציע לרופאי ההסדר חבילת שירות בסיסית (להלן: "חבילת הבסיס") הכוללת:
- 1.2.1 מערכת ניהול יומן תורים פנימית רבת משתמשים (רופא וצוות אדמיניסטרטיבי) המותאמת למאפייני הרופא.
- 1.2.2 מערכת זימון תורים לרופא - באתר האינטרנט של הספק - ממנה יוכלו עמיתי 'כללית מושלם' (וכל לקוח אחר של הרופא) לזמן, לשנות ולבטל תורים.
- 1.2.3 חיבור ישיר מתוצאות מנוע החיפוש באתר 'כללית מושלם' לכרטסת זימון התורים של הרופא באינטרנט.
- 1.2.4 הודעות דוא"ל אוטומטיות לכל משתמש (לקוח) על כל זימון או שינוי תור שבוצע (ביוזמת המשתמש או הרופא).
- 1.2.5 בנוסף, על הספק להציע מחיר נפרד לשירות תזכורות (באפליקציית ווטסאפ, במסרונים ובדוא"ל, כמפורט בסעיפים 2.5 ו-2.6 להלן) אשר יגבה בנפרד מחבילת הבסיס.
- 1.3 ככל שהספק הינו בעל יכולת לספק שירותים נוספים לרופאים מעבר לחבילת הבסיס ושירות התזכורות, על הספק לצרף לבקשתו מחירון של השירותים הנוספים.
- 1.4 להסרת ספק, יובהר, כי המערכת לא תשמש אך ורק לצורך ניהול זימון תורים עבור עמיתי 'כללית מושלם', אלא לצורך ניהול זימון תורים עבור כלל לקוחות הרופא. מבלי לגרוע מהאמור, יובהר, כי כל לקוחות הרופא יוכלו לזמן תור באמצעות כניסה לכרטסת הרופא באתר הספק, וכן לקבל את ההתראות וההודעות בקשר עם התור שזומן.
- 1.5 השירותים יינתנו באמצעות מערכת זימון תורים (להלן: "המערכת") אשר מקיימת את מלוא המאפיינים המפורטים לעיל ולהלן. לא יגבה כל תשלום נוסף בגין או בקשר עם השימוש במאפייני המערכת המפורטים להלן. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, יובהר, כי במפרט להלן הוגדרו דרישות בסיס שעל המערכת המוצעת לקיים.

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

- 1.6 התמורה הנדרשת על ידי המציעים השונים אשר עמדו בתנאי הקול קורא (לרבות התנאים המפורטים בסעיף 12 לקול הקורא) תפורסם בקרב רופאי ההסדר. אשר יבחרו, כל אחד על פי צרכיו ורצונו, את הספק המועדף עליו לביצוע ההתקשרות.
- 1.7 למונחים בנספח זה תהא המשמעות הנתונה להם בכתב ההזמנה, אלא אם צוין אחרת במפורש או שהגיון הדברים מחייב זאת.

2. תיאור המערכת

- 2.1 ניהול יומן וזימון תורים בממשק אינטרנטי, שיאפשר את ביצוע הפעולות הבאות:

2.1.1 לרופא וצוות המרפאה:

- 2.1.1.1 הגדרת סוגי תורים.
- 2.1.1.2 הגדרת שעות פעילות.
- 2.1.1.3 חסימת מועדים/שעות ביומן.
- 2.1.1.4 שינוי מועדי תורים קיימים.
- 2.1.1.5 ביטול תורים קיימים.
- 2.1.1.6 שינוי משך תור מתוכנן.
- 2.1.1.7 מערכת דו"חות למעקב ובקרת ניהול התורים.

2.1.2 למשתמש:

- 2.1.2.1 תצוגת זמינות תורים לרופא.
- 2.1.2.2 זימון תור לרופא.
- 2.1.2.3 שינוי מועד תור קיים.
- 2.1.2.4 ביטול תור קיים.
- 2.1.2.5 הצגת מועדי וסוגי תורים שנקבעו.

- 2.2 המערכת תאפשר להציג שאלות שונות בפני המשתמש, בטרם הצגת מועדי התורים הזמינים ומתן אפשרות לזמן תור. זאת, על מנת לוודא, בין היתר, כי התור יקבע בשעות הפעילות הנכונות, ולפרק זמן מתאים.

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

- 2.3 המערכת תאפשר משלוח אוטומטי של אישור למשתמש (בדוא"ל), מיד עם השלמת זימון התור. האישור יפרט, בין היתר, את פרטי הרופא ומועד התור. כמו כן, תוצג כתובת הרופא על גבי מפה (קישור ישיר לאפליקציית ניווט).
- 2.4 אופציונאלי – המערכת תוכל לבצע בדיקה לבירור זכאות הלקוח לקבלת השירות בכללית מושלם, מול API שייחשף על ידי הכללית.
- 2.5 אופציונאלי - המערכת תאפשר למשתמש לשלוח זימון עם פרטי הרופא (לרבות כתובת) ומועד התור שנקבע - ישירות ליומנו האלקטרוני של המשתמש (קישור ל-outlook).

3. עיצוב האתר

- 3.1 מבנה ועיצוב כרטסות הרופאים יהיה אחיד אצל כל ספק. העיצוב כאמור לא יתאם לעיצוב של אתר הכללית או 'כללית מושלם'. העיצוב ימחיש ויחדד עבור המשתמש את המעבר מאתר הכללית לאתר הספק/רופא.

4. דרישות העברת מידע

- 4.1 הספק יעביר לכללית באופן שוטף מידע על התורים שנקבעו או השתנו באמצעות המערכת. כל השינויים יועברו לכללית בתדירות שתיקבע על-ידי (ועשויה להגיע לכדי פעם בשעה), כקובץ במבנה שיקבע על ידי הכללית, ובאמצעות שרת כספות או בכל דרך אחרת אשר תקבע בעתיד על ידי הכללית. במסגרת זו יועבר מידע על כלל התורים של עמיתי 'כללית מושלם' במערכות הספק, ללא קשר לערוץ דרכו נקבעו. המערכת תיידע את המשתמש כי פרטי התור מועברים לכללית (ובלבד שהמשתמש הזדהה כעמית 'כללית מושלם').
- 4.2 הספק יעביר לכללית באופן שוטף מידע לכללית על התור הראשון הפנוי לכל רופא בתדירות שתיקבע על-ידי (ועשויה להגיע לכדי פעם בשעה), כקובץ במבנה שיקבע על ידי הכללית, ובאמצעות שרת כספות.
- 4.3 אופציונאלי: הספק יחשוף לכללית סדרת APIs באמצעותם ניתן יהיה לקבוע, לעדכן ולבטל תורים ישירות מאתר הכללית, וכן לקבל רשימת תורים למטופל או לרופא. הפונקציות בממשק יהיו: קביעת תור חדש, עדכון תור, ביטול תור, שליפת פרטי תור, רשימת תורים לפי פרמטרים (פנויים/לרופא/בטווח תאריכים, וכו'), תור ראשון פנוי לרופא/ים. כל הפונקציות הנדרשות ייחשפו כ-web service בפרוטוקול SOAP או

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

REST. החלוקה לפונקציות ומבנה ה-APIs ייקבעו על-ידי הכללית. הכללית אינה מתחייבת לעשות שימוש בפונקציות אלו בשלב כלשהו.

4.4 צפייה בזמינות וזימון תור לרופא ייעשה ללא צורך בסיסמא ושם משתמש (user), אלא באמצעות הזנת כתובת דוא"ל ומס' ת.ז. אולם, על מנת לצפות בהיסטורית תורים, או כדי לבצע ביטול או שינוי של תור שנקבע - המשתמש יידרש להזין סיסמא (בנוסף למס' ת.ז.), אותה יקבל בסיום תהליך זימון תור ראשוני.

5. התקנת המערכת

5.1 הספק מתחייב להשלים את התקנת והטמעת המערכת במתקני הרופא (ככל שנדרשת התקנה כזו), וכן את ביצוע ההדרכה –עד ולא יאוחר מתום 14 (ארבעה עשר) יום ממועד חתימת הרופא על הסכם שירות מול הספק.

5.2 הספק מתחייב לקיים הדרכה טכנית לרופא ולצוות המרפאה, מיד עם השלמת ההתקנה. ההדרכה תבצע במרפאתו של הרופא, ותימשך לפחות 3 (שלוש) שעות (ברצף או במספר מועדים שונים, על פי בחירת הרופא).

6. טיפול בתקלות

6.1 הגדרות:

6.1.1 "מוקד תמיכה" - מוקד שירות אנושי מאויש, אשר יופעל ע"י הספק לצורך קבלת קריאות שירות (כהגדרתן להלן), מתן הדרכה ופתרון בעיות. מוקד התמיכה יפעל בשעות הפעילות (כהגדרתן להלן).

6.1.2 "שעות הפעילות" – כמפורט להלן:

בימים א'-ה' – בין השעות 08:00 ל-20:00

יום ו' – בין השעות 08:00 ל-14:00.

6.1.3 "קריאת שירות" - פנייה למוקד התמיכה. הפניות למוקד התמיכה תעשנה באמצעות טלפון, דוא"ל או פקס וכן בכל אמצעי אחר אשר יקבע הספק.

6.1.4 "תקלה משביתה" – אחד מהמקרים הבאים: (1) העדר אפשרות לזמן או לעדכן תור במערכת; (2) כאשר הרופא לא יכול לצפות ביומן.

6.1.5 "תקלה רגילה" – כל תקלה במערכת שאינה תקלה משביתה, כהגדרת מונח זה לעיל.

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

- 6.2 הספק מתחייב להפעיל את מוקד התמיכה, במשך כל שעות הפעילות. מוקד התמיכה ישרת את רופאי ההסדר, וכן את הכללית.
- 6.3 הספק מתחייב להיענות לקריאות השירות בהתאם למועדים ולזמנים המפורטים להלן, וזאת באמצעות בעלי מקצוע מוסמכים ומיומנים:
- 6.3.1 במקרה של תקלה רגילה:
- 6.3.1.1 קריאת שירות שהתקבלה בשעות הפעילות - תחילת טיפול בתוך לא יאוחר מ-4 שעות ממועד קבלת קריאת השירות, והמשך טיפול רציף עד לפתרון התקלה.
- 6.3.1.2 קריאת שירות שהתקבלה מחוץ לשעות הפעילות - תחילת טיפול בתוך לא יאוחר מ-4 שעות מתחילת שעות הפעילות ביום העבודה הבא, והמשך טיפול רציף עד לפתרון התקלה.
- 6.3.2 במקרה של תקלה משביתה:
- 6.3.2.1 קריאת שירות שהתקבלה בשעות הפעילות - תחילת טיפול בתוך לא יאוחר משעתיים ממועד קבלת קריאת השירות, והמשך טיפול רציף עד לפתרון התקלה.
- 6.3.2.2 קריאת שירות שהתקבלה מחוץ לשעות הפעילות - תחילת טיפול בתוך לא יאוחר משעתיים מתחילת שעות הפעילות ביום העבודה הבא, והמשך טיפול רציף עד לפתרון התקלה.
- 6.4 פרקי הזמן המפורטים לעיל הם פרקי זמן מרביים. הספק ישתדל להתחיל טיפול בתקלות בפרקי זמן קצרים מפרקי הזמן המרביים הנ"ל ולסיים את הטיפול בכל תקלה בהקדם האפשרי.
- 6.5 משתמש אשר לא הצליח להשלים את הפעולה המבוקשת באתר (זימון, שינוי או ביטול של תור, או כל פעולה אחרת) - יופנה למספר הטלפון של הרופא הרלוונטי.
- 6.6 הספק מתחייב לכך שרמת הזמינות החודשית של המערכת תעמוד על לא פחות מ-99.999% מהזמן (כולל שבתות וחגים), פעילויות יזומות המחייבות השבתת המערכת לא יכללו במניין זה, ובלבד שהתבצעו בין השעות 00:00-07:00. על פי דרישת הכללית, הספק ימסור לכללית מידע ואסמכתאות, לשביעות רצונה, ביחס לרמת הזמינות של המערכת.
- 6.7 המערכת תפעל בזמני תגובה טובים, כנהוג במערכות אינטרנטיות מסוגה.

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

7. אבטחת מידע

- 7.1 הספק, לרבות עובדיו וכל מי שיעסוק מטעמו במתן השירותים מכוח הליך זה, מתחייבים לשמור בסודיות מלאה כל נתון או מידע שיגיע אליהם בקשר לכללית או לכל גורם הקשור אליה או למי מעמיתה במסגרת ביצוע התחייבויותיהם על פי הליך זה, לא יעבירוהו לצד אחר כלשהו אלא לשם מתן השירות הנדרש מהם לפי הוראות ההליך, ולא יעשו בו שימוש כלשהו שאיננו לצורך מילוי התחייבויותיהם מכוח הליך זה, הן בתקופת ההסכם שייחתם מול רופאי ההסדר והן לאחריה וללא הגבלת זמן.
- 7.2 הספק מתחייב לחתום על כתב התחייבות מטעמו בדבר חובת הספק, מנהליו ועובדיו לשמור על סודיות המידע המגיע לידיעתם, בנוסח המקובל אצל הכללית והמצורף **כנספח ו'.**
- 7.3 הספק מתחייב לבצע גיבוי שלם מלא וסדיר של כלל המידע במערכת. יש להחזיק גיבוי זה באופן שיבטיח את האפשרות לשחזר את המידע שאבד בכל עת ובאופן מלא.

8. שירות, שיווק ומכירות

- 8.1 הספק יפעיל באופן שוטף צוות ייעודי לצורך שיווק ומכירה של השירות לרופאי ההסדר.
- 8.2 במקרה בו הספק יעניק את השירותים ל-50 (חמישים) רופאי הסדר או יותר - הספק מתחייב למנות נציג ייעודי (רפרנט) עבור רופאי ההסדר (להלן: "נציג הספק"). נציג הספק יהיה זמין עבור רופאי ההסדר ויעמוד לרשותם בשעות הפעילות המקובלות (ולכל הפחות בין השעות 08:00-18:00).
- 8.3 בכוונת הכללית לסייע לספקים בקידום ושיווק השירותים לרופאי ההסדר, לרבות באמצעות העברת מידע באמצעים שונים ביחס להצטרפות לשירות ומחירוני הספקים, והכל בהתאם לשיקול דעתה ובמטרה להגדיל את מספר רופאי ההסדר אשר יצטרפו לשירות (כך, למשל – במסגרת דיוורים שישלחו לרופאי ההסדר, במסירת מידע טלפונית או באמצעי שיווק אחרים).
- 8.4 כמו כן, כללית בוחנת תוכניות פיתוח עתידיות אשר יכללו הרחבת יכולות שיתוף הפעולה בין הספק, הרופא והכללית.

9. מחיר

- 9.1 עבור רכישת חבילת הבסיס (כהגדרתה בסעיף "כללי" לעיל, וכמפורט בנספח זה) וביצוע כל התחייבויותיו של הספק, כמפורט לעיל ולהלן – יהא הספק זכאי לתמורה חודשית בסך הנקוב ב**נספח ג'** (להלן: "התמורה").

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

- 9.2 מלוא התמורה תשולם על ידי רופא ההסדר, בהתאם לתנאי התשלום המקובלים אצל הספק. הספק ישא באחריות המלאה והבלעדית לגבות את התמורה מרופא ההסדר. הכללית לא תשא באחריות או חבות כלשהי בגין או בקשר עם מתן השירותים או תשלום התמורה.
- 9.3 למען הסר ספק, יובהר, כי התמורה (כהגדרתה לעיל) הינה סופית וכוללת, והספק לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף מעבר לתמורה זו (אלא אם יחליט רופא ההסדר לרכוש מהספק שירותים נוספים, שאינם כלולים בנספח זה). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר, כי התמורה אינה תלויה בהיקף השימוש במערכת.
- 9.4 כל שינוי בתמורה יהא כפוף לקבלת אישור הכללית מראש ובכתב. יודגש, כי הספק אינו רשאי לגבות מרופא הסדר תמורה בסך השונה מהסכום הנקוב בנספח ג', אלא בכפוף לקבלת אישור הכללית מראש ובכתב.
- 9.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש, כי (1) הספק מתחייב שלא להעלות את התמורה במשך תקופה של 24 (עשרים וארבעה) חודשים ממועד הגשת הבקשה להימנות על רשימת הספקים המורשים; (2) במקרה שההתקשרות עם רופא הסדר הינה לתקופה קצובה - הספק אינו רשאי להעלות את התמורה במהלך תקופת ההתקשרות עם רופא ההסדר (ובמקרה שההתקשרות אינה לתקופה קצובה - הספק אינו רשאי להעלות את התמורה, אלא בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב, 3 חודשים מראש לפחות). מובהר, כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין.
- 9.6 הספק יהא רשאי להציע לרופא הסדר שירותים נוספים - בתשלום או ללא תשלום - בהתאם למפרט השירותים והמחירים המקובל אצל הספק (לרבות שירותי זימון תורים קולי, שירותי זימון תורים ב-IVR, אתר ייעודי לרופא וכדומה). יודגש, כי הספק אינו רשאי להתנות את הצטרפות לשירות ורכישת חבילת הבסיס ברכישת שירותים נוספים.

10. שונות

הספק מצהיר ומתחייב בזאת, כי:

- 10.1 מבלי לגרוע מהוראות כל דין - כל רופא יהא רשאי, בכל עת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע לספק על סיום ההתקשרות ביניהם, וזאת בהודעה שתינתן 72 שעות מראש.
- 10.2 הנו בעל הידע המקצועי, הניסיון, המיומנות והיכולת הפיננסית לביצוע התחייבויותיו עפ"י המפורט לעיל, וכי יש בידו את כל ההיתרים, הרישיונות, הכלים, הציוד, האמצעים (לרבות כספיים, ארגוניים וכל אמצעי אחר) וכוח האדם המקצועי הדרושים לצורך מילוי כל התחייבויותיו כאמור במלואן.

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

- 10.3 קיימים ברשותו, ויוסיפו להתקיים במשך כל תקופת ההסכם כל האישורים, ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין ועל ידי כל רשות מוסמכת לשם ניהול עסקו וקיום כל התחייבויותיו כמפורט לעיל.
- 10.4 הוא לא יזכיר בכל דרך שהיא, בין בעצמו ובין באמצעות כל גורם הפועל מטעמו או עבורו, את שמה של הכללית או את שמה של תוכנית 'כללית מושלם', ולא יעשה שימוש בסימן מסחרי כלשהו השייך לכללית, אלא אם כן קיבל מאת הכללית אישור מראש ובכתב לכך ובהתאם לתנאים ולפרטים שנכללו באותו אישור.
- 10.5 הוא ידווח ברמה יומית לכללית על כל רופא שהצטרף לשירות או ביקש להיגרע ממנו.
- 10.6 הוא ישא באחריות לכל הפסד או נזק שיגרם לכללית או לצד שלישי כלשהו (לרבות רופאי ההסדר) כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו. הספק ישפה את הכללית בגין כל נזק שיגרם לכללית בעטיו של הספק או מי מטעמו, כמפורט לעיל.
- 10.7 הוא ידאג לקיומן של פוליסות ביטוח תקפות על בסיס יום האירוע לכיסוי מלוא הנזקים הישירים והעקיפים העלולים להיגרם כתוצאה מפעולותיו על פי המפורט לעיל.
- 10.8 הוא יתקשר במישרין עם כל רופא הסדר אשר יבחר לרכוש ממנו את השירותים. יובהר, כי אין בהתקשרות בין רופא הסדר לבין הספק כדי להטיל על הכללית אחריות או חבות כלשהי. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, רופא הסדר אשר יבחר לרכוש את השירותים מהספק ישא באחריות המלאה והבלעדית לתשלום מלוא התמורה בגין השירותים לספק, והכללית לא תשא בתשלום כלשהו בגין או בקשר עם מתן השירותים לרופאי ההסדר.
- 10.9 ידוע לו שהכללית אינה מתחייבת כי מי מרופאי ההסדר ירכוש ממנו את השירותים (אם בכלל), והוא מוותר על כל טענה, תביעה או דרישה בהקשר זה, לרבות בקשר להיקף השירותים שרכשו ממנו על ידי רופאי ההסדר.
- 10.10 רופאי ההסדר יהיו זכאים לקבל, ללא תמורה נוספת, כל שירות שהספק מעניק באופן שיגרתי ללקוחותיו האחרים כחלק מהשירותים המפורטים לעיל.
- 10.11 במקרה של הפרת התחייבויותיו, כמפורט לעיל, או של תלונות חוזרות ונשנות ביחס למערכת או לספק ולשירותים הניתנים על ידו – תהא הכללית רשאית להסירו מרשימת הספקים המורשים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הכללית תהא רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, למנוע את הממשק בין אתר 'כללית מושלם' לבין אתרי הספקים המורשים, והספק מוותר על כל טענה, תביעה או דרישה בקשר עם האמור לעיל.

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

הריני מאשר כי אנהג בהתאם לכל המפורט לעיל:

הספק
(חתימה וחתימת)

אישור

אני, הח"מ, _____, מס. רשיון _____, משמש כרו"ח / עו"ד של הספק
ומאשר בזאת כי חתימתו הנ"ל של _____, ת.ז. _____ בצירוף
חותמת הספק מחייבת את הספק מכח החלטת הספק שנתקבלה בהתאם למסמכי ההתאגדות שלו
וכל דין.

תאריך _____ חתימה וחתימת _____

שם המבקש: _____ חתימה וחתימת: _____

נספח ב'

נתוני הגורם המבקש

ההתייחסות בנספח זה הינה ל"חברה", לפיכך, יש למלא הפרטים בנספח זה בהתאם לסוג האישיות המשפטית של הפונה (חברה / שותפות / עוסק / אחר) בשינויים המחוייבים.

(א) נתונים כלליים:

סוג האישיות המשפטית: _____

שם החברה: _____

מס' חברה: _____

מועד יסוד: _____ (יש לצרף תעודת התאגדות)

כתובת: _____

פרטי איש קשר: _____

מס' טלפון: _____

מס' פקס: _____

כתובת דואר אלקטרוני: _____

(ב) מנהלים ובעלי זכויות חתימה:

שם פרטי	שם משפחה	מס' תעודת זהות	תפקיד	דוגמת חתימה

(ג) מובהר, כי הכללית תהא רשאית מעת לעת לשלוח למבקש הודעות ומסמכים לאחד מאמצעי ההתקשרות שלעיל ולאחד מאנשי הקשר שלעיל, לפי ראות עיניה, ויראו בהם כאילו נתקבלו בידי המבקש עם שליחתם וקבלת חיווי שליחה אלקטרוני [ככל שמדובר בדואר אלקטרוני], והמבקש יהא מנוע מלטעון כל טענה במקרה של כשל במערכתיו ו/או קבלת חיווי שגוי בידי הכללית.

אישור

אני הח"מ עו"ד/רו"ח* _____ אשר כתובתי היא _____, שהנני עו"ד / רו"ח של המבקש, מאשר כי מסמך זה נחתם בפני עיי ה"ה _____ ו- _____, אשר חתימתם בצירוף חותמת המבקש כפי שנעשו לעיל מחייבת את המבקש לכל דבר ועניין ולאמור במסמך זה.

_____ עו"ד / רו"ח

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

נספח ג'

התמורה

1. הננו מבקשים בזאת להציע את מועמדותנו להיכלל ברשימת הספקים המורשים, כהגדרתה בכתב ההזמנה (להלן: "הרשימה").
2. התמורה החודשית המבוקשת על ידינו בגין מתן השירותים לרופא ומילוי כל התחייבויותינו, כמפורט בנספח א' לכתב ההזמנה – הנה בסך של _____ (במילים: _____) ₪ לחודש, לא כולל מע"מ. ידוע לנו כי אנו נהיה אחראים לגביית מלוא סכום התמורה מהרופא, וכי הכללית לא תשא בתשלום כלשהו בגין או בקשר עם מתן השירותים. הצעת המחיר תעמוד בתקופה לתקופה של 24 (עשרים וארבעה) חודשים לפחות.
3. ידוע לנו ואנו מסכימים כי הכללית אינה חייבת למסור פרטים ו/או נימוקים כלשהם בנוגע לאי קבלת בקשה כלשהי ו/או בנוגע לבקשה/בקשות שתתקבל/נה.
4. אנו מצהירים, כי אנו מקבלים על עצמנו את כל ההתחייבויות וההתניות המפורטות במסמכי ההליך, על נספחיהם וצרופותיהם והם יהוו חלק בלתי נפרד מבקשתנו זו. הגשת בקשה זו מהווה הסכמה בלתי חוזרת מצידנו לכל תנאים המפורטים במסמכי הקול הקורא (על צרופותיו).
5. לאחר שקראנו בעיון את כל מסמכי ההליך, הננו מצהירים כי אנו מסכימים באורח בלתי חוזר לכל תנאי ההליך.
6. ידוע לנו שהכללית עשויה להסתמך על הצהרתנו זו והננו מתחייבים כי נישא באחריות לכל נזק שייגרם לכללית - אם ייגרם - כתוצאה מהכללת פרט שאינו נכון ו/או אינו מדויק ו/או מטעה בהצהרתנו זו.
7. הננו מצהירים שאין לנו כל הסתייגויות או אי הבנות ביחס לכל המופיע במסמכי ההליך.

המבקש: _____ נחתם ביום: _____
 חתימה: _____
 על ידי: _____, תפקיד _____
 ועל ידי: _____, תפקיד _____

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____, עו"ד, מס' רשיון _____ מרח' _____ בעיר _____ מאשר בזה, כי מסמך זה נחתם בפני ע"י ה"ה _____ ו- _____ הנושאים ת.ז. שמספרן _____ ו- _____, וכי וחתמתם בשם המבקש מחייבת את המבקש לכל דבר ועניין.

עו"ד

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

נספח ד'

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

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

1. הנני נותן/ת תצהיר זה בשם _____ (להלן - "המבקש") אשר מגיש את בקשתו במסגרת הזמנה להיכלל ברשימת הספקים המורשים למתן שירות זימון תורים באינטרנט עבור רופאי ההסדר של שירותי בריאות כללית (להלן בהתאמה - "השירותים" ו-"כללית"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "בעל זיקה" ו-"עבירה" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 (להלן - "החוק"), תחת הכותרת "קיום דיני עבודה – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי". אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.
3. הנני מצהיר/ה בזאת כי עד למועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק) המציע לא הורשע בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות או – לחלופין – המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות, אולם במועד האחרון להגשת הצעות במכרז חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות – יש למחוק את החלופה שאיננה נכונה מתוך החלופות הבאות:
 - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן - "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע.

או

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן; וכן אם המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, הוא מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; וכן אם המציע התחייב בעבר כלפי כללית לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן – ונעשתה אתו התקשרות שלגביה הוא מתחייב כאמור - הוא פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן; וכן המציע מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות (אם וככל שהצעת המציע תוכרז כהצעה הזוכה בהליך).
- 5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע/ה בפני, _____, עו"ד מ.ר. _____, במשרדי אשר ברחוב _____, מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות תצהירו/ה דלעיל וחתם/ה עליו בפני.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

נספח ה'

תצהיר מנכ"ל המבקש

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

1. הנני משמש כמנכ"ל _____ (להלן: "המבקש").
2. הריני להצהיר כי:

2.1 המבקש בעל ניסיון קודם של מתן שירותי זימון תורים באינטרנט וזאת לתקופה של לא פחות מ- 12 (שנים עשר) חודשים עוקבים ורצופים, אשר ניתנו במהלך 36 החודשים שקדמו למועד הגשת הצעתו;

2.2 המבקש בעל היכולות הכלכליות, האיתנות הפיננסית והכושר הארגוני לשם ביצוע כל התחייבותיו נשוא הליך זה, והינו מתחייב ליתן את השירותים באמצעות מערכת אשר עומדת בכל הקריטריונים המפורטים ב**נספח א'**.

3. ידוע לי והנני מסכים כי כללית ו/או רופאי ההסדר יהיו רשאים להסתמך על אישורי זה לצורך קבלת החלטה אם (כללית) לצרף את המבקש לרשימת הספקים המורשים או (רופאי ההסדר) להתקשר בהסכם עם המבקש או לא.

זה שמי, זו חתימתי וכל האמור בתצהירי – אמת

תאריך: _____

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מ.ר. _____ מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני מר _____, אשר זיהה עצמו בפני באמצעות ת.ז. מספר _____ / המוכר לי באופן אישי, ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

עו"ד, _____

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

נספח ו'

כתב התחייבות לשמירת סודיות

1. החברה מתחייבת לעמוד בדרישות הגנת המידע מטעם הממונה על הגנת המידע וסייבר בשירותי בריאות כללית (להלן: "הממונה") כפי שיפורטו להלן וכפי שיעודכנו מעת לעת על ידי הממונה, הכל במתחם הסבירות, בהתחשב בסיכונים הטמונים בתחום הגנת המידע ובאופיו הרגיש של המידע המוחזק על ידי קבוצת שירותי בריאות כללית (כללית על כל גופיה, מוסדותיה, חברות הבת ו/או חברות נכדות) (להלן: "כללית"). למען הסר ספק: "החברה" משמעותה, לצורך התחייבות זו, לרבות כל העובדים ו/או השלוחים ו/או הקשורים עמה ו/או הפועלים מטעמה.
2. החברה מתחייבת שכל עובד המועסק על ידה ו/או מטעמה מכח ההתקשרות עם רופאי ההסדר של כללית, ואשר לו גישה למערכת מידע של כללית - מכל מין וסוג שהוא - עבר בהצלחה מבחן מהימנות בחברת השמה.
3. החברה מתחייבת כי יתחברו לכללית רק אלו שאושר להם להתחבר והיא לא תעביר הרשאות גישה לאחרים בחברה. כמו כן, תתחבר לכללית רק בתצורה שאושרה על ידי הממונה על הגנת המידע בכללי ובכל מקרה החיבור לא יהיה לשרתי החברה וממנה לשרתי הכללית אלא מאזור ייעודי וממודר עבור הכללית אשר יהיה מופרד לחלוטין מרשת התקשורת של החברה.
4. החברה מתחייבת לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע רגיש או אישי, לרבות תכנית, חומר בין בכתב וביו בעל פה, מסמך עיוני, מדעי או מעשי, שהגיע או שיגיע אליה תוך כדי ועקב ביצוע עבודתה עבור כללית, ולא לגלותו ו/או להעבירו לצד ג' ו/או לאמצעים נתיקים ו/או למחשבים ניידים מחוץ למתקן בו מתבצע השירות עבור כללית, אלא ככל שיידרש ובמידה שתידרש במסגרת ביצוע עבודתה עבור כללית ובכפוף לקבלת אישור מראש מאת הממונה. לעניין מסמך זה "מידע" רגיש או אישי" פירושו כל המפורט לעיל, אשר מעצם טבעו או על פי הדין הוא חסוי, לרבות:
 - 4.1 כל מידע הנוגע לפרטים האישיים של עובדי כללית, שכרם ותנאי עבודתם, לרבות הסכמי שכר ותלושי שכר.
 - 4.2 כל מידע הנוגע לפרטים האישיים של מבוטחי כללית ומטופליה, למצבם הרפואי, ולמצבם הכלכלי ו/או הסוציאלי.
 - 4.3 כל מידע ניהולי, מידע עסקי ומידע פיננסי, ובכלל זה כל מידע הנוגע לעניינים הכספיים, שיטות העבודה, טכנולוגיות, דרכי הטיפול הרפואי, תהליכי המחשוב, וכן מידע בדבר התקשרויות, וספקים של כללית.
 - 4.4 כל מידע של כללית, אשר יגיע לידיעתה ואשר אינו נחלת הכלל.
5. מבלי לגרוע מאחריות החברה על פי נספח זה, החברה מתחייבת להחתים כל עובד/ת או מי מטעמה אשר מעורב בביצוע מתן השירותים, קודם לתחילת עבודתו עבור כללית, על התחייבות אישית לשמירת סודיות והגנת מידע בנוסח אשר עומד בדרישות נספח זה.
- במקרה בו עובד של החברה מוצב במתקני הכללית או שמונפק לו שם משתמש על ידי הכללית, יחתום העובד על הצהרת סודיות בנוסח הנהוג בכללית לעובדי כללית.
6. חובת שמירת הסודיות המפורטת לעיל לא תחול על:
 - 6.1 מידע שנתקבל בידי החברה מצד ג' באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות.
 - 6.2 מידע אשר פותח על ידי החברה ללא קשר להסכם.
 - 6.3 ידע מקצועי של החברה, עובדיה ומי מטעמה ו/או מתודולוגיה ו/או שיטות עבודה הנוגעים באופן כללי לעיבוד נתונים ומחשוב ושאינם ייחודיים לכללית.

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

- 6.4 מידע שחובה לגלותו על פי דין.
- 6.5 מידע אשר הפך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות לסודיות של החברה.
7. כללית תהיה רשאית בכל עת, בעצמה או על ידי מי מטעמה, בהודעה מראש של 3 ימי עסקים לפחות, לערוך על חשבונה אצל החברה (באתריה ו/או בהתקשרות מרוחק), ביקורות ובקורות בכל ההיבטים הנוגעים לשמירת סודיות והגנת מידע בהתייחס להתקשרות עם כללית, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, ביקורות על אמצעים פיזיים ו/או אלקטרוניים, וכן בדיקת מהימנות עובדים, בדיקת חוסן וכיו"ב.
8. החברה מתחייבת כי לפחות פעם אחת בשנה, תבצע לעובדיה העוסקים בפעילות מול ו/או עבור כללית, הדרכת ריענון ועדכון בנושא מדיניות, הנחיות, ונוהלי הגנת מידע מטעם הממונה.
9. החברה מתחייבת להודיע לכללית מיד לכשיודע לה על אובדן, גניבה או כל נזק אחר הקשור במידע של כללית.
10. החברה מתחייבת כי עם סיום ההסכם מכל סיבה שהיא וסיום מחויבות החברה כלפי כללית על פיו, היא תעביר לרשות כללית את כל המידע החסוי, האישי והרגיש של כללית אשר נותר ברשותה על גבי כל מדיה שהיא, והיא מתחייבת כי לא יישאר בחזקתה ו/או בשליטתה מידע כלשהו של כללית.
11. החברה מתחייבת לעמוד בתקן ISO 27799/27001 כפי שנדרש בחוזר מנכ"ל משרד הבריאות מס' 3/15 ו/או בכל הוראת דין אחרת כפי שתהא בתוקף מעת לעת.
12. החברה מצהירה כי ידוע לה כי אין בהסכם ובעצם גילוי המידע על ידי כללית, כדי להעניק לחברה ו/או למנהליה ו/או לעובדיה כל זכות לגבי פטנטים, מדגמים, זכויות יוצרים או זכויות אחרות.
13. החברה מתחייבת כי לגבי מכשור המתחבר למערכות מחשוב של כללית, או למערכת בה יש מידע רגיש או אישי ייעשה החיבור באמצעות קן תקשורת מאובטח בין החברה לכללית וזאת על ידי יצירת אזור ממודר, פיזית ותקשורתית, אשר יהיה מופרד לחלוטין מרשת התקשורת של החברה ועל פי דרישות הממונה.
14. החברה מתחייבת שלא להתקין ולא להפעיל עדכוני גרסה ו/או שירות ו/או שינויי הגדרות של אמצעי אבטחת מידע ללא שקיבלה על כך אישור מראש מאת הממונה על אבטחת מידע בכללית. החברה מתחייבת לבצע על חשבונה עדכון גרסה במקרה ששינוי בהגנת מידע או טיפול באיום על הגנת המידע יחייב, לדעת הממונה, ביצוע עדכון גרסה.
15. החברה מתחייבת כי המוצר או התוכנה המסופקת לכללית או שהכללית עושה בה שימוש עומדת בכל דרישות התקנות החדשות לחוק הגנת הפרטיות שפורסמו ביולי 2017.
16. הכללית רשאית לבצע מעת לעת בדיקת חדירות טכנולוגית למערכת. במידה ויעלו ממצאים הנוגעים לאבטחת מידע של המערכת, אחראית החברה לתקן זאת על חשבונה וזאת תוך פרק זמן סביר בתיאום עם הכללית.
17. לגבי מערכות סליקת אשראי בלבד - החברה מתחייבת למלא אחר כל דרישות הגנת המידע של תקן PCI המעודכן ליום חתימת ההסכם בקשר עם הליך זה וזאת אם במוצר/במערכת/בשירות יש נתוני כרטיסי אשראי או עוברים דרכה נתוני כרטיסי אשראי. החברה מתחייבת לבצע על חשבונה שינויים בהגנת המידע ככל שיחולו שינויים בדרישות התקן כאמור.
18. החברה מתחייבת, שאם במסגרת ההתקשרות עם הכללית, מבוצע תהליך של פיתוח תוכנה /אפליקציה / עדכון גרסת מערכת, הרי שהפיתוח יבוצע בתהליך "פיתוח מאובטח" ותוך כדי הפיתוח יבוצע תהליך Code Review איתור כשלי אבטחת מידע בפיתוח, באמצעות כלים אוטומטים או בדיקה אנושית. תהליך זה יבוצע על פי סטנדרטים מקובלים בשוק.
19. החברה מצהירה כי ידוע לה שבמסגרת ההתקשרות עם כללית ייתכן ותיחשף גם למידע סודי ביותר של כללית, לרבות מידע אשר קיימת לגביו התחייבות מפורשת או משתמעת של כללית

שם המבקש: _____ חתימה וחותמת: _____

כלפי צדדים שלישיים לשמור עליו בסודיות, וגילוי לאחרים או שימוש בו שלא לצורך מימוש ההתקשרות עם כללית, עלול לגרום לכללית נזקים והפסדים ולהפרת התחייבות לשמירת המידע בסודיות. כן מצהירה החברה כי היא מודעת לכך שהמידע האישי הוא חלק מנכסיה של כללית ובבעלותה המלאה. כן מצהירה החברה כי היא מודעת לכך שהמידע האישי הוא חלק מנכסיה של כללית ובבעלותה המלאה. כן מצהירה החברה, כי במקרה בו תיחשף ו/או יגיע לידיעתה, במישרין או בעקיפין, מידע אשר אינו נחוץ לה במסגרת פעילותה השוטפת עבור הכללית, מתחייבת החברה להשמיט מידע זה מיד עם קבלתו ולהודיע על כך לממונה על הגנת המידע בכללית.

20. החברה מצהירה בזה כי ידועות לה הוראות הדין הקובעות את חובת שמירת הסודיות, והיא מודעת לסנקציות האזרחיות והפליליות להן היא צפויה אם תפר הוראות אלו, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנותיו, חוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996, דיני הגנת הפרטיות ודיני שמירת הסודיות הרפואית על כל המשתמע מכך.
21. חתימת החברה על מסמך זה נעשית מתוך שיקול דעת מלא ומתוך הבנה לכך שכללית זכאית להגנה לגיטימית על ענייניה וכי ההגבלות הכלולות בכתב התחייבות זה מגבילות אך ורק במידת הנחוץ והמקובל לשם שמירה על אינטרסים חיוניים של כללית.
22. התחייבויות החברה על פי כתב התחייבות זה תפורשנה על דרך ההרחבה באופן בו תהיינה בעלות תחולה רחבה.
23. התחייבויות החברה כאמור במסמך זה הינן התחייבויות בלתי חוזרות ואין הן ניתנות לביטול אלא בהסכמתה המפורשת מראש ובכתב של כללית.
24. החברה מתחייבת כי בכל מקרה בו החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה יפר התחייבות זו ו/או חלק ממנה, תהיה החברה חייבת לפצות ולשפות את כללית בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות שייגרמו לה כתוצאה מההפרה כאמור, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד אשר יעמדו לכללית על פי דין כנגד החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה עקב הפרת התחייבות זו כאמור.
25. החברה מצהירה כי ידוע לה שחובת שמירת הסודיות לגבי מידע רפואי או כל מידע ממנו ניתן לזהות פרטי אדם פלוני, הינה ללא הגבלת זמן.

תאריך _____

שם החברה _____

שם החותם _____

מספר ת"ז _____

שם הפרויקט או השירות _____

חותמת וחתימת החברה _____

שם המבקש : _____ חתימה וחותמת : _____