

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949626, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

מכרז פומבי חד שלבי ממוכן ומתפתח

מס' 7500/26

למתן שירותי ביטוח קבוצתי לנסיעות חו"ל לחברי לאומית שירותי בריאות

-יולי 2026-

תנאים כלליים למכרז

1. הזמנה להציע הצעות

- 1.1. לאומית שירותי בריאות (להלן: "לאומית") מבקשת להתקשר עם מבטח לעריכת ביטוח נסיעות חו"ל כדלקמן: פוליסה קבוצתית למבוטחי לאומית במועד רכישת הפוליסה; וכן פוליסה קבוצתית נפרדת לעובדי לאומית, אשר הינם חברי לאומית, לרבות בן/בת זוג וילדים עד גיל 25 (גם אם אינם חברי לאומית) (להלן: "עובדי לאומית") (כולם ביחד: "חברי לאומית"), בהתאם לתנאי מכרז זה, לרבות ההסכם, הפוליסה והנספחים המצורפים אליו.
- 1.2. הגדרות: משמעותו של כל ביטוי במסמכי המכרז, על נספחיו, תהיה כאמור בפוליסה, נספח 1 לנספח א' למסמכי המכרז, או כאמור בהסדר התחיקתי.
- 1.3. מסמכי המכרז כוללים את מסמך זה (תנאים כלליים למכרז) וכן את הנספחים הבאים המהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז:
 - 1.3.1. נספח א – הסכם ונספחיו:
 - 1.3.1.1. נספח 1 – נוסח הפוליסה (מצורפת בנפרד);
 - 1.3.1.2. נספח 2 – שאלון הצהרת בריאות ופרוטוקול חיתום למועמד לביטוח;
 - 1.3.1.3. נספח 3 – נספח מוקד מידע, מכירות, תפעול, שירות ותביעות לפוליסת נסיעות חו"ל;
 - 1.3.1.4. נספח 4 – טופס התחייבות לשמירה על סודיות;
 - 1.3.1.5. נספח 5 – נוסח ערבות ביצוע;
 - 1.3.1.6. נספח 6 – דרישות אבטחת מידע.
 - 1.3.2. נספח ב – תצהיר המציע;
 - 1.3.3. נספח ג – שאלון למציע;
 - 1.3.4. נספחים ד – הצעת המחיר הוראות כלליות;

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

-
- 1.3.5. **נספח ד-1** – הצעה כספית (מצורף בנפרד בקובץ אקסל);
- 1.3.6. **נספח ה** – הליך תחרותי ממוכן ומתפתח;
- 1.3.7. **נספח ו** – טופס התחייבות לשמירה על סודיות ומינוי איש קשר;
- 1.3.8. **נספח ז** – תיקיית מידע הכוללת רקע על לאומית שירותי בריאות, היסטוריית ביטוח נסיעות לחו"ל ונתוני כמויות, פרמיה ותביעות כפי שהתקבלו מהמבטח הקיים;
- תיקיית המידע - תצורף בנפרד על גבי מזיה דיגיטלית, כמפורט בסעיף 1.5.**
- 1.4. את מסמך התנאים הכלליים למכרז ואת **נספחים ב'-ז'** למסמכי המכרז, ניתן להוריד מאתר האינטרנט של לאומית בכתובת: www.leumit.co.il (להלן - "האתר") או לקבלם בדוא"ל בפנייה ליחידת המכרזים של לאומית: michrazim@leumit.co.il.
- 1.5. מציעים פוטנציאליים המעוניינים לקבל את דיסק המידע המכיל נתונים כאמור ב**נספח ז**, יפנו בדוא"ל ליחידת המכרזים של לאומית בכתובת: michrazim@leumit.co.il.
- 1.5.1. יחידת המכרזים תשלח את תיקיית המידע באמצעות הודעת דואר אלקטרוני תוך שני ימי עבודה לכל היותר.
- 1.5.2. לאומית תעביר את מסמכי המכרז אך ורק לנציגים מטעם חברת ביטוח הרשומה בישראל והמסוגלת, על פניו, להגיש הצעה למכרז זה.
- 1.5.3. קבלת **נספח ז'** מותנית בחתימה מוקדמת על טופס התחייבות לשמירה על סודיות ומינוי איש קשר לפי הנוסח המצורף ב**נספח ו** להסכם, נספח א' למסמכי המכרז. כל הודעה לאיש הקשר תיחשב כהודעה ל"**משתתף במכרז**" ולמשתתף לא תהיה כל טענה, תביעה או דרישה בעניין זה.
- 1.6. כל המקבל את מסמכי המכרז יתייחס אליהם כאל חומר חסוי ולא יעשה בהם כל שימוש מלבד לצורך בחינת הגשת הצעה ו/או הגשתה.
- 1.7. לאומית רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בכל שלב משלבי המכרז, לבצע שינויים ו/או תיקונים במסמכי המכרז ו/או לפרסם הבהרות ועדכונים ביחס למכרז ומסמכיו, והודעות על כך יישלחו בדוא"ל לאנשי הקשר שמינו המציעים. **שימו לב: על המשתתפים מוטלת האחריות לעדכן את לאומית בכל שינוי בזהות איש הקשר או בפרטי ההתקשרות עמו.** הודעה שתישלח לכתובת הדוא"ל של איש הקשר, אשר נמסרה ע"י המציע, תחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום שליחתה.
- 1.8. **המועד האחרון להגשת הצעות למכרז - יום 11.8.2026 שעה 14:00.**
- 1.9. **שאלות הבהרה:**
- 1.9.1. שאלות הבהרה ניתן להעביר לא יאוחר מיום 21.7.2026 שעה 14:00.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

1.9.2. את שאלות ההבהרה יש להמציא ליחידת המכרזים באמצעות דוא"ל לכתובת יחידת המכרזים: michrazim@leumit.co.il. על המשתתף מוטלת האחריות לוודא דבר קבלת הדוא"ל על ידי יחידת המכרזים, ואין להסתפק אך ורק באישור אוטומטי על משלוח. את שאלות ההבהרה יש להעביר בקובץ excel, כולל עמודה בה מצוין הסעיף אליו מתייחסת השאלה, ועמודה בה מפורט תוכן השאלה או ההבהרה המתבקשת בפורמט:

מס"ד	מסמך	מס' סעיף	פרוט השאלה
מספר סידורי של השאלה	מכרז/ נספח X וכו',	מספר סעיף בלבד	

1.9.3. מענה מרוכז לשאלות ההבהרה יישלח למשתתפים במכרז בדוא"ל עד ליום 4.8.2026.

1.9.4. על אף האמור לעיל, לאומית רשאית לקיים, לפי שיקול דעתה הבלעדי, פגישות לצורכי הבהרה ו/או לפרסם הבהרות, ככל שידרשו ו/או ככל שתמצא לנכון, והודעה על כך תישלח למשתתפים בדוא"ל.

1.9.5. לא תשמענה הסתייגויות לאמור במסמכי המכרז, על נספחיו, אלא אם הועלו במסגרת שאלות הבהרה וההסתייגויות ואושרו ע"י ועדת המכרזים במענה לשאלות ההבהרה. לפיכך, נדרשים המשתתפים לוודא מראש את יכולתם לעמוד בתנאים ובדרישות המפורטים במסמכי המכרז, על נספחיו.

1.9.6. בפרק הזמן שבין פרסום המכרז לפרסום המענה לשאלות הבהרה, לאומית תהא רשאית לערוך שינויים ועדכונים במסמכי המכרז, על פי שיקול דעתה הבלעדי, והודעה על כך תישלח למשתתפים בדוא"ל.

1.9.7. אם יועבר למציעים נוסח מעודכן של מסמך כלשהו ממסמכי המכרז, על המשתתפים המגישים הצעה למכרז, לוודא כי הגישו את הצעתם על גבי הנוסח האחרון שנשלח. לאומית תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, בכפוף לדין ועל פי נסיבות המקרה, שלא לפסול מציעים אשר הגישו את הצעתם על גבי נוסח לא מעודכן של מסמך כלשהו ולהתייחס להצעה כאילו הוגשה על גבי הנוסח המעודכן.

1.10. על המשתתפים במכרז להביא בחשבון כי בכוונת לאומית לחתום עם הזוכה במכרז על הסכם בתוך פרק זמן של שבעה (7) ימים מיום ההודעה על הזכייה, ועליו להיערך לכך שאם יוכרז כזוכה במכרז, הוא יהיה ערוך להתחיל במתן השירותים, בהיקף מלא, בהתאם לכל הוראות נספח 3 – מוקד מידע, מכירות, תפעול, שרות ותביעות לפוליסת נסיעות לחו"ל וללא דיחוי, ביום הקובע: 1.11.2026.

1.11. לאומית שומרת לעצמה את הזכות לשנות את המועדים במכרז זה, לרבות המועד להגשת שאלות הבהרה, המועד למענה לשאלות הבהרה, והמועד האחרון להגשת הצעות למכרז, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי, והודעה על כך תישלח למציעים בדוא"ל.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

2. תנאי סף

2.1. על המציע לעמוד בכל אחד ואחד מתנאי הסף המפורטים להלן, ולהמציא אסמכתאות לעמידה בתנאי הסף:

2.1.1. המציע הוא חברת ביטוח המורשית לפעול בישראל על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

2.1.2. זה המציע מנהל ספרים כדן ובעל אישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.

2.1.3. המציע הינו בעל רישיון או אישור מטעם רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון לעסוק ולשווק בענף ביטוח נסיעות לחו"ל.

2.1.4. למציע יש למציע ניסיון רציף בישראל, ב-4 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, בהפעלת ביטוח נסיעות לחו"ל, כאשר ההיקף הכספי בתחום זה הינו לפחות 5 מיליון ₪ כולל מע"מ, בכל אחת מהשנים.

2.2. להוכחת עמידה בתנאי הסף המפורטים לעיל, יש למלא את טופס תצהיר המציע (**נספח ב'**) למסמכי המכרז) ולצרף אסמכתאות ו/או המלצות כנדרש **בנספח ג'**, השאלון למציע.

2.3. אם יצורפו ע"י המציע מסמכים לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף כלשהו, יהיו המסמכים אך ורק ראיה לכאורה לעמידת המציע בתנאי הסף הרלוונטי. אם יתברר כי למרות צרף המסמכים, המציע אינו עומד בתנאי סף כלשהו, תוכל לאומית לפסול את הצעת המציע על הסף.

2.4. תנאי הסף צריכים להתקיים במציע עצמו ולא בגוף אחר הקשור אליו.

3. פרטים ומסמכים לצורך בחינת ההצעה

3.1. **שאלון למציע** – המציעים נדרשים למלא את השאלון למציע, **נספח ג'** למסמכי המכרז, ולצרף את האסמכתאות אשר ברשימת האסמכתאות המפורטת בו.

3.2. **נציג המציע** – המציע יציין **בנספח ג'**, שם של איש קשר מול לאומית בכל הנוגע להליכי המכרז.

3.3. ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, לאפשר למציע, אשר לא צירף להצעתו מסמך או אסמכתא אחרת הנדרשים על פי תנאי מכרז זה, להשלים את המצאת הנ"ל ללאומית תוך פרק זמן קצוב שיקבע על ידה, ובלבד שהמסמך או האסמכתא כאמור, יהיו בעלי תוקף ותחולה נכון למועד האחרון שנקבע במכרז זה להגשת ההצעות.

4. הצעה כספית

4.1. המציע יגיש הצעה, כמפורט בטופס ההצעה הכספית, **נספח ד' וד-1** למסמכי המכרז.

4.2. על המציע למלא ב"טבלת הפרמיות" **בנספח ד-1** אך ורק את הצעת המחיר לפרמיית הבסיס לטווח הגילאים 31 – 40 ב"שאר העולם" (מסומן בכחול בשורה 9). ראו הגדרות **בנספח ד**.

4.3. את המחיר בהצעה יש למלא **בדולר ארה"ב**. ההצעה הזולה ביותר היא שתזכה במכרז.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

4.4. טבלת הפרמיות מבוססת על ההצעה שתוצע כאמור, כאשר עם מילוי ההצעה, יתעדכנו באופן אוטומטי הפרמיות הנקובות ביתר קבוצות הגיל וכן תוספת מצב רפואי קיים וכן תוספת מצב רפואי מיוחד (הנגזרים מהפרמיה שתיקבע) המופיעים בטבלה. הפרמיות שיהיו נקובות בדוח האקסל, לאחר הטמעת הצעת המציע, כאמור בסעיף 4.2 לעיל, יהיו הפרמיות שיגבו בפועל ממבוטחי לאומית, בהתאם לפוליסה שירכשו, בהתאם לגילם, ליעד נסיעתם, מצב בריאותם ובהתאם לריידרים הנוספים שירכשו על ידם.

4.5. בנוסף לטבלת הפרמיות, כולל נספח ד-1 בלשונית נפרדת "טבלת פרמיות ריידרים" לגביהם הפרמיות הנקובות יהיו קבועות ואלו הפרמיות אותן תהיה זכאית המבטחת לגבות ממבוטחי לאומית. לא ניתן לבצע התאמה ו/או שינוי של הסכומים הרשומים.

4.6. לאומית תהיה זכאית לקבלת החזר הוצאות מהמבטחת בהתאם לסך המירבי הקבוע בסעיף 14(ב) להוראות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח בריאות קבוצתי), תשס"ט – 2009.

4.7. **יובהר** – עובדי לאומית, כהגדרתם לעיל, יבוטחו בפוליסה קבוצתית נפרדת וישלמו פרמיה, כמפורט ב**נספח ד-1** למסמכי המכרז. **בגין עובדי לאומית, לא תיגבה לאומית החזר הוצאות** כהגדרתם בסעיף 4.6 לעיל.

4.8. את ההצעה הכספית (**נספח ד-1**) יש להוריד מאתר האינטרנט של לאומית (לשונית "מכרזים"), להדפיס ולצרף למסמכי המכרז יחד עם **נספח ד'** וכן נדרש לשמור את הקובץ על disk on key, אותו יש להכניס למעטפה אטומה וסגורה, לאחר שמולאו על ידי המציע.

4.9. אי הגשת הצעה כספית, אי השלמת מקום הטעון מילוי וכל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלול לגרום לפסילת ההצעה, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של לאומית. לחלופין, לאומית תהא רשאית להתעלם מכל שינוי או תוספת, או להשלים פרט חסר, לפי שיקול דעתה ובכפוף לדין.

4.10. על הצעת המחיר, לגלם את כל ההוצאות הכרוכות באספקת השירותים על פי מכרז זה, לרבות הוצאות הבטחת עמידת המציע בתנאי המפרט במשך כל תקופת התקשרותו עם לאומית ולרבות כל ההוצאות הכרוכות במישרין ו/או בעקיפין באספקת השירותים על פי מכרז זה, וההסכם המצורף לו, לרבות הוצאות פרסום ושיווק כמפורט בהסכם. מובהר כי המבטח לא יהא זכאי להחזר הוצאות בגין כל רכיב או פעולה שיעשה במסגרת ההתקשרות, אלא אם כן צוין אחרת במפורש בהסכם,

נספח א

5. הגשת הצעות

5.1. את ההצעה יש להגיש, כשהיא כוללת:

5.1.1. את כל מסמכי המכרז חתומים בחותמת וחותימת המציע, מלאים ושלמים, לרבות הנספחים למסמכי המכרז;

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

-
- 5.1.2. את כל האסמכתאות והמסמכים הנוספים שיש לצרף על פי תנאי המכרז ונספחיו.
- 5.1.3. **שימו לב: את ההצעה הכספית, נספח ד-1 (בקובץ קשיח ועל גבי disk on key) יש לצרף במעטפה סגורה ונפרדת, בתוך מעטפת ההצעה, והיא תיפתח רק לאחר בחינת תנאי הסף של המציעים במכרז.**
- 5.2. **את ההצעה יש להגיש ב- 2 עותקים זהים:** מקור והעתק. על גבי המקור תצוין המילה "מקור". את עותק המקור יש להגיש בקשיח, כולל חותמת וחתימת המציע על כל עמוד.
- 5.3. את ההצעה יש להגיש בתוך מעטפה סגורה היטב ולהמציא את המעטפה **במסירה ידנית בלבד** (לא לשלוח בדואר), לתיבת המכרזים שבמשרדי יחידת המכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3, ליד חדר 321), תל אביב, לפני המועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
- 5.4. ההצעה תעמוד בתוקפה למשך 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
- 5.5. אין להגיש יותר מהצעה אחת למכרז.
- 6. בחינת ההצעות**
- 6.1. ועדת המכרזים תבחן את ההצעות אשר יוגשו כדיון, כדלקמן:
- 6.1.1. בשלב הראשון – תיבחן עמידת המציע בכל תנאי הסף.
- 6.1.2. בשלב השני – תיפתח מעטפת ההצעה הכספית של המציעים שהצעותיהם עמדו בתנאי הסף ותיערך בחינה השוואתית בין ההצעות על פי המחיר בהצעת המחיר, **נספח ד-1**.
- 6.1.3. להצעת המחיר יהיה משקל של 100% בבחינת ההצעות.
- 6.2. **הליך תחרותי נוסף**
- 6.2.1. **תיחור נוסף ממוכן ומתפתח** – לאומית תהא רשאית, אך לא חייבת, להכריז על קיום הליך תיחור נוסף, ממוכן ומתפתח, בין המציעים אשר עמדו בכל תנאי הסף, כמפורט להלן **בנספח ה** או לבצע הליך תחרותי נוסף כאמור בסעיף 6.2.2 להלן. במקרה זה, תהווה הצעת המחיר הזולה ביותר את מחיר הפתיחה לשלב זה.
- 6.2.2. **תיחור מעטפות** – לאחר פתיחת מעטפות הצעות המחיר למכרז, ואם תחליט לאומית שלא לערוך הליך תיחור ממוכן ומתפתח, תהיה לאומית רשאית, אך לא חייבת, לפנות למציעים בהליך תחרותי נוסף ולאפשר להם לשפר את הצעתם הכספית באמצעות הגשתה מחדש לתיבת המכרזים במעטפה סגורה.
- 6.3. המציע אשר יעמוד בתנאי הסף והצעתו תהיה הזולה ביותר יוכרז כזוכה במכרז. מובהר, כי בכוונת לאומית לבחור **ספק זוכה אחד במכרז**.
- 6.4. אין בקביעת זוכה כלשהו במכרז כדי להטיל על לאומית חובה או הכרח להעניק למי שנקבע/ו כזוכה זכות להתקשרות עם לאומית בהיקף כלשהו. מובהר, כי ההתקשרות עם הזוכה נוגעת אך ורק

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

לשירותים נשוא המכרז, וכי לא תהיה להם כל זכות לאספקה של שירותים שונים מן המתואר במפרט.

6.5. לאומית תהא רשאית לדרוש מהמשתתפים, בכל עת, פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונה המלאה גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המציע והצעתו במסגרת שיקוליה, כאמור.

6.6. לאומית שומרת לעצמה את הזכות לתקן כל פגם ו/או כל טעות מכל סוג שהוא אשר תימצא בהצעה כלשהי והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של לאומית.

6.7. לאומית אינה מתחייבת לקבל הצעה כלשהי, והיא רשאית להודיע על ביטול המכרז.

7. מימוש

7.1. עם קביעת תוצאות המכרז, ובחירת ההצעה הזוכה במכרז, תימסר על כך הודעה בהודעת דוא"ל למשתתפים במכרז.

7.2. החל מיום ההודעה על הזכייה במכרז, יבצע הזוכה את כל הפעולות הדרושות לשם ביצוע ההסכם על פי המועדים הקבועים בו, ובכלל זה:

7.2.1. פגישת היכרות והתנעה מיד לאחר ההודעה על הזכייה ולא יאוחר מ- 7 ימים ממועד זה. במסגרת פגישה זאת יגבשו הצדדים, בין היתר, תכנית עבודה לרבות לוחות זמנים, אשר יבטיחו התחלת ההתקשרות ביום הקבוע. יובהר, כי במסגרת הפגישה על המבטח להבטיח השתתפותם של כל הגורמים הרלוונטיים לכל תחומי התפעול והשירות שכלולים בפוליסה.

7.2.2. קבלת אישור המפקח על הביטוח לפוליסה.

7.2.3. היערכות להענקת הכיסוי הביטוחי לכל חברי לאומית החל מהיום הקובע ואילך.

7.2.4. היערכות לביצוע כל השירותים הנדרשים לשם הענקת הכיסוי הביטוחי לפי ההסכם, **נספח א** למסמכי המכרז ונספחיו, החל מהיום הקובע ואילך.

7.2.5. התארגנות לביצוע כל הפעולות הנדרשות בהסכם ובנספח התפעול, השירות והמכירות אשר בהסכם.

7.3. **היום הקובע לתחילת הביטוח הוא 1.11.2026. תשומת לב המציעים ללוח הזמנים, ולצורך להיות מוכנים לתחילת מתן השירותים במועד זה.**

7.4. **חתימה על ההסכם:** לאומית תחתום על ההסכם עם הזוכה בכפוף להשלמת כל ההתאמות וביצוע כל השינויים לשביעות רצונה ובכפוף להעברת המסמכים הבאים:

7.4.1. **ערבות ביצוע** להבטחת קיום ההסכם על ידו בסך 300,000 ₪, אשר תעמוד בתוקפה למשך תקופת ההתקשרות.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

7.4.2. הצהרת הנהלת הזוכה כי לא אירע כל שינוי מהותי לרעה במצב הפיננסי של הזוכה או ביכולתו לעמוד בהתחייבויותיו על פי ההסכם ועל פי הפוליסה מהיום בו הגיש ההצעה במסגרת המכרז.

7.5. **משך ההתקשרות** – ההתקשרות עם הזוכה תהיה לתקופה של 5 שנים שתחילתה במועד הקובע, קרי: 1.11.2026. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות לאומית לבטל את ההתקשרות במקרה של הפרה יסודית או במקרה של הפרה שלא תוקנה או במקרה אחר, כאמור בהסכם ובהתאם לדין.

7.6. **מציע אשר לא יחתום על ההסכם ו/או ייסוג מהצעתו ו/או יפר את התחייבותו, או שתחליט ועדת המכרזים כי אינו מסוגל לעמוד בהתחייבויותיו לפי ההסכם, תהא לאומית רשאית לבטל את הזכייה במכרז, וזאת לאחר שניתנה למציע הודעה בה נדרש לתקן את מחדלו, והמציע לא תיקן את מחדלו תוך 7 ימים או מועד אחר אשר יקבע על ידי לאומית, לפי שיקול דעתה הבלעדי. אין באמור לעיל בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות לאומיות לסעדים נוספים ו/או אחרים על פי כל דין.**

8. שמירת זכויות

8.1. כל זכויות הקניין הרוחני במסמכי המכרז שמורות ללאומית והן מועברות למשתתפים במכרז לצורך הגשת הצעה למכרז בלבד. המשתתפים לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.

9. סמכות שיפוט

9.1. סמכות השיפוט בכל הנוגע להליכי מכרז זה, תהיה נתונה אך ורק לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל-אביב.

בכבוד רב,

ועדת המכרזים

לאומית שירותי בריאות

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח א' - נוסח ההסכם

הסכם

שנערך ונחתם בתל-אביב ביום ____ לחודש ____ 2026

לאומית שירותי בריאות

בין:

מרחוב שפרינצק 23, תל אביב

(להלן: "לאומית")

מצד אחד;

לבין:

(להלן: "המבטחת")

מצד שני;

- והואיל** ולאומית הינה קופת חולים כמשמעותה בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994;
- והואיל** והמבטחת הינה מבטח כמשמעו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), והיא מורשית על-פי דין לעסוק כמבטח בעסקי ביטוח בישראל;
- והואיל** ולאומית פרסמה מכרז מס' 7500/26 למתן שירותי ביטוח קבוצתי לנסיעות חו"ל לחברי לאומית שירותי בריאות וביטוח קבוצתי נפרד לעובדי לאומית אשר הינם חברי לאומית לרבות בן/בת זוג וילדים עד גיל 25 (גם אם אינם חברי לאומית) (להלן: "השירות" או "השירותים");
- והואיל** והמבטחת הגישה הצעה למכרז והצעתה נבחרה ע"י לאומית כהצעה הזוכה;
- והואיל** והמבטחת מצהירה כי היא בעלת רישוי, ידע, אמצעים, ניסיון ויכולת לספק את השירותים ברמה מקצועית גבוהה;
- והואיל** והצדדים מבקשים להסדיר את זכויותיהם וחובותיהם, כמפורט בהסכם זה להלן

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

1.1. המבוא להסכם זה והנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1.2. הסכם זה כולל את הנספחים הבאים:

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

-
- 1.2.1. נספח 1 – נוסח הפוליסה (מצורפת בנפרד);
- 1.2.2. נספח 2 – שאלון הצהרת בריאות ופרוטוקול חיתום למועמד לביטוח;
- 1.2.3. נספח 3 – מפרט מוקד מידע, מכירות, תפעול, שירות ותביעות לפוליסת נסיעות חו"ל;
- 1.2.4. נספח 4 – טופס התחייבות לשמירה על סודיות;
- 1.2.5. נספח 5 – נוסח ערבות ביצוע;
- 1.2.6. נספח 6 – דרישות אבטחת מידע;
- 1.2.7. נספח 7 – הצעת המבטחת לפרמיות הביטוח + טבלת פרמיות הריידרים (יצורף בהתאמה לנספחי ד-ו-1).
- 1.3. כותרות הסעיפים בהסכם זה הן לשם נוחיות והתמצאות בו בלבד ולא ישמשו לשם פרשנות ההסכם או איזה מהוראותיו.
- 1.4. האמור בלשון יחיד אף לשון רבים במשמע וכן להיפך, לשון זכר כולל לשון נקבה ולהפך, והכול אם לא נקבע במפורש אחרת בגוף ההסכם.
- 1.5. בכל מקרה של סתירה בין הוראות ההסכם זה לבין הוראות הפוליסה או איזה מהנספחים להסכם, יפורשו ההסכם הפוליסה ויתר הנספחים, באופן בו תגברנה ההוראות המטיבות עם המבוטחים, בכפוף לכל דין.
- 1.6. משמעו של כל ביטוי בהסכם זה, תהיה כאמור בהסכם זה, על נספחיו או בפוליסה, נספח 1, או כאמור בהסדר התחיקתי.
2. **ההתקשרות**
- 2.1. המבטחת תאפשר הצטרפות לביטוחים, בהתאמה, כמפורט להלן:
- 2.1.1. **מבוטח לאומית**, נכון למועד רכישת הפוליסה;
- 2.1.2. עובדי לאומית, אשר הינם חברי לאומית נכון למועד רכישת הפוליסה, לרבות בן/בת זוג וילדים עד גיל 25 (גם אם אינם חברי לאומית) (להלן: "עובד לאומית").
- להלן ביחד "חברי לאומית".
- 2.2. אופן ההצטרפות לביטוחים יהיה בהתאם לאפשרויות המפורטות בנספח 2 ובהתאם להוראות נספח 3, המצורפים להסכם זה.
- 2.3. הליך בקשת ההצטרפות לביטוח יהיה אך ורק בהתאם לשאלון הבריאות המפורט בנספח 2.
- 2.4. החלטות החיתום של המבטחת, לגבי מי מהמועמדים לביטוח, יהיה אך ורק כמפורט בפרוטוקול החיתום המפורט בנספח 2.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

כל המבוטחים יבוטחו בהתאם לפוליסה המצורפת **נספח 1** להסכם זה, כפי שתעודכן, בהסכמת הצדדים, מעת לעת כמפורט בהסכם זה (להלן: "הפוליסה").

2.5. השירותים שיוענקו למועמדים לביטוח ולמבוטחים (מכירות, שירות תביעות וכיו"ב) יוענקו בהתאם לכללים המפורטים ב**נספח 3**, המצורף להסכם זה.

2.6. מוסכם כי במקרה בו עקב הוראת חוק, תקנה או הוראה של רשות מוסמכת, תהא הוראה מהוראות הסכם זה בלתי חוקית, היא תבוטל, והצדדים ימשיכו לקיים את ההסכם בשינויים הנדרשים. עם זאת, במקרה ויהיה מדובר בשינוי מהותי בהסכם, ידונו הצדדים במשותף בהשלכות השינוי ובהתאמות הנדרשות בגין שינוי זה, ככל ונדרשות ויפעלו על מנת להגיע להסכמות בעניין זה. ככל ולא תגובשנה הסכמות כאמור, יהא כל אחד מהצדדים רשאי לסיים את ההסכם תוך מתן הודעה בכתב חודשיים מראש.

2.7. מוסכם כי לא יהיו כל בקשות לשינויים בפוליסה המעודכנת ולא ייעשו בה שינויים כלשהם, אלא עקב שינויים ברגולציה המחייבים שינוי כאמור, או בהתאם להסכמת הצדדים.

3. הצהרות והתחייבויות המבטחת

המבטחת מצהירה ומתחייבת כדלקמן:

3.1. הינה חברת ביטוח המורשית לפעול בישראל על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הפיקוח");

3.2. יש בידה כעת, ויהיו בידה במהלך כל תקופת ההתקשרות, כל ההיתרים, הרישיונות והאישורים הנדרשים על פי דין לשם מתן השירותים וקיום התחייבויותיה כאמור בהסכם זה, על נספחיו;

3.3. היא בעלת כל הכישורים, המומחיות, הידע והניסיון המקצועי לרבות האמצעים הטכנולוגיים והלוגיסטיים, כוח אדם מקצועי ומיומן, הכול כפי שדרוש לשם קיום כל התחייבויותיה על פי הסכם זה, על נספחיו, לרבות הפוליסה, **נספח 1** להסכם זה; שאלון הצהרת בריאות ופרוטוקול חיתום למועמד לביטוח, **נספח 2** להסכם זה; ומפרט מוקד מידע, מכירות, תפעול, שירות ותביעות לפוליסת נסיעות חו"ל המפרט, **נספח 3** להסכם זה, ברמה מקצועית גבוהה ביותר;

3.4. תפעל בנאמנות מרבית כלפי המבוטחים והכל על פי הוראות הסכם זה, הפוליסה ובכפוף להוראות ההסדר התחיקתי;

3.5. לא חלה על המבטחת כל מניעה חוזית חוקית או אחרת כלשהי לקיום התחייבויותיה בהתאם להסכם זה במלואן ובמועדן ו/או להתקשרותה בהסכם זה.

3.6. ידוע למבטחת כי לאומית אינה רשאית לעסוק בתיווך בביטוח ואינה מחויבת להפנות אליה מבוטחים חדשים וכי צירוף מבוטחים יעשה על ידי המבטחת ובאחריותה בהתאם להוראות הסכם זה, על נספחיו, תוך שמירה מלאה על כל הוראות ההסדר התחיקתי והוראות הפוליסה וכי לא תהיה לה כל טענה, תביעה ו/או דרישה בעניין זה כלפי לאומית או כל מי שפועל מטעמה או בשמה;

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

3.7. המבטחת מתחייבת לבטח את חברי לאומית, כהגדרתם לעיל, שיחפצו בכך, בביטוח נסיעות לחו"ל על פי הפוליסה, לשאת באחריות מלאה לשירות בכל הנוגע לביטוח ולתביעות על פי הפוליסה ומכוחה ולשאת בתגמולי הביטוח עפ"י הפוליסה. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי ללאומית אין תמיד מידע על מידת הקרבה של בני המשפחה של עובדי לאומית, ולכן המכירה תתבצע ע"פ המידע שימסרו המבקשים לרכוש את הפוליסה;

3.8. המבטחת מסכימה ומתחייבת בזה ליטול על עצמה את הייצוג של לאומית, בכל תביעה ביטוחית מכוח הפוליסה שתוגש על ידי מי מהמבוטחים כנגד המבטחת ולאומית יחד כנתבעות, למעט במקרה שיוסכם כי מתקיים ניגוד עניינים בין עניינה של לאומית לבין עניינה של המבטחת שאינו מאפשר ייצוג משותף כאמור; המבטחת תישא בהוצאות הייצוג של לאומית וכן בכל הוצאה כספית שתושט על לאומית בפסק דין או בפשרה.

3.9. היא בעלת הניסיון, הידע, כח אדם המיומן, התשתית (לרבות פיתוח מימשק עם מערכות לאומית), ויתר האמצעים הנדרשים לקבל על עצמה את כל התחייבויותיה בהסכם זה ולבצעם במהלך כל תקופת ההסכם.

4. הצהרות והתחייבויות לאומית

לאומית מצהירה ומתחייבת בזאת ליתן למבטחת ו/או למבוטחים את השירותים כדלקמן:

4.1. **הקמת ממשק חיווי של המאשר את המועמד לביטוח כחבר לאומית/פרסונל לאומית ו/או חייל**

[לתיקון אדל]

4.2. לאומית מצהירה כי היא עונה להגדרת בעל הפוליסה לפי סעיף 2 ו-3 ו-15 להוראות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח בריאות קבוצתי), תשס"ט-2009.

4.3. מסירת מידע על הביטוח והמבטחת באתר האינטרנט של לאומית וכן באתר הפנימי המיועד לעובדי הקופה.

4.4. כל שירות אחר ו/או נוסף הדרוש לשם הניהול האדמיניסטרטיבי וקיום התחייבות לאומית על פי ההסכם זה.

5. תקופת ההסכם

5.1. ההסכם זה יעמוד בתוקפו למשך 5 שנים מהמועד הקובע (1.11.2026).

5.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, כעבור שנה מיום חתימת ההסכם, רשאית לאומית להביא הסכם זה לידי ביטול בכל עת ומכל סיבה שהיא, על ידי הודעה בכתב של 150 יום מראש.

6. פעולות שיווק ופרסום

6.1. בנוסף לאמור בנספח 2 להסכם זה, המבטחת מתחייבת להשקיע בפעולות פרסום ושיווק הפוליסה סכומים כדלקמן:

6.1.1. בשנת ההתקשרות הראשונה (שתחילתה במועד הקובע) – סך של 500,000 ₪.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

- 6.1.2. החל משנת ההתקשרות השנייה – הסכום יעמוד על 10% מהיקף הפרמיה שנגבתה במחצית השנה שקדמה למועד הבדיקה, ולכל היותר 500,000 ₪ לשנה.
- 6.2. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 6.1 לעיל, לאומית תהא רשאית לקבוע את היקף השימוש בתקציב, ואת מועדי ואופן השימוש בו כמפורט להלן:
- 6.2.1. המבטחת תישא לבדה במלוא עלויות הפרסום, השיווק וההסברה של הביטוח על פי הסכם זה, בין אם נעשו על ידה ובין אם נעשו באמצעות משרד פרסום מטעם לאומית ו/או באמצעות לאומית, על פי החלטתה הבלעדית של לאומית. יובהר כי משרד הפרסום ייבחר על ידי לאומית.
- 6.2.2. ללאומית תהא הזכות להשתמש בתקציב השיווק בכל מועד במהלך תקופת הביטוח.
- 6.2.3. לאומית תהא רשאית להורות למבטחת להעביר תקציבים משנת התקשרות אחת לאחרת.
- 6.2.4. בכל מקרה, סכום מתוך תקציב השיווק, שלא נוצל במהלך שנה מסוימת, יתווסף לסכום הפרסום בשנים שלאחר מכן.
- 6.2.5. מובהר כי הוצאות אחרות להן נדרשת המבטחת לפי הסכם זה (כגון: אתר אינטרנט ומכירות) לא יחשבו כחלק מתקציב השיווק.
- 6.2.6. לאומית תהא רשאית להשתמש בכל יתרת תקציב השיווק מכל שנות הביטוח הקודמות (להלן: "**התקציב העודף**"), עד חצי שנה לפני סיום ההתקשרות, למעט במקרה של החלטה על הארכת ההתקשרות עם אותו מבטח, שאז יועבר התקציב העודף לשימוש במהלך תקופת ההארכה.

7. נהלי עבודה

- 7.1. כל אחד מן הצדדים ימנה נציגים מטעמו לשם יישום ההסכם.
- 7.2. כל תביעה של מבטח בקשר למימוש הפוליסה תיבדק על ידי המבטחת לאור הכיסוי הביטוחי בפוליסה.
- 7.3. לאומית תהיה רשאית לבדוק ולדרוש בחינה נוספת של מדיניות קבלה לביטוח ו/או מדיניות התביעות ו/או מקרה ספציפי של דחייה ככל שהיא סבורה שהדבר לא תואם את הפוליסה או הנספחים המצורפים להסכם זה ו/או להוראות הדין.
- 7.4. האחריות לגביית הפרמיה מחברי לאומית הינה של המבטחת. גביית הפרימה תעשה בחשבון בנק ייעודי.
- 7.5. המבטחת מתחייבת לגבות את הפרמיה בגין הפוליסות נשוא הסכם זה במהלך כל תקופת ההסכם, בכרטיס אשראי בלבד.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

7.6. פרמיות הביטוח שייגבו ע"י המבטחת, החזר תשלומים לחבר לאומית ותשלומים לחבר לאומית על פי הפוליסה יהיו כולם בשקלים חדשים, בהתאם לשער הדולר היציג ביום ביצוע הפעולה הרלוונטית.

7.7. תגמולי הביטוח יועברו על ידי המבטחת למבוטח חבר לאומית בהתאם לנוהלי המבטחת, כפי שיהיו מעת לעת ובכפוף לכל דין.

7.8. מובהר בזאת כי חיילים משוחררים, לרבות משירות קבע ובנות שירות לאומי, אשר טרם חלפו 18 חודשים מיום שחרורם, זכאים להטבה חד פעמית של ביטוח נסיעות לחו"ל ללא עלות למשך תקופה מצטברת של עד 3 חודשים, במסגרת כיסוי בסיסי וכן כיסוי לאיתור וחילוץ, וכן כיסוי נוסף לכבודה. למען הסר ספק, ההטבה ניתנת למימוש פעם אחת בלבד, ולא ניתן לפצלה או לממשה במספר נסיעות נפרדות.

7.9. למען הסר ספק, מובהר ומוסכם בזה כי לא יבוטלו פוליסות לאחר מועד היציאה לחו"ל, למעט במקרה שהביטול נעשה לאחר שהמבוטח הוכיח כי לא נסע.

7.10. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, המבטחת תעביר ללאומית דוחות שוטפים הכוללים נתונים על מכירות, גבייה, תביעות וכיו"ב פרטים רלוונטיים. הדוחות ישלחו ע"י המבטחת פעם בשנה אלא אם כן לאומית תבקש לקבל את הדוחות מידי 6 חודשים.

7.11. כל אחד מן הצדדים מתחייב להביא בכתב לידיעת הצד האחר כל עובדה או ידיעה אשר הגיעה או נמצאת בידיעתו, מייד עם הגיעה לידיעתו, ואשר עשויה להשפיע על חבות הצד האחר בהתאם לפוליסה ו/או בהתאם להוראות הסכם זה.

7.12. למען הסר ספק, מובהר בזה כי הסמכויות דלהלן אינן כלולות במסגרת הרשאתה של לאומית והן יישארו בסמכותה הבלעדית של המבטחת:

7.12.1. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 7.3 לעיל, אישור כיסוי תביעות וכל פעולה הקשורה בהגשת תביעה ו/או ניהול תביעה.

7.12.2. ניהול הליכים ו/או בורריות בשם המבטחת, בהליך משפטי או מעין משפטי כלשהו.

7.13. מובהר ומוסכם בזאת כי לאומית תהא רשאית לבקר, בין בעצמה ובין על ידי מי מטעמה, את רישומי ודוחות המבטחת בכל הקשור לביטוחים מושא ההסכם. המבטחת מתחייב להציג בפני לאומית, לאחר תיאום זמן סביר מראש, כל מידע בקשר עם הביטוחים מושא ההסכם, ולרבות, הסכמים, מסמכים, מידע מקוון, רשומות וכדומה.

8. ממשקים

8.1. לאומית תעמיד לרשות המבטחת שאילתת און-ליין לצורך בירור סטטוס החברות של חבר לאומית לרכישה, לצורך בירור זכאות רכישת הפוליסה.

8.2. לאומית תהיה רשאית לדרוש שהמכירה תיעשה תוך כניסה מהאזור האישי באתר לאומית.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

8.3. באשר לעובדי לאומית, המכירה תתבצע בשני אופנים: מתוך לינק ממערכת פנימית של עובדי לאומית או בשיחה למוקד, תוך ציון העובדה כי מדובר בעובד לאומית.

9. תמורה

9.1. בתמורה למתן השירותים, תשלם המבטחת ללאומית החזר הוצאות בהתאם לסך המירבי הקבוע בסעיף 14(ב) להוראות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח בריאות קבוצתי), תשס"ט-2009.

9.2. החזר הוצאות לא ישולמו בגין ביטוחים שנרכשו ע"י עובדי לאומית, כהגדרתם לעיל.

9.3. התמורה כמפורט בסעיף זה לעיל הינה מלאה וסופית ולאומית לא תהיה זכאית לכל תמורה נוספת ו/או אחרת בגין מתן השירותים למבטחת כאמור בהסכם זה.

10. איסור העברת זכויות

10.1. חובות וזכויות הצדדים על פי הסכם זה או איזו מהן, אינן ניתנות להמחאה ו/או להסבה ו/או לשעבוד ו/או להעברה בכל דרך שהיא, בשלמות או בחלקים, לצד ג' כלשהו, אלא בהסכמת הצד השני מראש ובכתב ובהתאם לתנאי ההסכמה.

10.2. סעיף זה הינו סעיף עיקרי והפרתו או הפרה של איזה מהוראותיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

11. יחסי הצדדים

11.1. אין ולא יהיו בין לאומית לבין המבטחת יחסי עובד ומעביד. המבטחת לא תחוב ללאומית כל חוב שחב מעביד לעובדו, ולאומית לא תחוב למבטחת ו/או למי מעובדיה כל חוב שחב מעביד לעובדו.

11.2. המבטחת מצהירה בזאת כי כל האנשים שיועסקו על ידה לצורך מתן השירותים יחשבו לכל צורך כעובדיה ו/או שלוחיה, ולא יחשבו כעובדיה ו/או שלוחיה של לאומית, במישרין או עקיפין, ויועסקו על ידי המבטחת, על חשבונה בלבד, ועליה תחול האחריות לגבי תביעותיהם הנובעות מיחסיהם עמה.

11.3. מבלי להמעיט מכלליות האמור לעיל, במידה שיקבע ע"י טריבונאל משפטי כלשהו כי נתקיימו יחסי עובד מעביד בין לאומית לבין המבטחת ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה ולאומית תחויב בתשלום כלשהו, תשפה המבטחת את לאומית בסכום ששולם על ידי לאומית מיד עם דרישה, לרבות הוצאות משפט, ובלבד שניתנה למבטחת האפשרות הסבירה להתגונן או להצטרף להליך המשפטי

12. שמירת סודיות

12.1. הצדדים מתחייבים לשמור בסודיות גמורה כל מידע הקשור לצד השני ו/או מידע שהגיע לידיהם במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה ו/או עם התוכנית ולעשות בו שימוש לצורכי קיום התחייבויותיו על פי הסכם זה בלבד. מבלי לגרוע מכלליות האמור מתחייבים הצדדים לא

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

להעביר, לא לעשות שימוש ולנקוט בכל האמצעים הדרושים לשם מניעת אובדנו או הגעתו של המידע לאחר, שלא כדין ו/או שלא בהתאם לתנאי הסכם זה, בין בתקופת ההסכם ובין לאחר סיומו או פקיעתו מכל סיבה שהיא.

לצרכי הסכם זה, "מידע" – מידע מכל מין וסוג שהוא לרבות כל ידיעה, כל מסמך, בין בנייר ובין באמצעי מגנטי וכדומה, וכן כל העתק של מידע כאמור.

12.2. מובהר בזה כי המבטחת לא תעשה כל שימוש במאגרי הנתונים הנוגעים לחברי לאומית לכל מטרה שהיא אשר איננה נובעת מהוראות הסכם זה, ובכלל זה לצורך שיווק פוליסות ו/או מוצרים נוספים לחברי לאומית, בין באמצעות דיוור ישיר ובין בכל דרך אחרת.

12.3. במהלך כל תקופת הביטוח, לרבות תקופות ההארכה תהא המבטחת מנועה לפנות לחברי לאומית, במישרין ו/או בעקיפין, בכל עניין שהוא אשר אינו נובע ממחויבויותיה על פי הסכם זה ו/או על פי הפוליסה אלא באישור מראש ובכתב של לאומית.

למען הסר ספק, מובהר בזה כי האמור בסעיף זה לעיל לא יחול על מבוטחים ו/או מוטבים אשר היו מבוטחים ו/או מוטבים של המבטחת טרם החתימה על תוספת זו, וכן על מבוטחים ו/או מוטבים ו/או לקוחות אחרים של המבטחת אשר שמוותיהם הגיעו לידי המבטחת ו/או לרשותה, ממקור אחר כדין, אף לאחר חתימת תוספת זו.

13. אחריות ושיפוי

13.1. המבטחת תישא באחריות המלאה והבלעדית לקיום התחייבויותיה על פי תנאי הסכם זה, לרבות תנאי הפוליסה וחובות המבטח הנובעות ממנה, ולכל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה ו/או חיוב כלשהם מצד מבוטח או צד שלישי אחר כלשהו בקשר עם התחייבויות המבטח על פי ההסכם ו/או הפוליסה, לרבות בקשר עם הכיסוי הביטוחי (או בקשר להיעדר כיסוי ביטוחי) על פי תנאי הסכם זה ו/או הפוליסה, ולרבות כל אחריות בגין נזק, הפסד או הוצאה שיגרמו ללאומית ו/או למי מטעמה ו/או לכל מבוטח על פי הביטוח מחמת פעולה או מחדל של המבטחת, ככל שאחריות זו חלה על המבטחת על פי ההסכם או על פי כל הדין.

13.2. מוסכם בזאת כי לאומית לא תישא בשום מקרה באחריות שילוחית למעשיה ו/או עוולותיה ו/או מחדליה של המבטחת ו/או עובדיה ו/או שלוחיה ו/או מבטחי המשנה שלה ו/או מי מטעמה. המבטחת תשפה את לאומית על כל נזק ו/או הוצאה כספית (לרבות הוצאות משפטיות) שיגרמו ללאומית בגין התרשלות המבטחת, כל מבטח משנה שלה ו/או מי מטעמם, כאמור לעיל, ו/או בגין הפרת חובה חקוקה מצד מי מהם או בגין הפרת הסכם זה או הפוליסה, וכן בגין כל תביעה או דרישה שתופנה כנגד לאומית בקשר עם הפוליסה ו/או בקשר לחבות המבטחת על פי הסכם זה ו/או בקשר לחבות המבטחת על פי הפוליסה.

13.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תביעות משפטיות אשר יוגשו נגד המבטחת בכל הנוגע לפוליסה יטופלו באופן בלעדי על ידה ועל חשבונה הבלעדי. נתבעה לאומית ו/או צורפה להליך התביעה, תנהל המבטחת, לבקשת לאומית, את ההליך בשמה. דרשה לאומית לשכור עבודה ייצוג משפטי

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

עצמאי, תישא המבטחת במלוא שכר היועצים המשפטיים של לאומית, בעלות סבירה ומקובלת, ותדאג לכך שיועציה המשפטיים ישתפו פעולה עם יועציה המשפטיים של לאומית. מובהר כי המבטחת לא תתפשר או תודה בשם לאומית, ולא תחתום בשמה על הסדר, פשרה או הודאה כלשהם ללא הסכמה מראש ובכתב של לאומית.

13.4. הוראות סעיף 13.3 לעיל יחולו גם מקום בו עילת התביעה או חלק ממנה היא בגין מעשה או מחדל של לאומית או מי מטעמה.

14. ערבות ביצוע

14.1. להבטחת ביצוע כל התחייבויותיה על פי מסמכי הסכם זה, על נספחיו, מתחייבת המבטחת להמציא, עם חתימת הסכם זה, ערבות בנקאית אוטונומית, לטובת לאומית, אשר תהיה בתוקף לפרק זמן של 62 חודשים ממועד החתימה על ההסכם, בסך של 300,000 ₪ (שלוש מאות אלף שקלים חדשים). הערבות תהיה צמודה למדד הידוע במועד חתימת ההסכם.

15. תחולת סעיפי ההסכם לאחר סיום ההתקשרות

15.1. מבלי לגרוע מהוראות הסכם זה לגבי תחולתם של סעיפים לאחר מועד סיום ההתקשרות, המבטחת מתחייבת כי גם לאחר תום תקופת ההתקשרות, תמשיך להעניק כיסוי ביטוחי לכל חבר לאומית שרכש אצלה פוליסה לפני תום תקופת ההתקשרות. המבטחת תהיה חייבת בתמורה ללאומית, כאמור בהסכם זה, על כל פרמיה שנגבתה עד למועד סיום ההתקשרות, גם אם חבר לאומית מצוי עדיין בחו"ל והפוליסה פעילה.

16. הפרת ההסכם

16.1. הפרה המבטחת את הסכם זה, הפרה יסודית, רשאית לאומית לסיים באופן מיידי את ההתקשרות עם המבטחת, או לתת למבטחת הודעה, כי ההסכם יפקע אם לא תתוקן ההפרה היסודית בתוך 7 ימים. לא תוקנה ההפרה היסודית בתקופה שצוינה בהודעה, תפקע ההתקשרות על פי הסכם זה מיד עם תום תקופה זו, אלא אם הודיעה לאומית כי היא מאריכה את התקופה לתיקון ההפרה או כי היא חוזרת בה מרצונה לבטל את ההסכם. מובהר בזאת, כי אין במעשה או במחדל בקשר לאמור בסעיף זה כדי למנוע או לגרוע מזכותה של לאומית לתבוע מהמבטחת כל סעד אחר לו היא זכאית על פי כל דין ו/או הסכם.

16.2. מבלי לגרוע מיתר תנאי הסכם זה וזכויות לאומית על פיו ועל פי כל דין, הפרת אחד מהסעיפים הבאים או תנאי מתנאיו יהווה הפרה יסודית של הסכם זה: 2, 3, 6, 7, 10, 12 ו-14.

16.3. מובהר בזאת, כי לאומית תהא רשאית לסיים את ההתקשרות בגין הפרת הוראה כלשהי בהסכם זה, גם אם אינה הפרה יסודית, אם נתנה התראה בכתב למבטחת על כך כי בוצעה הפרה וכי עליה לתקן את ההפרה בתוך פרק זמן שיוגדר בהתראה, שלא יפחת מ-30 (שלושים) ימים. לא תיקנה המבטחת את ההפרה בתוך פרק הזמן האמור, תפקע ההתקשרות על פי הסכם זה בתום פרק הזמן האמור.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

16.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תהיה לאומית רשאית לסיים את ההסכם באופן מידי מבלי להעניק למבטח תקופת תיקון כלשהי בקרות כל אחד מהאירועים הבאים:

16.4.1. התקבלה על ידי המבטחת החלטה על פירוק, כינוס נכסים, הליך פשיטת רגל או רה-ארגון או הגעה להסדר עם נושים במסגרת פשיטת רגל או כינוס נכסים.

16.4.2. ניתן צו, קבוע או זמני, או נעשתה כל פעולה אחרת על ידי גוף כלשהו לפירוק, כינוס נכסים, הליך פשיטת רגל או הגעה להסדר עם נושים של המבטחת או של איזה מנכסיה במסגרת פשיטת רגל או כינוס נכסים וההליך או הבקשה כאמור לא בוטלו בתוך 30 יום ממועד מתן הצו.

16.4.3. מונה מפרק, כונס, נאמן או מנהל מיוחד למבטחת או בגין נכס מנכסיה.

16.4.4. גוף כלשהו הגיש בקשה למינוי מפרק, כונס, נאמן או מנהל מיוחד למבטחת או בגין נכס מנכסיה, והבקשה לא הוסרה תוך 30 יום ממועד הגשתה.

16.4.5. נפתחו הליכי הוצאה לפועל, הוטלו עיקולים משמעותיים או אירעה כל פגיעה משמעותית אחרת בנכס מהותי של המבטחת ואלה לא הוסרו או בוטלו תוך 14 יום מהתרחשותם.

17. קיזוז

17.1. לאומית והיא בלבד תהא רשאית לקיזז כל סכום אשר המבטחת חבה לה במסגרת הסכם זה ו/או הפוליסה כנגד סכומים המגיעים למבטחת והמצויים בידי לאומית, בכפוף למתן הודעה מראש למבטחת.

18. סמכות שיפוט

לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל-אביב מוקנית סמכות שיפוט ייחודית לדון בכל עניין הנוגע להסכם זה.

19. שונות

19.1. הסכם זה ממצה את מכלול ההסכמות בין הצדדים. כל הסכם ו/או הסכמה אחרת הקודמים למועד חתימת הסכם זה בטלים ומבוטלים.

19.2. מובהר כי כל האמור בהסכם זה כפוף להוראות כל דין, לרבות הוראות רשות מוסמכת.

19.3. שום ויתור שיוותר צד למשנהו במקרה מסוים לא ייחשב תקדים ו/או ראייה להסכמה לויתור כזה במקרה אחר, ולא ילמדו ממנו גזירה שווה.

19.4. כתובות הצדדים הינן כמפורט במבוא להסכם זה כל עוד לא הודיע צד למשנהו על שינוי כתובתו. כל הודעה שתשלח בדואר רשום על ידי כל צד למשנהו בהתאם לכתובות הרשומות בתחילת הסכם זה, תיחשב כאילו הגיע לתעודתה לאחר 72 שעות מעת מסירתה בסניף הדואר.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המבטחת

לאומית שירותי בריאות

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח 1 להסכם - נוסח הפוליסה

[מצורף בנפרד]

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח 2 להסכם - שאלון הצהרת בריאות

ופרוטוקול חיתום למועמד לביטוח

עקרונות למילוי הצהרות הבריאות

1. הצהרת הבריאות להלן תהיה ממוחשבת באופן לפיו כל השאלות הנשאלות וכל תשובות המועמד לביטוח (בין אם מולאו על ידו בשאלון דיגיטלי או נשאלו על ידי נציג חברת הביטוח) יקבלו חיווי ממוחשב הניתן לתייעוד, שמירה ושליפה עתידית, במקרה הגשת תביעה בקרות מקרה ביטוח.
2. המבטחת לא תעשה שימוש, בתהליך מילוי שאלון הצהרת הבריאות, במידע רפואי הקיים אצלה ו/או שהגיע לידיעתה, או לידי מי מטעמה, אם אינו כלול, באופן מפורש, בשאלון הצהרת הבריאות.
3. המבטחת אינה רשאית לשנות או להוסיף, בכתב או בעל-פה, שאלות ו/או שאלות משנה לשאלות הכלולות בשאלוני הצהרת הבריאות.

עקרונות ביצוע החיתום

1. המועמדים לביטוח, שיבקשו לרכוש פוליסת נסיעות לחו"ל, יחויבו במילוי שאלון הצהרת בריאות, המצורף לנספח זה, כחלק בלתי נפרד ממנו.
2. קבלה או דחייה של כל מועמד לביטוח תתבצע אך ורק על סמך השאלות הכלולות בהצהרת הבריאות ובהתאם להוראות החיתום האמורות להלן.
3. בביצוע תהליך קבלת החלטות החיתום, המבטחת לא תעשה שימוש במידע רפואי הקיים אצלה ו/או שהגיע לידיעתה, או מי מטעמה, אם אינו כלול, באופן מפורש, בשאלוני הצהרת הבריאות.
4. רק הנחיות החיתום המפורטות בנספח זה, יחייבו את המבטחת לעניין קבלת ההחלטה לדחייה או קבלת המועמד לביטוח ולצורך ברכישת הרחבה (ריידר) "מצב רפואי קיים" או ברכישת הרחבה (ריידר) "מצב רפואי מיוחד" ושיכו לטבלאות הפרמיה ותוספות לפרמיה, אותן תהיה המבטחת רשאית לגבות מהמבוטח.
5. תשובות המועמד לביטוח לשאלון הצהרת הבריאות, יספקו למבטחת מידע רפואי מהותי, מטעמו של המועמד לביטוח, אשר על-פיו תתקבל, על ידי המבטחת, החלטה חיתומית, אשר תשייך את המועמד לביטוח לאחת מארבע הקבוצות כדלהלן:
 - 5.1. קבלה לביטוח בתנאים רגילים;
 - 5.2. קבלה לביטוח בכפוף לרכישת תוספת הרחבת "מצב רפואי קיים";
 - 5.3. קבלה לביטוח בכפוף לרכישת תוספת הרחבת "מצב רפואי מיוחד";
 - 5.4. דחיית קבלה לביטוח עקב אי התאמה חריגה ומהותית לרכישת תוספת הרחבה (ריידר) "מצב רפואי מיוחד".

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

6. החלטה חיתומית המשייכת את המועמד לביטוח לאחת משלוש הקבוצות האמורות לעיל (סעיפים 5.1-5.3) תתורגם, בזמן אמת, להצעת מחיר, מטעם המבטח, בה תהיה נקובה תקופת הביטוח המקסימלית, תקרת הכיסוי המקסימלית והפרמיה הנדרשת, בהתאם להוראות הפוליסה.
7. החלטה חיתומית בדבר דחיית המועמד לביטוח מקבלה לביטוח (סעיף 5.4 לעיל) תחייב הפקת מסמך דחייה וציון אי ההתאמה החריגה והמהותית אשר עקב קיומה לא התאפשרה קבלתו לביטוח זה.

שאלון הצהרת בריאות ופרוטוקול חיתום משולב

-כל האמור בלשון זכר אף בלשון נקבה במשמע-

הסבר להנחיות החיתום המשולבות במסמך

1. שאלון הצהרת הבריאות מורכב מ- 3 פרקים נפרדים. סדר הפרקים נתון לשיקול דעתו של המבטח.
2. על המבוטח לענות על כל השאלות הכלולות ב-3 חלקי השאלון הרפואי.
3. החלטות החיתום של המבטח, הקבועות בתום כל אחד מ- 3 חלקי השאלון, מתייחסות לאותו פרק בלבד.
4. החלטות החיתום הסופית של המבטח, לגבי המועמד לביטוח, תתקבל רק בתום מילוי כל 3 פרקי שאלון הצהרת הבריאות ושילוב שלוש החלטות החיתום, שהתקבלו בכל אחד מהפרקים.
5. החלטות החיתום המחמירה ביותר, מבין שלוש החלטות החיתום, תהיה ההחלטה הקובעת, לגבי אותו מועמד לביטוח.
6. ענה המועמד לביטוח בחיוב לשאלה בשאלון הצהרת הבריאות, תפעל המבטח על פי ההנחיה להמשך מילוי שאלון הצהרת הבריאות ו/או קביעת החלטה חיתומית בהתאם.
7. ענה המועמד לביטוח בשלילה לשאלה בשאלון הצהרת הבריאות תפעל המבטח על פי ההנחיה להמשך מילוי שאלון הצהרת הבריאות ו/או קביעת החלטה חיתומית בהתאם.
8. מועמד לביטוח שאינו יודע את התשובה לשאלה ו/או אינו בטוח בהגדרת מצבו הרפואי, יפנה למוקד המבטח לשם מילוי השאלון הרפואי מול נציג מוקד המבטח ו/או המצאת חומרים רפואיים, מטעמו של המועמד לביטוח, לשם בירור הגדרת מצבו הרפואי המדויק.
9. המבטח תוסיף הערה בתחילת השאלון שאם המבוטח אינו בטוח בתשובתו, עליו ליצור קשר עם המוקד הטלפוני לשם ביצוע חיתום טלפוני מול נציג במוקד.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

ילד 3	ילד 2	ילד 1	בן/בת זוג של מועמד ראשי	מועמד ראשי	המועמדים לביטוח ("הנוסעים") הינם חברים בקופ"ח לאומית
					1. פרק אשפוז רפואי ו/או ניתוחים
					1.1 האם אחד או יותר מהנוסעים מועמד לניתוח ו/או אשפוז ו/או נותח בשלושת החודשים האחרונים? * הנחיות לביצוע חיתום רפואי: ענה המועמד לביטוח תשובה חיובית – ימשיך לשאלה 1.2 ענה המועמד לביטוח תשובה שלילית – ימשיך במילוי פרק 2 בשאלון הצהרת הבריאות.
					1.2 האם אחד או יותר מהנוסעים מועמד לניתוח ו/או אשפוז ו/או נותח בשלושת החודשים האחרונים בקשר לביצוע: * ניתוח אמבולטורי קל, ללא הרדמה כללית וללא אשפוז לילה, כגון: הסרת שומות, הזרקות למפרקים, ביצוע ביופסיה, ניתוח לייזר בעיניים, ניתוח לייזר בחניכיים, קולונוסקופיה ו/או אנדוסקופיה/ ו/או גסטרוסקופיה), צינטור לב אבחנתי ו/או צינטור וירטואלי, אשפוז לטיפול במחלה זיהומית ויראלית, אשר חלפה. הנחיות לביצוע חיתום רפואי: ענה המועמד לביטוח תשובה חיובית , תהיה החלטת המבטח, לגבי פרק זה: קבלה לביטוח, בתנאים רגילים, ללא תוספת חיתום . ענה המועמד לביטוח תשובה שלילית – ימשיך לשאלה בסעיף 1.3 להלן.
					1.3 האם אחד או יותר מהנוסעים מועמד לניתוח ו/או אשפוז ו/או נותח בשלושת החודשים האחרונים בקשר לביצוע: ☐ ראש / מח / מערכת העצבים ☐ צינטור לב (אך לא צינטור אבחנתי או צינטור וירטואלי) ☐ מחלה ממארת ☐ אורתופדיה - גב/ עמוד שדרה ☐ גניקולוגיה ☐ מערכת הכליות / השתן ☐ מערכת העיכול (אך לא בדיקת קולונוסקופיה ו/או

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

										אנדוסקופיה/ ו/או גסטרוסקופיה) ☐ ריאות ☐ השתלת איברים ☐ עיניים (אך לא ניתוח לייזר לתיקון ראייה)
										הנחיות לביצוע חיתום רפואי: ענה המועמד לביטוח תשובה חיובית – ימשיך לתהליך חיתום פרטני, דהיינו החלטת המבטחת על קבלה לביטוח ללא תוספת או תוספת הרחבה ל"מצב רפואי קיים" או תוספת הרחבה ל"מצב רפואי מיוחד" או דחיה. ענה המועמד לביטוח תשובה שלילית – תהיה החלטת המבטחת לגבי פרק זה: קבלה לביטוח עם תוספת פרמיה להרחבה ל"מצב רפואי קיים".
										2. פרק בדיקות והדמיות רפואיות
										2.1 האם אחד או יותר מהנוסעים ביצע ו/או הופנה (גם אם טרם ביצע בפועל) במהלך שלושת החודשים האחרונים לבדיקות ו/או הדמיות, בעקבות גילוי ממצא רפואי (ושאינן בדיקות סקר/ רפואה מונעת שבשיגרה), הכלולות ברשימה להלן: CT, PET-CT, MRI, דופלר עורקי צוואר ו/או עורקי רגליים, בדיקת מאמץ, אקו לב, הולטר לב, ביופסיה מכל סוג, קולונוסקופיה, גסטרוסקופיה, אנדוסקופיה. הנחיות לביצוע חיתום רפואי: ענה המועמד לביטוח תשובה חיובית – ימשיך המבטוח לשאלה בסעיף 2.2 להלן. ענה המועמד לביטוח תשובה חיובית, הואיל והופנה לבדיקה, אשר טרם בוצעה, או שבוצעה, אך טרם התקבלו תוצאות הבדיקה, יופנה למוקד המבטחת על מנת לספק תיעוד רפואי. ענה המועמד לביטוח תשובה שלילית – תהיה החלטת המבטחת, לגבי פרק זה: קבלה לביטוח בתנאים רגילים, ללא תוספת חיתום.
										2.2 האם אחד או יותר מהנוסעים שביצע במהלך שלושת החודשים האחרונים את הבדיקות האמורות בסעיף 2.1 לעיל, קיבל את תוצאות הבדיקה שביצע ולפיהן נמצא בה ממצא רפואי חריג או שהמועמד לביטוח הופנה להמשך בירור רפואי.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

										הוראות לביצוע חיתום רפואי: המועמד לביטוח לא יודע/או לא בטוח – הפניית המועמד לביטוח למוקד המבטחת. ענה המועמד לביטוח תשובה חיובית – ממשיך לתהליך חיתום פרטני, דהיינו החלטת המבטחת על תוספת הרחבה ל"מצב רפואי קיים" או הרחבה ל"מצב רפואי מיוחד" או דחיה. ענה המועמד לביטוח תשובה שלילית, תהיה החלטת המבטח, לגבי פרק זה: קבלה לביטוח ללא תוספת חיתום.
										3. פרק תרופות
										3.1 האם אחד או יותר מהנוסעים קיבל המלצה לטיפול תרופתי בשלושת החודשים האחרונים, או מטופל תרופתית באופן קבוע ? ענה המועמד לביטוח תשובה חיובית - ימשיך לשאלה 3.2 ענה המועמד לביטוח תשובה שלילית, תהיה החלטת המבטחת, לגבי פרק זה. קבלה לביטוח ללא תוספת חיתום.
										3.2 האם התרופות שנוטל, אחד או יותר מהנוסעים, הן בגין אחת או יותר מהמחלות הכלולות ברשימה המפורטת להלן: יתר כולסטרול/יתר שומנים בדם, יתר לחץ-דם, תת/יתר פעילות בלוטת התריס, ערמונית מוגדלת, כאבי ראש ו/או מיגרנות, הפרעת קשב וריכוז, גלאוקומה, קטרקט, צרבות ו/או ריפלוקס, ויטמינים, גלולות למניעת הריון או תרופות למחלה זיהומית שחלפה לפני מילוי שאלון זה. הוראות לביצוע חיתום רפואי: ענה המועמד לביטוח תשובה חיובית – ימשיך לשאלה 3.3. ענה המועמד לביטוח תשובה שלילית – ימשיך לשאלה 3.4.
										3.3 האם אחד מהנוסעים נוטל תרופה נוספת (מעבר לרשימה שבסעיף 3.2)? הוראות לביצוע חיתום: ענה המועמד לביטוח תשובה חיובית – ימשיך לשאלה 3.4 ענה המועמד לביטוח תשובה שלילית, תהיה החלטת המבטחת, לגבי פרק זה: קבלה לביטוח, בתנאים רגילים, ללא תוספת חיתום.
										3.4 האם אחד מהנוסעים או יותר חולה באחת או יותר מהמחלות המנויות ברשימה:

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח 3 להסכם - מוקד מידע, מכירות, תפעול, שרות ותביעות לפוליסת נסיעות לחו"ל

נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם. מובהר כי בכל האמור בנספח זה יש כדי להוסיף על ההסכם ולא לגרוע ממנו. בכל מקרה של סתירה בין האמור בו לבין האמור בהסכם, תחול ההוראה המיטיבה עם המבוטחים או עם לאומית, לפי העניין.

מובהר כי התחייבויות המבטחת בקשר עם נספח זה הינן בהתאם ובכפוף להוראות ההסדר התחיקתי. ככל שתהיה סתירה בין הוראות נספח זה להוראות ההסדר התחיקתי כאמור, יגברו הוראות ההסדר התחיקתי על האמור בנספח זה.

מבוא

1. המבטחת תקים מוקד מידע, מכירות תפעול, שרות ותביעות ייעודי, שמטרתו הענקת כל השרות הכרוך במישרין ו/או בעקיפין בתפעול ומכירת ביטוח נסיעות לחו"ל עבור לקוחות לאומית, תוך ביצוע אבחנה בין פוליסה קבוצתית לחברי לאומית ופוליסה קבוצתית לעובדי לאומית (להלן: "ביטוח נחל"/"הביטוח") (להלן: "המוקד").

2. מנהל המוקד יהיה עובד של המבטחת, או לחלופין עובד של תאגיד הקשור אליה, לרבות חברת אם או חברת בת.

3. האחריות הכוללת להקמת המוקד, מימונו, פעילותו ותוצאות פעילותו יהיו באחריות בלעדית של המבטחת.

4. השרות שיוענק במוקד, יהיה בשיטת ONE STOP SHOP, באופן לפיו שרות המוקד יכלול:

4.1. שירות מידע, טרם רכישת הביטוח.

4.2. שירות כולל בתהליך רכישת ביטוח.

4.3. שירות תפעול לאחר רכישת הביטוח.

4.4. שירות תביעות הנובעות מהביטוח, ממועד רכישת הביטוח ועד להסדרה סופית של התביעה.

5. המבטחת לא תהא רשאית לעשות שימוש כלשהוא במידע אודות המבוטחים, אשר מצוי בידיה, מלבד המידע שנאסף אודות המבוטחים בתהליך השרות ומכירת הביטוח.

6. יודגש כי לא יעשה שימוש כלשהו בפרטי המבוטחים ולא תעשה אליהם פניה כלשהי, מטעמה של המבטחת, בין היתר בעניין הצעות לרכישת ביטוח אחר או החלפת ביטוח קיים, למעט בנוגע למכירה ו/או שרות לביטוח נחל עפ"י פוליסה זו.

7. טרם תחילת פעילות המוקד תפעל המבטחת להקמת אתר אינטרנט יעודי ומערכת מכירות וחיתום כמפורט להלן:

7.1. **אתר אינטרנט**

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

7.1.1. המבטחת תקים, תוך 30 ימים שלאחר היום הקובע, או במועד אחר ככל שיוסכם הדבר מראש ובכתב עם לאומית, עמוד באתר (תת אתר) המבטחת (להלן: "האתר"), אשר יהיה נגיש לכל הלקוחות, לרבות באמצעות קישור ייעודי וישיר דרך אתר לאומית.

7.1.2. המבטחת תאשר מראש מול לאומית את האתר - תוכנו ועיצובו, לרבות אופן הפעלתו.

7.1.3. המבטחת תכלול במסגרת האתר את המפורט להלן:

7.1.3.1. מערכת מכירות דיגיטלית;

7.1.3.2. טופסי הצטרפות לפוליסה, לרבות הצהרות בריאות;

7.1.3.3. תיאור תמצית פוליסת הביטוח;

7.1.3.4. פוליסת הביטוח במלואה, על כל נספחיה ותנאיה, לרבות אפשרות העתקתה ו/או הדפסתה;

7.1.3.5. אזור באתר המאפשר פניה למוקד בכל הנושאים הקשורים לפוליסה: מידע, שירות, תביעות וכד'. הגעת מבוטח לאתר תתאפשר גם מאתר המבטחת בתוך אתר לאומית;

7.1.3.6. תמצית תיאור של הליכי התביעה;

7.1.3.7. טופס תביעה, מטעם המבטחת, הניתן להדפסה;

7.1.3.8. מספר טלפון ייעודי, מספר וואטסאפ וכתובת דוא"ל של מוקד המבטחת;

7.1.4. המבטחת תישא לבדה במלוא העלויות הכרוכות בהקמת האתר ובתפעולו.

7.1.5. המבטחת תהיה אחראית על תפעול שוטף של האתר ועדכון התכנים בו.

7.1.6. כל מידע הכלול באתר יהיה בשפה העברית.

7.1.7. תמצית הביטוח ודרכי התקשרות למוקד יוצגו גם בשפות: ערבית אנגלית ורוסית.

7.2. מערכת מכירות דיגיטלית

7.2.1. המבטחת תקים, תוך 60 ימים שלאחר היום הקובע, או במועד אחר ככל שיוסכם הדבר מראש ובכתב עם לאומית, מערכת דיגיטלית, אשר תהיה נגישה לכל הלקוחות מאתר לאומית באמצעות קישור לאתר המבטחת (להלן: "המערכת").

7.2.2. המערכת תאפשר מכירת ביטוח נחל, ביצוע החיתום הרפואי הנדרש במהלכו, הפקת הביטוח, וביצוע גביית הפרמיה הנדרשת, בהתאמה לבקשת הלקוח ובכפוף לתוצאות תהליך החיתום.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

7.2.3. המבטחת תבצע מיחשוב מלא של תהליך החיתום הרפואי והחלטות החיתום בהתאם להוראות ההסכם, הפוליסה ונספח החיתום, למעט מקרים חריגים בהם תידרש מעורבות חתם מטעמה של המבטחת.

7.2.4. המערכת תאפשר ללקוחות לאומית לרכוש את ביטוח נחל באחת משתי האפשרויות המנויות להלן, לפי בחירתם:

7.2.4.1. רכישת הביטוח באמצעות אתר ייעודי של המבטחת לחברי לאומית, אשר מתממשק עם לאומית לשם וידוא היותו של הפונה חבר בלאומית. המערכת תאפשר את השלמת כל תהליך רכישת ביטוח נחל, באופן דיגיטאלי, למעט במקרים בהם תידרש מעורבות נציג המוקד לצורך השלמת הליך הקבלה לביטוח.

7.2.4.2. בנוסף לאמור לעיל, המבטחת תאפשר ללקוחות לאומית רכישת ביטוח באמצעות כניסה מהאזור האישי הלקוח באתר לאומית וזאת בכפוף לקבלת הודעה מלאומית על מוכנותה לרכישה באופן האמור.

7.2.5. פניית לקוח לאומית למוקד וביצוע תהליך רכישת הביטוח בשיחה טלפונית בתמיכת נציג המוקד, במערכת או במערכת חלופית, של המבטחת, בה מתקיים הליך חיתום זהה.

7.2.6. המבטחת תהיה אחראית על תפעול שוטף של המערכת ובכל מקרה של תקלה במערכת תדאג לעדכון מידי של לאומית בדבר התקלה ותדאג לתיקון התקלה בהקדם האפשרי.

הקמת המוקד

8. המוקד יוקם אצל המבטחת ויפעל במתחם נפרד אשר יכלול את לוגו לאומית בתחומי המוקד. המוקד יפעל בימים:

א' - ה': בין השעות 8:00 עד 18:00;

ימי שישי וערבי חג: בין השעות 8:00 עד 13:00;

ימי חוה"מ: בין השעות 8:00 עד 16:00.

9. בשאר שעות היממה תהיה קיימת האפשרות להשאיר הודעה במענה קולי ובמקביל לקבל מסרון הכולל קישור לרכישת הביטוח באמצעות אתר המבטחת ו/או פרטים על דרכי התקשרות נוספות למוקד המבטחת.

10. במקרה חירום ו/או במהלך שעות היממה בהן המוקד אינו פעיל ו/או במהלך יום הכיפורים, יופנה מבוטח למוקדי חירום הפעילים 24/7 במהלך כל ימות השנה.

11. בפרקי זמן, אשר יתואמו מראש בין הצדדים, במהלכם יפורסם הביטוח באמצעות המדיה, יורחבו שעות פעילות המוקד בתאום בין הצדדים.

12. שינוי שעות עבודה ושעות פעילות המוקד, מהאמור לעיל, מחייב קבלת אישור מראש של לאומית.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

13. המוקד יחל לפעול במתכונת מלאה לא יאוחר מ- 60 ימים מיום חתימת ההסכם שבין המבטחת ללאומית. כל שינוי במועד תחילת הפעלת המוקד יחייב את אישור לאומית מראש ובכתב.

פעילות המוקד

14. פעילות המוקד תהיה מסוג "טלמרקטינג נכנס" בלבד, דהיינו: קבלת שיחות נכנסות מלקוחות לאומית בלבד. לא יבוצעו מהמוקד שיחות יוצאות ללקוחות לאומית, אלא אם פנו לקוחות לאומית למוקד, קודם לכן, באחת מדרכי ההתקשרות המפורסמות, השאירו הודעה וביקשו שנציג המוקד יחזור אליהם.

15. כל תהליך התפעול, שרות המכירה ובתביעות בקשר עם לקוחות לאומית יהיה באחריותו הכוללת של המוקד.

16. בכל מקרה בו יידרש תהליך חיתום רפואי, אשר אינו ניתן לביצוע באופן האוטומטי המפורט בסעיף 7.2 לעיל, על ידי אתר המבטחת או על ידי נציג המוקד, תהיה למוקד אחריות כוללת גם על תהליך זה, בין אם יבוצע בתוך המוקד או על ידי גורם אחר בחברת הביטוח.

17. במקרה האמור בסעיף 16 לעיל, הטיפול בקבלת החומר הרפואי מהלקוח, העברת החומר הרפואי על ידי הלקוח והמצאת החלטת החיתום של המבטחת ללקוח, יתבצעו אך ורק על ידי נציג המוקד. לקוח לאומית לא יופנה לגורמים רפואיים ו/או מקצועיים אחרים, לרבות אצל המבטחת. האחריות הכוללת להענקת השרות ולהשלמת השרות באופן המיטבי, תהיה של המוקד בתוך 2 ימי עבודה ממועד המצאת כל החומרים הנדרשים על ידי המבוטח.

עובדי המוקד

18. המבטחת תמנה מנהל מוקד בעל ותק, ידע וניסיון של שנתיים, לכל הפחות, בתחום מכירות ביטוח, מכל סוג, במוקד מכירות טלפוני.

19. מנהל המוקד ישמש, בין היתר, איש הקשר ללאומית. ללאומית יסופקו כתובת מייל ומספר טלפון נייד של מנהל המוקד (או מחליפו אם הוא נעדר) אשר יבטיחו זמינות מלאה אליו, במקרים מיוחדים, מחוץ לשעות פעילות המוקד.

20. המבטחת תמנה מנהלי משמרת בעלי ותק, ידע וניסיון של שנה, לכל הפחות, בתחום מכירות ביטוח, מכל סוג, במוקד.

21. מנהלי המשמרת במוקד זה יעסקו בנושא מכירות, שרות ותביעות בתחום ביטוח נחל בלבד.

22. המבטחת תעסיק אך ורק מוקדנים, אחר שעברו הכשרה והדרכה הנדרשת לביצוע המשימות הנדרשות במלואן.

23. בצוות המוקד ישולבו, לכל הפחות, 2 מוקדנים, בעלי ידע, ניסיון וותק של שנה, לכל הפחות, בתחום מכירות ביטוח במוקד.

24. מספר המנהלים ו/או עובדי המוקד הנדרשים יקבע בתיאום עם לאומית, עפ"י צורך ויותאם על-פי ניתוח הביקושים העונתיים ובהתאם ליתר דרישות המכרז האמורות להלן.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

25. במהלך תקופת ההתקשרות, המוקדנים יעברו, מעת לעת, הדרכות שוטפות על מערכות השרות והמכירה ותכולת הפוליסה, על מנת להבטיח תפעול, שרות ומכירות ברמה המיטבית.
26. המבטחת תספק למוקד מומחים בנושא תפעול, הדרכה, תמיכה טכנית, בקרת איכות ונציגי מערכות מידע, לשם שמירה על איכות תפעול, שירות ומכירות מיטביים.

המפרט הטכני של המוקד

דרישות סף טכניות

27. המוקד יצויד במיטב הטכנולוגיה הנדרשת לניהול מוקד שרות ומכירות וניהול לקוחות, בין היתר, בהתאם לדרישות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ועל מנת לאפשר את קיומן של כל דרישות ההסכם.
28. ניהול הלקוחות יבוצע במערכת CRM (או במערכת חלופית שוות ערך מבחינת ביצועיה הטכניים), שתשרת את פעילותו השוטפת של המוקד ותבצע את ניהול מלאי לקוחות ותפעולם מיום הקמתה ובמהלך כל תקופת פעילותה.
29. המערכת תהיה בעלת גיבוי כולל לכל פעילותה ובעלת יכולות טכנולוגיות המאפשרות, לכל הפחות, קליטה של קבצים, מערכת בקרה, בקרת שליטה, בקרת איכות, בקרת תורים ומתן דוחות שוטפים למדידת כמות השיחות, משך זמן קיומן, כמות נטישות, יומן אירועים, תור עבודה לטיפול שוטף במשימות ולקוחות, יכולות תיעוד ושליפה של תהליכי שיחה מול הלקוח, בקרת שיחות לפי התפלגות יומית ושעיתית.
30. המערכת תפעל תחת מחיצות מוגדרות ולא תהיה קשורה לפעילות אחרת הקיימת אצל המבטחת או חברות הבנות של המבטחת.
31. המוקד יצויד במערכת טלפוניה, הכוללת מרכזיה ומערכת הקלטת שיחות המאפשרת יכולת לאיתור שיחות על פי שם מבוטח ו/או תעודת זהות שלו ו/או מספר הטלפון שלו וביצוע האזנה לשיחות און ליין.
32. מערכת הטלפוניה תאפשר ניתוב של הודעות CALL BACK ישירות למוקד המכירות וזאת בקישור מאתר האינטרנט של לאומית ו/או מהאתר האינטרנט הפנימי של לאומית.
33. מערכות המיחשוב והטלפוניה האמורות לעיל יאפשרו גם איתור ושליפת מידע מלא של לקוחות, פוליסות ביטוח, שיחות טלפון ותהליך החיתום הרפואי גם אחרי תום פעילותה ולאחר תום ההסכם ועד לתום 5 שנים ממועד סיומו של הביטוח האחרון שהופק במסגרת פעילותה.
34. מערכת המכירות תאפשר גביית פרמיה על ידי המבטחת, באמצעות כרטיס אשראי של המבוטח.
35. כל האמור בסעיפים 31 - 34 (כולל) יחול על מלוא המידע הקשור במבוטח ו/או בביטוח שלו ו/או בתהליך החיתום שעבר ו/או במסמכים שהמציא המבוטח למבטחת ו/או בגביית הפרמיה שבוצעה, בגין הביטוח.
36. פניית לקוח לאומית למבטחת יכול שתעשה באמצעות אתר המבטחת ו/או קישור מאתר לאומית לאתר המבטחת ו/או באמצעות השארת הודעת וואטסאפ ו/או שיחת טלפון בשעות פעילות המוקד ו/או השארת הודעה מוקלטת במוקד המבטחת ו/או השארת הודעה כתובה באתר המבטחת.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

-
37. כל פניית לקוח לאומית תענה באופן המותאם לאופן ההתקשרות, כמפורט לעיל.
38. כל פנייה טלפונית של לקוח לאומית למוקד תענה בהודעה המוקלטת, אשר תאפשר את ניתוב השיחה לפי תחומים: מידע כללי, מכירת ביטוח, שרות או תביעות.
39. ההודעה המוקלטת תאפשר גם את ניתוב השיחה למוקדנים הדוברים שפות שונות: עברית, אנגלית, ערבית, רוסית, או לחילופין הענקת שרות תרגום לשפות אלו.
40. כל התשובות במוקד תהיינה במענה אנושי.
41. מהלך שעות פעילות המוקד, מענה אנושי לפניית לקוח לאומית יתבצע בזמן סביר, דהיינו 80% מהשיחות יענו תוך 45 שניות.
42. במקרה של עומס פניות של לקוחות למוקד יהיה המוקד אחראי על יירוט השיחות ומיון לפי דחיפות הצורך במענה ללקוח הפונה. מנהל המוקד ו/או מנהל המשמרת יהיה אחראי על מתן מלוא השרות לכל הפונים במהלך אותו יום העבודה או לחילופין, משלוח הודעה שרותית ללקוח והענקת שרות ביום העוקב של פעילות המוקד.
43. בזמן בו המוקד אינו פעיל, תושמע לפונים הודעה קולית ובה פרטי שעות פעילות המוקד ופרטי דרכי התקשרות חלופיות, במקרה חירום.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח 4 להסכם - טופס התחייבות לשמירה על סודיות

אני הח"מ _____, מורשה חתימה מטעם _____ ח.פ. _____ מרח' _____
(להלן – "המבטחת"), מצהיר ומתחייב בזה בשם המבטחת כלפי
לאומית שירותי בריאות (להלן – "לאומית") כדלקמן (האמור להלן בלשון זכר, במשמע גם בלשון נקבה):

1. המבטחת התקשרה עם לאומית בהסכם למתן שירותי ביטוח קבוצתי לנסיעות חו"ל של חברי לאומית
(להלן – "ההסכם"), ובמסגרת ביצוע ההסכם היא, עובדיה, נציגיה, יועציה, קבלני המשנה שלה וכל מי
מטעמה המורשה לכך, עשויים להיות חשופים למידע השייך ללאומית כהגדרתו בהסכם.

2. ידוע למבטחת כי במסגרת ביצוע הוראות ההסכם היא ו/או מי מטעמה כאמור לעיל עשויים להיות
חשופים, בין היתר, למידע לגבי לאומית ו/או מי מטעמה לרבות חברי לאומית, ובכלל זה מידע אישי,
מידע רפואי, מידע בעל אופי כלכלי-מסחרי ו/או כל מידע אחר (להלן – "המידע"). מבלי לגרוע מן האמור
לעיל:

2.1. המבטחת מתחייבת לשמור בסודיות מוחלטת את כל המידע שתיחשף לו, בין בעל פה ובין בכתב,
לרבות כל דו"ח, תוכנית, חומר, מסמך, רשימה, מאגר מידע וכיו"ב (להלן – "מסמכים"), אשר
יועברו אליה ו/או יגיעו לידיעתה במהלך ו/או עקב פעילותה כאמור לעיל.

2.2. המבטחת מתחייבת כי לא תעביר את המידע בכל דרך שהיא, לא תעניק את המידע בתמורה או
שלא בתמורה ולא תמסור, תפרסם, תגלה, תעתיק או תשתמש במידע שלא בהקשר למתן
השירותים בהתאם להסכם.

2.3. המבטחת מתחייבת בזה שלא להעביר כל מידע כאמור לעיל לצד שלישי ללא הסכמה מראש
ובכתב מלאומית, ותישא באחריות לכל הפרה של התחייבות זו על ידי מי מעובדיה, נציגיה,
יועציה, קבלני המשנה שלה או מי מטעמה.

2.4. המבטחת מתחייבת לנקוט אמצעים נאותים לשמירת הסודיות כאמור לעיל לגבי המידע שיגיע
לידיה במהלך מתן השירותים לפי ההסכם, לרבות הבטחת עמידתם של עובדיה, נציגיה, יועציה,
קבלני המשנה שלה וכל מי מטעמה בהוראות התחייבות זו.

2.5. המבטחת מתחייבת לנקוט בכל אמצעי זהירות סביר לקיום התחייבויותיה על פי כתב התחייבות
זה, ולמנוע כל הפרה או הפרה צפויה שבאה ו/או תבוא לידיעתה, של הוראה מהוראות כתב
התחייבות זה, לרבות על ידי מי מעובדיה או מי מטעמה.

2.6. המבטחת מתחייבת לקיים בדקדקנות אחר הנחיות לאומית בנושא שמירת המידע בסודיות, כפי
שיועברו אליה מעת לעת על ידי לאומית או מי מטעמה, ולוודא כי כל מי מטעמה הפועל בקשר עם
ההסכם יפעל בהתאם להנחיות אלה.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

2.7. המבטחת מתחייבת לדווח ללאומית על כל מקרה של אובדן מידע, לרבות כל חלק ממנו, ו/או על כל הפרה או חשש להפרה של חובת הסודיות לפי כתב התחייבות זה, סמוך לאחר שנודע לה על כך.

2.8. התחייבות המבטחת כאמור לעיל תהיה בתוקף למשך כל תקופת ההסכם, ואולם מידע רגיש כגון סודות מסחריים, מידע אודות מערכות המידע של לאומית ומידע רפואי יישמר על ידה בסודיות ללא הגבלת זמן.

2.9. בכל מקרה שהמבטחת ו/או מי מעובדיה, נציגיה, יועציה, קבלני המשנה שלה או מי מטעמה יפרו את התחייבויותיה דלעיל או כל חלק מהן, המבטחת מתחייבת לשפות ולפצות את לאומית, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות שייגרמו לה כתוצאה מהפרת התחייבויותיה כאמור בכתב התחייבות זה, וזאת מבלי לגרוע מכל יתר התרופות העומדות ללאומית. חובת השיפוי תחול בהתאם לפסק דין שביצעו לא עוכב.

2.10. על אף כל האמור לעיל, מובהר כי התחייבות המבטחת כאמור לעיל לא תחול לגבי מידע שהוא נחלת הכלל או אשר הפך לנחלת הכלל באמצעי לגיטימי כגון פרסום שהמבטחת אינה אחראית לו, ו/או לגבי מידע שהושג בדרך חוקית ומקובלת המתירה הפצתו ברבים כגון רכישת הזכות, ו/או מידע שיש חובה לגלותו על פי דין, ו/או ידע מקצועי כללי או מידע שנרכש בדרך חוקית, ו/או מידע שפותח באופן עצמאי על ידי המבטחת ללא הסתמכות על המידע. למען הסר ספק, מוסכם כי בכל מקרה נטל ההוכחה לקיומן של נסיבות המסייגות את חובת הסודיות יהיה מוטל על המבטחת לכל דבר ועניין.

ולראיה באתי על החתום,

שם + משפחה	ת.ז.	חתימה

אישור חתימות

ביום _____ בפני _____, עו"ד מרח' _____, הופיעו בפני ה"ה לעיל, לאחר שהזדהו בפניי לשביעות רצוני, ולאחר שהזהרתי אותם בדבר המשמעות של החתימה על תצהיר זה, כי עליהם לומר את האמת בלבד וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשו כן, אישרו את נכונות הצהרתם דלעיל וחתמו עליה בפני.

כמו כן אני מאשר כי ה"ה לעיל מורשי חתימה במציע, וכי החתימה היא בהתאם למסמכי ההתאגדות של המצהיר.

עורך דין

תאריך

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח 5 להסכם - נוסח ערבות ביצוע

ערבות ביצוע תוגש ע"י הזוכה בלבד ורק לקראת החתימה על ההסכם

בנק _____ בע"מ (בנק הנמצא בישראל)

סניף: _____ מס' (____)

כתובת: _____

לכבוד

לאומית שירותי בריאות

רח' שפרינצק 23

תל-אביב

תאריך: _____

הנדון: ערבות בנקאית מס' _____

1. אנו ערבים בזה כלפי לאומית שירותי בריאות (להלן: **לאומית**) לתשלום כל סכום עד לסכום של 300,000 ש"ח (שלושמאות אלף שקלים חדשים), בקשר לביצוע התחייבויות _____ ח.פ. _____ (להלן: **המבטח**) לפי ההסכם מיום _____ (להלן: **"ההסכם"**), שנחתם בעקבות זכיית המבטח **במכרז מס' 7500/26 "למתן שירותי ביטוח קבוצתי לנסיעות חו"ל לחברי לאומית שירותי בריאות"** ובכפוף לתנאים שלהלן.
2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שהוא מתפרסם מפעם בפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בתנאי ההצמדה שלהלן:
 - 2.1. **"המדד היסודי"** לעניין ערבות זו, יהא מדד חודש _____, אשר התפרסם בתאריך _____ בשיעור _____ נקודות (יוכנס המדד הידוע ביום חתימת ההסכם).
 - 2.2. **"המדד החדש"** לעניין ערבות זו, יהא המדד שפורסם לאחרונה וקודם לקבלת דרישת לאומית בכתב על פי ערבות זו, כאמור להלן.
 - 2.3. **"הפרשי ההצמדה"** לעניין זו יחושבו כדלהלן: "אם יתברר כי המדד החדש עלה לעומת המדד היסודי, יהיו הפרשי ההצמדה - הסכום השווה למכפלת ההפרש בין המדד החדש למדד היסודי בסכום הדרישה, מחולק במדד היסודי. אם המדד החדש יהיה נמוך מהמדד היסודי, נשלם ללאומית את הסכום הנקוב בדרישתה עד לסכום הערבות, ללא כל הפרשי הצמדה.
3. לפי דרישתה הראשונה של לאומית בכתב, ולא יאוחר משבעה (7) ימים מתאריך התקבל דרישת לאומית על ידנו לפי כתובתנו המצוינת לעיל, אנו נשלם ללאומית את הסכום הנקוב בדרישה, ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות בתוספת הפרשי ההצמדה כאמור בסעיף 2.3 לעיל, מבלי להטיל על לאומית חובה לנמק או להוכיח את דרישתה ומבלי שתהיה חייבת לדרוש תחילה את התשלום מאת המבטח.
4. דרישה בכתב כאמור בערבות זו, תימסר אלינו על ידי לאומית או מי מטעמה, ואליה תצורף ערבות זו. על הדרישה להתקבל על ידינו עד שעת הסגירה לקהל של סניפנו.
5. ערבות זו תעמוד בתוקפה עד לתאריך _____.
6. ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

בנק _____ בע"מ

סניף _____

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח 6 - דרישות אבטחת מידע

1. ביטחון מידע ושמירה על פרטיות

- 1.1. הספק ידאג לעמוד בדרישות אבטחת המידע הנדרשות על פי כל דין לרבות תקנות הגנת הפרטיות והנחיות רשות הגנת הפרטיות. ככל שתועבר דרישה מרשות הגנת הפרטיות לשינוי מערך אבטחת המידע, כולו או חלקו, הספק מתחייב לבצע כל תיקון ושינוי נדרש.
- 1.2. מערך אבטחת המידע אצל הספק ייתן מענה להגנת הנתונים בפני אובדן בגין תקלה, ופעולות זדוניות הכוללות ניסיונות חדירה, צפייה בנתונים לא מורשים, גרימת נזק, גניבה, הצפה והפלת השירות כמקובל בתעשייה.
- 1.3. הספק ידאג ויקפיד שנתונים המעובדים על ידו, לא נשמרים בסביבת עבודתו מעבר לנדרש לצורך עיבודם. לאחר סיום העיבוד, הספק יבצע מחיקה נאותה, כפי שמפורט בנספח זה.
- 1.4. לאומית תהא רשאית במהלך תקופת ההסכם, בעצמה או באמצעות גורם חיצוני מטעמו, לבצע מעקב וביקורות על פעילותו של הספק בכל הקשור לעיבוד המידע המבוצע ע"י הספק במסגרת השירותים ועמידה בהוראות ההסכם, כמפורט בסעיף 5 לנספח זה. הספק ישתף פעולה עם ביקורות כאמור.

2. סודיות

- 2.1. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שכל המידע שיתקבל אצלו במהלך מתן השירותים הוא בעל רגישות מיוחדת, וכי אין להעבירו לכל גורם אחר, למעט במקרה שהעברה כזו נדרשת לצרכי מתן השירותים ובאישור מראש של לאומית.
- 2.2. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 2.3. הספק מתחייב בזאת לשמור את כל המידע והסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש, אלא לצורכי ההתקשרות; מבלי לפגוע בכלליות האמור ולמען הסר ספק, מתחייב הספק שלא לפרסם, להעביר, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 2.4. בסעיף זה -
 - 2.4.1. "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), כל מידע, נתון, דגימה, תוצאה, ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, וכל דבר אחר כיו"ב, הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, שאינו נחלת הכלל;
 - 2.4.2. "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הספק בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות מידע אשר יימסר ע"י לאומית ו/או כל גורם אחר מטעמה.
- 2.5. הספק יתחייב לשמירה על סודיות המידע ויחתום על כתב התחייבות לשמירת סודיות.
- 2.6. הספק יחתים את עובדיו (כולל עובדי פרילאנס ועובדי קבלן אם קיימים) על כתב התחייבות לשמירת סודיות.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

2.7. לאומית תהא רשאית לדרוש מהספק הוכחה לחתימה של העובדים שנחשפים למידע שלה.

3. אבטחת מידע כללי

3.1. לאומית הינה גוף מבוקר ומפוקח הכפוף להנחיות משרד המשפטים ורגולטורים נוספים.

לאומית מחויבת לעמידה בדרישות תקן ISO-27001 והרחבתו הרפואית ISO-27799.

3.2. על פי חוזר מב"ר 2022 - רגולציית יסוד להגנת סייבר במגזר הבריאות בישראל כל ספק הנותן שירות

לגוף רפואי (לאומית הינה גוף רפואי) מחויב לעמוד בתקן ISO-27001 לפחות.

3.3. היות ולאומית הינה גוף מבוקר ומונחה רגולטורית, דרישות אבטחת המידע מלאומית יכולות

להתעדכן מעת לעת וכמו כן גם הדרישות מהספקים הנותנים שירות ללאומית.

4. התחייבות הספק לעמידה בדרישות אבטחת מידע

4.1. על הספק לפרט כיצד הוא מגן על המידע המצוי בידו ושייך ללאומית.

4.2. הספק מתחייב לעמוד בדרישות אבטחת המידע בהתאם לדרישות וברמה המקובלת, ע"פ נספח זה,

על לאומית ולמלא אחר דרישות קדם בנושא עד ליום תחילת מתן השירות.

4.3. הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחת מידע פיזיים, לוגיים וארגוניים, בהתאם לרמת הרגישות של

המידע ולסיכונים הכרוכים בשירות. למען הסר ספק, המידע מסווג לכל הפחות כ"חסי רפואי"

בהתאם להגדרת מב"ר וכ"מידע רגיש במיוחד" בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות. האמצעים יכללו,

בין היתר: הצפנה, בקרת גישה, ניטור, גיבויים, והגנה מפני תוכנות זדוניות, וכל זאת בהתאם

לדרישות חוק ותקנות הגנת הפרטיות ולאומית.

4.4. הספק מתחייב להמשיך לעמוד בדרישות אבטחת המידע כל זמן מתן השירות ללאומית ולעדכן על

כל שינוי ביכולתו לעמוד בהן.

4.5. אי עמידת הספק בדרישות אבטחת המידע של לאומית ייחשב כהפרה של ההסכם מצדו של הספק

ולאומית תשקול את ביטול ההתקשרות מולו.

4.6. לדרישת לאומית, ישלח הספק פירוט אמצעי ההגנה על המערכת ועל המידע המצוי בידו ושייך

ללאומית.

4.7. הספק יתעד את פעולותיו בקשר עם הסכם זה ברמה סבירה ולפי דרישות החוק. הספק יעמיד

לרשות לאומית את כל המידע הנדרש כדי להוכיח את עמידתו בהוראות הסכם זה, הדין החל

והתקנות וכל מידע שלאומית זקוקה לו על מנת לעמוד בחובותיה על פי הדין החל, לרבות חובות

דיווח ותיעוד ומידע שעליה למסור לרשויות ורגולטורים. הספק ימסור ללאומית דיווחים שוטפים,

על פי דרישה, בדבר עמידתו בהוראות ההסכם.

5. הסכמה לביקורת ספק

5.1. כחלק מההתקשרות, הספק יתיר ללאומית או מי מטעמה לבצע ביקורות ספק וביקורות אבטחת

מידע בחצרותיו בשוטף, הביקורות יתואמו מול הגורמים הרלוונטיים בצד הספק ויוכלו לכלול

לרבות: שאלון בקרה תקופתי, ביקורת פיזית או דיגיטלית, ביצוע סריקות אבטחת מידע, ביצוע

מבדקי חדירה, סקירת דוחות טיפול בממצאים.

5.2. בדיקת יומני פעילות,

5.3. בביקורות אלה ייבחנו סוגיות כגון:

5.3.1. שימוש במידע של לאומית ואבטחתו, ככל שיהיה.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

-
- 5.3.2. אופן העברת המידע מ / אל חצרות הספק.
- 5.3.3. אופן שמירת המידע אצל הספק.
- 5.3.4. בחינת בקורות אבטחת מידע טכנולוגיות, כולל בחינת הגדרות רכיבי תקשורת, אבטחת מידע ושרתים.
- 5.4. כל זאת על מנת לוודא כי הספק מממש הגנה על המידע של לאומית.
- 5.5. הספק יתאים עצמו לדרישות אבטחת המידע אליהן מחויבת לאומית מתוקף חוקים ותקנות, רגולציות ותקנים כגון חוק הגנת הפרטיות ותקן ISO-27799, תקן ISO-27001 ורגולציית יסוד להגנת סייבר במגזר הבריאות בישראל.
- 6. דרישות אבטחת מידע לתהליכי העבודה**
- 6.1. העברת מידע חסוי בין לאומית לספק ככל שיהיה, בין אם בעותק קשיח ובין אם בקובץ, גישה מרחוק למערכות לאומית לצרכי תמיכה ו / או טיפול בתקלות יבוצעו לאחר קבלת אישור, באופן מאובטח ובהתאם להנחיות אבטחת המידע של לאומית המתעדכנות מעת לעת בכפוף לשינויים רגולטוריים וטכנולוגיים ולאיומי אבטחת המידע השונים.
- 6.2. הארכיטקטורה ותצורת העבודה תאושר על ידי לאומית לפני חיבור הממשקים אל הספק.
- 6.3. להלן הנחיות עקרוניות להעברת מידע מאובטחת:
- 6.3.1. העברת המידע תבוצע לגורמים המורשים בלבד בלאומית. אין להעביר מידע לגורמים אחרים.
- 6.3.2. העברת מידע חסוי בקובץ תבוצע באמצעות מערכת מידע מאובטחת כגון כספת וירטואלית או באמצעות שימוש בהצפנה חזקה.
- 6.3.3. העברת מידע חסוי בעותק קשיח תבוצע באמצעות שליח ייעודי שאושר ע"י לאומית.
- 6.3.4. אין להעביר מידע חסוי בדואר אלקטרוני, או בדואר "רגיל" בשל הסיכון לחשיפת המידע בידי גורם שאינו מורשה.
- 6.3.5. העברת מסמך בעל מידע חסוי - פרטי ו/או פרטי-רפואי של לקוחות, ישלח באופן מאובטח בלבד, כך שיוגן ע"י סיסמה ו/או קוד חד-פעמי אשר ישלח ללקוח.
- 6.3.6. העברת מידע בין הארגון לספק תתבצע בערוצים מוצפנים ועם מתהליך הזדהות.
- 6.3.7. חל איסור על שימוש בחשבונות פרטיים/לא מנוהלים או בהתקנים ניידים לא מאובטחים להעברת מידע.
- 6.4. שמירת המידע בחצרות הספק תבוצע באופן מאובטח ובהתאם להנחיות אבטחת המידע של לאומית המתעדכנות מעת לעת בכפוף לשינויים רגולטוריים וטכנולוגיים ולאיומי אבטחת המידע השונים.
- 7. אבטחת המידע ברשת הספק**
- 7.1. מחשבי הספק יאובטחו באמצעות מימוש כלים למניעת קוד זדוני (מערכת EDR / XDR) מחוברת למערכות SIEM וניטור 24/7.
- 7.2. הספק יבצע שמירת לוגים רלוונטיים של גישה, שינוי, מחיקה, העברה ואיומים במערכות האבטחה ומערכות מאגר המידע.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

7.3. פרקי השמירה, מבנה הלוגים ויכולת השליפה ייקבעו כך שיאפשרו חקירה ובקרה אפקטיבית בהתאם לרמת הסיכון ופרקטיקות מקובלות, ולכל הפחות יעמדו בדרישות הרגולטוריות החלות על לאומית והספק.

7.4. על הספק לשמור את הלוגים הרלוונטיים לפרק זמן של 24 חודשים, לכל הפחות.

7.5. ככל שקיימת גישה מהרשת של הספק אל רשת האינטרנט, תמומש גישה זו באמצעות רכיב בקרה ייעודי וימומשו הגנות כגון IPS, URL Filtering, Session, כך שלא תתאפשר גישה ישירה.

7.6. מחשבי הספק יעודכנו בשוטף בטלוי האבטחה ועדכונים קריטיים של מערכות ההפעלה והתוכנות.

7.7. שרתים ותחנות עבודה המכילים מידע של לאומית, או בעלי גישה למידע של לאומית, וכן רכיבי התקשורת יוקשחו כך שימנעו גישה בלתי מורשית למערכות וכמו כן תוגבל בהם הגישה אל/ מרשת האינטרנט.

7.8. הפרדה בין סביבות פיתוח/בדיקות/ייצור: הספק לא יבצע שימוש במידע אמיתי בסביבות שאינן ייצור אלא אם אושר במפורש לאחר תהליכי התממה/ ערבו/ אנונימיזציה.

7.9. הספק יפעיל מנגנונים, מערכות ותהליכים למניעת דלף מידע לרבות - חסימת התקנים ניידים לא מוכרים, בקרה על הדפסות וייצוא נתונים וזיהוי אנומליות.

8. ניהול גישה

8.1. הגישה למידע בין אם במערכת המידע, בין אם בקבצים ובין אם בעותק קשיח תוגבל ע"פ עיקרון "הצורך לדעת".

8.2. מחשבי העובדים בעלי גישה למידע של לאומית, יוגבלו להרשאת משתמש בלבד והרשאות פריווילגיות יינתנו לבעלי התפקידים הייעודיים בלבד.

8.3. גישה מרחוק לרשת הספק בכלל ולשרתים ותחנות עבודה המכילים מידע של לאומית בפרט, יוגדרו לגישה רק מישראל וע"י הזדהות חזקה (MFA) תוך ניטור של ניסיונות ההתחברות.

9. הזדהות

9.1. זיהוי המשתמשים יהיה חד-חד-ערכי, דהיינו לכל משתמש יהיו שם משתמש וסיסמא אישיים.

9.2. יש להשתמש במערכת IDP מקובלת לניהול המשתמשים והזהויות ברשת.

9.3. ניהול הזהויות יבוצע על פי פונקציונליות (least privileges) ועיקרון "הצורך לדעת".

9.4. יש לשמור לוג על מתן/ שינוי/ הסרה/ של הרשאות לשירות (מי נתן, למי, מה, מתי).

9.5. שימוש במשתמשים בעלי הרשאות גבוהות יבוצע רק עם הזדהות חזקה MFA.

9.6. לאחר כישלון של 5 ניסיונות חיבור המשתמש ייחסם ל 30 דקות.

9.7. ניסיונות גישה כושלים למערכת ינוטרו.

9.8. יבוצע רישום ותיעוד גישות למידע ולמערכות הרלוונטיות.

9.9. תבוצע בדיקה מחזורית של הרשאות וביטול מידי של משתמשים בעת סיום עבודתם.

10. דרישות אבטחת מידע טכניות

10.1. ככל ויהיה שימוש בממשקי API לטובת העברת מידע ו/או שליפת נתונים, הממשקים הנ"ל יוקמו

באופן מאובטח, תוך הקפדה על עקרונות אבטחת מידע והצפנה הנהוגים בתעשייה וחלק מדרישות

אבטחה של חוק, תקינה ורגולציה מחייבת.

10.2. ממשקי API

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

-
- 10.2.1. המערכת תעשה שימוש במנגנוני Rate Limiting בפניות לממשק.
- 10.2.2. לכל גישת API יבוצע אימות זהות (Authentication) חזק.
- 10.2.3. המערכת תבצע אימות קלט (Input Validation) לוודא המידע שעובר בממשק.
- 10.2.4. שימוש ב API Gateway לניהול הגדרות, ניטור תעבורה והחלת מדיניות אבטחה.
- 10.2.5. תבוצע תחלופה של API Keys לפחות פעם בשנה.
- 10.2.6. כלל ממשקי ה API הפונים אל/מ לאומית, יחולקו למערכות הניטור וההגנה של לאומית.
- 10.3. הצפנה
- 10.3.1. יש להשתמש באלגוריתמים מוכרים, סטנדרטיים ומאובטחים, ללא הצפנת Home Grown.
- 10.3.2. עבודה מול ממשק web או ממשקי API של המערכת תתבצע רק באופן מוצפן.
- 10.3.3. על המערכת להיות מוגדרת עם HSTS על ממשקי web או ממשקי API.
- 10.3.4. על המערכת להיות מוגדרת עם CSP על ממשקי web או ממשקי API.
- 10.3.5. על המערכת לעשות שימוש בפרוטוקול TLS 1.2 ומעלה בלבד.
- 10.3.6. הצפנה של בסיסי נתונים ע"י הצפנה מלאה, מאובטחת ומקובלת.
- 11. שמירת מידע חסוי בעותק קשיח**
- 11.1. ככלל, אין לשמור מידע חסוי על גבי עותק קשיח, לרבות מדיה נתיקה או חומר מודפס.
- 11.2. ככל שקיים צורך תפעולי לשמירת מידע חסוי על עותק קשיח, יש לקבל אישור ממחלקת הגנת מידע וסייבר בלאומית.
- 11.3. מידע חסוי שאושר לשמירה על עותק קשיח יישמר באופן מאובטח, בהתאם לאופן האחסון, כמפורט להלן:
- 11.3.1. מדיה נתיקה : המידע יוצפן בהתאם לסטנדרטים מקובלים, הגישה למידע תתאפשר באמצעות סיסמה בלבד, המדיה תישמר במקום מאובטח (ארון נעול, במיקום העומד בדרישות אבטחה פיזית כמפורט בנספח זה). בתום השימוש, הספק יבצע השמדה מאובטחת (Secure Disposal) של המדיה, בהתאם לסעיף "מחיקת מידע" בנספח זה.
- 11.3.2. מדיה נתיקה - יש להצפין את המידע בהתאם לסטנדרטים מקובלים, הגישה למידע רק בסיסמה, המדיה תשמר במקום מאובטח (ארון נעול במיקום העונה על דרישות אבטחה פיזית לנספח זה), בתום השימוש במדיה הספק יבצע השמדה מאובטחת (secure disposal) של (בהתאם לסעיף "מחיקת מידע" לנספח זה).
- 11.3.3. חומר מודפס - ככל ונעשה שימוש בחומר מודפס המכיל מידע חסוי, החומר יישמר במקום מאובטח (ארון נעול, במיקום העומד בדרישות אבטחה פיזית כמפורט בנספח זה). בתום השימוש, החומר ייגרס באופן מאובטח.
- 12. אבטחה פיזית וסביבתית**
- 12.1. לכל הפחות יש לוודא כי מתחם הספק ממודר ויהיה נגיש לגורמים מורשים בלבד לרבות מערכת תיעוד ובקרת גישה.
- 12.2. מתחם הספק יאובטח במעטפת של סורגים, אזעקה, מצלמות וחיבור למוקד שמירה.
- 12.3. קוד הכניסה / קוד האזעקה יוחלף אחת לחצי שנה או בעת עזיבת עובדים בתפקידים רגישים.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

- 12.4. עבודות של ספקים חיצוניים כגון שירותי ניקיון וטכנאים יבוצעו בזמני הפעילות ובהשגחה בלבד.
- 12.5. חדרי השרתים וחדרי התקשורת ימודרו לבעלי התפקיד בלבד וישמשו אך ורק למטרה זו.
- 12.6. חדרי השרתים יגובו באמצעות UPS / גנרטור שיאפשרו המשך פעילות תקינה במצב חירום.
- 12.7. הספק יבצע השמדה מאובטחת (secure disposal) של מדיות בתום השימוש בהן (בהתאם לסעיף "מחיקת מידע" לנספח זה).

- 12.8. בחדרי השרתים יותקנו מערכות מיזוג ומערכות בקרת לחות.
- 12.9. בחדרי השרתים יותקנו מערכות גילוי, התראה וכיבוי אש הכוללות מערכת דגימה הממוקמת בחדרי ובארונות הלקוחות.

13. ספקי משנה

- 13.1. שימוש בספק משנה לעיבוד המידע של לאומית יתאפשר רק באישור מוקדם ובכתב מלאומית.
- 13.2. הספק יוודא כי בהסכם עם ספק המשנה ייכללו הוראות זהות/שוות ערך להוראות נספח זה, והאחריות המלאה כלפי הארגון תישאר בידי הספק.
- 13.3. הספק יעביר ללאומית רשימה של ספקי משנה אשר יעבדו את המידע הרלוונטי להסכם זה.

14. העברת מידע מחוץ לגבולות מדינת ישראל

- 14.1. הספק לא יעביר, ויוודא כי ספקי המשנה שלו לא יעבירו, מידע מחוץ לגבולות מדינת ישראל, ללא הודעה מראש ובכתב ללאומית ולא תתאפשר גישה מטעם הספק למידע על ידי גורמים מחוץ לגבולות מדינת ישראל ללא ידיעת לאומית. חובה זו לא תחול לגבי שרתים שכבר ממוקמים בחו"ל ביום חתימת ההסכם.
- 14.2. שמירת המידע מחוץ לגבולות מדינת ישראל תבוצע בכפוף לתנאים שייקבעו מראש ולהתחייבויות שוות ערך לנספח זה לשמירה על המידע ביעד.

15. הכשרה, מודעות והתנהלות עובדים

- 15.1. הספק יבצע הכשרות/הדרכות אבטחת מידע ופרטיות לעובדיו ולקבלניו, טרם קבלת הרשאות למערכות המעבדות מידע של לאומית ובתדירות תקופתית של לפחות פעם בשנה קלנדרית.
- 15.2. ההדרכות יכללו לכל הפחות: הנחיות התנהלות בטוחה, זיהוי ואימות למערכות, הגנת על פרטיות, מניעת דיוג/הנדסה חברתית, זיהוי אירועים ודיווח עליהם.
- 15.3. הספק יישם תכנית המשכיות עסקית/התאוששות מאסון, לרבות זמני יעד לשחזור.

16. מחיקת מידע

- 16.1. בעת סיום השימוש במידע יש לבצע תהליך מחיקה ע"פ סטנדרטים מקובלים לסילוק והשמדתו כגון:

NIST SP 800-88 16.1.1

IEEE 2883-2022 16.1.2

NSA/CSS – 9-12 16.1.3

- 16.2. בסיום תהליך המחיקה/השמדה ישלח הספק ללאומית אסמכתה לביצוע.

17. חובת דיווח

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

-
- 17.1. על הספק חלה חובת דיווח מידית ללאומית על אירועי אבטחת מידע משמעותיים שהתרחשו בחצרותיו. כגון: פריצה למאגרי מידע, התפשטות וירוס/נוזקה, אי זמינות מערכות מידע, דלף מידע, התקפת מניעת שירות וכד'.
- 17.2. על הספק חלה חובת דיווח מידית ללאומית על כל אירוע שעלול לסכן את המידע שנשמר שם וכל אירוע שיכול להשפיע על סודיות או שלמות הנתונים/המידע המצוי אל הספק.
- 17.3. הדיווח ללאומית יבוצע מיד עם גילוי אירוע אבטחת מידע או חשד סביר לאירוע, ולא יאוחר מ-24 שעות.
- 18. שימוש בבינה מלאכותית (AI)**
- 18.1. שימוש במידע של לאומית במסגרת במערכות, כלים או שירותים מבוססי בינה מלאכותית (AI), לרבות Generative AI, יתבצע אך ורק לצורך מתן השירותים ובהתאם לאישור מראש ובכתב של לאומית.
- 18.2. חל איסור להזין, לעבד או לאמן מערכות AI במידע של לאומית, ובפרט מידע אישי, רפואי או רגיש, אלא אם אושר במפורש ובכפוף לעמידה מלאה בדרישות אבטחת מידע, פרטיות ורגולציה.
- 18.3. הספק יודא כי שימוש ב-AI אינו גורם להעברת מידע לגורמים בלתי מורשים, אינו פוגע בסודיות, שלמות או זמינות המידע, ואינו מביא לשימוש משני או בלתי מורשה במידע.
- 18.4. הספק יתחייב לשקיפות מלאה מול לאומית לגבי אופן השימוש ב-AI, סוגי הכלים בהם נעשה שימוש, מיקום עיבוד המידע, ושימוש בספקי צד ג', ככל שרלוונטי.
- 18.5. לאומית רשאית לדרוש מהספק הפסקה מיידית של שימוש ב-AI, ככל שיימצא כי השימוש אינו עומד בדרישות נספח זה או יוצר סיכון אבטחתי, רגולטורי או תפעולי.
- 19. אבטחת מידע בתהליכי סליקה והעברות כספיות**
- 19.1. הספק מתחייב להגן על כלל המידע הפיננסי והחשבונאי המועבר אליו במסגרת השירותים, תוך יישום אמצעי אבטחת מידע הולמים, לרבות הצפנה בתעבורה ובמנוחה, בקורות גישה מחמירות וניהול הרשאות מבוקר.
- 19.2. הספק יודא תיעוד מלא של פעולות סליקה והעברות כספיים (לוגים), שמירה על סודיות, שלמות וזמינות המידע, וכן הפעלת מנגנוני בקרה למניעת שימוש לא מורשה.
- 19.3. הספק יעמוד בדרישות הדין והרגולציה הרלוונטיות, כגון PCI-DSS ככל שהוא מעבד, שומר או מעביר נתוני אשראי.
- 19.4. שמירת המידע תבוצע למשך התקופה הדרושה לצורך ההסכם בלבד ובהתאם להוראות החוק.
- 19.5. בעת סיום התקשרות עם הספק יבצע מחיקה/העברה של מידע של לאומית תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי לאומית.

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח "ב" - תצהיר המציע

מכרז מס' 7500/26 (להלן - "המכרז")

שם המציע		ח.פ.	כתובת דוא"ל
כתובת רשומה		טלפון	פקסימיליה

אנו הח"מ, מורשי החתימה מטעם המציע אשר פרטנו מפורטים לעיל, לאחר שהוזהרנו כי עלינו להצהיר את האמת וכי נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא נעשה כן, מצהירים בזה כדלקמן:

- קראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה קפדנית ודקדקנית את כל מסמכי המכרז. הבנו היטב את כל האמור במסמכי המכרז. אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ואנו מוותרים בזה מראש על כל טענה של אי ידיעה או אי הבנה או כל טענה אחרת ביחס לאמור בתנאי המכרז.
- אנו עומדים בכל תנאי הסף להשתתפות במכרז ולא ידוע לנו על מניעה חוקית ו/או אחרת לאספקת השירות על ידנו לפי תנאי המכרז ו/או להתקשרותנו בהסכם.
- אנו בעלי ניסיון רציף בישראל, ב- 4 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, בהפעלת ביטוח נסיעות לחו"ל, וההיקף הכספי בתחום זה בכל אחת משנים אלה עמד על לפחות 5 מיליון ₪ כולל מע"מ.
- ידוע לנו כי מכוח חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים") חלות מגבלות להתקשרות גוף ציבורי בהסכם. לעניין זה, אנו מצהירים כי:

א. המציע ו/או כל בעל זיקה אליו (כמשמעות המונח בחוק עסקאות גופים ציבוריים), לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 ו/או כי חלפה למעלה משנה ממועד ההרשעה האחרונה.

ב. הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן - "חוק שוויון זכויות") לא חלות עלינו/ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עלינו ואנו מקיימים אותן [מחק את המיותר].

ג. חברתנו מעסיקה פחות מ- 100 עובדים/חברתנו מעסיקה 100 עובדים לפחות ואנו מתחייבים לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים (להלן - "מנכ"ל משרד העבודה") לשם בחינת יישום חובותינו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

בקשר ליישומן [מחק את המיותר].

- ד. לא התחייבנו בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה/התחייבנו בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה ופעלנו ליישום ההנחיות שקיבלנו ליישום חובותינו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות/לא קיבלנו הנחיות ליישום חובות לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות [מחק את המיותר].
- ה. אנו מתחייבים להעביר הצהרה זו למנכ"ל משרד העבודה בתוך 30 ימים מיום בו נתקשר בהסכם עם לאומית, ככל שהצעתנו תוכרז כזוכה במכרז.
5. הצעתנו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים. למיטב ידיעתנו הגשנו את הצעתנו בהתאם למסמכי המכרז וכל הפרטים שפורטו על ידנו בהצעה אשר הוגשה על ידנו, הם נכונים.
6. הצעתנו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 180 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
7. מוסכם עלינו כי לאומית תהיה זכאית, אך לא חייבת, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידי לאומית, הסכם מחייב בינינו לבין לאומית.
8. היה והצעתנו תתקבל, אנו מתחייבים כי תוך 7 ימים מהיום שלאומית תורה לנו על כך, נחתום על מסמכי ההסכם וכי במסגרת אותו פרק זמן נפקיד בידי לאומית ערבות ביצוע כאמור בהסכם.
9. ידוע לנו כי הצהרתנו זו תוכל לשמש בכל הליך משפטי, ותשמש כהודאת בעל דין באשר לתוכן ההצהרה.

לאישור ההצהרה כאמור לעיל, באנו על החתום:

שם + משפחה	ת.ז.	חתימה

אישור חתימות

ביום _____ בפני _____, עו"ד מרח' _____, הופיעו בפני ה"ה לעיל, לאחר שהזדהו בפניי לשביעות רצוני, ולאחר שהזהרתי אותם בדבר המשמעות של החתימה על תצהיר זה, כי עליהם לומר את האמת בלבד וכי יהיו צפויים לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשו כן, אישרו את נכונות הצהרתם דלעיל וחתמו עליה בפני.

כמו כן אני מאשר כי ה"ה לעיל מורשי חתימה במציע, וכי החתימה היא בהתאם למסמכי ההתאגדות של המצהיר.

חתימה + חותמת

תאריך

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח "ג" - שאלון למציע

1. שאלון

1.1. המציע יצרף להצעתו אסמכתאות כמפורט בטבלה להלן, על גבי כל מסמך יופיע המספר הסידורי

שבטבלה:

מס"ד	סעיף במכרז	חלק	פירוט	אסמכתא נדרשת
1.	2.1.1	תנאי סף	המציע הוא חברת ביטוח המורשית לפעול בישראל על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.	רישיון מבטח תקף.
2.	2.1.2	תנאי סף	המציע מנהל ספרים כדין ובעל אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.	העתק של אישורים תקפים על ניהול ספרים כדין ואישור על ניכוי מס במקור.
3.	2.1.3	תנאי סף	המציע הינו בעל רישיון או אישור מטעם רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון לעסוק ולשווק בענף ביטוח נסיעות לחו"ל.	תצהיר המציע + העתק רישיון/אישור
4.	2.1.4	תנאי סף	למציע יש ניסיון רציף בישראל, ב- 4 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, בהפעלת ביטוח נסיעות לחו"ל, כאשר ההיקף הכספי בתחום זה הינו לכל הפחות 5 מיליון ₪ כולל מע"מ בכל אחת מהשנים.	תצהיר המציע + אישור ר"ח מטעם המציע.

2. איש קשר מטעם המציע

בהתאם לנדרש בסעיף 3.1 למסמכי המכרז, יש לציין שם של גורם אחראי לצורך ניהול הליכי מכרז זה. כל הודעה או דרישה בנוגע למכרז תישלח לאיש הקשר מטעם המציע. באחריות המציע להודיע ללאומית על כל שינוי בזהותו או פרטי ההתקשרות עם איש הקשר מטעמו, בכתב ולקבל על כך אישור מסירה.

שם איש הקשר	תפקיד	טלפון במשרד + טלפון נייד	פקס	דוא"ל

חתימה

תאריך

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח "ד" – הצעת המחיר – הוראות כלליות

שימו לב - את ההצעה הכספית (נספח ד-1) יש להגיש במעטפה נפרדת בתוך מעטפת ההצעה הכוללת

(בעותק קשיח חתום – חתימה + חותמת וכן על גבי disk on key)

ידוע לנו כי :

1. הגדרות :

- 1.1. **פרמיה :** התשלומים שעל חבר לאומית לשלם למבטחת, בהתאם לכיסויים בפוליסה שרכש.
- 1.2. **פרמית הבסיס :** פרמיה ליום נסיעה לפי גיל ויעד הנסיעה.
- 1.3. **תוספת למצב רפואי קיים :** מצב רפואי קיים, כהגדרתו בפוליסה.
- 1.4. **תוספת למצב רפואי מיוחד :** מצב רפואי מיוחד, כהגדרתו בפוליסה.
- 1.5. **שאר העולם :** כל המדינות מלבד ארצות הברית.
- 1.6. **רייזר :** הרחבה נוספת, כפי שמפורטות בפוליסה.
2. על המציע למלא ב"טבלת הפרמיות" שבנספח ד-1 אך ורק את הצעת המחיר לפרמיית הבסיס לטווח הגילאים 31 - 40 ב"שאר העולם" [מסומן בכחול בשורה 9].
3. את המחיר בהצעה יש למלא בדולר ארה"ב.
4. טבלת הפרמיות מבוססת על ההצעה שתוצע כאמור, כאשר עם מילוי ההצעה, יתעדכנו באופן אוטומטי המחירים ביתר הפרמטרים המופיעים שם, ואלו המחירים להם תהיה זכאית המבטחת מחברי לאומית, בהתאם לפוליסה שרכשו.
5. בנוסף לטבלת הפרמיות, כולל נספח ד-1 בלשונית נפרדת "טבלת פרמיות רייזרים" – הפרמיה שתשולם ע"י חברי לאומית היא קבועה, ומפורטת בנספח ד-1, ולא תשתנה בתלות בהצעה הכספית. הרייזרים מוגדרים בחלק 4 במסמך הפוליסה, נספח 1 להסכם ההתקשרות, נספח א' למסמכי המכרז.
6. **התמורה :** לאומית תהיה זכאית לקבלת החזר הוצאות מהמבטחת בהתאם לסך המירבי הקבוע בסעיף 14(ב) להוראות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח בריאות קבוצתי), תשס"ט – 2009.
- יובהר – עובדי לאומית, כהגדרתם לעיל, ישלמו פרמיה, כמפורט בנספח ד-1 למסמכי המכרז (יבוטחו בפוליסה נפרדת). בגין עובדי לאומית, לא תיגבה לאומית החזר הוצאות.
- עוד ידוע לי כי, חיילים משוחררים, לרבות משירות קבע ובנות שירות לאומי, אשר טרם חלפו 18 חודשים מיום שחרורם, זכאים ל- 3 חודשים חינם של ביטוח נסיעות חו"ל (כיסוי בסיסי וכן כיסוי לאיתור וחילוץ, וכן כיסוי נוסף לכבודה).

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

-
7. אי הגשת הצעה כספית, אי השלמת מקום הטעון מילוי וכל שינוי או תוספת שייעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלול לגרום לפסילת ההצעה, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של לאומית. לחלופין, לאומית תהא רשאית להתעלם מכל שינוי או תוספת, או להשלים פרט חסר, לפי שיקול דעתה ובכפוף לדין.
8. על הצעת המחיר, לגלם את כל ההוצאות הכרוכות באספקת השירותים על פי מכרז זה, לרבות הוצאות הבטחת עמידת המציע בתנאי המפרט במשך כל תקופת התקשרותו עם לאומית ולרבות כל ההוצאות הכרוכות במישרין ו/או בעקיפין באספקת השירותים על פי מכרז זה וההסכם המצורף לו, לרבות הוצאות פרסום ושיווק כמפורט בהסכם. מובהר כי המבטח לא יהא זכאי להחזר הוצאות בגין כל רכיב או פעולה שיעשה במסגרת ההתקשרות, אלא אם כן צוין אחרת במפורש בהסכם, נספח א.
9. לאומית רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת לאומית מונע הערכת ההצעה כראוי.

חתימה

תאריך

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח "ה" - הליך תחרותי נוסף ממוכן ומתפתח (להלן: "תיחור מקוון")

1 כללי - תיחור מקוון –

אם תבחר לאומית לבצע הליך תחרותי נוסף באמצעות תיחור מקוון, יתבצע ההליך במתכונת של הצעות אלקטרוניות (מקוונות) דינמיות באינטרנט, על פי המתואר להלן:

- 1.1. **המערכת** – התהליך המקוון לבחירת הספק הזוכה יתבצע באמצעות אתר ניהול התחרות מקוונת של חברת משיק - מחקרים ושיטות לקידום עסקי בע"מ (להלן: "משיק"). התהליך יוצר מו"מ דינמי הנערך, ככלל, ביום אחד, כאשר הספקים מציעים הצעות בזמן אמיתי, תוך קבלת משוב מיידי.
- 1.2. **מהות התיחור המקוון** - הליך התיחור מהווה "הליך תחרותי נוסף ממוכן ומתפתח" כמשמעותו בתקנה 19 לתקנות חובת המכרזים.

1.3. **ההשתתפות בתיחור המקוון** –

- 1.3.1. השתתפות בהליך תהיה באמצעות האינטרנט, על ידי מורשים להגיש הצעות מטעם המציע, אשר שמותיהם ופרטיהם יימסרו ללאומית (להלן: "המורשים"). המציע יודיע ללאומית בטרם ביצוע התיחור, על כל שינוי בפרטי המורשים מטעמו.
- 1.3.2. תנאי להשתתפות בהליך הינו קשר תקין לאינטרנט. באחריות המציע לוודא שיש ברשותו חיבור תקין לאינטרנט על גבי המחשב ממנו מתוכננת הגשת ההצעות בהליך.
- 1.3.3. הצעה אשר תוגש במערכת על ידי אחד מהמורשים, תחייב את המציע לכל דבר ועניין.
- 1.3.4. לצורך הגשת הצעה, נדרש המורשה להקליד את הצעתו למקום המיועד לכך במערכת. כל הצעה, כפי שהוקלדה, תוצג בפני המורשה (בכפוף לכך שההצעה הינה תקינה והוגשה במועד בהתאם לשעון המערכת) והוא יידרש לאשר את ההצעה. לאחר שאישר המורשה את ההצעה, יהיה המציע מנוע מלהעלות טענות בדבר טעויות בהקלדה וכל טענה אחרת בקשר להגשת ההצעה וההצעה עצמה.
- 1.3.5. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מסמכותה של לאומית לתקן טעויות סופר או לעצור את התיחור בשל הצעה שלדעתה הוגשה בטעות.

1.4. **מועד התיחור המקוון** -

- 1.4.1. התיחור המקוון יתקיים במועד שתקבע לאומית. הודעה על כך תישלח במייל למציעים שיגיעו לשלב זה, לפחות 5 ימים לפני המועד שנקבע לקיום ההליך.
- 1.4.2. משך התיחור הינו 20 דקות, לא כולל הארכות, ולא יותר מ-150 דקות, כולל הארכות. "הארכה" – תתרחש במידת הצורך, לפי כללים שיוגדרו בהמשך ויימסרו למציעים בכתב לקראת מועד קיום התיחור.

2 **המחירים**

- 2.1. המחירים (דמי הניהול באחוזים) שיוצעו במסגרת התיחור המקוון יהיו סופיים.
- 2.2. מכיוון שההליך מוגבל בזמן, באחריות מציע המשתתף בהליך להכין מראש את האסטרטגיה בה ינקוט ואת דמי הניהול הנמוכים ביותר שהוא מסוגל להציע.

3 **הליך ההתמחרות**

3.1. **הזדהות**

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

המורשים מטעם המציעים יורשו להיכנס למערכת באמצעות שם משתמש וסיסמה חד פעמית אשר תישלח למייל של המורשה מטעם המציע, בהליך ההתחברות.

3.2 ההתמחרות

- 3.2.1 התחרות תהיה על דמי הניהול, באחוזים, כהגדרתם **בנספח ד'**.
- 3.2.2 בעת התיחור המקוון, יוכל משתתף להוזיל את ההצעה במדרגות מינימאליות אשר ייקבעו ע"י לאומית מראש. המשמעות היא, שלא ניתן למשל להוזיל את ההצעה בערך נמוך מערך המדרגה המינימלי, אך ניתן להוזיל אותה בערך גבוה יותר. הודעה על ערך המדרגה המינימלי שנקבע, אם ייקבע ערך מינימלי כאמור, תישלח למציעים מראש.
- 3.2.3 **לא ניתן להשוות הצעות למחיר הצעה אחרת.** אם יוגשו במסגרת התיחור המקוון שתי הצעות זהות, בין אם הן במקום הראשון ובין אם לא, תיקלט ההצעה הראשונה (כרונולוגית) בלבד כפי שקבע המחשב, ומשוב מקוון על כך יימסר למציע ההצעה השנייה.

3.3 תצוגה

- 3.3.1 כל מציע יחל את ההתמחרות במחיר שהגיש במסגרת הצעתו האחרונה ללאומית, כאשר ברגע תחילת ההתמחרות יתקבל משוב מקוון אצל המציע אשר מציין את **דירוג ביחס למציעים האחרים**. יצוין, בהקשר לכך, כי דירוג המציע מתחשב גם בציון האיכות שניתן להצעתו, ולכן, יתכן שמציע שהציע הצעה גבוהה יחסית, ידורג במקום גבוה יותר ממציע שהציע הצעה נמוכה יותר לדמי ניהול.
- 3.3.2 לאומית שומרת לעצמה את הזכות להוסיף נתונים שיוצגו למציעים, במהלך התיחור, ולאפשר להם צפייה בנתונים נוספים.
- 3.3.3 במהלך כל הליך התיחור, לא יקבלו המציעים מידע לגבי מספר המציעים האחרים וזהותם של המציעים האחרים המשתתפים בתיחור.

3.4 טיפול בתקלות טכניות

- 3.4.1 אם יהיו תקלות טכניות במערכת בעת ההליך, הן יטופלו ע"י אנשי "משיק בע"מ", והודעה על כך תישלח למורשים באמצעות המערכת או באמצעות הטלפון הנייד.
- 3.4.2 מציע הנתקל בתקלה טכנית במסגרת ההליך, יפנה בהקדם לאחד מנציגי חברת "משיק בע"מ", אשר פרטיו יימסרו למציעים מראש.
- 3.4.3 במקרה של תקלה שאינה ניתנת לפתרון מיידי, תבחן לאומית את הצורך בעצירת התיחור, והודעה על כך תישלח מיידיית למציעים, באמצעות הודעה או שיחה לטלפון הנייד של המורשים.
- 3.4.4 לאומית עושה כל מאמץ לשמור על תקינות ההליך. יחד עם זאת, לאומית אינה מתחייבת שההליך יתנהל כסדרו בלא הפסקות, קלקולים, תקלות - לרבות תקלות בהפעלת המערכת, בחומרה בתוכנה או בקווי התקשורת.
- 3.4.5 לאומית לא תישא במישרין או בעקיפין באחריות כלשהי בכל מקרה כאמור, לרבות במקרה שבו הצעת מציע לא תתקבל (מכל סיבה שהיא) ו/או כל בעיה טכנית המונעת ממציע מלהגיש הצעתו או לעדכן אותה.

4 הכנה להשתתפות בהליך

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

-
- 4.1 **חיבור לאינטרנט** - באחריות המציע לוודא שיש ברשותו חיבור תקין לאינטרנט.
- 4.2 **תרגול מקדים** –
- 4.2.1 נציגי המציעים אשר ישתתפו בהליך, יוזמנו, מספר ימים לפני מועד התיחור, להתחבר למערכת לצורך סימולציה.
- 4.2.2 המציעים יקבלו שם משתמש וסיסמה זמנית לצורך הסימולציה, שאינם בהכרח שם המשתמש והסיסמה שיקבלו במסגרת ההליך.
- 4.2.3 המציעים יקבלו הדרכה מנציג "משיק בע"מ" בתאריך ובשעה שיקבעו מולם טלפונית בטרם השתתפותם. ההדרכה של צוות "משיק בע"מ" תכלול היכרות עם הפורמט, תזכורת לכללי ההליך והשתתפות בסימולציה לצורך הכרת המערכת ואופן תגובתה.
- 5 **החלטה על הזוכים ופרסום ההודעות לזוכים**
- 5.1 לאומית תחליט, על פי שיקול דעתה הבלעדי, מיהו הספק הזוכה במכרז.
- 5.2 לאומית שומרת לעצמה את הזכות לבטל את התיחור ו/או לקיים מיד לאחריו הליך תחרותי נוסף, בכל דרך אחרת שפורטה במסמכי המכרז, לפי שיקול דעתה, ובפרט בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן:
- 5.2.1 אם יתברר שהתבצעה במהלך התיחור המקוון פעולה בלתי תקינה או בלתי חוקית.
- 5.2.2 אם אירעה תקלה טכנית אשר על פי מיטב הבנתה של לאומית מנעה או עלולה הייתה למנוע הגשת הצעות.
- 5.2.3 בכל מקרה שנפלה טעות מהותית באיזה מן הפרטים וההנחיות שהתפרסמו בקשר להליך התיחור המקוון או במסמכי המכרז עצמם.
- 5.2.4 בכל מקרה שלדעת לאומית נעשתה פעולה בניגוד להוראות מסמכי המכרז.
- 5.3 בכל אחד מן המקרים המפורטים לעיל, לא תהיה למציעים כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא כלפי לאומית.
- 6 **הוראות נוספות יועברו למציעים לפני תחילת ההליך.**

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח "ו" - טופס התחייבות לשמירה על סודיות ומינוי איש קשר

אני הח"מ _____ ת.ז. / ח.פ. _____ מרח' _____
(להלן - "המתחייב") מצהיר ומתחייב בזה כלפי לאומית שירותי בריאות (להלן - "לאומית") כדלקמן (האמור להלן בלשון זכר, במשמע גם בלשון נקבה):

1. ידוע לי כי במסגרת הליכי מכרז מס' 7500/26 אני עשוי להיות חשופ, בין היתר, למידע לגבי לאומית ו/או מי מטעמה רבות מבטוחיה, ובכלל זה מידע בעל אופי כלכלי-מסחרי ו/או מידע רפואי ו/או כל מידע אחר (להלן - "המידע").
2. אני מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת את המידע כאמור לעיל, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות כל דו"ח, תוכנית, חומר, מסמך, רשימה, מאגר מידע וכיו"ב (להלן - "מסמכים"), אשר יועברו אלי ו/או שיגיעו לידיעתי במהלך ו/או עקב השתתפותי במכרז כאמור לעיל.
3. מבלי להמעיט מכלליות האמור לעיל, אני מתחייב כי לא אעביר את המידע בכל דרך שהיא, לא אעניק את המידע בתמורה או שלא בתמורה ולא אמסור, אפרסם, אגלה, אעתיק או אשתמש במידע שלא בהקשר להתקשרותי עם לאומית ו/או מי מטעמה.
4. מבלי להמעיט מכלליות האמור לעיל, אני מתחייב בזה שלא אעביר כל מידע כאמור לעיל לצד שלישי ללא הסכמה מראש ובכתב מלאומית, ובכל מקרה אני מתחייב להחתים, כל מי מטעמי, אשר עבודתו נדרשת, נחוצה והכרחית לצורך ביצוע ההתקשרות עמכם, לרבות - אך לא רק - עובדי, יועצי, קבלני המשנה שלי וכל מי מטעמם של כל אלו, על כתב התחייבות לשמירת סודיות בנוסח דומה לכתב התחייבות זה, לפני שיובא מידע כלשהו כאמור לעיל לידיעתם.
5. מבלי להמעיט מכלליות האמור לעיל, אני מתחייב לנקוט אמצעים נאותים לשמירת הסודיות כאמור לעיל לגבי המידע שיגיע לידי במהלך התקשרותי עם לאומית ואשא בכל ההוצאות הכרוכות באבטחת המידע.
6. אני מתחייב לנקוט בכל אמצעי זהירות סביר לקיום התחייבויותי על פי כתב התחייבות זה, ולמנוע כל הפרה או הפרה צפויה שבאה ו/או תבוא לידיעתי, של הוראה מהוראות כתב התחייבות זה.
7. מבלי להמעיט מכלליות האמור לעיל, אני מתחייב לקיים בדקדקנות אחר הנחיות לאומית בנושא שמירת המידע בסודיות, כפי שיועברו אלי על ידי לאומית או מי מטעמה.
8. אני מתחייב לדווח ללאומית, על כל מקרה של אובדן מידע, לרבות כל חלק ממנו, ואשר הגיע לידי כאמור לעיל, סמוך לאחר אובדן המידע.
9. התחייבותי כאמור לעיל תהיה בתוקף למשך כל תקופת התקשרותי ו/או פעילותי עם לאומית ו/או מי מטעמה למן תחילתה ועד לחלוף שנתיים מתום ההתקשרות בינינו או מתום הליכי המכרז, לפי העניין. ואולם, מידע רגיש כגון סודות מסחריים ומידע רפואי ישמר על ידי בסודיות ללא הגבלת זמן.
10. בכל מקרה שאפר את התחייבויותי דלעיל או כל חלק מהן, אני מתחייב לשפות ולפצות את לאומית, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות שייגרמו לה כתוצאה מהפרת התחייבויותי כאמור בכתב התחייבות זה וזאת מבלי לגרוע מכל יתר התרופות העומדות לכם נגדי עקב הפרת התחייבויותי דלעיל.
11. על אף כל האמור לעיל, מובהר כי התחייבותי כאמור לעיל לא תחול לגבי מידע שהוא נחלת הכלל או אשר הפך לנחלת הכלל באמצעי לגיטימי כגון פרסום שאיני אחראי לו ו/או לגבי מידע שהושג בדרך חוקית ומקובלת המתירה הפצתו ברבים כגון רכישת הזכות ו/או מידע שיש חובה לגלותו על פי דין

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

ו/או ידע מקצועי כלל או מידע שנרכש בדרך חוקית לפני שהגיע אלי מידי לאומית. למען הסר ספק, מוסכם כי בכל מקרה נטל ההוכחה לקיומן של נסיבות המסייגות את חובת הסודיות יהיה מוטל עלי לכל דבר ועניין.

שם החברה		ת.ז./ח.פ.	דוא"ל
כתובת רשומה		טלפון	פקסימיליה

אנו ממנים את מר/גב' _____ כאיש הקשר מטעמנו לצורך הליכי המכרז. כל הודעה שתישלח לכתובת הדוא"ל של איש הקשר תחשב כאילו נשלחה לחברה:

תפקיד	טלפון במשרד + טלפון נייד	פקס	דוא"ל

ולראיה באתי על החתום,

חתימת המתחייב

תאריך

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____, מרח' _____ מאשר/ת בזה כי המוסמכים לחתום בשם המתחייב כאמור לעיל חתמו בפני על כתב התחייבות זה.

עורך דין

תאריך

לאומית שירותי בריאות

תחום מכרזים, רח' שפרינצק 23 (קומה 3), תל-אביב

טל': 03-6949671, פקס: 03-6949616

דוא"ל: michrazim@leumit.co.il

נספח "ז" – תוכן תיקיית המידע

להלן ריכוז פרטים, מידע ונתונים אשר מופיעים בתיקיית המידע:

1. פוליסת ביטוח נסיעות חו"ל נוכחית;
2. מסמך מידע כללי על לאומית והפוטנציאל;
3. קובץ אקסל הכולל נתונים אודות היקף מכירה, תביעות, חלוקת מכירות וכיו"ב.