



אגף דוברות הסברה  
Media & Public  
Affairs Bureau



מדינת ישראל



היחידה לפניות ותלונות הציבור  
הממונה על יישום חוק חופש המידע

כ"ז בחשוון התשפ"ג  
21 בנובמבר 2022  
3220

תאריך:

תיקנו :



**הנדון: מענה לבקשתך לפי חוק חופש המידע, תשנ"ח-1998-**  
סימוכין: בקשה מיום 20.10.22

אנו מתכבדים להשיב לבקשתך, אשר הוגשה במסגרת חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, (להלן: "חוק חופש המידע" או "החוק"), לקבלת חוזי ההתקשרות של משרד הביטחון (להלן: "משהב"ט") מול ספקי חמי מרפא.

1. בפתח הדברים יצוין כי בקשתך שבסימוכין התקבלה ביחידתנו בתאריך 20.10.22 אולם, רק בתאריך 24.10.22 הושלמה בקשתך באמצעות המצאת אסמכתת תשלום אגרת בקשה לידינו. לפיכך, מניין הימים נספר החל מהמועד האחרון האמור.
2. מצ"ב העתק מפרט השירותים בנושא ארגון שירותי אירוח לנכי צה"ל בבתי מלון וטיפולים במרחצאות חמי מרפא (מסומן כנספח א').
3. מצ"ב העתק הסכם התקשרות מספר 8883150971 שנחתם בין משהב"ט לספק "אשת-ארגון שירותי תיירות בע"מ" (מסומן כנספח ב').
4. מצ"ב העתק הסכם התקשרות מספר 8883150972 שנחתם בין משהב"ט לספק "השטיח המעופף בע"מ-פליינג קרפט" (מסומן כנספח ג').
5. מצ"ב טבלת הקצאת בנק חדרים (להלן: "המטריצה") של הספק "אשת טורס" (מסומן כנספח ד').
6. מצ"ב טבלת הקצאת בנק חדרים של הספק "השטיח המעופף" (מסומן כנספח ה').
7. על החלטה זו ניתן לעתור לביהמ"ש המחוזי בת"א-יפו, בשיבתו כבית משפט לעניינים מנהליים, תוך 45 יום, בהתאם לסעיף 17 לחוק.

בכבוד רב,  
רחלי זיתוני  
היחידה לפניות ותלונות הציבור  
משרד הביטחון

משרד הביטחון, אגף דוברות והסברה, הקריה תל אביב 6473424

Tel: 03-6975540 E-mail: Pniot@mod.gov.il

מענה טלפוני בימים ב' ו- ד' בין השעות 09:00-13:00

מידע אודותינו מפורסם באתר האינטרנט של משרד הביטחון בכתובת: [www.mod.gov.il](http://www.mod.gov.il)

# נספח א'

בלג'ס

## מפרט טכני

### בנושא: ארגון שירותי אירוח לנכי צה"ל בבתי מלון וטיפולים במרחצאות חמי מרפא

מבוא:

משרד הביטחון (להלן - "משרד הביטחון", או "המשרד") מבקש לקבל הצעות מחיר מסוכני תיירות ונופש עבור ארגון וניהול הזמנת שירותי אירוח לנכים בבתי מלון ברחבי הארץ, וכן לטיפולים במרחצאות חמי מרפא. הכול כמפורט להלן במסמך זה.

נכי צה"ל, זכאי אגף שיקום, אשר הוכרו בפגיעות מסוימות (להלן: "הזכאים"), זכאים ללינה בבתי מלון ו/או טיפולים בחמי מרפא, זאת בהתאם להוראות והנחיות אגף שיקום נכים.

בין השאר, יידרשו הספקים ליצור התקשרויות עם מלונות ומרחצאות חמי מרפא, לשריין הקצאות חדרים, להפעיל מוקד הזמנות טלפוני ואינטרנטי, להתחבר למערכת ייעודית של המשרד לניהול הזכאות (להלן: "מערכת ניהול הזכאויות"), לאפשר למשתב"ט צפייה והפקת דוחות ממערכת ניהול החזמנות של חספק עבור הפעילות במסגרת הסכם זה ולשדר ולקלוט קבצים וחשבוניות. הכל כמפורט במסמך זה.

#### 1. הגדרות

כמסמך זה, תינתן למונחים שבפרק ההגדרות שלהלן, המשמעות שבכדס, אלא אם כן נקבע במפורש אחרת:

**"זכאים קשים"** - נכים משותקים ו/ או נכים קטועי גפיים.

**"זכאים בעלי נכות +100%"** - זכאי אגף השיקום בעלי דרגת נכות 100% מיוחדת **"בית מלון"** - כל אחד מבתי המלון, המצוינים ברשימה שלפיה זכה חספק כמפורט בהצעה הזוכה, ולרבות בית מלון חלופי ובית מלון מצורף, והכל כפי שיאושר על ידי המשרד.

**"לינה"** - חדר ללילה כאשר הלינה יכולה להיות בתפוסה זוגית (נכח + מלווה) או בתפוסה של בודד בחדר זוגי.

**"חדר"** - יחידת דיור בבית מלון המשמשת להלנת אורחים המאפשרת להעמיד בה לפחות 3 מיטות ובה לכל הפחות אמבטיה, שירותים, טלוויזיה וטלפון.

**חדר "גניש"** - יחידת דיור המתאימה לכניסת נכה על כסא גלגלים וכוללת שירותים מותאמים לנכים ומקלחת ללא מדרגה. נדרש לתאם מול בתי המלון הקצאת חדרים גנישים בשיעור של לפחות 20% מהחדרים הגנישים הקיימים במלון לכל יום, מתוך הקצאת החדרים הכוללת וזאת בכדי לעמוד במימוש זכאות הנכים הזקוקים לחדרים אלו.

**"חמי מרפא"** - חמי המרפא הכלולים בחסכם והעומדים בתנאים הבאים

במצטבר:

א. הם מהווים מקום מרפא כמשמעותו בסעיף 5א לחוק הסדרת מקומות רחצה, תשכ"ד - 1964, הפועל בהתאם להוראות חוק זה והתקנות שהותקנו מכוחו.

ב. מקום המרפא מאושר ע"י יועץ נגישות מוסמך עם הדגשה על אביזרי בטיחות.

ג. מקום המרפא כולל לפחות את המתקנים הבאים : בריכת גופרית, אמבטיית גופרית, אמבטיית בוץ, חדר מתאים לחבישות בוץ, חדרי עיסויים.

**"חמי מרפא מותאמים לנכים מרותקים לכס"ג"**

על חמי מרפא המותאמים לנכים קטועי גפיים ומרותקים לכיסאות גלגלים לעמוד בכל התנאים הבאים במצטבר :

א. הם מהווים מקום מרפא כמשמעותו בסעיף 5א לחוק הסדרת מקומות רחצה, תשכ"ד - 1964, הפועל בהתאם להוראות חוק זה והתקנות שהותקנו מכוחו.

ב. מקום המרפא מאושר ע"י יועץ נגישות מוסמך עם הדגשה על אביזרי בטיחות.

ג. מקום המרפא כולל לפחות את המתקנים הבאים : בריכת גופרית, אמבטיית גופרית, אמבטיית בוץ, חדר מתאים לחבישות בוץ, חדרי עיסויים.

ד. מרחק ההליכה מהכניסה לספא ועד לאזורי הטיפולים לא עולה על 30 מטר.

ה. ישנם אביזרי בטיחות (מאחזים) ומשטחים למניעת החלקה לאורך כל אזור הטיפולים לרבות בחדרי הטיפולים עצמם ובחדרי השירותים.

ו. חדרי שירותים ומקלחות במתחם הספא מותאמים לנכים מרותקים לכיסאות גלגלים.

ז. כל איזור הטיפולים נמצא במפלס אחד ללא מדרגות או מכשולים.

ח. קיים מנוף ממונע להורדת נכים מרותקים לבריכה.

**"יום טיפול רגיל"** - כולל שלושה טיפולים מתוך הטיפולים המצוינים להלן :

טיפולים רטובים - בריכת גופרית, אמבטיית גופרית, חבישת בוץ, אמבטיית בוץ. טיפולים יבשים - עיסוי.

מתוך הטיפולים המצוינים יבחר הזכאי שני טיפולים רטובים וטיפול אחד יבש (עיסוי).

**"יום טיפול לנכים קשים"** - לזכאים קשים, יינתן עיסוי ממושך, דהיינו 60 דקות ושני טיפולים רטובים לבחירה בדומה למפורט לעיל.

**"תעריף בסיסי"** - תעריף לשהיית אדם בחדר זוגי, דהיינו חדר בתפוסה של זוג. ע"ב פנסיון מלא (FB) (שלוש ארוחות יומיות).

**"יום העבודה"** - יום שאינו יום מנוחה בהתאם לפקודת סדרי שלטון ומשפט.

**"יום תחילת הזמנת האירוח"** - היום המיועד לתחילת החבראה עפ"י שובר הזמנה של מי מהזכאים.

**"מחזור האירוח"** - השתייה בבתי מלון למסו ימים רצופים החל מיום בודד ועד 28 יום בהתאם לזכאות.

**"חגים"** – הכוונה הינה לחגי ישראל כדלהלן: ראש השנה, סוכות, פסח ושבועות. תקופת החג תכלול את יום ערב החג וליל מוצאי החג.

**"מערכת ניתוב הזכאויות"** – מערכת מרכזית המציגה בזמן אמת את הזכאות הבסיסית וכמות הימים שבוצעו (הזמנות ומימושים).

**"נציג הספק"** – נציג מטעם הספק שיעמוד בקשר עם נציגי המשרד וירכז את העבודה מולם. איש הקשר יהיה זמין לכל פניה או תלונה שתועבר אליו לבירור ולמתן התייחסות ומענה תוך 48 שעות מיום העברת הפניה בכתב או בע"פ. זמינות טלפונית של הנציג הינה בכל ימות השנה למעט שבתות וחגים עד השעה 18:00 או שעת כניסת שבת/חג (לפי המוקדם), והוא ייתן מענה למקרים דחופים.

**"שנת זכאות"** – ככלל שנת זכאות שנקבעה ע"י אגף השיקום הינה התקופה שבין ה 1.3 עד 28.2 בשנה העוקבת.

**2. עקרי ההתקשרות:**

**2.1 היקף הזכאויות** – מדובר בכל 17 אלף זכאים להם זכאות לכ 188 אלף לינות בשנה. יחד עם זאת, חשוב להדגיש כי המימוש בפועל נעשה עפ"י רצון הזכאים. בהתבסס על מימושי העבר, לא צפוי מימוש מלא של הזכאות. צפי המימוש מפורט ומשוקלל במטריצות ההקצאות. כן יש לציין כי קיימים סוגי "הבראות" בזכאות- פירוט סוגי ההבראות, מספר ימי הזכאות, הגדרת מחזור המימוש לסוג ההבראה והתאמה בין סוג ההבראה לבין בתי המלון המורשים לתת השירות לקבוצה יהיו כמפורט בטבלה שלהלן:

**סוגי הזכאויות ותנאים כללים למימוש - פירוט הכללים בהרחבה נמצא בחוקת המימוש.**

מק"ט מריט	תיאור מריט	מינימום כמות מימוש בכל מיצול	מקסימום כמות מימוש	מלונות בהם ניתן לממש
*30772	הבראה לאחר אשפוז	1	14	כל המלונות למעט מלונות שיש בהם מרחצאות חמי מרפא בים המלח
*30773	הבראה מטעמים מיוחדים	1	ללא הגבלה	כל המלונות למעט מלונות שיש בהם מרחצאות חמי מרפא בים המלח
27242	שהייה במלון לחולי אסטמה	14	28	מלונות ים המלח, ירושלים, צפת, ערד
27241	שהייה במלון לנפגעי פסוריאזיס	14	28	מלונות ים המלח בלבד
27236	שהייה במלון וטיפולים בחמי מרפא לנכה משותק וקטוע גפיים +100%	5	21	שהייה בבתי מלון עד 20 קילומטרים מהמרחצאות (טבריה, חמי געש, חמי יואב, ים המלח)

27235	שהייה במלון וטיפול בחמי מרפא	5	21	שהייה בבתי מלון עד 20 קילומטרים מהמרחצאות (טבריה, חמי נעש, חמי יואב, ים המלח)
*27238	שהייה במלון להבראה רפואית	1	5	כל המלונות למעט מלונות שיש בהם מרחצאות חמי מרפא בים המלח*
*27240	שהייה במלון ליווי להבראה רפואית	1	11	כל המלונות למעט מלונות שיש בהם מרחצאות חמי מרפא בים המלח*

\* אפשרות לאירוח במלונות בהם יש מרחצאות חמי מרפא תיפתח הודש לפני מועד האירוח.

\*\* ככלל, הטיפולים בחמי מרפא יבוצעו בחמי מרפא הממוקמים במלון בו מתבצעת השתייה. יחד עם זאת, במקרים בהם לא ניתן לבצע הדבר (כגון אזור טבריה, געש ויואב) או לחלופין לבקשת הזכאי, ניתן יהיה לפצל השירות תחת מגבלת מרחק של 20 קילומטר בין המלון לחמי המרפא.

2.2. **היקף ההתקשרות** – כאמור לעיל היקף ההתקשרות יהא בהתאם למטריצות ההקצאות המצורפות בנספחים ב' ו- ג'. המטריצות מפרטות את בתי המלון בהם נדרש השירות וכמות החדרים הנדרשת בכל מלון בכל חודש וחודש בשנת הזכאות. עוד מובהר כי עד סוף חודש אוגוסט 2021 יידרש הספק הזוכה להקצות כמות כפולה של חדרים בגין הארכת שנת זכאות 2020 ושנת זכאות 2021.

יחד עם זאת חשוב לתבהיר כי המימושים בפועל יהיו עפ"י החלטת ורצון הזכאים. לתשומת הלב, מספר התזמנות השנתי צפוי להיות גדול ממספר הזכאים, שכן הזכאים רשאים לפצל את סך ימי זכאותם למספר פעמים בשנה.

בנוסף, רשאים הזכאים להזמין **שירותים בתשלום** מעבר לזכאותם (כגון: הוספת מבוגר/ילד לחדר המוזמן במימון המשרד/ הוספת חדר נוסף / מעבר לזכאות)/הוספת יום טיפול/ הזמנת שהייה בחגים (בתוספת תשלום). תוספת השירותים תיעשה ע"י הזכאים עצמם באותם התנאים והמחירים שבמכרז. מובהר כי תוספת השירותים לא תבוא על חשבון מכסת החדרים וימי הטיפול הנדרשת במטריצה אלא מעבר להקצאות המשרד ובכפוף לזמינות נותן השירות (מלון / מרחצאות) במועד המבוקש. מובהר בזאת, כי השירותים מעבר לזכאות יהיו **במימון עצמי מלא של הזכאי**.

2.3. **ביצוע התקשרויות מול נותני שירות** – הספקים יידרשו לבצע התקשרויות עם בתי מלון ומרחצאות חמי מרפא הכלולים בהצעה, לצורך הקצאת החדרים וימי טיפול לנכי צה"ל כמפורט במסמך זה.

2.4. **מרכז הזמנות טלפוני ואינטרנטי** – הספקים יפעילו מרכז הזמנות לקבלת פניות של זכאי משהביט לשירותי אירוח /או טיפולים במרחצאות חמי מרפא, ולהנפקת שוברים לזכאים, הן באמצעות מוקד טלפוני הכולל מערכת למעקב פניות הזכאים והן באמצעות אתר אינטרנט.

### 3. מימושי עבר

3.1 מטריצות החקצאות מפרטות את היקפי הפעילות הצפויים בחלוקה לאזורים, בתי מלון וחודשי השנה. מובהר בזאת כי נתוני הזכאות גבוהים מהמימוש הצפוי בפועל.

3.2 עוד יודגש, כי הנתונים לעיל הינם בגדר אומדן בלבד המבוסס על נתוני העבר, כפי שמצויים בידי המשרד וכי עלולות להתגלות סטייות ואו חריגות מהן. אין בנתונים דלעיל, כדי לחוות מצג מתייב כלשהו ואו לחייב את המשרד באופן כלשהו ולמציעים אין ולא תהיה כל טענה ואו דרישה כנגד המשרד בגין כל סטייה ואו אי התאמה בנתונים כאמור.

3.3 להלן נתוני הזכאות:

סתי"כ		זכאות ל-2 מלחים		זכאות זוגות		זכאות בודדות		מריט	
מס' לינות	מס' זכאויות	מס' לינות	מס' זכאויות	מס' לינות	מס' זכאויות	מס' לינות	מס' זכאויות	תואר מריט	מס' מריט
1,068	190	32	6	896	156	140	28	הבראה לאחר אשפוז **	30772
215	9	-	-	215	9	-	-	הבראה מטעמים מיוחדים **	30773
7,885	300	56	2	2,772	102	5,057	196	שהיה במלון לחולי אסטמה	27242
12,768	466	-	-	2,646	97	10,122	369	שהייה במלון לנמעי פסוריאזיס	27241
6,766	365	3,151	173	3,615	192	-	-	שהייה במלון וטיפול בחמי מרפא לנכה משותק וקטוע גפיים +100%***	27236
123,093	10,281	742	44	80,067	5,907	42,284	4,330	שהייה במלון וטיפול בחמי מרפא	27235
15,872	3,600	3	1	11,768	2,603	4,101	996	שהייה במלון לחבראה רפואית	27238
20,464	2,125	-	-	-	-	20,464	2,152	שהייה במלון ליווי לחבראה רפואית	27240
<b>188,131</b>	<b>17,336</b>	<b>3,984</b>	<b>226</b>	<b>101,979</b>	<b>9,066</b>	<b>82,168</b>	<b>8,071</b>		<b>סה"כ</b>

\*\* אין מדובר בזכאות צמיתה אלא בהתאם למקרים רפואיים פרטניים המשתנים בכל שנה ושנה.

\*\*\* שימת לב לצורך בחדרים נגישים לקבוצת זכאות זו כמפורט בהסכם

3.4 עבור זכאים קשים בעלי נכות +100% שיוגדרו ע"י אגף השיקום, ישמור הספק בנק חדרים בחיקף של 10% מכלל החקצאות בכל בית מלון בכל חודש בהתאם למטריצות. עם פתיחת המכירה יוצעו לקבוצת נכים זו הקצאות מהחקצאות החודשיות לכל מלון לכלל הזכאים, עם סיום החקצאות למלון לחודש הרלוונטי יוצגו לקבוצת זכאים זו סך החקצאות השמורות עבורן כאמור לעיל. חודש לפני מועד החזרת הקצאות שלא נוצלו ע"י הספק לבתי המלון, ייפתחו החקצאות לכלל הזכאויות האחרות בהתאם לחוקת המימוש. זכאים המבקשים לממש את זכאותם יחד כקבוצה יודחו יחדיו בעת ההזמנה ותבוצע להם הזמנה כקבוצה.

#### 4. הקצאות בנק החדרים -

- 4.1 מצ"ב טבלאות אקסל בקובץ נפרד, נספחים ב' ו-ג' (לעיל ולהלן "המטריצות"). הטבלאות מפרטות את ההקצאות הנדרשות ברמה החדשית לימי לינה בבתי מלון. כמו כן, יש להערך למתן ימי טיפול במרחצאות חמי מרפא בהתאם לטבלה כמפורט בסעיף 2 (מסי לינות חמי מרפא - מספר ימי הטיפול).
- 4.2 מודגש, כי הנתונים לעיל הינם בגדר אומדן בלבד המבוסס על נתוני העבר ונתוני ביקוש, כפי שמצויים בידי המשרד ועלויות להתגלות סטיות ו/או חריגות מהם. אין בנתונים דלעיל, כדי להוות מצג מחייב כלשהו ו/או לחייב את המשרד באופן כלשהו ולמציעים אין ולא תהיה כל טענה ו/או דרישה כנגד המשרד בגין כל סטייה ו/או אי התאמה בנתונים כאמור ובמימושים בפועל.
- 4.3 החקצאה הנדרשת היא חודשית ואינה מבצעת אבחנה בין אמצ"ש לסופ"ש (חאבחנה תהא רלוונטית למחירים שיש להציע לאמצ"ש ולסופ"ש וכן לשקלול והשוואת ההצעות בין המציעים ולתשלומים בגין המימושים בפועל).

#### 5. עקרונות מנחים למילוי המטריצה -

- 5.1 על המציע להציע מחירים לכל מכסת החדרים בכל המלונות, בכל חודשי השנה שבמטריצות.
- 5.2 הצעת המחיר תתייחס ללינת אדם בחדר זוגי (בתפוסה של שניים בחדר) על בסיס פנסיון מלא (F.B).
- 5.3 הצעת המחיר תהא לכל מלון בנפרד ולכל חודש בנפרד תוך ביצוע אבחנה בין מחירי אמצ"ש וסופ"ש. בסופ"ש יוגדרו לילות חמישי, שישי ומוצאי שבת. שאר ימות השבוע יוגדרו כאמצ"ש.
- 5.4 ימי טיפולים בחמי מרפא כוללים מחיר ל"יום טיפולים רגיל" מלא בהתאם למפורט במסמך זה.
- 5.5 ההצעה עבור ימי הטיפול במרחצאות חמי המרפא תהא אחידה לכל תקופת ההתקשרות ולכל האזור. לא תהא שונות בין מחיר ימי הטיפול במרחצאות השונות באותו האזור ולא תהא שונות בין מחיר אמצ"ש לסופ"ש.
- 5.6 על המציע לשקלל בהצעת המחיר את כלל העלויות נשוא התקשרות זו לרבות בגין הפעלת מוקד ההזמנות הטלפוני והאינטרנטי (לא יינתן תשלום נפרד בגין כך).

#### 6. שקלול ההצעה

- 6.1 לאחר מילוי הצעות המחיר בידי המציע תתבצע סכימת ההקצאות במחירים המתאימים. להוצאה בגין הלינה במלונות יינתן משקל עודף (מקדם של 1.9) ותחושב ההצעה כולל מע"מ (למעט המלונות באיזור אילת).
- 6.2 סכימת ההקצאות - סכימת הצעת המציע תתבצע כך: יינתן משקל יחסי בין אמצ"ש לסופ"ש בהתאם למספר הימים השבועיים המוגדרים (המשקל של אמצ"ש יהיה 4/7. המשקל של סופ"ש יהיה 3/7).
- 6.3 תתבצע סכימה של מכפלת ההקצאה החודשית הנדרשת מכל מלון במחירים המוצעים לאמצ"ש וסופ"ש בהתאם למשקל היחס (3-4).

6.4. דוגמה להבחרת – החקצאות למלון X בחודש Y הן 700 לינות. המחירים המוצעים על ידי המציע א' הם 100 ₪ לאמצ"ש ו- 200 ₪ לסופ"ש. המחירים המוצעים על ידי המציע ב' הם 140 ₪ לאמצ"ש ו- 160 ₪ לסופ"ש. התחשיב למחיר המלון לצורך הסכימה והשוואה יהיה כך:  
 מציע א':  $100,000 = 300 \cdot 200 + 400 \cdot 100$  ₪.  
 מציע ב':  $104,000 = 300 \cdot 160 + 400 \cdot 140$  ₪.

6.5. **מקדם המרה** – במכרו, בסיס התחרות הינו עבור שחיית יחיד בחדר בתפוסה זוגית. אולם במציאות התפוסה היא זוגית ברובה ובנוסף ישנה תוספת בגין תפוסת בודד בחדר ואילו ימי הטיפול היום בחדים. לאור כך נקבע מקדם המרה אשר ייתן משקל יתר למחירי המלונות במטריצה. **מקדם ההמרה שנקבע הוא 1.9 בהתחשב בנתוני מימושי העבר.**

6.6. המטריצה תסכם את מחירי החצעה בכמות הלינות/ימי טיפול המותאמת להם. המטריצה תציג את שקלול החצעה, דהיינו, את העלות הכוללת של מכסת החדרים וימי הטיפול בהתאם לחלוקה לחודשי השנה, האזורים, פירוט בתי המלון ואבחנה בין ימי אמצ"ש לסופ"ש בכפולות מחירי החצעה המתאימים. לצורך חישוב והשוואת החצעות יתווסף מע"מ עבור כלל המלונות, ימי הטיפולים, למעט המלונות באזור אילת.

6.7. החצעה הינה עבור 11 חודשי מימוש.

## 7. הבהרות:

7.1. המחירים המוצעים יכללו את **כלל תוצאות המציע** לרבות עלויות התפעול, תפעול מוקד הזמנות טלפוני ואינטרנטי, העסקת כ"א כנדרש וכיו... למעט מע"מ אשר ישולם עפ"י החוק.

## 8. הצהרות הספק

הספק מצהיר כי:

8.1. לכל אורך תקופת ההתקשרות יעמדו לרשותו חידע, המיומנות, חכוש, המערך הארגוני, היכולת הכספית והאמצעים המתאימים כדי שיוכל לעמוד בדרישות ההסכם ובתנאיו וחכול ברמה מקצועית גבוהה ונסטנדרטים נאותים ומקובלים.

8.2. יהיו בדיו בכל תקופת ההסכם, החסכמים וההתחייבויות התומכים מבתי המלון וחמי המרפא הרלבנטיים למתן שירותי ההבראה והטיפוליים וזאת בהיקף ובמועדים הנדרשים.

8.3. אין ולא תהיינה לו כלפי המשרד כל דרישות כספיות אן אחרות. מעבר למה שנקבע בהסכם זה, וכי ההסדרים הכספיים הקבועים בחסדר זה משמשים תמורה נאותה, ראויה ומספקת עבור ביצוע כל התחייבויותיו עפ"י הסכם זה.

## 5. תחייבויות הספק

5.1. הספק מתחייב לארגן ולתאם ימי אירוח או אירוח וטיפולים, או טיפולים במרחצאות חמי מרפא בלבד, לזכאי אגף השיקום בהתאם לזכאותם בבתי



המלון בישראל ובחמי המרפא כפי שמופיעים ברשימת בתי המלון המצורפת למסמך זה, וכפי שיעודכנו מעת לעת בהתאם להוראות החסכם וזאת ברמה גבוהה, ביעילות ובהתחשב בצורכיכם של הזכאים.

5.2. הספק מתחייב להקצאת חדרים בבתי המלון בהתאם להצעתו ולארגן את מחזורי האירוח בהתאם לרצונם של הזכאים ככל שניתן והנחיות המשרד.

5.3. הספק מתחייב לנהל ולתפעל מרכז הזמנות ארצי לקבלת וניהול הזמנות זכאי אגף השיקום לרבות באמצעות האינטרנט ומוקד טלפוני הכולל מערכת הקלטת שיחות וקו חיוג לזכאים, מערכת למעקב פניות, ובכלל זה רישום וביצוע הזמנת החדרים בבתי מלון, הזמנת טיפולים בחמי מרפא, והנפקת שוברי הזמנה לזכאים לרבות באמצעות אתר האינטרנט.

5.4. הספק מתחייב לנהל מעקב שוטף אחר בתי המלון ומרחצאות חמי המרפא לרבות טיב ואיכות השרות הניתן על ידם לזכאים ותקינות המתקנים שהועמדו על ידם לטובת הזכאים. על הספק לדווח למשרד מיד על כל תקלה ואו ליקוי ואו חסר מהותיים שיתגלו בטיב ובאיכות השרות ואו על שינוי מהותי אחר בשירות הניתן ע"י בתי המלון. כמו כן על הספק לקבל מראש מבתי המלון ומרחצאות חמרפא מידע לגבי כל שינוי המתבצע במלון / מרחצאות לרבות שיפוץ, סגירת אזורים, וכד'. על הספק ליידע את הזכאים על כך בעת ביצוע ההזמנה או במהלך תקופת המכירה במידה והזמנה כבר בוצעה.

5.5. הספק מתחייב לוודא כי לבתי מלון עמם התקשר למילוי חובותיו בחסכם זה, קיימים מסמכי אישור נגישות, תעודת כשרות וכל הרישיונות והביטוחים הדרושים להפעלת בית מלון עפ"י הדין.

5.6. הספק מתחייב לייצג כלפי בתי המלון את עניין הזכאים ואת צורכיהם, לדאוג לרווחתם ולהבטחת מתן שירות מעולה עבורם וכן לדרוש שיפורים ושינויים בשירות הניתן על ידי בתי המלון.

5.7. הספק מתחייב לדאוג לכך כי בתי המלון לא ידרשו ולא יבקשו פינוי חדרים ע"י הזכאים לפני תום תקופת האירוח המוזמן.

5.8. הספק מתחייב לפעול ברמה הגבוהה ביותר המצופה מספק תיירות והבראה, ולעשות את כל הנדרש לצורך כך, לרבות העסקת כח אדם מוכשר ומתאים, תוך שימוש באמצעים וציוד נדרשים.

5.9. הספק מתחייב בזאת כי במקרים בהם זכאי הנכה לטיפולים בחמי מרפא, יצרך לשובר הטיפולים טופס הצהרה כי הטיפולים הינם באחריותו. את הטופס החתום על ידו יהיה עליו להציג בחמי המרפא לפני התחלת הטיפולים. טפסי ההצהרה ישמרו אצל הספק ויוצגו לנציג המשרד לפי דרישה.

5.10. הספק מתחייב למנות איש קשר מטעמו ("נציג הספק") שיעמוד בקשר עם נציג המשרד וירכז את העבודה מולו. נציג הספק יהיה זמין לכל פניה או תלונה שתועבר אליו לבירור ולמתן התייחסות ומענה תוך 48 שעות מיום העברת הפניה בכתב או בע"פ, במקרים דחופים יהיה זמין נציג הספק למענה מידי בכל ימות השנה, פרט לשבתות וחגים, ובערבי שבת וחג - עד השעה 18:00 או עד כניסת שבת/חג, לפי המוקדם.

## 6. הסכמים עם בתי המלון

6.1. הספק מתחייב לעגן את ההתחייבויות בכל הנוגע להקצאות החדרים בבתי המלון, כפי שנדרש במכרז, וזאת בהסכמים/ההתחייבויות כתובים וחתומים ע"י נציג מורשה מטעם המלון. ההסכמים/ההתחייבויות יועברו לידי המשרד על פי דרישת המשרד.

6.2. ידוע לספק והוא מסכים ומתחייב כי לא תהיה מחויבות כלשהי של המשרד להזמנת זכאים בהיקף כלשהו ו/או לתקופה כלשהי ו/או למלון כלשהו, או לעמידה בהיקף מכסת החדרים וימי הטיפולים הנדרשת כולה או מקצתה. כמו-כן המשרד לא יהא חייב בתשלום פיצוי או דמי נזק לספק ו/או לבית המלון ו/או למאן שהוא במקרים זלעיל, לרבות במקרה של הזמנות בהיקף נמוך מההקצאה. למען הסר כל ספק, יכול שהזמנות הזכאים יחיו בהיקף שונה (גדול או קטן יותר אפילו בצורה משמעותית) מכמות החדרים הנדרשת ואין ולא יהיה לספק ו/או למי מטעמו ו/או לבתי המלון כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.

6.3. הספק מתחייב לחסדיר ולסכם עם בתי המלון את זכותם של נציגי הספק והמשרד או מי מטעמם לערוך ביקורים בבתי המלון במטרה לוודא כי רמת השירותים שנתן בית המלון עומדת בסטנדרטים מקובלים, וכי השירותים הניתנים ע"י בית המלון לזכאי אגף השיקום הינם זהים עם אילו הניתנים לכל יתר אורחי המלון המתארחים בו. בתי המלון יתחייבו לאפשר כניסה לנציגי הספק והמשרד, לשתף עימם פעולה, להושיט לחם את כל העזרה הדרושה, ולתקן את הנדרש עפ"י פניה מאת נציגי המשרד והספק בפרק הזמן הנקוב בפניה הרלוונטית.

6.4. הספק מתחייב לעגן בהסכמים עם בתי המלון כי כל התשלומים לבית המלון בגין שהיית הזכאים, למעט תשלומים שישולמו ע"י השוהים עצמם עבור שירותים מעבר לחבילת השחייה, יבוצעו ע"י הספק בלבד ולא תהיה לבתי המלון כל דרישה או תביעה כלפי המשרד בגין ביצועם.

#### **7. הסכמים לטיפולים במרחצאות חמי מרפא**

7.1. הספק מתחייב לעגן את הסיכומים אשר הגיע אליהם עם כל מרחצאות חמי המרפא כפי שהם משתקפים בהצעתה ובתנאי הסכם זה, בהסכמים/התחייבויות כתובים וחתומים ע"י נציג מורשה מטעם המלון / מרחצאות חמי המרפא. ההסכמים/התחייבויות יועברו לידי המשרד על פי דרישת המשרד.

7.2. בחמי המרפא יבוצעו טיפולים בלנטולוגיים הכוללים: בריכת מי גופרית, אמבטיות גופרית, חבישות בוץ, אמבטיות בוץ וטיפולי עיסוי.

7.3. הטיפול בזכאים בבריכת הגופרית, באמבטיות הגופרית והבוץ וחבישות הבוץ יעשה אך ורק ע"י מטפלים בעלי ידע וניסיון מקצועי בטיפול בזכאים. טיפולי עיסוי לזכאים יעשו אך ורק ע"י מעסים בעלי הסמכה מקצועית.

7.4. הספק מתחייב לעגן בהסכמים עם מרחצאות חמי המרפא שלכל זכאי יינתן תא לאחסון הציוד האישי (לוקר, במידה וקיים במרחצאות, לשימוש האישי בזמן הטיפולים וזאת ללא תשלום נוסף.

#### **8. הקצאת חדרים בבתי מלון וטיפולים בחמי מרפא - קובץ "ניהול הקצאות"**

8.1. הספק מחויב להקצאת היקף חדרים בבתי מלון וטיפולים במרחצאות חמי מרפא בהתאם למטריצות.

8.2. קובץ ניהול הקצאות יהיה בפירוט הקצאות יומי. דהיינו קובץ ההקצאות ייפרט את תכנון מימושי ההקצאות החודשיות על פני כל החודש.

8.3. פתיחת ההזמנות תתבצע ב-2 מועדים, מועד פתיחת ההזמנות לחבילה א' יהא לא מאוחר מיום 11.4.2021. מועד פתיחת ההזמנות לחבילה ב' יהא לא יאוחר מ-10 ימי עסקים מיום ההודעה על ספק זוכה.

8.4. למען הסר כל ספק, הספק הזוכה רשאי להציע למשרד בכל עת, היקף חדרים העולה על היקף החדרים הנדרש למלון מסוים המופיע ברשימת בתי

המלון שבהסכם, בתודע נתון וזאת במחירי ההתקשרות ו/או נמוכים יותר ובמקרה כאמור יהא המשרד רשאי לאשר החגדלה לפי שיקול דעתו הבלעדי. אישור המשרד ייעשה מראש ובכתב.

8.5. מובהר כי אין המשרד מחויב לנצל את מלוא היקף החדרים הנדרש במכרז למלון, ו/או לתקופה כלשהם ולספק אין ולא תהיה כל טענה בקשר לכך.

8.6. מובהר כי במקרים בהם מומשה כל הקצאת החדרים הנדרשת במלון מסוים, לאור רצון הזכאים, או במקרים חריגים כגון סגירת מלון באופן קבוע או זמני בצורה לא מתוכננת שלא ניתן היה לדעת על כך בעת הגשת קובץ הניהול, נדרש הספק לבחון הגדלת הקצאות בכדי לתת מענה לצרכי הזכאים.

8.7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל במקרה של שינוי מחותי לרעה ברמת השרות הניתנת ע"י בית מלון/חמי מרפא מסוימים ו/או במקרה של הרעת תנאים בתפקודם או בתנאי השירות שלהם, יציע הספק ו/או יהא המשרד רשאי להורות לספק להחליף מיד בית מלון/חמי מרפא זה במלון/חמי מרפא אחר מאותה הקטגוריה באותם תנאים ומחירים (או זולים יותר). ההחלפה כאמור דורשת את אישורו בכתב ומראש של נציג המשרד.

8.8. היה ובית מלון הפסיק את מתן השרות לספק ו/או ביטל את ההסכם עמה מפאת שנוי בעלות, על הספק להודיע למשרד באופן מידוי עם הידוע לו על כך. מבלי לגרוע מהאמור הצדדים יהיו רשאים להציע החלפת בתי מלון מתוך רשימת בתי המלון בהצעה הזוכה ו/או חוספת בתי מלון עליהם ("בית מלון חילופי" ו/או "בית מלון מצורף") במחירים שיוסכמו ובלבד שניתן לגביהם אישור מראש ובכתב מנציג המשרד.

#### **9. הוספת בתי מלון ו/או מרחצאות חמי מרפא**

9.1. במהלך תקופת ההתקשרות יהיה הספק או המשרד רשאים להציע הוספת בתי מלון לרשימת בתי המלון (להלן מלון נוסף) ו/או מרחצאות חמי מרפא מעבר לרשימה המפורטת במטריצה וזאת בכפוף לתנאים הבאים.

9.1.1. המלון / מרחצאות חמי המרפא הנוספים עומדים בכל התנאים המפורטים במכרז ובחשכם ואישורים יעשה ע"י המשרד בכתב ומראש ועל פי שיקול דעתו.

9.1.2. הקצאת החדרים בבתי המלון הנוספים תבוצע בהתאם לחחלטת המשרד על חשבון הקצאות קיימות בבתי מלון באשכול או מעבר להקצאת הלינות המאושרת ע"י המשרד אשר תחייב את הזוכה במהלך כל תקופת ההסכם ו/או תקופות ההארכה לפי העניין.

9.1.3. מחיר הלינה בבית מלון נוסף ייבדק ויאושר ע"י המשרד בהתאם למקובל בשוק בהתאמה להנחות שניתנו במכרז ממחירי השוק, מחירי הטיפול במרחצאות חמי מרפא יהיו אחידים בהתאם למחירי המכרז.

9.2. ככלל יהיה המשרד רשאי לדרוש מהזוכה הוצאת בתי מלון מהרשימה או הוספת בתי מלון לרשימה תוך מתן נימוקים לכך. נציג המשרד יהא רשאי להשתתף במו"מ שיערך בין הספק לבתי המלון בקשר להוספת בתי מלון כמפורט לעיל.

#### **10. עקרונות וכללים במימושי ההקצאות בבתי המלון-**

10.1. מלון הכלול ברשימה המלונות אשר עובר שיפוצים וקיימת הקצאת לינות לגביו, יידע הספק את המשרד וחשוחים על כך, הן בפרסום המידע באתר האינטרנט והן בעת הזמנת חשהייה במוקד הטלפוני. על הספק לקבל את

- הסכמתו המפורשת של הזכאי לביצוע החזמנה. במידה ולא קבל הספק הסכמה כאמור, לא תבוצע הזמנה למלון זה.
- 10.2. במידה ובוצעה לזכאי הזמנה למלון כאמור לעיל והוא משניין לבטלה מתחייב הספק לבטל החזמנה ללא עלויות דמי ביטול ולחלופין להציע לזכאי שהיה חלופית במלון אחר מאותה רמת אירוח.
- 10.3. על הספק להבטיח כי בבית מלון בו שופץ אגף ו/או קומה ו/או נבנה אגף חדש ו/או נבנתה קומה חדשה ו/או קיימים חדרים הפנים לבריכה ו/או לים ו/או קיימים תנאים משופרים אחרים (להלן -"חדרים משופרים"), על הספק להבטיח כי באותו בית מלון יוקצו חדרים משופרים גם לזכאים ללא כל תשלום נוסף בהיקף לא יפחת ממחצית החדרים שהוקצו באותו מלון או מכלל החדרים המשופרים באותו מלון, לפי הנמוך מבניהם.
- 10.4. בכל מקרה, אם יגיע מועד האירוח, ויתברר כי יש במלון חדר משופר פנוי, יקבל הזכאי את החדר המשופר במקום החדר שהוזמן ללא תוספת עלות מהמשרד או מחזכאי.
- 10.5. הספק יאפשר לזכאים המעוניינים בכך להאריך את משך שהיית מעבר לזכאותם ועל חשבונם, בתנאי האירוח הזחים לתנאים במסגרת הזכאות ע"פ חסכם זה. מובהר בזאת כי הארכת השהייה לא תבוא על חשבון ההקצאות הנדרשות בהתקשרות זו.
- 10.6. היה ויהיה ביקוש נמוך מהיקף ההקצאות לבית מלון אחד או יותר בחודש אחד או יותר, אזי יהא רשאי הספק להחזיר את יתרת ההקצאות לבתי המלון וזאת לא לפני 14 יום ממועד מימוש כל הקצאה לפי העניין. היה ויהיה ביקוש של זכאי במהלך 14 הימים דלעיל, אזי המימוש יהיה על בסיס מקום פנוי.
- 10.7. הספק מתחייב לקבל כל פנייה מזכאי ובקשה להזמנת אירוח / או אירוח וטיפוליים או טיפולים בלבד גם לתקופה שמתחת ל14 יום מיום המועד ולבדוק מול בתי המלון את האפשרות להיענות לכל פנייה על בסיס מקום פנוי וזאת במידה ונותרו הקצאות בהתאם למטריצה המאושרת.
- 10.8. הספק יאפשר לזכאים המעוניינים בכך להאריך את מחזור שהייה מעבר לזכאותם ועל חשבונם, בתנאי השהייה הזחים לתנאים במסגרת הזכאות ע"פ התקשרות זו ולא על חשבון הקצאות שנקבעו בהתקשרות, וזאת בתנאי שהארכת המחזור הינה בצמידות למחזור השהייה בזכאות.

## **11. מרכז הזמנות**

- 11.1. הספק מתחייב לתפעל ולנהל מרכז הזמנות ממוחשב באמצעות מוקד טלפוני ובאמצעות אתר אינטרנט אשר ישמשו להזמנות חדרים בבתי מלון וטיפולים במרחצאות חמי מרפא עבור זכאי אגף השיקום ובכפוף לאמור בהתקשרות זו.
- 11.2. הספק מתחייב להעמיד אתר אינטרנט באמצעותו הזכאים יבצעו הזמנות, יקבלו אישור סופי להזמנה ON LINE.
- 11.3. הספק מתחייב לטפל בהזמנת הזכאים עבור שירותים נוספים בתשלום (כגון: הוספת מבוגר / ילד לחדר המוזמן במימון המשרד / הוספת חדר נוסף בתשלום/ הוספת יום טיפול / הוספת תשלום לשהייה בתגים). זכאים רשאים להוסיף על חשבונם בני משפחה מקרבה ראשונה בתשלום, באותם התנאים והמחירים ובתנאי שהחזמנה אינה על חשבון מכסת החדרים הרשומה במטריצה ובכפוף לזמינות המלון במועד המבוקש. מובהר בזאת, כי השירותים מעבר לזכאות יהיו במימון עצמי מלא של הזכאי.
- 11.4. הספק יידרש לנהל מערכת מחשוב הסוללת יכולת להתממשק למערכות המשרד, לבצע שידור וקליטת קבצי זכאויות, מימושים וחשבוניות.

11.5. הספק ידאג לגבוי כל מערכות התקשורת והמחשוב כך שבמקרה תקלה לא יושבת מרכז ההזמנות מעבר ל-3 שעות.

11.6. המשרד יהא רשאי לערוך, בעצמו או באמצעות מי מטעמו, בכל עת ביקורת במרכז ההזמנות לשם בדיקת פעילותו, תפעולו ורמת השרות הניתנת בו. ממצאי הביקורת כולל ליקויים שנתגלו יועברו לספק בכתב. הספק מתחייב לתקן את כל הליקויים שנתגלו תוך 7 ימי עבודה. מקבלת הודעת המשרד.

## 12. מעקב ההזמנות

12.1. הספק ינהל מערכת רישום וניהול הזמנות ממוחשבות כמפורט בהתקשרות זו.

12.2. הספק ינהל מערכת תיעוד למעקב פניות ושיחות מול זכאים שניתנת לשליפה לכל אורך תקופת החתקשרות. המעקב כולל מועד ועיקרי השיחה. למען הטר ספק התיעוד יכלול את כל השיחות שקוימו מול הזכאי או מי מטעמו גם אם לא ביצעה הזמנה בפועל.

12.3. הספק יאפשר הרשאה מרחוק לכניסה למערכות הספק לצורך מעקב ובקרה לפחות ל 3 נציגים מטעם המשרד כך שיתאפשר לצפות בכל רגע נתון בסטאטוס כל ההזמנות שבוצעו ע"י הזכאים. נציגי המשרד יוכלו לראות את כל נתוני ההזמנות נשוא הסכם זה לרבות פרטי הזכאי, בתי המלון, תאריכים, מלונים שלא בזכאות בהזמנה. המסוף יציג הזמנות עבר וכן הזמנות עתידיות.

12.4. מובהר כי ההרשאות למערכות הספק יאפשרו לנציגי המשרד להפיק דוחות. הדוחות יופקו כקבצי אקסל.

## 13. טיפול בתלונות

13.1. הספק מתחייב למנות אחראי לקבלת תלונות שאליו יהיו הזכאים רשאים לשלוח תלונותיהם לפי טיב ורמת השרות הניתנים על ידי הספק ואו בתי המלון כאמור בהסכם זה. הספק מתחייב להעביר למשרד (ולצרף לכל שובר הזמנה) כתובת, מסי טלפון ומסי פקס למשלוח תלונות.

13.2. הספק מתחייב להעביר למשרד העתקים של כל מכתב תלונה אשר נשלח אל נציב התלונות, בסמוך לאחר קבלתם וכן לדווח באופן שוטף על אופן הטיפול בתלונות אלו.

13.3. הספק מתחייב כי נציב התלונות ייתן את תשובתו למתלונן תוך פרק זמן סביר שלא יעלה על 7 ימי עבודה מיום קבלת התלונה, כאשר עותק מהתשובה ישלח למשרד.

13.4. הספק מתחייב לטפל בכל תלונה ו/ או מכתב זכאי שיועבר מנציג המשרד לתתייחסות הספק תוך פרק זמן סביר שלא יעלה על 7 ימי עבודה ההתייחסות תועבר בכתב לאחר בירור מקיף שיבוצע עם כל הגורמים הרלוונטיים וכולל פירוט אופן הטיפול בתלונה על מנת שלא תישנה.

13.5. מובהר בזאת, כי אין בתשובת נציב התלונות כדי לחייב את המשרד, והמשרד יהא רשאי לנקוט בכל צעדים שיראו לו לטיפול בתלונה.

13.6. זמינות טלפונית של הנציג הינה בכל ימות השנה למעט שבתות וחגים עד השעה 18:00, בערבי שבת וחג - עד השעה 18:00 או עד כניסת שבת/חג, לפי המוקדם

## 14. פרטים נידע לזכאים

- 14.1. אין להשתמש בפרטי הזכאים לפניות יזומות על ידי הספק לכל עניין ודבר שאינם קשורים להזמנה קיימת של הזכאיים או לפנייה יזומה של הזכאים עצמם.
- 14.2. הספק מתחייב לתת לזכאי אגף השיקום מידע על זכויותיהם עפ"י התקשרות זו. למען הסר ספק וכחלק מחובתו, הספק מתחייב לפרסם באתר האינטרנט שהוא מפעיל את כל המידע הרלוונטי. המידע יכיל זכויות וחובות השוהים עפ"י הסכם זה, רשימת בתי המלון ומרחצאות, נגישות בתי המלון ומרחצאות ואופן תנאי הזמנות וביטולן, וכן מידע נחוץ אחר, הכל על פי הנקבע ע"י המשרד ובתאום עמו.
- 14.3. אין באמור לעיל כדי למנוע את זכות המשרד לפרסם מידע או פרסום אחר בקשר עם הסכם זה לזכאים.

### 15. הגנת הפרטיות

- 15.1. הספק מצהיר בזאת, כי כל מידע לרבות מידע רגיש עפ"י הגדרתו בסעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, אשר יגיע לידיו ישמר בסודיות ולא יועבר לגורמים חיצוניים, וכן יפעל בעניין זה בהתאם להנחיית קב"ט משהב"ט ו/או מנהל מאגרי המידע במשהב"ט, כפי שיחיו מעת לעת. כמוכן ימלא הספק את הפרטים בנספח ט' למכרז ותגישם חתומים.
- 15.2. הספק מתחייב בזאת, לפקח ולנהל רישום באשר לכל המידע שיגיע אליו מ"משהב"ט ושיצא ממנה בחזרה למשהב"ט, לרבות תאריכי קבלת המידע והוצאתו, אופן העברת המידע ושמירתו, סוג המידע, השימוש בו, מורשי הגישה למידע בחברה ובמשהב"ט. הספק יחתום ויחתים את העובדים הרלבנטיים על הצהרה לשמירת הגנת הפרטיות וכן יקיים את אמצעי האבטחה המתאימים במערכות המידע והכול בהתאם להוראות המשרד.
- 15.3. הספק מתחייב להעביר למשרד הביטחון העתק מהרישום המפורט לעיל, מיד עם תום השימוש במידע הנ"ל ו/או עפ"י דרישות משהב"ט.
- 15.4. הספק מתחייב להחזיר למשהב"ט את כל המידע אשר הועבר אליו מיד עם תום השימוש בו.
- 15.5. כל האמור בסעיף זה, משלים את הוראת חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ואינו גורע ממנו.

### 16. ביצוע העבודה

הספק יבצע את העבודה נשוא התקשרות זו בעצמו ויישא באחריות המלאה וחבלעדית כלפי המשרד לשימוש בהתאם לתנאי ההתקשרות. למען הסר ספק הספק אינו רשאי לבצע העבודה נשוא התקשרות זו באמצעות קבלן משנה אלא אם יאושר הדבר בכתב ומראש על ידי המשרד.

### 17. אחריות בנוזקין וביטוח

- 17.1. מוצהר ומוסכם כי המשרד לא יהיה אחראי בצורה כלשהי לעניין פעולותיהם ו/או לקיום ו/או אי קיום חיוביהם של הזכאים עפ"י הסכם זה וכי לא יוטל על המשרד חיוב כלשהו בגין קיום ו/או אי קיום התחייבויות הזכאים עפ"י הסכם זה.
- 17.2. כמו כן, מוצהר ומוסכם כי המשרד לא יישא באחריות כלשהי, לרבות לנזקים כלשהם, בגין מעשים ו/או מחזלים של מי מהזכאים ו/או לגביהם ו/או ביחס אליהם ו/או לגבי בני משפחותיהם, בכל הקשור לאירוח ו/או שהייה בבתי מלון ו/או בחמי מרפא ו/או קבלת טיפולים ו/או ימי אירוח ו/או לקבלת השירותים כתוצאה מהסכם זה, בין בבתי המלון ו/או בחמי

המרפא ובין מחוץ להם, בין בימי האירוח ו/או הטיפולים ובין לפניהם ו/או אחריהם.

17.3. הספק מתחייב להבחיר ולהביא לידיעת בתי המלון וחמי המרפא את עניין העדר האחריות כאמור של המשרד, ולכלול אותה באופן מפורש בהתקשרויות של הספק עם בתי המלון ו/או חמי המרפא.

17.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להסדיר ולעגן בהסכמים עם בתי המלון וחמי המרפא את חובתם לדאוג לביטוח הזכאים השוהים במלון ובחמי המרפא, בין היתר, בפוליסת ביטוח המכסה את האחריות החוקית של המלון וחמי המרפא כלפי אורחיהם ו/או השוהים בהם, לפי כתב דרישות הביטוח הרצ"ב להסכם זה ומסומן כנספח ג' (1) - (3). באחריות הספק להעביר למשרד אישורים חתומים של חברות הביטוח, לפיהם מולאו כל דרישות הביטוח כאמור. בנספח ג' (1) - (3) בהסכם זה, וזאת מיד לאחר חתימת ההסכמים בין הספק לבתי המלון וחמי המרפא ומיד עם דרישת המשרד.

17.5. הספק מתחייב לעגן בהסכמים עם בתי המלון/ חמי המרפא כי כל התשלומים לבית המלון/ לחמי המרפא בגין כל השירותים נשוא הסכם זה לזכאים, למעט תשלומים שישולמו ע"י הזכאים עצמם עבור שירותים מעבר לשירותים נשוא הסכם זה, יבוצעו ע"י הספק בלבד ולא תהיה לבתי המלון/ חמי המרפא כל דרישה ו/או תביעה כלפי המשרד בגין ביצועם.

#### **18. ביטול או השהיית ההתקשרות שלא מחמת הפרתו**

- א. המשרד יהיה רשאי בכל עת לבטל ו/או להשהות הסכם זה כולו או מקצתו משיקולים כספיים ו/או מבצעיים וזאת שלא מחמת הפרתו על ידי הספק ומבלי לגרוע מכל תרופה אחרת העומדת למשרד עפ"י כל דין.
- ב. ביטול ההתקשרות כאמור יעשה ע"י מתן הודעת סיום לספק בכתב, 90 יום לפני מועד הביטול.
- ג. השתמש המשרד בזכותו זו, יהיה הספק זכאי להחזר תשלומים בגין הוצאות ישירות מוכחות ששילם הספק בפועל בגין הביטול ובתנאי שהספק עשה כמיטב יכולתו למנוע ולצמצם עלויות אלה.

#### **19. ביטול ההתקשרות מחמת הפרתו**

המשרד רשאי להביא להסכם זה לידי סיומו במקרה של הפרה יסודית של הוראותיו ע"י הספק ובלבד שתינתן לספק הודעה על כך 30 יום מראש ובכתב. הספק לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו בגין סיום ההתקשרות מסיבה זו ויהא חייב בהחזרת כל הסכומים שנגבו מהמשרד בגין מתזורי האירוח שלא נוצלו.

#### **20. פיצוי מוסכם**

מובחר בזה כי הספק מתחייב לקיים אתר כל הוראות ההתקשרות על כל נספחיה ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד אחרים המוקנים למשרד על פי כל דין ו/או הסכם יהא זכאי המשרד לפיצוי מוסכם ומוערך מראש בכל מקרה כמפורט להלן:

סוג הליקוי	פיצוי מוסכם בשי"ח
אי מענה טלפוני - על כל 5 תלונות מוזכאי שיקום או נציג נרף התכונן על זמן המתנה מעבר ל- 5 דקות או	1,000

	נותק שיחה.
1,000	אי העברת פלט שיחה מוקלטת תוך 7 ימי עבודה
1,000	אי המצאת דו"ח ממוחשב כקבוע בהסכם
50,000 על איחור מעבר ל 01.11.16 10,000 בגין כל חודש נוסף	אי עמידה בדרישות המחשוב להפעלת ההתקשרות ( הזמנת, זכאויות, מימושים, השבונות... ) כפי שנדרש
500 למקרה	איחור בהעברת הוואצ'ר (שובר) לזכאי ואי המצאתו תוך 2 ימי עבודה לאחר ביצוע ההזמנה
2500 לכל יום איחור	אי העברת קובץ הקצאת החדרים בזמן הנדרש
10,000 לכל יום איחור בגין כל הקצאה ( מלון מסוים בחודש מסוים).	אי העמדת הקצאת חדרים בהתאם למחויבות במטריצה, ולאחר שלא השלים את הפערים תוך 7 ימי עבודה מדרישת המשרד.
1000 לכל מקרה בו נדרשה הפילה ( מלון מסוים בחודש מסוים)	אי הגדלת הקצאת החדרים בבית מלון אחד או יותר בהתאם לבקשת נציג המשרד (עד 15% מההקצאה המתוכננת באותו המלון לאותו החודש, העברת פירוט הקצאות תוך 14 יום)
2,500 למקרה, מעבר לזחזחור הסכום העודף.	כל חיוב של המשרד מעבר למחיר הקבוע בהסכם
1,000 לכל חדר שלא תוקצה	אי הקצאת חדרים נגישים כפי שהוגדר
3,000 בנוסף לפיצוי המוסכם בגין חיוב מעל המחיר הקבוע בהסכם. (סח"כ 5500 לחדר)	כל עשרה מקרים של חיוב מעל המחיר הקבוע בהסכם
2,500 לכל חדר שלא תוקצה כאמור	אי העמדת חדרים לזכאים בהיקף הנדרש (סירוב לבקשת זכאי למרות שקיימת הקצאה)
2,000 שקל עבור כל חדר שהוקצת מעבר להקצאה, בנוסף לאי תשלום בגין ההקצאה החורגת.	הקצאת חדרים מעבר להיקף החדרים הנדרש ללא אישור
1000 על כל מקרה	אגף השיקום
500 על כל יום	השבתת מערכות המחשוב למעלה מ-3 שעות
500 על כל מקרה	אי מתן מענה לנציג המשרד תוך 48 שעות מיום היעבר הפניה בכתב או בע"פ
1,000 לכל חסכם לכל יום פגור	חוסר טיפול בפניות בכתב תוך 48 שעות וחוסר טיפול בפקסים ובמיילים - תוך 24 שעות מיום הגעתם (לא כולל ישישי שבת, ערב חג וחג).
5,000 לכל מקרה	אי המצאת הסכם חתום/ כתב התחייבות בין הספק לבית המלון כפי שהוגדר.
500 לכל מקרה	אי דיווח למשרד על מלון בו מתקיימים שיפוצים
	ליקוי שאותר בביקורת במרכז ההזמנות
1,000	אי תיקון ליקוי שאותר בביקורת במרכז ההזמנות בה 7 ימי עבודה
150,000 ובנוסף 30,000 עבור כל שבוע איחור נוסף.	אי העמדת אתר אינטרנט לתזמנות בתוך 90 יום ממו התודעה על הזכייה. (ברמת נגישות לפחות AA)
10,000 על איחור של יותר מ-90 יום 5,000 בגין כל חודש נוסף	אי העמדת מערכת למעקב פניות הזכאים
1,000 לכל מקרה	אי מתן מענה כתלונה תוך 7 ימי עבודה
1,000 לכל מקרה	ביטול הזמנה לאחר שאושרה



הגשת השבונות שלא על סמך אישור שהייה בפועל של הזכאי מטעם בית המלון.	9,000 לכל מקרה
צירוף חומר חסר / אי צירוף חומר נלווה לחשבונית כפי שחוגדר.	1,000 לכל מקרה
איחור בהגבת החשבונית	500 לכל מקרה

## 21. הנחיות כלליות

- 21.1 הספק אינו רשאי להעביר או לחשב או להמחות, גם לא באופן זמני, את זכויותיו ו/או התחייבויותיו עפ"י התקשרות זו, כולן או מקצתן, במישרין או בעקיפין לאדם ו/או גוף אחר לרבות הפעלת מוקד הייצוגי להשאת הודעות.
- 21.2 כל שינוי או תוספת להתקשרות, לבד אם הם נעשו מכוח הוראות ההתקשרות, לא יהיו בני תוקף אלא אם נערכו בכתב ונחתמו על ידי הצדדים.
- 21.3 המשרד רשאי לקזז מכל סכום שהספק חייב לו עפ"י התקשרות זו סכומים המגיעים לספק עפ"י התקשרות זו, או עפ"י התקשרות אחרת או עפ"י כל דין, והוא יהיה רשאי לגבותם בכל עת ובכל דרך שימצא לנכון. קיזוז כאמור לא יפגע בכל תרופה או פיצוי אחר העומדים למשרד מכוח כל דין ו/או התקשרות זו. אם הקיזוז נעשה כתוצאה מאי עמידת הספק בהתקשרות זו, לא תשולם הצמדה או ריבית כלשהי ע"י המשרד בגין עיכוב כספים. דין סעיף זה כדין הודעה על קיזוז.
- 21.4 שום פעולה ו/או העדר נקיטת צעדים מצד מי מהצדדים או מצד מי שפועל בשמם או מטעמם, לא יחשבו כוויתור על זכויותיהם עפ"י התקשרות זו אלא אם כן ויתרו הצדדים על כך במפורש ובכתב.
- 21.5 מקום שטאמר בו בלשון יחיד – דינו כדין לשון רבים ולהפך.
- 21.6 אין שמות וכותרות וסעיפי ההסכם ונספחיו גורעות מכלליותם ותוקפם של הסעיפים, ואין בכוחן להגבילם, והסעיפים כולם יחשבו כחלים על ההסכם כולו לפי הגיונם של הדברים.
- 21.7 אישורי המשרד על מסמכים לרבות חשבוניות וכן פעילות המשרד כולל פיקוח וכיו"ב לא יגרעו מאחריות ו/או התחייבות הספק עפ"י הסכם זה ו/או כל דין.
- 21.8 כל הוראה ו/או הודעה ו/או סיכום מכל סוג שהוא לצורך הסכם זה יהיו אך ורק בכתב, אלא אם כן הסכימו הצדדים אחרת.

## 22. מוקד טלפוני ונוהל הזמנה

- 22.1 הספק מתחייב לתפעל ולנחל מרכז הזמנות ממוחשב ייעודי לאגף שיקום נכים, אשר ישמש להזמנות אירוח בבתי מלון ו/או טיפולים במרחצאות חמי מרפא עבור הזכאים והכל בהתאם לזכאות הנכים.
- 22.2 הספק מתחייב לנחל מערכת לניהול זכאויות וחוקת מימוש בהתאם לאמור במסמך זה ולביצוע ההזמנות בהתאם לכללי הזכאות ויתרות הימים לכל זכאי הן באחריותו הבלעדית.
- 22.3 לספק יהיה מסך לנציג השירות הטלפוני שישתמש בשירותי הרשת כמפורט בסעיף המפרט על האינטרנט, לצורך פניה טלפונית באמצעותה יוכל הזכאי הפונה טלפונית לבצע הזמנות, ביטולים, שינויים וקבלת וואצ'ר באתר הספק ובנוסף על פי בקשתו (פקס/ דואר/ מייל).

- 22.4. מרכז ההזמנות יהיה ערוך לטיפול בבקשות הזכאים ולמתן מידע לזכאים בכל הנוגע לזכאותם, לזכויותיהם ולחובותיהם, ובכלל זה מידע אודות בתי המלון העומדים לרשות הזכאים לרבות נגישות, מחירים, תנאי הזמנה, תנאי תשלום וכד' בכל הקשור להזמנות בתוספת תשלום.
- 22.5. מרכז ההזמנות יפעל באמצעות מערכת תקשורת בעלת אפשרות למענה קולי אוטומטי. במרכז ההזמנות יופעלו קווי טלפון בלעדיים עבור הזמנות זכאי משרד הביטחון, קו מודם, מייל ולפחות שני מכשירי פקס, לקבלת פניות טלפוניות ופניות בכתב (לרבות פניות בפקס ובמייל) של זכאים ובתנאי שזמן ההמתנה עד לקבלת מענה טלפוני לא יעלה על 5 דקות.
- 22.6. במרכז ההזמנות תופעל מערכת הזמנות ממוחשבת נפרדת ממערך ההזמנות הרגיל של הספק. מערך הזמנות זה יקלט ויעבד מידע ויאפשר הפקת דו"חות ממוחשבים, וכן מערכת הקלטת שיחות כמפורט בהתקשרות.
- 22.7. במרכז ההזמנות תופעל מערכת נתבי שיחות למספר קבוצות: נכים קשים בדרגת נכות +100%, הזמנות לחבראח רפואית, הזמנה לקבוצות (מעל 5 נכים), כאשר לכל קבוצה יעמיד הספק שלוחה ייעודית ונציגי שירות ייעודיים.
- 22.8. הספק מחויב להעביר לבקשת נציג המשרד פלט שיחות אודות זכאים תוך 7 ימים מיום בקשת המשרד באמצעות המייל.
- 22.9. כחלק ממערך ההזמנות יפעיל הספק אתר אינטרנט מטעמו שהכניסה אליו תהיה באמצעות אתר אגף השיקום כמפורט בנספח האינטרנט. הכניסה לאתר תהיה לאחר הזדהות הזכאי מול מערכת ניתוב זכאויות של המשרד.
- 22.10. הזמנות ניתן יהיה לבצע באמצעות אתר האינטרנט ולקבל אישור מידי להזמנה. שובר הזמנה (וואוצ'ר) יוצג באתר של הספק. במידה והזומן בנוסף לאירוח גם טיפולים במרחצאות חמי מרפא יוצג באתר שובר הזמנה נוסף בגין הטיפולים. את השוברים יהיה ניתן להדפיס באתר הספק בגרסה ייעודית להדפסה. וכן על פי בקשת הזכאי בנתיב תקשורת אחר וזאת תוך שני ימי עבודה ממועד ההזמנה. מערך ההזמנות האינטרנטי יישמר ויעבד מידע ויאפשר הפקת דו"חות ממוחשבים.
- 22.11. אישור להזמנה באמצעות האינטרנט או באמצעות המוקד הטלפוני יינתן בעת ההזמנה אלא אם כן מעורב בהזמנה שירותים מעבר לזכאות בתשלום הזכאי.
- 22.12. מרכז ההזמנות יפעל כל השנה בימים א' עד ה', בין השעות 9:00 – 17:00 ובימי שישי, בין השעות 8:00 ועד 13:00. כמו-כן, תהיה זמינות טלפונית של נציג הספק, עד השעה 21:30 לטובת מענה למקרים חריגים. בחגים יפעל מרכז ההזמנות בהתאם לשעות הפעילות של המוקד הטלפוני של אגף השיקום, מידע על שעות הפעילות בכל חג יפורסם לספק על ידי נציג המשרד.
- 22.13. הספק מתחייב להעמיד לפי שיקול דעתו מספר נציגי שירות מתאים למענה לשיחות נכנסות של זכאים ולמענה שיינתן תוך זמן שלא יעלה על 5 דקות. שיחת נציגי השירות תהיה באדיבות ובסבלנות, השיחה תכלול בדיקת זכאות מקדמית במערכת לניתוב זכאויות של המשרד וכן בדיקת נתוני הזכאות של הזכאי, בהתאם לחוקת המימוש במערכת הספק. כחלק מהשיחה ולאחר ביצוע ההזמנה יעדכן נציג השירות את הזכאי במספר ההזמנה המאושרת, וידאג לשלוח לזכאי שובר הזמנה באזור הייעודי באתר הספק בקשת הזכאי בנתיב תקשורת אחר וזאת תוך שני ימי עבודה ממועד ההזמנה.

- 22.14. הספק מתחייב לנחל מערכת מעקב פניות לכל זכאי בו יתעדו נציגי השירות כל שיחח עם הזכאי לרבות שיחות שלא מסתיימות בהזמנה וכן מועד הפנייה, המידע יינתן למשרד ו/או לזכאי על פי דרישה.
- 22.15. הספק מתחייב לחזור לפניות זכאים שהתקבלו באמצעות פקס או מייל תוך 24 שעות מקבלת הפנייה.
- 22.16. מובהר בזאת כי על הספק לעמוד בקבועי הזמן שהוגדרו למענה טלפוני, טיפול בבקשות ומתן תשובות לזכאים.
- 22.17. הספק יודאג לגבוי כל מערכות התקשורת והמחשוב כך שבמקרה תקלה לא יושבת מרכז ההזמנות מעבר ל-3 שעות. בכל מקרה בו תושבת המערכת מתחייב הספק להודיע באופן מיידי לנציג המשרד וכן להודיע על מועד חזרתה לתפעול תקין.
- 22.18. נוהל רישום ואישור ההזמנות**
- 22.18.1. הספק יטפל רק בזכאים הרשומים במאגר שמות הזכאים (כרטיסי זכאות), המתעברים אליו בקובץ זכאויות המשודר אחת ליום. זכאים המוגדרים כנכים קשים +100% יסומנו בסימון מיוחד.
- 22.18.2. קובץ הזכאויות יכיל את פרטי הזכאי, סוג הזכאות, מספר ימי הזכאות השנתית, תוקף הזכאות, זכאות למלווה/2 מלוים, סימון צורך בחדר נגיש, וציון לנכים קשים +100%.
- 22.18.3. הספק יטפל בהזמנות לזכאים רק לאחר בדיקה במערכת ניתוב זכאויות של המשרד. וכן בדיקה במערכתיו שלו.
- 22.18.4. במקרים חריגים, בהם נדרש מימוש מידי לזכאות חדשה, יעביר נציג אגף שיקום באמצעות הפקס כרטיסי זכאות חדשים לנכים חדשים. הספק יטפל בכרטיסי הזכאות החדשים ותצטרף לרשימת הזכאויות ותאפשר לזכאים לבצע הזמנות בהתאם לזכאותם.
- 22.18.5. הספק ינחל מערכת רישום הזמנות ממוחשבות וכן מערכת מעקב פניות.
- 22.18.6. הספק ינחל את זכאותו השנתית של כל זכאי וכן את ההתאמה בין כרטיסי הזכאות כאמור בסעיף קטן א' שתועבר אליו באופן קבוע מהמשרד לבין חוקת אגף השיקום ולא יאפשר הזמנות מעבר לזכאות השנתית המאושרת תוך ניהול יתרות זכאות לכל זכאי.
- 22.18.7. כל מק"ט מהווה הזמנה נפרדת.
- 22.18.8. במידה ונכה הזמין אירוח ו/או טיפול עתידי וחל שינוי בכרטיס הזכאות שלו שאינו מאפשר לו לממש את ההזמנה למועד המבוקש (תום תוקף זכאות/הפחתת מספר ימי הזכאות) יש ליצור קשר עם הנכה ולבטל לו את ההזמנה. רק במידה וההזמנה המאושרת לזכאי נמצאת בטווח של שבועיים ממועד קבלת העדכון בכרטיס הזכאות, ניתן לאשר את ההזמנה ולשדר אותה כמימוש באינדיקציה אישור מיוחד.
- 22.18.9. משקיבל הספק בקשה לביצוע הזמנה מאת זכאי של משרד הביטחון, יודאג את זכאות הזכאי ופרטיו מול מערכת לניתוב זכאויות וכן מול קובץ הזכאים שיועבר לו ישירות ע"י המשרד כמו כן הספק יודאג כי הקצאת ימי האירוח ו/או הטיפול לזכאי תתבצע רק בהתאם לזכאותו ובהתאם ליתרת הימים בזכאות, לא יבצע הספק הזמנה בניגוד לפרטי זכאותו של הזכאי.

- 22.18.10. עבור זכאים קשים בעלי נכות +100% שיוגדרו ע"י אגף השיקום, ישמור הספק בנק חדרים בחיקף של 10% מכלל ההקצאות בכל בית מלון בכל חודש בהתאם למטריות. עם פתיחת המכירה יוצעו לקבוצת נכים זו הקצאות מההקצאות החדשיות לכל מלון לכלל הזכאים, עם סיום ההקצאות למלון לחדש הרלוונטי יוצגו לקבוצת זכאים זו סך ההקצאות השמורות עבורן כאמור לעיל. חודש לפני מועד החזרת הקצאות שלא נוצלו ע"י הספק לבתי המלון, ייפתחו ההקצאות לכלל הזכאיות האחרות בהתאם לחוקת המימוש. זכאים המבקשים לממש את זכאותם יחד קבוצה יזדהו יחדיו בעת ההזמנה ותבוצע להם הזמנה בקבוצה.
- 22.18.11. ההקצאות במלונות בהם יש מרחצאות חמי מרפא בים המלח יינתנו לנכים הזכאים אירוח וטיפולים בחמי מרפא וכן לנכים הזכאים לטיפול בפסוריאזיס. חודש לפני מועד החזרת הקצאות שלא נוצלו ע"י הספק לבתי המלון, ייפתחו ההקצאות לכלל הזכאיות האחרות בהתאם לחוקת המימוש.
- 22.18.12. בתחילתו של מועד האירוח, ימסור הזכאי את שובר ההזמנה לבית המלון, לאחר שנחתם על ידו (ועל ידו בלבד). בסיומו של מתווך האירוח ימציא המלון לספק החשבונות בצירוף אישור שהייה של הזכאי ושובר הזמנה חתום, כאמור, ע"י הזכאי. מודגש כי הספק לא יבצע כל חיוב כספי, אלא על סמך אישור השהייה של הזכאי ושובר הזמנה חתום.
- 22.18.13. מימוש השהייה של הזכאי יעשה כנגד הצגת תעודת נכה או תעודת זכות ע"י בעל התעודה בלבד. האחריות לאכיפת תחיה של הספק ובית המלון ולפיכך, על נציגי בית המלון לצרף לשובר ההתחייבות לצורך התחשבות צילום התעודה. היה ולא יצורף צילום תעודה כאמור, לא יאושר התשלום בגין השהייה.
- 22.18.14. מימוש ימי הטיפולים בחמי המרפא של הזכאי ייעשה כנגד חתימת הזכאי על טופס המפרט את תאריכי יסוג הטיפולים שבוצעו. האחריות לאכיפת תחיה של הספק וחמי המרפא ולפיכך, על נציגי חמי המרפא לצרף לשובר ההתחייבות לצורך התחשבות טופס טיפולים מפורט אשר נחתם על ידי הנכה (ועל ידו בלבד). היה ולא תצורפנה חתימות הנכה על קבלת הטיפולים כאמור, לא יאושר התשלום בגין הטיפולים.
- 22.18.15. ככלל, הטיפולים בחמי המרפא יבוצעו בחמי מרפא הממוקמים במלון בו מתבצעת השהייה. יחד עם זאת במקרים בהם לא ניתן לבצע הדבר (כגון אזור טבריה, געש ויואב) או לחלופין לבקשת הזכאי, ניתן יהיה לפצל השירות תחת מגבלות מרחק של 20 קילומטר בין המלון לחמי המרפא.

### 23. הזמנת חדרים בבתי מלון

- 23.1. הזמנת חדרים ע"י הזכאים תעשה מתוך רשימת בתי המלון עפ"י ההסכם ובחתימה לפניות ולבקשות הזכאים ועפ"י בחירתם.
- 23.2. מבלי לגרוע ממחויבותו לעמוד בחיקף ההקצאות הנדרש, הספק יעשה מאמצים לענות לבקשותיהם של הזכאים ויזמין עבורם חדרים במועדים באזורים ובבתי המלון המבוקשים על ידם ותאפשר לזכאים לממש את זכאותם עפ"י אחת מהעדפותיו של הזכאי : בחירת מלון או בחירת מועד ובכל מקרה יעשה ככל שביכולתו להיענות לבקשתו של הזכאי.

- 23.3 במקרה שהזמנו כל החדרים שהוקצו למועד מסוים במלון מסוים - יציע הספק לזכאים נוספים חדרים חלופיים מתוך מאגר החדרים במלונות אחרים, והכול ככל הניתן בהתחשב בבקשות הזכאים.
- 23.4 היה ובית מלון יפסיק את פעילותו עקב מכירה או העברת בעלות במהלך תקופת החסכם או תקופת ההארכה, יידרש הספק להציג מסמך מטעם בית המלון המאשר את הפסקת פעילותו במקרה זה לא יידרש הספק לשלם למשרד כל פיצוי בגין ביטול ההזמנות/הקצאות במלון זה. יחד עם זאת, יידרש הספק להקצות את בנק החדרים אשר לגביו התחייב עבור מלון זה במלונות האחרים באזור באותה הרמה ובמחיר הזהה לבית המלון שהפסיק פעילותו ובאישור מראש בכתב של המשרד.
- 23.5 בכל מקרה בו מלון הפסיק פעילותו או מכל סיבה שהיא לא יכול לקבל את הנכה במועד שנקבע עבורו ואושר לנכה, ולאחר אישור המשרד לביטול, מתחייב הספק להודיע לנכים מוקדם ככל האפשר ולהסדיר עבורם את השהייה במועד המקורי במלון חלופי.
- 23.6 היה ויהיה ביקוש נמוך מתיקף ההקצאות לבית מלון אחד או יותר בחודש אחד או יותר, אזי יחא רשאי הספק לחזיר את יתרת ההקצאות לבתי המלון וזאת לא לפני 14 יום ממועד מימוש כל הקצאה לפי העניין. היה ויהיה ביקוש של זכאי במהלך 14 הימים דלעיל, אזי המימוש יהיה על בסיס מקום פנוי.

#### 24. ביטול ההזמנה

- ככלל ביטולי הזמנות יהיה ניתן לבצע באתר האינטרנט ובמוקד הטלפוני והביטול יעדכן את מכסת ימי הזכאות לנכה פרט למקרים המפורטים להלן בהם תביטול יעשה באמצעות המוקד הטלפוני בלבד.
- מערכת הספק לא תאפשר ביטולים במקרים דנן אלא באמצעות המוקד הטלפוני:
- א. במקרה של ביטול ההזמנה מעל לשמונה ימים (כולל היום השמיני) לפני יום תחילת ההבראה, או במקרה של ביטול ההזמנה כתוצאה מביטול ו/או שהיית החסכם, יבטל הספק את הזמנת הנכה ויחזיר את מכסת ימי הזכאות באמצעות מערכת לניתוב הזכאויות כמפורט בנספח המחשוב במקרה זה לא יחויב המשרד בתשלום כלשהו לספק.
  - ב. במקרה של ביטול ההזמנה ע"י הזכאי בתוך שמונה ימים ועד יום לפני תחילת ההבראה בגין החמרת מצב רפואי או אשפוז או כל סיבה רפואית. ולאחר אישור נציג המשרד לכך, יהא רשאי הספק לחייב את המשרד בסכום כולל שלא יעלה על 50% ממחיר יום שהייה אחד במלון בהתאם לתנאי החסכם והכול בתנאי שהספק חויב בתשלום על ידי בית המלון. את האישורים הנדרשים יש להעביר במייל ולנציג האגף כולל אישור המלון לחיוב רק לאחר אישור הנציג יהיה להגיש דרישה למימוש באנדיקציה המתאימה. במקרה זה יבטל הספק את הזמנת הנכה ויחזיר את מכסת ימי הזכאות באמצעות מערכת לניתוב הזכאויות.
  - ג. במקרה של ביטול ההזמנה ע"י הזכאי פחות מיום לפני תחילת האירוח בגין החמרת מצב רפואי או אשפוז או כל סיבה רפואית ולאחר אישור נציג אגף שיקום נכים לכך, יהא רשאי הספק לחייב את המשרד בעלות יום שהייה אחד במלון בהתאם לתנאי החסכם והכול בתנאי שהספק חויב בתשלום על ידי בית המלון. יש להעביר במייל ולנציג האגף כולל אישור המלון לחיוב רק לאחר אישור הנציג יהיה להגיש דרישה למימוש באנדיקציה המתאימה. במקרה זה יבטל הספק את הזמנת הנכה ויחזיר את מכסת ימי הזכאות באמצעות מערכת לניתוב הזכאויות.

ד. במקרה של ביטול החזמנה או אי הגעה לשהייה שאושרה ע"י הזכאי פחות משמונה ימים לפני תחילת התבראה ללא הצדקה וללא אישור נציג אגף שיקום נכים לכך, הספק יעדכן את מכסת ימי הזכאות של הזכאי בהפחתת יום אחד דרך מערכת ניתוב הזכאויות. בנוסף- יהא רשאי הספק לחייב את המשרד בסכום כולל שלא יעלה על 50% ממחיר יום שהייה אחד במלון בהתאם לתנאי ההסכם והכול בתנאי שהספק חויב בתשלום על ידי בית המלון. את האישורים הנדרשים יש להעביר במייל ולנציג האגף כולל אישור המלון לחיוב רק לאחר אישור הנציג יהיה להגיש דרישה למימוש באידיקציה המתאימה.

#### 25. מערכות ואינטרנט

- א. הספק יאפשר הרשאה מרחוק לכניסה למערכותיו לצורך מעקב ובקרה ל 3 נציגים לפחות שבאמצעותן יתאפשר לצפות בכל רגע נתון בסטאטוס כל ההזמנות שבוצעו וכן הזמנות עתידיות ע"י הזכאים, טעני ההזמנות נשוא הסכם זה לרבות פרטי הזכאי, בתי המלון, תאריכים, מלווים בזכאות ושלא בזכאות בחזמנה. וכן אפשרות לצפייה בהזמנות לפי חתכים של בתי מלון, תאריכי אירות, כרטיסי זכאות, סוג זכאות. מובהר כי ההרשאות למערכות הספק יאפשרו לנציגי המשרד לחפיק דוחות. הדוחות יופקו כקבצי אקסל.
- ב. הספק יאפשר לזכאים לבצע הזמנות באמצעות האינטרנט, ללא חיוב נוסף של המשרד. הספק מתחייב לבצע כל ההתאמות הנדרשות לביצוע הזמנות של הזכאים באינטרנט עד לקבלת אישור סופי להזמנה וכן לאפשר לנכים לבצע הזמנות באינטרנט הכוללות מלווים בתשלום וכן במקרים של הזמנות מעורבות תשלום כמו בתגים. במקרה של אי זמינות האתר, יחויב הספק בפיצוי מוסכם ומוערך מראש כמפורט בטבלת פיצוי מוסכם. מערכות המחשוב של הספק מחויבות לעמוד בתקני אבטחת המידע. מובהר בזאת שהזמנת אירות וטיפולים באמצעות האתר ללא קבלת אישור מידי וסופי להזמנה לא תחשב כאתר אינטרנט שעומד בדרישות.

#### 26. בקרה

- א. המשרד יהא רשאי לערוך, בעצמו או באמצעות מי מטעמו, בכל עת בקורת במרכז ההזמנות לשם בדיקת פעילותו, תפעולו ורמת השרות הניתנת בו. ממצאי הביקורת כולל ליקויים שנתגלו יועברו לספק בכתב. הספק מתחייב לתקן את כל הליקויים שנתגלו תוך 7 ימי עבודה מקבלת הודעת המשרד. היה וימצא כי הליקויים לא תוקנו ע"י הספק במועד שנקבע, יפצה הספק את המשרד בפיצוי קבוע ומוסכם מראש.
- ב. מובהר בזאת לספק כי הפעלת מרכז ההזמנות בכפוף לחוראות סעיף זה מהווה תנאי מהותי של הסכם זה והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

#### 27. דוחות

- 27.1. הספק מתחייב להעביר למשרד מעת לעת דו"חות סטטיסטיים תקופתיים עפ"י חתכים שונים לפי דרישת המשרד. הדוחות יועברו למשרד לא יאוחר מארבעה עשר ימי עבודה ממועד קבלת הדרישה. מובהר כי, בגין הדו"חות כאמור לא ישולם כל תשלום נוסף, מעבר לתשלומים הקבועים בהתקשרות זו.

#### 28. חוקת מימוש

##### 28.1. סוגי הזכאויות הקיימות:

- א. טיפולים בחמי מרפא;

- מלון + טיפולים.
- מלון + טיפולים לנכים קטועי גפיים ומשותקים +100%

- ב. לינה לחולי פסוריאזיס.
  - ג. הבראה רפואית.
  - ד. שהיה במלון ליווי להבראה רפואית.
  - ה. שהיה לחולי אסטמה.
  - ו. הבראה לאחר אשפוז.
- 28.2 מימוש הזכאות להבראה לחולי אסטמה יכול להתבצע בערד, ים המלח, ירושלים וצפת.
  - 28.3 הזכאות לאירוח בבית מלון תינתן אך ורק לצורך ביצוע טיפולים. ולא תאושר השהייה ללא אישור וחתימת הנכה על ביצוע הטיפולים.
  - 28.4 את הזכאות ללינה וטיפולים בחמי מרפא ניתן לפצל למספר יציאות, ובלבד שהתקופה הקצרה ביותר לא תפחת מ- 5 ימים וחמישה טיפולים. לנכים שיתרת זכאותם לאחר המימוש עומדת על 4 ימים, ניתן לאפשר הזמנת אירוח בתוספת יום טיפולים על חשבונם ובתנאי שסך הטיפולים המינימאלי יישמר על 5 טיפולים. מימושים על בסיס יומי ניתן לבצע בחמי יואב וחמי געש ובתנאי שיבוצעו ברצף.
  - 28.5 הזכאויות הינן שנתיות, כאשר שנת זכאות לעניין זה תהא מה 01.03 ועד ל 28.02 בשנה העוקבת. לא ניתן להעביר ימי זכאות שלא נוצלו, מכל סוגי הזכאות, בין השנים השונות.
  - 28.6 סוף שנה: במקרה של מימוש חוצה שנים (מימוש המתחיל בשנת זכאות אחת ומסתיים בשנה העוקבת) ימי השהייה יחשבו עייח שנת הזכאות של יום תחילת השהייה (עייח זכאות השנה התולפת ישנה).
  - 28.7 כפל זכאויות- נכים לחם זכאות להבראה לחולי אסטמה עם זכאות נוספת (פסוריאזיס או טיפולים בחמי מרפא). יאתדו את המימוש ליציאה אחת בה יבוצעו כלל הטיפולים.
  - 28.8 שאר הזכאויות יחיו מצטברות ואין חובה לבצע איתוד יציאות.
  - 28.9 שהיה במלון ליווי הבראה רפואית- נכה בעל זכאות לשהיית מלווה, מחויב לחזמין אירוח עבור עצמו. הספק יגיש בעת החיוב עבור המלווה קבלה ודיווח המעיד, על תשלום שביצע הנכה עבור שהיית עצמו (על חשבונם).
  - 28.10 נכים בעלי זכאות להפניה לליווי לנפגעי נפש של 11 ימים, רשאים להמיר את הזכאות לזכאות כפולה של 5 ימים בלבד (5 ימים לנכה + 5 ימים למלווה).
  - 28.11 ניתן לפצל את ימי הזכאות למספר יציאות, או באמצעות ליווי לנפגע נפש או זכאות כפולה לנכה + מלווה. לא ניתן לשלב את שתי האופציות באותה שנת זכאות.
  - 28.12 לנכים לחם זכאות פחותה מ11 יום לליווי לנפגעי נפש אין לאפשר המרה לזכאות כפולה.
  - 28.13 נכים המממשים זכאותם לחמי מרפא על בסיס יומי בחמי יואב או בחמי געש יוכלו לבצע זאת ובתנאי שישמרו על רצף של ימי הטיפולים בסדרה של לפחות 5 ימים.

**29. תשלום עבור השחייה בבתי המלון והסימולים בחמי המרפא - התשלום יהא עפ"י מחירי מטריצת הקצאות ובהתאם למפורט להלן:**

- 29.1 מחירי האירוח בבתי המלון וימי הטיפול בחמי המרפא יהיו כמפורט בחצעת הספק הזוכה המצורפת כנספת ב'. המחירים המצוינים הינם בפירוט לכל מלון בנפרד, בכל חודש ותוך שונות בין ימי אמצ"ש וסופ"ש.
- 29.2 התשלום הינו בגין מימושים שנצרכו בפועל ע"י הזכאים בהתאם לזכאותם ולחוקת המימוש כפי שהוגדרו ע"י אגף שיקום.
- 29.3 מחירי ההתייחסות לחמי מרפא שבמטריצה הינם עבור "יום טיפול רגיל". התשלום עבור " יום טיפול לנכים קשים" יהיה בשיעור של 130% מהתעריף של יום טיפול רגיל ( המופיע במטריצה).
- 29.4 מחירי ההתייחסות למלונות במטריצה הינם עבור לילת לילה לאדם בחדר זוגי (בתפוסה של שניים בחדר) על בסיס פנסיון מלא (FB).
- 29.5 מחיר אירוח על בסיס חצי פנסיון (HB) יהיה בהפחתה של לפחות 15% מהתעריף הבסיסי. מחיר לינה וארוחת בוקר (BB) בלבד, יהיה בהפחתה של 30% לפחות מהתעריף הבסיסי.
- 29.6 במלון בו האירוח כסטנדרט הינו "הכול כלול" לא תהיה תוספת למחיר.
- 29.7 במלונות, בהם לא ניתן אירוח ברמת FB, מרכז החזמנות יידע את הזכאי בעת ההזמנה.
- 29.8 המחירים יחולקו למחירי לינה לימי אמצע שבוע ומחירי לינה לימי סוף שבוע. כסופ"ש יוגדרו הלילות: המישי, שישי ומוצאי שבת. שאר ימות השבוע יוגדרו כאמצ"ש.
- 29.9 המחירים כוללים את כל הוצאות הספק, למעט מע"מ אשר ישולם עפ"י החוק.
- 29.10 תגים: בראש השנה, סוכות, פסח ושבעות המשרד ישלם לפי מחירי המכרז אולם תשלום תוספת ע"י הזכאי ובאחריותו הבלעדית. תשלום הזכאי יהא ישירות לספק. גובה החשתתפות עבור הנכה והמלווים (בזכאות ומטעמו) לא יעלה על 20% ממחיר הלינה עפ"י המטריצה לגבי אותו מלון וחודש. תקופת החג תכלול את יום ערב החג וליל מוצאי החג. התעריף בשאר חגי ישראל יהיה בהתאם לחודש בו הם חלים ללא כל תוספת.
- 29.11 כלכלים נוספים לחישוב המחיר: המחירים הרשומים בחצעת הספק יהוו תעריפי הבסיס (עבור אדם בחדר זוגי בתפוסה של שניים בחדר) ומהם יחושבו התשלומים לפי הכללים הבאים:
  - מחיר חדר בתפוסה זוגית יהא כפל מחיר ללילה - 200% מהתעריף הבסיסי.
  - זכאי חשוהה בגפו בחדר זוגי - תשלום בשיעור של 130% מהתעריף הבסיסי.



- זכאי אשר זכאותו הינה לשהייה בודדת ומביא מלווה מטעמו. ישולם לספק 200% מהתעריף הבסיסי (היות ומדובר בתפוסה זוגית) כאשר החלוקה תהא 160% ע"ח המשרד ו 40% ע"ש הזכאי.
- זכאי אשר זכאותו הינה למלווה בלבד לתקופת שהותו. ישולם לספק 200% מהתעריף הבסיסי (היות ומדובר בתפוסה זוגית) כאשר החלוקה תהא 160% ע"ח המשרד ו 40% ע"ש הזכאי.
- לנכה שאינו זכאי למלווה בזכאותו ויהיה מעוניין להביא מלווה מטעמו ועל חשבונו ישלם עבור שהיית המלווה עפ"י התעריפים שיקבעו בהסכם זה.
- לנכה שיש לו זכאות לשני מלווים - זכאי לשני חדרים. המשרד ישלם בגין חדר אחד 200% מהתעריף הבסיסי עבור נכה + מלווה, וחדר נוסף עבור מלווה שני בעלות של 130% מהתעריף הבסיסי. במידה ונכה מבקש להביא מלווה נוסף מטעמו לחדר השני, התשלום יהיה בחלוקה של 130% ע"ח המשרד ו 70% אחוז על חשבון הזכאי.
- בגין ילד עד גיל 12 - תשולם תוספת בשיעור של 50% מהתעריף הבסיסי (בהרחבת השירות ע"ח ובמימון הזכאי).
- בגין מבוגר שלישי בחדר תשולם תוספת בשיעור של 75% מהתעריף הבסיסי (בהרחבת השירות ע"ח ובמימון הזכאי).
- עבור ילד עד גיל שנתיים, ישולמו דמי ביטוח בלבד, בהתאם ובכפוף לחיוב בית המלון את שהספק. שיעור התשלום לא יעלה על חיוב בית המלון.
- למען חסר ספק, מובהר בזאת כי כל המחירים והתשלומים הנקובים בהסכם זה אינם כוללים מע"מ ויחול עליהם מע"מ כחוק, למעט מחירי מלונות ושירותים שונים באילת שם שיעור המע"מ הוא 0% . היה ויחלט על תוספת מע"מ באזור אילת, ישלם המשרד בהתאם.

#### 29.12 "אקסטרוות" / שירותים נוספים -

- א. מוסכם על הצדדים כי במקרה של מתן "אקסטרוות" מטעם בית - המלון ו/או מטעם הספק לרוב אורחי בית המלון (יותר מ- 50%), יינתנו ה"אקסטרוות" אלו גם לנופשים של המשרד, ללא כל תוספת תשלום מצד המשרד ו/או הזכאים.
- ב. לעניין זה, "אקסטרוות" משמען, שירותים והטבות שונים הניתנים ע"י בתי המלון לאורחים לדוגמא: לינה חינם לילד בחדר ההורים, פעילויות ספורט שונות, כרטיסים מוזלים או חינם לאטרקציות ואחרים שונים, הנחזות במחירי טיסה וכל הטבה אחרת.
- ג. במקרה שהזכאי יצרוך שירותים מיוחדים נוספים, אשר אינם כוללים במחיר האירוח, לרבות שירותים המופעלים ע"י קבלנים עצמאיים בשטח בית המלון, יחויב בתשלום הזכאי עצמו והוא בלבד ישירות לנותני השירותים, ולספק ו/או בית-המלון לא תחייב כל טענה או דרישת תשלום בעניין זה כלפי המשרד. באחריות הספק לעגן האמור בסעיף זה עם כל מלון ומלון ולהביא לידיעת הזכאי כי התשלום עבור שירותים אלו, יגבה ממנו, וממנו בלבד, ללא השתתפות כלשהי מטעם המשרד.

- 30.1 הספק ינהל מערכת כספים ממוחשבת לצורך ניחול החיובים הכספיים במסגרת ביצוע הסכם זה.
- 30.2 לא יבוצעו חיובים כספיים ולא ישולמו תשלומים כלשהם אלא בגין ימי שהייה וטיפולים שמומשו בפועל בהתאם להזמנות ובהתאם לעקרונות המפורטים לחלן ובכפוף לאמור בהתקשרות.
- 30.3 הספק לא יבצע כל חיוב כספי אלא על סמך אישור על שהייה בפועל של הזכאי מטעם בית המלון ו/או חמי המרפא ושובר הזמנה חתום על ידי הזכאי ובהתאם לאמור לעיל.
- 30.4 לצורך אישור השהייה דלעיל, ידאג הספק לכך כי הזכאי יזוהה בפועל בבית המלון על ידי דרישה מטעם נציג בית המלון להצגת תעודת נכה או תעודת זהות. המשרד לא יחויב בכל חיוב כספי אלא אם מי ששהה בפועל הוא אכן הזכאי על פי ההזמנה שהוצאה.
- 30.5 על נציגי בית המלון לצרף לשובר ההזמנה החתום בגין השהייה והטיפולים על ידי הנכה ועל ידי המלון ומרכזי הטיפולים לצורך ההתחשבות, צילום תעודת נכה או תעודת זהות ואישור קבלת הטיפולים בחתימת הזכאי. הית ולא יצורפו המסמכים כאמור, לא יאושר התשלום בגין השהייה.
- 30.6 ניחול מערכת הכספים יעשה בהתאם לאמור לעיל ובאופן שניתן יהיה לבדוק בכל עת את מספר ימי השהייה שהוזמנו, ימי השהייה שמומשו בפועל על ידי הזכאים, נתונים הקשורים לכל ההזמנות שנעשו לרבות החיובים הכספיים שבוצעו ונפרעו על ידי הזכאים תוך פירוט חתוניים לגבי כל זכאי בנפרד, לגבי קבוצות זכאים ולגבי סך כל הזכאים וכן מספר החדרים שהוזמנו לגבי כל מועד ומועד על פי אזורים, עונות ובתי מלון.

### 31 תנאי תשלום:

1. המשרד ישלם בגין נתוני חיוב שיימצאו תקינים על ידי המערכת 30 יום ממועד החשבונית בגין שירותי שהייה וחמי מרפא.
2. למען הסר ספק, מובהר בזאת לספק כי כל המחירים והתשלומים הנקובים בהסכם זה אינם כוללים מע"מ ויחול עליהם מע"מ כחוק וזאת למעט מחירי מלונות וטיפולים באילת שם שיעור המע"מ הוא 0% . היה ויחלט על תוספת מע"מ באזור אילת, ישלם המשרד בהתאם.

### 32 פיקוח ובקרה-

1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לערוך ביקורות במשרדי הספק מעת לעת לצורך אימות שהיית הזכאים בבתי מלון, חתימותיהם על אישורי שהייה וטיפולים, בדיקת החשבוניות למול חשבוניות בית המלון ומרכזי

הטיפולים, צירוף תעודות נכה לחשבוניות אסמכתאות המלון לחיוב בדמי ביטול, וכיו"ב.

2. המשרד יחא' רשאי לערוך בעצמו או באמצעות מי מטעמו, בכל עת בקורת במרכז ההזמנות לשם בדיקת פעילותו, תפעולו ורמת השרות הניתנת בו. ממצאי הביקורת כולל ליקויים שנתגלו יועברו לספק בכותב. הספק מתחייב לתקן את כל הליקויים שנתגלו תוך 7 ימי עבודה מקבלת חודעת המשרד.

3. היה ומצא כי חליקויים לא תוקנו ע"י הספק במועד שנקבע, יפצה הספק את המשרד בפיצוי קבוע ומוסכם מראש כמפורט בסעיף הפיצוי המוסכם לעיל.

4. מובהר בזאת לספק כי הפעלת מרכז ההזמנות בכפוף לחוזאות סעיף זה מהווה תנאי מהותי של התקשרות זו והפרתו מהווה הפרה יסודית של ההתקשרות.

5. למשרד שמורה האופציה להעסיק חברה חיצונית אשר תבדוק את החשבוניות אשר תוגשה ע"י הספק, אחת לאחת או לחילופין הבדיקה יסולה להתבצע ע"י נציגי המשרד.

6. היה ובדיקה ימצא כי הביצוע אינו ונואם לאמור בהתקשרות יהיה המשרד רשאי לדרוש פיצוי מוסכם מהספק כמפורט בהתקשרות והכול מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לכל סעד ואו תרופה על פי כל דין ואו ההתקשרות.

7. למשרד שמורה הזכות לדרוש מהספק בכל עת מידע ונתונים על פי  
צרכיו.



מדינת ישראל  
משרד הביטחון  
מנה"ר

סיווג בטחוני:

לכבוד: אשת- ארגון שירותי תיירות בע"מ  
נחלת יצחק 12  
תל אביב - יפו 6744812  
מל': [redacted]  
פקס: [redacted]  
פרטי המפעל: אשת- ארגון שירותי תיירות בע  
כתובת המפעל: נחלת יצחק 12 תל אביב - יפו  
6744812  
(להלן "המפקד")

מסמך זה על נספחיו חוזם ע"י המשרד והמפקד יקרא לחלו:  
המסמך 8883150971  
(גרסה 0)

חטיבה: שרותי רפואה שיקום ות"ש  
קבוצת רכש: ש' רפואה ושיקום  
מספר קבוצת רכש: [redacted]  
דוא"ל: [redacted]  
טלפון: [redacted]  
כתובת: משהביט - מנה"ר ח.ד. 7022 הקריה  
ת"א 6107001  
(להלן "המשרד")

מפקד נכבד,  
המשרד מזמין בזה מהמפקד טובין/שירותים בהתאם לפרטים המצוינים להלן במסמך הסכם זה:

סוג הסכם: הסכם חיריים  
שיטת התקשרות: חתיר קבוע וסופי  
תחילת תוקף ההסכם: 01.03.2022  
סוף תוקף: 28.02.2024  
תנאי השלום: 45 ימים מקבלת החשבונית

אין להגיש חשבוני לחשבון לחשבון אלא להזמנות המקושרות בלבד  
1. מובהר בזאת כי השירותים/המוצרים המפורטים  
במסמך מוזמנים בהתאם לתנאי הזמנת המצביעה על  
ההסכם.  
2. המפקד מחייב להודיע במכתב רשום מיד כאשר  
יוצלו 80% מהמכוס שהוקצו בהזמנה דלעיל.  
3. אברה חפטיק את אספקת השירותים/מוצרים למשרד  
מיד כאשר ינוצל מלוא מכוס תקציב הזמנה דלעיל  
ו/או מכוס תקופת ההזמנה (מועד האספקה הראשון  
בהזמנה דלעיל).

תיאור ההסכם  
ארגון שירותי אירוח לנכי עה"ל בבתי מלון  
וחתי מרפא  
נא אשרו קבלת הסכם זה על גבי העותק המצ"ב

אישור מפקד  
שם: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_  
תפקיד: \_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

\*\*\* הנספחים הראים ולווים למסמך זה והינם חלק בלתי נפרד ממנו. חולן הנספחים מתפרסם באחד האמצעים  
על מנה"ר (www.online.mod.gov.il):  
נספח 007 : משבוצת ירוקה במסמך הביטחון  
נספח 090 : הנחיות ביטחון לבלי"ם / התקשרות  
נספח 093 : תנאים כלליים להזמנת משב"ס

מס. פריטים/שורות: 1  
הופק במסגרתו במאריך 05.01.2022 בשעה 14:32

נחתם במחשב ע"י מודשי החתימה הבאים:  
[redacted]  
אשר אשל - המנהל הכללי



קבוצת רכס: ט' רפואה  
ושיקום

הסכם 8883150971 (המשך) גרסה 0

סיווג ביטחוני:

ספק: אמת- ארון שירותי חייכות  
בע"מ  
חשבונית: [REDACTED]

תנאים מיוחדים (המשך)
מקום זה הושאר ריק במכוון

תנאים מיוחדים
אגודת ניהול שירותי הנראה ונתי מרפא
1. הסכם חתיים זה הינו על בסיס חבוי שספרו 1000686362
2. הסכם חתיים זה הינו בתאם למסמך חודרים שפורסמה במסגרת המסדורנות.
3. תנאי הסכם חתיים זה בתאם להסכם הידוני שנחתם עם הספק (פורסם במסגרת המכרז).
4. היקף שוטף להתקשרות ע"ס הסכם חתיים זה, הינו 174,477,412 ש"ח כולל מע"מ לשנה ו- 353,793,024 ש"ח לשנתיים.
5. המשרד איננו ממייג לתאם את חלף היקף זה.
6. המקצב והתפוצל ינוהלו במערכת "ממש" באגף השיקום
7. המשלום לספק יהיה עפ"י תיקוני הנכיס בפועל ובתאם למסמכים החתיים שצורפה להסכם חתיים.
8. המשרד שומר לו את הזכות לקצו כל תשלום ששולם בימך / שערם קיוו מתוקף הסכמים קודמים.
9. המשרד שומר לעצמו בתום תשנה הראשונה לבחון את חתיים הלינות בתאם בתאם לחתיים השוב ובשינוף עם הספק.



מדינת ישראל  
 משרד הביטחון  
 מנה"ר

מדינת ישראל  
 משרד הביטחון

קבוצת רכש: שי רפואה ושיקום	הטכס 8883150971 (המסך) גרסה 0	סיווג ביטחוני:	מסך: אשת- ארגון שירותי תיירות בט"ח
			מספר: [REDACTED]

פרטים / שירותים				מספר פריט	מק"ט צה"לי	בהטכס
לחישוב המזיר	יח' הזמנה	כמות (להערכה בלבד)	תיאור ואפיון הפריט / השירות			
מזיר נמו לחימה להזמנה	9.1	1	תיאור: זמי חרפא - שיקום אשת טורם סל הצעת מזיר: 0000			10
5.1						



מדינת ישראל  
 משרד הביטחון  
 מנה"ר

מדינת ישראל  
 משרד הביטחון

קבוצת רכש: ט' רפואי  
 ושיקום

הסכם 8883150971 (המשך) גרסה 0

סיווג כיסוי:

מספר: [redacted]  
 מספר: 990  
 אטמ- ארגון שירותי ת"ר  
 כע"ח

עבור כל יח' מחיר		כמות	סכום/אחוז	האור פריט/שירות ומרכיבי המחיר	מחיר מוצר - שיקום רפ"ט	מחיר גרוטו	מחיר נקי	מספר פריט בהסכם	מספר שורת שירות
1		1						10	



מדינת ישראל  
 משרד הבריאות  
 מנה"ר

מדינת ישראל  
 משרד הבריאות

קבוצת רכש: ש' רפואת  
 נפיקוס

הטכס 8883150971 (המשך) גרסה: 0

סיווג ביטחוני:

ספק: אשת- אילון סירנותי תירבות  
 כ"מ  
 חשבו: [Redacted]

**הערות להטכס (המשך)**

מקום זה היעשה לרק במתכוון

**הערות להטכס**

הטכס בנחמ  
 אהנו שירותי איכות לנכי צה"ל בבתי מלון וסמי סרטי





מדינת ישראל  
משרד הבריאות  
מנה"ר

מדינת ישראל

מדינת ישראל  
משרד הבריאות

**חטיבת:** טרזת, רפואת חירום ור"מ  
**קבוצת רכש:** ש"י רפואת וניקוז  
**מספר קבוצת רכש:** [redacted]  
**דוא"ל:** [redacted]  
**טלפון:** [redacted]  
**כתובת:** חשה"ט - מנה"ר ת.ד. 7022 קריית  
ה"א 6107001

(להלן "המשרד")

**לכבוד:** השט"ח הממונה בע"מ - 79 ילידי קרפ  
בנתן 8  
זל אג"ב - 19 6811534  
**טל':** [redacted]  
**פקס:** [redacted]  
**פרטי המפעל:** השט"ח הממונה בע"מ - 79 ילידי  
6811534  
**כתובת המפעל:** נתנה 8 תל אג"ב - 19 6811534  
**(להלן "המפק")**

טפק וכבוד,  
השט"ח מזמין בזה מטעם טובין/עבודות בהתאם

\*\*\* הנטענים הבאים נלווים למסמך זה ויזכרו על כח  
נפ"ד חוזי- חוזי הנכנסים שפרסם האתר האינטרני  
של מחשבים (www.online.mod.gov.il):  
**נפ"ד 007:** משכונת ירידה במשרד הבריאות  
**נפ"ד 098:** הנחיות לניטור כלכלי / התקשרות  
**נפ"ד 093:** הנא"פ כלליים להוצאת חשבונ"ס

מש. פריטי/שורות: 1  
הופק במשרד במו"ד 05.01.2022 בשעה 14:32

**חתימת המשרד:**  
נחתם במחשב ע"י מרשי החתימה הבאים:  
[redacted]  
[redacted]  
המוסד הנ"ל

לפרטים המצויינים לזל במסמך הט"ח זה:  
**מו"ד הט"ח:** הט"ח מזמין  
**שיטת התקשרות:** מזמין קבוצת וסופי  
**תחילת תוקף הט"ח:** 01.03.2022  
**סוף תוקף:** 28.02.2024  
**תנאי השלום:** 45 ימים מקבלת החשבונית

אין להגיש עשיון למחשב אלא להודיע המערכת בלבד  
1. חובת בואת כי משימות/הפועים נעדרים  
בשטח מוזמרים בהתאם לנא"י המוזמנת המוצגת על  
המחשב.  
2. הט"ח חתום לפרטים בכתובת רשות מיד נאמר  
ינוצלו 80% מהכנסות שיוקצב לרמתה ולע"ל.  
3. שבוה עסקי א"ז אפסק משימות/מוזמנת למארי  
מיד כשאו ינוצל מלוא סכום מקצית המוזמנת דלע"ל  
4/אן כלום בקבוצה המוזמנת (מועד השמעה הרשום  
במחשבונית דלע"ל).

**סכום ההט"ח:** 1 מ"ח  
**ערך ההט"ח:** 1 מ"ח

**תיאור ההט"ח:**  
ארגון שירותי אירוח לנכ"י צה"ל נחמי מלון  
יוח"י טרפא  
נא אשרו קבלת הט"ח זה על גבי העותק המע"ב

**אישור טפק:**  
**ש"ס:** \_\_\_\_\_  
**תאריך:** 11/09  
**הפקיד:** \_\_\_\_\_  
**חתימה וזוהמת:** \_\_\_\_\_



מדינת ישראל  
 משרד הביטחון  
 מנה"ר

מדינת ישראל  
 משרד הביטחון

קבוצת רכש: פ' רכוש  
 וסיקום

הסכם 8883150972 (המשרד) גרסה 0

ספק: המכיר המנוטר בנ"מ - פליינג  
 אייטס  
 מספר: [REDACTED]  
 סיווג ביטחוני:

**הנאים מיוחדים (המשרד)**

**הנאים מיוחדים**

מקום זה נשאר ריק במכוון

1. ארון זכרון שיומי מדרגה דומה מרפא
2. קטנה פדריים זה מ'נ' גומאס למערכת הערית שנוחט עם זמק ; פורטס  
 למערכת.
3. רוצי הסכם מרירי זה כחפאס למסכס היד' שנוחט עם זמק ; פורטס  
 למערכת הסכרז).
4. חוקק שומו למעקרות ש"ס המסכס סדיו' ע' ז'ז, היד' 113,606,339 משי"ס  
 כולל סמ"ס לשנה -- 222,232,678 משי"ס ג'ול' משי"ס למחזירי'ס .
5. המשרד מיינו החייב למשך אז מנא חיקף ז'ז.
6. המגז'ב המפועל ינוחלו כמערבט "משש" באג' המפיקות
7. המעלות למשך ימיה ש"י מ'מוטי מוכיס כפועל גומאס למערכת  
 המכירי'ס מעורפת למסכס הנ"ל.
8. המשרד שופר לו אז הוזכות לקיי כל המלוג שמולט נימר / מטרס קוד  
 חוקף המכירי'ס קוד'ים.
9. המשרד שופר כפסמו גומס מנחא הראשונה לבהון אז משי"ס מלינוס  
 כחמסכ כנהאס למחירי המוק וז'מ'ח'ר עם המסכס.



מדינת ישראל  
משרד הביטחון

מדינת ישראל  
משרד הביטחון

קבוצת רכש: פי הוצאה  
ישיקום

הסכם 8883150972 (המשך) גרסה 0

סיווג ביטחוני:

סמל: השטח המיועד להקצפת בט"ר - פליג'ג  
גרסת  
מספר:

לשישוב המחיר		פרטים / שירותים		מק"ט צה"לי	מספר פריט בהסכם
יחיד מחיר להזמנה	מחיר נטו ליחידה	יחיד הזמנה	כמות (להערכה בלבד)	תיאור ואפיון הפריט / השירות	
י.י.	י.י.	י.י.	י	תיאור: חמי מדפא - שיקום השטח המיועד מל הצמדת מחיר: 0000	10

מדינת ישראל  
 משרד הביטחון  
 מנה"ר



מדינת ישראל  
 משרד הביטחון

קבוצת רכמי טי' ופואח  
 ושיקום

הטכס 8883150972 (המשך) גרסה 0

מיון ביטחוני:

ספק: החטי"ב ומחוזות במ"ד - פל"ג  
 2577  
 מספר: [REDACTED]

מספר פריט		מספר שורת		מספר פריט		מספר שורת	
בחסכם		שירות		בחסכם		שירות	
10				10			
חטי' חרפא - שיקום השטח המזוהי		חטי' חרפא - שיקום השטח המזוהי		חטי' חרפא - שיקום השטח המזוהי		חטי' חרפא - שיקום השטח המזוהי	
חטי' חרפא		חטי' חרפא		חטי' חרפא		חטי' חרפא	
1		1		1		1	
כמות		כמות		כמות		כמות	
עבור כל		עבור כל		עבור כל		עבור כל	
סכום/אחוז		סכום/אחוז		סכום/אחוז		סכום/אחוז	
מחיר		מחיר		מחיר		מחיר	



קבוצת רכש: ט' (פזא)  
ושיקום

הסכם 8883150972 (המשך) גרסה 0

סיווג ביטחוני:

מספר: 957  
מספר: [REDACTED]

הערות להסכם (המשך)
מקום זה הושאר ריק ייעודי

הערות להסכם
מקום בלבד מכרז שירותי ארבעה כלי יעילת-כוח מנווה דמי-אנטי

# נספח ד'

אזור	שם המלון	הקצאה לתורשי פריץ	הקצאה לתורשי אמרלי	הקצאה לתורשי מא	הקצאה לתורשי ים	הקצאה לתורשי ויל	הקצאה לתורשי אומנט	הקצאה לתורשי ספסקוב	הקצאה לתורשי אוקטובר	הקצאה לתורשי תסמבר	הקצאה לתורשי דצמבר	הקצאה לתורשי ינואר	הקצאה לתורשי פברואר	הקצאה לתורשי מרץ	סך ההקצאות שנתית
ים המלח	רומנס רויאל - רומנס	1,000	900	1,080	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100	1,000	600	500	786	11,366	
	ספא קלאב - פרמה	680	300	680	680	680	680	680	680	680	500	200	680	7,120	
	לאונרדו פריליג'ו (לאונרדו פל)	580	400	580	580	580	580	580	580	580	400	350	580	6,370	
	הדוט - פחאל	800	787	850	1,100	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,200	800	13,337	
	גנס - ישראל	600	600	600	500	500	500	500	500	600	600	600	500	6,500	
טבריה	vert - קרואן פלמה	1,000	1,070	1,070	1,000	1,070	1,000	1,000	1,070	1,070	1,070	900	1,070	12,320	
	סכום ההקצאה לימות ועלויו	4,560	4,057	4,860	5,050	4,930	4,860	4,860	4,930	5,050	4,930	1,693	880	13,793	
	קיסר - קיסר פרמייר	900	980	1,040	1,080	1,100	1,000	1,000	1,000	1,000	1,430	1,430	1,693	4,574	
	חוף ביא	475	340	330	340	540	590	360	380	250	380	290	290	4,574	
	סך גינוס	22	38	40	45	50	42	35	20	22	33	23	33	410	
בלאס	לאונרדו פלא'ה - פחאל	500	600	650	740	690	680	550	580	480	380	300	300	6,450	
	דואל פלא'ה	147	130	185	174	185	166	64	163	240	240	181	163	1,781	
	סכום ההקצאה לימות ועלויו	7,044	6,088	7,245	8,274	7,961	7,986	7,016	7,986	7,961	8,274	7,245	1,752	27,000	
	בני	66	60	87	77	100	100	100	100	106	106	100	52	1,014	
	חוף עכו	30	30	30	40	45	35	30	30	35	30	28	30	417	
אילת	סכום ההקצאה לימות ועלויו	96	90	117	117	135	145	150	150	141	128	82	101	1,431	
	ים סוף - ישראל	45	39	45	63	89	105	79	105	79	105	79	105	1,128	
	לאונרדו פלא'ה אילת - פחאל	200	110	200	250	250	250	250	250	250	250	250	250	3,410	
	ספרט קלאב - ישראל	280	205	355	365	408	365	365	408	365	285	325	375	3,923	
	אילת vert - קרואן פלא'ה	20	20	30	30	30	40	40	20	33	33	15	15	698	
ירושלים	סכום ההקצאה לימות ועלויו	1,045	1,356	1,738	2,051	2,309	2,466	1,844	1,527	1,470	1,648	1,632	1,568	20,654	
	לאונרדו ים - פחאל	30	30	14	60	70	80	70	70	70	70	18	14	372	
	גורן קורט - גורן	30	36	50	60	70	80	70	80	70	15	18	25	499	
	פרימה המלכים - פרימה	20	17	28	31	37	16	37	16	37	16	47	35	830	
	קיסר - קיסר פרמייר - ים	47	41	66	66	84	57	76	54	83	83	110	49	731	
חל אביב	סכום ההקצאה לימות ועלויו	127	124	158	201	285	273	129	146	147	193	193	109	1,932	
	לאונרדו בול(ביץ') - פחאל	20	17	28	24	35	13	33	13	33	13	46	15	313	
	כפר המכביה	20	17	28	24	35	13	33	13	33	13	46	15	322	
	סכום ההקצאה לימות ועלויו	40	34	56	63	68	26	66	26	66	26	92	30	635	
	לאונרדו פלא'ה אשדוד - פחאל	18	16	25	22	45	12	29	12	29	12	43	14	316	
אשקלון/אשדוד	לאונרדו אשקלון - פחאל	36	32	44	50	60	40	58	24	58	24	32	40	632	
	סכום ההקצאה לימות ועלויו	85	70	90	90	115	110	100	100	100	100	100	120	1,210	
	לאונרדו פלא'ה נתניה - פחאל	350	320	320	320	420	420	350	340	280	310	310	350	4,080	
	vert - לגו נתניה קראון	100	110	110	260	400	400	230	110	120	130	130	110	2,210	
	עמות	535	500	520	680	935	680	550	500	500	540	540	540	7,500	
חיפה	סכום ההקצאה לימות ועלויו	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	900	
	לאונרדו פלא'ה חיפה - פחאל	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	900	
	סכום ההקצאה לימות ועלויו	19	17	27	23	37	12	31	12	31	12	45	14	324	
	קרלטון נהריה	19	17	27	23	37	12	31	12	31	12	45	14	324	
	סכום ההקצאה לימות ועלויו	97	90	90	85	90	84	90	84	90	86	92	86	1,101	
ערד/צפת	סכום ההקצאה לימות ועלויו	97	90	90	85	90	84	90	84	90	86	92	86	1,101	
	עבר ערד	97	90	90	85	90	84	90	84	90	86	92	86	1,101	
	סכום ההקצאה לימות ועלויו	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	337	
	מדינת גושן - ישראל (ספיק)	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	337	
	אקוויסט ונבה - רומנס	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	674	
סכום ההקצאה לימות ועלויו	8,704	8,488	9,968	10,788	11,568	12,119	9,941	9,999	10,043	9,684	7,465	8,852	117,804		

# נספח ה'

אזור	שם המסך	הקצאה לחודש מרץ	הקצאה לחודש אפריל	הקצאה לחודש מאי	הקצאה לחודש יוני	הקצאה לחודש יולי	הקצאה לחודש אוגוסט	הקצאה לחודש ספטמבר	הקצאה לחודש אוקטובר	הקצאה לחודש נובמבר	הקצאה לחודש דצמבר	הקצאה לחודש ינואר	הקצאה לחודש פברואר	הקצאה לחודש מרץ	סך הקצאות השנתיות
ים המלח	מרידאן (דיוויד) - גרנד	900	900	900	1,000	1,000	900	900	500	700	1,000	900	900	900	9,700
	דניאל - ישראל קנדה	700	800	800	700	700	600	700	600	700	800	700	700	700	8,350
	לאונרדו קלאב - פתאל	400	600	702	604	600	600	700	604	600	702	600	400	400	6,923
	פרימה אאזיס	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	1,370
	ישראל	550	670	670	670	670	670	670	670	670	670	670	670	670	7,660
	לנט	500	400	600	600	600	600	600	600	470	600	600	400	500	6,770
טבריה	סכום הקצאות לינות	3,170	3,490	3,892	3,394	2,950	3,590	3,650	4,032	3,975	3,720	2,440	2,430	40,773	
	לאונרדו קלאב (גלדן טול)	538	475	800	800	800	744	800	800	800	800	439	565	8,886	
	מינרל טבריה (ליקהאוס)	530	530	530	350	630	630	500	500	500	500	555	500	6,305	
	לאונרדו טבריה - פתאל	18	16	26	25	30	25	11	29	33	43	14	19	289	
	סכום הקצאות לינות	1,085	1,021	1,356	1,175	1,399	1,460	1,111	1,389	1,533	1,863	1,003	1,084	15,480	
	לבא	58	53	87	100	100	44	84	92	135	54	70	70	977	
גליל	ניר עזין	58	53	15	40	40	30	10	10	10	10	14	20	310	
	סכום הקצאות לינות	116	106	102	140	140	130	54	94	102	145	68	90	1,287	
	אגמים - ישראל	45	39	62	54	100	105	71	79	79	79	79	80	872	
	פרימה מיוזיק אילת - פרי	55	45	70	71	100	105	95	35	33	33	28	38	708	
	לננה - ישראל	300	300	300	300	350	300	320	300	320	320	320	330	3,790	
	לאונרדו פריוויליג' אילת -	350	330	310	310	300	310	310	310	310	350	300	300	3,810	
אילת	אסטרו ויליג' - אילת	45	45	62	54	120	120	71	79	40	33	46	46	743	
	לאונרדו קלאב אילת - פת	45	39	62	54	100	105	71	85	28	40	33	47	709	
	דואל נאדן אילת - ישראל	45	39	62	54	85	105	71	79	28	40	33	47	688	
	סכום הקצאות לינות	885	837	928	897	1,165	1,190	989	987	796	902	826	918	11,320	
	גני ירושלים (מוריה)	66	50	66	57	64	100	100	110	110	110	100	100	1,033	
	ישרים	14	14	14	14	14	30	14	14	14	14	14	14	212	
ירושלים	לאונרדו פלאזה - פתאל	30	35	35	30	40	14	40	14	35	35	35	32	396	
	דן - ירושלים	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,210	
	פרימה דואל - פרימה	30	30	30	14	14	14	14	14	25	19	14	14	253	
	סכום הקצאות לינות	240	229	245	215	232	258	258	294	284	292	263	264	3,104	
	גרנד ביץ' - גרנד	20	17	28	24	28	13	33	33	46	35	15	21	313	
	פרימה סיטי תל אביב - פ	20	17	28	24	28	13	33	33	46	35	15	21	313	
תל אביב	סכום הקצאות לינות	40	34	56	48	56	26	66	66	70	92	30	42	626	
	קנדה ישראל - WEST אש	54	48	50	66	75	34	88	87	96	127	40	57	822	
	סכום הקצאות לינות	54	48	50	66	75	34	88	87	96	127	40	57	822	
	שפיים	330	327	330	330	275	300	300	300	265	300	330	330	3,717	
	סכום הקצאות לינות	330	327	330	330	275	300	300	300	265	300	330	330	3,717	
	דן פטרמה - דן	13	11	18	15	17	8	20	20	22	30	9	9	196	
מלונות בוטיק - שאר הארץ	סכום הקצאות לינות	13	11	18	15	17	8	20	20	22	30	9	9	196	
	פאבליקה הרצליה - ישר	47	41	66	57	64	35	75	75	83	110	34	49	737	
	קדם - שדה בוקר	46	40	65	56	63	34	75	74	82	109	33	48	725	
	סכום הקצאות לינות	93	81	131	113	127	69	149	149	165	219	67	97	1,462	
	סה"כ	6,027	6,284	7,108	6,393	6,476	7,263	6,499	7,413	7,308	7,690	5,076	5,345	78,787	