



אישור פרסום חוות דעת להתקשרות עם ספק יחיד

מס' ועדה: 213240

יחידה מזמינה: אגף המחשב

מהות הרכישה: שדרוג מערכת LIGHTHOUSE ניהול ידע אפקטיבי לגירסה 6.0 במוקד שירות לקוחות


סכום הרכישה מטבע ספק: 140,400 ₪ כולל מע"מ.

ספק פוטנציאלי: קי.אמ.אס לייטהאוס בע"מ

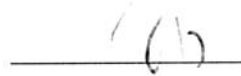
1. תקופת ההתקשרות היא ל- 12 חודשים והיקף ההתקשרות ל- 12 חודשים הינו 140400 ₪ (כולל מע"מ)
2. למרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי שמורה הזכות, בכפוף לאישור ועדת מכרזים, להאריך את ההתקשרות עד לתקופה של _____ חודשים, באופן מצטבר, ובהתאמה להגדיל את שווי ההתקשרות עד לסך של _____, באופן מצטבר.
3. למרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי שמורה הזכות להקטין או להגדיל את ההתקשרות בשיעור של עד 30% מהיקף ההתקשרות השנתית.
4. הוועדה התכנסה בתאריך 30.8.21 ואישרה לפרסם את חוות הדעת של הגורם המקצועי באתר האינטרנט לקבלת השגות על פי תקנה 3 (29) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.

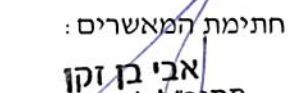
דוא"ל להגשת השגות: tenders@tlvmc.gov.il

יש לוודא כי ההשגה התקבלה ביחידת המכרזים בטל': 03-6974883


רון חרותי


רוני שירן


עו"ד רועי אדרי

חתימות המאשרים:

אבי בן זקן
סמנכ"ל לוגיסטיקה
הנדסה ותשתיות
אבי מנזקן



07.06.2021

לכב'
וועדת מכרזים

כאן

Lighthouse KMS – ניהול ידע אפקטיבי במוקד שירות הלקוחות

שנים רבות מתמודד מוקד שירות הלקוחות שלנו עם הצפה של מידע, מה שמקשה מאד במתן חוויה של שירות מקצועי ואפקטיבי ללקוחותינו. מוקדנים נאלצים לתמוך במאות סוגי פניות בבקשת מידע על פעילות יחידות במערך אמבולטורי עתירות פונקציונאליות, לקוחות מצפים לקבל שירות מקצועי, אחיד ואינטגרטיבי בכל הערוצים.

משנת 2007 בית חולים (באמצעות קרן מחקרים) חתם חוזה רכש/תחזוקה עם חברת DS Knowledge למערכת ניהול ידע, חברת בלופניקס מערכות לניהול ידע (BluePhoenix) החליפה את חברה קודמת ורכשה זכויות להמשך פעילות בתחום זה. כיום ההתקשרות היא מול קיי.אמ.אס. לייטהאוס בע"מ (בלופניקס) החברה פיתחה תוכנה אפקטיבית במיוחד המאפשרת ניהול ידע עבור נציגי שירות הנדרשים לספק תשובות איכותיות ללקוח תוך מספר שניות, לנושאים רבים ולתכנים משתנים ודינאמיים.

מערכת Lighthouse – עקב יכולות המערכת להיות רב-ערוצית, מסוגלת לנהל ולהפיץ מידע למס' עולמות תוכן וכך לשמש את בעלי התפקידים המגוונים בארגון (מרפאות חוץ, מרכז מידע, נהלי אקרדיטציה) בצורה מובנת ברגע האינטראקציה עם הלקוח. כל זאת בסטנדרטים מחמירים של ביצועים, שרידות וזמינות המאפיינים מערכות קריטיות בארגונים גדולים. כיום משתמשים במערכות מאות נותני שירות בבית חולים, חלקם מתארים את המערכת כרכיב הקריטי ביותר עבורם בזמן האינטראקציה עם הלקוח. עולמות תוכן המנוהלים על ידי המערכת בעלי ידע ארגוני רב ואין מכירים חברה אחרת שיכולה להמשיך לתחזק (ולפתח) את היישומים המופעלים בבית החולים.

לאור זאת אבקש לאשר שדרוג מערכת Lighthouse של חב' קיי.אמ.אס לייטהאוס

בברכה,

איל קלנר

מנהל אגף מיחשוב ומערכות מידע