

**משרד הבריאות
המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי**

11664

מכרז פומבי

**שרות לתזכור מוזמנים
במרפאות חוץ**

במרכז הרפואי ת"א ע"ש א. סוראסקי

המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי
מכרז פומבי
מכרז מס': 11664
שרות לתזכור מוזמנים במרפאות חוץ
הודעה

1. הרינו מבקשים הצעת מחיר לרכישת שרות לתזכור מוזמנים במרפאות חוץ במרת"א ע"ש סוראסקי.
2. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש תמורת תשלום של **300 ש"ח** (שלא יוחזר) ביחידת המכרזים הנמצאת במרכז הרפואי ת"א באגף ד' קומה (1-) בימים א'-ה' בין השעות 10:00 – 13:30.
3. את ההצעות יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע יש להכניס במעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז מס' 11664 לתיבת המכרזים הנמצאת במרכז הרפואי ת"א ביחידת המכרזים אגף ד' קומה (1-) עד **ליום 31/10/11 שעה 12:00**.
4. **תנאי הסף/ המוקדמים למכרז הנם:**
 - א. ערבות בנקאית או המחאה בנקאית או ערבות חברת ביטוח בגובה של 15,000 ₪. הערבות תהיה אוטונומית ובלתי מותנית בתוקף ליום ה 31/1/12, בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
 - ערבות שלא תהיה בנוסח המצורף למסמכי המכרז תיפסל על הסף ותגרום לפסילת ההצעה. המציע מתחייב, כי הערבות תוארך לבקשת המזמין, אם הליכי המכרז לא יסתיימו תוך 90 יום.**
 - ב. למציע ניסיון מוכח ב- 2 ארגונים גדולים במהלך ה- 5 השנים האחרונות שקדמו לפרסום מכרז זה במתן שרותי תקשור קול המענה חופשי.
 - ג. למציע ניסיון מוכח ב- 2 ארגונים גדולים במהלך ה- 5 השנים האחרונות שקדמו לפרסום מכרז זה באספקת שירותי תמיכה ב- SMS דו כיווניים.
 - ד. על המציע להיות מפעיל מערכת בקרה דומה המתקשרת עם מערכת הנמר בלפחות בשני ממשקים שונים.
 - ה. קיום אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים צבורים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס התשל"ו 1976) (5).
 - ו. המציע אינו נמצא בהליכי פירוק או פשיטת רגל (המציע ימציא אישור עו"ד או רו"ח לאימות האמור לעיל).
 - ז. התחייבות המציע לעמידה בכל הדרישות שבמפרט ללא יוצא מן הכלל.
 - ח. התחייבות המציע לאבטחת ושמירת מידע והחתמת כל העובדים במתן השרות על התחייבות לשמירת סודיות המידע.
5. אין המרכז הרפואי ת"א מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
6. את מסמכי המכרז ניתן לראות בקישור הבא :
<http://www.mr.gov.il/purchasing/PurchasingTopNav/Tenders>
7. לקבלת פרטים והבהרות ניתן לפנות ליחידת המכרזים בטלפון מס': 03-6974883.

במקרה של סתירה בין נוסח המודעה לבין תוכן מסמכי המכרז תינתן עדיפות לאמור במסמכי המכרז.

הלוי יורם
מנהל יחידת מכרזים

לוטים :

- נספח א' – תנאי מכרז
- נספח ב' – טופס הגשה (חלק א') + הצעת מחיר (חלק ב')
- נספח ג' – מפרט ודרישות
- נספח ג'1 – הנחיות אבטחת מידע
- נספח ד' – התחייבות המציע
- נספח ה' – תשקיף משתתף
- נספח ו' – תנאים כלליים להספקת שירותים
- נספח ז' – הנחיות לגבי הנחות
- נספח ח' – נוסח ערבות

מכרז מס' 11664

1. הרינו מבקשים הצעת מחיר לרכישת שרות לתזכור מוזמנים במרפאות חוץ במרת"א ע"ש סוראסקי.
2. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש תמורת תשלום של **300 ש"ח** (שלא יוחזר) ביחידת המכרזים הנמצאת במרכז הרפואי ת"א באגף ד' קומה (1-) בימים א'-ה' בין השעות 10:00 – 13:30.
3. את ההצעות יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע יש להכניס במעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז מס' 11664 לתיבת המכרזים הנמצאת במרכז הרפואי ת"א ביחידת המכרזים אגף ד' קומה (1-) עד **ליום 31/10/11 שעה 12:00**.
4. **תנאי הסף/ המוקדמים למכרז הנס:**
 - א. ערבות בנקאית או המחאה בנקאית או ערבות חברת ביטוח בגובה של 15,000 ₪. הערבות תהיה אוטונומית ובלתי מותנית בתוקף ליום ה 31/1/12, בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
 - ערבות שלא תהיה בנוסח המצורף למסמכי המכרז תיפסל על הסף ותגרום לפסילת ההצעה. המציע מתחייב, כי הערבות תוארך לבקשת המזמין, אם הליכי המכרז לא יסתיימו תוך 90 יום.**
 - ב. למציע ניסיון מוכח ב- 2 ארגונים גדולים במהלך ה- 5 השנים האחרונות שקדמו לפרסום מכרז זה במתן שרותי תקשור קול המענה חופשי. (הוכחה בתשקיף משתתף)
 - ג. למציע ניסיון מוכח ב- 2 ארגונים גדולים במהלך ה- 5 השנים האחרונות שקדמו לפרסום מכרז זה באספקת שירותי תמיכה ב- SMS דו כיווניים. (הוכחה בתשקיף משתתף)
 - ד. על המציע להיות מפעיל מערכת בקרה דומה המתקשרת עם מערכת הנמר בלפחות בשני ממשקים שונים. (הוכחה בתשקיף משתתף)
 - ה. קיום אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים צבורים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס התש"ל"ו 1976) (5).
 - ו. המציע אינו נמצא בהליכי פירוק או פשיטת רגל (המציע ימציא אישור עו"ד או רו"ח לאימות האמור לעיל).
 - ז. התחייבות המציע לעמידה בכל הדרישות שבמפרט ללא יוצא מן הכלל.
 - ח. התחייבות המציע לאבטחת ושמירת מידע והחתמת כל העובדים במתן השרות על התחייבות לשמירת סודיות המידע.
5. הצעתכם תהיה בתוקף לפחות 3 חודשים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעה.
6. על המציע לצרף את כל מסמכי המכרז חתומים ולצרף את כל האישורים הנדרשים.
7. אי מילוי תנאי ו/או צירוף מסמך כלשהו ו/או עריכת שינוי/תוספת במסמכי המכרז עלולים לגרום לאי הבאת ההצעה לדיון בועדת מכרזים.
8. שההצעה תיבחן ע"י גורמים מקצועיים במרת"א ותובא לדיון ענייני בועדה רק בתנאי שתאושר ע"י גורמים אלו. הועדה תפסול הצעה ו/או פריטים בהצעה אשר המומחים המקצועיים במרת"א לא אשרו את התאמתם לצרכים.
9. אין אנו מתחייבים לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא או כל חלק ממנה. ביה"ח יהא רשאי לפצל ההזמנה בין כמה מציעים, לבטל וכן להרחיב ולמצמם את היקף המכרז בגלל סיבות תקציביות ו/או מנהליות וארגוניות ו/או מחמת נסיבות שאינן בשליטתו ו/או סיבות אחרות לפי שיקול דעתו ו/או לעכב ביצוע המכרז ו/או חלקים ממנו, במקרה כזה למציע לא תהיינה כל טענות נגד המזמין.

10. ועדת המכרזים שומרת לעצמה הזכות להחליט כי הצעה הסוטה בשיעור מהותי מהאומדן הכספי המוקדם שלה, לא תוגש לבדיקה ולדיון בפניה. הועדה תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה, לפסול הצעות אשר חורגות מהאומדן בסביבות $\pm 25\%$.
11. ביה"ח לא ישא בכל אחריות לכל הוצאה ו/ או נזק שיגרמו למציע בקשר עם הכנת המכרז ו/ או הגשתו ו/ או אי זכייתו, ו/ או ביטולו.
תקופת ההתקשרות היא לשנה, ביה"ח יהא רשאי להאריך את ההתקשרות לתקופות נוספות, וכן יהא רשאי להגדיל או להקטין את הכמויות בגבולות של $\pm 30\%$.
12. בבחירת ההצעה אנו רשאים לקבל את ההצעה המעניקה את מירב היתרונות למזמין כאמור בתקנה 22 לתקנות חוק חובת המכרזים. כלומר, ועדת המכרזים רשאית לבחור ספק/ספקים שיקבלו את הניקוד הגבוה ביותר לאחר שקלול הניקוד שיקבלו על סמך מרכיבי אמות המידה הנ"ל:
- איכות 30%**
- רמת ההצלחה המוכחת של העברת מסרים ללקוחות ב-SMS על בסיס סקר שביעות רצון ללקוחות הערכת גורם מקצועי חיצוני – 6%
 - רמת איכות ושרות של מערכת ה-ISR ללקוחות, על בסיס סקר שביעות רצון ללקוחות הערכת גורם מקצועי חיצוני – 15%
 - רמת שירות ותמיכה של הספק ומרכיבי הפתרון שלו, על בסיס חוות דעת של הארגונים המקבלים את שירותיו. 9%
- מחיר – 70%**
13. א. ועדת המכרזים החליטה לשמור לעצמה את הזכות ולנהל משא ומתן עם המתמודדים במכרז שהצעותיהם נמצאו מתאימות וזאת הואיל וההתקשרות הינה מסוג ההתקשרויות המנויות בסעיף 7 א' לתקנות חובת מכרזים.
14. ב. המשא ומתן יתקיים בהתאם לאמור בתקנה 7(א) או 7(א)1.
15. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז, או כל הסתייגות לגביהם בין ע"י תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או כל דרך אחרת לא יובאו בחשבון בעת הדיון על ההצעה, כאילו לא נכתבו, הדבר אף עלול לגרום לפסילתה של ההצעה.
(הערות או תוספות לא תילקחנה בחשבון ע"י הועדה גם באם לא תיפסל ההצעה).
16. המציע לא יהיה רשאי להמחות כל זכות או חיוב על פי מכרז זה לאחר ללא קבלת הסכמה בכתב מהמזמין / ביה"ח.
17. מוסכם כי בהתקיים אחד המקרים להלן, יהיה רשאי המרכז הרפואי ת"א, להפסיק ההתקשרות עם מציע ההצעה ו/או הזוכה במכרז:
- א. הוגשה בקשה לפרוק או כינוס נכסים נגד החברה.
- ב. הוטלו עיקולים או שעבודים על נכסי החברה, העלולים לפגוע בתפקודה של החברה.
- ג. בוטלו אישורים ממשרדי הממשלה, מכון התקנים משרד הבריאות או משרד התעשייה והמסחר.
18. כל המסמכים המצורפים למכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה, אולם בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו מתנאים כלליים אלה לבין תנאי מתנאים מיוחדים, כוחו של המיוחד עדיף על כוחו של תנאי כללי.
19. הספק מתחייב לספק את השרות/ הטובין בכל עת, **לרבות בשעת חרום**.
הספק יהיה חייב להוכיח את היערכותו למילוי דרישה זו אם יתבקש ע"י המזמין.
20. ניתן לשלוח שאלות/הבהרות עד לתאריך 25/10/11 בפקס: 03-6974666, טל': 03-6974883. ליחידת המכרזים. רק תשובות שתשלחנה בכתב מיחידת המכרזים לכל המשתתפים תובאנה בחשבון ותחייבנה במכרז.

טופס הגשת הצעה

תאריך: _____

לכבוד

ועדת מכרזים של המרכז הרפואי ת"א ע"ש א. סוראסקי

רח' ויצמן 6

תל אביב 64239

א.נ.,

הנדון: מכרז מס' 11664

במרכז הרפואי ע"ש סוראסקי - בי"ח איכילוב

1. אני הח"מ מגיש בזה את הצעתי בצרוף כל מסמכי המכרז הנלווים כשהם חתומים וזאת לאחר שעיינתי בכל המסמכים ומצהיר כי אני מסכים לכל תנאי המכרז, 3 דפי תנאים כלליים והנספחים ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות המפורטים בהם.
2. הנני מצהיר שקבלתי, במידה ובקשתי, את כל ההסברים בכל הקשור למכרז.
3. אם אזכה במכרז הנ"ל, הנני מתחייב לעמוד לרשותכם ולספק את השרות שבנדון עפ"י כל תנאי המכרז המפורטים בכל הטפסים ומסמכי המכרז, לשביעות רצונכם המלאה וזאת בתמורה שמפורטת בהצעת המחיר או במחיר נמוך מכך כפי שיוסכם בין הצדדים.
4. הנני מתחייב לחתום על 3 דפי תנאים כלליים המצ"ב, ומסכים שכל המסמכים המצורפים למכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ומשלימים זה את זה. בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו בתנאים הכלליים לבין תנאי כלשהו בתנאים המיוחדים, תנאי מיוחד יגבר על תנאי כללי.
5. במידה ואזכה – הנני מתחייב להעביר ערבות צמודה בגובה 5% מההיקף הכספי של מכרז זה כולל מע"מ, וזאת להבטחת קיום התחייבויותי עפ"י מסמכי המכרז, בתוקף עד 60 יום מתום תקופת ההתקשרות (להלן: "ערבות הביצוע").
6. הצעת המחיר חייבת להינתן על גבי נספח ב' חלק ב'.

7. ידוע לי שאי מלוי ו/או צרוף מסמך כלשהו ו/או עריכת שינוי/תוספת במסמכי המכרז ו/או חתימה על מסמך כלשהו כנדרש, עלולים לגרום לפסילת הצעתי – מצ״ב המסמכים הבאים כנדרש בתנאי המכרז :

- טופס הגשת הצעה (הני״ל)
 - והצעת מחיר
 - מפרט דרישות
 - הנחיות אבטחת מידע
 - התחייבות המציע
 - תשקיף משתתף
 - תנאים כלליים להספקת שירותים
 - אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים צבורים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס התשל״ו 1976)
 - אישור רו״ח או עו״ד שהחברה אינה נמצאת בהליכי פירוק ופשיטת רגל.
- (5).

חתימת המציע וחותמת

שם החברה

תאריך: _____

נספח ב' - חלק ב'

מכרז מס' 11664

הצעת מחיר לרכישת שרות לתזכור מוזמנים במרפאות חוץ

המציע חייב למלא ע"ג חלק ב' ולפי כל תנאי המכרז מחיר יחידה וסה"כ לגבי הפריטים המוצעים על ידו.

ועדת המכרזים עורכת השוואת הצעות שהופיע על גבי טופס זה בלבד.

הצעות נוספות ניתן להוסיף בנספח נפרד, אולם הם לא ילקחו בהשוואת המחירים.

מס'	שם הפריט	מחיר	מטבע	סה"כ
1.	עלות התאמת המערכת, הטמעה וליווי במרת"א			
2.	דמי שירות ורישיון חודשיים			
3.	עלות תישאול/עידכון במיסרון (שליחת SMS ללקוח (ידוע כי לטלפונים ישנים – אצל חלק מהמפעילים הסלולאריים, יכול וחישוב כמות המיסרונים תהיה לפי 70 תווים)) -			
4.	עלות תשאול/עידכון במערכת קולית אקטיבית (שיחה הכוללת תשאול)			

הערות :

- א. יש ליתן הצעה בשקלים לא כולל מע"מ.
- ב. תנאי התשלום שוטף + 90 מיום הגשת החשבונית מאושרת בביה"ח.
- ג. לא תתקבל חשבונית ולא ישולם תשלום לכל גורם שאינו הזוכה במכרז.

שם היצרן: (הספק) _____

שם החברה: (הסוכן) _____

הכתובת: _____

הכתובת: _____

טלפון ופקס: _____

טלפון ופקס: _____

איש קשר: _____

דואר אלקטרוני: _____

מפרט דרישות

רקע:

1. אי התייצבות לתורים המוגדרים במערכת הנמר.
2. ביטול תורים, מצד הארגון, בפרקי זמן שונים למגוון רחב של לקוחות.
3. מספר הפניות ללקוחות ינוע בין 30,000 ל- 200,000 בחודש. (מספר משוער בלתי מחייב)

דרישות בסיסיות מהמערכת

1. מערכת לתזכור תורים – המערכת תכלול פעילות משולבת - קולית וSMSית, על פי המפורט בהמשך.
2. מערכת עדכון לקוחות על ביטול התור – המערכת תופעל לרשימה מוגדרת מטעם מוקד זימון תורים.

פירוט :

א. מערכת לתזכור הלקוחות:

כללי:

1. כל בוקר, תימשך מהנמר תוכניות התורים הדורשים תזכורת – ליומיים שלושה קדימה. תבוצע פעילות תזכור אוטומטית עד השעה 12:00.
2. אופן התזכור:

○ בני 18-55 - ב-SMS

○ בני 55 ומעלה (ובקרוב אלה שאינם מגיבים למיסרונים) - בשיחת טלפון

○ הערה: המערכת תלמד את התנהגות הלקוחות כך שלקוחות שאינם מגיבים ל-SMS, יקבלו מראש שיחת טלפון

הפעילות הטלפונית:

1. התזכורת תכלול את הפרטים הבאים: שם פרטי של הלקוח, תאריך, שעה, שם המרפאה.
 2. תישאל השאלה - האם בכוונתו להגיע או לקבוע תאריך חדש.
 3. תרחישי תשובות – בשפה חופשית – מלל חופשי -
- בכוונתו להגיע - יסיים בדגשים לבדיקה (הכוללים הנחיות רפואיות) ובמיקום המרפאה. כמו כן תישאל השאלה האם הוא מעוניין בהוראות הגעה ובמידה וכן - יפורטו הוראות ההגעה.
 - בכוונתו לקבוע תאריך חדש - יועבר למרכז זימון תורים. המעבר יהיה על פי זמינות מוקד זימון התורים.
 - בכוונתו לבטל - יאושר לו הביטול.

הפעילות ה-SMSית:

1. התזכורת תכלול את הפרטים הבאים: שם פרטי של הלקוח, תאריך, שעה, שם המרפאה.
2. תישאל השאלה - האם בכוונתו להגיע או לקבוע תאריך חדש.
3. תרחישי תשובות (הלקוח ישיב במלל חופשי):
 - בכוונתו להגיע - יקבל סמס נוסף עם הנחיות רפואיות ומיקום המרפאה.
 - בכוונתו לקבוע תאריך חדש - יקבל את הטלפון של מרכז זימון תורים ואת שעות פעילות המוקד.
 - בכוונתו לבטל - יאושר לו הביטול.

דגשים כלליים:

1. התהליך יותנע מקבצים שיגיעו בבקר ממערכת הנמר.
2. מטופל אשר לא השיב לתזכורת – תישלח לו תזכורת נוספת (שאיילתא) לאחר כשעה וחצי באופן קולי/SMS (עפ"י גילו).
3. בסיום התהליך היומי – יועבר דוח מפורט של תשובות הלקוחות למרכז זימון תורים (בסוג קובץ שיותאם לצרכי המרכז).

ב. מערכת לעדכון על ביטול התור:

כללי:

1. בהתאם להחלטת "מרכז זימון תורים" יופעל מהלך ביטולים לרשימה מוגדרת מהנמר.
2. אופן התזכור:
 - א. בני 18-55 - ב-SMS
 - ב. בני 55 ומעלה (ובקרוב אלה שאינם מגיבים למיסרונים) - בשיחת טלפון
 - ג. הערה: המערכת תלמד את התנהגות הלקוחות כך שלקוחות שאינם מגיבים ל-SMS, יקבלו מראש שיחת טלפון

הפעילות הטלפונית:

1. הביטול יכיל את פרטי התור שבוטל: שם, תאריך, שעה, שם המרפאה. וכן יצויינו פרטי התור החדשים: תאריך, שעה, שם המרפאה.
2. תישאל השאלה - האם המועד החדש בסדר מבחינתו, אן בכוונתו לקבוע תור לתאריך אחר.
3. תרחישי תשובות (הלקוח ישיב במלל חופשי):
 - מקבל את השינוי - לסיים בהצלחה.
 - רוצה תאריך אחר - יפנו אליו בעתיד הקרוב לתיאום מועד חדש.
 - רוצה לבטל - יאושר לו הביטול.

הפעילות ה-SMSית:

1. הביטול יכלול את פרטי התור שבוטל: שם, תאריך, שעה, שם המרפאה. וכן יצוינו פרטי התור החדשים: תאריך, שעה. תישאל השאלה - האם בכוונתו להגיע או לקבוע תאריך אחר.
2. תרחישי תשובות -
 - מקבל את השינוי - לסיים בהצלחה.
 - רוצה תאריך אחר - יקבל את הטלפון של מרכז זימון תורים.
 - בכוונתו לבטל - יאושר לו הביטול.

דגשים כלליים:

1. התהליך יותנע מקבצים שיגיעו בבקר ממערכת הנמר.
2. מטופל אשר לא השיב להתקשרות עימו - תישלח לו תזכורת נוספת (שאלתא) לאחר כשעה וחצי באופן קולי/SMS (עפ"י גילו).
3. בסיום התהליך היומי - יועבר דוח מפורט של תשובות הלקוחות למרכז זימון תורים (בסוג קובץ שיותאם לצרכי המרכז).

ערוץ התקשורת:

1. ערוץ התקשורת של המיסרונים ללקוחות, יבוסס על מספר סלולארי ייחודי - הניתן לזיהוי כמשוייך למרת"א. לא תהייה מגבלת נפח תנועה.
2. מהמערכת הקולית נדרש מענה מינימלי של 2,000 שיחות ביום. אך, תהייה בעל יכולה מלאה לכל מספר שיחות ביום, בתנאי שהגדלת נפח הפעילות תתואם 30 יום מראש.

אפיון סוגיית אבטחת מידע – מערכת תזכור תורים

של

המרכז הרפואי תל-אביב

תוכן עניינים

13.....	הנחיות אבטחת מידע למערכת תזכור תורים	1.
13	כללי	1.1
13	אבטחת מידע במערכת	1.2
13	אבטחת ממשקים במערכת	1.3
14	אבטחת ארכיטקטורה במערכת תזכור תורים	1.4
.....	S-SDL	1.5

1. הנחיות אבטחת מידע למערכת תזכור תורים

1.1 כללי

תכולת ההנחיות במסמך זה מתייחסת למערכת לתזכור תורים, ולתזכור הודעות על חובות כספיים.

1.2 אבטחת מידע במערכת

- 1.2.1 המידע שיועבר ממערכת נמ"ר למערכת זימון התורים הוא: שם פרטי, טלפון, שם מרפאה, מספר הזמנה, ומועד התור (תאריך ושעה). ייתכנו מצבים שבהם לחולה יחיד יהיה מוגדר יותר מתור אחד.
- a. לא יועבר שם המשפחה של מטופל.
 - b. לא יועבר מספר תעודת הזיהוי של מטופל.
 - c. מספר הזמנה ישמש בתור משתנה חד-חד ערכי במערכת.
 - d. הודעות על חובות עבר, יועבר מידע על ביקורים קודמים במרפאות: יועבר שם המרפאה, תאריך הביקור, ויתרת החוב לתשלום.
- 1.2.2 ב"ח מרת"א ישתמש במספר ההזמנה על מנת לקשר בין המידע החוזר ממערכת זימון התורים לבין המידע על המטופלים כפי שנמצא במערכת נמ"ר.
- 1.2.3 המידע האישי של המטופלים יוצפן באמצעות מנגנון הצפנה סימטרי מסוג AES עם מפתח באורך 256 ביט.
- 1.2.4 תגובות ממטופלים אל המערכת לא יישמרו כטקסט גלוי בשרתי המערכת ובבסיס הנתונים של המערכת. כל תגובה המכילה טקסט חופשי תוצפן באמצעות מנגנון הצפנה סימטרי מסוג AES עם מפתח באורך 256 ביט.
- 1.2.5 המידע בבסיס הנתונים לא יוצפן באמצעות מנגנוני Transparent Encryption.
- 1.2.6 מפתח ההצפנה יישמר באופן מאובטח, ולא על גבי בסיס הנתונים עצמו. יש לאחסן את המפתח בשרת נפרד. מומלץ להשתמש ברכיב HSM לאחסון מפתח ההצפנה.
- 1.2.7 ערבול מידע או קידוד מידע לא ייחשבו כאמצעי הצפנה מתאימים ומאובטחים עבור מערכת תזכור תורים.
- 1.2.8 יוגדרו מועדים למחיקת מידע ישן מהמערכת בצד הספק. מועדים אלו יהיו קונפיגורביליים וניתנים לשינוי. מועדים אלו ייקבעו על ידי ב"ח מרת"א. לדוגמא: מידע על תורים ישנים במערכת יימחק 10 יום לאחר חלוף מועד התור.

1.3 אבטחת ממשקים במערכת

- 1.3.1 ערוצי התעבורה מול הספק יהיו מאובטחים. ערוצים אלו יהיו מבוססים על הכספת של משרד הבריאות מסוג Cyber Ark.
- a. בתוך הכספת יוגדר תא ייעודי עבור התעבורה היוצאת מב"ח מרת"א אל הספק.
 - b. בתוך הכספת יוגדר תא ייעודי עבור התעבורה הנכנסת מהספק אל ב"ח מרת"א.
- 1.3.2 בממשק בין מרת"א לבין הספק יישומו אמצעים להבטחת Integrity של הקבצים.
- a. ניתן לממש אמצעים אלו באמצעות מימוש חתימה דיגיטלית על הקבצים המועברים בכספות.
 - b. רק לאחר אימות החתימה הדיגיטלית ייחשבו הקבצים כתקינים ויעובדו על ידי הספק ו/או על ידי מרת"א.
 - c. יש להשתמש בחתימות דיגיטליות שונות בממשק היוצא אל הספק, ובממשק הנכנס למרת"א.
- 1.3.3 ב"ח מרת"א יחליט באילו מרפאות ישלחו תזכורים למטופלים. אך ורק מידע של מרפאות אלו יועבר למערכת תזכור התורים.
- 1.3.4 המערכת תבצע בקרות קלט מלאות בכל שדות הקלט במערכת.

1.4 אבטחת ארכיטקטורה במערכת תזכור תורים

- 1.4.1 ה Hosting של המערכת לא יבוצע תחת שירותי Cloud.
- 1.4.2 המידע במערכת לא יאוחסן תחת שירותי Cloud.
- 1.4.3 ה IVR יהיה מוקשח באופן מדוקדק.
- 1.4.4 ה SMSC ושאר הרכיבים לטיפול בהודעות SMS יוקשחו באופן מדוקדק.

1.5 בדיקות אבטחה

- 1.5.1 המערכת תעבור בדיקת אבטחת מידע מלאה במתודולוגיית White Box בטרם העברתה לסביבת הייצור, על ידי גוף בלתי תלוי. במסגרת בדיקה זו ייבדקו כל רכיבי המערכת, לרבות רכיבי ה Back End של המערכת וממשקי המערכת.
- 1.5.2 הספק יתקן את כל ממצאי האבטחה שיתגלו בבדיקה, ברמה בינונית, גבוהה וקריטית, בטרם העברת המערכת לסביבת הייצור.

התחייבות המציע

1. הריני מתחייב בזאת למתן השרות בהתאם לכל תנאי המפרט והנחיות אבטחת המידע. ידוע לי שאי עמידה במפרט ו/או בהנחיות אבטחת מידע יביאו לפסילת הצעתי ו/או אי זכייתי במכרז.
2. אנו מתחייבים לחתום על כתב התחייבות אישי לשמירת הסודיות וכן מתחייב להחתים כל עובד בפרויקט על פי מכרז זה על טופס אישי דוגמת הטופס הרצ"ב (נספח ד' 1) ולהעבירו לביה"ח מיד עם קבלת דרישתו.

תאריך

חתימת המציע

תשקיף משתתף

על המשתתף במכרז למלא התשקיף בהתאם לפרטים שלהלן -

1. שם החברה/הגוף המציע/ה -

2. אם המציע הוא חברה - מס' החברה (הרשום ברשם החברות) -

3. כתובת המציע: _____

4. שמות הבעלים: _____ מס' ת.ז.: _____

טלפון במשרד: _____ מס' פקס: _____

טלפון של מנהל החברה (בבית): _____

דואר אלקטרוני: _____

5. עובדים קבועים (שכירים) המועסקים ע"י החברה/המציע (במועד הגשת ההצעה):

5.1 פירוט הכוח המינהלי

5.2 פירוט הכוח הביצועי (נא לפרט בהתאם למקצועות)

5.3 פירוט הכוח הפיקוחי

5.4 פירוט הציוד

6. למציע ניסיון מוכח ב- 2 ארגונים גדולים במהלך ה- 5 השנים האחרונות שקדמו לפרסום מכרז זה במתן שרותי תקשור קול המענה חופשי :

שם מקבל השירותים/פריטים	איש קשר	טלפון	תחילת מתן שירותים/פריטים	מועד סיום

7. למציע ניסיון מוכח ב- 2 ארגונים גדולים במהלך ה- 5 השנים האחרונות שקדמו לפרסום מכרז זה באספקת שירותי תמיכה ב- SMS דו כיווניים :

שם מקבל השירותים/פריטים	איש קשר	טלפון	תחילת מתן שירותים/פריטים	מועד סיום

8. על המציע להיות מפעיל מערכת בקרה דומה המתקשרת עם מערכת הנמר בלפחות בשני ממשקים שונים.

שם מקבל השירותים/פריטים	איש קשר	טלפון	תחילת מתן שירותים/פריטים	מועד סיום

7. הננו מצהירים בזה שכל הפרטים דלעיל נכונים וכי כל העובדים המפורטים לעיל עומדים לרשותנו לשם ביצוע הנדרש במכרז.

תאריך: _____ שם המציע: _____ חתימת המציע: _____

תנאים כלליים להספקת שירותים

1. הגדרת השירותים

השירותים שבהזמנה שיוספקו למזמין, יהיו בהתאם לאמור בהזמנה, במפרט, בתרשים ובכל מסמך אחר שצורפו להזמנה (להלן "המפרטים").

2. חומרים/ציוד/כלי עבודה

כל חומר - בין מעובד ובין בלתי מעובד - כל ציוד, כלי עבודה, מכשיר, לרבות כל סוגי טובין אחרים שהמשרד מזמין לזמן מסרם וימסרם לספק למטרת הספקת השירותים (להלן "החומרים") וכן המפרטים הדגמים הינם, יהיו, ייחשבו ויישארו בבעלות המשרד בלבד והספק מתחייב לא להשתמש בהם למטרה אחרת, לא להחליפם, לא למכרם, לא למשכנם, לא לשעבדם, לא למסור לאחר את השימוש בהם, ולא להוציאם באופן אחר מבעלות המשרד.

נמסרו לספק חומרים להספקת השירותים - קבלתם על ידי הספק תשמש הוכחה, כי היו בעלי איכות טובה ומתאימה להזמנה, אלא אם כן הספק הוכיח אחרת, תוך זמן סביר. כל עוד החומרים יימצאו ברשותו או בפיקוחו, חייב הספק - על חשבונו הוא - לאחסנם במקום ובאופן מתאים, לשמור ולהשגיח עליהם. הספק יהא אחראי לאובדן, או לנזק לחומרים, או לכל חלק מהם, הנובעים מסיבה כלשהי - בין שהיתה או שלא היתה רשלנות מצדו, או מצד כל אדם אחר. כמו כן - לפי דרישת המזמין, ובהתאם להוראותיו יבטח הספק את החומרים.

חומרים שהספק סיפק למטרת מתן השירותים, יהיו מאיכות כפי שנקבע במיפרט המהווה חלק בלתי נפרד מתנאים אלו.

3. בדיקת השירותים

מבלי לפגוע בכל תנאי אחר מתנאי ההזמנה, המזמין, או בא כוחו, רשאי לבדוק בכל עת את תוצאות השירותים, הניתנים על ידי הספק את תדירותם והאם הם ניתנים על פי המפרטים שצורפו להזמנתם. המזמין רשאי להפסיק את קבלת השירותים - אם אלו אינם ניתנים על פי המפרטים, או אם הופר תנאי היסוד של הסכם זה, כגון אם לא הוענקו תנאים סוציאליים לעובדים כמוסכם, או להזמנים מספק אחר ולחייב בהוצאות את הספק שעבודתו הופסקה.

4. חשבונית מס

חשבוניות המס המתייחסות, המאושרות על ידי האחראי לקבלת השירותים, יומצאו על ידי הספק למזמין בשלושה העתקים, ויצוין בהן מספר ההזמנה.

5. זכויות המזמין

(1) אם כתוצאה מהבדיקה הנזכרת בתנאי 3, או בכל דרך אחרת, יתברר למזמין כי השירותים לא ניתנו בהתאם למפרטים, וכן אם השירותים לא ניתנו במועד שנקבע בהזמנה, או במועד שהוארך על ידי המזמין - אם ניתנה אורכה כזאת, וכן בכל מקרה אחר שהספק הפר או לא קיים התחייבות כלשהי מהתחייבויותיו: המזמין יהיה רשאי לפי ראות עיניו ולפי ברירה שבידו ומבלי לפגוע בזכויות האחרות שבידו - לבטל את ההזמנה, או לצמצם את היקפה, או להזמין על חשבון הספק אצל ספק אחר את אותם השירותים, או שירותים אחרים שלדעת המזמין מתאימים לשמש כתחליף לשירותים המוזמנים, וכמו כן לתבוע את הספק בגין כל נזק שנגרם לו על ידי כך.

(2) מיד לאחר שנמסרה הודעת הביטול למקבל ההזמנה - ההזמנה תיחשב בטלה ומבוטלת.

(3) המזמין שומר לעצמו זכות ברירה להמשך התקשרות לתקופה נוספת של * _____.

6. התשלום

המחירים, תנאי ההצמדה ותנאי התשלום שנקבעו בהזמנה הינם מוסכמים וקבועים מראש ולא תשולם עליהם כל תוספת.

מדד הבסיס – הוא המדד הידוע [נא לפרט הנתונים בהתאם להוראת תכ"ס. "כללי הצמדה" מס' 7.17.2].

המדד הקובע – הוא המדד האחרון הידוע במועד(י) הגשת החשבון(ות) [נא לפרט הנתונים בהתאם ל**הוראת תכ"ס**, "**כללי הצמדה**", מס' 7.17.2].

התשלום ייעשה באמצעות זיכוי חשבון הבנק של הספק. הספק מוותר על הזכות להמחות חיובים על פי **חוק המחאת חיובים, תשכ"ט - 1969**.

7. ערבות

לשם הבטחת מילוי התחייבויותיו על פי הזמנה זו, הספק יפקיד בידי המשרד המזמין ערבות צמודה מבנק, או מחברת ביטוח, להנחת דעתה של ועדת המכרזים בשיעור של % _____ מערך ההזמנה כולל מע"ם [ראה **הוראת תכ"ס**, "**ערבויות**", מס' 7.4.16].

בנוסף לכך המזמין יהיה רשאי לנכות מכל סכום - שמגיע או שיגיע לספק מהמזמין ו/או ממשרד ממשלתי אחר - כל סכום שהספק יחוייב בתשלומו בהתאם לתנאי ההזמנה כולל פיצוי על נזקים ובתנאי נוסף שקבלת הערבות על ידי המזמין לא תפגע בזכויותיו האחרות לפי ההזמנה, או לפי החוק, והמזמין יהא רשאי לגבות כל סכום שהספק חייב בתשלומו בכל דרך אחרת. המזמין יהיה גם רשאי לחלט את הערבות הנ"ל, לצורך התשלומים האמורים.

הרשאה שניתנה למזמין כאמור, אינה ניתנת לביטול ותישאר בתוקפה כל עוד הדבר דרוש לביצוע זכויות המזמין שלמענו ניתנה ההרשאה.

8. מסמכים

כל המסמכים המצורפים להזמנה והמהווים חלק בלתי נפרד הימנה, יראו אותם כמשלימים זה את זה. אולם בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו מתנאים כלליים אלה לבין תנאי כלשהו מתנאים מיוחדים, כוחו של תנאי מיוחד עדיף על כוחו של תנאי כללי

9. שונות

(א) שום ויתור, הימנעות מפעולה, מתן אורכה מצד המזמין, לא ייחשבו כויתור על זכויותיו של המזמין לפי הזמנה זו, ולא ישמשו מניעה לתביעה, אלא אם כן המזמין ויתר במפורש ובכתב.
(ב) תחילת מתן השירותים, כמוה כהסכמת הספק לקבלת ההזמנה על כל תנאיה.

10. הודעות

כל ההודעות בקשר עם הזמנה זו יהיו בכתב ותימסרנה בדואר רשום לפי הכתובות הנזכרות בהזמנה ותיחשבנה כאילו הגיעו לתעודתן תוך 48 שעות ממועד מסירתן לבית הדואר, כיאות.

באו על החתום: ביום _____ בחודש _____ 20 _____

מצד המזמין: שם _____ תפקיד _____ חתימה _____

מצד הספק: שם _____ תפקיד _____ חתימה _____

הנחיות לגבי הנחות

הרינו מביאים לידיעת המשתתפים במכרז, שבעת בדיקת והכנת לוח השוואת ההצעות שהוגשו למכרז, אנו נוהגים על-פי העקרונות הבאים:

א. הנחות/בונוסים הניתנות בהצעות המחיר:

1. אם ניתנת הנחה/בונוס מותנית בגודל השרות או בכל דרך אחרת, אין אנו מתייחסים להנחה/בונוס זו, וכאילו שלא ניתנת כלל.
2. במידה וניתנת הנחת בונוס בכמות שאינה מותנת בהיקף השרות או בכל דרך אחרת, הנחת כמות זו תשוקלל למחיר שיהיה מחיר מוסכם וסופי לצורך השרות (ביצוע ההזמנות).
- ב. כל ההצעות המוגשות במטבע זר, מתורגמות על ידנו לשקלים, לתאריך אחיד.
- ג. אנו נהיה רשאים לשנות את היקף העבודה/הכמויות בגבולות של 30%.

הנדון: הקפדה בנושא ערבות בנקאית

הפסיקה האחרונה קובעת שכאשר מצורף נוסח כתב ערבות כנדרש בתכ"מ יש לדאוג כי הערבות המוגשת על ידכם תהיה זהה לנוסח כתב הערבות .

השמטה או הוספה של הערות לניסוח הנ"ל אינן נחשבות כטעות טכנית אלא כפגם מהותי המחייב פסילת הערבות.

וועדת המכרזים נאלצת לפי הנחיות פרקליטות המדינה לפסול ערבויות בהן הנוסח שונה מהנוסח המצורף.

אנא הקפידו!!

ועדת המכרזים.

שם הבנק/חברת הביטוח: _____
מס' טלפון: _____
מס' פקס: _____

לכבוד
המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי

כתב ערבות למכרז

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים: _____)

מתאריך: _____
(מתאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר

עם מכרז _____

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו: _____
שם הבנק/חב' הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

