

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל

משרד הבריאות

מכרז פומבי מספר 60/2017

ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור

למשרד הבריאות בישראל

עבור

האגף לבריאות דיגיטלית ומחשוב במשרד הבריאות

המועד האחרון להגשת הצעות:

תאריך: 12.11.2017. שעה 13:00

בתיבת המכרזים הנמצאת ברחוב ירמיהו 39, מגדלי

הבירה ירושלים

אגף בריאות דיגיטלית ומחשוב - משרד הבריאות -

ירושלים.

שלום רב,

1. האגף למחשוב (להלן: "האגף") במשרד הבריאות (להלן: "המזמין" או "המשרד"), פונה בזאת לקבלת הצעות

לפרויקט הקמה של ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור.

משרד הבריאות מקדם כחלק מתפיסת "המטופל במרכז" פרויקט לזימון תורים מקוון בבתי החולים. זימון תור מקוון בבתי החולים הוא שלב ראשון בפרויקט ה"ב" (המטופל במרכז) פרויקט הנמצא בשלב היישום, אשר מטרתו לשנות את תפיסת השירות והטיפול מול המטופל ולהגביר את השקיפות והתיאום בין מרכיבי המערכת הפועלים כיום. פרויקט ה"ב" ייתן מענה לתהליכים משמעותיים, איתם מתמודד כל מטופל במערכת הבריאות הישראלית: טופס 17, זימון תורים לשירותים רפואיים והעברה דיגיטלית של מרשמים.

זימון תורים לשירותים רפואיים הינו תהליך מורכב, הדורש בין השאר, תשתית של ניהול הידע. תשתית זו נדרשת לכלול בין היתר חוקים עסקיים, תסריטי שיחות והנחיות רגולציה. כמו כן נדרש לגבש בכל תהליך זימון תור את רשימת הזמנים הפנויים הרלבנטיים למטופל הספציפי ולשירות הספציפי, המבוססת על תשתית ניהול יומנים לתורים. כל זאת כדי לאפשר זימון תורים דיגיטלי ארגוני ומרכזי.

בנוסף, על מנת לזמן את התור הנכון, כלומר, המתאים לסוג השירות הנדרש ולמטופל, נדרש מידע רב שחלקו נמצא אצל המטופל, חלקו אצל נותן השירות וחלקו אצל הגורם המפנה, למשל בהפניה עצמה.

זימון תורים בבתי החולים מתבצע כיום ברוב המקרים טלפונית דרך מוקד זימון תורים של בית-החולים או דרך מזכירות היחידה הרלוונטית. על פי רוב, המטופלים פונים טלפונית לבית החולים (או באמצעות טופס מקוון ייעודי, בו המטופל מזין פרטים נבחרים ונציגי מוקד בית החולים חוזרים אליו טלפונית) על מנת לזמן תור חדש, לבטל תור, לעדכן מועד תור או לקבל מידע לגבי תור קיים (מועד התור, מיקום המרפאה וכד'). לעתים מעביר המטופל מידע, והתור נקבע אצל נותן השירות, ומועבר למטופל לאחר קביעתו בדרכי תקשורת שונות, כולל באמצעות דואר ישראל. פניות אלו יוצרות עומס טלפוני על המוקדים ו/או על מרפאות בית-החולים דבר שגורם לזמני המתנה ארוכים וחוסר שביעות רצון של המטופלים וצוות בית-החולים. הפניות מתאפשרות רק בזמני העבודה של המוקדים, ואין מאפשרות למטופלים לקבוע תורים מכל מקום ובכל זמן.

על מנת לשפר את חווית המטופל ולאפשר זימון תורים וקבלת מידע בצורה פשוטה ונוחה, הוחלט להפוך את התהליך לדיגיטלי ולאפשר ביצוע של הפעולות הנ"ל על ידי שימוש באתר אינטרנט ייעודי.

בשל מורכבות תהליך זימון התורים, ברצוננו להגדיר פתרון טכנולוגי לניהול "השיחה הדיגיטלית" אל מול המטופל ופתרון לניהול הידע והחוקים הנדרשים לצורך ניהול השיחה, הפתרון ישמש את פורטל הזימונים המקוון. בנוסף ברצוננו להגדיר פתרון טכנולוגי שישמש ככלי עזר לנציגי השירות השונים בבתי החולים להשלמת תהליך זימון תור טלפוני.

נדגיש כי מימוש אתר האינטרנט לזימון התור וזימון התור עצמו יתבצעו בנפרד ואינם חלק ממכרז זה, הפתרון הנדרש לניהול השיחה הדיגיטלית במסגרת מכרז זה ישתלב באתר האינטרנט המפותח בנפרד.

2. כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.
3. רשאי להגיש הצעה מציע אשר הינו תאגיד, לרבות חברה בע"מ, שותפות או עמותה, הרשום כדין והעוסק בביצוע שירותי מחשוב העומדים בתנאי המכרז.
4. כל התקשרות ליישום ההצעה תכלול התחייבות המציע לעמוד בתנאי הסכם ההתקשרות בנוסח המצורף למסמכי המכרז; יודגש כי כל התנאים והתניות שבנוסח ההסכם (נספח ב'), מהווים חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ומן המפרט אשר צורף לו.

בברכה,

שירה לב-עמי

מנהלת האגף למחשוב, משרד הבריאות

תוכן העניינים

.0

5	0. מנהלה (M)
29	1. יעדים (I)
32	2. יישום - מהות הפתרון (S)
40	3. טכנולוגיה ותשתית (S)
44	4. מימוש (S)
51	5. עלות – משאבים (S)
56	נספח א' - חוברת הצעה
67	נספח א'1 - תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום
68	נספח א'2 - התחייבות ואישור המציע לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים
70	נספח א'3 - התחייבויות המציע בדבר שימוש בתוכנות מקוריות
71	נספח א'4 - נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים
73	נספח א'5 - נוסח התחייבות לשמירת סודיות לחתימת העובדים
74	נספח א'6: מענה מפורט לסעיפי המכרז השונים
75	נספח א'7: נוסח ערבות מכרז
77	נספח ב' - הסכם התקשרות
97	נספח ב'1 - נוסח ערבות לביצוע
98	נספח ב'2 - נוסח אישור עריכת ביטוחים
98	נספח ג' – הרחבות עתידיות.
102	נספח ד' - אבטחת מידע
104	נספח ה' – הצעת מחיר
105	נספח ו' - טופס ריכוז שאלות הבהרה עבור מגיש הבקשה

0. מנהלה (M)

0.1. כללי (I)

משרד הבריאות (להלן: "המשרד" או "המזמין") מבקש לקבל הצעות לפרויקט להקמת פתרון טכנולוגי אשר יאפשר ניהול השיחה מול המטופל בצורה ישירה או דרך נציג שירות, ניהול הידע והחוקים הנדרשים לקיום השיחה וניהול תסריטי השיחה השונים. על הפתרון המבוקש לתת מענה לצורכי המזמין כמפורט בדרישות מכרז זה, באמצעות ספק ישראלי או ספק מחו"ל שיש לו נציגות בארץ ושיש לו יכולות טכניות לתמיכה וייעוץ לפתרון.

0.2. הגדרות (I)

הועדה	- ועדת המכרזים המשרדית לנושאי מחשוב (להלן: "ועדת המכרזים" ו/או "ועדת ענ"א")
הלכות / המזמין	- מדינת ישראל, משרד הבריאות (להלן: "המשרד"), אגף מחשוב
מערכת הבריאות	- מוסדות רפואיים במדינת ישראל, לרבות אך לא רק, משרד הבריאות, כלל בתי החולים, קופות החולים וארגונים המספקים שירותי בריאות בישראל, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, כולל המושג גם מרפאות שונות, צה"ל, שב"ס, ביטוח לאומי, מד"א ונותני שירות פרטיים
המכרז	- בקשה זו להצעות על כל חלקיה ונספחיה
המציע	- מגיש ההצעה למכרז, לרבות קבלני משנה מטעמו
ההצעה	- ההצעות תוגשנה במסגרת מכרז על פי ההוראות והתקנות הקיימות בחוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, תקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993 והוראות התכ"מ
מוצר / תשתית	- מוצר/תוכנה או מספר מוצרים/תוכנות המספקות את התשתית הדרושה לצרכי הפרויקט
מנהל לקוח	- איש הקשר מטעם המזמין במשרד הבריאות
הפתרון	- פתרון טכנולוגי אשר יאפשר ניהול השיחה מול המטופל בצורה ישירה או דרך נציג שירות, ניהול החוקים והידע הנדרשים לקיום השיחה וניהול תסריטי השיחה השונים, שיוקם ויתמוך בדרישות המשרד, כולל נגזרות ושילבי המשך.
השירות	- מכלול הפעילויות הנדרשות מן המציע במסגרת מכרז זה.
נותן שירות	- כל אדם הפועל מול המשרד מטעם המציע; עובד המציע ו/או מי מקבלני המשנה ו/או צדדים שלישיים שיוגייסו מטעם / ברשות המציע או מי מטעמו לצורך מתן אי אלו מהשירותים המבוקשים מכח מכרז זה.

ספק זוכה - מציע אשר הצעתו עומדת בדרישות הסף והאיכות במכרז, והצעתו נבחרה על ידי המשרד כהצעה הזוכה.

0.3. מנהלה (M)

0.3.1. מסמכי המכרז

0.3.1.1. מסמכי המכרז ניתנים לצפייה ולהורדה באתר בכתובת: www.health.gov.il בעמוד "מכרזים".

0.3.1.2. על המציע המעוניין להשתתף במכרז להשאיר פרטי התקשרות עם המציע (שם המציע, מס' טלפון, מס' פקס, כתובת דואר אלקטרוני, שם איש הקשר). יש לשלוח פרטים אלה גם לכתובת הדואר האלקטרוני it.tenders@moh.gov.il ולציין בדוא"ל – בקשה לרישום עבור המכרז (כולל מספר המכרז ושמו). מסמך ששלח המשרד למספר הפקס או לכתובת הדוא"ל של איש הקשר של המציע ייחשב כאילו התקבל בידי המציע.

0.3.1.3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לעשות שינויים במסמכי המכרז בכל שלב משלביו, ושינויים אלו יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. השינויים יישלחו לכל המציעים שהתקבל מהם טופס רישום למכרז. מובהר בזאת כי מציע שלא ישלח את הפרטים כאמור בסעיף 0.3.1.2 דלעיל, עלול שלא לקבל הודעות ועדכונים בדבר המכרז וכן עלול למצוא את עצמו פסול בשל אי עמידה בתנאים והבהרות נוספות שהמשרד יפרסם מעת לעת לאחר פרסום המכרז, כאמור.

0.3.1.4. למען הסר ספק, אין לבצע בקובץ ה-DOC שום שינוי בנוסח והוא מצורף לנוחיות המציעים ולצורך הגשת הצעותיהם בלבד. בכל מקרה של סתירה בין הנוסחים, הנוסח הקובע יהיה הנוסח המפורט בקובץ ה-PDF.

0.3.1.5. למען הסר ספק, במידה וישנם שינויים בין נוסח מעודכן אשר סופק על ידי המשרד ובין הנוסח המופיע באינטרנט, הנוסח שסופק על ידי המשרד הוא המחייב.

0.3.2. פניות בגין ההצעה

כל הפניות בגין בקשה להצעות זו ייעשו בכתב לכתובת דוא"ל בלבד:

it.tenders@moh.gov.il

כל הפניות בגין מכרז זה ייעשו בכתב לכתובת הדוא"ל בלבד ובהתאם לסעיף 0.3.4 להלן.

0.3.3. לוחות הזמנים של המכרז

מועד	נושא
31.08.17	הפצת המכרז הפומבי
10.09.17 בשעה 18:00	כנס ספקים
17.09.17 בשעה 12:00	מועד אחרון להעברת שאלות להבהרה – סבב א'
15.10.2017 בשעה 12:00	מועד אחרון להעברת שאלות להבהרה – סבב ב'
12.11.2017 בשעה 13:00	מועד אחרון לקבלת ההצעות
26.11.2017-27.11.2017	מצגות ספקים במסגרת תהליך הבחירה

0.3.3.1. המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו, לדחות את המועד האחרון לקבלת ההצעות או כל מועד אחר בלוח הזמנים.

0.3.4. נוהל העברת שאלות ובירורים

0.3.4.1. פניות לשאלות ובירורים תוגשנה ע"ג טופס שאלות להבהרה ע"י הלקוח (מצ"ב כנספח ה').

0.3.4.2. את השאלות יש לשלוח לכתובת הדוא"ל כהגדרתה בסעיף 0.3.2 דלעיל ולא יאוחר מהמועד האחרון להגשתן כהגדרתו בסעיף 0.3.3 לעיל. שאלות שיועברו באיחור, מכל סיבה שהיא, לאחר המועד שנקבע או שיופנו שלא בהתאם להוראות סעיף זה, לא יענו ולא יחייבו את המזמין.

0.3.4.3. התשובות יפורסמו באתר האינטרנט של המזמין www.health.gov.il בעמוד "מכרזים" וישלחו באמצעות דוא"ל לכלל המציעים אשר נרשמו למכרז, ללא ציון שם הפונה.

0.3.4.4. מובהר בזאת כי בכל מקרה בו גילה מציע פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חלה על המציע החובה ליתן למזמין הודעה בכתב בדבר הפגם שנפל, מיד עם גילוי, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה כנגד המזמין.

0.3.4.5. במכרז זה עתיד להתקיים כנס ספקים במסגרתו ימסרו פרטים מהותיים הנוגעים למכרז. השתתפות בכנס הספקים אינה מהווה תנאי להגשת הצעה למכרז אך יחד עם זאת מציע שיבחר להיעדר מכנס הספקים מוותר מראש על העלאת כל טענה כנגד המזמין בנוגע למידע שנמסר ו/או נושאים שנדונו ו/או החלטות שנתקבלו בנוגע למכרז ותנאיו במסגרת הכנס, על ספק המעוניין להשתתף בכנס הספקים לשלוח מייל לכתובת הדוא"ל it.tenders@moh.gov.il, לכל המאוחר יומיים לפני המועד של שנקבע לכנס, המציין את שם החברה, ושמות המשתתפים בכנס וזאת לצורך הסדרת הכניסה לבניין משרד הבריאות.

0.4. הגשת ההצעה (M)

0.4.1. התחייבויות ואישורים נדרשים עם הגשת ההצעה (M)

0.4.1.1. ערבות אוטונומית בגין הגשת ההצעה (תנאי סף)

- א. ההשתתפות במכרז מותנית בצירוף ערבות אוטונומית ובלתי מותנית לפקודת משרד הבריאות בסכום של 10,000 ₪. הערבות תיערך בנוסח הרשום והמחייב, המצורף להלן כנספח א'7, ללא כל שינוי או חריגה בפרט כל שהוא.
- ב. עורך המכרז יהיה רשאי להורות על חילוט ערבות מכרז של מציע, כולה או חלקה, אחרי שנתנה לו הזדמנות להשמיע טענותיו, בכתב או בעל-פה על פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת מכרזים.
- ג. בנוסף, תשמש הערבות להבטחת התחייבויותיו של הכשיר השני. ערבות זו תוחזר לשאר המציעים, מלבד הכשיר השני, לאחר פרסום הודעה על הזוכה במכרז (הזוכה עצמו יידרש להמיר ערבות המכרז בערבות ביצוע).
- ד. הערבות תהיה ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.
- ה. באחריות המציעים להאריך את תוקף ערבות ההצעה עד לקבלת החלטה סופית בדבר תוצאות מכרז זה.

0.4.2. כללי

0.4.2.1. הגשת ההצעה פירושה, כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בעצמו, או באמצעות קבלן משנה מטעמו, במלוא התנאים המקדימים האמורים לעיל, הבין את מהות השירות המבוקש על ידי המזמין במסגרת מסמך זה, הסכים לכל תנאיו וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.

0.4.2.2. בהגשת הצעתו במכרז מצהיר המציע ומאשר כי הוא מכיר היטב את הדין בישראל, לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור, דיני המכרזים החלים בישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי החלות עליו. המציע מצהיר כי הוא עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993 (תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז).

0.4.2.3. הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז, והמציע יהיה מנוע מהגשת בקשה לסעד זמני והקפאת הליכי המכרז כנגד עורך המכרז.

0.4.2.4. כל מציע אשר הגיש הצעה למכרז ייחשב כמי שוויתר מראש על כל טענה בקשר לתנאי המכרז ועל הזכות לבקש מבית המשפט להוציא צו ביניים לרבות צווי מניעה בכל הליך משפטי בקשר עם מכרז זה כנגד ועדת מכרזים או מי מטעמה או נגד המציע אשר זכה במכרז ויהיה מנוע מלבקש צו ביניים בהליך כאמור.

0.4.2.5. מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל תיפסל על הסף.

0.4.2.6. המשרד שומר לעצמו הזכות לדחות מועד הגשת ההצעות לפי שיקול דעתו הבלעדי.

0.4.3. אופן הגשת ההצעה

0.4.3.1. ההצעה, כולל כל הנספחים והאישורים הנלווים אליה, תוגש במבנה המצורף בנספח א' – "חוברת ההצעה".

0.4.3.2. חוברת ההצעה מכילה טפסים שונים ודרישות להמצאת מסמכים מאת המציע ממוינים בנספחים. יש למלא את חוברת ההצעה בשלמותה, לצרף את כל המסמכים הנדרשים, בסדר המפורט בחוברת ההצעה ונספחיה, כמו כן יש למספר את דפי ההצעה והנספחים.

0.4.3.3. הצעה חלקית או במתכונת שונה מהמתכונת המפורטת במכרז עלולה לא להיבדק ודי בכך כדי להביא לפסילת ההצעה על הסף.

0.4.3.4. ההצעות תוגשנה בשני העתקים (מקור והעתק) בשפה העברית, ובנוסף גרסה מצונזרת בהתאם לסעיף 0.4.3.5 לעיל. כמו כן נספחים, אישורים, תעודות וכל פרט אחר הנדרש במכרז יוצגו בעברית או באנגלית. במקרה בו תעודות המקור אינן בעברית או באנגלית יש לצרף תרגום לעברית בחתימת נוטריון.

0.4.3.5. זכות עיון בהצעה הזוכה במכרז:

- א. על המציע לציין מראש במסגרת הצעתו, באופן ברור, בצורה מפורשת, מנומקת ונהירה, מהם החלקים, הנתונים והמסמכים הכלולים בהצעתו, אשר עיון בהם על ידי מציעים אשר הצעתם לא זכתה במכרז, מכח תקנה 21(ב) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993, עלול, לטעמו, להביא לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי.
- ז. יודגש כי שיקול הדעת הבלעדי וההחלטה הסופית בכל הנוגע לנושא חיסיון סעיפים תהא של ועדת המכרזים ושלה בלבד.
- ח. בהגשת הצעתו מסכים המציע כי אותם הפריטים אשר הוגדרו כסעיפים חסויים במסגרת הצעתו למכרז, לא יחשפו בפניו במידה והוא זה אשר בסופו של יום יבקש זכות עיון בהצעה הזוכה; כך או כך, ההצעה הכספית וסעיפים הנוגעים לעמידה בדרישות הסף אינם מהווים סוד מסחרי או מקצועי.

- ט. יודגש כי ועדת המכרזים לא תדון בבקשה למניעת עיון בהצעת המציע למכרז בשל סוד מסחרי או מקצועי, במידה ותבוצע באופן גורף ו/או באם היא אינה מנומקת כדבעי.
- י. יובהר כי לא תתבצע פניה נוספת מאת המשרד ו/או ועדת המכרזים אל המציע אשר הצעתו זכתה במכרז לשם ציון הסעיפים החסויים בהצעתו.
- יא. ועדת המכרזים תראה במציע אשר לא יצרף רשימת הפרטים, במועד הגשת הצעתו, כאילו לא קיימים בהצעתו חלקים המהווים סוד מסחרי או מקצועי והמציע יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה כנגד המזמין ו/או ועדת המכרזים.
- יב. על המציע לצרף להצעתו גרסה מצונזרת, אותה יעביר המזמין לשאר המתמודדים, אשר יבקשו לממש את זכות העיון בהצעה הזוהי.
- יג. אי-העברת גרסה מצונזרת ו/או העברת גרסה ללא נימוקים מפורטים ו/או העברת גרסה מצונזרת שלא בהתאם לאופן המתואר לעיל, משמעו ויתור על האפשרות שניתנה למציע למנוע משאר המתמודדים בהליך המכרזי עיון בסעיפים המהווים פגיעה בזכויותיו; במקרה זה הגרסה אשר תועבר למבקש זכות העיון תועבר תוך בחינת ועדת המכרזים את חסיון הסעיפים אשר צוינו, ככל שצוינו, במסגרת טופס הגשת ההצעה כחסויים.
- 0.4.3.6. את ההצעות יש להגיש במעטפה ראשית סגורה, על גביה יצוין שם המכרז ומספרו בלבד, ללא שם או פרט מזהה אחר, שתכולתה כדלקמן:
- יד. כל מסמכי ההצעה כולל המסמכים הדרושים הנלווים אליה כשהם מודפסים.
- טו. מדיה דיגיטלית ובה גרסה של כל האמור בס.ק. א' דלעיל, בקבצי WORD בפורמט DOC, **בנוסף** יש לצרף את עותק המקור סרוק (PDF) יש לוודא כי הצעת המחיר **לא נכללת** במסגרת הקבצים במדיה הדיגיטלית.
- טז. העתק מסמכי המכרז על-כל נספחיו כשהוא חתום בחותמת הרשמית של המציע. לתשומת לב המציעים: יש להקפיד על סימון העותק המקורי של ההצעה במילה "מקור" וסימון העתקי ההצעה במילה "העתק". בכל מקרה של סתירה בין ההצעה המסומנת "מקור" לבין ההצעה המסומנת כהעתק או ההצעה המופיעה על גבי התקליטור, יגבר תוכנה של ההצעה המסומנת "מקור".
- יז. **מעטפה א'** ובה 3 העתקים של המענה לפרקים 0-4 ונספחיהם.
- עבור פרק 0 ועבור נספח א' כל עמוד בעותק המקור יוחתם בחותמתו הרשמית של המציע.
- יח. **מעטפה ב'** ובה 3 העתקים של פרק העלות, כאשר כל עמוד בעותק המקור יוחתם בחותמת הרשמית של המציע.

0.4.3.7. את ההצעות יש להגיש לתיבת המכרזים הממוקמת באגף לבריאות דיגיטלית ומחשוב במשרד הבריאות, רחוב ירמיהו 39, ירושלים. יובהר כי הכניסה לבניין כרוכה בבידוק בטחוני. על המציעים לקחת זאת בחשבון ולהקדים להגיע לבניין על מנת שלא לסכן הגשת המסמכים במועד הקבוע להגשתם.

0.5. המפרט (M)

0.5.1. תכולת הבקשה לקבלת הצעות (המפרט)

- **חלק מנהלתי** המסומן פרק 0.
- **חלק מקצועי** המסומן פרקים 1-4.
- **חלק כלכלי** המסומן פרק 5.
- **נספח א' – חוברת ההצעה**, המסמך כולל בתוכו את הנספחים הבאים:
 - **נספח א'1 – תצהיר** בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום
 - **נספח א'2 – התחייבות ואישור המציע** לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים
 - **נספח א'3 – התחייבויות המציע** בדבר שימוש בתוכנות מקוריות
 - **נספח א'4 – נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים**
 - **נספח א'5 – נוסח התחייבות לשמירת סודיות לחתימת עובדים**
 - **נספח א'6 – מענה מפורט לסעיפי המכרז השונים**
 - **נספח א'7 – נוסח ערבות מכרז**
- **נספח ב' – הסכם התקשרות**
 - **נספח ב'1 – נוסח ערבות לביצוע**
 - **נספח ב'2 – נוסח אישור עריכת ביטוחים**
- **נספח ג' – הרחבות עתידיות.**
- **נספח ד' – אבטחת מידע.**
 - **נספח ד'1 – נוהל פיתוח מערכות מאובטחות (קובץ מצורף)**
 - **נספח ד'2 – נוהל אבטחת תשתיות (קובץ מצורף)**
 - **נספח ד'3 – נוהל סיווג מידע (קובץ מצורף)**
 - **נספח ד'4 – נוהל תמיכה ותחזוקת מערכות (קובץ מצורף)**
- **נספח ה' – הצעת מחיר**
- **נספח ו' – טופס "שאלות הבהרה" (קובץ אקסל מצורף)**
- **נספח ז' – הנחיות להדגמת הכלי על ידי המציע (Demo)** – יועבר לספקים לקראת מועד ההדגמות

0.6. תנאי סף (M)

תנאי הסף המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, הם מצטברים ויש לראותם כמשלימים זה את זה. הצעה שלא תעמוד בכל תנאי הסף תיפסל ולא תובא לדיון בפני ועדת המכרזים.

0.6.1. תנאי סף מנהליים

0.6.1.1. אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו-1976 והתיקונים לו, של פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמזיע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליון מס לפי חוק מס ערך מוסף.

0.6.1.2. במידה והמזיע הוא תאגיד (חברה, עמותה, אגודה שיתופית או שותפות) - העתק תעודת רישום מרשות התאגידים. במידה והמזיע הינו עמותה יש לצרף בנוסף אישור בדבר ניהול תקין. במידה והמזיע הינו שותפות לא רשומה, עליו לצרף להצעתו את הסכם ההתאגדות בין השותפים או תצהיר לפיו המזיע הינו שותפות לא רשומה.

0.6.1.3. נסח תאגיד עדכני מרשות התאגידים המוכיח כי למזיע אין חובות אגרה שנתית לרשות התאגידים. הנסח האמור לעיל ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: <http://www.justice.gov.il/Units/RasutHataagidim>

0.6.1.4. תצהיר של המזיע ושל בעלי השליטה בו, מאומת כדן, בדבר העדר הרשעה בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדן והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987. (נספח א'1).

0.6.1.5. תצהיר של המזיע ושל בעלי השליטה בו, מאומת כדן, בו יצהיר המזיע כי במסגרת השנה אשר קדמה למועד הגשת הצעתו עמד הוא בכל חובותיו מבחינת תשלום שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו באופן קבוע כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים לענף וההסכמים האישיים החלים עליו, במידה שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק וכל התשלומים הסוציאליים כנדרש. (נספח א'2).

0.6.1.6. הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות (נספח א'3).

0.6.2. תנאי סף מקצועיים למזיע:

0.6.2.1. המזיע ו/או קבלן משנה מטעמו, יהיה היצרן או מורשה מטעמו למכירת המוצר/ים המוצע/ים.

0.6.2.2. למציע התקנה פעילה אחת לפחות של כל אחד מהמוצרים המרכיבים את הפתרון.

0.6.2.3. למציע ניסיון של שנה לפחות במיפוי ידע ובניית תסריטי שיחה מרובי רמות.

0.6.2.4. למציע ניסיון של שנה לפחות ביישום המוצר לניהול ידע ותסריטי שיחה המוצע במכרז.

0.6.2.5. למציע נציגות בארץ שלה יכולות תמיכה בפתרון המוצע.

0.6.2.6. למציע ניסיון בניהול פרוייקט אינטגרציה בהיקף כספי של 250 אלף ₪ לפחות.

0.6.2.7. ניתן להטמיע את הפתרון המוצע לשיחה הדיגיטלית באתר ריספונסיבי.

0.7. הנחיות נוספות (M)

בהגשת ההצעה, מאשר המציע כי, בנוסף למפרט כתוארו דלעיל, עומד הוא בהנחיות הבאות:

0.7.1. המציע מתחייב לשתף פעולה באפיון, תכנון ויישום עם כל גורם רלבנטי במסגרת הפרויקט על פי דרישות המשרד, כולל עם ספקים אחרים המהווים מתחרים, המספקים שירותים למשרד במסגרת מכרז זה או התקשרויות אחרות.

0.7.2. לגבי כל שינוי, תוספת או הסתייגות שייעשו על ידי המציע ביחס למסמכי המכרז, בין בגוף המסמכים, בין במסמך לוואי ובין בדרך אחרת, תהיה ועדת המכרזים רשאית, בהתאם לשיקול דעתה המוחלט בנדון, לפעול באחת או יותר מהדרכים הבאות:

א. לפסול או לדחות את הצעתו של המציע.

ב. לראות את הצעת המציע כאילו לא נעשו בה השינויים כלל.

0.7.3. אין באישור המזמין הצעה מטעם מציע אשר ביצע שינוי במסמכי המכרז כהגדרתו בסעיף 0.7.2 דלעיל, כדי להוות ויתור כלשהו מצד המזמין על קיום דרישה מדרישות המכרז או עמידת המציע בתנאי מתנאי המכרז ו/או על זכות מזכויותיו. במקרה בו תאושר הצעה בה בוצעו שינויים כלשהם, הרי שאושרה היא מכח סעיף 0.7.2 ב' דלעיל.

0.7.4. בכל סתירה בין המפרט לבין הנחיות אחרות, גובר המפרט.

0.8. סיווג רכיבי המפרט (I)

0.8.1. השיטה

רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא:

I רכיב לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו". אם יש הערות או הסתייגויות (Information) חובה לציין אותן.

G (General) רכיב הדורש תשובה כללית ובפורמט יחסית חופשי. בד"כ זהו סעיף "פתוח" בו ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, כמוסבר בסעיף 0.12.1 להלן, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה

ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח \ מוצע שיהיה.

S (Specific)

רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שנדרש במפרט: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכו'. בד"כ זהו סעיף "סגור". ניתן להוסיף מידע מעבר לנדרש בכפוף להנחיות שבסיווג G. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון המתאים.

M

(Mandatory)

רכיב סף (Go/NoGo), נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). (יובהר: החובה מתייחסת לתוכן הסעיף ולא לעצם הצורך במתן מענה; הצורך במתן מענה חל על כל סעיפי המפרט). תשובת המציע תהיה מסוג "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S, או קיום דרישה (המצאת אישור למשל) או התחייבות לקיום דרישה, הכל בהתאם לענייניו ותוכנו של הסעיף. חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, **תפסול את ההצעה על הסף**.

0.8.2. דגשים

- א. סיווג רכיב אב תקף לכל רכיבי הבנים, אלא אם צוין אחרת ברכיב הבן. כלומר: רכיב שמסומן לידו סיווג - הוא הסיווג המחייב; רכיב שאין לידו סיווג - חל סיווג רכיב האב שלו.
- ב. נוסף על ההנחיות המפורטות לעיל, יש לשים לב להנחיות ולדרישות שבגוף הסעיף.

0.9. התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה (M)

0.9.1. אישורים והצהרות

0.9.1.1. הגשת התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים חתום ע"י המציע (בנוסח המצורף כנספח א'4).

0.9.1.2. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

0.9.1.3. פירוט רשימת נושאים בהצעת המציע, אותם המציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה, ובנוסף גרסה של מסמכי המענה שאינה כוללת את הפרטים החסויים ושאותו המשרד יציג, במקרה של זכיה, לספקים האחרים המבקשים זכות עיון. מציע אשר לא יצרף רשימת הנושאים במועד הגשת הצעתו יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה כנגד המזמין.

0.9.1.4. על המציע לספק התחייבות חתומה להפקדה של קוד מקור של התוצרים נשוא המכרז עבור המזמין. הפקדה לא תכלול קוד מקור של מוצר צד ג' שבו קיים למשרד רישיון מול היצרן שאינו תלוי

בספק. קבצי קוד המקור יופקדו בידי נאמן, שזהותו תקבע על ידי המזמין, ויועברו לידי המזמין במקרים כמפורט בהסכם. כל זאת, במטרה לאפשר למשרד להמשיך ולתפעל את הפתרון. הפקדת קוד מקור תבוצע לאחר התקנת הפתרון ולאחר התקנה של כל גרסה חדשה.

0.9.1.5. על המציע להצהיר כי לפי מיטב ידיעתו אין בהגשת הצעה זו ובביצוע הפרויקט (אם יזכה בו) משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלו או של נותני שירותים מטעמו או של ספקי משנה וחברות צד שלישי המעורבים בהצעה זו או בביצועה.

0.9.1.6. כל התקשרות של המציע עם קבלני משנה לצורך מתן שירותים הינה התקשרות של המציע עם קבלני המשנה בלבד ואינה מייצרת כל יחסי עובד מעביד בין קבלני המשנה והמשרד ו/או כל חבות אחרת של המשרד כלפי צדדי ג'. עם זאת, המציע מתחייב כי כל שירות שיינתן למזמין במסגרת הסכם זה, בין אם מסופק למזמין על ידו ובין אם ע"י קבלן המשנה מטעמו, יעמוד בכל הדרישות והתנאים המפורטים במכרז זה על נספחיו. המציע מתחייב לשפות את המזמין בכל סכום אותו יהא עליו לשלם לידי צד ג' במידה וצד ג' ינקוט בהליכים משפטיים כנגד המזמין כתוצאה מהתקשרות המציע עם קבלן המשנה.

0.9.1.7. כל האישורים והמסמכים הנדרשים יהיו תקפים לשנת הגשת ההצעה. ככל והליך בדיקת ההצעות יתמשך מכל סיבה שהיא, יהיה על המציע לחדש את כל האישורים והמסמכים הנדרשים.

0.9.2. תוקף ההצעה

הצעת המציעים תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה ונספחיה, ותחייב את מגישה, ללא זכות חזרה למשך 180 יום. במידה ובתקופה זו לא נתקבלה החלטה סופית בדבר בחירת הזוכה על ידי ועדת המכרזים, רשאי יהיה המזמין לדרוש הארכת תוקף ההצעות לתקופה נוספת שתקבע על ידו, כאשר מציע שיבחר שלא להאריך את הצעתו יסיר בכך את הגשת מועמדותו למכרז.

0.9.3. תקופת ההתקשרות

0.9.3.1. משך ההתקשרות במכרז זה יהיה לתקופה בת 5 שנים (במילים : "חמש") כקבוע בהסכם שבין הצדדים (להלן: "תקופת ההתקשרות").

0.9.3.2. בתום תקופת ההסכם, שמורה למשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, זכות הברירה להארכת תוקפו של ההסכם לתקופות נוספות של שנתיים בכל פעם, וזאת עד לתקופה מצטברת בת 10 שנים, בכפוף לצרכי המזמין ולמגבלות התקציב (להלן: "תקופת האופציה").

0.9.3.3. הודיע המשרד על הארכת ההסכם כאמור, יחולו על המציע, במהלך כל תקופת האופציה, כל תנאי ההסכם בשינויים המחייבים, לרבות חובת המצאת ערבות הביצוע והמצאת אישור קיום ביטוחים.

0.9.3.4. מבלי לפגוע באמור לעיל מוסכם בזה כי המזמין יהיה רשאי להודיע למציע בהודעה מוקדמת של 60 יום על הפסקת ההתקשרות עמו על פי ההסכם נשוא מכרז זה וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי

שהמזמין יהיה חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור; בכל מקרה של הפסקת ההסכם כנ"ל לא יהיו למציע כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם ביטול ההתקשרות כאמור. ביטול הפרויקט ו/או צמצומו ייעשה בכל מקרה לאחר תשלום בגין העבודה התוצרים וההזמנות שבוצעו עד למועד סיום ההתקשרות בפועל.

0.10. בעלות וזכויות יוצרים (M)

0.10.1. ככלל, הבעלות על מוצר המדף הינה של המציע. מוסכם על הצדדים כי כל פיתוח עתידי (הסבה ו/או שדרוג ו/או התאמה ו/או כל שכלול נוסף שיבוצע על גבי מוצר המדף) שבוצע לפי דרישת המזמין ופותחו לצרכיו, כמודולים נפרדים ומובחנים, לרבות אך לא רק - הנתונים, התוכניות, נספחים, טיוטות, תרשימים, תוכנות וכל חומר אחר שהכין נותן השירותים לשם ביצוע חיוביו במסגרת ההתקשרות על פי מכרז זה או כתוצאה ממנו (להלן: "התוצרים"), יהיו בבעלותו של המזמין ולמציע ו/או למי מטעמו לא תהא כל זכות בהם והוא לא יחא רשאי להעבירו או לגלות פרט כלשהו אודותיו לצד שלישי.

0.10.2. למען הסר כל ספק מובהר כי מלוא זכויות הקניין הרוחני במערכות משרד הבריאות, בנתוני מערכות משרד הבריאות ובנתונים החדשים שיווצרו כתוצאה מפעילותו של המציע, הנם ויהיו בכל עת בבעלותו המלאה והבלעדית של משרד הבריאות, ולמציע ו/או למי מטעמו לא תהא כל זכות בהם והוא לא יחא רשאי להעבירו או לגלות פרט כלשהו אודותיו לצד שלישי.

0.10.3. המציע מתחייב למסור למשרד בסיום ההתקשרות או במהלכה את כל התוצרים וכל חומר אחר שיוכן על ידו במסגרת ביצוע ההסכם.

0.10.4. למען הסר כל ספק, מובהר בזאת כי למשרד שמורה הזכות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לקחת אחריות על תחזוקת פיתוחים ייעודיים שפותחו בהזמנת המשרד, ולהמשיך לבצע בהם פיתוחים, התאמות, וכיוצא בזה, באמצעות עובדי המשרד או נותני שירותים המועסקים על ידי ספקים אחרים. במקרה זה, האחריות המלאה על תחזוקת פיתוחים אלה תחול על המשרד. המציע מתחייב להמשיך ולעבוד מול המשרד עד לתאריך סיום ההתקשרות, ולבצע את כל המשימות וההנחיות שהמשרד דורש כולל ביצוע חפיפה מסודרת במועד סיום ההתקשרות

0.10.5. המציע מצהיר כי לא הפר או יפר כל זכות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי כלשהו במהלך ביצוע מחויבויותיו על פי ההסכם המצורף למכרז זה. ככל ויתברר כי הספק לא קיים הצהרתו זו, יגן הספק, על חשבוננו, על המשרד מפני כל תביעה ולפיה המשרד מפר זכויות יוצרים בגין שימוש בתכנות כלשהו, מפר פטנט, זכויות יוצרים או כל זכות אחרת, וכן ישלם את סכומי ההוצאות, הפיצויים ושכר טרחת עורך דין שייפסקו בתביעות האלה לחובת המשרד, בפסק דין חלוט ובתנאי שהמזמין הודיע למציע אודות כל תביעה כאמור, יסייע למציע להתגונן בפניה ויאפשר לו לנהל את ההגנה. הספק יעשה כמיטב יכולתו להחליף על חשבוננו את התכנה המפרה זכויות יוצרים או פטנטים, זכות קניינית או כל זכות אחרת בתכנה שאינה מפרה זכויות אלה; ככל ונבצר מהספק החלפת התכנה, יפצה הספק את המשרד בכך שיזכה אותו בסכום ששולם עבור התכנה הבלתי תקינה.

0.11. התחייבויות ואישורים לאחר הזכייה במכרז (M)

0.11.1. ערבות בנקאית (ערבות ביצוע)

0.11.1.1. המציע אשר הצעתו זכתה במכרז יידרש להמציא למשרד ערבות בנקאית אוטונומית על סך 5% מעלות הרישוי וההקמה, או ערבות דומה של חברת ביטוח ישראלית בעלת רישיון לנהל עסקי ביטוח, לא יאוחר מתום 14 ימים מיום קבלת הודעת המשרד על זכיית הספק במכרז. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן ותהיה בתוקף עד 60 יום לאחר גמר תקופת אספקת השירותים, בנוסח המצ"ב בנספח ב'1. ככל ותוארך תקופת ההתקשרות, מתחייב הספק הזוכה להאריך תוקף הערבות למשך תקופת ההארכה בתוספת 60 יום.

0.11.1.2. הערבות תהא לטובת המשרד, ומטרתה להבטיח את קיום כל התחייבויות הספק על פי המכרז, ההצעה והחוזה. חילוט הערבות יהיה לאחר הודעה מוקדמת בת 15 יום, והוא לא יחשב לתשלום מלוא הפיצויים המגיעים למשרד.

0.11.2. הסכם התקשרות

0.11.2.1. על הזוכה לספק את הסכם התקשרות, נספח ב', כשהוא חתום על ידי מורשי החתימה מטעמו.

0.11.2.2. יודגש כי אין בהודעת המשרד לספק שהצעתו נבחרה כדי לממש את ההתקשרות ביניהם. ההתקשרות תיכנס לתוקפה רק עם חתימת החוזה בידי המורשים מטעם המשרד ומטעם הספק, המצאת הערבות ופוליסת הביטוח ויתר הדברים הנדרשים מהספק טרם החתימה.

0.11.2.3. מובהר בזאת שהמציע הזוכה לא יוכל להתחיל בכל פעולת התארגנות, רכש ציוד או גיוס כ"א או כל פעולה אחרת הגורמת בעקבותיה יצירת מחויבות כספית של המשרד בצורה כלשהי, עד אשר יש בידיו הזמנה מאושרת ע"י הגורמים המוסמכים במשרד. הסכומים אשר יחייבו את המשרד יהיו הסכומים המופיעים בהזמנות מאושרות בלבד.

0.11.2.4. למען הסר ספק - המשרד לא יכיר, וממילא לא יפצה מציע, על כל פעולה ממין זו, ששיש בה כדי ליצור, לכאורה, מחויבות כספית או אחרת.

0.11.2.5. לא העביר הספק הזוכה את החוזה (הסכם התקשרות, נספח ב') כשהוא חתום על ידו ו/או ערבות ביצוע ו/או אישור קיום ביטוח למשרד תוך 14 יום מיום קבלת הודעה בדבר זכייתו, יהיה המשרד רשאי לבטל את זכייתו של הספק, לחלט את הערבות, ולהתקשר על פי מכרז זה, עם מי מהמציעים שהצעתם דורגה אחריו, הכל בהתאם לסדר דירוגם.

0.11.3. התחייבויות נוספות

0.11.3.1. על הזוכה להתחייב להעברה מלאה של הבעלות על התוצרים שפותחו ותוחזקו עבור משרד הבריאות, כולל זכויות שימוש בכל הרכיבים הנלווים, כולל תיעוד מלא ותוכניות מקור, באופן ובמועד

שהמשרד ידרוש וכולל רישיונות לסביבת פיתוח ובדיקות. התחייבות זו הינה למעט עבור רכיבים שהם רכוש המציע ואשר עבורם ניתנת למשרד זכות שימוש בלבד.

0.11.3.2. מוסכם על הצדדים כי הבעלות לעניין שימוש מסחרי על המערכת הבסיסית כ"מוצר מדף", הינה בבעלות יצרן התוכנה, כאשר למזמין ינתן רישיון שימוש בלתי מוגבל, ללא מגבלת זמן, לשימוש של המזמין, מבלי שיחולו על המזמין תנאי רישיון נוספים או אחרים זולת אלו המפורטים במסגרת הסכם זה במפורש. במידה והפתרון המוצע כולל זכויות שימוש של צד שלישי, יתחייב המציע לדאוג להסדרת זכויות אלה עבור משרד הבריאות בלי צורך להחתים את משרד הבריאות על חוזה או הסכם מעבר לחוזה שבינו לבין המציע.

0.11.3.3. על הזוכה להתחייב לחידוש רישיונות תוכנות צד שלישי לתחזוקתם כמקובל לרבות שדרוג גרסאות, כפי שהופצו ע"י היצרן, ובמיוחד התאמה מלאה של הפתרון לגרסאות מוצרי מדף סטנדרטים שבשימוש המשרד.

0.11.3.4. על הזוכה להתחייב להקצאת כוח אדם מנוסה ואחראי בעלי רמה מקצועית מעולה בהיקף שידרשו לשם עמידה בתוכניות העבודה כפי שיוגדרו.

0.11.3.5. משרד הבריאות מנהל את פרויקטי המחשוב במערכת לניהול פרויקטים sciforma. על הספק הזוכה לעדכן את גאנט הפרויקט במערכת המשרדית. החיבור למערכת מתבצע באמצעות כרטיס חכם, הספק הזוכה אחראי לכל תהליך ההתחברות ובכלל זה רכישת הכרטיס.

0.11.3.6. במשרד הבריאות קיימות תבניות שונות למסמכים (כגון אך לא רק: דרישות, אפיון על, אפיון עסקי, אפיון טכני, תכנון בדיקות), באחריות הספק הזוכה להשתמש בתבניות המשרד עבור כל המסמכים הקשורים לפרויקט.

0.12. זכויות משרד הבריאות (M)

0.12.1. המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא בשלמותה או חלקים ממנה, ואין בעצם פרסום הבקשה משום התחייבות להתקשר על פיה; המשרד יפעל לשם בחירת ההצעה שתעניק למשרד את מירב היתרונות.

0.12.2. המשרד רשאי לקבוע אופן שקלול ציון האיכות תוך התחשבות, בין היתר, בנתונים כגון יכולת המציע, ניסיון, התקשרויות קודמות עם המציע, היכרות עם המציע במכרזים ובפרויקטים אחרים, חוות דעת של רשויות אחרות, איכות כ"א והיקפו וכו'.

0.12.3. המשרד רשאי לפנות במהלך הבדיקות וההיערכות אל המציע כדי לקבל הבהרות להצעתו, בכתב או במצגת, וזאת לפי שיקול דעת בלעדי של המשרד. המשרד לפסול הצעה תכסיסנית, הצעה שאינה מבוססת על בסיס כלכלי מוצק וברור, הצעה הלוקה בחוסר תום-לב או באי-ניקיון כפיים, וכן הצעה הכוללת מידע שאינו נכון.

0.12.4. למשרד שמורה הזכות לבצע בפתרון שינויים ותוספות כאשר תנאי החוזה ישארו ללא שינוי.

0.12.5. המשרד יהיה רשאי לבטל את כל המכרז, או חלקו, לצאת במכרז חדש, לרכוש חלקים שונים מהפתרון ממזיעים שונים, לרכוש רק אחד מבין שני המרכיבים ולא את השני, לפצל את המכרז בין מספר מזיעים, או לקיים מו"מ עם חלק מן המזיעים או כולם לפי שיקול דעתו הבלעדי וזאת אף לאחר שנבחרו זוכים במכרז ומבלי שהדבר יהווה עילה לפיצוי כלשהו למי מן המזיעים. הודעה בגין הביטול תשלח למזיעים.

0.12.6. במידה וההתקשרות עם המזיע, שהצעתו זכתה, לא תצא אל הפועל ו/או תיפסל ותבוטל, מכל סיבה שהיא, לרבות אך לא רק – עקב נסיבות הנובעות מחריגה מלוחות זמנים ו/או אי-הגשת תכניות העבודה ומסמכים הדרושים לתחילת עבודה ו/או אי עמידת המזיע הזוכה בתנאי המכרז והסכם ההתקשרות, יהא המזמין **רשאי**, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובכפוף להחלטת ועדת המכרזים, לראות בהצעה שלא נבחרה אך שזכתה לניקוד המשוקלל השני בטיבו, לאחר המזיע הזוכה, כ"כשיר שני" ולהתקשר עמו בהסכם למתן השירותים נשוא מכרז זה, חלף המזיע הזוכה.

0.12.7. המשרד רשאי יהיה לצמצם את היקף הפרויקט או לבטלו מסיבות ארגוניות, תקציביות או אחרות, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למזיעים.

0.12.8. למשרד שמורה הזכות לממש באופן חלקי את הפרויקט נשוא המכרז, או לא לממשו כלל. חשוב להבהיר כי משרד הבריאות מסתמך על תקציב עתידי שטרם אושר לצורך מימון הפרויקט. אין וודאות שהתקציב יאושר, וייתכן שהמכרז יבוטל לאחר בחירת זוכה, או שימומש בצורה חלקית ו/או הדרגתית. הספק מבין כי מדובר במכרז אשר הזכייה בו הינה "על תנאי" ומוותר מראש על כל טענה בהקשר זה

0.12.9. למען הסר כל ספק מובהר בזאת כי בכל מצב או שלב בו לא יהא בידי המזיע היכולת או האפשרות לספק הפתרון המוצע על ידו, לרבות אך לא רק – במצב של חדלות פרעון ו/או הקפאת הליכים ו/או כל מניעה אחרת, תהא שמורה למשרד הזכות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לקחת אחריות על תחזוקת הפתרון ולהמשיך ולבצע בה פיתוחים, התאמות, יישום וכיו"ב באמצעות עובדי המשרד או נותני שירותים המועסקים על-ידי ספקים אחרים. במקרה זה, האחריות המלאה על תחזוקת הפתרון תחול על המשרד.

0.12.10. במקרה שהמשרד יחליט להמשיך ולבצע תחזוקה באופן עצמאי ללא תשלום דמי תחזוקה כלשהם למזיע, בהתאם להוראת סעיף 0.12.9 דלעיל, רשאי המשרד לפנות אל עובדי המזיע, המעוניינים בכך, לשם קבלת שירותיהם שלא באמצעות המזיע.

0.13. הצעת המזיע (M)

0.13.1. מבנה כללי

מבנה ההצעה יהיה תואם וזהה אחד לאחד (1:1) למבנה המפרט. כך לדוגמא: סעיף 2.1 בהצעה יכיל תשובה הנוגעת לרכיב 2.1 במפרט; סעיף 2.2 יכיל תשובה הנוגעת לרכיב 2.2 וכן הלאה (הדבר נכון גם לגבי רמת תתי-סעיפים). רכיב אשר לגביו אין תשובה יכתב לידו "אין תשובה" וכך הסעיף הבא אחריו בהצעה ישמור על מספרו המקורי במפרט.

הצעת המחיר תוצג בקובץ נפרד בהתאם למבנה הקובץ המצורף בחלק הכללי.

0.13.2. מבנה מפורט

0.13.2.1. תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (וכן תתי-רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: G, I, M או S, כמוגדר בסעיף 0.8.1 דלעיל.

0.13.2.2. ברכיבים המסומנים G, יש לספק תשובה אם קיים או לא קיים מענה תוך ציון תכונות חשובות בלבד, בקצרה ובמלל חופשי (עד 1/2 עמוד לרכיב).

0.13.2.3. ברכיבים המסומנים S, יש לספק תשובה מפורטת כולל תעתיקים ממערכות אחרות או מתייעוד קיים ובלבד שתהיה תשובה ברורה לדרישה המתאימה.

0.13.2.4. במקרה של תשובה ארוכה יש להפנות לנספח בסוף ההצעה כאשר הנספח יסומן במספר הרכיב המפנה – יוער כי חשוב להשתמש בנספחים על מנת לפשט את גוף ההצעה ולהקל על קריאתה. חומר מקצועי ופרסומי יצורף כנספח לסעיף הרלבנטי ויסומן כמפורט לעיל.

0.13.2.5. יש להבחין בין רכיב "סגור" הדורש תשובה של "כן / לא" או מילוי טבלה מוגדרת, לבין רכיב "פתוח" המאפשר תשובה במבנה חופשי.

0.14. בעלות על המפרט ועל ההצעה (M)

0.14.1. מפרט זה הוא קנינו הרוחני של משרד הבריאות אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו כל שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.

0.14.2. הצעת המציע תוגש ללא כל הסתייגות מטעמו בגלל סוד מסחרי או סוד מקצועי, והמציע ער לכך שאם יזכה במכרז, בהתאם להוראת תקנה 21(ה)(1) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993, תועמד הצעתו לעיונם של משתתפי המכרז האחרים. רצה המציע למנוע עיון בחלקים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי או לסוד מקצועי או מכל טעם אחר, יציין בדף נפרד את החלקים שאין הוא מעוניין לחשוף וינמק את טענתו (זאת, מעבר לחובתו לספק העתק הצעה בו לא יופיעו הסעיפים החסויים הללו בהתאם להוראת סעיף 0.9.1.3 דלעיל).

0.14.3. חרף האמור בסעיף 0.14.2 דלעיל, רשאית ועדת המכרזים, עפ"י שיקול דעתה, להציג בפני המתחרים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בהוראת חוק ותקנות חובת המכרזים.

0.14.4. יובהר כי ועדת המכרזים לא תדון בבקשה למניעת עיון בהצעת המציע בשל סוד מסחרי או סוד מקצועי אם היא לא תהיה מנומקת או אם היא תחול על ההצעה כולה באופן גורף; בכל מקרה לא ייחשבו מחירי ההצעה סוד מסחרי או סוד מקצועי.

0.14.5. למשרד הבראות תהא האפשרות להשתמש בהצעת המציע ובמידע שבה לכל צורך הקשור במכרז זה עד להשלמת הפעילות במכרז והתקשרות עם המציע. המשרד מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי זולת ליועצים המועסקים על ידו אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי-שימוש בהצעת המציע אלא לצורכי הפרויקט בלבד.

0.14.6. עיון בהצעת מציע זוכה, על ידי מציע שלא זכה במכרז, כאמור בס"ק 1.12.2 לעיל, כרוכה בתשלום סך של 700 ₪ לכיסוי העלות הכרוכה בקיום התקנה הנ"ל; סכום זה יש לשלם מראש לזכות משרד הבראות.

0.14.7. המזמין מבהיר כי מבקר הפנים של המשרד רשאי בכל עת לקבל כל מידע שידרוש מהספק עפ"י שיקוליו ולקיים ביקורת מקצועית והספק חייב להיענות באופן מיידי ומלא לדרישות המבקר.

0.15. שלמות ההצעה ואחריות כוללת (M)

0.15.1. ההצעה תוגש על ידי מציע אחד בלבד אשר יגיש הצעה אחת כוללת.

0.15.2. המציע יהיה אחראי לאופן אספקת השירותים ואיכותם. האחריות הינה בין היתר לביצוע מקיף ומלא של השירותים כפי שיוגדרו בכתב ובע"פ על-ידי דרישות נציג המזמין ומי מטעמו.

0.15.3. ככל שמדובר במוצרי צד ג' המשולבים בפתרון מבוקש, יהיה הספק אחראי לאינטגרציה של כל רכיבי הפתרון כ-SINGLE POINT OF CONTACT בנוגע לכל תקלה בכל רכיב הפתרון, כאשר האחריות למוצרי צד ג', המשולבים בפתרון, ולתחזוקת מוצרי התוכנה של צד ג', הנה של היצרן בהתאם לרישיון התוכנה ו/או תעודת האחריות, לפי העניין.

0.15.4. המציע יוכל להתקשר עם קבלני משנה לביצוע העבודה בכפוף לעמידתו בתנאים כדלקמן:

0.15.4.1. למציע תהיה אחריות כוללת לעבודת קבלני המשנה.

0.15.4.2. הפעלת קבלני המשנה תותנה בקבלת אישור מראש של המשרד.

0.15.4.3. קבלני המשנה יצהירו לפני המציע כי הסכמי ההעסקה שלהם עומדים בדרישות המכרז וחוקי העבודה.

0.15.4.4. ההתקשרות בין המציע לבין קבלן המשנה לא תהיה בגדר הסכם כובל, במישרין או בעקיפין, באופן שימנע מקבלן המשנה לספק בעתיד שירותים/טובין ישירות למזמין, ככל ויידרש לעשות כן, בתנאים זהים או מטיבים לתנאי ההתקשרות של קבלן המשנה עם המציע. קבלן משנה אשר יתקשר עם מציע בקשר למכרז זה, יצהיר בפני המציע על התחייבותו לפעול לשם קיום ההתקשרות הישירה, בתנאים המפורטים לעיל, במידה ויידרש לעשות כן.

0.16. בדיקת ההצעות והערכתן (I)

המשרד יקיים תהליך בחירה רב-שלבי למציעים.

0.16.1. שלב א' - עמידה בתנאי סף

בשלב הראשון (להלן: "שלב א'") ייפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד הגשת ההצעות ותיבחן עמידת המציעים **בכל** תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות. רק הצעות העומדות בתנאי הסף יעברו לשלבי בדיקת האיכות ויתר ההצעות תפסלנה. מציע שהצעתו תיפסל יקבל הודעה על כך במועד פסילת ההצעה או בסיום ההליך לאחר בחירת הזוכה, על פי שיקול דעתו של המשרד; המציע מוותר מראש על כל טענה, דרישה או תביעה בעניין זה.

כל הצעה שתעמוד בתנאי הסף תעבור לשלב בדיקות האיכות (להלן: "שלב ב'")

0.16.2. שלב ב' – איכות פתרון

0.16.2.1. מציע שעמד בכל תנאי הסף, כאמור, יעבור לשלב זה. בשלב זה תתבצע בדיקת איכות הפתרון לכל מציע ומציע כאשר איכות ההצעות תיבדק על פי הקריטריונים המפורטים להלן. הציון המינימאלי של שלב בדיקת האיכות הפתרון הינו 70 (להלן: "סף איכות"), הצעה שציונה יהא מתחת לסף זה תיפסל. כחלק מבדיקת האיכות יתקיים דמו ספקים, הציון המינימאלי בדמו הספקים הינו 70 (להלן: סף הדמו), הצעה שציונה בדמו יהא מתחת לסף זה תיפסל.

0.16.2.2. חרף האמור בסעיף 0.16.2.1 לעיל, במקרה בו פחות מ-3 הצעות עברו את סף הדמו, רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו המוחלט, להימנע מלפסול הצעות שציון הדמו שלהן נמוך מ-70 אך לא נמוך מ-60.

0.16.2.3. חרף האמור בסעיף 0.16.2.1 לעיל, במקרה בו פחות מ-3 הצעות עברו את סף האיכות, רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו המוחלט, להימנע מלפסול הצעות שציון האיכות שלהן נמוך מ-70 אך לא נמוך מ-60.

0.16.2.4. תשומת לב המציעים מופנית לכך שההיקפים המינימאליים שהוגדרו בדרישות הסף די בהם לבדיקת "עמידת ההצעה בתנאי הסף", אך אין די בהם לבדיקת איכות הפתרון. לכן, על המציע, במקרים הרלוונטיים, לפרט היקפים ופעילות מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף, על פי הנדרש במכרז ובטופס ההצעה שצורף למכרז. זאת, מאחר שבסעיפים הרלוונטיים יינתן ציון בהתאם להיקף ו/או לגודל במסגרת הקריטריונים שלהלן.
בהערכת תועלת (איכות) הפתרון נקבעו המשקלות המפורטים להלן. בתוך כך, ככלל:

- מקסימום הנקודות תינתנה בכל סעיף לכלי שהיכולות הנבחנות קיימות בו "מהקופסא", ללא צורך בהתאמות באמצעות פיתוח.

- יכולת התאמה לצרכי המשרד באמצעות פיתוח תאפשר קבלת עד חצי מהמשקל המקסימאלי.

- יכולת שאינה ניתנת ליישום כלל – תקבל 0 נקודות.

0.16.2.5. הערכת תועלת (איכות) הפתרון תערך לפי המשקולות הבאות:

קטגוריה	רכיב לשקלול	משקל באחוזים
דרישות פונקציונאליות 45	ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה	
	יכולת ניהול המידע ברמה ארגונית וברמה לאומית	4
	אדמיניסטרציה של עץ השיחה: בניה, עדכון וכדומה	4
	הפעלת עץ השיחה	3
	ניהול ממשקי משתמש	
	ממשק משתמש לפרט (המטופל)	5
	ממשק משתמש לנציג השירות	3
	ממשק משתמש לאדמיניסטרטור	3
	למידה ושיפור תהליך השיחה	
	חיזוי ובנייה מחדש של עץ השיחה	3
	למידת מונחים חדשים ושיפור יכולות שפה טבעית	3
	יכולות עיבוד שפה טבעית ועיבוד קובץ – NLP	
	עיבוד שפה טבעית ועיבוד קובץ בעברית	4
	עיבוד שפה טבעית ועיבוד קובץ בערבית	1
	עיבוד שפה טבעית ועיבוד קובץ באנגלית	1
	עיבוד שפה טבעית ועיבוד קובץ ברוסית	1
	ייבוא וייצוא של תוכן	2
	ניהול משתמשים והרשאות	2
	ניתוח ודוחות (דוחות תפעוליים למפעילי המערכת)	3
	ממשק משתמש ושימושיות	
	תצוגה ב DEVICES (רפונסיות / אדפטיביות, מענה לגדלים שונים וכולי)	2
	נגישות	
		1

17	פונקציונליות לא דרישות	ארכיטקטורה (כולל ארכיטקטורה אפליקטיבית וארכיטקטורה כללית של התשתית, וכן ניהול גרסת מערכת, ניהול גרסאות ועדכונים, זמני תגובה, שרידות וזמינות, וכו'),	4
		אינטגרטיביות ורובסטייות של הפתרון (יכולות הפתרון לעבוד כמקשה אחת),	3
		תשתיות תוכנה (תוכנת קצה, סביבת פיתוח, תחזוקה וניהול תצורה וכו' תוכנות צד ג' כולל התייחסות לבסיסי נתונים	3
		ניטור ובקרה	1
		ממשקים וניהול ממשקים (ממשקים לפי הפירוט, לוגים להפקת מידע)	3
		אבטחת מידע (LDAP, הצפנת מידע, אמינות המידע וכו').	3
הדגמה של הכלי DEMO		הדגמת יכולות הכלי באמצעות Demo אשר יוצג על ידי המציע.	20
18	מימוש	ניסיון המציע ופריסה בארץ, ניסיון צוות המציע ומנהל הפרויקט מטעמו (סעיף 0.16.2.6 להלן)	9
		התרשמות כללית והמלצות לקוחות רלוונטיים	4
		תכנית עבודה, לוחות זמנים (סעיף 0.16.2.7 להלן)	5

0.16.2.6. מימוש - ניסיון המציע, ניסיון צוות המציע ומנהל הפרויקט מטעמו, יש לפרט בהתאם לטבלה מטה, (סה"כ 9 % משקל בציון האיכות).

יש לשים לב כי הנקודות בפרק זה תנתנה בהתאם לניסיון הרלוונטי של הגורם המבצע בלבד.

משקל באחוזים	פרמטר
4.5	ניסיון המציע בפרויקטים ליישום הפתרון (ניהול, אפיון, התאמות, פיתוח, ממשקים למערכות חיצוניות, בדיקות, הדרכה והטמעה, תמיכה ותחזוקה) אותו הוא מציע במכרז זה. לכל פרויקט הערכת רלבנטיות בין 0 ל 1.5 נקודות, ובמצטבר עד 4.5 נקודות. ימנו רק פרויקטים שסיפקו להם אנשי קשר עם פרטי התקשרות. הניסיון שיחשב הוא רק הניסיון של החברה המוצעת בהצעה ליישום הפתרון המוצע. הערכת הרלבנטיות תתבצע לפי היקף הפרויקט, מורכבותו, ורמת הגמישות התשתית שנדרשה במוצר ליישום הפרויקט על פי תיאורו.

3	ניסיון המציע בפרויקטים למיפוי הידע הקיים בארגון/נים ובבניית תסריטי שיחה מתאימים. לכל פרויקט הערכת רלבנטיות בין 0 ל 1 נקודות, ובמצטבר עד 3 נקודות. ימנו רק פרויקטים שיסופקו להם אנשי קשר עם פרטי התקשרות. הניסיון שיחשב הוא רק הניסיון של החברה המוצעת בהצעה למיפוי הידע. הערכת הרלבנטיות תתבצע לפי היקף הפרויקט, מורכבותו, והתמחות בעולם תוכן ספציפי שנדרשה ליישום הפרויקט על פי תיאורו.
2	ניסיון המציע בפרויקטי אינטגרציה מורכבים אל מול ריבוי סוגי לקוחות (מעל 250 אלש"ח). לכל פרויקט עד 0.5 נקודה ובמצטבר עד 2 נקודות. ימנו רק פרויקטים שיסופקו להם אנשי קשר עם פרטי התקשרות. הערכת הרלבנטיות תתבצע לפי היקף הפרויקט, מורכבותו ורלוונטיות (תחום הפתרון, סוג הלקוח, ערוצים וכו').
1	מנהל הפרויקט, ניסיונו של מנהל הפרויקט המוצע בניהול פרויקטי אינטגרציה מורכבים אל מול ריבוי סוגי לקוחות, לכל פרויקט עד 0.5 נקודה ובמצטבר עד נקודה, לפי היקף מורכבות ורלוונטיות (תחום הפתרון, סוג הלקוח, התמחות בעולם תוכן וכו').
1.5	צוות הפרויקט, בדגש על הובלה ויכולות טכנולוגיות, עד 3 אנשי צוות ראשוניים לפי יכולות טכנולוגיות, הכרות עם המוצר המוצע, וניסיון בעבודה כצוות פרויקטלי עד חצי נקודה לכל איש צוות
9	סה"כ

על הספק להציג **4 פרויקטים בלבד** לצורך קבלת ניקוד מרבי, במידה ויוגשו יותר פרויקטים, ייבדקו 4 הפרויקטים הראשונים.

0.16.2.7 פרק מימוש, תכנית העבודה ולוח זמנים – לפי הטבלה מטה: (סה"כ 5% משקל בציון האיכות)

פרמטר	משקל באחוזים
תכנית עבודה ולוח זמנים – רמת הספציפיות של תכנית העבודה למימוש הנדרש- עד נקודה וחצי.	3
רמת המודולריות של השלבים והנחות היסוד המעידות על הבנת הבקשה – עד נקודה וחצי	1
תכנית העבודה – התייחסות לסיכונים, מיטיגציה של סיכונים, אופן ההתמודדות עם הסיכונים, יסודיות החשיבה על הפחתת הסיכון והפחתת התוצאות השליליות שלו	1
תכנית הדרכה והעברת ידע למפעילי מערכת - יסודיות תכנית ההדרכה, רמת הפירוט שבה, רמת התוצרים המוצעים להעברת הידע	1
סה"כ	5

0.16.3. שלב ג' - בדיקת עלות/תועלת

0.16.3.1. הצעות אשר עברו את סף האיכות המשוקלל בשלב הקודם יעברו לשלב בדיקת המחיר. בסופו

של שלב זה תתבצע בדיקה ושקלול של ההצעות, כאשר הציון הסופי יורכב מעלות ההצעה אל מול

התועלת (האיכות) ביחס הבא:

עלות – 30%, תועלת (איכות) – 70%

0.16.3.2. מרכיבי ציון המחיר יחושבו לפתרון בהתאם למכפילים המפורטים בפרק 5, וסיכום הציון יחושב בהתאם לאופן הבא:

ההצעה הזולה ביותר תקבל את הציון המקסימלי (100).

ההצעה הבאה אחריה תקבל ציון נמוך על פי הפער מההצעה הזולה, בנוסחה הבאה:

(הצעה זולה לחלק להצעה נוכחית) * 100.

0.16.4. תיחור דינאמי

- במסגרת מכרז זה, המזמין מודיע שלא יבוצע תיחור דינאמי מקוון בין המציעים.
- עם זאת, המזמין יהיה רשאי, לקיים משא ומתן עם שני הספקים שהגיעו למקומות הראשונים לאחר שקלול רכיב האיכות ורכיב העלות. המשא ומתן יכלול תהליך של BEST & FINAL, המשרד לא מתחייב לבצע תהליך זה כחלק מתהליך הבחירה.
- בסיום המשא ומתן יהיה כל מציע מקבוצת המציעים הסופית רשאי, במועד שייקבע על ידי המזמין, להגיש לתיבת המכרזים הצעה סופית. לא הגיש המציע הצעה נוספת, תהיה הצעתו הראשונה הצעה סופית.
- המזמין רשאי לנהל משא ומתן עם ספק שנותר כספק יחיד במכרז, בין אם לא הוגשו מלכתחילה הצעות אחרות, ובין אם משום שיתר ההצעות שהוגשו למכרז נפסלו.

0.16.5. אומדן עלויות

במשרד הבראות נערך ונשמר אומדן לגבי ההוצאה הצפויה למתן השירותים נשוא מכרז זה. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לקבל הצעה החורגת מהאומדן שקבע ו/או לבטל את המכרז ולא לקבוע זוכה במידה וההצעות המוגשות יחרגו מסכום האומדן. לחילופין ובאופן מצטבר שומר המשרד את הזכות לפנות לספקים לקיום מו"מ במצב כזה.

0.17. מחירים (M)

0.17.1. כל המחירים יהיו נקובים בשקלים חדשים. כללי ההצמדה כמפורט בפרק 5 – פרק העלות.

0.17.2. התשלום יעשה על פי שלבי המימוש כנגד חשבונית מס. המציע יגיש חשבונית מס לכל שלב רק לאחר קבלת אישור, ממנהל הפרויקט מטעם המזמין, שרכיב התשתית שסופק עמד במבחני קבלה של המשרד או שבוצעה קבלת הפתרון בדרך אחרת כמפורט בסעיף 4.9.4

0.17.3. תשלום יבוצע עפ"י הנהלים המקובלים בממשלה, בהתאם להוראות תכ"מ הרלוונטיות, ועפ"י אבני הדרך המוגדרות בפרק 4, בניכוי קנסות על אי-עמידה ברמת השירות, אם יוטלו.

0.17.4. התשלום יעשה על פי שלבי המימוש כנגד חשבונית מס. המציע יגיש חשבונית מס לכל שלב רק לאחר קבלת אישור, ממנהל הפרויקט מטעם המזמין, שרכיב המערכת שסופק עמד במבחני קבלה של המשרד.

0.17.5. במידה שהמשרד יבקש לבצע שינויים ותוספות, יגיש הזוכה הצעת מחיר לשינוי. ההצעה תכלול פירוט השינויים והשיפורים, כולל הערכת שעות לפי מקצוע.

0.18. סיווג ביטחוני – בטחון ואבטחת מידע (M).

0.18.1. רשת המשרד והמערכות המותקנות בה הן בעלות רגישות גבוהה הן מהבחינה התפעולית הן מבחינת המידע האגור בהן, ועל כן קיום האמור בתת-פרק זה הוא תנאי מחייב לביצוע העבודה; אי לכך יש לשמור על רמת אבטחת מידע גבוהה בעבודה עם חומרי העבודה, המסמכים, השרטוטים, חומרי הגלם, דוחות הביניים, הסיכומים, התכתובת הפנימית וכו'.

0.18.2. המציע מתחייב בזה כי כל מסמך, מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, לרבות נתונים ו/או סודות מסחריים אודות משרד הבריאות ו/או גופים הקשורים למשרד הבריאות ("המידע") שיגיעו לידיעתו, בין במישרין ובין בעקיפין, או יופקו על ידו, בקשר עם ביצוע השירותים על פי הצעה זו, ישמרו על ידו בסודיות מלאה ומוחלטת. מידע סודי לא יכלול מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות ו/או מידע שחובה לגלותו על פי כל דין או צו של רשות מוסמכת ו/או מידע שפותח באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי ו/או מידע שהתקבל בידי הספק מצד ג' כדין ללא הפרת חובת סודיות. בגדר מידע סודי לא ייחשב גם מידע שהיה מצוי בחזקתו קודם לגילוי ללא חובת סודיות; מידע שנמסר ע"י המזמין לצד ג' ללא חובת סודיות. יחד עם זאת, מידע אשר משרד הבריאות עדכן את הספק שהוא רואה כסודי, גם אם התקבל באופן שאינו מפר את חובת הסודיות – ייעשה כל מאמץ להגן עליו.

0.18.3. המציע מתחייב שלא לגלות, בין במישרין ובין בעקיפין את המידע או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו ולא לעשות בו כל שימוש במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך ביצוע הפרויקט הרלבנטי, וכן לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע גישה של צד שלישי כלשהו למידע בכל צורה בה יהיה אגור.

0.18.4. המציע ימציא למזמין, לפי בקשתו, פירוט האמצעים שנקוט כאמור לעיל. המציע מתחייב להשמיד את כל הדוחות, הרישומים, המסמכים ונתוני הביניים שנוצרו במהלך ביצוע השירותים וזאת מיד עם גמר ביצוע השירותים, ולמסור לארגון את כל דפי ההעתק של הדוחות ו/או הרישומים הסופיים שהופקו לשם ביצוע השירותים ביחד עם המקור.

התחייבויות המציע, על פי סעיף זה, אינה מוגבלת בזמן ומהווה תנאי יסודי המחייב את כלל עובדי המציע לסוגיהם המעורבים בפרויקט.

0.18.5. המציע יתחייב לעמוד בדרישות ובנוהלי אבטחת המידע שיקבע המזמין.

0.18.6. עובדי המציע או כל מי שמטעמו לרבות עובדי קבלני משנה, אשר יתקשרו או יבצעו עבודה כלשהי עבור המשרד במסגרת מכרז זה יחתמו על טופס שמירת סודיות סטנדרטי של המשרד. טופס חתימה על שמירת סודיות מצורף בנספח א'4.

לא תחל העסקתו של עובד ו/או מי מטעם הזוכה אשר יסרב או ימנע מלחתום על הצהרת סודיות.

0.18.7. התחייבויות המציע, על פי סעיף זה, אינה מוגבלת בזמן ומהווה תנאי יסודי המחייב את כלל עובדי המציע לסוגיהם המעורבים בפרויקט ו/או מי מטעמו.

0.19. סמכות השיפוט (M)

0.19.1. מקום השיפוט היחיד והבלעדי בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים למכרז זה או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהולו יהיה בית המשפט המוסמך בירושלים.

1. יעדים (I)

1.0. כללי – הבהקים

זימון תורים לשירותים רפואיים הינו תהליך מורכב, הדורש בין השאר, תשתית של ניהול הידע. תשתית זו נדרשת לכלול בין היתר חוקים עסקיים, תסריטי שיחות והנחיות רגולציה. בנוסף, על מנת לזמן את התור הנכון, כלומר, המתאים לסוג השירות הנדרש ולמטופל, נדרש מידע רב שחלקו נמצא אצל המטופל, חלקו אצל נותן השירות וחלקו אצל הגורם המפנה, למשל בהפניה עצמה.

בשל מורכבות תהליך זימון התורים, ברצוננו להגדיר פתרון טכנולוגי לניהול "השיחה הדיגיטלית" אל מול המטופל ופתרון לניהול הידע והחוקים הנדרשים לצורך ניהול השיחה, הפתרון ישמש את פורטל הזימונים המקוון. בנוסף ברצוננו להגדיר פתרון טכנולוגי שישמש ככלי עזר לנציגי השירות השונים בבתי החולים להשלמת תהליך זימון תור טלפוני.

1.1. לקוחות הפתרון

1.1.1. הלקוח:

- ☒ אגף המחשוב של משרד הבריאות, שירכז את הפרויקט וינהל את התשתית ברמה התפעולית
- ☒ כלל ארגוני הבריאות.
- ☒ אגף המחשוב של משרד הבריאות, יוגדר כלקוח מרכז גם לשימושים נוספים בפתרון, מעבר לפרויקט האמור, ככל ששימושים כאלו יוגדרו.

1.1.2. המשתמשים:

- ☒ ציבור המטופלים.
- ☒ בעלי תפקידים בארגוני הבריאות.
- ☒ אדמיניסטרטורים בארגוני הבריאות.
- ☒ אדמיניסטרטור במשרד הבריאות.

1.2. יעדים ומטרות (G)

- ☒ שיפור השירות למטופל ע"י תקשורת דיגיטלית יעילה לקביעת תור.
- ☒ שיפור השירות למטופל בקביעת תור טלפוני (ע"י נציג שירות).
- ☒ צמצום בירוקרטיה וזמני טיפול בתהליך קביעת התור.
- ☒ ניהול הידע והחוקים לקביעת תורים במקום מרכזי וזמין.
- ☒ ניהול הידע והחוקים לקביעת תור באמצעות נציג שירות.

1.3. בעיות

הבעיות אותן אמורה המערכת לפתור הן:

- ☒ קושי בהגדרה מהו התור המתאים עבור המטופל - על מנת לזמן את התור הנכון, כלומר, המתאים לסוג השירות הנדרש ולמטופל, נדרש מידע רב שחלקו נמצא אצל המטופל, חלקו אצל נותן השירות וחלקו אצל הגורם המפנה, למשל בהפניה עצמה.
- ☒ אין מרכז ידע אחד לניהול החוקים, הידע והרגולציה לגבי כל סוג של תור, היום המידע שמור חלקו בצורה פיזית.
- ☒ אין אחידות בין נותני השירות השונים, חוסר האחידות גם בין ארגוני הבריאות השונים וגם בין נותני השירות השונים באותו ארגון בריאות.

1.4. הקשר ארגוני / עסקי

1.4.1. השלכות או"ש (G)

במסגרת מכרז זה, נדרשת התממשקות, הדרכה והטמעה בכל אחד מארגוני הבריאות המשתתפים על סוגיהם השונים, ולכן יתרון יינתן להצעות שהטמעתם פשוטה.

1.4.2. תלות במערכות אחרות

על הפתרון לאפשר קישוריות מלאה למערכת זימון תורים המפותחת במסגרת פרויקט ה"ל"ב.

1.5. תכנית עבודה שנתית

מכרז זה מנוהל במסגרת תכנית העבודה הרב-שנתית של אגף המחשוב במשרד הבריאות.

1.6. ישימות ועלות/תועלת

בכוונת המשרד לבחור ספקים בעלי ידע וניסיון מוכחים בתחומים הנדרשים, ועל ידי כך להקטין את הסיכון והחריגה באיכות, לוחות זמנים ועלויות הפרויקט, נשוא מכרז זה.

1.7. אופק הזמן

- תקופת ההתקשרות הראשונה הינה לפרויקט ותחזוקה למשך 5 שנים, עם אופציה של המשרד ל- 5 תקופות נוספות של שנתיים בכל פעם, עד לכדי סך כולל של 15 שנים.

2. יישום - מהות הפתרון (S)

2.0. מאפיינים כלליים (I)

2.0.1. כללי

תכלית מכרז זה הינה פרויקט לפתרון טכנולוגי אשר יאפשר ניהול השיחה מול המטופל, ניהול החוקים והידע הנדרש לקיום השיחה וניהול תסריטי השיחה השונים.
בנוסף הפתרון הטכנולוגי ישמש ככלי עזר לנציגי השירות השונים בבתי החולים להשלמת תהליך זימון תור טלפוני.

להלן יוצג תיאור כללי בלבד של הצרכים הנדרשים למימוש ע"י המציע לצורך עמידה במטרות הפרויקט.
יודגש כי הצרכים המוצגים מהווים בסיס להבנת הפתרון ואינם סופיים או מחייבים. הפתרון ככלל ימומש באמצעות הכלי המוצע, תשתיות וכלים קיימים וממשקים ביניהם, כמתואר לאורך כל המכרז.

צורך 1.

צורך	ממשק משתמש לפרט (המטופל)
תיאור הצורך	בימים אלו מוקם רכיב לזימון תורים מקוון, אשר יוטמע כ white label באתרי ארגוני הבריאות השונים.
	כחלק מרכיב זימון התורים יש לבנות ממשק דיגיטלי למטופל, אשר יאפשר את התקשורת הישירה מול המטופל לצורך קביעת תור מתאים ולצורך החצנת ההנחיות הרלוונטיות.
	יש לשים לב כי הממשק צריך לאפשר שיחה דיגיטלית בארבע שפות (עברית, אנגלית, ערבית ורוסית).
	1. התחלת השיחה בממשק שיבנה, תהיה אפשרית מתוך רכיב זימון התורים.
	2. יש לשים לב כי בכניסה לרכיב זימון התורים ישנו מידע שצריך לעבור ממקורות/מערכות חיצוניים על מנת להתחיל את השיחה מהנקודה המתאימה (למשל בהתאם לפרטים דמוגרפיים או אדמיסטרטיביים). לדוגמא, במידה והלקוח מזוהה, פרטים אודותיו יעברו מרכיב זימון התורים, או לדוגמא אם הגיע לתהליך מדף מסוים כגון יחידה אמבולטורית מסוימת יעבור המידע אודות היחידה האמבולטורית הרלוונטית.
	3. מטרת העברת המידע ממקורות/מערכות היא להתחיל את השיחה מהנקודה המתאימה ובכך לייעל את תהליך השיחה.
	4. מטרתה של השיחה הדיגיטלית עם המטופל היא לזהות מהו סוג השירות אליו יש לקבוע תור למטופל.
	5. בנוסף לזיהוי השירות, יש לוודא מול המטופל פרמטרים נוספים כגון קיום ההפניה המתאימה, הנחיות נוספות וכדומה.
	6. לאחר זיהוי השירות וקבלת המידע הנוסף יש להעביר לרכיב זימון התורים מהו השירות אליו יש לקבוע תור למטופל.

7. יש לקבל חזרה מרכיב זימון התורים את רשימת המועדים הפנויים ולאפשר למטופל לבחור את התור המתאים. 8. יש להעביר לרכיב זימון התורים את התור הרצוי ולקבל תשובה האם התור נקבע. 9. יש לעדכן את המטופל האם נקבע התור ומהו התור שנקבע. 10. יש לעדכן את המטופל בהנחיות הרלוונטיות. בהמשך יוקם גם פורטל לאומי לזימון תורים, אשר יאפשר במקום אחד זימון תור למגוון שירותים רפואיים במספר גדול של ארגוני הבריאות, יש לאפשר את התקשורת הישירה מול המטופל גם ברמה הלאומית, גם ברמת קבוצת ארגונים וגם ברמת ארגון בריאות ספציפי.	
---	--

צורך 2.

הצורך	ממשק משתמש לנציג שירות
תיאור הצורך	בנוסף על הממשק למטופל יש לבנות פתרון טכנולוגי שישמש ככלי עזר לנציגי השירות השונים בבתי החולים להשלמת תהליך זימון תור טלפוני. יש לספק ממשק משתמש נוח ויעיל על מנת לאפשר לנציג השירות לקיים שיחה יעילה עם המטופל עד לקביעת התור המתאים, תוך החצנת ההנחיות הרלוונטיות. הממשק מול נציג השירות צריך להיות מותאם לצרכיו ויכול להיות שונה לחלוטין מממשק המשתמש של המטופל. יש לאפשר לנציג השירות לקבל את כל המידע הדרוש לזימון.

צורך 3.

הצורך	ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה
תיאור הצורך	על מנת לאפשר לנהל את השיחה יש צורך במערכת ניהול ידע שתדע לנהל בין היתר את החוקים, את ההנחיות ואת תסריטי השיחה המתאימים לכל שירות ולכל מטופל. 1. זימון תורים לשירותים רפואיים הינו תהליך מורכב, הדורש בין השאר, תשתית של ניהול הידע. תשתית זו נדרשת לכלול בין היתר חוקים עסקיים, תסריטי שיחות והנחיות רגולציה. 2. בנוסף, על מנת לזמן את התור הנכון, כלומר, המתאים לסוג השירות הנדרש ולמטופל, נדרש מידע רב שחלקו נמצא אצל המטופל, חלקו אצל נותן השירות וחלקו אצל הגורם המפנה, למשל בהפניה עצמה.

3. יש לבנות מערכת חוקים ותסריטי שיחה אשר מולה יעבדו ממשקי המשתמש השונים לצורך זיהוי השירות הנדרש למטופל, ולצורך בדיקת נתונים נוספים שיש לוודא עם המטופל.	
4. מערכת החוקים ותסריטי שיחה צריכה לאפשר ניהול המידע ברמת ארגון בריאות וניהול המידע ברמה לאומית.	

צורך 4.

הצורך	למידה ושיפור תהליך השיחה
תיאור הצורך	ישנו מגוון רב של שירותים רפואיים אליהם ניתן לקבוע תור, תהליך קביעת התור לכל שירות הוא תהליך הכולל בתוכו אוסף רב של שאלות ואיסוף מידע על מנת להבין מה השירות הנדרש ועל מנת להבטיח שהמטופל יגיע לתור הנכון עם כל המידע הנדרש. על מנת לייעל את תהליך השיחה, יש לספק מערכת לומדת אשר תאפשר בנייה מחדש של עץ השיחה בהתאם לשיחות עבר, כלומר ישנו צורך לייעל את תהליך השיחה בצורה חכמה כך שמתוך הידע הנצבר על שיחות קיימות, נקודות בהן השיחה "נתקעה" וכדומה ניתן יהיה לבצע שיחה יעילה יותר מול המטופל. בנוסף על המערכת ללמוד ולשפר באופן מתמיד את יכולות ה NLP על סמך שיחות קודמות.

צורך 5.

הצורך	NLP – יכולות עיבוד שפה טבעית
תיאור הצורך	ממשק המשתמש של צריך לאפשר שיחה שחלקה בשפה טבעית וחלקה בממשק משתמש מוגדר מראש (כגון כפתורי בחירה, בחירת תאריך). על מנת לאפשר תקשורת יעילה וקיצור תהליך השיחה ככל הניתן, על המערכת להבין בצורה מיטבית את השפה הטבעית של המשתמש ובכך לייעל את השיחה ולקצרה. ממשק המשתמש צריך להיתמך ב 4 שפות – עברית, אנגלית, רוסית וערבית.

צורך 6.

הצורך	ממשק משתמש לאדמיניסטרטור
תיאור הצורך	זימון תורים לשירותים רפואיים הינו תהליך מורכב, והידע הנדרש לצורך זימון התור הוא רב ומתעדכן באופן תדיר, יש לאפשר ממשק משתמש פשוט, נוח ויעיל עבור אדמיניסטרטור לעדכן את הידע ואת תסריטי השיחה בצורה תדירה. ממשק המשתמש צריך להיות ברור ופשוט לשימוש גם למשתמש שאינו "טכני" במהותו.

צורך 7.

הצורך	ניהול ממשקים פנימה והחוצה
תיאור הצורך	יש לאפשר ניהול ממשקים יעיל מהמערכת ואל המערכת על מנת לאפשר בין היתר: עדכון הידע במערכת. תקשורת דו כיוונית עם מערכת זימון תורים. העברת מידע למערכות נוספות בהתאם לארכיטקטורה שתוגדר.

2.0.2. תפיסת השימוש בתשתית הנדרשת

ציבור המטופלים יוכל לנהל שיחה דיגיטלית בנוחות מקסימאלית, יש לשים דגש על שפה טבעית בשפות שונות, כפי שיוצג בהמשך.

נותני השירות בארגוני הבריאות השונים יוכלו להשתמש בפתרון על מנת לנהל את השיחה עם המטופל בנוחות ובקלות.

ארגוני הבריאות יוכלו לעדכן את החוקים, את הנחיות הרגולציה ואת תסריטי השיחה בפשטות ובממשק משתמש יעיל ופשוט.

2.1. תיחום חיצוני (I)

2.1.1. משתמשים

- ציבור המטופלים
- בעלי תפקידים בארגוני הבריאות
- אדמיניסטרטורים בארגוני הבריאות
- אדמיניסטרטור במשרד הבריאות

2.1.2. מערכות משיקות (M)

- להלן פירוט המערכות המשיקות, יש לשים לב כי יתכן וידרשו ממשקים נוספים למערכות אלו או למערכות משיקות נוספות בהמשך, על המציע להתחייב לתמוך בעבודה מול כל מערכת אשר תידרש על ידי משרד הבריאות.

- ממשק מערכת זימון התורים המפותחת במסגרת פרויקט ה"ל"ב
- ממשק/ים למערכת/ות זימון תורים בארגוני הבריאות.
- ניהול API על מנת לאפשר העברת הנתונים.

- בשלב יישום הפתרון יידרשו ממשקים נוספים, על המציע להעריך נוסף על הרשימה הנ"ל לפחות ממשק אחד מורכב, שני ממשקים בינוניים ושני ממשקים פשוטים נוספים.

2.2. דרישות מהפתרון (S)

2.2.1. כללי (I)

- פרק משנה זה מפרט את הדרישות העסקיות, הפונקציונאליות והלא-פונקציונאליות.
- מודגש ומובהר כי מעבר לדרישות אלו, ייתכנו דרישות עתידיות שאינן מפורטות להלן. הספק מוזמן לתאר בכל אחד מהסעיפים בפרק 2.3.1 יכולות נוספות שיש באפשרותו להציע או כאלו הנמצאות ב-Roadmap המוצהר של יצרן הטכנולוגיה ושלדעתו יכולים לסייע למשרד בדרישות המכרז או בדרישות עתידיות.
- על המציע למלא את הדרישות בפרק משנה זה ולהציגן בטבלאות לפי הדוגמאות להלן:

סעיף	רכיב	היקף	אופן המימוש	הסבר לאופן המימוש
------	------	------	-------------	-------------------

- בפרק הדרישות הפונקציונליות (2.3), עבור כל יכולת על המציע למלא את ההיקף המשוער: קטן, בינוני וגדול.
 - בטור האחרון יש לפרט מענה מתוכנן עבור היכולת, יש לחלק את המענה המתוכנן לרכיבים, עבור כל רכיב יש לציין בסוגריים את אופן המימוש כמפורט בסעיף הבא.
- אופן המימוש של כל רכיב ביכולות הנדרשות יסומן בצורה הבאה:
 - P - קיים במוצר/י הבסיס, באם מוצע יותר ממוצר אחד, יש לציין באיזה מהמוצרים.
 - A – קיים ובשימוש בפתרון, באמצעות פיתוח למוצר הבסיס. סימון כזה יאפשר עד 85% מהמשקל המקסימלי עבור הסעיף.
 - C - אפשרי בקסטומיזציה והתאמות מובנות (ללא פיתוח).
 - D - אפשרי באמצעות פיתוח ייעודי במוצר הבסיס או מחוץ למוצר. סימון כזה יאפשר עד 50% מהמשקל המקסימלי עבור הסעיף.
 - T – תמיכה באמצעות מוצר משלים.
 - N – לא נתמך.
- בטור ההסבר לאופן המימוש יש להכניס הבהרות להסברים לנושא. אם קיימת הרחבה ארוכה לנושא יש לצרף אותה כנספח.

- בכל מקרה המשרד מבקש לקבל את כל היכולות והפונקציונליות המופיעות מטה, ועל הספק יהיה להשלים פונקציונליות חסרה בפיתוח כחלק בלתי נפרד ממחיר הפרויקט. המשרד ייתן עדיפות לפונקציונליות קיימת ללא פיתוח במוצר או מחוץ למוצר, פונקציונליות הקיימת באמצעות פיתוח תקבל עד 50% מהניקוד המקסימלי.

2.3. דרישות הפתרון

2.3.1. דרישות פונקציונליות –

2.3.1.1. יכולת ניהול המידע ברמה ארגונית וברמה לאומית

ניהול וסיווג גמיש של המידע על ידי משתמש בעל הרשאות מתאימות, ובכלל זה יכולות כמו: יצירה (הגדרה), צפייה, עדכון ומחיקה של המידע ברמה הארגונית וברמה הלאומית. ניהול חוקים והנחיות ברמה ארגונית וברמה לאומית, שיוך הנחיה/חוק עסקי למספר תסריטי שיחה או למספר ארגוני בריאות, ניהול הנחיות וחוקים ברמות שונות (יומן, שירות, יחידה, סוג פגישה וכו'), ניהול תסריטי שיחה ברמה ארגונית או ברמה הלאומית, סיווג תסריט שיחה לרמות השונות.

2.3.1.2. אדמיסטרציה של עץ השיחה

ניהול גמיש של עץ השיחה על ידי משתמש בעל הרשאות מתאימות, ובכלל זה יצירה, צפייה, עדכון ומחיקה של עץ שיחה, הגדרה של צמתי החלטה מסוגים שונים, כגון כן/לא, שאלות בחירה על ערך מתוך רשימה מוגדרת במערכת, שאלות בחירה על ערך מתוך רשימה המגיעה ממקור חיצוני, בחירת ערכים מתוך רשימה היררכית, שאלות עם תשובה מספרית, הגדרת צמתי חובה/רשות, הוספת הנחיות והסברים שאינם שאלות, הגדרת לוגיקה על השאלות והתשובות (כגון, שילוב תשובות של מספר שאלות קודמות עם תנאים של AND, OR, XOR, ערך גדול מ, קטן מ, בטווח מסוים, מכיל ערך, אפשרות ללוגיקה שונה במקרה של הפעלה דרך ממשק המשתמש או דרך ממשק), הגדרת שאלות משותפות למספר עצי החלטה, הגדרת תתי עצים, התחלת שיחה מכל מקום בעץ השיחה, העתקת חלקים מעץ שיחה קיים.

2.3.1.3. הפעלת עץ שיחה

הפעלת עץ השיחה בדרכים שונות והתממשקות פנימה והחוצה מהעץ, ובכלל זה התחלת הפעלה בתחילת העץ, הפעלת העץ בצמתים שונים של העץ, קליטת מידע בדרכים שונות ותחילת הפעלת העץ בהתאם לקלט שעבר, הפעלת עץ שיחה בהתאם לתשובות שעלו בתהליך הנוכחי, הפעלת העץ בהתאם למידע שקיים ממערכת אחרת או משיחה קודמת עם המטופל, הפעלת פונקציות שונות לרבות שליחת/קבלת פרמטרים, יכולות הפעלת תוכנות שונות על ידי שליחת/קבלת פרמטרים, יכולת להשתמש במידע שהתקבל במהלך השיחה ממערכות שונות לצורך המשך השיחה, קביעה אוטומטית של השאלה הבאה שצריכה להישאל בהתאם למיקום בעץ ולידע שנצבר עד לנקודה הספציפית.

2.3.1.4. ממשק משתמש לפרט (מטופל)

ממשק משתמש לפרט (מטופל), ובכלל זה ניהול השיחה באמצעות שפה חופשית בלבד, ניהול השיחה באמצעות ממשק משתמש מובנה, ניהול השיחה באמצעות שילוב של ממשק משתמש מובנה עם שיחה חופשית, ניהול השיחה מול המטופל בשפות שונות, זיהוי השפה הרלוונטית למטופל, בחירת שפה, web chat, ניהול השיחה על גבי פלטפורמות מסרים קיימות בשוק, השלמת מילים ומשפטים על בסיס מידע סמנטי, טיפול בהיפוך מקלדת, הצגת השיחה הנוכחית למטופל, הצגת שיחות עבר למטופל, האנשה של הממשק, ניהול השיחה לרבות שמירת המידע שהתקבל בשיחה לשימוש בשיחה הנוכחית או בשיחה עתידית, הצגת התשובות שהתקבלו ממערכות או נלקחו מתשובות קודמות, הצגה של מספר השלבים שעברו ומספר השלבים שנותרו, הצגה של השאלות בצורה נוחה וידידותית למשתמש, שפת משתמש מימין לשמאל ומשמאל לימין.

2.3.1.5 ממשק משתמש לנציג שירות

ממשק משתמש לנציג שירות, ובכלל זה ניהול השיחה באמצעות שפה חופשית בלבד, ניהול השיחה באמצעות ממשק משתמש מובנה, ניהול השיחה באמצעות שילוב של ממשק משתמש מובנה עם שיחה חופשית, ניהול השיחה בשפות שונות, אפשרות לבחירת שפה, אפשרות חיפוש, הפעלת מנגנון השיח לפי דרישה ו/או אוטומטית, הפעלת השיח באמצע השיחה, יכולת לדלג על שלבים (שאלות) לפי הצורך, הצגת השיחה הנוכחית, הצגת שיחות עבר לנציג השירות, הצגה של התשובות שהתקבלו ממערכות או נלקחו מתשובות קודמות, הצגה של מספר השלבים שעברו ומספר השלבים שנותרו, הצגה של השאלות והתשובות בצורה נוחה וידידותית לנציג השירות. הצגת מידע משלים כגון הנחיות או שאלות, התערבות בשיחה נוכחית לצורך מתן שירות, שפת משתמש מימין לשמאל ומשמאל לימין, אפשרות לשלב ולהטמיע את הפתרון כחלק ממערכת זימון תור קיימת ולא כמערכת נפרדת.

2.3.1.6 ממשק משתמש לאדמיניסטרטור

ממשק משתמש לאדמיניסטרטור, ובכלל זה ניהול גמיש של הידע ושל תסריטי השיחה על ידי משתמש בעל הרשאות מתאימות, בניית תסריטי שיחות כולל חוקים עסקיים והנחיות, ארכיטקטורה ידידותית לבנייה נוחה של תסריטים ברמה ארגונית וברמה לאומית, תוך אפשרות להוספת ענפים/עלים ייעודיים לפי הצורך, ידידותיות הממשק למשתמש מורשה להוספה/עדכון מחיקה של עץ שיחה או חלקים ממנו, אפשרות לשינוי גורף במספר ענפים בעץ או בעץ כולו, הדגשה ברורה של השינויים שבוצעו על ידי המשתמש, ניהול היסטוריית עדכונים ושינויים, למידה מפוקחת ע"י אדמיניסטרטור לניהול שינויים, התערבות בשיחה הדיגיטלית ע"י גורם אנושי.

2.3.1.7 חיזוי ובנייה מחדש של עץ השיחה

חיזוי ובנייה מחדש של עץ השיחה, ובכלל זה שינוי אוטומטי של עץ השיחה על סמך למידה משיחות קודמות, הצגה למשתמש מורשה של המלצות לשינוי עץ השיחה בהתאם לשיחות עבר, הצגה ברורה של עץ השיחה עם הסתברויות לכל שאלת המשך, הצגת נתונים לגבי כמות השיחות על בסיס נלמד המידע במשך זמן מוגדר, שמירה, תחקור ואחזור נתונים, ניתוח מורכבות בעץ השיחה.

2.3.1.8 למידת מונחים חדשים ושיפור יכולות שפה טבעית

למידת מונחי חדשים ושיפור יכולות שפה טבעית, ובכלל זה למידה על בסיס שיחות אל מול המטופל, למידה על בסיס שיחות מול נציג שירות, למידה על בסיס ניסיון המציע לאורך זמן בארגונים אחרים, טעינת מאגרי מידע קיימים.

2.3.1.9 NLP – יכולות עיבוד שפה טבעית ועיבוד תמונה

עיבוד שפה טבעית בשפות עברית, ערבית, אנגלית ורוסית ובכלל זה, עיבוד שפה טבעית בשפות השונות להבנת משפט, ניתוח ועיבוד טקסט מורכב בדגש על עולם מינוחים רפואיים וזימון תורים, זיהוי ישויות רלוונטיות, התמודדות עם שגיאות כתיב ותחביר, סריקה ועיבוד של הפניות והסקת נתונים נבחרים מתוכן, מקורות הידע השונים לשפה טבעית בשפות השונות הקיימים במערכת, אופן עדכון מקורות הידע לאורך זמן.

2.3.1.10. יבוא ויצוא של תוכן

יבוא ויצוא של תכנים למערכת בצורה גמישה, על ידי משתמש בעל הרשאות מתאימות, הן מבחינת הגדרת פורמטים והן מבחינת ביצוע תהליכי יצוא ויבוא בפועל, ובכלל זה פורמטים לייצוא/יבוא תסריטי שיחות, חוקים עסקיים, הנחיות מתוך מערכות שונות דוגמת אקסל, וורד, VISIO וכדומה.

2.3.1.11. ניהול משתמשים והרשאות

ניהול גמיש ומובנה של משתמשים והרשאות על ידי משתמש בעל הרשאה מתאימה וביחס ליכולות הכלליות השונות ובכלל זה יצירה, צפייה, עדכון ומחיקה של משתמש, ניהול פרטי המשתמש, יצירת תפקידים, שיוך תפקידים למשתמשים, ניהול קבוצות משתמשים, שיוך משתמשים לקבוצה, ניהול הרשאות CRUD פר קבוצת משתמשים, שיוך תפקידים לקבוצת משתמשים, ניהול הרשאות פר ממשק, אפשרות חיבור ל active directory

2.3.1.12. ניתוח ודוחות (דוחות תפעוליים למפעילי המערכת)

יכולת גמישה להגדרה, יצירה וצפייה בדוחות תפעוליים על ידי משתמש מורשה, ובכלל זה שמירת כלל המידע של השיחות לפחות שנה אחורה, יצירת שאילתות בהתאם למגוון פרמטרים, ייצוא תוצאות שאילתה במגוון פורמטים, סינון תוצאות השאילתה, הפקת דוחות מובנים, בנייה והפקה של דוחות ייעודיים, מחולל דוחות להפקת דוחות אד-הוק, ביצועים מהירים בעת הפקת דוח ממוצע, פירוט של זמני הביצוע, הצגת תרשימים במסגרת הדוח, הצגת לוחות מחוונים ניהוליים ו-Analytics, סינון, מיון, שליחה של דוח המופק במערכת, הדפסה והפקת דוחות בפורמטים שונים כגון: PDF, Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, הפקה והפצה אוטומטית של דוחות, החצנת דוחות לצפייה שלא במערכת, שליחת דוחות לרשימת תפוצה מתוזמנת מראש, dashboard ניהולי.

2.3.1.13. ממשק משתמש ושימושיות

ממשק משתמש ידידותי ושימושי ובכלל זה ריספונסיביות וסוגי המסכים הנתמכים, תמיכה בכללי נגישות בהתאם לחוק הנגישות, ידידותיות של ממשק משתמש מערכת ניהול (יש לצרף מסכים מרכזיים), ידידותיות ממשק המשתמש למטופל (יש לצרף מסכים מרכזיים), ידידותיות ממשק משתמש לנציג שירות (יש לצרף מסכים מרכזיים), ידידותיות ממשק משתמש לאדמיניסטרטור (יש לצרף מסכים מרכזיים), שפות אפשריות למערכת הניהול, תמיכה בתצוגת ממשק משתמש מימין לשמאל ומשמאל לימין, זיהוי שפת הדפדפן של המשתמש והצגת השיחה בשפה המתאימה.

3. טכנולוגיה ותשתית (S)

3.0. ארכיטקטורה (S)

- 3.0.1. במסגרת פרק זה, על המציע לתאר את ארכיטקטורת הפתרון אותה הוא מציע לאמץ (כולל שרטוטי ארכיטקטורה אפליקטיבית וארכיטקטורה תשתית), כדי לעמוד בדרישות של משרד הבריאות, והניתנות ליישום על ידו עבור דרישות המכרז זה.
- 3.0.2. על המציע לתאר את אינטגרטיביות הפתרון ואת רובסטיות הפתרון המוצע.
- 3.0.3. על המציע לתת שתי חלופות אירוח: התקנה מקומית בחוות השרתים של משרד הבריאות/בחוזה אחרת שתוגדר ובענן ציבורי מוביל. על המציע להראות מוכנות של העברת הפתרון המוצע לאירוח בענן. העברת האירוח לענן ציבורי תתייחס להתאמה אפליקטיבית לענן, התאמה תפעולית לענן (שדרוגים, גיבויים וכו'), לוחות זמנים להעברה, הערכת המשאבים והשירותים בענן והשפעת המעבר על השירות למשתמש וזמינותו. האירוח המקומי בחוות השרתים יתמוך בהכרח בעבודה על שרת וירטואלי VMWARE.
- 3.0.4. המערכת תתמוך בשתי תצורות התקנה: התקנת הפתרון המוצע אצל נותני השירותים כתת מערכת נפרדת וכמו כן התקנה לאומית מרוכזת עם אפשרות אירוח מרובה בהפרדה (segreated multi tenancy).
- 3.0.5. בבחינת ארכיטקטורת הפתרון, יועדפו פתרונות סקאלאביליים ככל האפשר, המאפשרים הרחבה אופקית הדרגתית, פשוטה ומהירה של השירותים הנתמכים ואשר יכולות ההתממשקות שלה עם המערכות של המשתמשים השונים ומכשירי הקצה תהיה אינטואיטיבית.
- 3.0.6. יש לפרט ארכיטקטורה פיזית של הפתרון, כולל התייחסות לנושאים של High Availability, ו-DR.
- 3.0.7. יש לפרט שיטות נתמכות לחלוקת וניהול עומסים.
- 3.0.8. אם הפתרון כולל יותר ממוצר אחד – הספק יפרט את האינטגרציה בין המוצרים השונים המרכיבים את הפתרון, וייתייחס לתמיכת כל אחד מהמוצרים בדרישות הפתרון.
- 3.0.9. ארכיטקטורת הפתרון תנוהל תוך עמידה בדרישות אבטחת מידע, כמפורט ב בנספחים ד' 1 ו- ד' 2.
- 3.0.10. בנוסף, על המציע לפרט בהצעתו את דרישות התשתית עבור ניהול סביבת פיתוח וסביבת בדיקות, שתהיה מופרדת מסביבת הייצור באופן שיבטיח כי תקלה בסביבה זו לא תפגע בייצור. בתוך כך, יובהר כי על סביבת הבדיקות לשמש גם כסביבת הדרכה במסגרת תהליך ההדרכה וההטמעה.

3.1. חומרה, זמינות וגיבויים (S)

- 3.1.1. לאלטרנטיבת הפתרון שאיננה מבוססת על תשתית ענן. יש לפרט את רכיבי החומרה הנדרשים ל:
- התקנה מרכזית של התשתית במשרד הבריאות לאינטגרציה פנימית וחיצונית, כולל זמינות ושרידות.
 - ככל שנדרש - חיבור לתשתית באתרים של נותני השירות הרפואי (בתי חולים, קופות חולים ומרפאות) והגורמים המממנים.
- 3.1.2. הבטחת שרידות וביצועים אופטימאליים, עם זמינות של 99%. במסגרת זו, על המציע לפרט אודות:

- אופן המימוש להבטחת זמינות גבוהה של התשתית.
- זמני התאוששות צפויים בכל רכיב (Uptime)
- פרק זמן בין נפילה ועליה חזרה.
- השבתות לצורך שדרוג התשתית.
- יתירות (Redundancy) של רכיבי התשתית.

זמני התגובה של ממשק המשתמש יהיו עד שניה וחצי ל 90% מהבקשות לפחות.

- 3.1.3. **תכנית גיבויים** המתייחסת לכל הרכיבים אותם יש לגבות. כמו"כ על המציע לפרט את אפשרויות השחזור.
- 3.1.4. על המציע לפרט אילו רכיבים או שרתים **ניתנים להפעלה באופן וירטואלי**, ואילו חייבים לפעול על גבי שרתים פיזיים. המשרד מעדיף פתרון שעובד באופן מלא מעל תשתית וירטואלית.
- 3.1.5. על המציע לספק מידע על התעבורה שניתנת למימוש בתצורה שסופקה על ידו ועל אפשרויות ויכולות Scalability. על המציע לציין את דרישות המינימום של התשתית שאליה יחובר הפתרון כולל דרישות המינימום של מכשירי הקצה.
- 3.1.6. במסגרת יישום השירות התשתית תהיה זמינה למספר רב של מטופלים, אי לכך על התשתית לאפשר למספר רב של פניות בו זמנית. על המציע לפרט את כמות הפניות המירבית בה הפתרון יתמוך בכל מצב, כמו כן יש לפרט את כמות הפניות בה הפתרון יתמוך בביצועים המיטיביים.

3.2. תשתית סביבתית (S)

3.2.1. שליטה ובקרה (S)

על הפתרון לאפשר ניהול וניטור מקצה לקצה ובדיקת מצב התהליכים.
בנוסף, על הפתרון לאפשר שילוב עם כלי השו"ב הקיימים במשרד לניטור התנועות ברשת,

#	נושא	פירוט	אופן המימוש*	הסבר לאופן המימוש
1	ניהול וניטור מקצה לקצה	יכולת צפייה בכלל המשתמשים והפניות בתשתית בזמן אמת, והפקת דוחות תקופתיים		
2	כלים ויזואליים למעקב	כלים ויזואליים למעקב אחר סטטוס של התהליכים בתשתית		
3	שילוב עם כלי השו"ב הקיימים במשרד	TIVOLY של IBM באמצעות AGENT.		
4	תמיכה ב-SNMP	שידור מסרים בפרוטוקול SNMP V.3 למערכת השו"ב של המשרד ישודרו מסרים ברמת חומרה, OS, ומסרי SOA		

		אופן שידור המסרים יהיה SNMP TRAP כך שמערכת השו"ב של המשרד תקבלן בדחיפה		
5	מסר פתיחה וסגירה	על הפתרון לשדר מסרים בשלב פתיחת ההתראה ולשלוח גם מסרים של סגירת תקלה עם פתרונה.		

3.3. מערכות הפעלה, דפדפנים ותוכנות יישומיות (S)

- 3.3.1. על המציע לפרט את סוגי וגרסאות מערכות הפעלה, גרסאות מינימליות ורצויות, הנדרשים לכל רכיב בפתרון המוצע.
- 3.3.2. המציע יתחייב שכל רכיבי התשתית יתמכו בגרסאות עתידיות של מערכות ההפעלה הנתמכות.
- 3.3.3. עבור רכיבים בפתרון מבוססי פלטפורמת Web ומובייל על המציע לפרט את סוגי וגרסאות הדפדפנים הנתמכים, גרסה מינימלית נתמכת וגרסה רצויה.

3.4. תשתיות נדרשות (S)

- 3.4.1. על המציע לפרט את רשימת התוכנות הנדרשות עבור הפתרון המוצע. על הרשימה לכלול, בין היתר, פרטים כגון: גרסאות, סוג רישוי.
- 3.4.2. אם במסגרת הפתרון נדרשים רישיונות מוצרי צד ג', שמורה למשרד, על פי החלטתו, הזכות לרכוש רישיונות למוצרים אלה ישירות ולא דרך המציע. במידה שהרכישה תתבצע באמצעות המציע – על המציע לרשום את רישיון המוצרים על שם המשרד.

3.5. בסיס נתונים (S)

- 3.5.1. על המציע לפרט מהו בסיס הנתונים המתוכנן של הפתרון, ו/או בסיס הנתונים הפנימי של המוצר (אם קיים כזה)
- 3.5.2. על המציע לפרט בהצעתו על:
- אמצעים תשתיתיים מובנים להתאוששות מתקלות חומרה ותוכנה בבסיס הנתונים.
 - Best Practice וכלים שמספקת התשתית המוצעת, לצורך שכפול בסיס נתונים לאתר חלופי, בעת הצורך.
- 3.5.3. על המציע להתחייב שכל רכיבי הפתרון יתמכו בכל גרסת בסיס נתונים עתידית של אותו בסיס נתונים.

3.6. תקשורת (S)

- 3.6.1. על המציע לפרט בהצעתו את פרוטוקול התקשורת המקומית (LAN) והרחבה (WAN) הנתמך בפתרון המוצע.

3.7. אבטחת מידע (S)

- 3.7.1. על המציע לפרט בהצעתו את הפתרון בהקשר של אבטחת מידע בהתאם לנספח ד' – אבטחת מידע, בדגש על:

- 3.7.1.1 תמיכה בקישור מול מערכות IDM (ניהול זהויות).
- 3.7.1.2 תמיכה בהזדהות חזקה באמצעות כרטיס חכם / טוקן – כולל אפשרות לחתימה / אישור בתוך תהליך עבודה במערכת.
- 3.7.1.3 תמיכה בהזדהות חזקה באמצעות כרטיס חכם/טוקן כולל אפשרות לחתימה/ אישור בתוך תהליך עבודה במערכת.
- 3.7.1.4 תמיכה בעבודה בחיבור מאובטח מרחוק על בסיס SSL VPN.
- 3.7.1.5 הצפנת המסרים העוברים במערכת ויכולת עבודה עם מסרים מוצפנים, יש לפרט את סוגי ההצפנה הנתמכים.
- 3.7.1.6 הצפנת שדות במסר בזמן העברתם.
- 3.7.1.7 תמיכה בהצפנה סימטרית ואסימטרית.
- 3.7.1.8 אנונימזציה של שדות (יש לפרט את המנגנון).
- 3.7.1.9 הגדרת הצפנה פר ממשק.
- 3.7.1.10 מניעת התכשורות.
- 3.7.1.11 כל היבט נוסף לשיקול דעתו של המציע.

3.8 ממשקים וניהול ממשקים (S)

- 3.8.1 על התשתית להיות מוסוגלת להתממשק online ו batch עם מערכות שונות, וכן לייצא ולייבא נתונים הן בזמנים מוגדרים מראש והן אד הוק לפי דרישה.
- 3.8.2 על המציע לפרט בהצעתו את הפתרון בהקשר של ממשקים וניהול ממשקים, בדגש על (אך לא רק)
 - 3.8.2.1 ניהול API / Web Services / COM Object .
 - 3.8.2.2 ייבוא וייצוא נתונים באמצעות XML, JSON.
 - 3.8.2.3 ייבוא וייצוא נתונים באמצעות Microsoft Office Excel, Word.
 - 3.8.2.4 יכולת התממשקות מול מערכות ERP שונות.
 - 3.8.2.5 יכולת התממשקות מול מערכות הזדהות שונות.

3.8.2.6. יכולת SSO.

3.8.2.7. יכולת התממשקות מול מערכות ניהול מסמכים.

4. מימוש (S)

4.0 כללי – הבהקים (S)

מטרת הפרויקט היא להקים פתרון טכנולוגי לניהול "השיחה הדיגיטלית" אל מול המטופל ופתרון ולניהול הידע והחוקים הנדרשים לצורך ניהול השיחה, הפתרון ישמש את פורטל הזימונים המקוון. בנוסף הפתרון יכלול כלי עזר לנציגי השירות השונים בבתי החולים להשלמת תהליך זימון תור טלפוני.

להלן השירותים הנדרשים מהספק. המשרד שומר לו את הזכות לשנות את תכולת הפרויקט בהתאם לצרכים המשתנים. על הספק לתאר את תכנית העבודה לפרויקט (כולל לוחות זמנים מוצעים) שהוא מתכוון לבצע, המשרד יבחן באמצעות תכנית העבודה את רמת היסודיות וההבנה במענה הספק, המודולריות של תכנית העבודה והיכולות לבצע חלקים אוטונומיים מתוך תכנית העבודה, וההתייחסות לסיכונים בפרויקט, המשרד יבחן את פירוט ההתמודדות עם הסיכונים ואת יסודיות החשיבה על הפחתת הסיכון והפחתת התוצאות השליליות שלו.

בנוסף על הספק לפרט את תכנית הדרכה והעברת ידע למפעילי מערכת, המשרד יבחן את יסודיות תכנית ההדרכה, רמת הפירוט שבה ואת רמת התוצרים המוצעים להעברת הידע

הספק יציע תכנית עבודה ותכנית הדרכה בהנחה שזוהי תכולת השירותים, במידה וישנם בהצעה ספקי משנה על הספק לציין ליד כל שלב בתכנית העבודה מי החברה המבצעת שלב זה :

- בניית ארכיטקטורה כוללת של הפתרון עם צוות המשרד (יש להציג במסגרת המענה הצעת ארכיטקטורה תשתית ואפליקטיבית סכמטית למימוש הפתרון במשרד הבריאות).
- אישור הארכיטקטורה מול הגורמים השונים.
- ניתוח ואפיון תהליכי עבודה רצויים.
- ניתוח ואפיון אופן מימוש תהליכי העבודה הרצויים בתשתית המוצעת, ובתוך כך ניתוח ואפיון ההתאמות והפיתוחים הנדרשים.
- התאמת הכלי (כולל ממשקים) באמצעות פיתוח, ככל שהתאמה זו תוזמן על ידי המשרד. יודגש כי במקרה זה יכלול הפרויקט אפיון, פיתוח ובדיקות מלאות של השינויים שבוצעו.
- מיפוי הידע הקיים והנדרש, בניית תסריטי שיחה.
- יישום הידע ותסריטי השיחה בכלי, לצורך יישום הפתרון.
- מבדקי מסירה על ידי המציע הזוכה, ומבדקי קבלה על ידי המשרד.
- התקנת המערכת.

- הדרכה ולימוד של צוות המשרד /מטעם המשרד לגבי הפתרון (יש להציג במסגרת המענה את תכנית ההדרכה המוצעת).
- ליווי מבדקי קבלה על ידי המשרד.
- אספקת תיעוד לפתרון ולהתאמות ע"י המציע הזוכה.
- שירותי תמיכה ותחזוקה לרכיבי הפתרון שסופקו ע"י המציע הזוכה.

4.1. גורמים מעורבים

4.1.1. מנהל פעילות מטעם המשרד (I)

- משרד הבריאות ימנה מנהל מטעמו לפעילות. מנהל הפעילות יהיה אחראי לקשר בין המשרד למציע הזוכה, מענה לשאלות, בקשות לשינויים וכד', וכן להגדרת נוהלי עבודה לאורך הפרויקט.

4.1.2. המציע וקבלני משנה (S)

- המציע יצרף פרטים כלליים על אודותיו, בהתאם לבאים:
 - שם המציע, כתובות (כתובת פיזית, כתובת למשלוח דואר, כתובת דואר אלקטרוני) ופרטי התקשרות (טלפון ניח, טלפון נייד, פקס).
 - מס' זיהוי תאגיד המציע (ח.פ / מס' עמותה / מס' אגודה שיתופית, וכו').
 - שמות מורשה/י חתימה.
 - שם איש קשר לעניין מכרז זה, כתובות ופרטי התקשרות.
 - קשר ליצרן/י המוצר/ים המוצע/ים (אם קיים/ים), במידה שהיצרן אינו המציע.
- המציע יצרף פרטים כלליים על אודות קבלני משנה לעניין מכרז זה, אם ישנם, בהתאם לפרטים לעיל (שם, כתובות ופרטי התקשרות, מס' זיהוי, וכו'), וכן את אופן השתלבותם של קבלני המשנה במכרז זה.
- המציע יצרף פרטים אודות הצוות המקצועי המועמד למתן השירותים בהתאם לתוכנית העבודה המוצעת, ובכלל זה את המועמד לניהול הפעילות מטעמו.
- עבור כל איש צוות המוצע – על המציע לצרף:
 - קורות חיים, הכוללים פירוט ותק מקצועי וניסיון רלוונטי.
 - תיאור הכרות עם התשתית המוצעת
 - ניסיון הגורמים המוצעים בעבודה תחת אותו צוות פרויקטלי
 - תעודות המעידות על השכלה וקורסים רלוונטיים.
 - המלצה אחת לפחות.
- בעת החלפת איש צוות ביוזמת המציע, המציע ימסור למשרד הודעה מוקדמת בת חודש ימים לפחות.

- למציע יכולת להתחייב להעמיד לרשות המשרד יועצים בתחום הרלוונטי ככל שיידרש ע"י המשרד, ובהתראות קצרות מפעם לפעם במהלך חיי הפרויקט, וכן לספק מועמדים בחלקי משרה לכל תפקיד שיידרש ע"י המשרד.
- על הספק לפרט בנוסף, עבור מנהל הפרויקט המוצע מטעמו, את ניסיונו בניהול פרויקטים אינטגרציה מורכבים אל מול ריבוי סוגי לקוחות, בדגש על היקף, מורכבות ורלוונטיות (תחום הפתרון, סוג הלקוח, וכו').

4.2. ותק וניסיון של המציע (S)

4.2.1. המציע יפרט את ההיבטים הבאים:

- שנת ההקמה של תאגיד המציע, ומספר שנות קיום התאגיד.
- כמות לקוחות התאגיד.
- מספר שנות ניסיון במגזר הממשלתי – ציבורי.
- מספר שנים במתן שירות דומה לנדרש במכרז זה.
- מספר שנים במתן שירות דומה לנדרש במכרז זה, במגזר הממשלתי – ציבורי.
- מספר שנים במתן שירות דומה לנדרש במכרז זה, במגזר הבריאות בכלל ובמגזר הבריאות בארץ בפרט.
- פירוט יישומים דומים של אינטגרציה על בסיס המוצר המוצע במכרז זה, אשר יושמו על ידי המציע.

4.2.2. ככל וההצעה משלבת שימוש במוצר/ים, על המציע לפרט את ההיבטים בסעיף 4.3.1 גם על אודות היצרן/ים.

4.3. פריסה של המוצר המוצע (S)

4.3.1. המציע יפרט יישומים עיקריים של המוצר/ים המוצע/ים בישראל ובחו"ל, תוך התייחסות ל:

- הערכת כמות היישומים הקיימת של המוצר/ים, בין אם בוצעו על ידי המציע ובין אם בוצעו על ידי גורם אחר.
- קווי דמיון ושוני בין יישומי המוצר/ים שפורטו לבין היישום המוצע במסגרת המענה למכרז זה.

4.3.2. המציע יפרט את ניסיונו בפרויקטים ליישום הפתרון אותו הוא מציע במכרז זה, תוך התייחסות ל:

- היקף הפרויקט, מורכבותו, ורמת גמישות התשתית שנדרשה במוצר ליישום הפרויקט.
- על הספק לתאר את ניסיונה של החברה המוצעת ליישום כל שלב בפרויקט ולא את ניסיונם של כלל הגורמים המוצעים.

4.4. לוח זמנים (S)

4.4.1. המשרד מעוניין להפעיל את הפתרון בהקדם האפשרי, לאחר חתימה על הסכם התקשרות.

4.4.2. על המציע לספק לוח זמנים מוצע להקמת ותחזוקת הפתרון במשרד.

4.4.3. עם החתימה על ההסכם, יגובש לוח זמנים מפורט של כל מרכיבי התשתית בחלוקה לפי שלבים ואבני דרך. לוח הזמנים יאושר על ידי המשרד ויהווה בסיס למעקב אחר ההתקדמות והעמידה ביעדים.

4.4.4. מידי תקופה, יערכו דיונים למעקב אחר ההתקדמות. עבור פעילויות בפיגור יאה על מנהל הפרויקט מטעם המציע להציג ולבצע פעולות מתקנות לשם סגירת הפערים.

4.4.5. חריגה מלוח הזמנים תאפשר למשרד להחליט להטיל "קנס בגין חריגה" על המציע הזוכה. אי עמידה בלוח הזמנים לא תיחשב כחריגה במידה שנגרמה שלא באשמת המציע הזוכה ובתנאי שהמציע הזוכה ינקוט בכל צעד סביר כדי למנוע חריגה זו, וכן יודיע למשרד מיד על התרחשות הגורמים העלולים לגרום לחריגה. הקנס בגין חריגה יהיה בהיקף של 3% מעלות ההקמה לכל 2 חודשי איחור בלוח הזמנים.

4.4.6. התשלום בגין הרישוי לפתרון יבוצע בסיום עליה לאויר.

4.4.7. היה ויבחר האגף להזמין התאמה של הפתרון באמצעות פיתוח, בנוסף לדרישות שתוארו במכרז זה, התשלום על פיתוח שיבוצע יהיה עם אישור הקבלה להתאמה שהוזמנה על ידי האגף, ועל פי המחיר שיוסכם מראש בעת ההזמנה.

4.4.8. סיום כל שלב דורש את אישור מנהל הפעילות מטעם המשרד לצורך התקדמות לשלב הבא.

4.4.9. השלמת אבן הדרך על ידי המציע ואישורה על ידי מנהל הפרויקט מטעם המשרד, מהווים אישור לתשלום החלק היחסי של העלות בהתאם לאחוז ההתקדמות בפרויקט.

4.5. תיעוד (I)

4.5.1. בנוסף לתוצרים שצוינו לעיל, יספק המציע הזוכה גם תיק תחזוקה הכולל:

- תיאור קונפיגורציה, פרמטרים וגרסאות: מערכת הפעלה, שרתים ותחנות קצה, מנוע ה-Web (במידת הצורך) או כל טכנולוגיה שהיא.
- תיאור כל הפעולות הנדרשות לאתחול התשתית מ"אפס" בעת הצורך ו/או בעת התאוששות מאסון, כולל בין היתר התייחסות להיבטי שרתים, IIS, ו-DB.
- תכנית גיבויים.
- SDK של המוצר/ים ככל וקיים.
- תיעוד של פיתוחים ייעודיים שפותחו למשרד על ידי המציע הזוכה.
- מדריך למשתמש.

4.5.2. תוצרי התיעוד, למעט חוזים ותיעוד יצרני התוכנה, ימסרו למשרד עד למועד סיום הפרויקט (סיום שלבי ההתקנות והטמעה). התיעוד יימסר על גבי מדיה מגנטית ברת - עדכון וכן בעותקים מודפסים.

4.5.3. יודגש כי תיעוד התשתית מהווה חלק מאבני הדרך בהשלמת הפרויקט.

4.6. אחריות (I)

4.6.1. לוחות הזמנים לפרויקט כולו כוללים גם תקופת אחריות.

4.6.2. עלות הקמת תשתית תכלול גם שנת אחריות.

4.6.3. תקופת האחריות לכל אתר תחל בסיום שלב סיום ההתקנות, האינטגרציה ואישור קבלה עם קבלת אישור קבלה בכתב מהמשרד, או קבלה בהתאם לסעיף 4.8.4, ותימשך שנה קלנדרית אחת.

4.6.4. עם תום שנת האחריות, יחל שלב תמיכה ותחזוקה, כמפורט בסעיף 4.7, עד לתקופה כמפורט מעלה.

4.7. תמיכה ותחזוקה (S)

4.7.1. עם תום תקופת האחריות ייכנס לתוקפו הסכם למתן שירותי תמיכה ותחזוקה לתשתית. הסכם התחזוקה יחתם במועד החתימה על הסכם ההתקשרות, ותוכנו יהא ברוח המפורט בסעיף זה.

4.7.2. לרשות המשרד יועמד כוח אדם מקצועי בשעות הפעילות הבאות:

- ימים א'-ה' בין השעות 08:00 - 17:00.
- יום ו' וערבי חג בין השעות 08:00 – 13:00.
- בתוך כך, יובהר כי קריאות מחוץ לשעות העבודה יחויבו בתשלום, ושעת נסיעה תחושב כשעת עבודה.
- ימי חג אינם נכללים בשעות הפעילות.
- על המציע לתמחר בנפרד אופציה לתמיכה 24*7
- תקלה ברמת חומרה נמוכה מתאפיינת בגרימת אי נוחות למשתמש אך מאפשרת עבודה
- תקלה ברמת חומרה בינונית מתאפיינת בפגיעה נקודתית בתפקוד התשתית
- תקלה ברמת חומרה גבוהה מתאפיינת בפגיעה משמעותית בתפקוד התשתית
- תקלה ברמת חומרה קריטית מתאפיינת בפגיעה רוחבית בתפקוד התשתית.

4.7.3. המציע הזוכה מתחייב לתקן כל תקלה, למעט תקלות שאינן בשליטתו (כמפורט בנספח ההתקשרות), בהתאם לפירוט הבא:

#	רמת חומרת תקלה	מחויבות מציע זוכה	פיצוי בגין הפרה
1	קריטית היינו, תקלה משביתה לאור השבתת מערכת או פגיעה בתפעול השוטף	התחלת הטיפול תוך שעותיים מרגע קבלת הקריאה, וטיפול <u>רצוף</u> עד לתיקון התקלה. כולל הגעה לאתר הלקוח, במידת הצורך, לכל המאוחר עד יום עבודה לאחר קבלת הקריאה.	החברה תיידע את המשרד ואת האתר הרלוונטי על קבלת התקלה ותהיה בקשר טלפוני רציף עם המשרד ו/או האתר לפי העניין עד לפתרון התקלה. באם החברה לא יידעה את המשרד ואת האתר על קבלת התקלה בתוך שעה ממועד הדיווח, יוטל קנס של 50 ₪ לכל שעה

		באם החברה לא יידעה את המשרד על המשך הטיפול מידי 4 שעות, יוטל קנס של 150 ₪ עבור כל עיכוב (כל 4 שעות)
2	גבוהה	התחלת הטיפול תוך 6 שעות עבודה מרגע קבלת הקריאה. במידה שהטיפול בתקלה עלול להימשך יותר מ- 5 ימי עבודה, על המציע הזוכה לדווח על כך למשרד תוך 1 יום עבודה, כולל צפי לפתרון התקלה, ויקבל על כך אישור בכתב.
3	בינונית	טיפול באמצעות התחברות מרחוק ובמידת הצורך הגעה לאתר המשרד בתוך שני ימי עבודה מקבלת הודעה מתאימה. החברה תשקיע מאמצים סבירים להשלמת תיקון התקלה. אם החברה לא תסיים טיפול ולא תעדכן את המשרד מידי חודש, יוטל קנס של 2,000 ₪ בגין כל יום ללא עדכון.
4	נמוכה	תיקון התקלה יושלם בהקדם האפשרי, כאמור בסעיף 3.2.4 בהסכם

4.7.4. המציע הזוכה מתחייב לנהל תיעוד ומעקב אחר הטיפול בכל תקלה, וכן להפיק דוח חודשי של הקריאות, סוגי התקלות וסטטוס הטיפול בהן, ולהעבירו למשרד.

4.7.5. המציע מתחייב כי במשך כל תקופת תוקפו של הסכם זה תחזיק ו/או תעסיק עובדים בכמות מספקת לענות על כל תקלה וכל צורך במתן שירות התחזוקה.

4.7.6. המציע הזוכה מתחייב לעשות כל שביכולתו על מנת לתקן כל תקלה או אי התאמה בפתרון המוצע והעתידי, על מנת לאפשר את תפקודו התקין והיעיל בהתאם לצורכי ודרישות המשרד.

4.7.7. במקרה של אירוע בו נגרם נזק בזדון ו/או ברשלנות, המציע הזוכה יתקן את התקלה בהתאם להוראות סעיף זה, אולם יהיה זכאי לתשלום עבור שעות העבודה בהתאם לתעריפו המעודכן לאותה עת.

4.8. מבחני קבלה (S)

4.8.1. המשרד יבצע לפתרון המוצע בדיקות קבלה.

4.8.2. במידה שיימצאו ליקויים או אי-דיוקים, המשרד יעביר את הערותיו למציע לביצוע התיקונים הנדרשים. במסגרת זו, ייקבע מועד מסירה חדש, והתהליך יחזור על עצמו עד לקבלה לפי קריטריונים שהוגדרו בעת אישור האפיון המפורט. זמני ההמתנה להתייחסות הספק לקובץ התקלות לא יעלה על 5 ימי עבודה. כל גירסת תיקון תותקן תוך 10 ימי עבודה. זאת עד להתכנסות ואישור קבלה של המשרד.

4.8.3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבצע מבחני קבלה בכוחותיו הוא ו/או באמצעות קבלן חיצוני בטרם יאשר את הקבלה.

4.8.4. קבלת הפתרון תהיה המוקדמת מבין:

- המועד בו אישר המשרד כי הפתרון עומד במבחן הקבלה עבור ההתקנה. (אישור הקבלה לא יימנע או יעוכב בשל אי התאמה שתוגדר ע"י מנהל הפרויקט מטעם המשרד כאי התאמה מינורית ונקודתית).
- התאריך שבו מתחיל המשרד להשתמש שימוש מלא בכל יכולות הפתרון, במידה ויכולות הפתרון חופפות חפיפה מלאה את עקרונות הקבלה המפורטים בתכולת העבודה, למעט אי התאמות שאינן מהותיות ומאפשרות שימוש במערכת.
- חלוף 30 ימים מהמועד בו נמסר הפתרון על ידי המציע הזוכה לצורך ביצוע מבחני הקבלה, והמשרד לא ביצע את המבחנים.

5. עלות – משאבים (S)

5.0. כללי (I)

- 5.0.1. המציע יגיש הצעת מחיר הכוללת את כל מרכיבי הפתרון הנדרשים במכרז, כמפורט בפרקים 1 עד 4.
- 5.0.2. טופס הצעת המחיר מצורף בנספח ה'. **על המציע לפרט עלויות בנספח זה בלבד. אין למלא עלויות בפרקים אחרים ו/או בנספחים אחרים.**
- 5.0.3. המחירים שיופיעו בהצעה יהיו נקובים בש"ח ללא מע"מ, ויחייבו את הזוכה כמפורט בסעיף 0.17.
- 5.0.4. כל המחירים יהיו נקובים בשקלים חדשים ללא מע"מ. ההצמדה תחול לאחר 18 חודשים ממועד חתימת הסכם זה (תאריך הבסיס) ותבוצע עבור כל חשבונית אותה יגיש הספק באופן הבא
- 5.0.4.1. עלויות התחזוקה - יוצמדו למדד המחירים לצרכן
- 5.0.4.2. עלויות שו"שים - יוצמדו למחירון נותני שירותי מחשוב במכרז מרכזי ממ 1/2009 בהתאם לתעריף התפקיד התואם בשני המכרזים.
- 5.0.5. ציון העלות יחושב בהתאם למכפילים המפורטים מטה.

5.1. עלות שימוש / רישוי (S)

- 5.1.1. המציע יפרט בסעיף זה את עלויות השימוש או הרישוי עבור הפתרון שבהצעתו. מובאות 2 חלופות לתמחור. על הספק לתת הצעת מחיר **לכל הפחות** לשיטת תמחור אחת. במידה והספק יתמחר את הפתרון ביותר משיטה אחת, תיחשב כל שיטה כהצעה כלכלית נפרדת.

אפשרות ראשונה: עלות רישוי חד פעמית ותחזוקה שנתית

אפשרות שניה: עלות רישוי שנתית

5.1.1.1. עלות רישוי הפתרון

• עלות רישוי חד פעמית ותחזוקה שנתית:

#	קטגוריה	מכפיל לציון עלות	עלות	הערות
1	עלות רישוי מרכזי	1		הרישוי יכלול שנת אחריות ראשונה ללא חיוב נוסף
2	תחזוקה לרישוי מרכזי ל- 4 שנים, מתום תקופת האחריות	4		עלות התחזוקה השנתית לא תעלה על 18 % ממחיר הרישוי

#	קטגוריה	מכפיל לציון עלות	עלות	הערות
3	עלות רישוי ארגוני (לארגון בריאות בודד)	2		הרישוי יכלול שנת אחריות ראשונה ללא חיוב נוסף
4	תחזוקה לרישוי ארגוני ל- 4 שנים, מתום תקופת האחריות	8		עלות התחזוקה השנתית לא תעלה על 18 % ממחיר הרישוי
5	תחזוקה לפיתוחי המשרד ל-4 שנים, מתום תקופת האחריות	4		עלות התחזוקה השנתית לא תעלה על 18 % ממחיר הפיתוחים

• עלות רישוי שנתית:

#	קטגוריה	מכפיל לציון עלות	עלות שנתית	הערות
1	עלות רישוי מרכזי	5		
2	עלות רישוי ארגוני (לארגון בריאות בודד)	10		
3	תחזוקה לפיתוחי המשרד ל-4 שנים, מתום תקופת האחריות	4		

אם קיימת מדרגיות לפי משתמשים, מערכות, שרתים או כל מדד אחר – נא לציין בהערות בטבלה את המדרג. המשרד מעדיף תמחור יחיד לכלל הפתרון.

5.1.2. הרישוי יכלול כל תיעוד שיבקש המשרד – טכני ולמשתמשי הקצה.

5.1.3. עוד יודגש כי על הרישיונות מכל הסוגים להירשם על שם המשרד.

5.1.4. יודגש כי שירותי תחזוקה יינתנו כמפורט בסעיף 4.9. השירות יחל עם תום תקופת האחריות, והינו בכפוף לחתימה על הסכם ההתקשרות המצורף בנספח ב'

5.1.5. במקרה של פקיעת רישיון, המשבש או משנה את התפקוד המלא של הפתרון או מי מרכיביו, המציע מתחייב להתריע מראש לפחות 90 יום לפני יום פקיעת הרישיון ושנית 30 יום לפני פקיעת הרישיון. במידה ולא עשה כן, המציע יהיה מחויב להאריך מיידי את תקופת הרישיון ב-180 יום ולהחזיר באופן מיידי את הפתרון לתפקוד מלא.

5.2. **עלויות הקמה (S)**

5.2.1. המציע יפרט בסעיף זה את עלויות הקמת הפתרון שבהצעתו

#	קטגוריה	מכפיל לציון עלות	עלות
1	עלות הגשת ארכיטקטורה, כולל אישורי אבטחת מידע	1	
2	עלות ניתוח ואפיון	1	
3	עלות רכיב הדורש פיתוח (יש לצייין עלות נפרדת עבור כל רכיב הדורש פיתוח)	1	
4	עלות ממשקים (יש לצייין עלות נפרדת עבור כל ממשק)	1	
5	עלות הקמת התשתית, כולל ביצוע בדיקות, Setup ראשוני, התקנות, טעינת טבלאות, בניית תבניות, תיעוד וכד'	1	
6	חבילת הדרכה, הטמעה וליווי בת 200 שעות	1	

5.2.1. המציע ינקוב בסכום יחיד וסופי לביצוע הליך ההקמה כולו, החל משלב הארכיטקטורה, וכלה בהתקנות וההפעלה לפי דרישת הלקוח. בתוך כך, העלות תכלול את כלל מרכיבי העלות הנדרשים לרבות אך לא רק, פיתוח והפעלה של ממשקים, התאמות, פיתוחים נדרשים, התקנת המערכת והטמעתה בקרב משתמשים מרכזיים.

5.2.2. בנוסף המציע ינקוב בסכום לפיתוח כל אחד מהרכיבים באופן נפרד, המשרד יבחר האם לרכוש את כלל הפתרון ולקחת את הצעת המחיר הכוללת או לקנות רכיבים בנפרד.

5.2.3. יודגש כי כל פונקציונליות בסיסית הציגה בפרק 2 כיכולת הדורשת פיתוח – יש לציין ולתמחר בנפרד. המשרד יתחשב בציון עלות הפיתוח, אם הרכיב שיש לפתחו נדרש לצורך פונקציונליות. עם זאת, רכישתו בפועל נתונה לשיקול דעתו הבלעדית של המשרד.

5.2.4. לצורך בדיקת העלות תחושב גם עלות החומרה והתוכנה הנדרשת, אם מדובר בחומרה או תוכנה סטנדרטית המחיר יהיה לפי מחירי חש"ל, ואם מדובר בחומרה או תוכנה ייעודית המחירים יחושבו לפי הצעת המציע בהתאם לפירוט הנ"ל:

#	קטגוריה	שם הרכיב ותיאור	עלות ליחידה	כמות
1	עלות רכיב חומרה (יש לפרט את שם הרכיב)			
2	עלות רכיב תוכנה (יש לפרט את שם הרכיב)			

5.3. הרחבות אופציונליות – סעיף זה לא יילקח בחשבון בחישוב ציון עלות המציע

5.3.1. המציע יפרט הערכת עלויות במחיר קבוע עבור הרחבות אופציונליות, מעבר למפורט במפרט המכרז.

#	קטגוריה	מכפיל	עלות	הערות
1	עלות תמיכה 24*7 לשנה	5		
2	עלות מיפוי ידע ובניית תסריט שיחה <u>מורכב</u> , בהתאם לידע שמופה	20		
3	עלות מיפוי ידע ובניית תסריט שיחה <u>בינוני</u> , בהתאם לידע שמופה	30		
5	עלות מיפוי ידע ובניית תסריט שיחה <u>פשוט</u> , בהתאם לידע שמופה	50		

מיפוי הידע ובניית תסריטי שיחה (קטגוריות 2-4) באם יתבצעו, ישולמו על פי שעות עבודה בפועל ולפי תעריף של מנתח מערכות או על פי המחירים שהוצגו בטבלה לעיל ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

5.4. שינויים ושיפורים (אופציונלי)

5.4.1. המציע יפרט עלויות עבור שינויים ושיפורים עתידיים (היינו – יישום ופיתוחים חדשים), לפי בעל תפקיד.

#	בעל תפקיד	מכפיל	תעריף מרבי לשעה	תעריף לאחר הנחה
1	מנהל פרויקט	500	250	
2	מנתח מערכת / מיישם מוצר	1500	230	
3	מיישם / מפתח בכיר	500	220	
4	מפתח זוטר	1000	180	
5	בודק תוכנה	700	150	
6	מדריך לצוות טכני של המשרד	100	220	
7	ארכיטקט	50	280	
8	מטמיע	500	180	
9	איש תקשורת ואבטחת מידע	50	180	

5.4.2. יובהר כי אחוז ההנחה המרבי האפשרי הינו: 30%. מהתעריף המירבי בטבלה למעלה.

5.4.3. המשרד אינו מתחייב למספר שעות עבור כל בעל תפקיד. היקף ההזמנה לשינויים יהיה ע"פ דרישות המשרד ובהתאם לאילוצי התקציב.

5.4.4. יודגש, למען הסר ספק, כי תקלות מערכת יטופלו במסגרת שלב ההקמה או תקופת האחריות, או במסגרת הסכם התחזוקה.

5.4.5. עוד יודגש כי שינויים ושיפורים יבוצעו על פי דרישות המשרד, ובמסגרת זו:

- המציע יגיש אפיון ראשוני לשינויים הנדרשים, לרבות הצעת מחיר לביצועם, לאישור המשרד, טרם ביצוע השינויים.
- השינויים יבוצעו במחיר קבוע שיוסכם בין המציע למשרד ו/או לפי השקעת שעות בפועל, הכול לפי החלטת המשרד.

5.5. אבני דרך לתשלום

#	אבן דרך לתשלום	אחוז תשלום
1	אישור תכנית עבודה מלאה ומפורטת	10
2	אישור אפיון מפורט	15
3	הגשת פתרון לבדיקות קבלה כולל הקמת כלל הסביבות ולאחר בדיקת שפיות ראשונית	30
4	אישור בדיקות קבלה	20
5	בתום תקופת הפעלה של שלושה חודשים	15
6	בתום תקופת אחריות	10

נספח א' - חוברת הצעה

**מכרז פומבי מס' 60/2017
מכרז ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור**

חוברת ההצעה

שם מלא של הגוף המציע,
כפי שהוא מופיע ברשם רשמי

מספר ח.פ.

חתימה וחותמת המציע

מכרז מס' [60/2017]

טופס הגשת הצעה

לכבוד

האגף למחשוב

משרד הבריאות

הנדון : הצעה למכרז פומבי מס' [60/2017]

מכרז ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור

למשרד הבריאות בישראל

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע העבודה שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו, ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
3. אני חותם בזה על נוסח החוזה (נספח ב').
4. העדר ניגוד עניינים: להלן מפורטים כל הקשרים המקצועיים, העסקיים, אישיים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותים למזמין בהתאם להצעה זו (לעניין זה יש לפרט גם קשרים של בני משפחה או תאגידים):
 - א. _____
 - ב. _____
 - ג. _____
 - ד. _____
5. אנו מצהירים בזאת כי אין לנו או לבן משפחתנו (של בעלי השליטה במציע) או לתאגידים הקשורים עמנו כל ניגוד עניינים עם גורמים אחרים העלולים ליצור ניגוד אינטרסים עם מתן שירותינו למזמין בהתאם להצעה זו, במידה ויתגלה חשש לניגוד עניינים כאמור, אודיע על כך בהקדם האפשרי לאחראי מטעם המזמין.
תאגידים קשורים: חברות בנות, חברות בעלות אחזקה בחברה המציעה, או חברות בהן קיימת אחזקה לחברת האם של החברה המציעה
6. להלן העמודים בהצעתי העלולים לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי. וכן הנימוק למניעת החשיפה:

סעיפים הנוגעים לעלויות ולהוכחת עמידה בדרישות הסף, אינם חסויים. הכל בכפוף לאמור במכרז בכל מקרה ידוע לי כי הסמכות להחליט אם מסמך כלשהו חסוי או לא, הינה של ועדת המכרזים של המזמין אשר תפעל בעניין זה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

7. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שכל המסמכים המצורפים להצעתנו זו וחתומים על ידי מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה הסכם ההתקשרות, שייחתם באם נזכה במכרז, ויש לראותם כמשלימים אותו; ואולם, בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו המופיע במסמכים האמורים, המצורפים להצעה זו, ובין תנאי כלשהו המופיע בחוזה, תהיה עדיפות לתנאי המופיע בחוזה.

8. פרטים על הגוף המציע

	8.1. שם המציע:
	8.2. המס' המזהה (מספר חברה, ת.ז.):
	8.3. סוג התארגנות (חברה, שותפות):
	8.4. תאריך התארגנות:
	8.5. שמות הבעלים (במקרה של חברה, שותפות):
	8.6. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע בקשר למכרז זה ומספרי ת.ז. שלהם:
	8.7. שם המנהל הכללי:
	8.8. מען המציע (כולל מיקוד):
	8.9. הנציג הניהולי למכרז זה:
	8.10. טלפונים:
	8.11. פקסימיליה:

8.12. מס' טלפון נייד:

8.13. אי-מייל:

הנני מאשר כי בדקתי את פרטי המציע הרשומים לעיל (פריטים 8.1 עד 8.7) והם נכונים.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחתימת

9. מסמכים, אישורים ונספחים מצורפים

יש לצרף את המסמכים המפורטים להלן ממוספרים ולפי הסדר הבא: ליד כל שורה יש לסמן האם צורפה או לא צורפה להצעה.

הוכחות על עמידה בתנאי סף		
לפי סעיף	הנושא	ההוכחה
0.6.1.1	אישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות וגופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976	
0.6.1.2	תצהיר המאומת על-ידי עו"ד בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים מאושר ע"י עו"ד, בנוסח המצ"ב למכרז	נספח א'1
0.6.1.3	במידה והמציע הינו תאגיד –אישור על היות המציע רשום במרשם המתנהל על פי דין לגבי תאגידים מסוגו. במידה והמציע הינו עמותה יש לצרף אישור בדבר ניהול תקין.	
0.6.1.4	תצהיר של המציע על כך שהמציע משלם לעובדיו תנאים סוציאליים בהתאם להוראת כל דין והתחייבות לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים	נספח א'2
0.6.1.5	נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים המוכיח כי למציע אין חובות אגרה שנתית לרשם החברות.	
0.6.1.6	התחייבויות המציע בדבר שימוש בתוכנות מקוריות	נספח א'3
הוכחות עמידה בדרישות נוספות.		
0.9.1.1	התחייבות לשמירה על סודיות ולמניעת ניגוד עניינים	נספח א'4
0.9.1.2	אישורים והצהרה לשם הוכחת עסק בשליטת אישה	
0.9.1.3	רשימת הפרטים בהצעת המציע, שהמציע מעוניין שיהיו חסויים במידה והוא יזכה	מענה לסעיף 6 לטופס הגשת ההצעה
	מסמכי המכרז שהם חתומים במקומות הנדרשים.	

10. עמידה בתנאי סף נוספים:

יש להצהיר על עמידה בתנאי סף ולצרף מסמכים רלוונטיים, ליד כל שורה לסמן אם צורפו מסמכים, המסמכים יצורפו במידה וניתנו לפי סדר הסעיפים:

0.6.2.1	המציע ו/או קבלן משנה מטעמו, יהיה היצרן או מורשה מטעמו למכירת המוצר/ים המוצע/ים.	יש לצרף הצהרה חתומה על ידי היצרן/נים המעיד על הרישיון למכירת המוצר/ים המוצע/ים
---------	---	--

0.6.2.2	למציע התקנה פעילה אחת לפחות של כל אחד מהמוצרים המרכיבים את הפתרון.	יש לצרף הצהרה חתומה על ידי מורשה חתימה, בה יפורטו תאריך תחילת שיווק המוצר המוצע וטבלה ובה מוצגות ההתקנות העונות על תנאי סף זה – לכל התקנה יש להציג בטבלה את שם הלקוח, תיאור כללי היקף כספי של הפעילות, פרטי איש קשר מטעם הלקוח.
0.6.2.3	למציע ניסיון של שנה לפחות במיפוי ידע ובניית תסריטי שיחה מרובי רמות.	יש לצרף הצהרה חתומה על ידי מורשה חתימה ובה טבלה המציגה פרויקטים למיפוי ידע ובניית תסריטי שיחה שביצע המציע, יש למלא בטבלה את שם הלקוח, תאריכי הפרויקט, תיאור כללי של הפרויקט, ההיקף הכספי של הפרויקט ופרטי איש קשר מטעם הלקוח. יש להצהיר על כך שבטבלה הנ"ל יש רק פרויקטים העומדים בתנאי סף זה
0.6.2.4	למציע ניסיון של שנה לפחות ביישום המוצר לניהול ידע ותסריטי שיחה המוצע במכרז.	יש לצרף הצהרה חתומה על ידי מורשה חתימה ובה טבלה המציגה פרויקטים ליישום המוצר לניהול ידע ותסריטי שיחה המוצע במכרז. יש למלא בטבלה את שם הלקוח, תאריכי הפרויקט, תיאור כללי של הפרויקט, ההיקף הכספי של הפרויקט ופרטי איש קשר מטעם הלקוח. יש להצהיר על כך שבטבלה הנ"ל יש רק פרויקטים העומדים בתנאי סף זה
0.6.2.5	למציע נציגות בארץ שלה יכולות תמיכה במוצר המוצע.	יש לצרף הצהרה חתומה על ידי מורשה חתימה המעיד על כך שלמציע נציגות בארץ שלה יכולות תמיכה במוצר המוצע, יש לציין במסמך זה את שם הנציגות ופרטי איש קשר מטעמה
06.2.6	למציע ניסיון בניהול פרויקט אינטגרציה בהיקף כספי של 250 אלף ₪ לפחות.	יש לצרף הצהרה חתומה על ידי מורשה חתימה ובה טבלה המציגה פרויקט אינטגרציה שביצע המציע בהיקף כספי של 250 אלף ₪ לפחות (לכל פרויקט).

יש למלא בטבלה את שם הלקוח, תאריכי הפרויקט, תיאור כללי של הפרויקט, ההיקף הכספי של הפרויקט ופרטי איש קשר מטעם הלקוח. יש להצהיר על כך שבטבלה הנ"ל יש רק פרויקטים העומדים בתנאי סף זה		
יש לצרף הצהרה חתומה על ידי מורשה חתימה המעיד על כך שניתן להטמיע את הפתרון המוצע לשיחה הדיגיטלית באתר ריספונסיבי.	ניתן להטמיע את הפתרון המוצע לשיחה הדיגיטלית באתר ריספונסיבי	0.6.2.7

11. דוגמאות לפרויקטים ליישום הפתרון המוצע במכרז זה.

11.1. מס' שנות נסיון הספק בפרויקטים אלו: _____

11.2. מס' שנות נסיון הספק עם המוצר המוצע: _____

11.3. פירוט פרויקטים שביצע הספק ליישום הפתרון המוצע במכרז זה.

היקף כספי של הפרויקט	מועד תחילת היישום	מספר ארגונים המחוברים לפתרון	המוצר	הלקוח			
				טלפון	איש הקשר + אימייל	שם הלקוח	
							1
פירוט עבודת המציע בפרויקט:							

היקף כספי של הפרויקט	מועד תחילת היישום	מספר ארגונים המחוברים לפתרון	המוצר	הלקוח			
				טלפון	איש הקשר + אימייל	שם הלקוח	
							2
פירוט עבודת המציע בפרויקט:							

א. במידת הצורך ניתן להוסיף דפים עפ"י מבנה זה, ככל שיידרש.

ב. המציע רשאי להוסיף בסוף הנספחים המצורפים את פרופיל החברה ודוגמאות לפרויקטים שביצע.

11.4. פירוט פרויקטי אינטגרציה מורכבים שביצע הספק, בתקציב של למעלה מ 250 אלף ש"ח

הלקוח	הלקוח			המוצר	מספר ארגונים המחוברים לפתרון	מועד תחילת היישום	היקף כספי של הפרויקט
	שם הלקוח	איש הקשר + אימייל	טלפון				
3							
פירוט עבודת המציע בפרויקט:							

הלקוח	הלקוח			המוצר	מספר ארגונים המחוברים לפתרון	מועד תחילת היישום	היקף כספי של הפרויקט
	שם הלקוח	איש הקשר + אימייל	טלפון				
4							
פירוט עבודת המציע בפרויקט:							

ג. במידת הצורך ניתן להוסיף דפים עפ"י מבנה זה, ככל שיידרש.

11.5. פירוט פרויקטים למיפוי הידע הקיים בארגון/נים ובניית תסריטי שיחה מתאימים

הלקוח	הלקוח			הארגון/נים	עולם התוכן שמופה	מועד תחילת היישום	היקף כספי של הפרויקט
	שם הלקוח	איש הקשר + אימייל	טלפון				
5							
פירוט עבודת המציע בפרויקט:							

היקף כספי של הפרויקט	מועד תחילת היישום	עולם התוכן שמופה	הארגון/נים	הלקוח			
				שם הלקוח	איש הקשר + אימייל	טלפון	
							6
פירוט עבודת המציע בפרויקט:							

ד. במידת הצורך ניתן להוסיף דפים עפ"י מבנה זה, ככל שיידרש.

12. פירוט העובדים מטעם המציע ו/או מיישם מטעמו בתחום הנדרש במכרז

שם העובד	תואר הסמכה /	מספר שנות ניסיון בתחום	הגוף המעסיק	מספר שנות עבודה אצל המציע	רשימת פרויקטים רלוונטיים שביצע במהלך 5 שנים (אחרונות (+ שמות לקוחות)	ניסיון בעבודה תחת אותו צוות פרויקטלי
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

6.							
----	--	--	--	--	--	--	--

- א. במידת הצורך ניתן להוסיף דפים עפ"י מבנה זה, ככל שיידרש.
- ב. המציע נדרש להוסיף קו"ח של העובדים המוצעים לעיל.
- ג. עבור מנהל הפרויקט המוצע, יש לפרט בנוסף את ניסיונו בניהול פרויקטי אינטגרציה מורכבים אל מול ריבוי סוגי לקוחות, בדגש על היקף, מורכבות ורלוונטיות (תחום הפתרון, סוג הלקוח וכו').

13. תקציר הצעה

בפרק זה, יש לצרף תקציר להצעת המציע לפרקים 4-1. התקציר לא יעלה על 15 עמודים והוא יכיל את אותם התכנים שמופיעים בהצעה. במקרה שיופיעו בו תכנים שונים, המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור את הגרסה לפיה תיבחן ההצעה.

נספח א'1 - תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום

תאריך: ____/____/____

לכבוד

האגף למחשוב

משרד הבריאות

רח' ירמיהו 39

ירושלים

תצהיר - עבירות לפי חוק עובדים זרים או לפי חוק שכר מינימום

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

1. אני נציג _____ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר מטעם המציע.
2. תצהיר זה נעשה בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 וההגדרות המצויות בו ובתמיכה למכרז מס' _____ בעבור משרד הבריאות.
3. עד מועד מתן תצהירי זה, לא הורשע המציע ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות - הרי שעד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, חלפה/ תחלוף שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. במידה ויהיה שינוי בעובדות העומדות בבסיס תצהיר זה עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, אעביר את המידע לאלתר לגופים המוסמכים במשרד הבריאות.

חתימה

תאריך

אישור

אני החתום מטה, _____ עורך דין, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהזרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

חתימה

תאריך

נספח א'2 - התחייבות ואישור המציע לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

תאריך: ____/____/____

לכבוד

האגף למחשוב

משרד הבריאות

רח' ירמיהו 39

ירושלים

א.ג.ב.,

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

1. אני נציג _____ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר מטעם המציע.
 2. מצהיר בזה, בדבר קיומם של תנאי העבודה המפורטים בהמשך, כי הם חלים על כל עובדי המועסקים על ידי.
 3. מתחייב בזה, כי במידה אזכה במכרז אקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכייתי, לגבי העובדים שיועסקו על ידי את כל חוקי העבודה ובכללם החוקים המפורטים להלן.
- פירוט החוקים:

- | | |
|------|--|
| 1945 | • פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה) |
| 1946 | • פקודת הבטיחות בעבודה |
| 1949 | • חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה) |
| 1951 | • חוק שעות עבודה ומנוחה - תשי"א |
| 1951 | • חוק חופשה שנתית - תשי"א |
| 1953 | • חוק החניכות - תשי"ג |
| 1953 | • חוק עבודת הנוער - תשי"ג |
| 1954 | • חוק עבודת נשים - תשי"ד |
| 1954 | • חוק ארגון הפיקוח על העבודה |
| 1958 | • חוק הגנת השכר - תשי"ח |

- 1959 • חוק שירות התעסוקה - תש"ט
- 1967 • חוק שירות עבודה בשעת חירום
- 1995 • חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב)
- 1957 • חוק הסכמים קיבוציים
- 1987 • חוק שכר מינימום - תשמ"ז
- 1988 • חוק שוויון הזדמנויות בעבודה- תשמ"ח
- 1991 • חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין)- תשנ"א
- 1996 • חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם- תשנ"ו
- 1998 • פרק ד' לחוק שיווין זכויות לאנשים עם מוגבלות- תשנ"ח
- 1998 • סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית- תשנ"ח
- 1957 • חוק הסכמים קיבוציים - תשי"ז
- 2001 • חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות - תשס"א
- 2000 • סעיף 29 לחוק מידע גנטי- תשס"א
- 2002 • חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה)- תשס"ב
- 2006 • חוק הגנה על עובדים בשעת חירום- תשס"ו
- 1997 • סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין- תשנ"ז

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אישור עו"ד להתחייבות המציע לעיל

הנני לאשר בזאת כי ההצהרה לעיל נחתמה כדין על ידי מורשי חתימה של המציע

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת העו"ד
-------	----------------	--------------------

נספח א'3 - התחייבויות המציע בדבר שימוש בתוכנות מקוריות

תאריך: ____/____/____

לכבוד

האגף למחשוב

משרד הבריאות

רח' ירמיהו 39, ירושלים

הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
2. הנני נותן הצהרתי זו בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם משרד הבריאות במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
3. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' _____ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המזמין.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן הצהרתי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אישור עו"ד להתחייבות המציע לעיל

הנני לאשר בזאת כי ההצהרה לעיל נחתמה כדין על ידי מורשי חתימה של המציע

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת
-------	----------------	--------------

נספח א'4 - נוסח התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

תאריך: ____/____/____

לכבוד

משרד הבריאות

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

הואיל ומשרד הבריאות (להלן "המשרד") פרסם מכרז 60/2017 ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תורעבור משרד הבריאות ויחידות הסמך (להלן: "השירותים");

והואיל והמציע _____ (להלן: "המציע") מעוניין להשתתף במכרז זה;

והואיל והמשרד התנה השתתפות המציע במכרז בתנאי שהמציע והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות המציע לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי במתן השירותים למשרד ו/או בקשר אליהם יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למזמין ו/או הנודע למזמין ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן: "המידע");

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים שלישיים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למשרד או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כלשהוא.
3. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מידע סודי לא יכלול מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות ו/או מידע שחובה לגלותו על פי כל דין או צו של רשות מוסמכת ו/או מידע שפותח באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי ו/או מידע שהתקבל בידי המציע מצד ג' כדין ללא הפרת חובת סודיות.
4. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.

5. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
6. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
7. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
8. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בתקופת ההסכם וב-5 שנים שאחריה בעיסוק שיגרמו לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי במתן השירותים כאמור לעיל.
9. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
- הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז - 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א- 1981 וכן חוקים אחרים לפי סוג המידע.
10. מידע סודי לא יכלול מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות ו/או מידע שחובה לגלותו על פי כל דין או צו של רשות מוסמכת ו/או מידע שפוחת באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי ו/או מידע שהתקבל בידי הספק מצד ג' כדין ללא הפרת חובת סודיות, ו/או מידע אשר יוצר על ידי המציע/הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין. יחד עם זאת, מידע אשר משרד הבריאות יידע את הספק כי רואה הוא כמידע סודי, גם אם התקבל באופן שאינו מפר את חובת הסודיות – יעשה כל מאמץ להגן עליו.
11. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

ולראיה באתי על החתום

היום:		
יום	בחודש	שנת
המציע:		
שם פרטי ומשפחה	ת"ז	
כתובת	חתימה	

נספח א'5 - נוסח התחייבות לשמירת סודיות לחתימת העובדים

(ייתנם לאחר אישור העסקת העובד על ידי המזמין)

תאריך: _____

טופס הצהרת שמירה על סודיות

אני החתום מטה, _____, ת.ז. _____, (שם פרטי ושם משפחה) העובד / מועסק אצל _____ (שם המעסיק), מתחייב בזאת:

1. לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ו/או לא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה וכל מידע, אשר יגיעו לידיעתי בתקופת עבודתי מטעם _____ (שם המעסיק) הנותן שירותים למשרד הבריאות על יחידותיו כאמור במכרז 60/2017, בתקופת עבודתי כאמור, או לאחר מכן, בקשר עם ביצוע השירותים מטעם המעסיק כאמור.
2. התחייבותי זו חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת.
3. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למשרד או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא, לרבות מידע אודות הנבדקים.
4. כמו כן, אני מתחייב כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי המידע של משרד הבריאות, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב מטעם המשרד. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות והוראות כל חוק הנוגע לעניין. (אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מהחובות המוטלים על המשרד ו/או ארגון הבריאות הרלוונטי עפ"י חוק הגנת הפרטיות, כבעלים של מאגר המידע, לרבות רישומו של המאגר כדין אצל רשם מאגרי המידע).
- 4.1 מידע סודי לא יכלול מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות ו/או מידע שחובה לגלותו על פי כל דין או צו של רשות מוסמכת ו/או מידע שפותח באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי ו/או מידע שהתקבל בידי הספק מצד ג' כדין ללא הפרת חובת סודיות, ו/או מידע אשר ייוצר על ידי המציע/הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין. יחד עם זאת, מידע אשר משרד הבריאות יידע את הספק כי רואה הוא כמידע סודי, גם אם התקבל באופן שאינו מפר את חובת הסודיות – יעשה כל מאמץ להגן עליו.
5. אני מצהיר בזה שידוע לי, כי אי מילוי התחייבויותי הנ"ל מהווה עבירה פלילית מכוח חוק העונשין, התשל"ז - 1977 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 וכן חוקים אחרים לפי סוג המידע, וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק בגין אי מילוי התחייבויותי.

חתימת המצהיר

תאריך

נספח א'6: מענה מפורט לסעיפי המכרז השונים

בפרק זה, יש לצרף את ההצעה המפורטת של המציע, כאשר מבנה ההצעה תואם אחד לאחד 1:1 למבנה המכרז. לדוגמא: סעיף 2.1 בהצעה יכול תשובה לרכיב 2.1 במכרז, סעיף 2.2 תשובה לרכיב 2.2 ובחברת ההצעה. למען הסר ספק מובהר בזאת כי התשובות תינתנה בהתאמה 1:1 גם לתת חלוקה של כל סעיף, לכל רמת פירוט שהיא. רכיב לגביו אין תשובה יכתב לידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במפרט.

נזכיר כי:

- א. תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת-רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: I, G, M או S, כמוגדר בסעיף 0.7 לעיל.
- ב. ברכיבים המסומנים G, יש להדגיש אם קיים או לא קיים ולציין תכונות חשובות בלבד, בקצרה ובמלל חופשי (עד 1/2 עמוד לרכיב).
- ג. ברכיבים המסומנים S, יש לספק תשובה מפורטת כולל תעתיקים ממערכות אחרות או מתיעוד קיים ובלבד שתהיה תשובה ברורה לדרישה המתאימה.
- ד. במקרה של תשובה ארוכה יש להפנות לנספח בסוף ההצעה. חשוב להשתמש בנספחים על מנת לפשט את גוף ההצעה ולהקל על קריאתה. חומר מקצועי ופרסומי יצורף כנספח לסעיף הרלבנטי ויסומן כמפורט לעיל.
- ה. יש להבחין בין רכיב "סגור" הדורש תשובה של "כן / לא" או מילוי טבלה מוגדרת, לבין רכיב "פתוח" המאפשר תשובה במבנה חופשי.
- ו. ברכיב "פתוח", רשאי המציע להוסיף הערות והצעות משלו ע"י הוספת סעיף "אחר". סעיף זה יסומן X.97 בסוף רכיב ראשי, או X.Y.97 בסוף רכיב משני.
- ז. לתשומת לב המציע, טופס הצעת המחיר מצורף בנספח ד'. על המציע לפרט עלויות בנספח זה בלבד. אין למלא עלויות בפרקים אחרים ו/או בנספחים אחרים, ובתוך כך, **אין למלא עלויות בנספח זה.**

נספח א'7: נוסח ערבות מכרז

שם הבנק/חברת ביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס _____

כתב ערבות מכרז 60/2017 ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור

למשרד הבריאות בישראל

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד הבריאות

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך **10,000 ש"ח בלבד** (עשרת אלפים שקלים חדשים בלבד).

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז 60/2017 ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור למשרד הבריאות בישראל

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, 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 עד תאריך 11/05/2017.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

חתימת מורשה החתימה

שם מלא

תאריך

וחותמת מורשה החתימה או הבנק

נספח א'8: נוסח ערבות ביצוע

שם הבנק/חברת ביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס _____

כתב ערבות מכרז 60/2017 ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור

למשרד הבריאות בישראל

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד הבריאות

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____

(במילים) _____

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

עם הזמנה/חוזתה **60/2017 ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור**

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, 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 עד תאריך _____ (תאריך סיום ההסכם ועוד 60 יום)

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

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

חתימת מורשה החתימה

שם מלא

תאריך

וחותמת מורשה החתימה או הבנק

נספח ב' - הסכם התקשרות

הסכם התקשרות במסגרת [60/2017] ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור

שנערך ונחתם ביום _____ בחודש _____ בשנת 2017

ב' א'

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת לצורך הסכם זה ע"י המנהל הכללי של משרד הבריאות, או הסמנכ"ל במשרד הבריאות, יחד עם חשב משרד הבריאות או סגנו, המוסמכים לחתום בשמה עפ"י ההרשאות שפורסמו בילקוט הפרסומים

(להלן: "המזמין" או "משרד הבריאות" או "המשרד")

מצד אחד

ל' ב' א'

הזוכה _____ מספר מזהה (ח.פ./ת.ז.) _____

אשר כתובתו _____

באמצעות המוסמך/ים לחתום בשם הזוכה ולחייבו בחתימתו/תם _____ (להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל: והמזמין פרסם מכרז מס' [60/2017], והואיל: והספק הגיש הצעתו למכרז והצעתו נבחרה ע"י המשרד כהצעה הזוכה;

והואיל: והספק מצהיר כי הינו בעל כל הזכויות הנדרשות על פי כל דין לביצוע הסכם זה וכי לא קיימת כל מניעה, חוקית ו/או חוזית ו/או כל מניעה אחרת, להתקשרותו עם המזמין לביצוע הסכם זה במלואו.

והואיל: והספק מצהיר כי אין במילוי התחייבויותיו כלפי המזמין, כמפורט במסמכי המכרז והסכם זה, משום הפרת זכויות קניינות של אדם ו/או גוף אחר, לרבות הפרה של זכויות יוצרים או פטנט;

והואיל: והספק הצהיר והתחייב בפני המזמין, כי יש לו הידע, המומחיות והאמצעים הדרושים למתן השירותים המפורטים במכרז ובהסכם זה;

מסמכי המכרז רצ"ב להסכם זה, מסומנים כנספח 1 ומהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל והמזמין מעוניין לקבל את השירותים ונותן השירותים מעוניין להעניקם, הכול כמפורט ובכפוף למסמכי המכרז וחוזת זה;

הצעת הספק רצ"ב להסכם זה, מסומנת כנספח 2 ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

לפיכך הוסכם הוצאה והותנה בין הצדדים כדלקמן :

1. הגדרות

0.1 בהסכם זה יהיו למונחים הבאים הפרשנות שלצידם אלא אם כן נאמר אחרת:

0.1.1 האגף – האגף למחשוב במשרד הבריאות ו/או כל מי שהורשה על ידו לעניין חוזה זה או כל חלק ממנו.

0.1.2 נציג ניהולי – נציג הספק כמפורט בסעיף 5.4 להסכם זה.

0.1.3 נציג המזמין – נציג מטעם משרד הבריאות כמפורט בסעיף 5.1 להסכם זה.

2. כללי

2.1 המבוא להסכם זה לרבות כל ההצהרות הכלולות והנספחים להסכם, יחד עם מסמכי המכרז, מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויפורשו ביחד עמו.

2.2 נותן השירותים מתחייב לבצע את השירותים ביעילות ובמקצועיות והוא מחויב לסדר תיעדוף המשימות כפי שייקבע על ידי המזמין.

2.3 מימוש זכות ברירה – למשרד עומדת האפשרות להרחיב את היקפם וסוגם של השירותים, על פי שיקול דעתו בהתאם לצרכיו ולמגבלות התקציב. עלויות עבור שירותים נוספים שיידרשו יסוכמו בין הצדדים. ראה נספח ג'.

2.4 הסכם זה ממצה את כל המוסכם בין הצדדים ועם חתימתו לא תהיה עוד כל נפקות לכל משא ומתן, הצהרה, מצג, התחייבות ו/או הסכמה, זיכרון דברים, טיוטת הסכם וכיו"ב, אשר היו, אם היו, בין בכתב ובין בעל פה, בין במפורש ובין במשתמע, בין הצדדים עובר לחתימת הסכם זה.

2.5 לא תהא נפקות לכל ארכה, הנחה וויתור אלא אם כן נעשו בכתב ונחתמו על ידי הצדדים להסכם זה.

2.6 הנספחים להסכם זה:

2.6.1 ערבות בנקאית (לביצוע) נספח ב'1 להסכם.

2.6.2 אישור על קיום ביטוחים נספח ב'2 להסכם.

3. סתירה בין מסמכים

בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין הצעת הספק כפי שאושרה על ידי המזמין לבין יתר נספחי ההסכם כולם או חלקם, תגברנה הוראות יתר נספחי ההסכם על פני הצעת הספק.

4. מהות השירותים והתחייבויות הספק

4.1 הספק מתחייב לתת את כל השירותים המפורטים במסמכי המכרז בכפוף ללוחות הזמנים המפורטים בו ובכלל זה את המפורט להלן:

4.1.1 אספקת כל הרישיונות הנדרשים להפעלת הפתרון המוצע.

4.1.2 שירותים נוספים כמפורט בנספח ג'

4.1.3 טבלת שירותים:

טבלת שירותים
1. ארכיטקטורה כוללת לפתרון
2. תכנית עבודה לפרויקט
3. התקנת מרכזית של הפתרון
4. אישור קבלה לכלל הפתרון
5. אינטגרציה של כלל הגופים לפתרון המרכזי
6. לימוד והדרכה של צוות הארגון המטפל לשימוש מיטבי בפתרון
7. הפעלת הפתרון באופן תקין למשך 1/2 שנה

4.2 שירותי תחזוקה

4.2.1 הספק מתחייב לתת את כל השירותים המפורטים בהצעות המחיר מטעמו, ובכללם:

- טיפול בתקלות

- בדיקות תקינות ותיקונים בעקבות בדיקות קבלה לתשתית בעקבות שינויים ושדרוגים
- תחזוקת הממשקים אותם יפתח הספק עבור המשרד
- אספקת ועדכון תיעוד מלא לתשתית (איפיון מערכת, אפיון שינויים ותיעוד טכני)
- אספקת ועדכון מדריך למשתמש
- ייעוץ למשרד הבריאות בכל נושא הקשור לציוד, מגבלותיו, והשפעותיו על הסביבה
- שירותי ניהול פרוייקט לטובת תשתית זו, בהיקף הנדרש.
- משימות נוספות כפי שיוסכמו בין הצדדים.

4.2.2 תקלה מוגדרת כחוסר יכולת של התשתית לבצע את המוגדר באפיון ו/או במדריך למשתמש. על אף האמור לעיל, הספק לא יהא אחראי לכל תקלה אשר נובעת באופן עיקרי (או שלא היה נגרם ללא מעשה כאמור) מ: (א) החומרה עליה מותקנת התשתית, תוכנה של צד ג' שאינה חלק מהתשתית, או עקב תקלות רשת; (ב) אירועים שאינם בשליטתו הסבירה של הספק, כגון כוח עליון או התערבות צד ג'; או (ג) רשלנות או מעשה מכוון בזדון של משתמש קצה. כמו כן, התקלות הנובעות במישרין מהכשלים הבאים יתוקנו בתמורה נוספת עפ"י נוהל שינויים: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של הפתרון ו/או התוצרים או של כל חלק מהם ובלבד שלא נעשו על ידי הספק או מי מטעמו או בהנחייתו / הדרכתו שלו או של מי מטעמו (2) ביצוע עבודה או שינויים בפתרון ו/או בתוצרים או בכל חלק מהם, על ידי גורם כלשהו לבד מעובדי הספק או קבלני משנה שלו (ככל שישנם). (3) מעשה זדון, ונדליזם, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק, ובלבד שלא נעשו ע"י הספק או מי מטעמו. (4) תחזוקה או כיול לקויים או בלתי נאותים, במידה ולא נעשו ע"י הספק או מי מטעמו. (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה (ביחס לפיתרון שאינו בענן), במידה ולא נעשו ע"י הספק או מי מטעמו (7) הובלה שלא על ידי הספק (ביחס לפיתרון שאינו בענן) (8) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל מערכות המשרד ו/או רשת הטלפונים הציבורית ו/או בשל כל רשת תקשורת אחרת לרבות האינטרנט ו/או כל מרכיב תקשורת אחר שאינו חלק מתחום פעילותו ואחריותו של הספק (9) תקלות בחומרה שאיננה נמכרת ע"י היצרן (End of life) ו/או תקלות תוכנה שאינן נתמכות ע"י היצרן (End of Support). יש להדגיש כי למרות שהטיפול בתקלות מסוג זה ידרוש תשלום נוסף, על הספק יוטל לעשות את מירב המאמצים לטיפול בתקלה בהתאם לרמת השירות הנדרשת, והדיון על היותה של התקלה תקלה הדורשת תשלום נוסף יבוצע בדיעבד לאחר פתרון התקלה, וזאת על מנת להפריד את הסוגיה המסחרית מן הצורך לטיפול מיידי בתקלה.

4.2.3 בתקלות משביות: הספק מתחייב להתחיל ולטפל בתקלה ביום העבודה שהוא יום קבלת הקריאה ויעסוק בטיפול בתקלה ללא הפסקה עד לתיקון התקלה.

4.2.4 בתקלות שאינן משביות: הספק מתחייב להתחיל ולטפל בתקלה תוך בתוך 1 ימי עבודה מעת קבלת הקריאה ויעסוק בטיפול בתקלה ללא הפסקה בימי עבודה עד לתיקון התקלה.

- 4.2.5 תמיכה שוטפת: הספק מתחייב להעמיד לרשות המשרד שרותי תמיכה בשעות העבודה המקובלות על המשרד (ימים א עד ה משעה 08:00 עד שעה 17:00 ובימי ו וערבי חג משעה 08:00 עד שעה 13:00) למתן שירות טלפוני לפונים.
- 4.2.6 במידה והטיפול בתקלה עשוי להיות ארוך יותר מ- 5 ימי עבודה ידווח על כך הספק לנציג המשרד, כולל צפי לפתרון הבעיה ויקבל אישור על כך בכתב.
- 4.2.7 התחזוקה תבוצע באמצעות טלפון ו/או התחברות מרחוק, ככל שניתן, ובכפוף לנהלי אבטחת מידע של משרד הבריאות. במידת הצורך יגיעו נציגי הספק לאתר הלקוח לטיפול בתקלה.
- 4.2.8 הספק ינהל יומן ממוחשב מסודר על תקלות וקריאות השרות. כל תקלה וקריאה יזוהו בצורה ברורה וחד משמעית אשר יאפשרו מעקב אחר הטפול בתקלה או בקריאה, עד לתיקונה, או סיום הטפול.
- 4.2.9 הספק יעדכן את נציג המשרד בכל שינוי שבוצע בתשתית, ויעדכן את מסמכי התייעוד בהתאם.
- 4.2.10 הספק יעביר אחת לחודש דו"ח לידי נציג המשרד אשר יכלול:
- פרוט הטיפול בכל תקלה או קריאה שנסגרו מאז הדו"ח האחרון.
 - פרוט התקלות הפתוחות.
 - התפלגות התקלות לפי אורך זמן הטפול.
 - פירוט השירותים שניתנו במהלך החודש.

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1. תוקף הסכם זה הינו לתקופה של חמש שנים, אשר תחל ביום _____ ותסתיים ביום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 5.2. בכפוף לקבלת כל האישורים הנדרשים על פי כל דין, רשאי המזמין להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות, כאשר אורכה של כל תקופה לא יעלה על שנתיים כל פעם, וזאת במתן הודעה בכתב לצד השני, לפני תום תקופת ההתקשרות. סך כל תקופות ההתקשרות לא יעלה על חמש עשרה (15) שנים.
- 5.3. על אף האמור לעיל, המזמין יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות בכל עת, וזאת תוך מתן הודעה מוקדמת בכתב של 60 יום מראש, ומבלי שיצטרך לתת נימוקים לכך. ביטול הפרויקט ו/או צמצומו ייעשה בכל מקרה לאחר הודעה מראש ובכתב לספק, ובכפוף לתשלום לספק עבור העבודה שבוצעה על ידו עד למועד ביטול הפרויקט או צמצומו ו/או עבור התוצרים שסופקו על ידו עד למועד ביטול הפרויקט כאמור ו/או עבור הזמנות שבוצעו על ידי הספק על פי הזמנת המשרד ואשר אינן ניתנות לביטול.
- 5.4. למען הסר ספק, הארכה, ו/או הפסקת ההסכם כאמור בסעיפים 5.2 ו-5.3 לעיל, מתייחסת לכלל ההסכם או לחלקו.
- 5.5. מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 5.3 לעיל, המזמין יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, לאחר התראה מוקדמת בכתב, בכל אחד מהמקרים הבאים:
- לאחר שלב האפיון וככל שימצא הספק כי התשתית אינה תואמת את ציפיותיו וצרכיו;
 - במקרה שהספק הפר את ההסכם הפרה יסודית ולא תיקן את הטעון תיקון תוך 14 יום מקבלת התראה בכתב על כך;
 - במקרה שימונה לספק מפרק סופי או זמני.
- 5.6. בכל מקרה של הפסקת ההסכם כנ"ל לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם ביטול ההתקשרות כאמור, למעט עבור תשלום בגין שירותים שסופקו בטרם סיום ההתקשרות, וכן החזר הוצאות עבור הזמנות שבוצעו באישור המשרד מראש ובכתב, ושאינן ניתנות לביטול.
- 5.7. במידה ויוחלט על הפסקת עבודתו של הספק מכל סיבה שהיא, בין בשל סיום החוזה ובין בשל הפסקתו, מתחייב הספק לסיים את אספקת העבודות/שירותים אליהם הוא מחויב בגין הזמנות שחלו בתקופת ההתקשרות. כמו כן מתחייב הספק במידה והמזמין ידרוש כן, להעביר כל החומרים עליהם עבד הספק וטרם סיים את עבודתו בהם למזמין ו/או לכל אדם אחר כפי שיוורה לו המזמין ולהעביר חפיפה והדרכה מסודרת לכל גורם אחר כפי שיוורה לו המזמין וזאת עד למועד הפסקת ההתקשרות בין המזמין והספק.
- 5.8. במידה והופסקה עבודת הספק טרם סיום תקופת החוזה, סיום הפעילויות בהן התחיל הספק תלויה בהחלטת המזמין שיקבע על פי סיבת הפסקת ההתקשרות.
- 5.9. הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההתקשרות לפי סעיף זה.
- 5.10. המזמין מתחייב לשלם לספק את התמורה בגין השירותים שניתנו עד מועד סיום ההתקשרות בפועל, וכן החזר הוצאות עבור הזמנות שבוצעו באישור המשרד מראש ובכתב.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

6. נציגים

- 6.1 נציג המזמין לצורך ביצוע הסכם זה הינו _____ או מי שיוסמך על ידו בכתב (להלן: "נציג המזמין"). המזמין רשאי להחליף את נציגו ו/או נציגיו בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק.
- 6.2 הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המזמין הנוגעות ליישום דרישות המכרז.
- 6.3 בכל הקשור לביצוע שירותיו המקצועיים יהיה הספק בקשר עם האחראי מהאגף למחשוב במשרד הבריאות, שגם יפקח על עבודות הספק. האחראי יהא רשאי מעת לעת לדרוש מהספק ביצוע מטלות נוספות שאינן מוגדרות בסעיף 3 לעיל אולם הן נכללות בתחום הרחב של דרישות המכרז וכישורי ספק השירות. המשרד רשאי לדרוש דרישות נוספות אלה בתשלום נוסף, לפי נוהל שינויים ותוספות שיוגדר בין הצדדים.
- 6.4 נציג הספק (להלן: "הנציג הניהולי") לעניין הסכם זה הוא _____.
- 6.5 החלפת הנציג הניהולי מותנית באישור מוקדם של המזמין, בכתב. במקרה של התפטרות הנציג הניהולי מתפקידו אצל הספק, או במקרה של התקיימות נסיבות אשר בעטיין ניתן לשלול מהנציג הניהולי פיצויי פיטורין והוא פוטר מהעסקתו אצל הספק, יעמיד הספק תחליף בתוך 14 ימים, אשר יהא מקובל על המזמין ויאושר בכתב.
- 6.6 מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים לעיל המזמין יהא רשאי בכל עת לדרוש מן הספק להחליף את נציגו הניהולי וכן כל אחד אחר מחברי הצוות המספק את השירותים למזמין, ללא פיצוי כלשהו, תוך ציון סיבת ההחלפה. יובהר כי אי-ציון סיבת ההחלפה על ידי המזמין לא תהווה בכל סיבה תנאי להחלפת איש הצוות או יגרום לעיכוב כלשהו בביצוע ההחלפה, והספק מתחייב לעשות כן בתוך 14 ימים.
- 6.7 הספק ידווח על השירות שניתן באופן חודשי ובהתאם למתכונת השירות (דיווח שעות, תפוקות וכיו"ב).

7. העדר בלעדיות

- 7.1 לספק לא תהיה בלעדיות, בקבלת עבודות מהמזמין והמזמין יוכל לקבל שירותים מן הסוג נשוא חוזה זה, ומכל סוג אחר, מכל גורם אחר כלשהו, וכן רשאי המשרד שלא לבקש מהספק או מכל גורם אחר כלשהו שירותים כלל, ולבצע שירותים אלו בעצמו, הכל לפי שיקול דעתו המוחלט של המשרד.

8. אחריות

- 8.1 הספק יהיה אחראי לאופן אספקת השירותים ואיכותם. האחריות הינה בין היתר לביצוע מקיף ומלא של השירותים.
- 8.2 במהלך תקופת האחריות ו/או במהלך תקופת מתן שירותי התחזוקה בתשלום, כל תקלה ו/או קלקול בפתרון או במי במרכיביו, הם באחריותו הבלעדית של הזוכה. אחריות הספק תחול במלואה על כלל רכיבי הפתרון, בכפוף לאמור בסעיף 4.2.2.

8.3 התקלות הנובעות במישרין מהכשלים הבאים יתוקנו בתמורה נוספת עפ"י נוהל שינויים: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של הפתרון ו/או התוצרים או של כל חלק מהם ובלבד שלא נעשו על ידי הספק או מי מטעמו או בהנחייתו / הדרכתו שלו או של מי מטעמו (2) ביצוע עבודה או שינויים בפתרון ו/או בתוצרים או בכל חלק מהם, על ידי גורם כלשהו לבד מעובדי הספק או קבלני משנה שלו (ככל שישנם). (3) מעשה זדון, ונדליזם, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק, ובלבד שלא נעשו ע"י הספק או מי מטעמו. (4) תחזוקה או כיול לקויים או בלתי נאותים, במידה ולא נעשו ע"י הספק או מי מטעמו. (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה (ביחס לפיתרון שאינו בענן), במידה ולא נעשו ע"י הספק או מי מטעמו (7) הובלה שלא על ידי הספק (ביחס לפיתרון שאינו בענן) (8) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל מערכות המשרד ו/או רשת הטלפונים הציבורית ו/או בשל כל רשת תקשורת אחרת לרבות האינטרנט ו/או כל מרכיב תקשורת אחר שאינו חלק מתחום פעילותו ואחריותו של הספק (9) תקלות בחומרה שאיננה נמכרת ע"י היצרן (End of life) ו/או תקלות תוכנה שאינן נתמכות ע"י היצרן (End of Support). יש להדגיש כי למרות שהטיפול בתקלות מסוג זה ידרוש תשלום נוסף, על הספק יוטל לעשות את מירב המאמצים לטיפול בתקלה בהתאם לרמת השירות הנדרשת, והדיון על היותה של התקלה תקלה הדורשת תשלום נוסף יבוצע בדיעבד לאחר פתרון התקלה, וזאת על מנת להפריד את הסוגיה המסחרית מן הצורך לטיפול מיידי בתקלה.

8.4 במקרה של רישיון או תעודה הנדרשים במסגרת מכרז זה אשר תוקפם פקע, באחריות הספק להודיע על כך באופן מיידי למזמין; באחריות הספק לוודא את חידושם.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

9. בעלות וזכויות יוצרים

9.1 מוסכם על הצדדים כי הבעלות על הפתרון הינה בבעלותו הבלעדית של המזמין. הספק, בחתימתו על הסכם זה, מעביר למשרד הבריאות את הבעלות המלאה על הפתרון.

9.2 מוסכם בזאת כי הנתונים, התוכניות, נספחים, טיוטות, תרשימים, תוכנות וכל חומר אחר שהכין נתן השירותים לשם ביצוע חיוביו על פי חוזה זה או כתוצאה ממנו (להלן: "התוצרים"), יהיו שייכים בלעדית למדינה והיא תהיה רשאית לעשות בהן כל שימוש, לרבות שימוש מסחרי, לפי שיקול דעתה הבלעדי. זאת למעט רישיונות של צד שלישי (כדוגמת רישיונות למוצר של חברת צד ג') אשר שייכים לצד השלישי.

9.3 מוסכם על הצדדים כי התשתית, כפי שהותאמה, פותחה והוסבה לצורכי המזמין, במסגרת ביצוע הסכם זה, תהיה בבעלותו של המזמין. הספק מתחייב להעברה מלאה של הבעלות על התשתית המוצעת למשרד הבריאות, כולל זכויות שימוש בכל הרכיבים הנלווים, כולל תיעוד מלא ותוכניות מקור, בצורה ובזמן שהמשרד ידרוש וכולל רישיונות לסביבת פיתוח ובדיקות.

פיתוחים שיבוצעו בתשתית עבור משרד הבריאות במסגרת מימוש התקשרות זו, הינם קניינו של משרד הבריאות.

9.4 למען הסר ספק מוצהר בזה, כי בכפוף לתשלום התמורה המגיעה לספק, כל התוצרים ו/או כל תוצר עבודה אחר שיכין נתן השירותים במסגרת חוזה זה הן רכוש משרד הבריאות ונתן השירותים חייב להעבירם לרשות המזמין על פי

דרישת האגף, מבלי שיהיה זכאי לכל תשלום נוסף. רק תוצרים אשר לא הוכנו לצורך הפרויקט, ומהווים חלק בלתי נפרד ממוצר מדף או מקניין רוחני קודם של הספק, לא יהוו קניין המשרד.

9.5 המציע מתחייב למסור למשרד בסיום ההתקשרות או במהלכה את כל התוצרים וכל חומר אחר שיוכן על ידו במסגרת ביצוע ההסכם, ואשר על פי המפורט לעיל, במסגרת סעיף זה, הינם בבעלותו של המזמין.

9.6 למען הסר כל ספק מובהר בזאת כי למשרד שמורה הזכות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לקחת אחריות על תחזוקת הפתרון ולהמשיך ולבצע בה פיתוחים, התאמות, יישום וכיו"ב באמצעות עובדי המשרד או נותני שירותים המועסקים על-ידי ספקים אחרים. **במקרה זה, האחריות המלאה על תחזוקת הפתרון תחול על המשרד.**

9.7 קבצי קוד המקור יופקדו בידי נאמן בלתי תלוי על פי בחירת משרד הבריאות למקרה שהמציע יקלע לקשיים ולהליך פירוק עקב "פשיטת רגל", וכן במצבים הנוספים המפורטים בהסכם. כל זאת, במטרה לאפשר למשרד להמשיך ולתפעל את התשתית המוצעת. הפקדת קוד מקור תבוצע עם התקנת התשתית ולאחר התקנה של כל גרסה חדשה כן תפקיד החברה בידי הנאמן מעת לעת, אם וככל שעודכן במהלך הזמן קוד המקור מעודכן, ככל שבוצעו בתשתית שינויים ו/או שיפורים מהותיים, ולכל הפחות – אחת לחצי שנה.

9.8 על המציע לספק התחייבות חתומה להפקדה של קוד מקור המתייחס לפיתוחים ייעודיים שפותחו בהזמנת המשרד, וזאת בעיתוי זהה למפורט בסעיף 8.7. אם ההצעה מתבססת על מוצר שלא קיים במשרד, המציע צריך להיות ספק מוסמך של המוצר בארץ והוסמך ע"י היצרן בזמן ההגשה. אם המהלך תקופת ההתקשרות הספק מפסיק לעבוד עם היצרן- על הספק תחול החובה להעמיד מול המשרד גוף חלופי המאושר ע"י המשרד. במידה והמשרד לא יאשר את הגוף החלופי, יוכל המשרד ע"פ בחירתו לעבוד מול היצרן המקורי.

9.9 בנוסף למקרים המפורטים לעיל, המשרד יהיה רשאי לקבל את קוד המקור מהנאמן במקרה שבו הציג בפני הנאמן תצהיר מאושר כדין לפיו הספק: (1) הפסיקה את התמיכה בתשתית למשך תקופה העולה על 30 יום, (2) הפסיקה את פעילותה בישראל למשך תקופה העולה על 30 יום. העתק התצהיר כאמור יועבר לידי החברה.

9.10 המציע מצהיר כי לא הפר או יפר כל זכות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי כלשהו במהלך ביצוע מחויבויותיו על פי חוזה זה.

9.11 המציע מתחייב לשפות את משרד הבריאות בכל מקרה של תביעת צד שלישי כי התשתית מפרה זכות יוצרים ו/או פטנט ו/או סוד מסחרי. /או רישיון קוד פתוח. חובת השיפוי תיכנס לתוקפה עם מתן פס"ד חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ובלבד שהמשרד יודיע לספק באופן מיידי על כל תביעה ו/או דרישה כאמור, ישלב את הספק בניהול ההגנה ו/או מו"מ לפשרה, יסייע לספק ככל שנדרש על ידו באופן סביר ולא יתפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא קבלת הסכמת הספק לכך מראש ובכתב.

9.12 חובת השיפוי תהא כפופה לתנאי השיפוי המצויים ברישיון השימוש הסטנדרטי של היצרן, ולא תחול על תביעה שעילתה אחד (או יותר) מהמצבים הבאים: (1) עמידתו של הספק בתכנוני, במפרטי או בהוראות המשרד (2) שימוש של הספק במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי המשרד (3) שינוי המערכת על ידי המשרד ו/או מי מטעמו, או על ידי צד שלישי אחר שאינו הספק (4) שימוש במערכת על ידי המשרד ו/או מי מטעמו באופן האסור על פי המפרט הטכני או על פי דפי היישום או על פי התייעוד או בניגוד לתנאי רישיון השימוש של הפתרון (5) שימוש במערכת על ידי המשרד ו/או מי מטעמו עם מוצרים שאינם מסופקים על ידי הספק; הסייגים שלעיל יחולו כאשר המצבים המתוארים גרמו להפרה ואלמלא שימוש כזה לא היה במערכת או במוצר או בציוד כשלעצמם, כדי להפר זכויות צד ג'. וכאשר הספק התריע

מראש על כך ששימוש באופן זה יגרום להפרה והמשרד הנחה אותו להמשיך לפעול באופן זה, או לחלופין - שלא היה באפשרות הספק לדעת ולהתריע.

10. שיתוף פעולה עם ספקים נוספים ועם צוות המשרד

- 10.1 הספק מודע לכך שבמשרד הבראות פועלים ספקים רבים, אשר חלקם עלולים להיות מתחרים של הספק, והוא מתחייב לעשות כמיטב יכולתו לשתף פעולה עימם למען הצלחת המשימות.
- 10.2 הספק נותן בזאת את הסכמתו לכך שהאפיון שבוצע על ידו יועבר לספק אחר לקבלת חוות דעת מקצועית, על פי שיקול דעתו של המשרד.
- 10.3 הספק יעביר, על פי בקשת המשרד, הכשרה וחפיפה על תוצרי עבודתו, לכל גורם שיבחר המשרד, בין אם עובד המשרד ובין אם מועסק על ידי ספק חיצוני אחר כלשהו, התשלום על העבודה הנ"ל יהיה לפי שעות, אולם יבוצע רק לאחר אישור המשרד לכך שהתהליך בוצע בצורה מוצלחת.
- 10.4 הספק יעשה כמיטב יכולתו לסייע באיתור ואבחון תקלה בתשתית גם במצב בו לא ידוע באופן וודאי מה מקור התקלה והאם מקורה ברכיב אשר באחריות הספק.
- 10.5 הספק יעביר, על פי בקשת המשרד, הכשרה וחפיפה על התשתית, לכל גורם שיבחר המשרד לתחזוקה ותמיכה בתשתית, בין אם עובד המשרד ובין אם מועסק על ידי ספק חיצוני אחר כלשהו, התשלום על העבודה הנ"ל יהיה לפי שעות, אולם יבוצע רק לאחר אישור המשרד לכך שהתהליך בוצע בצורה מוצלחת.

11. ערבות

- 11.1 לשם הבטחת ביצוע התחייבויותיו במסגרת הסכם זה, וכתנאי לחתימתו, מתחייב הספק להמציא למשרד ערבות בנקאית אוטונומית בסך של 5% מעלות ההקמה והרישוי כולל מע"מ.
- 11.2 מובהר כי אספקת הערבות הבנקאית הנ"ל מהווה תנאי מוקדם לאספקת שירותים למזמין. לא הפקיד הספק ערבות ביצוע כנדרש ובמועד, ו/או לא מילא תנאי אחר מהדרישות הנ"ל, יחשב הדבר כאי מלוי התחייבויותיו לפי מכרז זה.
- 11.3 הערבות הבנקאית תהיה בתוקף לכל תקופת אספקת השירותים על ידי הספק למזמין ועד 60 ימים לאחר סיומה.
- 11.4 במועד קבלת התשתית, ערבות הביצוע תוחזר לספק, ותחתיה ימציא הספק ערבות בגובה 5% מעלות התשתית בגין התחזוקה השנתית, למשך חמש שנים.
- 11.5 במידה והמזמין יאריך את תקופת אספקת השירותים הנ"ל, תוארך הערבות בהתאם והספק מתחייב לשם הבטחת התחייבויותיו לפי ההסכם המוארך, למסור למזמין לא פחות מאשר 14 יום לפני תחילת התקופה המוארכת של ההסכם, ערבות בנקאית אוטונומית, בנוסח הערבות המקורית, צמודה למדד המחירים לצרכן, כפי שהוא ידוע במועד חידוש הארכת ההסכם, ערבות זו תהיה בתוקף עד 60 יום לאחר גמר תקופת אספקת השירותים המוארכת.
- 11.6 בכל מקרה בו לא עמד הספק בהתחייבויותיו לפי ההסכם או על פי דין או שהמזמין עשה כדין שימוש בזכויותיו והוציא סכומים החלים על הספק בהתאם להסכם או על פי הדין, יהא המזמין זכאי לממש את הערבות כולה או מקצתה, בכפוף למתן הודעה בכתב לספק 14 יום מראש ומתן הזדמנות לתיקון אי-מילוי ההתחייבות.

11.7 למען הסר כל ספק, מובהר כי אין בגובה הערבות לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של הספק לפי הסכם זה.

12. התמורה

12.1 תמורת ביצוע השירותים, תוך התאמה מלאה לדרישות המשרד כפי שמופיעות במכרז וכפי שיאופיינו בשלב האפיון, ישלם המשרד לספק את התמורה המפורטת בהצעת המחיר שהגיש הספק במכרז ואשר אושרה על ידי המשרד.

12.2 מוסכם כי התשלום יתבסס על המחירים שהציע הספק בהצעתו, בהתאם לשלבי המימוש וכנגד חשבונית. הספק מתחייב להגיש חשבוניות לכל שלב ורק לאחר אישור ממנהל התוכנית שהרכיב שסופק עמד במבחני קבלה של המשרד המוגדרים בסעיף 4.8.

12.3 יובהר כי הסכם זה אינו מחייב את המזמין לתשלום תמורה כלשהי, וההתחייבות היחידה תהא על פי הזמנות מאושרות ממערכת מרכבה כפי שיונפקו על ידי המזמין מעת לעת.

12.4 לא ישולמו כל תשלומים בגין הוצאות שלא הוגדרו בהזמנת העבודה, לרבות הוצאות משרדיות ותשלום שכר, הוצאות הכנה והתארגנות לביצוע השירותים ובכלל זה תיאום ואיתור נדגמים, עלויות ציוד והדפסה וכל הוצאה אחרת ישירה ועקיפה הנובעת ממתן השירותים לרבות רווח הספק.

12.5 כל המחירים יהיו נקובים בשקלים חדשים. ההצמדה תחול לאחר 18 חודשים ממועד חתימת הסכם זה (תאריך הבסיס) עלויות התחזוקה יוצמדו למדד המחירים לצרכן, עלויות שו"שים יוצמדו למחירון נותני שירותי מחשוב במכרז מרכזי ממ 1/2009 בהתאם לתעריף התפקיד התואם בשני המכרזים, כמפורט בסעיף 5.0.4 למכרז. למען הסר ספק יובהר כי על רישוי תוכנה לא תחול הצמדה.

12.6 על כל הסכומים יתווסף מע"מ כחוק.

12.7 לאחר תקופה של שלוש שנים ובהתאם למחירי היצרן יוכל הלקוח לדרוש הזמנת ציוד חדיש יותר הקיים ובתנאי שהיה באותם מחירים כמו שנקבעו במכרז.

13. אופן ביצוע התשלום

13.1 הספק יגיש חשבונית בצרוף אישור כתוב ממנהל הפרויקט מטעם הספק לסיום ואישור אבן הדרך או לחילופין אישור לביצוע השינוי/שעות העבודה.

13.2 בעבור שירות הניתן לפי שעות יצורף דיווח שעות שמי מפורט ואישור מנהל הפרויקט מטעם המזמין לביצוע.

13.3 ביצוע התשלומים יהיה לפי כללי התשלום המקובלים בממשלה.

14. היחסים בין הצדדים

למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי:

14.1 היחסים בין המזמין לספק, עובדיו ומי מטעמו בביצוע הסכם זה הינם יחסי מזמין - ספק עצמאי.

14.2 לספק ולכל המועסקים על ידו בביצוע הסכם זה, לא יהיו זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע הסכם זה או סיומו.

14.3 אין לראות בכל זכות הניתנת עפ"י הסכם זה למזמין או למי מטעמו, לפקח, להדריך או להורות לקבלן, או לכל אחד מהמועסקים על-ידו, ו/או להתערב בכל צורה ואופן לגבי השירותים, אלא אמצעי בלבד להבטחת ביצוע הוראות הסכם זה, השגת מטרותיו במלואן, והבטחת אופן ביצוע השירותים ע"י הספק.

14.4 על הספק בלבד יחולו המיסים ותשלומי החובה האחרים שמעביד חייב לשלם ביחס לעובדיו ובהתאם לדין ולנוהג, לרבות תשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות, והספק בלבד יהא אחראי לכל תביעה של עובד ומעובדיו הנובעת מיחסי העבודה שבניהם.

14.5 אם חרף כוונתם הברורה של הצדדים כאמור לעיל, יקבע ביום מן הימים ע"י ערכאה שיפוטית מוסמכת כי מדובר ביחסי עובד – מעביד, על כל הנובע מכך, מתחייב הספק מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה בכללותו, לשפות את המזמין מיידית, במלוא ההוצאות שיגרמו לו לרבות הוצאות ותשלומים בהם יחויב וכן הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. זאת בכפוף לקבלת פס"ד סופי שאין עליו עיכוב ביצוע, בכפוף לכך שבמידה שחלה חובת שיפוי כאמור, יודיע המשרד לספק על דרישה ו/או תביעה שהוגשה בפניו וזאת בסמוך למועד הגשת הדרישה ו/או התביעה וכן בכפוף לכך שהמשרד יאפשר לספק לנהל את הגנתו בפני התביעה כאמור אך בתאום עמו ובמידה ויתפשר יעשה זאת לאחר קבלת הסכמת הספק אשר לא יסרב לפשרה אלא מטעמים סבירים וראויים.

14.6 אין לראות בכל זכות שניתנה על פי חוזה להדריך ו/או להורות לספק או לכל אחד מהעוסקים בה, אלא כאמצעי להבטיח ביצוע הסכם זה במלואו, בכל שלביו.

14.7 הספק בלבד יהא אחראי לכל תביעה הנובעת מיחסי עובד – מעביד והוא מתחייב לשפות את המזמין בגין כל תשלום שישלם המזמין בקשר לתביעות שנושאות יחסי עובד – מעביד, בכפוף לקבלת פס"ד סופי שאין עליו עיכוב ביצוע, בכפוף לכך שבמידה שחלה חובת שיפוי כאמור, יודיע המשרד לספק על דרישה ו/או תביעה שהוגשה בפניו וזאת בסמוך למועד הגשת הדרישה ו/או התביעה וכן בכפוף לכך שהמשרד יאפשר לספק לנהל את הגנתו בפני התביעה כאמור אך בתאום עמו ובמידה ויתפשר יעשה זאת לאחר קבלת הסכמת הספק אשר לא יסרב לפשרה אלא מטעמים סבירים וראויים.

14.8 מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים לעיל המזמין יהא רשאי בכל עת לדרוש מן הספק להחליף את נציגו הניהולי וכן כל אחד אחר מחברי הצוות המספק את השירותים למזמין, ללא פיצוי כלשהו, תוך ציון סיבת ההחלפה, בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד. יובהר כי אי-ציון סיבת ההחלפה על ידי המזמין לא תהווה בכל סיבה תנאי להחלפת איש הצוות או יגרום לעיכוב כלשהו בביצוע ההחלפה והספק מתחייב לעשות כן בתוך 30 ימים.

15. קיום יחסי העבודה על ידי הספק

15.1 הספק מתחייב לקיים בכל תקופת ההסכם, לגבי העובדים שיועסקו על ידו בביצוע השירותים לפי הסכם זה, את האמור בחוקי העבודה.

15.2 הספק מתחייב לפעול בהתאם להוראות כל דין ורשות מוסמכת בקשר לשירותים ו/או ביצוע החוזה וכל הנובע והכרוך בהם.

15.3 כל התקשרות של הספק עם קבלני משנה לצורך מתן שירותי תקשורת הינה התקשרות של הספק עם קבלני המשנה בלבד ואינה מייצרת כל יחסי עובד מעביד בין קבלני המשנה והמשרד. עם זאת, הספק מתחייב כי כל שירות שיינתן למזמין במסגרת הסכם זה, בין אם מסופק למזמין על ידו ובין אם ע"י קבלן המשנה מטעמו, יעמוד בכל הדרישות והתנאים במפורטים בהסכם זה על נספחים.

16. שמירת סודיות

16.1 הספק, עובדיו ומי מטעמו מתחייבים לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שתגיע אליהם במהלך או עקב ביצוע הסכם זה תוך תקופת ההסכם או לאחר מכן.

16.2 הספק מתחייב להביא לידיעת עובדיו וכל מי שיועסק על ידו ו/או מטעמו בקשר עם הסכם זה, את דבר ההתחייבות לסודיות כאמור לעיל.

16.3 הספק ועובדיו ומי מטעמו יחתמו על התחייבות לסודיות מלאה, טרם התחלת פעילותם במסגרת מתן שירותים למכרז זה, בנוסח נספחים א'4 ו- א'5, כי ידוע להם שאי - מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על פי פרק ו', סימן ה', לחוק העונשין, התשל"ז-1997.

16.4 הצדדים מתחייבים הדדית לשמור בסוד כל מידע מקצועי, או אישי הקשור במזמין, או מי מהנבדקים, אשר יגיע על ידיעתם במהלך ו/או בקשר עם ביצוע הסכם זה. התחייבות זו תקפה גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות.

16.5 מידע סודי לא יכלול מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות ו/או מידע שחובה לגלותו על פי כל דין או צו של רשות מוסמכת ו/או מידע שפותח באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי ו/או מידע שהתקבל בידי הספק מצד ג' כדין ללא הפרת חובת סודיות, ו/או מידע אשר יוצר על ידי המציע/הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו גנרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין. יחד עם זאת, מידע אשר משרד הבריאות יידע את הספק כי רואה הוא כסודי, גם אם התקבל באופן שאינו מפר את חובת הסודיות – יעשה כל מאמץ להגן עליו.

16.6 הספק מתחייב להחזיר לידי המזמין ולחזקתו מיד כשיתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבל מהמזמין או השייך למזמין שהגיע לחזקת הספק או לידי עקב מתן השירותים או שקיבל מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכין עבור המזמין. כמו כן, מתחייב הספק לא לשמור אצלו עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.

16.7 על נותן השירות או מי שעובד מטעמו בעבודות הקשורות למכרז זה לחתום על טופס שמירת סודיות.

16.8 לא יצא מתחומי המשרד, שלא בהסכמתו המפורשת, מידע אמיתי ופרטני מתוך המידע בתשתית.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

17. מניעת ניגוד עניינים

17.1 הספק מתחייב לפנות למזמין בכל מקרה של ספק בקשר להוראות סעיף זה ולפעול בהתאם להחלטתו.

17.2 אם לדעת המשרד נותן השירותים או כל צד אחר שבו ו/או עימו קשור נותן השירותים ו/או מטעמו, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו עלול להימצא בניגוד עניינים בין התפקידים והשירותים המוגדרים בהסכם זה לבין עניין אחר רשאי המשרד להורות על הפסקת עבודתו של נותן השירותים או מי מהעובדים מטעמו, מטעם זה בלבד.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

18. פרסום

18.1 מוסכם בזאת בין הצדדים כי כל פרסום בכל הנוגע לביצוע העבודה יעשה בתיאום והסכמה הדדית בין הצדדים ולאחר קבלת אישור דוברות משרד הבריאות.

19. אחריות בנזיקין

19.1 הספק יישא באחריות לכל נזק שייגרם למזמין או לצד שלישי כלשהוא, עקב מעשה או מחדל, טעות או השמטה מקצועיים שנעשו במתכוון או בפזיזות או ברשלנות שלו ו/או של מי מעובדיו ו/או שלוחיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה.

19.2 גבול אחריות הספק לפיצוי ו/או לשיפוי המשרד/המזמין בגין נזקים שנגרמו למשרד יהיה בסכום השווה לסך התמורה המגיעה על פי ההסכם לתקופת 18 החודשים שבסמוך לפני אירוע הנזק (או לחילופין סכום השווה ל- 18 חודשים על פי הממוצע החודשי של התמורה בהתאם לתמורה הכוללת לאורך כל תקופת ההסכם מחולקת במספר חודשי ההסכם, הגבוה מביניהם) בכל מקרה לא יפחת גבול האחריות מאשר סך \$ 500,000.
אם הנזק אירע לפני שחלפו 18 חודשים ממועד תחילת תוקפו של ההסכם, יקבע גבול אחריותו של הספק כאמור לעיל על פי התמורה הכוללת אשר הייתה צפויה להיות משולמת לספק על פי ההסכם בתקופת 18 החודשים הראשונים להסכם (או הסכום המחושב ל- 18 חודשים על פי הממוצע החודשי, לפי הגבוה מביניהם).

19.3 מובהר בזאת כי הגבלות האחריות דלעיל לא תחולנה על:

19.3.1 נזקים לגוף ו/או נזקים לרכוש מוחשי;

19.3.2 נזקים שייגרמו על ידי מעשה או מחדל, טעות או השמטה שנעשו במתכוון ו/או בפזיזות ו/או ברשלנות רבתי של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו;

19.3.3 מעשה או מחדל, טעות או השמטה שנעשו שלא לצורך ביצוע העבודות נשוא הסכם זה;

19.3.4 הפרת חובת סודיות ו/או הפרת זכויות יוצרים על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו;

19.3.5 גניבה ו/או הפרת חובת נאמנות על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו;

19.3.6 תביעות המוגשות נגד הספק במישרין על ידי צד שלישי כלשהו בגין נזקים שנגרמו לו.

19.4 הספק מתחייב לשפות את המזמין שיפוי מלא על כל הוצאה שהוציא בגין חיוב שהספק חב בו על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לרבות שכ"ט והוצ' משפט. חלה חובת שיפוי כאמור, יודיע המזמין לספק על דרישה או תביעה שהוגשה בפניו וזאת בסמוך למועד הגעת הדרישה או התביעה. המזמין יאפשר לספק לנהל את הגנתו בפני התביעה כאמור אך בתאום מראש עמו ומבלי שהספק יהיה רשאי להודות בשם המזמין; יודגש כי כל פשרה תהיה טעונה אישור המזמין מראש ובכתב.
19.5 מוסכם בין הצדדים כי המזמין לא יהא אחראי ולא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לגופו או רכושו של הספק או מי מטעמו, או לגוף או רכוש עובדיו או של מי מטעמו, או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מביצועו של הסכם זה וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד, למעט אם הנזק נגרם עקב רשלנות רבתי או זדון של המזמין.

סעיף זה הינו תנאי יסודי בהסכם

20. ביטוח

הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד הבריאות, ולהציג למשרד הבריאות, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

20.1 ביטוח חבות מעבידים

20.1.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

20.1.2 גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

20.1.3 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה יחשב כמעבידם.

20.1.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

20.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

20.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

20.2.2 גבול האחריות לא יפחת מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

20.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.

20.2.4 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

20.2.5 רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי;

20.2.6 כל סייג/חריג לגבי רכוש - המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו, יבוטל;

20.2.7 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

20.3 ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר

COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE.

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:

(בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

20.3.1 הספק יבטח את אחריותו ואחריות היצרן בגין מתן שירותי ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור עבור האגף לבריאות דיגיטאלית ומחשוב במשרד הבריאות הכולל מתן פתרון טכנולוגי לניהול השיחה מול המטופל בצורה ישירה או דרך נציג שירות, ניהול הידע והחוקים הנדרשים לקיום השיחה וניהול תסריטי השיחה השונים לרבות ארכיטקטורה, ייעוץ, ניתוח ואפיון, אספקת רישיונות, התאמת הכלי באמצעות פיתוח, מיפוי הידע הקיים והנדרש, אינטגרציה, בניית תסריטי שיחה ויישומם בכלי, התקנה, הטמעה וליווי, הדרכה ולימוד, תיעוד, תכנית גיבויים, התממשקות למערכות קיימות, אבטחת מידע שינויים ושיפורים, שירותי תמיכה ותחזוקה, תיקון תקלות, בהתאם למכרז וחובה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות;

20.3.2 הפוליסה תכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

20.3.2.1 בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי - כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;

20.3.2.2 חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים ייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;

20.3.2.3 פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין הקמת פלטפורמה לניהול מדדי תוצאה המדווחים על ידי המטופל עבור משרד הבריאות כולל הכנת שאלונים, פיתוח, ניהול, תמיכה ותחזוקה, מעקב ובקרה, הקמת פורטל ואפליקציה דו כיוונית לשימוש המטופלים, הקמת מאגרי מידע ודוחות ניתוח תוצאות מדדיות ורב ממדיות, ניהול משתמשים והרשאות, ארכיטקטורה, תיעוד, תיקון תקלות, שירות, אחריות, הדרכת טלפנים וביצוע תשאולים, התממשקות למערכות קיימות ושדרוג מערכות.

20.3.3 גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 1,000,000 דולר ארה"ב;

20.3.3.1 הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים;

20.3.3.2 אחריות צולבת - Cross Liability;

20.3.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו עבור מדינת ישראל – משרד הבריאות על ידי הספק/היצרן וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק/היצרן וכל הפועלים מטעמם.

20.4 כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

20.4.1 לשם המבטוח יתווספו כמבטוחים נוספים : **מדינת ישראל – משרד הבריאות**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

20.4.2 בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הבריאות.

20.4.3 המבטוח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד הבריאות, ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

20.4.4 הספק אחראי בלעדית כלפי המבטוח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטוח על פי תנאי הפוליסות.

20.4.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

20.4.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטוח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

20.4.7 תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

20.4.8 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבטוחות.

העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטוח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק למשרד הבריאות עד למועד חתימת החוזה.

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות בתוקף. הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטוח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד הבריאות, לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – משרד הבריאות על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי חוזה זה.

21. זכות קיזוז

המזמין רשאי לקזז כל סכום המגיע לו מאת הספק, לרבות סכום המגיע לו בגין נזיקין, על פי הסכם זה וכתוצאה ממנו, מכל סכום המגיע לספק מהמזמין ו/או לנכות הסכום מתוך הערבות לביצוע ו/או באמצעות קיזוז מהתשלום האחרון ו/או לגבות אותו בכל דרך אחרת והכול לפי שיקול דעתו המוחלט. זאת לאחר מתן הודעה בכתב לספק 14 יום לפני ביצוע הקיזוז.

22. איסור המחאת זכויות וחובות

22.1 נותן השירותים לא יעביר לאחר את זכויותיו וחובותיו על פי חוזה זה, לרבות כל זכות ו/או חובה הנובעים ממנו, אלא אם קיבל לכך רשות מהמשרד מראש ובכתב, למעט המחאה ו/או העברה בתוך קבוצת הספק (לחברות בנות/נכדות/קשורות) ובלבד שהספק יישאר אחראי כלפי המזמין.

22.2 למען הסר ספק מוצהר בזה כי בהעברת הזכויות ו/או החובות ובמידה ובוצעה המחאת זכויות שלא באישור המשרד כאמור בסעיף קטן דלעיל, אין כדי לפטור את נותן השירותים מאחריות כלפי המשרד על פי חוזה זה.

22.3 נותן השירותים מתחייב להחליף איש צוות מטעמו אשר לדעת המשרד הוא אינו מתפקד כראוי לשביעות רצונו של המשרד. נדרש נותן השירותים להחליף איש צוות מטעמו כאמור, מתחייב הוא להעמיד איש צוות חלופי ואושר על ידי המנהל.

22.4 המשרד מורשה להמחות את זכויותיו בפתרון כפי שקיבל במסגרת חתימה על הסכם זה לכל גוף ציבורי ממשלתי המקושר אליו – וכל זאת על פי החלטתו ובהודעה מראש.

23. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרתו או ביטולו

23.1 על הסכם זה יחולו הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, לא מילא הספק אחר איזו מהתחייבויותיו על פי ההסכם, או לא יוכל מכל סיבה שהיא לקיים את התחייבויותיו, כולן או מקצתן, הנובעות מהסכם זה, או לא יציית להוראות משרד הבריאות למתן השירותים, יהא המשרד רשאי למסור לו הודעה בכתב בת 15 יום הכוללת דרישה לתיקון הליקויים ולחזור בו מהפרת ההסכם. באם לא יעשה כן הספק בתוך המועד שנקב בהודעה, ובלבד שהמועד שנקצב הינו סביר בנסיבות העניין, יהא המזמין רשאי לבטל את ההסכם בתום המועד הנ"ל. אין באמור בסעיף זה בכדי למנוע מהמשרד להביא הסכם זה לסיומו באופן מיידי מקום בו הפר נותן השירותים הפרה יסודית של ההסכם, ניתנה על כך התראה מראש וההפרה לא תוקנה. מובהר ומוסכם על הצדדים, כי אם הפר נותן השירותים הפרה יסודית של ההסכם, הוא מתחייב להשיב למשרד את כל התשלומים ששולמו לו ממועד ההפרה, למעט תשלומים שהועברו עבור שירותים שבוצעו בפועל.

23.2 איחור או אי קיום הוראה מהוראות חוזה זה לא יחשב כהפרתו רק אם נגרם על ידי כוח עליון שלספק לא היתה השליטה עליו, וללא אשמת הספק ובתנאי שהספק ינקוט בכל צעד סביר כדי למנוע אי קיום הוראות החוזה וכן יודיע למזמין מיד על קרות האירוע של כוח עליון.

24. שינוי בתנאי ההסכם

כל שינוי בתנאיו של ההסכם ו/או נספחיו יעשה הסכמת שני הצדדים מראש ובכתב. ויתור בדרך של התנהגות לא ייחשב כויתור על זכות הנובעת מהסכם זה.

25. משלוח הודעות

25.1 כל ההודעות לפי הסכם זה תשלחנה בדואר רשום או בפקס, ובהשלחן כך, תחשבנה שהגיעו לתעודתן תוך 120 שעות מעת המשלוח כיאות, אלא אם הוכח, כי לא הגיעו לתעודתן.

25.2 הודעה שנשלחה בפקס/מיליה תחשב שהגיעה לתעודתה ביום העבודה הראשון שלמחרת משלוחה - יש לאשר הגעת הפקס בטלפון.

25.3 כתובת הצדדים למסירת הודעות לעניין ההסכם:

25.4 המזמין - ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל: משרד הבריאות, רחוב בן טבאי 2, ירושלים.

הספק -

25.5 בכל מקרה של שינוי בעלות או כתובת, על הספק להודיע על כך בכתב ללא דיחוי לאחראי.

26. סמכות השיפוט

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה בהסכם זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים.

27. שונות

27.1 הגדרת התחייבויותיו של הספק בהסכם זה באות להוסיף ולא לגרוע מהאמור ביתר מסמכי המכרז. במקרה של סתירה בין ההסכם למפרט, יגברו הוראות ההסכם.

27.2 הספק מצהיר כי נכון למועד ההתקשרות בהסכם זה, אין הוא יודע על מניעה חוקית כלשהי שיש בה כדי להפריע לביצוע השירותים על פי הסכם זה וכי אין הוא קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף, בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד אינטרסים ביחס להתחייבויותיו על פי הסכם זה. כמו כן, מתחייב הספק שלא להתקשר בתקופת הסכם זה בעניינים שיש בהם משום ניגוד עניינים כאמור. במקרה בו יש ספק בדבר קיומו של ניגוד אינטרסים כנ"ל, יבקש הספק את הסכמת המזמין, מראש ובכתב להתקשרות.

27.3 הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל נימוק שהוא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למזמין המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המזמין.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

_____	_____
הספק	המזמין

אישור עו"ד להתחייבות המציע לעיל

הנני לאשר בזאת כי ההצהרה לעיל נחתמה כדין על ידי מורשי חתימה של המציע

_____	_____	_____
חתימה וחתימת	שם מלא של עו"ד	תאריך

נספח ב' 1- נוסח ערבות לביצוע

שם הבנק/חברת ביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס _____

כתב ערבות לביצוע

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד הבריאות

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת: _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ ש"ח בלבד.

שיוצמד למדד _____ לחודש _____ מתאריך _____ (תאריך)
תחילת תוקף ההסכם)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז [60/2017] ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור.

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____.

(תאריך סיום ההסכם ועוד 60 יום)

(תאריך תחילת תוקף ההסכם)

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

שם הבנק

נספח ב' 2- נוסח אישור עריכת ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – משרד הבריאות;

בכתובת: רח' ירמיהו 39, ירושלים

סימוכין: 976

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבטחנו (להלן: "הספק")

לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר למתן שירותי ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור עבור האגף לבריאות דיגיטאלית ומחשוב במשרד הבריאות, בהתאם למכרז וחוזתה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות מעבידים, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבטוח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבטוח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי.
6. כל סייג/חריג לגבי רכוש - המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו, מבוטל.

7. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר, מס' פוליסה:

COMBINED PRODUCTS LIABILITY AND PROFESSIONAL INDEMNITY POLICY FOR THE SOFTWARE AND HARDWARE INDUSTRY.

או

ELECTRONIC PRODUCTS AND SERVICES ERRORS OR OMISSIONS AND PRODUCTS LIABILITY INSURANCE

או

נוסח אחר לביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר לענף הייטק/תחום מחשוב כדלהלן:

_____(בכפוף לבחינתה ולשיקולה של ענבל).

1. אחריותם החוקית של הספק והיצרן בגין מתן שירותי ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור עבור האגף לבריאות דיגיטאלית ומחשוב במשרד הבריאות הכולל מתן פתרון טכנולוגי לניהול השיחה מול המטופל בצורה ישירה או דרך נציג שירות, ניהול הידע והחוקים הנדרשים לקיום השיחה וניהול תסריטי השיחה השונים לרבות ארכיטקטורה, ייעוץ, ניתוח ואפיון, אספקת רישיונות, התאמת הכלי באמצעות פיתוח, מיפוי הידע הקיים והנדרש, אינטגרציה, בניית תסריטי שיחה ויישומם בכלי, התקנה, הטמעה וליווי, הדרכה ולימוד, תיעוד, תכנית גיבויים, התממשקות למערכות קיימות, אבטחת מידע שינויים ושיפורים, שירותי תמיכה ותחזוקה, תיקון תקלות, בהתאם למכרז וחובה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות;

2. הפוליסה מכסה את חבות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו:-

- א. בקשר עם מעשה או מחדל מקצועי- כיסוי בגין הפרת חובה מקצועית, טעות השמטה, הזנחה ורשלנות;
- ב. חבותו מפגם במוצר - כיסוי בגין נזקים יגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי הספק או מי מטעמו;
- ג. פעילות הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין מתן שירותי ניהול ידע, חוקים ותסריטי שיחה לזימון תור עבור האגף לבריאות דיגיטאלית ומחשוב במשרד הבריאות הכולל מתן פתרון טכנולוגי לניהול השיחה מול המטופל בצורה ישירה או דרך נציג שירות, ניהול הידע והחוקים הנדרשים לקיום השיחה וניהול תסריטי השיחה השונים לרבות ארכיטקטורה, ייעוץ, ניתוח ואפיון, אספקת רישיונות, התאמת הכלי באמצעות פיתוח, מיפוי הידע הקיים והנדרש, אינטגרציה, בניית תסריטי שיחה ויישומם בכלי, התקנה, הטמעה וליווי, הדרכה ולימוד, תיעוד, תכנית גיבויים, התממשקות למערכות קיימות, אבטחת מידע שינויים ושיפורים, שירותי תמיכה ותחזוקה, תיקון תקלות.

3. גבולות האחריות למקרה ולשנה לא יפחתו מ – 1,000,000 דולר ארה"ב;

- הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים ;

- אחריות צולבת - Cross Liability ;

4. הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו ותוחזקו עבור מדינת ישראל – משרד הבריאות על ידי הספק/היצרן וכל הפועלים מטעמם ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק/היצרן וכל הפועלים מטעמם.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד הבריאות**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הבריאות.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח אחריות מקצועית המשולב עם ביטוח חבות המוצר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט____(יש לציין שנה)", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.

בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחתימת המבטח

תאריך_____

נספח ג' – הרחבות עתידיות.

הרחבות יכולות להיות כדלקמן:

1. רכישה של התשתית עבור ארגונים נוספים
2. הרחבת התחזוקה ליישום עבור רכיבים נוספים שייושמו במסגרת השושים בהיקף של 10 % מהשושים והיישום שבוצעו בשנה הקודמת בשנה העוקבת.
3. שושים עבור המשרד ע"פ הפירוט בפרק המחיר בהיקפים בטווח המצוין לחודש – עבור כלל שנות התחזוקה.
4. שושים ויישום עבור ארגוני הבריאות ע"פ הפירוט בפרק המחיר בהיקפים בטווח המצוין לחודש עבור כלל שנות התחזוקה.
5. הרחבת המידע המונגש למטופל ומקורותיו
6. הרחבת הפתרון לשימוש במרכיבים ובמוצרים לצרכים נוספים במשרד או בארגוני הבריאות (לדוגמא לשיחות בנושאי שירות שונים אחרים וכדומה) הרחבת האינטגרציה עם אפליקציות ויישומים אחרים בשימוש המטופל (PGD – Patient Generated Data)
7. הרחבת הפתרון לעמידה בדרישות רגולטוריות של המשרד או גורמים אחרים.
8. שימושים מתקדמים במידע האדמיניסטרטיבי לשילוב באנליטיקה מתקדמת, מחקר וביג דאטא.
9. שימושים מתקדמים להפקת מידע עבור רשמים, מדדי איכות והעברות מידע נדרשות.
10. אינטגרציה מתקדמת עם תשתיות לאומיות אחרות
11. שילוב רכיבי SSO, חתימה אלקטרונית / דיגיטלית / מאובטחת, כרטיסים חכמים, שירותי הזדהות והצטרפות, ורכיבי PIM / IDM.
12. שילוב אמצעי אבטחת מידע והגנת סייבר נוספים כפי שיידרש על ידי המשרד מעת לעת.
13. אינטגרציה עם מערכות משרדיות וממשלתיות.
14. הרחבת שירותי האירוח בענן ומרכיבי התשתיות השונים למערכות נוספות, צרכים נוספים, סביבות נוספות ותהליכים נוספים.
15. השלמת רכיבים נדרשים לפעולת הפתרון על נגזרותיו והמרכיבים המשלימים.
16. שילוב טכנולוגיות חדשות והתאמות ארכיטקטורה בפתרון הקיים ככל וכפי שיידרשו.
17. שינויים משמעותיים בארכיטקטורת הפתרון (לדוגמא העברת רכיבים מסביבת On Premise לסביבת הענן או להיפך) בהתאם לצרכי המשרד או הנחיות הרגולטורים.
18. הרחבת שירותי היישום והתכנון לניהול ארכיטקטורת הפתרון על כלל מרכיביה והרחבות האפשריות
19. שירותים ומוצרים נוספים החיוניים למשרד בתחומי המכרז.

נספח ד' - אבטחת מידע

1. תיושם אבטחת מידע כמוגדרת בתקן ISO-27799 : שמירה על סודיות, שלמות ואמינות, זמינות ושרידות המידע, במערכות המידע הרפואיות הממוחשבות בבתי החולים, במרפאות הקהילה ובמשרד הבריאות. כל זאת בכפוף לתקנות הגנת הפרטיות ולחוקי אבטחת מידע.
2. עמידה בחוקים, תקנות והנחיות המתפרסמות מעת לעת על ידי מנכ"ל המשרד, רמז"ט ומחלקת אבטחת מידע במשרד הבריאות.
3. יש להגדיר את רמת הסיווג של המערכת / שירות על פי נוהל אבטחת מידע **8.2 סיווג מידע** וליישם פתרון על פי ההנחיות בנוהל זה.
4. יושם דגש על העקרונות הבאים :
 - 4.1. **חוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981**
 - 4.2. **תשתיות טכנולוגיות המידע** כדוגמת מערכות הפעלה בשרתים, בסיסי נתונים, תשתיות תוכנה ויישומיות מרכזיות, רכיבי תקשורת יוגדרו בהתאם לנוהל אבטחת מידע **א-13.1 ניהול אבטחת תשתיות**.
 - 4.3. **פיתוח** - שילוב אבטחת מידע בכל רכש/פיתוח/שדרוג מערכות טכנולוגיות מידע, יתבסס על הדרישות לפיתוח מאובטח המנוסחות בנוהל אבטחת מידע **א-14.2.1 פיתוח מערכות מאובטחות** ונוהל **א-14.2 אבטחה בתהליכי פיתוח, תמיכה ותחזוקת מערכות**.
 - 4.4. ייעשה שימוש במגוון שיטות וכלים טכנולוגיים להבטחת שלמות ואמינות הנתונים המועברים בין רכיבים שונים של מערכת, בין מערכות בתוך הארגון (ממשק פנימי) ומהארגון החוצה (ממשק חיצוני).
 - 4.5. **הזדהות** - חובת הזדהות חד ערכית ע"י משתמש למערכות טכנולוגיות המידע או לחילופין יכולת זיהוי חד ערכית לכל פעילות במערכת המבוצעת ע"י משתמש במערכת.
 - 4.6. **הרשאות** - הענקת זכויות פעילות במערכות טכנולוגיות המידע תבוצע על בסיס ה"צורך לדעת".
 - 4.6.1. תהיה יכולת בקרה ניהולית בארגון, כגון: קביעת הרשאות בהתאם לתפקיד בארגון או בהתאם לתפקיד המבוצע באותה עת.
 - 4.6.2. שינוי/הקפאה/ביטול זכויות פעילות במערכות טכנולוגיות המידע והרשאות גישה יבוצע בהתאמה ובלו"ז רלוונטי לסטטוס העובד או המשתמש בארגון, (דהיינו, בצמוד למעבר תפקיד, יציאה לחופשה ארוכה, ובסיום העסקה).
 - 4.6.3. נדרשת ביקורת תקופתית על פרטי רישום המשתמשים, לכל מערכות המידע, לוודא שלמותם, דיוקם וכי הגישה עדיין נדרשת.
 - 4.7. **בקרת גישה** - מערכות מידע רפואיות שבהן מטופל מידע רפואי אישי נדרשות לתמוך בבקרת גישה מבוססת תפקיד המסוגלות למפות כל משתמש לאחד או יותר תפקידים וכל תפקיד לאחד או יותר פונקציות מערכת.
 - 4.8. **הצפנת תווך** - גישה למידע רפואי של בתי החולים, מרפאות הקהילה ומשרד הבריאות ע"י צד שלישי, המאפשר עיבודו, אחסונו או העברתו, מחייב שילוב דרישות אבטחת מידע בתווך התקשורת, ובתשתיות מערכותיהם.
 - 4.9. **אירועי אבטחת מידע** - במערכות טכנולוגיות המידע ישולבו אמצעים לגילוי, מניעה, תיעוד, התאוששות והגנה מפני קוד זדוני בתחנות הקצה, בשרתים ובשערי הארגון או עפ"י ארכיטקטורה מתאימה עפ"י החלטת הארגון, כמו כן יש להגדיר נוהל טיפול במקרה של כשל אבטחתי במערכות.
 - 4.10. **גיבוי** - יוכנו עותקי גיבוי של מידע ושל תוכנות והם ייבדקו באופן סדיר. לפי מדיניות הגיבוי המוסכמת.
 - 4.11. **טיפול במדיה** - מדיה הכוללת מידע רפואי אישי צריכה להיות מוגנת פיזית או שהמידע שבה יוצפן, נדרש לנטר מצבה

ומיקומה של מדיה הכוללת מידע רפואי אישי לא מוצפן.

4.11.1. מדיה מנויידת הכוללת מידע רפואי תוגן מפני גישה בלתי מורשית, באמצעות הצפנת המידע.

4.12. **העברת מידע אישי** - יעשה בכפוף לדרישות בחוק ובתקנות להגנת הפרטיות ולהנחיות רמו"ט, ובפרט, הצפנת תווך/מידע בעת העברתו בתווך ציבורי.

4.13. בקורות

4.13.1. גישה ליצירת, עדכון או ארכוב מידע תייצר במקביל רשומת בקרה מאובטחת שתזהה יחידנית את המשתמש, את הרשומה את סוג הפעילות שביצע המשתמש ותתעד את הזמן (תאריך, שעה) שבה הפעולה בוצעה ורכיב טכנולוגיית המידע שבו נעשה שימוש.

4.13.2. ניטור רשומות הלוג Audit Trail יבוצע באופן סדיר.

4.14. שיח לא פעיל יופסק לאחר פרק זמן מוגדר של אי פעילות שיותאם למיקום תחנת העבודה ולפעילות המתבצעת באמצעותה.

4.15. מערכות מידע שבהן מבוטח מידע אישי נדרשות לספק מידע המזהה באופן חד משמעי את המבוטח, במטרה לסייע לוודא כי הרשומה האלקטרונית שאוחזרה משוייכת בוודאות למבוטח

4.16. ככל שהדבר רלוונטי, מעגל הגנה ראשון לרכיבי טכנולוגיית המידע יהיה מעגל אבטחה פיזי.

4.17. **תהליך התחברות מרחוק** - יבוצע בהתאם למפורט לנספח ג/1 " תהליך חיבור גישה מרחוק – גורם חיצוני למשרד הבריאות".

5. יש לערב את צוות אבטחת מידע משלב הייזום של הפרויקט ועד להטמעתו. מערכת לא תעלה לאוויר ו/או תבוצע אינטגרציה ללא אישור מפורש של מנהל אבטחת מידע בארגון. במידת הצורך ידרש סקר אבטחת מידע של גורם אחר לאיתור חורי אבטחת מידע ויהיה צורך לטפל בממצאים על פי ההמלצות.

נספח ה' – הצעת מחיר

יש לצרף את הצעת המחיר במעטפה סגורה ונפרדת בתוך מסמכי הגשת המכרז

פרטי המציע: _____

על המציע לפרט את העלויות בהתאם לטבלאות המופיעות בסעיף 5 (עלות) עמודים 49-53 ולצרפן לנספח זה.
יש לשים לב כי אין לפרט עלויות כחלק ממסמכי המכרז או נספחיו.

נספח ו' - טופס ריכוז שאלות הבהרה עבור מגיש הבקשה

פרטי המכרז: _____

יש למלא את שאלות ההבהרה בקובץ אקסל (קובץ מצורף). שאלות הבהרה בכל פורמט אחר לא יתקבלו.

לאחר מילוי הטופס יש לשלוח אותו לכתובת דוא"ל :
it.tenders@moh.gov.il

שם החברה/הספק: _____

שם ותפקיד של איש קשר מטעם הספק: _____

מספר טלפון: _____ מספר פקס: _____

כתובת דוא"ל: _____

שאלות (יש למלא כל שאלה בשורה נפרדת):

#	פרק במכרז	הסעיף/הסעיפים במכרז לגביהם נשאלת השאלה	פרוט השאלה	הערות
1.				
2.				
3.				