

מדינת ישראל

המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי

מכרז פומבי מס' 182315

שירות תזכור מוזמנים למרפאות חוץ

המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי
מכרז פומבי מס' : 182315
שירות תזכור מוזמנים למרפאות חוץ
הודעה

1. המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי (להלן: "המרכז הרפואי ת"א") מזמין בזאת הצעות שירות תזכור מוזמנים למרפאות חוץ.
2. את ההצעות יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידי המציע, יש להכניס למעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז מס' 182315 לתיבת המכרזים הנמצאת ביחידת המכרזים במרכז הרפואי ת"א באגף ד' קומה (-1) עד ליום 04/11/18 בשעה 12:00.
3. **תנאי הסף / המוקדמים להשתתפות במכרז הינם:**
 - א. ערבות בנקאית או המחאה בנקאית או ערבות חברת ביטוח בגובה של 15,000 ש"ח. הערבות תהיה אוטונומית ובלתי מותנית בתוקף ליום 04/02/19, בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
ערבות שלא תהיה בנוסח המצורף למסמכי המכרז תיפסל על הסף ותגרום לפסילת ההצעה. המציע מתחייב, כי הערבות תוארך לבקשת המזמין, אם הליכי המכרז לא יסתיימו תוך 90 יום.
 - ב. על המציע להיות בעל ניסיון מוכח של 3 שנים בלפחות 2 ארגונים גדולים, שבהם מתבצע ממשק עם תוכנת הנמ"ר, במתן שירותי שיחות אינטראקטיביות (יש לציין שמות המקומות בהם נעשה שימוש בשירות ופרטי איש הקשר, בנספח תשקיף משתתף).
 - ג. על המציע להיות מוסמך תקן אבטחת מידע ISO 27001/ISO 27799.
 - ד. קיום אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס התשל"ו 1976 (5)).
 - ה. המציע אינו נמצא בהליכי פירוק או פשיטת רגל.
 - ו. עמידה מלאה בדרישות המכרז ללא יוצא מן הכלל.
4. ההצעות אשר תענינה על התנאים המוקדמים / תנאי הסף, תיבחנה על ידי צוות מטעם המזמין לנושא האיכות ורק הצעות שיזכו לציון מעבר של 80 לפחות במרכיבי האיכות ישוקללו עם המחיר. (הצעה שתזכה לציון הנמוך מ-80 תפסל בגין אי עמידה בכל תנאי המכרז, תנאי סף 13).
5. מציע אשר לא ימלא את כל פרטי ההצעה - נשמרת לועדת המכרזים הרשות שלא לדון בהצעה.
6. אין המרכז הרפואי ת"א מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
7. את מסמכי המכרז ניתן לראות באתר מנהל הרכש הממשלתי, בקישור הבא: <http://www.mr.gov.il> < מכרזים משרדיים < מפרסם: משרד הבריאות - המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, איכילוב.
8. לקבלת פרטים והבהרות ניתן לפנות ליחידת המכרזים בטלפון מס': 03-6974883, פקס: 03-6974666.

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

**בכבוד רב,
הלוי יורם
מנהל יחידת מכרזים**

לוטים :

- נספח א' - תנאי המכרז
- נספח ב' - טופס הגשת הצעה (חלק א') + הצעת מחיר (חלק ב') + תנאים מיוחדים
- נספח ג' - מפרט טכני ודרישות
- נספח ד' - התחייבות המציע
- נספח ה' - תשקיף משותף
- נספח ו' – אבטח מידע
- נספח ז' - הסכם – מצורף בנפרד
- נספח ח' - נוסח כתב ערבות בנקאית
- נספח ט' - הנחיות לגבי הנחות
- נספח י' - הצהרת סודיות ללא פגות תוקף
- נספח יא' - ניטור שרשרת אספקה - שאלון / דו"ח מבדק לספק

מכרז מס' 182315

1. הרינו מבקשים הצעת מחיר שירות תזכור מוזמנים למרפאות חוץ עבור מרת"א ע"ש סוראסקי.
2. את ההצעות יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידי המציע, יש להכניס למעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז מס' 182315 לתיבת המכרזים הנמצאת ביחידת המכרזים במרכז הרפואי ת"א באגף ד' קומה (1-) עד ליום 04/11/18 בשעה 12:00.
3. **תנאי הסף / המוקדמים להשתתפות במכרז הינם :**
 - א. ערבות בנקאית או המחאה בנקאית או ערבות חברת ביטוח בגובה של 15,000 ש"ח. הערבות תהיה אוטונומית ובלתי מותנית בתוקף ליום 04/02/19, בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
 - ערבות שלא תהיה בנוסח המצורף למסמכי המכרז תיפסל על הסף ותגרום לפסילת ההצעה.**
 - המציע מתחייב, כי הערבות תוארך לבקשת המזמין, אם הליכי המכרז לא יסתיימו תוך 90 יום.
 - ב. על המציע להיות בעל ניסיון מוכח של 3 שנים בלפחות 2 ארגונים גדולים, שבהם מתבצע ממשק עם תוכנת הנמ"ר, במתן שירותי שיחות אינטראקטיביות (יש לציין שמות המקומות בהם נעשה שימוש בשירות ופרטי איש הקשר, בנספח תשקיף משתתף).
 - ג. על המציע להיות מוסמך תקן אבטחת מידע ISO 27001/ISO 27799
 - ד. קיום אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס התשל"ו 1976) (5).
 - ה. המציע אינו נמצא בהליכי פירוק או פשיטת רגל.
 - ו. עמידה מלאה בדרישות המכרז ללא יוצא מן הכלל.
4. ההצעות אשר תענינה על התנאים המוקדמים / תנאי הסף, תיבחנה על ידי צוות מטעם המזמין לנושא האיכות ורק הצעות שיזכו לציון מעבר של 80 לפחות במרכיבי האיכות ישוקללו עם המחיר. (הצעה שתזכה לציון הנמוך מ-80 תפסל בגין אי עמידה בכל תנאי המכרז, תנאי סף 13).
5. הצעתכם תהיה בתוקף לפחות 3 חודשים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעה או עד לבחירת ספק זוכה וחתירת הסכם עמו, לפי המאוחר מבניהם.
6. על המציע לצרף את כל מסמכי המכרז חתומים ולצרף את כל האישורים הנדרשים. אי מילוי תנאי ו/או צירוף מסמך כלשהו ו/או עריכת שינוי/תוספת במסמכי המכרז, עלולים לגרום לאי הבאת ההצעה לדיון בוועדת המכרזים.
7. ההצעה תיבחן על ידי גורמים מקצועיים במרת"א ותובא לדיון ענייני בוועדה רק בתנאי שתאושר על ידי גורמים אלו.
- הוועדה תפסול הצעה ו/או פריטים בהצעה אשר המומחים המקצועיים במרת"א לא אשרו את התאמתם לצרכים.
8. אין אנו מתחייבים לקבל את ההצעה שקבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר או כל הצעה שהיא או כל חלק ממנה. ביה"ח יהא רשאי לפצל את ההזמנה בין כמה מציעים, לבטל וכן להרחיב ולצמצם את היקף המכרז בגלל סיבות תקציביות ו/או מנהליות וארגוניות ו/או מחמת נסיבות שאינן

- בשליטתו ו/או סיבות אחרות לפי שיקול דעתו ו/או לעכב ביצוע המכרז ו/או חלקים ממנו. במקרה כזה למציע לא תהיינה כל טענות נגד המזמין.
9. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות להחליט כי הצעה הסוטה בשיעור מהותי מהאומדן הכספי המוקדם שלה, לא תוגש לבדיקה ולדיון בפניה. הועדה תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה, לפסול הצעות אשר חורגות מהאומדן בסביבות $\pm 25\%$.
10. ביה"ח לא יישא בכל אחריות לכל הוצאה ו/או נזק שיגרמו למציע בקשר עם הכנת המכרז ו/או הגשתו, ו/או אי זכייתו, ו/או ביטולו.
11. תקופת ההתקשרות היא לשנתיים. ביה"ח יהא רשאי להאריך את ההתקשרות לתקופות נוספות וכן יהא רשאי להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות בגבולות של $\pm 30\%$.
12. בבחירת ההצעה אנו רשאים לקבל את ההצעה המעניקה את מירב היתרונות למזמין כאמור בתקנה 22 לתקנות חוק חובת המכרזים. כלומר, ועדת המכרזים רשאית לבחור ספק/ספקים שיקבלו את הניקוד הגבוה ביותר לאחר שקלול הניקוד שיקבלו על סמך מרכיבי אמות המידה כדלקמן:

א. איכות - 30%:

- רמת ההצלחה המוכחת של העברת מסרים ללקוחות ב-SMS על בסיס סקר שביעות רצון ללקוחות/ הערכת גורם מקצועי חיצוני – 6%
- רמת איכות ושרות של מערכת ה-ISR ללקוחות, על בסיס סקר שביעות רצון ללקוחות/ הערכת גורם מקצועי חיצוני – 15%
- רמת שירות ותמיכה של הספק ומרכיבי הפתרון שלו, על בסיס חוות דעת של הארגונים המקבלים את שירותיו - 9%

ב. מחיר - 70%:

הצעה שתזכה לציין הנמוך מ- 80 במרכיבי האיכות, תיפסל

סה"כ 100%

הציונים יינתנו בטווח בין 0 ל- 100

13. א. ועדת המכרזים החליטה לשמור לעצמה את הזכות ולנהל משא ומתן עם המתמודדים במכרז שהצעותיהם נמצאו מתאימות וזאת הואיל וההתקשרות הינה מסוג ההתקשרויות המנויות בסעיף 7 א' לתקנות חובת מכרזים.
- ב. המשא ומתן יתקיים בהתאם לאמור בתקנה 7(א) או 7(א)1.
14. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז, או כל הסתייגות לגביהם בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או כל דרך אחרת, לא יובאו בחשבון בעת הדיון על ההצעה, כאילו לא נכתבו. הדבר אף עלול לגרום לפסילתה של ההצעה.
- (הערות או תוספות לא תילקחנה בחשבון על ידי הועדה גם באם לא תיפסל ההצעה)
15. המציע לא יהיה רשאי להמחות כל זכות או חיוב על פי מכרז זה לאחר, ללא קבלת הסכמה בכתב מהמזמין / ביה"ח.
16. מוסכם כי המרכז הרפואי ת"א יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם מציע ההצעה ו/או הזוכה במכרז, בהתקיים אחד מהמקרים שלהלן:

- א. הוגשה בקשה לפרוק או כינוס נכסים נגד החברה.
- ב. הוטלו עיקולים או שעבודים על נכסי החברה, העלולים לפגוע בתפקודה של החברה.
- ג. בוטלו אישורים ממשרדי הממשלה, מכון התקנים, משרד הבריאות או משרד התעשייה והמסחר.
17. כל המסמכים המצורפים למכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה, אולם בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו מתנאים כלליים אלה לבין תנאי מתנאים מיוחדים, כוחו של המיוחד יגבר על כוחו של תנאי כללי.
18. המציע מתחייב לספק את השרות/הטובין בכל עת, **לרבות בשעת חרום**. המציע יהיה חייב להוכיח את היערכותו למילוי דרישה זו אם יתבקש על ידי המזמין.
19. ניתן לשלוח שאלות/הבהרות עד ליום 28/10/18 שעה 12:00 ליחידת המכרזים בדוא"ל: tenders@tlvmc.gov.il, או בפקס: 03-6974666.

טופס הגשת הצעה

תאריך: _____

לכבוד

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

רח' ויצמן 6

תל אביב 64239

א.ג.נ,

הנדון: מכרז פומבי מס' 182315

במרכז הרפואי ע"ש סוראסקי - ביה"ח איכילוב

1. אני הח"מ מגיש בזה את הצעתי בצרוף כל מסמכי המכרז הנלווים כשהם חתומים וזאת לאחר שעיינתי בכל המסמכים ומצהיר כי אני מסכים לכל תנאי המכרז, 3 דפי תנאים כלליים והנספחים ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות המפורטים בהם.
2. הנני מצהיר שקבלתי, במידה ובקשתי, את כל ההסברים בכל הקשור למכרז.
3. אם אזכה במכרז הנ"ל, הנני מתחייב לעמוד לרשותכם ולספק את השירות שבנדון עפ"י כל תנאי המכרז המפורטים בכל הטפסים ומסמכי המכרז, לשביעות רצונכם המלאה וזאת בתמורה שמפורטת בהצעת המחיר או במחיר נמוך מכך כפי שיוסכם בין הצדדים.
4. הנני מתחייב לחתום על 3 דפי תנאים כלליים המצ"ב, ומסכים שכל המסמכים המצורפים למכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ומשלימים זה את זה. בכל מקרה של ניגוד בין תנאי כלשהו בתנאים הכלליים לבין תנאי כלשהו בתנאים המיוחדים, תנאי מיוחד יגבר על תנאי כללי.
5. לשם הבטחת קיום התחייבויותי עפ"י תנאי המכרז, הנני מצ"ב לבקשתכם ערבות בנקאית או המחאה בנקאית או ערבות חברת ביטוח בגובה של 15,000 ש"ח. הערבות תהיה אוטונומית ובלתי מותנית בתוקף ליום ה- 04/02/19 . במידה ואזכה - תוחלף ערבות זו בערבות צמודה במידה אחרת בגובה 5% מההיקף הכספי של מכרז זה כולל מע"מ, וזאת להבטחת קיום התחייבויותי עפ"י מסמכי המכרז, בתוקף עד 60 יום מתום תקופת ההתקשרות (להלן: "ערבות הביצוע").
6. הצעת המחיר חייבת להינתן על גבי טופס הצעת המחיר נספח ב'-חלק ב' בטבלה שהוכנה ע"י המזמין בלבד.

7. ידוע לי שאי מלוי ו/או אי צרוף מסמך כלשהו ו/או עריכת שינוי/תוספת במסמכי המכרז ו/או אי חתימה על מסמך כלשהו כנדרש, עלולים לגרום לפסילת הצעתי - להלן המסמכים כנדרש בתנאי המכרז :

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - נספח ב' - חלק א' - חתום. - נספח ב' - חלק ב' + תנאים מיוחדים - חתום. - נספח ג' - חתום. - נספח ד' - חתום. - נספח ה' - חתום. - נספח ו' - חתום. - נספח ז' - חתום. - נספח יא' - חתום. | <ul style="list-style-type: none"> ☐ טופס הגשת הצעה (הני"ל) ☐ והצעת מחיר ☐ מפרט טכני ודרישות ☐ התחייבות המציע ☐ תשקיף משתתף ☐ הסכם- יצורף בהמשך ☐ הצהרת סודיות ללא פגות תוקף ☐ ניטור שרשרת אספקה - שאלון / דו"ח מבדק לספק ☐ ערבות בנקאית כנדרש בנוסח המצ"ב בנספח ח'. ☐ אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס התשל"ו 1976) (5). ☐ ותק המציע - להוכחת תנאי סף 3 ב' בתשקיף משתתף. ☐ אישור רו"ח או עו"ד שהחברה אינה נמצאת בהליכי פירוק ופשיטת רגל. |
|---|---|

חתימת וחותמת המציע

שם החברה

תאריך: _____

הצעת מחיר לשירות לתזכור מוזמנים למרפאות חוץ

מכרז פומבי מס' 182315

המזיע חייב למלא ע"ג חלק ב' ולפי כל תנאי המכרז סה"כ מחיר לגבי המרכיבים המוצעים על ידו.

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

מציע שלא ימלא טופס זה, ייחשב כמי שלא ענה על המכרז.

- הצעות נוספות ניתן להוסיף בנספח נפרד, אולם הן לא תילקחנה בהשוואת המחירים.
- יש להגיש הצעת מחיר מיצרן אשר אושר ע"י הגורמים המקצועיים במרת"א.
- ש.ר.א.ל תהיה רשאית להגיש הצעה אחת בלבד.

מס'	מרכיב	מחיר (לא כולל מע"מ)	מטבע	סה"כ (לא כולל מע"מ)
1	עלות המערכת, הטמעה וליווי (כולל התאמה)			
2	דמי שירות ורישיון חודשיים			
3	עלות שיחה קולית אינטראקטיבית כולל עלויות תקשורת			
4	עלות העברת שיחה למוקד כולל עלויות תקשורת			
5	עלות הודעת SMS (לפי פעימות של 70 תווים) כולל עלויות תקשורת			
6	עלות עיצוב והקמת דף נחיתה לשירות			

דגשים והבהרות:

סעיף 2 - בנרמול לתקופת ההתקשרות 24 חודשים.

סעיף 3 - הנרמול יבוצע עפ"י 16,000 שיחות ליום.

סעיף 4 - הנרמול יבוצע עפ"י 5,000 העברות לחודש.

סעיף 5 - הנרמול יבוצע עפ"י 13,000 שיגורים לחודש.

שם החברה (הסוכן): _____ שם היצרן (הספק): _____

הכתובת: _____ הכתובת: _____

טלפון ופקס: _____ טלפון ופקס: _____

איש קשר: _____ דואר אלקטרוני: _____

תנאים מיוחדים:

1. תנאי האספקה: ממלאי הספק: מחיר במטבע זר/בשקלים ללא מע"מ.
2. **לידיעת המשתתפים במכרז:**
ביום פתיחת המעטפות מומר מטבע החוץ לש"ח עפ"י ערכי המטבעות הקיימים במועד הגשת המכרז. מרגע זה לצורך קבלת ההחלטה ההשוואה היא על בסיס המחירים בשקלים כפי שנקבעו ביום ההמרה.
3. **הצמדה**
 - 3.1 במידה וההצעה נקובה בשקלים-
 - א. המחירים בהסכם זה יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אך ורק אם ההתקשרות אמורה להימשך מעבר לתקופה של 18 חודשים.
 - ב. ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות כפי שנקבע במכרז. מדד הבסיס, יהיה המדד הידוע בתום החודש ה-18 להתקשרות.
 - ג. ההצמדה תתבצע אחת לחצי שנה (בהתקשרויות לרכישת טובין) / אחת לשנה (בהתקשרויות לרכישת שירותים).
 - ד. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
 - ה. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
 - ו. על אף האמור לעיל, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד הרלוונטי ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה ביחס למדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות כפי שנקבע במכרז, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע ביום השינוי.
 - 3.2 במידה וההצעה נקובה במטבע זר - תתורגם לשקלים עפ"י שער החליפין היציג (שיפורסם על ידי בנק ישראל) הידוע במועד הפקת החשבוני/ות.
מוסכם בזאת כי פרט לאמור לעיל, שום תנודות ו/או הפרשי הצמדה בשכר עבודה ו/או במחירי חומרים ו/או במיסים ו/או באגרות ו/או בהיטלים על ביצוע העבודות ו/או על החומרים ו/או הציוד אשר הקבלן חייב לספק על פי ההסכם לא ישנו ו/או ישפיעו על מחיר לוח המחירים.
4. מקום האספקה: מרכז רפואי תל-אביב (בי"ח איכילוב). הובלה ופריקה על חשבון הספק.
5. תנאי תשלום: שוטף + 30 מיום אישור החשבונית ע"י הגורם המוסמך במרת"א.
לא תתקבל חשבונית ולא ישולם תשלום לכל גורם שאיננו הגורם שהשתתף במכרז והזוכה בו.
6. מועד האספקה: בתיאום מול הגורמים המוסמכים במרת"א.
 - א. עבור כל יום פיגור במועד האספקה ישלם המציע למזמין דמי פיגור מוסכמים בגובה של 0.25% מערך ההזמנה ליום, אלא אם כן שוכנעה ועדת המכרזים שהפיגור נבע מסיבות שאינן תלויות במציע.
 - ב. בפיגור שאינו סביר המזמין רשאי לבטל את ההזמנה ולרכוש המוצרים מספק חלופי.

7. הספק מתחייב לספק את השרות/הטובין בכל עת, **לרבות בשעת חרום**.

הספק יהיה חייב להוכיח את היערכותו למילוי דרישה זו אם יתבקש ע"י המזמין.

8. על המציע לציין המחירים הנמוכים ביותר שביכולתו להציע לפריט ולסה"כ, אין להתנות מתן הנחה בהיקף רכישה מסוים.

9. אם להצעה מצורפים קטלוגים ומסמכים רלוונטיים אחרים לגבי טיב הציוד, נא לצרף המסמכים המצורפים.

10. לא סופקו המוצרים/שירותים ו/או סופקו מוצרים/שירותים שאינם בהתאם לדרישות המפרט ועקב כך ההזמנה בוטלה ע"י המזמין, תחולנה על המציע כל ההוצאות שנבעו מהצורך בהזמנה מספק חלופי.

11. למזמין זכות קיזוז דמי הפיגורים מהתשלומים המגיעים למציע.

שם הספק ותפקידו: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

מפרט טכני ודרישות למכרז פומבי מס' 182315

שירות תזכור מוזמנים למרפאות חוץ

מבוא:

מטרת המערכת טיפול בנושא אי התייצבות לתורים, אי תשלום חובות לארגון וקיום תקשורת עם הלקוחות בצורה קלה ונוחה.

המערכת תאפשר גם לבצע ביטול והזזת תורים, הפצת הודעות מוגדרות לאוכלוסיות בדרכים שונות.

דרישות בסיסיות מהמערכת:

1. המערכת תאפשר תזכור הלקוחות במגוון ערוצים בהתאם לבחירת המרכז:
 - א. שיחה קולית אינטראקטיבית.
 - ב. שליחת הודעת טקסט, וקבלת חיווי בהודעת טקסט חוזרת.
 - ג. שליחת קישור לדף נחיתה בסמס ואיסוף חיווי מהלקוחות.
2. במסגרת המערכת יבוצעו הפעולות הבאות:
 - א. וידוא תורים עתידי - יבוצע מספר ימים לפני התור המתוכנן. מספר הימים עשוי להשתנות ממרפאה למרפאה, ומטיפול לטיפול.
 - ב. הודעה ללקוחות אודות תורים שנקבעו חד צדדית על ידי המרכז הרפואי.
 - ג. הודעה על ביטול תורים.
 - ד. הודעה על דחיית תור תוך ציון מועד התור החדש ווידוא התאמת המועד החדש ללקוח.
 - ה. הפצת הודעה קולית ללקוחות לפי רשימת תבניות בצורה של הודעה קולית או סמס לפי בחירת המשתמש.
 - ו. הפצת הודעות קוליות לרשימות מזדמנות ממקורות מידע שונים לטובת קמפיינים נקודתיים.
 - ז. הפצת הודעות סמס לרשימות מזדמנות ממקורות מידע שונים לטובת קמפיינים נקודתיים.
 - ח. שיחה המודיעה ללקוח על חוב קיים למרכז הרפואי תוך מתן אפשרות לקישור לנציג גביה לטובת תשלום החוב במקום.
 - ט. המערכת תאפשר שיחה חוזרת (IVR), תזהה את המטופל על ידי המספר המזהה, ותעביר את המסר/תזכור שנשלח.
 - י. הקמת דף נחיתה אינטרנטי – מותאם למובייל, אשר יפרט את פרטי התור/טיפול ויאפשר למשתמש לאשר/לבטל/לדחות את התור.
 - יא. המערכת תופעל בתצורת שירות בענן, ללא צורך בהתקנת קווי טלפון או מרכזיה מקומית בארגון.
 - יב. מערך הוצאת השיחות יופעל על גבי קווי PRI ולא על גבי VOICE OVER IP (SIP) – זאת לצורך הבטחת איכות ואבטחה מרבית
3. תוכנה לניהול מערך התזכור:

הספק יעמיד לרשות המרכז הרפואי מערכת תוכנה שתאפשר ביצוע הפעולות הבאות:

 - א. גישה בזמן אמת לנתוני התזכור בהתאם לסוגי התזכור השונים.
 - ב. הגישה לנתוני התזכור תתבצע באמצעות מסך המאפשר להציג את רשימות התזכור לפי חתכים של:
 - (1) טווח תאריכי תזכור
 - (2) טווח תאריכי התור נשוא התזכור
 - (3) מרפאות או יחידות
 - (4) חתך לפי שמות או תעודות זהות
 - (5) סוג התזכור (תזכור, ביטול, דחייה, הודעה כללית, תור עתידי, הודעת גביה)
 - (6) תוצאת התזכור (הסטטוס שהתקבל בשיחה האינטראקטיבית עם הלקוח)
 - (7) אופן ההפצה.

- ג. הגישה לנתוני התזכור תיעשה בצורה ממודרת באופן שעבור כל משתמש יוגדרו המרפאות הרלוונטיות והמשתמש יוכל לצפות רק בנתונים אלו.
- ד. יתבצע מעקב אחרי צפיית משתמשי המערכת בנתוני החיווי לטובת ביצוע פעולות משלימות נדרשות.
- ה. המשתמשים יוכלו לעדכן על גבי המערכת את דרך הטיפול ברשומות השונות שלהן נדרש המשך טיפול.
- ו. הפקת דוחות מפורטים וסטטיסטיים אודות פעולות התזכור שבוצעו על ידי המערכת. המערכת תאפשר הפקת 15 דוחות לפחות ובכללן:
- 1) דו"ח תזכור מפורט בטווח תאריכים בחתך סוג תזכור ומרפאות.
 - 2) דו"ח תזכור חודשי ברמת מרפאות תוך הצגת יעילות התזכור.
 - 3) דו"ח סטטוסים של תזכור ברמת מרפאות.
 - 4) דו"ח עדכון טיפול ברשומות על ידי המשתמשים.
 - 5) דו"ח הצגת מועדי כניסה וזמני כניסה של משתמשים לפי יחידות.
- ז. מסך ייעודי להפצה פרטנית של הודעות שונות לפי תבניות ללקוחות שונים.
- ח. מסך ייעודי להפצה מרוכזת של הודעות קוליות והודעות סמס ללקוחות שונים תוך קליטת רשימת הלקוחות מקבצים בפורמטים שונים וביצוע פעולות על גבי הרשומות שהתקבלו מהקבצים לטובת הפצת הודעות ומעקב אחר החיוויים שהתקבלו מהלקוחות.

ט. תורת תזכור

- 1) תורת התזכור תנהל במלואה במסגרת התוכנה.
- 2) המערכת תאפשר למרכז הרפואי לנהל את מערך ההודעות השונות עבור כל שירות ומרפאה.
- 3) ברמת השירות יוחזקו הנתונים הבאים:
 - א. נתוני ההודעה הרפואית שתושמע ללקוח
 - ב. נתוני ההודעה המנהלתית שתושמע ללקוח
 - ג. נתוני המסרון שישלח ללקוח במידה ולא ענה לשיחה
 - ד. הטקסט שיופיע בדף הנחיתה בהקשר לשירות בהיבט הרפואי ובהיבט המנהלתי
- 4) ברמת המרפאה
 - א. ירשם ההסבר אודות נתוני הגעה למרפאה במסגרת ההודעה הקולית.
 - ב. יירשם ההסבר אודות הגעה למרפאה במסגרת דף הנחיתה.
 - ג. מספר הטלפון אליו ינותב המשתמש במידה ובמהלך השיחה יידרש קישור שלו למענה אנושי.

פירוט השירות

1. שליחת רשומות לתזכור וקליטת תוצאות התזכור כולל ביול רשומות
 - א. במהלך יום העבודה בזמנים שייקבעו על ידי המרכז הרפואי יופקו קבצים המכילים את רשומות התזכור השונות.
 - ב. הקבצים יופקו מתוכנת הנמר ומתוכנות נוספות שונות של המרכז הרפואי.
 - ג. ברמת הרשומה יצויין באמצעות שדה ייעודי הדרך בה הרשומה תתזכר (שיחה אינטראקטיבית, שליחת דף נחיתה, שליחת סמס)
 - ד. ברמת הרשומה יצויין מועד ביצוע התיזכור.
 - ה. אחת לרבע שעה יתקבל קובץ מקביל המכיל תוצאות התיזכור וייקלט במסגרת התוכנה ובמסגרת הנמר.
 - ו. במהלך שעות התיזכור במידה והמרכז יהיה מעוניין לבטל רשומות תזכור ספציפיות שכבר פעילות במערכת התיזכור- ישלח המרכז הרפואי קבצים המכילים רשומות לביטול התיזכורות.
 - ז. שליחת הקבצים תיעשה באמצעות מנגנון כספות.
2. בהתאם לשעת התיזכור ולאופן התיזכור המצויין במסגרת הרשומה מערכת התיזכור תבצע תיזכור כמפורט:
 - א. **שיחה אינטראקטיבית**
במקרה וסוג השירות המופיע ברשומה הינו שיחה אינטראקטיבית:

- 1) המערכת תחייג למספר הטלפון הראשון של הלקוח .
- 2) המערכת תפנה אל הלקוח בשמו הפרטי (ללא שימוש ב TEXT TO SPEECH) אלא בהקלטות של לפחות 90% מהשמות הפרטיים.
- 3) המערכת תקריא ללקוח את פרטי התור
- 4) המערכת תשאל את הלקוח האם הוא מתכנן להגיע
 - א. במידה ועונה כן:
 - המערכת תקריא ללקוח הוראות רפואיות הקשורות לתורו.
 - המערכת תקריא ללקוח הוראות מנהלתיות הקשורות לתורו.
 - המערכת תאפשר ללקוח להאזין להוראות הגעה אל המרפאה.
 - ב. במידה והלקוח עונה לא:
 - המערכת תעביר את השיחה למוקד זימון התורים או המרפאה בהתאם למוגדר בתורת התזכור.
- 5) במידה והלקוח לא עונה לשיחה – המערכת תתקשר אל מספר הטלפון השני המופיע ברשומה ותבצע התהליך האמור.
- 6) במידה ובשני המספרים לא היה מענה- המערכת תמתין פרק זמן שיוגדר ותחזור עוד פעם על סבב הניסיונות.
- 7) במידה ובתום סבב הניסיונות לא היה מענה- המערכת תשלח הודעת סמס ללקוח עם פרטי התור.
- 8) במידה ומדובר בתזכור חוב – המערכת תקריא ללקוח את פרטי חובו ותשאל אותו האם הוא מעוניין לדבר עם נציג להסדרת החוב- במידה וכן יועבר המתקשר לנציגת הגביה.
- 9) השיחה תבצע ממספר טלפון מזוהה. במידה והלקוח לא ענה לשיחה- הוא יוכל לחזור למספר המזוהה ולשמוע ההודעה הרלוונטית אליו. במידה ומספר הטלפון ממנו הלקוח חוזר לא יזוהה במערכת- הלקוח יתבקש לציין את מספר הטלפון המזוהה אותו במרכז הרפואי ובהתאם תושמע ללקוח ההודעה המתאימה לו.

ב. שליחת קישור לדף נחיתה בסמס

- במקרה וסוג השירות המופיע ברשומה הינו דף נחיתה:
- 1) המערכת תשלח סמס ללקוח עם קישור ייעודי ללקוח המכיל גישה לדף נחיתה.
 - 2) דפי הנחיתה יעוצבו בהתבסס על מיתוג המרכז הרפואי . דפי הנחיתה יאפשרו גישה לאתר המרכז הרפואי.
 - 3) בכניסה לדף הנחיתה יוצגו ללקוח פרטי התור, וכן הוראות רפואיות ומנהלתיות לתור והוראות ודרכי הגעה למרפאה.
 - 4) הלקוח יתבקש לאשר כי הוא זוכר כי עליו להגיע לתור.
 - 5) במידה ועבר זמן מסוים (פרמטרי) והלקוח לא הגיב – המערכת תשלח ללקוח תזכורת להיכנס ולהגיב בדף הנחיתה.
 - 6) במידה ועבר זמן נוסף שיוגדר במערכת (פרמטרי) והלקוח עדיין לא הגיב – תופעל ללקוח שיחה אינטראקטיבית כאמור שמטרתה איסוף תגובת הלקוח.

3. מערכת הפצת הודעות

- א. תתאפשר הפצה פרטנית של הודעות סמס והודעות קוליות ללקוחות
- ב. המשתמש יקליד נתוני טלפון ושם של הלקוח ויבחר מתוך תבנית את ההודעה המבוקשת להשמעה (קולית או הודעת סמס)
- ג. המערכת תפיץ ההודעה ללקוח בהתאם. במידה ומדובר בהודעה אינטראקטיבית- המערכת תקבל בחזרה סטטוס מענה של הלקוח המאשר כי הוא קיבל את ההודעה.
- ד. בצורה דומה תתאפשר הפצה מרוכזת של הודעות באותו אופן תוך קליטת קבצים בפורמטים שונים המכילים רשומות להפצה וביצוע הפצה בהתאם לאוכלוסייה שנטענה מהקובץ.

ה. לצורך ההפצה המרוכזת יוקם בתוכנה מסך ייעודי כאמור.

4. ערוץ התקשורת

- א. המערכת הקולית תתמוך בהפצה בזמנית של 500 שיחות.
- ב. המערכת תתמוך בהפצת 5,000 רשומות ביום לפחות הטווח של שעתיים.
- ג. המערכת תהיה ניתנת להרחבה על פי דרישה של 30 יום מראש.

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____ תאריך: _____

התחייבות המציע - מכרז פומבי מס' 182315

א. הריני מתחייב בזאת:

1. לספק את השירות בהתאם לדרישות המכרז ולמפרט הטכני ללא יוצא מן הכלל.
2. ליכולת לוגיסטית מלאה לשירות המערכת.

ב. ידוע לי כי:

1. אי עמידה בדרישות המכרז, במפרט הטכני או חוסר בקבלת אישור הגורמים המקצועיים במרת"א להשתתפותנו במכרז, יביא לפסילת הצעתי ו/או אי זכייתי במכרז.

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____ תאריך: _____

תשקיף משתתף

על המשתתף במכרז למלא התשקיף בהתאם לפרטים שלהלן :

1. שם החברה/הגוף המציע/ה

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

3. כתובת המציע: _____

4. שמות הבעלים: _____ ת.ז.: _____

טלפון במשרד: _____ פקס: _____

טלפון של מנהל החברה (בבית): _____

דואר אלקטרוני: _____

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

5.1 פירוט הכוח המנהלי

5.2 פירוט הכוח הביצועי (נא לפרט בהתאם למקצועות)

5.3 פירוט הכוח הפיקוחי

5.4 פירוט הציווד

6. על המציע להיות בעל ניסיון מוכח של 3 שנים בלפחות 2 ארגונים גדולים, שבהם מתבצע ממשק עם תוכנת הנמ"ר, במתן שירותי שיחות אינטראקטיביות (יש לצרף המלצות ולציין שמות בתי החולים בהם נעשה שימוש במערכת ופרטי איש הקשר - הוכחת תנאי סף 3 ב'): :

מועד סיום	תחילת מתן שירותים/ פריטים	טלפון + דוא"ל	איש קשר	שם ביה"ח מקבל השירותים/פריטים

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

שם המציע: _____ חתימה וחותמת המציע: _____ תאריך: _____

אני הח"מ עו"ד _____ מאשר שנותן הצהרה בתשקיף משתתף זה חתם בפני לאחר שהוזהר על ידי כי עליו להצהיר את האמת, שאם לא כן הוא יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק.

שם העו"ד: _____ חתימה וחותמת: _____ תאריך: _____

אפיון סוגיית אבטחת מידע – מערכת תזכור תורים

של

המרכז הרפואי תל-אביב

תוכן עניינים

.....	הנחיות אבטחת מידע למערכת תזכור תורים	1.
2.....	כללי	1.1
2.....	אבטחת מידע	1.2
2.....	אבטחת ממשקים	1.3
3.....	אבטחת ארכיטקטורה במערכת תזכור תורים	1.4
3.....	בדיקות אבטחה	1.5

1. הנחיות אבטחת מידע למערכת תזכור תורים

1.1 כללי

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

1.2 אבטחת מידע

1.2.1 המידע שיועבר ממערכת נמ"ר למערכת זימון התורים הוא: שם פרטי, טלפון, שם מרפאה, מספר הזמנה, ומועד התור (תאריך ושעה). ייתכנו מצבים שבהם לחולה יחיד יהיה מוגדר יותר מתור אחד.

- a. לא יועבר שם המשפחה של מטופל.
- b. לא יועבר מספר תעודת הזהויות של מטופל.
- c. מספר הזמנה ישמש בתור משתנה חד-חד ערכי במערכת.
- d. הודעות על חובות עבר, יועבר מידע על ביקורים קודמים במרפאות: יועבר שם המרפאה, תאריך הביקור, וייתרת החוב לתשלום.

1.2.2 בי"ח מרת"א ישתמש במספר ההזמנה על מנת לקשר בין המידע החוזר ממערכת זימון התורים לבין המידע על המטופלים כפי שנמצא במערכת נמ"ר.

1.2.3 המידע האישי של המטופלים יוצפן באמצעות מנגנון הצפנה סימטרי מסוג AES עם מפתח באורך 256 ביט.

1.2.4 תגובות ממטופלים אל המערכת לא יישמרו כטקסט גלוי בשרתי המערכת ובבסיס הנתונים של המערכת. כל תגובה המכילה טקסט חופשי תוצפן באמצעות מנגנון הצפנה סימטרי מסוג AES עם מפתח באורך 256 ביט.

1.2.5 המידע בבסיס הנתונים לא יוצפן באמצעות מנגנוני Transparent Encryption.

1.2.6 מפתח ההצפנה יישמר באופן מאובטח, ולא על גבי בסיס הנתונים עצמו. יש לאחסן את המפתח בשרת נפרד. מומלץ להשתמש ברכיב HSM לאחסון מפתח ההצפנה.

1.2.7 ערבול מידע או קידוד מידע לא ייחשבו כאמצעי הצפנה מתאימים ומאובטחים עבור מערכת תזכור תורים.

1.2.8 יוגדרו מועדים למחיקת מידע ישן מהמערכת בצד הספק. מועדים אלו יהיו קונפיגורביליים וניתנים לשינוי. מועדים אלו ייקבעו על ידי בי"ח מרת"א. לדוגמא: מידע על תורים ישנים במערכת יימחק 10 יום לאחר חלוף מועד התור.

1.3 אבטחת ממשקים

1.3.1 ערוצי התעבורה מול הספק יהיו מאובטחים. ערוצים אלו יהיו מבוססים על הכספת של משרד הבריאות מסוג Cyber Ark.

1.3.2 בתוך הכספת יוגדר תא ייעודי עבור התעבורה היוצאת מבי"ח מרת"א אל הספק.

1.3.3 בתוך הכספת יוגדר תא ייעודי עבור התעבורה הנכנסת מהספק אל בי"ח מרת"א.

1.3.4 בממשק בין מרת"א לבין הספק יישומו אמצעים להבטחת Integrity של הקבצים.

- a. ניתן לממש אמצעים אלו באמצעות מימוש חתימה דיגיטלית על הקבצים המועברים בכספת
- b. השוואת Checksum Hash
- c. המערכת תבצע בקרות קלט מלאות בכל שדות הקלט במערכת.

רק לאחר אימות (a/b/c) ייחשבו הקבצים כתקינים ויעובדו על ידי הספק ו/או על ידי מרת"א.

1.3.5 ביי"ח מרת"א יחליט באילו מרפאות ישלחו תזכורים למטופלים. אך ורק מידע של מרפאות אלו יועבר למערכת תזכור התורים.

1.4 **אבטחת ארכיטקטורה במערכת תזכור תורים**

1.4.1 ה Hosting של המערכת לא יבוצע תחת שירותי Cloud.

1.4.2 המידע במערכת לא יאוחסן תחת שירותי Cloud.

1.4.3 ה IVR יהיה מוקשח באופן מדוקדק.

1.4.4 ה SMSC ושאר הרכיבים לטיפול בהודעות SMS יוקשחו באופן מדוקדק.

1.5 **בדיקות אבטחה**

1.5.1 המערכת תעבור בדיקת אבטחת מידע מלאה במתודולוגיית White Box בטרם העברתה לסביבת הייצור, על ידי גוף בלתי תלוי. במסגרת בדיקה זו ייבדקו כל רכיבי המערכת, לרבות רכיבי ה Back End של המערכת וממשקי המערכת.

1.5.2 הספק יתקן את כל ממצאי האבטחה שיתגלו בבדיקה, ברמה בינונית, גבוהה וקריטית, בטרם העברת המערכת לסביבת הייצור.

הסכם למתן שירותי הפצת
הודעות תזכור מוזמנים
ושירותים נלווים עבור מרכז
רפואי תל אביב ע"ש
סוראסקי

(מצורף בנפרד)

הנדון: הקפדה בנושא ערבות בנקאית

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

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

יש להקפיד על הסכום במילים ובספרות, סוג המטבע ותוקף הערבות כנדרש בסעיף הערבות במכרז.

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

אנא הקפידו !!!

ועדת המכרזים.

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' טלפון: _____

מס' פקס: _____

לכבוד

המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי

כתב ערבות למכרז

הנדון: ערבות מס' _____

לבקשת _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____

(במילים: _____)

מתאריך: _____

(מתאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז _____

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

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

שם הבנק/חב' הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף _____

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

תאריך _____ שם מלא _____ חתימה וחותמת _____

הנחיות לגבי הנחות

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

א. הנחות/בונוסים הניתנות בהצעות המחיר:

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



אגף מחשב

הצהרת סודיות ללא פגות תוקף

אני הח"מ _____ מ.ז. _____

עובד _____

מצהיר ומתחייב בזה כלפי משרד הבריאות – מרכז רפואי תל-אביב:

1. לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, לגלות או להביא לידיעת כל אדם, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, בין בתקופת העסקתי ובין לאחר מכן, כל ידיעה שתגיע אלי בקשר עם או עקב קבלת מידע של/הנוגע/הקשור מרכז רפואי ת"א (להלן מרת"א), או שנובעים עקב או בתוקף עבודתי תוך כדי תקופת ביצוע העבודה, לפני או לאחר מכן, ולרבות כל נושא הקשור למחקר, תהליכים, תחשיבים, נתונים, שרטוטים, מסמכים וכל מידע שנודע לי עליו והקשור לקבלת מידע זה.
2. מובהר בזה כי הגדרת מידע שבכתב התחייבות זה תכלול כל ידע ו/או מידע ו/או חומר מקצועי ו/או טכנולוגי ו/או מסחרי של מרת"א ו/או של אחרים מטעמה, כל עוד לא הפכו להיות נחלת הכלל, וכל מידע הנוגע למרת"א, אשר נמסר לחברה, ו/או לעובדים ו/או הגיע ו/או יגיע לידיהם או לידיעתם, עקב ביצוע השירות, בעל-פה, ברשימות, בדיסקטים, בתיקים, בתוכנות מחשב, בתרשימים, בחוברות, במסמכים ו/ובכל מדיה ואופן שהוא, לרבות כל תוצר, רעיון תכנית או מסמך. מובהר כי המידע יהיה וישאר בכל עת קניינה המלא של מרכז רפואי ת"א.
3. מידע של/הנוגע למרת"א, על כל צורותיו, המועבר למשרדי החברה ו/או לעובדים לא יצא מתחום החברה אלא חזרה למשרדי מרת"א. במידה וקיים צורך להוציא מידע שכזה מחוץ לתחומים אלו, יעשה הדבר אך ורק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב ממנהל אבטחת מידע. בבקשה לקבלת ההיתר יובא הנימוק לצורך ע"י גורם ניהולי בחברה. בתום השימוש בחומר שנתקבל ממרת"א תוודא החברה גריסתו או החזרתו למרת"א, בהתאם להנחיות מרת"א.
4. החברה והעובדים יוודאו כי מידע של מרת"א אשר יש להוציאו מתחום המשרדים, בהתאם לתת-סעיף ג' לעיל, יועבר בהקדם האפשרי לתחום משרדי החברה או למשרדי מרת"א, על-מנת לאפשר אחסון ובקרה כנדרש. כמו כן, החברה והעובדים מתחייבים שלא להשאיר חומר של מרת"א ברכב חונה ו/או לאפשר הוצאת חומר לביתם של עובדים, אלא לאחר יידוע וקבלת אישור ממנהל אבטחת המידע במרת"א מראש ובכתב.



אגף מחשב

5. מסמכים הכוללים מידע, המיועדים לתליה על לוחות המודעות בשטח החברה יקבלו את אישור הנהלת החברה בהיבטי אבטחת מידע בטרם תלייתם וכל זאת בכפוף לאישור בכתב מהנהלת מרת"א.
6. מידע אשר אין בו עוד צורך ייגרס במכונת גריסה הממוקמת בשטח העבודה, הגורסת לרוחב פס שאינו עולה על 9 מ"מ. עד לגריסתו של המידע תוודא הנהלת החברה נעילתו כמוגדר. אין להשליך מסמכים הכוללים מידע של מרת"א לפחי האשפה ואין למוסרם למנקים.
7. לא יועבר מידע או כל חלק ממנו, בכל צורה או אופן, בין במישרין ובין בעקיפין, על-ידי החברה ו/או ע"י העובדים אל צד שלישי כלשהו, לרבות גורמים ו/או מועסקים של החברה אשר אינם משולבים בשירות זה, לרבות מידע המגיע בפקס, מסמכים, קלטות, מחשבים ניידים, מדיה מגנטית או אופטית.
8. החברה והעובדים מתחייבים בזאת שלא לקחת ממרת"א ו/או לעיין ו/או לצלם ו/או לשכפל מדיה מגנטית או מסמכים הנמצאים על שולחנות עובדי מרת"א, בעמדות העבודה או בכל שטח אחר שברשות מרת"א, זאת למעט מידע כמתואר שינתן לעובדים במסגרת ולצורך מתן השירות מגורמי מרת"א בתוקף עבודתם.
9. באם החברה מחזיקה ברשותה מאגר מידע של "מרת"א" ובאם מידע זה כולל היבטים של "צנעת הפרט" כפי שמוגדרים בחוק וכן היבטים עסקיים ואסטרטגיים של "מרכז רפואי ת"א" - יחולו על מאגר זה כל דרישות האבטחה כפי שהן מיושמות במאגרי המידע של "מרת"א".
10. ידוע לי כי אני מחויב לשמור על סודיות כלפי מרכז רפואי ת"א, וכי אי מילוי התחייבותי לסוגיות כאמור, עלולה לגרום לי לנזקים, כמו גם למרת"א.
11. ידועה לי חובת שמירת הסודיות מכוח חוק הגנת הפרטיות - התשמ"א 1981- והתקנות שמכוחו.
12. כן ידוע לי, כי אי מילוי התחייבותי על פי האמור לעיל, מהווה עבירה אף לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977.
13. התחייבותי זו ניתנת בהביני את תוכנה והסכמתי לכתוב בה.
14. ההתחייבותי שבכתב התחייבות זה מוחלטות ובלתי חוזרות ותחייבנה את החברה ואת העובדים הקשורים בעבודת מרת"א, במהלך תקופת השירות ולאחר סיומו, לרבות לאחר סיום העסקת העובד ע"י החברה, ללא הגבלת זמן כלשהי.



אגף מחשב

מובהר כי כל ההתחייבויות שבכתב זה יחולו והינן מחייבות את החברה ואת עובדי החברה, ביחד ולחוד, לרבות מקום בו נרשם מפורשות "החברה", אלא מקום בו עולה מסדר הדברים כי ההתחייבות הינה של החברה בלבד.

15. מעבר לאחריות האישית והפלילית הכרוכה בהפרת סודיות אני מתחייב לשפות את מרת"א בגין כל נזק מכל מן וסוג שהוא שיגרם למרת"א כתוצאה משמוש לא תקין במידע או הפרת ההתחייבותי.

שם החברה: _____

שם נציג מורשה מטעם הנהלת החברה: _____

מספר זהות: _____

חתימה: _____

חותמת: _____

תאריך: _____

נספח יא'

ניטור שרשרת אספקה – שאלון / דו"ח מבדק לספק

#	שאלה	כן	לא	לא רלוונטי	הערות
1	האם הספק עומד בתקני אבטחת מידע ISO27001 או ISO27799. יש לצרף אישורים עדכניים.				
2	חומרה - האם אתה מפיץ מורשה ועבור אלו יצרנים ? אם כן, יש לצרף תעודות הרשאה מתאימות.				
3	כללי - האם קיים נוהל מתועד לזיהוי וטיפול החומרה הלא תקינה או בתקלת תוכנה ? אם כן, יש לצרף עותק של הנוהל.				
4	נא צרף טופס עם ה- SLA שהוגדר לטיפול בתקלות				
5	עבור פריטי חומרה - האם הפריט נשמר באריזה ועם הסימון של היצרן המקורי ? במקרים של פתיחת אריזה מקורית - האם קיים תהליך מתועד לאריזה וסימון מחדש ? האם קיימת מדבקה על הפריט עם טלפון היצרן ותאריך סיום אחריות ?				
6	כמות התומכים הקיימים לחומרה\ תוכנה המדוברת יש לצרף הסמכות הטכנאים / התומכים.				
7	האם קיים מוקד תמיכה עם רישום תקלות ממוחשב? מהן שעות פעילות המוקד?				

תאריך

שם וחותמת הספק