

## דף משלים למכרז פומבי להפעלת אתר הטבות לעובדי המרכז הרפואי שיבא תל השומר

מכרז מספר 11999192

### מבוא מנהלי

1. המרכז הרפואי מבקש לקבל הצעות להקמה, תחזוקה ותפעול אתר הטבות לעובדי המרכז הרפואי ע"ש ח.שיבא, תל השומר (להלן: "המרכז הרפואי" או "שיבא")
2. אתר זה ישמש כמועדון עובדים וכפלטפורמה לשיווק הטבות ופעילויות שונות שהמרכז הרפואי מעוניין להעביר לעובדיו.
3. המכרז מופנה אל כל גוף בעל ניסיון רלוונטי (כמפורט בסעיף 8 להלן), שביכולתו לספק את הפתרון הנדרש.
4. שאלות הבהרה ניתן להפנות בכתב לכתובת דוא"ל - [dari.levy@sheba.health.gov.il](mailto:dari.levy@sheba.health.gov.il) עד תאריך **13.05.2019**
5. את ההצעה, בצרוף כל המסמכים הנדרשים, יש להכניס לתיבת המכרזים **מו"1**, הנמצאת במחלקה לבנא"מ, ביתן 65 במרכז הרפואי, **לא יאוחר מיום 27.05.2019 שעה 11:00**.
6. המרכז הרפואי יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבקש הבהרות/הסברים מהמציעים, חלקם או כולם.
7. על מגיש ההצעה לצרף להצעתו את המסמכים הבאים: (סעיפים א'-ב' דרישת סף)
  - א) האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ו תשלומי חובת מס) התשל"ו – 1967.
  - ב) ערבות בנקאית בסכום של 50,000 ₪ לפקודת המרכז הרפואי הערבות תהיה בתוקף עד לתאריך 27.09.2019.
8. תנאים מוקדמים להגשת הצעות למכרז
  - א. על המציע להיות תאגיד הרשום כדין ברשם החברות במדינת ישראל.
  - ב. המציע פועל בתחום ניהול אתרי רווחה לעובדים עבור אוכלוסיית זכאים מוגדרת וידועה לצורך מתן הטבות ברכישת מוצרים ושירותים
  - ג. במועד הגשת ההצעה, המציע מנהל מספר אתרי רווחה לעובדים בהיקף של 5,000 חברים לפחות בכל אתר ובסה"כ מעל 50,000 חברי מועדון רשומים ופעילים בכלל האתרים. יש לפרט בנוגע לפרטי המועדונים, אנשי קשר וטלפונים לטובת יצירת קשר וקבלת מידע. המרכז הרפואי רשאי להתקשר לאנשי הקשר לטובת שאלות הבהרה.
  - ד. המציע הפעיל, בארבעת השנים האחרונות, שלושה או יותר אתרי רווחה לעובדים שהיו פעילים במשך שנתיים רצופות לפחות עבור יותר מארגון מסבסד אחד



- ה. המציע הוא הבעלים החוקי של הפתרון המוצע לניהול המועדון ולא חלה עליו שום הגבלה בהקשר זה
- ו. למציע מחזור מכירות שנתי הנובע ממכירות בתחום אתרי רווחה, הכולל את מלוא התשלומים שנעשו ע"י הצרכנים בגין רכישות במסגרת אותם אתרים, בהיקף של לפחות 10,000,000 ₪.
- ז. במועד הגשת ההצעה, המציע מנהל מעל שלושה הסכמים חתומים ופעילים עם בתי עסק לטובת מתן שירותים ומוצרים לטובת הפעילויות שיוגדרו בהמשך.
- ח. למציע יכולת סליקה מובנת בפתרון המוצע אשר עובדת מול שב"א ומול חברות כרטיסי האשראי
- ט. הפתרון המוצע עבר בדיקות חדירה בשנתיים האחרונות וכל הממצאים שנמצאו תוקנו – יש לצרף אישור חתום לנושא.
- י. על המציע להתייחס לכל הסעיפים במכרז זה שרשום עליהם "על המציע לפרט בהרחבה..."
9. מבנה המענה יהיה מקביל למבנה מסמך הבקשה לקבלת ההצעות. ניתן להוסיף תקציר לפני ההצעה המפורטת. אפשר ורצוי להוסיף נספחים - קטלוגים מפורטים; יש להוסיף בגוף ההצעה הפניות מדויקות אל הסעיפים הרלוונטיים בנספחים. המענה חייב להכיל מספרי עמודים.
- ההצעה תוגש ב-2 עותקים פיזיים וב-2 עותקים נוספים על-גבי תקליטור.**
10. המציע חייב להתייחס לכל הדרישות המוגדרות ולקבל אחריות לכל מרכיבי הפתרון. המציע יכול להציע גם תוספות או הצעות לפתרונות מתקדמים יותר מן הנדרש ולתמחר גם אותם.
11. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד
12. ההצעה תיכתב בשפה העברית. נספחים יכולים להיות בעברית או באנגלית.
13. המרכז הרפואי שומר לעצמו את הזכות:
- א. להפנות שאלות הבהרה למציעים או לחלק מהם
- ב. להזמין את המציעים או חלק מהם להציג את הצעותיהם
- ג. לדרוש מהמציעים או מחלק מהם להוכיח יכולות וביצועים המתוארים בהצעה
- ד. לבצע שינויים, עדכונים והתאמות במסמכי המכרז במהלך תהליך המכרז
14. המזמין שומר לעצמו את הזכות לנהל מו"מ עם המתמודדים במכרז בהתאם לתקנה 7(א) ו/או לקיים הליך תחרותי נוסף בהתאם לתקנה 17' לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 (היה והפער הכספי בין ההצעות המובילות יהיה קטן מ 10%, או תהיה חריגה מהאומדן שנקבע) וכן שומר המזמין לעצמו את הזכות לפצל את העבודה בין מספר ספקים.
15. המרכז הרפואי אינו מתחייב לבחור בהצעה הזולה ביותר או בכל הצעה שהיא. כמו כן רשאי המרכז הרפואי לבטל את המכרז מסיבות תקציביות/מנהליות/ ארגוניות.



16. המשתתף במכרז לא יהיה זכאי לכל תשלום בגין הוצאות מכל מין וסוג שהוא שיגרמו לו בגין השתתפותו במכרז בין אם המכרז יבוטל ובין אם לא יזכה בו.

### 17. משך ההתקשרות

- א. המציע יתחייב ל-5 שנות התקשרות
- ב. בסיום כל שנה, המרכז הרפואי יוכל להאריך את ההתקשרות וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי
- ג. כל תנאי ההסכם שחלו בתחילת תקופת ההסכם יחולו גם בשנים הבאות למעט אם הסכימו הצדדים אחרת ובכתב

18. ההסכם אשר יחתם בין המרכז הרפואי לבין הזוכה במכרז יכלול, בין השאר, את כל ההצהרות, ההתחייבויות והתנאים המפורטים בתנאי המכרז ובהצעת הספק הסופית. כמו-כן, המרכז הרפואי שומר לעצמו את הזכות לשלב בהסכם סעיף נאמנות שיגן על המרכז הרפואי במקרה שבו הזכין לא יצליח להעמיד את הפרויקט על רגליו, המזמין שומר לעצמו את הזכות להוציא הזמנת עבודה על בסיס האמור במכרז זה, ללא צורך בחתימת הסכם.

19. המרכז הרפואי אינו מתחייב לסיים את תהליך המכרז תוך תקופה מסוימת.

### 20. נוהל העברת שאלות ובירורים:

- א. המציע המבקש לקבל הבהרה או מענה לשאלה בקשר למכרז, יהיה רשאי לפנות באמצעות שליחת מייל לדואר אלקטרוני dari.levy@sheba.health.gov.il
- ב. בכותרת המייל יש לרשום "שאלות הבהרה למכרז 11999192 – הקמת אתר הטבות לעובדי המרכז הרפואי שיבא תל השומר"
- ג. חובת המציע לוודא שהשאלות ששאל התקבלו במרכז הרפואי ע"י הגורם המוסמך
- ד. פורמט הגשת שאלות הבהרה יהיה כדלקמן:

מס' סידורי	סעיף/הפנייה למיקום מדויק	שאלה/הבהרה

- ה. על הפניות להגיע לא יאוחר מתאריך 13.05.2019 לאחר מועד זה, המרכז הרפואי לא יהיה מחויב לענות על השאלות וכל זאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- ו. לא יתקיים כנס ספקים

### 21. שינויים והסתייגויות:

- 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 בדון, לפעול באחת או יותר מהדרכים הבאות:
- א. לפסול או לדחות את הצעתו של המציע;
  - ב. לראות את הצעת המציע כאילו לא נעשו בה שינויים כלל.

22. למזמין שמורה הזכות לפנות במהלך בדיקת ההצעות אל המציעים (כולם או חלקם) כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, ו/או לבקר במתקני המציע ו/או באתרים בהם סיפק השירות ולזמן לראיון נוסף מי מהמציעים, שימצא לנכון על פי שיקול דעתו הבלעדי.



23. אופן בדיקת ההצעות:

- א. בדיקת עמידה בתנאי הסף של כל אחת מההצעות.  
הצעה שלא עמדה בתנאי הסף לא תימשך הבדיקה שלה והיא תיפסל
- ב. בדיקת איכות המענה והתוצר המוצע
  - i. בדיקת ממשק משתמש, נוחות תפעול והתאמה לפלטפורמות שונות
  - ii. בדיקת נראות האתר, חדשנות, פונקציונאליות
  - iii. מענה על סעיף אבטחת מידע
  - iv. שאר המענה
- ג. התרשמות כללית מהמציע, אופן הגשת ההצעה, ניסיון המציע, לוח"ז ואופן היישום של הפתרון.
- ד. המענה על ההצעה הכספית (כולל התייחסות לגובה הנחות הניתנות ע"י המציע)
- ה. קביעת ציון כולל על בסיס הניקוד שניתן לסעיפים הקודמים וקביעת ההצעה הזוכה (ההצעה בעלת הניקוד הגבוהה ביותר)
- ו. להצעות שיגיעו למקום הראשון עם ניקוד זהה יבוצע הליך של Best & Final ביניהם

24. בבדיקת ההצעות, יוענקו ציונים בחלוקה הבאה:

- א. ההצעה המקצועית (איכות המענה והתוצר המוצע) 20%
- ב. התרשמות כללית (מענה, מציע ואופן היישום) 5%
- ג. מענה על סעיף אבטחת מידע 5%
- ד. מחיר כלל הפרויקט (כולל התייחסות לגובה הנחות) 70%  
ציון המחיר יחושב לפי החלוקה הבאה:  
עלות הקמה ושירות ל-5 שנים : 35%  
הנחות לעובדים [u1] : 25%  
אחוז עמלה מהמחזור (פרק ג סעיף ד) : 10%

## בקשה לקבלת הצעות (RFP) מכרז 11999192

### פרק א' – הגדרת הפתרון הנדרש

#### 1. תיאור כללי

- a. המרכז הרפואי שיבא תל השומר פועל לקדם הפעלת אתר למתן הטבות כלליות, ייחודיות וייעודיות לציבור העובדים במגוון רחב של תחומים כגון: תרבות ופנאי, קניות, צרכנות, ספורט, נופש ועוד
- b. אתר זה ישמש כמועדון עובדים וכפלטפורמה לשיווק הטבות ופעילויות שונות שהמרכז הרפואי מעוניין להעביר לעובדיו
- c. מועדון העובדים יציע למשתמשים מגוון מוצרים ופעילויות בכפוף להחלטת מנהל הפרויקט מטעם המרכז הרפואי
- d. באחריות המציע לאפשר מגוון רחב של הטבות ומוצרי צריכה כגון פעילויות תרבות, נופש ופנאי, מינויים, חופשות, אירועי ספורט ומגוון מוצרי צריכה.
- e.

#### 2. תיאור השירותים הנדרשים

- a. המציע יפעיל ויתחזק אתר רווחה, לאוכלוסיית עובדי המרכז הרפואי, על מנת לקדם מתן הנחות והטבות, לכלל אוכלוסיית העובדים, וזאת ביחס למחיר השוק של המוצרים והשירותים השונים
- b. באחריות המציע לטפל בכל נושא גיוס הטבות חדשות ולהציע אותם לקבל היעד של המועדון. כל זאת בנוסף להטבות שסיגרו מול המרכז הרפואי ולבקשתו **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע לסעיף זה
- c. המרכז הרפואי רשאי לבקש להוסיף לאתר כל הטבה שהשיג בצורה עצמאית מכל ספק שהוא על פי שיקול דעתו הבלעדי. המציע יוסיף את ההטבה לאתר שלו ויתפעל אותה כמו כל שאר ההטבות. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע ליכולת שתתאפשר לביצוע פעילות זו ומה היא רמת הגמישות שתינתן למרכז הרפואי
- d. הפתרון המוצע יאפשר לחברי המועדון גישה ישירה, מהירה, נוחה וקלה לכל השירותים/ההטבות המוצעים להם. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע לסעיף זה
- e. הפתרון יכלול בתוכו את כל הפעילויות הנלוות לרכישת הטבה כגון גבייה, הפצת שוברים, כל נושאי ההתחשבות מול הצדדים בתהליך, תמיכה ועוד
- f. המערכת אמורה לעבוד בזמינות של 99.9% מהזמן. כל השבתה אמורה להיות מתואמת מול המרכז הרפואי ובאישורו.
- g. הפתרון של המציע אמור לתת מענה לכל אחד מהסעיפים הבאים:
  - i. התאמת העיצוב של האתר המוצע בהתאם לדרישת המרכז הרפואי
  - ii. אפליקציה ו/או אתר מותאם שיאפשר כניסה באמצעות המכשיר הסלולרי של העובד



- iii. השגת ההטבות ומתן תנאים מיטביים לחברי המועדון. הנ"ל באמצעות קשר ישיר בין ספקי התוכן למציע. הטבות חדשות יתווספו רק לאחר קבלת אישור ממנהל הפרויקט מטעם המרכז הרפואי
- iv. מוקד מענה טלפוני לחברי המועדון
- v. דוחות וסטטיסטיקות בנוגע לשימוש שוטף ודוחות מנהלים לריכוז הפעילות באתר
- h. אופן הבקשה למימוש הטבה יכול להתבצע בכל אחת מהדרכים הבאות:
- i. הזמנה מראש ואפשרות לתשלום באתר המוצע
- ii. הזמנה מראש ואפשרות לתשלום באפליקציה
- iii. קופות תשלום/קיוסקים בפריסה ארצית – יתרון (חובה 3 עמדות בשיבא כשהמיקום לפי החלטת המרכז הרפואי)
- iv. מענה קולי במוקד הזמנות טלפוני
- v. בקשה בכתב בדואר אלקטרוני
- vi. כרטוס דיגיטאלי
- i. סוגי ההטבות יהיו:
- i. הנחות מזדמנות – מבצעים/קופונים/הטבות ועוד
- ii. הנחות/הטבות קבועות – מחיר לחברי המועדון הנמוך ממחיר הפריט/מוצר/שירות הניתן למי שאיננו חבר במועדון
- iii. מתנות ו/או שוברים שהמרכז הרפואי מבקש להעביר לעובדיו לפי חוקיות שתיקבע (מתנת יום הולדת, מתנה לעובד חדש ועוד)
- על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע ליכול זו ומה רמת הגמישות המתאפשרת בפתרון המוצע
- iv. אירועים פנימיים לעובדים שעורך המרכז הרפואי
- j. הפתרון יאפשר למרכז הרפואי גמישות בקביעת מיקום שירות/מוצר באתר
- k. הפתרון יאפשר דיזור (כדוגמת מיילים, מסרונים ועוד) לכתובות של חברי המועדון הרשומים. תזמון הדיזור יקבע בהתאם לדרישה מהמרכז הרפואי. תוכני הדיזור כפופים לאישור מראש של מנהל הפרויקט במרכז הרפואי
- l. הפתרון יאפשר ניהול מלאי של ההטבות המוצעות לחברי המועדון ותאפשר חיזוי בנוגע לאחזי הניצול בדיווחים השוטפים או בהסתכלות נקודתית
- m. במקרים הרלוונטיים, התרעות במקרה של ירידת מלאי של מוצר/ים גם למציע וגם למרכז הרפואי
- n. הפתרון המוצע יאפשר למרכז הרפואי להעלות תכנים פרסומיים ושיווקיים בצורה עצמאית וללא תלות במציע. יש לפרט בנוגע לסעיף זה לגבי היכולות.
- o. המציע יתאר את הכלים שהוא נותן למרכז הרפואי לטובת תפעול עצמאי של האתר וללא תלות במציע
- p. זמני תגובה – זמן התגובה למעבר בין מסכים באתר ובאפליקציה לא יהיה מעל למספר שניות בודדות
- q. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע לכל אחד מהסעיפים בפרק זה. מה מוצע בפתרון, מה היכולות, עד כמה הפתרון גמיש וכיצד הבקשה ממומשת בפתרון המוצע.



3. סבסוד שירותים והטבות

- a. מנהל הפרויקט מטעם המרכז הרפואי יקבע את אופן סבסוד הפעילויות לחברי המועדון על כל מרכיביו.
- b. הסבסוד יכול להיות כללי או נגזרת של מאפיין כזה או אחר ברשות החבר. **על המציע לפרט בהרחבה** כיצד מתנהל צורת הסבסוד מבחינת החוקיות שהמרכז הרפואי יכול לקבוע (לדוגמא עובד עם מעל 2 ילדים יקבל סבסוד X ועם פחות יקבל סבסוד Y)
- c. הסבסוד יכול להיות מוקצה להטבה או פעילות ספציפית (אחת או יותר)
- d. מעצם היותו תלוי תקציב, גובה הסבסוד יקבע מעת לעת בהתאם להחלטת מנהל הפרויקט מטעם המרכז הרפואי
- e. זכותו הבלעדית של המרכז הרפואי לשנות את היקפי הסבסוד ולהחליט מי יהיה זכאי לקבלם ומתי
- f. הפתרון אמור לתמוך באפשרות מכירה של אותו מוצר באופן מסובסד וגם לא מסובסד
- g. הפתרון אמור לתמוך באפשרות מכירה של אותו מוצר במחיר שונה
- h. הפתרון יאפשר הפקת דוחות, בזמן אמת, לפי כל אפשרויות הסבסוד שהמערכת תאפשר (מימוש תקציב-חשוב, ספק, תקופה, לעובד, אירוע ועוד)
- i. המציע לא יגבה מהעובד דמי טיפול בהזמנה
- j. **על המציע לפרט בהרחבה בנוגע לכל אחד מהסעיפים בפרק זה. מה מוצע בפתרון, מה היכולות, עד כמה הפתרון גמיש וכיצד הבקשה ממומשת בפתרון המוצע.**

4. אחוזי הנחה של ההטבות המוצעות

- a. ההנחות המצוינות ברשימה המצורפת יהיו ההנחות המינימאליות, ממחיר השוק, שהמציע יציע לחברי המועדון
- b. המציע מתחייב שהוא לא יפלה את חברי המועדון של המרכז הרפואי ויציע להם את ההנחה המקסימאלית שקיימת לו, לגבי כל הטבה, מול חברי מועדון אחרים
- c. המציע ימלא בטבלה את אחוזי ההנחה המינימאליים לכל סעיף ויוסיף במידה וקיימים סעיפים נוספים.
- d. אחוז ההנחה לכל סעיף לא יהיה קטן מ-12%

קטגוריה	הנחת מינימום	הערה
הצגות וכרטיסים		הצגות ומופעי ילדים + מבוגרים + מנויים
כרטיסי קולנוע		אמצע שבוע + סופ"ש + עם/ללא אוכל
מופעים ואירועי ספורט		
מסעדות		
בתי קפה		



		מינוי לעיתונים/מגזינים
		מוזיאונים
		אטרקציות
		ספא
		באולינג
		קורסים מכל הסוגים
		רשתות מזון
		רשתות ביגוד
		חדרי כושר
	תוספת של המציע במידה וקיים	.....
	תוספת של המציע במידה וקיים	.....
	תוספת של המציע במידה וקיים	.....

e. על המציע לפרט בהרחבה בנוגע לכל אחד מהסעיפים בפרק זה ולתאר את סוג, גובה ואופן קבלת ההטבות

5. קהל היעד של המועדון

- a. המועדון מיועד לכלל עובדי המרכז הרפואי וכל גורם אחר לפי החלטת המרכז הרפואי
- b. כמות העובדים יכולה לנוע בין 8,000 ל-15,000 כאשר הפתרון המוצע אמור לתמוך גם במספרים גבוהים/נמוכים יותר ולא יידרש כל שינוי בכל רכיבי המענה
- c. **המרכז הרפואי איננו מתחייב לכמות כל שהיא של עובדים שיצטרפו למועדון**
- d. זכותו הבלעדית של המרכז הרפואי להחליט מי קהל היעד המורשה להירשם ולקחת חלק במועדון החברים
- e. השימוש של העובדים באתר יהיה ללא עלות מצד העובד וידרוש ביצוע רישום ראשוני והסכמה לתנאי ההצטרפות
- f. האתר יאפשר לחלק את אוכלוסיית העובדים לקטגוריות קבועות מראש על מנת לאפשר פילוח עתידי (לדוגמא רופאים, מתמחים, עובדי מנהל ומשק ועוד). המידע ינוהל ברשות החבר ויתקבל בממשק הקמת העובד או ימולא ע"י העובד עצמו בהתאם למה שיקבע ע"י המרכז הרפואי.

6. ממשק טעינת עובדים

- a. המציע יקבל מידע על עובדי המרכז הרפואי הזכאים להירשם ולהיות חברים באתר הרווחה המוצע
- b. הצעת המחיר של המציע תכלול בתוכה את **אפיון ויישום** הממשקים הנדרשים בין המערכות (בצד של המציע)
- c. העברת המידע בין הצדדים, ככל שתידרש יבוצע ע"י כספת ייעודית אותה יעמיד המציע על **חשבונו** כחלק מעלות הפתרון. במידה והמציע מבקש ליישם פתרון אחר אז יש להרחיב לגביו(כולל עלויות במידה ונידרש) אולם ההחלטה הסופית בנוגע לצורת העברת הנתונים תהיה אך ורק של המרכז הרפואי.
- d. המידע על העובדים יועבר לאתר המציע בממשק יומי או בכל תזמון אחר לפי החלטתו הבלעדית של המרכז הרפואי וכפי שיקבע באפיון המפורט לפני תחילת העבודה



- e. הממשק יעדכן בנוגע לעובדים חדשים שיש להוסיף למאגר, בנוגע לעובדים שעזבו ויש להסיר מהמאגר ובנוגע לעובדים שהתעדכנו להם נתונים הרלוונטיים לאתר
- f. יש לאפשר הוספה/הסרה בצורה ידנית ע"י מורשה מטעם המרכז הרפואי
- g. חלק מהמידע הרלוונטי לרשומת העובד יגיע בממשק ממערכת כ"א של המרכז הרפואי. שאר המידע יוזן ישירות ע"י העובד בכניסה הראשונית שלו לאתר. חלק מהשדות יוגדרו כחובה להזנה ע"י החבר בעת ביצוע הרישום הראשוני
- h. כניסה ראשונית של החבר תבוצע באמצעות הקשת תעודת זהות.
- i. במידה והמערכת מזהה שהת.ז. קיימת ומאושרת לכניסה וזו הכניסה הראשונית אזי יבוצעו מספר תהליכים כמו העברה למסך אישור הצטרפות והמשך הקלדת פרטים מזהים של החבר
- j. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע לכל אחד מהסעיפים בפרק זה ולציין מה היכולות של הפתרון המוצע ועד כמה הוא גמיש לשינויים

#### 7. צורת ההזדהות למערכת

- a. הכניסה לאתר/אפליקציה וכל רכיב אחר בפתרון תהיה כרוכה בהכנסה של שם משתמש וסיסמא של החבר
- b. הפתרון יאפשר, בצורה קלה ונוחה, אפשרות לאפס סיסמא
- c. הפתרון יאפשר, בצורה קלה ונוחה, עדכון פרטים אישיים של העובד. מה ניתן לעדכן ומה חסום ייקבע לפי החלטת המרכז הרפואי.
- d. בכניסה ראשונית יחויב החבר בקריאת תקנון ואישורו. התקנון יוכן ע"י המרכז הרפואי ויהיה ניתן לשינוי בעת הצורך וללא עלות.
- e. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע לכל אחד מהסעיפים בפרק זה ולציין מה היכולות של הפתרון המוצע ועד כמה הוא גמיש לשינויים

#### 8. מוקד שירות לקוחות

- a. נכון למועד הגשת ההצעה המציע מפעיל לפחות מוקד שירות אחד עבור מועדון קיים
- b. המוקד ייתן מענה לכל נושא התקלות שיועלו על ידי חברי המועדון כגון תקלות באתר או בכל רכיב טכנולוגי אחר, עזרה בעדכון פרטים או ביצוע רכישות, בעיה בהוצאת כרטיסים או שוברים, ביטולים ועוד.
- c. זמן המתנה למענה טלפוני במוקד השירות לא יהיה מעבר לשתי דקות ב-75 אחוז מהפניות.
- d. זמן המתנה לפניות באמצעים אחרים לא יהיה מעבר ליום עבודה אחד.
- e. המציע יצרף נתונים וסטטיסטיקות בנוגע למענה במוקד השירות שלו.
- f. המוקד יהיה פעיל וייתן שירותים לעמיתים:
  - i. בימים א' – ה' בשעות 09:00-18:00.
  - ii. ביום ו' וערבי חג בשעות 09:00-13:00.
- g. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע למוקד השירות אותו הוא מפעיל

#### 9. אמנת שירות (SLA)

- a. טיפול בתקלה משביתה יחל לא יאוחר משעה ממועד הודעה על התקלה



- b. טיפול בתקלה שאיננה משביתה ו/או פוגעת בתפקוד השוטף של הפתרון המוצע יותחל לא יאוחר מ-24 שעות ממועד הדיווח
- c. השבתה יזומה תהיה אך ורק בתאום ובאישור המרכז הרפואי ולפחות 24 שעות מראש
- d. כל המשמעויות הנגזרות מטיפול בתקלות, גרסאות חדשות, שינויים ושיפורים המתבקשים לטובת עבודה שוטפת עם האתר יהיו באחריות המציע וללא עלות מצד המרכז הרפואי
- e. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע לאופן הפעילות והכלים/בקורות אותם הוא מפעיל על מנת לעמוד באמנת השירות

#### 10. טכנולוגיה ותשתיות

- a. האתר המוצע בפתרון יהיה רספונסיבי ומתאים לעבודה ממחשב שולחני וגם מול מכשירי טלפונים וטאבלטים (הן של אנדרואיד והן של IOS)
- b. האתר יעמוד בכל דרישות הדין בנוגע לנגישות אתרי אינטרנט, לרבות בהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות תשע"ג – 2013).
- c. הפתרון יכלול אפליקציה שניתן להוריד מחנות היישומים של כל אחת מהפלטפורמות
- d. באחריות המציע לגבות את כל המידע באתר ובמידה ונדרש, להיות מסוגל לשחזרו תוך פרק זמן של מקסימום 48 שעות עד לחזרה לעבודה תקינה
- e. המציע ירחיב בנוגע ליכולת השליטה של המרכז הרפואי בשם ה-Domain של האתר כך שיהיה מזוהה עם המרכז הרפואי שיבא
- f. ניתן יהיה להגיע לאתר ישירות מפורטל העובדים של המרכז הרפואי
- g. המציע יאפשר קישוריות מתוך יישומון העובדים של המרכז הרפואי (נמצא בתהליך הקמה). יש לאפשר מצב בו בוצע לוגאין לאפליקציה של המרכז הרפואי ורוצים לעבור לאפליקציית ההטבות ללא הזדהות נוספת.
- h. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע לסעיפים בפרק זה

#### 11. חדשנות

- a. במידה וקיים, המציע יפרט במסגרת הצעתו, תוכנית חדשנות הכוללת אמצעים חדשניים וטכנולוגיים בין היתר לצורך תקשורת מול חברי המועדון ובנוסף, לצורת מתן ההנחות וההטבות ומימושם
- b. המרכז הרפואי יהיה זכאי לממש כל אחד מאותם אפשרויות לפי שיקול דעתו
- c. במידה ונידרש תמחור נפרד לאותם אפשרויות אז יש להתייחס אליו בהצעה הכספית. במידה ולא צורפה התייחסות כספית לסעיף אזי שההצעה הינה חלק מהפתרון המוצע.

#### 12. הפקת דוחות וסטטיסטיקות

- a. המרכז הרפואי מבקש לקבל בשוטף, כפי שיוגדר מראש בין הצדדים, מידע רלוונטי המצטבר במועדון. יש לאפשר קבלת מידע הן בדוחות לצפייה והן באופן דיגיטאלי כך שתתאפשר טעינה של הנתונים למערכות המרכז הרפואי וזאת על מנת לקבל תמונה כוללת של כל הפעילויות של החברים במסגרת המועדון



- b. המערכת תאפשר למשתמש לקבל מידע מסכם ומרכז לגבי כל פעילות המתבצעת במערכת הן באופן עצמאי ע"י מי שיוגדרו לכך מטעם המרכז הרפואי והן כפי שנרשם בסעיף הקודם ובצורה שתוסכם בין הצדדים
- c. אפשרות יצירת דוחות ניהוליים, תפעוליים וסטטיסטיים
- d. דוחות שגויים ו/או פעולות חריגות שמבוצעות במערכת
- e. אפשרות הוצאת מידע לכלי תחקור חיצוניים
- f. אפשרות להדפסת הדוחות או ייצוא לאקסל
- g. המציע יציין כמה זמן הוא שומר את המידע וכמה זמן המידע יהיה זמין לאחזור
- h. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע למימוש הסעיפים בפרק זה

### 13. הרחבת פעילות למועדונים שונים

- a. על המציע להתייחס לפתרון שכולל גם ניהול של מספר מועדונים במקביל
- b. כל מועדון אמור להיות מנוהל עם הטבות משל עצמו וגורמי ניהול שונים
- c. הכניסה יכולה להיות ע"י שם משתמש וסיסמא שיהיו מנוהלים כפי שצוין בחלקים רלוונטיים קודמים במסמך זה אולם יש להתייחס גם למצב שבו מבקשים להיכנס לאתר אחרי הזדהות קודמת מאתר אחר שגם הוא מנוהל ע"י המרכז הרפואי
- d. במקרה כזה שבו מבקשים להיכנס מפלטפורמה אחרת המנוהלת ע"י המרכז הרפואי, הנחת היסוד היא שהחבר כבר הזדהה באותה פלטפורמה ולכן הבקשה היא להכניס אותו לאתר כאילו כבר הזדהה באתר/אפליקציה של המציע והמערכת תדע להמשיך ולהתנהל באופן שקוף כאילו החבר ביצע לוגאין באתר/אפליקציה של המציע. **חובה להתייחס לסעיף זה בפתרון**
- e. צריכה להיות הפרדה ברורה ומלאה בין המשתמשים, ההטבות ומנהלי המערכת בין המועדונים השונים אולם כולם יהיו תחת שיבא.
- f. בפתרון לא מדובר על מספר רב של מועדונים אלא על בודדים (בשלב זה ידוע על 2 בלבד)
- g. המציע יציין במידה וקיימת משמעות כספית נוספת לאפשרות זו
- h. כל עוד לא יצוין אחרת, מובן לצדדים שהפתרון של המציע עונה על הדרישה הרשומה בפרק זה.
- i. **על המציע לפרט בהרחבה** בנוגע לאפשרויות שהוא מספק לטובת ביצוע הפעילות המתוארת בפרק זה, מה התמיכה הקיימת במערכת וכיצד מבוצעת ההפרדה בניהול בין המועדונים.

## פרק ב' – ארגון ומימוש מכרז מס' 11999192

### 1. פרטי המציע

- a. המציע יבהיר מיהו הגוף הארגוני המגיש את המענה; המציע יציג נתוני קשר (אנשי קשר, כתובות, טלפונים וכל מידע שסייע ביצירת קשר).
- b. המציע יסביר את הקשר שבין פעילותו ותחומי התמחותו ובין הפרויקט הנדון

### 2. ניסיון

- a. על המציע להיות ספק פעיל ב-5 שנים האחרונות בתחום המתואר במכרז זה, כולל הטמעה, שירות ותמיכה
- b. המציע ביצע לפחות 5 פרויקטים דומים למתואר במכרז זה במשך 5 השנים האחרונות
- c. המציע יגיש רשימה של פרויקטים (כולל אנשי קשר וממליצים) ויתאר פרויקט אחד הדומה, להערכתו, לפרויקט המתוכנן בשיבא כולל איש קשר בכל מקום – שם בציון טלפון ליצירת קשר
- d. המציע יציג ניסיון חיובי מוכח (מכתבים מהגופים להם נתן שירות) ורלוונטי (ע"פ הגדרות מכרז זה)

### 3. התארגנות ולו"ז

- a. המציע יציג תכנית עבודה לתחילת עבודה מלאה עם המערכת
- b. המציע יציג את הצוות שיעבוד מטעמו ומול המרכז הרפואי.

### 4. מבחן קבלה

המזמין שומר לעצמו את הזכות לזמן את המציעים להצגת הפתרון בתהליך המכרז (לפני הכרזה על זוכה) הצגה זו תשמש כחלק ממבחן הקבלה. מועד להצגה ייקבע בהתראה של שבוע. א' עמידה במבחן קבלה, כמותה כא' עמידה בקריטריונים

### 5. הטמעה

- a. המציע יפרט את ההדרכה שתסופק לצוות שיבא, האחראי על האתר, עוד לפני תחילת העבודה
- b. המציע יפרט את החומר הכתוב שסופק למשתמשים האחראיים על המערכת לטובת תפעול שוטף.

## פרק ג' – הצעת מחיר למכרז 11999192

### 1. הצעת המחיר תכלול את הרכיבים הבאים:

- עלות חד פעמית בשקלים לפני מע"מ להקמת והפעלת המערכת ע"פ כל דרישות המכרז: \_\_\_\_\_ ₪
- מחיר חודשי קבוע בשקלים לפני מע"מ עבור תפעול ותחזוקת המערכת: \_\_\_\_\_ ₪.
- אופציונאלי - אחוז עמלה מהמחזור % \_\_\_\_\_ שהמציע יעביר למרכז הרפואי עבור תשלומי העמיתים עבור הזמנותיהם. **תשלום זה לא יועמס על העמיתים.**

### דגשים והבהרות בנוגע לתמורה המבוקשת

- יש למלא בטבלת המחירים את הערכים במקומות המתאימים (סעיף a, סעיף b וסעיף c הם חובה למילוי)
- המחירים יהיו נקובים בשקלים ללא מע"מ. המחיר בשקלים יישאר קבוע וללא שינוי לכל אורך כל תקופת ההתקשרות.
- הצעת המחיר חייבת להיות מלאה לפי דרישות ה-RFP. המחירים יכללו הכול (למעט מס ערך מוסף), כל עוד לא כתב המציע אחרת מפורשות. המציע לא יוכל לדרוש תוספות כלשהן למחיר הפרויקט, אם לא הוגדר מראש, שאינן חלק ממחיר הפרויקט.
- הסכום אותו מבקש המציע לקבל מהמרכז הרפואי כולל את **כל התמורה הנדרשת** לטובת יישום הפתרון על כל מרכיביו וכולל גם עד 20 שעות פיתוח שינויים והתאמות של אתר האינטרנט לצורכי המרכז הרפואי, אם וככל שיתבקשו כאלה על ידי המרכז הרפואי.
- אם פונקציונאליות מסוימת בפתרון המוצע אינה כלולה במחיר, המציע יכתוב זאת במפורש, ויצין את המחיר הנוסף כ"אופציה" בנפרד.
- המציע יפרט עלות שעות עבודה, לאחר סיום הפרויקט, לכל אחד מבעלי התפקידים שהוא מציע לפרויקט
- במידה וקיימת משמעות, חובה על המציע לציין משמעות כספיות ליישום הבקשה מפרק "הרחבת פעילות למועדונים שונים"
- המציע יחתום בעמוד שבו הוא ממלא את ההצעה הכספית

כתובת החברה

שם החברה

תאריך

חתימה

## פרק ד' – אבטחת מידע מכרז מס' 11999192

1. המציע יחתום על טפסי סודיות כפי שיידרש ע"י המרכז הרפואי
2. המציע יפרט האם הוא הוסמך לתקן אבטחת מידע 27001
3. אין המציע רשאי לפנות באופן ישיר, עקיף או על ידי כל גורם צד ג' אחר אל עובדי המרכז הרפואי ללא הסכמה ואישור מראש ובכתב ממנהל הפרויקט מטעם המרכז הרפואי.
4. המציע לא יעביר כל מידע, כלכלי או אחר, לגבי עובדי המרכז הרפואי לגורם אחר כולל לא היותם עובדי המרכז הרפואי.
5. המציע יהיה אחראי באופן מלא ובלעדי לשמירת מידע שיועבר אליו מהמרכז הרפואי.
6. המציע מתחייב לשמור על הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו על פיו.
7. המציע יידרש לעמוד בכול דרישות אבטחת מידע כפי שיוגדרו ויפורטו מעת לעת על ידי המרכז הרפואי.
8. המציע יפרט בנוגע למערכות אותן הוא מפעיל להגנה על נתונים עקב תקלה ופעולות זדוניות הכוללות ניסיונות חדירה, צפייה בנתונים לא מורשים, גרימת נזק, גניבה, הצפה והפלת האתר.
9. האתר יעמוד בתקן PCI או אמצעי הסליקה באתר יעמדו בתקן זה.
10. המציע יפעיל אבטחה פיזית של השרתים מגישה לא מורשת
11. המציע יתאר את הארכיטקטורה של המערכת ומערכות ההגנה המוצעות
12. באתר ובמערכות החברה לא ישמרו נתוני כרטיס האשראי, כל זאת בהתאם לדרישות תקן PCI. משתמש יידרש להקליד את כל נתוני האשראי שלו בכל רכישה מחדש.
13. במקרה של חוסר פעילות מעל 10 דקות תתבצע יציאה אוטומטית מהמערכת.
14. גיבוי שוטף של המידע יהיה באחריות המציע.
15. האתר יתאים לפחות לגלישה מדפדפן אקספלורר 11 (במרכז הרפואי אין, במועד כתיבת מכרז זה, אישור להתקנה של כרום ו-Edge). יש לציין במידה ותומך בגרסאות קודמות ובאיזה גרסאות.
16. למציע יועברו נתוני עובד מינימאליים, כפי שהוגדר בסעיף רלוונטי קודם ושאר הנתונים יושלמו ע"י העובד ומרצונו לאחר חתימה מקוונת על טופס הסבר כפי שיתקבל מהמרכז הרפואי
17. יש להציג למשתמש Captcha לאחר 5 ניסיונות של הקלדת סיסמא שגויה
18. המציע מתחייב לאפשר, באופן קל ופשוט, להפסיק כל דיוור שהוא אל עובדי המרכז הרפואי לפי דרישות החוק.
19. המציע מתחייב להודיע באופן מיידי למרכז הרפואי על כל אירוע אבטחה או הגנת מידע באתר עצמו או על כל אירוע שמשפיע על מידע ועובדים של המרכז הרפואי.
20. על המציע לבצע אחת לשנתיים בדיקות חדירה Penetration Test על חשבונה על ידי חברת אבטחת מידע המאושרת ומקובלת על המרכז הרפואי. דוח הבדיקה יועבר למרכז הרפואי. המציע מתחייב לסגור את כל הפערים באם ויתגלו בבדיקה זה ללא עלות נוספת למרכז הרפואי ובפרק זמן שלא יעלה על חודש ימים מיום קבלת הדוח. על ההסכם בין המציע לגורם המבצע את בדיקת ה Penetration Test לכלול בדיקה חוזרת לאחר סגירת הממצאים. הדוח המסכם גם הוא יועבר למרכז הרפואי לאישור.
21. על המציע להתייחס ולאשר כל אחד מהסעיפים בפרק זה