

מכרז דו שלבי מס' 12199314

מכרז דו שלבי בנושא פתרון

לניהול תהליכים (BPM)

וטפסים דיגיטליים

בקשה לקבלת הצעות (RFP)

יוני 2021

תוכן עניינים

תוכן

3	פרק א' – מבוא מינהלי
8	פרק ב' – הדרישות והפתרון
12	פרק ג' - טכנולוגיה
14	פרק ד – ארגון ומימוש
16	פרק ה' – הצעת המחיר
19	נספח 1 – פירוט ניסיון המציע, העובדים והתאמת הפתרון
20	נספח' 2 – נוהל מב"ר לפיתוח מערכות מאובטחות
21	נספח 3 – מסמכי סודיות – NDA
22	נספח 4 – טופס לדוגמה – הסכמה מדעת
23	נספח 5 – תהליך לדוגמה – תרשים של תהליך אישור לחדר כושר

פרק א' – מבוא מינהלי

1. כללי

- 1.1 המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא בתל השומר (להלן: "שיבא" או "המרכז הרפואי") עוסק רבות בייעול תהליכים פנים ארגוניים ובמתן פתרונות כחלק מטרנספורמציה דיגיטלית כחלק מתהליכים פנימיים וכחלק משירותים המוגשים ללקוחות המרכז הרפואי.
- 1.2 הגדרות
 - 1.2.1 **ניהול תהליכים (Business process management – BPM)** – ניהול תהליכים עסקיים ותפעוליים באמצעות תוכנה. כלי ה-BPM מאפשר למשתמשים להיות חלק מתהליכים מנוהלים המאפשרים (אך לא רק):
 - א. יצירת סדר פעילויות המרכיבות את התהליך.
 - ב. התניות לביצוע תהליך – בתהליך רציף ובתהליך הדורש התחלה מחדש בשלב מסוים.
 - ג. זרימת מידע בעת ביצוע התהליך.
 - ד. יצירת לוגיקה ופעולות מובנות בהתאם לתהליך עצמו.
- BPM עוסק בכל ההיבטים של תהליכים, הכוללים התייחסות למשתתפים בתהליך, למערכות והיבטים ארגוניים ובין ארגוניים הקשורים בתהליך. כלי ה-BPM הנדרש בשיבא נדרש לתת מענה למעבר בין משימות (אוטומטי וידני המוגדר ע"י לוגיקה מסוימת).
- 1.3 המרכז הרפואי מזמין בזאת הצעות לאספקה, התאמה, אינטגרציה ולתחזוקה של פתרון להקמת מערכת לניהול תהליכים (Business process management) BPM וליצירת טפסים דיגיטליים, שתכולתה מפורטת בכתב מכרז זה, לתחזוקתה ולשיפורה.
- 1.4 המרכז יתנהל במתכונת דו שלבית כמפורט בסעיף 1.27.
- 1.5 **תקופת ההתקשרות** הינה לשנה עם אופציה להארכה ל-4 תקופות נוספות, בנות שנה כל אחת.

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-5303568

- 1.6 הספק יישא באחריות כוללת לפתרון החל בשלב האפיון המפורט, המשך בשלבי פיתוח ההתאמות, הבדיקות, ההתקנה וההדרכה וכלה בשלב הפעלה של הפתרון.
- 1.7 המציע יתחייב לספק תחזוקה ל-5 שנים לפחות אם יידרש לכך. המציע יתחייב להמשיך ולספק גרסאות מתקדמות של הכלים שיספק, בכל תקופת התחזוקה.
- 1.8 שאלות הבהרה ניתן להפנות אל Eran.Lederman@sheba.health.gov.il עד: 05.07.2021.
- 1.9 את ההצעות יש להכניס לתיבת המכרזים מס' 1, הנמצאת במרכז הרפואי ע"ש שיבא, ביתן 65, **לא יאוחר מיום: 19.07.2021 בשעה 11:00.**
- 1.10 מבנה ההצעה יהיה מקביל (סעיף-סעיף!) למבנה מסך הבקשה לקבלת ההצעות, הן בפרקים המקצועיים (ב'ד') והן בפרק הצעת המחיר (ה').
- 1.11 ניתן להוסיף תקציר לפני ההצעה המפורטת. אפשר ורצוי להוסיף נספחים, יש להוסיף בגוף ההצעה הפניות מדויקות אל הסעיפים הרלוונטיים בנספחים.
- 1.12 המענה המקצועי (ללא מחירים) יוגש בשתי מעטפות זהות בתכולתן. בכל מעטפה – עותק מודפס של המענה ועותק של המענה על גבי תקליטור או DISK ON KEY.
- 1.13 בנוסף, תוכנס לתיבת המכרזים מעטפה אחת, נפרדת וסגורה, ובה (ורק בה) שני עותקים פיזיים של המענה לפרק המחיר וכן כתב הערבות הבנקאית (ערבות השתתפות)
- 1.14 ההצעה תיכתב בשפה העברית. נספחים יכולים להיות בעברית או באנגלית.
- 1.15 המציע חייב להתייחס לכל הדרישות המוגדרות. המציע מוזמן להציע כאופציות גם תוספות ורכיבים שלא נדרשו.
- 1.16 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.
 - ה. לבטל מכרז זה ולפרסם מכרז חוזר בתנאים דומים או שונים מתנאי מכרז זה.

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-

5303568

- 1.17 המרכז הרפואי רשאי, אך לא חייב, בכל שלב של הליך המכרז, לבטל או לשנות דרישות ו/או תנאים (למעט תנאי סף) שנכללו במסמכי המכרז, אם יסבור, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט וללא חובת הנמקה, שהדבר עשוי לסייע בניהול יעיל של המכרז ו/או בבחירה של הצעה שתעניק לו את מירב היתרונות. ביטול תנאים כאמור יעשה באופן שיחול על כל מי שבאותו שלב יהיה זכאי להגיש הצעה או שיהיה חלק מן המתמודדים באותו השלב של המכרז והודעה על כך תימסר לכל אותם גורמים.
- 1.18 המרכז הרפואי אינו מתחייב לבחור הצעה הזולה ביותר או בכל הצעה שהיא. כמו כן רשאי המרכז הרפואי לבטל את המכרז מסיבות תקציביות/מנהליות/ארגוניות.
- 1.19 המרכז הרפואי שומר לעצמו את הזכות לנהל מו"מ עם מתמודדים שהצעותיהם נמצאו מתאימות במהלך של BEST AND FINAL בהתאם לתקנה 7א לתקנות חובת המרזים תשנ"ג 1993 או לקיים הליך תחרותי נוסף בהתאם לתקנה 17 ה' (אם הפער הכספי בין ההצעות המובילות יהיה קטן מ-20% או אם תהיה חריגה מהאומדן שנקבע).
- 1.20 המרכז הרפואי אינו מתחייב לסיים את תהליך המכרז ולבחור ספק תוך תקופה מסוימת.

1.21 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 של המרכז הרפואי 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.
- ג. לדרוש הבהרות מן המציע בעניין השינוי שנעשה.

1.22 עיון בהצעת הזוכה

- א. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, עומדת למציעים הזכות לעיין בהצעה הזוכה.
- ב. במידה והמציע סבור כי פרטים בהצעתו מהווים סוד מקצועי או מסחרי שלגביהם שהוא בקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים, עליו לפרט במפורש אלו פרטים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים ואת הנימוקים לכך. מציע שלא יציין פרטים שכאלה, יראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. ההחלטה הסופית על חיסיון סעיפים תהא בשיקול דעת וועדת המכרזים של המרכז הרפואי בלבד.

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-

5303568

ג. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
ד. יובהר כי בכל מקרה הצעת המחיר של המציע תהיה גלויה למציעים האחרים, ובמסגרת הליך העיון בהצעות ניתן יהיה להציגה כאמור.
ה. עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק חובת המכרזים, ולאחר תאום מראש עם וועדת המכרזים.

1.23 **הרחבה או צמצום של היקף ההתקשרות - המרכז הרפואי שומר לעצמו את הזכות**

לרכוש מהספק הזוכה רכיבים ושירותים נוספים אשר לא הוגדרו במכרז זה.

1.24 **הזוכה במכרז יחתום על הסכם עם המרכז הרפואי.**

1.25 **ערבות ביצוע – תנאי לתוקפו של הסכם ההתקשרות הוא מסירת ערבות בנקאית**

אוטונומית ובלתי מותנית בגובה של 5% מגובה התמורה אשר תהא צמודה למדד המחירים לצרכן בנוסח המופיע בנספח אשר תהיה בתוקף עד 90 (תשעים) יום מתום תקופת ההתקשרות. המציע מתחייב למסור את הערבות במועד החתימה של ההסכם. המציע שיזכה במכרז מתחייב לדאוג ולוודא כי בכל תקופת ההתקשרות תהיה בידי המזמין ערבות תקפה בנוסח הנספח במלוא הסכום האמור לעיל. במקרה של אי מילוי התחייבויות המציע לפי החוזה, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות לביצוע וזאת בנוסף לזכותו מן המציע כל סעד ו/או פיצוי לפי כל דין.

1.26 **שיפוט ההצעות יתבצע במתכונת דו שלבית:**

א. ועדת שיפוט תעניק ציוני איכות (כמפורט בסעיף הבא) ותמליץ על החברות

שתעלינה לשלב ב' – חברות אשר תעמודנה בתנאי הסף ותקבלנה את ציוני

האיכות הגבוהים ביותר.

ב. מעטפות המתחרים תיפתחנה רק בתום מתן ציוני האיכות, ציוני המחיר ישוקללו

עם ציוני האיכות.

1.27 **ציוני האיכות יוענקו לפי החלוקה הבאה:**

א. איכות העמידה בדרישות – לפי פרק ב' 40%

ב. טכנולוגיה – לפי פרק ג' 10%

ג. ניסיון – לפי סעיף 2 – פרק ד' 20%

ד. ארגון ומימוש – לפי שאר הסעיפים – פרק ד' 10%

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-

5303568

ה. התרשמות מהצעה, מצגת ומדוגמאות - 20%

סה"כ - 100%

ציון המחיר ישקלל את הנתונים מטבלת הצעת המחיר (1,2,3,4,9,10)

שקלול האיכות והמחיר:

איכות – 40%

מחיר – 60%

2. תנאי סף

- 2.1 המציע יהיה חברה ישראלית או חברה שיש לה נציגות בישראל.
- 2.2 המציע הקים בתקופה האחרונה פתרון לניהול תהליכים וטפסים דיגיטליים אצל חמישה לקוחות לפחות שכל התקנה משרתת 500 משתמשים ומעלה.
- 2.3 על הפתרון המוצע להיות פעיל בישראל במשך 3 השנים האחרונות בצורה מוכחת.
- 2.4 על הפתרון המוצע לאפשר חתימה מאובטחת ו/או חתימה אלקטרונית מאושרת.
- 2.5 המציע נדרש לפרט את ניסיונו ואת התקנות הפתרון בארץ בטבלה המצורפת בנספח 1.
- 2.6 הפתרון המוצע על כל מרכיביו המוגדרים בהצעה כקיימים, זמין להתקנה תוך חודש מיום הגשת ההצעה. זמינות זו חלה על הפתרון לרבות התאמתו לעבודה בישראל.
- 2.7 הפתרון המוצע יותקן ברשת המרכז הרפואי או יוגש כשירות בסביבת ענן, לפי שיקול דעתו של המרכז הרפואי. כלל היכולות של הפתרון נדרשות בלי קשר למיקום התקנתו.
- 2.8 ככלל, המידע הרפואי לא יישמר בענן, אלא בשרתי המרכז הרפואי בלבד.
- 2.9 הפתרון המוצע מבוסס על מוצר מדף או לחילופין שני מוצרים בעלי אינטגרציה ביניהם, אשר יותאם לדרישות של המרכז הרפואי.
- 2.10 על הפתרון המוצע להיות בעל אפשרות להנגשה עפ"י חוק.
- 2.11 ההצעה תוגש על ידי מציע אחד בלבד. לא תתקבל הצעה המשותפת לכמה מציעים, סעיף זה רלוונטי גם במידה ומדובר בפתרון המשלב יותר מפתרון אחד אינטגרטיבי.
- 2.12 המציע יסביר במפורש כיצד הוא עומד בתנאי הסף.

מחלקת מכרזים
טל': 03-5303558, פקס: 03-5303568

פרק ב' – הדרישות והפתרון

המרכז הרפואי נמצא בעיצומו של תהליך רוחבי בכל הקשור לטרנספורמציה דיגיטלית. במסגרת זו, אנו משנים תהליכי עבודה קיימים – או"ש (ארגון ושיטות), תהליכים עסקיים, תהליכים פנים ארגוניים ותהליכים המוחצנים כלפי הלקוחות שלנו (מטופלי המרכז הרפואי). כיום, קיימות מספר בעיות בשיטת העבודה הנוכחית:

- חוסר שליטה לגבי סטטוס התקדמות בתהליכים שונים.
- ריבוי מערכות.
- חוסר במנגנוני דיווח וניתוח מידע.
- היעדר מאגרי נתונים.
- בזבוז נייר וזיהום הסביבה.
- תהליכים ידניים מרובים.

קיימים שני סוגי משתמשים עיקריים בפתרון הנדרש:

- א. משתמשי קצה – הלקוחות, מי שבפועל ישתמש ויעבוד מול הטפסים הדיגיטליים.
- ב. עובדי המרכז הרפואי – אגף מערכות מידע ודיגיטל יקבל החלטה מי יהיו המשתמשים אשר יקבלו גישה לפתרון לטובת הקמת טפסים וניהול תהליכים – למשל: מנהלי מערכת.

הפתרון המוצע יבוסס על מוצר מדף אחד או לחילופין על שני מוצרים בעלי אינטגרציה ביניהם, אשר יאפשר לאפשר לנהל תהליכים בעזרת מנגנון BPM (מנגנון לניהול תהליכים) ויצירת טפסים דיגיטליים ע"י מחולל טפסים. נדרשת יכולת ליצירת טפסים המבוססים על HTML, PDF.

מחלקת מכרזים
טל': 03-5303558, פקס: 03-5303568

מצורפת רשימת דרישות מהפתרון המוצע, על הספק לפרט את אופן התאמתו לכל דרישה.

הערות	לא ניתן לקבל מענה	ניתן לפתח	קיים במוצר	דרישה	
				יצירת סדר פעילויות המרכיבות את התהליך.	1
				הגדרת אחראי משימה (אחד או יותר) לכל תחנה בתהליך.	2
				יכולת לניהול תהליך רציף.	3
				יכולת לניהול תהליך לא רציף – במקרה ובו יש לעצור את התהליך ולהתחיל את התהליך מהתחלה או מכל שלב אחר שיוגדר.	4
				הגדרת סטטוסים למשימות בתהליך – בוצע, בוצע חלקית, לא בוצע, טרם החל ועוד.	5
				יכולת לניהול תהליך הדורש העברה מאחראי משימה אחד לאחר.	6
				הגדרת לוגיקה לכל תהליך.	7
				הצגת סרגל התקדמות בכל שלב בתהליך.	8
				התראות – שליחת התראות ותזכורות על משימות ממתונות לביצוע, חריגים ועוד באמצעות SMS ו-MAIL, אפליקציה וערוצים נוספים אשר יוגדרו בהמשך.	9
				הקמת מנגנון למחולל טפסים לשימושים שונים – קליני, תפעולי, שיווקי ועוד.	10
				הצגת טפסים ללקוחות בשפות שונות – עברית, אנגלית, אמהרית, רוסית ועוד. יצירת מאגרי מידע ייעודיים.	11
				יכולת להתראה בזמן מילוי הטופס כי השדות מולאו באופן שגוי, במקרה כזה לא תתאפשר התקדמות בתהליך.	12
				שמירת מידע (גם אם באופן זמני) במידה והמשתמש לא השלים את התהליך.	13
				הטמעת כלי אשר יהיה חלק אינטגרלי מהמערכות הקיימות במרכז הרפואי, משתמש הקצה לא יידרש להיכנס למערכת נוספת.	14
דוגמה לממשק עם מערכת				התממשקות למערכות המרכז הרפואי – קמיליון, CRM, QFLOW, ADA ועוד.	15

מחלקת מכרזים
טל': 03-5303558, פקס: 03-5303568

קמיליון: שליפת נתוני מטופל (ת.ז., גיל וכו'), קליטת שדות בטופס דיגיטלי. עם השלמת מילוי הטופס, הטופס ישמר בפורמט PDF וישלח לתיק מטופל בקמיליון.					
				התממשקות ל-Active Directory.	16
				התממשקות לאפליקציות המרכז הרפואי – אפליקציית עובדים, מטופלים ועוד.	17
				הזדהות – הפתרון ידע לספק שיטות הזדהות שונות, חלק מהמשתמשים יזדהו לפי Active directory בעוד למשתמשים אחרים יידר שלתת פיתרון MFA (לרבות SMS עם OTP).	18
				הנגשת שירותים דיגיטליים ללקוחות ולעובדי המרכז הרפואי.	19
				מתן הרשאות לצפייה בטפסים, בניית טפסים חדשים.	20
				ממשק ניהול – לכל תהליך יוגדר משתמש מנהל, הממשק יציג למנהל ברמת על סטאטוס של כל הטפסים והתהליכים שבאחריותו – המידע יודע ע"ג לוח מחוונים (DASHBOARD) עם יכולת Drill Down.	21
				יכולת להפקת דוחות EXCEL אשר יתבססו על לוחות הבקרה שייבנו.	22
				הפתרון יספק תמונת מצב לפי יחידה, מחלקה וכו'.	23
				הפתרון יתמוך בהפעלתם של הדפדפנים הנפוצים בשוק – Firefox, Chrome, Explorer וכן בגרסאות Windows ו-Office עדכניות.	24
				פתרון בעל יכולת הטמעה (באמצעות SDK או Web View) באפליקציות.	25

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-

5303568

				הפתרון שיבחר יהיה Mobile friendly באופן מלא מבחינת ממשק המשתמש. ישנה חשיבות לעבודה רציפה ונוחה מדפדפני המובייל השונים למילוי וצפייה בטפסים.	26
				הנתונים אשר יוזנו לפתרון שייבחר, מחוייבים להיות נגישים לפי התקן המחייב, על ידי שימוש בכלים כמו השלמת מלל (Auto Complete), הימנעות ככל הניתן מהזנה חוזרת של ערכים זהים, הצגת נתונים רלוונטים בלבד בכל רגע נתון, בדיקת חוקיות וכו'.	27
				הפתרון יאפשר Mime types שינוהלו ב- White list, לדוגמה: קבצים בפורמטים שונים (JPEG, PDF, WORD וכו').	28

פרק ג' - טכנולוגיה

המציע יסקור את ההיבטים הטכנולוגיים (דרישות, המלצות, אפשרויות) שבבסיס הצעתו בתחומים הבאים לפחות:

1. על המציע להציג פתרון מלא להתקנה בסביבה של שיבא – יש להתייחס להתקנה מקומית On Premise ו/או להתקנה בענן ו/או פתרון היברידי (משולב) תוך פירוט על ההבדל בין ההתקנות.
2. הזדהות בענן - ההזדהות למערכת תהיה באמצעות הזדהות מאובטחת. הזדהות On premise – במתכונת SSO.
3. התצורה הסופית תיקבע לפי שיקולי המרכז הרפואי ואילווציו.
4. כלל היכולות של הפתרון נדרשות בלי קשר למיקום התקנת הפתרון.
5. המציע יציג את ארכיטקטורת הפתרון.
6. תצורת שרתים נדרשים (כולל תמיכה בעומסים תחת הנחות שונות).
7. הנחה: המציע יבצע התקנות ותחזוקה על גבי שרתים שיסופקו ע"י המרכז הרפואי.
8. אחסון וגיבוי – אחסון On Premise יסופק ע"י שיבא. המציע מוזמן להגדיר דרישות, בהנחה שיצטברו נפחים גדולים מאוד. להגדיר דרישות, בהנחה שיצטברו נפחים גדולים מאוד.
9. המציע יסביר את שיטות האחסון וניהול האחסון והנפחים אופייניים הנדרשים.
10. הספק יפרט בסעיף זה את תצורת ההתקנה של הפתרון הכוללת הערכות לביצוע התאוששות (DR).
11. תשתיות תוכנה – DB, כלי פיתוח ותחזוקה
12. תשתיות סביבתית במרכז הרפואי:
13. א. Active Directory – גרסה 2016 ומעלה.
14. ב. מערכת קמיליון
15. ג. Dynamics CRM
16. ד. QFLOW

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-5303568

ה. Exchange 2016

1. בסיסי נתונים – Microsoft SQL – Standard Edition – גרסה 2016 ומעלה.
2. **סביבת עבודה** – יוקמו שתי סביבות עבודה, Production ו-Test. תוצרי סביבת הפיתוח יעברו אך ורק בתהליך מסודר לסביבת הייצור, בהתאם לנוהל שיקבע המרכז הרפואי.
10. אבטחת מידע, לרבות:
 - א. עמידה בכל הסטנדרטים הנדרשים על פי נוהל פיתוח מערכות מאובטחות של משרד הבריאות (ראה נספח 2).
 - ב. מנגנוני הזדהות.
- הספק הזוכה יידרש לעמוד במבדקי חדירה, אשר יבוצעו ע"י חברה חיצונית. עד שני מבדקים, לכל היותר, יהיו על חשבון שיבא. אם יידרשו מבדקים נוספים, הם יהיו על חשבון הספק ויבוצעו עם אותה חברה שביצעה את המבדקים הראשונים. הצלחה במבחני החדירה תהיה תנאי לזכייה.
- ג. הרשאות (צפייה, עדכון וכו') בנוגע לתהליכי העבודה ולעדכון, יינתנו לכל משתמש על פי שיוכו הארגוני ותפקידו כמוגדר ב-Active directory.
- ד. שינויים בחלק מהשדות יחייבו אישור של הגורם הרלוונטי.
- ה. הפתרון יאפשר מעקב שינויים, ניתוח ואיתור של נתונים ששנו.
1. הפתרון חייב לתמוך בעבודה מאחורי Reverse Proxy.
2. לפני ביצוע כל עבודה, יעביר הספק לנציג המרכז הרפואי על גבי טופס סטנדרטי את כל הפרטים האישיים של העובדים אשר יבצעו את העבודה ויוחתמו על NDA, ראה נספח 3.

פרק ד – ארגון ומימוש

1. לספק תהיה אחריות כוללת לפתרון בכל שלבי הקמתו, התאמתו, הפעלתו, הדרכתו ותחזוקתו בשלב התחזוקה.
2. התוצרים יאושרו לאחר שמנהל הפרוייקט מטעם המרכז הרפואי יבצע מבחני קבלה.
3. פרטי המציע – המציג יציג נתונים ליצירת קשר (כתובת, טלפון, מייל וכל מידע שיסייע ביצירת קשר).
4. המציע יפרט בהצעה את פרטי מנהל הפרוייקט המוצע מטעמו.
5. אם מנהל הפרוייקט אשר יציג הספק בפועל יהיה שונה מזה שהציג בהצעתו, ללא הסבר אשר יהיה מקובל על המרכז הרפואי – ייחשב הדבר הפרה יסודית של ההסכם שמקנה למרכז הרפואי את הזכות לבטל וללהתקשר עם זוכה חלופי.
6. המציע יבהיר מיהו הגוף הארגוני המגיש את ההצעה וחותרם על החוזה, לרבות הבהרת הזיקות לחברה אם או לחברות בנות, ספקי משנה, יצרנים וכל גוף רלוונטי אחר.
7. במקרה של חברה ישראלית המייצגת חברה בינלאומית (או זרוע ישראלית של חברה בינלאומית), המציע יצרף הצהרת היצרן או החברה האם מחו"ל בדבר המשך תמיכה בהתקשרות ובלקוח למשך 6 שנים לפחות, גם אם המציע יחדל מלייצג אותו.
8. תקופת האחריות – המציע יתחייב לשנת אחריות ועוד 4 שנות תחזוקה עם אופציה להארכה.
9. על הספק לפרט בעת הגשת המסמכים למכרז, מהם לוחות הזמנים להעלאת פתרון לאוויר לסביבת TEST ולסביבת PRODUCTION.

תפעול שוטף, ניהול ובקרה

- מענה לפניות (טלפוניות, מייל וכו') ותיקון תקלות
- ביצוע פעילויות ניטור ותחזוקה מונעת.
- ניהול יומן אירועי תקלות, שו"ש (שינויים ושיפורים), במקרה של תקלה יועברו הלוגים באופן אוטומטי למרכז הרפואי לצורך תחקור.

מחלקת מכרזים
טל': 03-5303558, פקס: 03-
5303568

שירות ותחזוקה

- הספק יעמיד לרשות המרכז הרפואי מוקד שירות טלפוני לטיפול בתקלות ובקריאות שירות.
- המוקד יפעל בימים א'-ה' בשעות 08:00-17:00 ובימי שישי בין השעות 08:00-13:00.
- רמת השירות (S.L.A):
 - א. קריאות שירות שניתנות לטיפול באמצעות תמיכה טלפונית יטופלו בתוך ארבע שעות ממועד פתיחת הקריאה.
 - ב. קריאה שתתקבל לאחר השעה 16:00, תטופל עד השעה 11:00 ביום העבודה הבא.
 - ג. קריאה שאינה ניתנת לטיפול באמצעות תמיכה מקצועית טלפונית תטופל ביום העבודה הבא באמצעות הגעת איש תמיכה למרכז הרפואי.
 - ד. הספק יגיש בתום כל חודש דוח המפרט את התקלות, משך הטיפול וחישוב העמידה ב-S.L.A.
 - ה. במקרה ונדרש לבצע תחזוקה מרחוק, המציע ידרש לקבל אישור בכתב ע"י המרכז הרפואי.
 - ו. הספק יהיה אחראי להכנת תוכנית הדרכה והטמעה לכל מודול או רכיב שיפתח, בכפוף לאישור הגורמים המוסמכים לכך מטעם המרכז הרפואי.
 - ז. הספק יפרט את השיטות לאבטחת איכות התוצרים ובייחוד השיטות לבדיקת התוצרים שבהן הוא מתחייב להשתמש במסגרת השירות.
 - ח. הספק יבצע בדיקות מסירה קפדניות לכל משימה או פרויקט פיתוח וישוקפו באופן מלא למרכז הרפואי.
 - ט. יודגש כי מסירת התוצר לבדיקות למרכז הרפואי מותנה בהצלחת הבדיקות. אם למרות הדיווח ימצא בבדיקות הקבלה שמספר התקלות אינו סביר, ישקול המרכז הרפואי לחייב את הספק לתקן את התקלות על חשבונו.
 - י. הספק יבצע במסגרת התחזוקה השוטפת פעולות של תחזוקה מונעת, לרוב ניטור מערכות ושירותים, בדיקת לוגים של תוכניות, בסיס נתונים, ממשקים וכל רכיב אחר.
 - יא. הספק ימסור למרכז הרפואי הוראות עבודה מפורטות לגיבוי ולשחזור מלא של הפתרון.

מחלקת מכרזים
טל: 03-5303558, פקס: 03-5303568

פרק ה' – הצעת המחיר

מציע המבקש לתמחר את הפתרון בדרך אחרת, ימלא את הטבלה כנדרש ויציג אחריה גם את התמחיר בדרכו, לרבות כל החישובים וכל ההנחות שיבהירו את הקשר שבין שתי שיטות התמחור.

הרכיב	מחיר לשעה/יח' לא כולל מע"מ	כמות לשקלול	מחיר לא כולל מע"מ	הנחות, הערות והתניות, שעל פיהם חושב המחיר
1	הקמת פתרון במלואו, ואחריות לשנה ממועד הפעלתה + 4 שנות תחזוקה עם אופציה להארכה	1		
2	עלות רישוי למשתמש לשנה [ענן/ON PREM]	150*		
3	עלות חידוש רישוי החל מהשנה השנייה [ענן/ON PREM]	150*		
4	שנת תחזוקה נוספת החל מהשנה השנייה [ענן/ON PREM]	1		
5	עלות שעת עבודה מנהל פרויקט / מומחה טכנולוגי בכיר	100		
6	גורמים מקצועיים - ר"צ (פיתוח ובדיקות), DBA, מנתח מערכות, מומחה חווית המשתמש	100		
7	מפתח תכנה / מיישם	100		
8	בודק תכנה / מטמיע / מנתח מתחיל	100		
9	תמחור פרויקט – הסכמה מדעת – ראה נספח 4 [ענן/ON PREM]	1		
10	תמחור פרויקט – ניהול תהליך רישום לחדר כושר – ראה נספח 5 [ענן/ON PREM]	1		

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-

5303568

דגשים והערות להצעת המחיר:

- סעיפים 9 ו-10 בהצעת המחיר – המרכז הרפואי מצפה לראות תמחור לדוגמה לשני פרויקטים שונים (טופס הסכמה מדעת וניהול תהליך רישום לחדר כושר). עבור שתי השורות הנ"ל, יש לפרט תמחור לכלל הפרויקט, בנוסף על המציע לפרט מהי שיטת הפתרון שלו ולתעד כל שלב משלב איפיון הפתרון ועד לביצועו.
- המציע יפרט בטבלה כל מרכיב עלות, מנקודת המבט של המרכז הרפואי, שעשוי לצוץ במהלך תקופת ההתקשרות ואינו בא לידי ביטוי בפירוט המחירים שבהצעה.
- תנאי התשלום ילובנו במו"מ. אבני דרך לתשלום תהיינה תלויות באבני דרך ביצועיות. המציע יגדיר תנאי תשלום מבוקשים.
- המחירים יהיו נקובים בשקלים ללא מע"מ.
- הצעת המחיר חייבת להיות מלאה. המחירים יכללו **הכול** (למעט מס ערך מוסך), כל עוד לא כתב המציע אחרת מפורשות. הספק לא יוכל לדרוש תוספות כלשהן למחיר, אם לא הוגדר מראש, שאין הן חלק מהמחיר. אם פריט מסוים אינו כלול במחיר, המציע יכתוב זאת במפורש ויציין את המחיר הנוסף כ"אופציה" בנפרד. המציע יבהיר היטב – מתי מחיר אופציונלי הוא תוספת למחיר ומתי הוא מחיר חלופי. בכל מקרה, מבחני הקבלה (לרבות מבחני חדירה) ופעולות מתקנות בעקבותיהם וכן כל ההוצאות הכרוכות בתכנון, בהובלה, התקנה, הטמעה, הדרכה, הרצה, ניסוי וכן תחזוקה מלאה בשנת האחריות – יהיו חלק אינטגרלי מהמחירים הנקובים.
- אם יש בסעיף מסוים שני פתרונות אפשריים, המציע יציג ויתמחר את שניהם (ויחשב שני סיכומים חלופיים בהתאם, לפי הצורך).
- עלויות ענן יוצגו כחלק מתחשיב העלויות בכל פרויקט.
- בסעיפים הנוגעים לרשיונות, המציע יציג כל מפתח-מחיר אפשרי: מחיר לרישיון בודד, מחירים לפי כמויות ומחיר SITE LICENSE.
- המחיר השנתי בעבור המערכת הבסיסית יכלול גרסאות חדשות והתאמת הכלים לטכנולוגיות חדשות – מערכות הפעלה, כלי פיתוח ועוד. הספק לא יוכל לטעון בעתיד,

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-

5303568

שהתפתחות טכנולוגית כלשהי מחייבת אותו לפתח מרכיבים חדשים לגמרי ולגבות עבור כך מחיר נוסף.

- המחיר לשנת תחזוקה יהיה תקף גם מעבר ל-5 שנים, אם יוחלט להמשיך את ההתקשרות, אלא אם יוסכם אחרת על דעת שני הצדדים. בכל מקרה, על המציע להצהיר על נכונותו העקרונית להמשיך את ההתקשרות מעבר לחמש שנים.
- אם יתברר במהלך ההתקנה, ההטמעה או ההפעלה של המערכת או של פרויקט המשתמש בה יתברר, שחסר רכיב מסיבה כלשהי, או שסופק רכיב בלתי מתאים, הרכיב יסופק מיידית ע"ח הספק. למען הסר ספק, מחויבותו של המציע לפתרון אינטגרטיבי שלם אינה תלויה בתמחור או באי-תמחור של מרכיב זה או אחר.
- המחיר בטבלה יוצג ללא מע"מ.
- אם המחיר יוצג במטבע זר, הוא יומר לשקל ישראלי לצורך ההשוואה, ביום ההשוואה.
- המחירים יכללו **הכול** (למעט מס ערך מוסף), כל עוד לא כתב המציע אחרת מפורשות. הספק לא יוכל לדרוש תוספות כלשהן למחיר, אם לא הוגדר מראש, שאין הן חלק ממחיר הפרויקט. אם פריט מסוים אינו כלול במחיר, המציע יכתוב זאת במפורש, ויציין את המחיר הנוסף כ"אופציה" בנפרד.
- אם במהלך ההתקנה, ההטמעה או ההפעלה יתברר, מסיבה כלשהי, שחסר רכיב, או שסופק רכיב בלתי מתאים, הרכיב התקין או התיקון יסופקו מיידית ע"ח הספק. למען הסר ספק, מחויבותו של המציע לפתרון אינטגרטיבי שלם אינה תלויה בתמחור או באי-תמחור של מרכיב זה או אחר.

• שם: _____ תפקיד: _____

• חתימת המציע: _____

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-

5303568

נספח 1 – פירוט ניסיון המציע, העובדים והתאמת הפתרון

1. פרויקטים/ ניסיון קודם בארגוני בריאות

שם הארגון שבו הותקן	שיטת יישום הפתרון	מהות הפתרון שפותח	מספר המשתמשים	שנת ההקמה	פרטי איש קשר [שם וטלפון]

2. פרויקטים/ ניסיון קודם בארגונים נוספים

שם הארגון שבו הותקן	שיטת יישום הפתרון	מהות הפתרון שפותח	מספר המשתמשים	שנת ההקמה	פרטי איש קשר [שם וטלפון]

3. פירוט העובדים המרכזיים

שם העובד	תפקיד בפרויקט	ניסיון עם המוצר המוצע (בשנים)	הערות
מנהל פרויקט			
מיישם			

מספר המיישמים המכירים את הפתרון המוצע ועובדים אצל המציע:

THE STATE OF ISRAEL
MINISTRY OF HEALTH
THE CHIME SHEBA MEDICAL CENTER
Affiliated to the Tel-Aviv University
Sackler School of Medicine
TEL-HASHOMER 52621, ISRAEL



מדינת ישראל
משרד בריאות
המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא
מסונף לבית הספר לרפואה ע"ש סאקלר
באוניברסיטת תל-אביב
תל-השומר 52621, ישראל

מחלקת מכרזים

טל': 03-5303558, פקס: 03-5303568

נספח' 2 – נוהל מב"ר לפיתוח מערכות מאובטחות



א-14.2 אבטחה
ז' ותחזוקת מערכות.pdf

THE STATE OF ISRAEL
MINISTRY OF HEALTH
THE CHIME SHEBA MEDICAL CENTER
Affiliated to the Tel-Aviv University
Sackler School of Medicine
TEL-HASHOMER 52621, ISRAEL



מדינת ישראל
משרד בריאות
המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא
מסונף לבית הספר לרפואה ע"ש סאקלר
באוניברסיטת תל-אביב
תל-השומר 52621, ישראל

מחלקת מכרזים
טל': 03-5303558, פקס: 03-
5303568

נספח 3 – מסמכי סודיות – NDA



התחייבות לשמירת התחייבות לשמירת
ובדים של ספק.docx; דוד עניינים-ספק.docx

THE STATE OF ISRAEL
MINISTRY OF HEALTH
THE CHIME SHEBA MEDICAL CENTER
Affiliated to the Tel-Aviv University
Sackler School of Medicine
TEL-HASHOMER 52621, ISRAEL



מדינת ישראל
משרד בריאות
המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא
מסונף לבית הספר לרפואה ע"ש סאקלר
באוניברסיטת תל-אביב
תל-השומר 52621, ישראל

מחלקת מכרזים
טל': 03-5303558, פקס: 03-
5303568

נספח 4 – טופס לדוגמה – הסכמה מדעת



4068229145 טיפולי
ת טופס הסכמה.pdf

THE STATE OF ISRAEL
MINISTRY OF HEALTH
THE CHIME SHEBA MEDICAL CENTER
Affiliated to the Tel-Aviv University
Sackler School of Medicine
TEL-HASHOMER 52621, ISRAEL



מדינת ישראל
משרד בריאות
המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא
מסונף לבית הספר לרפואה ע"ש סאקלר
באוניברסיטת תל-אביב
תל-השומר 52621, ישראל

מחלקת מכרזים
טל': 03-5303558, פקס: 03-
5303568

נספח 5 – תהליך לדוגמה – תרשים של תהליך אישור לחדר כושר



תהליך אישור לחדר
כושר.pdf