

מדינת ישראל

המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי

מכרז פומבי מוגבל מס' 213263

מכרז לאספקת

מערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצית

עבור המרכז הרפואי תל אביב ע"ש

סוראסקי – מרת"א

הודעה

המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי

מכרז פומבי מוגבל מס' 213263 לרכש מערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצית.

1. המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי (להלן: "מרת"א") מזמין בזאת הצעות לרכש "**מערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצית**" (להלן: "המערכת") אשר תשמש את מרת"א **כפלטפורמה תשתיתית** המאפשרת קיום והפעלת יכולות ייעודיות המוגדרות במסמכי מכרז זה, שדרוג יכולות קיימות, ייעול וניהול תקשורת וערוצי תקשורת ושילוב מערכות ויכולות, כל זאת, **לתמיכה בתהליכי העבודה ובפעילויות** השוטפות והייעודיות של מרת"א.

1.1 ההצעות יכללו מתן שירותי איפיון, תכנון, פיתוח, התאמה, אספקה, הקמה, הגדרה, חיבור, שילוב, קישור, הפעלה, הטמעה, אחזקה, תמיכה טכנית ותפעולית, שדרוג טכנולוגי רציף, אוטומציה של מסעות מטופלים לרבות ממשקים והשתלבות במערכות שונות בזמן אמת וכל פעילות אחרת הנדרשת על מנת לממש את תוצרי ותפוקות מכרז זה באופן מיטבי ובהתאמה מלאה לדרישות ולצרכי מרת"א.

1.2 הספק הזוכה יהווה **אינטגרטור ומוביל יחיד** (כתובת אחת) לכל תהליכי התכנון, ההקמה, ההגדרה, ההפעלה והאחזקה של המערכת.

1.3 במידה וישולבו במערכת ו/או בהקמתה רכיבים או תוצרים של קבלני משנה או רכיבים טכנולוגיים או תשתיתיים של ספקים אחרים, מבחינת מרת"א הספק הזוכה הינו האחראי הבלעדי על התקנתם, שילובם, הגדרתם, הפעלתם, תקינותם ואחזקתם באופן מלא ומיטבי. כמו כן, מרת"א לא תידרש לפעול ולתאם כל פעילות מכל סוג שהוא מול צד ג' בכל היבט לרבות הפעלה, תחזוקה ותפעול המערכת.

2. את ההצעות יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידי המציע, יש להכניס למעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז מס' 213263 לתיבת המכרזים הנמצאת ביחידת המכרזים במרכז הרפואי ת"א באגף ד' קומה (-1) עד ליום 01/11/21 שעה 12:00.

3. **תנאי הסף להשתתפות במכרז הינם** כדלקמן:

תנאי סף מקצועיים

3.1 המציע הינו **ספק או אינטגרטור** להקמתה ולאחזקתה של המערכת המוצעת על ידו למרת"א (להלן: "המערכת").

3.2 המערכת הינה בשימוש של **לפחות ארבעה (4) לקוחות ארגוניים** בישראל (להלן: "הלקוחות").

3.3 המערכת הוקמה או הופעלה או מתוחזקת על ידי המציע ופעלה ו/או פעילה ברצף למשך שנתיים לפחות בין **השנים 2015-2020** אצל 4 הלקוחות שפורטו במענה לתנאי סף 3.2.

3.4 המערכת מותקנת ומופעלת בתצורת **On Premise או בתצורת ענן** אצל לקוח אחד לפחות, מבין אלה שפורטו במענה לתנאי סף 3.2.

3.5 **המערכת כוללת לפחות (באופן מצטבר):**

3.5.1 2 מוקדים פעילים במיקומים שונים.

3.5.2 25 עמדות עבודה פעילות.

3.6 **למערכת יכולת מובנית או יכולת טכנית לאינטגרציה (על ידי המציע ו/או קבלן משנה של המציע):**

3.6.1 למערכת ניהול וזימון תורים.

3.6.2 לטלפוניה, כולל ניתוב שיחות / פניות.

3.7 קיימת למערכת, אצל 2 לקוחות לפחות מאלה שפורטו במענה לתנאי סף 3.2, **אינטגרציה לפחות ל 4 סעיפים מתוך תני הסעיפים 3.7.1-3.7.11 (האינטגרציה בוצעה על ידי המציע ו/או קבלן משנה של המציע):**

- 3.7.1 ו/או שילוב של תכונות ויכולות רכיבי Omnichannel.
- 3.7.2 ו/או יכולת שילוב למערכת ו/או למודול IVR.
- 3.7.3 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול SMS.
- 3.7.4 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול Whatsapp.
- 3.7.5 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול ציאט אינטראקטיבי.
- 3.7.6 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול BOT (כאשר מודול ה BOT כולל יכולת הגדרת תסריטים למענה אוטומטי ולזיהוי כוונת המשתמש וכן יכולות ניתוח שפה טבעית NLP בשפה העברית).
- 3.7.7 ו/או יכול שילוב למערכת ו/או למודול דוא"ל (דואר אלקטרוני).
- 3.7.8 ו/או יכולת שילוב למערכת ו/או למודול AI.
- 3.7.9 ל- Active Directory עבור ניהול המשתמשים הארגוניים.
- 3.7.10 למערכת ה CRM הארגונית.
- 3.7.11 למודול ניהול, עריכה והפצה סקרים אוטומטיים בערוצים השונים כחלק אינטגרלי מתהליכי התקשורת אל מול לקוחות.

3.8 המציע הינו יצרן המערכת המוצעת או יבואן מורשה או סוכן מורשה או מפיץ מורשה בישראל מטעם היצרן ומורשה מטעמו לשווק את המערכת או למכור את המערכת או לספק להתקין, להגדיר ולהפעיל, או לתת שירות, לתמוך ולתחזק את המערכת, או לפתח ולבצע את ההתאמות הנדרשות במערכת ככל שנדרשות, ללקוחות בישראל.

תנאי סף מנהליים

- 3.9 הגוף המציע הינו עוסק מורשה או גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי או גוף סטטוטורי.
- 3.10 המציע אינו מחזיק או מוחזק (במישרין או בעקיפין) על-ידי מציע אחר במכרז ואין גורם אחר המחזיק ב-% 25 או יותר מאמצעי השליטה ביותר ממציע אחד. החזקה ואמצעי שליטה לעניין זה – כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- 3.11 למציע קיימים כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 3.12 המציע לא הורשע ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987. אם המציע הורשע ביותר משתי עבירות כאמור, ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה.
- 3.13 המציע מקיים את הוראות סעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 וחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות.
- 3.14 המציע יצרף להצעתו מסמך מקור של ערבות אוטונומית, בלתי מותנית, בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א – 1981. גובה הערבות יהא בסך 30,000 ₪, כאשר הערבות תהא לטובת המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, בהתאם לנוסח המופיע בנספח ח' להלן ותוקפה עד ליום 01/04/22.

במקרה של הארכת תוקף ההצעה על ידי מרת"א, רשאי מרת"א לדרוש כי המציע יאריך את תוקף הערבות בהתאם.

3.15 המציע אינו נמצא בהליך של כינוס נכסים או הקפאת הליכים פשיטת רגל או פירוק, ואין בקשות תלויות שעומדות מולו מסוג זה, ולא הוגשו נגדו תביעות העלולות לסכן את המשך פעילותו ו/או לגרום לו לחדלות פירעון ולא הוטלו על נכסי המציע עיקולים מהותיים.

3.16 למציע (או לחברה הקשורה ו/או קבלן משנה עיקרי עליו הוא נסמך במסגרת הצעתו, ככל ורלוונטי) לא קיימת הערת "עסק חיי" בדוח הכספי האחרון.

3.17 המציע לא תיאלץ את הצעתו עם אף גורם אחר.

4. שלבנים ולוחות זמנים להתקשרות ולמימוש במסגרת מכרז זה:

4.1 שלבנים מרכזיים:

4.1.1 קבלת הצעות המציעים והגדרת מציעים כשירים (מציעים שעמדו בתנאי הסף והתנאים הכלליים והמנהליים הנדרשים במלואם).

4.1.2 בדיקת איכות המציעים ואיכות הצעות המציעים הכשירים.

4.1.3 בדיקת הצעות המחיר של המציעים הכשירים.

4.1.4 החלטה על ספק זוכה.

4.1.5 הליכי ההתקשרות (חתימה על חוזה והסכם ההתקשרות וסייומ נושאים מנהלתיים נדרשים).

4.2 לוח זמנים:

4.2.1 "תקופת הקמה" - תקופה המוגדרת לספק הזוכה להשלמת הקמת המערכת, תאריך עד 60 ימי עבודה ממועד חתימת החוזה, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב ממרת"א לגבי השלמת תקופת ההקמה. תקופת ההקמה תכלול בתוכה 10 ימי עבודה לביצוע סקר מצב קיים על ידי הספק הזוכה.

4.2.2 "תקופת הטמעה" – תקופה המוגדרת להפעלת המערכת, הדרכת המשתמשים וביצוע התאמות נדרשות להפעלתה בהתאם לצרכי מרת"א, תאריך עד 45 ימי עבודה מתום תקופת ההקמה הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז. תום תקופת ההטמעה הינו בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ע"י מרת"א כי שירותי ההקמה וההטמעה הם בהתאם לדרישות שהוגדרו במסמכי המכרז ונעשו לשביעות רצון מרת"א

4.2.3 "תקופת האחריות (לרבות השירות, התמיכה והתחזוקה)" – תקופה בה המערכת מופעלת באופן שוטף והספק הזוכה מספק אחריות, תמיכה רציפה תפעולית וטכנית להפעלתה באופן מלא ומיטבי לרבות ביצוע הגדרות משתמשים חדשים, עדכונים שוטפים, התאמות ושינויים נדרשים, טיפול בקריאות משתמשים ובתקלות וכל זאת תוך מימוש סעיפי פרק ה SLA במלואם וכלל נושאי השירות והאחזקה המוגדרים במסמכי המכרז, תקופה זו תאריך חמש (5) שנים ותחל מתום תקופת ההטמעה הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ובכפוף לאישור קבלה (Acceptance). מובהר בזאת כי האחריות לציוד הכלול במערכת הינה תקופה של שנה ו/או על פי הגדרות היצרן הגבוהה מבניהן, כאשר האחריות לכלל המערכת בהיבט התפעולי והתפקודי הינה לחמש (5) שנים (מערכת פעילה ותקינה הפועלת ברציפות ובאופן מלא ומיטבי לכל אורך תקופה זו).

5. ההצעות אשר יענו על התנאים המוקדמים/תנאי הסף, יבחנו על ידי צוות מטעם מרת"א לנושא האיכות ורק הצעות שיזכו לניקוד איכות מזערי של 24 נקודות לפחות במרכיבי האיכות ישוקללו עם המחיר. הצעות שיזכו לניקוד איכות מזערי נמוך מ-24 נקודות יפסלו.
6. הואיל והמדובר בהתקשרות לרכישת מערכת בעלת מורכבות טכנולוגית מיוחדת, מרת"א יהא רשאי מכח סמכותו הקבועה בתקנות7(א)1 לתקנות חובת מכרזים, תשנ"ג-1993, לנהל משא ומתן עם המציעים לפני קבלת ההחלטה בדבר הזוכה במכרז.
7. מציע אשר לא ימלא את כל פרטי ההצעה - נשמרת לוועדת המכרזים הרשות שלא לדון בהצעה.
8. בבחירת ההצעה, מרת"א יעניק את הניקוד הגבוה ביותר להצעה המעניקה את מירב היתרונות למרת"א כעורך המכרז, אלא אם מתקיימות נסיבות מיוחדות שלא לעשות כן, הכל התאם לתקנה 21(ב) לתקנות תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.
9. מרת"א אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר ו/או ההצעה עם הציון המשוקלל הגבוה ביותר (לפי העניין) או כל הצעה שהיא או כל חלק ממנה.
10. 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.
11. לקבלת פרטים והבהרות ניתן לפנות ליחידת המכרזים בטלפון מס': 03-6974883, בפקס: 03-6974666 ובדוא"ל: tenders@tlvmc.gov.il

במקרה של סתירה בין נוסח המודעה לבין תוכן מסמכי המכרז, הנוסח המחייב הינו הנוסח הקיים במסמכי המכרז באתר מנהל הרכש הממשלתי. אין באמור בהודעה זו כדי למצות או לגרוע או להחליף את דרישות המכרז

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

נספחים :

1. נספח א' - תנאי המכרז
2. נספח ב' (חלק 1) נספח ב' (חלק 1) - טופס הגשת הצעה ומסמכים שיש לצרף להצעה + נספח ב' (חלק 2) הצעת מחיר + תנאים מיוחדים
3. נספח ג' (חלק 1) מפרט דרישות למתן השירותים + נספח ג' (חלק 2) - הוראות מימוש
4. נספח ד' - מענה המציע לנספח ג' (חלק 2) הוראות מימוש
5. נספח ה' - התחייבות המציע
6. נספח ו' - הסכם ומוספיו
7. נספח ז' - תשקיף משותף
8. נספח ח' - ערבות הצעה
9. נספח ט' - תצהיר בדבר קיום חוקי עבודה ובדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום
10. נספח י' - תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות
11. נספח יא' - תצהיר המציע לעניין עמידה בתנאי הסף המקצועיים (9.1 עד 9.8 (כולל) לתנאי המכרז) וכן עמידה בתנאי הסף המנהלים 9.10 ו-9.17.
12. נספח יב' - אישור רואה חשבון/עו"ד לעניין העדר הליכי כינוס, פירוק וכיו"ב
13. נספח יג' - אישור רואה חשבון על אודות "עסק חי"
14. נספח יד' - דרישות אבטחת מידע: שאלון והנחיות אבטחת מידע
15. נספח טו' - הצהרת סודיות ללא פגות תוקף
16. נספח טז' - ניטור שרשרת אספקה – שאלון / דו"ח מבדק לנותן השירותים
17. נספח יז' - חוות דעת ממליץ

נספח א' - תנאי מכרז פומבי מוגבל מס' 213263

כללי

1. המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי (להלן: "מרת"א") מזמין בזאת הצעות לרכש "מערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצית" (להלן: "המערכת") אשר תשמש את מרת"א כפלטפורמה תשתיתית המאפשרת קיום והפעלת יכולות ייעודיות המוגדרות במסמכי מכרז זה, שדרוג יכולות קיימות, ייעול וניהול תקשורת וערוצי תקשורת ושילוב מערכות ויכולות, כל זאת, לתמיכה בתהליכי העבודה ובפעילויות השוטפות והייעודיות של מרת"א.

1.1 ההצעות יכללו מתן שירותי איפיון, תכנון, פיתוח, התאמה, אספקה, הקמה, הגדרה, חיבור, שילוב, קישור, אינטגרציה, כתיבת שכבות לוגיקה לתרחישים ע"פ הנחיית מרת"א, אפיון כתיבה ויישום ממשקים בין מערכות ותתי מערכות שיספקו ו/או שישולבו במערכות המסופקות על ידו ואל מערכות קיימות של מרת"א (ממשקים טכניים ותכניתיים והטמעת הלוגיקה הארגונית ותפיסת ההפעלה הארגונית של מרת"א במערכות ובתוצרי המערכת), הפעלה, הטמעה, אחריות, תמיכה טכנית ותפעולית, שדרוג טכנולוגי רציף, אוטומציה של מסעות מטופלים לרבות ממשקים והשתלבות במערכות שונות בזמן אמת וכל פעילות אחרת הנדרשת על מנת לממש את תוצרי ותפוקות מכרז זה באופן מיטבי ובהתאמה מלאה לדרישות ולצרכי מרת"א.

1.2 הספק הזוכה יהווה אינטרגטור ומוביל יחיד (כתובת אחת) לכל תהליכי התכנון, ההקמה, ההגדרה, ההפעלה והאחזקה של המערכת.

1.3 במידה וישולבו במערכת ו/או בהקמתה רכיבים או תוצרים של קבלני משנה או רכיבים טכנולוגיים או תשתיתיים של ספקים אחרים, מבחינת מרת"א הספק הזוכה הינו האחראי הבלעדי על התקנתם, שילובם, הגדרתם, הפעלתם, תקינותם ואחזקתם באופן מלא ומיטבי. כמו כן, מרת"א לא תידרש לפעול ולתאם כל פעילות מכל סוג שהוא מול צד ג' בכל היבט לרבות הפעלה, תחזוקה ותפעול המערכת.

1.4 המציע יכול להסתייע בשירותי ובמערכות קבלן משנה עבור:

- א. מענה לשילוב שירותי IVR (הודעות קוליות באופן יזום על פי תרחישים מוגדרים ועל פי הצורך, בדגש על מענה אינטראקטיבי לשיחות יוצאות),
- ב. שירותי bot מתקדמים (Machine Learning /NLP BOT/AI) .
- ג. עבור נושאים ותחומים נוספים המוגדרים במסמכי המכרז כמאופשרים.

2. מובהר בזאת, כי תיאור המערכת והשירותים מושאי המכרז בסעיף זה, מהווה תמצית בלבד וההוראות המחייבות ביחס למערכת והשירותים הנדרשים הן אלה המפורטות בכלל מסמכי המכרז, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בהסכם ובנספח ג' (1) + נספח ג' (2).

מהות ההתקשרות

3. במסגרת פעילותו, נדרש מרת"א ברכישה, הקמה, הטמעה, הפעלה, אחריות ושירות של מערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצית וזאת בהתאם להוראות מסמכי המכרז ככלל, ונספח ג' – (חלק 1) - מפרט דרישות לשירותים + נספח ג' – (חלק 2) בפרט.

טבלת ריכוזי מועדים

4.

המועדים	הפעילות
26/07/21	פרסום מודעת המכרז בעיתונות
02/08/21	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
09/08/21	מועד אחרון למענה מרת"א על שאלות הבהרה
01/11/21	מועד אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
01/04/22	תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה
01/04/22	תוקף ההצעה

4.1 במקרה של אי התאמה בין התאריכים שצוינו לעיל לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.

4.2 מרת"א שומר לעצמו שיקול דעת בלעדי לשנות כל אחד מן המועדים המנויים לעיל בהודעה שתפורסם באתר מנהל הרכש הממשלתי, ולא תהא למי מהמציעים כל טענה או דרישה בקשר לכך.

פרשנות

5. כללי הפרשנות לעניין מכרז זה, הם כמפורט להלן:

- 5.1 כותרות הסעיפים לא תשמשנה לפרשנות המכרז, וכל מטרתן נוחות הקריאה.
- 5.2 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.
- 5.3 מלבד אם הנוסח הכתוב או הקשרו מצריך פירוש אחר, מלים הבאות ביחיד כוללות את הרבים, מילים הבאות ברבים כוללות את היחיד, מילים הבאות בזכר כוללות את הנקבה, מילים הבאות בנקבה כוללות את הזכר, והתייחסות לבני אדם משמעה התייחסות גם לתאגידים.
- 5.4 אזכור הוראת דין - כוונתו להוראת הדין כפי שהיא בתוקף מזמן לזמן במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות שינוי או תיקון לה והוראה שתבוא במקומה.
- 5.5 הסכם זה לא יפורש כנגד מנסחו ויראוהו כאילו נוסח על ידי כל הצדדים.
- 5.6 פרשנות מסמכי המכרז תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות בצורה המלאה ביותר. כמו כן, כל סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים או בין הוראות שונות באותו מסמך שלא ניתן ליישבם, יפורשו באופן המרחיב את חובות המציע הזוכה או את זכויות מרת"א.
- 5.7 הביטוי "עד..." - משמעו עד ועד בכלל. הביטוי "לרבות..." אינו גורע מכלליות האמור לפניו.

לוחות הזמנים ותקופת ההתקשרות

6. לוחות הזמנים להתקשרות במסגרת מכרז זה הינו כדלקמן:

- 6.1 "תקופת ההקמה" - במהלך תקופת ההקמה, שתארך עד 60 ימי עבודה ממועד חתימת החוזה, הכוללת בתוכה 15 ימי עבודה לביצוע סקר מצב קיים על ידי הספק הזוכה, ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על ידי המציע הזוכה ותאושר על ידי מרת"א, ישלים המציע הזוכה את אספקת, הקמת והטמעת המערכת במשרדי מרת"א לרבות שירותי

אפיון מפורט, שירותי פיתוח והתאמות, שירותי הקמה, שירותי מיפוי המידע ואפיון התבניות, שירותי הדרכה, שירותי הטמעה, שירותי מבדקי מסירה וקבלה, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ככלל ובנספח ג' – (חלק 1) - מפרט דרישות לשירותים + נספח ג' – (חלק 2) בפרט, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב ממרת"א לגבי השלמת תקופת ההקמה.

6.2. **"תקופת ההטמעה"** - במהלך תקופת ההטמעה, שתארך עד **45 ימי עבודה** מתום תקופת ההקמה, ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי המציע הזוכה ותאושר על-ידי מרת"א, ישלים המציע הזוכה את הטמעת המערכת במרת"א, לרבות שירותי הדרכה, שירותי התאמת המערכת לסביבת העבודה, שירותי הזנת תוכן, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ככלל, ובנספח ג' (חלק 1) - מפרט דרישות לשירותים + נספח ג' (חלק 2) בפרט, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א. תום תקופת ההטמעה הינו בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ע"י מרת"א.

6.3. **"תקופת האחריות"** - תקופת בה הספק הזוכה יספק למרת"א את השירות התמיכה הטכנית והתפעולית ואת התחזוקה למערכת ולרכיביה השונים (לרבות תשתיות וקישוריות) תארך **חמש (5) שנים** ותחל מתום תקופת ההטמעה בכפוף לאישור קבלה (Acceptance). בתקופת זו, יספק המציע הזוכה מענה תמיכה תפעולית, לוגיסטית וטכנית לרבות הגדרות, שדרוגי תכנה, קישורים, תיקונים, התאמות, החלפות רכיבים, בדיקות טכניות וכל פעילות הנדרשת להפעלת המערכת ורכיביה באופן רציף ומלא בהתאמה מלאה לצרכי המשתמשים ועל פי ראיית מרת"א, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ככלל ובנספח ג' (חלק 1) - מפרט דרישות לשירותים + נספח ג' (חלק 2) ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א.

6.4. תקופות ההקמה, הטמעה ואחריות מוגדרת כתקופת ההתקשרות הראשונה (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").

6.5. בתום תקופת האחריות תבוא לסיימה תקופת ההתקשרות הראשונה ומרת"א יהא רשאי להאריך את תוקף ההסכם לשנה או חלקי שנה בכל פעם ועד **עשרים וארבעה (24) חודשים** נוספים באופן מצטבר (להלן: "**תקופות ההתקשרות הנוספות**").

6.6. יובהר כי לוח הזמנים המחייב יהיה בהתאם לתוכנית המפורטת שתוכן על ידי המציע הזוכה באישור מרת"א. בכל מקרה, למרת"א תהיה הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להודיע למציע הזוכה בכתב, על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל ולהלן, והמציעים מוותרים בזאת על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלשהי בגין כך. מרת"א יהיה רשאי להחליט, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי ההקמה וההטמעה יבוצעו במקביל.

6.7. **ששת (6) החודשים הראשונים** לתקופת האחריות מהווים "**תקופת ניסיון**" ומרת"א יהא רשאי, בהודעה מראש של 14 ימים להודיע לספק הזוכה על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא ומבלי שיהיה חייב לנמק סיבה זו.

6.8. **תקופת ניסיון** הינה פרק זמן אשר בו מרת"א יפעיל את המערכת באופן מלא, יכיר את המערכת ויכולותיה, יבחן את תאימות המענה לצרכי מרת"א ולדרישות המכרז כאשר הספק מלווה את מרת"א באופן רצוף ומלא לביצוע תיקונים, השלמות, הגדרות, הדרכות וכל פעילות אחרת הנדרשת על מנת שמרת"א תוכל להגדיר כי המערכת פועלת באון מלא ולשביעות רצונה.

6.9. למרת"א, ולמרת"א בלבד, האפשרות להודיע לספק במהלך תקופת האחריות על קיצור תקופת ההתקשרות וסיומה המוקדם, בהתראה של 30 יום מראש מכל סיבה שהיא ומבלי שיהיה חייב לנמק סיבה זו.

6.10. ככל ובמהלך תקופת האחריות תופסק ההתקשרות עם המציע הזוכה, המזמין לא יהא חייב לנמק את החלטתו כאמור. בגין סיום מוקדם של ההתקשרות לא יהיה המציע הזוכה זכאי לתשלום או פיצוי כלשהו, למעט התשלומים בגין הביצוע בפועל של הזוכה במכרז עד למועד הסיום המוקדם.

העדר בלעדיות

7 קבלת הצעת הזוכה במכרז וחתימת חוזה עם המציע הזוכה לא תקנה לו בלעדיות כלשהי לגבי מתן השירותים ומרת"א רשאי בכל עת, ועל פי שקול דעתו המוחלט, להתקשר לעניין מושא מכרז זה עם אחר ו/או אחרים.

מקום ומועד אחרון להגשת הצעות

8 את ההצעה יש להגיש כדלקמן:

- 8.1 בשני עותקים, כאשר עותק אחד הינו עותק פיזי (מודפס) והעותק השני הינו התקן זיכרון חיכוני בחיבור USB. את העותקים יש להגיש בצירוף כל המסמכים הנדרשים במכרז, במעטפה סגורה שעליה יירשם, "מכרז מס' 213263" בלבד, ולהכניסה לתיבת המכרזים הנמצאת ביחידת המכרזים במרכז הרפואי ת"א באגף ד' קומה (1-) **עד ליום 16/08/21 עד השעה 12:00**
- 8.2 יודגש: הצעה שתגיע בפקס או בדוא"ל או בדואר ישראל או ע"י שירות שליחים או ע"י הובלה מסחרית, או בכל דרך אחרת שאינה הכנסה פיזית של ההצעה לתוך תיבת המכרזים של מרת"א עד למועד והשעה המפורטים במסמכי המכרז, תיפסל על הסף. עצם משלוח ההצעה אינה מהווה מסירה כשלעצמה, אלא אם ההצעה הוכנסה לתיבת המכרזים כמפורט בהליך זה.
- 8.3 מציע שיגיש הצעה, יודא כי בטרם הכנסת המעטפה לתיבת מכרזים, תוחתם המעטפה ע"י נציג מיחידת מכרזים וייכתבו עליה תאריך ושעת ההגשה.

תנאי הסף להשתתפות במכרז:

9 **להלן פירוט תנאי הסף להשתתפות במכרז:**

תנאי סף מקצועיים

- 9.1 המציע הינו ספק או אינטגרטור להקמתה ולאחזקתה של המערכת המוצעת על ידו למרת"א (להלן: "המערכת").
- 9.2 המערכת הינה בשימוש של לפחות ארבעה (4) לקוחות ארגוניים בישראל (להלן: "הלקוחות").
- 9.3 המערכת הוקמה או הופעלה או מתוחזקת על ידי המציע ופעלה ו/או פעילה ברצף למשך שנתיים לפחות בין השנים 2015-2020 אצל 4 הלקוחות שפורטו במענה לתנאי סף 9.2.
- 9.4 המערכת מותקנת ומופעלת בתצורת On Premise או בתצורת ענן אצל לקוח אחד לפחות, מבין אלה שפורטו במענה לתנאי סף 9.2.
- 9.5 **המערכת כוללת לפחות (באופן מצטבר):**
 - 9.5.1 2 מוקדים פעילים במיקומים שונים.
 - 9.5.2 25 עמדות עבודה פעילות.

9.6 למערכת יכולת מובנית או יכולת טכנית לאינטגרציה (על ידי המציע ו/או קבלן משנה של המציע):

9.6.1 למערכת ניהול וזימון תורים.

9.6.2 לטלפוניה, כולל ניתוב שיחות / פניות.

9.7 קיימת למערכת, אצל 2 לקוחות לפחות מאלה שפורטו במענה לתנאי סף 9.2, אינטגרציה לפחות

ל- 4 סעיפים מתוך תתי הסעיפים 9.7.1-9.7.11 (האינטגרציה בוצעה על ידי המציע ו/או קבלן משנה של המציע):

9.7.1 ו/או שילוב של תכונות ויכולות רכיבי Omnichannel .

9.7.2 ו/או יכולת שילוב למערכת ו/או למודול IVR .

9.7.3 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול SMS.

9.7.4 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול Whatsapp.

9.7.5 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול צ'אט אינטראקטיבי.

9.7.6 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול BOT (כאשר מודול ה BOT כולל יכולת הגדרת תסריטים למענה אוטומטי ולזיהוי כוונת המשתמש וכן יכולות ניתוח שפה טבעית NLP בשפה העברית).

9.7.7 ו/או יכול שילוב למערכת ו/או למודול דוא"ל (דואר אלקטרוני) .

9.7.8 ו/או יכולת שילוב למערכת ו/או למודול AI .

9.7.9 ל- Active Directory עבור ניהול המשתמשים הארגוניים.

9.7.10 למערכת ה CRM הארגונית.

9.7.11 למודול ניהול, עריכה והפצה סקרים אוטומטיים בערוצים השונים כחלק אינטגרלי מתהליכי התקשורת אל מול לקוחות.

9.8 המציע הינו יצרן המערכת המוצעת או יבואן מורשה או סוכן מורשה או מפיץ מורשה בישראל מטעם היצרן ומורשה מטעמו לשווק את המערכת או למכור את המערכת או לספק להתקין, להגדיר ולהפעיל, או לתת שירות, לתמוך ולתחזק את המערכת, או לפתח ולבצע את ההתאמות הנדרשות במערכת ככל שנדרשות, ללקוחות בישראל.

תנאי סף מנהליים

9.9 הגוף המציע הינו עוסק מורשה או גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי או גוף סטטוטורי.

9.10 המציע אינו מחזיק או מוחזק (במישרין או בעקיפין) על-ידי מציע אחר במכרז ואין גורם אחר המחזיק ב-% 25 או יותר מאמצעי השליטה ביותר ממציע אחד. החזקה ואמצעי שליטה לעניין זה – כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

9.11 למציע קיימים כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים").

9.12 המציע לא הורשע ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987. אם המציע הורשע ביותר משתי עבירות כאמור, ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה.

- 9.13 המציע מקיים את הוראות סעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 וחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות.
- 9.14 המציע יצרף להצעתו מסמך מקור של ערבות אוטונומית, בלתי מותנית, בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א – 1981. גובה הערבות יהא בסך 30,000 ₪, כאשר הערבות תהא לטובת המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, בהתאם לנוסח המופיע בנספח ח' להלן ותוקפה עד ליום 01/04/22. במקרה של הארכת תוקף ההצעה על ידי מרת"א, רשאי מרת"א לדרוש כי המציע יאריך את תוקף הערבות בהתאם.
- 9.15 המציע אינו נמצא בהליך של כינוס נכסים או הקפאת הליכים פשיטת רגל או פירוק, ואין בקשות תלויות שעומדות מולו מסוג זה, ולא הוגשו נגדו תביעות העלולות לסכן את המשך פעילותו ו/או לגרום לו לחדלות פירעון ולא הוטלו על נכסי המציע עיקולים מהותיים.
- 9.16 למציע (או לחברה הקשורה ו/או קבלן משנה עיקרי עליו הוא נסמך במסגרת הצעתו, ככל ורלוונטי) לא קיימת הערת "עסק חיי" בדוח הכספי האחרון.
- 9.17 המציע לא תיאם את הצעתו עם אף גורם אחר.

הבהרות לתנאי הסף:

10 להלן הבהרות לתנאי הסף:

- 10.1 **התנאים תנאי הסף המפורטים לעליל הינם מצטברים, ועל כן הצעתו של מציע שלא תעמוד באחד התנאים תדחה על הסף.**
- 10.2 על כל מציע על כל מציע במסגרת מכרז זה להוכיח, להנחת דעתו של מרת"א, כי נכון למועד הגשת ההצעה, הוא עומד בכל דרישות הסף המצטברות המפורטות.
- 10.3 למעט אם נאמר מפורשות אחרת, על כל תנאי הסף להתקיים במציע עצמו בלבד
- 10.4 למען הסר ספק, תנאי הסף הוא העמידה בדרישה המהותית וזאת להבדיל מהגשת האישור, אשר מטרתו להעיד על קיום הדרישה המהותית ואשר אינו מהווה כשלעצמו תנאי סף. באפשרותה של ועדת המכרזים במרת"א (ומבלי שתהא מחויבת לכך) ליתן בידי המציע, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, אפשרות לתקן פגם אשר נפל בהצעתו, או להוסיף כל מסמך או אישור אשר לא צורף להצעתו. המציעים מוותרים בזאת באורח בלתי חוזר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד מרת"א בעניין זה על כל הקשור, הכרוך והנובע הימנו.
- 10.5 יובהר כי סעיפי חובה המפורטים בנספח ג' (חלק 2), אינם מהווים תנאי סף, אולם מרת"א רשאי, אך לא חייב, לפסול הצעת מציע אשר הצעתו אינה עומד בדרישות סעיפי החובה הללו וזאת ע"פ שיקול דעתו הבלבדי של מרת"א.
- 10.6 במידה ויוצע מענה כולל של מערכת המשלבת רכיבים אשר פותחו על ידי גורמים שונים, על המציע להציג יכולת מוכחת של הפעלה מלאה של הרכיבים השונים כמערכת אחודה וכוללת (יכולת זו תוצג על ידי חומר כתוב שיצורף להצעת המציע במכרז זה, מרשמים, תיאור ארכיטקטורה), יכולות אלו ייבדקו בפועל על ידי נציגי מרת"א בשלב בדיקות הצעות המציעים למכרז אצל הלקוחות אותם יציג המציע שינוקדו בהתאמה לתוצאות בדיקה זו וכל חומר רלוונטי אחר כמו כן יבוצע סיור לוידוא, לרבות הצגת חוות דעת של לקוחות קיימים (לפחות 4) על אופן ההפעלה ועל ביצועי המערכת המוצעת.

- 10.7 **"המערכת"**, לעניין תנאי הסף, הינה התוכנה המרכזית המאפשרת את מימוש ויישום יכולות ניהול התקשורת אל מול הלקוחות / המשתמשים, המאפשרת את הקישוריות בין יישומי IP לתקשורת השונים לבין התכנה המרכזית, המאפשרת את העברת המידע והנתונים בין יחידות הקצה של המשתמשים לבין מוקדי הארגון, המאפשרת את הקישור והממשקים אל תווכי התקשורת השונים (קווי, אלחוטי, סלולרי, אינטרנטי).
- 10.8 **"לקוח ארגוני"**, לעניין תנאי הסף, הינו ארגון ציבורי, ארגון פרטי, ארגון ביטחוני, גוף חירום, בית חולים, קופת חולים, רשות מוניציפלית, רשות ממשלתית, אוניברסיטה, גופי תשתית לאומית (רכבת ישראל, נת"ע, נת"י, רש"ת).
- 10.9 **"רכיבי ה Omnichannel"**, לעניין תנאי הסף, מודולים המאפשרים הפעלת יכולות ותכונות שונות באופן אינטגרטיבי ותוך יצירת רציפות בין ערוצים שונים לקיום תקשורת והמאפשרות ערך מוסף לתקשורת מבוססת IP, בדגש על השימוש ביכולות הבאות: מודול המאפשר שימוש ב SMS, מודול המאפשר שימוש בצ'אט, מודול המאפשר שימוש בדוא"ל, מודול המאפשר שימוש ברשתות חברתיות, מודול המאפשר שימוש בוואטסאפ (כולל API רשמי), מודול המאפשר שימוש בשילוב ובעבודה בזמן אמת על מסמכים, מודול המאפשר שימוש ב BOT, מודול המאפשר אינטגרציה עם IVR/ICR.
- 10.10 **"אינטגרציה"**, לעניין תנאי הסף, הפעלת מודול תפעולי וטכנולוגי ושילוב יכולותיו במערכת עבור המשתמשים השונים באופן אשר אינו דורש כל התערבות טכנית/פיסית/נוהלית או אחרת על מנת להפעילו ולממשו. שילוב היכולות ו/או המודולים יתבסס על ידי חיבור פיסית ו/או קישור ו/או רכיב תוכנה ו/או כל פתרון המאפשר לממש את כלל היכולות על ידי המשתמשים ולהגדיר את המערכת על רכיביה במערכת אחודה ואחת.
- 10.11 **"מודול"/"רכיב"**, לעניין תנאי הסף, חומרה ו/או תכנה ו/או תשתית תקשורת ו/או תשתית טכנולוגית ו/או שילוב של הנ"ל המאפשרת הפקת תפוקות ויכולות ו/או תכונות מסויימות על פי ייעוד ותכלית. המודול הינו חלק אינטגרלי ו/או חיצוני המשתלב ו/או מקושר למערכת ומהווה חלק ממנה. מודול יכול להיות מתוצרת היצרן של המערכת או מתוצרת של קבלן משנה כאשר היצרן וקבלן המשנה פועלים יחדיו על מנת לשלב במערכת לשם הפקת היכולות והתכונות הנדרשות מהמערכת.
- 10.12 **"מודול AI"**, לעניין תנאי הסף, מאפשר לבצע הליכים ותפוקות המתבססים על בינה מלאכותית על נתונים ותהליכים במערכת, עיבוד וניתוח רציפים של הנתונים והפקת תוצרים המייעלים את פעילות המערכת ו/או את תפוקותיה. מתבסס על תכנת AI מרכזית.
- 10.13 **"ממשק"/"קישור"/"חיבור"** לעניין תנאי הסף, הינו כל חלק ממערכת ממוחשבת שבא בקשר (או שתפקידו להיות בקשר) עם גורם חיצוני למערכת ו/או מודול חיצוני למערכת ו/או תשתית תקשורת ו/או יחידות קצה ו/או רכיבי חומרה ו/או רכיבי תכנה לרבות למערכת אחרת (לדוגמא: אפשרות העברת קבצים בין מערכת א' למערכת ב' או אפשרות העברת מידע באמצעי ONLINE דוגמת web service).
- 10.14 **"עמדה"**, לעניין תנאי הסף ולעניין מכרז זה, הינה תחנת עבודה המאויישת על ידי בעל תפקיד, הכוללת מחשב משרדי המחובר לרשת הארגונית והמאפשרת לבעל התפקיד גישה למערכת ויכולת

להפעלת כלל התכונות והמאפיינים האפשריים הכלולים במענה אשר יסופק למרת"א על ידי הספק הזוכה במכרז זה. רישיון לעמדה מאפשר לבעל התפקיד את השימוש המלא במערכת ובמענה.

10.15 "מוקד" לעניין תנאי הסף ולעניין מכרז זה, הינו מרכז ניהול או מרכז שליטה או מרכז תמיכה או מרכז בקרה הנקבע, מוגדר וממוקם על פי ראיית מרת"א וצרכיה והכולל מספר עמדות עבודה (ללא מגבלת כמות) המקושרות למערכת, המוגדרות המקושרות והמחוברות על ידי הספק הזוכה להפעלה על ידי מרת"א על פי הצרכים ועל פי ראיית מרת"א.

ניקוד איכות מזערי

11 רק ההצעות אשר ימלאו אחר דרישות התנאים המוקדמים/תנאי הסף יעברו לבחינה של צוות מטעם מרת"א לקביעת ניקוד האיכות של הצעת המציע.

12 רק הצעות שיזכו לניקוד איכות מזערי של 24 נקודות לפחות מתוך 30 נקודות אפשריות בפרק האיכות, קרי: 80% יאפשרו להמשיך ולבחון את הצעת המחיר של המציע. הצעות בעלות ניקוד איכות מזערי הנמוך מ-24 נקודות, משמע 23 נקודות ומטה, קרי: נמוכות 80%, ייפסלו.

ערבות הצעה

13 אי צירוף ערבות בנקאית או צירוף ערבות שאינה עומדת בתנאים, יביא לפסילת ההצעה.
14 ועדת המכרזים במרת"א תאפשר למציעים המעוניינים בכך, להגיש לבדיקה את הערבות הבנקאית שלהם לא יאוחר מ-7 ימים לפני המועד האחרון להגשת הצעות, וככל שהערבות שהועברה לבדיקה תאושר כתקינה ע"י ועדת מכרזים במרת"א, אז אותה ערבות תהיה כשרה וחסונה מפסילה בשלב מאוחר יותר של בחינת ועדת מכרזים את עמידת המציעים בתנאי סף, וזאת גם אם בשלב המקדמי וועדת מכרזים אישרה בטעות ערבות בנקאית עם פגם.

אופן הגשת ההצעה

15 כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. כמו כן, לא תותר הגשת הצעה משותפת.
16 המציע יגיש את כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד במכרז במקומות המיועדים לחתימה. הגשת ההצעה חתומה כאמור תהווה ראיה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז וההסכם המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת וכי הוא מתחייב לבצע את השירותים בהתאם להוראות מכרז זה לרבות בהתאם להוראות ההסכם שייחתם עמו על נספחיו, בדייקנות, ביעילות ובמומחיות. מציע שהגיש הצעה במכרז יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז ו/או לתנאיו ו/או לדרישותיו.

17 המציע ימלא את מסמכי המכרז רק במקומות הנדרשים למילוי על ידו בלבד.
18 כל השמטה, מחיקה, שינוי או תוספת, ליקוי, פגם, הסתייגות מכל מין וסוג שהם ומכל סיבה שהיא, בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או כל דרך אחרת, לא יובאו בחשבון בעת הדיון על ההצעה, וההתייחסות אליהן תהא כאילו לא נכתבו אלא אם ועדת המכרזים של מרת"א ציינה אחרת בפרוטוקול ועדת מכרזים. לפיכך, השמטה, מחיקה, שינוי או תוספת, ליקוי, פגם, הסתייגות מכל מין וסוג שהם לא יילקחו בחשבון על ידי ועדת מכרזים גם באם לא תיפסל ההצעה.

19 על אף האמור לעיל, בהינתן ונתגלתה בהצעת המציע השמטה, מחיקה, שינוי או תוספת, ליקוי, פגם, הסתייגות, טעות חישובית או אחרת, מכל מין וסוג שהם ומכל סיבה שהיא (לרבות בנסיבות בהן נגרמה

בשל רשלנות או לחילופין, בידיעתו המכוונת של המציע, מרת"א היא רשאי, אך לא חייב, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לנקוט בכל אחד מדרכי הפעולה הבאות, כולן או חלקן, במצטבר ו/או באופן חליפי:

- 19.1.1 לפסול הצעה כאמור על הסף.
- 19.1.2 לקבל מהמציע הבהרה, לפי העניין, בהתייחס לכל טעות חישובית או אחרת ו/או השמטה ו/או תוספת ו/או שינוי ו/או ליקוי ו/או פגם כאמור, ובכלל האמור לקבל או לדחות את ההבהרה ו/או ההסתייגות מטעם המציע, הכול על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של מרת"א.
- 19.1.3 לתקן את ההצעה בהתייחס להצעת המחיר וזאת בכל מקרה של טעות חישובית, הגלויה על פני ההצעה והכל עד כדי שינוי סכומים כתיקון לטעויות החישוביות כאמור. הודעה על שינוי כאמור במידה ויבוצע, תימסר למציע.
- 19.2 חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של עורך המכרז.
- 19.3 מרת"א רשאי, אך לא חייב, לאפשר למציע, אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, רישיון, או כל נייר אחר כנדרש עפ"י מכרז זה, להשלים את המצאת הנ"ל למרת"א תוך פרק זמן קצוב שיקבע על ידי מרת"א ובלבד שכל מסמך, אישור, היתר, רישיון או כל נייר אחר, כאמור, יהיו בעלי תוקף ותחולה נכון למועד האחרון שנקבע במכרז זה להגשת ההצעות אלא אם ציין מרת"א מועד אחר.
- 19.4 מרת"א רשאי לפסול הצעה אשר לא תלווה בכל המסמכים הנדרשים במכרז חתומים וממלאים ככל הנדרש, ו/או הצעה אשר נתבקשה לגביה השלמת מסמכים ו/או דוגמאות ו/או חתימה תוך פרק זמן קצוב כאמור, והשלמה זו לא בוצעה ו/או לא בוצעה במועד.
- 19.5 מרת"א רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לאשר שינוי ישות משפטית של מציע אשר הגיש הצעתו להליך, במקרה בו לאחר המועד האחרון להגשת הצעות תשתנה ישותו המשפטית של המציע, ובלבד שהמציע בישותו המשפטית החדשה, עומד בכל דרישות ההליך. מציע אשר בעת הגשת הצעתו יודע כי ישותו המשפטית עתידה להשתנות מתבקש לציין זאת מפורשות בהצעתו.

מסמכים שיש לצרף להצעה

20 המציע יצרף להצעתו את כלל המסמכים כמפורט בנספח ב' (חלק 1) טופס הגשת הצעה.

ההצעה ותוקפה

- 21 הצעות המציעים תעמודנה בתוקף 6 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות. מרת"א היא רשאי לבקש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם לתקופה נוספת, אחת או יותר ובמקרה זה יהיה כל מציע חייב להאריך את תוקף הצעתו בהתאם.
- 22 הגשת ההצעה וחתירת המציע על גבי ההסכם כחלק ממסמכי ההצעה, מהווים הצעה בלתי הדירה, שהמציע אינו יכול לחזור בו ממנה ובלבד שההצעה עדיין בתוקף כאמור לעיל.
- 23 כל מציע אשר מגיש הצעה לפי מכרז זה ייחשב כמי שוויתר מראש על כל טענה בקשר לתנאי המכרז וכן על הזכות לבקש מבית המשפט סעדים זמניים (לרבות צווי מניעה) בכל הליך משפטי בקשר עם מכרז זה נגד מרת"א או מי מטעמה ו/או נגד הזוכה ויהיה מנוע מלבקש צו ביניים.

העברת שאלות המציעים ובירורים

- 24 להלן הוראות להגשת שאלות ההבהרה.
- 25 ניתן להגיש שאלות הבהרה בנוגע למכרז זה, כאשר הפניות תכלולנה את שם השואל, מענו, מספר טלפון ואת כתובת הדוא"ל שלו. שאלות הבהרה יוגשו בפורמט של קובץ WORD או EXCEL בלבד (לא PDF) כאשר את השאלות יש להגיש בטבלה לפי המבנה הבא בלבד:

מס"ד	נספח	מס' עמוד	מס' הסעיף	השאלה
1				

- 26 את שאלות ההבהרה ניתן לשלוח עד ליום 02/08/21 שעה 12:00 ליחידת המכרזים לדוא"ל, שכתובתו: tenders@tlvmc.gov.il
- 27 באחריות המציע לוודא כי קיבל הודעת דוא"ל חוזר המאשרת ששאלותיו הגיעו בשלמותן לידי איש הקשר. מספר הטלפון של יחידת מכרזים הינו: 03-6974883.
- 28 באחריות המציע לנסח את השאלות באופן שלא יכלול מידע מזהה על המציע או כל גורם אחר. מובהר כי ייתכן ונוסח השאלה יפורסם במענה לשאלות ההבהרה כפי שנשאלה. כמו כן רשאי מרת"א להשמיט מידע המזהה את המציע.
- 29 סבר המציע כי יש במסמכי המכרז פגם ו/או ליקוי ו/או אי-בהירות ו/או חסר, חובה עליו להודיע על כך בכתב למרת"א, בהתאם לנוהל זה להעברת שאלות ובירורים. לא עשה כן, והגיש הצעתו במכרז, הרי שעם הגשת הצעתו ייחשב הדבר כוויתור על כל נזק או הוצאה שייגרמו או עלולים להיגרם למציע כתוצאה מכך והוא לא יהיה רשאי לתובעם או לדרוש שיפוי בגינם ממרת"א, בין אם זכה במכרז ובין אם לא זכה.

תשובות לשאלות הבהרה

- 30 תשובות מרת"א לשאלות שהוגשו, ככל שהן רלוונטיות לכלל המציעים הפוטנציאליים, תפורסמנה במנהל הרכש הממשלתי ויהו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 31 מרת"א אינו מתחייב להשיב לכלל השאלות. כמו כן, רשאי מרת"א להשמיט חלק מנוסח השאלה או לנסח את השאלה באופן שונה במענה, זאת ככל שיחליט מרת"א כי נוסח השאלה עלול ליצור רושם מוטעה על המציעים האחרים.
- 32 תשובות מרת"א לשאלות ההבהרה יהו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיס או תדפיסים של כל קבצי הבהרות מרת"א, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.
- 33 יובהר כי על מציע חלה האחריות המלאה והבלעדית להתעדכן בתשובות וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.
- 34 למען הסר ספק, מובהר כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של מרת"א ו/או מי מטעמו למסמכי ההזמנה אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור. כמו כן, כל הודעה אשר תימסר למשתתפים במכרז בכתב באמצעות כל גורם במרת"א שאיננו מטעם יחידת המכרזים של מרת"א - אין ולא יהיה לה כל תוקף והמשתתף לא יכול להסתמך עליה בשום צורה ואופן ולשום מטרה או שימוש. מציע אשר יעשה אחרת – יהיה הדבר על אחריותו בלבד. תשובה שלא תינתן בכתב ע"י יחידת המכרזים של מרת"א לא תיצור עילה למציע כלפי מרת"א או מי מטעמו ולא תהווה בסיס לטענת השתק או מניעות כלפי מרת"א.
- 35 מרת"א רשאי לאפשר מספר סבבים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט וכן מרת"א רשאי לקיים מפגשים פרטניים עם המציעים להבנת שאלות ההבהרה.

- 36** באחריות המציעים להעלות כל שאלה או ספק שקיים להם בנוגע לכל סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים או בין הוראות שונות באותו מסמך, וזאת בשלב שאלות הבהרה. מובהר כי אם לא נשאלה בנושא מסוים שאלת הבהרה טרם הגשת ההצעה, אזי ככל שיימצאו לאחר מכן סתירות או אי התאמות כאמור, שלא ניתן ליישבן, יפורשו סתירות אלו על ידי מרת"א ופרשנותו תחייב את המציע.
- 37** סתירות, אי התאמות ואי בהירויות בין הוראות שונות יפורשו באופן המרחיב את חובות המציע ואת זכויות מרת"א. למציע לא תהא כל טענה או תביעה, כלפי מרת"א או מי מטעמו, הנובעת מהפרשנות שבחר מרת"א.
- 38** בין הבהרות שונות גוברת הבהרה מאוחרת על מוקדמת וספציפית על כללית.

אמות מידה

39 בבחירת ההצעה, מרת"א רשאי לקבל את ההצעה המעניקה את מירב היתרונות למרת"א בהתאם לתקנה 22 לתקנות תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993. רוצה לומר: ועדת המכרזים רשאית לבחור נותן שירותים שיקבלו את הניקוד הגבוה ביותר לאחר שקלול הניקוד שיקבלו על סמך מרכיבי אמות המידה, כפי שיפורטו להלן (צבירת נקודות מרבית של: איכות ההצעה + הצעת המחיר = 100 נקודות, ומהווה 100% מהניקוד).

39.1 ניקוד איכות ההצעה - 30 נק' (ניקוד מרבי), לפי המפורט להלן:

(ניקוד האיכות הינו ע"פ בחינה אבסולוטית ואינו נגזר מהניקוד של ההצעות האחרות)

39.1.1 חוות דעת ממליצים - 8 נקודות (ניקוד מרבי)

- 39.1.1.1 מרת"א יפנה לארבעה (4) ממליצים עבורם נתן המציע שירותים. מרת"א יעדיף לפנות לגופים ציבוריים או מוסדות רפואיים לשם קבלת ההמלצה. המציע יציג שמות נציגי ממליצים שהינם בדרג ניהולי.
- 39.1.1.2 מרת"א שומר לעצמו את הזכות לפנות לפחות ממליצים מארבעה (4), ובלבד שתערך פנייה לאותו מספר ממליצים לגבי כל מציע.
- 39.1.1.3 כל ממליץ ישאל את השאלות הבאות ויתבקש לנקד את תשובתו וייתן כל ממליץ ישאל את השאלות הבאות ויתבקש לנקד את תשובתו בין 0.1 ל-0.4.
- 39.1.1.4 הניקוד המשוקלל הסופי יהיה סכימת הנקודות של כל ממליץ עד 2 נקודות לחוות דעת ממליץ וסכימת כלל ההמלצות (4 המלצות המהווים 8 נקודות מסך ניקוד חוות דעת ממליצים).
- 39.1.1.5 להלן טבלת קריטריונים לניקוד חוות דעת ממליצים על שביעות רצון מביצועי הספק והמערכת אותה סיפק להם. טבלה זו מצורפת לנספח יח' למילוי הלקוחות ולהגשה עם מסמכי המכרז לעניין ניקוד האיכות של המציע.

#	קריטריון – שביעות רצון והתאמה לצרכי הארגון (0.1 ניקוד נמוך או 0.2 או 0.3 או 0.4 ניקוד גבוה)	ניקוד מרבי	ניקוד הממליץ
1	איכות התליכי ההקמה וההטמעה של מערכת תקשורת רב ערוצית	0.4	
2	יכולות ותוצרי מערכת התקשורת הרב ערוצית בהפעלה עם מערכות הטלפוניה אל מערכת ה IVR, אל מערכת הפצת SMS, לרבות היישומים המקושרים אליה	0.4	

3	0.4	איכות הפעלת הממשקים והקישוריות של מערכת התקשורת רב ערוצית עם יישומי תקשורת IP (וואטסאפ, פייסבוק, צ'אט, דוא"ל)
4	0.4	איכות הממשקים והקישוריות של המערכת ליישומי הארגון (כגון מערכת CRM, מערכות תפעוליות, מערכות משאבי אנוש)
5	0.4	רמת השירות התמיכה והתחזוקה של ספק מערכת התקשורת הרב ערוצית (מוקד תמיכה, צוותים טכניים, זמינות לטיפול בתקלות, משך זמני טיפול בתקלות)
6	2	סה"כ ניקוד חוות דעת ממליץ

39.1.1.6 במידה ומרת"א קיבל שירותים מהמזיע, יחשב מרת"א כממליץ אחד.

39.1.1.7 מודגש, כי במידה וימסרו פרטי התקשורת לא מעודכנים, או שאיש הקשר שנמסר לא יהיה זמין לאחר מספר ניסיונות, מרת"א שומר את הזכות לנקד בניקוד 0 את אותו הממליץ.

39.1.1.8 מרת"א רשאי, על דעת עצמו לפנות, לממליצים שלא צוינו בהצעת המזיע ובכללם מוסדות של משרד הבריאות לרבות בתי חולים ממשלתיים שקיבלו מהמזיע שירותים דומים לשירותים הנדרשים על פי מכרז זה, לקבלת חוות דעת על המזיע.

39.1.1.9 מרת"א רשאי אך לא חייב להחליט שלא לפנות לממליצים, אלא לשכור את שירותיו של יועץ מקצועי חיצוני שיגיש המלצותיו לוועדת מכרזים מרת"א לעניין ניקוד "שביעות רצון".

39.1.2 ניסיון המזיע מעבר לתנאי הסף הנדרשים 7 נק' (ניקוד מרבי) כדלקמן:

לקוח מארבעת הלקוחות שהוצגו לעניין תנאי הסף, העומד באופן מלא בדרישת סף 9.7 על כלל תתי סעיפיו (9.7.11- 9.7.1) יזכה ב- 3.5 נקודות ללקוח. (עד 2 לקוחות, ניקוד מירבי 7 נק')

39.1.3 התרשמות מקצועית מהצעת המזיע וראיון אישי עם המזיע 15 נק' (ניקוד מרבי) כדלקמן:

39.1.3.1 ניקוד התרשמות מהמענה הטכני – 5 נקודות (ניקוד מירבי): התרשמות מקצועית מהמענה הטכני המוצע על ידי המזיע תיקבע על ידי צוות בדיקה של מרת"א, על פי מפ"ל זהה לכלל המזיעים (מנגנון פנימי לבדיקה).

39.1.3.2 ניקוד התרשמות מראיון – 10 נקודות (ניקוד מירבי): ראיון שאליו יגיעו מטעם המזיע נציגות בכירה של המזיע על מנת להציג את תכולת המענה המוצעת, ארכיטקטורה כללית של המערכת (מרשם אב), את נקודות החוזק ויתרונות הצעתם, את אופן הערכתם למימוש תכולת העבודה מהבחינה הארגונית (צוותי ניהול, צוותי עבודה וכדומה), את ניסיונם של מנהלי הפרויקט הפוטנציאלים במתן השירות נשוא המכרז כפי שניתן על ידם לגופים אחרים (ינתן ציון, בין היתר, להתרשמות מהנציגות הבכירה), הצגת המזיע וניסיונו במתן השירות נשוא המכרז והצגת מקרה בוחן/דוגמה של פרויקט דומה אצל אחד מלקוחותיו הפעילים, הצגת תכנית עבודה לניהול וביצוע השירות בצורה מיטבית עבור החברה ושאלות כלליות שישאלו על ידי צוות מרת"א

39.2 ניקוד הצעת המחיר של המזיע - 70 נק' (ניקוד מרבי) כמפורט להלן:

39.2.1 הניקוד שיוענק להצעה הכספית של המזיעים כאמור, יקבע באופן יחסי להצעה הכספית הנמוכה ביותר לפי העניין מבין סך ההצעות הכספיות של יתר המזיעים, כך שההצעה

הכספית הכוללת (לאחר חישוב משקלי הקטגוריות) הנמוכה ביותר תקבל את הניקוד הגבוה

ביותר שהוא 70 נקודות, וביחס אליה יקבע ניקוד יתר ההצעות (להלן: "ציון המחיר").

לצורך הבהרה, מתוארת דרך החישוב בצורת נוסחה:

$$P = \frac{T_{\min} \times 100}{T_x}$$

P = ניקוד המחיר הספציפי להצעה הכספית הספציפית/הנבחרת.

T_{\min} = הצעת המחיר הנמוכה ביותר לפי העניין מבין ההצעות הכספיות שנבחנו.

T_x = ההצעה הכספית הספציפית/הנבחרת.

שקלול הצעת המחיר של כל מציע תתבסס על טבלת משקלים המוגדרת בנספח ב' חלק 2 הצעת המחיר.

39.2.2 להלן טבלת מרכיבי הצעת המחיר ומשקלי המרכיבים בהצעה (ניקוד מרבי 70 נקודות):

מספר נקודות במרכיב הצעת המחיר	הערות	תכולה	קטגוריה	תת קטגוריה
10	עלות חד פעמית קומפלט	אפיון, תכנון, והקמת מערכת ומענה מלא על פי דרישות המפרט הטכני ומסמכי המכרז לרבות, אספקת כלל המודולים קישורם והפעלתם	אינטגרציה, הקמה והפעלת המערכת	1
35	עלות חודשית קומפלט (אחריות ל-60 חודשים). לרבות הפעלת מוקד תמיכה תפעולית וטכנית במתקני הספק ומימוש דרישות ה SLA על פי המוגדר במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות, כולל הפעלת מודול ומענה שיחות קוליות אינטראקטיביות, כולל העברת שיחות למוקד ועלויות התקשורת לכך, אספקה והפעלת שירותי SMS כולל עלויות התקשורת לכך, וכל הנ"ל ללא תלות בהיקף הפעילות וללא מגבלת כמות ביצוע שיחות אינטראקטיביות ו/או העברת שיחות ו/או שליחת (SMS)	מענה שנתי ואחריות כוללת (הפעלה, אחריות לתפעול מלא ותקיין של המערכת והמענה על כלל רכיביהם, כולל מענה שירות ותחזוקה למערכת ולרכיביה עבור כלל משתמשי ושימושי מרת"א). כולל רישיון שימוש ל 100 משתמשים ו/או מוקדנים + הפעלת 3 מוקדים במיקומים שונים	אחריות ורשיונות גישה	2
5	עלות חודשית קומפלט	100 רישיונות גישה נוספים לבעלי תפקידים במרת"א Per seat	הרחבות כמות רישיונות גישה למערכת	3
2	(עד 5 מוקדים) עלות חודשית קומפלט	הוספת מוקד במערכת (הקמת המענה, הגדרה ורישיון הפעלה)	הרחבות כמות רישיונות גישה למערכת	4
8	(ל-60 חודשים) עלות חודשית קומפלט	אספקת מענה לשיחות קוליות יוצאות כולל חיווי חוזר למערכת לתזכור מוזמנים, כולל עלות שיחות ותקשורת ללא מגבלת כמות או שימושים	מודולים ייעודיים, חבילות תקשורת ותשתית חיצונית	5

משקל בנקודות במרכיב הצעת המחיר	הערות	תכולה	קטגוריה	תת קטגוריה
4	(ל-60 חודשים) עלות חודשית קומפלט	תשתית לשירות מספרי טלפון לשירות וואטסאפ עבור 10 מספרי טלפון		6
3	(עד מכסת 300 שעות) עלות לשעה קומפלט	שירותי הטמעה/פיתוח אוטומציות (מתכנת, מיישם)	שירותי מומחה, להטמעה, לפיתוח, לשינויים ולשיפורים	7
3	(עד מכסת 100 שעות) עלות לשעה קומפלט	שירותי איפיון / פיתוח / התקנות / הגדרות / ותפקידים טכניים		8
70	סה"כ			

הניקוד הסופי המשוקלל

39.3 לאחר מתן ניקוד האיכות והמחיר להצעות, בהתאם לשלבים המפורטים דלעיל, יקבע מרת"א את הניקוד הסופי המשוקלל של כל אחת מההצעות הרלוונטיות. הניקוד הסופי המשוקלל של כל הצעה יחושב לפי הנוסחה הבאה:

$$Q + 70\% * P = FS$$

$$FS = \text{הניקוד הסופי המשוקלל}$$

$$Q = \text{ניקוד האיכות}$$

$$P = \text{ניקוד משוקלל של מרכיבי הצעת המחיר}$$

39.4 ההצעה בעלת הניקוד הכולל הגבוה ביותר תדורג ראשונה, זאת שלאחריה תדורג שניה וכן הלאה. ההצעה שדורגה ראשונה תוכרז כזוכה במכרז.

ניהול משא ומתן עם מציעים

40 הואיל והמדובר בהתקשרות לרכישת מערכת בעלת מורכבות טכנולוגית מיוחדת, מרת"א יהא רשאי מכח סמכותו הקבועה בתקנות 7(א) (1) לתקנות חובת מכרזים, תשנ"ג-1993, לנהל משא ומתן עם המציעים לפני קבלת החלטה בדבר הזוכה במכרז.

41 קבוצת המציעים הסופית תכלול את 3 ההצעות שעמדו בתנאי הסף ובניקוד האיכות המזערי והינן בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר. ככל וקיימות פחות מ-3 הצעות שעמדו בתנאי הסף ובניקוד האיכות המזערי, אזי קבוצת המציעים הסופית תכלול את סך ההצעות שעמדו בתנאי הסף ובניקוד האיכות המזערי.

42 ועדת המכרזים תקבל החלטה האם לנהל משא ומתן או לא לנהלו לאחר שקבעה את קבוצת המציעים הסופית ולפני שקבעה מיהו הספק הזוכה, הכל בכפוף להוראת תכ"ם 7.3.2.1.

43 ועדת המכרזים תהיה רשאית להחליט שלא לנהל משא ומתן, הכל בכפוף להוראת תכ"ם 7.3.2.1.

44 לא תחול הגבלה על מספר הסבבים של משא ומתן. מספר הסבבים יהיה נתון לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.

45 בתום המשא ומתן יהיה כל מציע מקבוצת המציעים הסופית רשאי להגיש הצעה סופית, בתנאים מטיבים עם המרכז הרפואי לעומת ההצעה הקודמת. ההצעות יוגשו לתיבת המכרזים במועד שתקבע ועדת המכרזים.

46 לאחר הגשת ההצעות הסופיות, לא ינוהל עוד משא ומתן עם המציעים.

גילוי מידע

47 מרת"א רשאי לדרוש ממציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו או של בעלי ענין (כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968) (להלן: "בעל ענין") בו וכן כל מידע אחר שלדעתם יש ענין בגילוי.

48 מרת"א רשאי לדרוש ממציע מידע כאמור גם לגבי כל בעל ענין בו ולגבי כל גורם אחר שיש לו, במישרין או בעקיפין, אמצעי שליטה במציע.

49 מרת"א רשאי לפסול הצעה, אם המציע נמנע מלמסור את המידע שנתבקש או מסר מידע לא נכון.

50 התברר לאחר זכיה, כי הזוכה נמנע מלמסור מידע נכון או שמסר מידע חלקי בלבד, או מידע מטעה, רשאי מרת"א לבטל את זכייתו ואף לחלט ערבותו מבלי שיהיה זכאי לפיצוי או החזר הוצאות כלשהו.

51 למרת"א הזכות לוודא ממקורותיו את אמיתות המידע שימסור המציע. בהגשת ההצעה יראו את המציע ואת כל בעלי הענין בו כמסכימים לכך שמרת"א יקבל לגביו מידע הקשור למכרז, מכל רשות מרשויות המדינה, והמציע מתחייב לחתום על כל מסמך שיתבקש ממנו לצורך כך.

52 המציע חייב לעדכן בכתב את מרת"א ללא דיחוי בכל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר במסגרת המכרז.

פער מהאומדן, הצעה בלתי סבירה והצעה יחידה

53 מרת"א קבע אומדן פנימי להתקשרות במסגרת הליך מכרז.

54 במקרה בו יימצא, כי כל ההצעות אשר הוגשו להליך המכרז מרעות עם מרת"א לעומת האומדן שנקבע כאמור, מרת"א יהא רשאי, אך לא חייב, לקבוע, כי כל המשתתפים בהליך המכרז, אשר עמדו בכל תנאי הליך המכרז, יגישו הצעה חוזרת ומשופרת, זאת מבלי לגרוע מזכות מרת"א לבטל את ההליך המכרזי.

55 מרת"א יהא רשאי, אך לא חייב, שלא לקבל כל הצעה, אשר המחיר הכלול בה נמוך או גבוה באופן מהותי או בלתי סביר מהמחיר שנקבע באומדן פנימי של מרת"א, או מהמחיר שהוצע למרת"א ע"י ספקים בהתקשרויות קודמות, או מהמחיר שנראה למרת"א כמחיר הוגן וסביר עבור שירותים מן הסוג שהוצע.

56 במקרה בו תוגש הצעה יחידה למכרז, או שתיוותר הצעה יחידה לדיון, במחיר המרע עם מרת"א לעומת האומדן שנקבע במכרז, מרת"א יהא רשאי, אך לא חייב, להודיע על כך למגיש ההצעה, ולאפשר לו להגיש הצעת מחיר בתנאים המטיבים עם מרת"א, וזאת מבלי לגרוע מזכות מרת"א לבטל את ההליך המכרזי בהינתן וההצעה בתנאים המטיבים שהוגשה היא עדין במחיר המרע עם מרת"א, כמפורט בסעיף זה.

57 במקרה בו תוגש הצעה יחידה למכרז פומבי, או שתיוותר הצעה יחידה לדיון, מרת"א יהא רשאי, אך לא חייב, להחליט על בחירת ההצעה או על עריכת מכרז חדש או על עריכת התקשרות ללא מכרז, אם נוכח לדעת שעריכת מכרז נוסף לא תביא תועלת.

מציע עמו יש למרת"א ניסיון שלילי

58 בהינתן והמועמד לזכייה הינו ספק עמו יש למרת"א "ניסיון שלילי", כפי שיוגדר להלן, יהא מרת"א רשאי להעניק את הזכייה למציע שהצעתו למכרז היא המועמדת הבאה לזכייה. "ניסיון שלילי" לענין סעיף זה משמעו מציע אשר עבד בעבר עם מרת"א, כספק טובין ו/או עבודה ו/או שירותים ונמצא כי לא עמד בתנאי ההסכם ו/או לא עמד בסטנדרטים של טובין ו/או עבודה ו/או שירותים כנדרש ו/או לא עמד בלוחות הזמנים או שנמצא כי קיימת בעיה באמינותו או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו ו/או שירותיו ו/או הטובין המסופקים על ידו. "ניסיון שלילי" גם מתייחס למציע אשר הגיש הצעה למכרז קודם של מרת"א ונמצא כי הגיש הצעה תכסיסנית או הצהרה שקרית.

הזכות שלא לבחור בהצעה

59 מרת"א שומר לעצמו את הזכות לערוך למציע בדיקות ביטחוניות ו/או כלכליות ו/או איכותיות, כפי שימצא לנכון.

60 אי עמידה בבדיקות אלה, על פי שיקול דעת מרת"א, תפסול את המציע ללא קשר לניקוד שיקבל או למחיר הצעתו.

61 מרת"א, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובשים לב למכלול נסיבות העניין, יהיה רשאי, אך לא חייב, לפסול מציע במכרז, אשר הוצהרו על ידו או נמצאו בעניינו, עבירות פליליות משמעותיות, שלדעת מרת"א יתכן שיש להן השפעה על אספקת השירותים במכרז וכן אינו מחויב לקבל הצעה שלמה או חלקים מהצעה. כל הכרעה בנושא זה או אחר נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של מרת"א.

62 מרת"א רשאי שלא לבחור בהצעה שקבלה את הציון הכולל הגבוה ביותר או בהצעה בה הוצע המחיר הנמוך ביותר, וכן מרת"א רשאי שלא לקבל הצעה שלמה או חלקים מהצעה, בפרט אך לא רק, בשל כך אם ההצעה חורגת מהתקציב שיעד מרת"א להתקשרות או שלמרת"א יש חשש ממשי כי המציע לא יעמוד בהתחייבויותיו למרת"א ע"פ תנאי המכרז (לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מטעמי זמינות, מלאי, עובדים, ציוד וכלים, מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי, הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, או שקיים חשש אחר לתפקודו באם יזכה במכרז) או כי ההצעה אינה כדאית כלכלית למציע ו/או אם ההצעה נראית כהצעה תכסיסנית ו/או אם מציע ההצעה נכשל בבדיקות כלכליות או ביטחוניות או בבדיקת איכות אשר יבחר לערוך מרת"א.

63 מרת"א רשאי להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה, ואת הזכות לממש רק חלק מהמכרז או ו/או השירותים בהתאם לתקציב שאושר, או להגדיל את היקף השירותים הנרכש, על פי שיקול דעתו, ובכל מקרה למציע לא תהיה כל טענה, דרישה או תביעה כלפי מרת"א או כל מי מטעמו. חשוב להבהיר כי מרת"א מסתמך על תקציב עתידי שטרם אושר לצורך מימון הרכש מושא המכרז. אין וודאות שהתקציב יאושר, וייתכן שהמכרז יבוטל לאחר בחירת זוכה, או שכאמור ימומש חלקית ו/או הדרגתית. המציע, בעצם הגשת הצעתו במכרז, מאשר כי ידוע לו שהמדובר במכרז אשר הזכייה בו הינה "על תנאי" והוא מוותר מראש על כל טענה בהקשר זה.

64 לא בחר מרת"א באף אחת מההצעות, יהיה מרת"א רשאי לבטל את המכרז ולפרסמו מחדש, הן באותה מתכונת והן בשינויים שיראה לנכון, או לא לפרסמו כלל, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

בדיקת איכות והתאמה

- 65 ההצעה תיבחן על ידי גורמים מקצועיים במרת"א ותובא לדיון ענייני בוועדת מכרזים של מרת"א רק בתנאי שתאושר על ידי הגורמים המקצועיים במרת"א.
- 66 וועדת מכרזים של מרת"א תפסול הצעה ו/או פריטים בהצעה אשר המומחים המקצועיים במרת"א לא אישרו את התאמתם לצרכי מרת"א. יודגש כי השירותים לעניין סעיף זה, כוללים גם את כל הפריטים/רכיבים/מערכות המוצעים במסגרת מתן השירותים.
- 67 מרת"א רשאי לבקש מהמועמד לזכייה, להעביר לבדיקתו או להדגים ביצוע של פריטי ציוד על מנת להוכיח את עמידתם בדרישות המכרז ובהצהרותיו בהצעתו.
- 68 הוכחה בנוגע לפריטי השירותים בהצעה, כולם או חלקם, תבוצע באחת או יותר מהדרכים הבאות, בהתאם לדרישת מרת"א, לפי שיקול דעתו המלא והבלעדי, ובאופן ובצורה אשר ידרשו על ידו:
- 68.1 הופעת המציע בפני ועדת מכרזים ו/או בפני ועדת המשנה או כל מי מטעמה, יחד עם כל גורם האמור ליטול חלק מטעמו במימוש המכרז, אם יזכה, ולהציג את הצעתו ו/או את הפתרון המוצע, כל מסמך שיידרש ולהשיב לשאלות הוועדה לטעון הבהרה.
- 68.2 הדגמת שירותים ו/או פריטי ציוד ו/או מכשור ו/או מערכת הכלולים בהצעה באתר מרת"א ו/או באתר אחד מלקוחות המציע ו/או באתר הלקוח.
- 68.3 העברת פריטי ציוד ו/או מכשור ו/או מערכת, לבדיקת מרת"א או מי מטעמו.
- 68.4 ביצוע ניסויים לבדיקת עמידת השירותים ו/או פריטי ציוד ו/או מכשור ו/או מערכת המוצעים בדרישות המכרז.
- 68.5 העברת אישורי מעבדה, או גוף בדיקה חיצוני, לפי דרישת מרת"א.
- 68.6 כל דרך אחרת שתידרש על מנת להניח את דעת מרת"א כי השירותים ו/או פריטי ציוד ו/או מכשור ו/או מערכת המוצעים בהצעת המציע, עומדים בדרישות המכרז ובהצהרות המציע בהצעתו, לפי שיקול דעתו של מרת"א, לרבות ביקור במתקני המציע או לקוחותיו, ככל שיידרש ולפי העניין.
- 69 על המועמד לזכייה להיות נכון להדגים את השירותים ו/או פריטי ציוד ו/או מכשור ו/או מערכת המבוקשים על ידי מרת"א תוך 10 ימים ממועד בקשת מרת"א, אא"כ קבע מרת"א פרק זמן אחר להדגמה.
- 70 השירותים ו/או פריטי ציוד ו/או מכשור ו/או מערכת יבדקו על ידי ועדת בדיקה מטעם מרת"א שיכול ותכלול גם יועצים חיצוניים.
- 71 במידה ויתברר כי פריטי ציוד ו/או מכשור ו/או מערכת ו/או שירות או מאפיין שלהם אינם עומדים בדרישות המכרז או בהצהרות המציע, רשאי מרת"א לבקש מהמועמד לזכייה להדגים שירות חלופי/ מתוקן או לספק פריט חלופי או לבצע התיקונים בציוד הנדרשים לצורך עמידה בדרישות המכרז אולם עלותם של פריטי ציוד ו/או שירות החליפים לא תעלה על העלות המפורטת בהצעת המציע.

בחירת ההצעה הזוכה

- 72 מרת"א אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר ו/או ההצעה עם הציון המשוקלל הגבוה ביותר (לפי העניין) או כל הצעה שהיא או כל חלק ממנה.

73 מרת"א יהא רשאי לבטל את המכרז, וכן מרת"א יהיה רשאי 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 מרת"א.

74 מרת"א רשאי לאחר פרסום המכרז להכניס תיקונים, הבהרות, שינויים ותוספות על פי שיקול דעתו, אשר ישלחו למציעים בכתב ויהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

75 מרת"א רשאי להחליט על בחירת מספר הצעות מתאימות תוך פיצול ההתקשרות ביניהם או על בחירת חלק מההצעה.

76 המציע יידרש לחתום על הסכם התקשרות מעודכן לאחר הכרזתו כזוכה, ככל ונדרש לעדכנו בעקבות תשובות ההבהרה שניתנו במכרז, וזאת כתנאי לחתימה על ההסכם על ידי מרת"א.

77 למען הסר ספק, אין לראות בהודעת הזכייה כקיבול הצעת הזוכה ע"י מרת"א, והקיבול יעשה, רק עם חתימת מורשי החתימה מטעם מרת"א על ההסכם לאחר מילוי כל הדרישות מהזוכה כאמור במסמכי המכרז.

78 נחתם ההסכם עם הזוכה במכרז, יהיה הזוכה מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות או חובה בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, הבנה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ להסכם, בין בכתב ובין בעל-פה, בין לפני שנחתם ההסכם ובין לאחר שנחתם.

79 הזוכה יתחייב לעדכן את מרת"א בכל התפתחות עסקית, משפטית, ארגונית ו/או התפתחות מהותית אחרת, הנוגעת לזוכה וקבלני המשנה המוצעים (בהינתן ואושרו מראש), ליציבותם, לחוסנם ולהמשך פעילותם, שיש לה השלכה מהותית על קיום ההסכם ו/או שיכולה להשפיע לרעה על יכולתו של הזוכה לקיים את התחייבויותיו מכוח ההסכם כלפי מרת"א וזאת בסמוך למועד שנודע על כך לזוכה.

תוקף ההצעות וכן כשיר ראשון וכשיר שני

80 הצעות המציעים תעמדה בתוקף 6 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות.

81 למרת"א שמורה הזכות להתקשר עם מציע אף לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות, בכפוף למפורט להלן, ובלבד שלא הודיע המציע למרת"א על בטלות הצעתו, לאחר המועד שנקבע לתום תוקף ההצעות.

82 לאחר שמרת"א יבחן את ההצעות, יודיע מרת"א על זהות המציע הזוכה וכן על זהות המציע שדורג במקום השני במדרג ההצעות (להלן: "הכשיר השני").

83 הצעתו של הכשיר השני תמשיך להיות תקפה ותחייב אותו לכל דבר ועניין, וכן חתימתו על חוזה ההתקשרות (כחלק מהצעתו) תמשיך להיות תקפה ותחייב אותו לכל דבר ועניין לתקופה של 12 חודשים מהמועד בו הוכרז על ספק זוכה.

84 באם תבוטל ההתקשרות מסיבה כלשהי עם המציע הזוכה או במידה שלא נחתם הסכם מכל סיבה שהיא עם המציע הזוכה וזכייתו ו/או ההתקשרות עמו יבוטלו מכל סיבה שהיא, הרי שוועדת המכרזים במרת"א תהיה רשאית לפנות אל הכשיר השני על מנת שיבצע את ההתקשרות על פי מסמכי המכרז.

85 ככל שפנה מרת"א לכשיר השני במהלך התקופה של 12 חודשים לאחר המועד בו הוכרז על ספק זוכה, על מנת שיבצע את ההתקשרות בהתאם למסמכי המכרז, יהא מחויב הכשיר השני לקבל עליו את ביצוע ההתקשרות בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

86 ככל שפנה מרת"א לכשיר השני, לאחר שכבר חלפו 12 חודשים מהמועד בו הוכרז על ספק זוכה, על מנת שיבצע את השירותים על פי הצעתו, רשאי הכשיר השני להיענות או לסרב לפניית מרת"א. ככל שהכשיר השני ישיב בשלילה לפניית מרת"א, יהא מרת"א רשאי לבטל מכרז זה, והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של מרת"א.

87 לכשיר השני לא תהיה עילה לתביעה כלשהי אם מרת"א לא יתקשר עמו בסופו של דבר ולחילופין באם מרת"א יתקשר עמו בהיקף שירותים הנמוך מהמפורט במסמכי המכרז ו/או החוזה.

88 בכל מקרה בו יהיה סבור מרת"א כי הזוכה במכרז אינו עומד בתנאי ההתקשרות ואינו מספק את השירותים לשיעור רצון מרת"א הרי שוועדת המכרזים תהיה רשאית לפעול כדלקמן תוך 14 יום ולאחר שנתנה לזוכה במכרז הזדמנות להביא טענותיו בפני ועדת מכרזים במרת"א:

88.1 להפסיק את ההתקשרות כולה ולפרסם פנייה חדשה.

88.2 להפסיק את ההתקשרות כולה עם הזוכה ולהעביר לכשיר השני את אספקת השירותים כולם.

88.3 עלות אספקת השירותים על ידי הכשיר השני תהיה בהתאם להצעתו ובהתאם לכלל התנאים המפורטים במסמכי המכרז.

שינויים לאחר זכייה

89 מבלי לגרוע מהאמור, רשאי הזוכה במכרז, לאחר זכייתו ואף לאחר החתימה על ההסכם עמו, להציע שינויים או שיפורים ביחס למפרטי המכרז וההסכם, אשר להערכתו יוזילו את מחירי השירותים ו/או העבודה ו/או הטובין ויובילו להפחתת המחיר הנדרש על ידו ו/או לשיפור ויעול.

90 על אף האמור, יודגש כי מרת"א אינו חייב לבחון או לדון בהצעה לשינוי או שיפור כאמור, וכן הוא רשאי לדחות הצעה כאמור ללא מתן כל הנמקה, או להתנות את הסכמתו בכל תנאי שיראה לו, והכל, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה או שימוע.

91 מרת"א, באמצעות ועדת המכרזים, רשאי לשנות פרט מהותי בהסכם שייחתם או נחתם עם הזוכה במכרז, בהתקיים התנאים לכך בדיון.

ביטול זכייה או הודעת זכייה

92 מרת"א שומר לעצמו את הזכות לבטל זכייה ו/או הודעת זכייה, לגבי כל ההתקשרות, או לגבי חלקה, תוך עד 30 יום מראשית ההתקשרות, וזאת לאחר שניתנה לזוכה הזדמנות להביא טענותיו בפני ועדת מכרזים במרת"א, וזאת בין היתר, בהתקיים אחד או יותר מהמקרים הבאים:

92.1 קיים ספק סביר, ביחס ליכולתו של המציע לעמוד בתנאי ההתקשרות שנדרשו במכרז.

92.2 ועדת המכרזים קיבלה מידע על המציע, אשר היה משפיע על החלטתה, אילו היה לפנייה, לפני החלטה בדבר זכיית המציע בהתקשרות לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ההצעה הזוכה התגלתה כהצעה תכסיסנית ו/או כהצעה הנגועה בחוסר תום לב מהותי מצד המציע הזוכה.

92.3 באם התבררו למרת"א לאחר סיום המכרז, עובדות המעלות את הסיכון העסקי הכרוך בהתקשרות עם המציע, מעבר לסיכון עסקי מקובל וסביר, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בהתקיים חשש ממשי כי המציע הזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו למרת"א, לרבות עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי, הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, או שקיים חשש אחר לתפקודו או כי ההצעה הזוכה אינה כדאית כלכלית למציע הזוכה.

92.4 בעקבות פניית מציע במכרז, לאחר שפנייתו נמצאה מוצדקת ע"י ועדת מכרזים, ואשר עקב כך, מתחייב מעקרונות דיני מכרזים ומן הצדק לשנות החלטה קודמת של ועדת מכרזים. מציע

שזכייטו בוטלה בהתאם להוראת סעיף זה, לא יהיה זכאי לכל פיצוי, אף אם נגרם לו נזק ו/או הפסד.

92.5 בשל היעדר יכולת תקציבית של מרת"א לעמוד ברכש השירותים או בשל שיפורים טכנולוגיים החלים בשוק והצרכים המקצועיים של המשתמשים במועד קבלת ההחלטה על השימוש.

ביטול מכרז

93 בנוסף לכל מקרה אחר בו רשאי מרת"א לבטל את הליך המכרז ע"פ דין, מרת"א שומר לעצמו את הזכות לבטל את הליך המכרז, אף לאחר שניתנה הודעת זכיה, כאשר:

- 93.1 התקיים פגם בהליך המכרז, במסמכיו, בניהולו, או בבחירת ההצעה הזוכה.
- 93.2 התברר בכל מועד לאחר פרסום מסמכי המכרז, כי נפלה טעות מכל סוג שהיא במסמכי המכרז.

93.3 חל שינוי נסיבות ו/או השתנו צרכי מרת"א, באופן המצדיק את ביטול ההליך המכרזי.

93.4 יש בסיס סביר להניח כי המציעים במכרז (כולם או חלקם) תאמו הצעות או מחירים, או פעלו באופן המהווה הגבל עסקי, או עבירה על חוק כלשהו או בחוסר תום לב, או שיש בהם לסכל את מימוש עקרונות דיני מכרזים.

93.5 מרת"א מבקש לבטל את המכרז כדי להתקשר עם מציע שהינו זוכה מכרז חשכ"ל או כדי להשתתף במכרז מרכזי שעורך החשב הכללי במשרד האוצר או במכרז מרכזי של משרד הבריאות.

אחריות להוצאות והיעדר פיצוי

94 מובהר כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג, הכרוכות בהכנת הצעה למכרז או הקשורות למכרז יהיו על חשבון המציע, ללא כל קשר לתוצאות המכרז.

95 למציע לא תהיה כל זכות, מכל מין וסוג שהיא, לשיפוי או תשלום או השתתפות ממרת"א, או מכל גורם מטעמו (לרבות מי מעובדיו, שלוחיו או נציגיו) על כל נזק או הוצאה, מכל מין וסוג, שיישא המציע או מי מטעמו בשל כל טעם או עילה, בגין או בקשר עם המכרז, לרבות קיומו, הפסקתו, הקפאתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו כאמור לעיל, או בעקבות אי קבלת הצעת המציע.

96 למציע הזוכה לא תהיה כל זכות תביעה בגין אי מימוש הזכייה, חלקה או בכלל.

97 המציע יישא באחריות לכל נזק שייגרם למרת"א, אם ייגרם, כתוצאה מהכללת פרט שאינו נכון או אינו מדויק או מטעה בהצעתו.

זכות העיין

98 כל מציע יהא רשאי, תוך 30 יום ממועד קבלת ההודעה על תוצאות המכרז, לעיין בהחלטה הסופית של ועדת המכרזים, בנימוקיה ובהצעת הזוכה במכרז, למעט בחלקים של ההחלטה או ההצעה וכן חוות דעת משפטית, אשר בהם לא תתיר ועדת המכרזים לעיין, מהנימוקים המפורטים בתקנה 21 לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.

99 מציע לא יהיה רשאי לעיין בחלקים של ההצעה הזוכה, אשר ביחס אליהם טען בהצעתו כי הם מהווים סוד מסחרי או מקצועי כמפורט להלן.

100 בהגשת הצעתו, מביע המציע הסכמתו מראש לגילוי הצעתו בפני מציעים אחרים, אם מרת"א יידרש לעשות כן, פרט למידע שהוא בבחינת סוד מקצועי או מסחרי, שעליהם הודיע המציע במפורש, בכתב ובאופן בולט בעת הגשת הצעתו.

101 ידוע למציע, כי לוועדת המכרזים הסמכות להחליט על גילוי פרטים שאותם ביקש המציע להותיר חסויים וזאת לאחר שמסרה למציע הודעה על כוונתה למסור פרטים אלה, ולמציע לא תהא כלפי מרת"א כל טענה או תביעה בקשר לכך.

102 עיון במסמכי המכרז יעשה בהתאם לחוק, התקנות ובהתאם לכל דין לאחר תיאום מראש עם יחידת מכרזים במרת"א.

103 מציע, אשר עמד בתנאי המכרז והצעתו לא התקבלה, המעוניין לעיין במסמכי המכרז כאמור לעיל, יוכל לעשות זאת תמורת תשלום בסך 300 שקלים שישולמו בהתאם לנהלי מרת"א.

זכויות קניין

104 על המציע להצהיר, כי אין ולא יהיה במתן השירותים למרת"א, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על מרת"א כתוצאה מכך.

105 במקרים בהם זכויות הקניין בחלק מהשירותים המוצעים או כולם שייכים לצד שלישי, על המציע לעדכן בכתב את מרת"א ולפרט בפני מרת"א להנחת דעתו, את מקור הזכויות של המציע להציע למרת"א את השירותים.

106 המציע ישפה את מרת"א בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד מרת"א, וקשורה בזכויות השירותים המוצעים ומרת"א לא יישא בכל תשלום בגין כך.

קביעת בית משפט מוסמך הנוגדת את החלטת ועדת המכרזים

107 היה וייקבע על ידי מרת"א זוכה (להלן: "הזוכה המקורי"), והוא יחל בעבודתו, ובעקבות הליך משפטי ייקבע על ידי בית משפט מוסמך כי זכייתו של הזוכה המקורי בטלה וכי תחתיו מוכרז זוכה אחר (להלן: "הזוכה האחר"), מתחייב הזוכה המקורי להפסיק את מתן השירותים ולהעביר למרת"א את כל המידע המצוי אצלו בצירוף דו"ח עדכני באשר לפעולות שכבר בוצעו על ידו, ולאפשר כניסת הזוכה האחר לעבודה באופן בטוח ומסודר, ובכלל זה לקיים את הוראות מרת"א בדבר מועד העברת האחריות.

איסור הסבה

108 כל אחד מהמציעים, לרבות הזוכה, מתחייב שלא להעביר ו/או להסב ו/או להמחות ו/או לבצע כל דיספוזיציה אחרת כלפי צד שלישי, בשום צורה ו/אופן, במישרין ו/או בעקיפין, בקשר עם זכות מזכויותיו לפי מסמכי המכרז ולא להוסיף או לצרף שום שותף או ליצור תאגיד אחר לשם קבלת כל זכות ו/או חובה אלא לאחר שקיבל לשם כך את הסכמתה מראש ובכתב של מרת"א.

109 מרת"א יהא רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, שלא לאשר העברה ו/או הסבה ו/או המחאה ו/או דיספוזיציה כאמור לעיל. כל העברה ו/או הסבה ו/או המחאה ו/או דיספוזיציה אחרת כאמור שלא תקבל את אישורו בכתב של מרת"א, תהיה בטלה ומבוטלת מעיקרה ולא יהיה לה שום תוקף.

שונות

110 המציע מתחייב לספק את תכולת המכרז, הקמתו והפעלתו השוטפת, לרבות בשעת חרום.

נספח ב' (חלק 1) - טופס הגשת הצעה ומסמכים שיש לצרף להצעה

לכבוד: ועדת מכרזים של המרכז הרפואי ת"א ע"ש א. סוראסקי
רח' ויצמן 6 תל אביב 64239

א.ג.נ,

הנדון: מכרז פומבי מוגבל מס' 213263
במרכז הרפואי ע"ש סוראסקי - ביה"ח איכילוב

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע: _____

מצהירים בזאת כי:

1. אנו מגישים בזה את הצעתנו בצרוף כל מסמכי המכרז על נספחיהם כשהם חתומים על ידי בעלי הסמכות לחייב את המציע ולאחר שמולאו בהם כל הפרטים הנדרשים, לרבות הצעת מחיר זו.
2. קראנו והבנו את צרכי מרת"א ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת, ברשותנו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הכספיים, הארגוניים והטכניים וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם לדרישות המכרז.
3. הננו מסכימים לכל תנאי המכרז, והננו מתחייבים למלא את כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם נזכה בו, בדיוקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.
4. הננו מצהירים, כי ברור לנו כי הגשת ההצעה או השתתפות במכרז אינם מקנים לנו כמציע זכות כלשהי מעבר לזכויות המפורטות במפורש במסמכי המכרז ואנו מסכימים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקבלתה על ידכם, חוזה מחייב בינינו לבניכם.
5. לצורך ובמסגרת הצעתנו הכספית, בחנו בקפידה ובעיני בעל מקצוע וכן שקללנו את כל ההשלכות, התנאים, ההיבטים וההישומים של הוראות מסמכי המכרז והתמורה לה נהיה זכאים בגין מתן השירותים, לאורך כל תקופת החוזה, קיבלנו ממרת"א כל מידע נוסף שנדרש על ידנו בקשר עם מסמכי המכרז, מתן השירותים על פיהם, והתמורה המשולמת בגינם, וכי לאחר ששקללנו את כל האמור, וכל מידע אחר שמצאנו לנכון לשקול, הגשנו את הצעתנו הכספית כמפורט לעיל, ואנו מוותרים בזאת באופן מלא, מוחלט ובלתי חוזר, על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר עם האמור.
6. ידוע לנו כי הצעתנו הכספית, כוללת כל תשומה ו/או עלות ו/או הוצאה וכן כל פעולה אותה נידרש לבצע לצורך מתן השירותים, מכל מין וסוג שהן, הכרוכות, במישרין ו/או בעקיפין למתן השירותים, כשהמחירים בהצעתנו זו הם סופיים וכוללים את כל ההתחייבויות ו/או השירותים האמורים בהצעה, בהסכם ובנספחיהם, ובכלל זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, שכר עבודה לעובדים, תנאים סוציאליים, הוצאות ביטוחים, הוצאות אריזה, העמסה, הובלה, איסוף ופריקה במקום שיורה עליו מרת"א, מיסים, הוצאות מנהלה, נסיעות ורווח נותן השירותים, ולא ישולם למציע הזוכה כל תשלום נוסף מעבר לסכום זה, זולת מע"מ שיתווסף לכל תשלום של מרת"א על פי שיעורו כדין בעת התשלום בפועל.
7. אנו מתחייבים, במידה והצעתנו תזכה במכרז זה, לשמור על תוקפם של כל האישורים וההיתרים להם אנו נדרשים או נידרש לצורך הזכייה במכרז, במשך כל תקופת ההתקשרות.

8. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא קשר או תיאום עם משתתפים/מציעים אחרים.
9. הננו מצהירים בזאת, כי איננו מצויים בהליכי כינוס נכסים, הקפאת הליכים, פשיטת רגל או פירוק ואין בקשות תלויות שעומדות נגדנו מסוג זה וכמו כן, וכמו כן איננו עומדים בפני חדלות פירעון ואין לו הערת "עסק חיי" בדוח הכספי האחרון.
10. הננו מצהירים בזאת, כי ברור לנו שהזמנת השירותים תהא עפ"י צרכי מרת"א מזמן לזמן, וללא התחייבות להיקפים כל שהם, ובהתאם למחירים בהצעתנו, ולא תהיינה לנו כל טענה או תביעה בעניין זה.
11. הננו מצהירים בזאת, כי ברור לנו כי מימוש המכרז במלואו או בחלקיותו נגזר מיכולות תקציביות של מרת"א ושיפורים טכנולוגיים החלים בשוק והצרכים המקצועיים של המשתמשים במועד קבלת ההחלטה על השימוש.
12. הננו מתחייבים לספק למרת"א שירות מקצועי, יעיל ומהיר בהתאם לזמני התגובה המוגדרים במכרז.
13. הננו מצהירים, כי הצעתנו היא הצעה בלתי חוזרת וידוע לנו כי גם אם לא נוכרז כספק זוכה, הצעתנו תעמוד בתוקף לכל עניין ודבר למשך פרק הזמן הקבוע בתנאי המכרז לעניין תוקף ההצעות, ולמרת"א גם הזכות להאריך מועד זה.
14. הצעתנו תהא תקפה בהתאם למחיר הנקוב בה, אף אם יחליט מרת"א לרכוש רק חלק מהשירותים במכרז.
15. אנו מצהירים כי ידוע לנו שמרת"א יהא רשאי לבטל את המכרז ואת ההתקשרות על פיו בשל סיבות תקציביות ו/או מנהליות ו/או ארגוניות ולא תהיינה לנו שום טענות ו/או תובענות לפיצויים.
16. הננו מצהירים בזאת כי ידוע לנו כי מרת"א אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר ו/או ההצעה עם הציון המשוקלל הגבוה ביותר או כל הצעה שהיא או כל חלק ממנה.
17. הננו מצהירים, כי ידוע לנו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתנו במידה ונזכה. כמו כן, אנו מצהירים, כי אין לנו התנגדות לכך ואין צורך לבקש מאתנו רשות להראות את הצעתנו, בכפוף להוראות חוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 בעניין.
18. בכפוף למפורט בסעיפי תנאי המכרז העוסקים בזכות העיון, אנו מבקשים שלא לחשוף את הסעיפים הבאים בהצעתנו למתחרים וזאת מהטעמים הבאים:

סעיף במכרז	החלקים אשר המציע מבקש שישארו חסויים	נימוק הבקשה

19. הננו מצהירים, כי אין ולא יהיה מתן השירותים עבור מרת"א, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על מרת"א כתוצאה מכך, במקרים בהם זכויות הקניין בחלק מהשירותים המוצעים או כולם שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת מרת"א, למקור הזכויות של המציע להציע למרת"א את השירותים. כמו כן, אנו מתחייבים לשפות את מרת"א בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד מרת"א, וקשורה בשירותים מושאי מכרז זה.
20. ידוע לנו כי ככל וישנן הצהרות שיתגלו כהצהרות כוזבות בתצהיר זה, מהווה הדבר עילה לפסילת ההצעה ו/או הודעת הזכייה ו/או ההתקשרות.

חתימת המציע על טופס ההצעה

שם המציע: _____
מספר חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה: _____

_____ חתימה וחותמת

_____ תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד מרחוב _____
מס' _____ עיר _____ מאשר _____ בזאת _____ כי
היום _____ חתמו בפני וה"ה _____ ת.ז. _____
על מסמכי מכרז מספר _____.

_____ חתימה וחותמת/ עו"ד

_____ תאריך

אישור נוסף במידה והמציע הינו תאגיד

אני הח"מ _____ עו"ד מרחוב _____
מס' _____ עיר _____ מאשר בזאת כי חותמת התאגיד בצירוף
חתימותיהם של ה"ה _____ ת.ז. _____ וה"ה _____
ת.ז. _____ שחתמו מטעם התאגיד דלעיל על מסמכי מכרז מספר _____
זה בפני, מחייבים את התאגיד לכל דבר ועניין.

_____ חתימה וחותמת עו"ד/רו"ח

_____ תאריך

פירוט המסמכים שיש לצרף להצעה:

שם הנספח	מספור הנספח	אופן הגשה
תנאי המכרז	נספח א' למסמכי המכרז	חתימת המציע ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד במקום המיועד
טופס הגשת הצעה ומסמכים שיש לצרף להצעה	נספח ב'(חלק 1) למסמכי המכרז	חתימת המציע ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד במקום המיועד
טופס הצעת מחיר+תנאים מיוחדים	נספח ב'(חלק 2) למסמכי המכרז	מילוי ההצעה וחתימת המציע במקום המיועד ואימות החתימה ע"י עו"ד
נספח ג' (חלק 1)- מפרט דרישות למתן השירותים	נספח ג' - (חלק 1) למסמכי המכרז	חתימת המציע ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד במקום המיועד
נספח ג' - (חלק 2)- הוראות מימוש	נספח ג'- (חלק 2) למסמכי המכרז	מילוא הפרטים במקום המבוקש בנספח וכן חתימת המציע ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד במקום המיועד
מענה המציע לנספח ג' - (חלק 2)- הוראות מימוש	נספח ד'	הגשת מסמך מענה מטעם המציע ביחס למבוקש בנספח ג' - (חלק 2)- הוראות מימוש
התחייבות המציע	נספח ה' למסמכי המכרז	חתימת המציע ידי מורשה החתימה במקום המיועד לכך בנספח ואימות חתימה ע"י עו"ד
ההסכם ומוספיו	נספח ו' למסמכי המכרז	חתימת המציע ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד במקום המיועד וחתימה במקום המיועד בסוף הנספח
תשקיף המציע	נספח ז' למסמכי המכרז	מילוא הפרטים במקום המבוקש בנספח וכן חתימת המציע במקום המיועד בסוף הנספח ואימות חתימה ע"י עו"ד
נוסח כתב ערבות בנקאית (ערבות מציע)	נספח ח' למסמכי המכרז	הגשת ערבות הצעה בנוסח המצורף למכרז
תצהיר בדבר שמירה על חוקי עבודה וגם אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991	נספח ט' למסמכי המכרז	תצהיר מאומת ע"י עו"ד לפי הנוסח המצורף כנספח ט'

שם הנספח	מספור הנספח	אופן הגשה
וחוק שכר מינימום, התשמ"ז (1987)		
תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות	נספח י' למסמכי המכרז	תצהיר מאומת ע"י עו"ד לפי הנוסח המצורף כנספח י'
תצהיר המציע לעניין עמידה בתנאי הסף המקצועיים (9.1 עד 9.8 (כולל) לתנאי המכרז) וכן עמידה בתנאי הסף המנהלים (9.10 ו-9.17)	נספח יא' למסמכי המכרז - תצהיר המציע לעניין עמידה תנאי הסף	להוכחת עמידתו בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בסעיפים 9.1-9.8 לתנאי המכרז וכן עמידה בתנאי הסף המנהלים 9.10 ו-9.17) על המציע לצרף תצהיר מנכ"ל בנוסח המצורף כנספח יא' למסמכי המכרז, וכן כל מסמך ונתון נוסף התומך ומוכיח את עמידתו של המציע בתנאי הסף, התצהיר יחתם בפני עו"ד.
שאלון והנחיות אבטחת מידע לפיתוח מערכות מידע ו/או פרויקט מחשובי במרת"א	נספח יד' למסמכי המכרז	מילוא הפרטים במקום המבוקש בנספח וכן חתימת המציע בראשי תיבות על ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד בנספח
הצהרת סודיות ללא פגות תוקף	נספח טו' למסמכי המכרז	חתימת המציע בראשי תיבות על ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד בנספח וכן חתימה מלאה המיועד לחתימה בנספח
ניטור שרשרת אספקה – שאלון / דו"ח מבדק לנותן השירותים	נספח טז' למסמכי המכרז	מילוא הפרטים במקום המבוקש בנספח וכן חתימת המציע בראשי תיבות על ידי מורשה החתימה מטעמו בתחתית כל עמוד בנספח
המערכת הינה בשימוש של לפחות ארבעה (4) לקוחות ארגוניים בישראל (להלן: "הלקוחות").	תנאי סף 9.2 לתנאי המכרז	על המציע לפרט בתשקיף משתתף (נספח ז' למסמכי המכרז) את דבר עמידתו בתנאי הסף, כאשר החתימה על התצהיר תאומת בפני עו"ד
המערכת הוקמה או הופעלה או מתוחזקת על ידי המציע ופעלה ו/או פעילה ברצף למשך שנתיים לפחות בין השנים 2015-2020 אצל 4 הלקוחות שפורטו במענה לתנאי סף 9.2.	תנאי סף 9.3 לתנאי המכרז	על המציע לפרט בתשקיף משתתף (נספח ז' למסמכי המכרז) את דבר עמידתו בתנאי הסף, כאשר החתימה על התצהיר תאומת בפני עו"ד

שם הנספח	מספור הנספח	אופן הגשה
המציע הינו יצרן המערכת המוצעת או יבואן מורשה או סוכן מורשה או מפיץ מורשה בישראל מטעם היצרן ומורשה מטעמו לשווק את המערכת או למכור את המערכת או להפקיע, או לתת שירות, לתמוך ולתחזק את המערכת, לפתח ולבצע את ההתאמות הנדרשות במערכת ככל שנדרשות, ללקוחות בישראל.	תנאי סף 9.8 לתנאי המכרז	תצהיר מאומת ע"י עו"ד לפי הנוסח המצורף כנספח יא' + אישור יצרן המערכת כי המציע הינו יצרן המערכת המוצעת או יבואן מורשה או סוכן מורשה או מפיץ מורשה בישראל מטעם היצרן ומורשה מטעמו לשווק את המערכת או למכור את המערכת או להפקיע, או לתת שירות, לתמוך ולתחזק את המערכת, או לפתח ולבצע את ההתאמות הנדרשות במערכת ככל שנדרשות, ללקוחות בישראל.
הגוף המציע הינו עוסק מורשה או גוף משפטי מאוגד הרשום ברשם רשמי או גוף סטטוטורי.	תנאי סף 9.9 לתנאי המכרז	צירוף האישור הרשמי ביחס לישות המשפטית של המציע
המציע אינו נמצא בהליך של כינוס נכסים או הקפאת הליכים פשיטת רגל או פירוק, ואין בקשות תלויות שעומדות מולו מסוג זה, ולא הוגשו נגדו תביעות העלולות לסכן את המשך פעילותו ו/או לגרום לו לחדלות פירעון ולא הוטלו על נכסי המציע עיקולים מהותיים	תנאי סף 9.15 לתנאי המכרז	אישור רוי"ח/עו"ד לפי הנוסח המצורף כנספח יב'
אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס התשל"ו 1976) (5).	תנאי סף 9.11 לתנאי המכרז	אישור תקף על ניהול חשבונות ורשומות ועל דיווח לרשויות מס הכנסה ומע"מ כחוק, כפי שנדרש בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים.
למציע לא קיימת הערת "עסק חיי" בדוח הכספי האחרון	תנאי סף 9.16 לתנאי המכרז	אישור רוי"ח לפי הנוסח המצורף כנספח יג'
חוות דעת והמלצת לקוח קיים לעניין הוכחת עמידה בתנאי הסף ולהוכחת ניסיון לעניין ניקוד איכות הצעת המציע	נספח יז' למסמכי המכרז – חוות דעת ממליץ	תצהיר המציע מאומת ע"י עו"ד לפי הנוסח המצורף כנספח יז' למסמכי המכרז

נספח ב - (חלק 2) - הצעת מחיר + תנאים מיוחדים

1. המציע חייב למלא את הצעתו ע"ג נספח ב' (חלק 1) - טופס הגשת הצעה ומסמכים שיש לצרף להצעה וכן נספח ב (חלק 2) ולפי כל תנאי המכרז.
2. ועדת המכרזים עורכת השוואת הצעות שהופיעה על גבי טופס זה בלבד. מציע שלא ימלא נספח ב' (חלק 1) או נספח ב' (חלק 2) לפי העניין ייחשב כמי שלא ענה על המכרז.
3. **משקל רכיב המחיר יהווה % 70 (שבעים אחוז) ומקסימום 70 נקודות מניקוד ההצעה.**
4. המחירים בהצעה זו הם סופיים וכוללים את כל ההתחייבויות ו/או השירותים האמורים בהצעה, בהסכם ובנספחיהם, ובכלל זה, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, שכר עבודה לעובדים, תנאים סוציאליים, הוצאות ביטוחים, הוצאות אריזה, העמסה, הובלה, איסוף ופריקה במקום שורה עליו מרת"א, מיסים, הוצאות מנהלה, נסיעות ורווח נותן השירותים, ולא ישולם לנותן השירותים כל תשלום נוסף מעבר לסכום זה, זולת מע"מ שיתווסף לכל תשלום של מרת"א על פי שיעורו כדין בעת התשלום בפועל.
5. הצעת המחיר בה ינקוב המציע תהא ללא מע"מ.
6. **המציע מחויב להגיש הצעה לכלל הפריטים המפורטים בטבלה להלן. ככל והמציע לא יגיש הצעה לכלל הפריטים המפורטים בטבלה תפסל הצעתו.**
7. נקב המציע ביחס לאותו פריט, במקומות שונים בהצעתו, מחירים שונים, יהא מרת"א רשאי לקבוע את מחירו של אותו פריט בהתאם למחיר הנמוך אשר נקב על ידי המציע. מחיר זה יחייב את המציע לכל דבר ועניין וקביעת מרת"א בעניין זה תהיה סופית ובלתי ניתנת לערעור.
8. אם ניתנת הנחה/בונוס המותננים בהיקף הרכישה או בכל דרך אחרת, אין מרת"א מתייחס להנחה/בונוס זו לצורך ניקוד הצעת המחיר, וכאילו שלא ניתנו כלל.
9. במידה וניתנת הנחת בונוס בכמות שאינה מותנית בהיקף הרכישה או בכל דרך אחרת, הנחת כמות זו תשוקלל למחיר המוצע מטעם המציע.
10. מבלי כל התחייבות מצד מרת"א לעניין היקף השירותים שיוזמן מרת"א מבהיר כי אומדן היקף השירותים המוערך מוגדר בכתב הכמויות בטבלת הצעת המחיר בסעיף 11 להלן.
11. **להלן טבלת מרכיבי הצעת המחיר (בש"ח לא כולל מע"מ) ומשקלי הרכיבים בהצעה (ניקוד**

מרכיבי 70 נקודות):

קטגוריה	תכולה	הערות	כמות	הצעת מחיר ליחידה (חד פעמי)	הצעת מחיר ליחידה (חודשי)	הצעת מחיר ליחידה (שעה)	משקל בנקודות במרכיב הצעת המחיר
אינטגרציה הקמה והפעלת המערכת	אפיון, תכנון, והקמת מערכת ומענה מלא על פי דרישות המפרט הטכני ומסמכי המכרז לרבות, אספקת כלל המודולים קישורם והפעלתם.	עלות חד פעמית קומפלט Fixed price	1		X	X	10
אחריות ורשיונות גישה	מענה שנתי ואחריות כוללת (הפעלה, אחריות לתפעול מלא ותקיין של המערכת והמענה על כלל	עלות חודשית קומפלט (כולל אחריות לחמש שנים) לרבות: הפעלת מוקד תמיכה תפעולית	60 חודשים	X		X	35

קטגוריה	תכולה	הערות	כמות	הצעת מחיר ליחידה (חד פעמי)	הצעת מחיר ליחידה (חודשי)	הצעת מחיר ליחידה (שעה)	משקל בנקודות במרכיב הצעת המחיר
	רכיביהם, כולל מענה שירות ותחזוקה למערכת ולרכיביה עבור כלל משתמשי ושימושי מרת"א). כולל רישיון שימוש ל 100 משתמשים ו/או מוקדנים + הפעלת 3 מוקדים במיקומים שונים כולל: מודול אוטומציה מודול טפסים מודול בוטים חיבור לערוצים השונים חיבור לממשקים שונים אין הגבלת כמות לשיחות המתקיימות בערוצים השונים	וטכנית במתקני הספק ומימוש דרישות ה SLA על פי המוגדר במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות, Fixed price					
הרחבות כמות רישיונות גישה למערכת	100 רישיונות גישה נוספים לבעלי תפקידים במרת"א Per seat	עלות חודשית קומפלט Fixed price	לחודש	X		X	5
	הוספת מוקד במערכת (הקמת המענה, הגדרה ורישיון הפעלה)	עלות חד פעמית למוקד קומפלט Fixed price	עד 5 מוקדים (עלות חודשית)	X		X	2
מודולים ייעודיים, חבילות תקשורת ותשתית חיצונית	אספקת מענה לשיחות קוליות יוצאות כולל חייווי חוזר למערכת לתזכור מוזמנים, כולל עלות שיחות ותקשורת ללא מגבלת כמות או שימושים	עלות חודשית קומפלט Fixed price	60 חודשים	X		X	8
	תשתית לשירות מספרי טלפון לשירות וואטסאפ עבור 10 מספרי טלפון	עלות חודשית קומפלט Fixed price	60 חודשים	X		X	4
שירותי מומחה להטמעה, לפיתוח, לשינויים ולשיפורים	שירותי הטמעה/פיתוח אוטומציות (מתכנת, מיישם)	עלות שעתית קומפלט Fixed price	עד 300 שעות	X	X		3
	שירותי איפיון / פיתוח / התקנות / הגדרות / ותפקידים טכניים	עלות שעתית קומפלט Fixed price	עד 100 שעות	X	X		3
סה"כ							
70 נק'							

מחירון מערכות, שירותים ומוצרים אופציונליים (לא לשקול בניקוד הצעת המחיר)

#	קטגוריה	תכולה	הערות	כמות	הצעת מחיר ליחידה (חד פעמי)	הצעת מחיר ליחידה (חודשי)
1	יכולת ניתוח שפה ו NLP , יכולת Machine Learning יכולת AI. בשפה העברית וכן ניתוח טקסט משולב עברית ואנגלית. יכולות לניתוח כוונות בערוצים השונים ואילו פעולות ניתן לבצע בהתאם לכך	אפיון, תכנון, והקמת מענה על פי דרישות המפרט הטכני ומסמכי המכרז לרבות, אספקה קישור והפעלה	עלות חד פעמית קומפלט Fixed price	1		X
2		מענה שנתי ואחריות כוללת (הפעלה, אחריות מענה שירות ותחזוקה ורישיונות ללא מגבלת כמות משתמשים).	עלות חודשית, קומפלט,	60 חודשים	X	
3	מודול המאפשר הצעת תשובות רלוונטיות לנציג כחלק מובנה מיכולתיה, תוכל "ללמוד" משאלות ותשובות שמצטברות בה לאורך זמן, תוכל "ללמוד" ממאפייני התקשרות של לקוחות (סוג ערוץ, תווך תקשורת, שעות פעילות, משך תקשורת וכדומה מנתונים לאורך זמן.	אפיון, תכנון, והקמת מענה על פי דרישות המפרט הטכני ומסמכי המכרז לרבות, אספקה קישור והפעלה	עלות חד פעמית קומפלט Fixed price	1		X
4		מענה שנתי ואחריות כוללת (הפעלה, אחריות מענה שירות ותחזוקה ורישיונות ללא מגבלת כמות משתמשים).	עלות חודשית, קומפלט,	60 חודשים	X	
5	מודול אוטומציה ולוגיקה עסקית (יכול לבניית אוטומציות לבוטים, יכולת בניית אוטומציות ו- WORKFLOES (לתהליכים שונים)	אפיון, תכנון, והקמת מענה על פי דרישות המפרט הטכני ומסמכי המכרז לרבות, אספקה קישור והפעלה	עלות חד פעמית קומפלט Fixed price	1		X
6		מענה שנתי ואחריות כוללת (הפעלה, אחריות מענה שירות ותחזוקה ורישיונות ללא מגבלת כמות משתמשים).	עלות חודשית, קומפלט,	60 חודשים	X	
7	יכולת במודול שיקוף זימונים BOT/ICR לאפשרות ליצירת כל התרחישים עבור ערוץ זה וערוצים אחרים במקום מרכזי אחד	אפיון, תכנון, והקמת מענה על פי דרישות המפרט הטכני ומסמכי המכרז לרבות, אספקה קישור והפעלה	עלות חד פעמית קומפלט Fixed price	1		X
8		מענה שנתי ואחריות כוללת (הפעלה, אחריות מענה שירות ותחזוקה ורישיונות ללא מגבלת כמות משתמשים).	עלות חודשית, קומפלט,	60 חודשים	X	

12. הערות להצעת המחיר

- 12.1 המחירים המוצגים בטבלת הצעת המחיר הינם ללא מע"מ.
- 12.2 אין למלא הצעת מחיר היכן שמסומן X בטבלה.
- 12.3 יובהר כי היכן שרשום בטבלה "מחיר מקסימום ליחידה", משמע הדבר כי המציע מחויב להגיש הצעת מחיר שלא תעלה על מחיר מקסימום ליחידה. ככל והצעת המחיר של המציע תעלה על מחיר מקסימום ליחידה, מרת"א יתעלם מכך, והדבר יחשב כאילו המציע הגיש מחיר מקסימום ליחידה.
- 12.4 יובהר כי היכן שרשום בטבלה: "עלות חד פעמית קומפלט Fixed price" משמעות הדבר שהצעת המחיר מגלמת בתוכה את סך העלויות ולא תהיינה לה תוספות, קרי: Fixed price.
- 12.5 יובהר כי בהתייחס לרכיב "אחריות ורשיונות גישה" המופיע בטבלה, רכיב זה כולל אחריות לצידוד הכלול במערכת לתקופה של שנה ו/או על פי הגדרות היצרן- לפי הגבוה מביניהם, כאשר האחריות לכלל המערכת בהיבט התפעולי והתפקודי הינה לחמש (5) שנים (מערכת פעילה ותקינה הפועלת ברציפות ובאופן מלא ומיטבי לכל אורך תקופה זו).
- 12.6 יובהר כי בהתייחס לרכיב: "אחריות ורשיונות גישה" המופיע בטבלה, מדובר בעלות חד פעמית קומפלט ליחידה- Fixed price, כאשר השירותים הניתנים בגין רכיב זה בהצעה כוללים הפעלת מוקד תמיכה תפעולית וטכנית במתקני הספק ומימוש דרישות ה SLA על פי המוגדר במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות, כולל הפעלת מודול ומענה שיחות קוליות אינטראקטיביות, כולל העברת שיחות למוקד ועלויות התקשורת לכך אספקה והפעלת שירותי SMS כולל עלויות התקשורת לכך, וכל הנ"ל ללא תלות בהיקף הפעילות וללא מגבלת כמות ביצוע שיחות אינטראקטיביות ו/או העברת שיחות ו/או שליחת (SMS).
- 12.7 יובהר כי תמורת שירותי הטמעה/פיתוח אוטומציות (מתכנת, מיישם) מעבר למכסת 300 השעות המפורטת בהצעת המחיר, ישלם מרת"א למציע הזוכה תמורה על בסיס תעריף שעתית בהנחה של 10% על התעריף בו נקב המציע הזוכה בהצעת המחיר.
- 12.8 יובהר כי תמורת ביצוע הדרכות, מעבר למכסת שעות ההדרכה הנקובה בסעיף 8.19 לנספח ג'(חלק 1) ישלם מרת"א למציע הזוכה תמורה על בסיס תעריף שעתית בסך 70 ₪ לשעת הדרכה לא כולל מע"מ.
- 12.9 מובהר במפורש, כי תשלומים ככל שיהיו עבור ספקי שירות צד ג' (לדוגמה משלוחי הודעות בפלטפורמות מסוימות) ישולמו במחירי Cost בלבד ולמרת"א תהיה זכות לשאת ולתת עליהם מול אותם ספקי שירות.

שם החברה: _____ שם היצרן (הספק): _____ הכתובת: _____
טלפון נייד: _____ איש קשר: _____ דוא"ל: _____

תנאים מיוחדים:

1. לידיעת המשתתפים במכרז:

את ההצעות יש להגיש בש"ח.

2. הצמדה

2.1 עדכון התמורה להצעת המציע הזוכה שהוגשה בש"ח תתבצע בהתאם למפורט להלן:

2.1.1 הגדרות בנושא הצמדה

- 2.1.1.1 תאריך הבסיס- מועד תחילת תקופת האחריות.
- 2.1.1.2 תאריך התחלת ההצמדה- המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה (ככלל 18 חודשים מתאריך הבסיס).
- 2.1.1.3 מדד התחלתי- המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.
- 2.1.1.4 המדד הקובע- המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
- 2.1.1.5 הצמדה שלילית- הצמדה המבוצעת כאשר המדד הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
- 2.1.2 עקרונות ביצוע הצמדה
- 2.1.2.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן.
- 2.1.2.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף(או יופחת בהינתן וחלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 2.1.2.3 ביצוע ההצמדה יהיה בהתאם למועד הפקת החשבונית.
- 2.1.2.4 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 2.1.3 מנגנון ביצוע ההצמדה
- 2.1.3.1 המחירים בהסכם זה יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לאחר תום 18 חודשים מ"תאריך הבסיס". "תאריך הבסיס" הינו מועד חתימת ההסכם על ידי מרת"א עם המציע הזוכה.
- 2.1.3.2 המדד ההתחלתי הינו המדד הידוע בתום החודש ה-18 מתאריך הבסיס. ההצמדה תתבצע מדי 12 חודשים כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 30 חודשים מתאריך הבסיס ובכל 12 חודשים לאחר מכן. לצורך חישוב ההצמדה יחושב "מקדם השינוי במדד" על ידי חלוקה בין המדד הידוע במועד ביצוע הצמדה לבין המדד ההתחלתי.. חישוב ההצמדה יתבצע על ידי מכפלה של מקדם השינוי במדד בתעריפי ההתקשרות המקוריים.
- 2.1.3.3 ההצמדה תתבצע גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 2.1.3.4 למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: המדד ההתחלתי יהיה המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את ה-4%
- 2.1.3.5 ההצמדה תתבצע מידי 12 חודשים ממועד זה.
- 2.1.3.6 ככל שבמועד מתן השירותים נותן השירותים יהיה זכאי להפרשי הצמדה, עליו לדרוש הפרשים אלו ממרת"א בדרך של משלוח חשבונית הצמדה מתאימה. נותן השירותים לא יהיה זכאי להפרשי ריבית או הצמדה כלשהם אם לא דרש תוך 6 חודשים ממועד הגשת החשבונית שבגינה ידרשו תשלומים אלו.
3. מקום האספקה: המרכז הרפואי תל-אביב (בי"ח איכילוב).
4. לא תתקבל חשבונית ולא ישולם תשלום לכל גורם שאיננו הגורם שהשתתף במכרז והזוכה בו.
5. מועד האספקה: בהתאם ללוח זמנים אשר ייקבע על ידי הגורם המקצועי במרת"א.

6. לא בוצעו השירותים ו/או בוצעו שלא בהתאם לדרישות המפרט ועקב כך ההזמנה בוטלה ע"י מרת"א, תחולנה על המציע כל ההוצאות שנבעו מהצורך בהזמנה מספק חלופי, בהתאם למנגנון המפורט בהסכם.
7. המציע הזוכה מתחייב לבצע את השירותים בכל עת, **לרבות בשעת חרום**. המציע הזוכה יהיה חייב להוכיח את היערכותו למילוי דרישה זו אם יתבקש ע"י מרת"א.
8. על המציע לציין המחירים הנמוכים ביותר שביכולתו להציע לפריט ולסה"כ, ואין להתנות מתן הנחה בהיקף רכישה מסוים.
9. בהינתן ולהצעה מצורפים קטלוגים ומסמכים רלוונטיים אחרים לגבי טיב השירותים, נא לצרף המסמכים המצורפים.

נספח ג' - (חלק 1) – מפרט דרישות לשירותים (מפרט טכני)

פרק מבוא

1. כללי

- 1.1. נספח זה מהווה הבהרה, תוספת, הרחבה והשלמה לדרישות מרת"א מהספק הזוכה ומהתוצרים הנדרשים במכרז זה והמוגדרים בכלל מסמכי המכרז על נספחיהם השונים.
- 1.2. במידה וקיימת אי בהירות או אי התאמה או סתירה בין דרישות בכלל מסמכי המכרז אזי הספק הזוכה מחוייב לממש ולספק את הדרישה המחמירה יותר והמיטיבה עם מרת"א והכל על פי צרכי מרת"א, על פי הבנת מרת"א את הדרישה, על פי ראייתה הבלעדית ולשביעות רצונה.
- 1.3. כל זאת, על מנת לספק למרת"א את המענה, הפתרונות והתוצרים אליהם נדרש מרת"א על מנת לממש את תהליכי העבודה של מרת"א ביעילות ובהתאם למהות הצורך התפעולי והטכנולוגי.

2. עיקרי מצב קיים במרת"א

- 2.1. במרת"א קיימים מספר מוקדים לזימון תורים ולמתן שירות ללקוח, מוקד זימון תורים, מוקדי מרפאות השונות, מוקד משאבי אנוש (פנימי לעובדים), מוקד תפעול רפואי (פנימי לעובדים)
- 2.2. הפעילות העיקרית של המוקד כיום הינה ממשק בין מרת"א ללקוחותיו עבור מגוון רחב של שירותים כגון זימון תורים, בירורים כספיים, בירור מצב מטופלים במחלקות.

3. הנחות עבודה לתכנון ולהקמת המערכת

- 3.1. על הספק הזוכה לתכנן לאפיין ולספק למרת"א מערכת אשר תתמוך בהנחות העבודה לתכנון ולהקמה ובתפיסת מרת"א את ייעוד המערכת, ארכיטקטורת המערכת ונפחי הפעילות הצפויים שלה על פי המוגדר במסמכי המכרז. למען הסר ספק, הספק הזוכה שיהווה את האינטגרטור היחיד להקמת המענה עבור מרת"א מחוייב למענה הכולל ויכול להסתייע בקבלני משנה לשלושת התחומים הבאים:
 - א. תחום ה omnichannel - מערכת ה omnichannel תכלול את נושא התקשורת הכתובה, אינטגרציה למערכות CRM, אוטומציה של תהליכים, בוטים מובנים, צ'אט עם נציג התומך בריבוי מוקדים בתחומי פעילות שונים, והקמה ועריכת טפסים.
 - ב. תחום ה ivr/ivr - מערכת ה ivr/ivr תכלול יכולת תזכור קולי של המטופלים ואינטגרציה למערכת ה omnichannel,
 - ג. תחום ה bot - מערכת הבוטים המתקדמים (תומכי nlp - machine learning - ai) bot והשירות העצמי.
- 3.2. מובהר, כי ביצוע האינטגרציה בכלל ובין כלל התחומים הנ"ל בפרט הינו באחריות מלאה ובלבדית של הספק הזוכה. למרת"א נדרשת **פלטפורמה מרכזית לתקשורת** שתשמש **כפלטפורמה תשתיתית ליצירת מגוון יכולות תקשורת מתקדמות ומנוהלות**, ייזום וקבלת פניות וניהול (שיפתחו ויטופלו במערכות CRM או נמר) **"שיחות"** ו**"הודעות"** (דיבור, כתב) ו**"תכתובת"** (צ'אט) בממשקי "נציג-לקוח", מתוך ובהתחשב במגבלות חשיפת זהות הלקוח ומידע רפואי לגביו בכל הערוצים המובילים המשמשים כיום

לתקשורת, על בסיס פלטפורמות ותשתיות התקשורת הקיימות (טלפון סטנדרטי/חכם, מחשב, יחידת קצה IP וכו'). מערכת שתאפשר שדרוג יכולות תפעוליות וטכנולוגיות קיימות, קישור שילוב וייעול ערוצי תקשורת קיימים **ועתידיים**, וזאת על ידי אוטומציה של תהליכי תקשורת ותמיכה בפעילויות שוטפות וייעודיות של מרת"א.

המערכת והשירותים אשר יסופקו למרת"א יכללו אפיון, תכנון, פיתוח, התאמה, אספקה, הקמה, הגדרה, חיבור, שילוב, קישור, הפעלה, הטמעה, אחזקה, תמיכה טכנית ותפעולית ושדרוג טכנולוגי.

3.3. הספק הזוכה נדרש להבין את **מהות הצורך** של מרת"א מהמערכת ולתכנן ולממש את אספקתה בהתאמה מלאה לכך ולהגדרות ייעוד המערכת ותצורת המערכת בנוסף לכלל הדרישות התפעוליות והטכניות המוצגות במסמכי המכרז.

3.4. הספק הזוכה נדרש להיערך **לתמיכה רציפה טכנית ותפעולית** למרת"א במתקניו על ידי צוותים טכניים מקצועיים לתקופת הקמת המערכת ובדיקתה ולליווי תקופת הטמעת המערכת במרת"א לרבות הכנת **תכנית הגירה** מפורטת (תכנית מעבר בין מצב קיים למערכת חדשה שתבוקר ותאושר על ידי נציגי מרת"א) היוצרת מעבר חלק בין מערכת קיימת למערכת החדשה וללא כל פגיעה ברציפות התפעולית של תהליכי העבודה במרת"א לכל אורך התהליך, לרבות תכנית "חזרה לאחור" במצב של תקלה מערכתית במערכת החדשה.

3.5. המונח **פלטפורמה** לעניין מכרז זה הינה, תשתית המאגדת רכיבי תכנה, מאובטחת ומגובה. בעלת קישורים וממשקים ליחידות קצה, למערכות מחשוב ומידע ליישומים הקיימים – נמ"ר, קמליון, CRM ולמערכות תקשורת מבוססות IP. תאפשר קבלת ושמירת מסמכים מהלקוח לאחר הלבנה – בתיקיות ותיוג נדרשים (לפי לקוח/מחלקה..), שליחת מסמכים וקבלתם חזרה (מידע וטפסים למילוי ולחתימה)

3.6. המונח **מרכזית** לעניין מכרז זה, הכוונה למערכת המאפשרת ניהול מרכזי ומטריציוני של יחידות קצה אל מול יישומי תקשורת ואל מול מערכות מחשוב. בעלת קישוריות ושילוביות מרובת רכיבי תכנה, חומרה ותקשורת. מופעלת בתצורה מרכזית (מרכז המערכת מבוסס ליבת תוכנה מרכזית וכלל המערכות, תשתיות התקשורת ויישומי ה IP מתחברות לליבה ומנוהלות ומבוקרות ומתואמות ממנה ודרכה), מרובת יחידות קצה (טלפונים חכמים, טבלטים, לפטופים, מחשבים ניידים וכדומה), מרובת משתמשים פנימיים וחיצוניים (מטפלים, מטופלים, לקוחות, בעלי תפקידים), רב ערוצית, טפסים ובוטים המאפשר תקשורת ישירה מתוכנתת מראש ובזמן אמת בתצורות תפוצה שונות (One to one- one to few- one to many- few to few), מרובת מערכות טכנולוגיות (מערכות מחשוב, מערכות תקשורת, מערכות עיבוד נתונים, מאגרי מידע, מערכות AI וכדומה), מרובת יישומים (יישומי תקשורת, יישומי ניהול, יישומי בקרה, יישומי ניטור, יישומי אימות וזיהוי, יישומי אבטחה וכדומה), כל זאת על מנת לאפשר העברת מידע ונתונים וקישור בין אנשים, בין מערכות ובין יחידות קצה.

3.7. המונח **קישוריות** לעניין מכרז זה הינה פתרון טכנולוגי המאפשר את קיום היכולת להעביר תוצרים של מערכות שונות לתקשורת לנתונים ולמידע, בפורמטים שונים, בין יישומים שונים, בין מערכות שונות ובין מערכות הפעלה שונות.

- 3.8. המונח **שילוביות** לעניין מכרז זה הינה פתרון טכנולוגי המאפשר את היכולת לחבר בין מערכות תקשורת ומחשוב שונות ולגשר בין יישומי תכנה שונים תוך ניהולם והפעלתם על ידי פלטפורמה מרכזית אחודה לתקשורת.
- 3.9. משמעות ההגדרה **מאובטחת** לעניין מכרז זה, כי המערכת עומדת בתקינת בינלאומית לאבטחת בסיסי הנתונים המרכזיים, לאבטחת נתונים רפואיים, לאבטחת המידע במהלך תנועתו ברשתות התקשורת, לאבטחת המידע על גבי יחידות הקצה השונות ולאבטחת המערכת למניעת פגיעה ברציפותה התפעולית והתפקודית.
- 3.10. המונח **תקשורת** לעניין מכרז זה ולעניין המערכת המבוקשת משמעו כל דרך אפשרית קיימת ומוכרת להעברת מידע ונתונים (שמע, טקסט, כתב, תמונה ווידאו) סינכרונית וא-סינכרונית (דו כיוונית אינטראקטיבית וחד כיוונית, בזמן אמת ובמופעים משתנים) וליצירת קשר בין אנשים, בין מערכות ובין אנשים למערכות, המבוססת על טלפוניה (קווית, סלולרית ו-VOIP), על מערכות תקשורת ממוחשבות, על יישומי IP ייעודיים לתקשורת, על בסיס תשתיות האינטרנט ומערכות התקשורת הסלולריות.
- 3.11. המונח **רב ערוצית** Omni channel לעניין מכרז זה הינו הפעלת מספר ערוצי תקשורת שונים (דיבור טלפוני וטלפונית IP, אתרי אינטרנט, רשתות חברתיות, אפליקציות למכשירים חכמים, שילוב של מוצרי תקשורת והעברת מידע אינטראקטיביים ועוד) במקביל ועל פי הצורך, תוך אפשרות לניהולם, לקישורם ולשילובם בין ערוצים שונים (לרבות קישור תפוקות ערוץ אחד לערוץ אחר ושונה ממנו באופן מלא ובזמן אמת).
- 3.12. המשפט "**ייעול וניהול ערוצי תקשורת קיימים ועתידיים**" לעניין מכרז זה הינו כי המערכת אשר תסופק למרת"א תתפתח ותאפשר בעתיד שימוש, שילוב, הפעלה, ממשקים, תמיכה, קבלה ומתן שירות בערוצי קשר ותקשורת ובאמצעים נוספים. ערוצים נוספים וחדשים אלו ותכונות נוספות של המערכת המוצעת ככל שיתווספו בתשתית המוצר יהוו, בבוא העת, חלק בלתי נפרד מיכולות המערכת אשר תסופק למרת"א על ידי הספק הזוכה (אופציונאלי). בנוסף, תהיה למרת"א אפשרות לדרוש מהספק הזוכה להוסיף תמיכה בערוצים נוספים ככל שאינם קיימים במערכת כפיתוח על פי דרישה. מובהר בזאת, כי ככל שתידרש הוצאה ו/או עלות נוספת למימוש סעיף זה, מרת"א יחליט, לפי שיקול דעתו הבלעדית, אם ובאיזה היקף לרכוש את היכולות החדשות ו/או הנוספות ו/או המשודרגות ו/או את האפשרות לשימוש ביכולות ו/או בערוצים אלו.

4. ייעוד המערכת

(הערה: סעיף הנועד להציג למציעים את עיקרי הצרכים והדרישות התפעוליות מהמכרז על מנת לאפשר למציע להציע הצעה מיטבית)

- 4.1. מימוש הנחות העבודה והקניית היכולת למרת"א להפעלה אוטונומית, מרכזית, מנוהלת, מאובטחת, מתועדת ומבוקרת למנעד נרחב של ערוצי תקשורת דיגיטליים מתקדמים, לקיום קשר, להעברת מסרים מידע ונתונים דו כיווניים (ו/או ריבוי שיחות במקביל) ובזמן אמת בין מוקדי מרת"א השונים, בין בעלי תפקידים, אל מול מטופלים ולקוחות. במגוון תצורות תקשורת ובמקביל (כתב/הודעה/צ'אט/שמע), ו/או לייזום תקשורת דו כיוונית ולא מותנה (ביוזם, במכשיר, בערוץ התקשורת, בזמינות נציג), לרבות, הוספה ו/או מעבר בין נציגים ו/או מעבר בין ערוצי תקשורת שונים בזמן אמת וללא ניתוק

הקשר עם הלקוח או בין מטפלים ועובדים תוך מיצוי מיטבי של הטכנולוגיות הקיימות והמתפתחות. זאת, בהתאמה למאפייני התקשורת של הלקוח ושל מרת"א. לרבות, שילוב מענה רובוטי BOT (בסיסי, חכם/מתקדם, משולב) המאפשר מענה על בסיס תרחישי שיחה מתוכננים ו/או מותאמי AI בהתאמה לתגובות הלקוח ולמהות התקשורת וזאת תוך אפשרות להפצת המידע בערוצים שונים ושיקופם ללקוח ביישומי ה WEB, יישומי IP (ואטסאפ) ושירותי SMS.

4.2. **מענה מרכזי ומבוזר** המאפשר הפעלת עמדה בודדת ו/או מספר רב של עמדות (שירות/מזכירות/מידע/ניהול רפואי/אדמיניסטרציה/וכדומה). כאשר עמדה נדרשת לאפשר מגוון רחב של שירותים (זימון תור, בירורים שונים, זכאויות, בקשות להנפקת אישורים שונים ועוד).

4.3. **אינטגרציה מלאה ו/או קיום יכולת לביצוע אינטגרציה (על פי צרכי מרת"א ועל פי המוגדר במסמכי המכרז במחייב אינטגרציה או כאופציה למימוש עתידי)** של המערכת עם מערכות טלפוניה, מערכות מחשוב ומערכות AI (לרבות ניתוב שיחות ו/או פניות בערוצי תקשורת שונים, אינטגרציה של Active directory לניהול משתמשים). בין נתוני לקוחות ונתוני תכנון ומשאבים הקיימים במערכות מחשוב ומידע שונות במרת"א (מערכת ניהול תורים, תזכור לקוחות, יומנים ייעודיים, תקשורת מול מטופל ומערכות מרת"א הרלוונטיות כגון: CRM, "קמיליון" / מערכת רשומה רפואית ממוחשבת, "נמ"ר" / מערכת ניהול מרכזים רפואיים) על מנת לאפשר גישה בזמן אמת לנתונים רלוונטיים תוך שמירה על חוקי וכללי אבטחת מידע ואבטחת שמירת מידע, לשיח ולתקשורת מול הלקוח.

4.4. **מערכת לומדת, מתפתחת ומשודרגת ברציפות, מתאימה את עצמה למשתמשים, להתפתחות הטכנולוגיות ולהתפתחות יכולות ומגוון יישומי התקשורת השונים.**

4.5. **ייעול תהליכי העבודה, שיפור חווית הלקוח, התייעלות כלכלית, הרחבת הפעילות** במרחב הדיגיטלי, זמינות גבוהה יותר ללקוחות ולמידע, ניטור התקשורת ובקרתה, תמיכה בתהליכי עבודה שונים כגון הפעלת מוקדי שירות שונים, מענה לפניות טלפוניות, מענה לפניות מבוססות WEB ויישומי IP ומדיה חברתית, מענה לשירותי רפואה דחופה, מוקדי אחיות, מרפאות חוץ, זמינות שירותים, שירותי רפואה מונעת, זימוני תורים, תזכור מוזמנים, בירורים כספיים, עדכון לקוחות, שימור וצרוף לקוחות, מידע על מוצרים, מוקדים פנימיים של מרת"א, מוקד תפעול רפואי ומוקד משאבי אנוש ושירותים חדשים ועוד, כל זאת תוך יצירת תקשורת סינכרונית ואסינכרונית בין מרת"א ללקוחות בהתאם לצורך ולייעוד התקשורת, ויצירת טפסים דיגיטליים מובנים ומשתנים בהתאמה לצרכים ולשימושים השונים.

4.6. **טיוב השירות ומיקוד** המענה הרלוונטי ללקוח, צמצום זמני ההמתנה והשיח האנושי הלא מחייב והגברה משמעותית של הזמינות ללקוח וליווי הלקוח לאורך כל התהליך (מקצה לקצה) וזאת, על ידי הרחבת השימוש בתקשורת מבוססת הרשת ויישומי ה IP בין הגורמים הרלוונטיים במרת"א לבין הלקוח והפניית המשאב האנושי לתקשורת המשמעותית יותר ללקוח, לשם התייעלת ארגונית, מיצוי משאבים, צמצום עלויות והגברת **מודעות לקוחות** ליכולות המערכת ויתרונותיה ואמון הלקוח במערך השירות של מרת"א.

4.7. מערכת אחת אחודה לניהול וקיום תקשורת.

- 4.8. מיצוי ערוצי התקשורת הקיימים ובסיס לשילוב ערוצים עתידיים ואפשרויות שירות.
- 4.9. ניהול יעיל של תזכור תורים וזימונים.
- 4.10. תקשורת כתובה מול הלקוח והעובד
- 4.11. תמיכה ביכולת העברת מידע כללי ומותאם אישית ללקוחות.
- 4.12. תמיכה במאמצי הגבייה.
- 4.13. התייעלות כלכלית.
- 4.14. מיצוי היכולות הטכנולוגיות לטיוב התקשורת הפנים ארגונית.
- 4.15. יישום מסעות מטופל
- 4.16. ליווי מטופלים כרוניים ביחידות השונות
- 4.17. זמינות מארג בסיסי הנתונים של מרת"א לבעלי התפקידים בממשקי העבודה השוטפים הרלוונטיים אל מול הלקוחות ובזמן אמת.
- 4.18. טיוב וייעול התנהלות התפעול הפנימי והבקרה של הנציגים והמנהלים
- 4.19. תמיכה וייעול תהליכי העבודה (הרפואיים, העסקיים, האדמיניסטרטיביים, הלוגיסטיים) של מרת"א, בדגש על תהליכים הדורשים ממשקים ותקשורת בין נותן שירות ללקוח.
- 4.20. צמצום כמות השיחות הקוליות המבוססות על מענה אנושי.
- 4.21. **שיפור השירות וחוויית הלקוח**
- 4.21.1. פשטות הפעלה.
- 4.21.2. זמינות גבוהה.
- 4.21.3. מגוון ערוצי התקשורת.
- 4.21.4. צמצום משכי המתנה.
- 4.21.5. תקשורת מרת"א מול לקוח בהתאמה אישית ללקוח, להליך ולמחלקה.
- 4.21.6. יישום מסע המטופל - ליווי הלקוח החל ממועד יצירת הזימון/תור ועד סיום הטיפול לכל אורך התהליך הקיים (זימון מרת"א/זימון עצמי-הגדרת צורך- קביעת מועד ומקום-אישור זימון – העברת מידע ודרישות מנהליות- העברת חומרי הדרכה ע"פ צורך-הנחיות הגעה- הנחיות חניה- אישור הגעה למרת"א- אישור הגעה למחלקה רלוונטית – ליווי הליכי קבלה – ליווי בדיקות מקדימות- עדכון רופא ומספר חדר- ליווי תהליכים נדרשים במרת"א / טופס טיולים אישי- אישור על סיום הליך- הפניה רלוונטית בית מרקחת/מחלקה אחרת- הנחיות אדמיניסטרטיביות- סיום תהליך- משוב- המשך זימון חדש). על הספק לאפשר לשלב את המערכת המוצעת עם התהליך הקיים באמצעות ממשקי API (או ממשקי קבצים) עבור שליחת מידע למטופל ממערכות מרת"א, קבלת מידע מהמטופל ושליחתו למערכות מרת"א.
- 4.21.7. יישום מסע מטופל לטרום, ניתוח, משלב הפניית המטופל ע"י הרופא לביצוע הניתוח עד שלב השחרור (תהליך קיים). על הספק לאפשר לשלב את המערכת המוצעת עם התהליך הקיים באמצעות ממשקי (או ממשקי קבצים) API עבור שליחת מידע למטופל ממערכות מרת"א, קבלת מידע מהמטופל ושליחתו למערכות מרת"א בתחומים הבאים:
- 4.21.7.1. אינטגרציה עם המערכת המנהלת את המסע המנותח
- 4.21.7.2. זימון למרפאה

- 4.21.7.3 טרום ניתוח
- 4.21.7.4 טרום הרדמה
- 4.21.7.5 הנחיות ליום הניתוח
- 4.21.7.6 העברת מסמכים
- 4.21.7.7 מילוי טפסים
- 4.21.7.8 חתימה דיגיטלית על הטפסים
- 4.21.7.9 הפצת סרטונים
- 4.21.8 יישום מסע מטופל במיון, משלב ההגשה למיון ועד שלב השחרור (תהליך קיים).
על הספק לאפשר לשלב את המערכת המוצעת עם התהליך הקיים באמצעות ממשקי API (או ממשקי קבצים) עבור שליחת מידע למטופל ממערכות מרת"א, קבלת מידע מהמטופל ושליחתו למערכות מרת"א בתחומים הבאים:
 - 4.21.8.1 קבלה במיון
 - 4.21.8.2 אפשרות קבלה מרחוק
 - 4.21.8.3 צ'ק אין במיון
 - 4.21.8.4 ליווי מטופל במיון לאורך כל התהליך, תוך הזרקת המידע של השלב הבא אל תוך ערוץ או דף ייעודי
 - 4.21.8.5 עדכון מלווים
- 4.21.9 יישום מסע מטופל אונקולוגי (תהליך קיים). על הספק לאפשר לשלב את המערכת המוצעת עם התהליך הקיים באמצעות ממשקי API (או ממשקי קבצים) עבור שליחת מידע למטופל ממערכות מרת"א, קבלת מידע מהמטופל ושליחתו למערכות מרת"א בתחומים הבאים:
 - 4.21.9.1 ניהול הפניות השונות
 - 4.21.9.2 תעדוף פניות
 - 4.21.9.3 תמיכה בקבלת מסמכים
 - 4.21.9.4 ניהול השלבים מול המטופל הכולל זימון תורים, תזכורות, הגעה ורשימת משימות עד תחילת הטיפול
 - 4.21.9.5 פתיחת ערוץ תקשורת ישיר בין המטופל והיחידה הלרוונטית
- 4.21.10 תמיכה במתן שירותים פנים ארגוניים, לדוגמא משאבי אנוש ומוקד תפעול רפואי
 - 4.21.10.1 מוקד משאבי אנוש:
 - 4.21.10.1.1 ניהול פניות עובדים
 - 4.21.10.1.2 מתן מענה אוטומטי ע"מ בוט
 - 4.21.10.1.3 מתן מענה כתוב ע"י נציג
 - 4.21.10.1.4 מתן טפסים דיגיטליים למילוי
 - 4.21.10.1.5 ממשק למערכות השכר למתן תשובות אוטומטיות
 - 4.21.10.2 מוקד תפעול רפואי:
 - 4.21.10.2.1 המוקד מספק מענה פנימי ליחידות השונות עבור מאושפזים
 - 4.21.10.2.2 נדרש לפתח ערוץ תקשורת מול המוקד
 - 4.21.10.2.3 אפשרות בוואטסאפ ואפשרות דרך הווב
 - 4.21.10.2.4 ניהול הפניות של המחלקות

- 4.21.10.2.5 תעדוף הפניות
- 4.21.10.2.6 מתן מענה אוטומטי ע"י בוט
- 4.21.11 איפשור זיהוי ואישור לקוח – תמיכה ב OTP וטכנולוגיות נוספות
- 4.21.12 פישוט העברה וקבלת מידע ומסמכים בין מרת"א ללקוח.
- 4.21.13 פישוט הליכי חתימות ואימות נתונים ומידע.
- 4.21.14 שליחת לינקים ייעודיים ללקוח בהתאמה אישית ובזמן אמת (הדרכה, הכוונה, הגברת מודעות וכדומה).
- 4.21.15 איפשור יכולות עתידיות ללקוח (מצבי חירום וכדומה).
- 4.22 מתן תחושת יחס אישי ללקוח**
- 4.22.1 זיהוי לקוח ועובד
- 4.22.2 זיהוי תצורת תקשורת.
- 4.22.3 גישה לנתונים רלוונטיים.
- 4.22.4 היסטוריית שיחות וממשקים מול הלקוח ועוד.
- 4.23 יכולת ביצוע מסע דיגיטלי של הלקוח בין ערוצי תקשורת ללא ניתוק קשר.
- 4.24 יכולת העלאת וממשק הלבנת מסמכים בפורמטי מדיה שונים ובזמן אמת (קובץ קול, קובץ וידאו, קובץ תמונה, קובץ PDF, קובץ WORD, קובץ סרוק וכדומה). מערכת ההלבנה תסופק על ידי מרת"א
- 4.25 יכולת הכנת/ הגדרת/הקמת טפסים ושליחתם בזמן אמת.
- 4.26 יכולת חתימה על מסמכים ובזמן אמת.
- 4.27 סקרי שביעות רצון מותאמי לקוח. על הספק לאפשר לשלב את המערכת המוצעת עם התהליך הקיים באמצעות ממשקי API (או ממשקי קבצים) עבור שליחת סקר דיגיטאלי למטופל ממערכות מרת"א, ושליחת תשובות למערכות מרת"א.
- 4.28 סביבת עבודה נוחה ופשוטה ליישום על ידי מנהל מערכת.
- 4.29 טיוב סביבת העבודה למשתמשים**
- 4.29.1 יכולת יישום פשוטה במערכת
- 4.29.2 מסכי עבודה פשוטים ונוחים לתפעול.
- 4.29.3 יכולת התאמה מבנה מסך העבודה בהתאם למאפייני המשתמש.
- 4.29.4 זיהוי מידי של לקוח - הצגת פרטים רלוונטיים של הלקוח - לנציג.
- 4.29.5 קבלת מידע רלוונטי ובזמן אמת.
- 4.29.6 תמיכה וליווי לקוח במהלך מסעות דיגיטליים בין ערוצי התקשורת.
- 4.29.7 אפשרות מעבר בין ערוצים שונים בשיחה עם לקוח - בזמן אמת.
- 4.30 ייצור ואפשור חסכון במשאבים**
- 4.30.1 כמות ועלות כ"א.
- 4.30.2 עלויות תקשורת.
- 4.30.3 צמצום עלויות מצבי No-Show.
- 4.30.4 צמצום משאבים לא פעילים.
- 4.30.5 צמצום עלויות נוספות ישירות ועקיפות.
- 4.30.6 צמצום משאבים המספקים מענה קולי לגורמים השונים
- 4.31 תוצרים ישירים ועקיפים**
- 4.31.1 צמצום כמות אי ההתייצבות לתורים.
- 4.31.2 ייעול הליכי ניהול התורים (ביטול, דחייה, זמינות רופאים, זמינות אמצעים).
- 4.31.3 סיוע בהליכי גבייה.
- 4.31.4 סיוע בתיעוד תקשורת נותן שירות - מקבל שירות.
- 4.31.5 הפצת מידע רלוונטי לקבוצות אוכלוסייה ייעודיות בהתאם לצרכי מרת"א.
- 4.31.6 ביצוע ניתוח ועיבוד נתונים מתקדם והפקת דו"חות ניהוליים בהתאמה.

- 4.31.7. התאמות, שדרוגים, שינויים והרחבת יכולות טכנולוגיות ויכולות תפעוליות בהתאמה לצרכי מרת"א (על בסיס פיתוחים ייעודיים למרת"א /או על בסיס פיתוחים קיימים של גופים אחרים).
- 4.31.8. מתן שירות עצמי במגוון ערוצים
- 4.31.9. אוטומציה לתהליכים
- 4.31.10. יישום מגוון מסעות לקוח.

5. ארכיטקטורת המערכת

- 5.1. מרת"א מתכנן שימוש במערכת בתצורת On Premise או בתצורת ענן
 - 5.1.1. עם אפשרות טכנית להפעלה בענן פרטי
 - 5.1.2. עם אפשרות טכנית להפעלה בתצורה משולבת (חלק מרכיב המערכת מקומיים וחלק בענן פרטי ו/או ציבורי).
 - 5.2. מערכת מרכזית - מנוהלת ממוקד טכני מרכזי ומאגדת יכולות ופתרונות למימוש ייעודה.
 - 5.3. מערכת מבוזרת - מוקד מרכזי ומוקדים מחלקתיים/אגפיים ייעודיים המאפשרים גם יכולות תקשורת ישירה בין יחידות תפעוליות שונות/ מחלקות שונות/גורמים מטפלים לבין מטופלים).
 - 5.4. מערכת משולבת – במערכות, ביישומים, בתוצרים ומסוכנרת עם תפוקות קיימות של מארג המחשוב, המידע והתקשורת הקיים והמופעל במרת"א.
 - 5.5. מערכת בתצורה התומכת בהפעלת מגוון יחידות קצה ומגוון מערכות הפעלה (טלפונים חכמים, טלפונים כשרים, טבלטים, מחשבים נישאים, מחשבים ניידים, Smart TV, שעונים חכמים, מערכת הפעלה חלונות, אנדרואיד, IOS וכדומה).
 - 5.6. מערכת המאפשרת עבודה בדילוג/מעבר/שילוב/שיתוף בין ערוצי תקשורת, ייזום פנייה בערוץ על פי בחירה ומענה באותו ערוץ או בערוץ אחר באופן רציף, ללא יצירת נתק תקשורת במעבריות וללא תלות בזמינות נציג או לקוח בקצה.
 - 5.7. מערכת ארכיטקטורה הכוללת איגוד יכולות/מודולים ייעודיים שונים וכלי תכנה ותקשורת IP הנמסרת למרת"א כמערכת אחודה על כלל התשתיות והרכיבים הנדרשים להפעלתה באופן מלא ומיטבי על פי כלל דרישות כתב המכרז, במודל Turn key project.
 - 5.8. למען הסר ספק יודגש, כי על מנת להבטיח את פעולתה של המערכת כיחידה אינטגרטיבית אחת מרת"א יעדיף מערכת אשר כל רכיביה פותחו על ידי גורם אחד. בהצעת מציע למערכת המשלבת רכיבים אשר כולם או חלקם פותחו על ידי גורמים שונים, על המציע להציג ולהוכיח פעולה חלקה ומלאה של כלל הרכיבים כמערכת אחת פעילה לרבות חיבור וממשקים אל מערכות צד ג' והפעלה מלאה מקצה לקצה של היכולות הנדרשות, ועדיין מרת"א יחליט על דעתו הבלעדית וללא כל צורך בהסבר כלשהו למי מהמציעים ו/או באי כוחם באם יאפשר שימוש במערכת שאינה יחידה אחת אינטגרטיבית.

6. צפי תכולה ונפח פעילות

- 6.1. המערכת תפעל במוקדים מרכזיים ובמוקדי משנה של מרת"א 24/7 (לרבות במוקד גיבוי מרכזי חיצוני על פי צרכי והגדרת מרת"א).
- 6.2. כמות המוקדים המוערכת מוקדם זימון תורים אחד וכ-10 מוקדים קטנים.
- 6.3. כמות המוקדנים / עמדות המוקדנים מוערכת בכ- 250 מוקדנים/עמדות עבודה.
- 6.4. נפח הפעילות הצפוי למערכת הינו 10000 שיחות ביום, 5000 העברות בחודש, 15000 מסרונים/צ'אטים בחודש. עם היתכנות להכפלה של הכמות הנ"ל במהלך תקופת ההתקשרות ובהתאמה ליעילות המערכת והטמעתה ואימוצה על ידי לקוחות מרת"א.

פרק דרישות מערכת

1. דרישות מערכת

1.1. כללי

בנוסף לסעיפי פרק זה על המערכת לאפשר מענה מלא לדרישות המוגדרות בפרק המבוא, בדגש על סעיף ייעוד המערכת ובסעיף מטרות וציפיות מרת"א מהמערכת.

- 1.1.1.1. מובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מגדרת דרישה בה רשום לידה "אופציה" או "אופציונלי" הכוונה הינה כי המערכת המוצעת צריכה להיות בעלת יכולת מערכתית לצרכי הרחבה בעתיד והתאמה לשימושים עתידיים, ובעלת ארכיטקטורה פתוחה כך שבעתיד לא תהיה כל חסימה טכנית מלבצע את אותם סעיפים אשר רשום לידם "אופציה" או "אופציונלי".
- 1.1.1.2. על אף האמור בס"ק 1.1.1. לעיל, בהתייחס לסעיפים 1.2.24 - 1.2.26 - 2.11 - 8.14.2 אשר רשום לגביהם "אופציה" או "אופציונלי" משמעות הדבר כי אין המציע מתחייב או מחוייב לספק את הדרישה עם הגשת ההצעה אולם המציע מתחייב כי במידה ובעתיד מרת"א ירצה לממש את דרישה זו על הספק הזוכה לספק למרת"א את המענה (בתשלום) בעצמו או על ידי ספק משנה ולאפשר את שילובה במערכת שתסופק למרת"א בהתאם לתעריף שהציע בהצעתו. יובהר כי בהתייחס לסעיפים 1.2.24 - 1.2.26 - 2.11 - 8.14.2 אשר רשום לגביהם "אופציה" או "אופציונלי" הצעת המחיר שתינתן בגין שירותים אלה לא תשוקלל במסגרת ניקוד הצעת המחיר במכרז.

1.2. יכולות ומאפיינים מרכזיים נדרשים מהמערכת אשר תסופק למרת"א:

- 1.2.1. הפעלת מוקדים (על פי הרישוי שנרכש) ולרבות מוקד מרכזי במרת"א, מוקדים מבוזרים ייעודיים של מרת"א, מוקד מרכזי וירטואלי ו/או בענן.
- 1.2.2. הפעלת עמדות עבודה משרדיות, עמדות עבודה אישית, אמצעים נישאים שונים בצד לקוח.
- 1.2.3. מערכת מטריציונית המאפשרת שימוש בכל ערוצי התקשורת הרלוונטיים על פי הצורך מעמדה מרכזית ו/או מעמדה מקומית (עמדת עבודה המאפשרת העברת מסרים ומידע אל יחידות קצה שונות, הנמצאים במיקומים שונים, בו זמנית על פי צורך), תוך שימוש ביישומי תקשורת IP שונים המתבססים על תשתיות אינטרנט ו/או תקשורת קווית ו/או תקשורת סלולרית.
- 1.2.4. ניהול תקשורת בין מרת"א לגורמי חוץ לרבות, שיח אנושי יזום אל מול לקוחות (יחידים בלבד), מענה אנושי לפניות לקוחות, מענה קולי ממוחשב לפניות לקוחות, פנייה בתכתובת אל מול לקוחות (יחידים בלבד), פנייה בתכתובת של לקוחות אל מול מרת"א, שיח ותכתובת אינטראקטיביים חוצי ערוצי תקשורת ובעלי תפקידים.
- 1.2.5. הפעלת יישומי תקשורת בדיבור ובכתב ממכשירים ניידים, סלולריים על בסיס יישומי IP (מאתר האינטרנט וישירות מאפליקציה) יישומי ICR ויישומי Omnichannel ובוטים לתקשורת אחודה בערוצים שונים כגון (דיבור קווי/IP/סלולרי/VOIP טלפוני אנושי וממוחשב לרבות שימוש ב-IVR), שימוש ב-SMS, דוא"ל, web chat, live chat, chat, פייסבוק, אינסטגרם, טוויטר, יוטיוב, מסנג'ר, E-mail, וואטסאפ) לרבות, שימוש ביכולות Live chat

- לשיחות סינכרוניות ואסינכרוניות מהערוצים השונים למוקדים, לפניות, לנציגי מרת"א.
- 1.2.6. **שימוש ב BOT** לרבות הגדרת תסריטים למענה אוטומטי לזיהוי כוונת משתמש בעברית, להפעלת אוטומציות ותרחישים קבועים ועל פי צורך מקומי וברי שינוי והתאמות בזמן אמת (אספקה של לפחות 10 תסריטים ברי התאמה ושינוי בהתאם לצרכי מרת"א).
- 1.2.7. **אופציונאלי** - יכולת להפעלת שיחות וועידות **וידאו** אישיות.
- 1.2.8. שימוש **במגוון יחידות קצה** כגון טלפונים חכמים לרבות דגמים שונים, טאבלטים, מחשבים נישאים, שעונים חכמים, מחשבים ניחים, טלפונית כשרים, יישומי טלפון כשר ועוד.
- 1.2.9. תמיכה במגוון מערכות הפעלה בדגש על צד לקוח (חלונות, אנדרואיד, IOS) ובמגוון דפדפנים (בדגש על הדפדפנים המובילים בשוק כרום, ספארי וכדומה).
- 1.2.10. **שימוש ברשת** הסלולר (4G ו-5G), ברשת האינטרנט, ברשת התקשורת הקווית (סטנדרטית/IP), ברשתות WIFI פרטיות ו/או ציבוריות.
- 1.2.11. שימוש בטלפון (קווי ו/או סלולרי ו/או IP) ממוקד מאויש ו/או שימוש בטלפון (קווי ו/או סלולרי ו/או IP) ממערכת IVR.
- 1.2.12. תיעודף שימוש בתצורות התקשורת בהתאמה לצרכי מרת"א.
- 1.2.13. הפעלה במקביל של מספר חוקים שונים לניהול שיחות (לאותם תרחישים) אשר ימומשו במוקדים שונים, לייעודים שונים ועל פי צרכים משתנים של מרת"א.
- 1.2.14. העברת צרופות בפורמטים שונים על בסיס היישומים השונים וביניהם.
- 1.2.15. הפצת מידע ו/או הודעות ו/או תזכורות.
- 1.2.16. הפצת סקרים ו/או ניהול טפסים מובנים מראש, בהפצה אוטומטית על ידי ממשק API, בהפצה ידנית על פי צורך, לרבות שילוב חתימה דיגיטלית.
- 1.2.17. **אופציונלי** - שילוב ושימוש באנליטיקה מבוססת מודולים ייעודיים, מודולי AI, מודולי BI (נתונים, תהליכים, אנומליות, חוקים מובנים, אוטומציה להגדרת תהליכים ועוד).
- 1.2.18. ייצוא נתונים למחוללי דו"חות והפקה אוטומטית וידנית של דו"חות טכניים ותפעוליים שונים (דיווחים סטטיסטיים, היסטוריית פעילות בחתכים שונים, דו"חות בקרת מפעילים ומשתמשים בחתכים שונים ועוד).
- 1.2.19. הפצת סקרים שונים על ידי ממשק API ובזמן אמת בהתאמה לצרכי מרת"א, עם יכולת הפעלה בערוצים שונים וכחלק אינטגרלי מתהליכים (כגון סקר שביעות רצון מתהליך וכדומה).
- 1.2.20. שילוב מאגר נתונים פנימי (של תשובות, שאלות מנחות, הנחיות וכדומה) על בסיס תבניות מוגדרות ברות שינוי) בכל ערוץ עבודה אפשרי המשולב במערכת.
- 1.2.21. יכולת ייצוא נתונים בפורמטים שונים (XML וכדומה) ובממשקים שונים.
- 1.2.22. **אופציונלי** - המערכת תאפשר גם הפעלה מלאה בתצורת שירות בענן, ללא צורך בהתקנת קווי טלפון או מרכזיה מקומית בארגון.
- 1.2.23. תצוגות מובנות וייעודיות (מסכי מפעילים, מסכי משתמשים, מסכי מנהלים, דשבורדים/תצוגות מסך מסכמים) לרבות, תצוגת סטטוסים ומידעים ב REAL

- TIME (טבלאיים, גראפיים, איורים, מלל וכדומה) בחתכים שונים למנהלים ולמנהלי מערכת ובעלי תפקידים מוגדרים.
- 1.2.24. **אופציונלי** - יכולת ניתוח שפה ו NLP, יכולת Machine Learning יכולת AI. בשפה העברית וכן ניתוח טקסט משולב עברית ואנגלית. יכולות לניתוח כוונות בערוצים השונים ואילו פעולות ניתן לבצע בהתאם לכך.
- 1.2.25. תמיכה בניית אוטומטי של שיחות לפי קונטקסט הפניה /סוג הפניה / אזור בארץ / שעות פעילות וכדומה, בכדי לאפשר להעביר לערוץ/נציג/מוקד/אחר היעיל ביותר ו/או להעביר את הפניה לנציג אנושי.
- 1.2.26. **אופציונלי** - תציע תשובות רלוונטיות לנציג כחלק מובנה מיכולתיה, תוכל "ללמוד" משאלות ותשובות שמצטברות בה לאורך זמן, תוכל "ללמוד" ממאפייני התקשרות של לקוחות (סוג ערוץ, תווד תקשורת, שעות פעילות, משך תקשורת וכדומה מנתונים לאורך זמן.
- 1.2.27. תסופק למרת"א עם תכנית אופק שלה Road map.
- 1.2.28. תאפשר הוצאת שיחות על גבי קווי PRI ולא רק על גבי VOIP (SIP).
- 1.2.28.1. למרת"א הזכות להזמין את קווי ה-PRI הנדרשים למערך הוצאת השיחות.
- 1.2.28.2. במקרה כזה עלות השיחות תשולם על ידי מרת"א לספק קווי ה-PRI.
- 1.3. **המערכת שתסופק למרת"א תכלול ממשקים לרכיבים, ליישומים ולמערכות:**
- 1.3.1. תקשורת - טלפונית IP, העברת מסרים, סלולר, יישומי IP מבוססי אינטרנט, שירותי מענה קולי ממוחשב Interactive Voice Response-IVR.
- 1.3.2. מערכת CRM (לרבות פתיחת קריאה באופן אוטומטי במערכת ה-CRM על-ידי פניה ל-web service).
- 1.3.3. מחשוב ומידע כגון מערכת זימון תורים, מערכת נמ"ר, מערכת קמיליון, ERP, מערכות BI, מערכות AI ועוד.
- 1.3.4. מרכזיית ה IP של מרת"א.
- 1.3.5. מערכת ICR
- 1.3.6. ניתוב אקטיביות לתקשורת שבשימוש מרת"א.
- 1.3.7. יומן וניהול אירועים.
- 1.3.8. זימון התורים הקיימת ו/או החלפתה במודול חדש על פי החלטת מרת"א.
- 1.3.9. תזכורים (הקיימת ו/או החלפתה במודול חדש על פי החלטת מרת"א).
- 1.3.10. ניהול משאבים מרכזיים
- 1.3.11. ממשק לספק צד ג להפעלת הודעות קודליות כחלק מהתהליך המוטמע במערכת
- 1.3.12. למערכת BI
- 1.3.13. ולמחוללי AI.
- 1.3.14. למערכת Data lake
- 1.3.15. מערכת ODS ומערכות DATA נוספות
- 1.3.16. מל"מ.
- 1.3.17. Active directory AD
- 1.3.18. לכלל יישומי תקשורת IP הרשתיים על פי המוגדר במסמך זה.

- 1.3.19. העלאת קבצים והלבנת קבצים של מרת"א לרבות, קיום רכיב בקרה וסינון קבצים/מסמכים/תמונות מולבנים ו/או קיום מחיצה משותפת בסביבת DMZ להלבנת קבצים. מערכת ההלבנה תסופק ע"י מרת"א.
- 1.3.20. ולארכיב/מאגר נתונים מרכזי ארגוני לאחסון צרופות להודעה, על-ידי פניה ל- web service.
- 1.3.21. ולממשק המאפשר קיום API המאפשר פניה לשירות דרך מערכות תפעוליות והעברת מידע אליהן ומהן והמאפשר חיבור וממשקים למערכות מרת"א למימוש דרישות האינטגרציה, הקישוריות והשילוביות המוגדרות במסמכי מכרז זה.
- 1.3.22. ולתשתיות תקשורת ותמסורת ולתוכי תקשורת שונים הרלוונטיים להפעלת המערכת באופן מלא.
- 1.3.23. קישור וממשק ליישומים ייעודיים נוספים קיימים ועתידיים משמשים בשגרה את בעלי התפקידים במרת"א בהתנהלות השוטפת, בתכנון ובמימוש תכנית העבודה, ניהול משאבים רפואיים וכדומה.
- 1.3.24. למאגרי ו/או בסיסי נתונים (מנהליים, לוגיסטיים, רפואיים, מטופלים וכדומה).
- 1.3.25. מערכות ניהול ושליטה (ניהול מערכות רפואיות, ניהול תכניות עבודה, ניהול משאבים רפואיים, ניהול משאבים לוגיסטיים, ניהול אדמיניסטרטיבי, ניהול מערכות תקשורת וכדומה).
- 1.3.26. ניטור ובקרה (ניטור תשתיות תקשורת, ניטור תעבורת תקשורת, ניטור משתמשים ויחידות קצה, ניטור משאבי מערכות מחשב וכדומה). מערכת הניטור תסופק ע"י מרת"א
- 1.3.27. המערכת תהייה מוכנה להשתלבות חלקית או מלאה בענן ציבורי סטנדרטי (כגון: AWS, Google cloud, Azure וכדומה).
- 1.3.28. למערכת תהייה תמיכה רב לשונית ובכלל זה תמיכה מלאה בעברית, ערבית ואנגלית ורוסית.

1.4. מודולים לאספקה הנדרשים להוות חלק מהמערכת שתסופק למרת"א:

- 1.4.1. תכנת ניהול מערכת מרכזית.
- 1.4.2. ממשק למערכת ניהול זימונים ותורים.
- 1.4.3. ניהול תזכורים ממוכן מבוסס תסריטים ו/או AI.
- 1.4.4. שימוש בחייגן מבוסס מחשב (יישום חייגן).
- 1.4.5. שיחת ועידה טלפונית.
- 1.4.6. **אופציונלי** - ממשק למערכות זיהוי דיבור סטנדרטיות.
- 1.4.7. הגדרת תסריטי תקשורת (שיחה, ועידה וכדומה).
- 1.4.8. מיפוי מסעות לקוח.
- 1.4.9.
- 1.4.10. **אופציונלי** - AI Virtual Agent (מודול בינה מלאכותית לתקשורת קולית בשפה טבעית).
- 1.4.11. BOT בוט לתקשורת צ'אט אוטומטית מתקדמת.
- 1.4.12. Business whatsapp API (מספר וואטסאפ ארגוני מוביל).

- 1.4.13 API להקפצת מסכי מערכות צד שלישי.
 - 1.4.14
 - 1.4.15 תזכור חייבים.
 - 1.4.16 אינטגרציה עם מערכות גבייה.
 - 1.4.17 אינטגרציה עם מערכת הלבנת קבצים.
 - 1.4.18 ניהול והפצת טפסים דיגיטליים.
 - 1.4.19 ממשק למערכת חתימות דיגיטליות.
 - 1.4.20 הפצת סקרים ומשובי לקוחות.
 - 1.4.21 מערכת אימות משתמשים, ניהול הרשאות ומחולל סיסמאות.
 - 1.4.22 התאמת שפות.
 - 1.4.23 אופציונלי - ניהול קמפיינים.
 - 1.4.24 אופציונלי - ניהול דפי נחיתה.
 - 1.4.25 אופציונלי - ניהול קהילות.
 - 1.4.26 אופציונלי - ניהול כתובות ודרכי תקשורת.
 - 1.4.27 מודול הפקת דו"חות.
 - 1.4.28 אופציונלי - ניהול הקלטות (קוליות, מסכים, תכתובות, אווירה).
 - 1.4.29 אופציונלי - הקלטה (שיחות, מסכים, תהליכי עבודה מקוונים וממוכנים).
 - 1.4.30 תיעוד (שיחות, זימונים, שינויים ועדכונים, לוגים טכניים).
 - 1.4.31 אופציונלי - תיוג, איחזור ועריכת חומרים מתועדים.
 - 1.4.32 ממשק למערכת ניהול התראות תשתיות ורכיבי מערכת.
 - 1.4.33 ממשק למערכת ניהול מוקד, ניהול מוקדנים וניהול משימות.
 - 1.4.34 ממשק WEB להפעלת מוקדנים מרחוק.
 - 1.4.35 ממשק למערכת בקרת פעילות וניטור שירותים חיצוניים (יישומים, ספקים, נפחי פעילות, מיצוי חבילות תקשורת, אנומליות בפעילות יחידות קצה, שיאי פעילות, תקינות ממשקים בין מערכות, תקינות תשתיות וערוצי תקשורת).
 - 1.4.36 תמיכה בפרוטוקול SIP
 - 1.4.37 תמיכה בתשתית PRI.
 - 1.4.38 ממשק למערכות חייגן.
 - 1.4.39 ממשק למערכות ותשתיות PSTN.
 - 1.4.40 ממשק לתשתיות תמסורת נתונים.
 - 1.4.41 אפשרות קישור ושימוש והפעלת קישורי IPSEC.
 - 1.4.42 ממשק למערכת הגנת סייבר ואבטחת מידע.
- 2. יכולות פונקציונאליות של המערכת אשר תסופת למרת"א:**
- 2.1. יכולות כלליות**
- 2.1.1. ניתוב השיחה למוקד ולפרופיל המתאים בהסתמך על יעד ההודעה.
 - 2.1.2. קיבוץ כל ההודעות הנכנסות מהלקוח לפי פניה עד לסגירתה.
 - 2.1.3. אפשרות סגירת שיחה/הודעה ידנית על-ידי נציג.
 - 2.1.4. יכולות ניתוח שיחה קולית וערוץ דיגיטלי - אופציונלי.
 - 2.1.5. יכולת איסוף לידים ופתיחת פניות לצוות.
 - 2.1.6. יכולת שליחה יזומה של מסרים בערוצים השונים.

- 2.1.7. אימות לקוחות- זיהוי הפונה.
- 2.1.8. זיהוי מקור הפנייה בהתאם למאפייני ערוץ התקשורת.
- 2.1.9. יכולת זיהוי משתנה עבור תרחישים רלוונטיים על פי מדיניות מרת"א (קוד משתמש וסיסמה/OTP/שאלות הזדהות).
- 2.1.10. ניתוב הלקוח משיחת טלפון לערוץ תקשורת כתובה ולהיפך.
- 2.1.11. איתור שיחה היסטורית לפי תאריך, נציג, פרופיל, לקוח ועוד.
- 2.1.12. מחיקה אוטומטית של תוכן השיחה מהשרת לאחר שהסתיימה.
- 2.1.13. הגבלת הצפייה בתוכן שיחה היסטורית/ארכיון לפי הרשאות.
- 2.1.14. איסוף הודעות/יצירת קשר במקרה של פניה שלא בשעות הפעילות, אי מענה או אי זמינות נציג.

2.2. יכולות שיחה קולית אנושית

- 2.2.1. קיום שיחה טלפונית. ע"ג IP
- 2.2.2. חיווי חוזר משיחה טלפונית.
- 2.2.3. זיהוי לקוח.
- 2.2.4. הפעלת פרוטוקול שיחה ייעודי.
- 2.2.5. גישה למאגר נתונים רלוונטי לשיחה בזמן אמת.
- 2.2.6. אפשרות הצגת נתוני היסטוריה והעברתם בזמן אמת.
- 2.2.7. אפשרות להפנות למוקד/שלוחה על פי צורך.
- 2.2.8. אפשרות הקלטת שיחה ושמיעה מחדש ו/או בזמן אמת.
- 2.2.9. אפשרות ניתוב לערוץ תקשורת אחר.

2.3. יכולות שיחה קולית מבוססת IVR (צד ג')

- 2.3.1. שיחה אינטראקטיבית.
- 2.3.2. זיהוי לקוח.
- 2.3.3. הפעלת פרוטוקול שיחה ייעודי.
- 2.3.4. גישה למאגר נתונים רלוונטי לשיחה בזמן אמת.
- 2.3.5. אפשרות הצגת נתוני היסטוריה והעברתם בזמן אמת.
- 2.3.6. אפשרות להפנות למוקד/שלוחה על פי צורך.
- 2.3.7. אפשרות הקלטת שיחה.
- 2.3.8. אפשרות ניתוב לערוץ תקשורת אחר.
- 2.3.9. חיווי חוזר משיחה קולית אינטראקטיבית.

2.4. יכולות הודעת כתובה (טקסט)

- 2.4.1. שליחת הודעת טקסט אל יחידת קצה.
- 2.4.2. צרוף קישור לדף נחיתה.
- 2.4.3. קבלת חיווי חוזר בפורמט של דו"ח לפי מרפאה/יומן.
- 2.4.4. אופציה לקישור למערכת נמ"ר/אחרת.

2.5. יכולות הודעת SMS / וואטסאפ

- 2.5.1. שליחת הודעת טקסט (SMS)
- 2.5.2. שיחה אינטראקטיבית.
- 2.5.3. זיהוי לקוח.
- 2.5.4. הפעלת פרוטוקול שיחה ייעודי.
- 2.5.5. גישה למאגר נתונים רלוונטי לשיחה בזמן אמת.

- 2.5.6. אפשרות הצגת נתוני היסטוריה והעברתם בזמן אמת.
- 2.5.7. אפשרות להפנות למוקד/שלוחה על פי צורך.
- 2.5.8. אפשרות תיעוד שיחה.
- 2.5.9. אפשרות ניתוב לערוץ תקשורת אחר.
- 2.5.10. צרוף קישור לדף נחיתה.
- 2.5.11. אופציה לקישור למערכת נמ"ר/אחרת.
- 2.5.12. קבלת חיווי חוזר מהלקוחות/ מקבלי ההודעות. בפורמט SMS.

2.6. יכולות Interactive Chat Response - ICR - מנגנון צ'אט אינטראקטיבי

- 2.6.1. מנגנון מובנה שישוּבץ באתרי אינטרנט ויספק מענה אוטומטי ללקוחות המבקשים לקבל מידע ונתונים וכחלופה להגעתם לנציג במוקד.
- 2.6.2. התרחישים ל ICR יכולים להיות זהים לערוצים אחרים וינהלו במקום מרכזי אחד.
- 2.6.3. פתיחת צ'אט/התכתבות באמצעות קישור מדפי אינטרנט/מדיה חברתית שונים (כולל אתרים מותאמי טלפון חכם), אפליקציות, שליחת קישור בהודעת SMS וכדומה.
- 2.6.4. הרשאות ואימות משתמש באמצעות קוד הנשלח ב-SMS.
- 2.6.5. מידע המוצג למשתמש/לקוח/פונה באמצעות דפי WEB המשובצים בעצי ההחלטה המובנים ו/או באמצעות קישור לדפי WEB קיימים באתר מרת"א.
- 2.6.6. תסריט ומידע מובנים ומותאמים לתגובות הלקוח בממשק המערכת והתהליך שיוגדר עבור כל תסריט.
- 2.6.7. אינטגרציה למערכות המידע והנתונים והתקשורת של מרת"א.
- 2.6.8. אפשרות לחיפוש מידע ספציפי ללא צורך במעבר על כל השלבים בתסריט.
- 2.6.9. אפשרות הדפסה על-ידי הלקוח של המידע המוצג לו.
- 2.6.10. אפשרות שליחה בדוא"ל על ידי הלקוח של המידע שמוצג לו.
- 2.6.11. אפשרות להצגה ומילוי של טפסים ממוחשבים על ידי הלקוח.
- 2.6.12. תמיכה ב-SSL פרוטוקול אינטרנט מאובטח.
- 2.6.13. אפשרות לפתיחת שיחת צ'אט עם נציג באמצעות "צ'אט אנושי".
- 2.6.14. רישום לוג מלא למהלך התסריט בבסיס נתונים נגיש לצורך שליפה ועיבוד מידע.
- 2.6.15. דו"חות תפעוליים וסטטיסטיים.
- 2.6.16. פיתוח דו"חות לפי דרישה.
- 2.6.17. אפשרות ליצירת "עצי החלטה" חדשים ועדכון קיימים.
- 2.6.18. קבלת החלטות בתסריט השיחה ואפשרות לביצוע פעולות במערכות פנימיות באמצעות שימוש בשירותי web services.
- 2.6.19. הטמעת חלון הצ'אט בדף הפייסבוק של מרת"א.
- 2.6.20. שירות ICP מחויב בהתקנה מקומית/ענן פרטי על פי צרכי ודרישת מרת"א.

2.7. יכולות שיחת צ'אט סנכרונית ואסנכרונית

- 2.7.1. שיחה אינטראקטיבית.
- 2.7.2. זיהוי לקוח.
- 2.7.3. הפעלת פרוטוקול שיחה ייעודי.
- 2.7.4. גישה למאגר נתונים רלוונטי לשיחה בזמן אמת.
- 2.7.5. אפשרות להפנות למוקד/שלוחה על פי צורך.
- 2.7.6. אפשרות תיעוד שיחה.

- 2.7.7. אפשרות ניתוב לערוץ תקשורת אחר.
- 2.7.8. צרוף קישור לדף נחיתה.
- 2.7.9. אופציה לקישור למערכת נמ"ר/אחרת.
- 2.7.10. חיווי חוזר משיחת צ'אט אינטראקטיבית.
- 2.7.11. אפשרות להפנות למוקד/שלוחה בעת בחירה, שמיעה מחדש.

2.8. יכולות אוטומטיות/בוט-BOT:

- 2.8.1. BOT (קיצור של Robot) תכנה הפועלת על תשתית האינטרנט, מופעלת אוטומטית או על ידי טריגר מבוסס אירוע מחולל מוגדר, לענייננו, ניהול שיחה/צ'אט ממוחשב בתצורת סדרת שאלות מנחות לנושא מסוים ותגובות מותאמות לתשובות.
- 2.8.2. קבלת מידע באופן אוטומטי וביצוע פעולות במתכונת של "שירות עצמי בקשר לנושאים מגוונים.
- 2.8.3. פתיחת ההתכתבות תהיה באמצעות קישור מדפי WEB שונים מאתרי אינטרנט, דפי מדיה חברתית, אפליקציות תקשורת מבוססות סלולר/אינטרנט, שליחת SMS הכולל קישור.
- 2.8.4. בפניה יזומה ראשונית בכל ערוץ "שיחה" יופיע בצורה אוטומטית Disclaimer.
- 2.8.5. ניתן יהיה להגדיר Disclaimer שונה לכל ערוץ / מוקד בהתאם לאופי השירות וצורכי מרת"א.
- 2.8.6. Disclaimer יופיע פעם נוספת ללקוח לאחר פרק זמן שיוגדר בו לא בוצע "שיחה" ו/או כאשר השתנה נוסחו של Disclaimer.
- 2.8.7. יכולות אפשרות להגדרת "שעות מענה" לכל מוקד / ערוץ בנפרד ושליחת הודעה אוטומטית בערוץ בו התקבלה הפניה ללקוח שפנה מחוץ לשעות המענה.
- 2.8.8. הודעה זו תופיע בנוסף להודעת Disclaimer במידה והיא נדרשת להצגה באותו פרק זמן.
- 2.8.9. יכולת להגדיר תשובות אוטומטיות מיוחדות המוגדרות עבור כל מוקד בנפרד ועל פי צרכיו.
- 2.8.10. אפשרות להגדרת לוחות זמנים למענה לכל מוקד / ערוץ /מחלקה/אגף/אחר בנפרד ושליחת הודעה אוטומטית בערוץ בו התקבלה הפניה ללקוח שפנה מחוץ לשעות המענה.
- 2.8.11. בפניות בהן הבוט מחזיר תשובות אוטומטיות ניתן יהיה לזהות סיום טיפול ולסייג את הפניה כפניה שטופלה ללא מעורבות נציג.
- 2.8.12. יכולת בקרה על פעולות ויכולת הסבת פניה לנציג להמשך טיפול על ידי בעל תפקיד אחר במידת הצורך.
- 2.8.13. אפשרות לביצוע אימות משתמש באמצעות קוד הנשלח ב-SMS לטלפון הרשום במערכות מרת"א והזנה של הקוד הנשלח במערכת.
- 2.8.14. קבלת החלטות בתסריט השיחה ואפשרות לביצוע פעולות במערכות פנימיות באמצעות שימוש בשירותי web services.
- 2.8.15. אפשרות מעבר לשיחת צ'אט אנושי עם נציג על בסיס לוגיקה מוגדרת.
- 2.8.16. אספקת ממשק ניהול והקמת תסריטים, שינויים, עיצוב מלל ושילוב קישורים.

- 2.8.17. כל ההודעות האוטומטיות לעיל יתועדו בממשק השיחה בצד הנציג.
- 2.8.18. תיעוד מלא ונגיש של מהלך השיחה עם הלקוח.
- 2.8.19. שירות הבוט מחויב בהתקנה מקומית/ענן פרטי על פי דרישות וצרכי מרת"א (עקב גישה למידע ושירותים באינטגרציה למערכות מרת"א).

2.9. יכולות צ'אט BOT

- 2.9.1. שיחה אינטראקטיבית.
- 2.9.2. זיהוי לקוח.
- 2.9.3. הפעלת פרוטוקול שיחה ייעודי.
- 2.9.4. גישה למאגר נתונים רלוונטי לשיחה בזמן אמת.
- 2.9.5. אפשרות להפנות למוקד/שלוחה על פי צורך.
- 2.9.6. אפשרות תיעוד שיחה.
- 2.9.7. אפשרות ניתוב לערוץ תקשורת אחר.
- 2.9.8. צרוף קישור לדף נחיתה.
- 2.9.9. אופציה לקישור למערכת נמ"ר/אחרת.
- 2.9.10. חיווי חוזר משיחת צ'אט אינטראקטיבית.
- 2.9.11. אפשרות להפנות למוקד/שלוחה בעת בחירה, שמיעה מחדש.

2.10. יכולות מחולל טפסים :

- 2.10.1. הקמת טפסים
- 2.10.2. העברת מידע מהטופס לפניית ב-CRM
- 2.10.3. הקמת טפסים וחתימה דיגיטלית ע"ג הטופס
- 2.10.4. הקמת טפסים והעברת המידע כמידע חי או כטופס סגור למערכות ליבה של מרת"א

2.11. אוטומציות ולוגיקה עסקית: - אופציונאלי

- 2.11.1. יכול לבניית אוטומציות לבוטים.
- 2.11.2. יכולת בניית אוטומציות ו-WORKFLOES לתהליכים שונים.
- 2.11.3. יישום לוגיקה ייעודית עבור תזכורת מטופלים.
- 2.12. **ממשק ייעודי לספק IVR להוצאת שיחות קוליות במסגרת מסע מטופל -**
 - (המענה נדרש למימוש אולם אפשרי על ידי קבלן משנה).
 - 2.12.1. הפעלת ממשק מול ספק צד ג.
 - 2.12.2. כחלק מהמסע ומהתהליך נדרש לצאת לספק ולשלוח את ההודעות הקולית.
 - 2.12.3. קבלת תשובה באון ליין ולעדכן את התשובה בשכבה.

3. ממשק משתמש הנדרש לאספקה למרת"א עם המערכת:

3.1. יכולות כלליות

- 3.1.1. יכולת יישום פשוטה וקלה
- 3.1.2. מסך בר התאמה למשתמש, ידידותי להפעלה ונוח ופשוט לשימוש.
- 3.1.3. גישה לכל ערוצי התקשורת האפשריים.
- 3.1.4. גישה למערכות הפנימיות של מרת"א.
- 3.1.5. גישה לבסיסי נתונים של מרת"א ובסיסי נתונים ייעודיים.

- 3.1.6 גישה למערכות התייעוד וההיסטוריה של המערכת.
- 3.1.7 הקפצת חלון פרוטוקול שיחה בהתאמה ללקוח, לפנייה ולאופי השיחה.
- 3.1.8 הקפצת חלונות מידע רלוונטיים בהתאמה לתוכן השיחה.
- 3.1.9 חלון חיפוש מתקדם.
- 3.1.10 יכולת הקלטה והשמעה מקומית בזמן אמת.
- 3.1.11 ניתן יהיה לעצב רכיבים המוצגים למשתמש בהתאם למיתוג השירות בו הוא מוטמע.
- 3.1.12 כל מסך יעמוד בתקני נגישות על פי תקנות מדינת ישראל ונהלי מרת"א לנושא.
- 3.1.13 תינתן אפשרות להקפצת מסך הצ'אט על פי לוגיקה מוגדרת.
- 3.1.14 הגדרת תסריטי פניה אוטומטיים בהתאם למיקומו של המשתמש באתר.
- 3.1.15 המשתמש יקבל חיווי על המקום/שירות/פעולה שממנה פנה הלקוח בצ'אט.
- 3.1.16 חסימת מרפאה/יומן/אגף/מחלקה לתקופה מסוימת, דהיינו, מניעת שליחת תזכורים לאותה מרפאה/יומן/אגף/מחלקה בין תאריכים מסוימים.
- 3.1.17 שליחת הודעות על ביטול תורים, המתוכננים לתקופה ו/או למיקום לא פעיל.
- 3.1.18 הצגת אלטרנטיבה לתור מבוטל (מועד אחר, מיקום אחר, בעל תפקיד אחר).
- 3.1.19 המערכת תאפשר יכולת הגדרת שפת הודעה, לדוגמא: אם המטופל דובר ערבית - יכולת לשנות את תוכן ההודעה שנשלחת לו לשפה הערבית.
- 3.1.20 המערכת תאפשר להגדיר ברמה של מרפאה/יומן/שירות את אופן הפצת התזכור רב- ערוצי (קולי/הודעת טקסט או שילוב שלהם). לדוגמא: בהתייחס למטופלים מבוגרים מעל גיל 80 קיימת סבירות גבוהה כי הם סובלים מבעיות ראייה, לכן עדיף שלא לשלוח להם הודעות טקסט אלא דווקא הודעות קוליות, וכן פגיעה בשירות הניתן למטופלים. בנוסף, הדבר מחייב תחזוקה שוטפת לביצוע השירות על ידי עובדי אגף המחשוב במרת"א, להבדיל מנציגי שירות להם יתקיים ממשק מלא.
- 3.1.21 המערכת תאפשר לזהות, אוכלוסיית כבדי שמיעה על מנת להחריגם מהודעה קולית אלא לשלוח להם הודעת טקסט ספציפיות המוגדרים לנכים. (סימון לכך מתועד בפרמטרים של המטופל בנמ"ר) – נדרש יצירת כפתור מעבר לפרטי התור במערכות המחשוב של מרת"א כגון בנמ"ר.
- 3.1.22 המערכת תאפשר לעדכון/הוספת תוכן הודעות למיניהם למטופלים עקב שינוי בנסיבות וכיו"ב.
- 3.1.23 המערכת תאפשר חסימת לקוח, ת.ז ו/או טלפונים לאי שליחת תזכורת.
- 3.1.24 המערכת תאפשר ניהול טבלה – לוח שנה (עברי) לשם חסימת הפצת מסרים. לדוגמא: מטופלים יכולים לקבל תזכורות במהלך ימי חג וכדומה, מה שעלול לגרום לפגיעה במנהגים ורגשות של אוכלוסיות מטופלים שונות.
- 3.1.25 המערכת תאפשר קביעת תדירות תזכורת תור, קרי: כמה זמן לפני זימון התור תשלח תזכורת למטופל בדבר קיומו של תור.
- 3.1.26 המערכת תאפשר שליחת בקשות לעדכון ע"י הנציגות דרך המערכת (שיעברו למייל צוות מחשוב אמבולטורי)
- 3.1.27 המערכת תאפשר שליחת תזכורת ביום ההגעה (על ידי SMS) עם קישורים לנווט לכתובת בית החולים "רח" וויצמן 6" ביצירת ממשק עם אפליקציית Waze ו/או

- בעזרת אפליקציית "איכילוב/שימבה" לניווט פנים ארגוני(בתוך הקמפוס – עד הדלת המרפאה).
- 3.1.28. המערכת תאפשר תיעוד במערכת Dynamics CRM (העדכנית הקיימת במרת"א), ארגונית ברשומת פעילות משויכת ללקוח.
- 3.1.29. התאמת המערכת לעבודה ברזולוציות מסך שונות (החל ממסך 5" וללא הגבלת גודל מסך).
- 3.1.30. אביזרי הגנת קרינה ועמעום מסך על פי תנאי התאורה בחדר.
- 3.1.31. התאמת עבודה בריבוי מסכים.
- 3.1.32. התאמת עבודה בהקרנה מרכזית.
- 3.1.33. אביזרי דיבור ושמע מתקדמים ונוחים להפעלה (מערכת ראש, אוזניות בלוטוס, רמקול, מיקרופון צוואר גמיש וכדומה).
- 3.1.34. ניהול משתמשי המערכת יהיה מול AD ארגוני או מול AD בענן על פי הגדרת מרת"א.
- 3.1.35. המערכת תאפשר כי משתמש יאפשר להגדרה במספר דומיינים.

3.2. יכולות תצוגת זמן אמת- real-time לניהול תפעולי במערכת

- 3.2.1. גישה למסכי משתמשים.
- 3.2.2. גישה למסכי מוקדים מבוזרים.
- 3.2.3. גישה לדו"חות משתמשים בזמן אמת.
- 3.2.4. גישה לדו"ח פעילות זמן אמת כללי.
- 3.2.5. השתלבות בשיחת משתמש בזמן אמת.
- 3.2.6. צ'אט מול משתמשים תוך כדי שיחה.
- 3.2.7. העברת קבצים למשתמשים תוך כדי שיחה.
- 3.2.8. הוספת משתמשים לשיחה (טלפון, צ'אט, וידאו).
- 3.2.9. מעקב אחר שיחות מתבצעות, שיחות שבוצעו, ושיחות שלא נענו.
- 3.2.10. צפייה בשיחה בזמן אמת באופן שקוף למשתמש.
- 3.2.11. תצוגה והתרעה ויזואלית על חריגה מהגדרות-SLA.
- 3.2.12. הצגת סטטוס ביצועי משתמשים (כמות, זמינות, משכי שיחה, עמידה SLA ודומה).
- 3.2.13. ניהול הרשאות משתמשים מקומיים (על פי מדיניות מרת"א).
- 3.2.14. חסימת משתמשים על פי צורך.
- 3.2.15. חסימת לקוחות על פי צורך.
- 3.2.16. ניהול משתמשים ותורנויות פעילות בעלי תפקידים במערכת.
- 3.2.17. בקרת כניסות ויציאות משתמשים מהמערכת.

3.3. יכולות ניהול פניות ו-SLA

- 3.3.1. ניתן יהיה להגדיר SLA נפרד עבור כל מוקד/מרפאה/אגף/מחלקה/אחר.
- 3.3.2. ניתן יהיה להגדיר SLA נפרד עבור כל ערוץ תקשורת.
- 3.3.3. ניתן יהיה להגדיר SLA נפרד עבור כל ייעוד עמדת עבודה.
- 3.3.4. ניתן יהיה לנהל (להקטיף/ להגדיל) את כמות הפניות המוגדרות לעמדה/נציג/משתמש על פי צרכי מרת"א בזמן אמת.

- 3.3.5 ניתן יהיה לנהל את הקצאת סוגי ערוצי התקשורת לשימוש במצבים של תקלות, עומסי תקשורת ו/או נפילת ערוץ תקשורת מסויים.
- 3.3.6 ניתן יהיה להעביר טיפול בפנייה בין משתמשים (ללא מגבלת מיקום פיסי של המשתמש) בכל נקודת זמן ועל פי צרכי מרת"א ובזמן אמת.

3.4. יכולות ממשק הניהול למשתמש קצה

- 3.4.1 אפשרות מענה באותו ערוץ שבו התקבלה הפניה/מעבר לערוצים רלוונטיים (אחרים).
- 3.4.2 ניהול מספר שיחות במקביל, כולל בערוצים שונים.
- 3.4.3 קבלת התראה על שיחה נכנסת בכל הערוצים.
- 3.4.4 יכולת לצפות במרוכז בכלל השיחות הפתוחות בערוצים השונים.
- 3.4.5 מענה באמצעות תבניות תשובות מובנות שיקושרו לתסריטי שיחה שונים
- 3.4.6 אפשרות לשימוש באותן תבניות/תשובות עבור כלל הערוצים.
- 3.4.7 בעת כניסת השיחה תציג המערכת אלטרנטיבות למענה מועדף.
- 3.4.8 שיבוץ קישורים לדפי web באינטרנט.
- 3.4.9 אפשרות להוספת קבצים למענה.
- 3.4.10 יכולת לשנות סטאטוס נציג ולשנותו למצב זמין/הפסקה/לא פעיל.
- 3.4.11 הצגת סטאטוס השיחה.
- 3.4.12 הפניית/העברת השיחה לנציג אחר/מנהל ללא ערוב לקוח.
- 3.4.13 יכולת הוספה של הערות נציג על השיחה.
- 3.4.14 אפשרות תיוג שיחה להמשך טיפול.
- 3.4.15 היסטורית שיחות עם הלקוח כולל הצגת מהלך ותוכן השיח.
- 3.4.16 יכולת תקשורת פנימית ישירה ובמקביל עם נציג אחר. - **אופציונאלי**
- 3.4.17 יכולת להציג את כל השיחות הקיימות לנציג.
- 3.4.18 נציג יוכל להחזיר שיחה שהטיפול בה הסתיים או שהוא כבר החל טיפול בה לתור.
- 3.4.19 כל השיחות שטופלו יועברו אוטומטית לארכיב מקומי למשך זמן שיקבע.
- 3.4.20 ניתן יהיה להגדיר שיחה "לטיפול עתידי" וכן לבצע תזכורת המשך טיפול.
- 3.4.21 ממשק חיפוש המאפשר לחפש פניה/שם פונה לפי סטאטוסים.

4. טכנולוגיה ותשתיות הנדרשים לאספקה למרת"א עם המערכת:

4.1 מערכת הפצת הודעות

- 4.1.1 תתאפשר התחברות לספק ההודעות הקיים כיום במרת"א.
- 4.1.2 תתאפשר הפצה פרטנית של הודעות צ'אט, SMS והודעות קוליות ללקוחות.
- 4.1.3 המשתמש יקליד נתוני טלפון ושם של הלקוח ויבחר מתוך תבנית את ההודעה המבוקשת להשמעה (קולית או צ'אט או הודעת SMS ווואטסאפ)
- 4.1.4 המערכת תפיץ את ההודעה ללקוח בהתאם.
- 4.1.5 במידה ומדובר בהודעה אינטראקטיבית- המערכת תקבל בחזרה סטטוס מענה של הלקוח המאשר כי הוא קיבל את ההודעה.
- 4.1.6 בצורה דומה תתאפשר הפצה מרוכזת של הודעות באותו אופן תוך קליטת קבצים בפורמטים שונים המכילים רשומות להפצה וביצוע הפצה בהתאם לאוכלוסייה שנטענה מהקובץ.

- 4.1.7. לצורך ההפצה המרוכזת יוקם בתוכנה מסך ייעודי להפצה המרוכזת.
- 4.1.8. בשיחה אינטראקטיבית המערכת תאפשר למטופל לבחור לשלוח לעצמו את פרטי התור ב-SMS כאשר מבוצעת תזכורת קולית.
- 4.1.9. בתום שליחת התזכורת המערכת תשלח למרפאה/מחלקה/אגף הודעה על סיום שליחת ההודעות.
- 4.1.10. מבוטל.
- 4.1.11. שליחת הודעות SMS תבצע באמצעות הפעלת שירות web service של ספק הודעות הקיים והפעיל עם מרת"א, חבילות ה-SMS אצל ספק ההודעות יירכשו על-ידי מרת"א ועל חשבונה ועל הספק לבצע אינטגרציה לממשק הקיים. (מובהר כי המערכת תבצע תזכור אחד כאשר ללקוח קיימים מספר תורים באותו היום ואיחוד חיווי התוצאות).
- 4.1.12. רכישת מספרי טלפון/SMS הנדרשים להפעלת המערכת תהיה באחריות מרת"א ועל חשבונה.

4.2. סקרים

- 4.2.1. סקרים יהוו חלק אינטגרלי/משולב/מקושר במערכת ויופעלו באפן אוטומטי ו/או באופן מתוזמן מראש ו/או באופן ידני ו/או אד הוק על פי צורך ע"י ממשק API.
- 4.2.2. המערכת תסופק עם תבניות בסיס לסקרים אשר יאפשרו הכנסת שינויים והתאמות בהתאם לצרכי מרת"א.
- 4.2.3. תבניות הבסיס יותאמו לתכנים מוגדרים מראש.
- 4.2.4. סקרים יותאמו הן לקבוצות והן ללקוח יחיד.
- 4.2.5. **מבוטל.**
- 4.2.6. הסקרים יותאמו להפצה בכל ערוצי התקשורת לרבות, סקר טלפוני מבוסס IVR, סרק אינטרנטי מבוסס עמוד web, .
- 4.2.7. המערכת תתמוך בהפעלת סקר שישלח ללקוח בסיום השיחה שיופעל באמצעות API (או ממשק קבצים) ממערכות הטלפוניה של מרת"א.
- 4.2.8. המערכת תאפשר שליחת סקר במצב ראשוני באותו ערוץ בו בוצעה הפניה לרבות הצגת אופציה לשליחת סקר בערוץ תקשורת משני/אחר.
- 4.2.9. **מבוטל .**
- 4.2.10. תוצאות הסקר ייוצאו למערכת חיצונית לצורך ניתוח ועיבוד.

4.3. הוספה/שליחת קישור לדף נחיתה/טופס

- 4.3.1. במקרה וסוג השירות המופיע ברשומה הינו דף נחיתה :
 - 4.3.1.1. המערכת תשלח הודעה (SMS) / צ'אט / הודעה כתובה / הודעה קולית ללקוח עם קישור ייעודי /עדכון על אופן הגעה לקישור הייעודי) ללקוח המכילה גישה/קישור/לינק לדף נחיתה.
 - 4.3.1.2. דפי הנחיתה יעוצבו בהתבסס על מיתוג המרכז הרפואי .
 - 4.3.1.3. דפי הנחיתה יאפשרו גישה לאתר המרכז הרפואי.

4.3.1.4. בכניסה לדף הנחיתה יוצגו ללקוח פרטי התור, וכן הוראות רפואיות ומנהליות לתור והוראות ודרכי הגעה למרפאה/מחלקה/אגף/אחר.
נתונים אלה יסופקו ע"י מרת"א באמצעות ממשק.

4.3.1.5. הלקוח יתבקש לאשר כי הינו זוכר שעליו להגיע לזימון תור שנקבע לו
4.3.1.6. במידה ועבר משך זמן מסוים (נתון זה יהיה פרמטרי ויהיה בר שינוי על יד מרת"א) והלקוח לא הגיב – המערכת תשלח ללקוח תזכורת להיכנס ולהגיב בדף הנחיתה.

4.3.1.7. במידה ועבר זמן נוסף שיוגדר במערכת (נתון זה יהיה פרמטרי) והלקוח עדיין לא הגיב – תופעל ללקוח שיחה אינטראקטיבית כאמור שמטרתה איסוף תגובת הלקוח.

4.4. ערוץ התקשורת (הערה: דרך ספק צד ג' – הספק נדרש לספק את היכולת אולם בסמכות מרת"א להגדיר ספק צד ג' משלה על פי צרכיה)

4.4.1. ארכיטקטורת המערכת תתמוך במשלוח כמויות הודעות גדולות באינטרוולי זמן או כמות רשומות על פי צרכי מרת"א.
4.4.2. המערכת הקולית תתמוך בהפצה בו זמנית של 1,000 שיחות.
4.4.3. המערכת תתמוך בהפצת לפחות 10,000 רשומות ביום בטווח של שעותיים.
4.4.4. המערכת תהיה ניתנת להרחבה על פי דרישה של 30 יום מראש של פעמיים הקיבולת הקיימת לפחות.

4.5. שירותי אינטגרציה הנדרשים מהספק ומהמערכת:

4.5.1. המערכת תאפשר גזירת אוכלוסיית יעד לפי חוקים המוגדרים על ידי מרת"א בתדירות הנדרשת.
4.5.2. שירותי אינטגרציה - אחראי מרפאה/מחלקה/אגף/מוקדן יוכל להכנס למערכת ולבצע החרגות/חסימות של תזכורות ברמת ת.ז/יומן/שירות/מרפאה בתוספת הערה חובה, ידווח באופן אוטומטי לצוות מחשוב אמבולטורי.
4.5.3. כמו כן, יוזם ההודעה/גורם אחראי יוכל להוסיף שירותים לתזכור באופן עצמאי.

5. יחידות הקצה הנדרשות להפעלה עם המערכת אשר תסופק למרת"א:

5.1. "יחידות הקצה" מוגדרות לעניין מכרז זה כעמדות עבודה ממוחשבות ניידות (מחשב נייד משרדי), מחשבים ניידים, טבלטים, טלפונים חכמים המופעלים על בסיס סלולר LTE וסלולר דור חמישי, טלפונים כשרים, טלפונים משרדיים/טלפוני IP, Softphone, רכיבים המפעילים יישומי VOIP, שעונים חכמים, רכיבי Audio מבוססי IP, רכיבי תקשורת מבוססי WIFI, לוחות מודעות אלקטרוניים, קיוסקי מידע וכדומה.
5.2. בצד לקוח יתמכו במערכות ההפעלה הבאות לפחות: חלונות, אנדרואיד, IOS, כולן על בסיס הגרסה הסטנדרטית הפועלת במשק בתפוצה הנרחבת ביותר.
5.3. הספק הזוכה אחראי לבצע התאמות ושדרוגים למערכת אשר יספק למרת"א במצבים של עדכוני גרסאות של כלל מערכות ההפעלה הנ"ל ולוודא פעילות מלאה ומיטבית של המערכת עם יחידות הקצה המופעלות על ידי מרת"א.
5.4. הספק הזוכה מתחייב ביום מסירת המערכת למרת"א לתמוך בדפדפנים ולספק תמיכה עבור כל גרסה חדשה שיוצאת תוך שבועיים לכל המאוחר מיום שחרור גרסה רשמית

ובתיאום מלא על נציגי מרת"א לפני כל מימוש שדרוג גרסה, כל זאת באופן סדיר ורציף וללא כל עלויות נוספות למרת"א בגין ביצוע פעילות זו.

- 5.5. המערכת תתמוך בדפדפנים הבאים לפחות: Chrome, Firefox ואדג' של חלונות.
- 5.6. המערכת תתמוך ביישומים התקשורת הבאים לפחות: יישומי טלפונים ניידים, יישומי טלפונים סלולריים ויישומי IP ו-Omnichannel, IVR, SMS, דוא"ל, chat/life chat, web, פייסבוק, אינסטגרם, טוויטר, מסנג'ר, וואטסאפ, BOT ויישומים הדומים במאפייניהם ותכונותיהם לביצוע תקשורת בין משתמשים).
- 5.7. המערכת תאפשר ביצוע עדכונים, ניהול, בקרה, הגדרה ושליטה על יחידות הקצה מרחוק ודרך האוויר (במגבלות תשתית התקשורת ובמגבלות חומרה קיימות).
- 5.8. המערכת, על כל חלקיה, לא תדרוש שינוי הגדרה כלשהי במכשיר הלקוח ו/או בעמדת העבודה שלו ו/או במערכת ההפעלה ו/או בדפדפן וכן, לא תדרוש הורדת רכיב ייעודי/פלאגאין/ תוסף להפעלתה.

6. דגשים לדרישות טכניות המחייבות את המערכת אשר תסופק למרת"א:

6.1. תוך התקשורת

המערכת תתמוך בתוכי התקשורת הבאים לפחות: תשתית תקשורת קווית (נחושת וסיבים אופטיים), מרכזיות טלפונית IP. מרכזיות טלפונית IP בענן, יישומי טלפונית IP בענן, רשת האינטרנט, ערוצי VPN על גבי תשתיות אינטרנט, תשתית סלולר LTE, רשתות סלולר דור 5, ערוצי VPN על גבי רשתות סלולר, רשתות סלולר פרטיות, ענני WIFI.

6.2. בסיסי נתונים

- 6.2.1. במערכת אשר תסופק למרת"א תכלול רכיב אינטגרלי של אגירה וניהול בסיסי נתונים ואחסנתם (חומרה ותכנה)..
- 6.2.2. המערכת תשלב ותקשר מאגרי נתונים קיימים במרת"א.
- 6.2.3. המערכת תסופק עם מנגנונים ומערכות (חומרה ותכנה) מובנות לאבטחת הנתונים והמידע המוגדר פרטי/רגיש/מסווג.
- 6.2.4. המערכת תוצג למרת"א לאישור לפני התקנתה והפעלתה.
- 6.2.5. למרת"א תהייה גישה ישירה לנתונים הנשמרים במאגרי הנתונים של המערכת בכדי לאפשר ממשקים שוטפים, העברת נתונים, עיבוד נתונים, שימוש בתוצרים מערכות שונות במערכת, הפקת דו"חות למערכות BI, ייצוא נתונים.

6.3. היקפי פעילות מערכת מינימאליים נדרשים מהמערכת:

- 6.3.1. המערכת תאפשר ביצוע תזכור מוזמנים בהיקף תזכורים (קולי/הודעת טקסט או שילוב שלהם וכן צ'אט) שלא יפחת מ- 2500 תזכורים ביום.
- 6.3.2. למערכת תהייה יכולת יצירת ממשק (לרבות: web service ו/או העברת קבצים מאובטחת) עם תוכנת זימון תורים שאינה מבית היוצר של המציע.
- 6.3.3. למערכת יכולת לבצע לפחות במצטבר 10,000 אינטראקציות תקשורת (תזכור, צ'אט, הודעה כתובה, הודעה הקולית וכדומה) בערוצים שונים מידי יום.

6.4. נפחי תעבורה צפויים וכוני אחסון נתונים:

- 6.4.1. הספק הזוכה נדרש לתכנן, לאפיין, להקים ולתחזק את רכיבי אחסון הנתונים ואת המענה לשינוע ולתעבורת הנתונים.

- 6.4.2. רכיב מרכזי בתכנון נדרש להגדרת הנפחים / הקצבים הנדרשים מתשתיות התקשורת והתמסורת בכדי לאפשר העברת נתונים רציפה ובהתאמה לנפחי התעבורה הנדרשים להעברה בכל רגע נתון במערכת.
- 6.4.3. נפחי האחסון במערכת יתוכננו למענה עבור הפעילות הצפויה המוגדרת על פי המצב הקיים, כמות המשתמשים הפעילים (מוקדים, מוקדנים, בעלי תפקידים ולקוחות) ומאפייני תעבורת תקשורת המשתמשים בכלל ערוצי התקשורת.
- 6.4.4. בסיס הנתונים לחישוב הנפח הנדרש יכלול לפחות:
- 6.4.4.1. הפעלת 10 עמדות נציגים במוקד מרכזי
 - 6.4.4.2. הפעלת 200 עמדות נציגים במוקד משני/מקומי
 - 6.4.4.3. הפעלת 25 מוקדים זו זמנית ביום (מרכזי ומשניים)
 - 6.4.4.4. 10,000 שיחות בערוצי תקשורת כתובה ביום (SMS), יישומי IP להודעות ולצי'אטים).
 - 6.4.4.5. 5,000 שיחות בערוצי תקשורת WEB ביום.

6.5. עדכון גרסאות

- 6.5.1. הספק הזוכה יספק למרת"א מעת לעת גרסאות עדכניות של המוצר (Major+Minor). הגרסאות יכללו את כל הפונקציונליות שתתווסף למוצר ובכללם תמיכה בערוצים נוספים ופונקציונליות נוספת למשתמשים ו/או ללקוחות.
- 6.5.2. הספק הזוכה יצהיר על כוונתו להפיץ גרסה חדשה 30 יום לפני הוצאתה הרשמית לכל הפחות ובתוספת תיעוד השינויים בגרסה. מרת"א יהיה רשאי לדחות את התקנת הגרסה ולתאם אותה על פי אילוציו בתיאום עם הספק הזוכה.
- 6.5.3. הספק הזוכה יציג תכנית פרטנית למרת"א על ההיערכות הנדרשת לצורך התקנת הגרסה החדשה והמשמעות הטכניות, התפעוליות והלוגיסטית למימוש.
- 6.5.4. אספקת הגרסאות החדשות והתקנתן יבוצעו על חשבון הספק הזוכה, באחריותו המלאה ובאמצעות עובדים בעלי מיומנות טכנולוגית וניסיון מתאימים.
- 6.5.5. גרסאות חדשות לא יפגעו בפונקציונליות או בהגדרות קיימות למעט במקרים בהם הפונקציונליות אינה נתמכת עוד על ידי יצרן צד שלישי או בתיאום ואישור מקדים ממרת"א.
- 6.5.6. הספק הזוכה יתחייב כי אם יהיה צורך לבצע הגדרות תהליכים או כל פעילות אחרת מחדש, יפעל להקטנת הפעילות הנדרשת ויבצע את כל ההליכים הנדרשים על מנת שהגרסה החדשה תהיה בתאימות מלאה אל מול הקיים, הספק הזוכה יבצע עבודה זו על חשבונו וללא מגבלה או השפעה על הפעילות הקיימת.

7. הגנת המידע

7.1. דרישות הגנת מידע למערכת ולרכיביה

הערה: לגבי פרק הגנת המידע מובהר כי בחלק מהסעיפים להלן ובחלק מהדרישות האחריות תחולק בין מרת"א לספק הזוכה תהייה על פי תצורת הקמת המערכת, במערכת המבוססת תצורת ON PREMISE אבטחת המידע הינה באחריות מרת"א, במערכת המתבססת בתצורת ענן האחריות הינה על הספק הזוכה.

- 7.1.1. שמירת מידע במערכת תתאפשר לזמן מוגבל שיוגדר על ידי מרת"א בהתאמה לתפיסת ההפעלה, להחיות ונהלי משרד הבריאות ומדינת ישראל בנושא.
- 7.1.2. כל המידע שייאסף במערכת יעבור לשרתי מרת"א בתצורה שתקבע בהתאם לצרכי מרת"א.
- 7.1.3. העברת המידע תתאפשר במספר תצורות שמהן מרת"א ייבחר את התצורה המתאימה לו, אפשרויות אפשריות יכולות להיות העברה אל מערכת ה-CRM דרך ממשק, ייצוא נתוני השיחה /תעבורת התקשורת לקובץ ייעודי (שמע/ וידאו/צילומי מסך/לוג HTML/ PDF וכדומה).
- 7.1.4. נדרשת האפשרות למרת"א כי לאחר העברת המידע, ימחק המידע משרתי המערכת.
- 7.1.5. נדרשת היכולת לחסימה ו/או להגבלה של העלאת והעברת קבצים מהלקוח למרת"א. ההגבלה תהייה על סוג הקובץ וגודלו.
- 7.1.6. תכלול המנגנונים להבטחת ניקיון הקבצים מוירוסים או נזקות כלשהן - **באחריות מרת"א.**
- 7.1.7. תשולב יכולת ביצוע "הלבנה" של הקבצים באמצעות מערכת ההלבנה הקיימת במרת"א (פתרון ההלבנה יהיה באמצעות שירות הלבנה או תיקיות הלבנה על פי שיקול דעתה של מרת"א).
- 7.1.8. המערכת תתמשק למערכת DLP (תסופק על ידי מרת"א) שתאפשר להגדיר מבני נתונים מסוימים כרגישים ותאפשר "להשחיר" אותם על פי הצורך.
- 7.1.9. תסופק עם מנגנונים ומערכות (חומרה ותכנה) מובנות לאבטחת התקשורת, הנתונים והמידע על פי מדיניות מרת"א ועל פי הנחיות הגופים הרלוונטיים במדינת ישראל, לרבות מענה הגנה פיסית (תשתיות) ומענה נהלים להגנה עבור מורשי גישה ומשתמשים מקומיים וחיצוניים.
- 7.1.10. כלל תעבורת המערכת תאובטח באמצעות פרוטוקול מוצפן TLS ובחוזק תעודה של לפחות TLS 1.2 ו/או על פי הגדרות מרת"א לנושא אבטחת המידע על פי צרכיה.
- 7.1.11. תתוכנן בארכיטקטורה שתאפשר המשכיות עסקית והתאוששות מאסון/קריסה לרבות צמצום משך הזמן שלוקח לחזור לפעילות עסקית שוטפת.
- 7.1.12. תתוכנן ותסופק עם מענה מלא לגיבוי התוכנה, התכנים, התכולות, הנתונים והידע המצויים במערכת לפני אירועי קריסת מערכת.
- 7.1.13. **המענה יכלול מנגנונים כדלקמן:**
- 7.1.13.1. הגנת המידע הפועלים בסביבת ההפעלה של המערכת כגון: Firewall, IPS\IDS וכדומה.
- 7.1.13.2. מניעת גישה לשרתי המערכת לעובדים שאינם מורשים מנגנוני הפיקוח המופעלים על עובדים שיהיו חשופים למידע השמור במערכת.
- 7.1.13.3. מניעת דלף מידע מהמערכת ע"י עובדים שיחשפו למידע.
- 7.1.13.4. מניעת פגיעה במערכת באמצעות נזקות לרבות רכיבים חיצוניים כגון שרת הלבנה.

- 7.1.13.5. דיווח על אירועי אבטחה וחולשות המתגלות במערכת או המתגלות מול אחד הערוצים הפעילים במערכת (דיווח מיד עם גילוי החולשה וכן מידע כיצד ניתן להתמודד עם האיום).
- 7.1.14. במקרה בו קיימת חולשה בערוץ שעיקר מימושו על ידי צד שלישי נדרשת האפשרות לסגור/להפסיק/להקפיא את השימוש בערוץ באופן מלא ולספק הודעה אוטומטית ללקוחות (עד מתן פתרון שיאושר על ידי מרת"א).
- 7.1.15. בתצורת שירותי ענן מרת"א יוכל לבצע ביקורת אבטחת מידע במתקן המארח, על פי דרישתה ובהתראה של לפחות שלושה ימים מראש.
- 7.1.16. הספק הזוכה יעדכן את מרת"א על פי הוראות החוק על דרישות גורמים מוסמכים חיצוניים (כגון, משטרת ישראל) לקבל מידע שלה השמור במערכת ובטרם מסר את המידע.
- 7.1.17. המערכת תאפשר למרת"א להוסיף Disclaimer עבור כל ערוץ/ ועבור כל סוג שירות שניתן במערכת.
- 7.1.18. מרת"א רשאי להזמין בדיקת חדירות (Penetration Test) למערכת בין השאר באמצעות חברת אבטחת מידע חיצונית. הספק הזוכה יידרש לטפל בפערים שיתגלו בבדיקה כמתואר לעיל, שיתוקנו על ידו, ללא עלות נוספת.
- 7.1.19. הספק הזוכה לא יעשה שימוש במידע הנצבר במערכת, הן בתכנים והן בפרטי המשתמשים.
- 7.1.20. הספק ייטב במערכת מנגנונים למניעת ספאם או הזנת מידע על ידי רובוטים.
- 7.1.21. המערכת תכלול יכולות ביצוע הזדהות בכלל רכיבי המערכת השונים ובכלל ערוצי התקשורת השונים, ביניהם יכולת מימוש MFA כאשר נדרש, ויכולת של העברת הזדהות הלקוח במערכות מרת"א.
- 7.1.22. המערכת תכלול ניהול הרשאות בממשקי הניהול של המערכת יהיה ברמת משתמש מול AD של מרת"א.
- 7.1.23. הרשאות המשתמשים (users roles) יאופיינו במפורט כך שלכל משתמש יהיה סט הרשאות מדויק המתאם לתפקידו.
- 7.1.24. אפיון הרשאות המשתמשים יועבר לאישור הממונה על הגנת המידע במרת"א לפני התחלת פעילות המערכת.
- 7.1.25. במערכת יוגדר Role (משתמש מנהל) אשר ינהל את המשתמשים במערכת ללא אפשרות לצפות במידע הקיים במערכת.
- 7.1.26. גישה לממשק ניהול תאופשר מכתובת IP של מרת"א בלבד ו/או כל כתובת נוספת שתאושר על ידי מרת"א.
- 7.1.27. סיסמת מנהל המערכת (Administrator) תהיה ידועה לשני אנשים בלבד מנהל המערכת וסגנו.
- 7.1.28. מנהל המערכת יכנס למערכת עם שם משתמש אישי המשווה רק לו כאשר רמת ההרשאות תהייה בהתאם לצורך.
- 7.1.29. משתמשי מערכת המשמשים להרצת יישומים שונים ובעלי הרשאות חזקות יוסרו מהמערכת באם ואינם נדרשים לפעולה שוטפת של המערכת.
- 7.1.30. סיסמת מנהל המערכת תוחלף מיד לאחר סיום ההתקנה ע"י איש תשתיות של מרת"א, ותישמר בצורה מאובטחת במנגנוני מרת"א.

- 7.1.31. לא תורשה כניסה למערכת בשימוש בשם משתמש Administrator אלא במקרה בו אין אפשרות לבצע את הפעולה תוך שימוש בשם משתמש אחר בעל אותם הרשאות
- 7.1.32. המערכת תאפשר כניסה אחת (Login) בזמן נתון, תמנע כניסה בו זמנית עם אותו שם המשתמש משתי תחנות או יותר.
- 7.1.33. המערכת תכלול תהליך של סינון קלטים זדוניים.
- 7.1.34. המערכת תבצע בדיקות תוכן תחביר, פורמט שדות ובדיקת ולידציה של אמצעי קלט בהקלדה ובתקשורת בצד השרת ובצד הלקוח - **אופציונאלי**
- 7.1.35. המערכת תמנע מתקפות ידועות כגון SQL Injection ע"י ביצוע סניטציה לתווים מיוחדים כגון (<, >, &, ', ") למעט שדות בהם נדרש.
- 7.1.36. בוטל
- 7.1.37. מערכות מתממשקות/משולבות/מקושרות/מחוברות יבצעו הזדהות זו בפני זו.
- 7.1.37.1. החלפת מסרים בין מערכות משיקות יכול לכולל פקודות קוד מנורמלות בלבד אשר ימופו לפקודות בשרת (כדוגמת Store procedure ב MS-SQL) לא יתאפשר מעבר של פקודות קוד ממערכת למערכת.
- 7.1.37.2. שימוש בפרוטוקול כגון XML יאפשר מעבר של שאילתות מובנות מראש ומנורמלות.
- 7.1.37.3. לא יעברו שאילתות כגון SQL או פקודות להרצת קוד במערכת.
- 7.1.38. המידע במערכת ו/או מסווג ו/או התקשורת יוצפנו תוך שימוש במנגנוני הצפנה מאושרים (מידע רגיש ו/או מסווג ו/או "חסוי" / "חסוי אישי" וכדומה).
- 7.1.39. מסרים במערכת ייחתמו בכדי למנוע החדרת מסרים שגויים או כפולים.
- 7.1.39.1. המידע המועבר במערכת ילווה בזיהוי אימות תוכן המידע (שימוש במנגנוני Checksum, Hashing, CRC)
- 7.1.39.2. קליטת הנתונים תכלול בדיקות תוכן תחביר, פורמט שדות ובדיקת ולידציה.
- 7.1.40. המערכת תכלול יישום מנגנון Roll-Back בכדי לאפשר חזרה למצב ידוע באם מתגלה טעות טרנסקציה.
- 7.1.41. המערכת תתבסס על עבודה עם פרוטוקולי רשת מאובטחים בלבד.
- 7.1.42. כלל הפעילות במערכת (audit log) תתועד היטב ולמשך 7 שנים לפחות והמערכת תשמור log בכל המקרים הבאים:
- 7.1.42.1. כניסה/יציאה מהמערכת o כישלונות גישה עקב חוסר הרשאות
- 7.1.42.2. ביצוע פעולות ניהול אבטחה, משתמשים והרשאות o גישה למידע כולל מה נעשה במערכת o קבלת / הוצאת נתונים מ/ל מערכות משיקות
- 7.1.42.3. ייצוא נתונים לקבצים חיצוניים כגון Excel, Word, וכו', כולל מה
- 7.1.42.4. המידע שיוצא.
- 7.1.42.5. מערכת הלוג תשמור תאריך, שעה, שם המשתמש וכתובת העמדה ממנה ניגש.
- 7.1.42.6. יכולת אחזור לבעלי תפקידים מתאימים.
- 7.1.42.7. תמיכה ביצוא ובחיבור הלוג באופן אוטומטי למערכות אירכוב סטנדרטיות

8. מאפיינים, דרישות והליכי הקמת המערכת

8.1. כללי

- 8.1.1 מימוש המענה יתבסס על כלל הדרישות המוצגות בכלל מסמכי המכרז על הסעיפים ותתי הסעיפים המוגדרים בהם.
- 8.1.2 פרק זה מטרתו להרחיב ולתאר דרישות וצרכים במודולים השונים, בתשתייות, במערכות וברכיבים שונים הנדרשים להפעלה מיטבית של המענה הכולל.
- 8.1.3 על הספק הזוכה לוודאי כי מוטלת עליו החובה לממש את כלל הדרישות המתוארות בכלל מסמכי המכרז, להתייחס לפרק זה כהרחבה והשלמות דרישות ולא להתבסס רק על פרק זה (פרק המימוש) כבסיס למימוש תכולת המכרז.

8.2. מענה התזכור מוזמנים

- 8.2.1 מענה התזכור מהווה בסיס ודוגמה לפתרונות תפעוליים עבור מרת"א בתהליכי העבודה השונים. על הספק הזוכה לספק למרת"א פתרונות שונים על פי הצורך והסעיפים הבאים מהווים בסיס רעיוני לפתרונות נדרשים בהמשך מהספק עבור מרת"א.

8.3. יכולות בסיס לתזכור הלקוחות ווידוא מימוש זימונים והליך התזכור

- 8.3.1 וידוא תורים עתידי על בסיס תסריטים שונים על פי צרכי מרת"א.
- 8.3.2 גישה מאובטחת ומנוהלת (הרשאות גישה) בזמן אמת לנתוני התזכור.
- 8.3.3 הצגת רשומות תזכור בחתכים שונים (סוג, טווחי תאריכים, ייעוד, שמות, אימות וכדומה).
- 8.3.4 אינטראקטיביות מירבית בין לקוח למרת"א בכל ערוצי התקשורת ובכל תרחישי הפעילות.

8.4. יכולות בסיס להליך תזכור אוטומטי (המבוצע לפני מועד הזימון המתוכנן בהתאם

לחוקיות שתקבע על ידי מרת"א).

- 8.4.1 מועד תזכור ראשון.
- 8.4.2 מועד תזכור שני.
- 8.4.3 ערוץ תקשורת מועדף.
- 8.4.4 ערוץ תקשורת חלופי.
- 8.4.5 תכולת ההודעה בתזכור ראשון.
- 8.4.6 תוכן ההודעה בתזכור שני.
- 8.4.7 מנגנון בקרת הגעת הודעה.
- 8.4.8 בקרת אימות יעד להתקשרות.
- 8.4.9 עדכון מערכת על אישור/אי אישור התייצבות.
- 8.4.10 עדכן בסיס נתוני המערכת בסטטוס הזימון.

8.5. הפעלת ערוצים שונים להליך התזכור

- 8.5.1 הודעת SMS באופן חד צדדי על זימון (מועד: יום ושעה, מיקום, נושא, הנחיות ייעודיות/אישיות, דרכי תקשורת לשינויים, לינק ייעודי למידע נוסף ו/או לתגובה ו/או לשינוי ו/או להבהרות ו/או להסכמה /אי הסכמה על המועד).
- 8.5.2 הודעת SMS על ביטול זימון (חד צדדי או על ידי הלקוח).
- 8.5.3 הודעת SMS על דחיית מועד זימון.

- 8.5.4. הודעת SMS קבוצתית לרשימות מזדמנות, ממקורות מידע שונים, עבור קמפיינים נקודתיים/ייעודיים.
- 8.5.5. שילוב לינק ייעודי/רלוונטי להודעה.

8.6. הפעלת ערוץ צ'אט להליך התזכור

- 8.6.1. הודעת צ'אט באופן חד צדדי על זימון (מועד: יום ושעה, מיקום, נושא, הנחיות ייעודיות/אישיות, דרכי תקשורת לשינויים, לינק ייעודי למידע נוסף ו/או לתגובה ו/או לשינוי ו/או להבהרות ו/או להסכמה /אי הסכמה על המועד).
- 8.6.2. הודעת צ'אט על ביטול זימון (חד צדדי או על ידי הלקוח).
- 8.6.3. הודעת צ'אט על דחיית מועד זימון.
- 8.6.4. הודעת צ'אט קבוצתית לרשימות מזדמנות, ממקורות מידע שונים, עבור קמפיינים נקודתיים/ייעודיים.
- 8.6.5. שילוב לינק ייעודי/רלוונטי להודעה.

8.7. הפצת ערוץ הודעות קוליות להליך התזכור (הפעלת ממשק מול צד ג')

- 8.7.1. הפצת הודעות קוליות לרשימות ממקורות מידע שונים באופן מזדמן לטובת קמפיינים נקודתיים.
- 8.7.2. שיחה טלפונית המודיעה ללקוח על חוב קיים למרכז הרפואי תוך מתן אפשרות לקישור המשך השיחה אל נציג גביה לטובת תשלום החוב "במקום" – במהלך אותה שיחה יזומה.
- 8.7.3. שיחה חוזרת (IVR), תזזה את המטופל על ידי המספר המזוהה, ותעביר את המסר/תזכור שנשלח.
- 8.7.4. שילוב אפשרות להפניה להודעה מותאמת אישית ייעודית/רלוונטית.

8.8. דף נחיתה אינטרנטי להליך התזכור

- 8.8.1. שילוב כלי דף נחיתה אינטרנטי (מותאם לשינויים) עם מסירת המערכת.
- 8.8.2. אפשרות לסנכרן נתונים ממערכת מרת"א, כגון מערכת נמ"ר: כמו מיקום, הנחיות (דפי הסבר/נלווה), טופס זימון ונדרש שיהיה דף פג תוקף (כאשר מטופל לוחץ לפתיחת דף הנחיתה לאחר שאישר/דחה) וכד'.
- 8.8.3. אופציה מובנית במצב של ביטול תור לתשאול מטופל אם נדרש תור נוסף.
- 8.8.4. אופציה להוסיף לתורים בלילה כי התור בשעה Z בלילה בין X ל-Y.
- 8.8.5. אפשרות לקשר לאתר בית החולים/אפליקציה ניווט/זימון אינטרנטי.
- 8.8.6. הוספת קישורים/מידע/סרטונים ואפשרות למטופל לשתול את התור ביומן שלו המנוהל בנייד שלו (Android /IOS).

8.9. ניהול הליך התזכור

- 8.9.1. המערכת תסופק עם תוכנה מובנית לניהול מערך התזכור.
- 8.9.2. המערכת תכלול מסך ייעודי להפצה פרטנית של הודעות שונות לפי תבניות ללקוחות שונים.
- 8.9.3. המערכת תכלול מסך ייעודי להפצה מרוכזת של הודעות קוליות, הודעות צ'אט והודעות סמס ללקוחות שונים תוך קליטת רשימת הלקוחות מקבצים בפורמט CSV או באמצעות API וביצוע פעולות על גבי הרשומות שהתקבלו מהקבצים לטובת הפצת הודעות ומעקב אחר החיוויים שהתקבלו מהלקוחות.

- 8.9.4 הגישה לנתוני התזכור תיעשה בצורה ממודרת באופן שעבור כל משתמש יוגדרו המרפאות/ האגפים/ המחלקות הרלוונטיות והמשתמש יוכל לצפות רק בנתונים אלו.
- 8.9.5 ניהול הרשאות של המערכת יתבצע ע"י admin של מרת"א.
- 8.9.6 התוכנה תאפשר מעקב אחרי צפיית משתמשי המערכת בנתוני החיווי לטובת ביצוע פעולות משלימות נדרשות.
- 8.9.7 המשתמשים יוכלו לעדכן על גבי המערכת את דרך הטיפול ברשומות השונות שלהן נדרש המשך טיפול.
- 8.9.8 המערכת תאפשר הפקת דוחות מפורטים וסטטיסטיים אודות פעולות התזכור שבוצעו על ידי המערכת.

8.10. יכולות מערכת התזכור

- 8.10.1 תאפשר גישה בזמן אמת לנתוני התזכור בהתאם לסוגי התזכור השונים.
- 8.10.2 הגישה לנתוני התזכור תתבצע באמצעות מסך המאפשר להציג את רשומות התזכור, בחיתוך ברמת מרפאה/יומן/שרות).
- 8.10.3 אפשרות לביצוע חתכים בנושא הליך התזכור ולפחות:
 - 8.10.3.1 טווח תאריכי תזכור.
 - 8.10.3.2 טווח תאריכי התור נשוא התזכור.
 - 8.10.3.3 מרפאות או יחידות או אגפים או מחלקות.
 - 8.10.3.4 שמות או תעודות זהות או כל מזהה נוסף (דרכון וכדומה).
 - 8.10.3.5 מהות התזכור (תזכור, ביטול, דחייה, כללי, תור עתידי, הודעת גביה).
 - 8.10.3.6 תוצאת התזכור (הסטטוס שהתקבל בשיחה עם הלקוח).
 - 8.10.3.7 אופן ההפצה.
- 8.10.4 אפשרות להפיק דו"חות בנושא הליך התזכור:
 - 8.10.4.1 המערכת תאפשר לקחת חלקים מהדו"חות ולהעבירם לבעלי תפקידים רלוונטיים מגופים שונים במרת"א.
 - 8.10.4.2 המערכת תאפשר הפקת מגוון סוגי דוחות (15 לפחות) ובכללן אפשרות ייצוא הדוחות לאקסל ושילוח לכתובת מייל שתוגדר על ידי מרת"א.
 - 8.10.4.3 דו"ח תזכור מפורט בטווח תאריכים בחתך סוג תזכור ומרפאות.
 - 8.10.4.4 דו"ח תזכור חודשי ברמת מרפאות או יחידות או אגפים או מחלקות תוך הצגת יעילות התזכור.
 - 8.10.4.5 דו"ח סטטוסים של תזכור ברמת מרפאות או יחידות או אגפים או מחלקות לרבות אפשרות לחתוך לפי נתונים של הלקוחות כגון פרטים דמוגרפיים, גיל.
 - 8.10.4.6 דו"ח עדכון טיפול ברשומות על ידי המשתמשים.
 - 8.10.4.7 דו"ח המציג את הודעות שנכשלו בשליחה עקב מספר טלפון שגוי.
 - 8.10.4.8 דו"ח הצגת מועדי כניסה וזמני כניסה של משתמשים לפי יחידות.
 - 8.10.4.9 דו"ח הצגת נתוני התפלגות לפי סוג התזכור (קולי/SMS).
 - 8.10.4.10 דו"ח כמות פניות.
 - 8.10.4.11 דו"ח שיחות שלא נענו.

- 8.10.4.12 דו"ח כמות שיחות שנענו אוטומטית, כמה נסגרו וכמה הועברו להמשך טיפול נציג.
- 8.10.4.13 דו"ח סטטיסטיקות יומיות/שבועיות/טווחי תאריכים.
- 8.10.5 אפשרות שימוש בבסיסי נתונים מקומיים ייעודיים עבור הליך התזכור ולפחות:
- 8.10.5.1 ניהול רשימות שחורות (מטופלים אותם לא נדרש לתזכר מסיבות שונות).
- 8.10.5.2 ניהול טלפונים כשרים
- 8.10.5.3 ממשק למערכת ניהול אוכלוסיות מיוחדות (כבדי שמיעה, בעלי מוגבלויות וכדומה).
- 8.10.5.4 ניהול ערוצים מועדפים של הלקוח לשימוש ראשוני בהם.
- 8.10.5.5 ניהול חגים וימים מיוחדים (ימים בהם לא נדרש לשלוח תזכורים).
- 8.10.5.6 ניהול תדירות התזכור ברמת מרפאה/יחידה/אגף/מחלקה, יומן, שירות וסוג התזכור.
- 8.10.5.7 סימון למרפאות חסויות, נדרש להחריג ברמת ת.ז./שרות/מרפאה.
- 8.10.5.8 יכולת שליטה בהגבלה שעות שליחה הודעות בפשטות ועל ידי הלקוח.
- 8.10.5.9 יכולת קביעת חוקים ייעודיים כגון: בימים של חגים שילוח הודעות לפני כניסת החג/ בשבתות שילוח לפני כניסת השבת.
- 8.10.5.10 אפשרות הגדרת שעות פעילות כלליות וכן גם ספציפיות לכל מחלקה/אגף.
- 8.10.6 מימוש הליכי התזכורים והליכים אחרים במערכת:
- 8.10.6.1 כלל הדרישות המוגדרות הינן ברי שינוי על ידי מרת"א בהתאם לצרכים בפועל ומחויבות להיות ברי מימוש על ידי הספק הזוכה אשר יספק את המערכת.
- 8.10.6.2 השינויים יידרשו בהתאם לתפוקות בפועל של המערכת אשר תסופק למרת"א, ובהתאמה לשינויים נדרשים על פי ראיית מרת"א ותפיסת ההפעלה שלו את המערכת לאורך הפעלתה בתקופת "הרצת" המערכת ואף לכלל משך תקופת ההתקשרות.
- 8.10.6.3 הספק יספק את המערכת שלו למרת"א עם כלל היכולות שלה (אשר מסופקות ללקוחות אחרים בשוק) ובנוסף יטמיע ו/או יציג את קיום היכולות המוגדרות הפרטניות והייחודיות למרת"א המוצגות והמוגדרות בדרישות כתב המכרז.
- 8.10.6.4 בסמכות מרת"א לבצע שינויים והתאמות גם בכלל התרחישים המצוינים להלן (תרחישים אלו מהווים דוגמא לצרכים התפעוליים מהמערכת אשר תסופק למרת"א על ידי הספק הזוכה, הם מחייבים את הספק לאספקה עם מסירת המערכת אולם מאפשרים למרת"א ביצוע התאמות ושינויים נדרשים כתוצאה מהצורך בהתאמתם לתהליכי העבודה של משתמשי המערכת וכלקחים מהפעלת המערכת אל מול הלקוחות).
- 8.11. לוגיקת מערכת הליכי התזכור**
- 8.11.1 עקרונות אלו יהוו את הבסיס להליכים אחרים נדרשים על ידי מרת"א בשינויים ובהתאמות רלוונטיות (לרבות פיתוח על פי צורך) והדוגמאות המצורפות נדרשות למימוש וכבסיס לפתרונות נוספים בהתאמה לתהליכים הנדרשים אשר יוגדרו לספק הזוכה על ידי מרת"א.

- 8.11.2. בתכנון המערכת הספק ישלב את הלוגיקה המוצגת במסמך זה בנוסף לבסיס לוגיקת המערכת האינטגרלית אותה יספק למרת"א.
- 8.11.3. הלוגיקה הינה דינאמית ותשתנה לאורך הזמן, עם הכרת יכולות המערכת, בהתאמה לשינויים בתהליכי העבודה של מרת"א, בהתאמה למאפייני הלקוחות, בהתאמה לשינויים הטכנולוגיים בתפעול ערוצי התקשורת, בהתאמה לחידושים טכנולוגיים בשיטות תקשורת מבוססת רשת וכדומה.
- 8.11.4. הספק הזוכה נדרש לאפשר את מימוש השינויים בכל זמן נתון למשך כל תקופת ההתקשרות ותקופת האחזקה מעבר לתקופת ההתקשרות.
- 8.11.5. המערכת תתוכנן ותסופק באופן שיאפשר לאנשי מרת"א (בהרשאה) לבצע שינויים מיידיים ומקומיים בלוגיקה בהתאם לצורך.
- 8.11.6. תורת התזכור תנוהל במלואה במסגרת התוכנה (כולל שליחה הודע קולית במקרה שלא הייתה תגובה להודעת SMS או לכל ערוץ תקשורת אחר המופעל על ידי מרת"א בממשקי העבודה והתקשורת אל מול הלקוח).
- 8.11.7. המערכת תאפשר למרת"א לנהל ולעדכן את התוכן ואת מערך ההודעות השונות ולקבוע את תצורת החוקות (כגון הגדרות חוקה של שליחה: כמה פעמים לשלוח ללקוח, כמה ימים לפני הביקור לשלוח לפי מרפאה/יומן/שירות וכדומה).
- 8.11.8. לדוגמה ברמת השירות יוחזקו הנתונים הבאים:
- 8.11.8.1. נתוני ההודעה הרפואית שתושמע ללקוח.
- 8.11.8.2. נתוני ההודעה המנהלתית שתושמע ללקוח.
- 8.11.8.3. נתוני המסרון שישלח ללקוח במידה ולא ענה לשיחה.
- 8.11.8.4. הטקסט שיופיע בדף הנחיתה בהקשר לשירות בהיבט הרפואי ובהיבט המנהלתי.
- 8.11.9. לדוגמה ברמת המרפאה /יחידה/אגף/מחלקה- הנתונים יתקבלו ממערכות מרת"א באמצעות ממשק:
- 8.11.9.1. יוטמע ההסבר אודות נתוני הגעה למרפאות או ליחידות או לאגפים או למחלקות במסגרת ההודעה הקולית.
- 8.11.9.2. יוטמע ההסבר אודות הגעה במסגרת דף הנחיתה.
- 8.11.9.3. יוטמע מספר הטלפון אליו ינותב המשתמש במידה ובמהלך השיחה יידרש קישור שלו למענה אנושי.
- 8.11.10. לדוגמה שליחת רשומות לתזכור וקליטת תוצאות התזכור, ביטול רשומות
- 8.11.10.1. במהלך יום העבודה ובזמנים שייקבעו על ידי מרת"א יופקו קבצים המכילים את רשומות התזכור השונות לרבות התייחסות לימי עבודה/שבתון של מרפאות או יחידות או אגפים או מחלקות.
- 8.11.10.2. הקבצים יופקו מתוכנות /יישומים/מערכות שונות של מרת"א כגון מערכת נמ"ר.
- 8.11.10.3. נדרש לאפשר יישום המאפשר שימוש בהפעלת על בסיס API לשימושים שונים.
- 8.11.10.4. ברמת הרשומה, יצוין באמצעות שדה ייעודי הדרך בה הרשומה תתזכר (לדוגמה: שיחה אינטראקטיבית, שליחת דף נחיתה, שליחת SMS)
- 8.11.10.5. ברמת הרשומה, יצוין מועד ביצוע התזכור = חשוב לציין תאריך ושעה.

- 8.11.10.6 אחת לאינטרוול זמנים (כגון אחת לרבע שעה) מוגדר יתקבל קובץ מקביל המכיל תוצאות התזכור וייקלט במסגרת התוכנה ובמסגרת תוכנת נמ"ר של מרת"א (אינטרוול הזמנים יוגדר על ידי מרת"א ויהיה בר שינוי באופן מתוכנן ו/או בזמן אמת.
- 8.11.10.7 במהלך שעות התזכור במידה ומרת"א יהיה מעוניין לבטל רשומות תזכור ספציפיות שכבר פעילות במערכת התזכור- ישלח מרת"א קבצים המכילים רשומות לביטול התזכורות.
- 8.11.10.8 שליחת הקבצים אל המערכת וממנה תיעשה באמצעות מנגנון כספות מבוסס CYBERARC הקיים כיום במרת"א ו/או מנגנון אחר המקובל על מרת"א.

8.12. לוגיקת לתסריט שיחה קולית/ שיחה אינטראקטיבית

8.12.1 במקרה וסוג השירות המופיע ברשומה הינו שיחה קולית/ שיחה אינטראקטיבית:

- 8.12.1.1 השיחה תבצע ממספר טלפון מזהה.
- 8.12.1.2 המערכת תחייג למספר הטלפון הראשון של הלקוח ותזכור יתחיל עם התחברות הלקוח לשיחה (ללא צורך באימות הלקוח כגון בהשמעת "הלו" או תגובה כלשהי מטעם מקבל השיחה).
- 8.12.1.3 המערכת תוודא שההודעה היא למטופל הנכון על בגוף המסר (לדוגמא: נא לאשר שאתה מר XXX או גב' YYY).
- 8.12.1.4 המערכת תפנה אל הלקוח בשמו הפרטי ללא שימוש ב TEXT TO SPEECH.

8.12.2 אופציונלי - במקרה של שימוש ב- TEXT TO SPEECH

- 8.12.2.1 סוג/סגנון הקול של ההודעה המושמעת יהיה קבוע ויהיה ניתן לערוך את ההשמעה.
- 8.12.2.2 המערכת תקריא ללקוח את פרטי התור.
- 8.12.2.3 המערכת תשאל את הלקוח האם הוא מתכנן להגיע.
- 8.12.2.4 במידה ועונה כן:
- 8.12.2.4.1 המערכת תקריא ללקוח הוראות רפואיות הקשורות לתורו.
- 8.12.2.4.2 המערכת תקריא ללקוח הוראות מנהלתיות הקשורות לתורו.
- 8.12.2.4.3 המערכת תאפשר ללקוח להאזין להוראות הגעה אל המרפאה.
- 8.12.2.5 במידה והלקוח עונה לא:
- 8.12.2.5.1 המערכת תעביר את השיחה למוקד זימון התורים או המרפאה בהתאם למוגדר בתורת התזכור.
- 8.12.2.6 במידה והלקוח לא עונה לשיחה (לאחר מספר ניסיונות חיוג שיוגדר על ידי מרת"א כאשר זה בר שינוי בהתאמה לצורך)
- 8.12.2.6.1 המערכת תתקשר אל מספר הטלפון השני המופיע ברשומה ותבצע את התהליך האמור.
- 8.12.2.6.2 מספר ניסיונות חיוג יוגדר כפרמטר (משתנה סביבה של המערכת).
- 8.12.2.6.3 יתווסף חיווי לתוצאות השילוח אם נשלח ב SMS או בהודעה קולית.

- 8.12.2.7 במידה ובשני מספרים של המען להודעה לא היה מענה
- 8.12.2.7.1 המערכת תמתין פרק זמן שיוגדר מראש ותחזור שנית על סבב הניסיונות.
- 8.12.2.8 במידה ובתום סבב הניסיונות השני לא היה מענה
- 8.12.2.8.1 המערכת תשלח הודעת סמס ללקוח עם פרטי התור.
- 8.12.2.9 במידה ומדובר בתזכור חוב
- 8.12.2.9.1 המערכת תקריא ללקוח את פרטי חובו ותשאל אותו האם הוא מעוניין לדבר עם נציג להסדרת החוב- במידה וכן יועבר המתקשר לנציגות גביה של בית החולים.
- 8.12.2.10 במידה והלקוח לא ענה לשיחה
- 8.12.2.10.1 הוא יוכל לחזור למספר המזוהה ולשמוע ההודעה הרלוונטית אליו.
- 8.12.2.11 במידה ומספר הטלפון ממנו הלקוח חוזר לא יזוהה במערכת
- 8.12.2.11.1 הלקוח יתבקש לציין את מספר הטלפון המזוהה אותו במרכז הרפואי ובהתאם תושמע ללקוח ההודעה המתאימה לו.
- 8.13. לוגיקת תסריט צ'אט אינטראקטיבי בערוצים השונים**
- 8.13.1 במקרה וסוג השירות המופיע ברשומה הינו צ'אט אינטראקטיבי:
- 8.13.1.1 הצ'אט יתבצע ממספר טלפון מזוהה (של מרת"א).
- 8.13.1.2 מערכת תשלח הודעה ליישום הנבחר למספר הטלפון הראשון שהוא מספר נייד מתוך מספרי הטלפון של הלקוח/כתובת ראשונה/ יחידת קצה של הלקוח עם הודעת פתיחה ומהות התזכור.
- 8.13.1.3 המערכת תוודא שההודעה היא למטופל הנכון על בגוף המסר (לדוגמא: נא לאשר שאתה מר XXX או גב' YYY) כולל שליחת קוד אימות במסרון.
- 8.13.1.4 המערכת תעביר ללקוח את פרטי התור/ מהות האינטראקציה.
- 8.13.1.5 המערכת תשאל את הלקוח האם הוא מתכנן להגיע.
- 8.13.1.5.1 במידה ועונה כן:
- 8.13.1.5.1.1 המערכת תצרף ללקוח לינק להוראות רפואיות / מנהלתייות /הוראות הגעה הקשורות לתורו.
- 8.13.1.5.2 במידה והלקוח עונה לא:
- 8.13.1.5.2.1 המערכת תעביר עדכון על הסטטוס למוקד זימון התורים.
- 8.13.1.5.2.2 תעביר עדכון בממשק למערכות נמ"ר או CRM לעדכון ישיר במערכות אלו ו /או פתיחת פניית שירות לעניין זה.
- 8.13.1.5.3 במידה והלקוח לא עונה לצ'אט (לאחר מספר ניסיונות שיוגדר על ידי מרת"א כאשר זה בר שינוי בהתאמה לצורך).
- 8.13.1.5.3.1 המערכת תיצור קשר בערוץ המשני של הלקוח.
- 8.13.1.5.3.2 מספר ניסיונות חיוג יוגדר כפרמטר (משתנה סביבה של המערכת).
- 8.13.1.5.3.3 יתווסף חיווי לתוצאות ניסיונות ההתקשרות אם נשלח בצ'אט ב SMS או בהודעה קולית.

8.13.1.5.4 במידה ובשני מספרים/יחידות קצה/אפליקציות תקשורת של

המען להודעה לא היה מענה

8.13.1.5.4.1 המערכת תמתין פרק זמן שיוגדר מראש ותחזור שנית על

סבב הניסיונות.

8.13.1.5.5 במידה ובתום סבב הניסיונות השני לא היה מענה

8.13.1.5.5.1 המערכת תשלח הודעת סמס ללקוח עם פרטי התור.

8.13.1.5.6 במידה ומדובר בתזכור חוב

8.13.1.5.6.1 המערכת תצרף לינק ללקוח עם פרטי חובו ותשאל אותו

האם הוא מעוניין לדבר עם נציג להסדרת החוב

8.13.1.5.7 במידה וכך

8.13.1.5.7.1 יועבר המתקשר לנציגות גביה של בית החולים.

8.13.1.5.8 במידה והלקוח לא ענה לשיחה

8.13.1.5.8.1 הוא יוכל לחזור לאתר מרת"א ללינק ייעודי אשר יאפשר לו

לקבל את ההודעה הרלוונטית אליו.

8.14. שיקוף הזימונים ICR/BOT

8.14.1 מרת"א יוכל ליישם מנגנון מימוש תסריטים על-פי "עצי החלטה"

8.14.2 אפשרות ליצירת כל התרחישים עבור ערוץ זה וערוצים אחרים במקום מרכזי

אחד - אופציונאלי

8.14.3 אפשרות ליצירת "עצי החלטה" חדשים ועדכון "עצים" קיימים.

8.14.4 "עצי החלטה" יוגדרו ויעודכנו על-ידי מרת"א באופן עצמאי, באמצעות ממשק ויזואלי ידידותי וללא כתיבת קוד.

8.14.5 בניית מספר "עצי החלטה" והצגתם לגולש בהקשרים שונים.

8.14.6 ה"עצים" יכללו צמתי החלטה, וצמתים המציגים מידע ללקוח - "עלים".

8.14.7 אפשרות קישור ל"עלה" אחר באותו "עץ", ומ "עץ" אחד לאחר. מעבר לראש ה"עץ" או ל"צומת" כלשהי בו.

8.14.8 אפשרות למלל מעוצב (כולל HTML) בתשובת המערכת ללקוח.

8.14.9 אפשרות עיצוב ושליטה בממשק המשתמש כולל התאמת העיצוב למאפייני אתר מרת"א.

8.14.10 אפשרות לשילוב קישורים לדפי web באתרי מרת"א.

8.14.11 שיקוף השינויים ב"עץ" לפני חשיפתם לגולשים על-ידי תצוגה מקדימה בממשק הניהול, בכל שלבי ההכנות והבנייה.

8.14.12 שינוי מידי של ה"עץ" המוצג ללקוח עם אישור ביצוע השינוי בממשק הניהול.

8.14.13 הפקת דו"חות לניתוח אפשרויות הבחירה ב "עץ".

8.15 מבוטל

8.16 בקרה ודו"חות

8.16.1 בקרה (בפתרון ענן באחריות הספק הזוכה, בתצורת ON PREMISE באחריות

מרת"א):

8.16.1.1 מערכת הניטור והבקרה של המערכת תאפשר למרת"א בקרה שוטפת

באמצעות כלי תוכנה מבוסס WEB המאפשר צפייה בחשבון באמצעות

- רשת האינטרנט של כל עמדות העבודה, ערוצי התקשורת, השירותים השונים ותעבורת נתונים.
- 8.16.1.2 לצורך הבקרה השוטפת, המערכת תאפשר להפיק דו"חות תעבורת נפחי העברת קבצים ותעבורת נתונים, שיחות עפ"י מאפיינים וחתכים שונים.
- 8.16.1.3 הספק הזוכה נדרש להעביר למרת"א דו"חות (נתונים שימוש ותעבורת נתונים, שאילתות, ניצול חבילות גלישה, וחיוב שוטפים בקובץ Excel במבנה קבוע למרת"א אחת לחודש. עד 15 ימי עבודה מתום מחזור החיוב החודשי) בהודעת דואר אלקטרוני - E-MAIL לכלל עמדות העבודה והרישיונות שסופקו למרת"א.
- 8.16.2 הספק הזוכה יגיש למרת"א מידי חודש בחודשו את הדו"חות הבאים (ללא עלות נוספת כלשהיא למרת"א):
- 8.16.2.1 דו"ח המציג את נפח הפעילות והשיחות (נפח נתונים, כמות שיחות, משך זמן).
- 8.16.2.2 דו"חות המציגים את זמינות ורציפות המוקדנים וההספקים שלהם.
- 8.16.2.3 דו"ח חודשי על פניות משתמשי מרת"א אל מוקדי תמיכה והשרות כולל מועד הפנייה, מהות הפנייה והטיפול שבוצע.
- 8.16.2.4 דו"חות אירועים של קריסה או תקלה מערכתית כולל מהות האירוע, המשמעויות למרת"א ואופן הטיפול באירוע.

8.17. תיעוד המערכת

- 8.17.1 הספק מתחייב לספק 3 עותקים של תיקי תיעוד למערכת.
- 8.17.1.1 תיק התיעוד יכלול, בין היתר, התייחסות גם לנושאים הבאים:
- 8.17.1.1.1 תיאור המענה הכולל ורכיבי המערכת במלל + שרטוטים.
- 8.17.1.1.2 הוראות הפעלה בעברית למערכת, ליישומים לתכנות ולכל סוג של רכיב הכלול במענה הכולל המסופק למרת"א.
- 8.17.1.1.3 הוראות לטיפול ראשוני בתקלות (חיוויים משמעויות + דרכי טיפול).
- 8.17.1.1.4 מדריך משתמש לכל עמדת עבודה.
- 8.17.1.1.5 כל מסמך נוסף לפי שיקולו של הספק הזוכה ו/או בהתאם לדרישות מרת"א, שיכול לסייע לתפעול השוטף וזאת ללא כל עלות כספית.
- 8.17.2 על הספק להגיש תיק תיעוד לפני מועד ביצוע בדיקות קבלה ומסירת המערכת למרת"א.

8.18. הקמת מערכת, תכנית עבודה ולו"ז, אופן קליטה והטמעת המערכת

- 8.18.1 הספק הזוכה ישלים את פיתוח והתאמת הדרישות מהמערכת ומסירת המערכת לאחר מערך בדיקות מסירה/קבלה המתואמות ומבוקרת על נציגי מרת"א לא יאוחר מ- 90 ימי עבודה ממועד קבלת הזמנת העבודה הרשמית ממרת"א.
- 8.18.2 מרת"א יבצע הפעלה מבוקרת של המערכת במשך פרק זמן של 45 ימי עבודה נוספים עד להכרזתה באופן רשמי כמערכת אופרטיבית.
- 8.18.3 ההפעלה המבוקרת כוללת נציגי תמיכה טכנית ותפעולית של הספק זוכה בבית הלקוח/משרדי מרת"א למשך כל תקופה זו:

- 8.18.3.1 למתן מענה מידי לתקלות תפעוליות ו/או טכניות ו/או אחרות.
- 8.18.3.2 לביצוע הדרכות והכשרות משתמשים ובעלי תפקידים.
- 8.18.3.3 לבקרה ולניטור הפעלת המערכת ורכיביה השונים.
- 8.18.3.4 להפקת דו"חות יומיים שוטפים על ביצועי המערכת.
- 8.18.3.5 לביצוע מפגשים שבועיים שוטפים.
- 8.18.3.6 להצגת הדו"חות לגורמי מרת"א.
- 8.18.3.7 ולנושאים נוספים שיוגדרו על ידי מרת"א לנציג הספק הזוכה.
- 8.18.4 במהלך תקופת ההפעלה המבוקרת יבצע הספק הזוכה תיקון ליקויים שוטף של כל ממצא הנדרש לטיפול.
- 8.18.5 על אף האמור לעיל, מרת"א יהא רשאי להאריך את המועד הנ"ל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ועל פי צרכיה ומידת שביעות רצונו מביצועי המערכת בהתאמה לדרישות מסמכי המכרז.
- 8.18.6 הספק הזוכה יספק מענה מלא לליווי ולמימוש תהליך קליטת המענה הכולל על ידי המשתמשים ובעלי התפקידים במרת"א.
- 8.18.7 על מנת לממש את הדרישה באופן מיטבי הספק הזוכה יציג את תוכניתו המפורטת לאישור מרת"א.
- 8.18.8 על התוכנית לכלול את הנושאים להלן לפחות:
- 8.18.8.1 ההערכות הארגוניות לביצוע הסקר המקדים והפיילוט/ההקמה וההטמעה.
- 8.18.8.2 ההערכות לאיסוף הנתונים הקיימים והעברתם לבסיס הנתונים במערכת.
- 8.18.8.3 ההערכות לביצוע הקישוריות של המערכות הנדרשות למערכת.
- 8.18.8.4 ההערכות לביצוע כלל הממשקים המתוכננים והנדרשים למימוש במערכת
- 8.18.8.5 ההערכות להתקנה ולהגדרת עמדות העבודה (משתמש משרד/מוקד, מנהל מערכת) ואופן העברת המשתמשים מעמדת עבודה קיימת לעמדת עבודה חדשה.
- 8.18.8.6 ההערכות הלוגיסטיות, הטכניות והתפעוליות להקמת המערכת לפני מסירתה למרת"א (כגון: צוותי עבודה, לוחות זמנים, משמעותיות תפעוליות, משמעותיות טכניות, משמעותיות לוגיסטיות, הקצאת כתובות IP, נהלי עבודה, מערכות ותשתיות מתח ותקשורת, מערכות גיבוי מתח ותקשורת, מערכות ניטור ובקרה, וכדומה).
- 8.18.8.7 ביצוע תיאומים מקדימים מול מרת"א והגורמים הרלוונטיים לכל התהליכים הנדרשים בסעיף זה.
- 8.18.8.8 תכנית מקרים ותגובות למקרה של תקלות אפשריות בתהליך.
- 8.18.8.9 תכנית ביצוע סיוורים מקדימים במתקני מרת"א, ביצוע התקנת תשתיות ומערכות, ביצוע מודלים טכניים ועד הפעלת מערכת מלאה.

8.19. הדרכות

- 8.19.1. הספק יספק כחלק אינטגרלי של המענה הכולל וללא כל עלות נוספת למרת"א 50 שעות הדרכה אשר תינתנה למנהלים, לעובדים ולכל מי שמרת"א יקבע ו-20 שעות הדרכה פרטניות נוספות למנהלי מערכת בהתאם להחלטת מרת"א.
- 8.19.2. הדרכה תכלול את כל מרכיבי המערכת והתיעוד הנדרש.
- 8.19.3. הספק הזוכה יבצע הדרכות לקבוצות משתמשים שונות באתרי מרת"א לצורכי הדרכה מקומית וסיוע תפעולי.
- 8.19.4. ההדרכה תכלול, בין היתר, את הנושאים הבאים:
- 8.19.4.1. הסבר כללי על תפעול המערכות, היישומים, התוכנות, הגדרתם והפעלתם.
- 8.19.4.2. הסבר כללי על תפעול הממשקים והקישוריות למאגרי נתונים לעירייה, הגדרתם והפעלתם.
- 8.19.4.3. הדרכה למשתמש על אופן תפעול עמדות העבודה המשרדיות/מוקדנים (תכונות מערכתיות, יישומים וכו').
- 8.19.4.4. הדרכה מלאה על הפקת דו"חות וסיכומים בחתכים שונים לפי דרישת מרת"א.
- 8.19.4.5. הדרכות למערכות ואפליקציות ייעודיות לרבות אפליקציה לאבטחת מידע למשתמשים ולמנהלי מערכת בנפרד.
- 8.19.5. מרת"א רשאי לנצל את שעות ההדרכה עפ"י רצונו, בחירתו ובהתאם לצרכיו. מרת"א יתאם עם הספק הזוכה את מועדי ההדרכה.
- 8.19.6. ההדרכה תבוצע בשפה העברית ע"י הספק הזוכה.
- 8.19.7. ההדרכה תינתן במתקני מרת"א או במיקום אחר שעליו יחליט מרת"א.
- 8.19.8. הכנת מערכי השיעור, חומרי ההדרכה, העזרים וביצוע כל הדרכה תהייה ע"י הספק וללא כל עלות נוספת למרת"א.

8.20. ניהול המענה הכולל במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה

- 8.20.1. הספק הזוכה ימנה צוות מקצועי מטעמו כמפורט להלן:
- 8.20.1.1. מנהל ההתקשרות מטעם הספק ("מנהל לקוח") – מנהל הלקוח יעמוד מול מרת"א במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 8.20.1.1.1. תפקיד מנהל הלקוח לשאת באחריות כוללת לאספקת כלל השירותים המבוקשים, וכן לשאת באחריות עמידת הספק בתנאי ההסכם, אל מול מרת"א.
- 8.20.1.1.2. מנהל הלקוח יעמוד בתנאים המפורטים להלן:
- 8.20.1.1.3. בעל ניסיון של שנתיים (2 שנים), לכל הפחות, בניהול פרויקטים בתחומי יישומי מערכות מידע ונתונים;
- 8.20.1.1.4. ניהול של לפחות 3 פרויקטים בתחום מערכות דומות בעלי היקף של לפחות 50 משתמשים, בין השנים 2015-2020.
- 8.20.1.2. מומחה יישומים – מומחה יישומים יידרש להיות בקיא בכל ההיבטים הטכניים של היישומים, עליה מבוססת ההצעה, יידרש לבצע ניתוח פערים מול היישומים ודרישות המכרז, לאפיין את השינויים הנדרשים ולנהל את כל הליך מימוש הדרישות בהתאם להצעה מול גופי הפיתוח של

הספק הזוכה, מומחה זה יהיה מועסק על ידי הספק הזוכה או קבלן המשנה בהיקף של לפחות 75% משרה לתקופת הקמת הפרויקט.

8.20.1.3. מומחה יישומים יעמוד בתנאים המפורטים להלן:

8.20.1.3.1. בעל ניסיון מוכח של לפחות 3 שנים בהפעלה, תמיכה שוטפת טכנית ותפעולית, הדרכה משתמשים, הטעמה של יישומים המוגדרים במכרז זה.

8.20.1.4. מומחה מערכת – מומחה המערכת נדרש להיות בקיא בכל ההיבטים התשתיתיים של המערכת מקצה לקצה עליה מבוססת ההצעה ובכלל זה רכיבי חומרה ותקשורת, תוכנות, אבטחת מידע, בסיסי נתונים, פיתוח והטמעה של תוכנות, ממשקים ופרוטוקולי תקשורת וכיו"ב. וכן בכל ההיבטים הטכניים של המערכת, עליה מבוססת ההצעה. מומחה מערכת יעמוד בתנאים המפורטים להלן:

8.20.1.4.1. בעל התמחות טכנולוגית בתחומי המחשוב / המידע/ הנתונים / התקשורת עם ניסיון בניהול פרויקטים טכנולוגיים של לפחות 3 שנים בתחומו.

8.20.1.4.2. יהיה בקיא בארכיטקטורת המערכת יהיה מסוגל לנהל את המערכת לתת פתרונות טכנולוגיים במקרים של תקלות רשת, חומרה, תוכנה מומחה זה יהיה מועסק על ידי הספק הזוכה או קבלן משנה בהיקף של לפחות 100% משרה לתקופת הקמת הפרויקט ולאחר מכן בהיקף משרה של 50% לפחות.

8.20.2. בתפקיד מומחה אפליקציה ומומחה מערכת יכול לשמש אותו אדם ובלבד שהוא עומד בתנאי כל אחת משתי הגדרות התפקיד המפורטות לעיל, ובתנאי שזמינותו תהיה משרה מלאה לכל תקופת ההתקשרות.

8.20.2.1. מומחה אבטחת מידע והגנה בסייבר – מומחה הבקיא ביישום והטמעה תשתיות אבטחת מידע והגנה לרבות מנגנוני הצפנה, מנגנוני מחיקת מידע, תקנים בינלאומיים בנושא.

8.20.2.2. צוות מנהלי לקוח – הספק הזוכה ימנה צוות של מנהלי לקוח אשר יספקו מענה לצרכים השוטפים מרת"א, להוות כתובת לכל עניין הקשור למימוש ההסכם. על מנהל הלקוח להיפגש עם מרת"א במשרדים לפחות אחת לרבעון באתר מרת"א ולהיות זמינים באמצעים של מייל וטלפון באופן רציף, וכן לתת מענה לפניות העירייה תוך לא יותר מ- 6 שעות מהגשת הפנייה, בימים ובשעות העבודה המקובלים.

8.20.3. החלפת אחד מבעלי התפקיד המפורטים לעיל מותנית באישור מראש ובכתב של מרת"א. על העובד המחליף להיות בעל ידע וניסיון דומים או עולים על אלה של העובד המוחלף. מרת"א יהיה רשאי לבחון את רמת ההשכלה והניסיון של העובד המחליף ו/או לזמנו לראיון.

8.20.4. מרת"א רשאי לבקש מהספק להחליף את אחד מבעלי התפקידים המנויים לעיל, והספק יחליף את בעל התפקיד במחליף בעל הכישורים הנדרשים.

8.21. שדרוג ו/או הרחבת יכולות ותפוקות המערכת ורכיביה

8.21.1. כללי

- 8.21.1.1 מכרז זה הינו מכרז מרכזי ובמהלך תקופת מימושו והפעלתו סביר ויעודכנו שינויים שוטפים במערכות, רכיבים, עדכונים ופונקציות חדשות אשר מתקשרות באופן מובנה להתקשרות הנוכחית ומהוות חלק בלתי נפרד ממנה. לפיכך הסכם ההתקשרות נדרש למנגנונים מרכזיים לשדרוג, הרחבות וביצוע שינויים והתאמות במענה, ברכיביו ו/או באמצעים ובמערכות המסופקות למרת"א.
- 8.21.1.2 בכוונת מרת"א כי המערכת אשר תסופק לו תתפתח ותשודרג באופן רציף ובהתאמה לשינויים הטכנולוגיים בתחומי מערכות ויישומי התקשורת הדיגיטליים ומבוססי ה IP ובהתאמה ליכולות תשתיות התקשורת במדינת ישראל (דור חמישי וכדומה) ותאפשר תמיכה, קבלה ומתן שירות בערוצים ובאמצעים נוספים.
- 8.21.1.3 למרת"א שמורה הזכות לבצע במהלך מימוש הפרויקט וביצוע העבודה שינויים במענה ו/או ברכיביו ו/או בפריטי ציוד ו/או בתשתיות ו/או במערכות ו/או ביכולות, במאפיינים ובתפוקות אופרטיביות מהמענה ומהרכיבים ומהמערכות המוזכרות במפרט הטכני ובמסמכי המכרז בהתאמה למנגנונים כדלקמן:
- 8.21.1.4 על הספק הזוכה להיערך למימוש דרישה זו הן מהבחינה הטכנית והן מהבחינה התפעולית (מובהר בזאת, כי המונח רכיב משמעותו: "תוכנה, אמצעי ו/או שירות ו/או יכולת ו/או תשתית ו/או תפוקה תפעולית ו/או תפוקה טכנולוגית").
- 8.21.1.5 תכונות נוספות של המערכת המוצעת ככל שיתווספו בתשתית המוצר/המערכת יהוו, בבוא העת, חלק בלתי נפרד מהמערכת אשר תסופק למרת"א. ככל שמרת"א ידרוש יכולות ייעודיות נוספות שאינן קיימות במערכת ביום מסירתה למרת"א.
- 8.21.1.6 הספק הזוכה יספק למרת"א את היכולות הנ"ל על בסיס תמחור שעות פיתוח שכמותם תיקבע במו"מ בין הצדדים.
- 8.21.1.7 בסמכות מרת"א לצאת לקבלת הצעות מחיר מספקים אחרים במידה והצעת המחיר של הספק הזוכה לא תהיה לשיעור רצון מרת"א.
- 8.21.1.8 ככל שמרת"א יחליט להתקין את המערכת בתצורת On Premises במתקני מרת"א, יסופקו השרתים, בסיסי הנתונים וציוד התקשורת על ידי מרת"א והספק הזוכה לא יידרש לשאת בעלות השרתים וציוד התקשורת במקרה כאמור.
- 8.21.2 דרישות מחייבות מהספק:
- 8.21.2.1 הספק הזוכה מחויב לשמירה על הרמה הטכנולוגית העדכנית ביותר האפשרית של המערכת על רכיביה השונים ולרבות האמצעים, הציוד והתשתיות בדגש על מערכות ההפעלה, מערכות הניהול והשליטה, התוכנות והיישומים הייעודיים אותם יספק למרת"א במסגרת המענה.
- 8.21.2.2 במקרה בו הספק הזוכה ישווק יכולות ו/או פתרונות מתקדמות יותר מהמסופק למרת"א במסגרת מכרז זה בתקופה שבין הגשת ההצעה ועד למועד הפעלת המערכות מכוח החוזה והסכם ההתקשרות נשוא מכרז

- זה, על הספק לספק למרת"א את המערכות והיכולות והגרסאות העדכניות ביותר הקיימות והמשווקות על ידו ללא תוספת עלות, כך גם במהלך החוזה תוך ביצוע עדכונים שוטפים.
- 8.21.2.3 מובהר בזאת כי בהתייחס לכל המנגנונים המוגדרים במסמכי מכרז זה, במידה ומחיר יכולות/מערכות/רכיבים/אמצעים/שירות וכו' בזמן אמת יהיו נמוכים יותר ממחירי מכרז זה, על הספק לספק אותם למרת"א במחירים הנמוכים יותר בהתאם למו"מ כל עוד מחירם כולל את כלל השירותים בהתאם למכרז זה לפי חו"ד יועץ.
- 8.21.2.4 הספק הזוכה מתחייב לאפשר ביצוע עדכוני גרסאות תוכנה בכל האמצעים והמערכות המסופקות במסגרת חוזה זה למרת"א, פיזית במיקומי האמצעים והמערכות או בצורה אחרת לפי הנדרש בצורה מרוכזת בכל פעם שתוצא גרסה מעודכנת על ידי היצרן וזאת בכפוף לאישור מרת"א ובתוך 14 ימי עבודה מיום אישורו וכל זאת ללא עלות כספית נוספת.
- 8.21.2.5 הספק הזוכה מתחייב להכיל על מערכות מרת"א כל שדרוג פיתוח לפי דרישה אשר בוצע אם לאחרים ואם לטובת תפוקות המערכת וזאת ללא תוספת תשלום, הוראה זו תחול גם לגבי שירותי ערך מוסף ייעודיים המאפשרים שינוי משמעותי בתפוקות האופרטיביות של המערכות אשר סופקו למרת"א על ידי הספק הזוכה במכרז זה.
- 8.21.2.6 הספק הזוכה יחויב לספק יכולות, פתרונות ומערכות שווי ערך ובאותה רמה ואף מתקדמות יותר מאשר סופק למרת"א לגבי מוצרים ו/או מערכות אשר עתידים להפסיק להימכר ו/או להיות מיוצרים (End of Life\Sale) ובאותה העלות של המוצר ו/או המערכת אשר הופסקה מכירתו/ ייצורו/שירותו ו/או אחזקתו בהתאם להצעת המחיר אשר הוצעה במועד ההגשה, אלא אם המחיר לפי מחיר המחירון הינו נמוך יותר.
- 8.21.3 מנגנון למימוש בחינת שוק, הצעות מחיר/ חוות דעת יועץ מבוססת מחירי שוק:
- 8.21.3.1 במקרים בהם מרת"א יחליט כי קיים צורך לבצע שינוי / שדרוג / התאמה / הרחבה / החלפה / הוספה למענה ו/או לרכיבו ו/או לרכיב, לתשתית, למערכת, ליישום וליכולת אופרטיבית, וכל זאת בעקבות צרכים קיימים, צרכים חדשים וצרכים מתפתחים התומכים במימוש תהליכי העבודה של מרת"א, מרת"א רשאי לעשות אחד מן השניים, פניה בבקשה לקבלת הצעות מחיר מספקים שונים לצורך שערך השירות/ מוצר ו/או פניה ליועץ לקבלת חוות דעת על מחירי שוק.
- 8.21.3.2 למרת"א שמורה גם הזכות לבקש הצעות מחיר מספקים אחרים היה וניתן לרכוש רכיב זה מספק אחר ולזוכה לא תהא בלעדיות על כלל המערכות רכיבים המתקשרים עם המערכת במכרז.
- 8.21.3.3 הספק הזוכה יעביר למרת"א מסמך התייחסות מפורט הכולל את המשמעויות הטכניות הנדרשות למימוש, את המשמעויות התפעוליות על המערכת ועל המשתמשים, את המשמעויות הלוגיסטיות, את

המשמעויות הכלכליות, את המגבלות האפשריות במימוש השינוי, את לוחות הזמנים הצפויים למימוש השינוי ואת הליכי הבדיקות, ההקמה וההטמעה של השינוי במערכת ובהליכי העבודה של מרת"א.

8.21.3.4. בהתאם לבחינת היועץ ו/או בחינת מחירי שוק מרת"א יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי להתקשר לרכיבים אלו עם הספק הזוכה בהתאם למחיר הזול ביותר הקיים בשוק ובתוספת של עד 10% בהתאם למו"מ שיערך.

8.21.4. מנגנון למימוש אנשי מקצוע ו/או שעות עבודה:

8.21.4.1. מחירון שעה ו/או מחירון לבעל תפקיד תומך, לביצוע שינויים ושיפורים ו/או תמיכה אשר ייקבע במכרז זה ימומש בפיתוחים תוספות שאין ברשות הספק והם יהוו כפתרונות המסופקים למרת"א כדוגמת יכולות נוספות אשר מרת"א יראה לנכון לשלב במערכותיו. התמחור יהיה במתכונת של הצגת העלות ביחס לכמות נדרשת של שעות שו"ש (שיפורים ושינויים). יובהר כי תשלום בעבור עדכונים שבוצעו לאחרים לצורך שדרוג מערכות, פיתוח וכיו"ב אינם תחת מנגנון זה והם כלולים בהצעת המחיר של אותה מערכת + הפיתוחים במהלך ההתקשרות, כלומר מערכת שנרכשה בהתאם להצעת המחיר במועד המכרז תכלול מראש את כל השדרוגים והפיתוחים במהלך ההתקשרות גם אם בוצעו לאחרים ולפי דרישה של מרת"א.

8.21.4.2. במידה ומדובר במודולים חדשים לחלוטין ולפתרונות ולתוספות החדשות יהיה מחיר שוק ממוצע מוכח מרת"א יוכל לרכוש ולשלב את היכולות הנ"ל לפי מחיר השוק הממוצע על מנת לשלבם במענה הקיים, לפי מנגנונים קודמים.

8.21.4.3. העלות הנ"ל תכלול את אספקת והתקנת היכולת והפעלתה לרבות האחזקה השוטפת והשירות למשתמשים.

8.21.4.4. הספק הזוכה יספק שירות לפיתוח יישומים קיימים ונוספים נדרשים בהתאם לדרישות וצרכי מרת"א.

8.21.4.5. כלל תהליכי הפיתוח יבוצעו מול אנשי הפיתוח של הספק הזוכה בארץ ובשפה העברית.

8.21.5. שינויים ותוספות פונקציונאליות ייחודיות:

8.21.5.1. כל שידרשו שינויים ותוספות פונקציונליות ייחודיות למרת"א, וככל שהם לא נדרשו במסגרת מכרז זה, שינויים ותוספות אלו יבוצעו ע"י הספק בהתאם לתהליך להלן:

8.21.5.1.1. הגדרת דרישות פונקציונליות מהיישומים ע"י מרת"א.

8.21.5.1.2. הכנת התייחסות הספק לדרישות בכתב ובכלל זה תפיסת הפתרון למימושן, תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלת דרישות מרת"א ו/או מועד אחר שיוסכם בין הצדדים.

8.21.5.1.3. ההתייחסות תכלול המלצה לגבי מידת ההתאמה של הדרישות לתפיסת ההפעלה של המענה ורכיביו, הערכת לויז לפיתוח ויישום ועלות (בשעות עבודה) למימוש הפונקציונליות הנדרשת.

- 8.21.5.1.4 הזמנה בכתב לפיתוח והטמעת הדרישות חתומה ע"י מרת"א הכוללת בין היתר את שעות העבודה המאושרות לביצוע.
- 8.21.5.1.5 ביצוע הפיתוח ע"י הספק הזוכה.
- 8.21.5.1.6 בדיקת תוצאות הפיתוח ומתן הערות של מרת"א.
- 8.21.5.1.7 ביצוע תיקונים ע"י הספק הזוכה, בהתאם להערות מרת"א.
- 8.21.5.1.8 התקנת גרסת היישום הכולל את הרכיבים שפותחו בסביבת הייצור של הספק והפעלתה.
- 8.21.5.1.9 עלות שירות הפיתוח תהיה בהתאם לשעות העבודה שהושקעו בפועל ותהא כפופה לאישור תקציבי.
- 8.21.5.1.10 התשלום יהיה בהתאם לתעריפי שעות העבודה לפי מכרז זה ובהתאם לסעיף העלות ו/או מחיר חודשי שיסוכם כל עוד המחיר החודשי הינו נמוך מהמחיר לפי שעות.
- 8.21.5.1.11 הספק הזוכה יכלול את כל הפיתוחים הייחודיים והייעודיים שפותחו עבור מרת"א כאמור לעיל בכל גרסה מעודכנת של היישומים שיפיץ לכלל משתמשי מרת"א, על מנת לאפשר שימוש בפיתוחים כאמור.
- 8.21.5.1.12 יובהר כי הספק הזוכה יתחזק, יעדכן וישדרג את פיתוחי היישומים כאמור לעיל במהלך כל תקופת ההתקשרות.

9. מענה ה SLA הנדרש מהמערכת ומהספק הזוכה:

9.1. כללי

- 9.1.1 במסגרת תכולת השירות, הספק הזוכה נדרש לספק את המערכת הכוללת לרבות התשתיות, התכנות, הציוד, החומרים, ציוד הקצה והשירותים כמפורט במסמכי החוזה.
- 9.1.2 הספק הזוכה נדרש להתקין, להפעיל ולתחזק את המערכת לרבות רכיביה השונים ולהיות אחראי להפעלה ואינטגרציה של כלל הרכיבים עם מערכות מר"א ומערכות אחרות המקושרות אליה.
- 9.1.3 Service Level Agreement (SLA) - הספק מתחייב לעמוד בכל המדדים הקבועים בחוזה ההתקשרות לרבות בכל הדרישות המוצגות במסמכי במכרז זה, על נספחיו כך שיעמוד בכל דרישות התוצרים והתפוקות, הזמינות, רמת השירות והביצועים הנדרשים מהמענה ומכלל רכיביו השונים, לרבות מהתכנות והיישומים הייעודיים, מהממשקים והגישה למאגרי הנתונים ולמערכות מרת"א והכל עפ"י המפורט בחוזה ובמפרט טכני זה ולהלן.
- 9.1.4 הספק מתחייב ליתן שירותי תחזוקה לרשת 7X24X365 במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 9.1.5 הספק הזוכה יישא באחריות כוללת לתקינות המערכת, התוכנות והציוד שסיפק והתקין ולפעולתם הרציפה והתקינה למשך כל תקופת ההתקשרות.
- 9.1.6 בתקופת ההתקשרות יתקן הספק, או יחליף על חשבונו לפי דרישת מרת"א, כל רכיב תקול או לקוי שסופק ו/או הותקן על ידו וזאת ללא חיוב כספי נוסף.
- 9.1.7 שרות התיקונים והתחזוקה שיינתן על ידי הספק הזוכה כולל את כל התקלות כולל חשמליות, מכאניות, תוכנתיות או אחרות בכלל רכיבי המערכת שסופקו על

ידי הספק ו/או שקושרו ו/או ששולבו ו/או שחוברו על ידי הספק ו/או שחיבורם והפעלתם והגדרתם הינה תחת ארחיות הספק הזוכה על פי דרישות מכרז זה.

9.1.8. ככל ומסיבה כלשהי הספק הזוכה אינו יכול להמשיך להעניק שירות תמיכה ותחזוקה כאמור לרכיב במערכת כגון באם הופסקה תמיכת היצרן והספק הזוכה אינו יכול מענה לרכיב זה, הרי שעל הספק הזוכה לספק למרת"א מענה ויכולת זהה בתכונות, ללא עלות.

9.2. אנשי קשר מטעם הספק הזוכה ותחומי אחריות

- 9.2.1. מנהל לקוחות בכיר - ירכז את כל פעילות הספק הזוכה מול מרת"א. איש קשר זה יהיה אחראי על מימוש וביצוע כל המשימות נשוא חוזה זה, הזמנות, לו"ז לביצוע של כל משימה ו/או תקלה ו/או התקנה וכל נושא אחר הקיים בין מרת"א לספק הזוכה. בסיום הקמה ומסירת המענה הכולל יתקיימו פגישות עבודה ובקרה במתכונת דו שבועית במרת"א הפגישות יהיו פרונטליות ולא טלפוניות.
- 9.2.2. רפרנט מרת"א - הספק הזוכה יעמיד רפרנט למרת"א אשר יהיה זמין באופן רציף לספק שרותי תמיכה מלאים מרת"א, 5 ימי עבודה בשבוע בין השעות 09:00-16:00. ישמש כאיש הקשר בין הספק למרת"א, טיפול בתקלות יישומי מערכת בעמדות העבודה, סיוע למרת"א בהפעלת אנשי קשר אצל הספק הזוכה לתיקון תקלות וביצוע הזמנות לשירותים
- 9.2.3. בעלי תפקידים בכירים - הספק הזוכה יעביר למרת"א רשימה של בעלי תפקידים בכירים אצל הספק אשר יהיו זמינים לפניות דחופות בנושא תיקון תקלות ו/או רמת שירות אשר לא מטופלות בהתאם לקבוע בחוזה על נספחיו.
- 9.2.4. צוות הקמה וניהול פרויקט - על הספק הזוכה למנות ולהקצות כ"א מתאים ומיוחד לצורך ביצוע הפרויקט.
- 9.2.5. מנהל פרויקט - הספק הזוכה ימנה מנהל פרויקט/לקוח מטעמו לריכוז וניהול פרויקט הקמת המענה הכולל עד מסירה אשר ילווה את הפרויקט מהצגת תכנית העבודה ועד שלושה חודשים לפחות לאחר גמר הקמת הפרויקט. על מרת"א לאשר את איש הקשר וכפי שפורט לפחות במענה למכרז וכפי שיאושר ע"י מרת"א.
- 9.2.6. מנהל "הפרויקט" מטעם הספק יהיה אחראי בין היתר, על הנושאים המפורטים להלן:
- 9.2.6.1. ניהול הפרויקט מטעם הספק הזוכה.
- 9.2.6.2. תיאום פעילויות בין נציגי הספק הזוכה למרת"א.
- 9.2.6.3. ריכוז וקבלת הדרישות מנציגי מרת"א.
- 9.2.6.4. עמידה בלו"ז וריכוז דיווח על התקדמות הפרויקט.
- 9.2.6.5. ביצוע הקמת המערכות ורכיבי המערכת, ניהול ההתקנה והתפעול השוטף בתקופת ההקמה.
- 9.2.6.6. הגדרת עמדות העבודה השונות (עמדות משרדיות, עמדות מנהלי מערכת), קישור המערכות ומאגרי המידע והנתונים, התקנה והפעלת תשתיות התקשורת, אינטגרציה עם מערכת המחשוב הרלוונטיות הקיימות במרת"א לרבות הציוד הנלווה.

- 9.2.6.7. התקנה, הפעלה ואינטגרציה בין מערכות המחשוב ומרכזי המערכת של הספק הזוכה למערכות המחשוב של מרת"א לרבות התקנת התשתית הדרושה והגדרתה לפי דרישות מרת"א.
- 9.2.6.8. הפעלת המערכת על כלל מרכיביה, ביצוע בדיקות הקבלה ותיקונים נלווים.
- 9.2.6.9. תכנון תכנית הדרכות והכשרות בתיאום עם מרת"א, ביצוע הדרכה בפועל על התפעול השוטף של רכיבי המענה הכולל באתרי מרת"א ובמיקומים אשר יוגדרו לספק הזוכה על ידי מרת"א.
- 9.2.6.10. בקרת ניהול הפרויקט ווידוא עמידה בלוח כפי שהוגדר במסמכי המכרז ובהתאם ללוחות זמנים שייקבעו ע"י מרת"א.
- 9.2.6.11. ביצוע בדיקות מקיפות הכוללות ביצוע אינטגרציה בין מערכות הספק למערכות מרת"א והפעלת המענה ורכיביו השונים לרבות בקרת מימוש תיקונים והתאמות נדרשות.

9.3. מענה שירות ותחזוקה שוטפת

- 9.3.1. המערכת על רכיביה השונים מתוכננת לפעול בעבודה שוטפת סביב השעון 24 שעות ביממה, כל ימות השנה.
- 9.3.2. בכל מקרה של השבתת המערכת או רכיביה ו/או תקלות מערכתיות על הספק הזוכה להודיע מראש או מיד עם היוודע התקלה, הכול לפי העניין, לגורמי מרת"א שיוגדרו במעמד תחילת ההתקשרות וזאת באמצעות SMS, ובאמצעות דוא"ל במקביל ובאמצעות הודעה טלפונית ובעל פה.
- 9.3.3. מרת"א יוגדר כלקוח מועדף ויוקצה לו מנהל תיק לקוחות בכיר.
- 9.3.4. שיחות הטלפון ו/או הפניות לקבלת שירות על בסיס רשת האינטרנט לקריאות השירות יתועדו במערכת ה-CRM במוקד השירות של הספק הזוכה.
- 9.3.5. פעם בחודש במשך כל תקופת ההתקשרות ו/או לא יאוחר משבוע מדרישת מרת"א, תתקיים ישיבה במשרדי מרת"א (פיזית ולא טלפונית) לגבי תלונות שוטפות ו/או תקלות חוזרות ו/או אי עמידה בלוחות זמנים וכל נושא אחר הקשור והנובע מהחוויה.
- 9.3.6. **דרישות זמני תגובה ממוקד הספק:**
- 9.3.6.1. למרת"א יוקצה מספר טלפון וכתובת דוא"ל לפניות המיועד ללקוחות מועדפים.
- 9.3.6.2. פניות למוקד שירות באמצעות מספר הטלפון הייעודי של הספק תיענינה ברמת זמינות גבוהה ביותר כך ש- 80% מהשיחות תיענינה תוך דקה.
- 9.3.6.3. נציגי הספק הזוכה רשאים לבקש את הפרטים הנדרשים לצורך פתיחת קריאה במוקד הספק:
- 9.3.6.3.1. שם, תפקיד פותח הקריאה או שם האתר.
- 9.3.6.3.2. תיאור התקלה או הבעיה.
- 9.3.6.3.3. מספר טלפון ליצירת קשר בחזרה להודעה על סיום טיפול.
- 9.3.6.4. הספק הזוכה נדרש כי מוקד השירות שברשותו יפעל, בין היתר, גם בהתאם להוראות המפורטות להלן:
- 9.3.6.4.1. קבלת כל קריאה שמגיעה למוקד השירות.

- 9.3.6.4.2. רישום מלא ושלים של התקלה (כולל: שם, מספר טלפון, תיאור התקלה, שעת פתיחת התקלה וכו').
- 9.3.6.4.3. מעקב אחרי טיפול בתקלה ועד סגירתה.
- 9.3.6.4.4. סגירת התקלה במערכת.
- 9.3.6.5. דיווחים סטטיסטיים על תקלות:
- 9.3.6.5.1. הספק מתחייב להעביר למרת"א אחת לשלושה חודשים (או בכל מועד אחר שפורט בחוזה על נספחיו), הן בקובץ מגנטי והן בדו"ח מודפס את הדו"חות המפורטים להלן:
- 9.3.6.5.1.1. תקלות פתוחות.
- 9.3.6.5.1.2. תקלות סגורות כולל תיאור קצר של הפתרון, משך הטיפול ממועד פניית מרת"א לספק ועד מועד סיום הטיפול.
- 9.3.6.5.1.3. תקלות חוזרות.
- 9.3.6.5.1.4. התפלגות תקלות לפי סוגי תקלה.
- 9.3.6.5.1.5. סה"כ תקלות שנפתחו בהתאם לזמן מוגדר.
- 9.3.6.5.1.6. משך זמן לטיפול בתקלות.
- 9.3.6.6. מרת"א רשאי לדרוש מהספק ליתן כל מידע רלוונטי לגבי הדו"חות והתקלות הנ"ל לרבות מועדי פתיחת תקלות, סטאטוס טיפול ועוד וכן לבקש מהספק להתאים את פורמט הדו"חות בהתאם לצרכיו ודרישותיו מעת לעת. האמור בסעיף זה הינו ללא כל תוספת תשלום מאת מרת"א לספק הזוכה.

9.4. תפעול ושירות מענה תמיכה טכנית

- 9.4.1. הספק יתקן/יתפעל תקלת תכנה/יישום/ יכולת תפעולית מרחוק בזמן אמת עד שעתיים מפתחת קריאה לתקלה קריטית בכל שעות היום. במידה ולא יתאפשר תיקון של התקלה מרחוק נציג הספק הזוכה יגיע למתקני מרת"א יטפל בתקלה עד 4 שעות מקריאה במהלך שעות העבודה ו/או למחרת עד שעה 08:30 בבוקר.
- 9.4.2. במידה וקיימת תקלה מערכתית (מוקד לא פעיל ו/או יותר מ-5 עמדות עבודה לא פעילות כתוצאה מתקלה תפעול/טכנית/תכנה/יישום/קישוריות) במידה ולא יתאפשר תיקון של התקלה מרחוק הספק הזוכה ישלח למרת"א צוות טכני נייד בתוך שעתיים מפתחת קריאה לתקלה על ידי מרת"א בכל שעה במהלך היום ועד לשעה 20:00.

9.5. דגשים לספק זוכה במימוש תכולת העבודה

- 9.5.1. ביצוע השירותים וכל התחייבויות נותן השירותים, במלואם ובמועד, בהתאם להוראות ההסכם ולהוראותיה של כל הזמנת שירותים, נותן השירותים יהיה זכאי לקבל את התמורה המוגדרת בהסכם ההתקשרות.
- 9.5.2. למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי נותן השירותים לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים.

- 9.5.3. התמורה בגין הזמנת שירותים תשולם רק לאחר השלמת השירותים כפי שמפורטים בהזמנת השירותים, ובכפוף לאישור מרת"א ולאחר ביצוע הליך בדיקות מסירה וקבלה.
- 9.5.4. בקשר לתמורה ולתשלום התמורה יחולו ההוראות שלהלן:
- 9.5.5. הספק הזוכה יספק למרת"א אינטגרציה, הקמה והפעלת המערכת לרבות:
- 9.5.5.1. תכנון, פיתוח, הקמה, הגדרה, חיבור, קישור, שילוב והטמעה של המערכת לשימוש בעלי התפקידים במרת"א ובמוקדים שיוגדרו על ידי מרת"א על כל הכרוך והמשתמע מכך, לשביעות רצון מלאה של מרת"א ובהתאם להוראות מסמכי המכרז לרבות ומבלי לגרוע.
- 9.5.5.2. ביצוע סקר מצב קיים של הספק הזוכה בהתאמה להגדרתו במסמכי המכרז על מנת לאסוף את הנתונים באופן בלתי אמצעי לתכנון ואפיון המערכת.
- 9.5.5.3. הכנת מסמך אפיון מפורט למערכת כבסיס לתכנון ולפני הקמת המערכת, כולל המענה לקישוריות ולנקודות הממשק עם מערכות אחרות פנימיות של מרת"א וחיזונית.
- 9.5.5.4. ביצוע הפרויקט בהתאמה להגדרתו במסמכי המכרז להצגת יכולת המערכת האינטגרטיבים האמורה להיות מוקמת ומוטמעת במרת"א על ידי הספק הזוכה.
- 9.5.5.5. הקמה ואספקה של המערכת בהתאמה לדרישות המכרז ועל פי ראיית מרת"א.
- 9.5.5.6. ליווי מרת"א בבניית עצי החלטה בכל מודול הנדרש לשילוב במערכת והטמעתם.
- 9.5.5.7. ביצוע ממשקים נדרשים למערכות וליישומים הנדרשים למימוש על פי כתב המכרז.
- 9.5.5.8. ביצוע הגדרות, קישורים ושילוב של כלל המודולים והרכיבים הנדרשים למערכת.
- 9.5.5.9. בניית דו"חות תפעוליים ודו"חות בקרה על פי המוגדר במסמכי המכרז לרבות יצירת דשבורדים ניהוליים (מיצגים גראפיים של נתונים על פי הנחיות מרת"א וללא מגבלת כמות או תצורה) על פי המוגדר במסמכי המכרז.
- 9.5.5.10. הקמת תשתית ויכולת מלאה לבנייה וטפסים באופן ידני על פי צרכי מרת"א והטמעתם במערכת ובתסריטים השונים שיוגדרו על ידי מרת"א.
- 9.5.5.11. בנייה והטמעה של 10 תסריטים של BOT, תסריטים שיוגדרו על ידי מרת"א וייבנו ויוטמעו במערכת (עד 3 ימי עבודה לכל תסריט).
- 9.5.5.12. התממשקות למערכת מסע לקוח עבור 5 תסריטים של "מסעות לקוח" ושימוש בכלים הקיימים במערכת המוצעת באמצעות API (על פי מפרט שיוגדר על ידי מרת"א).
- 9.5.5.13. ביצוע מבחני מסירה, על סמך תסריטי בדיקה מאושרים על ידי מרת"א.

- 9.5.5.14. ביצוע הדרכות על פי המוגדר במפרט הטכני בלו"ז ובמיקום שייקבעו על ידי מרת"א.
- 9.5.5.15. כל רישיון הכלול בעלות רכש המערכת יהיה בלתי מוגבל בזמן ובלתי חוזר ויקנה זכות שימוש בלתי מוגבל במערכת על כל רכיביה וחלקיה.
- 9.5.5.16. אספקה ושילוב מנגנון טלפוניה ומענה קולי שיהווה הינו חלק בלתי נפרד מהמערכת. הרישיון יקנה זכות שימוש בלתי מוגבלת במנגנון הטלפוניה והמענה הקולי, על כל רכיביו וחלקיו והוא מהווה חלק אינטגרלי מההצעה. המחיר כולל הקמה והטמעה של מנגנון הטלפוניה והמענה הקולי לרבות כמות התסריטים המוגדרת במפרט הטכני.
- 9.5.5.17. אספקה ושילוב מנגנון SMS שיהווה הינו חלק בלתי נפרד מהמערכת. הרישיון יקנה זכות שימוש בלתי מוגבלת במנגנון ה SMS, על כל רכיביו וחלקיו והוא מהווה חלק אינטגרלי מההצעה. המחיר כולל הקמה והטמעה של מנגנון ה SMS לרבות כמות התסריטים המוגדרת במפרט הטכני. **יסופק חשבון SMS על ידי מרת"א**
- 9.5.5.18. אספקה ושילוב מנגנון וואטסאפ שיהווה הינו חלק בלתי נפרד מהמערכת. הרישיון יקנה זכות שימוש בלתי מוגבלת במנגנון הוואטסאפ, על כל רכיביו וחלקיו והוא מהווה חלק אינטגרלי מההצעה. המחיר כולל הקמה והטמעה של מנגנון הוואטסאפ לרבות כמות התסריטים המוגדרת במפרט הטכני.
- 9.5.5.19. אספקה ושילוב מנגנון צ'אט בוט שיהווה הינו חלק בלתי נפרד מהמערכת. הרישיון יקנה זכות שימוש בלתי מוגבלת במנגנון הצ'אט בוט, על כל רכיביו וחלקיו והוא מהווה חלק אינטגרלי מההצעה. המחיר כולל הקמה והטמעה של מנגנון הצ'אט בוט לרבות כמות התסריטים המוגדרת במפרט הטכני.
- 9.5.5.20. אספקה ושילוב מנגנון IVR שיישם ויהווה חלק בלתי נפרד מהמערכת. הרישיון יקנה זכות שימוש בלתי מוגבלת במנגנון זה, על כל רכיביו וחלקיו והוא מהווה חלק אינטגרלי מההצעה. המחיר כולל הקמה והטמעה של מנגנון ה IVR לרבות כמות התסריטים המוגדרת במפרט הטכני. הספק הזוכה יסלב חבילת שירותי תקשורת ללא הגבלה כחלק מחבילת האחזקה השנתית למנגנון זה.
- 9.5.6. הספק הזוכה יספק למרת"א אחריות ורישיונות גישה לרבות:
- 9.5.6.1. מענה שנתי עבור השימוש במערכת שיכלול גם מתן אחריות מלאה וכוללת על פעולת המערכת במוקדים במהלך 12 חודשים ממועד התקנת המערכת, האחריות תחול על כל חלקי ורכיבי המערכת, ללא יוצא מן הכלל, ותכלול כל פעולה הנדרשת לצורך הבטחת תפקודה המלא, התקין, הרציף והסדיר של המערכת, ושל הממשקים הקשורים בה ושל אפשרות השימוש בה, תוך הצגת ביצועים ראויים, ובכלל זה, אך מבלי לגרוע, שילוב עבודה במתקני מרת"א על פי המוגדר במסמכי המכרז לליווי מרת"א החל מיום החתימה על מסמכי ההתקשרות ועד לסיום תקופת ההתקשרות ללא כל עלות נוספת למרת"א וכחלק מתכולת עלות

האספקה וההקמה של המערכת, ביצוע תחזוקה שוטפת ותחזוקה מונעת של המערכת ורכיביה, לרבות עדכוני גרסאות, טיפול בשגיאות ושיבושים ותיקון כל תקלה (לרבות תיקון באגים, תיקון בעיות ביצועים, תקלות בבסיס הנתונים).

- 9.5.6.2 הרחבות כמות רישיונות גישה למערכת
- 9.5.6.3 מודולים ייעודיים, חבילות תקשורת ותשתית חיצונית
- 9.5.6.4 שירותי מומחה להטמעה, לפיתוח, לשינויים ולשיפורים

נספח ג' - (חלק 2) (הוראות מימוש)

1. הוראות מימוש מתן השירותים

- 1.1. מימוש השירותים יתבסס על המצויין, מפורט והמוגדר במסמכי המכרז, בנספחי המכרז, בכתב הכמויות, בהסכם ההתקשרות ובמפרט הטכני. הדרישות בנספח זה (נספח ג' - חלק 2) הינן דרישות נוספות ו/או מרחיבות ו/או מדגישות לדרישות המופיעות בכלל מסמכי המכרז על נספחיו, ונועדו לסייע למציע להערך לאספקת המענה הנדרש למרת"א במכרז זה ובמקביל לסייע למציע במתודולוגייה של ריכוז החומרים להצגת המענה הנדרש ממנו בהגשת הצעתו למרת"א עבור מכרז זה, מובהר בזאת כי כל הדרישות בנספח זה מחייבות והן משלימות את הדרישות הנוספות והאחרות המופיעות במסמכי המכרז.
- 1.2. בהגשת המענה של המציע על המציע להכין מענה אשר יתייחס להוראות הסעיפים שלהלן, בהתאם לסיווג סימון ההסבר שמצוי ליד כל סעיף ומשמעותו מפורטת בטבלה שלהלן:

Information	I	רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו".
General <td>G <td>רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת בפורמט חופשי כיצד המערכת תומכת בדרישה המפורטת. במענה לסעיף זה ניתן להוסיף הצעות ליישום שייתן מענה מלא לדרישה. במענה זה נדרש להדגיש האם הפתרון קיים במערכת המוצעת או אפשרי ליישום באמצעות פיתוחים. באם מפורט נדרש לתת דוגמאות וצילומי מסך.</td> </td>	G <td>רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת בפורמט חופשי כיצד המערכת תומכת בדרישה המפורטת. במענה לסעיף זה ניתן להוסיף הצעות ליישום שייתן מענה מלא לדרישה. במענה זה נדרש להדגיש האם הפתרון קיים במערכת המוצעת או אפשרי ליישום באמצעות פיתוחים. באם מפורט נדרש לתת דוגמאות וצילומי מסך.</td>	רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת בפורמט חופשי כיצד המערכת תומכת בדרישה המפורטת. במענה לסעיף זה ניתן להוסיף הצעות ליישום שייתן מענה מלא לדרישה. במענה זה נדרש להדגיש האם הפתרון קיים במערכת המוצעת או אפשרי ליישום באמצעות פיתוחים. באם מפורט נדרש לתת דוגמאות וצילומי מסך.
Specific <td>S <td>רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת כיצד המערכת המוצעת תומכת בדרישה זו. הפירוט יבוצע בפורמט המדויק שנדרש במכרז (מילוי טבלה למשל) או פעולה נדרשת.</td> </td>	S <td>רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת כיצד המערכת המוצעת תומכת בדרישה זו. הפירוט יבוצע בפורמט המדויק שנדרש במכרז (מילוי טבלה למשל) או פעולה נדרשת.</td>	רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת כיצד המערכת המוצעת תומכת בדרישה זו. הפירוט יבוצע בפורמט המדויק שנדרש במכרז (מילוי טבלה למשל) או פעולה נדרשת.
Mandatory <td>M <td>סעיף חובה (go/no go), כאשר הצעה שאינה עומדת בסעיף זה אינה עומדת בדרישות הוראות מימוש השירותים. תשובת המציע תהיה לכל הפחות מסוג: "קראתי הבנתי ומקובל עלי". <u>יובהר כי סעיף חובה אינו מהווה תנאי סף, אולם מרת"א רשאי, אך לא חייב, לפסול הצעת מציע אשר הצעתו אינה עומדת בדרישות סעיף החובה וזאת ע"פ שיקול דעתו הבלבדי של מרת"א.</u></td> </td>	M <td>סעיף חובה (go/no go), כאשר הצעה שאינה עומדת בסעיף זה אינה עומדת בדרישות הוראות מימוש השירותים. תשובת המציע תהיה לכל הפחות מסוג: "קראתי הבנתי ומקובל עלי". <u>יובהר כי סעיף חובה אינו מהווה תנאי סף, אולם מרת"א רשאי, אך לא חייב, לפסול הצעת מציע אשר הצעתו אינה עומדת בדרישות סעיף החובה וזאת ע"פ שיקול דעתו הבלבדי של מרת"א.</u></td>	סעיף חובה (go/no go), כאשר הצעה שאינה עומדת בסעיף זה אינה עומדת בדרישות הוראות מימוש השירותים. תשובת המציע תהיה לכל הפחות מסוג: "קראתי הבנתי ומקובל עלי". <u>יובהר כי סעיף חובה אינו מהווה תנאי סף, אולם מרת"א רשאי, אך לא חייב, לפסול הצעת מציע אשר הצעתו אינה עומדת בדרישות סעיף החובה וזאת ע"פ שיקול דעתו הבלבדי של מרת"א.</u>

2. דגשים נוספים למימוש מענה הנדרש למרת"א מושא המכרז

2.1. כללי

2.1.1. מימוש הפרויקט יתבצע באחריות כוללת של המציע הזוכה. המציע הזוכה אחראי בלעדי לאספקת כל שלבי הפרויקט השונים על פי התכולה המפורטת בפרק המימוש (I).

2.1.2. המימוש יכלול הפעלת תשתיות, אמצעים, מערכות ותוכנה המספקת מענה לדרישות מרת"א כפי שפורט במסמך זה, אפיון מפורט של המערכת, פיתוח והתאמה (לרבות ביצוע התאמות ככל שיידרשו ובהתאם לצרכי ודרישות מרת"א, אינטגרציה, אספקה, התקנה, בדיקות, אפיון של תבנית המידע/דפי המידע ואופן הזנת המידע המצוי בארגון למערכת, הדרכת צוותי הפיתוח והתפעול של מרת"א, תיעוד, הקמה, ליווי סיוע ותמיכה בהטמעת המערכת, שירות ותחזוקה, תמיכה, ביצוע תוספות, שינויים ושיפורים, הכל בהתאם למפורט במכרז זה - (I).

2.1.3. על המציע הזוכה לספק למרת"א את כל האמצעים והשירותים הנדרשים למימוש המערכת והשירותים למשתמשים ע"פ מכרז זה, ובין השאר: אספקת התוכנה, הרישיונות והמשאבים האחרים למימוש המערכת והשירותים מושאי מכרז זה, מנהל פרויקט וצוותי מומחים למימוש הדרישות במכרז (M).

2.1.4. לאורך תקופת הפרויקט, מימושו ותקופת ההתקשרות בהתאם לדרישות וצרכי מרת"א, תתבצענה ישיבות סטאטוס בין המציע הזוכה ונציגי מרת"א אשר יוגדרו על ידי מרת"א. בישיבת הסטאטוס ידווח הזוכה במכרז זה על התקדמות הפרויקט, יציף קשיים ועוד. דוח סטאטוס יוגש בכתב לוועדת ההיגוי, שתתכנס בתדירות שתקבע ע"י מרת"א (M).

2.1.5. המציע הזוכה מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם מרת"א ועם ספקים אחרים של מרת"א בכל הנוגע לפיתוח ממשקים למערכות השונות הנמצאות בשימוש מרת"א. שיתוף פעולה מלא זה, נדרש לכל אורך תקופת ההתקשרות (M).

2.2. מחזור החיים של הפרויקט

שלב זה נחלק לתתי שלבים וכולל את המרכיבים העיקריים הבאים:

2.2.1. שלב הקמת המערכת (I)

א. במהלך תקופת ההקמה, שתארך עד 60 ימי עבודה ממועד חתימת החוזה ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי המציע הזוכה ותאושר על-ידי מרת"א, ישלים המציע הזוכה את אספקת, הקמת והטמעת המערכת במשרדי מרת"א לרבות שירותי אפיון מפורט, שירותי פיתוח והתאמות, שירותי הקמה, שירותי מיפוי המידע ואפיון התבניות, שירותי הדרכה, שירותי הטמעה, שירותי מבדקי מסירה וקבלה, הכל כמוגדר וכמפורט בהסכם ובנספח ג' – (חלק 1) - מפרט דרישות למתן השירותים ובנספח ג' – (חלק 2) - הוראות מימוש, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב ממרת"א לגבי השלמת תקופת ההקמה.

ב. בשלב זה יאופיינו, יפותחו ויופעלו ממשקים מול תשתיות מול מערכות תקשורת ומערכות נתונים ומידע שונות, מול מאגרים שונים של מידע למערכת ניהול הידע כגון: קבצי אקסל, אתרי האינטרנט ומערכות ניהול הידע של מרת"א

2.2.2.2. שלב הטמעת המערכת (I)

ג. במהלך תקופת ההטמעה, שתארך עד 45 ימי עבודה מתום תקופת ההקמה, ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי המציע הזוכה ותאושר על-ידי מרת"א, ישלים המציע הזוכה את הטמעת המערכת במרת"א, לרבות שירותי הדרכה, שירותי התאמת המערכת לסביבת העבודה, שירותי הזנת תוכן, הכל כמוגדר וכמפורט בהסכם ובנספח ג' – (חלק 1) - מפרט דרישות למתן השירותים + נספח ג' – (חלק 2) - הוראות מימוש. תום תקופת ההטמעה הינו בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ע"י מרת"א כי שירותי ההקמה וההטמעה הם בהתאם לדרישות שהוגדרו במסמכי המכרז ולשביעות רצון מרת"א. תיתכן הטמעה ויישום של שלבים א' ו-ב' במקביל.

2.2.3.2. תקופת האחריות (לרבות השירות התמיכה והתחזוקה) (I)

ד. במהלך תקופת זו, שתחל מתום תקופת ההטמעה בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ותארך 5 שנים, יספק המציע הזוכה אחריות, שירות ושירותי תחזוקה למערכת, וזאת במחירים, התעריפים, ההוראות והתנאים המפורטים והמוגדרים בהסכם ובנספח ג' – (חלק 1) - מפרט דרישות למתן השירותים + נספח ג' – (חלק 2) - הוראות מימוש, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א.

2.3. גורמים מעורבים

2.3.1. האחריות המלאה לביצוע הפרויקט תחול על המציע הזוכה (I).

2.3.2. המציע יגיש את כל הפרטים המפורטים להלן לגביו (I).

2.3.3. גורמים מעורבים מטעם המציע (על המציע לפרט במענה לסעיף זה את הפרטים הבאים לגבי המציע (נותן השירותים הראשי) (S).

2.3.3.1. פרטי החברה.

2.3.3.2. שם המציע, ח.פ./שותפות, כתובת, מספרי טלפון דוא"ל.

2.3.3.3. שם המנהל הכללי.

2.3.3.4. תיאור מבנה הבעלות והשליטה.

2.3.3.5. תיאור המבנה הארגוני.

2.3.3.6. פירוט שמות מנהלים וותק.

2.3.3.7. מספר המועסקים.

2.3.3.8. התפלגות עובדים לפי מקצוע/התמחות וותק ממוצע.

2.3.4. יצרני המערכת

2.3.4.1. במידה והמציע הינו היצרן עליו לפרט את הפרטים הבאים: (במידה

והמציע אינו יצרן יש לענות בסעיף זה "לא רלוונטי" (S):

2.3.4.2. מדיניות הפיתוח שלו בנוגע למוצר שהוצע לרבות כיווני התפתחות של המערכת.

2.3.4.3. של המערכות.

2.3.4.4. מהדורות וגרסאות צפויות וכו'.

2.3.4.5. כמות התקנות בארץ.

2.4. מבוטל

2.5. מימוש כולל של המערכת

2.5.1. צוות המציע הזוכה

- 2.5.1.1. הזוכה מתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים ממכרז זה ולעבודות שיספק
- 2.5.1.2. לאור זכייתו במכרז, ויתחייב להקצאת כוח האדם בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע העבודות המוגדרות במכרז זה, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה (M).
- 2.5.1.3. הזוכה יהיה אחראי על העובדים המועסקים על-ידו. למען הסר ספק, מרת"א לא יהא המעביד של מי מעובדי ו/או מועסקי הזוכה ולא יתקיימו ביניהם לבין מרת"א יחסי עובד ומעביד (I).
- 2.5.1.4. הזוכה מתחייב לספק כוח אדם מיומן ומתאים בהיקף ובאיכות הנדרשים להתקנת המערכת, מיפוי ואפיון תבניות המידע, אפיון ממשקים נדרשים והטמעת המערכת (M).
- 2.5.1.5. המציע יפרט את מבנה הצוות ואת כל אנשי הצוות שיוקצו לטובת הפרויקט. עבור כל אחד מהם יש לצרף את שמו, קורות חיים מקצועיים, תפקידו בארגון, תפקידו בפרויקט, תחום מומחיותו, ותק, ו-1% משרה שיוקצה לטובת הפרויקט בכל אחד משלבי השונים (S).
- 2.5.1.6. המציע יפרט פרטי אנשי הצוות המוצע במסגרת מתן השירותים, הכולל מומחי יישום ומנהל פרויקט על פי המוגדר במסמכי המכרז, בהתאם לטבלה שלהן (S):

#	שם ושם משפחה	פרטי השכלה	תפקיד בפרויקט	כמות פרויקטים שהשתתף	שם המכרז הרפואי בו התבצע הפרויקט
1					
2					
3					
4					
5					

- 2.5.1.7. הפסקת עבודתו של כל אחד מעובדי המציע, לרבות ספקים בינלאומיים וספקי המשנה, ע"י המציע, תעשה בתאום מוקדם עם מרת"א ותכלול ביצוע חפיפה מסודרת לגורם המחליף בפרויקט (I).

2.5.2. מנהל פרויקט

- 2.5.2.1. הזוכה ימנה נציג קבוע מטעמו כ"מנהל פרויקט" בעל ניסיון כמנהל פרויקט, שנצבר במהלך השנים 2015-2020 לפחות בפרויקטים הכוללים

הקמה (לרבות אפיון, פיתוח ואספקה), הטמעה ותחזוקה (לרבות תמיכה) למערכת תקשורת רב ערוצית (M).

2.5.2.2 "המציע יפרט פרויקטים שבוצעו על ידי מנהל הפרויקט כמנהל פרויקט בתקופת העסקתו אצל המציע ופרטי ממליצים מכל פרויקט בפורמט הטבלאי המצורף (S).

#	שם הארגון	שנות הפרויקט	כמות משתמשים	מהות הפרויקט	היקף (בחודשי אדם)	שם איש קשר ותפקיד	פרטי התקשרות	משך הפרויקט
1								
2								

2.5.2.3 מנהל הפרויקט המוצע ילווה את כל שלבי הפרויקט, ובכלל זה: ניהול הפרויקט, נוכחות בישיבות סטאטוס אפיון יישום המערכות, אפיון ומיפוי תבניות, פיתוח בדיקות וליווי השקה (M).

2.5.2.4 מנהל הפרויקט יהווה איש קשר יחיד מולו יפעל מרת"א Of Contact Single Point לרבות כל האמור להלן: (I)

2.5.2.4.1 ניהול ישיר של כל הגורמים המעורבים בפרויקט מטעם המציע הזוכה.

2.5.2.4.2 אחריות ישירה על עמידה בלוחות הזמנים של הפרויקט.

2.5.2.4.3 ליווי הפרויקט לאורך כל תקופת ההתקשרות לרבות מימוש צרכים ודרישות שלא הוגדרו במסמך האפיון הראשוני.

2.5.2.4.4 מעקב יומי אחר התקדמות הפרויקט, ריכוז משימות, נוכחות מלאה וניהול ישיבות סטאטוס אל מול הגורמים של מרת"א.

2.5.2.4.5 ניהול מסמכי מעקב, מעקב התקדמות והכנת מסמכי גאנט.

2.5.2.4.6 ניהול דיוני מעקב ודיווחי סטטוס עם נציגי מרת"א והפקת סיכומי דיון.

2.5.2.4.7 התרעות על עיכובים/חריגות בלוחות זמנים להפעלה.

2.5.2.4.8 זמינות מלאה למענה לסוגיות שונות שיעלו במהלך תקופת הפרויקט

2.5.2.4.9 בלוחות זמנים מידיים.

2.6 תוכנית עבודה להקמת המערכת

2.6.1 באחריות המציע הזוכה להכין תוכנית עבודה מפורטת להתקנה ולמימוש הפרויקט כמפורט בהסכם. תוכנית העבודה תכלול התייחסות למשך הזמן הנדרש להקמת כל

שלב ותת שלב/נושא בפרויקט. התוכנית תכלול גם פעילויות שבאחריות מרת"א ותקצה זמן לביצוען. תוכנית העבודה תוגש עד שבועיים מיום חתימה על ההסכם לאישור מרת"א (I).

2.6.2. במקרה של שינויים בתוכנית העבודה, יעדכנה המציע הזוכה ויעבירה לאישור מרת"א. רק לאחר אישור מרת"א ייכנס השינוי לתוקף (I).

2.6.3. תוכנית העבודה תכלול לוחות זמנים והתייחסות לנושאים הבאים (I):

2.6.3.1. התייחסות לארכיטקטורת הפתרון.

2.6.3.2. היעד להקמת המערכת ולוחות זמנים.

2.6.3.3. ניהול סיכונים – תוכנית ניהול סיכונים המתייחסת לכשלים אפשריים

ודרכי התמודדות עם כשלים אלו.

2.6.3.4. פירוט שלבי הפרויקט.

2.6.4. על המציע להציג תוכנית עבודה לדוגמא תוך התייחסות לדרכי ניהול פרויקט, גאנט, מעקב ובקרה אחר ביצוע משימות והתקדמות הפרויקט (S).

2.6.5. אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י המציע הזוכה למרת"א ויאושרו על-ידי מרת"א (M).

2.7. אספקת המערכת והתקנתה

2.7.1. הזוכה יתקין את המערכת ברשת המחשוב של מרת"א ו/או בענן, לבחירת מרת"א, ובהתאם למוגדר במכרז זה (M).

2.7.2. המציע יצהיר כי כל רכיבי התוכנה אותם יספק יהיו בגרסה החדשה ביותר בזמן אספקתה למרת"א והתקנתה ויבצע שדרוגי גרסה לאורך כל תקופת ההתקשרות (M).

2.7.3. עם התקנת המערכת, יספק הזוכה תיעוד מלא ומפורט בשפה העברית באשר להוראות השימוש במערכת ואופן הפעלתה תוך פירוט תיעוד עבור המשתמשים, עבור מנהל המערכת, מפתחים, מידענים והכול כמפורט בפרק המימוש של מכרז זה (M).

2.7.4. תיעוד המערכת - התיעוד יכלול מידע רלוונטי עבור משתמשי הקצה, אנשי התמיכה והוא יכלול הוראות שימוש במערכת, נהלי תפעול המערכת, נהלי טיפול בתקלות, מסמכי אפיון מפורטים ועדכניים ועוד. בכל שינוי גרסה או עדכון יש לעדכן את מסמכי האפיון והתיעוד (M).

2.8. עבודה בסביבת ייצור

2.8.1. בשלב ההתקנה, עבודת הזוכה תבוצע במתקני מרת"א תוך עמידה בדרישות אבטחת מידע ונהלי עבודה רלוונטיים (I).

2.8.2. על הזוכה לכוון את עבודתו כך שתיגרם הפרעה מינימאלית למהלך העבודה השגרתית (I).

2.8.3. הזוכה מתחייב לתאם מראש עם נציגי מרת"א את מועד ההתקנה ו/או כל עבודה אחרת שתידרש. אם פעילותו תשפיע על עבודת המשתמשים במערכת/תשבית את מערכת, על המציע הזוכה להתריע על כך מראש, כולל מתן הערכת משך זמן ההשבתה הנדרש (I).

2.8.4. על המציע הזוכה לקחת בחשבון כי עבודות הפיתוח/שדרוג יבוצעו באופן שלא יפגע/ישפיע על פעילות המשתמשים/לקוחות. במידה ותהיה השפעה המציע הזוכה יידרש לתאם ולאשר את הפעילות מול הגורם הרלוונטי אצל מרת"א (I).

2.9. אפיון מפורט

2.9.1. המציע הזוכה יהיה אחראי להובלת תהליך האפיון ליישום המערכת בשיתוף עם נציגי מרת"א (M) כמפורט להלן:

2.9.2. המציע הזוכה יבצע ניתוח ואפיון דרישות מפורט למערכת, הגדרת תבניות להזנת פריטי המידע, הגדרת ממשקים וביצוע התאמות לפי צורך והכל בהתאם לתהליכי מיפוי תכנים וההכרות עם עולם התוכן על ידי המציע ולתוכן המקצועי והשירותי הקיים ושיגובש על ידי מרת"א.

2.9.3. המציע הזוכה יערוך מסמך אפיון מפורט לכל שלב בפרויקט.

2.9.4. המציע מצהיר כי הוא מודע לכך שמרת"א רשאי לזמן ישיבות תכנון לפני ביצוע כל עבודה וכי הוא מתחייב להשתתף בישיבות תכנון אלו וללא כל תמורה בגין השתתפות זו. בכל שלב התכנון והאפיון רשאי מרת"א לדרוש נוכחות נציגים מומחים מטעם המציע הזוכה במכרז זה לצורך השלמת מידע לצורכי האפיון (I).

2.9.5. מסמך האפיון יוצג למרת"א ויכנס לתוקף לאחר אישורו (I).

2.9.6. המציע נדרש לפרט את מתודולוגיית העבודה בשלב האפיון. כמו כן המציע נדרש לצרף דוגמאות של מסמכי אפיון מפורטים ותכולתם (S).

2.10. פיתוחים והתאמות במערכת

2.10.1. המציע הזוכה נדרש לביצוע התאמות, פיתוחים במערכת והבניית ממשקים בהתאם לדרישות שיגובשו ויאושרו במסמך האפיון (I).

2.11. בדיקות מסירה וקבלה

2.11.1. בשלב זה תבוצע הזנת תוכן שתהווה בסיס לבדיקות מסירה ראשוניות לתחילת עבודה (M).

2.11.2. תסריטי בדיקות המקיפים את כלל הפונקציונאליות הקיימת במערכת ומימוש מסמך האפיון יוגשו לאישור מרת"א (M).

2.11.3. באחריות הזוכה לבצע בדיקות מסירה מפורטות בשלבי המימוש השונים (M).

2.11.4. הזוכה יבצע את בדיקות המסירה בהתאם למתודולוגיית הבדיקות הבאה (I):

2.12. תוכנית בדיקות - (System Test Plan)

2.12.1. באחריות המציע הזוכה להכין תוכנית בדיקות מפורטת. תוכנית הבדיקות צריכה להתייחס לפחות להיבטים הבאים: סוגים שונים של בדיקות וטכניקת הבדיקה לכל סוג, יעדים, הבודקים שיבצעו את הבדיקות, הכלים לבדיקה, תסריטים ונתונים לבדיקה, כלים לרישום והצגת תוצאות הבדיקה, כלים לניתוח והערכה של תוצאות הבדיקה.

2.13. מפרטי בדיקות - (System Test Description)

2.13.1. המציע הזוכה יכין מפרט מפורט של בדיקות מסירה.

2.13.2. המפרט יתייחס לכל מרכיב במערכת בנפרד ולכל המערכת כיחידה אינטגרלית שלמה, כולל הממשקים בין המרכיבים השונים לבין עצמם ובינם למערכות חיצוניות.

- 2.13.3. בדיקות המסירה תכלולנה: בדיקות פונקציונאליות, דוחות, תשתיות, עומסים, שרידות ומצבי קצה, אבטחת מידע ועוד ככל שידרש.
- 2.13.4. המפרט המוצע יועבר לאישור מרת"א.
- 2.13.5. מרת"א יאשר את הבדיקות או יעיר על בדיקות קיימות וידרוש בדיקות נוספות אם הבדיקות המוצעות אינן מספקות.
- 2.13.6. רק לאחר אישור מרת"א ניתן יהיה להתחיל בבדיקות המסירה.
- 2.14. תוצאות הבדיקות – (System Test Result)
- 2.14.1. בתום ביצוע בדיקות המסירה יועבר דו"ח המרכז את תוצאות הבדיקה.
- 2.14.2. הדו"ח יכלול את רשימת כל הבדיקות שבוצעו ותוצאותיהן תוך חלוקה לסוגי תקלות וחומרתן.
- 2.14.3. בנוסף יכלול המסמך דו"ח מסכם שיציג את הסוגים השונים של הבדיקות שבוצעו, סך הבדיקות שבוצעו בכל סוג בדיקות, מספר הבדיקות שעברו בהצלחה, מספר התקלות שאותרו. התקלות יוצגו בחתכים של חומרת התקלה.
- 2.14.4. ביצוע בדיקות קבלה והיקפן הינן באחריות מרת"א ולשיקולו. בדיקות הקבלה יכולות לכלול ביצוע מחודש של כל בדיקות המסירה או חלקן וכל בדיקה אחרת הנדרשת ע"י מרת"א.
- 2.14.5. ביצוע בדיקות הקבלה יבוצע בהתאם לתעודף שלבי עלייה לאוויר אשר מפורטים בסעיף יא' להלן. בדיקות קבלה יבוצעו אחר כל שלב של עלייה לאוויר בהתאם לשינויים שיוכתבו על ידי מרת"א בשלבי עלייה לאוויר.
- 2.14.6. כחלק מבדיקות המסירה, יבוצעו בדיקות אבטחת מידע על ידי צוותי מרת"א או מי מטעמו.
- 2.14.7. הזוכה ישתף פעולה ככל שידרש במסגרת ביצוע בדיקות אלו.
- 2.14.8. בדיקות מסירה וקבלה יבוצעו בכל אחד מהשלבים.
- 2.14.9. על המציע לפרט את מתודולוגיית שלב הבדיקות לרבות צירוף תסריטי בדיקה לדוגמא (S). תקופת ההקמה הכוללת את השלבים המפורטים לא תעלה על 60 ימי עבודה ותחל החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות (I)
- 2.15. הזנת התכנים
- 2.15.1. לאחר התאמת המערכת לצרכי מרת"א יחל שלב הזנת המידע ע"י מרת"א ע"פ התבניות שהוגדרו (I).
- 2.15.2. בשלב זה יומר מידע הקיים לפריטי מידע /דפי תוכן במערכת תוך התאמת המיידעים לכלל סוגי המשתמשים במערכת (I).
- 2.15.3. בסיום שלב הזנת הנתונים, תבוצענה בדיקות קבלה ומסירה באחריות המציע הזוכה (בהתאם למתודולוגיה שפורטה (M)).
- 2.15.4. ביצוע הזנת התכנים תתבצע ע"י מרת"א בהתאם לשלבי הפרויקט שפורטו (I).
- 2.16. הדרכה למנהל המערכת/יצרני מידע
- 2.16.1. המציע נדרש להדריך ולהכשיר את מנהל המערכת מטעם מרת"א על כל תחומי התוכנה ותפעולה לרבות בניית תבנית, ביצוע התאמות, הפצת הודעות מתפרצות, מתן הרשאות, עדכון הרשאות, בניית מבחני ידע, תהליכי הזנת מידע, הגדרת דוחות ואת כלל התהליכים והפונקציות הקיימות במערכת והמתוארות במסמך זה (M).

- 2.16.2. המציע נדרש להדריך ולהכשיר את עובדי מרת"א שיוגדרו במחלקות השונות על כל תחומי התוכנה ותפעולה לרבות תהליכי הזנת מידע, שליפת דוחות, מתן מענה למשובים, הפצת הודעות מתפרצות ואת כלל התהליכים והפונקציות הקיימות במערכת והמתוארות במסמך זה (M).
- 2.16.3. המציע יפרט את היקף השעות של תוכניות ההדרכה ואשר יושקעו בהדרכה והטמעה של עובדי מרת"א. הדרכה על המערכת תכשיר את המשתמשים לעבודה עצמאית שאינה תלויה בספק (S).
- 2.16.4. המציע נדרש להציג ולפרט את תוכנית ההדרכה למנהל המערכת ולמידענים תוך התייחסות למטרות ההדרכה, מתודולוגיית ההדרכה, מבנה ההדרכה ותכולתה, עזרי ההדרכה, חוברת למשתמש בצירוף דוגמאות של כלי ההדרכה (S).
- 2.16.5. באחריות המציע לבצע את כל ההדרכות הנדרשות ע"י מרת"א לפני הפעלת המערכת, כתנאי להפעלתה. המציע יהיה אחראי לבצע הדרכות משלימות נדרשות כתנאי להעלאת גרסאות או מהדורות תוכנה (M).
- 2.16.6. כל ההדרכות יבוצעו באתרי מרת"א (I).
- 2.16.7. הזוכה אחראי לספק את כל הכלים ומערכי ההדרכה לביצוע ההדרכות, לרבות לומדות תרגול למערכת (בשפה העברית). כל חומר יועבר לאישור מוקדם של מרת"א (M).
- 2.16.8. הזוכה נדרש לספק ספר הדרכה/מדריך משתמש אשר ישמש את מנהל המערכת והמידענים ויכלול את כלל המידעים הנדרשים לתפעול מלא של המערכת לרבות יכולות מערכת פונקציונאליות, ביצוע התאמות וכדומה (M).
- 2.16.9. הזוכה יתחייב לרמת הדרכה נאותה (I).
- 2.17. הפצת/ הטמעת המערכת והפעלתה
- 2.17.1. שלב א' – שלב הקמת המערכת.
- 2.17.2. שלב ב' – הטמעת המערכת.
- 2.17.3. מרת"א רשאי לתעדף ולשנות במהלך הפרויקט את סדר העלייה לאוויר בהתאם ליישום הפרויקט וצרכיו (I).
- 2.17.4. ייתכן יישום של שלבים א' ו-ב' במקביל.
- 2.17.5. לקראת מועד העלייה לאוויר יכין המציע הזוכה תכנית עליה לאוויר מדורגת הכוללת פירוט מדויק של כל השלבים ממועד אישור המערכת בבדיקות הקבלה ועד לעבודה שוטפת ללא תקלות בייצור. תוכנית העלייה לאוויר תעודכן בהתאם להחלטת מרת"א בנוגע לשלבי העלייה לאוויר (M).
- 2.17.6. תוכנית הפעלתה תכלול:
- 2.17.6.1. סיום כל הקישוריות למערכות התקשורת השונות (טלפוניה, וואטסאפ, SMS, בוטים, IVR, אינטרנט ועוד).
- 2.17.6.2. הקצאת חבילות תקשורת רלוונטיות לכלל ערוצי התקשורת השונים.
- 2.17.6.3. קישור המערכת למערכות מרת"א הרלוונטיות.
- 2.17.6.4. קישור ושילוב המערכת למערכות קימות של מרת"א.
- 2.17.6.5. פירוט של כל צוותי העבודה והגורמים הרלוונטיים הן מטעם המציע הזוכה והן מטעם מרת"א שייקחו חלק בתהליך העלייה לאוויר.

- 2.17.6.6 התייחסות לליווי ותמיכה, למתן תמיכה למקרה של תקלות, זמני ליווי, גורמים אחראיים לליווי העלייה לאוויר, רמת השירות למענה לתקלות בתקופת העלייה לאוויר, ריכוז הטיפול בכל האירועים הן בשלב ההפעלה, מיד לאחר ההפעלה ובימים הראשונים לאחר מכן ועד להתייצבות המערכת ולעבודה שוטפת של המשתמשים.
- 2.17.6.7 תיעוד לוגים והצפתם בהתקיים כשלים.
- 2.17.6.8 פירוט של מנגנוני דיווח הסטטוס באופן שוטף.
- 2.17.6.9 נהלי עבודה לטיפול בתקלות ופירוט אופן הערכות הזוכה המוצע לטובת הנושא.
- 2.17.6.10 בדיקות מיידיות לביצוע לאחר ההפעלה לאימות תקינות המערכת (הבדיקות יכללו בדיקת עומסים) תכנית נסיגה, קריטריונים לנסיגה והצוות המחליט על נסיגה במקרה של כשל.
- 2.17.7 המציע נדרש לספק תוכנית עלייה לאוויר לדוגמא (S).
- 2.18 שירות תחזוקה ותיקון תקלות
- 2.18.1 כללי
- 2.18.1.1 המציע הזוכה יישא באחריות כוללת לאיכות ותקינות של המערכת וכל מרכיבי המערכת
- 2.18.1.2 במשך כל תקופת ההתקשרות עם מרת"א (M).
- 2.18.1.3 הזוכה מחויב למתן שרות, תמיכה ואחזקה למערכת המוצעת על ידו, לרבות כלל
- 2.18.1.4 רכיבי החומרה המסופקים על ידו במסגרת מתן השירותים למשך כל תקופת ההתקשרות מקצה לקצה (M).
- 2.18.1.5 שירות ותחזוקת המערכת יכלול את כל סוגי התקלות בכל הרמות: תקלות בתוכנה, התאמות ושינויים, ליקויים בביצועים, אחריות לליקויים בתיעוד וכדומה. כמו כן המציע הזוכה יהיה אחראי לפיתוח מרכיבים חדשים ולשיפור מרכיבים קיימים לפי בקשת מרת"א ובהתאם לתוכנית הפיתוח של המערכת (M).
- 2.18.1.6 השירות יינתן ללא הפרעה בעבודה השוטפת. טיפולים ושירותי המחייבים השבתה יבוצעו
- 2.18.1.7 לאחר שעות הפעילות ולאחר שתואמו עם נציג מרת"א (M).
- 2.18.1.8 המציע הזוכה הינו האחראי הבלעדי על (M) :
- 2.18.1.9 תפעול שוטף של המערכת בייצור והבטחת איכותה.
- 2.18.1.10 איכות והפעלה של שינויים ופיתוחים של המערכת.
- 2.18.1.11 ככלל, ביצוע שינויים בסביבת הייצור יתבצע רק לאחר אישור מטעם מרת"א (M).
- 2.18.1.12 הזוכה מתחייב לבצע את כל תיקוני התקלות שיזהה במהלך ביצוע עבודתו ותיקוני
- 2.18.1.13 התקלות שידווחו לו על ידי מרת"א (M).
- 2.18.1.14 במסגרת התפעול השוטף באחריות המציע הזוכה לבצע (M) :
- 2.18.1.15 תחזוקה מונעת.

2.18.1.16 פעילות מתקנת.

2.18.1.17 עדכונים, שינויים ופיתוחים.

2.18.1.18 תיעוד המערכת - התיעוד יכלול מידע רלוונטי עבור משתמשי הקצה, אנשי התמיכה והוא יכלול הוראות שימוש במערכת, נהלי תפעול המערכת, נהלי טיפול בתקלות, מסמכי אפיון מפורטים ועדכניים ועוד. בכל שינוי גרסה או עדכון או פיתוח יש להעביר גרסאות של מסמכי אפיון עדכניים יש לעדכן את מסמכי התיעוד (M).

2.18.1.19 עבודות תיקון תקלות יהיו בעדיפות על פני שאר משימות הזוכה הנדרשות על פי הסכם זה (M).

2.18.2 תחזוקה מונעת (M)

2.18.2.1 בכל תקופת האחריות, השירות והתחזוקה, יבצע המציע הזוכה במסגרת התחזוקה המונעת את כל הפעילויות הנדרשות לצורך צמצום ומניעת תקלות בייצור לרבות ביצוע גיבויים ושחזורים, עמידה בביצועי המערכת, ובדיקות עומסים לפי דרישה.

2.18.2.2 המציע הזוכה ינהל יומן תחזוקה ואירועים.

2.18.2.3 תחזוקה ניתן יהיה לבצע באמצעות גישה מאובטחת מרחוק במידה ותתאפשר.

2.18.2.4 באחריות נותן השירותים לדאוג למנגנוני אבטחה כמפורט במסמך זה. נותן השירותים מודע לכך כי ככל שלא יאושר חיבור מרחוק, כל תמיכה תתבצע באתר מרת"א ללא תוספת עלות.

2.18.2.5 עבודות תחזוקה ליליות יבוצעו בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו על ידי מרת"א.

2.18.3 פעילות מתקנת (M)

2.18.3.1 במסגרת עבודות המציע הזוכה יספק מענה מידי לתקלות במערכת או ברכיביה.

2.18.3.2 באחריות המציע הזוכה לבצע אבחון ראשוני של הפנייה.

2.18.3.3 במסגרת זו המציע הזוכה יידרש לביצוע ניתוח, בחינה מקיפה והפקת לקחים של תקלות ומצבי כשל ייחודיים וכן תקלות שחוזרות על עצמן תוך מעקב אחר ביצוע פעולות מתקנות.

2.18.3.4 למען הסר ספק, בתפעול השוטף המציע הזוכה הינו הגורם הבלעדי האחראי לטיפול בפניות ותקלות עד לסגירתן.

2.18.3.5 Help desk - המציע הזוכה יעמיד שירות דיווח וטיפול בתקלות שיהיה ערוך לנותן השירותים:

- מענה בין השעות 08:00-19:00 ימים א-ה.
- תמיכה טלפונית לאבחון ותיקון תקלות.
- משאבים לתיקון התקלות.

2.18.4 טיפול בתקלות

2.18.4.1 כל שרתי המערכת ימוקמו במרת"א ו/או בענן לפי בחירת מרת"א (I)

- 2.18.4.2. נותן השירותים הזוכה ידריך וכישר את הגורמים הרלוונטיים במרת"א למתן support First level על ידי עובדי מרת"א - במקרה בו לא נמצא פתרון לתקלה ב support First level ע"י עובדי מרת"א אזי יינתן מענה על ידי נותן השירותים הזוכה (M).
- 2.18.4.3. למען הסר ספק, בתפעול השוטף המציע הזוכה הינו הגורם הבלעדי האחראי לטיפול בתקלות (M).
- 2.18.4.4. תיקוני התקלות יכללו את כל הרכיבים הנדרשים לביצוע העבודות (M).
- 2.18.4.5. דיווח על תקלות במוקד המציע הזוכה, יבוצע ע"י נציגי מרת"א (I).
- 2.18.4.6. התקבל דיווח על תקלה חמורה או רגילה, יגיב המציע הזוכה תוך פרק זמן שתלוי בחומרת התקלה (M).
- 2.18.4.7. כתקלה יחשב כל אירוע הפוגע במצב וביכולת המערכת לספק את המתוכנן ו/או העלול לגרום נזק או הפרעה למשתמשים (I).
- 2.18.4.8. הזוכה מתחייב לבצע כל תיקון תקלה על אחריותו בלבד (M).
- 2.18.4.9. הזוכה מתחייב לא להוציא אף מידע שקיים במערכת (M).
- 2.18.4.10. כל הוצאת מידע לצורך גיבוי או תחזוקה או הוצאת רכיבים אוגרי מידע לצורך תיקון מחייב אישור בכתב של מנהל אבטחת מידע במרת"א לאחר שהועברה הבקשה לצורך כך ע"י הזוכה (M).
- 2.18.4.11. המציע יצרף להצעתו נוהל מפורט לטיפול בתקלות (S).
- 2.18.5. סיווג תקלות
- 2.18.5.1. התקבל דווח על תקלה ע"י מרת"א יגיב המציע הזוכה תוך פרק זמן שתלוי בסיווג התקלה כמפורט מטה (M).
- 2.18.5.2. סיווג חומרת התקלה יבוצע על ידי מרת"א (I).
- 2.18.6. תקלה רגילה (I)
- 2.18.6.1. תקלה רגילה הינה תקלת מערכת שאינה משביתה פעילות קריטית במערכת.
- 2.18.7. תקלה חמורה (I)
- 2.18.7.1. תקלה חמורה הנה תקלה המשביתה את עבודת המשתמשים ו/או חלק מהפעילות ו/או את יכולת הניהול ו/או פוגעת בזמני חיפוש ותגובה של המערכת (איטיות מערכת) ו/או תקלה המשביתה מרכיבים/רכיבים מרכזיים במערכת ואינה מאפשרת עבודה תקינה ו/או תקלה רגילה שלא תוקנה בתוך 24 שעות מרגע קבלת הפניה.
- 2.18.7.2. התקבל דווח על תקלה חמורה, המציע הזוכה יחל טיפול מיידית בטיפול מרחוק ו/או סיוע טלפוני לטיפול בתקלה, ובמקביל תתואם הגעה למרת"א. (בהתאם להנחיות אבטחת מידע תמיכה במערכות תתבצע באמצעות הגעה למרת"א).
- 2.18.7.3. אם לא הצליח לפתור זאת בטיפול מרחוק ו/או סיוע טלפוני הוא נדרש להגיע למרת"א.
- 2.18.7.4. ההחלטה על שליחת אנשי מקצוע מטעם המציע הזוכה הינה של מרת"א בלבד.

2.18.7.5 במידה ולא ניתן לבצע את התיקון מיידית, יציע המציע הזוכה ויבצע לאחר אישור צוות מרת"א, פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה חמורה לתקלה רגילה.

2.18.7.6 המציע הזוכה יספק תוך 48 שעות עבודה ציוד או פתרון זמני אחר שיחזיר את המערכת לכשירות מלאה עד לתיקון, בהינתן והמציע הזוכה יספק למרת"א שירותי ענן.

2.18.7.7 במידה וניתן פתרון זמני ורמת חומרת התקלה ירדה מ"חמורה" ל"רגילה" המציע הזוכה יידרש לתחזק את הפתרון הזמני ולהשלים את הטיפול הסופי בתקלה תוך שני (2) ימים בזהה לתקלה רגילה.

2.18.7.8 המציע יפרט את אופן התמיכה שתיתן במקרי תקלה למנהלי המערכת ואנשי ה-IT של מרת"א (S).

2.19 אמנת שירות - SLA

2.19.1 המציע הזוכה יתחייב לעמוד ברמת השירות המפורט על פי המפרט הטכני (M).

2.19.2 בגין חריגה מאמנת השירות יחויב נותן השירותים בתשלום פיצויים מוסכמים כמפורט להלן:

סוג	קנס בש"ח לספק
תקלה רגילה	1,000 ₪
תקלה רגילה	2,000 ₪ בתוספת 1000 ₪ לכל 24 שעות חריגה
תקלה חמורה	3,000 ₪
תקלה חמורה	5,000 ₪ בתוספת 5,000 ₪ לכל 12 שעות חריגה נוספות
תקלה חמורה	המשך קנסות לכל 12 שעות חריגה נוספות של 5000 ₪ ובנוסף חריגה של מעל 36 שעות בטיפול בתקלה מהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז ומהווה עילה להפסקת התקשרות.

2.20 עדכונים, שינויים ופיתוחים

2.20.1 בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור האחרונה המופצת ללקוחות (אלא אם אושר או התבקש אחרת ע"י מרת"א), ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף (M).

2.20.2 המציע הזוכה מתחייב להודיע לפחות חודש מראש על כוונתו להכניס שינויים/עדכונים/פיתוחים באחד או יותר מרכיבי המערכת ולפרט אודותיהם. בכל מקרה, ההחלטה על ביצוע השינוי והמועד המדויק יתואמו עם נציגי מרת"א (M).

2.20.3 המציע הזוכה יצרף תוכנית בדיקות והעברה לייצור, כוללת תוכנית נסיגה העברה של שינוי/עדכון/פיתוח (M).

2.20.4 כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ע"י מרת"א (I).

- 2.20.5. המציע הזוכה מתחייב להודיע למרת"א על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בתוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על המציע הזוכה לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת (I).
- 2.20.6. התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בהתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, יהיה מרת"א זכאי לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה, וזו תותקן ותופעל ללא דיחוי. (I)
- 2.20.7. המציע הזוכה מתחייב לביצוע הדרכות לנציגי מרת"א כפי שיוגדרו על ידי מרת"א לאחר ביצוע שדרוגי גרסה וללא עלות (M).
- 2.20.8. במהלך תקופת ההתקשרות ולאחר סיום פרויקט ההקמה, המציע הזוכה ייתן מענה לדרישות חדשות, אפיון וביצוע פיתוחים חדשים (M).

נספח ד' - מענה המציע לנספח ג' (חלק 2) הוראות מימוש

(על המציע למלא נספח זה כמענה לנספח ג' (חלק 2) הוראות מימוש)

נספח ה' - התחייבות המציע

1. הריני מתחייב בזאת:

- 1.1 לבצע את השירותים בהתאם לדרישות המכרז ללא יוצא מן הכלל ולעמידה מלאה בכל דרישות המכרז.
- 1.2 לעמוד בכל דרישות המפרט הטכני- נספח ג' (1) (מפרט טכני) למסמכי המכרז וכן נספח ג' (חלק 2) (הוראות מימוש), כאשר ידוע לי כי ס"ק זה מהווה תנאי יסודי להתקשרות.
- 1.3 ליכולת מלאה למתן השירותים.
- 1.4 במידה ולא אוכל לספק את השירותים מכל סיבה שהיא כמציע זוכה (בהינתן ואזכה), אפצה את מרת"א בפערי העלויות בין עלות השרותים שהוצעה על ידי כמציע זוכה (בהינתן ואזכה) לבין עלות השרותים של הספק החלופי, שיאושר על ידי מרת"א במקומי.
- 1.5 כי במקרה של זכייה במכרז, אחליף את ערבות המכרז לערבות ביצוע קבוע בהסכם.
- 1.6 כי אחתום על כל מסמכי המכרז כדבעי, כולל על ההסכם המהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. ידוע לי ואני נותן הסכמתי לכך כי:
- הצעתי תהא תקפה בהתאם למחיר הנקוב בה, אף אם יחליט מרת"א לרכוש רק חלק מהשרותים מושאי המכרז.

שם המציע: _____

_____ תאריך

_____ חתימה וחותמת

אישור עו"ד

אני הח"מ _____ עו"ד מרחוב _____

מס' _____ עיר _____ מאשר בזאת כי חותמת התאגיד בצירוף
חתימותיהם של ה"ה _____ ת.ז. _____
וה"ה _____ ת.ז. _____ שחתמו מטעם
התאגיד דלעיל על מסמכי מכרז מספר _____ זה בפני, מחייבים את התאגיד לכל דבר
ועניין.

_____ חתימה וחותמת עו"ד/רו"ח

_____ תאריך

נספח ו' - הסכם ומוספין

הסכם

שנערך ונחתם בתל אביב, בחודש _____ יום _____ שנת _____

בין:

מדינת ישראל - המרכז הרפואי תל-אביב

מרח' ויצמן 6 תל אביב

באמצעות מנהליו המוסמכים

(להלן: "מרת"א")

לבין:

(להלן: "נותן השירותים")

הואיל: ומרת"א פרסם מכרז פומבי מוגבל מס' 213263 לרכש הקמה, הטמעה הפעלה, אספקה וכן מתן אחריות ושירות למערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצית (להלן: "מתן השירותים"), כמפורט לעיל, עבור מרכז רפואי תל אביב ע"ש סוראסקי.

הואיל: ונותן השירותים הצהיר כי ברשותו היכולת, הידע, הכלים, הדרושים לביצוע השירותים המבוקשים, כמפורט במסמכי מכרז זה והמהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל: ונותן השירותים הגיש הצעתו וזכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה, בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של מרת"א, והתחייב לפעול ולספק את השירותים נשואי המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו.

והואיל: ומרת"א מעוניין כי נותן השירותים יבצע את השירותים כמפורט במסמכי המכרז.

לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. **מבוא ופרשנות**
 - 1.1 המבוא להסכם זה וכן מסמכי המכרז ונספחיהם מהווים חלק בלתי נפרד הימנו ותנאי מתנאיו.
 - 1.2 המוספים להסכם, בין אם מצורפים ובין אם אינם מצורפים, הינם כדלקמן:
מוסף א': ערבות ביצוע;
מוסף ב': אישור קיום ביטוח;
 - 1.3 אין בכותרות של סעיפי החוזה כדי לשמש פירוש לסעיפי החוזה ו/או כדי להשפיע על תוכנם.

1.4 במקרה של סתירה ו/או אי התאמה ו/או דו משמעות (להלן: "סתירה") בין הוראות ההסכם לבין מסמכי המכרז, יגברו הוראות ההסכם. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה שבו ידע נותן השירותים ו/או היה עליו לדעת כבעל מקצוע סביר אודות סתירה בין ההוראות השונות בהסכם ליתר מסמכי המכרז, או שהיה לנותן השירותים ספק בפירושו הנכון ו/או סתירה בין הוראות ההסכם להוראות כל דין, יישא נותן השירותים באחריות הבלעדית לפנות למרת"א, באופן מידי ובכתב, על מנת לקבל הוראות בכתב בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו. מובהר בזאת כי נותן השירותים לא יעכב את אספקתו של כל חלק מהשירותים אלא אם קיבל ממרת"א ו/או מכל מי מטעם מרת"א הוראה לעשות כן.

2. הגדרות

- 2.1 **"יום חתימת החוזה"**: יום חתימת החוזה ע"י מרת"א.
- 2.2 **"המערכת"**: הגדרת המערכת במסגרת מכרז זה הינה פלטפורמה טכנולוגית מרכזת לתקשורת לפי המפורט בנספח ג (1) למסמכי המכרז.
- 2.3 **"אספקה והקמה המערכת"**: במהלך תקופת ההקמה, ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על ידי נותן השירותים ותאושר על-ידי מרת"א, ישלים נותן השירותים את אספקת, הקמת והטמעת המערכת במשרדי מרת"א לרבות שירותי אפיון מפורט, שירותי פיתוח והתאמות, שירותי הקמה, שירותי מיפוי המידע ואפיון התבניות, שירותי הדרכה, שירותי הטמעה, שירותי מבדקי מסירה וקבלה, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ככלל ובנספח ג' – (חלק 1) – מפרט דרישות לשירותים + נספח ג' – (חלק 2) בפרט, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב ממרת"א לגבי השלמת תקופת ההקמה.
- 2.4 **"הטמעת המערכת"**: במהלך תקופת ההטמעה, ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על ידי נותן השירותים ותאושר על-ידי מרת"א, ישלים נותן השירותים את הטמעת המערכת במרת"א, לרבות שירותי הדרכה, שירותי התאמת המערכת לסביבת העבודה, שירותי הזנת תוכן, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ככלל ובנספח ג' – (חלק 1) – מפרט דרישות לשירותים + נספח ג' – (חלק 2) בפרט, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א. תום תקופת ההטמעה הינו בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ע"י מרת"א.
- 2.5 **"אחריות"**: שרות אותו נותן השירותים נדרש לספק למרת"א עבור המערכת ורכיביה השונים. שרות זה מאפשר למרת"א להפעיל ולהשתמש במערכת הפועלת באופן רציף ותקין טכנית, חשמלית, תקשורתית תכנתית וחומרית על פי הדרישות התפעוליות והטכניות אשר הוגדרו לספק בכתב המכרז. האחריות כוללת אלמנט אחריות על ציוד ואלמנט אחריות תפקודית ותפעולית של המערכת. האחריות על הציוד מתבססת על אחריות יצרן הציוד ועל פי הגדרותיו לרבות משכה. האחריות התפקודית והתפעולית של המערכת(על רכיביה השונים בעבודה אינטגרטיבית כמערכת מרובת רכיבים, ממשקים, קישורים ואלמנטים) מתבססת על ספק המערכת, נמשכת לכל אורך תקופת ההתקשרות של מרת"א עם נותן השירותים ומחייבת את נותן השירותים לספק למרת"א רציפות תפקודית ותפעולית של

המערכת בכל זמן נתון וכי הוא אחראי לכל שמרת"א תוכל להפיק את התוצרים הנדרשים לה מהמערכת.

מובהר בזאת כי, האחריות לציוד הכלול במערכת הינה תקופה של שנה ו/או על פי הגדרות היצרן- לפי הגבוה מביניהם, כאשר האחריות לכלל המערכת בהיבט התפעולי והתפקודי הינה לחמש (5) שנים (מערכת פעילה ותקינה הפועלת ברציפות ובאופן מלא ומיטבי לכל אורך תקופה זו).

2.6 **"מתן השירותים":** אספקה, הקמה הטמעה וכן שירות ותחזוקה של המערכת, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ככלל ובנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז בפרט.

3. הזמנות שירותים

3.1 תנאי לאספקה והקמה המערכת, הטמעת המערכת וכן אחריות שירות ותחזוקה של המערכת היא הנפקת הזמנת שירותים.

3.2 כל הזמנת שירותים, תתבצע באמצעות פנייה ישירה לנציג נותן השירותים, באמצעות מרת"א. מובהר כי נותן השירותים לא יהיה זכאי לתמורה בגין שירותים שלא בוצעו בהתאם להזמנת שירותים שהונפקה עבורו לשם כך על ידי הנציג, בהתאם להוראות ההסכם, וזאת למעט בנסיבות בהן אישר הנציג בכתב, את ביצוע השירותים.

4. לוחות הזמנים ותקופת ההתקשרות

4.1 חוזה זה יחול לתקופה שמיום החתימה עליו, ותקופה זו תחולק לתקופות משנה כדלקמן:

4.1.1 **"תקופת ההקמה":** במהלך תקופת ההקמה שתארך עד 60 ימי עבודה ממועד חתימת החוזה ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי נותן השירותים ותאושר על-ידי מרת"א) ישלים נותן השירותים את אספקת הקמת המערכת במשרדי מרת"א לרבות שירותי אפיון מפורט, שירותי פיתוח והתאמות, שירותי הקמה, שירותי מיפוי המידע ואפיון התבניות שירותי מבדקי מסירה וקבלה, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ככלל ובנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז בפרט, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, ובכפוף למסירת הודעה ואישור בכתב ממרת"א לגבי השלמת תקופת ההקמה.

4.1.2 **"תקופת ההטמעה":** במהלך תקופת ההטמעה שתארך עד 45 ימי עבודה מתום תקופת ההקמה, ובהתאם ובכפוף לתוכנית העבודה המפורטת שתוכן על-ידי נותן השירותים ותאושר על ידי מרת"א, ישלים נותן השירותים את הטמעת המערכת במרת"א, לרבות שירותי הדרכה, שירותי התאמת המערכת לסביבת העבודה, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ככלל ובנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז בפרט ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א. בתום תקופת ההטמעה, יערוך מרת"א בדיקות במטרה לוודא כי המערכת פועלת בהתאם לדרישות שהוגדרו במסמכי המכרז, כאשר תום תקופת ההטמעה הינו בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ע"י מרת"א כי שירותי ההקמה וההטמעה נעשו לשביעות רצון מרת"א

- 4.1.3 **"תקופות האחריות":** תקופת האחריות שירות והתחזוקה תחל מתום תקופת ההטמעה בכפוף לאישור קבלה (Acceptance) ותאריך חמש (5) שנים. מובהר בזאת כי, האחריות לציוד הכלול במערכת הינה תקופה של שנה ו/או על פי הגדרות היצרן הגבוהה מבניהן, כאשר האחריות לכלל המערכת בהיבט התפעולי והתפקודי הינה לחמש (5) שנים (מערכת פעילה ותקינה הפועלת ברציפות ובאופן מלא ומיטבי לכל אורך תקופה זו).
- 4.2 תקופות ההקמה, הטמעה, והאחריות היא תקופת ההתקשרות הראשונה (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").
- 4.3 ששת (6) החודשים הראשונים לתקופת האחריות והשירות מהווים תקופת ניסיון ומרת"א יהא רשאי, בהודעה מראש של 14 ימים להודיע לספק הזוכה על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא ומבלי שיהיה חייב לנמק סיבה זו.
- 4.4 למרת"א, ולמרת"א בלבד, האפשרות להודיע לספק במהלך תקופת האחריות והשירות ו על קיצור תקופת ההתקשרות וסיומה המוקדם, בהתראה של 30 יום מראש מכל סיבה שהיא ומבלי שיהיה חייב לנמק סיבה זו.
- 4.5 בתום תקופת האחריות והשירות כהגדרתה לעיל, תבוא לסיומה תקופת ההתקשרות הראשונה ומרת"א יהא רשאי באופן בלבדי להאריך את תוקף ההסכם לשנה או חלקי שנה בכל פעם ועד 24 (עשרים וארבע) חודשים נוספים באופן מצטבר (להלן: "תקופות ההתקשרות הנוספות"), בכפוף להוראות כל דין ובכפוף לאישור ועדת המכרזים והוצאת חוזה ההארכה חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את מרת"א.
- 4.6 תקופות ההתקשרות הנוספות כאמור בסעיף זה, יהיו בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות בתקופת ההתקשרות הראשונה אלא אם כן סיכמו הצדדים בכתב אחרת.
- 4.7 מובהר כי ההתקשרות הנוספות ימשיכו לחול כל תנאי המכרז והחוזה, לרבות הוראת בנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז, וכן כי כחלק מהארכת ההתקשרות. במקרה שאיזו מתקופות ההארכה תמומשנה, מתחייב נותן השירותים להאריך את תוקף ערבות הביצוע שמסר למרת"א במסגרת החוזה וכן את הביטוחים שנדרש לערוך ולקיים במסגרת חוזה זה, והכול בהתאמה לתקופות ההארכה.
- 4.8 לוח הזמנים המחייב יהיה בהתאם לתוכנית המפורטת שתוכן על ידי נותן השירותים באישור מרת"א, ובכל מקרה למרת"א תהיה הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להודיע לנותן השירותים בכתב, על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל ולהלן, ונותן השירותים מוותר בזאת על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלשהי בגין כך.
- 4.9 הודעה על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה כנ"ל תימסר לנותן השירותים לפחות 5 ימי עבודה לפני המועד בו מתעתד מרת"א להתחיל את הדחייה ו/או ההשהייה ו/או ההארכה (להלן: "ההודעה המוקדמת").

- 4.10 בכל זמן לאחר מתן ההודעה המוקדמת (במקרה של דחייה ו/או השהייה) יהא מרת"א רשאי לדרוש מנותן השירותים לחדש את ביצוע העבודה וזאת באמצעות הודעה שתימסר לנותן השירותים בכתב לפחות 5 ימי עבודה לפני מועד חידוש השירותים. מרת"א יהיה רשאי להחליט, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי ההקמה וההטמעה יבוצעו במקביל.
- 4.11 מרת"א יהא רשאי להודיע לנותן השירותים בהודעה מוקדמת של 60 ימים לפחות מראש, בכל שלב משלבי ההתקשרות, על הפסקת פעילות על-פי חוזה זה, וזאת מכל סיבה שהיא ומבלי שמרת"א יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור. מוסכם ומוצהר כי לנותן השירותים לא תהא כל טענה ו/או דרישה כספית ו/או אחרת כלפי מרת"א בקשר עם הפסקת פעילותו על-פי חוזה זה.
- 4.12 מובהר כי נותן השירותים אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת מרת"א, ומרת"א יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 4.13 בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי מרת"א, לא יהיה על מרת"א חובה לפצות את נותן השירותים או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם. תמורה זו תשולם לנותן השירותים ע"י הצגת חשבוניות כנדרש ולאחר בדיקתן ואישורן ע"י מרת"א.
- 4.14 בכל מקרה של הפסקת ההסכם כנ"ל, לא יהיו לנותן השירותים כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם ביטול ההתקשרות כאמור.

5. מהות ההתקשרות

- 5.1 מהות ההתקשרות במסגרת הסכם זה הינה מתן שירותים למרת"א, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ככלל, ובנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז בפרט.
- 5.2 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

6. נציג מרת"א

- 6.1 נציג מרת"א לעניין הסכם זה יהיה מנהל אגף מחשוב מידע ותקשורת (להלן "נציג מרת"א") והוא הממונה מטעם מרת"א לעניין ביצוע החוזה ופיקוח עליו.
- 6.2 נציג מרת"א מוסמך לדרוש ו/או לתבוע קיום כל התחייבות מהתחייבויות נותן השירותים ע"פ הסכם זה.
- 6.3 נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה עם נציג מרת"א בכל עת ובכל עניין, ולהעמיד לרשותו את כל המידע, הנתונים והמסמכים עפ"י דרישותיהם והנחיותיהם.
- 6.4 מרת"א רשאי להחליף מעת לעת את הנציג ו/או הנציגים מטעמו ו/או להוסיף עליהם נציג או נציגים אחרים.
- 6.5 הסמכויות המוקנות לנציג מרת"א אין בהן כדי לגרוע מאחריות נותן השירותים לעניין כלל התחייבויותיו ע"פ הסכם זה.
- 6.6 בדיקת עמידת נותן השירותים בתנאי ההתקשרות, תתבצע בין היתר באמצעות ביקורות ע"י נציג מרת"א. מרת"א יהיה רשאי לבצע ביקורות פתע בלא ליידע את נותן השירותים מראש על הביקור, וכן להתקשר עם יועצים חיצוניים לביצוע הביקורת, ואם יעשה כך מתחייב נותן השירותים לשתף פעולה עם נציגים אלו.

7. נציג מטעם נותן השירותים

- 7.1 לטובת מתן השירותים בצורה יעילה ומסודרת, נותן השירותים יעמיד איש קשר מטעמו אשר יעמוד בקשר באופן שוטף עם נציג מרת"א (להלן: "איש הקשר").
- 7.2 איש הקשר מטעם נותן השירותים יהיה בעל הכישורים המתאימים ובעל ניסיון בעבודה מול גופים בתחומי המכרז ויהווה "כתובת" לכל פניות מרת"א, ויהיה אחראי למתן מענה מידי לצרכי מרת"א.
- 7.3 איש הקשר מטעם נותן השירותים יעבוד בתאום עם הנציגים או מי מטעם מרת"א שהורו עליו, בקשר לכל בעיה/תקלה הקשורה במתן השירותים המבוקשות, וידאג להעביר למרת"א מספר טלפון סלולארי בו ניתן להשיגו מספרי טלפון נייד, דוא"ל, כתובות הדואר הרלוונטיות וכל אמצעי התקשורת אחר שמרת"א דרש לקבלו.
- 7.4 החלפת איש הקשר מטעם נותן השירותים תעשה באמצעות הודעה בכתב שתועבר לנציגים.

8. היתרים רישיונות ואישורים

- 8.1 נותן השירותים יישא באחריות הבלעדית לכך שבמהלך כל תקופת ההתקשרות, הוא והבאים מטעמו, יהיו בעלי כל האישורים, ההיתרים, הרישיונות, הרישויים, ההסכמות, התקנים והתעודות, מכל מין וסוג, הדרושים לצורך כל התחייבות המוטלת על נותן השירותים על פי ההסכם ועל פי הוראות כל דין, לרבות כל רשות מוסמכת, לשם מתן השירותים.
- 8.2 מובהר כי נכוונתן של הצהרות נותן השירותים המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכוונת הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן, ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים.
- 8.3 נותן השירותים מתחייב להודיע למרת"א מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 8.4 נותן השירותים מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.
- 8.5 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

9. הצהרות והתחייבויות נותן השירותים

- 9.1 נותן השירותים מצהיר כי דרש וקיבל את כל המידע, ההסברים וההבהרות בקשר עם השירותים וכי בנוסף - בחן ותמחר בקפידה כבעל מקצוע מומחה את כל הגורמים העשויים להשפיע על ביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם, לרבות התנאים הכרוכים בביצוע השירותים ומאפייניהם.
- 9.2 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שהחובה לבחינת המידע האמור לצורך ביצוע השירותים ובפרט בקשר עם יישומן של הוראות כל דין הכרוכות בביצוע ובהשלמת השירותים, היא באחריותו המלאה והבלעדית של נותן השירותים וכי בכל מקרה

- לא יהיה במסירת המידע האמור כדי להטיל על מרת"א אחריות כלשהי או לגרוע או לפגוע בהתחייבויות נותן השירותים כמפורט בהסכם.
- 9.3 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא בדק את מפרט השירותים שעליו לספק עפ"י הסכם זה, וכי הוא מסוגל לספקו עפ"י התחייבויותיו בהסכם זה, ברמה ובמיומנות מקצועית גבוהה ביותר, ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, תוך עמידה בלוח הזמנים המוסכם.
- 9.4 נותן השירותים מצהיר כי הנו בעל יכולת כלכלית מספקת לביצוע מלא התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 9.5 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הינו ערוך לאספקת השירותים מבחינה לוגיסטית: הן מבחינת עובדים מנוסים כלי עבודה מתאימים, וכן כל אשר דרוש למתן השירותים.
- 9.6 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שעל השירות להתבצע באיכות גבוהה ביותר, באופן קפדני ויסודי בהתאם לסטנדרטים הגבוהים המקובלים אצל מרת"א.
- 9.7 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שנדרשת ממנו זמינות גבוהה ביותר במשך כל ימות השבוע וכי עליו לעמוד בלוחות הזמנים שיוגדרו על ידי מרת"א.
- 9.8 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת לספק עבור מרת"א את השירותים כהגדרתם לעיל וכמפורט בנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז בפרט.
- 9.9 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי יישא באחריות הבלעדית והמלאה לספק מרת"א את השירותים וכן לבצע את יתר חובותיו והתחייבויותיו על פי ההסכם במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקידה וברמה המקצועית הגבוהה ביותר. לשם כך, ינצל נותן השירותים את מלוא המומחיות, הכישורים, המשאבים וכוח האדם העומדים לרשותו, לצורך ביצוע השירותים בהתאם להוראות ההסכם.
- 9.10 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי הוא וכל הבאים מטעמו, עוסקים ומתמחים בתחומים הרלבנטיים לביצוע השירותים וכי הינם, לפי העניין, בעלי הידע, הניסיון, המיומנות המקצועית, הכישורים, ההכשרות, המשאבים, האמצעים, הציוד, האישורים, ההיתרים, הרישיונות, הרישויים, ההסכמות, התקנים והתעודות, מכל מין וסוג שהם הנדרשים לצורך ביצוע השירותים במלואם ובמועדם ולביצוע כל יתר התחייבויותיו על פי ההסכם. נותן השירותים מתחייב כי במידה ואחד הבאים מטעמו לא יתאים לשירות ו/או לא יעמוד בדרישות המקצועיות הכרוכות במתן השירות, מרת"א יהא רשאי לדרוש את החלפתו.
- 9.11 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו ששיטת העבודה במרת"א מתבססת על הזמנות הפזורות לאורך כל השנה ובהיקפים שונים ומשתנים וכי צריכת השירותים בפועל על ידי מרת"א תהא בהתאם לצורך, ומרת"א אינו מתחייב לכל כמות שהיא ו/או צריכת שירות כלשהו.
- 9.12 נותן השירותים מתחייב, כי בטרם אספקת השירותים עפ"י הסכם זה, יקבל נותן השירותים אישור של מרת"א, או מי שיוסמך לכך מטעמו, לתחילת מתן השירותים.

- 9.13 נותן השירותים מתחייב לספק את כל הדרוש לצורך אספקת השירותים אצל מרת"א על חשבונו הוא.
- 9.14 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שאינו רשאי להחליף ביוזמתו את בעלי המקצוע מטעמו ללא קבלת אישור מרת"א בכתב ומראש.
- 9.15 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי יקפיד על שמירת כל כללי הבטיחות במיוחד לאור העובדה כי השרות מתבצע במרת"א שהינו בית חולים פעיל.
- 9.16 נותן השירותים מתחייב להקפיד ולהימנע מכל הפרעה לתפקוד השוטף והתקין של מרת"א והמחלקות השונות בהם הוא מבצע השרות, להישמע להוראות הצוותים מטעם מרת"א ולשמור על פרטיותם של המטופלים.
- 9.17 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמרת"א היא רשאי לקיים בקרת איכות על השירותים המסופקים ולדרוש מנותן השירותים לבצע שינויים בהתאם לממצאיו.
- 9.18 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי הוא מאוגד ופועל כדין על פי דיני מדינת ישראל וכי לא ננקטה נגדו, ולמיטב ידיעתו גם לא עתידה להינקט נגדו, כל פעולה שמטרתה או תוצאתה האפשרית הנה פירוקו, חיסול עסקיו, מחיקתו או תוצאה דומה אחרת.
- 9.19 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי אין כל איסור, הגבלה או מניעה כלשהי, לרבות מכוח הוראת כל דין, הסכם או מסמכי ייסודו, להתקשרותו בהסכם ולביצוע התחייבויותיו על פיו.
- 9.20 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי ביצוע ההסכם והתחייבויות נותן השירותים על פיו, אושרו כדין על ידי האורגנים המוסמכים של נותן השירותים.
- 9.21 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי הסכם זה ואין בחתימתו על הסכם זה או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של הסכם או התחייבות אחרת או הפרה של הוראות כל דין לרבות תקנה, צו או פסק דין. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב נותן השירותים להעמיד לרשות מרת"א העתק של כל מסמך ממסמכי התאגדותו או ממסמכי התאגיד הרלוונטיים להצהרתו זו בכל עת שיידרש לעשות כן על ידי מרת"א.
- 9.22 נותן השירותים מצהיר כי הוא מנהל את ספריו כדין, ומעביר דרך קבע לכל רשות רלוונטית את כל תשלומי החובה הקשורים בניהול עסקיו לרבות בכל הקשור לעובדים המועסקים על ידו. מובהר בזאת, כי תנאי לתשלום תמורת ההסכם הוא, שנותן השירותים ימציא למרת"א אישור על ניהול ספרים כחוק ועל פטור מניכוי מס במקור.
- 9.23 נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי הוא מנהל פנקסי חשבונות וכל רישום או דיווח על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975. כמו כן נותן השירותים, מתחייב להמציא למרת"א, בכל עת שיידרש לכך, אישור בדבר קיום האמור לעיל על ידו, או לחלופין - אישור כי הוא פטור מלעשות כן. אישור כאמור ייערך על ידי פקיד מורשה כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976, או על ידי רואה חשבון.

9.24 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שהצהרותיו והתחייבויותיו בהסכם, מהוות תנאי יסוד להתקשרות עמו, וכי הוא מתחייב להודיע מידית למרת"א, בכתב, על כל שינוי שיחול בהן.

10. העדר בלעדיות

לספק לא תהיה בלעדיות, ומרת"א רשאי בכל עת, ועל פי שקול דעתו המוחלט, להתקשר אם אחר/או אחרים לטובת מתן השירותים.

11. טיב השירותים

11.1 מרת"א רשאי לבדוק את טיב השירותים שיספק נותן השירותים על פי הסכם זה ורשאי לסרב לקבלם במידה ואינם תואמים לדרישות על פי תנאי הסכם זה או אם לדעת מרת"א השירותים לוקים בחסרונות או בליקויים. במקרה כזה, על נותן השירותים יהיה להתאים את שירותיו להסכם זה, תוך פרק הזמן שיקבע על ידי מרת"א.

11.2 נותן השירותים יהיה אחראי לכל מגרעת, ליקוי או פגם שיתגלו בשירותים שיסופקו, או בכל חלק מהם ויפצה את מרת"א בעד כל נזק והפסד שיגרמו לו מחמת אחת או יותר מהסיבות המנויות לעיל.

11.3 היה ולא מילא נותן השירותים את מחויבויותיו כולן או חלקן, רשאי מרת"א מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או את חלקן או את כולן יחד :

11.3.1 לבצע במקום נותן השירותים את השירות בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לו לפי הסכם זה.

11.3.2 לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

12. הקמת המערכת

מרת"א מוסר בזה לנותן השירותים, ונותן השירותים נוטל בזה על עצמו אחריות כוללת להקמת המערכת, בהתאם להוראות החוזה, נספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז והנחיות מרת"א, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול ברמת איכות גבוהה ביותר תוך מימוש מהיר הכרוך במינימום התאמות ו/או סיכונים, כשהמערכת עומדת בכל דרישות המפרט הטכני.

13. תוכנית עבודה להקמת המערכת

13.1 תוך שבועיים מיום חתימת החוזה, יערוך נותן השירותים וימציא לאישור מרת"א, תוכנית עבודה מפורטת להקמת המערכת, מסמכי תוכנית העבודה המפורטת שיוגשו כאמור בסעיף קטן זה יקרא: "תוכנית העבודה להקמת המערכת".

13.2 תוכנית העבודה להקמת המערכת, תהיה כפופה לאישור מרת"א בכתב, כמפורט בנספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז.

14. אפיון מפורט

14.1 נותן השירותים יערוך וימציא לאישור מרת"א, במועד הנקוב לשם כך בתוכנית העבודה להקמת המערכת, מסמכי אפיון הכוללים אפיון מפורט של המערכת, בהתאם למפרט הטכני ולאמור ולמוגדר בנספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז (להלן: "האפיון המפורט").

- 14.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף קטן זה לעיל, יתייחס ויכלול נותן השירותים במסגרת האפיון המפורט את הספציפיקציות, אפיוני התצורה הרלוונטיים וכן כל הכוונה ו/או הנחייה מקצועית, ככל שאלו נדרשים להשלמת פעולות המוטלות על נותן השירותים ו/או אספקת חומרה המסופקת על ידי נותן השירותים בהתאם להוראות נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז.
- 14.3 האפיון המפורט יכלול את כל הדרוש על מנת ליתן מענה שלם ומלא לביצוע השירותים, ובכלל זאת - לצורך העמדת והפעלת המערכת, בהתאם לכל דרישות נספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז. בנוסף, בכל תקופת עריכתו של האפיון המפורט, וטרם המצאתו למרת"א, יתייעץ נותן השירותים וישתף פעולה עם מרת"א ו/או עם כל מי מטעמו על מנת להבטיח את התאמתו של האפיון המפורט לדרישות נספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז.
- 14.4 האפיון המפורט, יהיה כפוף לאישור מרת"א בכתב, כמפורט בנספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז.

15. פיתוחים והתאמות במערכת

נותן השירותים יישא באחריות בהתאם להוראות ההסכם, לבצע עבודות פיתוח והתאמות מודולים פונקציונאליים ופיתוח ממשקים, בהתאם לאפיון המפורט ולתוכנית העבודה להקמת המערכת, כמפורט ובהתאם לקריטריונים והסטנדרטים הנקובים לשם כך במפרט בטכני בנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז.

16. בדיקות מסירה וקבלה

- 16.1 במהלך הקמת המערכת וכחלק בלתי נפרד משירותי אספקת והקמת המערכת, יערוך נותן השירותים, על אחריותו ועל חשבונו, בשלבים ובמועדים הקבועים לשם כך בתוכנית העבודה להקמת המערכת את בדיקות המסירה (להלן: "בדיקות המסירה").
- 16.2 נותן השירותים ימציא לאישורו בכתב של מרת"א, במועד שיקבע בתוכנית העבודה להקמת המערכת, מפרט בדיקות קבלה, בהתאם לדרישות נספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז, במסגרתו יפרט נותן השירותים את תיאור בדיקות הקבלה אותן הוא עתיד לבצע במערכת, הרכיבים והאלמנטים הנבדקים והתהליכים אותם מתעתד נותן השירותים לבצע במסגרת בדיקות הקבלה. כמו כן יפרט נותן השירותים במפרט בדיקות הקבלה את הכלים לעריכה, לביצוע ולניהול הבדיקות (לרבות פירוט הכלים בהם יבוצע שימוש לצורך בדיקות הביצועים) את היעדים, המדדים והסטנדרטים ושאר התנאים אשר התקיימותם מהווה תנאי להצלחת בדיקות הקבלה, בהתאם לדרישות מרת"א בחוזה זה, לרבות ומבלי לגרוע, כללי האומדן והנוסחות בהם ישתמש נותן השירותים על מנת לבחון את תוצאותיה ו/או הצלחתה של כל בדיקת קבלה. במסגרת מפרט בדיקות הקבלה יכלול נותן השירותים מסמך תסריטי בדיקות מפורט המקיף את כל התרחישים הקיימים

- במערכת הנבדקים, לרבות ממשקים עם מערכות ותשתיות, ככל שישנן כאלו. מסמכים אלו שיגיש נותן השירותים יקראו: "מפרט בדיקות הקבלה".
- 16.3 בדיקות הקבלה יבוצעו על-ידי מרת"א בהתאם למפרט בדיקות הקבלה שיאושר.

17. אישור מרת"א לתוכנית העבודה להקמת המערכת, לאפיון המפורט ולמפרט בדיקות העבודה (להלן: "מסמכי העבודה")

- 17.1 לאחר שנותן השירותים ימסור למרת"א את תוכנית העבודה להקמת המערכת, לאפיון המפורט ולמפרט בדיקות העבודה, יודיע מרת"א לנותן השירותים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, האם הוא מאשר את המסמך ממסמכי העבודה או דוחה את אישורו.
- 17.2 ככל ומרת"א לא אישר את המסמך ממסמכי העבודה והעיר הערותיו למסמך, על נותן השירותים, במועד אותו יקבע מרת"א, למסור למרת"א מסמך מתוקן לאישור.
- 17.3 אין בהנחיות ו/או הדרישות שיציב מרת"א לנותן השירותים בקשר עם איזה ממסמכי העבודה, לרבות דחייה/ תיקון/ שינוי/ אישור וכיו"ב כדי להוות עילה לעיכוב ו/או דחיית איזה מביצוע התחייבויות נותן השירותים על פי החוזה, כדי להטיל על מרת"א אחריות כלשהי ו/או על מנת לגרוע מאחריותו של נותן השירותים לטיבו, לתקפותו ולהשלכותיו של אותו מסמך ממסמכי העבודה והשירותים המבוצעים על פיו.
- 17.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור, נותן השירותים יישא באחריות הבלעדית לכל טעות, השמטה, אי-התאמה, אי-בהירות ו/או כל פגם אחר, מכל מין וסוג שהוא, ככל שימצא במסמך ממסמכי העבודה. בגדר האמור, יבצע נותן השירותים על חשבונו, כל התאמה ו/או תיקון אשר ידרשו באותו מסמך ממסמכי העבודה ו/או במערכת עצמה ו/או בכל חלק מהשירותים, הכול על מנת להתאימם לדרישות המפרט הטכני ולחוזה.

18. הדרכה

- 18.1 נותן השירותים יבצע, על אחריותו הבלעדית, את כל הדרוש על מנת להדריך ולהכשיר את עובדי מרת"א, בהתאם לשעות ההדרכה בהן מחויב המציע הזוכה לפי דרישות נספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז ובכל מקרה באופן שלא יפחת מהקריטריונים והסטנדרטים הנקובים לשם כך בדרישות נספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז.
- 18.2 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי לא יהיה בתפעול, תחזוקה ועדכון המערכת ו/או כל פעולה אותה יבצעו עובדי מרת"א ו/או בקשר עמה מכוח ההדרכה, על מנת לגרוע מאחריותו של נותן השירותים על פי החוזה ומשאר התחייבויותיו על פי החוזה להלן, באופן שבו תחשב כל פעולה שבוצעה על ידי עובדי מרת"א, כאילו בוצעה על ידי נותן השירותים בעצמו לכל דבר ועניין בקשר עם אחריותו על פי החוזה.
- 18.3 מובהר כי אחריות נותן השירותים לפי סעיף זה הינה לתקינות המערכת ותחולתה גם במקרים שנובעים משימוש במערכת. עם זאת, אין הכוונה לאחריות לכשל

נקודתי שעלול להיווצר בשל שימוש לא נכון של המערכת על ידי משתמש ונותן השירותים לא יהיה אחראי לעצם הפעולה ו/או תוצאותיה, למעט אחריותו כאמור לפעול לתקינות המערכת.

18.4 מרת"א ישלם לנותן השירותים בגין שעות הדרכה מעבר לשעות ההדרכה בהן מחויב המציע הזוכה לפי דרישות נספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2), כאשר תעריף התמורה השעתי יהא בהתאם להצעת המציע הזוכה שבנספח ב' (חלק 2).

19. הטמעת המערכת והפעלתה

נותן השירותים יישא באחריות בהתאם להוראות החוזה, לבצע הטמעה של המערכת ובהתאם לקריטריונים והסטנדרטים הנקובים לשם כך בנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז.

20. אחריות ושירות למערכת

20.1 כחלק בלתי נפרד מהתחייבויותיו לביצוע השירותים על פי החוזה, יישא נותן השירותים באחריות הבלעדית להעניק למערכת את שירותי אחריות ושירות באופן, בתנאים ובהתאם לרמות השירות, זמני התגובה וסטנדרטים הנקובים בנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז ובתמורה המפורטת בהתאם להצעת המציע הזוכה שבנספח ב' (חלק 2).

20.2 אחריות ושירות של המערכת כוללים את כל הפעילויות הטכניות, הלוגיסטיות, התשתיות, התיאומים, ההגדרות, החיבורים, ההתקנות, התיקונים, החלפים, השינוע, התכנון, ההרכבה, הפירוק, התכנות וכל פעילות נדרשת אחרת אשר מאפשרת הפעלה רציפה, מלאה ואיכותית של המערכת על כלל רכיביה ותתי המערכות המחוברות והמקושרות אליה ואשר הספק הזוכה מספק למרת"א במסגרת הסכם ההתקשרות של מכרז זה.

20.3 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי במסגרת אחריותו במהלך כל תקופת האחריות ושירות, יישא נותן השירותים בכל תשלום, הוצאה, עלות, מכל מין וסוג שהם, הדרושים לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי מסמכי המכרז, החוזה ונספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז, לרבות ומבלי לגרוע בדיקה, תיקון, אספקה, ייצור, רכישה, אריזה, העמסה, שינוע, אחסון, פריקה הובלה, הפקת דו"חות ומסמכים נוספים וביטוח של המערכת או השירותים שיינתנו בקשר אליהם) לרבות התוכנה או השירותים שיינתנו בגינה או בקשר אליה (וכן לרבות עבודות, פעולות או אספקות וביצוע כמפורט במסמכי המכרז, החוזה והמפרט הטכני

20.4 מובהר ומוסכם, כי נותן השירותים יישא באחריות המלאה והבלעדית להעניק את שירותי האחריות ושירות ללא קשר להמשך פעילותו העסקית השוטפת והתקינה של מי מבעלי הזכויות ברכיבי המערכת. במקרה בו יוחלט על ידי בעל זכויות כנ"ל להפסיק את התמיכה ברכיבי המערכת, יישא נותן השירותים באחריות המלאה והבלעדית לנותן השירותים על חשבונו רכיב ו/או תמיכה הזהים בטיבם ובאיכותם לרכיב המערכת אשר ייצורו ו/או התמיכה בו הופסקה.

- 20.5 אחריות ושירות יחולו גם על הרכיבים המסופקים על ידי מרת"א ו/או על כל פעולה ו/או שירות ו/או עבודה אותם יבחר מרת"א לספק ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות כל צד שלישי שהוא, כמפורט לעיל ובכפוף לתנאיו.
- 20.6 אחריות ושירות יחולו גם על פעולות שבוצעו באמצעות קבלני משנה מטעמו ו/או על הממשק שבין מערכות ותשתיות מרת"א ו/או ספק מיקור החוץ, לבין המערכת.

21. שירותים נוספים, שינויים ושיפורים (שו"שים)

- 21.1 מבלי לגרוע מיתר הוראות החוזה, למרת"א תהא הזכות ליזום במהלך כל תקופת ההתקשרות, שירותים נוספים ו/או עריכת שינויים ו/או שיפורים במערכת או בכל חלק ממנה מעת לעת (שו"שים) ונותן השירותים יהיה חייב לבצע את השו"שים בהתאם לדרישת מרת"א.
- 21.2 לצורך ביצוע שו"שים, ובכפוף לדרישת נציג מרת"א בכתב כאמור, יוקצו שעות פיתוח בהתאמה לבחינת הצרכים באופן פרטני ועל פי הצרכים של מרת"א וזאת בכפוף למו"מ על כמות השעות.
- 21.3 מובהר כי היקף השעות הנקוב ביחס לרכיב "שירותי מומחה להטמעה, לפיתוח, לשינויים ולשיפורים" שבנספח ב' (חלק 2) מהווה צפי והערכה ואינו מחייב את מרת"א לעשות בו שימוש, והפעלתו תהיה לפי שיקול דעתו הבלעדי של מרת"א, אשר לא יהיה חייב לממש את סך השעות הנקוב.
- 21.4 התעריף השעתי בו נקב נותן השירותים בהצעתו ביחס לרכיב "שירותי מומחה להטמעה, לפיתוח, לשינויים ולשיפורים" שבנספח ב' (חלק 2) הינו התעריף המחייב בהתאם למכסת השעות הנקובה. אף על פי כן, יובהר כי תמורת "שירותי הטמעה/פיתוח אוטומציות (מתכנת, מיישם)" מעבר למכסת 300 השעות המפורטת בהצעת המחיר ישלם מרת"א לנותן השירותים תמורה על בסיס תעריף שעתי בהנחה של 10% על התעריף בו נקב נותן השירותים בהצעת המחיר.
- 21.5 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי ביצוע הפעולות הבאות לא יחשבו כשו"שים, והם יבוצעו על ידי נותן השירותים ללא תמורה נוספת:
- 21.5.1 כל שינוי, התאמה, תיקון, תוספת ו/או הפחתה, מכל מין וסוג שהוא, אשר נגרמו כתוצאה ממעשה, מחדל ו/או הפרה של נותן השירותים ו/או שידרשו לצורך קיום התחייבויותיו של נותן השירותים ו/או לצורך השלמת השירותים, לרבות העמדת המערכת בדרישות המפרט הטכני.
- 21.5.2 עדכונים, שינויים ופיתוחים כמפורט בנספח ג (חלק 1) ו-נספח ג (חלק 2) למסמכי המכרז.
- 21.5.3 שינויים כפויים במערכת, לרבות במקרה שנוצרה מניעה מעשית, חוקית או אחרת לבצע שימוש כלשהו במערכת בלעדיהם, ובלבד שהעילה לביצוע השינויים הכפויים כאמור, הייתה קיימת לפני המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז ונותן השירותים ידע עליה ו/או היה עליו לדעת עליה.
- 21.6 ביצועם של שו"שים יהיה בהתאם להוראות שלהלן:

- 21.6.1 לאחר הוצאת ההזמנה לשו"שים יערוך נותן השירותים תוכנית עבודה מפורטת, ובה ייכללו בין היתר, העבודות אותן יש לבצע, והאופן בו התוכנית עונה על דרישות מרת"א, שלבי העבודה, לוח זמנים (כולל מועדי תחילת וסיום ביצוע של השו"שים), כל השינויים וההשפעות (ככל שיהיו) על המערכת וכיו"ב כל השפעה אחרת על השירותים (להלן: "תוכנית השו"שים").
- 21.6.2 מרת"א יודיע לספק, בכתב, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אם ברצונו לאשר את תוכנית השו"שים המוצעת על ידי נותן השירותים, במלואה או בסייגים, או לדחותה. מרת"א יפרט בהודעתו לספק את הסתייגויותיו ו/או את הערותיו לתוכנית השו"שים, ככל שיהיו.
- 21.6.3 דחה מרת"א את תוכנית השו"שים או אישר אותה בסייגים, יבצע נותן השירותים על חשבונו ויגיש למרת"א, לא יאוחר משלושה (3) ימי עבודה לאחר מועד קבלת ההודעה כאמור, תוכנית שו"שים מתוקנת, בהתאם לסייגים ו/או להערות אותם ציין מרת"א בהודעתו, ומרת"א ימסור לספק את התייחסותו לתוכנית השו"שים המתוקנת.
- 21.6.4 אישר מרת"א את תוכנית השו"שים, יבוצעו השו"שים בהתאם להוראותיו, והיא תצורף ותהיה כחלק בלתי נפרד מהאפיון המפורט (להלן: "תוכנית השו"שים המאושרת"). נותן השירותים יעדכן כל תיעוד שיש לעדכן בהתאם לתוכנית השו"שים המאושרת, לרבות תוכנית העבודה להקמת המערכת, באופן שבו יחשבו השו"שים לצורך החוזה ובקשר עם התחייבויות ואחריות נותן השירותים על פיו, כחלק בלתי נפרד מהשירותים, לכל צורך ועניין, ובאופן שבו יישא נותן השירותים באחריות הבלעדית לביצוע ולהשלמת השירותים, לאחר ביצוע השו"שים במלואם ובמועדם, כשהמערכת עומדת בכל מקרה, בכל דרישות המפרט הטכני, כשהן מעודכנות בהתאם לשו"שים שאושרו על ידי מרת"א.
- 21.6.5 על השו"שים וכל הנובע מהם, במישרין ו/או בעקיפין, יחולו כל הוראות החוזה, למעט אם נקבע אחרת ובמפורש בתוכנית השו"שים המאושרת.
- 21.6.6 מרת"א ישלם לנותן השירותים תמורה בגין שירותי אספקת שו"שים המתוארים בסעיף זה לעיל, בהתאם להצעת נותן השירותים שבנספח ב' (חלק 2) למסמכי המכרז.

22. עדכון ושינוי אבני הדרך ולוחות הזמנים

- 22.1 על אף האמור במסמכי המכרז, מרת"א יהיה רשאי לעדכן את תוכנית העבודה ו/או לוח הזמנים ו/או אבני הדרך לביצוע השירותים, מעת לעת, במקביל ובהתאם להתקדמות העבודות ובכפוף לאילוצים מנהלתיים, תקציביים, תכנוניים ו/או ביצועיים.
- 22.2 בכלל זה, יוכל מרת"א להורות לנותן השירותים לבצע עבודות מסוימות בסדר שונה וקצב אחר מזה הנקוב בתוכנית העבודה להקמת המערכת, הכול על פי שיקול דעתו של מרת"א.
- 22.3 נותן השירותים יפעל ככל הדרוש על מנת לשנות כל מסמך ממסמכי העבודה בהתאם לעדכון עליו הורה מרת"א כאמור, יבצע את השירותים בהתאם לתוכנית העבודה ו/או לוח הזמנים ו/או אבני הדרך המעודכנים (לפי העניין) וכן ייערך במידת הצורך לכל שינוי בהיקף ובאופן התארגנותו לביצוע השירותים.

22.4 מובהר כי אין באמור לסעיף זה לעיל כדי ליתן למרת"א זכות לקצר לוחות זמנים שנקבעו מראש לביצוע השירותים, באופן חד צדדי, וכן כי לא יהיה בשינויים ו/או בעיכובים האמורים על מנת להעניק לנותן השירותים כל זכות לתוספת תמורה ו/או לפיצוי ו/או שיפוי מכל מין וסוג שהם.

23. עמידה בלוחות הזמנים

23.1 נותן השירותים יהיה אחראי לכל עיכוב בביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, ביחס למועדים שנקבעו לשם כך בתוכנית העבודה להקמת המערכת, למעט בנסיבות המפורטות להלן, ובנסיבות אלה בלבד:

23.1.1 מרת"א הורה לנותן השירותים לבצע שו"שים ולוחות הזמנים עודכנו ואושרו ע"י מרת"א.

23.1.2 מרת"א הורה לנותן השירותים על דחיית ו/או השהיית השירותים בהתאם להוראות המפורטות לעיל.

23.1.3 עיכוב בביצוע התחייבויות נותן השירותים שנגרם באופן ישיר מסיבות התלויות אך ורק במרת"א ולמעט במקרים בהם נאמר במסמכי המכרז אחרת.

23.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה לעיל יהיה נותן השירותים אחראי להודיע למרת"א, על קיומן של נסיבות, מכל מין וסוג שהוא, אשר בעטיין עלול נותן השירותים להתעכב בביצוע כל אחת מהתחייבויותיו על פי חוזה זה ו/או שבעטיין עלולה להיווצר דחייה בלוח הזמנים, וזאת מיד לאחר שנודעו לנותן השירותים הנסיבות כאמור.

23.3 נציג נותן השירותים יתייבב לרשות נציג מרת"א בכל מקום שעליו יורה נציג מרת"א, בהודעה מוקדמת של 48 שעות לצורך ביצוע בפועל של השירותים לצורך מתן ייעוץ בפועל צורך השתתפות בישיבות ו/או פגישות עם גורמי מרת"א ו/או צדדים שלישיים, לצורך עדכון ו/או דיווח ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים, וזאת מבלי שנותן השירותים יהיה זכאי בשל האמור לכל תשלום נוסף, מכל מין וסוג שהוא, למעט התמורה האמורה בחוזה.

23.4 השירותים יבוצעו באמצעות נציג נותן השירותים ו/או עובדיו במסירות, ביושר בנאמנות בשקידה ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונו המלאה של מרת"א, וכי במסגרת האמור, יישא באחריות לכך שנציג נותן השירותים ועובדיו נותן השירותים יעמידו לרשות מרת"א את כל הזמן, המשאבים הניסיון הידע והכישורים הנדרשים על מנת לבצע את השירותים ויתר התחייבויותיו במלואן ובמועדן.

23.5 במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי נפרד מהן יישא נותן השירותים באחריות המלאה והבלעדית לבצע את כל הפעולות, אספקת כל הנדרש ותשלום על חשבונו, של כל הכרוך והקשור והנוגע והנצרך במישרין או בעקיפין לביצוע השירותים. האמור הינו לרבות דוחות ו/או כוח אדם הנדרשים לשם עמידה במלוא התחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן וכן לבצע ו/או לספק שירותים

ו/או אמצעים ו/או ציוד ו/או דוחות כאמור, שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בחוזה ו/או ברמה הנדרשת בהתאם להוראות כל דין, גם אם הביצוע ו/או האספקה האמורים אינם נדרשים במפורש בחוזה.

- 23.6 למען הסר ספק, אספקות ו/או פעולות כאמור לעיל תיחשבנה ככלולות בביצוע השירותים, לכל דבר ועניין, ולמעט התמורה לא תשולם בגינם כל תמורה נוספת.
- 23.7 מבלי לגרוע משאר התחייבויות נותן השירותים על פי החוזה, ייחשבו השירותים (או כל חלק מהם, לרבות כל אבן דרך שנקבעה לביצועם), ככאלה שהושלמו, רק לאחר שבחן מרת"א ו/או מי מטעמו את ביצועם ואת התאמתם להוראות החוזה והתקבל אישור בכתב של נציג מרת"א המעיד על השלמת השירותים במועד.

24. הצוות המקצועי המועסק ע"י נותן השירותים

- 24.1 נותן השירותים יבצע את השירותים אך ורק באמצעות ____ אנשי צוות שהוצעו מטעמו במכרז ושהוצגו במסגרת הצעתו במכרז, כדלהלן (להלן "הצוות")

מר/גב _____ ת.ז. - _____ . מנהל הפרויקט;
מר/גב _____ ת.ז.; _____ .
מר/גב _____ ת.ז.; _____ .
מר/גב _____ ת.ז.; _____ .
מר/גב _____ ת.ז.; _____ .
מר/גב _____ ת.ז.; _____ .
מר/גב _____ ת.ז.; _____ .

- 24.2 נותן השירותים מתחייב כי מתן השירותים מכוח חוזה זה תהיה משימתם העיקרית של הצוות שיועסק במתן השירותים, והם יעסקו במתן השירותים ככל שיידרש.

- 24.3 נותן השירותים מתחייב כי מתן השירותים יהא ברמה מקצועית גבוהה ע"י עובדים בעלי מקצוע מומחים בתחום השירותים מושאי המכרז, העוסקים בקביעות במקצועם ואשר הם עובדי נותן השירותים.

- 24.4 נותן השירותים מתחייב שלא להעסיק במתן השירותים גורמים שלא אושרו מראש על ידי נציג מרת"א. נתגלה צורך להחליף ו/או להעסיק גורמים אחרים ו/או נוספים על אלו שאושרו על-ידי נציג מרת"א, יקבל נותן השירותים לשם כך, בטרם יעסיק את אותם גורמים אחרים ו/או נוספים את אישורו בכתב של נציג מרת"א.

- 24.5 מובהר בזאת, כי נותן השירותים יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת יוקצו לטובת ביצוע השירותים כל כוח האדם, בכל היקף נדרש, לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם לצורך עמידה בזמנים הנקובים במסגרת החוזה, וזאת

מבלי שנותן השירותים יהיה זכאי בשל כך לכל תמורה ו/או תשלום ו/או פיצוי ו/או שיפוי מכל מין וסוג שהוא.

- 24.6 בכל עת יהיה מרת"א זכאי לפסול כל אחד מעובדי נותן השירותים ו/או מי מטעמו או לדרוש את הפסקת עבודתו של כל אדם כאמור, אם מצא מרת"א לפי שיקול דעתו כי אותו אדם אינו עומד בדרישות מרת"א לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לתת נימוקים על סיבות הפסילה או ההפסקה. במקרה כזה, יידרש נותן השירותים להעמיד איש צוות חלופי מטעמו בהתאם לכל תנאי מכרז זה, ויהיה אחראי לבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לאיש הצוות החלופי, בהיקף המקובל על שני הצדדים.
- 24.7 מרת"א לא יהיה חייב לפצות את נותן השירותים בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם מרת"א סירב לקבל השירותים באמצעות עובד כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו עפ"י דרישת מרת"א, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.

25. ביטחון

- 25.1 טרם תחילת השירותים, וכתנאי מקדים להתחלת הביצוע, על נותן השירותים ו/או על קבלני משנה מטעמו להמציא למרת"א את רשימת כלל העובדים מטעמו במרת"א.
- 25.2 לא תותר כניסת עובדי נותן השירותים לתחומי מרת"א אלא באישור מקדים של הקב"ט. על נותן השירותים ו/או קבלן משנה מטעמו ועובדיהם לפעול על פי הוראות הקב"ט או מי מטעמו ולשמור על כללי החניה והתנועה במקום, ולפקח אחר עובדים שהם מקיימים הוראות אלה.

26. ערבות הביצוע

- 26.1 נותן השירותים, כתנאי להתקשרות עמו, ימציא למרת"א מסמך מקור של ערבות ביצוע אוטונומית בלתי מותנית: בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א - 1981, כשהערבות תהא בגובה של 2.5% מגובה סכום התקשרות כולל מע"מ. נוסח ערבות הביצוע יהא בנוסח המפורט במוסף ב' להסכם, כמפורט להלן.
- 26.2 הערבות תהא לטובת המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, ובתוקף עד תום תקופת האחריות, להבטחת קיום כל התחייבויות הזוכה לפי המכרז.
- 26.3 ערבות זו תחודש בכל פעם שיוארך ההסכם למשך תקופת נוספת, לפי דרישת מרת"א, ותהא תקפה בכל הארכת התקשרות לתקופה של שלושה חודשים מתום תקופת ההתקשרות, כאשר על נותן השירותים להמציא למרת"א מסמך מקור של כתב הארכת ערבות בכל עת בו תוארך הערבות. בהינתן ולא יוארך תוקף הערבות במועד, יהא זכאי מרת"א לחלט את הערבות וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר לו יהא זכאי מרת"א על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.
- 26.4 מרת"א יהא רשאי לממש את הערבות, כולה או חלקה, ללא התראה מוקדמת בכל עת בה יפר נותן השירותים תנאי מתנאי ההסכם, וכן יהא רשאי לעכב בידיו, או

- לזקוף, לפי שיקול דעתו, כל סכום מדמי הערבות, כנגד כל חוב של נותן השירותים כלפיו, אף אם לא הגיע מועד פירעונו.
- 26.5 מימש מרת"א את הערבות, כולה או מקצתה, מתחייב נותן השירותים להמציא למרת"א, מידיית, ערבות בנקאית חדשה ומעודכנת לגובה סכום הערבות האחרון. דינה של הערבות הבנקאית המחודשת על פי סעיף זה כדין הערבות האמורה ברישא של סעיף זה, לכל דבר ועניין.
- 26.6 לוועדת מכרזים מרת"א נתונה הסמכות במהלך תקופת ההסכם להחליט על הפחתת שיעור ערבות הביצוע, וזאת על יסוד שיקול דעתה הבלבדי שיושתת על מערך השיקולים המפורט בהוראת תכ"ס הרלוונטית בנושא ערבויות.

27. העסקת קבלני משנה על ידי נותן השירותים

- 27.1 נותן השירותים אינו רשאי להפעיל קבלני-משנה במסגרת מתן השירותים אלא אם כן קיבל על כך אישור מפורש מראש ובכתב של מרת"א.
- 27.2 האמור שלהלן בסעיף זה, יחול רק במקרה שנותן השירותים יורשה להעסיק קבלני משנה.
- 27.3 יודגש כי נותן השירותים ייחשב לקבלן הראשי ויהיה האחראי הבלעדי על פי דין למתן השירותים ותוצריהם, לרבות מתן השירותים על ידי כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו, וכל מי מטעמו. כמו כן, התחייבויותיו לגבי עובדיו תהיינה תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה וכל אחד מעובדיהם. בין היתר, יהיה נותן השירותים אחראי על כל הפעולות של מי מעובדי קבלני המשנה שהוא יעסיק לצורך מתן השירותים מושאי מכרז זה, לרבות כל נזק במידה שיגרם כתוצאה מפעילותו של עובד קבלן המשנה.
- 27.4 על נותן השירותים יהיה לשאת בקנסות בגין פעילות קבלני המשנה במסגרת ההסכם ומכל המשתמע מהיותו הזוכה במכרז ונותן השירותים.
- 27.5 ההסכם בין נותן השירותים לקבלן המשנה יהיה תואם במדויק את כל תנאי מכרז זה ולא יכיל הוראה הסותרת או המצמצמת את זכויות מרת"א על פי מכרז זה.
- 27.6 מרת"א יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מנותן השירותים בכל עת להחליף קבלן משנה ו/או מי מעובדיו, כולם או מקצתם, שיועסק על-פי מכרז זה מטעם נותן השירותים, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי נותן השירותים ו/או קבלן המשנה מטעמו, ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם על-פי מכרז זה מיד ויוחלפו על-ידי נותן השירותים לפי הצורך.
- 27.7 מודגש כי נותן השירותים ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמו לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.
- 27.8 מובהר בזאת כי בכל מקרה מרת"א יתקשר אך ורק עם נותן השירותים ולא תהיה למרת"א כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם עם קבלן המשנה.
- 27.9 סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.

28. העדר אחריות

- 28.1 מוסכם בין הצדדים כי על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, נותן השירותים לא יהיה אחראי לכל תקלה ו/או נזק שמקורם בכח עליון.

28.2 מוסכם בין הצדדים כי על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, נותן השירותים לא יהיה אחראי לכל תקלה ו/או נזק אשר ינבעו כתוצאה ממעשה זדוני של מרת"א או מי מטעמו.

29. אחריות לנזקים

29.1 נותן השירותים לבדו יישא באחריות, על פי כל דין, לכל נזק ו/או הפסד ו/או אובדן שייגרם למרת"א ו/או למי מטעמו ו/או לכל צד שלישי שהוא, לרבות מטופלי מרת"א, לגוף ו/או לרכוש אשר נגרם בכל הקשור לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או הנובע מהן.

29.2 היה ומרת"א יידרש ו/או יחויב לשלם סכום כלשהו לאדם ו/או גוף שהוא בקשר עם נזק שהוא באחריות נותן השירותים בהתאם לקבוע בהסכם זה ו/או על פי כל דין, מתחייב נותן השירותים לפצות ו/או לשפות את מרת"א בגין כל סכום שיוציא בקשר עם דרישה ו/או חיוב כאמור ובכלל זה הוצאות ושכר טרחת עורך דין.

29.3 נותן השירותים פוטר בזה את מרת"א מכל אחריות לנזק ו/או אבדן העלול להיגרם לרכושו של נותן השירותים, הנמצא במתחם מרת"א לצורך קיום הסכם זה.

29.4 מוסכם בזה בין הצדדים כי אישורו של מרת"א לשירותי נותן השירותים על פי הסכם זה והקשורים עם השירות הניתן למרת"א, לא ישחררו את נותן השירותים מאחריות המקצועית המלאה ואין בכך כדי להטיל על מרת"א ו/או מי מטעמו אחריות כלשהי לטיב או כשירות או איכות השירותים.

29.5 מרת"א יהא רשאי להיפרע בגין נזק שנותן השירותים אחראי לו כולו או חלקו באמצעות קיזוז מהתמורה לה יהיה זכאי נותן השירותים על פי ההסכם, והכול על פי שיקול דעתו הבלעדי של מרת"א.

30. ביטוח

30.1 נותן השירותים מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, ביה"ח איכילוב ולהציג למרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, ביה"ח איכילוב, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים

- (1) נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- (2) גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- (3) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- (4) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 1) נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 2) גבול האחריות לא יפחת מסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 3) בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 4) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח 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, שנותן השירותים או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו, יבוטל.
- 7) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

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).

- 1) ביטוח אחריותו החוקית של נותן השירותים בגין אספקת מערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצי, כולל מתן שירותי אפיון, תכנון, פיתוח, התאמה, אספקה, הקמה, הגדרה, חיבור, שילוב, קישור, הפעלה, הטמעה, תחזוקה, תמיכה טכנית ותפעולית, שדרוג טכנולוגי רציף, לרבות ממשקים והשתלבות במערכות שונות בזמן אמת וכל פעילות אחרת אשר תשמש כפלטפורמה תשתיתית. בהתאם להסכם עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, בביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות המוצר.
- 2) הפוליסה תכסה את חבות נותן השירותים, 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 שייגרמו בקשר עם מוצרים שיוצרו, פותחו, הורכבו, תוקנו, סופקו, נמכרו, הופצו או טופלו בכל דרך אחרת על ידי נותן השירותים או מי מטעמו.

ג. פעילות נותן השירותים, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו כולל בגין אספקת מערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצי, כולל מתן שירותי אפיון, תכנון, פיתוח, התאמה, אספקה, הקמה, הגדרה, חיבור, שילוב, קישור, הפעלה, הטמעה, אחזקה, תמיכה טכנית ותפעולית, שדרוג טכנולוגי רציף, לרבות ממשקים והשתלבות במערכות שונות בזמן אמת וכל פעילות אחרת אשר תשמש כפלטפורמה תשתיתית.

3) גבול האחריות לא יפחת מסך 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

4) הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

א. הארכת תקופת הגילוי לפחות 12 חודשים.

ב. אחריות צולבת - Cross Liability.

ג. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.

ד. מרמה ואי יושר עובדים

5) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, לגבי אחריותם בגין נזק עקב פגם במוצרים אשר סופקו, הותקנו, ותוחזקו על ידי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו ו/או ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

4. ביטוחים נוספים:

נותן השירותים ידאג ויוודא כי בעלי מקצוע, נותני שירותים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה, יערכו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים, כולל גם ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית (ככל ורלוונטיים), ביטוחי החבויות יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, ככל שייחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. לצורך כך, ייחשבו מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי כמבוטחים נוספים כולל ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם, אולם וויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

5. פללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים:

- (1) לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- (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 למנהל אדמיניסטרטיבי של המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי.
- (3) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- (4) נותן השירותים אחראי בלעדית כלפי המבטח 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 נותן השירותים.
- (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) חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

30.2 נותן השירותים מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, בתוקף.

30.3 אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי נותן השירותים למרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, ביה"ח איכילוב, עד למועד החתימה על החוזה. נותן השירותים מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, ביה"ח איכילוב, לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות נותן השירותים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על נותן השירותים יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו כנדרש לעיל.

30.4 מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, שומרים לעצמם את הזכות לקבל מנותן השירותים בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת נותן השירותים בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, ונותן השירותים יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. נותן השירותים מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיה על פי הוראות סעיף א' לעיל.

נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על נותן השירותים לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

30.5 **למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים לעיל, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על נותן השירותים, ואין בהם משום אישור מדינת ישראל או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.**

30.6 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את נותן השירותים מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד הבריאות, המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

30.7 אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

31 אי תחולת יחסי עובד מעביד

31.1 מובהר בזאת, כי ההסכם מהווה הסכם בין מרת"א כמזמין לבין נותן השירותים שהינו ספק עצמאי ואינו מהווה הסכם עבודה.

31.2 נותן השירותים הינו בעל עסק עצמאי למתן השירותים וכי בינו ובין כל מי מטעמו לבין מרת"א לא מתקיימים יחסי עובד-מעביד, יחסי הרשאה, יחסי סוכנות או יחסי שותפות, לצורך כל דבר ועניין.

31.3 נותן השירותים מתחייב כי יישא באחריות לכך שהוא וכל מי מטעמו, יימנעו מכל מעשה או מחדל העלולים ליצור או לגרום לרושם כי בינו או בין מי מטעמו, לבין מרת"א התקיימו או מתקיימים יחסי עבודה או שהיחסים בינו או בין מי מטעמו ובין מרת"א שונים באופן כלשהו מהמוגדר בהסכם.

31.4 במידה שייקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, בכל זמן שהוא, כי עובד מעובדי נותן השירותים או מי מטעמו ייחשב כעובד מרת"א, נותן השירותים ישפה את מרת"א על כל נזק כספי שייגרם לו כתוצאה מכך לרבות שכ"ט עו"ד, הוצאות וכיוצא בזה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, נזק כספי משמעו גם כל סכום כספי שהיה על נותן השירותים כמעביד להעמיד לזכותו של העובד, לרבות: גמלאות, לפיצויים, וליתר הזכויות הסוציאליות המתחייבות מכוח עבודתו. מרת"א היא רשאי להיפרע בגין נזק זה כולו או חלקו באמצעות קיזוז מהתמורה לה יהיה זכאי נותן השירותים על פי ההסכם, והכל עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של מרת"א.

31.5 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים, כי במידה וייקבע על ידי ערכאה שיפוטית או גורם מוסמך אחר כלשהו, מסיבה כלשהי, כי בין נותן השירותים או מי מטעמו, לבין מרת"א, קיימים יחסי עבודה, אזי התמורה על פי הסכם זה תעמוד על 60% מהתמורה הנקובה על פי הסכם זה.

31.6 במידה שייקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, בכל זמן שהוא, כי עובד מעובדי נותן השירותים או מי מטעמו ייחשב כעובד מרת"א, יהיה נותן השירותים חייב להשיב למרת"א את סכום המע"מ ששולם לו, ו- 40% מהתמורה ששולמה לו עד להחלטה האמורה.

31.7 היה ובסיום תקופת השירותים יהיה תלוי ועומד הליך משפטי בקשר למעמדו של נותן השירותים או מי מטעמו כלפי מרת"א, וטרם נתקבלה החלטת הערכאה השיפוטית המוסמכת בדבר, היא מרת"א רשאי, מבלי לגרוע באמור לעיל, לעכב את התשלום לנותן השירותים עד למתן החלטה שיפוטית בעניין, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי.

31.8 נותן השירותים יהיה אחראי בלעדית לעובדיו.

31.9 למען הסר ספק, כל חיוב מחיובי נותן השירותים בסעיף זה לא יחול בכל צורה משתמעת, בין במישרין או בעקיפין על מרת"א, ונותן השירותים יהא מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה שיהא בה כדי להטיל חיוב כלשהו מחיובי נותן השירותים עפ"י סעיף זה על מרת"א.

31.10 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

32 בדיקת השירותים, בקרה ופיקוח

32.1 מבלי לפגוע בכל תנאי מתנאי המכרז, נציג מרת"א או בא כוח מטעמו, רשאי לבדוק בכל עת את תוצאות השירותים המבוצעים על ידי נותן השירותים, ולבחון אם הן מבוצעים על פי המפרטים שצורפו למסמכי המכרז. בכלל זה, רשאי מרת"א לדרוש מנותן השירותים המצאת קבלות ו/או מסמכים שונים המעידים על טיב החומרים בהם בוצעו השירותים.

32.2 יובהר כי ככל ומרת"א יגלה כי מתן השירותים נעשה שלא בהתאם לדרישות מפרט השירותים ויתר הוראות המכרז וככל ונותן השירותים לא תיקן זאת, על אף שמרת"א

- פנה אליו בעניין, ונתן בידיו הזדמנות לתקן זאת, ו/או ככל ונותן השירותים לא עמד בדרישות המפרט הטכני ו/או בהתאם לפריטים הנקובים בכתב הכמויות, יותר מפעם בודדת, ייחשב הדבר כהפרה יסודית של ההסכם.
- 32.3 מרת"א רשאי לדרוש בדיקות מעבדה לפריטים ו/או ציוד ו/או רכיבים ו/או מערכות שיסופקו על ידי נותן השירותים או מי מטעמו במסגרת מתן השירותים, על מנת לוודא עמידתם בדרישות מפרט השירותים שנקבע במסמכי המכרז. עלויות בדיקות המעבדה יכוסו על ידי נותן השירותים ולא תהיה לו כל אפשרות לחייב את מרת"א בגין הוצאה זו.
- 32.4 נציג מרת"א ו/או מי מטעמו, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל נותן השירותים בכל הקשור במתן השירותים, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה, לרבות דרישה לנתוני רואה חשבון, ונותן השירותים מצדו מחויב לספקם.
- 32.5 ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל, יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של נותן השירותים, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם.
- 32.6 נותן השירותים מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו.
- 32.7 נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי מרת"א.
- 32.8 סבר מרת"א כי השירותים אינם מבוצעים בהתאם להסכם זה ונותן נימוקים בכתב לקביעתו, תהא קביעתו סופית ועל נותן השירותים לתקן את הטעון תיקון מיד, לשביעות רצונו של מרת"א.
- 32.9 כל האמור בסעיף זה - ביצוע ביקורת ע"י המזמין, אין בה בכדי להפחית כהוא זה מאחריות נותן השירותים ע"פ דין בכלל וע"פ מחויבותו בהסכם זה בפרט.

33 התמורה

- 33.1 תמורת ביצוע השירותים וכל התחייבויות נותן השירותים, במלואם ובמועד, בהתאם להוראות ההסכם ולהוראותיה של כל הזמנת שירותים, נותן השירותים יהיה זכאי לקבל את התמורה בהתאם להצעת המחיר שבנספח ב' (חלק 2) למסמכי המכרז (להלן: "התמורה").
- 33.2 יובהר כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי נותן השירותים לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים.
- 33.3 נותן השירותים מצהיר ומאשר כי התמורה המפורטת בהצעת המחיר במסמכי המכרז ממצה את כל התשלומים וטובות ההנאה מכל מין וסוג להם זכאי נותן השירותים ממרת"א ונותן השירותים לא יהיה זכאי ולא ידרוש כל תשלום או טובת הנאה או הוצאה ממרת"א, אלא אם פורטו מפורשות בהסכם זה או אם סוכם בכתב, בידי מורשה החתימה, כי הוא יהיה זכאי להם.
- 33.4 מלוא התמורה בגין כל הזמנת שירותים תשולם רק לאחר השלמת השירותים כפי שמפורטים בהזמנת השירותים, ובכפוף לאישור מרת"א.

- 33.5 התמורה תשולם כנגד חשבונית מס ערוכה כדן. מרת"א לא ישלם תמורה עבור שירותים להם לא צורפה חשבונית כנדרש.
- 33.6 בקשר לתמורה ולתשלום התמורה יחולו ההוראות שלהלן:
- 33.6.1 **תמורת אינטגרציה, הקמה והפעלת המערכת** ישלם מרת"א לנותן השירותי בהתאם להצעת המחיר של נותן השירותים שבנספח ב' (חלק 2) למסמכי המכרז, את התמורה המוגדרת בטבלת הצעת המחיר וכתב הכמויות עבור ביצוע אינטגרציה, הקמה והטמעת המערכת ובכפוף לאספקת השירותים כמפורט במסמכי המכרז ככלל וסעיף 9.5.5 לנספח ג(חלק 1) בפרט.
- 33.6.2 **תמורת אחריות ורשיונות גישה** ישלם מרת"א לנותן השירותים תמורה חודשית בהתאם להצעת המחיר של נותן השירותים שבנספח ב' (חלק 2) למסמכי המכרז ובכפוף לאספקת השירותים כמפורט במסמכי המכרז ככלל ולסעיף 9.5.6.1 לנספח ג(חלק 1) בפרט.
- 33.6.3 **תמורת הרחבות כמות רישיונות גישה למערכת** ישלם מרת"א לנותן השירותים תמורה חודשית בהתאם להצעת המחיר של נותן השירותים שבנספח ב' (חלק 2) למסמכי המכרז.
- 33.6.4 **תמורת מודולים ייעודיים, חבילות תקשורת ותשתית חיצונית** ישלם מרת"א לנותן השירותים תמורה חודשית בהתאם להצעת המחיר של נותן השירותים שבנספח ב' (חלק 2) למסמכי המכרז.
- 33.6.5 **תמורת שירותי מומחה להטמעה, לפיתוח, לשינויים ולשיפורים** ישלם מרת"א לנותן השירותים תמורה בהתאם להצעת המחיר של נותן השירותים שבנספח ב' (חלק 2) למסמכי המכרז ועל בסיס תעריף שעתי ומכפלתו בכמות השעות שתבוצענה בפועל ובכפוף לסעיף 21 לעיל.
- 33.6.6 **תמורת ביצוע הדרכות, מעבר למכסת שעות ההדרכה הנקובה בסעיף 8.19 לנספח ג'(חלק 1)** ישלם מרת"א לנותן השירותים תמורה על בסיס תעריף שעתי בסך 70 ₪ לשעת הדרכה לא כולל מע"מ, ומכפלתו בכמות השעות שתבוצענה בפועל.

34 הצמדה

בכפוף להוראות תכ"ס בעניין הצמדה ובהתאם לעדכון מעת לעת, עדכון התמורה להצעת המציע הזוכה שהוגשה בש"ח, תתבצע התאם למפורט להלן:

34.1 הגדרות בנושא הצמדה

- 34.1.1 תאריך הבסיס- מועד תחילת תקופת האחריות.
- 34.1.2 תאריך התחלת ההצמדה- המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודשים מתאריך הבסיס).
- 34.1.3 מדד התחלתי- המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.
- 34.1.4 המדד הקובע- המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
- 34.1.5 הצמדה שלילית- הצמדה המבוצעת כאשר המדד הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.

34.2 עקרונות ביצוע הצמדה

- 34.2.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן.
- 34.2.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת בהינתן וחלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

- 34.2.3 ביצוע ההצמדה יהיה בהתאם למועד הפקת החשבונית.
- 34.2.4 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 34.3 מנגנון ביצוע ההצמדה
- 34.3.1 המחירים בהסכם זה יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לאחר תום 18 חודשים מ"תאריך הבסיס". "תאריך הבסיס" הינו מועד חתימת ההסכם על ידי מרת"א עם המציע הזוכה.
- 34.3.2 המדד ההתחלתי הינו המדד הידוע בתום החודש ה-18 מתאריך הבסיס. ההצמדה תתבצע מדי 12 חודשים כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 30 חודשים מתאריך הבסיס ובכל 12 חודשים לאחר מכן. לצורך חישוב ההצמדה יחושב "מקדם השינוי במדד" על ידי חלוקה בין המדד הידוע במועד ביצוע הצמדה לבין המדד ההתחלתי. חישוב ההצמדה יתבצע על ידי מכפלה של מקדם השינוי במדד בתעריפי ההתקשרות המקוריים.
- 34.3.3 ההצמדה תתבצע גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 34.3.4 למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: המדד ההתחלתי יהיה המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את ה-4%.
- 34.3.5 ההצמדה תתבצע מידי 12 חודשים ממועד זה.
- 34.4 ככל שבמועד מתן השירותים נותן השירותים יהיה זכאי להפרשי הצמדה, עליו לדרוש הפרשים אלו ממרת"א בדרך של משלוח חשבונית הצמדה מתאימה. נותן השירותים לא יהיה זכאי להפרשי ריבית או הצמדה כלשהם אם לא דרש תוך 6 חודשים ממועד הגשת החשבונית שבגינה ידרשו תשלומים אלו.

35 תנאי תשלום

35.1 בעבור אינטגרציה, הקמה והפעלת המערכת עד לקבלת תעודת קבלה, תשלום התמורה בתנאי שוטף + 30 שיחולו עם מועד השלמת אבן הדרך ובהיקפים המצוינים בטבלה שלהלן:

היקף תשלום באחוזים מסך התמורה	מועד השלמת אבן הדרך	אבן דרך
30%	עם השלמת הקמת המערכת	3
10%	עם השלמת הטמעת המערכת	ב'
10%	עם מסירת המערכת לבדיקות קבלה	ג'
20%	עם השלמת בדיקות קבלה	ד'
30%	עם סיום תקופת הניסיון	ה

35.2 בעבור אחריות ורשיונות גישה מרת"א ישלם תשלום חודשי בתנאי תשלום שוטף +30.

35.3 בעבור הרחבות כמות רישיונות גישה למערכת מרת"א ישלם תשלום חודשי בתנאי תשלום שוטף +30.

35.4 בעבור מודולים ייעודיים, חבילות תקשורת ותשתית חיצונית מרת"א ישלם תשלום חודשי בתנאי תשלום שוטף +30.

35.5 בעבור שירותי מומחה להטמעה, לפיתוח, לשינויים ולשיפורים מרת"א ישלם תשלום חודשי בתנאי תשלום שוטף +30 כאשר התשלום יהא על יסוד התעריף השעתי וכן בהתאם לדיווחים החודשיים הרלבנטיים שיצורפו לחשבונית המס, לרבות דו"חות נוכחות של הצוות המקצועי ו/או אסמכתאות נוספות בהתאם לדרישות מרת"א. יובהר, כי החשבוניות יוגשו ע"י נותן השירותים בתום כל חודש שבו סופקו שירותים על-ידיו והדוחות שיצורפו אליהם יתייחסו לחודש החולף שבגיננו נדרש תשלום. בנוסף, יובהר כי אישור נציג מרת"א לדו"חות האמורים ו/או לחשבונית יינתן עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של נציג מרת"א.

35.6 בעבור ביצוע הדרכות, מעבר למכסת שעות ההדרכה הנקובה בסעיף 8.19 לנספח ג' (חלק 1) מרת"א ישלם תשלום חודשי בתנאי תשלום שוטף +30 כאשר התשלום יהא על יסוד התעריף השעתי וכן בהתאם לדיווחים החודשיים הרלבנטיים שיצורפו לחשבונית המס, לרבות דו"חות נוכחות של הצוות המקצועי ו/או אסמכתאות נוספות בהתאם לדרישות מרת"א. יובהר, כי החשבוניות יוגשו ע"י נותן השירותים בתום כל חודש שבו סופקו שירותים על-ידיו והדוחות שיצורפו אליהם יתייחסו לחודש החולף שבגיננו נדרש תשלום. בנוסף, יובהר כי אישור נציג מרת"א לדו"חות האמורים ו/או לחשבונית יינתן עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של נציג מרת"א.

35.7 סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.

36 סודיות

- 36.1 נותן השירותים ישמור בסוד כל מידע, שיגיע אליו בקשר להסכם זה, לרבות מידע על מטופלים של מרת"א, והוא מתחייב שאיש מעובדיו או מטעמו לא יעביר מידע כאמור לאחר. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו ולעובדיו, כי הפרת חובת הסודיות כאמור הינה עבירה פלילית עפ"י חוק העונשין, תשל"ז-1977, נותן השירותים יעביר למרת"א טופס הצהרת סודיות, חתום ע"י בעלי זכות החתימה בהתאם לנוסח שצורף למסמכי המכרז.
- 36.2 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

37 דרישות אבטחת מידע (מעבר לדרישות המפרט הטכני)

- 37.1 אצל נותן השירותים, יוגדר איש קשר אחראי לאבטחת המידע שבאחריותו לוודא את יישומן של הדרישות שיובאו להלן.
- 37.2 יש לדווח לאגף מערכות מידע במרת"א בכל חשד לאירוע אבטחת מידע בעל השפעה על המידע של מרת"א.
- 37.3 במקרים בהם נותן השירותים מקבל ממרת"א מידע המכיל פרטים אודות מטופלי מרת"א ו/או עובדי מרת"א, נותן השירותים מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 תיקוניו ותקנותיו.
- 37.4 כל מידע המגיע לידי נותן השירותים ומי מטעמו יישמר ולא יעשה בו שימוש שלא לצורך הפעילות מול מרת"א. כל מידע שייחשף אליו נותן השירותים במסגרת הסכם זה, הנוגע למרת"א ו/או מטופליו לא יועבר לצד ג' ללא אישור בכתב ממנהל אגף מערכות מידע במרת"א.
- 37.5 אין בהתחייבות נותן השירותים בהסכם זה, כדי לגרוע ו/או להפחית מאחריותו של כל עובד אצלו לגבי דרישות סעיף זה ו/או לאחריות נותן השירותים למילוי הוראותיו ע"י כל עובדיו ושלוחיו.
- 37.6 מרת"א יהא ראשי לקבל פעם בשנה מידע על מבדק אבטחת מידע/ מבדק חדירה שנעשה ע"י היצרן (באמצעות נותן השירותים) למערכת. במידה והמבדק יציג ממצאים המסכנים את המידע של מרת"א יידרש היצרן (באמצעות נותן השירותים) להציג תוכנית לתיקון הליקויים וזאת בהתאם לחומרת הממצאים.
- 37.7 נותן השירותים יספק את כל המידע הנחוץ למרת"א במידה וה-FDA יודיע כי קיים סיכון CYBER בתפעול בגרסת המכשור/המערכת הנרכשת ע"י מרת"א במסגרת הסכם זה.
- 37.8 במידה והמידע של מרת"א נאגר אצל יצרן המכשור/המערכת (המיוצג ע"י נותן השירותים) כתוצאה מהסכם זה, נגיש או מועבר לגורמי צד ג' מטעמו, או ייהפך לכה במהלך תקופת ההסכם עם מרת"א, מתחייב נותן השירותים לקבוע בהסכמים שהוא עורך עם צד ג', חובת מימוש אבטחת מידע והגנת סייבר מתאימים, כשם שהוא עצמו נדרש לקיימם וביצוע ביקורת על ידו או מטעמו בנושא אבטחת מידע וסייבר אצלם, בפרט כאשר המידע של מרת"א נאגר אצל ספק שירותי ענן.

37.9 על נותן השירותים לדווח לאגף מערכות מידע של מרת"א על כל אירוע חשוד לאירוע אבטחת מידע שבו קיים חשד לחשיפת מידע או נחשף מידע של מרת"א ומטופליו לגורמים שאינם מורשים וזאת בטווח זמן סביר מרגע איתורו ע"י היצרן (המיוצג ע"י נותן השירותים). סעיף זה תקף גם לגורמי צד ג' מטעם היצרן הרלוונטיים לנושא וגם לאחר תום ההסכם במידה ומידע של מרת"א נותר במערכות היצרן או אצל צד ג' מטעמו. נותן השירותים מתחייב לאפשר לנציג מרת"א לערוך ביקורת אבטחה בכל עת. הביקורת תבוצע בתיאום עם נותן השירותים.

37.10 הנחיות אגף מערכות מידע לספק המערכת:

37.10.1 נותן השירותים יעביר למחלקת אבטחת המידע במרת"א מסמך MDS 2 עבור המערכת.
37.10.2 על פי המענה במסמך MDS2 ייתנו דרישות אבטחת מידע למערכת במסגרת הטמעתו במרת"א.

37.10.3 כחלק משלב ההטמעה, מרת"א יהא רשאי לבצע מבדק סיכוני אבטחת מידע כולל (אך לא מוגבל) לבחינת סיכוני אבטחת מידע ביישום, ברשת ובמבדק חדירה ממשקים פנימיים וחיצוניים. נותן השירותים מתחייב לטפל בסיכוני האבטחה המטרפדים עמידת מרת"א בדרישות החוק תקן ורגולציה.

37.10.4 על נותן השירותים לשמור על רמת אבטחת מידע של כלל המערכת והטכנולוגיות הנרכשות או המפותחות, כולל תת המרכיבים שלהן, לאורך כל תקופת ההסכם כדלקמן:

- 37.10.4.1 על נותן השירותים לוודא כי מערכת מותקנים ומוקשחים על פי הנחיות יצרן.
- 37.10.4.2 נותן השירותים מתחייב כי נקט באמצעים הדרושים על מנת להבטיח שהמערכת והתוכנה בעת התקנתם במרת"א יהיו נקיים מקוד זדוני.
- 37.10.4.3 על נותן השירותים לבצע שדרוגים ועדכוני אבטחת מידע לפתרון תקלות ולצרכי אבטחת המערכת על מנת לתקן כל נקודת תורפה שפורסמה ע"י היצרן.
- 37.10.4.4 כאשר עדכוני האבטחה כרוכים בהתקנת עדכוני צד שלישי, נותן השירותים יספק הודעה בכתב למרת"א כי התיקון אומת ככזה שאינו משפיע על הפעילות השוטפת של המערכת.

37.10.5 במקרה וקיים במערכת שימוש בטכנולוגיה של רשת אלחוטית WIFI הרשת תאובטח לכל הפחות ע"י שימוש בהגדרות הבאות:

- 37.10.5.1 הרשת SSID תוגדר במצב מוסתר שאינו גלוי לכל.
- 37.10.5.2 יבוצע שימוש בפרוטוקול WPA 2.
- 37.10.6 נותן השירותים יודיע למרת"א תוך 24 שעות מעת גילוי על חשיפות של פרצות אבטחת מידע העלולות לפגוע באבטחה של המערכת (פגיעה בסודיות שלמות או זמינות המכשור). נושאים אלו יתוקנו במהירות האפשרית.

37.10.7 מערכת אחרים הכוללים מדיה כגון כוננים קשיחים, אופטיים וכו', שעליהם נשמר מידע של מרת"א או מי ממטופליו לא יוחזרו לספק בסיום ההסכם/בעת החלפת המוצר באחר אלמלא מולאו התנאים הבאים:

- 37.10.7.1 נותן השירותים יקבל את המערכת ללא התקן מדיה.
- 37.10.7.2 ניתן למחוק את המידע על ההתקן באופן שלא ניתן יהיה לשחזרו.

- 37.10.7.3 הגישה של המערכת למערכות מרת"א תתבצע באמצעות שם משתמש וסיסמא של מרת"א ותחול עליו מדיניות הסיסמאות של מרת"א.
- 37.10.8 במקרה ובמהלך תקופת ההסכם, יוקצה למי מטעם נותן השירותים שם משתמש לרשת ולמערכות מרת"א אזי יהיה נותן השירותים אחראי לכך שמתמש זה יפעל כאמור בסעיפים להלן, מכל אתר ומכל מחשב ממנו יתחבר לרשת מרת"א:
- 37.10.8.1 במקרה הצורך יוגדר אופן הגישה מרחוק של נותן השירותים למערכת. יש לפעול לפי הנחיות מרת"א בלבד.
- 37.10.8.2 לעובד נותן השירותים יוגדרו שם משתמש וסיסמא שישמשו לטובת אימות פרטי הזיהוי אל מול מערכות מידע במרת"א. הסיסמא הינה אישית וסודית. אין להעביר את הסיסמא לאיש כולל עובדי מי מעובדי נותן השירותים. אם תימסר לידי עובד סיסמא ושם משתמש שאינם שלו, חל איסור מוחלט להשתמש בהן.
- 37.10.8.3 אין לרשום את הסיסמא במקום שאינו מאובטח. במידת הצורך יש לבצע שימוש במקום אחסון מאובטח, קרי: אחסון בכספת פיזית ושימוש בהצפנה לקובץ מחשב.
- 37.10.8.4 הפעולות המבוצעות בעמדת עבודה המחוברת למערכות מרת"א, מנוטרות באמצעות מערכת הניטור והבקרה במרת"א.
- 37.10.8.5 על עובד נותן השירותים הנעדר מעמדת העבודה להקפיד לנעול אותה באמצעות שומר מסך מוגן סיסמא. אין לחבר לעמדת העבודה התקנים חיצונים כגון: כונני USB מודמים, נגני מדיה וכן כל אמצעי באמצעות תווך תקשורת אלחוטי Bluetooth Wirless Infrared ועוד.
- 37.10.8.6 אין לבצע כל שינוי בעמדת העבודה של נותן השירותים באורח עצמאי על ידי עובד נותן השירותים, כולל התקנת תוכנות.
- 37.10.8.7 אין לשמור קבצים באופן מקומי על עמדת העבודה של נותן השירותים. הקבצים ישמרו על כונני הרשת הפנימית במקומות ייעודיים על פי רמת הסיווג שלהם.
- 37.10.8.8 באם עובד נותן השירותים, חושד כי נעשה שימוש לא מורשה בעמדת עבודתו, עליו לדווח מידית לאגף אבטחת מידע במרת"א.

סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.

38 פיצוי מוסכם

- 38.1 מובהר כי בגין חריגה מאמנת השירות יחויב נותן השירותים בתשלום פיצויים מוסכמים כמפורט להלן:

סוג	קנס בש"ח לספק
תקלה רגילה	1,000 ₪
תקלה רגילה	2,000 ₪ בתוספת 1000 ₪ לכל 24 שעות חריגה
תקלה חמורה	3,000 ₪
תקלה חמורה	5,000 ₪ בתוספת 5,000 ₪ לכל 12 שעות חריגה נוספות

<p>המשך קנסות לכל 12 שעות חריגה נוספות של 5000 ₪ ובנוסף חריגה של מעל 36 שעות בטיפול בתקלה מהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז ומהווה עילה להפסקת התקשרות.</p>	תקלה חמורה
---	-------------------

- 38.2 בגין חריגה מאמנת השירות יחויב נותן השירותים בתשלום פיצויים מוסכמים כמפורט במפרט הטכני בפרק ה SLA בסעיף הקנסות.
- 38.3 מוסכם על הצדדים, כי שיעורי הפיצויים המוסכמים הינם ראויים ומשקפים את הנזק הצפוי למרת"א כתוצאה מהפרות מצד נותן השירותים, ולא תהא למי מהצדדים כל טענה בדבר חוסר סבירותם או בדבר היותם קנס מוסווה. מבלי לגרוע מהאמור, מובהר כי אין בפיצויים המוסכמים הללו למצות את זכותו של מרת"א או לגרוע מכל זכות או סעד העומדים למרת"א על פי דין או הסכם זה.
- 38.4 ככל שנתקיימו נסיבות המצדיקות הטלת יותר מפיצוי אחד, יהיו מנגנוני הפיצוי בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל ובמצטבר.
- 38.5 פיצוי מוסכם בגין אי עמידה בהוראות סעיף זה, יקוזז על ידי מרת"א מהתמורה לה זכאי נותן השירותים.

39 ביטול חוזה

- 39.1 מרת"א יהיה רשאי להפסיק את החוזה עם נותן השירותים, במתן התראה בכתב של 7 ימים מראש, בהתקיים אחד מהמקרים שלהלן:
- 39.1.1 חוסר שביעות רצון מהותי ומתמשך של מרת"א מאיכות הטובין המסופקים ע"י הספק.
- 39.1.2 נותן השירותים ימסור ו/או ימחה ו/או יעביר בכל דרך אחרת את זכויותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן לאחר ו/או לאחרים, מבלי לקבל הסכמה מפורשת בכתב ומראש מאת מרת"א.
- 39.1.3 הוגשה כנגד נותן השירותים בקשה למינוי נאמן, מפרק, מפרק זמני או כונס נכסים והבקשה לא הוסרה תוך 30 ימים.
- 39.1.4 הוצא נגד נותן השירותים צו פירוק או צו כינוס נכסים או מונה לו מפרק זמני.
- 39.1.5 נותן השירותים או לחברה הקשורה ו/או קבלן משנה עיקרי עליהם נסמך נותן השירותים (ככל ורלוונטי), קיימת הערת "עסק חיי" בדוח הכספי האחרון.
- 39.1.6 הוטל עיקול על נכסי נותן השירותים או כל חלק מהם, והעיקול לא הוסר תוך 60 יום.
- 39.1.7 הוטלו שעבודים על נכסי נותן השירותים, העלולים לפגוע בתפקודו של נותן השירותים.
- 39.1.8 נותן השירותים הפסיק את פעילותו העסקית ו/או הפסיק את מתן השירותים למרת"א לתקופה העולה על 5 ימים רצופים וזאת ללא סיבה מוצדקת וללא הודעה מראש ובכתב.
- 39.1.9 בוטל תקן ו/או אישור כלשהו של נותן השירותים המתחייב ע"פ דין ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אישורים ממשרדי הממשלה, מכון התקנים, משרד הבריאות או משרד התעשייה והמסחר.
- 39.1.10 נותן השירותים הפר את ההסכם הפרה יסודית ולא תיקן את המעוות על אף התראה שניתנה לו בכתב על כך על ידי מרת"א תוך הזדמנות בת 14 ימים לפחות לתיקון המעוות.

- מבלי לגרוע מכלליות האמור, רשאי מרת"א לראות בכל אחד מהסעיפים המוגדרים תנאי יסודי בהסכם, כסעיפים אשר הפרתם מהווה הפרה יסודית של הסכם.
- 39.1.11 מרת"א היא רשאי להפסיק את ההתקשרות/או לשנות כל הוראה מהוראות החוזה, בכל מקרה שמשרד הבריאות ו/או כל משרד ממשלתי אחר הורה לו לעשות כן, וכן בכל מקרה בו ישונה חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994 וכל תקנות שהותקנו מכוחו, באופן שיש בו כדי להשפיע על ביצועו של חוזה זה.
- 39.2 עשה מרת"א שימוש באיזו מהזכויות המוקנות לו על פי ההסכם, ובמסגרת האמור הורה לנותן השירותים להפסיק את מתן השירותים, יהיה נותן השירותים זכאי לתשלום ההיקף החלקי של השירותים שבוצעו בפועל, וזאת בהתאם לתכולת השירותים שבוצעו ולתעריף פריט/יחידה, ובכפוף לכל זכות (לרבות זכות קיזוז), סעד, פיצוי ושיפוי להם זכאי מרת"א מנותן השירותים.
- 39.3 מעבר לאמור, נותן השירותים לא יהיה זכאי לכל סעד, תשלום, פיצוי או שיפוי מכל מין וסוג, ונותן השירותים מותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלטעון כל טענה, דרישה או תביעה בקשר לכך כלפי מרת"א לרבות דרישות בשל אובדן מוניטין, אובדן רווח צפוי, פגיעה בשירותים עתידיים וכיו"ב. מובהר במפורש, כי חלקיות הביצוע בגינה יהיה זכאי נותן השירותים לתמורה, תיקבע על ידי מרת"א ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 40 הוראות כלליות במקרה של ביטול/סיום החוזה**
- 40.1 בכל מקרה של הפסקת התקשרות בין מרת"א לנותן השירותים, תבוצע העברת מידע ונתונים באופן מסודר אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן למרת"א במהלך הפסקת ההתקשרות ולאחריה, ותוך שיתוף פעולה מלא של כל הצדדים.
- 40.2 בגדר האמור, יבצע נותן השירותים העברה מסודרת וחפיפה לנציגי מרת"א ובמידת הצורך לנציגי נותן השירותים החלופי שיספק את השירותים אחריו.
- 40.3 נותן השירותים יעביר למרת"א את כל המידע והנתונים, ובכלל זה את כל המידע שמסר (DATA)
- 40.4 נותן השירותים יעביר למרת"א את כל המידע שהכין נותן השירותים במסגרת השירותים) תיק מערכת עדכני, הכולל, יישומים, טבלאות, פיתוחים, ממשקים וכיו"ב כל תיעוד שנערך בקשר למערכת (להלן: "המידע"), באופן שיידרשו על ידי מרת"א.
- 40.5 נותן השירותים יחזיר למרת"א את כל הקבצים וקבצי המדיה, המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר, על כל מדיה: נייר, מדיה מגנטית או אופטית וכו', הנוגעים למתן השירותים. נותן השירותים יעביר את כל מרכיבי השירותים (נתונים ומסמכים וכו'), באופן שלא יישאר בידי נותן השירותים שום פרט שלא היה בידיו לפני חוזה זה.
- 40.6 נותן השירותים מתחייב כי לא יותיר בידיו כל חומר, מידע או תיעוד הנוגע לחוזה ו/או לגורמים הקשורים עמו בכפוף לדיון, וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.

41 איסור הכנסת שינויים אצל נותן השירותים

- 41.1 נותן השירותים מתחייב להודיע למרת"א, מיד ובכתב, על כל שינוי בישותו המשפטית, במבנהו הארגוני, שינוי בפריסת סניפיו (ככל שישנם כאלה), זהות בעליו או מנהליו, שינוי במספר תיק הניכויים שלו, בכתובתו, ובמספר הטלפון של משרדו.
- 41.2 חל שינוי במעמדו המשפטי של נותן השירותים, במבנהו הארגוני, בפריסת סניפיו או בזהות בעליו או מנהליו, שיש בו כדי להשפיע על ביצוע החוזה, רשאי יהיה מרת"א להפסיק את החוזה לאלתר באמצעות הודעה בכתב, זולת אם נתן לכך הסכמתו בכתב מראש.

42 איסור הסבת ההסכם

- 42.1 נותן השירותים אינו רשאי להסב לאחר את זכויותיו או חובותיו על פי ההסכם ועל פי הזמנת השירותים כולם או כל חלק מהם, וכן אין הוא רשאי להעביר או למסור או להמחות או לשעבד לאחר כל זכות או חובה לפי ההסכם או הזמנת השירותים או לעשות עסקה כלשהי באיזו זכות שיש לו על פי ההסכם או הזמנת השירותים, אלא בהסכמת מרת"א מראש ובכתב ועל פי התנאים והמגבלות בהם נקב לשם כך בכתב.
- 42.2 מרת"א יהא רשאי, בכל עת, להמחות, לשעבד, למשכן או להסב, בחלקן או במלואן, לכל צד שלישי שהוא, את זכויותיו והתחייבויותיו, כולן או חלקן, לפי ההסכם והזמנות השירותים, כולן או חלקן, מבלי שידרש לקבל לכך הסכמה כלשהי מצד נותן השירותים או מי מטעמו. נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה עם מרת"א ולחתום על כל מסמך, ככל שיתבקש, אם יתבקש, לאישור ולביצוע האמור בסעיף זה.

43 ניגוד עניינים

- 43.1 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת, באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, כי יבצע את השירותים באופן התואם את טובת מרת"א, ובכלל האמור לא ימצא במצב של ניגוד עניינים כלפי מרת"א וכן יפעל על מנת להודיע למרת"א, ללא דיחוי, על כל עניין במסגרתו יתעורר או שניתן יהיה להסיק ממנו באופן סביר, כי עלול להתעורר, ניגוד עניינים כאמור.
- 43.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירותים אינו מנוע ממתן השירותים לאחרים מחוץ למתן השירותים על-פי הסכם זה, ובלבד שלא יפגע בתנאי מתן השירותים ובאיכותם על פי הסכם זה.
- 43.3 **סעיף זה מהווה תנאי יסודי בהסכם.**

44 עיכבון וקיזוז

- 44.1 נותן השירותים לא יהא רשאי לקזז או לעכב כל סכום או תשלום שהוא המגיע ממנו למרת"א וכן לא יהיה רשאי לעכב כל מסמך, מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות מרת"א כלפיו, לרבות, למען הסר ספק, איזה מתוצרי מתן השירותים.
- 44.2 מרת"א יהא רשאי לקזז או לעכב כל תשלום או פיצוי שיגיעו לו על פי הסכם זה מכל תשלום המגיע או שיגיע לנותן השירותים על פי הסכם זה או על פי חוזים אחרים וכן

יהא רשאי לעכב כל נכס, ציוד או מתקן, מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות נותן השירותים כלפיו על פי ההסכם או על פי הסכמים אחרים שבין הצדדים.

45 השפעת סכסוך על מתן השירותים

45.1 נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת באופן בלתי חוזר, כי בכל מקרה בו נתגלעה

מחלוקת או אי הסכמה בינו ובין מרת"א, מכל מין וסוג שהן, לרבות מחלוקת או אי הסכמה אשר נדונה במושב שיפוטי כל שהוא, יישא נותן השירותים באחריות להמשיך במתן השירותים ובביצוע שאר התחייבויותיו על פי ההסכם ללא כל עיכובים או השהיות, בהתאם להוראות ההסכם.

45.2 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי על אף האמור בהוראות כל דין, לרבות הוראות חוק

החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), תשל"א-1970, נותן השירותים לא יהיה רשאי בשום מקרה לבטל את ההסכם, וזאת מכל סיבה שהיא, וכי הסעד היחיד אשר יעמוד לנותן השירותים על פי ההסכם יהיו סעד ממוני בלבד.

46 העדר זכויות לצדדים שלישיים

46.1 הוראות ההסכם אינן באות להקנות זכות כלשהי לצד שלישי והן לא יהו בשום מקרה

הסכם לטובת צד ג'. הוראות ההסכם מחייבות או מזכות, לפי העניין, אך ורק את הצדדים לו.

47 איסור שימוש בלוגו מרת"א, ובשם מרת"א

47.1 נותן השירותים אינו רשאי לעשות כל שימוש (להדפיס, להשתמש) במסמך הנושא את

הלוגו של מרת"א אלא באישור מראש של מרת"א ובתאום עמו. "לוגו" בסעיף זה משמעותו סמל, סימן, וכל סימול המזהה את מרת"א.

47.2 נותן השירותים אינו רשאי לעשות שימוש בשם מרת"א ו/או לפרסם את דבר

התקשרות זו ללא אישור כתוב של מרת"א.

48 זכות ייצוג

48.1 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי נותן השירותים איננו סוכן, שלוח או נציג של

מרת"א ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את מרת"א בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם זה.

48.2 נותן השירותים מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן ויישא באחריות הבלעדית

לכל נזק נותן השירותים או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה. ייצוג מרת"א לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי מרת"א, מראש ובכתב.

49 הסכם ממצה

ההסכם מכיל, מבטא וממצה את כל התנאים המוסכמים בין הצדדים. כל הבטחה,

הצהרה, הסכם בכתב או בעל פה, התחייבות או מצג שניתנו או נעשו על ידי הצדדים

לפני כריתת ההסכם, ואשר לא באו לידי ביטוי בהסכם, מבוטלים בזה ואין בהם כדי

להוסיף על החיובים והזכויות הקבועים בהסכם או הנובעים הימנו, לגרוע מהם או לשנותם, והצדדים לא יהיו קשורים בהם.

50 שינוי בהסכם ויתור על זכויות

50.1 אין ויתור על זכות מזכויות מרת"א המפורטות בהסכם זה אלא אם נעשה בכתב ובחתימת מורשי החתימה מטעם מרת"א.

50.2 הסכמה מטעם מרת"א לסטייה מתנאי חוזה זה במקרה מסוים לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ארכה, הנחה, אי נקיטת צעדים מטעם מרת"א לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה לכל מקרה אחר. לא השתמש מרת"א בזכות הניתנת על פי חוזה זה במקרה מסוים, אין לראות בכך ויתור על אותה זכות באותו מקרה ו/או במקרה אחר דומה או שאינו דומה ואין להסיק מכך ויתור כלשהו על זכות כלשהי של מרת"א. ויתור של מרת"א שנעשה בעניין אחד לא יהיה בו כדי ללמד גזירה שווה לעניין אחר.

51 שונות

51.1 כותרות סעיפי הסכם זה נועדו לנוחות הקריאה בלבד, אין להיעזר בהן בפרשנות ההסכם ואין בהן כדי לצמצם או להרחיב את התחייבויות וזכויות הצדדים.

51.2 ספרי מרת"א יהוו ראייה לכאורה לגבי כל הוצאה שהוצאה על ידי מרת"א בקשר עם ההסכם לרבות, אך מבלי למעט, בקשר עם תשלומים ששולמו לנותן השירותים.

51.3 אין בהסכם זה כדי ליצור יחסי שותפות ו/או שליחות בין הצדדים ואין בו כדי להקנות זכויות לצד שלישי כלשהו שאינו נזכר בהסכם, למעט במקרים בהם נקבע במפורש אחרת, וכן אין בהסכם כדי לגרוע או לפגוע באיזו חובה או התחייבות של צד שלישי כלשהו.

52 הודעות

52.1 מעני הצדדים להסכם זה לצורך מתן הודעות יהיו כמפורט ברישא להסכם. היה ויחול שינוי בכתובת נותן השירותים, מתחייב נותן השירותים להודיע על כך למרת"א בתוך 3 ימים מיום שינוי הכתובת.

52.2 כל הודעה שתשלח בדואר רשום לפי אחת מן הכתובות הנ"ל תחשב כאילו הגיעה לידיעתו ולרשותו של הצד הנשגר בתוך 3 ימים מעת שגורה ואם נמסרה ביד- בעת מסירתה. הודעה שנשלחה בפקסימיליה תחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום העבודה הראשון שלאחר שיגורה.

53 סמכות שיפוט וברירת דין

53.1 לבית משפט המוסמך בתל אביב-יפו, תהא סמכות שיפוט ייחודית ובלעדית (תוך שלילת סמכותם של יתר בתי המשפט) לדון בכל עניין הקשור והנוגע בקיום הסכם זה על מוספיו.

53.2 על ההסכם יחולו חוקי מדינת ישראל והוא יתפרש על פי חוקים אלה אשר יגברו כל כללי ברירת דין המפנים לתחולת דין זר. הסמכות המקומית בכל הקשור לסכסוכים הנובעים מהסכם זה תהא מסורה לביהמ"ש המוסמך עניינית במחוז ת"א.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

"נותן השירותים"

"מרת"א"

מוסף א' להסכם

כתב ערבות ביצוע

שם הבנק/חברת הביטוח: _____
מס' הטלפון: _____
מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד
המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי
הנדון: **ערבות מס'** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים _____)
אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר
עם חוזה 213263

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 7 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר
שום 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 _____
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 _____

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

מוסף ב להסכם

אישור עריכת ביטוחים

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים							
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>									
ממעמד מבקש האישור		אופי העסקה		המבוטח		ממבקש האישור			
<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____		<input type="checkbox"/> נדל"ן <input type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____		שם		שם			
				ת.ז.ח.פ.		ת.ז.ח.פ.			
				מען		מען			
כיסויים									
כיסויים נוספים בתוקף	השתתפות עצמית		גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח
	מטב ע	סכום	מטב ע	סכום					
יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'									רכוש
									צד ג'
									אחריות מעבידי
									אחריות המוצר
									אחריות מקצועית
									אחר
<p>פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצוין בנספח ג'): _____</p>									

פירוט הנכסים המבוטחים (במידה ואין די מקום ניתן לפרט את הנכסים בנספח ד')	
סוג הנכס (לדוגמא: רכב/נדל"ן)	תיאור הנכס (לדוגמא: מספר רישוי/כתובת)
ביטול/שינוי הפוליסה	
שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, למעט שינוי לטובת מבקש האישור, לא ייכנס לתוקף אלא יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.	
חתימת האישור	
המבטח:	

נספח ז' - תשקיף משתתף

על המשתתף במכרז למלא התשקיף בהתאם לפרטים שלהלן:

1. פרטי המציע

1.1 שמו של המציע: _____

1.2 מספר חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה: _____

1.3 סוג ההתאגדות (חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה): _____

1.4 תאריך ההתאגדות: _____

1.5 שמות הבעלים (במקרה של חברה או שותפות): _____

1.6 שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום ולהתחייב בשמו של המציע:

שם: _____ ,
ת.ז.: _____

שם: _____ ,
ת.ז.: _____

שם: _____ ,
ת.ז.: _____

שם: _____ ,
ת.ז.: _____

שמו של המנהל הכללי: _____

כתובתו מלאה של המציע (כולל מיקוד): _____

מספרי טלפון נייד ונייד: _____

דוא"ל: _____

איש הקשר מטעם המציע לצורך הצעה ז'ו: _____

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

- פירוט הכוח המנהלי

-פירוט הכוח הביצועי (נא לפרט בהתאם למקצועות)

-פירוט המערכת

3. פירוט מוניטין המציע ולקוחות ממליצים אודות המציע

המציע יפרט את הניסיון המצטבר שלו בשנים במתן שירותי הקמה (לרבות אפיון, פיתוח ואספקה), הטמעה ותחזוקה (לרבות תמיכה) במערכת המוצעת עבור ארגונים בישראל אשר הוא סיפק והטמיע אצלם את המערכת המוצעת והמערכת פועלת באופן שוטף לפחות שנתיים לפני תאריך ההגשה. בעמודת מהות הפרויקט יש לפרט את המודולים שיושמו בפרויקט, האם בוצעה אינטגרציה למערכות התפעוליות של הארגון וכל מידע נוסף רלוונטי. את ההצעה יש להגיש לפי הטבלה שלהן: (הוכחת תנאי סף 9.2 והוכחת תנאי סף 9.3):

#	הלקוח	שם איש הקשר, תפקיד, טלפון	המערכת המותקנת	חודש ושנת עליית המערכת לאוויר	משך הפרויקט בשנים	סה"כ רישיונות שימוש	מהות הפרויקט ומימוש פונקציונליות של המערכת שהותקנה
1							
2							
3							
4							

4. מרת"א רשאי לפנות למפורטים לעיל לקבלת חוות דעת על המציע. כמו כן, ולצורך ניקוד האיכות, מרת"א יהיה רשאי לפנות על דעת עצמו, למוסדות של משרד הבריאות לרבות בתי חולים ממשלתיים, שבוצעה אצלם עבודה דומה במאפייניה לעבודה הנדרשת במסגרת מכרז זה, לקבלת חוות דעת על המציע ו/או על העבודה.
5. יובהר כי ככל וישנן הצהרות שיתגלו כהצהרות כוזבות בתצהיר זה, מהווה הדבר עילה לפסילת ההצעה ו/או הודעת הזכיה ו/או ההתקשרות.

6. אני החתום מטה מאשר את נכונות כלל הפרטים המפורטים בתשקיף זה. כמו כן הנני מצהיר כי אלה לקוחותיי וכי ידוע לי שנציג מרת"א יהיה רשאי להתקשר לאחראי על השירותים של כל הלקוחות ו/או חלקם לפי בחירתו.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

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.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת

נספח ח' - ערבות הצעה

שם הבנק/חברת הביטוח: _____
מס' הטלפון: _____
מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד
המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי
הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים _____)
אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר
עם מכרז 213263

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 7 ימים 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 01/04/22

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 _____

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

נספח ט'

הצהרה

בדבר קיום חוקי עבודה

בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, מורשה החתימה מטעם שמספרו _____ (להלן: החבר במציע) מצהיר בזאת, בכתב, כדלקמן:

- קיימתי את כל חובותיי לרבות תשלום בשנה האחרונה, בשנת _____, לכל עובדיי כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליי, אם חלים עליי, (ולרבות החיקוקים המפורטים התוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, תשכ"ט-1969 ששר הרווחה, העבודה והשירותים החברתיים ממונה על ביצועם, וכן חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995) ובכל מקרה לא שילמתי פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש ומתחייב לעמוד בדרישות לתשלומים הסוציאליים ושכר מינימום לעובדים וכן לקיים את חוקי העבודה לגבי העובדים שיועסקו על ידי במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- הנני מצהיר כי התקיים אחד מאלה:
(יש לסמן X במקום המתאים)
 החבר במציע או בעל הזיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או לפי חוק שכר מינימום.
 החבר במציע או בעל הזיקה אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או לפי חוק שכר מינימום אולם חלפה שנה ממועד ההרשאה האחרונה עד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.
לעניין סעיף זה –
"אמצעי שליטה", "החזקה" ו- "שליטה" – כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
"בעל זיקה" – כל אחד מאלה:
(1) חבר בני אדם שנשלט על ידי החבר במציע.
(2) אם נותן החבר במציע הוא חבר בני אדם, אחד מאלה:
(א) בעל השליטה בו;
(ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של החבר במציע ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של החבר במציע;
(ג) מי שאחראי מטעם החבר במציע על תשלום שכר העבודה;
(3) אם החבר במציע הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בחבר במציע;
"הורשע" – הורשע בפסק דין חלוט, בעבירה לפי חוק שכר מינימום או חוק עובדים זרים שנעברה אחרי יום כ"ה בחשון התשס"ג (31.10.2002).
"חוק עובדים זרים" – חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991.
"חוק שכר מינימום" – חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.
"שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני אדם.

שם המצהיר + חתימה

תאריך

אימות חתימה

אני הח"מ, עו"ד _____ מ.ר. _____ מאשר בזאת כי _____ רשום בישראל על פי
דין וכי ה"ה _____ אשר זיהה את עצמו/ה באמצעות ת.ז. מס' _____ וחתם על הצהרה זו
בפניי אחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהייה צפוי/ה לעונשים הקבועים
בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, מוסמך לעשות כן בשמו.

תאריך

חותמת וחתימה

שם

נספח י'

תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר קיום הוראות סעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 וחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

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:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת עבודת _____ עבודת _____ אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על

המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני ע

נספח יא' - תצהיר המציע לעניין עמידה בתנאי הסף

אני/ו הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמו של _____, המציע במכרז (להלן: "המציע"). לאחר שהוזהרתי/נו כי עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה/ים בזה כדלקמן:

לעניין תצהיר המציע הנוגע לעמידה בתנאי הסף המפורטים בסעיף 9 לתנאי המכרז המציע מקיים את כל הדרישות המפורטות בתצהיר זה ללא כל סייג. הצהרה זו ניתנה לאחר בדיקה שערכתי וברורה לי המשמעות של מתן תצהיר שקרי במכרז ובכלל.

הריני מאשר לעניין תנאי הסף שבסעיף 9.1-9.8 וכן 9.10, ו-9.17 לתנאי המכרז כדלקמן:

9.1 המציע הינו ספק או אינטגרטור להקמתה ולאחזקתה של המערכת המוצעת על ידו למרת"א (להלן: "המערכת").

9.2 המערכת הינה בשימוש של לפחות ארבעה (4) לקוחות ארגוניים בישראל (להלן: "הלקוחות").

9.3 המערכת הוקמה או הופעלה או מתוחזקת על ידי המציע ופעלה ו/או פעילה ברצף למשך שנתיים לפחות בין השנים 2015-2020 אצל 4 הלקוחות שפורטו במענה לתנאי סף 9.2.

9.4 המערכת מותקנת ומופעלת בתצורת On Premise או בתצורת ענן פרטי - אצל לקוח אחד לפחות, מבין אלה שפורטו במענה לתנאי סף 9.2.

9.5 המערכת כוללת לפחות (באופן מצטבר):

9.5.1 2 מוקדים פעילים במיקומים שונים.

9.5.2 25 עמדות עבודה פעילות.

9.6 למערכת יכולת מובנית או אינטגרציה (האינטגרציה בוצעה על ידי המציע ו/או קבלן משנה של המציע) (באופן מצטבר):

9.6.1 למערכת ניהול וזימון תורים.

9.6.2 לטלפוניה, כולל ניתוב שיחות / פניות.

9.7 קיימת למערכת, אצל 2 לקוחות לפחות מאלה שפורטו במענה לתנאי סף 9.2, אינטגרציה לפחות ל-4 סעיפים מתוך תתי הסעיפים 9.7.1-9.7.11 (האינטגרציה בוצעה על ידי המציע ו/או קבלן משנה של המציע):

9.7.1 ו/או שילוב של תכונות ויכולות רכיבי Omnichannel

9.7.2 ו/או יכולת שילוב למערכת ו/או למודול IVR.

9.7.3 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול SMS.

9.7.4 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול Whatsapp.

9.7.5 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול צ'אט אינטראקטיבי.

9.7.6 ו/או שילוב למערכת ו/או למודול BOT (כאשר מודול ה BOT כולל יכולת הגדרת תסריטים למענה אוטומטי ולזיהוי כוונת המשתמש וכן יכולות ניתוח שפה טבעית NLP בשפה העברית).

- 9.7.7 ו/או יכול שילוב למערכת ו/או למודול דוא"ל (דואר אלקטרוני) .
- 9.7.8 ו/או יכולת שילוב למערכת ו/או למודול AI .
- 9.7.9 ל- Active Directory עבור ניהול המשתמשים הארגוניים.
- 9.7.10 למערכת ה CRM הארגונית.
- 9.7.11 למודול ניהול, עריכה והפצה סקרים אוטומטיים בערוצים השונים כחלק אינטגרלי מתהליכי התקשורת אל מול לקוחות.

9.8 המציע הינו יצרן המערכת המוצעת או יבואן מורשה או סוכן מורשה או מפיץ מורשה בישראל מטעם היצרן ומורשה מטעמו לשווק את המערכת או למכור את המערכת או לספק להתקין, להגדיר ולהפעיל, או לתת שירות, לתמוך ולתחזק את המערכת, או לפתח ולבצע את ההתאמות הנדרשות במערכת ככל שנדרשות, ללקוחות בישראל.

לעניין תצהיר המציע הנוגע להחזקה ו/או אמצעי שליטה על מציע אחר
(תנאי סף 9.10, 9.17):

- המציע אינו מחזיק או מוחזק (במישרין או בעקיפין) על-ידי מציע אחר במכרז ואין גורם אחר המחזיק ב-% 25 או יותר מאמצעי השליטה ביותר ממציע אחד. החזקה ואמצעי שליטה לעניין זה – כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- לעניין תצהיר המציע הנוגע לאי תיאום מחירים (תנאי סף 9.17):
 - המחירים או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר
 - המחירים או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה
 - לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
 - לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
 - לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
 - הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
 - למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז
 - אם כן, אנא פרט:

- אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47 לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-----------	--------------	-----------	--------------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____
המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	עורך דין	חתימת עורך הדין חותמת ומספר רישיון
-------	----------	---------------------------------------

נספח יב' - אישור רו"ח/עו"ד

תאריך _____

לכבוד,
המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי
רחוב ויצמן 6, תל אביב
א.ג.נ.,

הנדון: אישור בדבר מצב המציע

אני הח"מ, המשמש רו"ח של המציע : _____ (להלן: "המציע"), אשר הגיש הצעה למכרז פומבי מס' _____ שעורך המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, מאשר בזאת ביחס למציע כדלקמן:

1. למיטב ידיעתי, המציע אינו נמצא בהליכי כינוס נכסים, הקפאת הליכים, פשיטת רגל או פירוק, ואין בקשות תלויות שעומדות מולו מסוג זה.
2. למיטב ידיעתי, המציע אינו עומד בפני חדלות פירעון.
3. למיטב ידיעתי, נגד המציע לא הוגשו תביעות העלולות לסכן את המשך פעילותו ו/או לגרום לו לחדלות פירעון.
4. למיטב ידיעתי והבנתי, לא הוטלו על נכסי המציע עיקולים מהותיים.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת רו"ח

שם רו"ח/עו"ד

נספח יג'

אישור רואה חשבון על אודות "עסק חי"

לכבוד

_____ (עורך המכרז)

א.ג.נ.,

הנדון: בעניין מכרז _____ ל _____ (להלן: "המכרז") אישור רואה החשבון בדבר
היעדר הערת "עסק חי"

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

א. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום _____, בוקרו על ידינו וחוות דעתנו
נחתמה בתאריך _____.

לחילופין: (נא למחוק את המיותר)

הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום _____, בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים
וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.

ב. חוות הדעת שניתנו לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים
הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידינו או על ידי רואי חשבון אחרים
כאמור לעיל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך
קיומו של המציע "כעסק חי" (*).

ג. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים
והדוחות הכספיים הסקורים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (**).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא
לידיעתנו, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי
לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו
של המציע "כעסק חי" (**).

(* לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון
בישראל.

(**) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין
דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

_____ רואי חשבון

הערות:

1. נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר אושר עם לשכת רואי החשבון בישראל – נוב' 2018.
2. יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

נספח יד'

דרישות אבטחת מידע: שאלון והנחיות אבטחת מידע לפיתוח מערכות מידע ו/או פרוייקט מחשובי במרת"א

על המציע למלא את הפרטים הבאים :
 (יובהר כי אין האמור בנספח זה כדי לסתור כל הוראה מהוראות ההסכם לעניין אבטחת מידע והוראות ההסכם גוברות ככל וקיימת סתירה)

#	נושא	אופן המענה	תשובת המציע
פרטי המכרז ופרטים מזהים למערכת			
1	שם המכרז	מילוא פרטים	
2	מספר מכרז	מילוא פרטים	
פרטי החברה המגישה			
3	שם החברה	מילוא פרטים	
4	כתובת	מילוא פרטים	
5	טלפון של החברה	מילוא פרטים	
6	שם איש קשר	מילוא פרטים	
7	טלפון איש קשר (קווי +נייד)	מילוא פרטים	
8	מייל איש קשר	מילוא פרטים	
כללי			
9	על המציע לחתום על טופס הצהרת סודיות ללא פגות תוקף לחברה	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
10	על כל העובדים שעובדים ו/או שיעבדו עם מרת"א לחתום על טופס הצהרת סודיות ללא פגות תוקף	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
11	באם נותן השירותים נותן שירותים למספר רב של מזמינים, על המציע להפריד את הפעילות המתבצעת עבור מרת"א מפעילויות עיבוד אחרות המבוצעות על ידו.	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
איסוף מידע ע"י נותן השירותים			
12	במקרה ובו נותן השירותים אוסף מידע ישירות מנושא המידע, נותן השירותים יקיים בקפידה יתירה על קיום חובת ההודעה הקבועה בסעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות. ניסח ההודעה ואופן קיומה יקבעו ו/או יאושרו ע"י מרת"א	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
13	על נותן השירותים לאסוף מידע באופן חוקי בלבד, ולעשות שימוש במאגרי מידע חוקיים בלבד.	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
גישה למערכות ו/או לנתונים			
14	האם עבודת נותן השירותים דורשת גישה פיזית למערכות מידע באיכילוב (כן/לא) אם כן פרט לאילו מתחמים תהיה גישה לנותן השירותים	מילוא פרטים	

#	נושא	אופן המענה	תשובת המציע
16	האם עבודת נותן השירותים דורשת גישה מרחוק למערכות מידע באיכילוב (כ/לא) אם כן פרט	מילוא פרטים	
17	האם נתונים/מערכות יתממשקו ו/או יעבירו מידע לפרויקט/מערכת אחר? אם כן פרט	מילוא פרטים	
18	פרט אילו נתונים יועברו?	מילוא פרטים	
19	פרט אופן העברת המידע?	מילוא פרטים	
העברת נתונים מאובטחת בין הצדדים			
20	באם הפרוייקט מצריך העברת נתונים בין הצדדים, העברה תהיה מאובטחת ותבוצע באמצעות הכספת ו/או באמצעי אחר שיאושר ע"י ממונה אבטחת המידע של מרת"א	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
21	לא יועבר מידע אל מחוץ לגבולות ישראל, אלא אם כן דין המדינה שאליה מועבר המידע, מבטיח רמת הגנה על מידע שאינה פחותה, בשינויים המחוייבים, מרמת ההגנה על מידע הקבועה בדין הישראלי וכמו כן שהמידע מועבר למאגר מידע במדינה שהיא צד לאמנה האירופית להגנת הפרט בקשר לעיבוד אוטומטי של מידע רגיש.	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
22	חל איסור על נותן השירותים להעביר נתונים כלשהם של מרת"א לצד שלישי ללא אישור בכתב של ממונה אבטחת מידע במרת"א	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
23	אם מידע של איכילוב שמור אצל נותן השירותים הוא מחויב להחזיק ב ISO27001 ו/או 27799	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
הרשאות גישה אצל נותן השירותים			
24	באם הנתונים שמורים אצל נותן השירותים, הגישה לנתונים תהיה עפ"י הרשאות תפקיד/צורך לעבוד/צורך לדעת וכו'. כמו כן על נותן השירותים להתחייב שהגישה לנתוני מרת"א תהיה לפי צרכי העבודה של מרת"א בלבד	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
הסבת נתונים			
25	אין להעביר נתונים העלולים לזהות את המטופל/האדם בצורה כלשהיא מבית החולים או החברה וזאת לצורכי לימוד ה-data base	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
לוגים			
26	המערכת צריכה להחזיק ב-log שינויים שמכיל/יכול את הנתונים הבאים:	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" .	

#	נושא	אופן המענה	תשובת המציע
	<ul style="list-style-type: none"> שם המשתמש ששינה את הנתונים נתוני הזיהוי של המטופל ו/או מקרה וכו' תאריך ושעת שינוי ערך לפני השינוי ערך אחרי השינוי 	ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
27	<p>המערכת צריכה להחזיק ב-log צפייה (המשתמשים שצפו) שמכיל/יכיל את הנתונים הבאים:</p> <p>צפייה בנתונים- האם קיים log שמכיל/יכיל את</p> <ul style="list-style-type: none"> שם המשתמש שצפה נתוני הזיהוי של המטופל ו/או מקרה וכו' תאריך ושעת צפייה באלו נתונים ו/או מסכים הוא צפה 	<p>על המציע לכתוב במענה:</p> <p>"קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז".</p> <p>ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע</p>	
28	שליפת נתוני הלוג תהיה זמינה בכל עת שמרת"א תרצה לפי השדות שבסעיפים הקודמים.	<p>על המציע לכתוב במענה:</p> <p>"קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז".</p> <p>ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע</p>	
29	תהיה אפשרות שליפת נתוני לוג ע"י מרת"א בכל עת ללא תלות בחברה (באם המערכת במרת"א ו/או מרת"א מתחברים למערכת מרחוק)	<p>על המציע לכתוב במענה:</p> <p>"קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז".</p> <p>ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע</p>	
30	הרשאה לשליפת נתוני לוג תהיה למספר מורשים מצומצם ביותר	<p>על המציע לכתוב במענה:</p> <p>"קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז".</p> <p>ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע</p>	
דיווח אירוע אבטחת מידע			
31	דיווח מידי לממונה אבטחת מידע במרת"א במקרה של אירוע או חשד לאירוע אבטחת מידע	<p>על המציע לכתוב במענה:</p> <p>"קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז".</p> <p>ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע</p>	
בדיקות וסקרים			
32	האם המערכת פותחה באמצעות כללי פיתוח מאובטח?	מילוא פרטים	
33	ממונה אבטחת מידע ממרת"א יוכל לחייב ביצוע בדיקות חדירה ואבטחת מידע ועל נתן השירותים לתקן את הממצאים תוך זמן סביר (כשלושה חודשים)		
34	באם הנתונים אצל נתן השירותים, פרטו איך תגנו על הנתונים והמידע של מרת"א אצלכם	מילוא פרטים	
35	האם סביבות העבודה, הפיתוח והטסט מופרדות?	מילוא פרטים	
36	התחייבות לבצע העברת נתונים ומחיקתם בסוף ההתקשרות		
37	התחייבות לבצע בדיקות קבלה לפני תחילת הפרויקט	מילוא פרטים	

#	נושא	אופן המענה	תשובת המציע
38	העברה למרת"א אפיונים של המערכת/פרויקט, שינויים במערכת ומדריך למשתמש	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
מסמכים			
39	שמירת גרסאות ישנות וחדשות של המסמכים כולל חתימת מאשר המסמך, תאריך ושעת יצירת המסמך	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
הרשאות וסיסמאות			
40	האם סביבת העבודה דורשת הרשאות מיוחדות כגון administrator?	מילוא פרטים	
41	האם קיימת סיסמת יצרן למערכת?	מילוא פרטים	
42	כל סיסמאות ברירת המחדל (של היצרן) ישנונו.	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
43	הסיסמאות הנמצאות במכשיר לא יהיו ב-Clear Text (רק בצורה מוצפנת)	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
44	ממשק הניהול יהיה מאובטח עם סיסמא מורכבת	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
45	האם יש הרשאה מנותן השירותים לאפס סיסמאות administrator לשימוש מחלקת IT?	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
46	שם משתמש וסיסמא בעלי הרשאת גישה של Administrator יועברו לאגף מערכות מידע ומחשוב	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
טיפול בנתונים			
47	האם המערכת תומכת בעברית?	מילוא פרטים	
48	האם ניתן לייצא נתונים מהמערכת לקבצים בפורמט סטנדרטי? (HL7,txt,) pdf, csv, XML, HTML פרט בבקשה	מילוא פרטים	
חיבור מערכות			
49	באם הנתונים ישמרו אצל נותן השירותים, נותן השירותים לא יחבר את המערכות שנתוני/תוצאות איכלוב מאוחסנים בהם לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת בלא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב ואישור ממונה אבטחת מידע של איכלוב	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז" . ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	

#	נושא	אופן המענה	תשובת המציע
50	העברת מידע ממאגר המידע, ברשת ציבורית או באינטרנט, תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות ובאישור ממונה אבטחת מידע במרת"א	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז". ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו ואחרים			
51	באם ניתן יהיה לגשת אל נתוני ו/או מידע של מרת"א שנמצא אצל נותן השירותים מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, ייעשה שימוש נוסף על אמצעי אבטחה כאמור בתקנות משנה (א) ו-(ב) שבתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, באמצעים שמטרתם לזהות את המתקשר והמאמתים את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה; לעניין גישה של בעל הרשאה למאגר מידע ברמת האבטחה הבינונית והגבוהה ייעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשיטתו הבלעדית של בעל ההרשאה	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז". ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
52	חובתו של נותן השירותים להחתים את בעלי ההרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם, וליישם את אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם וזאת לפי סעיף 15 שבתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז". ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
53	באם מרת"א התיר לתת את השירות באמצעות גורם נוסף, חובתו של נותן השירותים להודיע על כך בכתב למרת"א, לכלול זאת בהסכם עם מרת"א ולכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים שמפורטים במסמך זה.	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז". ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
54	חובתו של נותן השירותים והגורם הנוסף באם ישנו, לדווח אחת לשנה לפחות על ביצוע חובותיו שבתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 וההסכם ולהודיע לממונה אבטחת המידע במרת"א, במקרה של אירוע אבטחה.	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז". ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
55	ממונה אבטחת מידע במרת"א יוכל לבצע אמצעי בקרה ופיקוח על עמידתו של נותן השירותים בהוראות ההסכם, בחוק ובהוראות ותקנות הגנת הפרטיות	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז". ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
56	כל שינוי באבטחה ו/או בשירות ו/או בעובדים וכו' יש לדווח לממונה אבטחת המידע במרת"א	על המציע לכתוב במענה: "קראתי הבנתי וכך אפעל בהיתן ואזכה במכרז". ככל והמציע לא השיב כך ועדת מכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפסול את הצעת המציע	
רישוי			
57	האם המערכת דורשת רישוי?	מילוא פרטים	
58	כיצד מנוהל הרישוי (פלאג הגנה פרללי, USB, MAC קוד הגנה וכו')	מילוא פרטים	
59	יש לפרט את כל הרישוי הנדרש להפעלה מלאה של המערכת	מילוא פרטים	
60	האם תהליך הרישוי דורש אקטיבציה מול אינטרנט?	מילוא פרטים	
61	האם הרישיון מוגבל לתקופה?	מילוא פרטים	
62	מה מספר רישיונות מגיעים עם המערכת?	מילוא פרטים	

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"א1981- 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. ההתחייבויות 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.
15. 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.
16. 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 התחייבותי.

שם התאגיד :

שם נציג מורשה מטעם הנהלת התאגיד: _____
 מספר זהות: _____ חתימה: _____
 חותמת: _____ תאריך: _____

נספח טז'- ניטור שרשרת אספקה – שאלון / דו"ח מבדק לנותן השירותים

#	שאלה	כן	לא	לא רלוונטי	הערות
1	האם אתה מפיץ מורשה ועבור אלו יצרנים? אם כן, יש לצרף תעודות הרשאה מתאימות.				
2	האם קיים תהליך מתועד לשמירת רשומות (הזמנות, לקוח, מסמכי איכות כיוצ"ב)? אם כן, מה תקופת השמירה של הרשומות?				
3	האם קיים נוהל מתועד לזיהוי וטיפול במוצר/מודול פגום? אם כן, יש לצרף עותק של הנוהל.				
4	האם אתם מדווחים על אירועי זיוף במאגרי מידע?				
5	האם רכיבים /מודולים עוברים תהליכי בקרה בטרם המשלוח/התקנה ללקוח? פרט				

נספח יז'- חוות דעת ממליץ

במהלך התקופה שמשנת 2015 ואילך, המציע _____ (להלן "שם המציע") ביצע עבור _____ (להלן "שם הגוף המזמין") פרויקט לתכנון ולהקמה ולאספקה או להתקנה ולאחזקה של "מערכת תקשורת רב ערוצית".

הנספח ימולא ב 4 עותקים ויצורף למענה המציע בהצעתו.

כל ממליץ מתבקש לנקד את חוות דעתו במתן ניקוד לכל קריטריון בין 0.1 (חוסר שביעות רצון) ל-0.4 (שביעות רצון מרבית).

להלן טבלת קריטריונים לניקוד חוות דעת ממליצים על שביעות רצון מביצועי הספק והמערכת אותה סיפק להם.

#	קריטריון – שביעות רצון והתאמה לצרכי הארגון (0.1 ניקוד נמוך או 0.2 או 0.3 או 0.4 ניקוד גבוה)	ניקוד מרבי	ניקוד הממליץ
1	איכות התליכי ההקמה וההטמעה של מערכת תקשורת רב ערוצית	0.4	
2	יכולות ותוצרי מערכת התקשורת הרב ערוצית בהפעלה עם מערכות הטלפון אל מערכת ה IVR, אל מערכת הפצת SMS, לרבות היישומים המקושרים אל	0.4	
3	איכות הפעלת הממשקים והקישוריות של מערכת התקשורת רב ערוצית עם יישומי תקשורת IP (וואטסאפ, פייסבוק, צ'אט', דוא"ל)	0.4	
4	איכות הממשקים והקישוריות של המערכת ליישומי הארגון (כגון מערכת CRM, מערכות תפעוליות, מערכות משאבי אנוש)	0.4	
5	רמת השירות התמיכה והתחזוקה של ספק מערכת התקשורת הרב ערוצית (מוקד תמיכה, צוותים טכניים, זמינות לטיפול בתקלות, משך זמני טיפול בתקלות)	0.4	
6	סה"כ ניקוד חוות דעת ממליץ	2	

הערות:

- א. במידה ומרת"א קיבל שירותים מהמציע, יחשב מרת"א כממליץ אחד.
- ב. מודגש, כי במידה וימסרו פרטי התקשורת לא מעודכנים, או שאיש הקשר שנמסר לא יהיה זמין לאחר מספר ניסיונות, מרת"א שומר את הזכות לנקד בניקוד 0 את אותו הממליץ.
- ג. מרת"א רשאי, על דעת עצמו לפנות, לממליצים שלא צוינו בהצעת המציע ובכללם מוסדות של משרד הבריאות לרבות בתי חולים ממשלתיים שקיבלו מהמציע שירותים דומים לשירותים הנדרשים על פי מכרז זה, לקבלת חוות דעת על המציע.
- ד. מרת"א רשאי אך לא חייב להחליט שלא לפנות לממליצים, אלא לשכור את שירותיו של יועץ מקצועי חיצוני שיגיש המלצותיו לוועדת מכרזים מרת"א לעניין ניקוד "שביעות רצון".

פרטי הממליץ (חברה): _____ שם הממליץ: _____

טלפון נייד: _____ כתובת דוא"ל: _____

חתימת הממליץ: _____ תאריך: _____

