

נספח א' – פירוט הפנייה

1. פרטים כלליים:

1.	שם המשיב כפי שהוא רשום במרשם	
2.	סוג התארגנות (חברה/עמותה/שותפות וכו')	
3.	מספר מזהה (ח.פ/מסי' זיהוי אחר)	
5.	אתר אינטרנט של המשיב	
6.	איש קשר מטעם המשיב ותפקידו	שם:
		טלפון:
		טלפון נייד:
		דוא"ל:

2. מידע כללי על המשיב (להלן: "החברה"):

- 2.1 מהם תחומי הפעילות של החברה? יש לפרט בהרחבה על תחומי הפעילות המבוקשים.
- 2.2 כמה שנים עוסקת החברה באספקת השירותים המבוקשים? יש לפרט על ניסיונה של החברה במערכות ושירותי ניהול תורים, בדגש על אספקה ומתן שירות ללקוחות ארגוניים.
- 2.3 כמה עובדים מעסיקה החברה? (יש לציין כמה מהם בישראל)
- 2.4 כמה מתכנתים
- 2.5 כמה אנשי חומרה
- 2.6 כמה אנשי אבטח"מ/SOC ואילו פעולות מבוצעות לבקרת תהליכים
- 2.7 כמה אנשי שטח ותמיכה
- 2.8 יש לספק פירוט על מעמד החברה – יצרן, נציגות רשמית של נותן שירות, זכיון, מפיץ/משווק, אינטגרטור וכד'.

3. שירותים, יכולות ואופן פעולת המערכת:

על החברה לתת מענה רחב ככל הניתן על הסעיפים המפורטים להלן, לפרט אילו יכולות זמינות כבר כיום, אילו יכולות צפויות להיות מפותחות בעתיד וכן לספק מידע על מפת הדרכים של המערכות והשירותים המוצעים ולוחות הזמנים להמשך פיתוחם.

- 3.1 מי יצרן המערכות והשירותים? האם החברה פיתחה מוצר או שהינה מייצגת מוצר של יצרן אחר?
- 3.2 האם נעשה שימוש ברכיבים מסוג "מקור חופשי" ("open source")
- 3.3 מה הדרישות לטובת התקנות/עדכוני תכנה שוטפים
- 3.4 חבילת השירותים הכלולה במערכת, תוך פירוט היכולות הנתמכות והיקפן (יש לספק פירוט נרחב על כל אחד מהשירותים המוצעים ויכולותיהם).
- 3.5 תצורת העבודה של המערכת וארכיטקטורה:
 - 3.5.1 ארכיטקטורת המערכת והממשקים בין השירותים השונים הכלולים, לרבות שרטוט המפרט את המודולים העיקריים והממשקים במערכת.
 - 3.5.2 תצורת הפריסה של המערכת – האם מדובר במערכת הפרוסה באופן מקומי (On-Premise) או שהשירותים מסופקים בתצורה עננית (Cloud). ככל שקיימות תצורות פריסה שונות בהן ניתן להשתמש במערכת (למשל, תצורה מקומית ועל גבי הענן הציבורי), יש לפרט על ארכיטקטורת המערכת בתצורות העבודה הזמינות השונות. בכלל זה יש לציין גם במקרה בו המערכת פרוסה באופן מקומי אך יש ממשקים לרכיב אחר שאינו מותקן באתר בו מותקנת המערכת, בין אם רכיב זה פועל בענן או באתר אחר.
 - 3.5.3 ככל שהשירותים מסופקים בתצורה עננית, באופן מלא או חלקי (גם במקרה בו יש ממשק לרכיב ענני), יש להתייחס לנושאים הבאים:
 - 3.5.3.1 יכולת אספקת השירותים על גבי פלטפורמות הענן הציבורי של החברות Amazon, Google ו-Web Services (להלן: "ספקי נימבוס") או פלטפורמת ענן של מיקרוסופט, החברות הזוכות במכרז המרכזי שנערך במסגרת "פרויקט נימבוס" עבור אספקת שירותי ענן ציבורי לממשלת ישראל (להלן: "מכרז הענן"). כחלק מכך, ספקי נימבוס מקימים בימים אלו אזור ישראלי (אזור נפרד לכל ספק) בשטח הטריטוריאלי של מדינת ישראל ואשר עומד בדרישות שנקבעו במכרז הענן ובהתאם למפורט בהצעתם של ספקי נימבוס (להלן: "האזור הישראלי").
 - 3.5.3.2 אבטחת המידע, בדגש על היבטי מיקום המידע, עיבודו ושמירתו. בהקשר זה, יש להתייחס ליכולת העבודה ואופן השמירה והעבודה המלאה על המידע באזור הישראלי של לפחות אחד מספקי נימבוס. ככל שבנוסף על האמור לעיל, יש למערכת יכולות נוספות בהיבטי מיקום, שמירה ועיבוד המידע, יש לפרטן.
 - 3.5.3.3 זמינות שירותי ניהול התורים במסגרת השוק הדיגיטלי של ספקי נימבוס. לעניין זה ראו את מכרז מרכזי 01-2022 להוספת שירותים לשוק הדיגיטלי הממשלתי בענן – <https://mr.gov.il/ilgstorefront/he/p/4000553566>.
 - 3.5.3.4 לוחות זמנים אפשריים לאספקת השירותים מהאזור הישראלי של לפחות אחד מספקי נימבוס.
 - 3.5.3.5 ממשקים נוספים של החברה עם ספקי נימבוס (ככל שישנם).
 - 3.6 יכולות הניהול, בדגש על דוחות, יכולות ניהול משתמשים וגישה – ניהול משתמשים בהתאם להנחיות שיבא על בסיס Active Directory.
 - 3.7 חוויית השימוש ופשטות השימוש של מנהלי המערכת ומשתמש הקצה. יש להתייחס לאופן השימוש וההפעלה של המערכת והשירותים.

- 3.8. תמיכה בממשקים סטנדרטיים, יכולות BPM (Business Process Management) וכן MS- Dynamics (CRM) או התממשקות עם מערכות מסוג זה.
- 3.9. יכולות המערכת בהיבטי אבטחת מידע (יכולות שלא פורטו במענה על סעיף 3.3.3.2)
- 3.10. יכולות הפיתוח וההתאמה של המערכת, לרבות באופן עצמאי על ידי משתמשים מטעם הלקוח ללא צורך בפיתוח ובנפרד, יכולות הדורשות מאמץ של התאמה (ללא שינוי קוד) ופיתוח (שינוי קוד).
- 3.11. מודל הרישוי והתמחור של המערכת ושירותים נוספים (ככל שישנם, אך ללא ציון מחירים).
- 3.12. SLA של המערכת ביחס ללקוחות Enterprise בארץ ובעולם.
- 3.13. מוקד תמיכה – יש לפרט את מיקום המוקד (האם בישראל), מס' עובדים במוקד, שעות איוש וכו'.

לקוחות החברה :

- 1.1. לקוחות ארגוניים – יש לספק פירוט על לקוחות ארגוניים של החברה בארץ ובעולם בתחום השירותים בהתאם למפורט להלן: (נא לציין לפחות 3 לקוחות)

מס"ד	שם הלקוח	שנות עבודה מול הלקוח (שנה עד שנה)	ציוד ושירותים המסופקים ללקוח
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

ניתן להוסיף שורות נוספות על פי מבנה זה

מאפייני המערכת :

1.2. יש לפרט בהרחבה על המוצר והשירותים המסופקים על ידי החברה בתחום השירותים ללקוחות ארגוניים. יש להבהיר האם החברה מספקת מוצר בלבד או גם שירותי התקנה, הפעלה, פיתוח והתאמה, תמיכה ושירות.

	שם המערכת
	שם יצרן המערכת (נא לפרט שמות יצרנים של תתי רכיבים)
	שנת ייצור / שנת עלייה לאוויר
	מס' גרסה/מהדורה פעילה
	פירוט גרסאות קודמות
	שם פלטפורמת הפיתוח
	ארכיטקטורת התקשורת במערכת

1.3. פתרונות המערכת :

יש לפרט על פתרונות המערכת שיאפשרו גמישות ויכולת התאמה לדרישות הארגוניות של המשרדים השונים ויחידות הסמך וסוגי השירותים השונים המוענקים ללקוח.

פתרון מבוקש	מענה החברה (יש לציין האם קיים או לא קיים)
ניהול אישור כניסה ובקרתו	
ניהול כניסות ל סניפים/מחלקות בפריסה גיאוגרפית רחבה. לדוגמה הרשאות במבנה ברמת גן לעומת מבנה בבאר שבע)	
ליווי המטופל בין המחלקות השונות בביקור מרובה שירותים – מספר תור	

	המלווה את הלקוח בין שירותים שונים עד לסיום.
	יכולת התאמת המערכת לתהליך הארגוני של המזמין תוך הטמעת לוגיקה ארגונית מתקדמת, לרבות התממשקות למערכות CRM משרדיות ו/או למערכות רוחביות אחרות (דוגמת שרות התשלומים ואימות של זהות המטופל אל מול מע' משרד הפנים) – באמצעות API
	יכולת להציג אישור הכניסה באמצעות טלפון נייד ואו נייר מודפס
	יכולת של המטופל או אפוטרופס לאשר כניסה של מלווה ספציפי
	יכולת של אנשי הצוות להגדיר / לשנות את השעות של הכניסה, למשל עקב התפרצות מגפה או תקלה טכנית
	תמיכה בשפות וכן תמיכה בליקוי ראייה (הודעה קולית)
	התראות למפעילי המערכת וקציני / ממוני הביטחון
נציגים טלפוניים במוקד השירות:	זימון וניהול הביקור בערוצי השירות ובערוצי שירות עצמי. יש לפרט את סוגי הערוצים. בערוצי השירות העצמי יש לציין האם למערכת יש פתרון לאפשר ללקוח (מזמין הפגישה) לבצע את 2 הדברים הבאים: 1. לשנות את מועד או מיקום הכניסה או לבטלה.
עובדים בסניפים/מחלקות:	
IVR (מענה טלפוני אוטומטי):	
אתר אינטרנט:	

אתר מותאם למובייל:	2. להתכונן לכניסה ע"י העלאת מסמכים (דרכון, ת.ז או רישיון נהיגה) הכוללים תצלום של המטופל או מעקב אחרי רשימת תיוג להכנה לפגישה.
אפליקציית מובייל:	
אפליקציית קיוסק בסניף:	
אחר:	
	מנגנון תזכורות (שיחה לסלולר, הודעת SMS, מייל וכד').
	אפשרות לאישור ביחד (תור משפחתי). כולל מלווה
	אפשרות לביקור של ילדים בעגלות ילדים
	אפשרות לבצע כניסה לתור דרך לובי וירטואלי בטלפון הסלולרי (מבלי לעבור בעמדת הקיוסק).
	חלוקת מספרים (הדפסת אישורי כניסה).
	שיקוף מצב התור בזמן אמת, לדוגמה: שער תקול.
	הנחיית לקוח באמצעות שימוש במסכים דיגיטליים.
	הנחיית לקוח באמצעות אודיו (כריזה אוטומטית).

	הנחיית משתמש באמצעות אפליקציה או דף נחיתה אישי.
	ניהול ותיעוד הכניסה , כולל חיבור אפשרי למצלמות וידאו
	ניהול עבודת "משרד אחורי" תומך, כולל לוג של שינויים שבוצעו בהגדרות מערכת
	קבלת הודעות בזמן אמת לפי בסיס פרמטרים (כגון: עומס, רמת שירות, פעילות עובדים, הגעת לקוחות מיוחדים).
	כלי תכנון המתחשב בעומס שנוצר בנקודת כניסה / יציאה, לפי שעות, ימי שבוע
	תיאור יכולות התאמה ופיתוח לוגיקה ארגונית באופן עצמאי על ידי המזמין, והמיומנות הנדרשת לכך מצד המזמין.
	כלי ניהול – פיקוח ובקרה.
	יכולות נוספות במוצר.

1.4. יכולות טכנולוגיות של המערכת :

מענה החברה	יכולת נדרשת
	באילו שפות המערכת תומכת?

	האם המערכת בעלת תקן נגישות ת"י 5568 דרגה AA?
	באילו דפדפנים המערכת תומכת?
	מהן אפשרויות ההתקנה (מקומית/ענן ציבורי/ענן פרטי/מבזורת*)?
	האם קיימת התממשקות לבסיסי הנתונים? יש לציין מהם.
	מהן דרישות המינימום עבור השרתים (מערכת הפעלה, חומרה וכד')?
	האם ישנה תלות במערכות חיצוניות? יש לפרט כלי צד שלישי נדרשים.
	מהם מנגנוני האבטחה הקיימים במערכת?
	האם ישנה יכולת עבודה בהתאם למתודולוגיות OWASP?
	האם נעשה שימוש בפיתוח מאובטח, ניהול מעקב גרסאות ו-Code Review?
	האם קיים ממשק API מובנה? ככל שיש, האם הוא ב-Rest API?
	יש לפרט על יכולת המערכת להתמודד עם עומסי משתמשים גדולים.
	האם יש למערכת יכולת להתחבר מצלמות וידאו?
	האם המערכת יודעת לעבוד בממשק עם מערכות הזדהות באמצעות SAML ו/או OAuth?

	האם ניתן להטמיע את המערכת בקיוסקים (עמדות מפוזרות למתן שירותים לאזרח)? אם כן, באיזו תצורה?
	האם ניתן להטמיע את המערכת באפליקציית מובייל חיצונית ובאיזו תצורה (API, SDK וכדומה)? תמיכה באנדרואיד תמיכה ב iPhone
	מבוקש לפרט על אפשרויות ההזדהות בהן המערכות תומכת (כדוגמת ת.ז. חכמה, מס' טלפון, כרטיס חכם, כרטיס קופת חולים ועוד).
	מבוקש לפרט על יכולות הפיתוח ומתן שירותים רוחביים באמצעות המערכת למספר גופים שונים בתצורה מרכזית.
	באילו סוגי שערים המערכת תומכת
	באילו קצבים (כמות נכנסים / יוצאים) לדקה המערכת תומכת

* התקנה מבוצרת היא התקנה שבה חלקים הפונים ללקוחות "צד קדמי" מותקנים בענן ציבורי, וחלקי הליבה בהתקנה בחוות השרתים של הלקוח.

נספח ב : מבנה עקרוני של מבנה אא"ג

המבנה המתואר הינו מבנה מבודד, אשר כניסת המטופלים אליו תהיה מכניסה בודדת, בצידו המזרחי של המבנה .

קומה 0 – הינה קומת קבלת הקהל ומרפאות הטיפול, בה מתרכזת כ-85% מהפעילות והמבקרים
קומה 1- קומה בה נמצאים חדרי הניתוח והאשפוז אליה מגיעים כ-20% לכל היותר וזאת באמצעות מעלית ומדרגות

קומה 2- הינה קומה של משרדים בלבד ושאינן כל כוונה כי מבקרים או מטופלים יגיעו לשם

מטרת התיאור הינה להמחיש למשיבים את האתגרים עם ידרשו להתמודד כחלק מהדגמת היכולת והמענה

שרטוט קומה 1 עם חץ המצביע על אזור הכניסה



