

בקשה לקבלת מידע (RFI) עבור יישום והטמעת מערכת ניהול תורים ומדיה (להלן – "הבקשה")

1. כללי

- 1.1. מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל מידע עבור יישום והטמעת מערכת לניהול תורים ומדיה (להלן – "המערכת"), כמפורט בבקשה.
- 1.2. את המידע יש למלא על גבי טופס הבקשה המצורף ולשלוח אל סוניה תדהר לדואר אלקטרוני tidhar_s@mac.org.il עד לתאריך **10.11.2022**
- 1.3. פרסום הבקשה למידע אינו מבטל את זכותה של מכבי להמשיך התקשרויות קודמות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, עם מציע, ואין בעובדה שמציע התייחס במסגרת בקשה זו על מנת לבטל ו/או לשנות ו/או לגרוע מזכויות מכבי בהתאם להסכמים קודמים עימו, לרבות מימוש אופציות ככל שהן קיימות.
- 1.4. מובהר בזאת כי מטרת הפרסום הינה קבלת מידע ואין לראות בכך כל התחייבות מצידה של מכבי לקיים מו"מ או לבחור ספק כלשהו ו/או להתקשר עם מי מהפונים. מכבי שומרת לעצמה את הזכות לפרסם פנייה נוספת ו/או לפרסם מכרז ו/או לא להתקשר בהסכם כלשהו עם מי מהפונים.
- 1.5. בקשה זו אינה בבחינת הזמנה להציע הצעות ואינה חלק מהליכי מכרז, לפיכך אין בה כדי ליצור מחויבות כלשהי כלפי איזה מבין המשיבים לה ואין מכבי מחויבת להתקשר עם מי מבין המשיבים כאמור ו/או לפרסם מכרז בנושא. הבקשה נועדה לקבלת מידע בלבד ובעקבותיה תשקול מכבי את המשך פעולותיה בהתאם לשיקולים מקצועיים וענייניים.
- 1.6. מכבי תהא רשאית לעשות שימוש בכל מידע (כולו או חלקו) שיימסר במסגרת תשובה לבקשה לקבלת מידע זו ולמוסר המידע לא תהיינה טענות בדבר זכויות יוצרים מכל מין וסוג שהם.
- 1.7. אם יתקיים הליך רכש נוסף בעתיד, תהא מכבי רשאית לשנות או להוסיף תנאים ודרישות מעבר לאחר פורט בבקשה זו – הכול לפי שיקול דעתה המקצועי הבלעדי ובהתאם לצרכיה כפי שיהיו מעת לעת.

2. תיאור כללי של נושא הבקשה

2.1. רקע

קופ"ח מכבי מונה מעל 2 מיליון חברים המקבלים שירותים רפואיים שונים בכ - 300 מרכזים רפואיים ובלמעלה מ - 100 בתי מרקחת. השירותים ניתנים במהלך כל ימי השבוע בין השעות 06:00 ל 24:00 ע"י כ - 8,000 עובדים המשתמשים במערכת לניהול תורים ומדיה.

מערכת זימון התורים מנוהלת במערכת קיימת על מחשב מרכזי AS/400 ומנהלת כ - 1.5M זימונים בחודש בערוצים שונים (מוקד זימון, ערוצי דיגיטל וכד'). מערכת זימון התורים אינה בתכולה של RFI זה.

מערכת ניהול התורים מנהלת כיום כ - 100K תורים ביממה במרכזים הרפואיים של מכבי ובתי המרקחת של מכבי פארם (סה"כ כ - 400 אתרים). המערכת מקבלת את המידע לגבי התורים המוזנים מערכת זימון התורים המרכזית. כמו כן ניתן לזמן תור אקראי, למשל לשירותי משרד.

מערכת ניהול התורים מבצעת:

1. הצגת מצב התורים אצל נותני השירות (רופאים, אחיות, משרד וכד')

2. ניהול העברת מקבל השירות במסגרת התור בין נותני השירות (למשל משרד < אחות < רופא < רנטגן < רופא)
3. משלוח הודעות / SMS למקבלי השירות הנמצאים בתור לגבי סטטוס התור
4. משלוח הודעות / SMS לגבי חריגים (למשל חולה קורונה המגיע לסניף ומוציא תור)
5. הצגת התורים במדיה (מסכים) וכריזה לגבי התורים
6. הצגת דו"חות בזמן אמת לגורמים השונים בהתאם לצורכיהם

מכבי מעוניינת לבחון חלופה למערכת הקיימת המנהלת את התורים ואת המדיה במרכזיה הרפואיים. המערכת תוטמע בכל המרכזים הרפואיים והאתרים של מכבי.

יודגש, כי מערכת ניהול התורים משרתת רק את התורים באתרי מכבי, ולא תורים המתנהלים באתרים אחרים, שאינם אתרי מכבי (מרפאות רופאים עצמאיים, מכונים חיצוניים וכד')

2.2. המפרט המבוקש

2.2.1. מכבי מבקשת לקבל מידע לגבי יישום והטמעת מערכת לניהול תורים ומדיה מספקי שירותים בעלי ידע וניסיון ביישום ובמימוש בפועל לכל אחד מהסעיפים בטבלה להלן.

2.2.2. בהתייחסות יש לציין ולפרט האם קיים ידע בנושא / קיים ניסיון בפועל / קיים ניסיון ביישום בארגון בישראל.

2.2.3. במידה ונדרש פיתוח מחשובי יש להרחיב על משמעות הנושא.

2.2.4. על החברה המציעה להיות בעלת ניסיון בפועל של הפעלת המערכת בלפחות ארגון אחד בתחום הבריאות בישראל או בעולם ובעלת יכולת לטפל בכמויות תורים בסדר גודל כשל מכבי.

2.2.5. יש להעביר התייחסות לכל הנושאים המפורטים בטבלה המצ"ב:

מידע כללי אודות הספק והמוצר

נושא / דרישה	התייחסות המציע, כולל פירוט ניסיון בפועל ותקופת הניסיון
1 שם יצרן המוצר ופרופיל החברה	
2 וותק היצרן והמוצר בשוק	
3 היקף התקנות המוצר המוצע	
4 שם הספק / נציג מקומי ופרופיל החברה	
5 וותק הספק	
6 היקף ההתקנות של המוצר המוצע אשר בוצעו ע"י הספק בישראל	
7 היקף כוח האדם המועסק בשירותי תמיכה ופיתוח של המוצר	
8 הערכת כוח האדם הדרוש לניהול הפרויקט	
9 תכנון המערכת לאורך זמן כולל שדרוגים ופיתוחים שונים, מה מדיניות עדכון המוצר אצל הלקוח - באיזה תדירות ומה התהליך	

10	תמיכה טכנית – יכולת תמיכה טכנית כולל SLA למענה ראשוני SLA, לטיפול בתקלות, אופן ההתקשרות עם התמיכה הטכנית (מענה אנושי/אחר), יוזמה לאיתור עצמאי של תקלות ודיווח וטיפול בהם, מענה יוזם מול הלקוח
11	הערכת משמעות מימוש המערכת והטמעתה במכבי –ל"ז, משאבים נדרשים ממכבי (כולל פיתוחים מחישוביים) וכד'

פירוט לקוחות מרכזיים של הספק

לקוח	מדינה	ותק נשוא הבקשה אצל הלקוח	איש קשר	טלפון / כתובת מייל

תשתית

נושא / דרישה	התייחסות המציע, כולל פירוט ניסיון בפועל ותקופת הניסיון
1	תצורות ההתקנה האפשריות של המערכת (התקנה, On Premise, מקומית ענן או היברידית)
2	מודל הרישוי לשימוש במערכת
3	פרוט מגבלות המערכת (לדוגמא כמויות משתמשים, פלטפורמות עבודה, ניטורים וכו')
4	החומרה והתוכנה הנדרשים עבור מימוש המערכת (חומרה, שרתים וכד')
5	צורך שרטוט המכיל את שכבות המערכת על בסיס התשתיות ושכבות המערכת שהוזכרו לעיל

אבטחת מידע

נושא / דרישה	התייחסות המציע (קיים / לא קיים) כולל פירוט
1	פירוט יכולות התממשקות דרך רכיבי אבטחת מידע (DataPower, Netscaler, F5 וכד')
2	שירותי הענן ב region EU, ככל שהמערכת מבוססת ענן ציבורי
3	התממשקות לוגים למערכת SIEM של מכבי – QRADAR
4	תמיכה ב SSO מבוסס SAML/OAUTH - AZURE AD

ממשקים

נושא / דרישה	התייחסות המציע (קיים / לא קיים) כולל פירוט
	פירוט יכולות התממשקות למערכות מכבי נוספות כגון:
1	זימון תורים, חברות ומערכות ליבה נוספות
2	Active Directory ותמיכה ב SSO (Single Sign on)
3	SAP
4	עבודת תחת Citrix
5	הוצאת המידע למערכות נוספות, למשל צורך ניתוח ב-BI
6	התממשקות מול Kafka / Confluent
7	התממשקות מול Couchbase
8	שירותי REST API

תפעול המערכת וממשק משתמש

נושא / דרישה	התייחסות המציע (קיים / לא קיים) כולל פירוט
1	יכולת תמיכה מלאה בעברית בממשק המשתמש ובנוסף תמיכה בשפות נוספות במודולים החשופים למשתמשי הקצה (חברי מכבי)
2	יכולת הגדרת כל שירות ושירות כולל התאמה למבנה הארגוני (למשל ברמת סניף, יחידה, שירות וכד')
3	תיאור תצורת ניהול הרשאות במערכת
4	קיום מחולל דו"חות ייעודי הכולל דו"חות ניהוליים שמציגים פירוט לגבי פעילות המערכת, כגון: ניתוח זמני המתנה, זמני שירות, פירוט פניות, מידע בזמן אמת אודות הפעילות וכו'
5	יכולת לניהול מדיה שיווקית תוך שילוב מידע אודות ניהול התור ללקוחות ותמיכה ביכולות כריזה.
6	ניהול תורים חכם – ניתובים מורכבים בין מס' ישויות
7	תמיכה בניהול תורים מוזמנים ובתורים אקראיים
8	יכולת לשריון מספר אקראי מרחוק

9	מנגנוני הקדמות ואיחורים לתורים מוזמנים	
10	ניהול עמדת קיוסק - זיהוי חבר וניהול תפריטים	
11	מערך התראות פנימי למשתמשי המערכת	
12	תקשור עם לקוחות- פירוט יכולות תקשור באמצעים השונים (כגון מסרונים, וואצאפ, מייל וכו') לפני, אחרי ובמהלך שהותם במרכזים הרפואיים	
13	תמיכה במסך עבודה מפורט לצורך תצוגת ותפעול המערכת למשתמשי הקצה, לרבות קידום התור, הצגת פרטי מבוטחים, סוגי התורים והפניות וכו'	
14	תחקור - פירוט לגבי יכולת תחקור תקלות ברמת הפרט, אילו לוגים נשמרים במערכת?	
15	תמיכה בממשק רספונסיבי לסלולר / טאבלט	

3. הערכת עלויות

יש לציין הערכת עלויות ע"פ הרכיבים הבאים:

הערות	מטבע מחיר	מחיר לרכיב (לא כולל מע"מ)	רכיב
			עלות התקנה
			עלות פיתוחים משלימים
			עלות שנתיית / דמי שימוש / תחזוקה