

RFI

בקשה לקבלת מידע על
פתרון למחשוב הנייד
של טכנאי החברה

אוקטובר 2016

תוכן העניינים

פרק 1. מבוא

פרק 2. היבטי השירות

פרק 3. עיקר הבקשה לקבלת מידע

פרק 4. תהליכי העבודה והפונקציונאליות הנדרשת

פרק 1. מבוא

1.1 כללית הנדסה רפואית - יעוד החברה

חברת בת של שרותי בריאות כללית, המהווה סמכות מקצועית בתחום תחזוקת מכשור ומערכות רפואיות ואחראית לניהול ולביצוע:

1. תחזוקה בברי-חולים ובמרפאות.

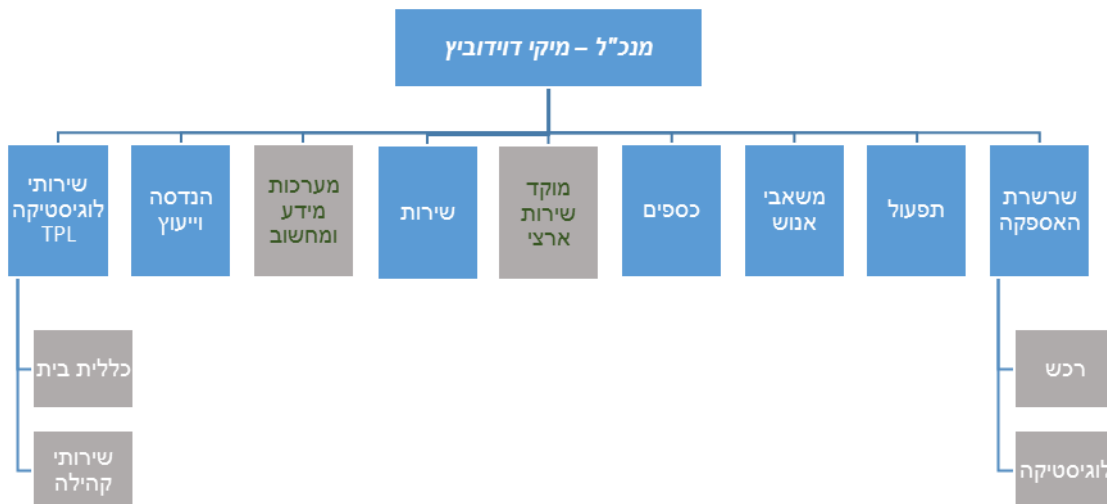
2. ייעוץ בתחום ההנדסה הרפואית.

3. אספקת שירותים לקהילה ולמטופלי בית

כל זאת, על-מנת לאפשר למוסדות הכללית לספק למטופליהם מענה רפואי מיטבי, רציף ויעיל.

כללית הנדסה רפואית בע"מ הוקמה בשנת 1995 כחברת בת של שירותי בריאות כללית, קודם לכן, פעלה כאגף במינהל הספקה של ה"כללית". מטה החברה ממוקם באור יהודה.

1.2 כללית הנדסה רפואית - מבנה ארגוני



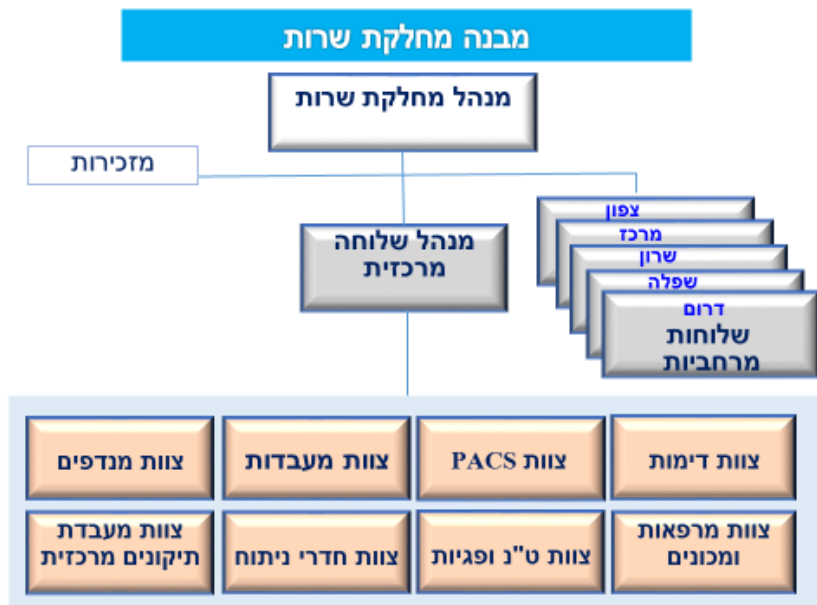
1.3 תחומי הפעילות העיקריים של החברה

תחומי הפעילות העיקריים מתמקדים בעיקר בנושאים הבאים .:

- **מחלקת שרות** – למכשור וציוד רפואי.
- **שרותי הנדסה וייעוץ** – למכשור וציוד רפואי.
- **כללית בית** – אספקה ותחזוקת אמצעים תומכי נשימה ללקוחות בית (מחוללים, מנשמים).
- **שרותי קהילה** – ניהול תחומי: אינסולין, שתלים קוכליאריים, שתלי BAHA, תותבי דיבור, תחום VTE, ציוד לנפגעי תאונות עבודה, מכשירי שמיעה, מכשירי CF.

פרק 2. היבטי השירות

2.1 מבנה מחלקת השירות בהתאם להתמחויות השונות



2.2 החברה פרוסה בחמש נקודות שירות

- בי"ח כרמל
- בי"ח מאיר
- מרכז רפואי רבין
- בי"ח קפלן
- בי"ח סורוקה

2.3 שלוחה מרכזית המונה שמונה צוותים

- צוות דימות
- צוות PACS
- צוות מעבדות
- צוות המינדפים
- צוות מרפאות ומכונים
- צוות ט.נ. ופגיות
- צוות חדרי ניתוח
- צוות מעבדת תיקונים מרכזית

2.4 נפחי פעילות (נתוני 2015)

א- מחלקת השירות

- כ-86,000 קריאות שרות.
- כ - 15,000 טיפולים יזומים.
- כ- 8,523 בדיקות חשמל.
- התקנת למעלה מ-2,984 מערכות.

ב- כללית בית (2016)

- כ - 14,000 לקוחות
- כ - 16,000 פריטים.

ג- שירותי קהילה (נתוני 2016)

- ניהול תחום תאונות עבודה – כ- 400 מבוטחים
- ניהול תחום CF כ- 65 אספקת מכשירי אינהלציה
- ניהול תחום שתלים קוכליאריים – כמות מבוטחים כ- 2200
- ניהול תחום משאבות אינסולין כמת מבוטחים כ- 7150

ד- מוקד השירות (נתוני 2015)

- כמות הפניות למוקד בכל המגוונים האפשריים - כ- 179,000

ה- כמות עובדים בחברה (מחצית 2016)

- סה"כ 263 עובדים כאשר מתוכם :
- ✓ מחלקת השירות - 138 עובדים
- ✓ כללית בית ושירותי קהילה - 50 עובדים
- ✓ מוקד שירות ארצי – 17 – עובדים

2.5 תעודות ISO –

- א. ISO 271001:2013 – מע' ניהול אבטחת מידע.
- ב. ISO 27799:2013 – הגנת מידע ברפואה, תעודת ISO חדשה.
- ג. ISO 9301 - מערכת ניהול בטיחות ואיכות בתעבורה תעודת ISO חדשה.
- ד. ISO 13485: 2003 מע' ניהול איכות וציוד רפואי.
- ה. ISO 9001: 2008 – מע' ניהול איכות כללית.

פרק 3. עיקר הבקשה לקבלת מידע

- 3.1 כללית הנדסה רפואית מעוניינת לקבל מידע על חברות העוסקות ומתמחות בתחום "המחשוב הנייד". בכללית הנדסה רפואית פועלת מזה שנים מערכת ERP פריוריטי מבית אשבל התומכת בניהול ובתפעול תהליכי העבודה המרכזיים כולל כל פעילויות החברה. הכוונה להעמיד לרשות טכנאי החברה הנקראים לשירות אצל המבוטחים מערך ממוחשב נייד על תשתית מתקדמת שתאפשר ייעול משמעותי של השירות, שדרוג משמעותי של המענה ללקוח (המבוטח) והפסקת תהליכי העבודה עם ניירת ומעבר לעבודה ממוחשבת עם מחשב נייד והתחברות לרשת הכללית, שדרוג המערך התפעולי על תשתית ניידת מתקדמת תאפשר בהכרח שדרוג משמעותי של השליטה על קריאות השרות ועל תנועות המלאי ובקרת הציודים הן בנקודות הפריסה של החברה והן אצל המבוטחים.
- 3.2 בהתאם לכך נדרשת הוכחת ניסיון וידע ע"י ספק להתממשקות באמצעות מערך ממוחשב נייד למערכת ה-ERP הקיימת, פריוריטי כתשתית לעבודת הטכנאי בשטח. הפתרון הנדרש אמור כאמור לייעל משמעותית את עבודת הטכנאי, יקצר לוחות זמנים ויאפשר קבלת מידע מדויק אמיתי ועדכני לאורך כל מחזור החיים של עבודת הטכנאי בשטח.

פרק 4. תהליכי העבודה והפונקציונאליות הנדרשת

4.1 כללי

- המערכת המרכזית בהנדסה רפואית הינה מערכת ERP מושתתת PRIORITY (להוציא תחום משאבי אנוש) מזה 20 שנה.
- מודול קריאות שירות במערכת ה- פריוריטי שודרג ספציפית עבור הנדסה רפואית, באופן שכל שדה חדש במערכת מוגדר בקידומת CLA כדי לבדל אותו מהמודול אצל ארגונים אחרים.
- במשך השנים בוצעו התאמות רבות וייחודיות כאמור להנדסה רפואית – כיום לא ניתן להוסיף שדות (גרסה 17).
- לחברה שלשה לקוחות רלבנטיים, פרטיים מחוזות ובתי חולים.
- הנדסה רפואית מאופיינת בפריסה ארצית.
- בהתאם למתואר לעיל קרוב ל- 14,000 לקוחות בבתים (שהינם מבוטחי כללית) ועוד כ- 1400 מרפאות ו- 14 בתי חולים.

4.2 תפיסת התפעול העקרונית

- 65% מקריאות התחזוקה עבור שרותי בריאות כללית נפתחות דרך מוקד השרות במערכת פריוריטי. כל שאר סוגי הקריאות (כללית בית, נפגעי עבודה, אינסולין וכו') נפתחות במוקד במערכת ה- PRIORITY. כל הקריאות כולן, מתועדות בסופו של התהליך בפריוריטי.
- מוקד הארצי ממוקם במטה החברה באור יהודה.
- במערכת קיימים כמה סוגי קריאת שירות (על תשתית אותו מסך)
- סוגי קריאות שירות – ממוקדות התמחות שונה (7 סוגים שונים) בהתאם להתמחות פותחו מסכים שונים במערכת.
- עקרונות התמחור – מאופיינים ללקוח משלם, ברוב המקרים ההתחשבות היא הן מול הלקוח המשלם, קרי המחוז, והן מול לקוח הסופי, קרי מבוטחי הכללית.
- כל מחוז מגדיר שירותים שונים (לדוגמא בלון בלי מחוללים ומתחרים מול גופים אחרים).
- הטכנאי בשטח מקבל ידנית כיום את קריאת השירות (נייר פתקים וכו')
- מתוך כמות הטכנאים כ- 50 מיועדים ל"כללית בית" כל השאר עוסקים בתחזוקה.
- קריאות שירות מנותבת לתחזוקה (בתי חולים) או כללית בית (מאושפזי בית).
- תפיסת העבודה – ב"כללית בית " אין תיקונים בשטח אלא ביצוע החלפה בלבד.
- ההתייחסות לקריאות היא שונה בהתאמה למקורן, רוב הקריאות מיועדות לתחזוקה או כללית בית.

- כשנפתחות הקריאה היא מנותבת לשלוחות הפרוסות כאמור לעיל באזורים גיאוגרפיים שונים במדינה. שלוחה נקבעת לפי אזור גם לתחומי התחזוקה וגם ב"כללית בית". כל שלוחה מטפלת בלקוחות שלה בלבד. 4 שלוחות כללית בית ועוד 5 שלוחות תחזוקה. השלוחות הינן יחידות ארגוניות המחזיקות גם מלאי, רכבים וכו'.
- **כל קריאה הנפתחת במוקד השרות מנותבת אוטומטית למסך מתאים לפי השלוחה המטפלת. (כללית בית, תחזוקה, ר"צ)**
- **הקשר כיום עם טכנאי השטח - על בסיס הקריאה מודפסת כיום הודעה/הנחיית ניתוב ליציאה ללקוח – (המידע חסוי!!)**
- אין הוראות ניתוב נסיעה. רוב הטכנאים יודעים ומכירים.
- קיים SLA (אותו יום עד ל-למחרת) ההנחיה הגורפת למבוטח אם אין מענה ללקוח – סע לבית חולים – אין אחריות טכנולוגית.
- יש בנוסף הוראות והנחיות SMS שמועברות לטכנאי במהלך היום.
- בסוף היום מעביר טופס נגדי להודעת ה – SMS .
- בהכרח קיימים סיכויי טעויות לא קטנים על בסיס העבודה הידנית.
- תחזוקה ומערך מדדים
- מערכת פריוריטי מאפשרת מעקב מובנה על תקלות ברמת ניתוח תקלות חוזרות וסיווגן לפי סוגים, הן בפעילות במסגרת "כללית בית" והן בתחזוקה. במערכת מנוהלים מדדים לבחינת תקלות חוזרות ולאיזה אורך זמן. בקרת המדדים מאפשרת ניתוח וקבלת החלטות לייעול ולשיפור תהליכי התמיכה בלקוחות והקטנת כמות הביקורים בבתים.

4.3 יעדי המערכת החדשה והפתרון התומך הנדרש

- **כל התקשורת עם הטכנאי מיועדת להעברה לעולם הנייד.**
- כל הודעה משויכת לציוד הקצה
- נדרשת אפשרות להיכנס למערך המלאי לאימות לרישום לבקרה וכו' (בעיקר משום שעבודת הטכנאי ב"כללית בית" בעיקר מתמקדת בהחלפה ולא בתיקון ולכן נדרשת בדיקה בזמן אמיתי שהקיים אצל הלקוח אכן רשום במלאי.
- הטכנאי אמור יהיה לעדכן ישירות את המספר הקבוע של הציוד באופן שכל פעולת המוקדנית ייעשה ישירות ע"י הטכנאי עצמו.
- **עקרונית תפיסת הפתרון הנדרש מבוססת על כך שהטכנאי ימשיך לעבוד על גבי אותו טופס מוכר לו, המופק כיום עם פתיחת הקריאה במערכת פריוריטי, אך הפעם על צג התקן נייד ולא על נייר.**
- בהזדמנות הביקור בבית הלקוח עובר הטכנאי על כל הציודים ומוודא רישומם במערכת (ניטור טכני). כולל רישום מצב מונים לציודים האחרים, בדיקת תוקף (חמצן) המשמש לגיבוי וכו'.
- בטופס חייב לרשות תאריכים שמצא בבית כולל אחרי החלפה צריך לרשום.
- **הטופס כיום מחולל בפריוריטי – בעתיד הטופס נדרש להיות מוצג על גבי הציוד הנייד.**
- רישומי מונה (יש קודם צריך לרשום חדש) ובדיקות לוגיות ייעשו ישירות אל מול המערכת על גבי האמצעי הנייד.
- דיווח על מה בוצע, תיקון או החלפה.
- יעודכנו פרטי המכשיר החדש שהתקין הטכנאי ומאיזה שורת חוזה נעשית ההחלפה – המערכת יודעת לבצע את פעולת ההחזרה – על בסיס הזנת המספר.
- הגדרה הפתרון הנדרש: **מערכת ONLINE** כאשר בעת ניתוק תידרש הסתנכרנות על בסיס רישום על הטופס (הנייד) ואל מול ניהול נתוני המלאי על ציוד הנייד שמעדכן את המלאי וכנ"ל לגבי חלקי חילוף.

4.4 תפיסת ניהול המלאי

- הרכב של הטכנאי מוגדר כמחסן של הטכנאי.
- המלאי הנייד ינוהל במערכת.

- טכנאי יצא עם הציוד רשום עליו ולא על הלקוח. ניפוק ללקוח, כל השאר נשאר רשום עליו.
- **מחשני המערכת : מחסן מרכזי, מחסן שלוחה, מחסן הרכב, אתר הלקוח.**
- בתחזוקה מתקבלת קריאה למכשיר ספציפי ולא ללקוח כולל איתור מדויק.
- בתחום התחזוקה על בסיס הפתרון הנייד כל הפעילות של הטכנאי תיעשה במקום עצמו.

4.5 הבהקים למענה

- התייחסות בפתרון המענה למסכים (על האמצעי הנייד) מחליפי טפסים, כולל ממשקי UX שיטות פיתוח וכו'. מסך יהיה מאופיין לפי סוג טכנאי וקריאה.
- נוחיות תפעוליות תיבחן בין החברות.
- ההליך בהמשך, ככל שייערך, יתייחס לפתרון מערך התוכנה בלבד (ללא אמצעי הקצה).
- ציוד ירכש בנפרד על ידי הנדסה רפואית.
- **חייבת להיות הגדרת שקיפות לסוגי ציוד שונים ליישום.**
- יוגדרו קריטריוני נוחות ותפקוד בשטח.
- במענה נדרשת התייחסות וחשיבה על פיילוט של טכנאים.
- **" תנאי הסף" למימוש יהיה סינכרון מלא עם מערכת PRIORITY ובהכרח היכרות וניסיון עבודה אל מול המערכת.**
- הגדרת נפח מסכים
- הגדרת בסיס סגור שיאפשר לספקים לתמחר את הצעתם – מכנה משותף (מספר מסכים)
- תיאום תפעול מוקדנית
- דגש מרכזי על אינטראקציה טכנאי/מערכת.

פרק 5. מפרט הבקשה לקבלת מידע

5.1 מבלי שהדבר יהווה התחייבות מכל מין וסוג שהוא, מזמינה בזאת כללית הנדסה רפואית גורמים העוסקים בתחום בארץ והינם תאגיד הרשום כדין בישראל, או עוסק מורשה כדין בישראל שאינו תאגיד רשום. בעלי ניסיון מוכח של למעלה משנתיים אשר קדמו למועד האחרון להגשת המידע, הינם יצרן של מערכת ו/או מייצג יצרן של מערכת ו/או בעלי הסמכה בתוקף ומורשים להקים את המערכת מטעם יצרן של מערכת, לפרט אודות ניסיונם ולהעביר כל מידע רלבנטי, הכולל:

5.2 מאפייני המציע

- 5.2.1 פרטי המציע - מאפייני החברה, תחום עיסוק עיקרי, גודל החברה (מחזור עסקי בשתי השנים האחרונות), מס' עובדים ומס' עובדים בתחום .
- 5.2.2 במידה והמציע אינו יצרן המערכת או חלק ממרכיביה יש לפרט בנוסף גם אודות היצרן/ים לרבות הקשר של המציע עם היצרן/ים (הסמכות, שותפות).
- 5.2.3 ניסיון קודם במימוש פתרון :
- הוכחת הידע, הניסיון וההיכרות לעבודה עם ואל מול מערכת פריוריטי
 - רשימת הגופים אשר להם סופק פתרון כנדרש כעת ע"י הנדסה רפואית, תוך ציון פירוט כל השירותים אותם סיפק ו/או מספק הגורם הרלוונטי (הקמה/אחריות/תחזוקה) ותאריך השלמת הפתרון בגופים אלו.
 - תקופת אספקת השירותים, שמות וטלפונים של אנשי הקשר / ממליצים.
- 5.2.4 ניתן לצרף מצגות, מאמרים או כל חומר רקע רלבנטי אחר אודות החברה, מוצריה, המערכת, היצרן, פתרונות שמומשו בסביבות דומות אחרות וכד'.
- 5.2.5 ניתן לצרף רשימת לקוחות ואנשי קשר הרלוונטיים לפתרון הנדרש לצורך התרשמות.

5.3 מאפייני הפתרון / מערכת

5.3.1 תיאור הפתרון

- א. פונקציונאליות הכלולה בפתרון וכן התאמות והרחבות אשר בוצעו במערכת בהתאם לדרישת לקוחות (יש להדגיש את האבחנה בין מוצר הבסיס לבין ההתאמות שבוצעו ללקוחות).
- ב. תיאור האינטגרטיביות למערכת ה- פריוריטי
- ג. ממשקים עם מערכות אחרות. הכוונה היא למקורות מידע שאינם מוזנים ע"י המשתמש/הטכנאי.
- ד. הרשאות, אופן ניהולן, בדגש על יכולת מנהל המערכת לנהל ולתחזק באופן עצמאי את הרשאות כלל המשתמשים.
- ה. היבטים פונקציונליים הרלוונטיים בנוגע להפעלת המערכת :
- התקנה מקומית (או אחרת)
 - עריכת תוכן על ידי המשתמש (כגון הודעות ועדכונים)
- ו. היבטים טכנולוגיים הרלוונטיים בנוגע להפעלת המערכת :
- היבטי שרידות, גיבוי והתאוששות מהתנתקות
 - אבטחת מידע (על בסיס מדיניות שירותי בריאות כללית)
 - אופן הצגת התכנים
 - יכולות תצוגה
 - מגבלות גודל / צורה

5.3.2 תצורה טכנולוגית/תשתית (פיסית/לוגית) כולל מפרטים טכניים.

5.3.3 מימוש ואחריות:

- א. מתווה למימוש אפשרי של הפתרון בכללית הנדסה רפואית, כולל משכים, גורמים מעורבים, צורך בספקי משנה, הדרכה והטמעה.
- ב. מרכיבי העלות **ללא ציון העלויות** (שרתים, טעינות, רישיונות וכד'י). (או לחילופין ראה להלן – 5.3.5)
- ג. שירות ותחזוקה - SLA, הפעלת מוקד שירות, צורך בגישה לתמיכה ברכיבי המערכת מרחוק, יכולת תחזוקת המערכת במספר אתרים מרוחקים פיסית אחד מהשני, שימוש בתחנות שירות הפזורות בארץ, אופן הטיפול בבאגים/שוי"שים/שדרוגים.
- 5.3.4 כל נושא אחר אשר לדעת המציע יסייע בידי כללית הנדסה רפואית להכיר טוב יותר את הפתרונות/מציעים.
- 5.3.5 הנדסה רפואית מבקשת באמצעות סעיף זה לקבל הערכת עלות הפתרון (ככל שניתן) על פי הרכיבים המוצגים בטבלה (אם ידוע).

במידה וישנם רכיבים אשר התשתית הטכנולוגית בפתרון המוצע דורשת שימוש בהם, יש לכלול את עלויותיה כפי שהן ידועות כיום, או לפחות לציין כי יש לרכוש רכיבים אלו ומאיזה ספק.

#	נושא	עלות	הערות
1	עלות רכישת המערכת- רישיונות		
2	עלות היישום וההטמעה		
3	עלות ההתאמות - הערכה		
4	עלות תמיכה ותחזוקה		<מס' שנים>

כמו כן יש לציין את תקופת האחריות למערכת.

5.4 אופן הגשת המענה ל- RFI

- 3 עותקים מודפסים.
- 2 עותקים דיגיטליים.

את כל המידע האמור יש להגיש עד ליום 13/11/2016 בתיבת המכרזים המצויה במשרדי החברה, בכתובת: כללית הנדסה רפואית בע"מ רח' יוני נתניהו / ג'1 אור יהודה 60200 ת.ד. 730 אור יהודה. לא יתקבלו מענים לאחר מועד זה.

הערות כלליות

1. מטרת הליך זה הנה קבלת מידע ונתונים שונים מגופים רלבנטיים, אשר ישמשו את הנדסה רפואית לצורך קביעת ועיצוב אופייה ותכניה של התקשרות עתידית, אם וככל שהנדסה רפואית תחליט לערוך התקשרות כאמור בכפוף להוראות כל דין.
2. אין בהליך פניה לקבלת מידע זה, או בפעולות שיינקטו על פיו, כדי ליצור מחויבות כלשהי של הנדסה רפואית כלפי גורם כלשהו, או לחייב את הנדסה רפואית וכל מי מטעמה בכל דרך שהיא להתקשר עם גורם כלשהו.
3. אין בהליך זה כדי להגביל בדרך כלשהי את שיקול דעתה המלא והמוחלט של הנדסה רפואית וכל מי מטעמה ככל שיוחלט בעתיד לממש את האפשרות ביצוע הפרויקט נשוא הליך זה.
4. הנדסה רפואית (לרבות כל מי מטעמה) תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפנות לגופים אחרים או נוספים. יובהר, כי הגשת התייחסות במסגרת הליך זה אינה מקנה לפונה את הזכות להשתתף בהליך הפנייה לקבלת הצעות מחיר (RFP), ככל שיהיה כזה.
5. בכל מקרה, ומאחר וככל שהנדסה רפואית תערוך בעתיד הליך כלשהו של בקשה לקבלת הצעות מחיר (RFP) בקשר עם נשוא הליך זה (או עם חלקו) - ההשתתפות בהליך זה תותנה בעמידה בתנאי סף שייקבעו על פי שיקול דעתה של הנדסה רפואית ובכפוף להוראות כל דין - אין כל הכרח שמי שייטול חלק בהליך זה אכן יוכל להשתתף בהליך כאמור, ככל שייערך.
6. יודגש, כי הליך זה הינו בקשה לקבלת מידע בלבד, ואין בו כדי להוות שלב ראשון של מכרז או התקשרות כלשהי של הנדסה רפואית עם מי מהספקים. מענה לפנייה לא יהווה תנאי להשתתפות בבקשה (או בבקשות) לקבלת הצעות מחיר (RFP) שתיערך בעקבותיו (אם וככל שתיערך), לא יקנה יתרון למי שנענה לפנייה נשוא הליך זה רק בשל כך שנענה לה, ולא יחייב שיתופו בהליך עתידי ככל שייערך או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.
7. אין בהליך זה, לרבות הגשת המענה במסגרתו, כדי להוות התחייבות כלשהי מצד הנדסה רפואית, או כדי להוות בסיס להתקשרות מכל סוג שהוא בין הנדסה רפואית

- והמשיב, ואין בו כדי להקנות לגורם כלשהו זכות ו/או ציפייה ו/או עניין בר-הגנה מסוג כלשהו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר, כי הנדסה רפואית שומרת לעצמה את מלוא שיקול הדעת בקביעת תנאי הבקשה לקבלת הצעות מחיר (RFP), אופן ההתקשרות, תנאי החוזה, התמחור ובכל עניין אחר, הנוגע להליך.
8. הנדסה רפואית תהיה רשאית להפסיק הליך זה או לבטלו בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהיה חייבת לנמק את החלטתה.
9. הנדסה רפואית שומרת לעצמה את הזכות לפנות לפונים, כולם או חלקם, לצורך קבלת הבהרות למידע שהועבר על ידם.
10. יובהר, כי בכוונת הנדסה רפואית להסתמך על המידע והנתונים המועברים על ידי הפונים במסגרת הליך זה, וכי הפונים מחויבים לעמוד בכל התחייבויותיהם ו/או מצגיהם הניתנים במסגרת הליך זה, אם וככל שיידרשו לכך במסגרת הפנייה לקבלת הצעות מחיר שתתבצע (אם תתבצע), וזאת למעט האומדן הכספי הכללי שניתן על ידם במסגרת הליך זה.
11. לכל גורם אליו הועברה פניה זו, בין אם נענה לה ובין אם לאו, לא תהיה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי הנדסה רפואית וכל מי מטעמה בגין או בקשר עם הליך זה וכל הליך אחר שינוהל בעקבותיו, אם וככל שינוהל.
12. כל ההוצאות הכרוכות בהגשת התשובה תחולנה על המשיב בלבד, ובשום מקרה לא יהיה המשיב זכאי להחזר ו/או לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הוצאות ו/או נזקים שיגרמו לו בקשר למענה ו/או הכנת המענה והגשתו.
13. מצגת: יתכן ובמקביל להגשת ההתייחסות להנדסה רפואית, יתבקשו הפונים לערוך מספר מצגות לצוותים של הנדסה רפואית, בנושאים מוגדרים כפי שיקבעו מראש על ידי הנדסה רפואית.

נספח א' – פרטי הספק

להלן נדרש לפרט פרטים אודות המשיב **(ככל שניתן)** בהתאם לסעיפים המפורטים להלן :

	מספר ספק/חברה	שם הספק
	טלפון	כתובת
	הבעלות	שם מנהל החברה
	טלפון איש קשר	איש קשר

פרוט	הסבר	סעיף
	וותק בשנים, מחזור מכירות, כמות עובדים	ותק בארץ בתחום
		בשלות המוצר ורלוונטיות בשוק
	על פי כמות התקנות	הקף שוק בארץ
	על פי מחזור המכירות	
	על פי מספר רישיונות	
	על פי כמות התקנות	הקף שוק בעולם
	על פי מחזור המכירות	
	על פי מספר רישיונות	
	מספר תומכים אצל לקוח, מספר תומכים טלפונית on-line ושעות תמיכה שבועיות, כמות המפתחים והידע הקיים בכלי בחברה.	רמת תמיכה בארץ
	זמן תגובה לבקשת תמיכה טלפונית \ דואר אלקטרוני ושעות הפעילות.	רמת תמיכה בעולם
	ותק בשנים, מחזור מכירות וכמות עובדים	יציבות חברת האם (אם רלוונטי)
	בעלי אותה רמת מורכבות והיקף משתמשים העושים שימוש בכלי בצורה שוטפת. נא לציין שמות ממליצים עם מספרי טלפון ליצירת קשר.	פרויקטים דומים בארץ