

שאלות הבהרה למאוחדת - מערכת לניהול התקשרות עם מרפאות שיניים עבור קופת חולים מאוחדת

#	מסמך/פרק	סעיף מדויק יותר במרכז	עמוד/מיקום	פירוט השאלה
1	נספח א'	תמיכה, SLA, קנסות והיקף שימוש < רמות חומרה (Severity Levels); וכן סנקציות/קנסות < קנסות בגין חריגה מזמני תגובה/פתרון	נספח א' עמ' 16-17	במסמך ה-RFI נדרש להגדיר זמן לתיקון תקלה. בהתאם לנהלים בתחום התוכנה נהוג שההתחייבות תהיה לזמן תחילת טיפול בתקלה (זמן תגובה) וזמן סיום הטיפול תלוי באופי ומורכבות התקלה. האם הגדרת ה-SLA במסמך מתייחסת לזמן תחילת הטיפול, או שיש דרישה להתחייב גם לזמן סיום הטיפול לכל סוג תקלה? תשובה: הגדרת ה-SLA היא לתחילת טיפול בתקלה. הציפיה היא שהטיפול בתקלה תהיה רציפה ומיטבית מרגע תחילת הטיפול ועד לסיום התקלה. תקלות ייצור קריטיות המשביתות עבודת רציפה יטופלו תוך שעה עד מתן מענה מלא. תקלת ייצור נקודתית תגובה תוך יממה.
2	מסמך RFI + נספח א'	מסמך RFI < סעיפים 1.1-1.2 נושא והרקע לפנייה; נספח א' < נספח ד – תמונת מסך מבוסס במערכת הקיימת	עמ' 1; נספח RFI א' עמ' 24	באיזה כלי/פלטפורמה מתנהלת כיום מערכת לניהול התקשרות עם מרפאות השיניים? תשובה: הכלי/פלטפורמה אינה רלוונטים
3	נספח א'	תמיכה, SLA, קנסות והיקף שימוש < היקף משתמשים, רישוי ואפשרות גדילה; סיווג סוגי משתמשים; הוספת משתמשים וגדילה עתידית; תקרת משתמשים וביצועים	נספח א' עמ' 17-18; ראו גם דרישות מערכת עמ' 12	מהו מספר המשתמשים המשוער מטעם הקופה ומטעם המרפאות שיתחברו למערכת בעת עליה לאוויר ובאופן 3 שנים? תשובה: כיום יש כ- 200 משתמשים במערכת הקיימת (עד כ- 10 משתמשים בקופה והיתר משתמשים שהם מטעם ספקי מרפאות ההסדר). מספר זה אינו כולל את המשתמשים מטעם ספק הסליקה והבקרה. מספר המשתמשים במערכת יגדל בהתאם לצורך ובהתאם לגידול במספר מרפאות ההסדר (כ- 10-15 מרפאות בשנה בהערכה)
4	מסמך RFI + נספח א'	מסמך RFI סעיף 1.6 אספקת המערכת כוללת הסבה/הגירה; נספח ב' סעיף 3.2 ניסיון המשיב בהסבה/הגירה ובהעברת מידע רפואי לרבות צילומים; נספח א' < היקף (SCOPE) וממשקי ליבה	עמ' 1 ועמ' RFI 4-5; נספח א' עמ' 4-7	מהו נפח הנתונים היסטוריים שצריך להעביר/להגר ממערכות קיימות (מספר תיקים, תביעות, מסמכים, צילומי רנטגן)? תשובה: על פי הרגולציה אנו חייבים לשמור את כל תיעוד הרפואי ואישורים. נדרש לברר מול ספק הנוכחי מה היקף המידע הקיים היום וצילומים + לקחת גדילה עד סגירת ההסכם. המידע שקיים היום במאוחדת הוא רק שורות תשלום. אנחנו מקבלים כ 50,000 טיפולים, מניחה שיש עוד אחוז של טיפולים לא מאושרים.
5	נספח א'	הרשאות, ניהול זהויות ועמידה בתקני ISO למידע רפואי < מסמכים וקבצים מצורפים – הרשאה והגנה; דרישות עמידה בתקני ISO < שמירת פרטיות וצמצום נתונים; רציפות עסקית והתאוששות מאסון; נספח ו' < DATA	נספח א' עמ' 13, 15, 26	מהי מדיניות שמירת נתונים היסטוריים (Retention) הנדרשת – לרבות מסמכים רפואיים וצילומים? תשובה: שמירה לתמיד
6	נספח א'	מאפיינים כלליים וגורמים במערכת < מיישבים / מפעיל שירות מקצועי; הגדרות ומונחים < מיישבים / מפעיל השירות; בעלי עניין ותפקידי משתמש < מיישבים/רופאים מאשרי טיפולים; תפקידים והרשאות לפי תהליכים < מיישבת/מאשרת מקצועית	נספח א' עמ' 1, 3, 14	מהו המודל התפעולי של המיישבים (in-house מטעם הקופה / Outsourcing / שילוב)? כמה מיישבים פעילים? תשובה: המודל התפעולי הוא שנותן השרות מעסיק מטעמו מיישבים/מאשרי החשבונות, לרבות אנשי רפואה

7	מסמך RFI + נספח א'	מסמך RFI נספח ב' סעיף 4.9 הערכת זמן; נספח א' < היקף משתמשים, רישוי ואפשרות גדילה < בשלב העלייה לאוויר (Go-Live); הוספת משתמשים וגדילה עתידית	עמ' 7; נספח RFI אי עמ' 17-18	האם בכוונת מאוחדת לעלות לאוויר עם המערכת לכלל המרפאות באותו יום או בשלבים? תשובה: בשלבים, אין cut over ביום אחד
8	נספח א'	נושאים מרכזיים < מערכת החוקה ותהליך האישור המקצועי (Rules Engine); דרישות עסקיות סעיף 2 < ניהול מנוע חוקה/כללים עסקיים; תיאור הדרישות העסקיות < מנוע חוקה וכללים עסקיים	נספח א' עמ' 2, 4, 9	האם נדרש שמנוע החוקה יתמוך בעריכה גרפית (Low-Code/No-Code) ע"י משתמש עסקי, או שמספיק עדכון על-ידי גורמי IT? תשובה: לפלטפורמה שתספק יכולות no-code/low-code ניתן יתרון וניקוד איכות נוסף
9	נספח א'	נושאים מרכזיים < מערכת החוקה ותהליך האישור המקצועי (Rules Engine); כללים עסקיים (דוגמאות מייצגות); תיאור הדרישות העסקיות < מנוע חוקה וכללים עסקיים	נספח א' עמ' 2, 5, 9	מהי כמות החוקים המוערכת? האם קיים מסמך כללי החוקה הקיימים היום שניתן לקבל כעזר? תשובה: חוקה עסקית במרפאות הסדר היום שונה מחוקה הקיימת במאוחדת. חוקה זאת מתוחזקת בטרגט. היא מורכבת מתבססת על מאות חוקים,
10	מסמך RFI + נספח א'	מסמך RFI סעיף 1.6 אספקת המערכת כוללת הסבה/הגירה; נספח ב' סעיף 3.2 ניסיון המשיב בהסבה/הגירה; נספח א' < היקף (SCOPE), אינטגרציות וממשקים; נספח ו' < DATA – סיום התקשרות, מחיקה/ייצוא מידע	עמ' 1 ועמ' RFI 4-5; נספח א' עמ' 26, 7	האם הסבת הנתונים (Data Migration) באחריות הספק או באחריות הקופה? איזה סוג נתונים יש להגר וממה? תשובה: בסיום ההתקשרות האחריות רגולטורית לשמור כלל הנתונים הרפואיים כולל בקשות שלא אושרו, צילומים, טיפולים שאושרו ועוד. הספק יהיה אחראי להעביר את כלל הנתונים לפי הנחיות מאוחדת ולא לשמור נתונים במערכת שלו.