

פנייה מוקדמת לקבלת מידע

RFI - מערכת הזנקת סגל, התרעות ארגוניות וניהול אירועים

לפי תקנה 14א לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, ובהתאם להוראת תכ"ס 7.2.3

פרט	נתון
המזמין	המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי
מספר הפנייה	2026/265690/RFI
מטרת הפנייה	לימוד השוק והיכולות הקיימות לצורך בחינת התקשרות עתידית אפשרית
מועד פרסום	09/09/2026
מועד אחרון לשאלות הבהרה	17/09/2026
מועד אחרון להגשת מענה	08/10/2026 בשעה 12:00
אופן הגשה	באמצעות הדוא"ל tenders@tlvmc.gov.il

הבהרה מהותית

פנייה זו אינה מכרז ואינה הזמנה להציע הצעות. אין בה כדי ליצור התחייבות להתקשרות, לפרסום מכרז עתידי או לשיתוף מי מהמשיבים בהליך עתידי. מענה לפנייה לא יהווה תנאי להשתתפות במכרז עתידי, לא יקנה יתרון למי שנענה לפנייה רק בשל כך, ולא יחייב את המזמין בכל דרך שהיא.

תוכן עניינים

- 1. פרטי ההליך ולוח זמנים
- 2. המסגרת הנורמטיבית ומעמד הפנייה
- 3. רקע ומטרות הפנייה
- 4. תיאור הצורך ותרחישי שימוש
- 5. המידע המבוקש מן המשיבים
- 6. אופן הגשת שאלות הבהרה ומענה
- 7. מצגות, הדגמות והבהרות משלימות
- 8. סודיות, מידע מסחרי וקניין רוחני
- 9. הוראות כלליות וזכויות המזמין
- נספח א': טופס מענה מחייב
- נספח ב': הצהרת משיב וסימון מידע סודי
- נספח ג': מטריצת יכולות טכנולוגיות ותפעוליות

1. פרטי ההליך ולוח זמנים

הפנייה מתפרסמת כפנייה מוקדמת לקבלת מידע בלבד. הפרטים המחייבים הם הפרטים שיופיעו בעמוד ההליך באתר מנהל הרכשהממשלתי ובכל הודעת הבהרה שתפורסם במסגרתו.

פעילות	מועד
פרסום הפנייה באתר מנהל הרכשהממשלתי	09/09/2026
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	17/09/2026
פרסום מענה מרוכז לשאלות הבהרה	24/09/2026
מועד אחרון להגשת מענה לפנייה	08/10/2026
תקופת בחינה משוערת, שאינה מחייבת	-

המזמין רשאי לשנות את לוח הזמנים, להאריך מועדים, לפרסם הבהרות או לבטל את הפנייה, לפי שיקול דעתו, באמצעות פרסום מתאים באתר מנהל הרכשהממשלתי.

2. המסגרת הנורמטיבית ומעמד הפנייה

2.1 פנייה זו נערכה כפנייה מוקדמת לקבלת מידע הדרוש לעניין התקשרות אפשרית, בהתאם לתקנה 14 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

2.2 בהתאם לתקנה 14א, הפנייה נעשית באופן פומבי ; קבלת מידע וקיום דיונים עם משיבים ייעשו תוך שמירה על שוויון ; כל מידע שיתקבל וכל דיון שיתקיים יתועדו ; ומענה לפנייה לא יהווה תנאי להשתתפות במכרז עתידי, לא יקנה יתרון למי שנענה לפנייה רק בשל כך, ולא יחייב את המזמין לשתפו במכרז או להתקשר עמו בכל דרך אחרת.

2.3 הפנייה נועדה ללימוד השוק, יכולותיו, מאפייני הפתרונות, מודלי היישום, היבטי אבטחת מידע, אופן התמחור וסדרי הגודל האפשריים. היא אינה כוללת בחירה, דירוג, ניקוד, קביעה של זוכה או התחייבות לקבל הצעה כלשהי.

2.4 מובהר כי הנוסח העברי הוא הנוסח המחייב. כל תרגום לאנגלית, ככל שיצורף, נועד לנוחות בלבד.

3. רקע ומטרות הפנייה

המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי, להלן: "המזמין" או "המרכז הרפואי", פועל כמרכז רפואי אוניברסיטאי רב-תחומי, הפועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, במספר קמפוסים ואתרים. המרכז הרפואי מבקש ללמוד את השוק הקיים בתחום מערכות ההזנקה והגיוס של צוותים, ההתרעות הארגוניות וניהול אירועים ומשברים.

מטרת הפנייה היא לקבל מידע על פתרונות קיימים או ישימים, לרבות מערכות מדף, פלטפורמות SaaS, פתרונות מקומיים, פתרונות היברידיים או תצורות אחרות, אשר עשויים לתמוך בהזנקת צוותים רפואיים ומקצועיים, הפצת התרעות רב-ערוציות, מעקב אחר היענות, הסלמה אוטומטית, ניהול אירועים, תיעוד ודיווח.

המזמין מבקש לבחון, בין היתר, את יכולת הפתרונות להשתלב בסביבת בית חולים, לעמוד בדרישות אבטחת מידע והגנת הפרטיות, לספק תמיכה בעברית, ולאפשר פעילות רציפה גם בתרחישי חירום או ירידה בזמינות מערכות.

4. תיאור הצורך ותרחיש שימוש

המשיבים מתבקשים לתאר כיצד הפתרון המוצע עשוי לתת מענה לתרחישים הבאים. הרשימה אינה מהווה מפרט מחייב ואינה ממצה:

4.1 תרחישים קליניים ותפעוליים

- הזעקת רופאים מומחים וצוותים ייעודיים, לרבות צוותי החיאה, ECMO, לב ומוח.
- גיוס צוותי חדרי ניתוח, צוותי טראומה וצוותים ייעודיים לפי מיומנות, תפקיד, מחלקה או מיקום.
- אירוע רב נפגעים, עומס חריג, מחסור בכוח אדם במשמרת או צורך בתגבור מיידי.
- הזעקת בעלי תפקידים על בסיס שיוך ארגוני, הסמכה, תורנות, זמינות, מיקום או היררכיית הסלמה.

4.2 תרחישי ביטחון, חירום ותשתיות

- אירוע ביטחוני, אש, פינוי מבנה או אירוע חומרים מסוכנים.
- הפסקת חשמל, תקלה במערכות מיזוג, תקלה במערכות גזים רפואיים או תקלה תשתית מהותית.
- מתקפת סייבר, השבתת מערכות קריטיות, נפילת תקשורת או אירוע NOC/SOC.

4.3 יכולות תפעוליות רצויות

- ממשק הפעלה ברור ומהיר למוקד או לחדר בקרה.
- הקמה, ניהול ועדכון של צוותים, תרחישים, תבניות הודעה וכללי הסלמה.
- שליחת קריאה באפליקציה סלולרית, קבלת אישור קריאה, אישור הגעה, דיווח זמינות והערכת זמן הגעה.
- לוח מחוונים המציג בזמן אמת נתוני הזנקה, שיעורי מענה, חריגים והסלמות.
- הפקת דוחות היסטוריים, דוחות אירוע, תיעוד החלטות ושביל ביקורת מלא.

5. המידע המבוקש מן המשיבים

המענה יינתן, ככל האפשר, לפי סדר הסעיפים והטבלאות שבנספחים. משיב רשאי לצרף חומר נוסף, ובלבד שיבהיר לאיזה סעיף במענה הוא מתייחס.

5.1 מידע כללי על המשיב ועל הפתרון

- שם מלא של המשיב, מספר תאגיד או מספר עוסק, ארץ התאגדות, כתובת, איש קשר ופרטי התקשרות.
- שם הפתרון, היצרן, בעל הזכויות, מעמד המשיב ביחס לפתרון, כגון יצרן, נציג, מפיץ או אינטגרטור.
- תיאור ארכיטקטורת הפתרון, מודל פריסה, בשלות מסחרית, מספר לקוחות פעילים, מדינות פעילות ותמיכה בעברית.
- היקף פעילות, ניסיון רלוונטי במערכות בריאות ובתי חולים, לרבות לקוחות ממליצים, בכפוף להסכמתם.

5.2 יכולות פונקציונליות

תחום	מידע נדרש
התרעות	SMS, הודעה קולית, Push, דוא"ל, Microsoft Teams, WhatsApp, ככל שנתמך, וערוצים נוספים.
הזנקת צוותים	הזנקה לקבוצות, לפי תפקיד, מיומנות, היררכיה, מיקום או זמינות; מנגנוני הסלמה, אישור, ETA והחלפה.
ניהול אירועים	פתיחת אירוע, ניהול צוותי תגובה, Situation Board, תיעוד החלטות, משימות ומעקב.
דיווח ובקרה	דוחות מסירה ואישור, דוחות אירוע, מדדי ביצוע, שביל ביקורת, ייצוא נתונים והתראות על תקלות.
ניהול משתמשים	ניהול ידני, ייבוא, CSV, Active Directory, Azure AD/Entra ID, SCIM, SSO, MFA ו-RBAC.

5.3 אינטגרציות וממשקים

נא לפרט אינטגרציות קיימות, יכולות API, Webhooks, אופן אימות, תיעוד טכני, מגבלות, זמן מימוש משוער ותלות בצדדים שלישיים, ביחס למערכות הבאות:

- Active Directory / Entra ID, Microsoft Teams, Cisco Call Manager, ServiceNow
- מערכות משאבי אנוש, נוכחות, בקרת כניסה, CCTV, מערכות גילוי אש, SOC/NOC.
- מערכות ארגוניות נוספות באמצעות API, Webhooks, קבצי ממשק או מנגנונים אחרים.

5.4 אבטחת מידע, פרטיות, אירוח ורציפות עסקית

- תמיכה ב-MFA, SSO, RBAC, הצפנה במנוחה ובהעברה, Audit Trail, בדיקות חדירה והסמכות כגון ISO 27001 או SOC 2, ככל שקיימות.
- מודל אירוח: SaaS, Self-Hosted, Dedicated Tenant, Azure, AWS, On-Premise או חלופה אחרת; אפשרויות אזור אירוח, בעלות על מידע, מיקום גיבויים ומחיקת מידע.
- SLA, זמינות, ארכיטקטורת התאוששות מאסון, RPO, RTO, מנגנוני יתירות ותפקוד במצבי קישוריות חלקית.
- עמידה בדרישות רלוונטיות להגנת הפרטיות, אבטחת מידע ורגולציה בתחום הבריאות, ככל שחלה.

5.5 מידע מסחרי אינדיקטיבי בלבד

לצורך לימוד השוק והכנת אומדן בלבד, המשיב מתבקש למסור מידע מסחרי אינדיקטיבי, שאינו מהווה הצעת מחיר מחייבת, לגבי מודל הרישוי, עלויות הקמה, עלויות שנתיות, עלויות שימוש ב-SMS או קול, שירותי הטמעה, הדרכה, תמיכה, תחזוקה, הרחבות, אינטגרציות ולוחות זמנים משוערים. ניתן להציג טווחי עלויות, הנחות יסוד ומרכיבי תמחור.

6. אופן הגשת שאלות הבהרה ומענה

- 6.1.7. את המענה יש להגיש כקובץ דיגיטאלי ולשלוח אותה לדוא"ל: tenders@tlvmc.gov.il וזאת עד למועד המצויין. שאלות שיוגשו בכל דרך אחרת לא יחייבו התייחסות.
- 6.2. המזמין רשאי, אך אינו חייב, להשיב לשאלות או לבקשות הבהרה. ככל שיפורסמו תשובות, הן יפורסמו באופן מרוכז ושוויוני בעמוד ההליך, ללא חשיפת זהות הפונה, ככל שאין חובה אחרת בדין.
- 6.3. המענה לפנייה יוגש באמצעות אתר מנהל הרכשהממשלתי בלבד, בצירוף טופס המענה שבנספח א', הצהרת המשיב שבנספח ב' ומטריצת היכולות שבנספח ג'. המענה יוגש בקובץ PDF ובקובץ פתוח בפורמט Word או Excel, ככל שהזירה תאפשר זאת.
- 6.4. המענה ייחתם על ידי מורשה או מורשי החתימה של המשיב. אם המשיב הוא נציג או מפיץ, יצורף אישור מתאים על זכותו להציג את הפתרון או לייצגו.
- 6.5. המענה יוגש בעברית. ניתן לצרף נספחים מקצועיים באנגלית, ובכלל זה חומרי מוצר, אישורים, מסמכי אבטחת מידע או מצגות.
- 6.6. כל העלויות הכרוכות בהכנת המענה, בהשתתפות בהדגמה או במתן מידע יחולו על המשיב בלבד.

7. מצגות, הדגמות והבהרות משלימות

- 7.1. המזמין רשאי, אך אינו חייב, לפנות למשיבים כולם או לחלקם, לצורך קבלת הבהרות, מצגת, הדגמה, הוכחת היתכנות או מידע משלים. פנייה כאמור אינה יוצרת התחייבות כלפי משיב כלשהו ואינה מהווה בחירה בו.
- 7.2. קבלת מידע נוסף או קיום דיון עם משיב ייעשו תוך שמירה על עקרון השוויון בין המשיבים, ולפי הצורך בהתאם לאופי הפתרונות שהוצגו. המזמין יתעד את המידע והדיונים כאמור בהתאם לתקנה 14א.
- 7.3. הדגמות, ככל שיתבקשו, יבוצעו על חשבון המשיב ובאמצעות ציודו, אלא אם נקבע אחרת במפורש ובכתב. לא יועבר למשיב מידע רפואי מזוהה, מידע אישי או מידע חסוי של המזמין, אלא לפי הרשאה מפורשת ובכפוף להסדר מתאים.

8. סודיות, מידע מסחרי וקניין רוחני

- 8.1. משיב המבקש לסמן חלקים ממענהו כסוד מסחרי, סוד מקצועי או מידע חסוי, יעשה זאת באופן ברור, מפורט ומנומק בנספח ב' ובגוף המענה. סימון גורף של כלל המענה כחסוי לא יתקבל כשלעצמו.
- 8.2. המזמין יבחן בקשות לסודיות בהתאם לדין, ובכלל זה הוראות העיון החלות על מידע שנמסר בהליכי רכש. עצם הסימון בידי המשיב אינו מחייב את המזמין.
- 8.3. אין בהגשת המענה כדי להקנות למזמין בעלות בקניין רוחני של המשיב. עם זאת, המשיב מעניק למזמין רישיון בלתי בלעדי, ללא תמורה, להשתמש במידע שנמסר לצורך בחינת השוק, גיבוש דרישות, הכנת אומדן והכנת הליך רכש עתידי, בכפוף לדין ולשמירה על סודות מסחריים מוגנים.
- 8.4. המשיב אחראי לכך שמסירת המידע אינה מפרה זכויות של צדדים שלישיים.

9. הוראות כלליות וזכויות המזמין

- המזמין אינו מתחייב לקבל מענה כלשהו, לבחון כל מענה, לקיים דיונים עם כל המשיבים או לפרסם מכרז עתידי כלשהו.
- המזמין רשאי לשנות את תוכן הפנייה, להוסיף או לגרוע דרישות, להפסיק את ההליך, לפרסם הליך רכש אחר או להחליט שלא לבצע התקשרות, הכול לפי שיקול דעתו ובהתאם לדין.
- המענה לפנייה אינו בגדר הצעה מחייבת של המשיב, אינו יוצר יחסים חוזיים, ואינו מגביל את המזמין בגיבוש תנאי מכרז, מפרט, אומדן, תנאי סף, אמות מידה או מודל התקשרות עתידיים.
- מענה לפנייה לא יהווה תנאי להשתתפות בהליך עתידי, לא יקנה יתרון למי שנענה לפנייה רק בשל כך, ולא יחייב את המזמין לשתפו בהליך עתידי או להתקשר עמו.
- כל החלטה לגבי התקשרות עתידית, ככל שתתקבל, תיעשה בהליך נפרד, בהתאם להוראות הדין, לאישורים הנדרשים ולמסמכי ההליך שיפורסמו באותה עת.
- במקרה של סתירה בין מסמך זה לבין הודעה, הבהרה או עדכון שיפורסמו באתר מנהל הרכשהמשלתי, יגבר הפרסום המאוחר בזירה.

נספח א': טופס מענה מחייב

יש למלא את הטופס ולהגישו יחד עם המסמכים והנספחים הנלווים. ניתן להוסיף שורות או לצרף מסמך משלים, תוך הפניה ברורה לסעיף הרלוונטי.

א. פרטי המשיב

פרט	מענה המשיב
שם מלא של המשיב	
מספר תאגיד / עוסק מורשה	
ארץ התאגדות	
כתובת	
איש קשר	
טלפון ודוא"ל	
שם מורשה/מורשי חתימה	
מעמד ביחס לפתרון	יצרן / בעל זכויות / נציג / מפיץ / אינטגרטור / אחר

ב. פרטי הפתרון

פרט	מענה המשיב
שם הפתרון והגרסה	
תיאור תמציתי של הפתרון	
מודל פריסה	SaaS / Self-Hosted / Dedicated Tenant / On-Premise / היברידי / אחר
שפות ממשק ותמיכה בעברית	
מספר לקוחות פעילים	
לקוחות בתחום הבריאות	
מדינות פעילות	
מוקד תמיכה ושעות שירות	

ג. ניסיון והמלצות

לקוח / ארגון	מדינה	תחום פעילות	מהות היישום	היקף משתמשים	איש קשר, ככל שניתן

ד. מידע מסחרי אינדיקטיבי

רכיב	מודל או טווח אינדיקטיבי	הנחות יסוד / הערות
רישוי / מנוי		
הקמה והטמעה		
אינטגרציות		
SMS / הודעות קוליות		
תמיכה ותחזוקה		
הדרכה		
לוח זמנים משוער ליישום		

נספח ב': הצהרת משיב וסימון מידע סודי

אני, החתום מטה, בשם המשיב, מצהיר ומאשר כדלקמן :

- ☐ המידע שנמסר במענה זה נכון, מלא ומדויק למיטב ידיעתי.
- ☐ אני מוסמך לחתום על מענה זה ולהתחייב בשם המשיב בכל הנוגע להצהרות הכלולות בו.
- ☐ ידוע לי כי פנייה זו היא פנייה מוקדמת לקבלת מידע בלבד, ואינה מכרז או הזמנה להציע הצעות.
- ☐ ידוע לי כי מענה לפנייה אינו תנאי להשתתפות בהליך עתידי, אינו מקנה יתרון בהליך עתידי רק בשל מתן המענה, ואינו מחייב את המזמין להתקשר עם המשיב או לשתפו בהליך עתידי.
- ☐ סימנתי להלן באופן מפורט רק מידע אשר, לטענתי, מהווה סוד מסחרי או סוד מקצועי, ונימקתי את הבקשה. ידוע לי כי ההחלטה בעניין סודיות כפופה לדין ולשיקול דעת המזמין.
- ☐ המשיב נושא בכל העלויות הכרוכות בהגשת המענה ובהשתתפות במצגת או הדגמה, ככל שתבקש.

מספר סעיף / עמוד	תיאור המידע שלטענת המשיב הוא חסוי	נימוק קונקרטי לבקשת הסודיות

שם מלא : _____ תפקיד : _____

תאריך : _____ חתימה וחותמת : _____

נספח ג': מטריצת יכולות טכנולוגיות ותפעוליות

יש לסמן לכל יכולת: נתמך באופן מלא / נתמך חלקית / אינו נתמך / בפיתוח מתוכנן, ולצרף הסבר קצר, מגבלות ותלות במרכיבים חיצוניים.

תחום	יכולת	סטטוס	הסבר, מגבלות ותלות
התרעות	SMS		
התרעות	הודעה קולית		
התרעות	Mobile Push		
התרעות	דוא"ל		
התרעות	Microsoft Teams		
התרעות	WhatsApp, ככל שנתמך		
הזנקה	הזנקה לקבוצות		
הזנקה	הזנקה היררכית		
הזנקה	הזנקה לפי תפקיד / מיומנות		
הזנקה	הזנקה לפי מיקום		
הזנקה	מנגנון הסלמה		
הזנקה	אישור הגעה, זמינות ו-ETA		
ניהול אירועים	פתיחת אירוע		
ניהול אירועים	Situation Board		
ניהול אירועים	תיעוד החלטות, משימות ומעקב		
ניהול משתמשים	Active Directory / Entra ID		
ניהול משתמשים	SCIM		
ניהול משתמשים	SSO / MFA / RBAC		
אינטגרציות	API / Webhooks		
אינטגרציות	ServiceNow		
אינטגרציות	Cisco Call Manager		
אינטגרציות	מערכות נוכחות ובקרת כניסה		
אבטחה	Audit Trail		
אבטחה	הצפנה במנוחה ובהעברה		
אבטחה	בדיקות חדירה / ISO SOC 2 / 27001		
רציפות	SLA, RPO, RTO, DR ותפקוד בקישוריות חלקית		

ENGLISH VERSION

PRELIMINARY REQUEST FOR INFORMATION

RFI: Staff Mobilization, Mass Notification and Incident Management Platform

Pursuant to Regulation 14A of the Mandatory Tenders Regulations, 1993, and Accountant General Directive 7.2.3

This English version is a faithful legal translation of the Hebrew document. It is provided for convenience only. In the event of any inconsistency, discrepancy, or ambiguity, the Hebrew version shall prevail and be binding.

Item	Details
Procuring Entity	Tel Aviv Sourasky Medical Center
RFI Reference No.	RFI/265690/2026
Purpose of the RFI	Market research and examination of existing capabilities for the purpose of considering a possible future procurement
Publication Date	09/09/2026
Deadline for Clarification Questions	17/09/2026
Deadline for Submission of Responses	08/10/2026
Submission Method	Through the Government Procurement Administration website only, via the link to be published on the procedure page

Material Clarification

This RFI is not a tender and is not an invitation to submit bids. It does not create any commitment to enter into an engagement, to publish a future tender, or to include any respondent in any future procedure. A response to this RFI shall not constitute a condition for participation in any future tender, shall not confer any advantage on a respondent merely by reason of having responded, and shall not bind the Procuring Entity in any manner whatsoever.

Table of Contents

- 1. Procedure Details and Timetable
- 2. Normative Framework and Status of the RFI
- 3. Background and Objectives of the RFI
- 4. Description of the Need and Use Cases
- 5. Information Requested from Respondents
- 6. Submission of Clarification Questions and Responses
- 7. Presentations, Demonstrations and Supplemental Clarifications
- 8. Confidentiality, Commercial Information and Intellectual Property
- 9. General Provisions and Rights of the Procuring Entity
- Appendix A: Mandatory Response Form
- Appendix B: Respondent Declaration and Identification of Confidential Information
- Appendix C: Technology and Operational Capability Matrix

1. Procedure Details and Timetable

This RFI is published as a preliminary request for information only. The binding details are those that will appear on the procedure page on the Government Procurement Administration website and in any clarification notice published thereunder.

Activity	Date
Publication of the RFI on the Government Procurement Administration website	09/09/2026
Final date for submission of clarification questions	17/09/2026
Publication of consolidated responses to clarification questions	24/09/2026
Final date for submission of responses to the RFI	08/10/2026
Estimated review period, which is non-binding	-

The Procuring Entity may amend the timetable, extend deadlines, publish clarifications, or cancel this RFI at its discretion, by means of an appropriate publication on the Government Procurement Administration website.

2. Normative Framework and Status of the RFI

2.1 This RFI has been prepared as a preliminary request for information required in connection with a possible engagement, pursuant to Regulation 14A of the Mandatory Tenders Regulations, 1993.

2.2 Pursuant to Regulation 14A, the RFI is conducted publicly; the receipt of information and the conduct of discussions with respondents shall be carried out while preserving equality; all information received and all discussions held shall be documented; and a response to the RFI shall not constitute a condition for participation in a future tender, shall not confer an advantage on a respondent merely by reason of having responded, and shall not obligate the Procuring Entity to include such respondent in a tender or to enter into an engagement with it in any other manner.

2.3 The RFI is intended for market research, including examination of market capabilities, solution characteristics, implementation models, information security considerations, pricing approaches, and possible cost ranges. It does not include any selection, ranking, scoring, determination of a winner, or commitment to accept any proposal.

2.4 It is clarified that the Hebrew version is the binding version. This English translation is provided for convenience only.

3. Background and Objectives of the RFI

Tel Aviv Sourasky Medical Center, hereinafter: the "Procuring Entity" or the "Medical Center", is a multidisciplinary university medical center operating twenty-four hours a day, seven days a week, across several campuses and sites. The Medical Center seeks to study the existing market in the fields of staff mobilization and call-out systems, organizational notifications, and incident and crisis management.

The purpose of this RFI is to obtain information regarding existing or feasible solutions, including off-the-shelf systems, SaaS platforms, locally deployed solutions, hybrid solutions, or other configurations, which may support mobilization of medical and professional teams, multi-channel notification distribution, response tracking, automatic escalation, incident management, documentation, and reporting.

The Procuring Entity seeks, inter alia, to examine the ability of the solutions to integrate into a hospital environment, meet information security and privacy protection requirements, provide support in Hebrew, and enable continuous operation even in emergency scenarios or reduced system availability.

4. Description of the Need and Use Cases

Respondents are requested to describe how the proposed solution may address the following scenarios. The list does not constitute a binding specification and is not exhaustive:

4.1 Clinical and Operational Scenarios

- Mobilization of specialist physicians and dedicated teams, including resuscitation, ECMO, cardiac and stroke teams.
- Recruitment of operating room teams, trauma teams, and dedicated teams by skill, role, department, or location.
- Mass-casualty incidents, exceptional workload, staffing shortages during a shift, or a need for immediate reinforcement.
- Mobilization of personnel based on organizational affiliation, qualification, on-call assignment, availability, location, or escalation hierarchy.

4.2 Security, Emergency and Infrastructure Scenarios

- Security incident, fire, building evacuation, or hazardous materials incident.
- Power outage, malfunction in air-conditioning systems, malfunction in medical gas systems, or a material infrastructure failure.
- Cyberattack, outage of critical systems, communications failure, or an SOC/NOC incident.

4.3 Desired Operational Capabilities

- A clear and rapid operating interface for a call center or control room.
- Creation, management and updating of teams, scenarios, message templates, and escalation rules.
- Issuance of a call via a mobile application, receipt acknowledgement, arrival confirmation, availability reporting, and estimated time of arrival.
- A dashboard presenting in real time mobilization data, response rates, exceptions, and escalations.
- Generation of historical reports, incident reports, decision documentation, and a complete audit trail.

5. Information Requested from Respondents

Responses should, insofar as possible, follow the order of the sections and tables in the appendices. A respondent may attach additional material, provided that it clearly states to which response section it relates.

5.1 General Information About the Respondent and the Solution

- Full name of the respondent, corporation or business registration number, country of incorporation, address, contact person, and contact details.
- Name of the solution, manufacturer, rights holder, and the respondent's status in relation to the solution, such as manufacturer, representative, distributor, or integrator.
- Description of the solution architecture, deployment model, commercial maturity, number of active customers, countries of operation, and Hebrew-language support.
- Scope of operations and relevant experience in healthcare systems and hospitals, including reference customers, subject to their consent.

5.2 Functional Capabilities

Area	Requested Information
Notifications and Channels	SMS, voice message, push notification, email, Microsoft Teams, WhatsApp, where supported, and additional channels.
Team Mobilization	Mobilization by group, role, skill, hierarchy, location, or availability; escalation, acknowledgement, ETA, and replacement mechanisms.
Incident Management	Incident initiation, response-team management, situation board, decision documentation, tasks, and tracking.
Reporting and Monitoring	Delivery and acknowledgement reports, incident reports, performance indicators, audit trail, data export, and fault alerts.
User Management	Manual management, CSV import, Active Directory, Azure AD/Entra ID, SCIM, SSO, MFA, and RBAC.

5.3 Integrations and Interfaces

Please specify existing integrations, API and webhook capabilities, authentication methods, technical documentation, limitations, estimated implementation time, and dependencies on third parties, in relation to the following systems:

- Active Directory / Entra ID, Microsoft Teams, Cisco Call Manager, and ServiceNow.
- Human-resources systems, attendance systems, access-control systems, CCTV, fire-detection systems, and NOC/SOC systems.
- Additional organizational systems through APIs, webhooks, interface files, or other mechanisms.

5.4 Information Security, Privacy, Hosting and Business Continuity

- Support for MFA, SSO, RBAC, encryption at rest and in transit, audit trail, penetration testing, and certifications such as ISO 27001 or SOC 2, where available.
- Hosting model: SaaS, self-hosted, dedicated tenant, Azure, AWS, on-premise, or another alternative; hosting-region options, data ownership, backup locations, and data deletion.
- SLA, availability, disaster recovery architecture, RPO, RTO, redundancy mechanisms, and operation in partial-connectivity scenarios.
- Compliance with applicable privacy protection, information security, and healthcare regulatory requirements, to the extent applicable.

5.5 Indicative Commercial Information Only

For market research and budget-estimation purposes only, the respondent is requested to provide indicative commercial information, which does not constitute a binding price offer, regarding the licensing model, implementation costs, annual costs, SMS or voice usage costs, implementation services, training, support, maintenance, extensions, integrations, and estimated timetables. Cost ranges, assumptions, and pricing components may be presented.

6. Submission of Clarification Questions and Responses

6.1 Clarification questions shall be submitted exclusively through the email address tenders@tlvmc.gov.il until the Stated date . Questions submitted by any other means shall not require a response.

6.2 The Procuring Entity may, but is not obligated to, respond to questions or requests for clarification. To the extent responses are published, they shall be published in a consolidated and equal manner on the procedure page, without disclosing the identity of the requester, unless otherwise required by law.

6.3 Responses to this RFI shall be submitted exclusively through the Government Procurement Administration website, together with the response form in Appendix A, the respondent declaration in Appendix B, and the capability matrix in Appendix C. The response shall be submitted in PDF format and in an open Word or Excel format, to the extent that the platform permits this.

6.4 The response shall be signed by the authorized signatory or signatories of the respondent. Where the respondent is a representative or distributor, appropriate evidence of its right to present or represent the solution shall be attached.

6.5 The response shall be submitted in Hebrew. Professional appendices in English may be attached, including product material, certificates, information-security documents, or presentations.

6.6 All costs associated with preparing the response, participating in a demonstration, or providing information shall be borne solely by the respondent.

7. Presentations, Demonstrations and Supplemental Clarifications

7.1 The Procuring Entity may, but is not obligated to, approach all or some of the respondents for the purpose of obtaining clarifications, a presentation, a demonstration, a proof of concept, or supplemental information. Such an approach does not create any commitment toward any respondent and does not constitute selection thereof.

7.2 The receipt of additional information or the conduct of a discussion with a respondent shall be carried out while preserving the principle of equality among respondents and, as necessary, in accordance with the nature of the solutions presented. The Procuring Entity shall document such information and discussions in accordance with Regulation 14A.

7.3 Demonstrations, where requested, shall be conducted at the respondent's expense and using its equipment, unless expressly determined otherwise in writing. No identifiable medical information, personal information, or confidential information of the Procuring Entity shall be transferred to a respondent except pursuant to express authorization and subject to an appropriate arrangement.

8. Confidentiality, Commercial Information and Intellectual Property

8.1 A respondent seeking to designate portions of its response as a trade secret, professional secret, or confidential information shall do so clearly, specifically, and with reasons in Appendix B and in the body of the response. A blanket designation of the entire response as confidential shall not, in and of itself, be accepted.

8.2 The Procuring Entity shall consider confidentiality requests in accordance with applicable law, including the rules governing access to information submitted in procurement procedures. A designation by the respondent does not bind the Procuring Entity.

8.3 Submission of a response shall not confer upon the Procuring Entity ownership of the respondent's intellectual property. However, the respondent grants the Procuring Entity a non-exclusive, royalty-free licence to use the information provided for the purpose of market research, formulation of requirements, preparation of an estimate, and preparation of a future procurement procedure, subject to law and the protection of protected trade secrets.

8.4 The respondent is responsible for ensuring that the provision of the information does not infringe the rights of third parties.

9. General Provisions and Rights of the Procuring Entity

- The Procuring Entity is not obligated to receive any response, review every response, conduct discussions with all respondents, or publish any future tender.
- The Procuring Entity may amend the content of this RFI, add or remove requirements, discontinue the procedure, publish another procurement procedure, or decide not to proceed with an engagement, all at its discretion and in accordance with law.
- A response to this RFI is not a binding proposal of the respondent, does not create contractual relations, and does not restrict the Procuring Entity in formulating tender terms, a specification, an estimate, threshold conditions, evaluation criteria, or a future engagement model.
- A response to this RFI shall not constitute a condition for participation in a future procedure, shall not confer an advantage on a respondent merely by reason of having responded, and shall not obligate the Procuring Entity to include the respondent in a future procedure or enter into an engagement with it.
- Any decision concerning a future engagement, should such a decision be made, shall be made in a separate procedure, in accordance with the applicable law, the required approvals, and the procedure documents to be published at that time.
- In the event of any discrepancy between this document and a notice, clarification, or update published on the Government Procurement Administration website, the later publication on the platform shall prevail.

Appendix A: Mandatory Response Form

This form must be completed and submitted together with all accompanying documents and appendices. Additional rows may be added or a supplemental document may be attached, provided that a clear reference is made to the relevant section.

A. Respondent Details

Item	Respondent's Response
Full legal name of the respondent	
Corporation / business registration number	
Country of incorporation	
Address	
Contact person	
Telephone and email	
Name of authorized signatory / signatories	
Status in relation to the solution	Manufacturer / rights holder / representative / distributor / integrator / other

B. Solution Details

Item	Respondent's Response
Name and version of the solution	
Brief description of the solution	
Deployment model	SaaS / self-hosted / dedicated tenant / on-premise / hybrid / other
Interface and support languages	
Hebrew-language support	
Number of active customers	
Healthcare customers	
Countries of operation	
Support center and service hours	

C. Experience and References

Customer / Organization	Country	Field of Activity	Nature of Implementation	Number of Users	Reference Contact, if available

D. Indicative Commercial Information

Component	Indicative Model or Range	Assumptions / Notes
Licensing / subscription		
Deployment and implementation		
Integrations		
SMS / voice messages		
Support and maintenance		
Training		
Estimated implementation timetable		

Appendix B: Respondent Declaration and Identification of Confidential Information

I, the undersigned, on behalf of the respondent, hereby declare and confirm as follows:

- ☐ The information provided in this response is true, complete, and accurate to the best of my knowledge.
- ☐ I am authorized to sign this response and to bind the respondent in respect of the declarations contained herein.
- ☐ I understand that this RFI is a preliminary request for information only and is not a tender or an invitation to submit bids.
- ☐ I understand that a response to the RFI is not a condition for participation in a future procedure, does not confer any advantage in a future procedure merely by reason of the response, and does not obligate the Procuring Entity to engage the respondent or include it in a future procedure.
- ☐ I have identified below, in detail, only information which, in my view, constitutes a trade secret or professional secret, and I have stated the reasons for the request. I understand that the decision regarding confidentiality is subject to law and to the discretion of the Procuring Entity.
- ☐ The respondent bears all costs associated with submission of the response and with participation in a presentation or demonstration, if requested.

Section / Page No.	Description of Information Claimed to be Confidential	Specific Reason for Confidentiality Request

Full name: _____ Position: _____

Date: _____ Signature and seal: _____

Appendix C: Technology and Operational Capability Matrix

For each capability, please mark: fully supported / partially supported / not supported / planned development, and provide a short explanation, limitations, and dependencies on external components.

Domain	Capability	Status	Explanation, Limitations and Dependencies
Notifications	SMS notifications		
Notifications	Voice-message notifications		
Notifications	Mobile push notifications		
Notifications	Email notifications		
Notifications	Microsoft Teams notifications		
Notifications	WhatsApp notifications, where supported		
Mobilization	Group mobilization		
Mobilization	Hierarchical mobilization		
Mobilization	Mobilization by role / skill		
Mobilization	Mobilization by location		
Mobilization	Escalation mechanism		
Mobilization	Arrival confirmation, availability and ETA		
Incident Management	Incident initiation		
Incident Management	Situation Board		
Incident Management	Decision documentation, tasks and tracking		
User Management	Active Directory / Entra ID		
User Management	SCIM		
User Management	SSO / MFA / RBAC		
Integrations	API / Webhooks		
Integrations	ServiceNow		
Integrations	Cisco Call Manager		
Integrations	Attendance and access-control systems		
Security	Audit Trail		
Security	Encryption at rest and in		

Domain	Capability	Status	Explanation, Limitations and Dependencies
	transit		
Security	Penetration testing / ISO 27001 / SOC 2		
Business Continuity	SLA, RPO, RTO, DR, and operation in partial connectivity		