

הנדון: מכרז פומבי מס' 27/23
להקמה והטמעת מערכת לניהול וזימון תורים

תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
לעירייה חשבון עסקי אבל לא בטוח שנרצה לממש את הקשר עם מערכת התורים על אותו מספר, אלא אם נפעיל תפריט בחירה שיפנה למערכת התורים. בציון האמור בסעיף "וכל ערוץ אשר תבחר המזמינה להנגשה של המערכת" הכוונה להחלטות עתידיות, אם יהיו. כרגע מדובר על יכולות SMS ו-WhatsApp, אולי מייל. תרשמו יכולות נוספות ככל שיש לכם והחלטה על שימוש תתקיים בהמשך הפעילות.	האם לעירייה קיים חשבון וואטסאפ עסקי שנדרש להתממשק אליו? אנא ציינו מהן הערוצים הנוספים שיידרש להתממשק אליהם.	ג1		.1
לעירייה תשתית TEAMS	האם לעירייה קיימת התקשרות עם תשתית וידאו כלשהי (Zoom / Teams)? או הספק נדרש לספק ולתמחר גם את תשתית הוידאו עצמה?	2.1.4		.2
הכוונה שהמערכת תנחה את המשתמש צעד אחר צעד עד להשלמת התהליך.	למה הכוונה ב"המערכת תלווה את המשתמש"? מה התהליך המצופה?	2.2.1.7		.3
רק לספק כלי	דרישה לא ברורה - האם מצופה מהספק הזוכה להקים מוקד זימון תורים טלפוני מאויש? או רק לספק כלי שיאפשר למוקד טלפוני קיים של העירייה לזמן תורים דרך המערכת?	2.2.2.1		.4
ראו מענה לסעיף קודם	ראו שאלה על סעיף קודם.	2.2.2.2		.5
כן	האם הכוונה לצירוף לינק לטופס קיים במערכת כלשהי של העירייה?	2.2.4.2		.6

תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
לא מאושר.	ע"מ לייצר מענה מפורט ויסודי ככל הניתן, נבקש לקבל הארכה למועד האחרון להגשת הצעות – לשבועיים נוספים.	כללי		.7
עפ"י נוסח השאלה ובבדיקת תוכן הכתוב במסמכי המכרז, לא נראה הבדל בתחום השנים המבוקשות.	בתנאי הסף מבוקש ניסיון במהלך שלוש השנים 2020-2022 ואילו בתצהיר נספח א'3 מבוקש ניסיון של שלוש שנים בשנים 2020-2022 נודה להיצמדות לתנאי הסף ותיקון נספח א'3 בהתאם	עמוד 5 תנאי סף 3.1.1 עמוד 16, נספח א'3 סעיף 1		.8
תנאי הסף 3.1.3 הוא הקובע. ס' 2 בנספח א'3 יעודכן ויירשם: " הנני בעל היקף הכנסות בתחום מערכות מידע ממוחשבות בכל אחת משנות המס 2021 ו 2022 בהיקף של לפחות מיליון וחמש מאות אלף (1,500,000) ₪ כולל מע"מ." ראה נספח מעודכן המצ"ב.	בתנאי הסף 3.1.3 מבוקש היקף כספי של 1,500,000 ₪ בתחום מערכות מידע ממוחשבות ואילו בתצהיר נספח א'3 מבוקש היקף כספי של 3,000,000 ₪ בתחום מערכות ממוחשבות לניהול תורים נודה להיצמדות לתנאי הסף ותיקון נספח א'3 בהתאם	אישור רוי"ח עמוד 5 תנאי סף 3.1.3 עמוד 16, נספח א'3 סעיף 2		.9
ראו מענה לשאלה מס' 1 לעיל.	נבקש להבהיר שכל הערוצים יסופקו על ידי העירייה בדגש על וואטסאפ וכל העלויות הנלוות לממשקים למערכת זו במידה ויידרשו ולרבות עלות השיחות וההתאמות הנדרשות בהתאם למדיניות חברה META המשתנה מעת לעת כמו כן נבקש לדעת במדויק אילו ערוצים נוספים נדרשים.	עמוד 16 סעיף ג'1		.10
צד המציע כלול בהצעת המחיר ואילו צד המערכות שאליהן תבוצע התממשקות, אכן ע"ח העירייה ולא בהכרח בהזמנה דרך המציע.	נבקש להבהיר כי למען הסר ספק עלות הממשקים למערכות השונות אינה תחול על הספק אלא בתשלום נוסף	עמוד 16 סעיף ד'1		.11
רכיב שיחות הוידאו הנדרש אינו אופציונלי ויהיה כחלק מהפתרון המוצע. עלויות רישוי לצד ג' יחולו על המזמינה.	נבקש לתמחר את רכיב שיחות הוידאו כרכיב אופציונלי (בנפרד מרכיב פרונטלי וטלפוני שיהוו את מערכת הבסיס) כך שכל עלות הפעלת המודול לרבות עלות השימוש ברכיבים צד ג' כגון ZOOM, TEAMS וכו' יחולו על הלקוח	עמוד 21 סעיף 2.1.4		.12
הגדרות החוק מפורשות. ראו הגדרות באתר משרד המשפטים תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) , תשע"ג-2013 נציבות שוויון זכויות לאנשים עם	נבקש לפרט מה נדרש במדויק בסעיף זה. הוא רשום באופן כללי מדי	עמוד 21 סעיף 2.1.5		.13

תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
	מוגבלות(www.gov.il)			
לא מקובל, צורת תמחור המוצר ע"י המציע אינה מעניינה של העירייה. זוהי יכולת שנדרשת עפ"י המפרט והמציע מוזמן לתמחר אותה כחלק מעלות הפתרון המוצע.	נבקש לתמחר סעיף זה כאופציונלי בעלות נוספת היות ומדובר על רכיב נפרד הכולל ממשקים למוצרי הדוא"ל הנדרשים בסעיף זה	עמוד 21 סעיף 2.1.10.6		.14
ראו מענה לשאלה מס' 13 לעיל.	מהן הדרישות הרגולטוריות?	עמוד 22 סעיף 2.2.1.6		.15
ראו מענה לשאלה מס' 3 לעיל.	הדרישה לא ברורה – באיזו דרך על המערכת ללוות את המשתמש. נודה לדוגמאות	עמוד 22 סעיף 2.2.1.7		.16
לא מובן הקשר בין השאלה לסעיף הנדון	הדרישה לא ברורה – האם לא מספיק לשים את אתר הזימון בעמדת הנציג/ה	עמוד 22 סעיף 2.2.2.1		.17
ראו מענה לשאלה מס' 4 לעיל.	הדרישה לא ברורה – האם על הספק להפעיל מוקד טלפוני לזימון תורים בחצרו ועל חשבוננו?	עמוד 22 סעיף 2.2.2.2		.18
ראה מענה לשאלה מס' 14 לעיל.	נבקש להכניס כסעיף תמחור אופציונלי בנפרד בעלות המערכת	עמוד 23 סעיף 2.2.4.1		.19
כן	הדרישה לא ברורה – האם הכוונה לכך שהטפסים מופקים ממערכת אחרת ונדרש רק לצרף את הלינק?	עמוד 23 סעיף 2.2.4.2		.20
הרכיב, הממשק והיכולת בצד הספק לא יתומחרו בנפרד כולל התחזוקה שלהם. למען הבהרה ספק, העירייה משתמשת בספק המסרונים שלה והמציע יתחבר לממשק API שיסופק ע"י ספק זה.	הדרישה לא ברורה – הם הכוונה למערכת מסרונים? במידה וכן נבקש לתמחר עלות זו כרכיב אופציונלי למערכת בעלות נפרדת + בנק מסרונים מבית הספק או בתמחור ממשק למערכות מסרונים של העירייה כולל תחזוקת הממשק	עמוד 23 סעיף 2.2.5.2		.21
ההבדל בין הסעיפים בא להדגיש שלא כל הפתקיות זהות ועשוי להידרש תוכן שונה.	הדרישה לא ברורה – במה שונה סעיף ה מסעיף 2.2.5.2	עמוד 23 סעיף 2.2.5.4		.22
לא מקובל.	נבקש לאשר כי ההתייחסות לאותו לקוח למס' תורים היא כמס' לקוחות שונים ולא כלקוח אחד	עמוד 23 סעיף 2.2.5.9		.23
לא מקובל, העירייה אינה מצפה לרכוש "מה שיש" אלא את "מה שצריך".	המערכת המוצעת על ידנו מגיעה עם עיצובים קיימים. נבקש כי כל דרישה השונה מעיצובים אלה תהיה על בסיס יכולות המערכת המוצעת ובעלות נוספת.	עמוד 24 סעיף 2.2.6.3		.24
ככל שהצעת המציע תתאים בגודלה למקום המיועד לצג כזה ויינתנו האיתותים שהתבקשו בהגדרת	האם ניתן לענות על סעיף זה ע"י צד ייעודי רגיל המציג את סטטוס העמדה ואת מספר הלקוח המקבל שירות ? או שנדרש צג בטכנולוגיית לד נומרי בלבד	עמוד 24 סעיף 2.2.6.4		.25

תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
הסעיף בצורה ברורה.				
לא מקובל.	לדידנו אין היגיון בהצגת הנתונים הנ"ל ללקוחות אלא רק למנהלי המערכת ולכן נבקש להסיר דרישה זו	עמוד 24 סעיף 2.2.6.7		.26
ככל שמענה על בקשת שירות כרוך בטיפולן של מספר יחידות עירוניות שמחוברות למערכת התורים, המערכת אמורה לקיים יכולת זימון תורים להשלמת כל התהליך בזמן הקצר ביותר בכפוף לזמינות נותני השירות.	הדרישה לא ברורה - נבקש דוגמה להמחשה	עמוד 24 סעיף 2.2.6.10		.27
כך לדוגמה אם לקוח מגיע למינהל ההכנסות לקבלת אישור שכרוך למשל באישור של גורמים נוספים, מינהל הנדסה או מינהל חינוך לדוגמה, עם סיום טיפול בתחנה הראשונה ייקבעו התורים לתחנות הבאות למתן שירות.	הדרישה לא ברורה - נבקש דוגמה להמחשה	עמוד 24 סעיף 2.2.6.13		.28
ככל שלקוח ינותב במהלך טיפול אצל נציג לנציג/שירות אחר, נתוני ניתוב זה יוצגו ע"ג מסכי התצוגה הן לגבי הנציג/השירות שאליו מופנה הלקוח והן מבחינת מספרו של הלקוח בתור ובקריאה שלו לקבלת השירות.	הדרישה לא ברורה - נבקש דוגמה להמחשה	עמוד 26 סעיף 2.3.2.6		.29
הדרישה הנה לקבלת יכולת שליפת נתונים ממערכת התורים, גם נתונים היסטוריים, לצורך ניתוח ועיבוד במערכות חיצוניות כמו מערכות BI שנמצאות בשימוש העירייה ולא רק בניתוחים המוצגים, ככל שמוצגים, במערכת הספק המציע	הדרישה לא ברורה	עמוד 27 סעיף 2.3.4.3		.30
הקמת המערכת אינה יכולה להתבצע Out of the box וטרם הקמה יצטרך המציע לעשות אפיון עפ"י דרישות העירייה. מדובר על הצגת יכולות נדרשות ולא תיק ניתוח ואו תכנות.	הגדרה רחבה מדי. יש להגדיר מהם ההרשאות הנדרשות היות ושינוי מבנה הרשאות המערכת אינו מתאפשר ואם כן בעלות פיתוח נוספת			
יחד עם זאת, יש להבחין בין הרשאות של פקיד קבלת קהל, מנהל צוות, מנהל חטיבה או מנכ"לית העירייה. כל אחד מורשה לביצוע פעולות שונות				

תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
ולצפייה בנתונים שונים.				
סעיף 2.2.6.9 דן ביכולות של נציג שירות ואילו סעיף 2.2.7.5 דן ביכולות של מנהל ברמה כלשהי ב- Back Office	במה שונה סעיף זה מסעיף 2.2.6.9	עמוד 25 סעיף 2.2.7.5		.31
ראו האמור בסעיף 3.4.1	נבקש לוודא שגרסת המובייל רלוונטית לצד לקוח בלבד (ולא ניהול המערכת)	עמוד 30 סעיף 3.4		.32
ניתן להחליף בקוד 321	אחריות כלפי צד שלישי- מבוקש למחוק את קוד 318	עמוד 74 – אישור ביטוח		.33
לא מאושר	חבות מעבידים- מבוקש למחוק את קוד 304	עמוד 74 – אישור ביטוח		.34
ניתן, לא חובה	אחריות מקצועית- נבקש לציין כי הפוליסה משולבת עם ביטוח חבות מוצר	עמוד 74 – אישור ביטוח		.35
לא מאושר	אחריות מקצועית – נבקש להחליף את קוד 304 בקוד 321	עמוד 74 – אישור ביטוח		.36
ניתן להחליף בקוד 321	אחריות מקצועית – נבקש למחוק את קוד 318.	עמוד 74 – אישור ביטוח		.37
מאושר	מניין הימים- נבקש לשנות ל- 30 ימים.	עמוד 74 – אישור ביטוח		.38
מפרט המערכת במכרז לא ישונה אולם ביכולת המציע להוסיף יכולות נוספות שייבחנו במסגרת מבחני איכות והתרשמות הבוחנים מטעם העירייה, במסגרת ס' 13.2 – מצגת המציעים.	לאור ניסיונו נבקש להמליץ על הוספת : <ul style="list-style-type: none"> • דרישה לזימון תורים באמצעות וואטסאפ • דרישות שהמערכת תכלול אפשרות גם לרשימת המתנה מפורטת אשר תאפשר לתושב להגדיר את חלונות הזמנים האפשריים לו כגון רק ימי שלישי אחה"צ וכו'. התושב יוכל להירשם לתור ובנוסף להיכלל ברשימת המתנה אשר תאפשר לו הקדמה של התור במקרה בו התפנה תור קודם. • הוספת דרישה שהמערכת תאפשר למתאמי התור להזיז מועד תור מבלי לבצע ביטול של התור המקורי. כלומר הזזה ולא ביטול ותיאום מחדש • תהליך הזימון יכלול הפניה לשירותים דיגיטליים ולמילוי טפסים אשר ייתרו את התור בחלק מהמקרים 	2.2	מסמך ב' – מפרט דרישות ביצוע	.39
ראו מענה לשאלה 39	לאור ניסיונו נבקש להמליץ על הוספת הגדרה כי מערכת הזימון האינטרנטית	2.2	מסמך ב' – מפרט	.40

תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
	<p>תהייה מוטמעת באתר העירייה ובמיתוג ונראות התואמים את השפה העיצובית של העירייה כדי לתת לתושב הרגשה שהוא נמצא באתר הבית ולא אתר חיצוני .</p>		<p>דרישות ביצוע</p>	
<p>ראו מענה לשאלה 39</p>	<p>לאור ניסיונו נבקש להמליץ להוסיף דרישה כי המערכת תכלול ניהול תוכן על גבי מסכי התצוגה, באופן שיאפשר לצד הצגת התורים השונים הצגת תוכן שיווקי, הודעות ומידע, תצוגת סרטונים, וידיאו, שידורי טלוויזיה, חלונות אשר משקפות את עמודי הרשתות החברתיות של העירייה וכל זאת בניהול מרכזי וידידותי אשר יאפשר בניית לוי"ז מראש של התצוגות השונות על פי מועדים שונים בשנה כגון חגים, כמו"כ בידול תצוגות בין המחלקות השונות וכן ניטור והצגת המידע על סטטוס נגני המדיה השונים, תקשורת ועדכון אחרון.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● המערכת תאפשר ניווט תוך מיבני אשר ילווה את התושב במהלך התור ויצגי בתצוגת מובייל את סטטוס התור שלו וכן הנחיות הגעה בתוך המבנה לנקודות השרות השונות בהתאם לשיכות התור. ● המערכת תכלול רובוט ניווט אשר ישמש כעמדת קיוסק ותלווה את המבקרים לאזורי ההמתנה בהתאם לסוג ושיוך התור, רובוט הניווט יהיה מסוגל לבצע את כלל התהליכים לרבות מעבר בין קומות באמצעות מעלית 	<p>2.2.4</p>	<p>מסמך ב' – מפרט דרישות ביצוע</p>	<p>.41</p>
<p>ראו מענה לשאלה 39.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ממשק המשתמש יופיע בתצורת סרגל כלים במסך וכן תצוגת אחמש אשר תאפשר מידע מפורט יותר על כל המתרחש באגף, כמות הממתינים הכוללת, הצגה במסך אחד של התורים הממתינים והמטופלים וכן מידע על כמות וזמני ההמתנה הכללים במחלקה. ● למערכת תהייה היכולת לבצע ניווט ואיזון בין נציגי השרות 	<p>2.2.7</p>		<p>.42</p>

תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
	<p>לעומסי התורים ומספר הממתניים בפועל באופן אוטומטי ועפי הגדרות המערכת שיוגדרו מראש וכן תנפק התראות למנהלים על עומסים חריגים.</p>			
ראו מענה לשאלה 39	<p>נבקש להוסיף דרישה כי המערכת תכלול חיבור ו/או מודול עצמאי של מערכת BI אשר תנתח ותציג את המידע השונה</p>	2.3.2		.43
ראו מענה לשאלה 39.	<p>במידה ועמדת הקיוסק תשמש לניהול התורים בלבד מומלץ להסתפק במסך עד לגודל 22".</p> <p>במידה והעמדה משמשת גם כעמדת שרות עצמי ממליצים להגדיל את דרישת המינימום למסך ל32</p> <p>אנו ממליצים לשלב בעמדת הקיוסק אפשרות לבצע שירותים דיגיטליים ופעולות באתרי העירייה השונים וכל זאת בתפריט סגור ומותאם לשרות עצמי המאפשר ביצוע הפעולות כגון סריקה, הדפסה ותשלום ללא שינוי באתרי המקור ובהתאמה לשרות עצמי ואבטחת מידע עי המערכת המותקנת ע"ג הקיוסק.</p> <p>במקרה כזה על העמדה לכלול גם מדפסת A4 סורק מסמכים, קורא אשראי EMV</p>	2.4		.44
לא מקובל, הסעיף נשאר ללא שינוי.	<p>נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנוק ישיר.</p> <p>וכן נבקש להוסיף, כי אם מכל סיבה שהיא יחויב הספק לשאת באחריות או בחבות</p>	38	הסכם	.45

תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
	<p>לנוק כלשהו בזיקה להסכם לרבות בגין הפרתו תהיה חבותו לפיצוי/שיפוי מוגבלת כך שסך כל הסעדים הכספיים, לרבות סעד ההשבה, שיאלץ לשאת בהם בזיקה להסכם זה כלפי המזמין, מי משפועל מטעם המזמין, מי מטעםם צד שלישי כלשהוא, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת השווה לסכום התמורה אשר שולמה לספק בפועל מכח הסכם זה במשך 6 החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת התביעה. למעט בגין נזק לגוף ונזק בזדון.</p> <p>נבקש להבהיר כי הספק לא יהא אחראי לנוק שנגרם מחמת מעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי שפועל מטעמו ו/או מי מטעםם שלח אלה ו/או צד ג'.</p>			
מקובל	<p>נבקש כי בכל מקרה בו לדעת העירייה אירעה הפרה יסודית, תשלח לספק התראה מראש ובכתב בת 30 ימים בה תתריע אודות ההפרה לכאורה, ותעמיד לרשות הספק פרק זמן שלא יפחת מ- 30 ימים כאמור לתיקון ההפרה טרם נקיטת פעולה כלשהי.</p>	52	הסכם	.46
לא מקובל	<p>נבקש להבהיר בסעיף כי האמור בו לא יחול על הסבה, מכירה, המחאה, העברה בדרך אחרת כלשהי לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.</p>	62	הסכם	.47
לא מקובל.	<p>הננו ספק מוכח ומוביל בתחום במס' עיריות ותאגידי מים גדולים לרבות בעיריית בת ים. לאחר בדיקה מדוקדקת נוספת של תנאי הסף להשתתפות במסמכי המכרז נראה שהתנאים הנדרשים אינם משקפים את הצרכים שיש לרב הרשויות בארץ אשר רובן משתמשות במערכות מסוג זה (כולל קיוסק) לניהול אגף הגביה בעיקר ובמס' תהליכים מצומצם ולכן נבקש להפחית בדרישות בצורה משמעותית ל 2 אגפים/מחלקות ו 4 שירותים.</p>	עמוד 5 תנאי סף 3.1.1		.48

**עיריית בת ים מכרז פומבי מס' XX להקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים
מסמך א'3 – תצהיר וכתב התחייבות המציע**

לכבוד :

ועדת המכרזים עיריית בת ים

ג.א.נ.

הנדון : כתב התחייבות המציע מכרז

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____, נושא _____, במשרת
ב _____ (להלן: "המציע") במכרז

שבנדון, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים
הקבועים בחוק, מצהיר בזאת כדלקמן :

1. כי הנני בעל ניסיון מוכח של 3 שנים לפחות (במהלך השנים 2020, 2021, 2022), במתן שירותי הקמה והטמעה של מערכת לניהול וזימון תורים עבור לפחות שלושה (3) לקוחות שונים, כאשר לכל אחד מהם לפחות ארבעה (4) אגפים/ מחלקות שונים, וניהול של מעל עשרה (10) שירותים שונים, נכון למועד תחילת תקופת ההתקשרות.
2. הנני בעל היקף הכנסות בתחום מערכות מידע ממוחשבות בכל אחת משנות המס 2021 ו 2022 בהיקף של לפחות מיליון וחמש מאות אלף (1,500,000) ₪ כולל מע"מ.
3. הריני להצהיר כי לא עמדו ולא עומדות נגד המציע ו/או מי מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, תביעות משפטיות ו/או הליכים משפטיים הנוגעים לפירוק ו/או פשיטת רגל ו/או כינוס נכסים ו/או לתביעות חוב שיש בהן כדי להשפיע על המשך תפקוד המציע.
4. הריני להצהיר כי אין ולא הוגשו כנגד המציע ו/או מבעלי המציע ו/או מי ממנהלי המציע, הרשעה פלילית או כתב אישום בעבירה שיש עמה קלון.
5. ידוע למציע שאם לא תתקיים התחייבותנו זו, כולה או מקצתה, תהא זו הפרה יסודית של תנאי המכרז והחוזו והעירייה תהא רשאית לבטל את זכייתנו במכרז, בלא שתידרש ליתן התראה על כך וכן תהא רשאית בין היתר ולא רק, לחלט את הערבות הבנקאית, כפיצוי מוסכם ללא הוכחת נזק, להתקשר עם גורם אחר לביצוע העבודות נשוא ההצעה ולחייב אותנו בכל העלויות וההוצאות הכרוכות בעקבות ההפרה ולא יהא בכך כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה עקב הפרת התחייבותנו זו.

תאריך _____ חתימת המורשה _____ חתימה וחותמת המציע _____

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר/ת בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר

נושא ת.ז. _____ וכי הינו הרשאי ומוסמך להתחייב בשם

המציע ולאחר שהבין את תוכן ומשמעות התחייבותו והצהרתו לעיל, חתם בפני על התצהיר וכתב התחייבות זה.

עורך - ד"ן