

9 דצמבר, 2012

**מכרז מספר – 22/12 - מכרז פומבי לאספקת מערכת זימון וניהול תורים, שילוט דיגיטאלי  
 וניהול מדיה דיגיטלית עבור יחידות רשות האכיפה והגבייה**

מס"ד	פרק	מס' סעיף	פרוט השאלה	תשובה
1.	0 מנהלה	0.4.2.1	יש התייחסות למספר עותקים בפורמט דיגיטלי, האם יש להניח שמדובר בעותקים מודפסים?	<b>3 עותקים מודפסים ועותק נוסף בפורמט דיגיטלי</b>
2.	0 מנהלה	0.20.7.1	האם הדרישה היא לניסיון באספקה, התקנה ואחזקה של מערכת ניהול תורים מבוססת שרת Web מרכזי (כרשום בסעיף 0.20.5.1)?	<b>הדרישה היא כפי שמצוין במסמכי המכרז</b>
3.	0 מנהלה	0.20.7.2	האם הדרישה היא להתקנה של מערכת ניהול תורים מבוססת שרת Web מרכזי (כרשום בסעיף 0.20.5.1), כאשר כל הקף הסניפים והמשתמשים הרשומים מחוברים כולם לאותו שרת מרכזי?	<b>הדרישה היא כפי שמצוין במסמכי המכרז</b>
4.	0 מנהלה	0.23.1	ערבות של 5% מכלל הפרויקט. האם מדובר בכלל העלות ל20 הסניפים כולל החומרה והשירותים למרות שבמכרז מצוין בפירוט כי תוזמן תחילה כמות קטנה ושמורה לרשות הזכות להזמין כל כמות שתחפוץ? או 5% ממחיר היקף הפרויקט המתוכנן בפועל?	<b>5% מסכום ההתקשרות כפי שיוגדר בחוזה ההתקשרות לתקופת החוזה, כולל מע"מ.</b>
5.	1 תיאור הפרויקט והקפו	1.2.1.2	אין הגדרה מפורטת ואפיון של נקודות הגישה לזימון תורים ולכן לא ניתן לתמחר שעות העבודה הדרושות לשם יישום הממשקים הספציפיים למערכות הרשות. האם הכוונה כי נדרשת תמיכה כללית של המערכת באפשרויות הנ"ל, אך שעות העבודה הדרושות – יתומחרו בנפרד אם וכשאר יאופיינו במפורט?	<b>המערכת נדרשת לתמוך ביכולות ההתממשקות למערכות נוספות כמפורט במסמכי המכרז. במידה ויידרש, הביצוע בפועל של ההתממשקות יהיה ללא תמורה נוספת. נדרש לתמחר אפיון ויישום בעלות הכוללת של מערכת.</b>

**חטיבת המינהל  
אגף הרכש**

מס"ד	פרק	מס' סעיף	פרוט השאלה	תשובה
6.	1 תיאור הפרויקט והקפו	1.5	"מקבלי קהל" זהו סוג משתמש שלא הוגדר בסעיף 1.2.2. האם הכוונה לפקיד מודיעין? נבקש להבהיר את המונחים "כמות משתמשים למערכת ניהול תורים" ו"מספר עמדות לקבלת קהל" תוך שימוש במונחים ב-1.2.2 (פקידי מודיעין, נותני שרות, מנהלי לשכות).	<b>בטבלה בסעיף 1.6 מפורטת "כמות משתמשים למערכת ניהול תורים" שהינה הכמות המקסימאלית הצפויה לשימוש במקביל במערכת ניהול תורים, והיא כוללת משתמשים מסוג פקיד מודיעין (במידה וקיים בלשכה) ונותן השירות כפי שמפורט בסעיף 1.2.2.</b>
7.	2 טכנולוגיה ותשתיות ארגוניות	2.5.2	לא נמצא אפיון הממשקים למערכת זיהוי לקוח, הקפצת מסך אורנט/כלים שלובים, ממשק אינטרנט לזימון תורים, ממשקי IVR, ממשק EXCHANGE. לא ניתן לתמחר את שעות העבודה הכרוכות בהתאמת ממשקים אלה ללא פירוט דרישות טכניות, ויזואליות, תהליכיות וכו'. האם הכוונה כי נדרשת תמיכה כללית של המערכת בממשקים הנ"ל, אך שעות העבודה הדרושות – יתומחרו בנפרד אם וכשאר יאופיינו במפורט?	<b>הממשקים המפורטים בסעיף זה נדרשים לרשות והם מנדטורים.  נדרש לתמחר אפיון ויישום בעלות הכוללת של מערכת.</b>
8.	3 יישום	3.1.3.2	רשום כי ממשקי משתמש גרפי יתוכננו וימומשו בהתאם לצרכי דרישות הרשות, אך ללא פירוט ואפיון. האם הכוונה כי נדרשת תמיכה כללית של המערכת באפשרות לבצע התאמות כנ"ל, אך שעות העבודה הדרושות – יתומחרו בנפרד אם וכשאר יאופיינו במפורט? והאם ניתן להגיש בשלב זה תמחור עפ"י עיצוב הממשקים במוצר המדף?	<b>ראה סעיף 3.1.3.3. נדרש לתמחר בעלות הכוללת למערכת.</b>
9.	3 יישום	3.3.4	רשום "המערכת תתמוך", אך ללא פירוט דרישות. האם הכוונה כי נדרשת תמיכה כללית של המערכת בממשקים הנ"ל, אך שעות העבודה הדרושות – יתומחרו בנפרד אם וכשאר יאופיינו במפורט?	<b>ראה מענה לשאלה 5,7,8.  למען הסר ספק, העלות הכוללת של מערכת תכלול איפיון, תמיכה ויישום מול הממשקים שהוגדרו בסעיף 2.5.2.</b>

חטיבת המינהל  
אגף הרכש

מס"ד	פרק	מס' סעיף	פרוט השאלה	תשובה
10.	3 יישום	3.4.2.5	ממשק "צף" משתמע always on top, הווה אומר מחייב אפליקציה המותקנת על המחשב – זאת בסתירה לדרישה להפעלה בדפדפן ללא התקנה מקומית. נא להבהיר. יודגש כי יישום אפליקציה מקומית (עלויות פיתוח והתקנה) מוסיף מרכיב עלות משמעותי ביותר על פני השימוש בדפדפן. ארגונים בודדים מבין מאות לקוחותינו עושים שימוש באפליקציה שכזו, בשל העלות הגבוהה, הפגיעה בגמישות, והקושי הרב לתחזק התקנות מקומיות. נא הבהירו האם אכן זו הדרישה.	<b>נדרש לפרט בסעיף האם הספק תומך בדרישה.</b>
11.	3 יישום	3.5.5.3.2	"המערכת תאפשר" אמצעי זיהוי שונים; כל אלה דורשים הוספת אמצעי חומרה לקיוסק אשר להם עלות נוספת ואינם כלולים בהצעת המחיר. נא אשרו כי אין נדרש כעת תמחור אמצעים עתידיים אלה.	<b>בסעיף זה יש לפרט יכולות אינטגרציה לאמצעי הזיהוי המפורטים בסעיף. לא נדרש תמחור רכיבי אמצעי הזיהוי המתממשים, אך יש לתמחר את יכולת ההתממשקות והיישום לאותם מערכות.</b>
12.	7 עלות המערכת	7.2.3	מצוינת אפשרות להגשת הצעות אלטרנטיביות. האם הכוונה לאופציות אשר יוצעו בנוסף לפתרון הדרוש במלואו, או הצעות לפתרון <u>אלטרנטיבי</u> המחליף את כל רכיבי ההצעה העיקרית? האם באפשרותכם לציין סעיפים ספציפיים שמחייבים גם את ההצעה האלטרנטיבית?	<b>הסעיף מאפשר להגיש בנפרד, וכנספח למכרז, הצעת מחיר נוספת לזו הנדרשת בפרק 7, תוך הצגה אחרת של העלויות לכלל הפתרון המבוקש.</b>
13.	7 עלות המערכת	7.5.1.4	המכרז מתייחס ל 350 משתמשים בו זמנית, אך היות שיש שימוש בכמה סוגי רישיונות במחירים שונים נבקש להעריך כמה בו זמנית במקסימום לכל סוג רישוי מתוך: 35 מטה, 300 בסניפים, 45 במוקד, 2 אדמין, סה"כ 382 רישיונות משתמש בעלות שונה.	<b>לגבי כמות משתמשים במערכת כפי שמפורט בטבלאות 1.6:  274 משתמשים למערכת ניהול תורים בסניפים, 25 רישיונות מנהלים בסניפים ובמטה, 45 עמדות נציג לזימון תורים ו-2 רישיון מנהלים במוקד טלפוני.</b>
14.	7 עלות המערכת	7.5.1.5	מחיר מע' תורים- האם להתייחס לפי קיוסק אחד בסניף?	<b>כן. לפי המפורט בסעיף 1.6.</b>

חטיבת המינהל  
אגף הרכש

מס"ד	פרק	מס' סעיף	פרוט השאלה	תשובה
15.	7 עלות המערכת	7.5.1.5	אין סעיף עלות לרכיבי מדיה דיגיטלית. השאלה: היכן להוסיף את הסעיף הזה?	<p><b>סעיפי מדיה דיגיטלית יתומחרו כחלק מהמערכת לניהול תורים.</b></p> <p><b>נדרש להוסיף תמחור לרכיבים המדיה הדיגיטלית בסעיף 7.5.2.1.</b></p> <p><b>במידה ורכיבי המדיה הדיגיטלית לא יוזמנו מהזוכה, עלותם תקוזז מהעלות הכוללת של המערכת לניהול תורים.</b></p>
16.	7 עלות המערכת	7.5.4.2	אין סעיף עלות לקיוסק (עמדת שרות עצמי לקבלת קהל). השאלה: היכן להוסיף את הסעיף הזה?	<p><b>עלות קיוסק (ראה מענה לשאלה מס' 14) תתומחר במסגרת העלות הכוללת למערכת ניהול תורים.</b></p> <p><b>נדרש להוסיף עלות לקיוסק בטבלה 7.5.2 (טבלת מרכיבי המערכת).</b></p>
17.	7 עלות המערכת	7.5.4.2	הטבלה מתקצבת 200 שעות מתכנת לממשקים והתאמות, ייתכן ותידרש היקף שונה של השקעה-תלוי באפיון המפורט, האם יש לתמחר בכל מקרה 200 שעות?	<p><b>כן, עלות שעות ההדרכה/הטמעה, מתכנת, מיישם וטכנאי כפי שמופיע בטבלה 7.5.4.2 הן עבור דרישות עתידיות אשר לא היו בתכולת המכרז המקורי.</b></p>
18.	פרק 0, וכן פרק נספחים	0.20.6, וכן נספח ו'	האם בהצהרה אשר בנספח ו' יש לרשום את מחזור העסקים בתחום מערכות ניהול תורים בלבד (כפי שמצויין בסעיף 0.20.6 לתנאי הסף)?	<p style="text-align: center;"><b>כן</b></p>

# מדינת ישראל



## רשות האכיפה והגבייה

### חטיבת המינהל אגף הרכש

מס"ד	פרק	מס' סעיף	פרוט השאלה	תשובה
19.	פרק 7 עלות המערכת	סעיף 7.5 וסעיפיו	מתבקשת הבהרה לגבי מודל התמחור של המערכת, מה לכלול בעלות הכוללת	<p><b>בטבלה 7.5.1.5 נדרש לפרט עלות כוללת לכל המערכת כולל עלות לשני מרכיבי המערכת המהווים את הפתרון המלא:</b></p> <p><b>1. עבור מערכת ניהול תורים נדרש לפרט עלות מלאה למערכת כולל: אפיון, תכנון, עבודה, ממשקים (ממשק זיהוי לקוח בקיוסק, ממשק הקפצת מסך, ממשק לאתר האינטרנט), כח אדם, התאמות, התקנות, מדיה דיגיטאלית וכו'.</b></p> <p><b>2. עבור מערכת זימון תורים נדרש לפרט עלות מלאה למערכת כולל: אפיון, תכנון, עבודה, ממשקים (ממשק ל-ASR/IVR, ממשק ליומן המשתמש ב Exchange, אפליקציות סולאריות), כח אדם, התאמות, התקנות וכו'.</b></p> <p><b>בנוסף לאמור לעיל, בסעיף 7.5.2 יצרף הספק טבלת עלויות רכיבים לכלל העלויות המפורטות בסעיף 7.5.1 אשר בסה"כ מהווים את העלות הכוללת אשר בטבלה 7.5.1. דוגמא: עלות לשעת עבודה, עלות שעות עבודה לאפיון, עלות קיוסק וכו'.</b></p>