

י"ד בכסלו התשפ"ג

8 בדצמבר 2022

רכ. 1981-2022

**הנדון: פנייה מוקדמת לקבלת מידע אודות מערכות ושירותי ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת**

### קהל

מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי, משרד האוצר (להלן: "מינהל הרכש") פונה בזאת בבקשה לקבלת מידע (RFI-Request For Information), כהגדרתה בס' 14א לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 (להלן: "תקנות חובת המכרזים"), כמפורט להלן:

1. יצוין כי למנהל הרכש קיימות התקשרות מכח מכרז 18-2013 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל עבור משרדי הממשלה (להלן: "ההתקשרות הקיימת"). ההתקשרות הקיימת בתוקף עם אפשרות להארכה בשנתיים נוספות. במסגרת ההתקשרות ניתן לבצע רכש מצומצם ותחזוקה שוטפת עבור מערכות קיימות בלבד.

2. מינהל הרכש בוחן את האפשרויות ליצירת התקשרות חדשה לרכש מערכות ושירותי ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה (להלן: "שירותי ניהול תורים"). לשם עיצוב תנאי ההתקשרות, מבקש מינהל הרכש לקבל מידע כמפורט בפנייה זו להלן (להלן: "הפנייה") ומזמין את המעוניינים בכך להגיש מענה.

3. מערכות ושירותי ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל המבוקשים נועדו לספק מענה רחב לצרכי הממשלה, ובכלל זה:

3.1 מתן פתרונות לזימון וניהול תורים בכלל ערוצי התקשורת של המשרדים השונים ולזימון תורים בערוצי השירות העצמי הדיגיטליים (לרבות קביעת תורים, שינוי וביטול תורים), לרבות יכולת לשלב מערכות שונות לזימון תורים בגישה באמצעות API לניהול תורים.

3.2 מתן מענה לניהול חוויית הלקוח באתרי הממשלה ויחידות הסמך, הכוללים קבלת קהל ומתן שירות.

3.3 התאמה לדרישות הארגוניות של המשרדים השונים ויחידות הסמך, תהליכי העבודה וסוגי השירותים השונים המוענקים על ידם ללקוח, לרבות יכולת ליצירת חוויית לקוח אחידה עבור האזרח.

3.4 התממשקות עם חומרה המוצבת לשירות הקהל ומשמשת בין היתר להצגת מידע, חלוקת מספרים (הדפסת פתקי תור), הנחיית לקוח באמצעות קול (כריזה אוטומטית), העברת מסרים, ניהול תצוגת מידע רלוונטי ללקוחות הממתינים בתור וקבלת התראות לנייד על מיקום בתור.

3.5 התממשקות למערכות המשרדים לקבלת והעברת נתונים הנדרשים לצורך פעולת המערכת, ניהולה ובקרתה.

- 3.6. תמיכה בשפות שונות, לרבות אפשרות לבחירת שפה.
- 3.7. מערכת בעלת תקן נגישות ת"י 5568 דרגה AA.
- 3.8. מערכת הפועלת בסביבת Web, שלא דורשת התקנת רכיבים נוספים לצורך הפעלתה בעמדות הקצה.
- 3.9. שירותי תמיכה ותחזוקה למערכת.
- 3.10. בפנייה פומבית זו, אנו מזמינים כל מי שמעוניין בכך, להעביר התייחסות בהתאם לפירוט בנספח א' לפנייה זו, וכן כל מידע רלוונטי אחר, למעט מחירים.
4. את המענה לפנייה יש להגיש בהתאם לפירוט בנספח א', בהתאם להנחיות המפורטות להלן:
- 4.1. אשת הקשר לעניין פנייה זו היא גב' מיכל קוניוק, דוא"ל: [RFI-NT@mof.gov.il](mailto:RFI-NT@mof.gov.il)
- 4.2. המענה לפנייה יוגש בקובץ Word (Doc/Docx).
- 4.3. המענה לפנייה יוגש באמצעות דוא"ל לכתובת הדוא"ל המצוינת בסעיף 4.1 לעיל, **עד ליום 15.01.2023**. על הפונה לוודא כי קיבל אישור קבלה על הגשת המענה במייל חוזר.
- 4.4. מינהל הרכש שומר על זכותו, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי:
- 4.4.1. לשנות את המועד האחרון להגשת מענה לפנייה כמפורט בסעיף 4.3 לעיל. ככל שיוחלט לשנות את המועד כאמור, יפורסם המועד החדש באתר מינהל הרכש הממשלתי.
- 4.4.2. להשתמש במידע אשר יקבל בעקבות פנייה זו לצורך הרכבת רשימת ספקים פוטנציאליים.
- 4.4.3. לפנות למשיבים בסבב שאלות נוספות לאחר קבלת המענים להליך זה ועיבודם.
- 4.4.4. לפנות ולהיפגש עם מי שהגיש מענה לפנייה זו לצורך הצגת מידע והבהרות, להצגת המוצר והדגמות ("פיילוט") ולביקור באתריו או באתרי לקוחותיו ככל שידרש, ובהתאם לתנאים הבאים:
- 4.4.4.1. הצגה והדגמה כאמור לעיל, לא נועדו לקבלת שירות, טובין או עבור מתן מענה בדרך אחרת לפנייה, אלא אך ורק לצורך למידה על היכולות והאפשרויות הקיימות בשוק, כשלב מקדים בלבד בעניין ההחלטה אם לצאת למכרז וכן לצורך עיצוב תנאי התקשרות עתידית.
- 4.4.4.2. למען הסר ספק, ביצוע הדגמה או הצגה אינו מהווה התקשרות לביצוע עסקה, אלא נועד אך ורק לצורך המחשה והליך למידה של השוק.
- 4.4.4.3. המשיב יישא בכל העלויות וההוצאות הכרוכות במתן מענה לפנייה, לרבות בקשר להצגה ו/או להדגמה ככל שתהיה.
- 4.4.4.4. הצגה או הדגמה יעשו תוך הקפדה על שוויון בין המשיבים.
- 4.4.4.5. הצגה או הדגמה שיעשו, יעשו תוך תיעוד מועד, תוכן ומשתתפי ההצגה או ההדגמה. תיעוד זה יישמר על מסמכי ההליך.

- 4.4.4.6. ועדת המכרזים רשאית להיעזר בצוות מקצועי מטעמה לשם ביצוע הליכי ההצגה או ההדגמה.
- 4.4.5. ככל שיתקיים בעתיד הליך התקשרות לקבלת השירותים בנושא שבנדון, לרבות מכרז, לשנות או להוסיף תנאים ודרישות מהמפורט בפנייה זו.
- 4.4.6. לפרסם בדרך של מכרז או בדרך אחרת, מפרטים או אפיונים שיתבססו על המידע אשר יצטבר כתוצאה מהליך זה. על אף האמור, לא תפורסם זהות המשיב לבקשה זו, למעט במקרה כאמור בס' 14א(ו) לתקנות חובת המכרזים.
- 4.4.7. לשמור בסודיות את המידע שהגיע אליו במסגרת הפנייה ולעשות בו שימוש כמפורט להלן:
- 4.4.7.1. לא לפרסם את המידע באופן פומבי.
- 4.4.7.2. לא לפגוע בקניין הרוחני של המשיב.
- 4.4.7.3. לא לעשות בו שימוש מסחרי, למעט למטרות המנויות בפנייה זו.
- 4.4.7.4. לא להעביר את המידע לצג ג', למעט לגורם המעורב בעיצוב ההתקשרות, כגון יועץ מקצועי.
- 4.4.8. על אף האמור לעיל בסעיף [4.4.7](#), מינהל הרכש יהיה רשאי לפנות אל המשיב ולבקש ממנו להשתמש במידע באופן המוזכר בסעיפים 4.4.7.1-4.4.7.4.
- 4.5. למען הסר ספק, מסמך זה אינו הליך מכרזי ואינו בבחינת בקשה לקבלת הצעות (RFP), ואין בו כדי לחייב את מינהל הרכש לבצע מכרז כאמור או ליצור כל מחויבות חוזית או אחרת בין מינהל הרכש ובין מי שהגיש מענה לפנייה. הפנייה נועדה לקבלת מידע בלבד, ובעקבותיה ישקול מינהל הרכש את המשך פעולותיו בהתאם לשיקולים מקצועיים וענייניים.
- 4.6. כמו כן, מובהר כי מתן מענה לפנייה זו, לא יהווה תנאי להשתתפות במכרז שיערך בעקבות פנייה זו, אם יערך ולא יעניק יתרון במכרז כאמור ולא יחייב את שיתוף המשיב במכרז או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.
- 4.7. כל ההוצאות הכרוכות בהכנת המענה לפנייה ובהגשתה הן באחריותם הבלעדית של המשיבים על הפנייה ועל חשבונם. יודגש כי המשיבים לא יהיו זכאים לכל פיצוי, שיפוי, החזר או תשלום כלשהו ממנהל הרכש בגין הגשת המענה לפנייה.
- 4.8. על המשיב לפנייה לציין במפורש במסגרת המענה אילו חלקים במענה הינם בגדר סוד מסחרי או מקצועי ולא תהיה לו טענה ככל שלא ייעשה כן. יובהר כי מינהל הרכש רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי, לעשות כל שימוש במידע אשר להערכתו אין בו סוד מסחרי או מקצועי. יחד עם זאת, ככל והצהיר המשיב כי מידע מסוים הינו סוד מסחרי או מקצועי, מנהל הרכש לא יפרסמו או יחשפו שלא לצורכי עיצוב תנאי התקשרות זו, אלא לאחר מתן הודעה על כך למשיב.
- 4.9. במענה לפנייה זו מצהיר המשיב כדלהלן:
- 4.9.1. כי הוא מסכים לכל תנאי הפנייה ומתחייב שלא יהיו תביעות או דרישות מאת מינהל הרכש או כל גורם אחר בקשר לשימוש במידע שיימסר על ידו במענה על הפנייה.

4.9.2. כי אין במידע המוגש במסגרת המענה לפנייה זו או בשימוש עתידי בו כדי לפגוע בזכויות של צד שלישי, לרבות זכויות יוצרים, וכי הוא לבדו יישא באחריות לכל דרישה או תביעה שמקורה בטענה כי במסגרת שימוש במידע שהוגש הופרו זכויות צד שלישי כאמור, והוא ישפה את מינהל הרכש מיד עם קבלת דרישה בגין כל סכום שיידרש ו/או יתבע לשלם מחמת תביעה או דרישה כאמור לעיל, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד.

בברכה,  
מיכל קוניוק  
היחידה לתשתיות טכנולוגיות  
מינהל הרכש הממשלתי

## נספח א' – פירוט הפנייה

1. פרטים כלליים:

1.	שם המשיב כפי שהוא רשום במרשם
2.	סוג התארגנות (חברה/עמותה/שותפות וכו')
3.	מספר מזהה (ח.פ/מס' זיהוי אחר)
5.	אתר אינטרנט של המשיב
6.	איש קשר מטעם המשיב ותפקידו
	שם:
	טלפון:
	טלפון נייד:
	דוא"ל:

2. מידע כללי על המשיב (להלן: "החברה"):

- 2.1. מהם תחומי הפעילות של החברה? יש לפרט בהרחבה על תחומי הפעילות המבוקשים.
- 2.2. כמה שנים עוסקת החברה באספקת השירותים המבוקשים? יש לפרט על ניסיונה של החברה במערכות ושירותי ניהול תורים, בדגש על אספקה ומתן שירות ללקוחות ארגוניים.
- 2.3. כמה עובדים מעסיקה החברה?
- 2.4. יש לספק פירוט על מעמד החברה – יצרן, נציגות רשמית של נותן שירות, זכיון, מפיץ/משווק, אינטגרטור וכד'.

3. שירותים, יכולות ואופן פעולת המערכת:

על החברה לתת מענה רחב ככל הניתן על הסעיפים המפורטים להלן, לפרט אילו יכולות זמינות כבר כיום, אילו יכולות צפויות להיות מפותחות בעתיד וכן לספק מידע על מפת הדרכים של המערכות והשירותים המוצעים ולוחות הזמנים להמשך פיתוחם.

- 3.1. מי יצרן המערכות והשירותים? האם החברה פיתחה מוצר או שהינה מייצגת מוצר של יצרן אחר?
- 3.2. חבילת השירותים הכלולה במערכת, תוך פירוט היכולות הנתמכות והיקפן (יש לספק פירוט נרחב על כל אחד מהשירותים המוצעים ויכולותיהם).
- 3.3. תצורת העבודה של המערכת וארכיטקטורה:
  - 3.3.1. ארכיטקטורת המערכת והממשקים בין השירותים השונים הכלולים, לרבות שרטוט המפרט את המודולים העיקריים והממשקים במערכת.
  - 3.3.2. תצורת הפריסה של המערכת – האם מדובר במערכת הפרוסה באופן מקומי (On-Premise) או שהשירותים מסופקים בתצורה עננית. ככל שקיימות תצורות פריסה שונות בהן ניתן להשתמש במערכת (למשל, תצורה מקומית ועל גבי הענן הציבורי), יש לפרט על

ארכיטקטורת המערכת בתצורות העבודה הזמינות השונות. בכלל זה יש לציין גם במקרה בו המערכת פרוסה באופן מקומי אך יש ממשקים לרכיב אחר שאינו מותקן באתר בו מותקנת המערכת, בין אם רכיב זה פועל בענן או באתר אחר.

3.3.3. ככל שהשירותים מסופקים בתצורה עננית, באופן מלא או חלקי (גם במקרה בו יש ממשק לרכיב ענני), יש להתייחס לנושאים הבאים:

3.3.3.1. יכולת אספקת השירותים על גבי פלטפורמות הענן הציבורי של החברות Amazon Google ו-Web Services (להלן: "ספקי נימבוס"), החברות הזכות במכרז המרכזי שנערך במסגרת "פרויקט נימבוס" עבור אספקת שירותי ענן ציבורי לממשלת ישראל (להלן: "מכרז הענן"). כחלק מכך, ספקי נימבוס מקימים בימים אלו אזור ישראלי (אזור נפרד לכל ספק) בשטח הטריטוריאלי של מדינת ישראל ואשר עומד בדרישות שנקבעו במכרז הענן ובהתאם למפורט בהצעתם של ספקי נימבוס (להלן: "האזור הישראלי").

3.3.3.2. אבטחת המידע, בדגש על היבטי מיקום המידע, עיבודו ושמירתו. בהקשר זה, יש להתייחס ליכולת העבודה ואופן השמירה והעבודה המלאה על המידע באזור הישראלי של לפחות אחד מספקי נימבוס. ככל שבנוסף על האמור לעיל, יש למערכת יכולות נוספות בהיבטי מיקום, שמירה ועיבוד המידע, יש לפרטן.

3.3.3.3. זמינות שירותי ניהול התורים במסגרת השוק הדיגיטלי של ספקי נימבוס. לעניין זה ראו את מכרז מרכזי 01-2022 להוספת שירותים לשוק הדיגיטלי הממשלתי בענן – <https://mr.gov.il/ilgstorefront/he/p/4000553566>

3.3.3.4. לוחות זמנים אפשריים לאספקת שירותי ניהול התורים מהאזור הישראלי של לפחות אחד מספקי נימבוס.

3.3.3.5. ממשקים נוספים של החברה עם ספקי נימבוס (ככל שישנם).

3.4. יכולות הניהול, בדגש על דוחות, יכולות ניהול משתמשים וגישה.

3.5. חוויית השימוש ופשטות השימוש של מנהלי המערכת ומשתמש הקצה. יש להתייחס לאופן השימוש וההפעלה של המערכת והשירותים.

3.6. תמיכה בממשקים סטנדרטיים, יכולות BPM (Business Process Management) או התממשקות עם מערכות מסוג זה.

3.7. יכולות המערכת בהיבטי אבטחת מידע (יכולות שלא פורטו במענה על סעיף 3.3.3.2).

3.8. יכולות הפיתוח וההתאמה של המערכת, לרבות באופן עצמאי על ידי לקוחות.

3.9. מודל הרישוי והתמחור של המערכת ושירותים נוספים (ככל שישנם, אך ללא ציון מחירים).

3.10. SLA של המערכת ביחס ללקוחות Enterprise בארץ ובעולם.

3.11. מוקד תמיכה – יש לפרט את מיקום המוקד (האם בישראל), מס' עובדים במוקד, שעות איוש וכו'.

4. לקוחות החברה :

4.1. לקוחות ארגוניים – יש לספק פירוט על לקוחות ארגוניים של החברה בארץ ובעולם בתחום השירותים בהתאם למפורט להלן :

מס"ד	שם הלקוח	שנות עבודה מול הלקוח (שנה עד שנה)	ציוד ושירותים המסופקים ללקוח
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			
.6			
.7			
.8			
.9			
.10			

\*ניתן להוסיף שורות נוספות על פי מבנה זה\*

5. מאפייני המערכת :

5.1. יש לפרט בהרחבה על המוצר והשירותים המסופקים על ידי החברה בתחום השירותים ללקוחות ארגוניים. יש להבהיר האם החברה מספקת מוצר בלבד או גם שירותי התקנה, הפעלה, פיתוח והתאמה, תמיכה ושירות.

	שם המערכת
	שם יצרן המערכת
	שנת ייצור / שנת עלייה לאוויר
	מס' גרסה/מהדורה פעילה
	פירוט גרסאות קודמות
	שם פלטפורמת הפיתוח
	ארכיטקטורת התקשורת במערכת

5.2. פתרונות המערכת :

יש לפרט על פתרונות המערכת שיאפשרו גמישות ויכולת התאמה לדרישות הארגוניות של המשרדים השונים ויחידות הסמך וסוגי השירותים השונים המוענקים ללקוח.

פתרון מבוקש	מענה החברה (יש לציין האם קיים או לא קיים)
ניהול תורים לארגון עם מרכז שרות אחד.	
ניהול תורים לארגון עם עשרות סניפים/מחלקות בפריסה גיאוגרפית רחבה.	
ליווי הלקוח בין המחלקות השונות בביקור מרובה שירותים – מספר תור המלווה את הלקוח בין שירותים שונים עד לסיום.	
יכולת התאמת המערכת לתהליך הארגוני של המזמין תוך הטמעת לוגיקה ארגונית מתקדמת, לרבות התממשקות למערכות CRM משרדיות ו/או למערכות רוחביות אחרות (דוגמת	



	שרות התשלומים – באמצעות API לוודא שבוצע תשלום לפני זימון התור).	
	ניהול תור הכולל פתיחה וסגירת עמדת קבלה, קריאה לבא בתור, קריאה ללקוח ספציפי, העברה לתור אחר.	
	פלטפורמה אחידה לזימון תורים וניהול פגישות בכל ערוצי השירות והשירות העצמי.	
	ניהול יומנים, כולל שילוב נתוני זימון תורים עם תוכנה חיצונית אחרת לניהול יומן (כגון: Outlook וכד').	
	שירותים מבוססי מיקום (כגון: איתור סניף קרוב).	
	שירותים מקוונים (כגון איתור סניף עם זמני המתנה הקצרים ביותר).	
נציגים טלפוניים במוקד השירות:	<p>זימון וניהול פגישות בערוצי השירות ובערוצי שירות עצמי.</p> <p>יש לפרט את סוגי הערוצים.</p> <p>בערוצי השירות העצמי יש לציין האם למערכת יש פתרון לאפשר ללקוח (מזמין הפגישה) לבצע את 2 הדברים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. לשנות את מועד או מיקום הפגישה או לבטלה.</li> <li>2. להתכונן לפגישה ע"י העלאת מסמכים או מעקב אחרי רשימת תיוג להכנה לפגישה.</li> </ol>	
עובדים בסניפים/מחלקות:		
IVR (מענה טלפוני אוטומטי):		
אתר אינטרנט:		
אתר מותאם למובייל:		
אפליקציית מובייל:		
אפליקציית קיוסק בסניף:		
אחר:		
		מנגנון תזכורות (שיחה לסלולר, הודעת SMS, מייל וכד').

	אפשרות לזימון תור טלפוני או תור באמצעות שיחת וידאו.
	אפשרות לזימון תור למספר לקוחות ביחד (תור משפחתי).
	אפשרות להרשמה לרשימת המתנה לתור פנוי.
	אפשרות לבצע כניסה לתור דרך לובי וירטואלי בטלפון הסלולרי (מבלי לעבור בעמדת הקיוסק).
	עמדת קבלה התומכת בשירות עצמי.
	חלוקת מספרים (הדפסת פתקי תור).
	שיקוף מצב התור בזמן אמת.
	הנחיית לקוח באמצעות שימוש במסכים דיגיטליים.
	הנחיית לקוח באמצעות אודיו (כריזה אוטומטית).
	הנחיית לקוח באמצעות אפליקציה או דף נחיתה אישי.
	ניהול מדיה דיגיטלית, פרסום והודעות.
	ניהול מדיה אינטראקטיבית ביישומי שירות עצמי.
	ניהול קמפיין רב ערוצי.
	ניהול ותיעוד המפגש עם נציג השירות.
	תזמון וניהול עבודת "משרד אחורי" תומך.
	קבלת הודעות בזמן אמת לפי בסיס פרמטרים (כגון: עומס, רמת שירות, פעילות עובדים, הגעת לקוחות מיוחדים).
	כלי תכנון – דרישות כוח אדם, משאבים, מספר נותני שירות וכד'.

	תיאור יכולות התאמה ופיתוח לוגיקה ארגונית באופן עצמאי על ידי המזמין, והמיומנות הנדרשת לכך מצד המזמין.
	כלי ניהול – פיקוח ובקרה.
	יכולות נוספות במוצר.

5.3. יכולות טכנולוגיות של המערכת:

מענה החברה	יכולת נדרשת
	באילו שפות המערכת תומכת?
	האם המערכת בעלת תקן נגישות ת"י 5568 דרגה AA?
	באילו דפדפנים המערכת תומכת?
	מהן אפשרויות ההתקנה (מקומית/ענן ציבורי/ענן פרטי/מבוזרת*)?
	האם קיימת התממשקות לבסיסי הנתונים? יש לציין מהם.
	מהן דרישות המינימום עבור השרתים (מערכת הפעלה, חומרה וכד')?
	האם ישנה תלות במערכות חיצוניות? יש לפרט כלי צד שלישי נדרשים.
	מהם מנגנוני האבטחה הקיימים במערכת?
	האם ישנה יכולת עבודה בהתאם למתודולוגיות OWASP?
	האם נעשה שימוש בפיתוח מאובטח, ניהול מעקב גרסאות ו-Code Review?
	האם קיים ממשק API מובנה? ככל שיש, האם הוא ב-Rest API?
	יש לפרט על יכולת המערכת להתמודד עם עומסי משתמשים גדולים.

	האם יש למערכת יכולת להתחבר לשיחות וידאו?
	האם המערכת יודעת לעבוד בממשק עם מערכות הזדהות באמצעות SAML ו/או OAuth?
	האם ניתן להטמיע את המערכת בקיוסקים (עמדות מפוזרות למתן שירותים לאזרח)? אם כן, באיזו תצורה?
	האם ניתן להטמיע את המערכת באפליקציית מובייל חיצונית ובאיזו תצורה (API, SDK וכדומה)?
	מבוקש לפרט על אפשרויות ההזדהות בהן המערכות תומכת (כדוגמת ת.ז. חכמה, מס' טלפון, כרטיס חכם, כרטיס קופת חולים ועוד).
	מבוקש לפרט על יכולות הפיתוח ומתן שירותים רוחביים באמצעות המערכת למספר גופים שונים בתצורה מרכזית.

\* התקנה מבוצרת היא התקנה שבה חלקים הפונים ללקוחות "צד קדמי" מותקנים בענן ציבורי, וחלקי הליבה בהתקנה בחוות השרתים של המשרד.