



16.03.20

לכבוד :

כלל המציעים :

מכרז פומבי מס' 192649 לרכישה, התקנה, הטמעה ותחזוקה של מערכת תזכור מוזמנים – תשובות לשאלות הבהרה+ הודעה להארכת מועד להגשת מכרז

1. הריני להודיעכם כי מועד הגשת המכרז הוארך עד ליום : 02.04.2020 עד השעה 12:00, את ההצעות יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע יש להכניס במעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז מס' 192649 לתיבת המכרזים הנמצאת במרכז הרפואי ת"א ביחידת המכרזים אגף ד' קומה (1-).
 2. להלן תשובות לשאלות הבהרה :

מס"ד	נספח	מספר הסעיף	השאלה	תשובת מרת"א
1	א	39.1.2	האם יש כוונה להשתמש ביכולות ISR? והאם נדרשת יכולת מוכחת בתחום זה?	יש כוונה להשתמש ביכולות ISR ונדרשת יכולת מוכחת בתחום זה.
2	א	51	הסעיף אינו מאוזן, במובן זה שפותח פתח לפסול מציע שעבד בעבר עם מרת"א, אך מנגד אין סעיף המאפשר להעניק ניקוד חיובי למציע שכזה, אם היתה שביעות רצון של מרת"א משירותיו.	הסעיף יישאר ללא שינוי. יודגש כי תכליתו לאפשר למרת"א לפסול את הצעת המציע במקרי קיצון בהם במסגרת התקשרות עבר של מרת"א עם המציע הפר המציע את תנאי המכרז וההסכם עם מרת"א באופן מובהק. בנוסף, יושם אל לב כי בסעיף 39.1.3 לתנאי המכרז, מודגש כי בהליך ניקוד האיכות של ההצעות, מרת"א רשאי לתת ניקוד איכות בהתייחס למציע אשר למרת"א היה בעבר התקשרות עמו לעניין השירותים מושאי מכרז זה ונצבר במרת"א ניסיון עבודה עמו, כשהדברים הללו כוללים הן את הניסיון החיובי של מרת"א עם מציע זה והן את הניסיון השלילי, ותכליתם

<p>לשקף נאמנה את התרשמות מרת"א ממציע זה, בכפוף לחובת תום הלב והדרך המקובלת המוטלים על מרת"א בעשותו כן כמו גם דיני מכרזים המחייבים את מרת"א לנהוג בשוויון ובהגינות כלפי כלל המציעים.</p>				
<p>3</p> <p>כמות החיוגים עבור הקמפיינים/SMS נכללים בכמות המוערכת בנספח ב חלק ב'.</p> <p>- חשוב להבהיר כי הנתונים המפורטים בסעיף 1 לנספח ב' - חלק ב' אודות היקפי השירותים במרת"א מתבססים על היקף שירותים נוכחי לפי מיטב ידיעת מרת"א. יחד עם זאת, אין בכך שום התחייבות מצד מרת"א כי היקף השירותים במהלך תקופת ההתקשרות עם המציע הזוכה לא יהא גבוה מהנתונים המפורטים בסעיף 1 לנספח ב- חלק ב'. עוד יובהר כי הגשת הצעה ע"י המציע במכרז זה מהווה הסכמה מטעם המציע כי ככל ובמהלך תקופת ההתקשרות הנתונים בפועל יהיו גבוהים מהיקף השירותים המפורט בסעיף 1 לנספח ב' - חלק ב' לא תהא למציע כל טענה מכל סוג שהוא כלפי מרת"א, ובייחוד לא טענה כספית.</p> <p>עוד יודגש בהקשר האמור כי הצעת המחיר של המציע עבור רכיב 2 להצעה שבנספח ב' חלק ב', שעניינה דמי השירות והתחזוקה השנתית, כוללת: דמי שירות ורישיון (2) שיחות קוליות אינטראקטיביות (3) העברת שיחות למוקד כולל עלויות תקשורת (4) SMS כולל עלויות תקשורת (5) עלות עיצוב והקמת דפי נחיתה לשירות.</p> <p>עוד יודגש כי הצעת המחיר של המציע עבור רכיב 2 להצעה שבנספח ב' חלק ב', מהווה Fixed price ללא קשר ותלות בעלות דמי הרישיון באותה שנה ולהיקף ביצוע שיחות קוליות אינטראקטיביות באותה שנה ולהיקף העברת שיחות למוקד באותה שנה והיקף שליחת</p>	<p>האם כמות החיוגים עבור הקמפיינים/SMS נכללים בכמות המוערכת בנספח ב', חלק ב, סעיף 1 (הצעת מחיר - היקף השירותים שיוזמן)?</p>	<p>2 ה-ו</p>	<p>ג</p>	

<p>SMS באותה שנה ולעלות עיצוב והקמת דפי נחיתה לשירות באותה שנה, ובכל מקרה המציע לא יוכל להגיש בהצעתו הצעת מחיר הגבוהה מ 350,000 ₪ עבור שנת (1) שירות תחזוקה ותמיכה במערכת.</p> <p>-סעיף 1 לנספח ב' חלק ב' יעודכן לנוסח שלהלן:</p> <p>"1. מבלי כל התחייבות מצד מרת"א לעניין היקף השירותים שיוזמן, מרת"א מבהיר כי היקף השירותים עד כה לא פחת מהנתונים שלהלן: 6,000 שיחות ליום; 5,000 העברות לחודש; 13,000 מסרונים בחודש.</p> <p>יובהר כי הגשת הצעה ע"י המציע במכרז זה מהווה הסכמה מטעם המציע כי ככל ובמהלך תקופת ההתקשרות הנתונים בפועל יהיו גבוהים מהיקף השירותים המפורט בסעיף 1 לנספח ב' - חלק ב' לא תהא למציע כל טענה מכל סוג שהוא כלפי מרת"א, ובייחוד לא טענה כספית."</p>				
<p>במקרה של התקנת ONPREM עלות התשתיות תהיה על חשבון המזמין.</p>	<p>האם במקרה של התקנת ONPREM, עלויות התשתיות (שרתים, PRI ותחזוקה) על חשבון המזמין ובאחריותו?</p>	2	ג	4
<p>אין מגבלה או הנחיה לגבי הארכיטקטורה שבה ייכתב צד לקוח של המערכת. יחד עם זאת, מרת"א מבקש שהמערכת תתמוך בכל הדפדפנים העיקריים בשוק לרבות בדפדפן Chrome של גוגל.</p>	<p>האם קיימת מגבלה או הנחיה לגבי הארכיטקטורה שבה יכתב צד-לקוח של המערכת? (WEB, WINDOWS, ANDROID). במידה ומדובר במערכת WEB, האם קיימת מגבלה של דפדפן מסוג או גרסה מסויימת?</p>	3	ג	5
<p>כיום לא ניתן להתחבר למרכזיה בבית חולים בפרוטוקול SIP. במהלך ההתקשרות בעתיד יידרש המציע הזוכה להתחבר למרכזיה בפרוטוקול SIP והדבר מהווה חלק מהטמעת המערכת (רכיב 1 להצעת המחיר בנספח ב' חלק ב'). חשוב להבהיר כי עלויות התחברות למרכזיה בפרוטוקול</p>	<p>האם ניתן להתחבר למרכזיה בביה"ח בפרוטוקול SIP?</p>	5	ג	6

<p>SIP בעתיד יחולו על המציע הזוכה, והם מהווים חלק מהצעתו לפי רכיב 1 להצעה בנספח ב' חלק ב', שעניינו מכר, הקמה והטמעת מערכת תזכור מוזמנים. עוד יודגש כי הצעת מחיר עבור מכר, הקמה והטמעת המערכת מהווה Fixed price למשך כל תקופת ההתקשרות ובכל מקרה המציע לא יוכל להגיש בגין מכר, הקמה והטמעת המערכת הצעת מחיר העולה על 200,000 ₪ למשך כל תקופת ההתקשרות.</p>				
<p>סעיף 4.4 לנספח ג'-חלק א- יעודכן לנוסח שלהלן: "המערכת הקולית תתמוך בהפצה בזמנית של 500 שיחות בשעה"</p>	<p>האם גם המערכת וגם התשתיות צריכות לתמוך ב 500 שיחות בו-זמנית, קרי: על הספק להעמיד 17 PRI לטובת המערכת?</p>	4 א	ג	7
<p>המדובר בתוספת הקלטה/טקסט גם ברמת המטופל הבודד.</p>	<p>האם מדובר בתוספת הקלטה/טקסט ברמת המטופל הבודד?</p>	16	ג	8
<p>נדרש תיעוד הפעולה שבוצעה ע"י הספק למשל: משלוח תזכורת קולית ביום x ברשומת הלקוח באינטגרציה CRM (אינטגרציה עם CRM).</p>	<p>נבקש לקבל הסבר מפורט לגבי סוג התיעוד הנדרש לשיוך במערכת ה-CRM (תשובות על זימון תורים, קמפיינים וכו'). לסוגיה זו יש השפעה על עלות ההקמה.</p>	6 יא	ג	9
<p>עדכון התמורה מעוגן בסעיף 30.11 להסכם, ולפיו עדכון התמורה יהא בכפוף להוראות תכ"ס בעניין הצמדה, ובהתאם לעדכון מעת לעת.</p>	<p>מאחר ומדובר בהתקשרות פוטנציאלית ארוכת טווח, נבקש כי סעיף התמורה יוצמד למדד המחירים לצרכן.</p>	30	ז	10
<p>הסעיף יוותר על כנו. קוד כיסוי יועבר לספק הזוכה. בשלב המכרז המציעים נדרשים רק לחתום על מסמכי המכרז</p>	<p>נבקש לקבל קוד כיסוי ביטוחי של כל אחד מסוגי הביטוח: רכוש, צד ג', אחריות מעבידים, אחריות המוצר, אחריות מקצועית, ואחר.</p>		מוסף 1 להסכם	11
<p>הסעיף יוותר על כנו. קוד כיסוי יועבר לספק הזוכה. בשלב המכרז המציעים נדרשים רק לחתום על מסמכי המכרז</p>	<p>המסמכים הנדרשים לטובת הביטוחים בעמודים 68-70 מצריכים שתמלאו את הסעיפים הרלוונטיים בכדי שנוכל להגיש אותם במענה. האם הכוונה שבמידה ונזכה במכרז אתם תשלחו סעיפים אלו מלאים ואנו נחתים את סוכנות הביטוח עליהם?</p>	עמודים 68-70	ז	12

בכבוד רב,

יורם הלוי

מנהל יחידת מכרזים