



24/10/21

לכבוד  
משתתפי המכרז

**הנדון: פרוטוקול מפגש הבהרות מכרז פומבי מס' 213263 מערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצית**

מועד המפגש: 24/10/21

**נוכחים:** יורם הלוי - מנהל יח' מכרזים

בילי יעקב - רכזת יח' מכרזים

מוחמד גרה - מנהל תחום דיגיטל

חיליק בר - יועץ לכתובת המכרז

**להלן עיקרי הדברים, דגשים והבהרות למכרז:**

1. מסמכי המכרז עודכנו, ניתן לראות את מסמכי המכרז המעודכנים באתר מנהל הרכש הממשלתי, בקישור הבא: <http://www.mir.gov.il> < מכרזים משרדיים > מפרסם: משרד הבריאות - המכרז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי, איכילוב, לבצע חיפוש לפי מס' מכרז 213263.
2. מועד הגשת המכרז הינו עד ליום: 01/11/21 עד השעה 12:00, את ההצעות יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע יש להכניס במעטפה סגורה כשעליה מצוין מכרז מס' 213263 לתיבת המכרזים הנמצאת במרכז הרפואי ת"א ביחידת המכרזים אגף ד' קומה (1-).
3. תנאי סף - הובא לתשומת לב המציעים תנאי הסף הנדרשים להשתתפותם במכרז.
4. מרת"א שומר לעצמו את הזכות אך אינו מתחייב, לערוך מפגש הבהרות נוסף במועד ובמקום שייקבע על ידו.
5. המכרז כולל אמות מידה לבחינת האיכות - יש להקפיד למלא את תשקיף המשתתף ולציין את הממליצים ודרכי ההתקשרות עמם.
6. ערבות - על המציעים לצרף ערבות בנוסח המצורף למכרז. שינוי מנוסח הערבות עלול לפסול את ההצעה. הערבות הינה בגובה 30,000 ₪, הערבות תהיה אוטונומית ובלתי מותנית בתוקף עד ליום 01/04/22.
7. במפגש ההבהרות ניתנה סקירה של תנאי הסף המקצועיים ומסמך ההבהרות המתומצת ע"י הגורם המקצועי במרת"א מר מוחמד גרה והיועץ חיליק בר.
8. מסמך הבהרות מתומצת מצורף כנספח א' לפרוטוקול זה

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז / הצעה.  
כל האמור במסמך זה אין בו משום אישור לתוספת כספית כלשהי,  
המציע יבוא בחשבון כי העלויות הנוספות הנובעות ממסמך זה כלולות בהצעתו.  
המציע נדרש לחתום על מסמך זה ולצרפו חתום להצעתו.

חותמת וחתימת הספק

העתק: נוכחים

אבי בן זקן - סמנכ"ל לוגיסטיקה ותשתיות  
רונן חרותי - מנהל אגף רכש ואספקה

יורם הלוי  
מנהל יחידת מכרזים



## נספח א'

מכרז פומבי מוגבל מספר 213263 מכרז לאספקת  
מערכת מרכזית לתקשורת רב ערוצית  
עבור המרכז הרפואי תל אביב ע"ש סוראסקי – מרת"א

### להלן הבהרות יזומות של מרת"א למציעים עבור הערכות להגשת הצעות למכרז זה.

כללי:

על מנת להבהיר את דרישות מרת"א במכרז זה ולאור השאלות בנושאים השונים מרת"א מוצא  
לנכון להפיץ ריכוז הבהרות יזומות על מנת לאפשר למציעים לטייב את המענה המוצע למכרז זה.

1. הורחבה היכולת לשימוש בקבלני משנה על מנת לאפשר את מתן המענה למכרז זה.
2. תת סעיף 3.4 בתנאי הסף 3 עודכן באופן המגדיר דרישות ליכולת טכנית למימוש ולא מימושה בפועל.
3. הוכנסו דרישות המוגדרות כאופציה וכיכולת עתידית למימוש או הרחבת המערכת על פי צרכי מרת"א.
4. בתנאי סף 3 תת סעיף 3.4 עמוד 2 (9.4 עמוד 10) הכוונה מערכת בתצורת ענן ("מובהר כי לא מחייב ענן פרטי"), להלן הסעיף המעודכן:  
3.4 המערכת מותקנת ומופעלת בתצורת **On Premise** או בתצורת ענן - אצל לקוח אחד לפחות, מבין אלה שפורטו במענה לתנאי סף 3.2.
5. בתנאי סף 3 תת סעיף 3.6 בעמוד 2 (9.6 בעמוד 11) יימחק ובמקומו ירשם:  
3.6 למערכת יכולת מובנית או יכולת טכנית לאינטגרציה (על ידי המציע ו/או קבלן משנה של המציע):
6. בנספח א -תנאי המכרז עמוד 7 סעיף 1.4 יימחק ובמקומו ירשם:  
1.4 המציע יכול להסתייע בשירותי ובמערכות קבלן משנה עבור:  
א. מענה לשילוב שירותי IVR (הודעות קוליות באופן יזום על פי תרחישים מוגדרים ועל פי הצורך, בדגש על מענה אינטראקטיבי לשיחות יוצאות).  
ב. שירותי bot מתקדמים (Machine Learning /NLP BOT/AI) .  
7. בנספח ג חלק 1 מפרט דרישות לשירותים החל מעמוד 38 יעודכנו הסעיפים הבאים:  
א. סעיף 3 תת סעיף 3.1 עמוד 38 יימחק ובמקומו יכתב:  
3.1 על הספק הזוכה לתכנן לאפיין ולספק למרת"א מערכת אשר תתמוך בהנחות העבודה לתכנון ולהקמה ובתפיסת מרת"א את ייעוד המערכת, ארכיטקטורת המערכת ונפחי הפעילות הצפויים שלה על פי המוגדר במסמכי המכרז. למען הסר ספק, הספק הזוכה שיהווה את האינטגרטור היחיד להקמת המענה עבור



מרת"א מחוייב למענה הכולל ויכול להסתייע בקבלני משנה לשלושת התחומים הבאים:

- א. תחום ה omnichannel מערכת ה omnichannel תכלול את נושא התקשורת הכתובה, אינטגרציה למערכות crm, אוטומציה של תהליכים, בוטים מובנים, צ'אט עם נציג התומך בריבוי מוקדים בתחומי פעילות שונים, והקמה ועריכת טפסים.
  - ב. תחום ה IVR/ICR מערכת ה ivr/icr יכולת תזכור קולי של המטופלים ואינטגרציה למערכת ה omnichannel
  - ג. תחום BOT : מערכת הבוטים המתקדמים (תומכי AI - machine learning - NLP) והשירות העצמי.
- מובהר כי ביצוע האינטגרציה בין כלל התחומים הנ"ל באחריות מלאה של הספק הזוכה.

- |   |    |
|---|----|
| קיים עדכון סעיף 3.12.   | 4  |
| קיים עדכון סעיף 4 תת סעיף 4.1   | 5  |
| קיים עדכון סעיף 4.21 תת סעיף 4.21.6 / 4.21.7 / 4.21.8 / 4.21.9  | 6  |
| קיימת הבהרה כללית:  | 7  |
| מובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מגדרת דרישה בה רשום לידה "אופציה" או "אופציונלי" הכוונה הינה כי המערכת המוצעת צריכה להיות בעלת יכולת מערכתית לצרכי הרחבה בעתיד והתאמה לשימושים עתידיים, ובעל ארכיטקטורה פתוחה כך שבעתיד לא תהיה כל חסימה טכנית מלבצע את אותם סעיפים אשר רשום לידם "אופציה" או "אופציונלי".   | 8  |
| על אף האמור בס"ק 8. לעיל, בהתייחס לסעיפים 1.2.24 - 1.2.26 - 2.11 - 8.14.2 אשר רשום לגביהם "אופציה" או "אופציונלי" משמעות הדבר כי אין המציע מתחייב או מחוייב לספק את הדרישה עם הגשת ההצעה אולם המציע מתחייב כי במידה ובעתיד מרת"א ירצה לממש את דרישה זו על הספק הזוכה לספק למרת"א את המענה (בתשלום) בעצמו או על ידי ספק משנה ולאפשר את שילובה במערכת שתסופק למרת"א בהתאם לתעריף שהציע בהצעתו. יובהר כי בהתייחס לסעיפים 1.2.24 - 1.2.26 - 2.11 - 8.14.2 אשר רשום לגביהם "אופציה" או "אופציונלי" הצעת המחיר שתינתן בגין שירותים אלה לא תשוקלל במסגרת ניקוד הצעת המחיר במכרז. |    |
| קיים עדכון לסעיף 4.24   | 9  |
| קיים עדכון סעיף 4.27  | 10 |
| קיים עדכון סעיף 5 בתת סעיף 5.1  | 11 |
| קיים עדכון פרק דרישות מערכת סעיף 1.2.1  | 12 |
| קיים עדכון פרק דרישות מערכת סעיף 1.2.2  | 13 |



14	קיים עדכון פרק דרישות מערכת סעיף 1.2.4
15	קיים עדכון פרק דרישות מערכת סעיף 1.2.7
16	קיים עדכון סעיף 1.2.15
17	קיים עדכון סעיף 1.2.16
18	קיים עדכון סעיפים 1.2.17, 1.2.22, 1.2.24, 1.2.26 הינם אופציונליים
19	קיים עדכון סעיף 1.2.18
20	קיים עדכון סעיף 1.2.19
21	קיים עדכון סעיף 1.3.19
22	קיים עדכון סעיף 1.3.26
23	קיים עדכון סעיף 1.4.2
24	קיים עדכון סעיף 1.4.6 - אופציונלי
25	קיים עדכון סעיף 1.4.10 - אופציונלי ועודכן
26	קיים עדכון סעיפים 1.4.9 ו 1.4.14 - יימחקו.
27	קיים עדכון סעיף 1.4.19
28	קיים עדכון סעיף 1.4.20
29	הסעיפים 1.4.23-1.4.26, 1.4.28-1.4.29, 1.4.31 הינם אופציונליים
30	בסעיפים 1.4.32, 1.4.33, 1.4.35, 1.4.42
31	קיים עדכון סעיף 2.1.4 - אופציונלי
32	קיים עדכון סעיף 2.11 על תתי סעיפיו - אופציונלי.
33	קיים עדכון סעיף 2.12 על תתי סעיפיו - אופציונלי.
34	קיים עדכון סעיף 4.1.10
35	קיים עדכון קיים עדכון סעיף 4.2.1
36	קיים עדכון קיים עדכון סעיף 4.2.7
37	קיים עדכון סעיף 4.2.10
38	קיים עדכון בסעיף 4.3.1.4
39	לגבי פרק אבטחת המידע המוגדר בסעיף 7 בנוגע לאחריות נושא אבטחת המידע ומימוש על פי תצורת ההקמה וארכיטקטורת המענה שתיקבע. במידה ותצורת העבודה תתבסס על מענה on-premise אזי הסעיפים באחריות מרת"א. במידה ותצורת העבודה תתבסס על ארכיטקטורת ענן אזי האחריות והמימוש באחריות הספק הזוכה בסעיף 7.1.6, ובסעיף 7.1.13, על תתי סעיפיו,
40	קיים עדכון בתת סעיף 7.1.7
41	קיים עדכון תת סעיף 7.1.8



42	קיים עדכון סעיף 7.1.34 - אופציונלי.
43	קיים עדכון סעיף 7.1.36 - יימחק.
44	קיים עדכון סעיף 8.10.4.10
45	קיים עדכון סעיף 8.10.4.11
46	קיים עדכון סעיף 8.10.5.3
47	קיים עדכון סעיף 8.11.9.
48	קיים עדכון סעיף 8.14.2 - אופציונלי.
49	קיים עדכון סעיף 8.15 - יימחק.
50	קיים עדכון סעיף 8.16.1 בקרה - כמו כן כלל הסעיף מותנה על פי אופן מימוש המערכת בפתרון ענן או on premise ובהתאם לכך תחומי האחריות בין מרת"א לספק הזוכה.
51	קיים עדכון סעיף 9.4.1
52	קיים עדכון סעיף 9.4.2
53	קיים עדכון סעיף 9.5.5.11
54	קיים עדכון סעיף 9.5.5.12
55	קיים עדכון סעיף 9.5.5.17



**מצורפת טבלה המרכזת את דרישות האופציונליות:**

הערה	דרישה אופציונאלית	סעיף במכרז
יש לתת הצעת מחיר לא לשקלול	יכולת ניתוח שפה ו NLP, יכולת Machine Learning יכולת AI. בשפה העברית וכן ניתוח טקסט משולב עברית ואנגלית. יכולות לניתוח כוונות בערוצים השונים ואילו פעולות ניתן לבצע בהתאם לכך	1.2.24
	מודול המאפשר הצעת תשובות רלוונטיות לנציג כחלק מובנה מיכולתיה, תוכל "ללמוד" משאלות ותשובות שמצטברות בה לאורך זמן, תוכל "ללמוד" ממאפייני התקשרות של לקוחות (סוג ערוץ, תווך תקשורת, שעות פעילות, משך תקשורת וכדומה מנתונים לאורך זמן.	1.2.26
	מודול אוטומציה ולוגיקה עסקית ( יכול לבניית אוטומציות לבוטים, יכולת בניית אוטומציות ו- WORKFLOES לתהליכים שונים)	2.11
	יכולת במודול שיקוף זימונים BOT/ICR לאפשרות ליצירת כל התרחישים עבור ערוץ זה וערוצים אחרים במקום מרכזי אחד	8.14.2
נדרש מהספק לוודא כי תתקיים יכולת עתידית לממשק טכני מלא במערכת שהספק הזוכה יספק למרת"א.	מודול הפעלת שיחות וועידות וידאו אישיות	1.2.7
	שילוב ושימוש באנליטיקה מבוססת מודולים ייעודיים, מודולי AI, מודולי BI (נתונים, תהליכים, אנומליות, חוקים מובנים, אוטומציה להגדרת תהליכים ועוד).	1.2.27
	מודול המאפשר הפעלה מלאה בתצורת שירות בענן, ללא צורך בהתקנת קווי טלפון או מרכזיה מקומית בארגון.	1.2.22
	מודול ממשק למערכות זיהוי דיבור סטנדרטיות.	1.4.6
	AI Virtual Agent (מודול בינה מלאכותית לתקשורת קולית בשפה טבעית).	1.4.10
	מודול ניהול קמפיינים.	1.4.23
	מודול ניהול דפי נחיתה	1.4.24
	מודול ניהול קהילות	1.4.25
	מודול ניהול כתובות ודרכי תקשורת	1.4.26
	מודול הקלטות וניהול הקלטות (קוליות, מסכים, תכתובות),	1.4.28
	מודול תיוג, איחזור ועריכת חומרים מתועדים	1.4.21
	מודול יכולות ניתוח משיחה קולית וערוץ דיגיטלי	2.1.4
	מודול יכולת תקשורת פנימית ישירה ובמקביל עם נציג אחר.	3.4.16
	מודול המאפשר למערכת לבצע בדיקות תוכן תחביר, פורמט שדות ובדיקת ולידציה של אמצעי קלט בהקלדה ובתקשורת בצד השרת ובצד הלקוח	7.1.34
	מודול המאפשר שימוש ב- TEXT TO SPEECH המאפשר, המערכת תקריא ללקוח את פרטי התור. המערכת תשאל את הלקוח האם הוא מתכנן להגיע	8.12.2