

אל: המציעים במכרז למערכת הקלטות במוקד השרות הטלפוני מס' ת (35) 2011

## **הנדון: מענה לשאלות המציעים במכרז מס' ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השרות הטלפוני לביטוח לאומי**

- א. רצ"ב מסמך הבהרות של המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד") הכולל תשובות לשאלות הבהרה שהתקבלו עד לתאריך 05.01.2012.
- ב. במסגרת שאלות הבהרה שהוגשו למוסד, נכללו גם בקשות רבות שעניינן אינן "הבהרות" אלא בקשות לשינויים במסמכי המכרז והסתייגויות שונות מהוראות במסמכי המכרז. הסתייגויות ובקשות אלו דחו על ידי המוסד, למעט במקרים המפורטים מטה. מובהר כי אין כל שינוי נוסף במסמכי המכרז.
- ג. מובהר בזאת, כי הבהרות המוסד הרצ"ב מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי והוראות המכרז ומההסכם שייחתם בין הצדדים. יש לצרף להצעה תדפיס של המסמך הרצ"ב, חתום על ידי מורשי החתימה של המציע, כאמור בסעיף 0.3.5.6 במכרז.
- ד. מובהר בזאת, כי הבהרות המוסד להלן מחייבות את כל המציעים וגבורות על הנוסח המובא במכרז במקרה של סתירה ו/או אי התאמה, כאמור בסעיף 0.3.5.7 במכרז.

בברכה,

המוסד לביטוח לאומי

תשובה	שאלת הבהרה	סעיף במכרז	מס'
<p>סעיף 0.6.2.6 יוחלף בנוסח הבא:  "אישור היצרן - המציע יצרן אישור תקף של יצרן המערכת או נציגו הרשמי בישראל, כי המציע במכרז זה מורשה ומוסמך לשווק את המערכת המוצעת במכרז זה בישראל ולספק שירותי התקנה. תמיכה ואחזקה שוטפים למערכת בישראל, וזאת כנספח 0.6.2.6 להצעה."</p>	<p>אישור היצרן</p>	<p>0.6.2.6</p>	<p>.1</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. על המציע לחתום על ההסכם המופיע בנספח 0.7.3 למכרז בראשי ותיבות ולצרפו להצעה כתנאי סף להשתתפותו במכרז.</p>	<p>מדיניות החברה לא מאפשרת לחתום על הסכם זה מראש ללא דיונים על מספר טעיפים.</p>	<p>0.7.3</p>	<p>.2</p>
<p>החיבור של שלוחות IP מרוחקות במוקד רחובות לצפת מתבצע באמצעות כרטיסי UGW המותקן במרכזית קוראל בצפת ותומך ב IP, לטובת החיבור הקווי תקשורת על רשת הבזק בכדי לקשר בין האתרים.  השלוחות המקומיות של מוקד רחובות עובדות מול מרכזת הקוראל המותקנת ברחובות. בנוסף, על השולחנות של חלק מנציגי השירות קיימות שלוחות פיזיות המשויכות למוקד צפת ומקושרות ב IP למרכזת הקוראל בצפת.  הנציג בוחר ביישום הדלפק הקדמי (CRM) לאיזה מוקד הוא מעוניין להתחבר. נציג שירות יכול להיות מחובר לאחר משני המוקדים אך לא לשניהם בו זמנית. לפי הנחיית מנהל המוקד ברחובות, הנציג מתחבר למוקד הרלבנטי ונותן את השירות בהתאם.  במידה והתחבר למרכזת מוקד רחובות נותן שירות לשירות מבוטחים הנכנסות למרכזת רחובות ובמידה והתחבר למרכזת מוקד צפת נותן שירות לשירות המועברות עי נציגי מוקד צפת לקבוצת BO שאותו נציג ברחובות התחבר אליה דרך IP.</p>	<p>נא הבהרתכם לגבי אופן החיבור של מוקדי השירות ברחובות ובדימונה למוקד בצפת. בפרט האם החיבור מתבסס על שלוחות IP מרוחקות ?</p>	<p>2.1.1.6 2.1.1.7</p>	<p>.3</p>
<p>הטלפונים המותקנים במוקד השירות הטלפוני בצפת הינם מסוג TDM דיגיטלי Flex Set.  בנוסף, קיימות שלוחות מרוחקות בטכנולוגיית IP (דרך כרטיס UGW של המרכזת) אשר ממוקמים במוקד רחובות ופעלים מעל תוך IP.</p>	<p>נדרש לפרט סוג טלפונים להקלטה (אנלוגי ואו דיגיטלי), וכן דגמי טלפונים.</p>	<p>2.2.1</p>	<p>.4</p>

תשובה	שאלת הבהרה	סעיף במכרז	מס' מס'
<p>א. המציע רשאי להציע פתרון הקלטה ברמת עורקי PRI או ברמת השלוחה. המציע יכלול בהצעת המחיר בפרק 5 בהצעתו (סעיף 5.2.2) את כל העלויות, הרכיבים והעבודות הנדרשים למימוש הפתרון בהתאם לשיטת ההקלטה המוצעת. המציע רשאי להגיש שתי חלופות למערכת הקלטה אחת בהתבסס על הקלטה ברמת עורקי PRI ולהציג והשנייה המתבססת על הקלטה ברמת עורקי PRI ולהציג את היתרונות והחסרונות לכל אחת מהשיטות ולפרט את המלצתו.</p> <p>ב. אם הפתרון המוצע על ידי המציע מחייב לחבר את כל השלוחות במוקד הטלפוני (כ- 200 שלוחות) למערכת ההקלטות, על המציע לכלול בהצעת המחיר בפרק 5 (סעיף 5.2.2) את כל העלויות, הרכיבים והעבודות הנדרשים לצורך החיווט הפיזי של השלוחות, כגון: קרונה, כרטיס הקלטה לכלל השלוחות (כ-200) וכמו כן רישיונות הקלטה בהתאם למדרגות הכמויות המפורטות בפרק 5.</p> <p>ג. על המציע לפרט כמה רישיונות הקלטה free seat על המוסד לרכוש מהזוכה, כדי לאפשר הקלטה בו זמנית של 50 שלוחות בלבד, שייבחרו באופן דינאמי מתוך כלל 200 שלוחות המחוטות פיזית למערכת ההקלטות, כאמור בסעיף ב' לעיל.</p>	<p>מערכת ההקלטות תומכת בשינויים דינאמיים של ערוצי ההקלטות, אך היות ותצורת ההקלטה הנדרשת הינה TDM יש לודא ששלוחות אלו מחווטות למערכת ההקלטות.</p>	2.2.4	.5
<p>ראה הבהרה לשאלה מס' 5 לעיל.</p>	<p>נדרשת יכולת הקלטה של 50 נציגים בו זמנית מתוך 200 שלוחות למיטב הבנתי, בדרישה נאמר כי נדרשת יכולת הקלטה דינאמית מתוך כלל הנציגים (200 שלוחות) מכיוון שמדובר בשלוחות חכמות של תדיראן ההקלטה מתבצעת על השלוחות עצמן בחיבור ישיר אל הזוג חוטים בקרונה, לצורך ביצוע שינוי דינאמי של מנהל המערכת יש צורך שני פעולות:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. חיבור כלל השלוחות אל מערכת ההקלטה אשר מצריך כרטיס הקלטה לכלל ה-200 שלוחות (אשר מייקר את עלות המערכת ומתנגש עם הסעיף של אופציה לגדילה עד 200 שלוחות)</li> <li>2. שינוי ידני של השלוחות הרצויות להקלטה בארון התקשורת דרך פאנל תקשורת (פעולה אשר דורשת איש תקשורת מימן ותקשה על הדינאמיות למנהל המערכת)</li> </ol>	2.2.4	.6
<p>סעיף 2.2.10 יוחלף בנוסח הבא:  "נדרש שכל ממשקי המשתמש, הניהול ובקרת האיכות יהיו בשפה האנגלית וכאופציה נוספת גם בעברית, לרבות מסכים, סרגלים ודוחות המערכת. המוסד יתן עדיפות בדירוג האיכות להצעה הפוללת גם תמיכה בממשק משתמש בעברית."</p>	<p>מבוקש לאפשר תמיכה בממשק משתמש וניהול באנגלית כחלופה לממשק משתמש וניהול בעברית.</p>	2.2.10	.7

תשובה	שאלת הבהרה	סעיף במכרז	מס'
מרכזיות IPTEL הינה מרכזיית IP. על המציע לפרט האם הפתרון המוצע על ידו יוכל להשתלב בסביבת מרכזיית IP, ולפרט את המשמעויות הטכניות והכלליות הכרוכות בכך, איזה מחלקי המערכת המוצעת יוכל לעבוד בסביבת IPTEL והאם יהיה צורך בשדרוג המערכת ומה המשמעות הכספית הכרוכה בכך בתצורת שתופעל במוקד השרות הטלפוני בצפת. [המשמעויות הכספיות לשדרוג מערכת הקלטות מתצורת TDM לתצורת IP יפורטו בפרק העלויות]. מובהר בזאת, כי בשלב זה המוסד טרם קיבל החלטה האם ומתי לעבור למרכזיית IP במוקד השרות הטלפוני בצפת ומה תהא סוג המרכזייה.	המוסד מתבקש לפרט את המשמעות של המושג IPTEL והדרישה ממערכת ההקלטות לאינטגרציה. אם המרכזיה תתחלק, נרצה לקבל מסמכים המאפיינים את המרכזיה החדשה על מנת לאפיין את תצורת ההתמשקות אליה.	2.2.14	8.
סעיף 2.3.1 יוחלף בנוסח הבא: "המערכת תכלול ממשק משתמש יידידות, קל לשימוש, בשפה האנגלית וכאופציה נוספת גם בעברית, לצורך ניהול ושימוש שוטף במערכת." סעיף 2.4.1 ישונה כדלקמן: במקום המילים "חווית נציג השרות" ייכתב "חווית הלקוח". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.	מבוקש לאפשר תמיכה בממשק משתמש וניהול באנגלית כחלופה לממשק משתמש וניהול בעברית.	2.3.1	9.
סנינו סעיף 2.4.1	2.4.1	2.4.1	10.
טכנאי הזוכה יתבקשו לסור למוקד השרות הטלפוני של המוסד ברחובות ולבצע משם את פעולות האחזקה מרחוק.	האם תהיה אפשרות להתחרות מרחוק ממשרדי הזוכה.	4.1.4.11	11.
מחיר מרבי לשעת עבודה ישונה ויהיה 180 ש"ח לא כולל מע"מ.	מבוקש לקבוע תעריף שעה גבוה יותר מ-160 ש"ח.	5.2.2 סעיף 4	12.
מרכזת המוקד – תדיראן קוראל 6000 IP / TDM Flexicom Enables Genesys – CTI (כיום מתבצע מעבר לגרסה 8)	מה סביבת הטלפוניה במוקד הטלפוני ברחובות? סוג מרכזיה (אנלוגי, דיגיטלי, VOIP), יצרן המרכזיה ודגם המרכזיה. עם או בלי CTI וסוג ה-CTI (יצרן ודגם).	3 5.2.3	13.
מרכזת המוקד – תדיראן קוראל 6000 IP / TDM Flexicom Enables Genesys – CTI (כיום מתבצע מעבר לגרסה 8)	מה סביבת הטלפוניה במוקד הטלפוני בדימונה? סוג מרכזיה (אנלוגי, דיגיטלי, VOIP), יצרן המרכזיה ודגם המרכזיה. עם או בלי CTI וסוג ה-CTI (יצרן ודגם).	4 5.2.3	14.
במוקד השרות הטלפוני בצפת.	היכן תמוקם (פיזית) ליבת מערכת ההקלטות - כל מה שהוא לא שרת הקלטות (בסיס נתונים ואפליקציות)?		15.