

כ"ה אב, תשפ"ג
12 אוגוסט, 2023

לכבוד
המשתתפים במרכז מס' 11/23

ג.א.ג.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 11/23
למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר-מסמך הבהרות 2

- הבהרות המועצה והתשובות לשאלות יחייבו את כלל המשתתפים
- על המשתתפים במכרז לצרף להצעתם מסמך זה וכן כל מסמך אחר שהוציאה ו/או תוציא המועצה בעניין המכרז שבנדון, כשהם חתומים על ידי המשתתף במכרז בתחתית כל עמוד.

להלן הבהרה מטעם המועצה - סעיף 01.010 למכרז:

המועצה אינה מעוניינת במודול BPM, בסעיף זה נדרש להציג יכולת תהליך של קריאת מוקד, החל מרגע פתיחת הפנייה, מעבר לגורמים המטפלים, שינויי סטאטוס, סגירת הפנייה כמו כן, עדכון הפונה והגורמים המטפלים. התהליך יבוצע על פי הגדרת המועצה ותכלול שינויי סטאטוס, העברה ועדכון בין גורמים מטפלים ועדכונים שוטפים לפונה בדבר התהליך באמצעי התקשורת שיוגדרו מראש (דוא"ל, מסרון וכדומה). העדכונים יוגדרו על ידי המועצה על פי הגדרה בין הסטאטוסים השונים.

דגשים להגשת המכרז:

1. ההצעה במלואה (כולל נספחים) תוגש בשני העתקים לא כרוכים וכן על גבי מדיה דיגיטלית (דיסק און קי).
2. יש לצרף להצעה את טופס האישור על קיום ביטוחים (נספח א' לחוזה) כשהוא חתום בשוליו על ידי המציע **בלבד** (לאחר שוידא עם חברת הביטוח שלו כי הטופס מקובל עליה), **ללא כל מחיקות, שינויים או הסתייגויות.**
3. הוראות מלאות בנוגע לאופן הגשת ההצעה ניתן למצוא במסמכי המכרז בפרק: "אופן הגשת ההצעות".

בברכה,
יערית הרוש
מנהלת רכש מכרזים והתקשרויות

חתימת המשתתף וחתימת