

24.12.2023

לכול מען דבעי,

שלום רב,

בכוונת מאוחדת להתקשר עם חברת בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ לרכישת נתב רשתי ותשתיות תקשורת לתמיכה בנתב הרשתי.

וזאת מכוח היות החברה "ספק יחיד" בהתאם לתקנה 3(29) לתקנות חובת המכרזים.

להלן עיקרי הטעמים המקצועיים המצטברים הנדרשים להתקשרות עם הספק כספק יחיד:

מאוחדת נדרשת, מטעמי שירות ויעילות, להפעיל בהקדם מספר מוקדי שירות לקוחות במקביל ולצורך כך מבקשת לרכוש נתב רשתי העומד בכלל הדרישות הבאות:

1. יכולת קבלת שיחות בהיקפים נרחבים (CAPACITY) ויכולת ניתוב שיחות דינמי בין מספר מוקדים במקביל.
2. יכולת ניתוב שיחות לכל מקום, לרבות למוקדים שירות כלליים, מוקדי שירות מקצועיים מתמחים, נציגי שירות ספציפיים, סניפים ועוד.
3. ניתוב שיחות באמצעות תהליכים עסקיים "חכמים" ובכלל זה, זיהוי לקוח ממוחשב, זיהוי "דובר" לפי קול, אוטומציה של פעולות רבות הרלוונטיות למגזר הבריאות (לדוג' יצירת קוד חד פעמי, בקשה להתחייבות, קביעת תורים, קבלת רשימת התחייבויות והפניות, קבלת רשימת פניות מקוונות לרופאים ועוד), הבאת נתונים ממערכות מרכזיות של מאוחדת במהלך הניתוב והעברתם בשלב הניתוב לנציגי שירות ולמערכות מאוחדת, שימוש ב-AI להבנת הצורך של הלקוח ועוד.
4. טיפול בתסריטי שיחה באמצעות ממשק מרכזי אחד השולט בכל תעבורת שיחות הטלפון של מאוחדת ובכלל זה הקראת שעות פתיחה, הודעה על שינויים, שינוי ניתוב לסניף אחר ועוד.
5. נתב רשתי בעל יכולות מוכחות, לרבות "עצי החלטות" וממשקים דומים לנדרש למאוחדת, אשר פותחו ומשמשים ארגונים בעלי מאפיינים וצרכים דומים לאלה של מאוחדת.
6. תשתית ייחודית ללקוח ולא חולקת משאבים עם לקוחות אחרים
7. התשתית הנדרשת אינה עובדת על גבי רשת האינטרנט אלא על גבי קווי תקשורת ייחודיים פנימיים המקשרים את הנתב למערכות מאוחדת ולמוקדים.

למיטב ידיעתי הנתב הרשתי של בזק הינו הנתב הרשתי היחיד הקיים אשר מאפשר מענה מלא ומוכח לכל צרכי מאוחדת ומאפשר הפעלה בתוך פרק זמן קצר, הכולל ממשקים מוכנים וקיימים הייחודיים למגזר הבריאות.

לסיכום, לאחר שבחנו את השוק, אין ספק אחר מלבד חברת בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ אשר יכול לספק את השירות כמפורט לעיל, ועל כן נבקש לאשר התקשרות עם החברה לצורך רכישת נתב רשתי ולסווגה כהתקשרות לפי סעיף 3(29) לתקנות חובת המכרזים - התקשרות עם ספק יחיד.

בברכה,

קטי בר שלום, מנהל אגף מערכות מידע