

- עסקי שמור -

22/12/2020

לכבוד,
מציעים פוטנציאליים

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי דו-שלבי מס' 221/20 לקבלת שירותי יישום ותחזוקת מערכת Microsoft Dynamics CRM עבור מערך שירות הלקוחות של החברה - מענה לשאלות הבהרה (להלן: "המכרז")

שלום רב,

1. להלן מענה חברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "מי אביבים") לשאלות הבהרה שהתקבלו במסגרת ההליך שבנדון:

2. תשומת לב המציעים כי יש להגיש את ההצעה על גבי מסמכי המכרז המעודכנים אשר הועלו לאתר האינטרנט של החברה.

| מס' | עמוד במסמכי המכרז | סעיף | פירוט השאלה | מענה החברה |
|-----|-------------------|--|--|---|
| 1. | כללי- כנס מציעים | ס' 24.7 | ס' 24.7 מתייחס לשותף זהב ושותף כסף. נבקש הבהרה האם ההסמכה המבוקשת הינם ביחס לביזנס אפליקיישן ולא ביחס לאופיס או תוכנות אחרות של מייקרוסופט. | נוסח הסעיף יעודכן כך שירשם: "המציע הינו בעל הסמכת שותף זהב/כסף בתחום (Business Applications), מטעם Microsoft בתוקף במועד האחרון להגשת ההצעות על המציע לצרף להצעתו את אישור ההסמכה או אישור בדבר התהליך בו המציע מצוי לקבלת ההסמכה." הבקשה נדחית. |
| 2. | כללי- כנס מציעים | | לצורך ניקוד באמות המידה, האם גם און פריים יכול לשמש לצורך קבלת הניקוד? | הבקשה נדחית. |
| 3. | מסמכי המכרז | ס' 16 | אנו בעלי ניסיון רב בהטמעת ה-Dynamics בחו"ל עם ידע וניסיון מחברות תשתיות ומים ברמה הגלובלית ועומדים בדרישות המכרז. בנוסף יש לנו ניסיון רב בניהול פרויקטי טרנספורמציות עסקיות וטרנספורמציות דיגיטליות בארץ. ברצוננו לשלב בפרויקט שותף Dynamics ישראלי בעל ניסיון רב בפרויקטי דינמיקס ונבצע יחד את ניהול הפרויקט ואת היישום. אנא אישורכם. | הבקשה נדחית. |
| 4. | 2 | סעיף 11 המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה | נבקש לקיים סבב מענה לשאלות הבהרה נוספות כשלושה ימים לאחר מתן המענה לגבי תנאי הסף. | הבקשה נדחית. |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|--|---|--|----------|-----------|
| <p>המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום ג' 05.01.2020 בשעה 12:00.</p> | <p>בתקופה הנוכחית, המדובר בתקופה מאתגרת, לאור משבר מגיפת הקורונה, בה לא מעט מהעובדים נמצאים בבידודים ו/או חולים עד למועד ההגשה הנוכחי, דבר המקשה על התקשורת עם חלק עיקרי מצוות המענה למכרז, בקשר עם השלמת המענה המורכב ובדיקתו. המועד הנוכחי הינו מועד בעייתי, המקשה שלא לצורך על הגשת המענה. נבקש דחייה קצרה של שבועיים - לאחר מתן המענה לגבי תנאי הסף. דחייה כאמור מתחייבת, ובוודאי שלא תגרום לכל נזק, במכרז להטמעת מערכת חשובה ומהותית למי אביבים.</p> | <p>סעיף 11 - המועד אחרון להגשת הצעות</p> | <p>2</p> | <p>.5</p> |
| <p>הבקשה נדחית</p> | <p>נבקש לעדכן את הסעיף באופן הבא: להוסיף את המילים "ו/או sales service" או "XRM לאחר המילה service". כלומר נוסח הסעיף המתוקן יהא בנוסח הבא: כי המציע בעל ניסיון מוכח להטמעה מלאה ב 3 שנים האחרונות של מודול service ו/או Sales XRM במערכת Crm Dynamics ב 3 פרויקטים. ועומד בתנאים המצטברים הבאים:</p> | <p>16.2.1</p> | <p>3</p> | <p>.6</p> |
| <p>הבקשה נדחית</p> | <p>נבקש לעדכן את הסעיף באופן הבא: במקום המילים " Dynamics Customer Service Enterprise " יירשם: " שלפחות אחד מהם יושם ב - Dynamics Customer Service Enterprise" כלומר נוסח הסעיף המתוקן יהא בנוסח הבא: שלושת הפרויקטים יושמו בפלטפורמת ענן, שלפחות אחד מהם יושם ב - Dynamics Customer Service Enterprise .</p> | <p>16.2.1.1</p> | <p>3</p> | <p>.7</p> |
| <p>הבקשה נדחית.</p> | <p>נוסח הסעיף המתוקן יהא בנוסח הבא: שלושת הפרויקטים, במצטבר, פעילים בארגונים, בכמות רישיונות העולה על 150 משתמשים</p> | <p>16.2.1.2</p> | <p>3</p> | <p>.8</p> |
| <p>הבקשה נדחית.</p> | <p>במקום סעיפים 16.2.1.3 - 16.2.1.5 יירשם סעיף אחד בלבד - סעיף 16.2.1.3 בנוסח הבא: אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד, מסוג כלשהו.</p> | <p>16.2.1.3 - 16.2.1.5</p> | <p>3</p> | <p>.9</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|--|--|--|------------------|------------|
| <p><u>1. הבקשה נדחית</u> <u>2. הבקשה נדחית</u> <u>3. הבקשה נדחית.</u></p> | <p>במקום המילה "ב- 3 שנים" בשורה השישית ובשורה ה-11, נבקש לרשום "ב- 5 השנים". וכן לאחר המילים "שירות וניהול והטמעת מערכת" בשורה החמישית ובשורה העשירית, נבקש להוסיף ולרשום "בין אם הפרויקט יישום עלה לאוויר ובין אם הפרויקט יישום הגיע לשלב סופי(שלב מבחני הקבלה)"</p> <p>על-פי הוראת תכ"ס 7.4.1.2 קביעת תנאים להשתתפות במכרז, (תנאים להשתתפות במכרז) רשאית ועדת המכרזים לבחון ייחוס עמידה בתנאי המכרז ואמות מידה של מציע לחברת אם או חברה אחרת באשכול החברות, וזאת בהתייחס ל- 4 קריטריונים: המציעה נמנית על אשכול חברות: (1) הפועלות יחד כגוף אחד תחת חברה אם; (2) בבעלות ובשליטה מלאה (100%) המבנה התאגידי נטול משמעות תפעולית ועסקית; (3) התנהלות חברות האשכול במהלך העסקים הרגיל והשוטף, היא כישות אחת המנוהלת על-ידי הנהלה אחת; (4) הדוחות הכספיים מאוחדים. הואיל וכל הקריטריונים מתקיימים במציע, נבקש כי לצורך בחינת ניקוד איכות המציע, ניתן יהיה לייחס ניסיון של חברות אחרות באשכול (של חברת בת של המציע(ב100%), זאת מבלי שיש בדבר בכדי לגרוע, כמובן, מאחריות המציע.</p> <p>יצוין בהקשר זה כי קבלת בקשתנו הנ"ל, שאינה מצריכה כל שינוי אחר במכרז, לא רק שלא תפגע כלל במזמין, אלא להפך, תאפשר למזמין להגדיל את מספר המציעים אשר יהיו מסוגלים לספק לו שירותים ופתרונות, דבר המשרת את המזמין באופן מיטבי, ועומד בקנה אחד עם הוראת התכ"ס האמורה.</p> | <p>מפל – נסיון מקצועי סעיף 24.7: שורה ראשונה, עמודה רביעית- אופן הניקוד.</p> | <p>4</p> | <p>10.</p> |
| <p><u>הבקשה נדחית.</u></p> | <p>מבוקש כי במילים "וכל עוד אחריותו קיימת בין אם על פיו ובין אם על פי הדין" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת תביעה לתקופה נוספת של 36 חודשים לאחר מכך".</p> | <p>28.7</p> | <p>הסכס - 33</p> | <p>11.</p> |
| <p><u>הבקשה נדחית.</u></p> | <p>מבוקש כי המילים "בנוסף ומבלי לגרוע... על פי הסכס זה" תמחקנה.</p> | <p>28.9</p> | <p>הסכס - 33</p> | <p>12.</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|---|----------|----------|-----|
| <u>הבקשה נדחית.</u> | מבוקש כי בסיפא לסעיף ייכתב "והכל בכפוף לפסק דין שלא עוכב ביצועו". | 28.10 | הסכס- 33 | .13 |
| <u>הבקשה מתקבלת.</u> <u>נספח קיום ביטוחים מצורף כנספח 2 להסכם.</u> | תשומת לב עורך המכרז כי למסמכי המכרז לא צורף אישור עריכת ביטוח (נספח א' להסכם). עורך המכרז מתבקש לפרסם אישור עריכת ביטוח כאמור ולאפשר סבב שאלות הבהרה נוסף בעניין אישור עריכת ביטוח שיפורסם. | 28.18 | הסכס- 34 | .14 |
| <u>הבקשה נדחית.</u> | נבקש לקבל את מסמכי המכרז בקובץ בפורמט Word | כללי | | .15 |
| <u>הבקשה מתקבלת כל עוד למציע ניסיון מוכח במודול שירות.</u> | לגבי דרישות הסף שהפרויקטים יושמו בפלטפורמת Dynamics Customer Service Enterprise בענן. יש כאן אי בהירות לגבי המודול לעומת הרישוי. <u>הפלטפורמה בענן נקראת Dynamics 365 ויש לה מודולים שונים, כולל בין היתר מודול שירות Customer Service, ויש סוגי רישוי שונים שמקנים יכולת עבודה במודול זה, כגון הרישוי שצוין בדרישה Dynamics Customer Service Enterprise, אבל קיים רישוי נוסף בשם Dynamics 365 Customer Engagement Plan 1 שהיה רישוי פעיל עד לא מזמן והוא אפשר גישה לכלל המודולים במערכת ("רישוי מלא"), כולל בין היתר למודול השירות. מכיוון שהוא היחיד שהקנה הנחות על רכישת כמות רישיונות גדולה מרבית הארגונים הגדולים רכשו אותו ולא את הרישוי Customer Service Enterprise. נא אישורכם שגם ארגון שהטמיע בענן את מודול Customer Service Dynamics 365 באמצעות רישוי Customer Engagement Plan 1 עומד בדרישות תנאי הסף.</u> | 16.2.1.1 | 3 | .16 |
| <u>הבקשה נדחית.</u> | נא אישורכם שאצל אינטגרטור CRM בינלאומי ניתן גם להגיש בתנאי הסף פרויקטים שיושמו בחו"ל על ידי סניף של החברה בחו"ל ולא נדרש להציג פרויקטים שבוצעו על ידי הסניף המקומי בארץ, או לחלופין שניתן להשתמש גם בניסיון של החברה בחו"ל ובתנאי שעובדים בעלי הניסיון המבוקש ישולבו בפרויקט | 16.2.1.1 | 3 | .17 |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|--|----------|----|-----|
| <u>הבקשה מתקבלת.</u> | מדוע ציון האיכות ניתן גם לשותף שאינו שותף זהב או כסף אך הוא "נמצא בתהליך"? אין תהליך שכזה, יש קריטריון ברור לפי כמות המוסמכים שיש לשותף וכמות הכסף שהשותף הביא למיקרוסופט מרישוי בשנה החולפת שעל פיהם אוטומטית הזכאות ניתנת, ללא שום תהליך. נבקש לבטל את התנאי של הימצאות בתהליך, זהו ניסיון לא קביל של ספק שאינו שותף לרמות ולזכות בניקוד נוסף שלא מגיע לו. | 24.7 | 5 | 18. |
| <u>הבקשה מתקבלת.</u> | נא אישורכם שהסמכת הכסף והזהב הדרושה הינה לשותפות בתחום (Business Applications) , אותו תחום שכולל בתוכו את Dynamics 365 ואת ה-Power Platform, ולא ניתן להגיש שותפות בתחומים אחרים | 24.7 | 5 | 19. |
| <u>הבקשה נדחית</u> | נא אישורכם שאצל אינטגרטור CRM בינלאומי ניתן גם להגיש פרויקטים שיושמו בחו"ל על ידי סניף של החברה בחו"ל ולא נדרש ניסיון של הסניף המקומי | 24.7 | 5 | 20. |
| <u>הבקשה נדחית</u> | נא אישורכם שחברה בינלאומית שיישמה פרויקט CRM בעבר אך לא בארץ יכולה לגשת עם קבלן משנה לו יש את הניסיון הנדרש, ולא מחויבת להביא עובדים בעלי הניסיון הנדרש מחו"ל | 16.2.1.1 | 3 | 21. |
| <u>הבקשה מתקבלת. ההערה תימחק.</u> | להבנתנו במכרז החדש בוטלה הדרישה למחיר מקסימום, אי לכך נבקש להסיר את ההערה שמתחת לטבלה | נספח א1 | 9 | 22. |
| <u>מדובר בטעות סופר. הכוונה לסעיף 24.7.</u> | באיזה עמוד במכרז ניתן למצוא את סעיף 22.7 שעל פיו יש למלא את הטבלה? | נספח ד' | 13 | 23. |
| <u>בעמוד 80 – סעיף 6 לנספח הטכני.</u> | באיזה עמוד במכרז ניתן למצוא את סעיף 6 בנספח הטכני שעל פיו יש למלא את הטבלה? | נספח ד' | 13 | 24. |
| <u>יש תיאור בכותרת הטבלה, אין מקום להרחבה</u> | האם ניתן לפרט מה השלבים אותם אתם מצפים שנמלא בטבלה? | נספח ד' | 13 | 25. |
| <u>הבקשה נדחית.</u> | האם ניתן לפרט או לתת דוגמאות אילו תוצרים אתם מצפים שנמלא בעמודת תוצר לשלב? | נספח ד' | 13 | 26. |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|---|----------------|-----------|------------|
| <p>נדרש למלא זאת כדי שהחברה תוכל במידת הצורך ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לפנות לגופים עירוניים שקיבלו שירות מהמציע ולקבל את חוות דעתם.</p> | <p>כיצד ניסיון בעבודה מול העירייה או חברות עירוניות בה לידי ביטוי בניקוד במפ"ל, ואם הוא לא בא לידי ביטוי, לשם מה נדרש למלא טבלה זו?</p> | <p>נספח ה'</p> | <p>14</p> | <p>.27</p> |
| <p><u>הבקשה מתקבלת</u></p> | <p>נבקש שיובהר כי התחייבות זו תהיה בתוקף אך ורק במהלך תקופת האחריות או במהלך תקופת התחזוקה.</p> | <p>7.15</p> | <p>23</p> | <p>.28</p> |
| <p><u>ראה מענה לשאלה 16 לעיל.</u></p> | <p>לגבי ניסיון מנהל הפרויקט בפלטפורמת Dynamics Customer Service Enterprise בענן. יש כאן אי בהירות לגבי המודול לעומת הרישוי. הפלטפורמה בענן נקראת Dynamics 365 ויש לה מודולים שונים, כולל בין היתר מודול שירות Customer Service, ויש סוגי רישוי שונים שמקנים יכולת עבודה במודול זה, כגון הרישוי שצוין בדרישה Dynamics Customer Service Enterprise, אבל קיים רישוי נוסף בשם Dynamics 365 Customer Engagement Plan 1 שהיה רישוי פעיל עד לא מזמן והוא אפשר גישה לכלל המודולים במערכת ("רישוי מלא"), כולל בין היתר למודול השירות. מכיוון שהוא היחיד שהקנה הנחות על רכישת כמות רישיונות גדולה מרבית הארגונים הגדולים רכשו אותו ולא את הרישוי Customer Service Enterprise. ברצוננו רק לוודא שגם ניהול פרויקט בארגון שהטמיע בענן את מודול Customer Service Dynamics 365 באמצעות רישוי Dynamics 365 Customer Engagement Plan 1 עומד בדרישות.</p> | <p>8.3</p> | <p>23</p> | <p>.29</p> |
| <p><u>הבקשה מתקבלת בתנאי שמניין הימים ישתנה ל- 20 ימי עבודה</u></p> | <p>נבקש שיובהר כי במידה והחברה לא אישרה בכתב את השלמת בדיקות המסירה בתוך 5 ימי עסקים יום קבלת תוצאות הבדיקה, ולא מסרה הסתייגויותיה במהלך פרק זמן זה, תחשב הבדיקה כמושלמת.</p> | <p>11.7</p> | <p>25</p> | <p>.30</p> |
| <p><u>הבקשה נדחית. אישור קבלה סופי ייחשב רק אישור שימסר בכתב.</u></p> | <p>נבקש שיובהר כי בכל מקרה שהמערכת תעלה לאוויר- במידה ובמשך 14 ימים רצופים לאחר מועד העלייה לאוויר לא תהיה כל תקלה חמורה, ייחשב הדבר כ"אישור קבלה סופי".</p> | <p>12.6</p> | <p>26</p> | <p>.31</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|--|--|----------|----|------------|
| הזרכת כל המשתמשים | האם הדרישה היא להזרכת כלל העובדים (כ- 200 משתמשים לפי הטבלה בהמשך) או רק הזרכת מדריכים (TTT)? | 13 | 26 | .32 |
| הבקשה נדחית. | נבקש שיתווסף בסוף הסעיף "או לאחר שהחברה אישרה לספק להמשיך בביצוע אבן הדרך הבאה". | 16.2 | 27 | .33 |
| הבקשה נדחית. | השבת התמורה והפיצוי המוסכם בכל מקרי ההפרה (הרבים) המנויים בסעיף הם סעדים לא פרופורציונליים ולא מקובלים בהתקשרויות מסוג זה. נבקש למחוק את הסעיף. | 23.3 | 31 | .34 |
| הבקשה נדחית. | נבקש שתקבע מגבלה לאחריות הספק: "מוסכם כי בשום מקרה שהוא, לא יישא הספק באחריות בגין נזקים עקיפים ו/או נזקים תוצאתיים ו/או נזקים כלכליים תוצאתיים שיגרמו לחברה ו/או למי מטעמה ו/או לצד ג' כלשהוא, לרבות אך מבלי לגרוע בגין אובדן הכנסות ו/או רווחים מנועים ו/או אובדן הכנסות, או מוניטין. האחריות בנויקין תהא על פי דין. מוסכם בזאת כי גבול תקרת האחריות של הספק לשיפוי החברה על פי הסכם זה יהיה עד לתקרה בגובה התמורה על פי הסכם זה". | 25 | 32 | .35 |
| הבקשה נדחית. | הפיצוי המוסכם בסעיף זה (שחל למעשה בכל מקרה שבו החברה תסבור שהספק הפר את ההסכם) הוא סעד לא פרופורציונלי ולא מקובל בהתקשרויות מסוג זה (מה גם שלא ברור מה היחס בין פיצוי מוסכם זה לפיצוי שבסעיף 23.2 להסכם- במקרי הפרה שונים). נבקש למחוק את הסעיף. | 36.7 | 36 | .36 |
| הבקשה נדחית. | נבקש שכל דיווח בנושא פירוט על אופן העמידה בחובות על פי דיני הפרטיות ייעשה לפי דרישתה הסבירה של מי אביבים, ובהתאם נבקש למחוק את הדרישה למסירת דיווח שנתי קבוע בחודש דצמבר. | 12.1 | 44 | .37 |
| הבקשה מתקבלת. | נבקש למחוק את ההתייחסות לביקורות פתע. כל ביקורת תעשה בתיאום מראש. | 12.2 | 44 | .38 |
| הנספח ימולא בהתאם וכלל שהמציע יחזיק נתונים של מאגר הלקוחות של מי אביבים | האם תוכלו לפרט כיצד יש למלא טבלה זו? על אילו מאגרים מדובר? | צרופה א' | 46 | .39 |
| יש למלא את בעלי מורשיי הגישה בהתאם לס' 46 | האם תוכלו לפרט כיצד יש למלא טבלה זו? על אילו מאגרים מדובר? | צרופה ב' | 47 | .40 |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|---|---------------|-----------|------------|
| <p><u>הבקשה נדחית.</u> <u>הנושא יידון לגופו של עניין אם וכאשר יעלה הצורך במהלך הפרויקט.</u></p> | <p>בבולט השלישי: "במידה ואבן הדרך לא הושלמה במלואה שלא באשמת הספק" - במקרה זה שבו אין חולק שבוצעה עבודה ולא הייתה לספק האפשרות להשלים את אבן הדרך אין כל הצדקה שיעוכב תשלום התמורה. לפיכך נבקש שבמקרה זה ישולם לספק החלק היחסי של העבודה שבוצעה על-ידו מתוך כלל אבן הדרך.</p> | <p>נספח 4</p> | <p>52</p> | <p>.41</p> |
| <p><u>הבקשה נדחית.</u> <u>יידון לגופו של עניין ובכל מקרה ידרש אישור בכתב של החברה.</u></p> | <p>נבקש שבטבלת אבני הדרך לתשלום בעמודה "תנאי":</p> <ul style="list-style-type: none"> • באבן דרך 3 יצוין: "אישור עמידה בבדיקות קבלה ובדיקת משתמשים, או לאחר חלוף 14 ימי רצופים ממועד העלייה לאוויר שבהם המערכת הייתה נקיה מכל תקלה חמורה- לפי המוקדם מבניהם". • באבן דרך 4 – נבקש שהתשלום לא יהיה מותנה באישור מי אביבים. בנוסף לא ברור מה הרלוונטיות של "תיקון תקלות" לתהליך ההדרכה והטמעה. ובהתאם נבקש שיצוין "סיום תהליך ההטמעה". • באבן דרך 6 יצוין: "אישור עמידה בבדיקות קבלה ובדיקת משתמשים (אחריות מי אביבים), או לאחר חלוף 14 ימי רצופים ממועד העלייה לאוויר שבהם המערכת הייתה נקיה מכל תקלה חמורה- לפי המוקדם מבניהם". • באבן דרך 7- נבקש שהתשלום לא יהיה מותנה באישור מי אביבים. בנוסף לא ברור מה הרלוונטיות של "תיקון תקלות" לתהליך ההדרכה והטמעה. ובהתאם נבקש שיצוין "סיום תהליך ההטמעה". | <p>נספח 4</p> | <p>52</p> | <p>.42</p> |
| <p><u>הערבות הינה 100,000 ₪ הסעיף יתוקן.</u></p> | <p>בכותרת רשום ערבות 200,000 ובסעיף 1 רשום 100,000, נא אישורכם שהערבות היא על סך 100,000 ש"ח</p> | <p>נספח 5</p> | <p>53</p> | <p>.43</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|---|--------------|-----------|------------|
| <p>כפי שהוגדר, אין דרישה לממשק למערכת ה- sharedocs</p> | <p>בסוף הטבלה צוין שיש בארגון מערכת ShareDocs אולם אין אזכור אליה ברשימת הממשקים שבסעיף 4.7 בעמוד 73 או ברשימת האינטגרציות בעמוד 93. האם על מערכת ה-CRM להתממשק ל- ShareDocs, אילו ממשקים נדרשים (צפיה במסמכים קיימים, העלאת מסמך חדש), ומתי מסמכים יישמרו ב- ShareDocs לעומת ב- Azure Blob?</p> | <p>2.2</p> | <p>57</p> | <p>.44</p> |
| <p>אכן זו הכוונה</p> | <p>מהי בדיוק תקופת הפיילוט, האם הכוונה לתקופה של אבן דרך 4 בשלב 1 ושל אבן דרך 7 בשלב 2 כפי שמפורט בטבלה שבעמוד 53?</p> | <p>3</p> | <p>58</p> | <p>.45</p> |
| <p>1- הציפיה היא ליישם את הדרישה על סמך היכולות הקיימות במערכת 2- היכולת המובנית מספקת</p> | <p>1. בספרור 3 בטבלה מצוין שבדיקת כפילויות תתריע או תחסום כפי שיוחלט באפיון, ובספרור 4 מצוין שהבדיקה מיד בהזנת הנתון עוד לפני השמירה. לאור ההנחיה בסעיף 1.3 בעמוד 55 להיצמד ככל הניתן ליכולות מובנות, ומכיוון שהיכולת המובנית היא רק להתראה בעת השמירה (לא לחסימה, ולא מיד בעת ההזנה), האם הציפיה שלכם היא לפתח את הדרישה כלשונה ולכן לתמחר את תוספת העבודה הנדרשת או שניתן לרשום הסתייגות לגבי אופן היישום המוצע במסגרת הפתרון ולהציע את הפתרון המובנה?</p> <p>2. אם היכולת המובנית מספקת, היכן בדיוק ניתן לרשום את ההסתייגות?</p> | <p>4.3.1</p> | <p>61</p> | <p>.46</p> |
| <p>הפתרון מקובל</p> | <p>לגבי הדרישה בספרור 2 לקשר בין פניה למספר פונים. נהוג לפתוח עבור כל פונה פניה נפרדת, וניתן לקשר בין פניה ראשית לפניות בנות עם כולן באותו נושא (כגון פיצוץ צינור בבניין), וכך ניתן להתנהל מול כל פונה בצורה יותר מדויקת (לדעת מתי פנה, לתעד מולו אינטראקציות, SLA נפרד וכיו"ב).</p> <p>נא אישורכם שפתרון מקובל עליכם.</p> | <p>4.3.2</p> | <p>62</p> | <p>.47</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|---|--------------|-----------|------------|
| <p><u>נדרש לתמחר את תוספת העבודה</u></p> | <p>1. בספרור 12 בטבלה ישנה דרישה שאין לה פתרון מובנה במערכת, לתבניות מהירות לעדכון פניה לפי סיווג. במקום זאת לשם עבודה מהירה ממלאים שדות רשימה במקום להקליד מידע. האם הציפיה שלכם היא לפתח את הדרישה כלשונה לבחירה מתוך תבניות ולכן לתמחר את תוספת העבודה הנדרשת או שניתן לרשום הסתייגות לגבי אופן היישום המוצע במסגרת הפתרון באמצעות בחירה מרשימה?</p> <p>2. היכן בדיוק ניתן לרשום את ההסתייגות?</p> | <p>4.3.2</p> | <p>62</p> | <p>.48</p> |
| <p><u>נדרש לתמחר את תוספת העבודה</u></p> | <p>1. בספרור 13 בטבלה ישנה דרישה שאין לה פתרון מובנה במערכת, לניתוב אוטומטי לפי עומס פניות (המערכת מנתבת לתור, ומי שפנוי מושך מהתור). האם הציפיה שלכם היא לפתח את הדרישה כלשונה ולכן לתמחר את תוספת העבודה הנדרשת או שניתן לרשום הסתייגות לגבי אופן היישום המוצע במסגרת הפתרון, כגון שאחמ"ש יקצה בתהליך יזום קבוצת פניות שייבחר לגורם רצוי לפי שיקול דעתו בכלים המובנים</p> <p>2. היכן בדיוק ניתן לרשום את ההסתייגות?</p> | <p>4.3.2</p> | <p>62</p> | <p>.49</p> |
| <p><u>טעות סופר, זה "דוח גיול פניות"</u></p> | <p>בספרור 5 מצוין שנדרשת תצוגה לפי "דוח גיול חובות". נא אישורכם שהכוונה לדוח גיול פניות, כלומר לרשימת הפניות ממוינת לפי מועד היצירה שלהן?</p> | <p>4.3.4</p> | <p>63</p> | <p>.50</p> |
| <p><u>יש להיצמד לפתרון מובנה במערכת - פתרון Dashboard.</u></p> | <p>בספרור 6 בטבלה ישנה דרישה שאין לה פתרון מובנה במערכת להקפצת popups. לאור ההנחיה בסעיף 1.3 בעמוד 55 להיצמד ככל הניתן ליכולות מובנות, ומכיוון שהיכולת המובנית היא להציג התראות בדשבורד של מסך הבית, שמתרענן בכל חזרה אליו, נא אישורכם שפתרון זה עונה על הצורך</p> | <p>4.3.4</p> | <p>63</p> | <p>.51</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|--|--|--------------|-----------|------------|
| <p><u>יש להיצמד לפתרון מובנה במערכת</u></p> | <p>זוהי דרישה שאין לה כלשונה פתרון מובנה במערכת. יש פתרון שעונה על מרבית הצרכים, של הצגת פס תהליך בראש הטופס שמגדיר שלבים וצעדים למילוי בכל שלב, דרישה זו תואמת לפעולות ולסדרן, אולם לא נשמר לכל פעולה מתי היא מולאה. לאור ההנחיה בסעיף 1.3 בעמוד 55 להיצמד ככל הניתן ליכולות מובנות, נא אישורכם שפתרון זה עונה על הצורך</p> | <p>4.3.6</p> | <p>64</p> | <p>.52</p> |
| <p><u>יש ליישם באמצעות ממשק ל- Bumpyard</u></p> | <p>בספרור 1 נדרש לשלוח מכתב ללקוח שפנה בוטסאפ חזרה באותו הערוץ. להבנתנו התקשורת בוטסאפ תעשה באמצעות BumpYard ולא מתוך ה-CRM. איך אם כן הציפיה שהמשתמש יישלח בוטסאפ, הנציג יפיק את המכתב במערכת, ישמור אותו מקומית ואז יצרף אותו ידנית לערוץ ב-BumpYard? נא אישורכם</p> | <p>4.4.2</p> | <p>65</p> | <p>.53</p> |
| <p><u>כן</u></p> | <p>בספרור 1 רשום שיש להקים 15 סוגי תבניות מסרונים ותבניות מייל מקבילות ואילו בספרור 8 רשום שיש להקים 25 סוגי תבניות מסרונים ומייל. נא אישורכם שהכוונה שיש להקים 15 בשלב 1 ועוד 25 נוספות בשלב 2</p> | <p>4.4.5</p> | <p>67</p> | <p>.54</p> |
| <p><u>כפי שמצויין במסמכי המכרז " במקביל יש לאפשר ל key user - מטעם החברה הקמת תבניות המסרונים מותאמות פרסונלית לסוג הפניה וסוג הלקוח"</u></p> | <p>בהמשך לעיל, האם באחריות הספק להקים את כל התבניות או שעליו רק לספק כלי שיאפשר למשתמשים של הלקוח להקים וכן לשנות ולעדכן את התבניות כרצונם?</p> | <p>4.4.5</p> | <p>67</p> | <p>.55</p> |
| <p><u>מקובל</u></p> | <p>לגבי ספרור 4, האם פתרון של ניהול פניה ראשית ופניות נפרדות מול כל פונה מקובל עליכם? ואז לכל פונה יישלח מענה במסגרת פנייתו האישית?</p> | <p>4.4.5</p> | <p>67</p> | <p>.56</p> |
| <p><u>סה"כ 30 דוחות, powerBI</u></p> | <p>סעיפים 8-13 ו- 15-22 הם להבנתנו דרישות ל- 14 דוחות ספציפיים. בסעיף 14 רשום שנדרשים סה"כ כ- 30 דוחות. האם הכוונה ל- 14 הללו ועוד 16 אחרים, או שנדרשים 30 דוחות מעבר ל- 14 שפורטו בטבלה בסעיפים האמורים?</p> | <p>4.4.8</p> | <p>68</p> | <p>.57</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|---|--------------|-----------|------------|
| <p>ב</p> | <p>בהמשך לעיל, למערכת יכולות ניטור מידע מצוינות בצורה ישירה באמצעות תצוגות (שאלתות שמציגות תוצאות בטבלה) ותרשימי התפלגות (גרפים ויזואליים) שמוצגים לצד התצוגות, ומאפשרים סינון התצוגות בלחיצה על כל פלח בתרשים או סינון בראש כל עמודה בדומה לאקסל.</p> <p>מניסיונונו כל אלה ובמשולב עם דשבורדים נותנים מענה מלא או כמעט מלא לארגון, ללא צורך בפיתוח דוחות ייעודיים. האם ניתן להניח שמרבית הדוחות יקבלו מענה באמצעות הכלים המובנים במערכת שתוארו לעיל, ולא שנדרש לפתח דוחות ייעודיים?</p> | <p>4.4.8</p> | <p>68</p> | <p>.58</p> |
| <p><u>אנו מעוניינים לפתח את מרבית הדוחות באמצעות פלטפורמת Power BI</u></p> | <p>בהמשך לעיל, מכיוון שאתם בוחנים חיבור למערכת BI, כדוגמת Power BI, נא אישורכם שדוחות נוספים שלא בכלים המובנים יפותחו בתוכנת ה-BI שתיבחר, במקום לפתח דוחות SSRS ייעודיים</p> | <p>4.4.8</p> | <p>68</p> | <p>.59</p> |
| <p><u>באחרית הספק</u></p> | <p>בהמשך לעיל, באחריות מי לפתח את אותם דוחות שיפותחו במערכת BI כדוגמת Power BI, האם באחריות הספק או באחריות הלקוח (והספק רק אחראי להעמיד את הממשק להחצנת המידע מה-CRM למערכת ה-BI)?</p> | <p>4.4.8</p> | <p>68</p> | <p>.60</p> |
| <p>אנו מעוניינים להשתמש בפלטפורמת ה-Power BI.</p> | <p>לגבי סעיף 7, למערכת אין מנגנון הפצה של דוחות, וגם לא ניתן בכל דרך פשוטה לפתח מנגנון שכזה, אולם למערכת BI כדוגמת Power BI יש מנגנוני הפצה. נא אישורכם שהפצת דוחות תעשה בכלי ה-BI שייבחר</p> | <p>4.4.8</p> | <p>68</p> | <p>.61</p> |
| <p><u>נדרשת גישה לכלל המכתבים / מסמכים בתוך הפנייה.</u></p> | <p>באופן מובנה המערכת שומרת את הקובץ תחת המייל, אבל ניתן לראות את המייל וכן את הלינק לקובץ שבתוכו ישירות בטופס הפניה, ברכיב שמציג את כל הפעילויות וההערות על ציר זמן. נא אישורכם שהני"ל נותן מענה לצורך, ולא שנדרש קוד ייעודי להעביר קבצים ממקום למקום</p> | <p>4.5.2</p> | <p>71</p> | <p>.62</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|--|--------------|-----------|------------|
| <p><u>בשלב זה לא נדרש ממשק למערכת ניהול ידע.</u> <u>תת סעיף 3 בסעיף 4.5.3 ימחק.</u></p> | <p>1. בסעיף 3 מצוין שיש מערכת ניהול ידע קיימת. מהי המערכת הקיימת והאם נדרש להתחבר למערכת זו? אין ממשק אליה ברשימת האינטגרציות בעמוד 93.</p> <p>2. בנוסף, מצוין שניתן יהיה לבצע קישורים ממנה למאגרים לנציגים וללקוחות, אולם לפי דרישות המכרז בפורטל לקוחות נדרש לשקף רק את הפניות, לא לשקף מאמרים. מה אם כך בדיוק נדרש ממערכת ה-CRM בכל הנושא של ניהול ידע?</p> | <p>4.5.3</p> | <p>71</p> | <p>.63</p> |
| <p><u>הסעיף ימחק.</u></p> | <p>האם תוכלו להרחיב לגבי סעיף 5? הדרישה לא מובנת (מה אם בכלל נדרש ליישם במערכת בנושא ערוצי דיגיטל למעט הממשק היחיד מול Bump Yard)?</p> | <p>4.6</p> | <p>72</p> | <p>.64</p> |
| <p>בדומה לסי' 7 בטבלת אינטגרציה בעמ' 92.</p> | <p>איזה מהממשקים ממערכת אגם בעמוד 92 הוא ממשק 17 שכאן (שיקוף הודעות)?</p> | <p>4.7</p> | <p>73</p> | <p>.65</p> |
| <p>מדובר בדרישה אופציונלית.</p> | <p>לפי ספרור 17 אפשרות שמיעת הקלטות היא דרישה אופציונלית שאינה חלק מהתכולה, בעוד שהאינטגרציה הזו מצוינת בראש עמוד 93 בספרור 14. נא אישורכם שזו דרישה אופציונלית שלא נדרש לתמחר בתכולת הפרויקט</p> | <p>4.8.2</p> | <p>74</p> | <p>.66</p> |
| <p>הכוונה היא "נדרש לקשר את מסך החוב / תשלום בפניה". מספר הפניה לא נדרש לעבור לאגם.</p> | <p>1. לגבי תשלום החוב, שרשום ש"נדרש לקשר את מסך החוב/תשלום מהפניה". נא אישורכם שנדרש רק להעביר את מספר הפניה לאגם ולא שנדרש להקפיץ מסך אגם באמצעות ממשק ייעודי שלא ברשימת הממשקים</p> <p>2. באיזה מהממשקים ברשימה שבעמוד 92 יועבר מספר הפניה?</p> | <p>5.1.2</p> | <p>79</p> | <p>.67</p> |
| <p>לפי רשימת הנספחים, כמו כן, במסגרת הראיון המציע יידרש להציג את מתודולוגית ניהול הפרויקט</p> | <p>רשום "המציע יפרט..." – היכן ואיך נדרש לפרט והיכן יש מבנה שעל פיו נדרש לרשום מענה שמתייחס לכלל הסעיפים במכרז (כגון "קראתי והבנתי" כפי שנהוג), או שרק נדרש למלא את רשימת הנספחים שפורטו ולחתום על ההסכם? לא מובן</p> | <p>6.1</p> | <p>80</p> | <p>.68</p> |
| <p>לפי רשימת הנספחים, כמו כן, במסגרת הראיון המציע יידרש להציג את מתודולוגית ניהול הפרויקט.</p> | <p>רשום "המציע יתאר..." – היכן ואיך נדרש לפרט והיכן יש מבנה שעל פיו נדרש לרשום מענה שמתייחס לכלל הסעיפים במכרז (כגון "קראתי והבנתי" כפי שנהוג), או שרק נדרש למלא את רשימת הנספחים שפורטו ולחתום על ההסכם? לא מובן</p> | <p>7</p> | <p>81</p> | <p>.69</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|--|---|-----------------|-----------|------------|
| <p>לפי רשימת הנספחים, כמו כן, במסגרת הראיון המציע יידרש להציג את מתודולוגית ניהול הפרויקט.</p> | <p>רשום "על המציע לפרט..." – היכן ואיך נדרש לפרט והיכן יש מבנה שעל פיו נדרש לרשום מענה שמתייחס לכלל הסעיפים במכרז (כגון "קראתי והבנתי" כפי שנהוג), או שרק נדרש למלא את רשימת הנספחים שפורטו ולחתום על ההסכם? לא מובן</p> | <p>8.1.1.12</p> | <p>81</p> | <p>.70</p> |
| <p>לפי רשימת הנספחים, כמו כן, במסגרת הראיון המציע יידרש להציג את מתודולוגית ניהול הפרויקט.</p> | <p>רשום "על המציע לפרט..." – היכן ואיך נדרש לפרט והיכן יש מבנה שעל פיו נדרש לרשום מענה שמתייחס לכלל הסעיפים במכרז (כגון "קראתי והבנתי" כפי שנהוג), או שרק נדרש למלא את רשימת הנספחים שפורטו ולחתום על ההסכם? לא מובן</p> | <p>9.3</p> | <p>81</p> | <p>.71</p> |
| <p>מי אביבים פועלת לפי Best Practices, אם וכאשר יעלה הצורך ידון בשלב יישום המערכת.</p> | <p>זמן שליפת נתון תלויה בהרבה מאוד פרמטרים כולל החומרה בתחנת הקצה, רוחב הפס של הגלישה, רכיבי אבטחת מידע כאלו ואחרים ועוד, ולכן לא ניתן להתחייב על זמני ביצוע מהירים שכאלה. מניסיוננו זמנים של 3-4 שניות הם ראליים. כיצד להתייחס לדרישה והיכן ניתן להסתייג ממנה במידת הצורך?</p> | <p>10.3.2</p> | <p>82</p> | <p>.72</p> |
| <p>יש צורך להדריך את כל 200 המשתמשים. יש להתייחס לטבלה שבעמ' 82 כטבלה המנחה.</p> | <p>1. לא מובן האם הדרישה היא להדרכת כלל העובדים או להדרכת מדריכים Train The Trainer, מצד אחד רשום בשורה הראשונה TTT אבל רק לשורה זו של המוקד, מצד שני מפורטים 70 נציגי שירות ו-80 משתמשי קו 2 ומשתמשים אחרים. 2. יש אי התאמה במספרים של כל אחת מהאוכלוסיות בין הרשום בטבלה זו לרשום בטבלה שבעמוד 58 (שם למשל רשום שיש 60 משתמשי קו 2). האם אפשר בבקשה לפרט את כמות האנשים מכל אחת מאוכלוסיות ולציין לכל אוכלוסייה בנפרד (לכל שורה בטבלה) האם יש להדריך את כולה או רק הדרכת TTT לאותה אוכלוסייה?</p> | <p>12.1</p> | <p>82</p> | <p>.73</p> |
| <p>הבקשה מתקבלת.</p> | <p>נא אישורכם שכל ההדרכות תתבצענה במשרדי הלקוח במקום גאוגרפי אחד</p> | <p>12.1</p> | <p>82</p> | <p>.74</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|--|----------|-----------|-------------------|
| <p>מערכת אגם תספק API מלא לכל המידע שיידרש. הממשק יאופיין בשלב האפיון המפורט.</p> | <p>להבנתנו ממשק הקמת לקוח ממערכת אגם כולל הרבה ממשקים שונים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. נא אישורכם האם אותו ממשק כולל את פרטי הארגון (ח.פ.) 2. נא אישורכם האם אותו ממשק כולל פרטי המשלם/מחזיק 3. נא אישורכם האם אותו ממשק כולל פרטי החוזה 4. נא אישורכם האם אותו ממשק כולל פרטי הנכס 5. נא אישורכם האם אותו ממשק כולל פרטי הדייר בנכס 6. נא אישורכם האם אותו ממשק כולל פרטי המתחם 7. נא אישורכם האם אותו ממשק כולל פרטי הבניין 8. נא אישורכם האם אותו ממשק כולל פרטי הדירות 9. נא אישורכם האם אותו ממשק כולל פרטי ועד (או רק סימון ברשומת הדייר) 10. האם יש עוד ישויות מידע שונות שכלולות בממשק זה? כמה בערך? <p>מדובר באוסף רב של ממשקים שנדרש להבנתנו לתמחר במסגרת הפתרון</p> | <p>1</p> | <p>90</p> | <p>.75</p> |
| <p>תמונת לקוח חיונית ונדרשת כבר בשלב I. עם זאת כחלק מהאפיון המפורט יוגדרו חלק מהממשקים לשלב II.</p> | <p>נא אישורכם שמבין כל הממשקים שפורטו לעיל לגבי תמונת הלקוח, הממשקים של פרטי הבניין, המתחם, ועד הבניין והלקוח המשלם הם לשלב 2 בלבד, לא לשלב 1</p> | <p>1</p> | <p>90</p> | <p>.76</p> |
| <p>נדרש ממשק דו-כיווני – מעוניינים לקבל אינדיקציה חוזרת בסגירת הפק"ע.</p> | <p>לפי ספרור 5 הממשק מאגם הוא חד-כיווני בפתיחת פק"ע, בעוד שלפי הממשקים בעמוד 73 הוא דו-כיווני גם בסגירת פק"ע. האם נדרש ממשק דו-כיווני, גם בסגירה?</p> | <p>3</p> | <p>90</p> | <p>.77</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|--|---|-----|----|-----|
| בהתאם לסעיף 4.8.2 – זו דרישה אופציונאלית. | לפי ספרורים 25 ו-26 נדרשים ממשקים למערכת סקרים. נא אישורכם שאלו דרישות אופציונליות ולכן לא בתכולה ולא נדרש לתמחר אותם | 3 | 91 | .78 |
| כל האובייקטים הקיימים נדרשים להיות מוסבים (כל הנפח האחסון) | לגבי הנפח של GB 350, האם אפשר בבקשה להעריך כמה מתוך זה הוא למידע שנדרש יהיה להסב לתוך Dynamics וכמה למסמכים שנדרש יהיה להסב בנפרד | 4.2 | 92 | .79 |
| כל האובייקטים שמורים ב-DB של ה-CRM הקיים. | היכן שמורים המסמכים שנדרש להסב, האם בתיקיות רשת והאם בתצורה מוגדרת? | 4.3 | 92 | .80 |
| זו המלצה בלבד, הספק רשאי להשתמש בכל כלי שירצה. | האם חובה לרכוש כלי כדוגמת Kingswaysoft שכן יש לכך עלויות רישוי לא מבוטלות | 4.4 | 92 | .81 |
| כפי שמתואר בנספח 7 – נספח ארכיטקטורה. הסעיף נותן דוגמה לכלי אפשרי. המציע יכול להציע כלים אחרים | בהמשך לעיל, בהתאם לתשובתכם לשאלה 3.5 בכנס המציעים אתם מצפים שכלי האינטגרציה יהיה דווקא מבית מיקרוסופט. נא הבהרתכם | 4.4 | 92 | .82 |
| לעניין הממשקים נדרש נסיון בענן בלבד. | בהמשך לעיל, במענה לשאלות 3.3 ו-3.6 בכנס המציעים ציינתם שתשקלו לאפשר הגשת פרויקטים אונפרמיס בתנאי הסף והאיכות. חשוב לציין שכלי האינטגרציה מבית מיקרוסופט (Power Automate) הינו ענני בלבד, ולכן <u>פרויקטי אונפרמיס ממומשים בצורה מאוד שונה</u> . האם בכל זאת ניתן להגיש פרויקטים אונפרמיס בתנאי הסף והאיכות? | 4.4 | 92 | .83 |
| 1- לא. כפי שהוגדר נדרש שימוש ב-Azure Blob. 2- לא רלוונטי. 3- אכן. | 1. ציינתם שיש לשמור את המסמכים ב-Azure Blob Storage. הדבר יחייב פיתוח לשם שמירת כל מסמך חדש שהתקבל לשם. האם אפשר במקום זאת להציע שמירתם ב-SharePoint לו אינטגרציה מובנית עם Dynamics 365, 2. במידה וכן, האם לארגון יש רישוי SharePoint כחלק מרישוי של Office 365? 3. במידה ולא, נא אישורכם שרכישת ה-Storage בענן הינה באחריות הלקוח | 4.5 | 92 | .84 |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|--|--|---------------|------------|------------|
| <p>אנו מעוניינים להשתמש בפרלטפורת ה-Power BI</p> | <p>במידה וייבחר שימוש ב-Power BI יש בו יכולות ליישם הרשאות ברמת שורה, ולכן גם לדוחות שמחייבים הרשאות יש פתרונות BI ואין צורך לפתח דוחות SSRS ככתוב. האם אפשר להניח אם כך שהדוחות יישומו באמצעות כלי ה-BI שייבחר (במיוחד אם ייבחר Power BI) ולא ב-SSRS שמחייב פיתוח של דוחות?</p> | <p>8.2</p> | <p>96</p> | <p>.85</p> |
| <p><u>הבקשה נדחית.</u></p> | <p>כל הפרה של תקלה בממשק גוררת קנס של 5,000 ₪ לכל מקרה. זוהי דרישה ממש לא פרופורציונאלית. מיותר לציין שבאחריות הספק לבצע בדיקות מקיפות כמקובל ולתקן תקלות ככל שיתגלו, אבל אי אפשר להעניש את הספק על כל תקלה בייצור אלא לדרוש ממנו לפתור אותה במסגרת הזמנים שנקבעו בהסכם, ובכלל זאת כתקלה חמורה. נבקש להסיר הפרה זו, שכן לא ניתן להבטיח ב-100% מערכת ללא באגים ולכן נאלץ להעמיס את עלויות הסיכון על המחיר ללקוח, ושני הצדדים יפסידו מכך</p> | <p>נספח 8</p> | <p>101</p> | <p>.86</p> |
| <p><u>תקלה חמורה בשלב בדיקות מסירה – תקלה שלא מאפשרת השלמת תהליך עסקי</u></p> | <p>לגבי ההגדרה של המילים "תקלה חמורה", נא אישורכם שהכוונה לתקלה משביתה כפי שמנוסח בסעיף 2.1.1 בעמוד 99 במכרז</p> | <p>12.6</p> | <p>26</p> | <p>.87</p> |
| <p>אכן</p> | <p>האם כבר היום המציע מסנכרן זהויות מול AAD, עם כלי כגון AD Connect, למשל לטובת Office 365 בענן? אחרת נא אישורכם שהדבר באחריות המציע</p> | <p>2.3</p> | <p>89</p> | <p>.88</p> |
| <p><u>הממשקים המוזכרים בעמוד 72 הינם למערכת אגם. במידה והמציע התייחס למערכת אגם, כלל השלבים מעודכנים ליד כל דרישה / שלב.</u></p> | <p>הממשק למפל לעדכון פק"ע/התראה לא מפורט בעמוד 72 בו מפורטת החלוקה לשלבים. האם הוא לשלב 1 או לשלב 2?</p> | <p>17</p> | <p>91</p> | <p>.89</p> |
| <p><u>הממשקים המוזכרים בעמוד 72 הינם למערכת אגם. במידה והמציע התייחס למערכת אגם, כלל השלבים מעודכנים ליד כל דרישה / שלב.</u></p> | <p>הממשק למפל לעדכון סטטוס פניה לא מפורט בעמוד 72 בו מפורטת החלוקה לשלבים. האם הוא לשלב 1 או לשלב 2?</p> | <p>17</p> | <p>91</p> | <p>.90</p> |
| <p><u>נדרש ביצוע בשלב I.</u></p> | <p>הממשק ממפל לעדכון הפסקת מים לא מפורט בעמוד 72 בו מפורטת החלוקה לשלבים. האם הוא לשלב 1 או לשלב 2?</p> | <p>18</p> | <p>91</p> | <p>.91</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|--|--|----------------|-----------|------------|
| <p>הממשקים המוזכרים בעמוד 72 הינם למערכת אגם. במידה והמציע התייחס למערכת אגם, כלל השלבים מעודכנים ליד כל דרישה / שלב.</p> | <p>הממשק ממפל ליצירת פניה/משימה לא מפורט בעמוד 72 בו מפורטת החלוקה לשלבים. האם הוא לשלב 1 או לשלב 2?</p> | <p>18</p> | <p>91</p> | <p>.92</p> |
| <p>הממשקים המוזכרים בעמוד 72 הינם למערכת אגם. במידה והמציע התייחס למערכת אגם, כלל השלבים מעודכנים ליד כל דרישה / שלב.</p> | <p>הממשק ממפל ליצירת פניה/משימה לא מפורט בעמוד 72 בו מפורטת החלוקה לשלבים. האם הוא לשלב 1 או לשלב 2?</p> | <p>21</p> | <p>91</p> | <p>.93</p> |
| <p>לא מקובל. בתקופת האחריות השדרוג תבוצע ללא תמורה.</p> | <p>נבקש הבהרה לגבי שדרוגים והתאמות, כי ככל שמדובר בשדרוגים אשר תפקידם לתקן תקלות במערכת אך אינם מוסיפים לה פונקציונאליות חדשה, תבוצע התקנתם ללא תמורה, אולם הטמעת שדרוגים אשר מוסיפים פונקציונאליות חדשה, תבוצע בעד תמורה על פי הזמנה של החברה (וזאת לאור כמות שעות העבודה הכרוכה בהטמעה של שדרוג שכזה).</p> | <p>14.3</p> | <p>27</p> | <p>.94</p> |
| <p>מקובל בתנאי שכל שינוי בקוד פיתוח שחורג מהנחיות פיתוח של היצרן – יובא לאישור מראש.</p> | <p>נבקש להבהיר שבמידה ושדרוג גרסת המערכת מחייב שינוי בהתאמות אישיות, יישום ושינוי בקוד פיתוח, הדבר ייחשב כשינוי ושיפור ולספק זכות לקבל תמורה בהתאם לתעריפי שינויים ותוספת, וכל זאת בתנאי כמובן שהספק פיתוח את הקוד ששודרג והפסיק לעבוד בהתאם לכללים שמוגדרים של היצרן (בצורה "נתמכת")</p> | <p>14.3</p> | <p>27</p> | <p>.95</p> |
| <p>הבקשה נדחית.</p> | <p>בהתאם למקובל, נבקש הבהרתכם כי זכויות הקניין הרוחני בסעיף זה לא יחולו לגבי כל יצירה מוקדמת של הספק ו/או צדדים שלישיים הכוללת, בין השאר, את המערכת כמוצר מדף וכן כל תוצרים קיימים שימסרו או יסופקו טרם תחילת ההסכם ובכלל זה ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידיו שלא במסגרת המכרז או שאינם ייחודיים עבור העירייה, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות.</p> | <p>20.1</p> | <p>30</p> | <p>.96</p> |
| <p>יש לחתום בחתימה וחותמת המציע על הנספת.</p> | <p>האם נדרש לענות בצורה כלשהי על נספח י', כגון "קראתי והבנתי" על כל סעיף או אופן הפתרון המוצע? לא ראינו התייחסות לגבי צורת המענה המצופה מהספק</p> | <p>נספח י'</p> | <p>54</p> | <p>.97</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|--|--|----------------------------|-------------|
| <p>1- מי אביבים תרכוש רק רישוי Microsoft Dynamics. אם בכוננת הספק להשתמש בכל רישוי אחר, הספק נדרש לציינו.</p> <p>2- יש לצרף מסמך המפרט את הרישוי למסמכי ההצעה, על המציע לחתום בחתימת וחותמת על המסמך.</p> | <p>על פי הרשום "רישיונות עבור המשתמשים והתוכנות הנחוצים להקמת המערכת ... ירכשו ע"י החברה".</p> <p>1. נא אישורכם שהמחיר אותו נדרש לציין לא כולל רישוי, שיירכש על ידי הלקוח</p> <p>2. היכן ובאיזה אופן נדרש לפרט מה הוא הרישוי אותו על הלקוח לרכוש</p> | <p>7.4</p> | <p>23</p> | <p>.98</p> |
| <p>כדוגמת המקרים המפורטים בסעיף 32 למסמכי המכרז.</p> | <p>מבקשים להבהיר ולציין אלו מטעמים מיוחדים יילקחו בחשבון בבחירת הזוכה שונה מזה שהצעתו קיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר. או לחלופין להוריד את המילים: "אלא אם ועדת המכרזים קבעה אחרת מטעמים מיוחדים"</p> | <p>25.3</p> | <p>עמ' 5</p> | <p>.99</p> |
| <p>יש צורך להדריך את כל 200 המשתמשים. יש להתייחס לטבלה שבעמ' 82 כטבלה המנחה.</p> | <p>נבקש להבהיר כמור משתמשים שיעברו הדרכה לפי סוגי משתמשים.</p> | <p>13.1- 13.3</p> | <p>הסכם. עמ' 26</p> | <p>.100</p> |
| <p>יש צורך להדריך את כל 200 המשתמשים. יש להתייחס לטבלה שבעמ' 82 כטבלה המנחה.</p> | <p>נבקש להוסיף לגבי המשתמשים בסעיף 13.2.1 שהספק יבצע הדרכה בשיטת Train the Trainer. על החברה להציג מנהלים וראשי צוותים ומטמיעים עד 20 בסה"כ שיבצעו הדרכה למשתמשי קצה.</p> | <p>13.1- 13.3</p> | <p>הסכם. עמ' 26</p> | <p>.101</p> |
| <p>מקובל בתנאי שכל שינוי בקוד פיתוח שחורג מהנחיות פיתוח של היצרן – יובא לאישור מראש ובכתב על ידי החברה.</p> | <p>נבקש להבהיר שבמידה והתקנת העדכונים ושדרוגים המערכת ודרשים שינויים לטובת התאמת המערכת לגרסה החדשה של מוצר מדף הם ייבצעו בתוספת תשלום לפי תעריפי שינויים ושיפורים</p> | <p>15.1</p> | <p>הסכם עמ' 27</p> | <p>.102</p> |
| <p>קיום רישוי – מקובל. לעניין מתן גישה יידון במהלך הפרויקט.</p> | <p>תנאי לקיום סעיף זה הוא קיום רכישת רישוי מתאים בתקוף מספק התוכנה, מתן גישה למערכת ניהול קריאות לספק.</p> | <p>15.3 , 15.7</p> | <p>הסכם עמ' 27</p> | <p>.103</p> |
| <p>מקובל</p> | <p>נבקש להבהיר שהספק לא יישא בכל עלות יועץ ו/או מומחה במידה והתקלה היא ברכיב מוצר היצרן ומטופלת ע"י יצרן ואין לה פתרון לאותו פרק הזמן, התקלה ברכיב צד ג' שלא מיוצר או מיושם ע"י הספק או התקלה נגרמת כתוצאה משימוש ברכיב כזה</p> | <p>15.7</p> | <p>הסכם עמ' 27</p> | <p>.104</p> |
| <p>מקובל. עם זאת, ככל שהספק יחזיק העתק מידע לשימוש בתהליך הפיתוח, כל סעיפים האמורים יחולו עליו.</p> | <p>נבקש להבהיר שהסעיף לא רלוונטי כל עוד מדובר על מערכת בענן ולספק אין שליטה על המערך של יצרן תוכנה.</p> | <p>3.5.1 3.5.3 3.5.7 3.5.9 3.9.1 3.9.4 3.9.5</p> | <p>צרופה ג' עמ' 49, 50</p> | <p>.105</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|--|---|--------------|---------------------|-------------|
| הבקשה נדחית | מבקשים להעביר את אחראיות לבדיקת חוסן ע"י חברה צד ג' בלתי מותנית לצד המזמין | 3.15.2 | צרופה ג', עמ' 51 | .106 |
| <u>ראה מענה לשאלה 43 לעיל.</u> | נבקש נבקש להתאים את נושא הערבות לסכום של 100,000 ₪ כפי שמופיע בסעיף 1 לערבות | ערבות ביצוע | נספח 5, עמ' 53 | .107 |
| <u>1. הבקשה נדחית.</u> <u>2. הבקשה נדחית.</u> <u>3. הבקשה נדחית.</u> | 1. האם ניתן לשנות את הסעיף כך שהפיצויים יחולו רק במקרה של ביטול הזכייה או הודעת הזכייה כתוצאה מהתנהלות הספק כמפורט בסעיפים 32.3 ו-32.9? 2. בנוסף האם ניתן להגביל את הפיצוי המוסכם ל-1%? 3. האם ניתן להוסיף לשנות את סעיף 32.10.2 כך שאחריות הספק לנזקים תהא מוגבלת כאמור בסעיף 28.6 לנספח ח' (ההסכם)? | 32.10 | הזמנה למכרז – עמ' 7 | .108 |
| הבקשה מתקבלת באופן שירשם "בהתאם לתכולת ההדרכות בהסכם זה" | נבקש במקום מילים "ולפי החלטת החברה" לכתוב "בהתאם לתכולת ההדרכות במכרז זה". נימוק: סעיף הסכם זה אינו מגדיר כמות הדרכות וגורמים שיעברו הדרכות, לוחות הזמנים וגם מאפשר לשנות תוכן ותכולת ההדרכות ללא הגדרת התכולה | 7.14 | נספח ח' עמ' 23 | .109 |
| <u>הבקשה מתקבלת הסעיף ימחק.</u> | נבקש או להוריד את הסעיף או להגדיר האם מדובר בתקלות שיתגלו בשלב הבדיקות ו/או אחריות, להגדיר שמדובר על תקלות בתוך תכולת המערכת שאותה הציע ועליה התחייב הספק במסגרת מכרז זה ובהתאם לאפיון שיאושר | 7.15 | נספח ח', עמ' 23 | .110 |
| <u>הבקשה נדחית.</u> | נבקש לשנות את הדרישה ל פרויקט 1 במהלך 3 שנים אחרונות | 8.3 | נספח ח', עמ' 23 | .111 |
| <u>הבקשה נדחית.</u> | הבהרה כי החברה תאשר/תדחה מנהל פרויקט/מנהל מערכת/איש צוות תוך 10 יום מיום העמדתו לאישור החברה ע"י הספק ובמקרה שמדובר באיש צוות המובא לתגבור כח האדם לשם עמידה בזמן, החברה תאשר/תדחה מועמדותו תוך 3 ימים מיום הצגת מועמדותו לחברה | 8.5 | נספח ח', עמ' 23 | .112 |
| מדובר בכל שינוי | נבקש להבהיר האם מדובר באופן שינוי אחוזי משרה ו/או מעבר מאחוזי משרה לתשלום שעות עבודה בפועל | 8.9 | נספח ח', עמ' 24 | .113 |
| הבקשה מתקבלת. | נבקש להבהיר כי תיקוני הספק לאפיון המפורט לאחר אישורו שאינם בשל שגיאה או תקלה באפיון כן יזכו את הספק בתמורה לתשלום לפי תעריף שו"ש | + 9.5 9.9 | נספח ח', עמ' 24 | .114 |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|---|--------------|------------------------|--------------------|
| <p><u>הבקשה מתקבלת.</u></p> | <p>האם ניתן להבהיר כי האחריות הספק לאינטגרציה וממשקים בין המערכת שבתכולה המוצעת לבין מערכות החברה ומערכות צד ג' תהיה מוגבלת לצד פתרון המוצע במסגרת המכרז (כלומר צד מערכת ה-CRM) ועל החברה לספק גורם שישתף פעולה לאינטגרציה בצד הרכיב צד ג' ו/או מערכות החברה. הדבר נכון גם לאחריות ותחזוקה.</p> | <p>10.5</p> | <p>נספח ח', עמ' 25</p> | <p>.115</p> |
| <p>הבקשה אינה מקובלת. כל עוד המערכת לא עברה אישור קבלה, סבב בדיקות נוסף יבוצע כפי שיידרש ללא תמורה. סבב בדיקות לאחר אישור קבלה יכול לזכות את הספק בתוספת תשלום.</p> | <p>נבקש להבהיר שבמידה ולאחר סבבי בדיקות מסירה/קבלה מתוכננים המערכת עמדה בהצלחה בדרישות מפרט טכני ו/או אפיון מפורט והחברה תחליט לבצע סבב בדיקות נוסף לפי שיקול דעתה כפי שמופיע בסעיף הנוכחי, ובמידה ההחטלה הנ"ל תגרום לשינוי בלו"ז, צורך בזמינות עובד ספק, זמני ספסל עובדי ספק, הדבר ייחשב כתוספת לפרויקט ולספק תהיה זכות לתוספת תשלום לפי תעריפי שו"ש</p> | <p>11.10</p> | <p>נספח ח', עמ' 26</p> | <p>.116</p> |
| <p>מקובל בתנאי שכל שינוי בקוד פיתוח שחורג מהנחיות פיתוח של היצרן – יובא לאישור החברה מראש.</p> | <p>נבקש להבהיר שבמידה ושדרוג גרסת המערכת מחייב שינוי בהתאמות אישיות, יישום ושינוי בקוד פיתוח, הדבר ייחשב כשינוי ושיפור ולספק זכות לקבל תמורה בהתאם לתעריפי שינויים ותוספת</p> | <p>14.3</p> | <p>נספח ח', עמ' 27</p> | <p>.117</p> |
| <p>1 – הבקשה מתקבלת. 2- הבקשה נדחית. 3-הבקשה נדחית. 4-אין סעיף כזה. אם הכוונה לסעיף 16.23, הבקשה נדחית.</p> | <p>1. לגבי 16.6 – נבקש להוסיף "במידה ויוחלט על תשלום פרויקטלי יסוכמו מראש אבני הדרך בין הספק לחברה" 2. לגבי 16.8 – האם ניתן למחוק את המילים "בהתאם לשיקול דעת הגורם המקצועי בחברה" ולהחליפם ב"בהתאם לדו"ח שעות אשר יישלח בתום כל חודש ע"י הספק יאושר ע"י החברה" 3. לגבי 16.9 – אנו מבקשים להוריד את ההתייחסות לתעריף משרד הביטחון ולהחליפו בפירוט תעריפים 4. לגבי סעיף 16.24, אנו מבקשים לשנות את נוסחו כדלקמן: השלים הספק לשביעות רצון החברה את חלקו באבן דרך מסוימת, ואבן הדרך לא הסתיימה בשל מעשה או מחדל של החברה, החברה תשלם לספק מקדמה על חשבון התמורה בגין מלוא אבן הדרך".</p> | <p>16</p> | <p>נספח ח', עמ' 27</p> | <p>.118</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|---|---|-------------|------------------------|-------------|
| <p>הבקשה נדחית. סעיף זה מתייחס לשינוי / התאמה למפרט הטכני ולמפרט המפורט, במסגרת תהליך האפיון.</p> | <p>נבקש להוריד את הסעיף בנימוק שכל דרישה במפרט טכני או אפיון הינה מהות המערכת ולא שינוי. במידה ותעלה דרישה חדשה שנחוצה ללקוח אך לא הייתה במפרט ולא נכללה באפיון הדרישה תיחשב כשינוי וכיוצא בזה</p> | <p>19.2</p> | <p>נספח ח', עמ' 29</p> | <p>.119</p> |
| <p>הבקשה נדחית.</p> | <p>נבקש להוריד את הדרישה בנימוק שייתכן אוסף של דרישות שימלאו יותר ממשרת אדם. שינויים הנ"ל צריכים להיחשב כשינויים גם מבחינת תחזוקתם הרי ייתכן ולהם תהיה השפעה לתפקודה של המערכת</p> | <p>19.3</p> | <p>נספח ח', עמ' 29</p> | <p>.120</p> |
| <p>הבקשה מתקבלת.</p> | <p>נבקש להוסיף הבהרה שבמידה ובביצוע הפרויקט הציע הספק להשתמש בקניין רוחני מוכח שלו או know how שהוא גם קניין רוחני מוכח שלו והחברה הסכימה לכך, הפריט הנ"ל לא ייחשב כנכנס להגדרת קנינה רוחנית של החברה לעניין סעיף זה</p> | <p>20</p> | <p>נספח ח', עמ' 30</p> | <p>.121</p> |
| <p><u>הבקשה נדחית.</u></p> | <p>אנו מבקשים כי סעיף זה יימחק או לחילופין כי תהא החברה זכאית לשיפוי בשל נזקיה הישירים, בכפוף לגבול האחריות המפורט בסעיף 28.6</p> | <p>23.3</p> | <p>נספח ח', עמ' 31</p> | <p>.122</p> |
| <p><u>1. הבקשה נדחית.</u> <u>2. הבקשה נדחית. כל מקרה יבחן לגופו של עניין.</u> <u>3. הבקשה נדחית</u></p> | <p>1. נבקש להוריד מילים " ללא צורך בהוכחת נזק בפועל" – הרי זה סותר הגדרת ההסכם לנזקים 2. נבקשה ש-3 מקרי חריגה מכל סוג בשנה יהיו ללא חיוב הספק (הרי גם חריגה בזמן סיום טיפול התקלה זאת גם חריגה ומצד שני במידה ומדובר על תקלה שמצריכה קריאת יצרן וטיפול מצדו יכולה לחרוג מזמן טיפול המקסימאלי. בידי הספק לא נשארת ברירה בכלל) 3. נבקש לשנות את הסעיף שבמידה ובחרה החברה בכל סעד אחר בנוסף במסגרת זכויותיה בהסכם זה היא תוותר על הפיצוי שבסעיף זה</p> | <p>24</p> | <p>נספח ח', עמ' 31</p> | <p>.123</p> |

- עסקי שמור -

| | | | | |
|------------------------------------|--|-------------|----------------------------|--------------------|
| <p><u>הבקשה נדחית.</u></p> | <p>נבקש לשנות סעיף 27.1 כדלקמן : "היה וביטלה החברה את הסכם זה, תוך עשרה ימי עבודה מיום קבלת ההודעה על הביטול בכתב יעביר הספק באופן מלא לחברה ו/או למי מטעמה, את מלוא הידע, שנצבר עד לאותה עת בקשר עם הפרויקט, והמסמכים בקשר עם השלבים שכבר ביצע בפרויקט, ויבצע חפיפה עם עובדים ויועצים מקצועיים (לרבות מיישם חלופי אשר זהותו תיכלל בהודעת הביטול (שייבחרו על ידי החברה על פי שיקול דעתה הבלעדי, ויספק תיעוד כתוב מלא של כל האספקות התוצרים שהוכנו עבור החברה ו/או שיימצאו בתהליך הכנה . אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות החברה ו/או כדי להגביל את מהמסעדים העומדים לה על פי כל דין במקרה של הפרת הסכם זה וביטולו. העברת ידע כאמור תעשה לאחר ביצוע מלוא התשלומים שאושרו לספק על ידי החברה". ברצוננו לשנות את סעיף 27.2 כך שיובהר שחובתו זו של הספק תהא בתוקף רק בתקופת ההסכם (לרבות תקופת התחזוקה).</p> | <p>27</p> | <p>נספח ח', עמ' 32</p> | <p>.124</p> |
| <p><u>הבקשה נדחית.</u></p> | <p>אנו מבקשים את מחיקת סעיף 36.7 או לכל היותר להגביל את אחריות הספק לשיפוי עבור נזקים ישירים בלבד בכפוף להגבלת האחריות המפורטת בסעיף 26.8.</p> | <p>36.7</p> | <p>נספח ח', עמ' 36</p> | <p>.125</p> |
| <p><u>הבקשה מתקבלת.</u></p> | <p>אנו מבקשים כי יובהר שהגדרת "מידע סודי" לא תחול על החריגים הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> • מידע שהיה בידי הספק כדין לפני מועד גילוי, שלא עקב הפרת חובת סודיות. • מידע שפותח באופן עצמאי על ידי הספק עובר לגילוי. • מידע שנמסר לספק ע"י צד ג' אשר לא היה כפוף לחובת סודיות לפני מועד גילוי <p>מידע שתהא לספק חובה על פי דין למסורו לרשות ממשלתית, רגולטורית או שיפוטית ובתנאי שייתן על כך הודעה מוקדמת לחברה ע"מ שזו תוכל להתגונן מפני דרישה שכזו.</p> | <p>14</p> | <p>נספח 2, עמ' 39</p> | <p>.126</p> |

- עסקי שמור -

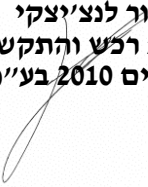
| | | | | |
|--|---|--|---|-------------|
| <p><u>ראה מעה לשאלה 39 לעיל.</u></p> | <p>אנו מבקשים לתקן את המשפט השני המופיע בראש העמוד הראשון, לנוסח הבא: "מובהר כי לא תשולם תמורה לספק עבור אבן דרך אלא לאחר שהושלם ביצועה והתקבל אישור השלמת אבן הדרך ממנהל הפרויקט מטעם החברה."</p> | | <p>נספח 4 להסכם, עמ' 52</p> | <p>.127</p> |
| <p><u>אין לשנות סעיף המכרז – ס' 1.2 בעמ' 99</u></p> | <p>אנו מבקשים להבהיר לעניין סעיף זה שאי טיפול בתקלה משביתה או משבשת העולה על זמן התיקון המקסימאלי הנקוב להלן, שלא בשל מעשה או מחדל של הספק או בשל תקלה שאינה בשליטת הספק כגון תקלה שמקורה ביצרן, ברשת או בחומרה לא מהווים הילה להגדרת סעיף זה</p> | <p>1.2</p> | <p>נספח 8, עמ' 99</p> | <p>.128</p> |
| <p>מקובל בתנאי שכל שינוי בקוד פיתוח שחורג מהנחיות פיתוח של היצרן – יובא לאישור מראש.</p> | <p>נבקש להבהיר שבמידה ושדרוג גרסת המערכת מחייב שינוי בהתאמות אישיות, יישום ושינוי בקוד פיתוח, הדבר ייחשב כשינוי ושיפור ולספק זכות לקבל תמורה בהתאם לתעריפי שינויים ותוספת</p> | <p>2.18</p> | <p>נספח 8, עמ' 101</p> | <p>.129</p> |
| <p><u>הבקשה נדחית.</u></p> | <p>אנו מבקשים למחוק את סעיף 12.8, ולהוסיף סעיף האומר כי החברה רשאית לבצע להזמין בדיקות או סקרי סיכונים על חשבונה וכי הספק ישתף פעולה באופן מלא</p> | <p>44</p> | <p>נספח 3 להסכם - נספח ט' למכרז</p> | <p>.130</p> |
| <p><u>קבצים שמועלים בטפסים חיצוניים. Web Service</u></p> | <p>ממשק למערכת הלבנה: נבקש להבהיר האם מדובר רק על הקבצים שמועלים בטפסים חיצוניים כגון אזור אישי או גם על פעולת browse בעמדה של הנציג. מה הצורה של הממשק שמערכת חושפת: Web service, תיקייה. וכו'</p> | <p>4.7 ממשקים מס' 7</p> | <p>נספח י, עמ' 73</p> | <p>.131</p> |
| <p><u>לא רלוונטי בשלב המכרז. שייך לשלב האפיון המפורט.</u></p> | <p>באיזה פורמט החייגן מקבל רשימות: קבצי excel, CSV, או ממשק מכונן.</p> | <p>4.7 ממשקים מס' 8</p> | <p>נספח י, עמ' 73</p> | <p>.132</p> |
| <p><u>שייך לשלב אפיון מפורט.</u></p> | <p>איזה סוג ממשק מערכת CTC חושפת לקליטת שיחה יוצאת באופן מכונן</p> | <p>4.7 ממשקים מס' 9</p> | <p>נספח י, עמ' 73</p> | <p>.133</p> |
| <p><u>– המענה בנספח 7 – נספח ארכיטקטורה למסמכי המכרז.</u></p> | <p>השאלה רלוונטית לכל סעיף שמתייחס למשלוח SMS. האם ערוץ SMS הוא Combox או קיים ספק SMS ויש להתחבר אליו. במקרה הזה מה הם ה-API שהספק חושף?</p> | <p>4.4.2 מס' 1,2 4.4.4 מס' 3,5 4.5 מס' 5 4.6 ערוצי דיגיטלי מס' 4 ועוד...</p> | <p>נספח י, עמ' 72, 67, 71 ועוד</p> | <p>.134</p> |
| <p><u>כן. אופן הגישה ייקבע בהמשך.</u></p> | <p>האם ניתן יהיה לקבל גישה לDB של המערכת לטובת תהליך ההסבה?</p> | <p>4.8 הסבות</p> | <p>נספח י, עמ' 73</p> | <p>.135</p> |

- עסקי שמור -

3. אין באמור במסמך הבהרות זה כדי לגרוע ו/או לפגוע בהוראה כל שהיא מההוראות המפורטות במסגרת מסמכי ההליך וההסכם.
4. נשמח להשתתפותכם.

בכבוד רב,

ליאור לנציצקי
מנהל מחלקת רכש והתקשרויות
מי אביבים 2010 בע"מ



העתק: תיק המכרז