

מענה לשאלות הבהרה מכרז פומבי 55/2020 - עיריית רעננה

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|----------|--|---|---|--|
| 1 | כללי | | | אנחנו מבקשים לדחות את מועד הגשת שאלות הבהרה ומועד הגשת הצעות בבחודש או לפחות בשבועיים. | כלל המועדים נדחו - על המציע להתעדכן באתר הרשותי ובפורסומים השונים לגבי המועדים החדשים |
| 2 | כללי | | | מבוקש לדחות את מועד ההגשה כך שיהיה פרק זמן של לפחות שבועיים ממועד המענה לשאלות הבהרה למועד ההגשה. יש לציין כי למענה שלכם השפעה מכרעת על אופן כתיבת ההצעה ולוחות זמנים כפי שמצויין כעת אינם ריאליים | ראו מענה לשאלה מס"ד 1 |
| 3 | כללי | | | האם עלויות הרישוי המצוינות בסעיף הן ברמה חודשית או שנתיית? | עלויות הרישוי המצוינות בטופס הצעת המחיר הינן שנתיית |
| 4 | כללי | | | אבקש דחיית המועד האחרון להגשת ההצעות לפחות לשלושה שבועות מיום קבלת תשובות לשאלות הבהרה בשל מורכבות המענה והתלות בתשובתכם | ראו מענה לשאלה מס"ד 1 |
| 5 | 2.2 | הצעת המציע עבור פרק ב' 7א - מערכת ניהול פניות תושבים . | 2.4.2 שעות עבודה (במידת הצורך) | אבקש להבהיר שמחירים מקסימלים לשעות העבודה בתפקידים בכירים שביקשתם כמו מנהל פרויקט, מנתח מערכות וכו' אינם סבירים לשוק. אתם מבקשים שהפלטפורמה המוצעת ודירוגה בריבוע העליון הימני של ה-Magic Quadrant. זה אומר שמומחים בטכנולוגיות האמורות הם כ"א יקר הרבה יותר ולא ניתן יהיה למצוא אנשים במחירים שמצויינים בטבלה. בלי שינוי מהותי בעלויות שעה לכ"א המבוקש לא נוכל להשיג את האיכות הנדרשת במענה למכרז וכן לפרויקט. | מחירי מנהל פרויקט, מנתח מערכות ומפתח מומחה יעודכנו מ 225 ל 260 |
| 6 | 2.2 | הצעת המציע עבור פרק ב' 7א - מערכת ניהול פניות תושבים . | 2.2.3 עלויות רישוי (רחיב C לצורך שקלול הצעת המחיר) | אבקש תשובתם להבהרה בטבלת הרישוי "מחיר מקסימאלי ליחידה" הוא עבור חודש או שנה? | ראו מענה לשאלה מס"ד 3 |
| 7 | 3.2, 3.3 | פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם - תנאי סף | | אבקש הבהרה אם הדרושה היא רק לקוחות בישראל? | ניתן להציג לקוחות מישראל ומחו"ל ובתנאי שהמציע הוא זה שביצע את הפרויקטים הללו. |
| 8 | 15 | בחינת ההצעות | 15.1.2 שלב ב' - שלב בדיקת מרכיב האיכות של הצעת המשתתף במכרז | 1. תקופת התחזוקה במקום שנתיים תהיה ל חצי שנה 2. להוריד כמות הלקוחות בפרויקטים הנוספים מ 80,000 ל 40,000 לקוחות | 1. לא יחול שינוי בתקופת התחזוקה הנדרשת. הדרושה נותרת כלשונה. 2. תשומת לבכם לשינוי בתנאי סף - "...בעלי לפחות 80,000 לקוחות /או 80,000 פניות בחודש..." |
| 9 | כללי | | כללי | החלפת יכולות המערכת הקיימת - אין אנו יודעים מה עושה המערכת הקיימת ולכן באם היכולות הקיימות לא מובאות באופן ברור בתוך דרישת מכרז זה, יתיקיים פער בין הקיים למערכת העתידית. | כל מציע המעוניין בכך מזמין להגיע למשרדי הרשות בתיאום עם מחלקת מערכות מידע 09-7708822 עד מועד הגשת המענה ולהתרשם מיכולות המערכות הקיימות כיום. לכל מציע אשר יהיה מעוניין בכך תוקצה שעה אחת. במסגרת השעה יציג המזמין את המערכת ויענה לשאלות אך ורק לגבי הפונקציונאליות של המערכת. כל המוצג והנאמר במהלך המפגש אינו מחייב את הרשות והיא על אחריותו של המציע בלבד. |
| 10 | כללי | | כללי | פיצול הפרויקט לשני חלקים הוא בעייתית, שכן מעבר לקשיים בעבודה בין שני ספקים, פיצול כזה יוסיף עבודה לחיבור בין שני החלקים- עבודה שלא תידרש אם ספק אחד יבצע את שני החלקים, שכן אז שני החלקים מבוצעים באותו פתרון ללא צורך באינטגרציות. בכל אופן חשוב להבין שמבחינתנו המשמעות של בקשת הפיצול היא שיהיה עלינו להעמיס עלויות מיותרות על הפרויקט. | אין שינוי בדרישות - הרשות לא תכנס למודל העסקי של המציע. |
| 11 | כללי | | כללי | הפתרון שאותו אלעד מציעה מבוסס מיקרוסופט. במסגרת הסכם חשב"ל הנכבד זכאים למחירי רישוי מועדפים בקניה ישירה תחת חוזה הרישוי הקיים אצלכם. לפיכך אין להצעת מחיר רישוי מאיתנו שום משמעות עבור מכרז זה, שכן המחירים שאנו מקבלים הינם גבוהים מהמחירים שאתם זכאים מכוח ההסכם שלכם מול מיקרוסופט, ולכן תיחור למול ספקים אחרים על בסיס הרישוי פוגע בקבלת החלטה על בסיס הערכת העלות האמיתית של הרישוי. | עודכן בהצעת המחיר: על המציע להגיש מחיר לרישיונות הנדרשים על ידו. במידה וקיים רישוי של חשב"ל עבור הרישיון הנדרש על ידי המציע והמחירים של חשב"ל זולים יותר, המחיר אשר יחושב בהצעת המחיר יהיו מחיר חשב"ל ולא המחיר אותו הגיש המציע. הספק יעביר רשימה מפורטת של סוגי הרישיונות והכמויות הנדרשות כדי להפעיל את שירות ה-CRM המוצע על ידו. הרשות לא תישא בעלויות נוספות עבור רישיונות אותם לא ציין הספק בהצעתו ואשר נדרשים לצורך אספקת הפתרון בשלמותו. |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------------------|---|---|
| 12 | כללי | | כללי | ישנם אלמנטים רישויים שאינם פר משתמש ולכן אין יכולת להציג "עלות למשתמש" בצורה נכונה | הרשות לא תכנס למודלים העסקיים של המציעים. מבנה הצעת המחיר המופיעה במסמך ד' נותר ללא שינוי - באחריות המציע לבצע המרה בין עלויות אשר אינן בהתאם לכמות רישויות למשתמשים לבין כמות רישויות למשתמשים |
| 13 | 3 | | 1 | מה הצפי לכמות הפניות שיתקבלו מדי חודש בערוצים דיגיטליים? (רלוונטי לרישוי) | הצפי לכמות פניות התושבים שיתקבלו מדי חודש למערכת עומד על כ-50,000 פניות, קיים צפי לגידול במספר הפניות של כ-10% לשנה. מבנה הצעת המחיר המופיעה במסמך ד' הינו ללא שינוי. |
| 14 | 3 | | 2 | מה הצפי לכמות הטפסים שימולאו מדי חודש בערוצים דיגיטליים? (רלוונטי לרישוי) | הצפי לכמות הפניות שיתקבלו מדי חודש בערוצים דיגיטליים אינו ידוע והוא ישתנה משנה לשנה ויהיה תוצאה ישירה של נוחות השימוש בטפסים וחוות המשתמש בטפסים. |
| 15 | 3 | | 4 | מה הצפי לנפח האחסון הנדרש עבור מסמכים, תמונות, וידאו וכו' (רלוונטי לרישוי) | הצפי לנפח האחסון הנדרש עבור מסמכים, תמונות, וידאו וכו' (רלוונטי לרישוי) אינו ידוע והוא יגדל משנה לשנה ויהיה תוצאה ישירה של נוחות השימוש במערכת וחוות המשתמש במערכת. |
| 16 | 3 | | 7 | מה הצפי לכמות התושבים אליהם יפנו בערוצים דיגיטליים? (רלוונטי לרישוי) | הצפי לכמות התושבים אליהם יפנו בערוצים דיגיטליים הינו כלל תושבי הרשות (כ-25,000 בתי אב). מבנה הצעת המחיר המופיעה במסמך ד' הינו ללא שינוי. |
| 17 | 3 | | 7 | מה הצפי לכמות התושבים שיענו מדי חודש על סקרים ששלחו להם? (רלוונטי לרישוי) | הצפי לכמות התושבים שיענו מדי חודש על סקרים ששלחו להם הינו כ-5% מהתושבים אליהם נשלחים סקרים למילוי. מבנה הצעת המחיר המופיעה במסמך ד' הינו ללא שינוי. |
| 18 | 4 | מסמך א' הזמנה להציע הצעות | 1.5 | בבקש שלאחר המילים "מרגע מסירת המערכת" יתווסף "ובכפוף לתשלום התמורה בגינה". | הבקשה התקבלה |
| 19 | 5 | מסמך א' הזמנה להציע הצעות | 1.12 | הדרישה לא מובנת, איך ספק אחד יכול להיות אחראי על ההצעה והתוצר של ספק אחר? | היות ופיתוח הממשק דורש את שיתוף הפעולה של שני הצדדים האחריות על ביצוע הממשק הינה על הזוכה בפרק ה-CRM. לשני הזוכים יש אינטרס אחד - לסיים את הממשק לשביעות רצון הרשות. תשומת לב המציעים כי חלוקת התמורה בין המציעים עבור ביצוע כל ממשק הינה בהתאם למפורט בהצעת המחיר. |
| 20 | 5 | מסמך א' הזמנה להציע הצעות | 1.13 + נספח ז' להסכם (עמ' 160) | הדרישה מהמציע לשתף פעולה עם החברה האחרת לפיתוח ממשקים על חשבוננו וללא כל עלות היא לא סבירה. נבקש לבטל את הדרישה. | ראו מענה לשאלה מספר 19 - התמורה לשיתוף הפעולה תשולל כל חלק מהצעת המחיר. |
| 21 | 5 | מסמך א' הזמנה להציע הצעות | 1.14 | לגבי העילה המדורגת, האם הכוונה לפי מחלקות שונות כפי שמפורט בפרק העלויות (בגון גביה, פני"צ וכו')? | העלייה המדורגת תבוצע לפי מחלקות שונות בהתאם למפורט בפרק העלויות (בגון גביה, פני"צ וכו') ובסדר אותו תגדיר הרשות. יובהר כי אין הרשות מתחייבת לסדר מימוש המערכת. |
| 22 | 5 | מסמך א' הזמנה להציע הצעות | 1.14 | צינתם תהליכי מיגרציה, לשם תמחור ההסבה נדרש לפרט כמה מערכות שונות יש היום שיוחלפו, למה כל מערכת שתוחלף משמשת כיום ועל איזו פלטפורמה המערכת הקיימת מושתתת, בגון Dynamics 365 On Premise, אקסס וכו' ב | מצויין בנספח א' - סטטוס מצב קיים עיריית רעננה המערכות המוסכות מתוארות בהצעת המחיר. אין כיום ברשות Dynamics 365 On Premise. |
| 23 | 5 | מסמך א' הזמנה להציע הצעות | 1.15.2 | האם שלב ב' שמצויין כאן הוא גם בתכולת הפתרון הנדרש? אם כן, ישנם ממשקים בגון Smart Ticket שלא צוינו ברשימת הממשקים, כיצד להתייחס אליהם? | שלב ב' אינו חלק ממכרז זה והוא מובא לידיעת המציעים. הרשות אינה מתחייבת לבצע את שלב ב' ואינה מתחייבת לבצע את שלב ב' עם המציע שזכה בשלב א' |
| 24 | 6 | | 2 | מרגע המענה על שאלות הבהרה עד להגשה יש 5 ימי עבודה בלבד. על מנת שנוכל לגבש מענה רציני ואיכותי נבקש שיינתנו לנו 10 ימי עבודה עד להגשה. יש הרבה מאוד סעיפים שנדרש להתייחס אליהם, דבר שלוקח זמן, ונדרש גם זמן להגיש מענה פיזי ולהחתיים את ההנהלה. תודה | ראו מענה לשאלה מס"ד 1 |
| 25 | 6 | תנאים מקדמים להשתתפות במכרז | 3.1 | לגבי השנים 2015-2020, מה נקודת ההתחלה - מערכת שפותחה בשנים אלו או שעלתה לאוויר בשנים אלו, גם אם פיתוחה החל לפני 2015? | יובהר כי ניתן להגיש מערכות אשר עלו לאוויר בשנים 2015-2020 ואשר פיתוחם החל בשנת 2014. |
| 26 | 6 | תנאים מקדמים להשתתפות במכרז | 3.1 | לגבי השנים 2015-2020, מה נקודת הסיום - מערכת עלתה לאוויר ב-2020, או שעלתה לפני סוף 2018 ולכן כבר נמצאת שנתיים או יותר בתחזוקה כפי שרשום? | על המציע לעמוד בתנאי הסף הכוללים תחזוקה במשך שנתיים של המערכת. |
| 27 | 6 | תנאים מקדמים להשתתפות במכרז | 3.3 | כמעט בכל פרויקט CRM ללא קשר לתהליכים המנוהלים בו (שירות, מכירות וכו') יש מרכיב מרכזי של ניהול תמונת לקוח כולל אינטגרציה מול מערכות שונות לאיסוף תמונת הלקוח המלאה כחלק מפרויקט ה-CRM ועל גבי אותה הפלטפורמה (לא כפתרון נפרד). האם אם כך ניתן להגיש פרויקט CRM שבהם יש ניהול של תמונת לקוח מול מערכות שונות כפתרון שעומד בדרישות הסף בסעיף זה? | כן. ניתן להגיש פרויקט CRM שבהם יש ניהול של תמונת לקוח מול מערכות שונות כפתרון שעומד בדרישות ובתנאי שהפתרון כולל מערכת CRM אשר תוכננה, פותחה והוטמעה על ידי המציע |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|--|-------------------------------------|---|---|
| 28 | 6 | תנאים מקדמיים להשתתפות במכרז | 3.3 | בהמשך לעיל, האם אפשר להגיש את אותו פרויקט CRM שיש בו גם ניהול תהליכי שירות (פניות) וגם ניהול תמונת לקוח ממערכות שונות הן לפרק 7 והן לפרק 7ב? | מציע הניגוש לשני הפרקים ב'7א ו-ב'7ב רשאי להגיש את אותו פרויקט CRM ובתנאי שהינו עומד בדרישות תנאי הסף עבור שני הפרקים והפרויקט שלל גם ניהול תהליכי שירות (פניות) וגם ניהול תמונת לקוח ממערכות שונות. |
| 29 | 9 | מסמכי ההצעה | 5.1 | היכן נדרש לפרט את הרשימות מהסוגים השונים? בנספח העלויות מפורט רק רישוי מסוג אחד ורק לפי כמות משתמשים, לא לפי סוגי רישוי שונים (כגון למשתמשים מלאים או משתמשים שרק צופין במידע) ולא לפי מודולים שונים שנדרשים לפתרון, כגון לניהול תהליכי פניות שירות ולניהול תקשורת רב-ערוציית בצ'ט ובוטסאפ. בנוסף חלק מהרישוי הוא לא לפי משתמשים אלא לפי כמות שימוש (כמות שיחות, כמות סקרים וכו'), היכן וכיצד יש לרשום זאת? | ראו במסמך א' סעיף 5 (מסמכי ההצעה) וכמצויין בפרק ב'7א סעיף ג (רישוי). |
| 30 | 9 | מסמכי ההצעה | 5.1 | בהמשך לעיל, בפרק העלויות אתם מבקשים עלויות רישוי רק עבור מערכת הפניות, מה לגבי הרישוי לבסיס נתוני הלקוחות (37), אם יש פתרונות מותאמים לשם כך שיש עבורם רישוי לפי כמות הלקוחות המנוהלים במסד הנתונים? | העלות הכוללת למערכת לא משתנה. המציע רשאי להגיש פתרון בהתאם לרצונו - כדוגמת פתרון המבוסס על פיתוח עצמי ו/או פתרון המבוסס על מוצר מדף עם או בלי התאמות נדרשות |
| 31 | 10 | מסמכי ההצעה | 5.13 | לא ברור פשר הדרישה שבסעיף. | המציע יצרף את תהליך מסירת המערכות בתום תקופת ההתקשרות. |
| 32 | 9 | מסמכי ההצעה | 5.11 | פה ושם יש דרישות שמסומנות באות M ובכל זאת פלטפורמה המוצעת אין פתרון מלא לדרישה או פתרון שניתן לפתח בצורה יחסית פשוטה (נניח לדעת בין היתר כתובת IP של מבצע השינוי ברשומה ולא רק את פרטי המשתמש). כיצד אם כך נדרש לענות על סעיפים מעין אלה, שהרי לא כל אחד מהם פוסל את הפלטפורמה? | כל הדרישות מסוג M ייבית להיות פעילות ביום עליית המערכת לאוויר (לא ביום הגשת הצעת המחיר). |
| 33 | 13 | צוות המציע | 11.1 | מה ההבדל בין מנהל תיק הלקוח למנהל הפרויקט? הנ"ל לא מובן מהדוגמאות. | כמפורט במסמכי המכרז: מנהל תיק הלקוח הינו גורם אשר מוסמך כבא כוחו של המציע לכל עניין בקשר עם ביצוע כלל העבודות הקשורות בפרויקטים השונים טרום תחילת הפרויקט, במהלך הפרויקט ולאחר סיום הפרויקט. מנהל הפרויקט הינו הגורם המקצועי המוסמך מול הרשות בכל הקשור לאחראיות הכוללת על תכנון, אספקה, התקנת המערכות ועמידה בלוחות הזמנים של הפרויקטים השונים לאורך כל תקופת הקמת הפרויקט |
| 34 | 13 | צוות המציע | 11.1 | בהמשך לעיל, מדוע נדרש שני אנשי קשר שונים של הספק אל מול העירייה, זה לא יקשה על שני הצדדים? האם ניתן להגיש מועמד אחד לביצוע שני התפקידים? | מנהל הפרויקט מתחיל את תפקידו בתחילת הפרויקט ומסיים את תפקידו בסוף הפרויקט. מנהל תיק הלקוח הינו הגורם המלווה את הרשות לפני הזכיה, במהלך הפרויקט ולאחר סיום הפרויקט ומהווה אסקלציה להנהלת הארגון למקרה של בעיות בפרויקט |
| 35 | 15 | בחינת ההצעות | שורת "ניסיון מקצועי של המציע" בטבלה | לא ברור כמה פרויקטים מזכים בביקוד המקסימלי של 20 נקודות. אנה הבהרתכם. | כמצויין עבור כל פרויקט נוסף יינתנו 4 נקודות ועד לסך כולל של 20 נקודות |
| 36 | 18 | בחינת ההצעות | 15.1.3.4 | בכל הכבוד - סעיף זה אינו סביר ואף אינו מקובל במכרזים בתמורה קבועה. כיצד נדרש המציע להגיש הצעת עלות לפרויקט כאשר היא כוללת כל דרישה עתידית לשיפור על-ידי הרשות? נבקש למחוק את הסעיף. | הסעיף מבטול |
| 37 | 23 | מסמך א' 1 פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם | מסמך 1א | בסעיף 2 בתחתי הדף, מה הכוונה בתפקיד "מנהל השירות", האם זהו מנהל תיק לקוח או מנהל הפרויקט המצויינים בפרק 11.1 בעמוד 13? | מנהל השירות הינו הגורם אצל המציע (מנהל בכיר) האמון על השירות שיינתן לרות במקרים של תקלות כולל עמידה ב-SLA המובטח. |
| 38 | 24 | מסמך א' 1 פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם | 3.4+3.5 (בטבלה) | לחברתנו עשרות רבות של לקוחות. נבקש להוריד את הדרישה לפירוט הלקוחות. | הבקשה נדחית - יש לפרט כמות לקוחות בהתאם למופיע במסמכי הדרישה - לא הייתה דרישה לפרט את כלל הלקוחות של המציע |
| 39 | 24 | מסמך א' 1 פרטי המשתתף ופירוט ניסיון קודם | 5.3 | נא הבהירו למה כוונתכם במילים "עובדי תמיכה". | עובדים אשר תפקידם לספק שרותי תמיכה לרשות בעת קרות תקלה |
| 40 | 44 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 1.7 | כיצד ניתן להתחייב שלא יחסרו יכולות קיימות ולכן הרשות לא תימק מהמערב בין המערכות אם אין פירוט של היכולות הקיימות? אנה אשרו שכל היכולות הקיימות וורטו במסמך הדרישות וסומנו בהתאם (M היכן שחובה) כך שנתחייב לתכולה שהוגדרה בדרישות, אחרת לא מובן איך נוכל להתחייב לסעיף שכזה ונבקש לבטלו | ראו מענה לשאלה מס"ד 9 |
| 41 | 44 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 1.8 | כיצד ניתן להתחייב לביצוע שינויים ללא תמורה לפי דרישות גולציה משתנות מעת לעת? לא מובן איך נוכל להתחייב לסעיף שכזה ונבקש לבטלו, או שתגדירו מראש במכרז בנק שעות לטובת הנושא כך שיהיה לכך תקציב מוגדר | החלק בסעיף המדבר על ביצוע שינויים ללא תמורה מבטול. כמו כן הסופה הבהרה: התמורה עבור שינויים, שיפורים והתאמות תחושב בהתאם להסכמות או לכמות השעות אשר תסוכס בין המציע והרשות המקומית ובהתאם למחירים אותם ציין המציע בהצעת המחיר. |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|---------------------------------------|--------------------|---|---|
| 42 | 46 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 4.5 | הדרישה לתגובה ראשונית ותחילת טיפול בתקלה מובנת לחלוטין אך כיצד ניתן להתחייב לזמן לפתרון תקלה? במקום להתחייב על זמן נבקש שהנוסח יעודכן שבתקלות קריטיות או חמורות הספק מתחייב שהוא יפעל ברצף עד לפתרון הבעיה. | הבקשה מתקבלת. |
| 43 | 46 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 4.5 | מחיר של 500 ₪ לשעה משמעותו מעל 10,000 ₪ ליום השבתה. נבקש לשנות את הקנס למשהו יותר פרופורציונאלי כגון 2,000 ₪ לכל יום בתקלה קריטית ו- 1,000 ₪ לכל יום עיכוב בתקלה חמורה | בתקלה קריטית - 2000 ₪ על כל שעת חריגה (או חלק ממנה) מעבר לזמן המקסימלי (למען הסר ספק - במניין שעות חריגה ייכנסו כל שעות היממה) בתקלה חמורה - 1500 ₪ על כל שעת חריגה (או חלק ממנה) מעבר לזמן המקסימלי (למען הסר ספק - במניין שעות חריגה ייכנסו כל שעות היממה) |
| 44 | 47 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 4.6 | נבקש שזמן הפיגור יימדד רק לגבי זמנים שבשליטת הספק ולא לגבי זמנים שלא בשליטתו כגון המתנה לגורם צד שלישי שייספק חומרה שתחליף חומרה שהתקלקלה | זמני פיגור הינם הזמנים בגין כל תקלה הקשורה במציע ובקבלי המשנה של המציע. ככל שהעיכוב הינו בגין קבלי משנה של הרשות, זמן זה לא ייספר במניין זמני הפיגור של המציע. הסעיף עודכן במסמכי המכרז. |
| 45 | 48 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 5.3.1 | היצרן מתחייב על זמינות של 99.9%, אין באפשרות הספק להתחייב על זמינות גבוהה יותר של 99.95% כפי שרשום, נבקש לעדכן את הזמינות ל- 99.9% | הבקשה מתקבלת. 99.9% מהזמן בממוצע שנתי - לא יותר מ-8.76 שעות השבתה במהלך שנה קלנדרית. |
| 46 | 49 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 7.2 | נא אישורכם שדרישת הדרכה לכלל המשתמשים ולא הדרכה רק למדריכים שידריכו את יתר המדריכים (the Trainer) | ההדרכה תבוצע לכלל המשתמשים ואינה הדרכה רק למדריכים שידריכו את יתר המדריכים |
| 47 | 49 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 7.2 | נבקש להוציא את מרכיב ההדרכה בפרק העלויות לסעיף נפרד מסעיף הקמת המערכת כדי שתוכלו להשוות בצורה יותר ברורה בין הספקים השונים, שכן למרכיב זה תהיה עלות משמעותית והוא יכול ליצור בידול בין הספקים | הסעיף נותר כשלונו |
| 48 | 50 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 8.6.3 | נבקש לפרט כמה מקורות מידע שונים נדרש יהיה למשוך ולאחד פרטי לקוחות למאגר המרכזי. חשוב לציין שנושא זה הינו מרכזי ביותר ביכולת תמחור העבודה והוא לא מפורט בצורה מספיק ברורה במכרז (מוזכרות כל מיני מערכות מולם מערכת הפניות תעבוד, אבל לא מובן מאילו מערכות בדיוק תימשך תמונת הלקוח המאוחדת) | תמונת הלקוח המאוחדת תזון מגזירה המתקבלת ממשרד הפנים אחת לתקופה וכן יוכלו של מערכות שונות להוסיף רשומות של לקוח תוך שימוש ב-API המאפשר הוספת רשומה (לדוגמה - מערכת הגביה). |
| 49 | 52 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.1.1 | ממשק לשרת ניהול מסמכים שמצוין בסעיף ו' לא מצויין ברשימת הממשקים בפרק עלויות. האם ממשק זה נדרש כחלק מהתכונה? האם הוא מול מערכת ניהול מסמכים שקיימת בארגון, כגון SharePoint Online או אחרת, ואם כן מה היא? | הממשק למערכת ניהול המסמכים הינו חלק אינטגרלי ממערכת ה-CRM ואינו תומחר בנפרד. הספק רשאי להציע כל פתרון לניהול המסמכים. יצוין כי לרשות קיים רישיון SharePoint Online אשר ניתן לעשות בו שימוש באם המציע מעוניין בכך. |
| 50 | 52 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.2.1 | כיצד ניתן להתחייב שלא יחסרו יכולות קיימות וממשקים קיימים אם אין פירוט של היכולות והממשקים? אלא אשרו שכל היכולות הקיימות וכל הממשקים הקיימים פורטו במסמך הדרישות וסומנו בהתאם (M היכן שחובה) כך שנתחייב לתכולה שהוגדרה בדרישות, אחרת לא מובן איך נוכל להתחייב לסעיף שכזה ונבקש לבטלו | ראו מענה לשאלה מס"ד 9 |
| 51 | 52 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.2.2 | לשם תמחור ההסבה נדרש לפרט כמה/אילו מערכות CRM קיימות כיום. בחלקן אין צורך בהסבת תכנים. על המציע לקרוא בעיון את מסמך הצעת המחיר ולראות היכן נדרשת הסבת תכנים והיכן לא נדרשת הסבת תכנים מסמכים ולא רק מידע | כל המערכות המרכיבות את הצעת המחיר למערכת ה-CRM קיימות כיום. בחלקן אין צורך בהסבת תכנים. על המציע לקרוא בעיון את מסמך הצעת המחיר ולראות היכן נדרשת הסבת תכנים והיכן לא נדרשת הסבת תכנים מסמכים ולא רק מידע |
| 52 | 53 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.2.3 | כיצד יש להתייחס לדרישה שמוגדרת מנדטורית אך לא נתמכת בפתרון המוצע, כגון שבכל שינוי יתועד בנוסף לפרטי המשתמש המבצע גם כתובת ה-IP ממנה בוצע השינוי? מצד אחד זו מוגדרת דרישה מנדטורית, מצד שני אין לדרישה זו פתרון | עודכן בסעיף 1.3 במסמך ב'0 - ניתן להגיש מענה אשר אינו עומד בדרישות מסוג M אשר הספק משוכנע שלא ניתן טכנולוגית לבצע אותו. במידה ויתברר כי טכנולוגית, הדרישה ניתנת למימוש, הספק ישלם באופן מיידי את מימוש הדרישה ללא תוספת עלות. |
| 53 | 56 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.5.1 | נא אישורכם שהכוונה לחתימה דיגיטלית על מסמכים על ידי משתמשי המערכת, טרם שליחתם ללקוח (ולא שהכוונה להחתים לקוחות על מסמכים) | אכן - הכוונה לחתימה דיגיטלית על מסמכים על ידי משתמשי המערכת, טרם שליחתם ללקוח (ולא שהכוונה להחתים לקוחות על מסמכים) |
| 54 | 56 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.5.1 | האם כוונתכם לחתימה מאושרת (חתימה מאובטחת שמאושרת על ידי גוף מוכר על ידי השלטונות בארץ כגון ComSign), ואם כן, האם רכישת מפתחות ההצפנה הינה באחריות הלקוח או באחריות הספק? | הכוונה הינה לחתימה מאושרת (חתימה מאובטחת שמאושרת על ידי גוף מוכר על ידי השלטונות בארץ כגון ComSign) עודכן בספספ א' - סטטוס מצב קיים - עיריית רעננה - ברשות קיים שרת Comsign אשר ניתן לבצע בו שימוש. רכישת מפתחות ההצפנה הינה באחריות הרשות. |
| 55 | 56 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.5.1 | כמה משתמשים צפויים לחתום דיגיטלית על מסמכים? נדרש לשם הרישוי | השאלה אינה רלוונטית - רכישת מפתחות ההצפנה הינה באחריות הרשות |
| 56 | 56 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.5.1 | על כמה סוגי מסמכים שונים צפויים לחתום דיגיטלית על מסמכים? נדרש לשם הרישוי | השאלה אינה רלוונטית - רכישת מפתחות ההצפנה הינה באחריות הרשות |
| 57 | 56 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.5.1 | על כמה מסמכים צפויים לחתום דיגיטלית מדי חודש? נדרש לשם הרישוי | השאלה אינה רלוונטית - רכישת מפתחות ההצפנה הינה באחריות הרשות |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|---------------------------------------|--------------------|---|--|
| 58 | 56 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.5.1 | כיצד יש לרשום בפרק העלויות את הרישוי לרכיב חתימה דיגיטלית אם הוא לא נספר לפי משתמשים? | השאלה אינה רלוונטית - רכישת מפתחות ההצפנה הינה באחריות הרשות |
| 59 | 57 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.5.11 | כיצד יש להתייחס לדרישה שמוגדרת מנדטורית אך לא נתמכת בפתרון המוצע, כגון שבחתימה יתועד האם המסמך נחתם ממחשב אישי או ממכשיר סלולרי? | ראו מענה לשאלה מס"ד 52 |
| 60 | 57 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.5.12 | חתימה מאובטחת מייצרת קובץ מוצפן עם מפתח אישי מאושר על ידי גוף מוכר על ידי השלטונות כגון ComSign שלא ניתן לשינוי, גם אם הוא יישמר מחוץ למערכת לאחר שכבר נחתם ה"ל לא מהווה בעיה, ואותו גוף ערב לכך, כל נסיון לשנות את המסמך יבטל את החתימה. לכן הדרישה לא מובנת. נבקש לבטל דרישה זו | מסמכים אשר יהיו חתומים באמצעות חתימה דיגיטלית יכולו בקרה אחר תקינות החתימה הדיגיטלית - המשתמש יקבל חייו במידה והחתימה איננה עומדת בדרישות משרד המשפטים לחתימה דיגיטלית - כל ניסיון לשנות את המסמך יבטל את החתימה הדיגיטלית |
| 61 | 58 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.6.2 | מקובל שמערכת BI מושכת אליהן את המידע ממערכת ה-CRM באמצעות ה-API של ה-CRM שמאפשר זאת, ולכן אין צורך לייצא את המידע לטבלאות צדדיות שמהן ה-BI ימשוך את המידע אליו. האם זהו פתרון מקובל? | הדרישה מתייחסת לנתונים - יובהר כי הכוונה הינה כי לא יהיו נתונים אשר יהיו קיימים במערכת ה-CRM ולא ניתן יהיה ליצאם לכלי ה-BI. המציע אחראי לכך שכלל הנתונים ב-CRM יועברו ל-BI בפרקי הזמן אותן תאשר הרשות וללא ביצוע הפרעות ביצועים כל שהן לביצועי המערכת. הדרך בה הדבר יבוצע תאושר בתהליך האפיון המפורט |
| 62 | 58 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.7.1 | האם יש לארגון Office 365 בענן והאם יש לארגון כחלק מהרישוי הקיים SharePoint Online, או שנדרש להציע רישוי זה כחלק מהפתרון? | ברשות יש Office 365 בענן וכן רישיון SharePoint Online. לא נדרש להציע רישוי זה כחלק מהפתרון |
| 63 | 58 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.7.1 | במשך לעיל, האם יש צורך בניהול מסמכים של ממש (ניהול גרסאות, שמירת מטדא, יכולת check-in -check-out) או רק בארכוב מסמכים כך שניתן לפתוח אותם מתוך המערכת, ואז אין צורך במערכת לניהול מסמכים וביתן להישען על יכולות המערכת? | נדרש ארכוב מסמכים כך שניתן לפתוח אותם מתוך המערכת כולל שלפה מהירה לפי מילות חיפוש, תאריכים וכל מידע שיאוחסן כמאפיינים של המסמך |
| 64 | 58 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.7.1 | מה הנפח הצפוי של המסמכים שישמרו במערכת או במערכת ניהול המסמכים? | ראו מענה לשאלה מס"ד 15 |
| 65 | 59 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.9.1 | למערכת בענן של היצרן יש יכולות רבות נוספות שאין למערכת שמתקנת בחצר הלקוח או בענן פרטי, כגון אצל הספק, ובכלל זאת יכולות רבות שהועלו בדרישות, ושניתן לספקן רק במערכת שנמצאת בענן של היצרן. אי לכך נבקש לבטל סעיף זה או לפחות לאפשר לנו לענות שהפתרון שמוצע על ידינו יהיה בענן של היצרן. | הפתרון המוצע יכול להיות בענן של היצרן |
| 66 | 59 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 9.9.2 | היתרון במערכת שמתקנת בענן של היצרן הוא שהיא מותקנת בתצורת SaaS ולכן כל נושא הטיפול בשרתים, בגיבויים, ב-DR, באבטחת האתר וכיו"ב מטופל על ידי היצרן ויורד מסדר היום. נבקש אישורכם להציע אך ורק פתרון שיתקן אצל היצרן | הפתרון המוצע יכול להיות בענן של היצרן |
| 67 | 63 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 10.1.3 | לגבי תת סעיף 3, כיצד ניתן להתחייב על פיתוח כל ממשק באשר הוא ללא הגדרת תכולת? אנו אשרו שכל הממשקי שהנדשים פורטו במסמך הדרישות וסומנו בהתאם (M היכן שחובה) כך שנתחייב לתכולה שהוגדה בדרישות, אחרת לא מובן איך נוכל להתחייב לסעיף שכזה ונבקש לבטלו | כלל הממשקים הנדרשים מפורטים במסמכי המכרז |
| 68 | 63 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 10.1.3 | לגבי תת סעיף 5, חלק מהרישוי הוא לפי שימוש ולא לפי משתמשים, כגון במיוחד לגבי ממשקים שיש תשלום לפי כמות קריאות API, ולכן בהכרח התשלום יהיה לפי שימוש ולא קבוע (אי לכך היכן שרלוונטי אנו שואלים לגבי הכמויות הצפויות). אנו מבקשים הנחייתכם כיצד לפרט רישוי מעין זה בפרק עלויות | הרשות לא תכנס למודלים העסקיים של המציעים. מבנה הצעת המחיר המופיעה במסמך ד' נותר ללא שינוי - באחריות המציע לבצע המרה בין עלויות אשר אינן בהתאם לכמות רישיונות למשתמשים לבין כמות רישיונות למשתמשים |
| 69 | 65 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 11.2.1 | נא אישורכם שרכיבי אבטחת המידע השונים שישולבו בפתרון כדוגמת WAF ו-IPS יירכשו ויתופעלו על ידי הלקוח, ולא מצופה שהם יסופקו כחלק מהפתרון | ככל והפתרון יותקן ברשות, רכיבים אלו יסופקו על ידי הרשות, כאשר הפתרון הינו ענני, על הספק לספק פתרונות מסוג זה |
| 70 | 66 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 11.2.7 | נא אישורכם שרכיבי אבטחת המידע השונים שישולבו בפתרון כדוגמת אנטי וירוס יירכשו ויתופעלו על ידי הלקוח, ולא מצופה שהם יסופקו כחלק מהפתרון | המזמין מספק עמדת קצה סטנדרטית הכוללת גם אנטי וירוס. באם נדרש רישוי ייחודי לפתרון המציע, על המציע לספקו כחלק מהצעתו |
| 71 | 66 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 11.2.14 | הסליקה מבוצעת מחוץ ל-CRM במערכת האיקומס ומידע כספי (כגון כרטיסי אשראי) כלל לא יישמר ב-CRM. אי לכך נא אישורכם שמערכת ה-CRM לא אמורה לעמוד בתקן PCI | מערכת ה-CRM לא תשמור כרטיסי אשראי - יחד עם זאת - המערכת עשויה לבצע סליקה באמצעות גורם שלישי ולפיכך עליה לעמוד בתקן PCI (לדוגמה - לא לשמור מספר כרטיסי אשראי) |
| 72 | 67 | פרק ב' 0 הוראות מילוי -ודרישות כלליות | 11.2.22 | ההרשאות למערכת בענן ינוהלו ב-Azure AD ולא במערכת עצמה. נא אישורכם שיש כיום Office 365 לארגון, כך שהארגון כבר מסתכן זהויות מול Azure AD ולכן לא מצופה מהספק להקים מנגנון לסנכרון זהויות מול Active Directory אלא להתחבר ל-AD הארגוני | לא מצופה מהספק להקים מנגנון לסנכרון זהויות מול Active Directory אלא להתחבר ל-AD הארגוני |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|--------------------------------------|--------------------|--|--|
| 73 | 69 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 11.2.38 | האם לאותם משתמשים שאינם עובדי העירייה יש היום משתמש Azure Active Directory - guest? | כל משתמש במערכת יקבל משתמש ב-AD העירוני |
| 74 | 69 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 11.2.40 | כל המידע יעבור סריקה על ידי אנטי וירוס - כוונתכם למסמכים? | הכוונה לכל מידע - בין היתר למסמכים וללינקים חיצוניים שעלולים להביא איתם וירוסים למערכת |
| 75 | 69 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 11.2.43 | הנושא לא ברור - היום לאותו עובד יש משתמשים שונים ברשויות שונות? מדוע אין לו משתמש אחד לכלל הרשויות והמערכות, אין היום Azure Active Directory אחד שמשותף לכלל הרשויות ובו מגודרים כלל העובדים בארגון? | מדובר על פיתוח גנרי אשר מתוכנן להתאים בעתיד למספר רשויות. במרכז זה יש להתחבר ל-AD של הרשות המזמינה בלבד ולתת שירות לרשות אחת בלבד. בעתיד יתכן ויהיה צורך להתחבר ל-AD של רשויות נוספות (חיבור זה אינו חלק ממרכז זה אך היכולת של המערכת המוצעת לתמוך במספר רשויות הינה חלק ממרכז זה) |
| 76 | 69 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 11.2.43 | בהמשך לעיל, מדוע בכלל יש כמה רשויות, האם לא מדובר רק בעיריית רעננה? בכמה רשויות שונות מדובר ומה שמות הרשויות הללו? | ראו מענה לשאלה מס"ד 75 |
| 77 | 69 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 11.2.43 | בהמשך לעיל, הציפיה היא שעותק נפרד של המערכת יותקן לכל רשות? כלומר שלכל רשות יהיו סביבות פיתוח, בדיקות וייצור נפרדות ועליהם מותקן עותק של המערכת? | ראו מענה לשאלה מס"ד 75 |
| 78 | 69 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 11.2.43 | בהמשך לעיל, אם אכן יש עותקים נפרדים לכל רשות, האם מדובר במערכת אחת שמשוכפלת לסביבות שונות או שלכל רשות גם יהיו התאמות ייחודיות והציפיה היא למערכת שונה עבור כל רשות? הנושא מאוד לא מובן, נסמך להסברים. | ראו מענה לשאלה מס"ד 75 |
| 79 | 70 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 11.2.45 | נא אישורכם שרכיבי אבטחת המידע השונים שישולבו בפתרון כדוגמת APN פרטי טלפוניה יירכשו ויתופעלו על ידי הלקוח, ולא מצופה שהם יסופקו כחלק מהפתרון | לגבי רכיבי אבטחת המידע - ראו תשובה לשאלה מספר 69. רכיבי הטלפוניה ירכשו על ידי הרשות |
| 80 | 71 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 11.6.1 | נא אישורכם שרכיבי אבטחת המידע השונים שישולבו בפתרון כדוגמת אנטי וירוס יירכשו ויתופעלו על ידי הלקוח, ולא מצופה שהם יסופקו כחלק מהפתרון | ראו מענה לשאלה מס"ד 70 |
| 81 | 77 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 14.1.1 | אנא פרטו מאילו מערכות נדרש להסב, מה היעוד של כל מערכת (מה התהליכים שמנהלים בה) ובאילו פלטפורמה היא כתובה, ובכלל זאת באיזו גרסה | ראו מענה לשאלה מס"ד 22 |
| 82 | 77 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 14.1.2 | אנא פרטו אילו מערכות נדרש לשדרג, מה היעוד של כל מערכת (מה התהליכים שמנהלים בה) והאם מדובר במערכות Dynamics CRM On premise ובאיזו גרסה | ראו מענה לשאלה מס"ד 22 |
| 83 | 78 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 15.1.6 | על אילו פתיוחים וממשקים נוספים מדובר, כאלו שצוינו בפרק עלויות כאופציונאליים? | עלויות התחזוקה עבור כל מערכת כמפורט בהצעת המחיר יכללו את עלויות התחזוקה עבור כלל הפיתוחים והממשקים אשר יבוצעו לאורך כל תקופת ההתקשרות - כלומר, באם יבוצעו פיתוחים נוספים, עלויות התחזוקה לא ישתנו אלא אם כן סוכם מראש עם הרשות על שינוי בעלויות התחזוקה כתוצאה מפיתוחים נוספים |
| 84 | 78 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 15.1.6 | מדוע התחזוקה כוללת פיתוחים אופציונאליים, האם לא נדרש שעבור פיתוחים אלו המחיר האופציונאלי בפרק עלויות יכלול גם את מחיר התחזוקה, וכך אם לא יוזמן לא תשלמו מראש את התחזוקה? לכזה שנים יש לתמחר את התחזוקה לרכיבים אלה? | ראו מענה לשאלה מס"ד 83 |
| 85 | 79 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 16.2.2 | לגבי סעיף ב', האם יש לארגון Exchange On premise באתר או Online בענן? | לרשות קיים Exchange Online |
| 86 | 79 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 16.2.3 | לגבי סעיפים א-ג, האם אילו הם שלוש מערכות ה-CRM שיוחלפו או ישודרגו כמפורט בפרק 14 בעמוד 77? | מערכת ה-CRM האחודה כוללת את כל המערכות המופיעות במסמך הצעת המחיר |
| 87 | 79 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 16.2.3 | לגבי סעיף ו', מדוע אין בפרק עלויות מחיר של ממשק למערכת זו, האם היא בתכולה? האם ניתן להציע במקומה מערכת משויבים שמובנית בפתרון המוצע? | ניתן להציע מערכת משויבים מובנית בפתרון המוצע |
| 88 | 80 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 16.2.4 | יש אי התאמה בין המערכות והממשקים המפורטים בפרק זה לממשקים המפורטים בפרק עלויות. למשל כאן רשום שדרש לפתח ממשקים בשלב א' למערכת GIS בעוד שבפרק עלויות רשום בעמוד 170 שזהו ממשק אופציונאלי. בנוסף לא מצאנו בפרק עלויות אזכור לממשק למערכת אכיפה (האם זה הפיקוח) או למערכת מכירת כרטיסים, וגם לא בפרק הממשקים (עמודים 109-104). נא אישורכם שהממשקים הנדרשת במסגרת הפתרון הם רק אילו המפורטים ברשימת הממשקים בפרק העלויות, ואם חסרים שם ממשקים אנה השלימו כדי שבנין מה תכולת הפתרון הנדרש | רשימת המערכות הקובעת מופיעה במסמך ד' |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|--------------------------------------|--------------------|---|---|
| 89 | 80 | פרק ב' 0 הוראות מילוי-ודרישות כלליות | 16.2.5 | מה הכוונה בשלב ב' בהגדרת סעיף זה, שלב שבתכולה? האם מדובר ברכיבים שבתכולה או אולי באילו האופציונאליים שבפרק עלויות? יש ברשימה כאן מערכות שלא מפורטות בפרק העלויות וגם לא בפרק הממשקים (עמודים 104-109). נא אישורכם שהממשקים הנדרשת במסגרת הפתרון הם רק אילו המפורטים ברשימת הממשקים בפרק העלויות, ואם חסרים שם ממשקים אלא השלימו כדי שנבין מה תכולת הפתרון הנדרש | רשימת המערכות הקובעת מופיעה במסמך ד' |
| 90 | 82 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 1.2.1 | משלמי ארנונה (קובץ) – ממשק זה לא מפורט בפרק ממשקים ולא בפרק עלויות. האם הוא נדרש בתכולה? אם כן אלא הרחיבו את הפרקים הללו בממשקים החסרים | מערכת הארנונה תשתמש בממשקי API מול בסיס הנתונים הרשותי. ממשק זה אינו חלק בתכולת המערכת המבוקשת בשלב זה - ממשק זה יבצע על ידי החברה המספקת שירותי גביית ארנונה לרשות |
| 91 | 82 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 1.2.1 | מגישים בקשות להיתר בניה (קובץ) – ממשק זה לא מפורט בפרק ממשקים ולא בפרק עלויות. האם הוא נדרש בתכולה? אם כן אלא הרחיבו את הפרקים הללו בממשקים החסרים | מערכת בקשות להיתר בניה תשתמש בממשקי API מול בסיס הנתונים הרשותי. ממשק זה אינו חלק בתכולת המערכת המבוקשת בשלב זה - ממשק זה יבצע על ידי החברה המספקת מערכת ניהול בקשות למתן היתר בניה לרשות |
| 92 | 83 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 1.4.1 | בפרק העלויות בעמוד 166 אין חלוקה לפי סוגי משתמשים אלא רק לפי כמות משתמשים (100-1, 101-200 וכו'). אכן נדרשת חלוקה לפי סוגי משתמשים, וגם לפי צורות התחשבות אחרות כגון ובמיוחד לפי כמות שימוש. אלא אפשרו למלא טבלה של רישוי לפי יחידות מידה שונות בהתאם לרכיבים הנדרשים ולצורת התמחור של היצרן לכל רכיב. | ראו מענה לשאלה מס"ד 12 |
| 93 | 83 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 1.4.2 | בפרק העלויות בעמוד 166 אין חלוקה לפי סוגי משתמשים אלא רק לפי כמות משתמשים (100-1, 101-200 וכו'). אכן נדרשת חלוקה לפי סוגי משתמשים, וגם לפי צורות התחשבות אחרות כגון ובמיוחד לפי כמות שימוש. אלא אפשרו למלא טבלה של רישוי לפי יחידות מידה שונות בהתאם לרכיבים הנדרשים ולצורת התמחור של היצרן לכל רכיב. | ראו מענה לשאלה מס"ד 12 |
| 94 | 84 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 1.5.1 | במסגרת הפתרון ברוצנו להציע מודול קיים של פלטפורמת ה-CRM ליצירת תמונת לקוח ממקורות שונים. למודול זה נדרש רישוי (לפי כמות הפרופילים המאוחדים) ומנגד לא נדרשת שום אינטגרציה למערכת, הוא אינו חיצוני אלא מובנה בתוכה. כיצד עלינו לתמוך אם כך סעיף זה, כאשר אם נזכה בשיני הפרויקטים אין עבודת אינטגרציה בין מערכת ה-CRM למערכת הלקוחות, ולעומת זאת אם נזכה רק במערכת ה-CRM תיידרש עבודת אינטגרציה רבה שנדרש יהיה לתמחר? לא הגיבנו שמראש נעמים עלויות מיותרות למקרה שנזכה רק ב-CRM. נא הנחייתכם | המציעים רשאים להציע כל מודול אשר המציע מצהיר כי הינו עומד בדרישות המכרז ובתנאי שעלויותיו לא יחרגו ממחירי הקסימום המפורטים במכרז |
| 95 | 84 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 1.6.2 | ניהול סטטוס הנציג האם זמין לשיחה נעשה ברכיב ה-CTI של הטלפניה שמתוקן לכל נציג, לא ב-CRM. הנציג מסמן שם סטטוס זמינות, כגון שפני לשיחות או בהפסקה או מטפל בשיחה קודמת. נא אישורכם שהנ"ל ינוהל ב-CTI. | הנ"ל ינוהל ב-CTI |
| 96 | 84 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 1.6.3 | ניהול סטטוס הנציג האם זמין לשיחה נעשה ברכיב ה-CTI של הטלפניה שמתוקן לכל נציג, לא ב-CRM. הנציג מסמן שם סטטוס זמינות, כגון שפני לשיחות או בהפסקה או מטפל בשיחה קודמת. נא אישורכם שהנ"ל ינוהל ב-CTI. | ראו מענה לשאלה מס"ד 95 |
| 97 | 87 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 2.2.2 | האם הדרושה לוטסאפ היא מנדטורית והאם היא גם כוללת פניות יזמות ללקוחות ולא רק מענה לשיחות נכנסות? אם כן, לפייסבוק יש עלויות עבור כל שיחה יוצאת. נא אישורכם שעלויות אילו ישולמו בנפרד על ידי הלקוח, כמו גם עלויות של מסרונים | עלויות לפייסבוק עבור שיחות יוצאות ישולמו בנפרד על ידי הרשות, כמו גם עלויות של מסרונים |
| 98 | 87 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 2.2.2 | האם הדרושה לצ'ט ולצ'טבוט הן מנדטוריות כחלק מהפתרון שנדרש להציע? | כן. ראו סעיפים 5.3 ו-5.4 |
| 99 | 87 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 2.2.2 | בהמשך לעיל, האם הצ'טבוט נדרש לתת מענה לפניות פרסונליות עם מידע אישי על בסיס ההכרות עם הלקוח ואם כן בכמה סוגי שאלות שונות נדרש לתמוך כחלק מהפתרון המוצע? (לכל שאלה שונה נדרש ממשק שונה לשליפת המידע מהמערכת) | עודכן במסמך ב' 7 א סעיף 5.4.1 - הנ"ל יאופייין בשלב האיפיון המפורט. ניתן להניח בשלב זה 10-20 סוגי שאלות שונים |
| 100 | 91 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 2.3.1 | לגבי משתמשי VIP, הכוונה ללקוחות VIP? | הבקשה התקבלה |
| 101 | 101 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.4 | כיצד ניתן להתחייב שלא יחסרו דוחות קיימים אם אין פירוט שלהם? אלא אשרו שכל הדוחות הקיימים פורטו במסמך הדרושות וסומנו בהתאם (M היכן שחובה) כך שנתחייב לתכולה שהוגדרה בדרישות, אחרת לא מובן איך נוכל להתחייב לסעיף שכזה ונבקש לבטלו | במערכות השונות קיימים כיום כ-100 דוחות והצפי הוא שהמערכת החדשה תספק לפחות את אותה כמות דוחות. בנוסף על המערכת להכיל מחולל דוחות לשימוש הרשות. פרוט מלא והגדרה של הדוחות יבוצע בשלב האיפיון המפורט |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-------------------------------------|--------------------|--|--|
| 102 | 101 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.5 | כיצד ניתן להתייבב על כמות דוחות מינימלית ("לכל הפחות") אם אין פירוט שלהם? אלא אשרו שכל הדוחות הקיימים פורטו במסמך הדרישות וסומנו בהתאם (M היכן שחובה) או הגדירו כמות דוחות נדרשים כך שנתחייב לתכולה שהוגדרה בדרישות, אחרת לא מובן איך נוכל להתייבב לסעיף שכזה ובבקש לבטלו | ראו מענה לשאלה מס"ד 101 |
| 103 | 101 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.5 | כמה מהדוחות הנדרשים הם רשימה במבנה טבלאי (שאלתא) וכמה מהם מציגים מידע בצורה אחרת, כגון בצורה סיכומית של כמות לפי התפלגויות שונות? | פרוט מלא והגדרה של הדוחות יבוצע בשלב האפיון המפורט |
| 104 | 101 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.9 | אם מדרש מהמערכת להתחבר למערכת BI של הארגון מזעזע יש לספק דוחות שיופצו מהמערכת במקום שהם יופצו באמצעות מערכת ה-BI של הארגון? הצעתנו שרק הגורמים המתפעלים את המוקד אשר עובדים במערכת באופן שוטף ישתמשו ביכולות המערכת המובנות לתחקור מידע אונליין, ואילו יתר הגורמים ישתמשו בדוחות BI. האם פתרון זה מקובל? | המערכת צריכה להפיק דוחות לנציגי השירות ולמנהלי המערכת. בנוסף, הנתונים ייוצאו למערכת ה-BI לצורך הפקת תובנות |
| 105 | 101 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.9 | במידה וכן נדרש לפתח דוחות בנפרד מה-BI הארגוני (מאוד לא מומלץ) האם לארגון יש כיום רישוי ל-Power BI והאם הוא עם רישוי כלל ארגוני (ללא מגבלת משתמשים)? | רישוי ה-BI הקיים ברשות מפורט בנספח א'- סטטוס מצב קיים עיריית רעננה. בכל מקרה - רישוי ה-BI הינו באחריות הרשות |
| 106 | 101 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.9 | לכמה משתמשים יש צפי שיופצו דוחות מהמערכת? | פרוט מלא והגדרה של הדוחות ומי יקבל אותם יבוצע בשלב האפיון המפורט |
| 107 | 102 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.17 | ניהול סטטוס הנציג האם זמין לשיחה וכמה מתוך נעשה ברכיב ה-CTI של הטלפוניה שמוותקן לכל נציג, לא ב-CRM. הנציג מסמך שם סטטוס זמינות, כגון שפוני לשיחות או בהפסקה או מטפל בשיחה קודמת. נא אישורכם שהנ"ל ינהל ב-CTI. | ראו מענה לשאלה מס"ד 95 |
| 108 | 102 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.17 | ניהול זמני השיחות והזמנים שהנציג היה זמין או לא זמין לשיחות (בסטטוסים שונים) נעשה בטלפוניה, לא ב-CRM. נא אישורכם שהנ"ל ינהל בטלפוניה. | הנ"ל ינהל במערכת הטלפוניה |
| 109 | 102 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.18 | לשם דוור ללקוחות לפי סגמנטים שונים (כגון לפי קבוצות גיל או כל מאפיין אחר) נדרש רישוי למודול השיווק של CRM. רישוי זה מושתת על כמות אנשי הקשר שאליהם פונים בערוצים השונים, ולא לפי כמות משתמשים. כיצד אם כך יש לרשום רישוי זה בפרק עליונות? | ראו מענה לשאלה מס"ד 68 |
| 110 | 102 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.3.18 | בהמשך לעיל, מה הכמות הצפויה של אנשי קשר שידוורו מהמערכת (סה"כ כמות האנשים על פני כל תקופת השימוש, כלומר, לא כמות לחודש או לשנה)? | אנשי הקשר הינם כלל לקוחות הרשות (תושבים, עסקים, משכירי נכסים וכו). כמות הדוירים אינה ידועה בשלב זה |
| 111 | 103 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 3.4.3 | כיצד יש להתייחס לדרישה שמוגדרת מנדטורית אך לא נתמכת בפתרון המוצע, כגון יכולת הדפסה על גבי A4 של דשבורד (לא של דוח או תצוגה)? מצד אחד זו מוגדרת דרישה מנדטורית, מצד שני אין לדרישה זו פתרון שניתן ליישם | ראו מענה לשאלה מס"ד 52 |
| 112 | 105 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.3.1 | האם לארגון יש סביבת Office 365 מקומית או בענן? | בענן |
| 113 | 105 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.3.1 | האם לארגון יש Exchange מקומי או בענן? | בענן |
| 114 | 105 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.4.1 | בדרישה רשום קבלה והוצאת שיחות, ומנגד רשום לפי המפורט בממשק CTI בהמשך, אך בממשק CTI (בעמוד 106) רשומה רק דרישה להקפצת מסך לקוח בשיחה נכנסת. האם אם כך נדרש ממשק להוצאת שיחה מה-CRM? | נדרש ממשק להוצאת שיחה מה-CRM כולל הקפצת מסך אוטומטית כאשר השיחה נכנסת לנציג השירות הפנימי |
| 115 | 105 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.5.1 | ניתוב שיחות טלפון לתורים מנהל ברכיב IVR של הטלפוניה, לא ב-CRM. רק הטלפוניה יודעת מתי נציג זמין לשיחה, כי לא בטלפון כעת ובסטטוס מתאים ב-CTI. נא אישורכם שממשק זה לא נדרש, אחרת אנא הסבירו את פשר הממשק. לא מובן. | אכן ניתוב שיחות טלפון לתורים מנהל ברכיב IVR של הטלפוניה, לא ב-CRM. יחד עם זאת, הנציג יקבל חייווי איזה שירות ביקש המתקשר ועל מערכת ה-CRM לפתוח את המסך הרלוונטי לצורכי המשתמש |
| 116 | 106 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.5.2 | ניתוב שיחות טלפון לתורים לפי שפה ומאפייני הנציג כגון השפה ומימנויות אחרות מנהלים בטלפוניה, לא ב-CRM. נא אישורכם שממשק זה לא נדרש, אחרת אנא הסבירו את פשר הממשק. לא מובן. | על מערכת ה-CRM להכיל את מאפייני התושב כדוגמת שפה אותה התושב דובר. הדבר נדרש לדוגמה כאשר המערכת יוזמת שיחה לתושב, המערכת תנתב את השיחה לנציג הדובר את השפה של התושב |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-------------------------------------|--------------------|---|---|
| 117 | 106 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.6.3 | לפי סעיף 4.6.1 בקבלת שיחה יוקפץ טופס הלקוח, אם הוא מזוהה, וזה אכן הממשק המקובל אל מול מערכות CRM. בסעיף 4.6.3 אתם מבקשים להקפיץ מסך לפי נושא, הנ"ל לא מובן – ברור לי שהשיחה הגיע לנציג מתאים בטלפוניה בהתאם לנושא שנבחר (כגון שמתפל בנושאי חינוך), אך בכל מקרה מה שמוקפץ זה מסך הלקוח. נא אישורכם שממשק זה לא נדרש, אחרת אנא הסבירו מה פשר הממשק. לא מובן. | לקוח שיבקש באמצעות הניתוב ב-IVR מידע לגבי חובי ארנונה - יוקפץ לנציג מסך הארנונה של התושב. ככל לגבי חינוך וצרכים אחרים שזיהו באמצעות נתב השיחות |
| 118 | 106 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.7.1 | נא אישורכם שבמערכת שברשותכם ניתן באמצעות מזהה השיחה שישמור ב-CRM להגיע את ההקלטה, כלומר שהם זהים או לפחות שיש קשר חד-ערכי ביניהן ואילו לא שני מזהים נפרדים, שרק הטלפוניה יודעת לקשר בין השיחה וההקלטה | כיום אין מזהה שנשמר ב-CRM. מערכת הטלפוניה יודעת לתת מזהה חד ערכי לכל שיחה, והמזהה הזה צריך להשמר ב-CRM באמצעות הממשק |
| 119 | 106 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.8.1 | האם ממשק שליחת SMS הוא web service או שניתן לשלוח מייל SMTP לכתובת ייעודית בפורמט מוגדר לשם הפעלת הממשק כפי שמרבית ספקי ה-SMS מאפשרים | הספק הנוכחי הינו ActiveTrail אך הספק משתנה מעת לעת. קיים ממשק Web Service אך הממשק עלול להשתנות טרום ביצועו |
| 120 | 106 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.8.1 | מיהו ספק ה-SMS שמולו הארגון עובד היום (שמולו הממשק)? | ראה מענה לשאלה מס"ד 119 |
| 121 | 106 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.8.2 | למערכת השיווק אינטגרציה מובנית לספקי SMS מסוימים. האם אפשר כחלק מהפתרון לשלוח מסרונים דרך ספקים אילו במקום דרך הספק הנוכחי? | ניתן כחלק מהפתרון לשלוח מסרונים דרך ספקים מובנים במערכת במקום דרך הספק הנוכחי - ובתנאי שהמחיר לרשות יהיה זהה או נמוך מהמחיר אותו משלמת הרשות כיום לספק ה-SMS |
| 122 | 106 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.8.2 | האם באחריות הלקוח לרכוש חבילות מסרונים? אחרת בכמה מסרונים בחודש מדובר? | רכישת חבילות מסרונים הינה באחריות הלקוח |
| 123 | 107 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.9.1 | מהי מערכת ניהול התורים שבשימוש הארגון, Q-Flow? | כן |
| 124 | 108 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.13.1 | באחריות מי להמיר בין כתובת ומיקום גאוגרפי – האם במערכת תישמר רק כתובת ובאחריות מערכת ה-GIS להמיר אותה לקואורדינטות לשם הצגת מיקום הפניה על גבי מפה, או שבאחריות המערכת להמיר כתובת למיקום כחלק מהפתרון המוצע? | על מערכת ה-CRM להציג נתונים על גבי מפה. המרת הנתונים יאופיינו כחלק מהאיפיון המפורט של הממשק |
| 125 | 108 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.13.1 | האם עלויות רישוי לספק שירותי גאוקודינג כגון גוגל הינן באחריות הלקוח? אחרת איך לתמחר עלויות אילו בפרק עלויות (הן מבוססות על כמות שימוש / קריאות) | עלויות רישוי לספק שירותי גאוקודינג ישולמו על ידי הרשות במידה ולא ניתן יהיה לבצע גאוקודינג על ידי המערכת הקיימות כיום ברשות |
| 126 | 108 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.14.2 | מקובל שמערכות BI מתחברות ישירות למערכת ה-CRM באמצעות ה-API המובנה בה שמאפשר למשך את השינויים, במקום לשפוך את כל המידע למסד נתונים נפרד. האם זהו פתרון מקובל? | ראו מענה לשאלה מס"ד 61 |
| 127 | 108 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.15.1 | כיצד ניתן להתחייב על כמות ממשקים לא ידועה מול כמות מערכות לא ידועה של הרשויות? 1. אנא פרטו בכמה ובאילו מערכות מדובר (האם אילו המערכות כגון גביה, חינוך, פיקוח ורווחה שפורטו בפרק העלויות?) 2. אנא פרטו בכמה ממשקים שונים מדובר מול כל מערכת שלעיל, או לפחות ציינו כמות ממשקים כוללת שתידרש כחלק מהתכנון, אחרת לא מובן איך נוכל להתחייב לסעיף שבוה ובבקש לבטלו | אין בקשה לכמות ממשקים בלתי ידועה. רשימת הממשקים הנדרשת במכרז מוגדרת היטב במסמך ד' (הצעת המחיר) |
| 128 | 108 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.15.1 | בהמשך לעיל, האם הממשקים השונים מול מערכות הרשות הן לא לטובת קבלת תמונת הלקוח מכל המערכות ואז הם אמורים להיות בכלל בנספח האחר של מסד הנתונים המאוחד של הלקוחות, ולא פה? | הכוונה הינה שכלל מערכות המידע הרשויות יעברו לעבוד בתהליך מדורג אל מול בסיס נתוני התושבים הרשותי. רשימת הממשקים הנדרשת במכרז מוגדרת היטב במסמך ד' (הצעת המחיר) |
| 129 | 109 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 4.17.1 | האם הכוונה לממשק להקפצת מסך סליקה מה-CRM עם פרטי הלקוח והסכום הנדרש לתשלום ולקבלת חייו הצלחה או כשלון לאחר הסליקה? אם לא אנא הסבירו מה פשר הממשק מול אתר הסחר. לא מובן | כן |
| 130 | 112 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 5.3.1 | האם מדודל הצ'ט חייב להיות במערכת עצמה או שניתן להציע מערכת נפרדת בה הנציג יענה לשיחות צ'ט, לא מתוך ה-CRM? | נדי לקבל תמונת תושב 360 מעלות, כל ממשק עם הלקוח (לרבות טופס דיגיטלי, שיחת צ'ט, שיחת טלפון וכו') חייבות להרשם ב-CRM. המציע רשאי להגיש פתרון של מערכת נפרדת בה הנציג יענה לשיחות צ'ט, לא מתוך ה-CRM ובתנאי כי הינה עונה לתפישת העולם הנ"ל |
| 131 | 112 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 5.3.2 | למודול הצ'ט רישוי לפי כמות שיחות, לא לפי כמות נציגים. מה צפי השיחות החודשיות שיתקבלו, וכיצד לרשום עלויות רישוי אלו בפרק העלויות? | ראו מענה לשאלה מס"ד 68 |
| 132 | 114 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 6.1.2 | נא אישורכם שב-CRM תנוהל הפניה ותהליך הטיפול בה אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית בגבייה, ובסיום הטיפול יעדכנו סיום טיפול גם בפניה | אכן - זה התהליך |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|---|--------------------|--|---|
| 133 | 114 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 6.1.3 | מהיכן האישור יופק, מהמערכת או מתוך מערכות אחרות של הגביה? | ממערכת אחרת של הגביה |
| 134 | 114 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 6.1.3 | לגבי חתימה מאושרת על ידי משרד המשפטים, האם כוונתכם רק לחתימה מאובטחת שמאושרת על ידי גוף מוכר על ידי השלטונות בארץ כגון ComSign, ואם כן, האם רכישת מפתחות ההצפנה הינה באחריות הלקוח או באחריות הספק? | ראו מענה לשאלה מס"ד 54 |
| 135 | 114 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 6.1.3 | כמה משתמשים צפויים לחתום דיגיטלית על מסמכים? נדרש לשם הרישוי | ראו מענה לשאלה מס"ד 55 |
| 136 | 114 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 6.1.3 | על כמה סוגי מסמכים שונים צפויים לחתום דיגיטלית על מסמכים? נדרש לשם הרישוי | ראו מענה לשאלה מס"ד 56 |
| 137 | 114 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 6.1.3 | על כמה מסמכים צפויים לחתום דיגיטלית מדי חודש? נדרש לשם הרישוי | ראו מענה לשאלה מס"ד 57 |
| 138 | 114 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 6.1.3 | כיצד יש לרשום בפרק העלויות את הרישוי לרכיב חתימה דיגיטלית אם הוא לא נספר לפי משתמשים? | ראו מענה לשאלה מס"ד 58 |
| 139 | 115 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 7.1.3 | נא אישורכם שב- CRM תנוהל הפניה ותהליך הטיפול בה אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית בהנדסה, ובסיום הטיפול יעדכנו סיום טיפול גם בפניה | אכן - זה התהליך |
| 140 | 115 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 7.1.4 | נא אישורכם שב- CRM תנוהל הפניה ותהליך הטיפול בה אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית בהנדסה, ובסיום הטיפול יעדכנו סיום טיפול גם בפניה | ראו מענה לשאלה מס"ד 139 |
| 141 | 115 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 7.1.5 | נא אישורכם שב- CRM תנוהל הפניה ותהליך הטיפול בה אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית בהנדסה, ובסיום הטיפול יעדכנו סיום טיפול גם בפניה | ראו מענה לשאלה מס"ד 139 |
| 142 | 116 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 7.1.6 | נא אישורכם שב- CRM תנוהל הפניה ותהליך הטיפול בה אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית בהנדסה, ובסיום הטיפול יעדכנו סיום טיפול גם בפניה | ראו מענה לשאלה מס"ד 139 |
| 143 | 116 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 7.1.7 | נא אישורכם שב- CRM תנוהל הפניה ותהליך הטיפול בה אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית בהנדסה, ובסיום הטיפול יעדכנו סיום טיפול גם בפניה | ראו מענה לשאלה מס"ד 139 |
| 144 | 116 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 7.1.8 | נא אישורכם שב- CRM תנוהל הפניה ותהליך הטיפול בה אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית בהנדסה, ובסיום הטיפול יעדכנו סיום טיפול גם בפניה | ראו מענה לשאלה מס"ד 139 |
| 145 | 118 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 8.1.14 | האם יש להציג על גבי מפה שהמערכת תספק או במערכת ה- GIS של הארגון? אם במערכת ה- GIS, נבקש להוסיף זה לרשימת הממשקים מול מערכת ה- GIS בפרק 4.13 בעמוד 113, שכן הוא לא נמצא בדרישות התכולה | ממשק זה הינו חלק ממערכת ה-CRM ולכן אינו מתומחר בנפרד |
| 146 | 118 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 8.1.15 | מה הכוונה לשייך לפי מיקום, האם כוונה שיש לכם גורמי שטח שנדרש לנהל את השיבוץ שלהם למשימות לפי יומנים (מי פנוי) ומרחק מהיעד? יש לשם כך מודול שלם ב-CRM לניהול שיבוץ של אנשי שטח, אולם מעבר לדרישה זו בשלוש שורות אין אזכור נוסף לנושא זה, שהוא נושא גדול בפני עצמו. האם זו הדרישה? | ישנם גורמי שטח שאליהם יש להפנות את הפניה. אין הגיון לפנות פניה לגורם שטח אשר נמצא ביום חופש. ניתן לפתור את הנושא באמצעות מודול ייעודי ב-CRM או באמצעות ממשק לטבלה בה ייוזנו גורמי השטח הזמינים בכל יום ובכל שעה |
| 147 | 118 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 8.1.15 | בהמשך לעיל, כמה גורמי שטח יש כיום שנדרש לשבצם למשימות? רלוונטי לרישוי | 100 |
| 148 | 118 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 8.1.15 | בהמשך לעיל, האם כל אותם גורמי שטח גם יעבדו במערכת (באפליקציה לנייד)? | כן |
| 149 | 118 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 8.1.19 | במקום סינון לפי רחוב, שהי יחסית פלאויד (רחוב יכול להיות מאוד ארוך, רחוב אחוזה חוצה את כל העיר), האם נדרש סינון לפי מרחק מהיעד? | רעיון מעולה - ההצעה מתקבלת בברכה |
| 150 | 120 | פרק ב' 7 א מערכת ניהול-פניות תושבים | 9.1.1 | נא אישורכם שב- CRM תנוהל הפניה ותהליך הטיפול בה אבל הבקשה עצמה תטופל במערכת ייעודית של מח' חינוך, ובסיום הטיפול יעדכנו סיום טיפול גם בפניה | אכן - זה התהליך |
| 151 | 124 | פרק ב' 7 ב בסיס נתוני-לקוחות מרכזי רשות | 2.3.2-7ב | כיצד ניתן להתחייב על כמות ממשקים לא ידועה מול כמות מערכות לא ידועה? 1. אנא פרטו בכמה ובאילו מערכות מדובר (האם אילו המערכות כגון גביה, חינוך, פיקוח ורווחה שפורטו בפרק העלויות?) 2. אנא פרטו בכמה ממשקים שונים מדובר מול כל מערכת שלעיל, או לפחות ציינו כמות ממשקים כוללת שתידרש כחלק מהתכולה, אחרת לא מובן איך נוכל להתחייב לסעיף שכזה | ראו מענה לשאלה מס"ד 127 |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|--|--------------------|--|---|
| 152 | 125 | פרק ב' 7 ב בסיס נתוני-לקוחות מרכזי רשות | 2.3.4-7ב | כיצד יש להתייחס לדרישה שמוגדרת מנדטורית אך לא נתמכת בפתרון המוצע, כגון שבכל שינוי תתעד בנוסף לפרטי המשתמש המבצע גם כתובת ה- IP ממנה בוצע השינוי? מצד אחד זו מוגדרת דרישה מנדטורית, מצד שני אין לדרישה זו פתרון | ראו מענה לשאלה מס"ד 52 |
| 153 | 127 | פרק ב' 7 ב בסיס נתוני-לקוחות מרכזי רשות | 2.5.7-7ב | מגבלות שכאלו אפשרויות באמצעות שירותים בענן של היצרן, והרישוי שלהם הוא לפי שימוש. כיצד לפרט בפרק עלויות מרכזי רשותי שכאלה? | ראו מענה לשאלה מס"ד 68 |
| 154 | 127 | פרק ב' 7 ב בסיס נתוני-לקוחות מרכזי רשותי | 2.6.1-7ב | במסגרת הפתרון ברוצנונו להציע מודול קיים של פלטפורמת ה-CRM ליצירת תמונת לקוח ממקורות שונים ובתנאי שעלות הפתרון המוצע עומדת בטווח המחירים אותו הרשות הקצתה לפרויקט זה, והפתרון המוצע על ידי הספק עונה לדרישות המפורטות במסמכי המכרז | ניתן להציע מודול קיים של פלטפורמת ה-CRM ליצירת תמונת לקוח ממקורות שונים ובתנאי שעלות הפתרון המוצע עומדת בטווח המחירים אותו הרשות הקצתה לפרויקט זה, והפתרון המוצע על ידי הספק עונה לדרישות המפורטות במסמכי המכרז |
| 155 | 127 | פרק ב' 7 ב בסיס נתוני-לקוחות מרכזי רשותי | 2.7.2-7ב | אם מדובר רק בעיריית רעננה למה מנהלים במערכת מספר רשויות שונות? | ראו מענה לשאלה מס"ד 75 |
| 156 | 127 | פרק ב' 7 ב בסיס נתוני-לקוחות מרכזי רשותי | 2.7.2-7ב | מה הכוונה בכך שתהיה למנהל העל הרשאת קישור מערכות לבסיס הנתונים? קישור המערכות מופעל בלוגיקה עם ה-API, מה הקשר לפעולה שיבצע המנהל? | מנהל העל יוכל בעתיד לקשר רשויות נוספות למערכת וכן לנתק רשויות מהמערכת |
| 157 | 128 | פרק ב' 7 ב בסיס נתוני-לקוחות מרכזי רשותי | 2.7.3-7ב | מה הכוונה בכך שתהיה למנהל רשותי הרשאת חיבור מערכת לבסיס הנתונים? חיבור המערכות מופעל בלוגיקה עם ה-API, מה הקשר לפעולה שיבצע המנהל? | מנהל רשותי יוכל לחבר יישומים נוספים לשימוש ב-API של המערכת |
| 158 | 128 | פרק ב' 7 ב בסיס נתוני-לקוחות מרכזי רשותי | 2.9.1-7ב | לא מובן למה אותו מרשם תושבים נגזר ונקלט מכל כך הרבה מערכות (אביב מחברת IBM, מימד מחברת מלס, החברה לאוטומציה) – מדובר בשלושה ממשקים שונים? ובאופן כללי יש לפרט את כמות מקורות המידע מהם ייגזר מידע על הלקוחות למערכת, כדי שנוכל לתמחר את המאמץ הנדרש להתממשק למקורות השונים | מרשם התושבים יתקבל מאחד מה-3 בהתאם להחלטת הרשות |
| 159 | 136 | מסמך ג' - חוזה | 7.2.1 חוזה | נא אישורכם שהדרכה חוזרת בעת תחלופת עובדים תעשה בהתאם לתעריף המדריך במפורט בפרק עלויות. | הבקשה התקבלה |
| 160 | 137 | מסמך ג' - חוזה | 9.1 | המונח "שביעות רצון מלא" של הרשות (כפי שמופיע בכמה מקומות בהסכם) הוא מונח סובייקטיבי ומפורט. נבקש למחוק. | הבקשה נדחת - במהלך שלב האיפיון המפורט יוגדו המדדים להצלחת הפרויקט. יצויין שחלקם של המדדים מפורטים במסמכי המכרז כגון זמני תגובה להפקת דוח |
| 161 | 139 | מסמך ג' - חוזה | 12.1 | נבקש שיובהר כי אחריות הספק תהיה על פי דין. בנוסף, נבקש שתיקבע מגבלת אחריות- "מוסכם כי בשום מקרה שהוא, לא יישא הספק באחריות בגין נזקים עקיפים ו/או נזקים תוצאתיים ו/או נזקים כלכליים תוצאתיים שיגרמו לרשות ו/או למי מטעמה ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות אך מבלי לגרוע בגין אובדן הכנסות ו/או רווחים מנועים ו/או אובדן הכנסות, או מוניטין. מוסכם כי גבול תקרת האחריות של הספק לשיפוי הרשות על פי הסכם זה יהיה עד לתקרה בגובה התמורה על פי הסכם זה." | אחריות הספק תהיה על פי דין- הבקשה מתקבלת. ביחס לאחריות בגין הנזקים- אחריות הספק תחול אך ורק בגין נזקים ישירים, אולם זו תהיה ללא הגבלה על סכום הנזק ו/או על התקופה. הספק יישא במלוא הנזק הישיר שיחול ללא קשר לתמורה ששולמה לו. |
| 162 | 144 | מסמך ג' - חוזה | 20.4 | הפיצוי המוסכם הגבוה בהתאם לסעיף זה, אשר חל למעשה בלב מקרה שבו הרשות תסבור שהספק הפר את ההסכם, לרבות במקרה שהשירותים אינם "לשביעות רצונה" (מונח סובייקטיבי ונתון לפרשנות), הוא סעד לא פרופורציונלי ולא מקובל בהתקשרויות מסוג זה. יש להבין כי סעיף זה הוא חשיפה משמעותית שמשפיעה על הצעת המחיר. נבקש למחוק את הסעיף. | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 163 | 150 | נספח ג' | נספח ג' | במידה ואנו חושבים שלוחות הזמנים המוצעים לא ישימים, בין אם באופן כללי (סך כל הזמן) ובין אם למשימה פרטנית, כיצד ואיפה ניתן להציע לוחות זמנים חלופיים? | למציעים ניתנה אפשרות לבקש שינויים במהלך שלב שאלות ההבהרה. לאחר שלב שאלות ההבהרה, הדרישות במכרז לא יישנו |
| 164 | 150 | נספח ג' | נספח ג' | כיצד להתייחס לכך שחלק מהמשימות בתוכנית העבודה הן לנושאים שמוגדרים כאופציונאליים בפרק העלויות, כגון סעיף 10 (אפליקציית מוביל)? | מערכות וממשקים המיועדים לשלב ב' אינם רלוונטים לתוכנית העבודה - יש להתעלם מהם |
| 165 | 150 | נספח ג' | נספח ג' | כיצד להתייחס שתוכנית העבודה לא כוללת משימות נוספות שהוגדרו בפרק עלויות, כגון הממשקים לניהול ועדה מקומית, ל"ש"ב רשותי, למערכות מידע רשותית כגון לרווחה ולפיקוח, ולמערכות אופציונאליות נוספות כגון לוועדת תנועה, לחינוך ולמערכת הסחר האלקטרוני? | ניתן להוסיף שורות לתוכנית העבודה כל עוד התוכנית לא מתארכת. מומלץ לקרוא היטב את דרישות המכרז שכן רשימת הממשקים שאיננה בשאלה אינה מדייקת |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|--|--|
| 166 | 151 | נספח ג' | נספח ג' | נבקש לשנות באבן דרך הראשונה את משך ההתארגנות מ- 3 ימי עסקים ל- 10 ימי עסקים (שבועיים). הריר ברור לכם שאנשים לא יושבים בלי עבודה וממתינים להודעת זכיה, אנו צריכים להתארגן ולפנות אנשים למשימה, ולהתחיל אותה ברגל ימין | הבקשה התקבלה |
| 167 | 151 | נספח ג' | נספח ג' | נבקש לשנות באבן דרך השניה שהאפיון יועבר לאישור הרשות מסיום ההתארגנות ולא מקבלת צו לתחילת עבודה | כל הזמנים הינם מקבלת צו לתחילת עבודה. כדי להקל על המציעים - איחור של עד 7 ימי עבודה לא יחשב כהפרת הסכם - אבן הדרך השניה תהיה עד 24 ימי עסקים ממועד קבלת צו התחלת עבודה |
| 168 | 151 | נספח ג' | נספח ג' | שלושה שבועות לאפיון זהו זמן מאוד קצר. במידה ואנו חושבים שלוחות הזמנים המוצעים להשלמת האפיון לא ישימים, כיצד ואיפה ניתן להציע לוחות זמנים חלופיים? | ראו מענה לשאלה מס"ד 163 |
| 169 | 162 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 1.9-נספח ד' | מה הכוונה שהרישוי הוא ללא הגבלת משתמשים? הרישוי המוגדר הוא לפי משתמשים, ולכן התשלום הוא בהכרח על כל משתמש. | הרישוי שהינו לפי משתמשים ישאר לפי משתמשים. רישוי למשקים שונים לדוגמה למערכת משלוח SMS, לא יתומחר לפי משקים |
| 170 | 162 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 1.9-נספח ד' | ישנם מרכיבים בהם הרישוי של היצרן הוא לא לפי משתמשים, אלא למשל לפי כמות שימוש, או לפי כמות שיחות, או כמות אנשי קשר מדוורים במודול השיווק. כיצד ברצונכם שנפרט עלויות רישוי שבאלה, שלא תלויות במשתמשים? | ראו מענה לשאלה מס"ד 68 |
| 171 | 164 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.2.1 | לפי המפורט עלויות ההקמה (רכיב A) לא כוללות את ההדרכה (וטוב שכך). היכן נדרש לפרט עלויות הדרכה עבור אוכלוסיות המשתמשים השונות? | רכיב A כולל את כל הנדרש להקמת המערכת (לרבות הדרכה) |
| 172 | 164 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.2.1 | אם נמצא שהמחיר המקסימלי של סעיף מסוים במרכיב כזה או אחר או של המרכיב כולו נמוך מהמחיר שאנו יכולים להגיש מפני שזהו מחיר הפסד האם אתם מצפים שלא יגיש למכרז (הרי לא יגיש במטרה להפסיד)? מדוע אם כך להגביל למחיר מקסימום, אם בכל מקרה תשקללו את הציון בין הספקים השונים, ומי שיהיה לו מחיר גבוה ביחס לאחרים לא יזכה. אי לכך נבקש לבטל את מחיר המקסימום לכל סעיף, ולאפשר מילוי מחיר חופשי במקום אחוז הנחה. | זהו תקציב שהרשות העמידה לטובת הקמת הפרויקט ולפיכך אין טעם לאפשר הגשת הצעות מחיר פתוחות אשר הרשות לא תוכל לעמוד בהן |
| 173 | 164 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.2.1 | האם ייתכן שתבחרו ליישם את מערכות 2-6 ולא את מערכת 1 (המוקד העירוני)? יש כאן בעיה שמרבית עבודת התשתית מוגדרת על מערכת זו ולכן המחיר שלה גבוה בהרבה מיתר המערכות, אבל אם תבחרו שלא ליישם מערכת במקום זה לא באמת שניתן ליישם את יתר המערכות כל כך בזול ללא התשתית שתומחרה והועמסה כולה על המערכת של המוקד. אי לכך נבקש להוציא את התשתית לסעיף נפרד ראשון שיהיה בכל מקרה סעיף שתתייבו לרכוש, ואז אין בעיה לתמחר את המחיר האמיתי למוקד כמו ליתר המחלקות ואם תבחרו לא ליישם במוקד לא תהיה בעיה | המוקד העירוני ייושם בשלב א' |
| 174 | 165 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.2.2 | בהמשך לעיל, נבקש שגם ברכיב B התחזוקה על התשתית, שרלוונטית לכל המערכות, תהיה בסעיף נפרד שאותו תרכשו ללא קשר למערכות שתיבחרו ליישם | אין הגיון בבקשה לשלם תחזוקה על מערכות שטרם עלו לאוויר. תחזוקה תשולם על כל מערכת שתעלה לאוויר (לאחר שנת האחריות) |
| 175 | 166 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.2.3 | נבקש לאפשר במרכיב C לפרט גם עלויות רישוי למרכיבים שונים בפתרון שאינם לפי משתמשים אלא בהתאם להגדרות היצרן, כגון לפי כמות שיחות או כמות אנשי קשר | ראו מענה לשאלה מס"ד 68 |
| 176 | 167 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.3.1 | מה הכוונה רישוי צד ג' | כל רישוי שיידרש למציע לצורך מתן הפתרון לרשות ואינו מסופק על ידי הרשות באופן סטנדרטי (לדוגמה - אנטיוירוס מסופק על ידי הרשות באופן סטנדרטי) |
| 177 | 167 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.3.1 | לגבי הודישה שלא תהיה הגבלה על כמות משתמשים או רשומות, אם הרישוי של היצרן הוא לפי כמות הפרופילים המאוחדים של אנשי קשר שנוצרו מכלל המקורות, מה הצפי לכמות אנשי הקשר שיוקמו במערכת (רלוונטי לרישוי) | כמות המשתמשים היא כלל לקוחות הרשות. כמות הרשומות לא ניתנת להגדרה מכיוון שלא ברורה ההגדרה של המילה "רשומה" |
| 178 | 167 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.3.1 | בהמשך לעיל, ליצרן יש פתרון CDP לדירשות אלה. כיצד ניתן לפרט את עלות הרישוי של היצרן אם היא תלויה בכמות אנשי קשר, ולא במחיר קבוע | ראו מענה לשאלה מס"ד 68 |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|---|-------------------------|
| 179 | 168 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.4.1 | לגבי סעיף יד' 1, בפרק ממשקים בעמוד 108 מול מרבית המערכת מפורטים כלל הממשקים הנדרשים, כדי לאפשר תמחור של האינטגרציה לאותה מערכת, אולם בסעיף 4.15 בעמוד 108 אין פירוט של הממשקים הנדרשים מול המערכת הפיננסית ולכן יש קושי רב לתמחר את האינטגרציה הנדרשת. אנא פרטו את הממשקים הנדרשים או לפחות ציינו כמות ממשקים נדרשת מול המערכת הפיננסית הערה: ניכר לפי המחירים השונים בין המערכות בסעיף יד' 6-1 שיש לכם אומדן של הממשקים מול כל מערכת שכן המחירים לא זהים, אנא שתפו עימנו את המידע בבדי שנוכל לתמחר בצורה ראויה את האינטגרציה לכל מערכת רשותית | ראו מענה לשאלה מס"ד 179 |
| 180 | 168 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.4.1 | לגבי סעיף יד' 2 בפרק ממשקים בעמוד 108 מול מרבית המערכת מפורטים כלל הממשקים הנדרשים, כדי לאפשר תמחור של האינטגרציה לאותה מערכת, אולם בסעיף 4.15 בעמוד 108 אין פירוט של הממשקים הנדרשים מול מערכת החינוך ולכן יש קושי רב לתמחר את האינטגרציה הנדרשת. אנא פרטו את הממשקים הנדרשים או לפחות ציינו כמות ממשקים נדרשת מול מערכת החינוך הערה: ניכר לפי המחירים השונים בין המערכות בסעיף יד' 6-1 שיש לכם אומדן של הממשקים מול כל מערכת שכן המחירים לא זהים, אנא שתפו עימנו את המידע בבדי שנוכל לתמחר בצורה ראויה את האינטגרציה לכל מערכת רשותית | ראו מענה לשאלה מס"ד 179 |
| 181 | 169 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.4.1 | לגבי סעיף יד' 6 בפרק ממשקים בעמוד 108 מול מרבית המערכת מפורטים כלל הממשקים הנדרשים, כדי לאפשר תמחור של האינטגרציה לאותה מערכת, אולם בסעיף 4.15 בעמוד 108 אין פירוט של הממשקים הנדרשים מול מערכת הוטרינריה ולכן יש קושי רב לתמחר את האינטגרציה הנדרשת. אנא פרטו את הממשקים הנדרשים או לפחות ציינו כמות ממשקים נדרשת מול מערכת הוטרינריה הערה: ניכר לפי המחירים השונים בין המערכות בסעיף יד' 6-1 שיש לכם אומדן של הממשקים מול כל מערכת שכן המחירים לא זהים, אנא שתפו עימנו את המידע בבדי שנוכל לתמחר בצורה ראויה את האינטגרציה לכל מערכת רשותית | ראו מענה לשאלה מס"ד 179 |
| 182 | 170 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.4.3 | לגבי סעיף יד' 3 בפרק ממשקים בעמוד 108 מול מרבית המערכת מפורטים כלל הממשקים הנדרשים, כדי לאפשר תמחור של האינטגרציה לאותה מערכת, אולם בסעיף 4.15 בעמוד 108 אין פירוט של הממשקים הנדרשים מול מערכת הרווחה ולכן יש קושי רב לתמחר את האינטגרציה הנדרשת. אנא פרטו את הממשקים הנדרשים או לפחות ציינו כמות ממשקים נדרשת מול מערכת הרווחה | ראו מענה לשאלה מס"ד 179 |
| 183 | | | | הערה: ניכר לפי המחירים השונים בין המערכות בסעיף יד' 6-1 שיש לכם אומדן של הממשקים מול כל מערכת שכן המחירים לא זהים, אנא שתפו עימנו את המידע בבדי שנוכל לתמחר בצורה ראויה את האינטגרציה לכל מערכת רשותית | ראו מענה לשאלה מס"ד 179 |
| 184 | 170 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.4.3 | לגבי סעיף יד' 4 בפרק ממשקים בעמוד 108 מול מרבית המערכת מפורטים כלל הממשקים הנדרשים, כדי לאפשר תמחור של האינטגרציה לאותה מערכת, אולם בסעיף 4.15 בעמוד 108 אין פירוט של הממשקים הנדרשים מול מערכת הפיקוח ולכן יש קושי רב לתמחר את האינטגרציה הנדרשת. אנא פרטו את הממשקים הנדרשים או לפחות ציינו כמות ממשקים נדרשת מול מערכת הפיקוח | ראו מענה לשאלה מס"ד 179 |
| 185 | | | | הערה: ניכר לפי המחירים השונים בין המערכות בסעיף יד' 6-1 שיש לכם אומדן של הממשקים מול כל מערכת שכן המחירים לא זהים, אנא שתפו עימנו את המידע בבדי שנוכל לתמחר בצורה ראויה את האינטגרציה לכל מערכת רשותית | ראו מענה לשאלה מס"ד 179 |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|------------------------------|--------------------|---|--|
| 186 | 170 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.4.3 | לגבי סעיף יד' 5 בפרק ממשקים בעמוד 108 מול מרבית המערכת מפורטים כלל הממשקים הנדרשים, כדי לאפשר תמחור של האינטגרציה לאותה מערכת, אולם בסעיף 4.15 בעמוד 108 אין פירוט של הממשקים הנדרשים מול מערכת ועדת תנועה ולכן יש קושי רב לתמחר את האינטגרציה הנדרשת. אנא פרטו את הממשקים הנדרשים או לפחות ציינו כמות ממשקים נדרשת מול מערכת ועדת תנועה | ראו מענה לשאלה מס"ד 179 |
| 187 | | | | הערה: ניכר לפי המחירים השונים בין המערכות בסעיף יד' 1-6 שיש לכם אומדן של הממשקים מול כל מערכת שכן המחירים לא זהים, אנא שתפו עימנו את המידע בכדי שנוכל לתמחר בצורה ראויה את האינטגרציה לכל מערכת רשותית | ראו מענה לשאלה מס"ד 179 |
| 188 | 166 | מסמך ד' - הצעת מחיר | 2.2.3 | הפתרון שאותו אלעד מציעה מבוסס מיקרוסופט. במסגרת הסכם חשב"ל הנכב זכאים למחירי רישוי מועדפים בקנייה ישירה תחת חוזה הרישוי הקיים אצלכם. לפיכך אין להצעת מחיר רישוי מאיתנו שום משמעות עבור מרכז זה, שכן המחירים שאנו מקבלים הינם גבוהים מהמחירים שאתם זכאים מכוח ההסכם שלכם מול מיקרוסופט, ולכן תיחור למול ספקים אחרים על בסיס הרישוי פוגע בקבלת החלטה על בסיס הערכת העלות האמיתית של הרישוי. | ראו מענה לשאלה מס"ד 11 |
| 189 | | מסמך ד - הצעת המחיר | 2.2.3 | האם הסכומים המוזכרים הם מחירים שנתיים או חודשיים? | ראו מענה לשאלה מס"ד 3 |
| 190 | | מסמך | אבטחת מידע | האם ניתן להסתפק בתקן אבטחת מידע iso 27001? | בסעיף 11.2.9 נדרשה עמידה במספר תקנים - הדישה נותרת ללא שינוי |
| 191 | 9 | זרישות כלליות מהמערכת המוצעת | 9.9.1 | המערכת אותה אנו רוצים להציע (סיילספורס) מותקנת אך ורק בסביבת ענן ציבורי, האם זה אפשרי? | בהחלט כן |
| 192 | | מסמך א | 3.1 תנאי סף | נבקש לשנות את תנאי הסף ל 80,000 פניות ולא 80,000 לקוחות | בעלי לפחות 80,000 לקוחות ו/או 80,000 פניות בחודש |
| 193 | | פרק ב | 11.2.14 | האם מדובר על העברת אשראי ושמירת נתונים על עסקאות ללא פרטים של כרטיס אשראי? | סליקת אשראי תעשה באמצעות צד ג' ללא שמירת פרטי אשראי במערכת |
| 194 | | פרק ב | 10.1 | האם מדובר על ממשקי API פתוחים? | השאלה לא לגמרי ברורה - API ים פתוחים כן - לשימוש מערכות המידע הרשותיות בלבד - לא פתוחים לאינטרנט |
| 195 | | פרק ב | 9.10.4 | נושא של נפח אחסון – על כמה נפח מדובר? | ראו מענה לשאלה מס"ד 15 |
| 196 | | פרק ב | .9.7 | שרת מסמכים – איפה? על חשבון, חוות שרתים של עירייה? | ראו מענה לשאלה מס"ד 49 |
| 197 | | כללי | כללי | שיטת תמחור הפרויקט (מתן אחוז הנחה) מצריכה דיונים רבים ועבודה רבה מבחינה פרויקטאלית, האם ניתן לקבל דחייה בלוחות הזמנים? | לוחות זמנים חדשים פורסמו באתר הרשות |
| 198 | | מסמך ג' – חוזה הפרק ב' 0 | סעיף 4.57.2.2 | הפיצויים המוסכמים במסמך ב(0) על עיכובים ב-SLA גבוהים למדי ביחס להיקף הפרויקט. נבקש להפחית אותם כדלהלן: <ul style="list-style-type: none"> על כל אי מענה לפנייה קריטית מעבר לחצי שעה ואי פתרון הבעיה מעבר ל-3 שעות עבודה - במקום 500 ₪ סכום הפיצוי יעמוד על 100 ₪. על כל אי מענה לפנייה חמורה מעבר לשעתיים ואי פתרון הבעיה מעבר ל-6 שעות - במקום 350 ₪ סכום הפיצוי יעמוד על 100 ₪. על כל אי מענה לפנייה רגילה מעבר ל-4 שעות ואי פתרון הבעיה מעבר לשני ימי עסקים - במקום 500 ₪ סכום הפיצוי יעמוד על 100 ₪. על כל אי מענה לפנייה נמוכה מעבר ל-8 שעות ואי פתרון הבעיה מעבר לשבעה ימי עסקים - במקום 500 ₪ סכום הפיצוי יעמוד על 100 ₪. בנוסף, נבקש לקבוע סכום תקרה כולל של 10,000 ₪ | הנוסח יתוקן כך שכל הקנסות יהיו 250 ₪ לשעה. לגבי קביעת תקרה כוללת - הנוסח הקיים נותר כלשונו. |
| 199 | | | | נזקים הנגרמים לעובדי הספק. נבקש להבהיר כי אם הנזק לעובדי הספק ייגרם כתוצאה ממעשה/מחדל של המזמין האחריות תחול על המזמין. | הבקשה התקבלה |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|--|--|
| 200 | | מסמך ג' – חוזה | סעיף 12 | גבול האחריות נבקש להבהיר כדלקמן: · היקף האחריות של הספק מוגבל ל- 50% מסך התמורה שקיבל הספק עבור הפרויקט. · אחריות הספק מוגבלת לנזקים ישירים בלבד. · הפטור מהאחריות של הרשות לא יחול במקרה של זדון או רשלנות רבתי. | ראו תשובה לעיל. למען הנוחות מובא בשנית נוסח התשובה- אחריות הספק תהיה על פי דין. ביחס לאחריות בגין הנזקים- אחריות הספק תחול אך ורק בגין נזקים ישירים, אולם זו תהיה ללא הגבלה על סכום הנזק ו/או על התקופה. הספק יישא במלוא הנזק הישיר שיחול ללא קשר לתמורה ששולמה לו. ביחס לבקשה של ביטול הפטור מאחריותה של הרשות במקרה של זדון או רשלנות רבתי- מקובל. |
| 201 | | מסמך ג' – חוזה | סעיף 16.5 | זכויות היצרים בתוכנה נבקש להבהיר כדלקמן: · הספק מצהיר ומאשר כי כל הזכויות, לרבות זכויות הקניין הרוחני בפיתוחים שיפותחו על ידו במהלך ביצוע הפרויקט במיוחד ובייחוד עבור הרשות הן בבעלותו של הספק. · הספק מעניק לרשות רישיון שאינו בלעדי, שאינו מוגבל בזמן, בלתי הדי, ללא תשלום תמלוגים, לעשות שימוש בפיתוחים האמורים. למרות האמור מובהר כי השימוש של הרשות במערכת כפוף לכך שהרשות תרכוש רישיונות שימוש עבור חבילת Microsoft | הנוסח ייוותר כשלונו. זכויות הקניין הרוחני בפיתוחים שהעירייה רכשה התיינה שייכות לעירייה. הרשות תוכל להמשיך את הפיתוח עם ספקים אחרים במידת הצורך. הרשות תרכוש, כחלק ממכרז זה, רישיונות שימוש עבור חבילת מייקרוסופט במידה והפיתרון המוצע יהיה מבוסס על תשתית מייקרוסופט. למען הסדר ספק, הספק יספק את כל קוד המקור הנדרש לצורך מתן יכולת לרשות להמשיך פיתוח עם ספקים אחרים במידת הצורך. |
| 202 | | מסמך ג' – חוזה | סעיף 20.4 | סכום הפיצוי המוסכם – 100,000 ₪ גבוה יחסית להיקף הפרויקט. נבקש להפחית אותו ל- 30,000 ₪. | הנוסח ייוותר כשלונו |
| 203 | | מסמך א' -הזמנה | 1.5. | נבקש להוסיף: בהתאם לזכויות יוצרים כפי שמפורט בסעיף 1.6. נימוק: קיימת סתירה בין הסעיפים | הבקשה התקבלה |
| 204 | | מסמך א' -הזמנה | 1.12 | נבקש לחלק את האחריות על ניהול הפרויקט על 2 ספקים כל אחד בחבילה שלו לא לחלופין שזוכה בפרק ב'7א יהיה זכאי לתוספת תשלום עבור שעות עבודה מנהל הפרויקט | הרשות מזמינה מערכת הכוללת שני חלקים. הרשות אינה מעוניינת ליפול בין הכיסאות ולפיכך, מקים מערכת ה-CRM, אשר מחוייב להתממשק לבסיס הנתונים הרשותי לצורך עבודתה התקינה של המערכת, מחוייב להיות אחראי על הממשק. בהנחה שאותו ספק יזכה בשתי המערכות - הזוכה יהיה מחוייב לאינטגרציה בין שתי המערכות. במקרה ויהיו שני זוכים, אחד לכל מערכת, הספק שיזכה במערכת ה-CRM יהיה אחראי על הממשק לבסיס הנתונים הרשותי. התשלום לכך הינו חלק ממחיר המערכת ואינו מתוחרר בנפרד |
| 205 | | מסמך א' -הזמנה | 1.13.1 | במידה והממשקים לא פורטו במכרז והחברה תהיה מחוייבת להסכם אחריות ותחזוקה היא תפתח את הממשקים אל/מ המערכת תמורת תוספת תשלום על השנייה. נימוק: אם החברה מחוייבת לתחזוקה ואחריות המערכת הגיוני שהיא לא תאפשר שנייה ותוספת במערכת ע"י גורם צד ג', אזי היא תחשוף את הממשק במצד שלה. אם התכולה עדיין לא במכרז והיא עתידית אזי הגיוני שהיא תיחשב כתוספת וש"ש וניתן לבקש עבורה תשלום | הבקשה נדחת - הרשות הולכת לפלטפורמה פתוחה בכדי להמנע ממצב של Vendor Lock. על הספק שיזכה לספק שירות טוב ובמחירים תחרותיים ואז תוכל הרשות להמשיך את הפיתוח איתו. במקרים בהם הספק ידרוש עבור ממשקים נוספים מחירים שאינם סבירים ו/או השירות אותו הוא יספק לרשות לא יהיה לשיעור רצון הרשות, הרשות תוכל לפתח את הממשקים עם כח אדם פנימי ו/או ספקים אחרים ולזכות לא תהיה כל טענה בנושא |
| 206 | | מסמך א' -הזמנה | 1.13.2 | בדומה להערתנו לסעיף 1.13.1, החברה תהיה מחוייבת לשתף פעולה, אך במידה ומדובר על התכולה החדשה שלא חלק מהמכרז, אזי חברה תהיה רשאית לבקש תוספת תשלום. | ככלל - תכולה שאינה כוללה במסמכים תשלום בנפרד |
| 207 | | פרק ב' 0 | 1.5 | נבקש להבהיר את הסעיף. נראה שיש סתירה במשפט שיש להתקין מערכת מלאה כפי שמוגדרת במסמכי המכרז, גם אם לא הוגדרו מלוא הפונקציות במפרט. האם הכוונה למוצר מדף שכולל פונקציונאליות מסיימת אז המערכת תותקן עם מלוא היכולות של המוצר גם אם אין דרישה להשמיש אותה. במידה ובעתיד הרשות תרצה להשמיש אותה היכולת היא תוכל כפלטפורמה קיימת. עבודה על התאמת הפונקציונליות, פיתוח ויישום בעתיד יוצעו בעתיד | המערכת תותקן עם מלוא היכולות של המוצר ועם מלוא הדרישות מסוג M המופיעות במסמכי המכרז גם אם אין דרישה להשמיש יכולות אלו ביום העליה לאוויר - במידה ובעתיד הרשות תרצה להשמיש יכולות אלו היא תוכל לעשות זאת כפלטפורמה קיימת. |
| 208 | | פרק ב' 0 | 1.6 | נבקש להבהיר שהמענה למפרט שבמכרז מהווה תכולת העבודה (SOW) שתפורט בשלב האפיון. במידה ובשלב האפיון תעלה דרישת הלקוח שלא הופיע במכרז ומרחיבה את תכולת העבודה המוצעת, הנושא יעלה לדיון ולספק תהיה זכות לבקש תוספת תשלום לביצוע | הדרישות במכרז הם מנוסחות כדרישות high level. במהלך האפיון המפורט יורחבו הדרישות ה"ל ל HLD. דרישות שאינן מוזכרות לחלוטין ב high level אינן חלק מתכולת המכרז. |
| 209 | | פרק ב' 0 | 1.7 | נבקש הבהרה שדרישות המכרז כוללות את כל היכולות הקיימות היום. | ראו מענה לשאלה מס"ד 9 |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|-----------|-----------------------------|---|--|--|
| 210 | פרק ב' 0 | | 1.7 | נבקש למחוק את המילים: "לא תפגע ולא תיזק ממעבר למערכות אותן הוא למערכות אותן הוא מציג." נימוק: משפט כללי. הדבר לא דווקא תלוי רק בספק. יכול להיות תלוי גם ברשות עצמה. אם הכוונה הייתה הפגיעה כתוצאה מחוסר פונקציונליות, נבקש להבהיר ולדייק בנוסף להתייחסות לשאלתנו מס' 13 | המילים "לא תפגע ולא תיזק ממעבר למערכות אותן הוא מציג." רלוונטיים ככל שהדבר תלוי בספק. במקרים בהם הדבר תלוי ברשות, הרשות תיקח את האחריות לנושא |
| 211 | פרק ב' 0 | | 1.8 | נבקש למחוק את המשפט: "במידה והשינויים הנדרשים הינם כחלק ממדיניות רגולטוריות השינוי יבוצע ללא תמורה מצד המציע." | ראה מענה לשאלה מס' 41 |
| 212 | פרק ב' 0 | | 4.1.1 | נבקש להחליף את "קישוריות תחנות קצה לשרת הרשת" ב: "זמינות המערכת לגישה". | הבקשה התקבלה |
| 213 | פרק ב' 0 | | 4.1.2 | נבקש להוסיף שלא תלוי בתוכנה/חומרה בתחנות קצה ותשתית הרשת נימוק: מערכת שלנו היא וובית ולכן נגישה ברשת אינטרנט ע"י גישה בדפדפן | הבקשה התקבלה. הסעיף עודכן במסמכי המרכז - הוסף שלא תלוי בתוכנה/חומרה בתחנות קצה ותשתית הרשת בצד עמדות הקצה ו/או בחיבוריות לאינטרנט של עמדות הקצה |
| 214 | פרק ב' 0 | | 4.1.3 | נבקש להוריד "עמדה" נימוק: מערכת שלנו היא וובית ולכן נגישה ברשת אינטרנט ע"י גישה בדפדפן | המושג "השבתת עמדה" מתייחס לעמדה המושבתת כתוצאה מאי תפקוד מערכת הספק. ככל שהדבר תלוי בעמדה עצמה - התקלה אינה באחריות הזוכה |
| 215 | פרק ב' 0 | | 4.5 | נבקש להוריד תקרה לזמן טיפול מקסימאלי. הרי לעתים מזדבר על התקלה שדורשת עבודה מתמשכת שגם קשורה ליצרן ולרשות ולא דווקא בשליטת הספק. במקום זה נבקש לרשום שהספק מתחייב לעבוד באופן רציף עד לסיום הטיפול בתקלה | הבקשה התקבלה |
| 216 | פרק ב' 0 | | 4.5 | נבקש לשנות תחילת טיפול בתקלות: קריטית - תוך שעה, חמורה - תוך 4 שעות, רגילה - תוך יום עבודה | הסעיף נותר כשלונו |
| 217 | פרק ב' 0 | | 6.3 | במקרה של השינוי במבנה המערכת לרבות יישום, פיתוח, והקונפיגורציה של המערכת ע"י גורם צד ג' המציע יהיה פתור מאחריות על המערכת. נימוק: לפי סעיף 6.2, למציע אין כל השפעה על בחירת היועץ, על שיקול דעתו וכתוצאה מכך גם על ההצעה של הספק האחר. ייתכן שספק אחר שהצעתו נמוכה בהרבה אך הרמה המקצועית ובקיאיות במערכת לא מספיקים. ייתכן ויגרום נזק למערכת, אך המציע יהיה חייב לשאת את עול התמיכה, התחזוקה ואחריות וגם יהיה חשוף לקנסות מכוח סעיף 4.5. יחד עם זאת כל עוד לא יהיה שינוי במערכת המציע יתחייב לשיתוף פעולה מלא | במקרה של השינוי במבנה המערכת לרבות יישום, פיתוח, והקונפיגורציה של המערכת ע"י גורם צד ג' המציע יהיה פתור מאחריות על הרכיב שפותח על ידי צד ג' אך ישאר אחראי על החלק אותו הוא פיתח. |
| 218 | פרק ב' 0 | | סוף 10.1.3 6 | נבקש להבהיר שלספק תהיה זכות לתוספת תשלום במידה ותהיה דרישה ספציפית של המזמין שלא מכוסה בסעיפים 1-5 ודורשת פיתוח | ככל שתהייה דרישות נוספות אשר ברור מעבר לכל צל של ספק שאינן כלולות בדיישות המערכת, הרשות תהיה רשאית לוותר על דרישות אחרות שוות ערך או לשלם בעד פיתוח דרישות אלו |
| 219 | פרק ב' 0 | | 11.2.7 | הגנה על השרתים שאינם קשורים למערכת ולתחנות עבודה של עובדי הרשות תהיה על הרשות | הבקשה התקבלה |
| 220 | פרק ב' 0 | | 11.4.1 11.4.2 11.4.3 | נבקש לשנות לכך שהרשות ראשית לבצע סקר סיכונים ובדיקות חדירות והספק חייב לתקן את הפגמים אם יתגלו | הבקשה נדחית |
| 221 | פרק ב' 0 | | 11.6.1 | נבקש לפרט את הדרישה, הרי גם הקלדה היא הכנסת המידע למערכת | כידוע, אנטי וירוס אינו עובד על הקלדה... הכוונה הינה הכנסה למערכת של מסמכים, קבצים, דוא"ל, לינקים וכו', יבצעו תוך סריקת אנטי-וירוס |
| 222 | פרק ב' 0 | | 14.1.6 | נבקש להוריד: מדפסות לשרתים ולתחנות עבודה, התקנת ועדכון גרסאות Anti-Virus מכיוון שלא יהיו רלוונטיים למערכת המוצעת שהיא וובית ובמידה ותהיה ענבית | כל מה שלא יהיה רלוונטי לשירות ענק, אין צורך לספקו |
| 223 | פרק ב' 0 | | 15.1.6 | נבקש להוריד משפט: "לרבות עבור פיתוחים וממשקים נוספים אשר יבוצעו לאורך כל תקופת ההתקשרות." נימוק: כל עוד הדרישה אינה קיימת לא ניתן לתת לה תג מחיר. נציע לכלכל בנק שעות בתחזוקה ו/או תעריף לשו"שים | ראו מענה לשאלה מס' 83 |
| 224 | פרק ב' 7א | | 2.2.2 2.7.1 2.7.2 2.7.9 2.7.17 8.1.1 10.1.1 | נבקש לציין ששימוש whatsapp דורש הסמכת מספר ירוק על מנת לשלב כערוץ. התהליך יהיה באחריות הערייה ובמידע והרשות תסורב להקניית המספר (הדבר תלוי במדיניות ווטסאפ בלבד) הערוץ לא ינוהל במערכת ונציג יזון את הפניות ידני | תהליך הסמכת מספר ירוק הינו באחריות הערייה |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|--|--|
| 225 | | פרק ב' 7א | 4.1.1 | נבקש לתאר איזה סוגי API (WS, REST/SOAP/WEBAPI) (חושפות מערכות הבאות: IVR CTDI הקלטות SMS ניהול תורים אפליקציה מובייל ועידה מקומית GIS שו"ב מסחר אלקטרוני | יסופק כחלק מהאיפיון המפורט |
| 226 | | מסמך ד' הצעת מחיר | 2.2.3 | נבקש להסיר מחירי מקסימום לרישוי. נבקש להוסיף שורות ריקות לטבלה. נימוק: ייתכן רישוי יקר ממחירי מקסימום. ייתכן ונרצה לצרף רישוי צד ג' שאינו תלום בכמות המשתמשים | הדרישה נדחית - המחירים נשארים בתוקף |
| 227 | | מסמך ד' הצעת מחיר | 2.4.2 | נבקש לספק אפשרות לתת תעריפים גבוהים מהמחיר המקסימלי | הדרישה נדחית - המחירים נשארים בתוקף |
| 228 | | מסמך ד' הצעת מחיר | 4 | נבקש לשנות אבני דרך לתשלום כדלקמן: 1- מקדמה- 10% 2- סיום אפיון מפורט- 30% 3- סיום פיתוח משרת מערכת לבדיקות קבלה- 50% 4- עליה לאוויר- 15% 5- סיום תקופת אחריות – 5% | הבקשה נדחית - ראשית - הרשות לא תשלם 110%.... שנית לא סביר לשלם 40% מהמערכת לפני שהרשות ראתה מערכת ו-90% מהמערכת לפני שהרשות בדקה את המערכת |
| 229 | | מסמך א' | 2 | לאור מורכבות המכרז, נבקש דחיה בת לפחות שבועיים במועד ההגשה וכי יוותרו לפחות 3 שבועות ממועד פרסום התשובות ועד למועד ההגשה ע"מ שנוכל להיערך. | ראו פרסום בהבהרה |
| 230 | | מסמך א' | 2 | נבקש לקבל סבב שאלות נוסף לאחר פרסום תשובות הבהרה. | הבקשה נדחית - לא יהיה עוד סבב שאלות הבהרה לאחר קבלת המענים |
| 231 | | מסמך א' | 3.1 3.3 | לצורך הגדלת מספר המציעים הראויים, נבקש להרחיב את תנאי הסף כך שיחול על המציע א/או על קבלן המשנה. | הבקשה נדחית |
| 232 | | מסמך א' | 3.1 3.3 | לאור לוחות הזמנים הקצרים, נבקש למלא את הניסיון הנדרש במסגרת מסמך א' 1' הכולל את הפרטים הנדרשים, לרבות פרטי הלקוח, ללא המלצות בכתב. העירייה מתקשרת בכל מקרה ללקוחות המציע לקבלת המלצה בגין השירות לצורך ניקוד האיכות. | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 233 | | מסמך א' | 3.1 | חברתנו מעוניינת להציע פתרון מבוסס המוצר המוביל ברביע העליון הימני של ה- magic quardrat. עם זאת, מכיוון שמרבית הפתרונות שלנו הינם b2b ולא b2c, היקף הפעילות נמדד במספר הפניות ולא במספר הלקוחות. לפיכך, נבקש להוסיף לתנאי הסף אפשרות של מינימום ל- 500 פניות מלקוחות ביום, במקום היקף לקוחות מינימלי. | הבקשה נדחית - המערכת מתוכננת לשמש כמות לקוחות רבים |
| 234 | | מסמך א' | 3.5 | נבקש כי המונח "מחזור הכנסות" יעודכן ל"מחזור כספי", נתון אותו ח"ח יכולים לאשר. | מקובל. הנוסח ישונה כמבוקש. |
| 235 | | מסמך א' | 3.5 | נבקש להחליף את תקן 58 לתקן 570, שהוא התקן המעודכן. | מקובל. הנוסח ישונה כמבוקש. |
| 236 | | מסמך א' | 5.1 | נבקש בהברתכם היכן יש לרשום את העלויות של סוגי הרישיונות השונים. | ניתן לצרף לפרק הצעת המחיר טבלה המכילה את הרישוי הנדרש. יש לשים לב לתמור בפרק ד' סעיף 2.2.3 |
| 237 | | מסמך א' | 5.12 | נבקש לוודא כי האישיורים ותעודות ההסמכה שיוצגו במענה יהיו של מנהל הפרויקט ולא של כלל עובדי המציע שיעסקו בביצוע השירותים. | הבקשה התקבלה |
| 238 | | מסמך א' | 8 | נבקש לוודא כי תוקף הערבות הינו 2020.03.23 במצוין בעמוד 3 לחוברת המכרז. | תוקף ערבות המכרז ישונה עד 2021.06.30. |
| 239 | | מסמך א' | 8.1 | נבקש כי המילה "לפחות" תוסר ושסכום הערבות יהיה אחיד וקבוע בין כל המציעים, קרי, 35,000 ₪ בדיוק. | מאושר. המילה "לפחות" תוחלף במילה "בדיוק". |
| 240 | | מסמך א' | 15.1.2 | נבקש כי לצורך ניקוד האיכות יתאפשר להציג ניסיון גם של קבלן המשנה. | הבקשה נדחית |
| 241 | | מסמך א' | 15.1.2 | לאור לוחות הזמנים, נבקש למלא את הניסיון הנדרש במסגרת מסמך א' 1' הכולל את הפרטים הנדרשים, לרבות פרטי הלקוח, ללא המלצות בכתב. העירייה מתקשרת בכל מקרה ללקוחות המציע לקבלת המלצה בגין השירות לצורך ניקוד האיכות. | הבקשה נדחית |
| 242 | | מסמך א' 1 | 7.2 א' | לאור העובדה שלא צורף נוסח, נבקש כי הסכם / התחייבות קבלן המשנה תספק. | הבקשה התקבלה |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|----------------------------|--|---|
| 243 | | מסמך א'3 | | נבקש להסיר את חתימת ר"ח לצד הצהרת ההנהלה, שכן אישור ר"ח ניתן באמצעות אישור המפורט בעמוד העוקב. | הבקשה התקבלה |
| 244 | | מסמך א'5 | 1 | נבקש כי במקום עפ"י בקשת עיריית רעננה, יהיה עפ"י בקשת המציע. | הבקשה נדחת |
| 245 | | מסמך א'6 | 4 | נבקש כי המצהיר יחתום בשם הספק בלבד, שכן אין בידעתו המידע על כל בעלי הזיקה. | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 246 | | מסמך א'7 | 2 | נבקש כי המצהיר יחתום בשם הספק בלבד, שכן אין בידעתו המידע על כל בעלי הזיקה. | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 247 | | מסמך א'12 | | התצהיר אינו רלוונטי למהות שירותי המכרז ולאור העובדה שהמציע אינו מעסיק נהגים. לפיכך, נבקש כי התצהיר יוסר. | התצהיר יישאר, המילה "נהגים" תוחלף במילה "העובדים". |
| 248 | | פרק ב'0 | 1.4 | נבקש לוודא כי לדרישות המסומנות ב- I-M לא לדרש כל מענה. | לדרישות המסומנות ב- I-M לא לדרש כל מענה. |
| 249 | | פרק ב'0 | 4.5 | לאור העובדה שהספק אינו יודע בזמן ההגשה את מהות התקלה, אין באפשרותנו להתחייב לזמן המקסימלי לפתרונה. לפיכך, נבקשכם לשנות את ההתחייבות לזמן המקסימלי לתחילת הטיפול. | הסעיף נותר כלשונו. הספק מתחייב לעבוד באופן רציף עד לסיום הטיפול בתקלה |
| 250 | | פרק ב'0 | 6.2.3 | נבקש לוודא כי הספק לא יהיה אחראי על פתרונות של ספקים אחרים. | הבקשה נדחת |
| 251 | | פרק ב'0 | 6.3 | נבקש לוודא כי הספק לא יהיה אחראי על פתרונות של ספקים אחרים. | הבקשה נדחת |
| 252 | | פרק ב'0 | 8.6.5 | נבקש הבהרתכם, האם הדרישות של פרק ב'7' כוללות את כל השירותים המפורטים בסעיף זה? אם לא, נבקש את פירוט השירות. | באופן המפורט יוגדו כל הדרישות המופיעות בפרק זה בצורה מפורטת |
| 253 | | פרק ב'0 | 9.2.1 | נבקש את פירוט היכולות והממשקים במערכת הקיימת. | יבוצע בשלב האיפיון המפורט |
| 254 | | פרק ב'0 | 9.7.3 | נבקש לקבל את גודל האחסון הנדרש ותחזית הגידול. | ראו מענה לשאלה מס"ד 15 |
| 255 | | פרק ב'0 | 10.1.3 | נבקש לוודא כי הדרישה וההתחייבות היא למערכת המוצעת בלבד, ולא לצד השני. | השאלה אינה ברורה - אחריות ספק פתרון ה-CRM לנהל גם את ספק בסיס הנתונים הרשומי, ככל שמדובר בשני ספקים |
| 256 | | פרק ב'0 | 10.1.3 סעיף 3 | נבקש לוודא כי התחייבות הספק היא לפיתוח הממשקים המפורטים במכרז בלבד שכן, לא סביר כי הספק ידרש להתחייבות עתידיות שהיקפן אינו ידוע. | הבקשה התקבלה |
| 257 | | פרק ב'7א | 1.6 | נבקש הבהרתכם האם ניהול הניצויים לא מתבצע במערכת הטלפוניה. | כן |
| 258 | | פרק ב'7א | 2.2.2 | נבקש הבהרתכם: א. האם קיימת פלטפורמה לניהול ערוצים? ב. האם נדרש להציע פתרון לניהול ערוצים כחלק מן המערכת הנדרשת? | פלטפורמת ה-Omni Channel אינה באחריות המציע |
| 259 | | פרק ב'7א | 4.1.1 | נבקש הבהרתכם: א. מה קיים באפליקציה הקיימת ומה נדרש להוסיף? ב. האם התוספת באפליקציה נפרדת או על האפליקציה הקיימת? | בהנחה שהשאלה הינה בנוגע ליכולות אפליקציית מוביל - האפליקציה צריכה לספק פונקציונאליות מלאה לכל דרג שקיים ברשות וללא קשר בשלב הראשון לאפליקציה הקיימת ברשות |
| 260 | | פרק ב'7א | 4.5 | נבקש הבהרתכם: א. האם המערכת הקיימת ערוכה לממשק המדרש? ב. האם עובד היום מול המערכת הנוכחית? | ממשק IVR קיים כיום ופעיל מול המערכת הנוכחית |
| 261 | | פרק ב'7א | 4.5.2 | נבקש הבהרתכם האם הניתוב לא מנוהל במערכת הטלפוניה? | מנוהל במערכת הטלפוניה |
| 262 | | פרק ב'7א | 4.6 | נבקש הבהרתכם: א. האם המערכת הקיימת ערוכה לממשק המדרש? ב. האם עובד היום מול המערכת הנוכחית? | ממשק CTI קיים כיום / יושלם באחריות הרשות |
| 263 | | פרק ב'7א | 4.7 | נבקש הבהרתכם: א. האם המערכת הקיימת ערוכה לממשק המדרש? ב. האם עובד היום מול המערכת הנוכחית? | ממשק למערכת הקלטה קיים כיום ופעיל מול המערכת הנוכחית |
| 264 | | פרק ב'7א | 4.9 | נבקש הבהרתכם: א. האם המערכת הקיימת ערוכה לממשק המדרש? ב. האם עובד היום מול המערכת הנוכחית? | ממשק למערכת ניהול תורים לא קיים כיום - יש להפעילו |
| 265 | | פרק ב'7א | 8.1.13 | נבקש הבהרתכם, האם המשמרות לא מנוהלות במערכת הטלפוניה? | המשמרות אינן מנוהלות במערכת הטלפוניה |
| 266 | | פרק ב'7א | 8.1.14 8.1.15 8.1.17 | נבקש הבהרתכם: א. האם מערכת ה-GIS הקיימת ערוכה לממשק המדרש? ב. האם עובד היום מול המערכת הנוכחית? | כן |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|--|--|
| 267 | | פרק 7א | 8.1.18 | נבקש הבהרתכם האם כוונתכם לאפליקציה קיימת או כוז שיש לפתח בחלק מן המערכת המוצעת? | האפליקציה לא קיימת כיום - האפליקציה היא חלק מדרישות המכרז |
| 268 | | פרק 7ב | 2.6 | נבקש הבהרתכם: א. האם הכוונה לממשקים בצד המערכת בלבד? ב. האם מערכות צד ג' ערוכות להקמת הממשקים בצד שלהן? ג. האם קיימות דרישות מסוימות ייעודיות למערכות צד ג' עבור הפעלת ממשקים? | המערכות שתחבורתה תהייה ערוכות לממשקים כתנאי מקדים לחיבור |
| 269 | | פרק 7ב | 2.10.3 | נבקש הבהרתכם וכוונתכם, האם רשויות נוספות צפויות לעבוד על המערכת? | ראו מענה לשאלה מס"ד 75 |
| 270 | | הסכם | 7.11 | נבקש כי במקרה של מחלוקת ימונה גורם מקצועי והחלטתו תחייב את הצדדים. לא סביר שמחלוקת יוכרעו באופן חד צדדי ולספק לא תינתן אפילו זכות הערעור. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 271 | | הסכם | 9.1 | לאור האפשרות הנתונה לרשות להאריך את תקופת ההתקשרות ובסך הכול להעמידה על 132 חודשים נבקש כי המחיר יוצמד למדד. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 272 | | הסכם | 20.4 | סכום שרירותי של 100,000 ₪ ללא קשר להיקף הנזק אינו סביר ואינו תואם את התמונה שמקבל הספק. לפיכך נבקש כי לעירייה יקבע סכום פיצוי הולם בהתאם לנזקים ישירים ומוכחים אשר יגרמו לעירייה. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 273 | | הסכם | | נבקש להוסיף סעיף חדש בו התחייבויות הספק יסופקו בכפוף למגבלות מגיפה ו/או הגבלות פעילות מכול סוג שאינה קשורה לספק במישרין ו/או בעקיפין. בתקופה של הגבלות מכול סוג כגון סגר אשר יש בהם להביא לכדי פגיעה במתן השירותים שאינם באחריות הספק, לא ימצא הספק כמי שהפר את החוזה הפרה יסודית שיש עמה ביטול והפסקת ההתקשרות, חילוט ערבות, ופיצוי בגין כול נזק או הוצאה מכול סוג. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 274 | | נספח ג' | אבן דרך 2 | נבקש הבהרתכם האם לפני האפיון תתקבל כל הדוקומנטציה הנדרשת לאפיון הממשקים הנדרשים? | כן - ללא התעוד / האפיון הספק לא יוכל לבצע את הממשק |
| 275 | | נספח ז' | | נבקש לוודא כי התחייבות הספק היא לממשקים שבתחום המערכת המוצעת על ידו. | התחייבות הספק הינה לממשקים המתוארים במסמכי המכרז |
| 276 | | מסמך ד' | 2.2.1 | מחירי ההקמה הנקובים נמוכים באופן משמעותי לאור התכולה והאינטגרציה הרבה הנדרשת. נבקשכם להעלותם באופן משמעותי. | ראו מענה לשאלה מס"ד 172 |
| 277 | | מסמך ד' | 2.2.3 | נבקש הבהרתכם האם מדובר במחירים לשנה. במידה וכן, מחירי המקסימום הנקובים הינם מחירים נמוכים לרשיון עבור פתרון מבוסס המוצר המוביל ברביע העליון הימני של ה- magic quadrat לסוג הפעילות הנדרשת. לפיכך, נבקש להעלותו למחירים המקובלים. | אין מענה לשאלה מס"ד 3 |
| 278 | | מסמך ד' | 2.2.3 | סעיף מודגש – נבקש הבהרתכם היכן יש לרשום את עלויות סוגי הרשיונות השונים וכיצד עלויות אלו באות לידי ביטוי בחישוב ציון העלות. | ראו מענה לשאלה מס"ד 236 הרשות תשקלל את מחירי הרשיונות הנדרשים למציע בחלק ממחיר הצעתו |
| 279 | | מסמך ד' | 2.2.4 | נבקש הבהרתכם האם בטעות סופר לא כל הממשקים הנדרשים מופיעים במסמך ? | על המציע לספק הצעת מחיר לממשקים המופיעים במסמך ד |
| 280 | | מסמך א | 1.12 | "...אחריותו של הספק אשר זכה בפרק מערכת ניהול פניות תושבים תהיה גם על ניהול פרויקט בסיס נתוני לקוחות רשותי מרכז" נבקשכם להבהיר כי אחריות זו כוללת פעולות תיאום וסנכרון בין הפרויקטים וכי הספק הזוכה בפרויקט "ניהול בסיס נתוני לקוחות" אחראי באופן בלעדי על תוצרי | אחריות זו כוללת פעולות תיאום וסנכרון בין הפרויקטים וכי הספק הזוכה בפרויקט "ניהול בסיס נתוני לקוחות" אחראי באופן בלעדי על תוצרי |
| 281 | | מסמך א | 1.12 | "אחריותו של הזוכה בפרק בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי הינה לבצע את כלל האינטגרציות הנדרשות במסמכי המכרז, בין מערכות המידע הרשותיות..." נבקשכם להבהיר כי מחויבות המזמין הינה לספק את הממשקים הנדרשים ולהעמיד לטובת העניין את כל הנדרש לביצוע אינטגרציות אלו. מטבע הדברים, פרויקט אינטגרציה מחייב שיתוף פעולה צמוד מצד כל ספקי המערכות המעורבות באינטגרציה וכי ספק "צד אחד" לממשק, לבדו, לא יוכל להיות אחראי למימוש האינטגרציה. | מחויבות המזמין הינה לספק את הממשקים הנדרשים ולהעמיד לטובת העניין את כל הנדרש לביצוע אינטגרציות אלו. מטבע הדברים, פרויקט אינטגרציה מחייב שיתוף פעולה צמוד מצד כל ספקי המערכות המעורבות באינטגרציה וכי ספק "צד אחד" לממשק, לבדו, לא יוכל להיות אחראי למימוש האינטגרציה. |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|--|------------------------------|---|---|
| 282 | | מסמך א | 7.2 | בבקשכם להבהיר דרישה זו בהתאם לחלופת המימוש: באתר העירייה ועל תשתיות העירייה, בענן, או באתר הספק. נא ראו שאלה 90 בקובץ זה | במקרה בו הפתרון המוצע הינו שרתים באתר העירייה, הספק יעביר את המידע הנדרש, במידה והפתרון המוצע הינו בענן ציבורי, הספק יעביר לאחריות העירייה את כל הציוד הנמצא בענן הציבורי. במידה והציוד נמצא בענן פרטי של הספק, הספק יעביר את הציוד עצמו לרשות העירייה. |
| 283 | | | 15.1.3.2 | נבקש כי ככול שיהיו פיתוחים אשר יגדילו את תכולת המערכת שידרוש תמיכה ושירות שוטפים במסגרת התחזוקה תהיה תוספת בגין פיתוחים אלו על פי אחוז התחזוקה שנקבע לתכולה המקורית של המכרז | הבקשה נדחית - לכשיבבבקשו פתוחים חדשים, לספק תהיה היכולת לבקש את הגדלת התחזוקה בגין רכיבים אלו. במידה והרשות תאשר מראש בשלב הצעת המחיר, התחזוקה תגדל. |
| 284 | | | 16.4 במסמך א 4.5 במסמך ב | נבקש להגביל את תקרת הקנסות ל 10% מהתשלום החודשי וכן כי מנגנון הקנסות יופעל רק לאחר תקופת גרייס בת 6 חודשי תפעול | ראו מענה לשאלה מס"ד 198 |
| 285 | | פרק ב' 0 - הוראות מילוי ודרישות כלליות | 4.5 | כידוע בפרויקטי תוכנה לא ניתן להתחייב למועד פתרון התקלה, אלא רק לתחילת טיפול בתקלה באופן שוטף ויעיל. אי לכך, נבקש למחוק את העמודה בטבלה הנוגעת לזמן מקסימלי לפתרון התקלה. מכיוון שכידוע לכם – חלק מתמחור מכרז הינו תמחור סיכונים – תמחור הפיצוי המוסכם במסגרת סעיף זה ייקר את ההצעה רק בשל ה"חשיפה" המשמעותית של הזוכה, לקנסות עבור כל הפרה, וזאת ללא מגבלה כלשהי על סך הפיצויים המוסכמים באופן מצטבר (גם אם לא יוטל בסופו של דבר כל קנס), תוך שבסכומים אלה תישא בסופו של דבר הרשות. מדובר בקנסות/פיצויים מוסכמים גבוהים שלא לצורך, נבקש כי בכל מקרה סך הפיצויים המוסכמים על פי הסכם זה לא יעלו על 10% מסך התמורה השנתית המגיעה לספק על פי תנאי הסכם זה, כמקובל בהסכמים מסוג זה. נבקש בכל מקרה, כמקובל, תקופת "גרייס" של איחור של יום עבודה, בגין תקלה רגילה/נמוכה נבקש להחריג מקרים בהם אי עמידת הספק בזמנים האמורים נגרמה עקב מעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או מי מטעמה ו/או צד ג' כלשהו ו/או עקב מעשה שאיננו בשליטת הספק ו/או עקב תקלה בתוכנת צד ג'. | הסעיף נותר כלשונו. הספק מתחייב לעבוד באופן רציף עד לסיום הטיפול בתקלה |
| 286 | | פרק ב' 0 - הוראות מילוי ודרישות כלליות | 4.9 | הספק יעמיד כונן לפתרון תקלות קריטיות וחמורות מחוץ לשעות הפעילות 7X24 נא אישורכם כי דרישה זו הינה בהתאם לשעות העבודה המתורחט ע"פ חוק. | תקלות יטופלו בהתאם ל-SLA הנדרש ובמידת הצורך - במשמרות, תוך עמידה בחוקי מדינת ישראל |
| 287 | | פרק ב' 0 - הוראות מילוי ודרישות כלליות | סעיף 4 כללי | נבקש להוסיף את המגבלות הסטנדרטיות לתחזוקה של מערכת כדלקמן: "יובהר כי הספק לא יהא אחראי על תקלות שנגרמו בשל נסיבות כלדקמן (1) נזקים שנגרמו כתוצאה מעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או מי מטעמה אשר נעשו בניגוד להוראות הספק ו/או היצרן; ו/או (2) אחריות, במישורין ו/או בעקיפין, לכל שינויים שיעשו על ידי הרשות ו/או מי מטעמה במערכת שלא באמצעות הספק. ו/או (3) נזקים אשר נגרמו בעטייה של תקלת חשמל או תקלת תקשורת או נסיבות שאינן בשליטת הספק. ו/או (4) נזקים שנגרמו בשל תקלה ו/או באג במוצרי צד ג', כגון מערכות תוכנה. בקרות אחד או יותר מהאירועים הללו בהן הספק פטור מאחריות, יהא הספק זכאי לתמורה מיוחדת בשל ביצוע שרותי תחזוקה שתחושב ע"י הכפלת מספר שעות האדם שהושקעו ע"י הספק לשם תיקון התקלה במחיר שעת אדם כמצוין בנספח התמורה". | לגבי ארבעת המקרים - ככל שהפתרון שהספק מספק כולל גם ציוד מיחשוב, באחריותו לדאוג לציוד מחשוב זה. אחריותו על תקלות שנגרמות בציוד המיחשוב הנמצא באחריותו הינה על הספק. בכל מקרה, הסיפא המתחיל במילים "...בקרות אחד או יותר מהאירועים..." אינו מקובל. |
| 288 | | ב 0 מסמך ד | 11 11.2.7 9.9.1 1.6 | עבור חלופת אירוח אצל המזמין, נבקשכם לאשר כי על הספק לספק את המערכת בלבד, וכי שרדים, אחסון, מערכות הפעלה, בסיס נתונים וכד'. בעת מימוש הפתרון, הרשות תוכל להצטייד במרכיבים אלו ולהיריד מעלות הצעת המחיר | על המציע לתמחר את כלל הפתרון הנדרש לו הכולל שרתים, אחסון, מערכות הפעלה, בסיס נתונים וכד'. בעת מימוש הפתרון, הרשות תוכל להצטייד במרכיבים אלו ולהיריד מעלות הצעת המחיר |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|--------------------------------------|--------------------|---|--|
| 289 | 0 ב | | 11 | המכרז דורש כי "המציע יתכנן פתרון אבטחת מידע מלא העונה על כלל האיזונים... הספק יבצע על חשבונו את כל ההתאמות הנדרשות על מנת לעמוד בחוקים..." א. עולם אבטחת המידע הינו "בור ללא תחתית" ואין גבול לתכנון מענה "העונה על כלל האיזונים". לפיכך, נבקשם לפרט את רכיבי אבטחת המידע הנדרשים. ב. בנוסף, נבקשם לאשר כי עבור חלופת אירוח אצל המזמין, על הספק להתאים את המערכת לתשתיות אבטחת המידע הקיימות אצל המזמין וכי אין צורך לספק תשתיות אבטחת מידע נוספות. נבקש לקבל פירוט מוצרים קיימים. | הפתרון אותו מציע המציע יעמוד בדרישות אבטחת המידע והגנת הפרטיות המפורטת בפרק אבטחת המידע. |
| 290 | 7 א | | 2.2.2 | נא אשרו כי באחריות העירייה לספק ממשקים אלו | העירייה מצפה לפתרון מלא הכולל את כל הדרישות |
| 291 | 7 א | 4 – ממשקים למערכות קיימות אצל המזמין | | בסעיפי רבים מצוין המכרז כי "המערכת תקושר באחריות המציע..." (ההדגשה במקור). נא אישורכם לספק את כל הדרוש למימוש ממשק זה לרבות הפעלת ספקי התוכנה השונים שכן מדובר במוצרי מדף חיצוניים כדוגמת מערכת ניהול תורים, GIS, וכד'. רק במיעוט הממשקים הנדרשים מצוין המכרז כי "יודגש כי הממשק בצד מערכות המידע הרשותיות הינו באחריות יצרן מערכת המידע הרשותית" נא אישורכם כי הבהרה זו תקפה לכל הממשקים הנדרשים | הממשקים מתחלקים לשני סוגים - מערכות כדוגמת CTI, IVR והמרכזיה שהאחריות להפעלת הספקים השונים הינה על הספק הזוכה. כאשר נדרש פיתוח ייעודי (כדוגמת מערכות מידע רשותיות) הרשות תפנה לספקים ותנהל את התהליך הנדרש |
| 292 | 7 א | | 6.1.2 7.1.3 | נבקש לקבל רשימה מחייבת של תהליכי העבודה הנדרשים למימוש. | יתקבל כחלק מהאפיון המפורט. הרשימה ב-High Level מוגדרת במסמכי המכרז |
| 293 | 0 ב | | 9 | נבקשם לאשר כי פרק 9 מתייחס למערכת ה CRM בלבד. | ישנם סעיפים בפרק זה שרלוונטים לשתי המערכות - לדוגמה דוחות |
| 294 | 0 ב | | 10 | נבקשם לאשר כי פרק 10 מתייחס למערכת בסיס נתונים רשותי בלבד. | בסיס הנתונים הרשותי מכיל את ה-APIים. יחד עם זאת, קיימי API גם במערכת ה-CRM (לדוגמה - פניה לקבלת פרטי תושב) |
| 295 | | הסכם התקשרות | 2 | נבקש לצרף את האפיון המפורט המאושר כנספח להסכם לאחר אישורו על ידי הרשות (להלן: "האפיון"). האפיון יחא המסמך אשר יגדיר את תכולת השירותים והפרויקט בכלולות. נבקש כי הצעת הספק תגברנה במקרה של סתירה בין המסמכים. בכל הנוגע לתכולת הפרויקט, יגבר מסמך האפיון המפורט לאחר אישורו עי הרשות, על כל מסמכי ההסכם. וכן נבקש להבהיר בהואילים כי יתכן והספק הזוכה יבצע רק חלק מהשירותים- אחד יבצע את מערכת ניהול פניות תושבים ואילו ספק אחר יבצע את בסיס נתוני לקוחות מרכזי רשותי, בהתאם לסעיף 1.12 למכרז. | הצעת הספק הינה חלק בלתי נפרד מההסכם. כל מסמכי המכרז ביחד מגדירים את תכולת השירותים והפרויקט. ביחס להוראות במקרה של סתירה- נא ראו סעיף 22.1 להסכם ההתקשרות. ביחס לשינוי נוסח ה"הואילים" מקובל. |
| 296 | | הסכם התקשרות | 5.9 | לאחר המילים "כי קיבל ובדק את כל ההסברים וההבהרות בקשר עם מתן השירותים" נבקש לכתוב "הכל כפי שפורט במסגרת המסמכים וההבהרות למכרז" יובהר כי מלבד מסמכי המכרז וההבהרות לא נמסרו לספק מידע ו/או הסברים נוספים. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 297 | | הסכם התקשרות | 5.1 | לאחר המילה "צרכיה" נבקש להוסיף את המילים: "כמפורט במסמכי המכרז והאפיון המאושר" נבקש <u>למחוק</u> את המילה "התוכנות" התוכנות לא מותאמות לצרכי הרשות, לעומת זאת, השירות של יישום והטמעה, על גבי התוכנות, יותאם לצרכי הרשות. במקום המילה "נותנות" יש לרשום "ותנו". לאחר המילה "צורכי" יש לרשום: "כמפורט במסמך האפיון המאושר" | הנוסח ייותר כלשונו |
| 298 | | הסכם התקשרות | 5.14 | נבקשם לפרט את החוקים והתקנות בהן נדרשת המערכת לעמוד | הנוסח ייותר כלשונו. |
| 299 | | הסכם התקשרות | 5.16 | נבקש למחוק את המילים "וכי הוא יימנע מלקבל על עצמו בעתיד ביצוע עבודות שיש להן נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה" המהוות הגבלה על התחרות שלא לצורך, תוך פגיעה בפעילות העסקית של הספק. לא ברור מדוע נאסר על הספק לקבל על עצמו בעתיד ביצוע עבודות שיש להן נגיעה כלשהי לשירות נשוא חוזה, ככל שאין בכך לפגוע במתן השירותים לרשות ומבלי ליצור ניגוד עניינים כלשהו. | הנוסח ייותר כלשונו |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|---|---------------------|
| 300 | | הסכם התקשרות | 5.19 | נבקש למחוק את המילים " לרבות אלו שנמסרו לו" ובמקומן לכתוב "כפי שפורטו". מלבד מסמכי המכרז וההבהרות לא נמסרו לספק מסמכים ו/או הסברים נוספים. נבקש למחוק את המילים " והוא מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה, מכל מין וסוג שהן בקשר לכך" הפוגע בזכויות הספק לפנות לערכאות כד"ן. | הנוסח ייותר כלשונו. |
| 301 | | הסכם התקשרות | 5.21 | נבקש כי לאחר המילים "מהמסגרת התקציבית" יכתב "שלא באישור המזמין" | הנוסח ייותר כלשונו. |
| 302 | | הסכם התקשרות | 6.1 | נבקש להבהיר כי עמידה בל"ז, כפופה לעמידה בל"ז ובמטלות הלשכה. איחור כתוצאה מנסיבות התלויות במשרד ו/או מנסיבות שאינן בשליטתו הבלעדית של הספק, לא יהוו פיגור. נבקש למחוק את המילים "מכל סיבה שהיא, גם במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים". יובהר כי במקרה של אי תשלום במועד של תשלום בלשה, הספק יהא רשאי לעכב את ביצוע השירותים כאמור, עד לקבלת התשלום המגיע לו על פי תנאי הסכם זה. נבקש למחוק את המילים "לפי שיקול דעתה הבלעדי" ובסוף הסעיף לכתוב "לאחר תיאום וקבלת הסכמה מאת הספק" | הנוסח ייותר כלשונו |
| 303 | | הסכם התקשרות | 6.3 | נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים "ככל שידרשו שינויים כאמור, הספק יעדכן את הרשות על ההשלכות לשינוי" | הבקשה התקבלה |
| 304 | | הסכם התקשרות | 6.4+6.5 | לאחר המילים " שיקול דעתה" נבקש לכתוב "הסביר" | הנוסח ייותר כלשונו |
| 305 | | הסכם התקשרות | 6.6 | לאחר המילים " להתריע בפני הרשות" נבקש לכתוב "ככל האפשר" | הנוסח ייותר כלשונו |
| 306 | | | 6.7 | נבקש למחוק את המילים "אך ורק" לאחר המילה "ו/או מי מטעמם" להוסיף את המילים הבאות: "ו/או עיכוב בשל סיבה התלויה ברשות ו/או מי מטעמה ו/או סיבה שאיננה בשליטתו של הספק" | הבקשה התקבלה |
| 307 | | הסכם התקשרות | 7.1 | נבקש לכתוב בסוף הסעיף "בכפוף למסמך האפיון המאושר" | הבקשה התקבלה |
| 308 | | הסכם התקשרות | 7.4 | נבקש למחוק את המילים " כל הכרך, הקשור, הנוגע והנצרך, במישרין ו/או בעקיפין" המילים הללו מרחיבות את היקף השירותים בצורה מעורפלת- על הספק לתמחר בהצעת המחיר את השירותים- בהתאם לתנאי הצעת המחיר, בצורה כמותית ומדויקת ולא על בסיס הנחות מעורפלות ולא מדידות. להוסיף את המילים הבאות בסוף הסעיף: "כמפורט בהצעת המחיר ובמסמך האפיון המפורט" | הנוסח ייותר כלשונו. |
| 309 | | הסכם התקשרות | 7.5 | נבקש למחוק את המילים " גם אם פעולות ו/או שירותים אלה אינם נכרים במפורש בהוראות החוזה" המהווה דרישה עמומה שאינה מדידה. יתר הוראות הסעיף מהווים הגדרה מספקת לדרישה מן הספק. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 310 | | הסכם התקשרות | 7.6 | נבקש למחוק את המילים "ולא תשלום בגין כל תמורה נוספת." יובהר כי הספק מחויב לאמור בהצעתו בלבד ומסמך האפיון המאושר. כל דרישה או הנחיה אשר יהוו שינוי ו/או תוספת ביחס למסמך האפיון המאושר יתכן ותגרור להארכת ל"ז תכנית העבודה ככל שתידרש, ותוספת תשלום. ככל שידרשו שינויים כאמור, הספק יעדכן את הרשות על ההשלכות לשינוי | הנוסח ייותר כלשונו |
| 311 | | הסכם התקשרות | 7.7 | נבקש לכתוב בסוף הסעיף "הספק יעדכן את הרשות בדבר ההשלכות הנובעות מההנחיות כאמור, ככל ותהינה" | הבקשה התקבלה |
| 312 | | הסכם התקשרות | 7.1 | נבקש למחוק את המילים " והספק מוותר בזאת באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה מן מין וסוג שהן בקשר לכך." הפוגע בזכות הספק לפנות לערכאות כד"ן. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 313 | | הסכם התקשרות | 7.11 | ברור שככל ותהא מחלוקת או אי הבנה, הרשות תקבע את הפרשנות המטיבה עמה, ולא פרשנות אובייקטיבית. נבקש כי במקרה של מחלוקת או אי הבנה, הנושא יבורר על ידי וועדת היגוי משותפת לצדדים, לצורך יישוב טרם העברתן לערכאות המתאימות. | הנוסח ייותר כלשונו |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|-----------------------|---|---|
| 314 | | הסכם התקשרות | 7.12 | נבקש להוסיף את המילים הבאות, "בנסיבות התלויות בשליטתו הבלעדית של הספק" לאחר המילים "מעל זמן סביר" | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 315 | | הסכם התקשרות | 8.5 | נבקש למחוק את המילים " לשביעות רצון המנהל כפי שהוגדר לעיל" ובמקומן לכתוב "על פי תנאי הסכם זה" נבקש למחוק את המילים " וניתן יהיה לממשה מיידית עם דרישתה בלא צורך הנמקה." נבקש כי כל חילוט של הערבות יבוצע לאחר מתן הודעה מראש ובכתב של 14 ימים לספק. כמו כן, נבקש כי חילוט הערבות יבוצע לאחר מתן זכות שימוע לספק. | הנוסח ייוותר כלשונו. מבלי לפגוע באמור לעיל, הבקשה לחילוט הערבות לאחר מתן הודעה מראש ובכתב של 14 יום ימים לספק ולאחר מתן זכות שימוע לספק מקובלת. |
| 316 | | הסכם התקשרות | 9.1 | נבקש למחוק את המילים " לשביעות רצונה המלא של הרשות" ובמקומן לכתוב "על פי תנאי הסכם זה" | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 317 | | הסכם התקשרות | 9.3 | נבקש למחוק את המילים " לשביעות רצון הרשות" ובמקומן לכתוב "על פי תנאי הסכם זה" | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 318 | | הסכם התקשרות | 9.6 | לאחר המילים " שיקול דעתו" נבקש לכתוב " הסביר" | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 319 | | הסכם התקשרות | 10.6.1 | נבקש למחוק את המילים " ומבלי שתהיה חייבת לתת נימוקים לכך" נבקש דרישת הרשות להחליט עובד תיעשה משיקולים סבירים שינומקו בכתב. לאחר המילים "בתוך 30 ימים" נבקש לכתוב "לפחות" לאחר המילים "או כל פרק זמן" נבקש לכתוב "סביר" | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 320 | | הסכם התקשרות | 10.7 | לאחר המילים "אם הרשות סירבה" נבקש לכתוב "מטעמים סבירים שינומקו" | הבקשה התקבלה |
| 321 | | הסכם התקשרות | 11.3 | נבקש כי במקרה כאמור, הכרעת הרשות תינתן לאחר מתן זכות שימוע לספק. נבקש למחוק את המילים " והספק מצהיר ומתחייב, כי בכל מקרה לא תהא לו /או לכל מי מטעמו כל טענה ו/או דדישה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי הרשות ו/או כל מי מטעמו בקשר עם החלטת הרשות בעניין." הפוגע בזכות הספק לפנות לערכאות כדין | הנוסח ייוותר כלשונו. יחד עם זאת, אין התנגדות להוסיף כי הכרעת הרשות תינתן לאחר מתן זכות שימוע לספק. |
| 322 | | הסכם התקשרות | 12.1, 12.2, 12.5-12.4 | על מנת למנוע מצב בלתי סביר וחסר הגיון עסקי מצד הספק, בו הסיכון של הספק בפרויקט זה עולה על הסיכוי מבחינת הספק, נבקש להגביל את תקרת אחריות הספק <u>כמקובל ונהוג בסוג ההסכמים מסוג זה, לגובה התמורה השנתית</u> , כדלקמן: על אף האמור לעיל, הספק לא יהיה אחראי ולא יישא בנזקים כלשהם שיגרמו לרשות ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מאובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב ולכל דק תוצאתי ו/או עקיף ו/או מקרי ו/או לתקלות במוצרי צד ג'. אם מכל סיבה שהיא יחויב הספק לשאת באחריות או בחבות לנזק כלשהו בזיקה להסכם זה, תהיה אחריותו לפיצוי/שיפוי מוגבלת כך <u>שסך כל הסדעים הכספיים שיאלץ לשאת בהם בזיקה להסכם זה, לרבות סעד ההשבה, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת השווה לסך התמורה ששולמה לו בפועל מכח הסכם זה במשך שנים עשר החודשים שקדמו למועד היווצרות העילה.</u> <u>מגבלת האחריות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין דיקית ובין אחרת למעט על המהרים הבאים אשר בהם יחויב הספק בנזק שנגרם לרשות בפועל (1) נזק לגוף שנגרם בשל מעשה ו/או מחדל של הספק (2) נזק שעילתו בהפרת זכויות יוצרים ו/או זכויות קניין רוחני של צד שלישי ע"י הספק עקב מתן השירותים (3) נזקים שנגרמו עקב מעשה מכון על ידי הספק. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה לעיל נועד לקבוע תקרת אחריות לפיצוי ולא יפורש כאילו הינו קובע פיצוי מוסכם.</u> <u>נבקש להבהיר כי השיפוי יעשה על פי פס"ד חלוט שלא</u> | ראו תשובה לעיל בדבר אחריות הספק על פי דין, וביחס לנזקים ישירים בלבד. אחריות זו לא תהיה מוגבלת בסכום או בתקופה. אין מניעה לקבוע כי השיפוי יעשה על פי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו. כל יתר הבקשות נדחות. |
| 323 | | הסכם התקשרות | 12.3 | נבקש להבהיר כי התוכנה הינה מוצר מדף המיוצר על ידי יצרן בינלאומי והאחריות על הפרת זכויות קניין רוחני של התוכנה הינו של היצרן ולא של הספק וזאת בהתאם לתנאי הסכם הרישוי. נבקש לתקן את הסעיף בהתאמה. | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 324 | | הסכם התקשרות | 12.3.1 | יובהר כי ההשבה תהא מאת היצרן ועל פי תנאי הרישוי של מוצרי צד ג'. | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 325 | | הסכם התקשרות | 12.3.2 | יובהר כי החלפה כאמור תעשה בכפוף להערה על סעיף 12.3 לעיל. שיפוי כאמור יעשה על ידי היצרן, ובהתאם לתנאי הרישוי. | הנוסח ייוותר כלשונו |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|--|--|
| 326 | | הסכם התקשרות | 12.5 | נבקש כי בכל מקרה הקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 14 ימים לספק, ויעשה רק על בסיס סכומים קצובים ומהסכם זה בלבד. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 327 | | הסכם התקשרות | 14.3 | לאחר המילים " כאמור בפסק-דין" נבקש לכתוב "חלוט, שלא עובד ביצועו" לאחר המילים " כל ההוצאות" נבקש לכתוב "הסבירות". יובהר כי לא ייחתם על ידי הרשות כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת הספק בכתב ומראש. | כל הבקשות נדחות למעט הוספת המילה "חלוט, שלא עובד ביצועו" לאחר המילים "כאמור בפסק דין". |
| 328 | | הסכם התקשרות | 15.4 | נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים " או ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של הספק שאינם ייחודיים לרשות או מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של הרשות בשום אופן שהוא " | הבקשה התקבלה |
| 329 | | הסכם התקשרות | 16.1 | יובהר כי האמור לא יכלול ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור הרשות או שאינם ייחודיים עבור הרשות, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות. | הבקשה התקבלה |
| 330 | | הסכם התקשרות | 16.3 | נבקש למחוק את המילים " ללא תשלום נוסף בגין כך" ובמקומו לכתוב "בתוספת תשלום אשר תוסכם בין הצדדים" | הנוסח ייותר כלשונו |
| 331 | | הסכם התקשרות | 16.8-16.10 | יובהר כי הרישוי לגבי תוכנות צד ג' שידרשו לצורך מתן השירותים על פי הסכם זה ירכשו ע"י הרשות מאת יצרן התוכנה וכפופים לתנאי הרישיון של מוצרי צד ג' אשר ייכללו בתוצרים. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 332 | | הסכם התקשרות | 16.11 | לאחר המילים: "ברכיבים שיש בהם זכויות יוצרים" יירשם " אשר בבעלות הרשות- על פי תנאי הסכם זה" וכן להוסיף בסוף הסעיף כי " יובהר כי אחריות הספק לא תחול במקרה בו נעשו שינויים בתוצרים על ידי אחר זולת הספק או שלא באישור המוקדם בכתב " נבקש למחוק את המילים "לא תהיה לספק או לקבלי המשנה או למי מטעמו כל זכות לטעון כי יש בשינויים כאלו כדי לפגוע בו , בבבדו או בשמו הטוב, ולא תישמע טענה כזאת מאת או ביחס לעובד או עובדי או למי מטעמו אשר עסקו בהכנת רכיבים אלו." הפוגע בזכויות הספק לפנות לערכאות כדין. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 333 | | הסכם התקשרות | 16.13 | יובהר כי השיפוי יעשה בכפוף להערה על סעיף 16.11 לעיל. השיפוי יעשה על פי פס"ד חלוט שלא עובד ביצועו. לא ייחתם על ידי הרשות כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת הספק בכתב ומראש. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 334 | | הסכם התקשרות | 16.14 | יובהר למען הסר ספק, כי האמור לא היה רלוונטי לעניין ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור הרשות או שאינם ייחודיים עבור הרשות, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות. | הבקשה התקבלה |
| 335 | | הסכם התקשרות | 17.1 | נבקש כי הסבה לחברה קשורה תחשב הסבה מותרת. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 336 | | הסכם התקשרות | 18.1 | נבקש למחוק את המילים " או שלא ביצעו לשביעות רצונה המלא של הרשות", שהינו מושג סובייקטיבי שאינו מדיד. נבקש כי במקום "7 (שבעה) ימים " יכתב "14 ימי עבודה מראש ובלבד שבתקופת ההתראה הספק לא תיקן את ההפרה" יובהר כי הספק לא יישא באחריות, במישורין ו/או בעקיפין, לכל שינויים שיעשו על ידי הרשות ו/או מי מטעמה במערכת שלא באמצעות הספק. | תיקון תקופת ההתראה ל- 14 ימים במקום 7 ימים. יתר הבקשות נדחות. |
| 337 | | הסכם התקשרות | 18.2 | נבקש למחוק את המילים " מבלי לחייב את הרשות להוכיח את הסכומים הנ"ל, ומבלי שלספק תהיינה כל תביעות או דרישות בקשר לביצוע השירות האמור." הפוגע בזכויות הספק לפנות לערכאות כדין. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 338 | | הסכם התקשרות | 19.1 | לשיקולכם השאלה הבאה: נבקש הבהרתכם כי לאחר תקופה של חמש השנים הראשונות, ככל והרשות מעוניינת להמשיך בהתקשרות לשנה השישית והלאה, הספק יחייב רשאי לעדכן את התמורה [בכל מקרה הספק רשאי לעדכן את התמורה אחת לחמש שנים | הנוסח ייותר כלשונו |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|--|---|
| 339 | | הסכם התקשרות | 19.3 | לאחר המילים: "סיום ההתקשרות" נבקש להוסיף את המילים הבאות: "ובלבד ששולמה לספק מלוא התמורה המגיע לספק עוד מועד הביטול לרבות בגין הוצאות שאינם ניתנות לביטול" | הבקשה התקבלה |
| 340 | | | 20.1 | נבקש למחוק את המילים: "ו/או הפרה לא יסודית" לאור העובדה כי כל סעיפי החוזה מוגדרים כיסודיים, אין משמעות להבחנה בין סוגי הפרות, נבקש כי בכל מקרה, טרם הביטול תינתן התראה והודמנות לתקן. | הנוסח ייותר כלשונ |
| 341 | | הסכם התקשרות | 20.2 | במקום המילה "לא לתר" נבקש לכתוב "בהתראה של 14 ימים כאמור" | הנוסח ייותר כלשונ |
| 342 | | הסכם התקשרות | 20.2.2 | במקום המילים "לשביעות רצון הרשות" בשורה השנייה והשלישית, נבקש לכתוב "בהתאם לתנאי הסכם זה" | הנוסח ייותר כלשונ |
| 343 | | הסכם התקשרות | 20.2.3 | נבקש כי במקום "30 (שלושים)" יכתב "90 (תשעים)" כמקובל | הבקשה התקבלה |
| 344 | | הסכם התקשרות | 20.4 | מקובל ונהוג בהסכמים מסוג זה, נבקש להגביל את סך גובה הפיצויים המוסכמים על פי הסכם זה עד תקרה כוללת של 10% מגובה התמורה השנתית, בהתאמה נבקש להפחית את גובה הפיצוי המוסכם לגובה הערבות הבנקאית. יובהר כי תשלום הפיצויים יבוצע במקרה ובו ההפרה נבעה מנסיבות התלויות בספק בלבד. | הנוסח ייותר כלשונ |
| 345 | | הסכם התקשרות | 20.7 | יובהר כי האמור יעשה רק בנסיבות בהן העיכוב לעלייה לאוויר נגרם בשל התנהלות הספק בלבד, ובלבד שסך העיכוב עולה על 45 ימים לפחות. הספק לא יישא באחריות, במישורין ו/או בעקיפין, לכל שינויים שיעשו על ידי הרשות ו/או מי מטעמה במערכת שלא באמצעות הספק. | הנוסח ייותר כלשונ |
| 346 | | הסכם התקשרות | 20.9 | נבקש כי בכל מקרה הקיזוז כאמור יעשה בהודעה מראש ובכתב של 14 ימים לספק. | הבקשה התקבלה |
| 347 | | הסכם התקשרות | 20.12 | נבקש למחוק את המילים " והספק מתייבב שלא להפסיקו משום סיבה שהיא, לרבות במקרה של ניהול הליכים משפטיים כנגד הרשות בעניין הסכם זה. " יובהר כי במקרה של אי תשלום במועד של תשלום כלשהו, הספק יהא ראשי לעכב את ביצוע השירותים כאמור, עד לקבלת התשלום המגיע לו על פי תנאי הסכם זה | הנוסח ייותר כלשונ |
| 348 | | הסכם התקשרות | 21.1 | נבקש למחוק את המילים " וללא כל תשלום נוסף" יובהר כי האמור יעשה לאחר תשלום מלא לספק עבור השירותים יובהר כי עלויות החפיפה יהיו על חשבון הרשות. | הנוסח ייותר כלשונ |
| 349 | | הסכם התקשרות | 21.2 | נבקש כי במקום "3" יכתב "7" | הנוסח ייותר כלשונ. |
| 350 | | הסכם התקשרות | 21.5 | נבקש כי סיוע כאמור בהתאמת הנתונים למערכת / תוכנה אחרת, ככל שיידרש ע"י הרשות, יעשה בתוספת תשלום אשר תוסכם בין הצדדים. הספק לא יישא באחריות, במישורין ו/או בעקיפין, לכל שינויים שיעשו על ידי הרשות ו/או מי מטעמה במערכת שלא באמצעות הספק. | הנוסח ייותר כלשונ. |
| 351 | | הסכם התקשרות | 21.6 | לאחר המילים " כפי שייקבע ע"י הרשות" נבקש לכתוב "בתוספת תשלום עבור הוצאות/התחייבויות הספק אשר אינן ניתנות לביטול" | הנוסח ייותר כלשונ |
| 352 | | הסכם התקשרות | 21.7 | נבקש למחוק את המילים "מבלי שלספק תהא כל טענה ו/או דרישה בקשר עם האמור". יובהר כי מיד לאחר ביצוע שינוי כלשהו בתוצרים, על ידי ספק אחר, הספק לא יהא אחראי על המערכת ו/או השירותים בכללותם. | הנוסח ייותר כלשונ |
| 353 | | הסכם התקשרות | 21.8 | נבקש למחוק את סעיף 11 מסעיף זה, ולקבוע כי סעיף 11, הנוגע להיעדר ניגוד עניינים, יחול במשך תקופת ההתקשרות בלבד | הנוסח ייותר כלשונ |
| 354 | | הסכם התקשרות | 21.9 | יובהר כי הספק לא יישא באחריות, במישורין ו/או בעקיפין, לכל שינויים שיעשו על ידי הרשות ו/או מי מטעמה במערכת שלא באמצעות הספק. נבקש כי במקום "3 ימים התראה" יכתב "14 ימים". 3 ימים אינם זמן מספיק לתיקון. | הנוסח ייותר כלשונ |
| 355 | | הסכם התקשרות | 22.1 | נבקש כי הצעת הספק תגברנה במקרה של סתירה בין המסמכים. בכל הנוגע לתכולת הפרויקט, יגבר מסמך האפיון המפורט לאחר אישורו עי הרשות, על כל מסמכי ההסכם | מסמך האפיון הינו חלק בלתי נפרד מההסכם. לא יהיה שינוי בנוסח הסעיף. |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|--|--------------------|--|---|
| 356 | | הסכם התקשרות | 22.3 | נבקש כי הקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 14 ימים לספק, ויעשה רק על בסיס סכומים קצובים ומהסכם זה בלבד. נבקש לחקור את המילים "והספק מוותר מראש על כל טענה המתייחסת לקיזוז כאמור" הפוגע בזכויות הספק לפנות לערכאות כדין | הנוסח ייותר כלשונו, למעט שינוי ההוראה ביחס לקיזוז שיעשה בהתראה של 14 ימים לספק. |
| 357 | | הסכם התקשרות | 22.4 | יובהר כי במקרה של אי תשלום במועד של תשלום כלשהו, הספק יהא רשאי לעכב את ביצוע השירותים כאמור, עד לקבלת התשלום המגיע לו על פי תנאי הסכם זה | הנוסח ייותר כלשונו |
| 358 | | נספח ה- נספח ביטוח | 2 | מבוקש כי: א. בסעיף 2 המילים "30 יום" תמחקנה. ב. המילים "מוסכם בזאת כי המבטח.... התנאים הכלולים בו" תמחקנה. ג. המילים "במקרה של סתירה יגברו הוראות נספח ביטוח זה" תמחקנה. תשומת לב עורך המכרז כי מדובר בדרישה שלא ניתן לעמוד בה. המבטח של המציע אינו צד להסכם ולא ניתן להכפיף פוליסת ביטוח לסעיף ההסכם. אין באמור כדי לגרוע מהתחייבות המציע לעמוד בדדישות הביטוח בהסכם, ככל התחייבות חוזית אחרת. | הבקשה התקבלה |
| 359 | | נספח ה- נספח ביטוח | 3 | מבוקש כי לאחר המילים "להוות עילה לתביעה" יכתב "אשר קשור לפעילות המבטוח על פי הסכם זה". | הבקשה התקבלה |
| 360 | | נספח ה- נספח ביטוח | 5 | מבוקש כי: א. לאחר המילים "בכל ביטוח רכוש נוסף ו/או משלים שיערך על-ידי המבטוח" יכתב "בקשר לפעילותו על פי הסכם זה". ב. לאחר המילים "ביטוח חבות נוסף ו/או משלים שיערך על-ידי המבטוח" יכתב "בקשר לפעילותו על פי הסכם זה". | הבקשה התקבלה |
| 361 | | נספח ה- נספח ביטוח | 6 | מבוקש כי: א. המילים "בשמו ובשם הבאים מטעם המבטוח" תמחקנה. ב. המילים "במפורש לרבות אבדן תוצאתי עקב נזק לרכוש כאמור" תמחקנה. | הבקשה התקבלה |
| 362 | | נספח ה- נספח ביטוח | 8 | מבוקש כי: א. בס"ק 8.1 המילים "סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף" תמחקנה. תשומת לב עורך המכרז כי המציע נדרש (ועורך) לביטוח אחריות מקצועית בנפרד. ב. בס"ק 8.2 לאחר המילה "מחלה" יכתב "מקצועית". ג. בס"ק 8.3 לאחר המילים "וחריגה מסמכות" יכתב "בתום לב". | הבקשה התקבלה |
| 363 | | נספח ה- נספח ביטוח | 9 | מבוקש כי: א. לאחר המילים "ביטוחי המבטוח" יכתב "המפורטים לעיל". ב. בס"ק 9.2 לאחר המילים "של מי מביטוחי המבטוח" יכתב "במהלך תקופת הביטוח". ג. בס"ק 9.5 רישא יכתב "ביחס לביטוח חבות מעבידים ו/או ביטוחי הרכוש הנערכים על ידי המבטוח בקשר לפעילותו על פי הסכם זה (ככל שנערכים)". | א. מקובל ב. מקובל ג. לא מקובל |
| 364 | | נספח ה- נספח ביטוח | 10 | מבוקש כי בסיפא לסעיף יכתב ", על אף האמור מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת מבקש האישור בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור". | הבקשה התקבלה |
| 365 | | נספח ו' - התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים | 2 | יובהר כי האמור לא יכלול ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור הרשות או שאינם ייחודיים עבור הרשות, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות. | הבקשה התקבלה |
| 366 | | נספח ו' - התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים | 3 | נבקש להוסיף את החריגים הסטנדרטיים לעניין מידע סודי, דהיינו התחייבות לשמירה על סודיות לא תכלול את הסעיפים הבאים: (3.5) מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של הרשות בשום אופן שהוא; (3.6) ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של הספק שאינם ייחודיים לרשות; | הבקשה התקבלה |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|-------------------|--|------------------------------|---|--|
| 367 | | נספח ו' - התחייבות ל שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים | 5.2 | לאור העובדה כי המציע הינו חברה גדולה, המונה כ-1000 עובדים, והינה חברת בת של חברה ציבורית אשר מנייתה נסחרת בבורסה, נבקש כי האמור יהיה נכון לעניין עובדי המציע המעניקים שירותים במסגרת מכרז זה. | הבקשה התקבלה |
| 368 | | נספח ו' - התחייבות ל שמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים | 6 | נבקש למחוק את סעיף הפיזיים המוסכמים - לא מקובל להכניס סעיף זה במסגרת נספח הסודיות - לחלופין נבקש להפחית את סך גובה הפיזיים המוסכמים ל-1,000 שח-קנס מידתי. | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 369 | | המערכת תאפשר לנציג להיות 1.6.2 א7ב בסטטוס של "זמין לקבלת שיחה" או "לא זמין לקבלת שיחה" | 1.6.2 | מבקשים כי הסטטוס של הנציג יהיה מנוהל במערכת הטלפוניה כמקובל במערכות IVR | הבקשה התקבלה |
| 370 | | המערכת המוצעת תאפשר בעת קבלת 2.2.11 א7ב פנייה תיעוד של שדות אופציונאליים אשר יוגדו על ידי הרשות - השדות יהיו ניתנים לשינוי ולהוספה (כל עוד הדבר לא פוגע בנתונים המצויים בבסיס הנתונים) | 2.2.11 | אנו מבקשים לקבל פירוט נוסף לגבי הודישיה. מה הכוונה השדות יהיו ניתנים לשינוי ולהוספה? על ידי מי? באיזה שלב בתהליך? | בכוונה הינה שניתן יהיה לתעד בבסיס הנתונים שדות שיאפשרו לרשות לבצע פרסונליזציה של שירות לתושב - לדוגמה - תחביבים של תושבים כדוגמת רכיבת אופניים. הרשות תוכל להוסיף שדות שכאלו בהמשך |
| 371 | | המערכת המוצעת תאפשר קבלת 2.2.21 א7ב תמונות אשר צולמו במכשיר הסלולארי של הלקוח ושייכום לקריאה הרלוונטית | 2.21.2 | האם הכוונה לשיר תמונות לתוך פניה שנפתחה באפליקציה או באתר? | כן |
| 372 | | ממשק למערכת ניהול תורים | 4.9 | אנו מבקשים לקבל מידע נוסף . אילו תהליכים מנהלים במערכת הפניות שמצריך ניהול תורים? האם מתוך הפניה יש צורך לפתוח את מערכת הניהול תורים ובסיום לקבל מידע בחזרה? נא פרטו כיצד יתבצע הממשק בין מערכת לניהול התורים למערכת ה-CRM | ראה סעיף 4.9.2 תושב שביקש תור - תפתח לו קריאה במערכת. תושב שביטל תור - ירשם בקריאה שהתור בוטל. תושב שלא יתייצב לתור - ירשם במערכת וכו |
| 373 | | ממשק למערכת ניהול ועדה | 4.12.1 | אילו תהליכים מנהלים במערכת הפניות שהקמת ניהול ועדה. האם מדובר בממשק חד כיווני או דו כיווני | ממשק דו כיווני - ניהול ועדה מקומית לרישוי ולבניה |
| 374 | ב 0 | וכן ביתר דיישות ההסבה | 14.1.5 15.1.6 | נא אישורכם כי באחריות המזמין לייצא את הנתונים הדרושים להסבה ממערכות המידע של המזמין, לקבצים במבנה שיישוכם עליו בשלב האפיון, וכי קבצים אלו ייטענו למערכת החדשה | באחריות המציע לפעול להגדרת מבנה הקובץ מול ספק המערכת ולקבל את הקבצים. במידה וספק המערכת יסרב לספק את הקובץ במבנה שיוגדר, הרשות תטפל בנושא. |
| 375 | ב 0 מסמך ד | | 11 11.2.7 9.9.1 1.6 | המכרז מצוין מספר חלופות להתקנת המערכת ולאתר ה-DR: חוות השרתים של המציע, ענן או אצל המזמין. "למזמין שמורה הזכות לקבוע היכן תותקן המערכת האם בחצרות ספק, אצל ספק אירוח שרתים, אצל המזמין או בענן ציבורי" ע"מ למנוע ספק, נבקש לפרט את מחויבות הספק באספקת התשתיות (שרתים, אחסון, מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, מוצרי אבטחת מידע וכד') עבור מערכת קשרי הלקוחות ועבור מערכת בסיס הנתונים הרשות. הן עבור אתר הייצור והן עבור אתר ה-DR. | למזמין עדיפות להתקנת המערכת בענן (של המציע או ציבורי) - הפתרון הטכנולוגי יסוכם בשלב ה-HLD. למען הסר ספק יובהר כי בהתקנה מקומית אל הרשות, כלל עלויות השרתים, התקשורת ואבטחת המידע ילקחו בחשבון כחלק מהצעת המציע |
| 376 | ב 0 מסמך ד | | 11 11.2.7 9.9.1 1.6 | המכרז מצוין מספר חלופות להתקנת המערכת ולאתר ה-DR: חוות השרתים של המציע, ענן או אצל המזמין. "למזמין שמורה הזכות לקבוע היכן תותקן המערכת האם בחצרות ספק, אצל ספק אירוח שרתים, אצל המזמין או בענן ציבורי" לחלופות מימוש אלו עלויות שונות כמפורט להלן: א. עבור חלופת מימוש "בחצרות המזמין" – נבקשכם לאשר כי המזמין יספק תשתיות אלו התשתיות (שרתים, אחסון, מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, מוצרי אבטחת מידע וכד'). ב. עבור חלופות המימוש "בחצרות ספק, אצל ספק אירוח שרתים, או בענן ציבורי" נבקשכם לאפשר תמחור חלופות אלו בטבלאות התמחור 2.2.1, 2.2.2, 2.3.1, 2.3.2 הן לאתר הייצור והן לאתר ה-DR. | ראו מענה לשאלה מס"ד 375 |
| 377 | מסמך ד הצעת המחיר | | 2.3.1 | למציע פתרון ייחודי אשר יכול להיטיב עם המזמין. כיון וקיימת דדישה ל"ללא הגבלת משתמשים וללא הגבלת רשומות" וכיוון מדובר במערכת אשר נראה שלה משתמשים מועטים בלבד, נבקשכם להגדיר מדרגות רישוי למשתמשים, בהתאם לצורך, במודל שדומה למדרגות הרישוי של מערכת ניהול קשרי הלקוחות וזאת ע"מ שניתן יהיה להציע מוצרי מדף ייעודיים. | למערכת משתמשים מעטים, קישורים רבים (מערכות חיצוניות) ורשומות רבות - תקרת הצעת המחיר לא משתנה - לרשות אין יכולת להגדיר בשלב הזה את הכמויות |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|---|--|
| 378 | 0ב | | 11.3.2 | <p>אנו סבורים כי הספק לפי מכרז זה אינו עונה להגדרת "מחזיק" לפי חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981 מאחר והספק יפתח את המערכת עבור הרשות ויתחזק אותה, אולם אינו מנהל בשום אופן את התוכן של הנתונים והמידע אשר יוזנו למערכת על ידי הרשות. בנסיבות אלה, אין הספק נחשב כמחזיק אלא לכל היותר גורם חיצוני אשר לו ניתנת גישה מעת לעת לנתוני המידע. פרשנות זו אף עולה בקנה אחד עם דרישת המכרז בסעיף 15.3 להסכם בעמ' 141 למסמכי המכרז, במסגרתה הובהר כי עם הספק תיחתם תוספת בהתאם לסעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז-2017, בהיותו "גורם חיצוני" עמו מתקשר בעל המאגר לצורך קבלת השירות.</p> <p>בנסיבות אלה, נבקש שיובהר כי אין כוונת הסעיף כי המחזיק עונה להגדרת "מחזיק" כהגדרת מונח זה בחוק הגנת הפרטיות ו/או תקנותיו וכי הטופס עליו יידרש הספק לחתום יחול התחייבויות מול הרשות על בסיס האמור בתקנה 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז 2017.</p> | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 379 | 0ב7 | | 8.6.5 | <p>נבקשים לפרט מה כוללת דרישה של ניתוח מידע? מבקשים לקבל פירוט ודוגמאות</p> | <p>הסעיף נמצא בפרק 0ב - ניתוח מידע הינו הוצאת נתונים למערכת BI לצורך הפקת דשבורדים</p> |
| 380 | 0ב7 | | 9.2.9 | <p>שדה תעודת זהות בכלל המודולים במערכת יכול ל 9 ספרות (כולל ספרות ביקורת) הסבת מספרי -ת.ז. ככל שתיידרש בזמן המעבר ממערכת למערכת תבוצע על ידי המציע</p> <ul style="list-style-type: none"> · מה כוונה הסבת מספר ת"ז? · לדוגמה: o אם במערכת גבייה יש נתון של משלם עם ת"ז 1111 שנרשם בטעות במקום ת"ז תקינה X מערכות נתונים כבר הוסבו נתונים של תושב עם ת"ז X o בזמן הסבת נתונים מגבייה אין לדעת שמדובר על תושב X ואין דרך לטייב את הנתון נא אישורכם כי מחויבות הספק היא הכנת דוח שגויים לטיוב של מערכות הרשות | <p>הסעיף נמצא בפרק 0ב - הסבת נתונים תוגדר בשלב ה-HLD - ככל ולא ניתן יהיה לקשר בין מספר נכס ללקוח משלם לת.ז. ייצא פתרון אחר לנושא שיוסכם על הרשות</p> |
| 381 | 0ב7 | | 9.3.2 | <p>המערכת תאפשר ביצוע התאמות של ממשק המשתמש ברמת היחידה כך שעבור כל יחידה יהיה ניתן להגדיר ממשק משתמש אחיד</p> <ul style="list-style-type: none"> · מה כוללת דרישה של "התאמות של ממשק המשתמש ברמת היחידה"? · מבקשים לקבל פירוט ודוגמאות | <p>ה-M מהדרישה ימחק - הכוונה הינה ליכולת התאמת הממשק לפי העדפות המשתמש / המחלקה כדוגמת - הצגת מסך פתיחת קריאה מצד ימין או מצד שמאל של מסך המשתמש</p> |
| 382 | 0ב7 | | 9.3.3 | <p>המערכות תאפשר ביצוע התאמות של ממשק המשתמש ברמת המשתמש כך שעבור כל משתמש יהיה ניתן להגדיר ממשק משתמש אישי בהתאם לתפקיד והעדפות אישיות</p> <ul style="list-style-type: none"> · מה כוללת דרישה של "התאמות של ממשק המשתמש ברמת משתמש"? · מבקשים לקבל פירוט ודוגמאות לדרישה זו | <p>ה-M מהדרישה ימחק - הכוונה הינה ליכולת התאמת הממשק לפי העדפות המשתמש / המחלקה כדוגמת - הצגת מסך פתיחת קריאה מצד ימין או מצד שמאל של מסך המשתמש</p> |
| 383 | 0ב7 | | 9.3.17 | <p>תמיכה בשפות נוספות: ערבית, רוסית</p> <p>נבקשם אישורכם כי כוונת סעיף זה הינה לתמיכה בניהול המידע (תוכן) בשפות אלו ולא בממשק משתמש בשפות אלו</p> | <p>הכוונה לתמיכה בניהול המידע (תוכן) בשפות אלו ולא בממשק משתמש בשפות אלו</p> |
| 384 | 0ב7 | | 9.4.1 | <p>בסעיף זה מצא המכרז דוגמת דוח ובו מידע אודות פניות תושבים.</p> <p>נא הבהירו רלוונטיות מידע זה לבסיס נתונים רשותי אשר להבנתו אינו כולל מידע זה</p> | <p>אכן - בסיס נתוני תושבים מכיל מידע לגבי התושבים ולא לגבי קריאות</p> |
| 385 | 0ב7 | | 9.4.4 | <p>תמיכה בקליטת נתונים לכל מסך ושדה מתוך קובץ במבנה טבלאי סטנדרטי כדוגמת XLS ו-CSV. המשתמש יוכל להגדיר את המסך שאליו ייקלטו הנתונים ולשייך את עמודות בקובץ לשדות במסך. המערכת תפעיל את הבקרות הרגילות שלה על הנתונים שייקלטו, כאילו היו נקלטים בהזנה ידית על ידי משתמש במערכת נא אישורכם כי בשלב אפיון המערכת ייקבעו יכולות קליטת הנתונים הרלוונטיות לכל מסך</p> | <p>בשלב אפיון המערכת ייקבעו יכולות קליטת הנתונים הרלוונטיות לכל מסך</p> |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|---|--|
| 386 | ב7ב | | 10.1 | ממשקי API פתוחים נבקשם לספק את רשימת הממשקים הנדרשים או/ו לכמת ממשקים אלו וזאת ע"מ למנוע מצב בו ניתן "שיק פתוח" לפיתוח ממשקים ללא מגבלה. | כמות המערכות הגודרה בפרק הצעת המחיר - כמות הממשקים תקבע בשלב ה-HLD שכן ממשק יכול להביא שדה אחד או כמות שדות גדולה כך אין יכולת להגדיר כמות ממשקים אלא כמות שדות שיידרש להביא - ההערכה הינה שיידרשו כ-100 שדות בכל ממשק |
| 387 | ב8 | | 11.2.9 | מצוינים תקני אבטחת מידע לדוגמא. נא הבהירו מה תקני אבטחת המידע בהם נדרש המציע לעמוד | כל המופיע בפרק אבטחת המידע |
| 388 | | אישור קיום ביטוחים | צד ג' | מבוקש כי: א. קוד 309 יימחק. קוד 304 יימחק. תשומת לב עורך המכרז לקוד 321 אשר תואם את הוראות נספח הביטוח. | הבקשה התקבלה - ימחק קוד 304 בלבד |
| 389 | | אישור קיום ביטוחים | אחריות המוצר | מבוקש כי: א. ניתן יהיה לציין לאחר המילים "חבות המוצר" את המילים "משולב אחריות מקצועית". ב. קוד 309 יימחק. | א. מקובל ב. לא מקובל |
| 390 | | אישור קיום ביטוחים | אחריות מקצועית | מבוקש כי: א. ניתן יהיה לציין לאחר המילים "אחריות מקצועית" את המילים "משולב חבות המוצר". ב. קוד 309 יימחק. | א. מקובל ב. לא מקובל |
| 391 | כללי | כללי | כללי | נבקש אישורכם שלא לחתום על ההצעה המקצועית אלא רק על נספחי הניסיון הנספחים למכרז ומסמכי המכרז | הבקשה נדחית |
| 392 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 1.13.1 | אנא הבהירו כי הנ"ל אמור רק לגבי הזוכה ולא לגבי כל חברה שמגישה מענה למכרז | הנ"ל אמור רק לגבי הזוכה ולא לגבי כל חברה שמגישה מענה למכרז |
| 393 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 8.1 | בעמוד 3 נרשם כי תוקף ערבות ההצעה צריך להיות עד ה- 23.03.2021 בסעיף 8.2 נרשם כי התוקף הוא 23.12.2021 – נא הבהרתכם מה תוקף הערבות המבוקש | ראו מענה לשאלה מס"ד 238 |
| 394 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 3.1 | נבקש להסתפק בפרטי ממליצים, מתן המלצות בכתב אינו נהוג כיום, מה גם שהמלצה טלפונית נחשבת יותר אמינה מהמלצה בכתב | הבקשה התקבלה |
| 395 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 3.3,3.2 | נבקש להסב את תשומת לבם לטווח השנים, בעוד שבסעיף 3.2 הטווח הינו 2015-2029, בסעיף 3.3 הטווח הינו 2015-2020. | טעות סופר - בבונה הינה 2015-2020 בשני הסעיפים |
| 396 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 3.6 | נבקש כי הנ"ל יוגבל רק לעובדים הלקוחים חלק במתן השירותים. המציע מונה למעלה מ-1000 עובדים ולמעלה מ-20 בעלים, קשה לנטר אחר קשריהם של כמות כזו של אנשים מה גם שאין בידינו את שמות חברי המועצה ועובדיהם | הבקשה התקבלה |
| 397 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 5.2 | משרדנו נוקט בזהירות רבה באמצעי מדיה נתיקים ועל כן כל אמצעי מדיה נתיק מוצפן ומוגן בסיסמה. מבוקש לאפשר למציע להעביר למזמין באופן נפרד ממסמכי המכרז את הסיסמה להסרת ההצפנה מה-DOK לכתובת דוא"ל או הודעה למספר טלפון נייד | הבקשה התקבלה |
| 398 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 6.2 | נבקש להוסיף הבהרה שהמערכת תימסר רק כנגד תשלום מלא התמורה בשוא ההתקשרות? | הבקשה נדחית - תשלום מלא התמורה עד לאותה נקודה בה המערכת תימסר |
| 399 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 7.1 | ביחס למחויבות שחלה על הספק הזוכה עם סיום מתן השירותים לחפיה נבקש לתקן ל"ספק זוכה" במקום "מציע" | הבקשה התקבלה |
| 400 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 11.1.1.8 | 1. אחרי המילים "כי על פי דרישת הרשות" נבקש להוסיף "בהודעה מנומקת". 2. מבוקש שמניין הימין שבסעיף יהיה 30 ימים במקום 7 ימים. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 401 | מסמך א' – הזמנה להציע הצעות | | 16.2 | נבקש שינתן פרק זמן של 7 ימי עבודה להמצאת הדרוש | הנוסח ייותר כלשונו |
| 402 | מסמך א' 1 | | 8.2 | לבקש להוסיף לעמודה הראשונה – חברה עסקית/משרדי ממשלה/תאגידי מים וזו בהתאם לגופים בהם ניתן להציג את הניסיון המבוקש | הנוסח ייותר כלשונו |
| 403 | מסמך א' 3 | | | המציע הינו גוף פרטי שפרטי המחזור השנתי שלו הינם בגדר סוד מסחרי משמעותי ביותר. בנסיבות אלה לא יוכל המציע לחשוף בהתאם לתנאי הסף, המציע יציג אישור ר"ח שהמחזור הכספי ב-3 השנים האחרונות גבוה מ-2 מיליון ש"ח | מאושר. מסמך א' 3 יוסר מהמכרז. יחד עם זאת, תשומת לבכם לשינוי שחל בדרישה למינימום מחזור כספי בכל אחת מהשנים המבוקשות בסעיף (2 מיליון ל- 5 מיליון ש"ח). |
| 404 | מסמך א' 4 | | | נבקש כי המסמך יחול רק על עובדים הלוקחים חלק במתן השירותים | ראה מענה לשאלה מס"ד 396 |
| 405 | מסמך א' 11 | | | נבקש כי במקום אישור הבנק על המסמך יהיה ניתן להציג מסמך ניהול חשבון מטעם הבנק | מקובל, ובלבד שיהיה במסמך שיומץא כל הפרטים הנדרשים בסעיף א' 11. |
| 406 | מסמך א' – הצהרת המציע | | 16.4 | מבוקש להגביל את סכום הפיצוי לטך של 50,000 ש"ח. | הבקשה נדחית |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|---------------------|--|--|
| 407 | | מסמך ב' – מפרט טכני | 4.5 | נבקש להפחית את גובה הקנס במחצית מהקבוע בסעיף. | ראה תשובה לשאלה מס"ד 43 |
| 408 | | פרק ב – 77 | 1.6.5 – סעיף קטן יא | על איזה מערכות חיצוניות מדובר? פנימיות או חיצוניות לארגון? נשמח לפירוט | סעיף קטן יא לא נמצא - השאלה אינה ברורה |
| 409 | | פרק ב- 77 | 1.7.2 | האם קיימים כלי API או ETL אשר נמצאים בשימוש כיום בארגון | כיום לא קיימים כלים כאלו |
| 410 | | פרק ב- 77 | 2.4.2 | מה נפח בסיס הנתונים המרכזי הצפוי להיות כולל שמירת היסטוריה. ומה צפי הגדילה השנתית ב10 שנים הקרובות | על המציע לבצע הערכות תוך ידיעת כמות התושבים בעיר רעננה וביצוע הערכה של כמויות רשומות בכל מערכת |
| 411 | | פרק ב- 77 | 2.4.2 | האם קיים מידע נוסף שלא נמצא ברשימה שנדרש לקחת בחשבון? כמו כן האם יגיע מידע לא מובנה, שאינו טבלאי, כגון קבצים? אם כן נשמח לפירוט | כל הפרטים יסוכמו ב-HLD |
| 412 | | מסמך ג' – חוזה | 5.14 | נבקש להבין אילו הוראות רלוונטיות לשרותים מבין החוקים/תקנות הנ"ל. | הנוסח ייותר כלשונו. לא ינתן פירוט ספציפי. |
| 413 | | מסמך ג' – חוזה | 6.5 | אחרי המילים "בשל כוח עליון" נבקש להוסיף "לרבות בשל מגפת הקורונה". | הנוסח ייותר כלשונו |
| 414 | | מסמך ג' – חוזה | 8 | נבקש להוסיף הבהרה, כי ערבות הביצוע תימסר כנגד החזרת ערבות המכרז. | הבקשה התקבלה |
| 415 | | מסמך ג' – חוזה | 8.2 | נבקש להוסיף הבהרה, כי הרשות תהיה רשאית רק להקטין את גובה הערבות ולא להגדיל. | הנוסח ייותר כלשונו |
| 416 | | מסמך ג' – חוזה | 8.3 | נבקש להוסיף בקשה שהערבות הבנקאית תקטן לאורך התקופה | הנוסח ייותר כלשונו |
| 417 | | מסמך ג' – חוזה | 8.5 | אחרי המילים "תהיה רשאית הרשות" נבקש להוסיף "בהודעה מראש ובכתב בת 14 ימים". | הנוסח ייותר כלשונו |
| 418 | | מסמך ג' – חוזה | | <p>1. נבקש להוסיף הבהרה, כי אחריות המציע/הספק תהיה על פי דין ולתקום ישירים בלבד והמציע/הספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם לרשות ו/או לצד שלישי ו/או למי מטעמם, לרבות אובדן הכנסה ואובדן רווח. כמו כן, המציע/הספק לא יהיה אחראי לנזק שנגרם בנסיבות שאינן בשליטתו הסבירה ו/או כתוצאה מאירוע של כוח עליון ו/או כתוצאה ממעשה או מחדל של הרשות ו/או צד שלישי ו/או מי מטעמם וכי בכל מקרה גובה האחריות של המציע/הספק יוגבל עד לסך התמורה השנתית שקיבל בפועל בגין השירותים.</p> <p>2. נבקש להוסיף הבהרה, כי בכל מקרה, גובה השיפוי יהיה בהתאם לקביעת בית משפט מוסמך בפסק דין שביצעו לא עובד וכי ניתנה למציע/הספק הודעה על ההליך מראש ובכתב ואפשרות להתגונן בו. כמו כן, הרשות ו/או מי מטעמה מתחייבים שלא להתפשר ו/או להגיע להסדר כלשהו בהליך מבלי לקבל את הסכמתו המפורשת של המציע/הספק לכך מראש ובכתב.</p> <p>3. נבקש להוסיף הבהרה, כי כל השירותים אינם כוללים טיפול בנזק או תקלה, אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המערכת ו/או בכל חלק ממנה; (2) ביצוע עבודה או שינויים, על ידי גורם כלשהו מלבד עובדי הספק או קבלני משנה שלו (ככל שישנם) (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה מוצרים בעלי אורך חיים מוגבל ו/או מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו ע"י הספק; (3) תחזוקה לקיחה או בלתי נאותה; (4) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שנגרמו, בשל מערכות</p> | ראו תשובות לעיל. |
| 419 | | | | 4. נבקש להוסיף הבהרה, כי האחריות למוצרי המדף תהא כפי האחריות הסטנדרטית הניתנת על ידי היצרן ותנאי האחריות של אלה יגברו על כל תנאי ו/או מגבלה ו/או אחריות מטעמו של הספק. | ראו תשובות לעיל |
| 420 | | מסמך ג' – חוזה | 16 | <p>נבקש להוסיף את הבהרות הבאות בסעיפים הרלוונטיים בכל הקשור לזכויות הקניין בתוצרים:</p> <p>1. זכויות היוצרים והקניין הרוחני בתוצרי השירותים ו/או המסמכים ו/או החומרים שהוכנו על ידי המציע/הספק לא יחולו לגבי תוצרי השירותים ו/או המסמכים ו/או החומרים שהוכנו על ידי המציע/הספק שלא במסגרת השירותים או שאינם ייחודיים עבור הרשות;</p> <p>2. זכויות היוצרים והקניין הרוחני לא יחולו לגבי ידע של המציע/הספק, שנאסף על ידי המציע/הספק הזוכה שלא במסגרת השירותים או שהמידע שנאסף איננו ייחודי עבור הרשות;</p> <p>3. זכויות היוצרים והקניין הרוחני לא יחולו לגבי מיומנויות של המציע/הספק, שפותחו על ידי הספק הזוכה שלא במסגרת השירותים או שהן אינן ייחודיות עבור הרשות;</p> <p>בהתאם ובכפוף לסעיפים 1-3 לעיל, הבעלות בתוצרים כאמור תועבר לרשות מיד עם קבלת מלא התמורה בגין השירותים.</p> | ראו תשובות לעיל |

| מס"ד | עמוד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת | פרק וסעיף רלבנטיים | נוסח השאלה | מענה לשאלת הבהרה |
|------|------|-----------------------------|--------------------|---|---|
| 421 | | מסמך ג' – חוזה | 18.1 | אחרי המילים "התראה בכתב בת 7 (שבעה) ימים" נבקש להוסיף "שלאחריה תימסר לספק התראה נוספת בכתב בת 14 ימים". | ראו תשובות לעיל- אין מניעה להאריך את ההתראה מ-7 ימים ל-14 ימים. |
| 422 | | מסמך ג' – חוזה | 19.1 | 1. אחרי המילים "ב-4 תקופות נוספות" נבקש להוסיף "בכפוף להודעה בת 30 ימים מראש ובכתב". 2. אחרי המילים "בהתראה של 30 ימים מראש" נבקש להוסיף "ובכתב ולאחר שניתנה הזדמנות לספק לטעון טענותיו בקשר עם סיום ההסכם כאמור". | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 423 | | | | הבקשה התקבלה | הבקשה התקבלה |
| 424 | | מסמך ג' – חוזה | 19.2 | נבקש להוסיף הבהרה, כי שינוי מהותי בהיקף השירותים יהיה בכפוף לאישור מראש ובכתב של הספק. | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 425 | | מסמך ג' – חוזה | 20.1 | אחרי המילים "בכל מקרה שהספק יפר הפרה יסודית את החוזה" נבקש להוסיף "ולא תיקן את ההפרה תוך 7 ימים". | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 426 | | מסמך ג' – חוזה | 20.4 | נבקש להפחית את גובה הפיצוי המוסכם במחצית מהקבוע בסעיף. | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 427 | | מסמך ג' – חוזה | 21.6 | נבקש להוסיף הבהרה כי הערבות, החומר והמערכת יועברו רק כנגד תשלום מלא של התמורה? | הנוסח ייוותר כלשונו |
| 428 | | מסמך ג – חוזה – נספח ה | | המציע הינו חבר ברשת גלובלית וכזכה מחויב בביטוח אחריות מקצועית מחברה זרה, לאור זאת נבקש להציג ביטוח אחריות מקצועית מחברה זרה כל עוד הוא כולל את עיקרי הביטוח המבוקשים במכרז | הבקשה התקבלה |
| 429 | | מסמך ג – חוזה – נספח ז | | נבקש לשנות את המונח "ממציע" ל"זוכה" כך שהמחויבות תחול רק על הספק הזוכה ולא על כל ספק שמגיש הצעה | הבקשה התקבלה |
| 430 | | מסמך ד | 2.2.3 | עלויות רישוי. הצעתנו מבוססת פלטפורמת CRM אשר כוללת מספר מרכיבי רישוי. נבקש להוסיף טבלת תמחיר נוספת לטבלה שבמכרז לטובת תמחור רישיונות נוספים הן עבור רכיב CRM והן עבור רכיב בסיס הנתונים הרשומי | ראו מענה לשאלה מס"ד 68 |