

בקשה לקבלת מידע (RFI) מספר 17/15 תשתיות מחשוב וטלפוניה למרכז השירות והמידע של משרד המשפטים

הבהרות המשרד – קובץ הבהרות מס' 1

1. להלן ריכוז פעילויות ומועדים מעודכנים עם בקשה זו לקבלת מידע:

פעילות	תאריך
מועד אחרון להגשת שאלות ובקשות הבהרה	עד יום 09/07/2015
מועד תשובות הבהרה	עד יום 23/07/2015
מועד אחרון להגשת מענה לבקשה לקבלת מידע	עד יום 06/08/2015

- בלמ"ס -

מסמך זה והגלופה עליו הוא מבוסס
הינם רכוש הבלעדי של משרד המשפטים

תשובות לשאלות ספקים

#	סעיף במכרז	שאלה	תשובה
1	3.2 א'	1. האם תכולת ההצעה/מענה צריכה לכלול גם מערך טלפוניה? 2. מה מערך הטלפוניה הקיים היום במשרד המשפטים.	1. כן, ככל שהמשיב מספק מערכי טלפוניה הוא מתבקש לספק מידע עבורם. עם זאת, במידה והמשיב אינו מספק מערכי טלפוניה אין חובה שהמענה יכלול התייחסות לרכיב זה. לתשומת לב המשיבים, על בסיס המענים לבקשה זו לקבלת מידע יחליט המשרד אם לשלב במכרז אחד רכש של כל המערכות או לרוכשן במכרזים נפרדים (לרבות מערכת טלפוניה). על כן, גם אם המשיב אינו מספק מערכות טלפוניה נבקשו לענות על המידע המבוקש לגבי המערכות האחרות. 2. ראו סעיף 3.1.4 א'. כיום הטלפוניה מסופקת כשירות ענן ע"י בזק בינלאומי באמצעות פתרון של חברת CosmoCom. כאשר במשרד קיימת תשתית ניתוב לענן של בזק, תשתית מיתוג מקומית וטלפונים תואמים.
2	3.3 ג'	מהן פעולות חריגות שבגינן תתקבל התרעה לגורם מוגדר? לדוגמה, הזנת סיסמה שגויה מעל שלוש פעמים תחשב כפעולה חריגה.	פעולות חריגות הינן פעולות אשר על פי איפיון ומטרת המערכת, למבצע הפעולה אין הרשאות לבצען, או יש הרשאות לבצען אך מבצען יותר מהנחוץ לתפקידו. לדוגמה חיפושי מידע מרובים בתיקים שאינן קשורים לפעילותו.
3	3.3 ד'	מהי פגיעה בשלמות המערכת?	פגיעה באחד או יותר ממרכיבי המערכת באופן הגורם לשינוי במידע המאוכסן או בשלמות התקשורת או הזלגתה לצד ג'.
4	3.2 ו'	מהי המערכת לטיפול בפניית הלקוחות (שולחן העבודה של הנציג)?	א. ראו סעיף 3.1.4. מצוין במפורש כי "במרכז השירות אין כיום מערכת לניהול, תיעוד פניות ומדידת רמת שירות (SLA) ולצורך כך מסתייעים עובדי המרכז בגיליונות אקסל". ב. זו תשתית שהמשרד מעוניין להטמיע והיא כלולה בתכולת ה RFI הנדרשת.
5	3.2 ו'3	מהי מערכת לתיעוד תמונת לקוח – האם נדרשת מערכת CRM?	ראו סעיף 3.1.4. כיום לא קיימת מערכת כזו. זה חלק מהפתרון הנדרש. המשיבים יכולים להציע מערכת CRM המשולבת בתשתיות Contact Center או פתרון כולל ל Contact Center הכולל יכולת זו בתוכו.
6	3.2 ז'	פורטל ארגוני, אפלקציית מובייל – האם הכוונה להתמשק למערכות קיימות – או לפתח יישומים אלו?	כל היכולות המפורטות בסעיף זה הן של מערכת ה Contact Center / הפתרון המוצע. מדובר בהנגשת המערכת לפניות בשירות עצמי של האזרח באמצעות

#	סעיף במכרז	שאלה	תשובה
			שלושת ערוצים אלו ולא בשילוב עם פורטל ארגוני קיים.
7	4.3ב'	המיקור חוץ באתר החיצוני מתייחס לנציגים בלבד או שגם בהיבט הטכנולוגי המוקד מופעל ע"י ספק נוסף?	מיקור החוץ האתר הנוסף מתייחס להפעלת מוקד שירות באחריות כוללת עפ"י תפוקות בהתאם למדדי SLA כאשר המשרד מעמיד לאותו ספק את התשתיות הטכנולוגיות להפעלת המוקד.
8	גלופת המענה – 4א'	כדי לבצע הערכה, יש לקבל הבהרה על השירותים הנדרשים.	השירותים הנדרשים מפורטים בסעיף 3.2 ס"ק א' עד ט'. כמפורט בסעיף 2 (פסקה אחרונה), משיבים יכולים להציע את כל התכולה המפורטת בסעיף 3.2 או חלק ממנה. המשיב יעריך את היקף ההטמעה בחודשי אדם לכל אחד מהמוצרים אותם בחר להציע ויציין האם היקף ההטמעה הינו טורי או שחלק מתהליכי ההטמעה של רכיבי הפתרון מבוצעים במקביל

שם מלא	חתימה	תאריך