

ד' באייר התשע"ז
30 באפריל 2017
מי. 2017-845

הנדון: מכרז מס. 001-2017 לאספקת תשתית CRM בענן ולפיתוח, הפעלה ותחזוקת מערכות על-גבי תשתית המוצעת - מענה לשאלות הבהרה – סבב 2

1. משרד האוצר פרסם את מכרז מס' 001-2017 לאספקת תשתית CRM בענן ולפיתוח, הפעלה ותחזוקת מערכות על-גבי תשתית המוצעת (להלן - "המכרז").
2. בהתאם לאמור בסעיף 5.4 למכרז, הוגש סבב שני של שאלות הבהרה לעורך המכרז.
3. להודעה זו מצורפים הנספחים הבאים:
 - א. נספח א' - תשובות עורך המכרז לשאלות הבהרה - סבב שני (להלן: "ההבהרות"). ההבהרות הכלולות בהודעה זו יחשבו לחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
 - ב. נספח ב' - נוסח המכרז המעודכן. בנוסח המכרז המעודכן תוקנו סעיפים בהמשך למענה במסגרת הסבב השני של שאלות הבהרה. השינויים שנכללו **במסגרת המענה לסבב זה** מסומנים בסימני מהדורה. בשאר מסמכי המכרז לא חל כל שינוי (להלן - "המכרז המעודכן"). יובהר כי מסמכי המכרז המעודכן הינם מחייבים ואין להתייחס למסמכי המכרז המקורי שפורסם.
 - ג. נספח ג' - חוברת ההצעה - בהתאם למפורט בסעיף 5.2.2.2 למכרז, מצורפת חוברת המענה בגרסת word. יש להגיש את המענה על גבי מסמך זה ללא שינוי כלשהו בהתאם להנחיות המכרז.
4. תשומת לבכם לנושאים הבאים:
 - א. המועד להגשת המענה למכרז נותר ללא שינוי - **16/5/2017** בשעה 13:00. אין שינוי באופן ובמיקום הגשת המענה והן כמפורט במסמכי המכרז.

בכבוד רב,

אנטולי ויסמן – CTO
מנהל תשתיות אגף מערכות מידע

נספח א' – מענה לשאלות הבהרה – סבב שני

#	מספר החלק במכרז (א-ה')	המספר הסידור של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
1	חלק א	6.4.5	ברצוני לוודא שאנחנו עומדים בתנאי הסף- בין יתר לקוחותינו, יש לנו 2 לקוחות להם נכון להיום מעל 100 משתמשים במערכת XXX האחד התחיל את הפעילות בשנת 2013 והשני בשנת 2015. האם אנחנו עומדים בתנאי הסף כפי שהוגדרו בסעיף זה?	לא ניתן לקיים תהליך של פרה רולינג לבדיקת העמידה בתנאי הסף. הבדיקה תערך לאחר הגשת המענה למכרז.
2	ב	30.12	למה כוונתכם בדרישה זו? האם tunnel npls נדרש ייעודי כמענה לדרישה זו?	סעיף זה איננו קיים במכרז. אנא ודאו כי אתם עובדים על הנוסח האחרון של המכרז (הנקרא מכרז 1-2017 לאחר שאלות הבהרה - סבב 2. במידה והשאלה מתייחסת לקישור MPLS - הרי שנדרש קישור ייעודי שלא על גבי רשת האינטרנט.
3	ג17	G	נבקש לעדכן את סעיף G בתצהיר היצרן לפי סעיף G במסמך המצ"ב.	מקובל חלקית. ראו נוסח התצהיר המעודכן. יובהר כי אין אפשרות להתייחס ליצרן או למערכת בתצהיר הגנרי.
4	ג17	I	נבקש לעדכן את סעיף I בתצהיר היצרן לפי סעיף I במסמך המצ"ב.	הדרישה לעמידה בתקן PCI-DSS תתייחס למערכות תשלומים בלבד, העושות שימוש בכרטיסי אשראי. ראו נוסח התצהיר המעודכן כנספח ג17 למכרז.
5	ה5	1	לגבי התבחין השני, המתייחס למספר היישומים שפותחו על ידי המציע: האם ניתן לכלול פרויקטים שבוצעו על ידי המציע בחו"ל?	לא. ראו סעיף 6.4.5 למכרז.
6	א	2.1	לא נמצא סעיף 13.113	ההפניה היא לסעיף 13 למכרז.
7	א	4.2.3	אנו מבקשים לעדכן את הדרישה כך שההתחייבות לרישוי תהיה לתקופת החוזה או מינימום לשנה מראש זו מדיניות היצרן	תקופת ההתקשרות הינה ל 5 שנים כמפורט בסעיף 1.4 למכרז. בתקופה זו תונפק מידי שנה הזמנה שנתית כמפורט בסעיף 1.4.3 למכרז.

עלות זכות השימוש תהיה הנמוך מבין הצעת הספק עבור אותה זכות שימוש במכרז לבין עלות זכות השימוש במועד השימוש בפועל. לדוגמה - אם מחירון היצרן במועד הגשת המענה היה 100 וניתנו 10% הנחה המחיר יהיה 90 ש"ח. אם במועד השימוש מחיר המחירון בניכוי 10% הנחה יהיה נמוך יותר מ 90 ש"ח - יילקח המחיר המעודכן. אם מחיר המחירון בניכוי 10% הנחה יהיה גבוה יותר מ 90 ש"ח - התמורה תשולם לפי 90 ש"ח.	חלופות התמחור לא ברורות	4.2.4	א	8
אין שינוי במסמכי המכרז.	אנו מבקשים הקדמת מועדי תשלום לפרויקטים כך שחלק משמעותי מהתשלום יהיה בעת העבודה והשלמה תהיה בסוף פרויקט הפיקס, נתקשה לעבוד באופן אחר	4.4.1	א	9
ראו תשובה לשאלה 7 לעיל.	התשלום לשירותי ענן הינו שנתי ולא חודשי, נבקש לעדכן את הדרישה	4.4.2	א	10
אין שינוי במסמכי המכרז.	מודל הרישוי המקובל מבוסס על הנחה לכמות. לפי הדרישה הנוכחית שלכם, הנחה מירבית לא תוכל לבוא לידי ביטוי כיוון שאין התחייבות לכמות מינימאלית	7.4.5	א	11
לא נדרשת הארכת ערבות ההצעה במקרה של קביעת כשיר שני.	תהליך בחירת הזוכה ומתוך כך כשיר שני הינו תהליך שגורר הארכת תוקף ערבות ובעקבותיו עלויות נוספות, אנו מבקשים לשקול אלטרנטיבה מקוצרת.	8.7	א	12
אין שינוי במסמכי המכרז.	סכום הערבות גבוה. נבקש עדכון כלפי מטה	9.3	א	13
ראו תשובה לשאלה 10 לעיל.	המחירים לרישוי צריכים להיות שנתיים	6.1	ד	14
אין שינוי במסמכי המכרז.	מבקשים להגמיש ולהקדים את מועד התשלום במהלך פיתוח המודולים	6.4.4	ד	15
ראו תשובה לשאלה 10 לעיל.	התמורה לרישוי שנתי ולא חודשית.	6.4.2	ד	16
השאלה לא ברורה ולא ברור לאיזה חלק בסעיף 9 היא מתייחסת. אם הכוונה לנסח הסכם ההתקשרות - הרי חתימה עליו בנוסח המעודכן הינה תנאי להגשת ההצעה.	מבקשים לעדכן את הסעיף להדדיות ולא חד צדדיות כפי שמשמע. אין סבירות שנחתום על הנוסח הנוכחי	9	ד	17
אין שינוי במסמכי המכרז. תשומת ליבכם לאמור בסעיף 17.2 להסכם ההתקשרות.	בקשה עקרונית: לפצות את הספק על נזקים והתחייבויות בעקבות הפסקה של ההתקשרות.	17.1	ד	18

הרחבה לגבי תשלום האגרות ודוגמאות לפרמטרים לחישוב האגרה ניתן למצוא בסעיף 2.5.3. נבקש לציין כי נדרש פתרון שבו ניתן בקלות לשנות את הפרמטרים הקיימים מעת לעת, וכן שבמערכת תהיה התייחסות להיסטוריה בנתונים ובתהליכים.	האם ניתן לקבל עוד מידע לגבי הפרמטרים לחישוב האגרה?	2.5.3	3ה	19
תשלומים יתבצעו באחד מדרכי התשלום המפורטים במסמך האפיון בסעיף 2.5.4. כל מסמך אחר שעל הפונה להעביר יועבר באמצעי הקשר שנקבעו (דואר / מייל / פקס).	התחייבות הפונה לתשלום - איך הפונה יספק התחייבות? איך ימציא ערבות? היכן יפקיד סכום משוער?	2.5.3	3ה	20
פנייה חוזרת תזוהה על פי פרטי ההתקשרות עם הפונה וכן לפי מאפיינים של הפניה.	מה הכוונה בפנייה חוזרת? ע"פ מה המערכת תזוהה פנייה חוזרת?	2.5.2	3ה	21
הזיכוי מתבצע ע"י החשבות. על המערכת להפיק דרישה לזיכוי למערכת מרכבה.	סעיף 4 - תהליך זיכוי - האם תוכלו לתאר את תהליך הזיכוי?	2.5.2	3ה	22
לא נדרש	סעיף 10 - תשלום אגרות - האם נדרשת היכולת לביצוע תשלום ע"י המטפל בפניות במקרה של פתיחה פנייה טלפונית	2.5.2	3ה	23
נדרש להפיק שובר לתשלום הכולל בר קוד (בדומה לנדרש במערכת סוכנים).	סעיף 3 - האם הספק צריך לספק מערכת המפיקה שוברים או רק אינדיקציה במערכת	2.5.4	3ה	24
הדרישה הינה לשליחת מייל לכתובת שתוגדר ע"י המזמין (פרוטוקול SMTP). הסבת הודעת המייל להודעת SMS הינה באחריות המזמין.	פרוטוקול SNTP - XXX אינה יכולה להתממשק עם פרוטוקול SNTP. יהיה צורך בספק סמס חיצוני. ההנחה שאחריות הספק הינה רק לקרא לממשק הסמס אך לא על ספק הסמס החיצוני - האם מקובל?	1.3.4.9	4ה	25
ממשק נכנס מבנק הדואר למערכת סוכנים המכיל פרטי תשלומים שבוצעו. ראו פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק בנק הדואר בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.1	1ה מערכת סוכנים	26
ממשק דו כיווני בין מערכת סוכנים למשטרה אשר שולח רשימת סוכנים ומקבל תשובה על רישום פלילי הכוללת מספר מסמכי PDF. ראו פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק דיווחי המשטרה בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.1	1ה מערכת סוכנים	27
ממשק דו כיווני בין מערכת הסוכנים לשרת התשלומים: העברת פרטי דרישת תשלום לשרת התשלומים. החזרת פרטי אישור תשלום on line. החזרת פרטי אישורי תשלומים יומי. ראו פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק התשלומים בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.1	1ה מערכת סוכנים	28

ממשק דו כיווני בין מערכת סוכנים ל"מח 10": שליחת מועמדים לשיבוץ שליחת מועמדים לערעור על תוצאות בחינה עדכון שיבוץ עדכון תוצאות בחינה עדכון תוצאות ערעור ראו פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק ניהול בחינות בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.1	1ה מערכת סוכנים	29
ממשק דו כיווני בין מערכת סוכנים לרשות לניירות ערך: עדכון בעלי רישיון ברשות (יחידים / תאגידים) עדכון נתוני בחינות ופטורים שליחת בעלי רישיון תקף (יחידים / תאגידים) שליחת זכאים לבחינות גמר ברשות של רשות לני"ע שליחת בקשה לנתונים היסטוריים של רשומות מבוקשות ראו פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק רשות ני"ע בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.1	1ה מערכת סוכנים	30
ממשק דו כיווני בין מערכת פניות הציבור למערכת סוכנים: עדכון תלונות על סוכנים. העברת פרטי סוכנים וסוכנויות. ראו פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק מערכת פניות ציבור בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.1	1ה מערכת סוכנים	31
לא רלוונטי. המערכת שתפותח ב-CRM תהיה מערכת אחת אינטגרטיבית הכוללת מערכת עבור המשתמשים הפנימיים ופורטלים עבור המשתמשים החיצוניים.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשקים פנימיים בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.1	1ה מערכת סוכנים	32
ממשק דו כיווני בין מערכת סוכנים למשרד הפנים אשר שולח בקשה לאימות נתונים עבור קבוצות אוכלוסייה שיוגדרו ומקבל עדכון נתונים ממשרד הפנים. ראו פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק משרד הפנים בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.2	1ה מערכת סוכנים	33
ממשק דו כיווני בין מערכת סוכנים למשרד המשפטים אשר שולח בקשה לקבלת מידע על פסול דין ופשיטות רגל עבור קבוצות אוכלוסייה שיוגדרו ומקבל עדכון נתונים ממשרד המשפטים. ראו פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק משרד המשפטים בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.2	1ה מערכת סוכנים	34
ממשק דו כיווני בין מערכת סוכנים לרשם החברות אשר שולח בקשה לקבלת מידע על תאגידים ומקבל עדכון מרשם החברות. ראו פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק רשם החברות בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.2	1ה מערכת סוכנים	35

ממשק דו כיווני בין מערכת מרכבה למערכת סוכנים המכיל 4 סוגי פעולות כמפורט בסעיף 2.6.4	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק מרכבה בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.2	1ה מערכת סוכנים	36
ממשק נכנס ממערכת הפיקוח למערכת סוכנים המקבל נתוני עמלות שדווחו ע"י סוכנויות/גופים מוסדיים. ראה פירוט נוסף במסמך האפיון.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק פיקוח על עמלות בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	2.7.2	1ה מערכת סוכנים	37
יש לתמחר : ממשק יוצא ממערכת הסוכנים למסלקה הפנסיונית : הממשק יכול נתונים על יחידים / תאגידים והרישיונות שלהם.	האם יש לתמחר את הממשקים למסלקה פנסיונית למרות שטרם הוגדרו דרישות או שקיימת הערכה לכמות ממשקים צפויה	2.7.2	1ה מערכת סוכנים	38
יש לתמחר : ממשק יוצא ממערכת הסוכנים לאתר האינטרנט : הממשק יכול נתונים על יחידים / תאגידים והרישיונות שלהם.	האם יש לתמחר את הממשקים לאתר האינטרנט של משרד האוצר למרות שטרם הוגדרו דרישות או שקיימת הערכה לכמות ממשקים צפויה	2.7.2	1ה מערכת סוכנים	39
כן, נדרש להפיק שובר לתשלום הכולל בר קוד המודפס על נייר ובמדפסת של מזמין	האם ניתן להניח כי הטפסים הכוללים צק לתשלום בבנק הדואר יהיו דפים מובנים ונדרש מאיתנו רק הדפסה במיקומים הרלוונטיים?	2.12.1	1ה מערכת סוכנים	40
מימשק פשוט (שאילתא) שלא כולל אנליטיקה למשל פרטים על העובד, תלושי השכר של העובד	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק DWH בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	6.5/8.2	2ה מערכת אכיפת שכר	41
מימשק פשוט (שאילתא) שלא כולל אנליטיקה למשל פרטים על העובד, תלושי השכר של העובד	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק מערכת אביב בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	6.5/8.3	2ה מערכת אכיפת שכר	42
תשובה מסבב המענה הקודם - מערכת ניהול המסמכים תסופק עם ה CRM	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק מערכת מאור בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	6.5/8.4	2ה מערכת אכיפת שכר	43
המקור למערכת ה- BI הוא ה DWH לכן התייחסו לסעיף מימשק DWH. לכן אן פה למעשה מימשק	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק BI בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	6.5/8.5	2ה מערכת אכיפת שכר	44

מימשק פשוט (שאילתא) שלא כולל אנליטיקה. מערכת לאיתור חריגות תוציא/ תקבל קובץ של הגופים/ פרטיים עבורם יש לבצע ביקורת ומספר נתונים עליהם.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק מערכת לאיתור חריגות שכר בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	8.3	2ה מערכת אכיפת שכר	45
מימשק פשוט (שאילתא) שלא כולל אנליטיקה. ממשק סימולטור שכר יוציא/ יקבל קובץ של הגופים/ פרטיים ומספר פרטים עליהם.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק סימולטור שכר בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	8.3	2ה מערכת אכיפת שכר	46
אנחנו מבקשים פתרון ניהול מסמכים אינטגרטיבי. על הספק לתכנן פתרון מעין זה, מבלי שאנו נצטרך להגדיר ממשקים	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק מערכת ניהול מסמכים בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	8.3	2ה מערכת אכיפת שכר	47
מימשק פשוט (שאילתא) שלא כולל אנליטיקה. מערכת תיעוד תוספות תוציא/ תקבל קובץ עם מספר נתונים.	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק מערכת לתיעוד תוספות בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	8.3	2ה מערכת אכיפת שכר	48
אנחנו מבקשים פתרון ניהול ידע אינטגרטיבי. הספק צריך להגע עם פתרון כזה ללא שאנו נצטרך להגדיר ממשקים	מהי כמות סוגי הפעולות הצפויה בממשק מערכת ניהול ידע בשני הכיוונים (כל ממשק יכול להיות מורכב ממספר ממשקים אשר כל אחד מהממשקים מבצע פעילות עסקית אחרת בהתממשקות)	8.3	2ה מערכת אכיפת שכר	49
אנחנו מבקשים פתרון text analytics אינטגרטיבי. הספק צריך להגע עם פתרון כזה ללא שאנו נצטרך להגדיר ממשקים	האם יש לתמחר את הממשקים לtext analytics למרות שטרם הוגדרו דרישות או שקיימת הערכה לכמות ממשקים צפויה	8.3	2ה מערכת אכיפת שכר	50
אנחנו מבקשים פורטל פנימי אינטגרטיבי. הספק צריך להגע עם פתרון כזה מבלי שאנו נצטרך להגדיר ממשקים	האם יש לתמחר את הממשקים לפורטל פנימי למרות שטרם הוגדרו דרישות או שקיימת הערכה לכמות ממשקים צפויה	8.3	2ה מערכת אכיפת שכר	51
אנחנו מבקשים פורטל חיצוני אינטגרטיבי. הספק צריך לתכנן פתרון מעין זה מבלי שאנו נצטרך להגדיר ממשקים	האם יש לתמחר את הממשקים לפורטל חיצוני למרות שטרם הוגדרו דרישות או שקיימת הערכה לכמות ממשקים צפויה	8.3	2ה מערכת אכיפת שכר	52
המערכת תפיק דוחות שישולבו בדוח השנתי (מתוך הנתונים שקיימים במערכת בלבד). המערכת לא מפיקה את כל הדוח.	האם נדרש להפיק את הדוחות לטובת הדוח השנתי או את כל הדוח?	2.7 סעיף ה	3ה פניות הציבור	53
לא מדובר בימי עסקים. מדובר בספירה של ימים החל מהתאריך הקובע.	כמות הימים באיפיון - האם מדובר בימי עסקים?	כללי	3ה פניות הציבור	54
על המערכת לאפשר למשתמש פנימי לצרף מסמך ולקשרו למספר פניות.	למה הכוונה מסמך יכול להיות מצורף ליותר מפניה אחת - האם אפשר לקבל דוגמא?	2.6.5 סעיף ה	3ה פניות הציבור	55

56	ה3 פניות הציבור	2.2.1	האם ניתן לתת פתרון למשתמשים בעבודה בתוך המערכת (מטפלים ומנכ"ל) בתור משתמשי פורטל	פתרון פורטל למשתמשים אלה (מטפלים חיצוניים ומנכ"ל) אינו בתיחום המערכת.
57	ה3 פניות הציבור	2.2.1	האם נדרש מנהל מערכת? ב-2 האיפיונים ה'1 סוכנים ו-ה'2 שכר צוינו מנהלי מערכת.	נדרשת יכולת לקביעת מנהל מערכת, שיהיה בעל יכולת לניהול משתמשים והרשאות במערכת. לא נדרש להציע כח אדם לניהול המערכת.
58	ה3 פניות הציבור	כללי	האם נדרש לפתוח את הפונים בתור ישויות במערכת על מנת שניתן יהיה לזהות פונה שפנה מספר פעמים (הצמדת הפניות תעשה בעזרת מפתח כגון מייל או טלפון)	על המערכת לשמור את פרטי ההתקשרות עם הפונה בהתייחס לפניה וכן כדי לאפשר זיהוי של פניות חוזרות. יישום הדרישה יוחלט בשלב האפיון המפורט.
59	ב2	25.13	דרישה להתממשקות עם whatsapp - לצערנו עדיין לא פתחו API לטובת התממשקות ע"י whatsapp , נבקש להסיר דרישה זו מהמכרז	ראו עדכון למסמכי המכרז
60	ה1 מערכת סוכנים	2.8.1	רישוי סוכן - בדיקת הרשעות פליליות + עברה פלילית - בסעיף ממשקים מצויין כי מתקבל PDF מהמטרה וכי נדרש עבודה ידנית לעבור על מידע זה האם מספיק חיווי ברמת הסוכן שיעודכן ידנית לביצוע החוקה?	לצורך ביצוע החוקה, מספיק חיווי שיעודכן ידנית - ייש רישום פלילי מעכב / אין רישום פלילי מעכב.
61	ה4 ITSM	כללי	האם נדרש מנהל מערכת?	נדרשת יכולת לקביעת מנהל מערכת, שיהיה בעל יכולת לניהול משתמשים והרשאות במערכת. לא נדרש להציע כוח אדם לניהול המערכת.
62	כללי	כללי	ממשק ל-outlook. איזה exchange קיים ביחידות השונות? האם נדרש ממשק שונה לכל יחידה?	המזמין מפעיל שרת exchange מרכזי גרסת 2013 בעבור כל היחידות. לא נדרש ממשק שונה לכל יחידה.
63	אכיפת שכר	4.4.3	בחירת קבוצת מאשרים - בכמה קבוצות מדובר ? מה המורכבות של תהליך בחירת הקבוצה ?	אין באפיון התייחסות למושג 'קבוצת מאשרים'.
64	אכיפת שכר	4.4.3	אפשרות להוסיף אישורים חדשים לרשימה - האם ניתן להניח כי ינוהל רק ע"י אדמין ?	הוספה תבוצע ע"י מנהל מערכת, או בעל תפקיד אחר במערכת בהתאם להגדרת הרשאות המשתמשים
65	אכיפת שכר	6.4	עדכונים בדחיפה על שולחן העבודה - האם מדובר בשולחן העבודה של מערכת ה-CRM שתיבחר ?	המטרה היא הצגת התראות למשתמש, ויידוע לגבי משימות הממתנות לו לביצוע, גם אם המערכת לא פתוחה בפניו. יש לפרט את היכולות והמגבלות של תשתית ה CRM המוצעת כחלק מהמענה לחלק ב 2 למכרז

יש להציג בכותרת הדוח את תאריך הפקתו ושם מפיק הדוח	בכותרת של הדוח יופיע תאריך ושם מפיק הדוח - האם דרישה זו הינה דרישת חובה (לא קיים כיום במערכת) או שניתן להתאים לתצורת הדוח כפי שמופיע במחולל הדוחות של המערכת ?	7.2	אכיפת שכר	66
ביטול רישיון נעשה ע"י משתמש פנימי. הגופים המשלמים עמלות לסוכן יקבלו הודעה על כך. דרך העברת ההודעה תאופיין בשלב האפיון המפורט.	מי מבטל - המשתמש החיצוני או הפנימי? איך עובד עניין העמלות? האם מדובר בממשק? האם יש לוגיקה קבועה שצריך לממש?	2.5 - ביטול רישיון	ה1 מערכת סוכנים	67
כן (לשתי השאלות). נדרש לשמור את המידע.	האם נתוני העמלות אמורים להיות שמורים ב XXX או בממשק בלבד? כנ"ל לגבי רישיונות - האם הרישיונות נשמרים אצלנו?	2.5	ה1 מערכת סוכנים	68
מדובר בתהליך שעל המערכת לאכוף אשר יכיל אישור של שני גורמים לפחות. התהליך אינו מורכב ויפורט בשלב האפיון המפורט בהתאם להנחיות שינתנו ע"י חשב המשרד.	נשמח לקבל הבהרה לגבי תהליך קביעת תעריפי האגרות שנוכל לתת תמחור מדוייק יותר	2.5.3 - קביעת תעריפי אגרות	ה1 מערכת סוכנים	69
צפויות כ 80-100 תבניות	נשמח לקבל הערכה של כמות צפויה של סוגי מכתבים	2.5.3 - הפקת מכתבים	ה1 מערכת סוכנים	70
19 משתמשים פנימיים	האם סך המשתמשים הפנימיים הוא 19? האם יחידת רישוי יחיד ויחידת רישוי תאגיד הן חלק מה- 19 משתמשים פנימיים או בנוסף אליהם? אם בנוסף - אז מה הכמות?	2.2 - משתמשים ומערכת משיקו	ה1 מערכת סוכנים	71
קובץ הדיווח נוצר בתהליך מחוץ למערכת ה-CRM במערכות הפיקוח של רשות שוק ההון.	מה סוג קובץ הדיווח שיש לייצר? נשמח לקבל את תיאור התהליך	2.5.3 - עמלות	מערכת סוכנים	72
פירוט התזכורות יוגדר במהלך האפיון המפורט.	נשמח לקבל פירוט של התזכורות הנדרשות במערכת - האם התזכורות פנימיות או חיצוניות? מה התדירות? מה הסוגים? באילו אמצעים ועוד	2.5.3 - תזכורות	מערכת סוכנים	73
הזיכוי מתבצע ע"י החשבות. על המערכת להפיק דרישה לזיכוי למערכת מרכבה.	נשמח לקבל פירוט של התהליך על מנת שניתן יהיה לתמחר את התהליך כראוי	2.5.2 - זיכוי	מערכת סוכנים	74
לא נדרשת התאמה. המקדמים בנספח ג20 הינם לצרכי שקלול ההצעות בלבד ואינן מחייבות את המזמין ו/או משקפות את הכמות בפועל. ראו גם סעיף 7.4.7.2 לחלק א' במכרז	יש חוסר התאמה בין מספר המשתמשים המוזכרים במסמכי האפיון ה1 עד ה4 לבין נספח ג20 הצעת המחיר, נשמח לקבל הבהרה על המספרים המוגדרים בעמודה A בנספח ג20 "כמות לשקלול" וכמו כן נשמח לקבל טבלה מרוכזת של כלל המשתמשים במערכת	כללי	כללי	75

76	ב2	סעיפים 26-28	נושא אבטחת המידע מגיע אלינו מהיצרן בשפתו המקורית באנגלית , אנו מבקשים את אישורכם לצירוף המסמכים בשפת המקור כאשר נפנה אליו בפורמט המבוקש על ידכם בעברית	לא נדרש מענה פרטני לסעיף זה. המידע מטעם היצרן כלול בתצהיר היצרן (נספח 17)
77	ב2	27	מדיניות הצפנה, אגא פרטו ודייקו מה מדיניות הצפנה לגבי שדות וקבצים על מנת שנוכל להציע פתרון הולם. יש משמעויות גבוהות לעלויות הצפנה	פתרון ההצפנה המבוקש נועד לאפשר הצפנת שדות המכילים מידע רגיש, כדוגמת נתונים אישיים. הפתרון יתבסס על ניהול מפתחות ב-HSM של הספק או החזקת המפתחות בחצר המזמין. פרוט השדות שיוצפו יקבע במהלך האפיון המפורט.
78	ג1	נספח 20ג סעיף 3.6	באיזה מערכת TFS משתמשים כיום באוצר? והאם עלינו לתמחר רק את עלויות שימוש לכלי אינטגרציה למערכת זו	המערכת הנמצאת כיום בשימוש משרד האוצר הינה Microsoft Visual Studio Team Foundation Server. יש לתמחר רק את האינטגרציה לכלי זה.
79	ג1	נספח 20ג סעיף 3.7	האם עלינו לתמחר רק את עלויות הרישוי לכלי ALM	אין צורך לתמחר כלי ALM, אלא רק להבטיח אינטגרציה מול כלי כזה.
80	חלק א	בטבלה 2.87.4. 6	האם משתמשים הכוונה תומכים? (קו ראשון, קו שני וכולי)	הסעיף לא קיים במכרז. בהנחה והשאלה מתייחסת למשתמשי ITSM, משתמש הינו תומך או מנהל צוות.
81			שנית כמה סה"כ משתמשים פנימיים וחיצונים מערכת ITSM אמורה לשרת?	כ-1,500 עובדים יוכלו לפתוח קריאות במערכת ה-ITSM. כ-30 טכנאים, מנהלי צוותים ותומכים צפויים לטפל בקריאות אלו.
82	חלק א	20	האם מערכת ITSM הנו חובה או מציע יכול לגשת ללא מענה לסעיף זה.	נדרשת הגשת הצעה לכל הסעיפים המפורטים בנספח 20ג (הצעת המחיר)
83	נספח ה 4	1.1.3	האם נדרש מהמענה בתחום ה ITSM להיות מבוסס על מערכת בעלת הסמכת ITIL?	נדרשת מערכת המאפשרת פעולה על פי מתודולוגית IT-IL. לא נדרשת הסמכת IT-IL רישמית.
84	נספח ה 4	1.2.3	האם ניתן לאמוד את מספר המשתמשים החיצוניים? האם נדרשת יכולת לאפשר לכל המשתמשים החיצוניים להתחבר לפורטל השירות העצמי של המערכת?	משתמשים חיצוניים הינם משתמשי משרדים אחרים, בעלי יכולת גישה לרשת המזמין. ככאלו, הם יכולים לגשת גם לפורטל בשירות העצמי, כמו כל משתמש פנימי. מספר המשתמשים החיצוניים הינו כ-200.
85	נספח ה 4	1.3.22	כמה תבניות של בקשות שירות צפויות להיות מוגדרות? (הכוונה בעיקר למספר הטפסים והתהליכים הייעודיים שיש להקים עבור בקשות השירות השונות)	כ-25 (כולל תקלות ובקשות יזומות)
86	נספח ה 4		כמה תהליכים שונים של בקשות שינוי צפויים להיות מוגדרים?	כ-15 (בקשות יזומות בלבד).
87	נספח ה 4	1.3.4.1	כמה צוותים צפויים לעבוד על המערכת כנותני שירות?	כ-10.

88	נספח ה 4	1.3.4.4	כמה הסכמי שירות שונים צפויים להיות מוגדרים? (בסדר גודל) כ-70.
89	נספח ה 4	1.3.8	האם מערכת CMDB כלולה במתן הפתרון ואם כן מדוע אין אפיון? ההצעה אינה חייבת לכלול מערכת CMDB מלאה.
90	נספח ה 4	1.4.5	האם מנהלי פרויקטים הם משתמשים של תהליכי ITSM כגון בקשות שירות או בקשות שינוי? האם נדרשת הפעלה של מודול נוסף לטובת מנהלי פרויקט או שניתן להסתפק בניהול משימות? מנהלי פרויקטים הינם משתמשים רגילים. לא נדרש מודול נפרד לניהול משימות.
91	נספח ג 20	2.9	בעלות נוספת האם ניתן להכניס את סביבת Send Box מאחר ולא הייתה התייחסות ב ITSM לסביבת הפיתוח? (מעבר למודולים נוספים שלדעתנו ראוי להציע).
92	נספח ג 20	3.4	ההתייחסות שלנו לעלות הפיתוח היא עלות היישום מאחר ואין פיתוח (פנימי) במערכת אלא התאמות.
93	ב2	28	נשמח לקבל חידוד על הדרישות הקיימות בהצפנה בנוגע לשדות רגישים. בדגש האם נדרש להצפין שדות שם פרטי, שם משפחה ושם חברה. במידה וכן, קיימת לכך השפעה על עלויות פיתוח וגורם לפגישה בשימוש ונילה של הפלטפורמה.
94	ב2	28	נשמח לקבל חידוד על הדרישות הקיימות בהצפנה בנוגע לקבצים, האם קבצים יוכלו להישמר בענן? האם בהצפנת קובץ מדובר להצפנת שם הקובץ? קבצים יוכלו להישמר בענן. קובץ מוצפן יהיה קובץ שבו הוצפן התוכן עצמו (כדוגמת הצפנת תוכן אישור רפואי שצורף). לא נדרשת הצפנת שם הקובץ.
95	ה2 - אפיון מערכת אכיפת שכר	4.4.1 הליך 1. אכיפה/ מנהלי 1.2 שליחת הסכם הסדרה	להסכם הסדרה תהיה תבנית הניתנת לעריכה. המסמך אמור להיחתם ולהישלח מתוך המערכת (רצוי במבנה PDF). לאחר מכן, גם להיות מתויק במערכת ניהול המסמכים. ההגדרות המפורטות יקבעו במהלך האפיון המפורט.
96	ה2 - אפיון מערכת אכיפת שכר	4.4.1 1. אכיפה/ מנהלי 1.2 שליחת הסכם הסדרה	פעולת Sum היא בהקשר של הסכם ההסדרה או כדרישה במערכת ליכולת?
97	ה2 - אפיון מערכת אכיפת שכר	4.4.2 1	הנתונים מקובץ אקסל "משיכת" יכולה להתבצע על ידי טעינת קובץ אקסל ידנית למערכת? כן

ישנן עבודות סטנדרטיות (לדוגמא בדיקה תיקון 16). ישנה כמות זמן סטנדרטית שניתנת בעבור כל עובד שנבדק. את הפעולות וכמות הזמן, נדרשת אפשרות להגדיר במערכת.	"המערכת תקבע באופן אוטומטי תקציב שעות מוגדר לטיפול של רואה החשבון. "על פי מה?	4.4.2	ה-2 אפיון מערכת אכיפת שכר	98
יש להתייחס לכל הממשקים המפורטים במסמך האפיון, סה"כ עד 10 ממשקים שונים עם מערכות משרד האוצר שפורטו (דהיינו לא כולל את מה שביקשנו שיהיה אינטגרטיבי). פרוט נוסף יבוצע במהלך האפיון המפורט.	איזה מהסעיפים מוביל בעניין הממשקים? שניהם? באיזה אירועים יש להתממשק למערכת הנ"ל. באיזה תדירות? סעיף 8.3 מופיעה כותרת של "מערכת ניהול מידע" ללא פירוט.	6.5 / 8.3	ה-2 אפיון מערכת אכיפת שכר	99
נדרש כי במערכת החדשה הספק ייתן פתרון לניהול המסמכים במסגרת התשתית המוצעת. כולל הפונקציונאליות הנדרשת. לא תידרש אינטגרציה מול מערכת ניהול מסמכים המשרדית "מאור" / "סער".	Documentum מערכת זו פעילה? כל המסמכים ישמרו בה?	6.3 / 8.3	ה-2 אפיון מערכת אכיפת שכר	100
תיחום הפרויקט כולל את הטופס המקוון וגם את הממשקים עם שרת התשלומים. לא מדובר בפורטל היות וטופס הגשת הפניה פתוח לציבור הרחב ללא הזדהות.	האם תיחום הפרוייקט הוא גם בצד האתר? כלומר אחריות על בניית טופס הפנייה, ממשק לשרת התשלומים מצד האתר וכו' במידה וכן האם הכוונה לבניית טופס (חד פעמי) או פורטל (הזדהות, צפייה בפניות קודמות, עדכון פניות קיימות וכו')	2.5.1	ה-3 אפיון מערכת פניות ציבור וחופש המידע	101
נדרש כי במערכת החדשה הספק ייתן פתרון לניהול המסמכים במסגרת התשתית המוצעת. כולל הפונקציונאליות הנדרשת. לא תידרש אינטגרציה מול מערכת ניהול המסמכים המשרדית "מאור" / "סער".	האם מסמכים ישמרו במערכת ה Documentum?	2.9 נפחים	ה-3 אפיון מערכת פניות ציבור וחופש המידע	102
הפורטל הארגוני כבר קיים, ופועל מעל גבי תשתית Share Point.	לא ברור האם הפורטל כבר קיים או שצריך להקים אותו. במידה וצריך להקים אותו - האם חובה שיהיה על פלטפורמת SharePoint?	1.7.5	ה-4 אפיון מערכת ITSM	103

104	ה-5 תבחינים לקביעת ניקוד האיכות	1	הקריטריונים בטבלה ומשקלם מאד מגבילים אותנו מקבלת ציון איכות גבוה המשקף את יכולות החברה והניסיון של העובדים. אנו מוצאים שנעדרים \ לא ניתן מספיק משקל בטבלה זו לשיקולים כמו ניסיון בפרוייקי CRM מורכבים בכלל ובפרט עם משרדי ממשלה, מערכות פניות הציבור, התייחסות לפלטפורמת ה CRM ככלל גם אם היא לא בענן.	אין שינוי במסמכי המכרז
105	חלג ג'	נספח ג'17	לסעיפים I + G : בקשה לעדכון הנוסח בהתאם למסמך המצ"ב	ראו תשובה לשאלה 3 לעיל
106	נספח ה1 - מערכת סוכנים	2.3.1	האם המציע נדרש לטייב את המידע?	הסבת הנתונים במערכת סוכנים הינה באחריות הספק. טיוב הנתונים הינו באחריות המזמין.
107	חלק ג'20	סעיף 2.3	האם 1500 משתמשים שאינם מזוהים במערכת כוללים את המשתמשים הפנימיים (משתמשים מלאים המוזכרים באפיונים - כ95 משתמשים)	כן.
108	חלק א'	6.4.3.1	בהמשך לתשובה לשאלת ההברה, חברת XXX עומדת במינימום ההתקנות הנדרש בארץ. יחד עם זאת, נבקש להקל בכמות המשתמשים בהתקנות בארץ למינימום של 10 משתמשים להתקנה	אין שינוי במסמכי המכרז
109	חלק א'	6.4.3.3	נבקש להגדיר שהשירותים ניתנו לתקופה של מינימום 6 חודשים במקום 12 חודשים.	אין שינוי במסמכי המכרז
110	חלק א'	6.4.5	נבקש להקל בכמות המשתמשים בהתקנות בארץ למינימום של 10 משתמשים להתקנה	אין שינוי במסמכי המכרז