



07 דצמבר 2025  
י"ז כסלו תשפ"ו  
#2766365

**מכרז פומבי ממוכן מספר 161/2025 לניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי, עבור חברת**  
**נת"ע – הודעת הבהרה מס' 2**

1. בהמשך למסמכי המכרז שבנדון שפורסמו, מצ"ב תשובות ועדת המכרזים של נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ (להלן: "נת"ע" וגם "החברה").
2. **תשומת לב המציעים כי המועד האחרון להגשת הצעות יידחה עד ליום 22.12.2025, עד השעה 13:00.**
3. מובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמשו אלו אשר פנו לנת"ע וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה. כמו כן, מובהר כי ייתכן ושאלות מסוימות נשאלו על ידי יותר ממציע אחד, ולכן התשובה במסמך זה מתייחסת לנוסח שהועבר באחת השאלות בלבד.
4. כל ההבהרות, השינויים והתיקונים האמורים במכתב הבהרה זה ייחשבו כחלק ממסמכי המכרז, והם גוברים על האמור במסמכי המכרז ו/או בהבהרה מוקדמת יותר.
5. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
6. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה, או בכתב, או בכל דרך אחרת, על ידי מי מטעם נת"ע או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז, וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הם כמפורט במכתב הבהרה זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם נת"ע, ככל שיישלחו.
7. בהתאם להוראות סעיף 6.2.2 להזמנה למכרז – תנאים מיוחדים, המציע יחתום על הודעה זו ויצרפה להצעתו.
8. האמור במכתב הבהרה זה אינו משנה ו/או גורע מהאמור במסמכי המכרז, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

בברכה,

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

חתימת מורשה/י חתימה במציע (ר"ת): \_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_

חותמת המציע: \_\_\_\_\_

### שאלות ותשובות הבהרה

| מס' | מסמך                                       | אזכור במסמכי המכרז | שאלה/בקשה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | תשובה/הבהרה                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | חלק א' – ההזמנה למכרז – מסמך תנאים מיוחדים | סעיף 5.2           | מבוקש להבהיר האם נדרשת בניית דמו ייעודי למערכת ה-CRM השייכת לנת"ע.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | מובהר כי הדגמת הדמו תתבצע על בסיס מערכות שבבעלות המציע, לרבות מערכת CRM שתופעל ותנוהל על ידו לצורך הליך זה ותשולב בהצגת ההדגמה, ואשר אינה בהכרח זהה למערכת הקיימת ברשות נת"ע. עוד מובהר כי במסגרת הדמו לא יתאפשר חיבור או ממשק למערכות נת"ע. למציעים תימסר הודעה מוקדמת של שבוע ימים לצורך היערכות והכנת ההדגמה. |
| 2.  | טופס מספר 4 – תצהיר בדבר ניסיון המציע      | כללי               | מבוקש לקבל את טופס מס' 4 בפורמט WORD למען הנוחות במילוי הטבלאות.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | מקובל.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.  | הסכם התקשרות                               | סעיף 6.6.5         | 1. מבוקש למסור לידיעת המציעים מהי כמות המשתמשים אשר נדרשים להיות בקשר עם הלקוחות באמצעות מודול הרב-ערוציות.<br>2. מבוקש למסור לידיעת המציעים מהי כמות המשתמשים הנוספים אשר ישתמשו במודול השירות של המערכת להקמה ועדכון של פניות, ללא הקשר הרב-ערוצי מול הלקוחות. בנוסף, מבוקש למסור לידיעת המציעים מהי כמות המשתמשים הנוספים אשר יעבדו במערכת לצורך צפייה במידע ולמענה על משימות שהופנו אליהם. | 1. נכון למועד פרסום הודעה זו קיימים כ-100 משתמשים במערכת ה-CRM.<br>אין באמור משום התחייבות כלשהי מצד נת"ע והאמור עשוי להשתנות מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.<br>2. על המציעים להעריך את הכמויות בהתאם לנתונים אשר הוצגו על ידי החברה במסגרת נספח א' להסכם.                                              |
| 4.  | נספח א' – מפרט השירותים                    | סעיף 3.10.4        | 1. מבוקש למסור לידיעת המציעים מהי הכמות החודשית הצפויה של הלקוחות להם יישלחו דיוורים יזומים מהמערכת כחלק מקמפיין.<br>2. מבוקש לפרט כמות צפויה לשנה ראשונה בלבד, וככל שהכמות תגדל בעתיד – המזמין ישלם על רישוי נוסף בהתאם לגידול בפועל.                                                                                                                                                         | 1. על המציעים להעריך את הכמויות בהתאם לנתונים אשר הוצגו על ידי החברה במסגרת נספח א' להסכם.<br>2. הבקשה נדחית.                                                                                                                                                                                                    |

| מס' | מסמך                    | אזכור במסמכי המכרז | שאלה/בקשה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | תשובה/הבהרה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 6.1           | <p>1. מבוקש להבהיר האם פנייה מהאתר מתייחסת לטופס צור קשר והאם בנוסף נדרש לתמוך בפנייה בצ'ט דרך האתר.</p> <p>2. מבוקש להבהיר כי אתר החברה הינו באחריות המזמין וכי לשם הצגת צ'ט באתר החברה, המזמין ישלב סקריפט שיסופק על ידי הספק.</p> <p>3. מבוקש להבהיר האם למזמין קיים קו WhatsApp עסקי מאושר.</p> <p>4. מבוקש להבהיר כי באחריות המזמין לנטר את דפי הרשתות החברתיות ולהעביר את הפניות שהתקבלו למוקד.</p> <p>5. מבוקש להבהיר כי הזמן למענה יימדד מרגע העברת הפנייה למוקד.</p> | <p>1. נכון למועד פרסום הודעה אין אופציה של צ'ט דרך האתר.</p> <p>אין באמור משום התחייבות כלשהי מצד נת"ע והאמור עשוי להשתנות מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.</p> <p>2. על הספק להיערך טכנולוגית לביצוע שינויים ותמיכה, כולל סקריפטים מותאמים, במערכת הרב-ערוצית במידת הצורך, הכל כחלק מדרישות המכרז.</p> <p>3. מובהר כי הספק נדרש לספק קו WhatsApp עסקי.</p> <p>4. תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 6.1.7 למפרט השירותים.</p> <p>5. מובהר כי בכל הקשור לזמן מענה לפניות שהתקבלו ברשתות חברתיות, משך הזמן למענה יימדד החל מהעברת הפנייה למערכת ה-CRM.</p> |
| 6.  | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 7.2.2         | <p>1. מבוקש למסור לידיעת המציעים אומדן של הודעות ה-SMS אשר צפויות להישלח מדי חודש ללקוחות.</p> <p>2. מבוקש להבהיר, בהתייחס לדרישה שתישלח הודעה אוטומטית לאישור קבלת פניה לאתר החברה, כי נדרש שהאתר יציג אישור קבלת פניה מיד בעקבות מילוי טופס צור על ידי הלקוח. בנוסף, מבוקש להבהיר כי הצגת הודעת אישור קבלת פניה בעקבות מילוי טופס צור הינה באחריות מפתחי האתר, לאחר הפעלת הממשק למערכת ה-CRM.</p>                                                                           | <p>1. תשומת לב המציעים מופנית לנתונים שהוצגו במסגרת נספח 1 להודעת הבהרה מס' 1.</p> <p>2. הבקשות נדחות. נדרש כי הודעה לאישור קבלת פניה תישלח באמצעות מערכת ה-CRM.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7.  | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 7.2.6         | <p>1. מבוקש להבהיר האם הכוונה היא להפניות לדפים באתר נת"ע הקיים שתחזוקתו הינה באחריות המזמין.</p> <p>2. מבוקש למסור לידיעת המציעים את הכמות החודשית המוערכת של לקוחות אשר צפויים לצפות בדפים באתר, וזאת במידה ונדרש לספק אתר שמציג הנחיות ללקוחות בשירות עצמי.</p>                                                                                                                                                                                                            | <p>1. חיובי.</p> <p>2. על המציעים להעריך את הכמויות בהתאם לנתונים אשר הוצגו על ידי החברה במסגרת נספח א' להסכם.</p> <p>3. מובהר כמבוקש.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| מס' | מסמך                    | אזכור במסמכי המכרז | שאלה/בקשה                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | תשובה/הבהרה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                         |                    | 3. מבוקש להבהיר כי הטפסים בשירות העצמי אינם נכללים בתכולת המכרז, ואלו יפותחו כפקודת שינויים בהתאם לסעיף 6.3 להסכם.                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8.  | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 7.2.8         | מבוקש להבהיר מהי הכמות החודשית הצפויה של לקוחות חיצוניים אשר יענו על סקרים.                                                                                                                                                                                                                                     | על המציעים להעריך את הכמויות בהתאם לנתונים אשר הוצגו על ידי החברה במסגרת נספח א' להסכם.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9.  | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 7.2.9         | מבוקש למסור לידיעת המציעים אומדן של כמות השיחות היוצאות בחודש.                                                                                                                                                                                                                                                  | הממוצע החודשי של השיחות היוצאות במוקד של נת"ע עמד במהלך השנה האחרונה על 2,000 שיחות. אין באמור משום התחייבות כלשהי מצד נת"ע והאמור עשוי להשתנות מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.                                                                                                                                             |
| 10. | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 8.1.2         | מבוקש למסור לידיעת המציעים מהי הכמות החודשית הצפויה של לקוחות חיצוניים אשר יעשו שימוש ביכולות שירות עצמי באתר ללא הזדהות וכולל הזדהות.                                                                                                                                                                          | על המציעים להעריך את הכמויות בהתאם לנתונים אשר הוצגו על ידי החברה במסגרת נספח א' להסכם.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11. | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 10.1          | 1. מבוקש להבהיר האם שיחות שנענו באמצעות סוכן AI חכם ייחשבו כשיחות שנענו על ידי נציג אנושי.<br>2. מבוקש להבהיר כי שיחות כאמור ימדדו בהתאם לרמת השירות הנדרשת למענה אנושי.                                                                                                                                        | 1. שיחות שנענו באמצעות סוכן AI חכם <u>לא</u> ייחשבו כשיחות שנענו על ידי נציג אנושי.<br>2. הבקשה נדחית.                                                                                                                                                                                                                              |
| 12. | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 10.3          | מבוקש להבהיר כי אזור אישי אינו נכלל בתכולת הפתרון הנדרש.                                                                                                                                                                                                                                                        | מובהר כי לא קיים אזור אישי באתר החברה.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 13. | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 22.3          | 1. מבוקש להבהיר האם המערכת הקיימת מופעלת כיום במודל SaaS בענן של היצרן (Azure).<br>2. מבוקש להבהיר כי הספק רשאי לבחור לשדרג למערכת Dynamics 365 חדשה נפרדת במקום להמשיך ולתמוך במערכת הישנה.<br>3. מבוקש להבהיר כי ככל שיתגלו בעיות במערכת הקיימת, תיקון בעיות אלו יבוצעו כפקודת שינויים בהתאם לסעיף 6.3 להסכם. | 1. מובהר כי המערכת מותקנת בסביבת Azure.<br>2. הספק רשאי להציע לנת"ע לשדרג למערכת Dynamics 365 חדשה נפרדת. הצעת הספק תיבחן על ידי נת"ע, בכפוף לעמידת המערכת החלופית בכל דרישות ההסכם ובכפוף לאי-פגיעה בשירות השוטף.<br>3. הבקשה נדחית.<br>4. מובהר כי החיבור בין טופס צור קשר באתר למערכת הקיימת, כמפורט בסעיף 25.4.4, כבר קיים. ככל |

| מס' | מסמך                    | אזכור במסמכי המכרז | שאלה/בקשה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | תשובה/הבהרה                                                                                                                                                                  |
|-----|-------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                         |                    | <p>4. מבוקש להבהיר כי החיבור בין טופס צור קשר באתר למערכת הקיימת, כמפורט בסעיף 25.4.4, כבר קיים.</p> <p>5. מבוקש להבהיר כי הדרישה לשילוב בוטים בתרשים הארכיטקטורה המוצע בסעיף 25.2 הינה דרישה אופציונלית בלבד.</p> <p>6. מבוקש להבהיר כי כל שיחה עם בוט חכם מבוסס Generative AI תיספר בנפרד, בדומה לשיחה עם נציג אנושי.</p>                                         | <p>שיידרש לבצע שינויים או התאמות, יהיה על הספק לבצעם על חשבונו.</p> <p>5. הבקשה נדחית. הפתרון הינו חלק מהדרישות כמפורט בסעיף 32.6 למפרט השירותים.</p> <p>6. הבקשה נדחית.</p> |
| 14. | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 25.2          | <p>1. מבוקש להבהיר כי במידה ויידרשו ממשקים נוספים, שלא פורטו במסגרת המכרז, אלו יפותחו כפקודת שינויים בהתאם לסעיף 6.3 להסכם. לחילופין, מבוקש למסור רשימה של כלל הממשקים הנדרשים במסגרת הפתרון.</p> <p>2. מבוקש להבהיר מהי מערכת ה-SIEM שאליה נדרש להתממשק.</p>                                                                                                       | <p>1. במידה ויידרשו ממשקים נוספים, שלא פורטו במסגרת המכרז, אלו יפותחו על פי פקודת שינויים בהתאם לסעיף 6.3 להסכם.</p> <p>2. זהות מערכת ה-SIEM תימסר לזוכה במכרז.</p>          |
| 15. | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 25.3.1.1      | מבוקש להבהיר כי הספק לא יידרש לספק פתרון שמופעל בענן אחר שאינו של היצרן או באתר אירוח מקומי.                                                                                                                                                                                                                                                                        | מובהר כי הספק נדרש לספק את כל סביבת האירוח הנדרשת על חשבונו.                                                                                                                 |
| 16. | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 27            | <p>1. מבוקש להבהיר האם נדרש כי בקבלת שיחה מלקוח מזוהה יוקפץ טופס הלקוח ב-CRM, כי ניתן יהיה לשמוע הקלטת שיחות ישירות ממערכת ה-CRM ולחייג בחזרה ללקוח ישירות ממערכת ה-CRM בלחיצת כפתור.</p> <p>2. מבוקש להבהיר, ביחס לדרישה לבחירה במרכזיית הטלפוניה לפי קול, האם נדרש IVR חכם שמבין דיבור, ולכן בנוסף לבחירה מתפריט לפי מספרים, הלקוח יוכל לציין את הבחירה בקול.</p> | <p>1. חיובי.</p> <p>2. חיובי.</p>                                                                                                                                            |
| 17. | נספח א' – מפרט השירותים | סעיף 28.5          | מבוקש להבהיר האם נדרש כי יוצגו לנציג בצורה אוטומטית תוך כדי שיחה מאמרי ידע רלוונטיים מתוך מערכת ה-KM, או לחילופין האם נדרש כי הנציג יבצע חיפוש ידע בצורה ידנית במערכת ה-KM. כמו כן, מבוקש                                                                                                                                                                           | מובהר כי נדרש לייצר ממשק יעיל ונוח לנציג, מתוך מערכת ה-CRM.                                                                                                                  |

| מס' | מסמך                              | אזכור במסמכי המכרז | שאלה/בקשה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | תשובה/הבהרה                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                   |                    | להבהיר האם נדרש כי המאמרים יוצגו גם באמצעות AI בזמן אמת על בסיס הנאמר בשיחה, או לחילופין רק על בסיס נושא הפנייה אותה הנציג בוחר בצורה יזומה.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 18. | נספח א' – מפרט השירותים           | סעיף 32            | מבוקש להבהיר, ביחס לדרישה לפיתוח טפסים בשירות עצמי, כי התשלום עבור השימוש באתר המארח את הטפסים יבוצע על ידי המזמין. כמו כן, מבוקש להבהיר כי התשלום עבור פיתוח צ'טבוט לצד הטפסים בשירות עצמי, יבוצע כפקודת שינויים בהתאם לסעיף 6.3 להסכם.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ראו תשובות לשאלות מס' 5 ו- 7 לעיל.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 19. | נספח א' – מפרט השירותים           | סעיף 33.7          | <p>1. מבוקש למסור לידיעת המציעים מהי מערכת ה-BI הארגונית הקיימת אצל המזמין אליה יש להזרים מידע מהמערכות שיסופקו.</p> <p>2. מבוקש להבהיר כי פיתוח דוחות במערכת ה-BI הארגונית הינו באחריות המזמין וכי באחריות הספק להנחות את ספק ה-BI של המזמין כיצד להתחבר למערכות שיסופקו כחלק מהפתרון.</p> <p>3. מבוקש להבהיר האם במסגרת הפתרון ייעשה שימוש במערכת הדוחות המובנית בכל אחד מהכלים שיסופקו (כגון עם הטלפוניה, ה-CRM, הרב-ערוציות ומערכת הידע), ולכן הדוחות שיסופקו יהיו על בסיס היכולות המובנות במערכת הדוחות של כל אחד מהכלים. כמו כן, מבוקש להבהיר האם במידה ויידרשו דוחות מיוחדים שמחייבים חישובים מיוחדים ועיבוד מידע מקדים לפני הצגת הדוח או ויזואליזציה מיוחדת שלא נתמכת במחוללי הדוחות המובנים במערכת – אלו יסופקו כבר באמצעות מערכת ה-BI הארגונית.</p> | <p>1. מערכת ה-BI הארגונית הקיימת אצל המזמין היא Qlik View.</p> <p>אין באמור משום התחייבות כלשהי מצד נת"ע והאמור עשוי להשתנות מעת לעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.</p> <p>2. מובהר כמבוקש.</p> <p>3. אין מניעה להציג מערכת דוחות המשולבת באחד הכלים האחרים במערכות המוקד ובלבד כי היכולות שיוצגו יעמוד בכל דרישות המכרז. מובהר כי העברת המידע למערכת ה-BI של החברה הינה מעבר לדרישות המכרז, ונתונה לשיקול דעתה של החברה.</p> |
| 20. | נספח א'1 – דרישות ממערכת המרכזייה | סעיף 1             | מבוקש להבהיר את הפער המוצג בין מערכת מרכזייה התומכת ב-500 שלוחות לפחות, לבין נפחי השיחות הנמוכים הדורשים משאבים קטנים יותר. כמו כן, מבוקש לעדכן בהתאם את המשאבים הנדרשים ולהבהיר מהו היקף המרכזייה שיידרש בפועל, או לחילופין מהו ההיקף הקיים היום.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | הבקשות נדחות.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| מס' | מסמך                                | אזכור במסמכי המכרז | שאלה/בקשה                                                                                                                                                                                                                   | תשובה/הבהרה                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. | נספח א'1 – דרישות ממערכת המרכזייה   | סעיף 4.1.1         | מבוקש להבהיר האם נדרש חיבור בין הטלפוניה ל-CRM להצגת המידע האישי בטלפוניה. בנוסף, מבוקש להבהיר האם נדרש לבצע זיהוי של הפונה בכדי למסור מידע אישי או האם הכוונה היא שהפונה יקליד מספר פנייה ובהתאם יימסר סטטוס הפנייה בלבד.  | תשומת לב המציעים מופנית לסעיפים 7.2.1 ו- 28.4.4 למפרט השירותים.                                                                                                                                     |
| 22. | נספח א'1 – דרישות ממערכת המרכזייה   | סעיף 6.4           | מבוקש להבהיר האם נדרש שכל הפניות המתקבלות בערוצי תקשורת כתובה ובטלפוניה יוצגו לנציג בתוך מערכת ה-CRM או האם הכוונה היא שהנציג יעבוד במקביל הן במערכת ה-CRM והן במערכת הרב-ערוצית לתקשורת עם הלקוח.                          | כל הפניות, בין אם טלפוניות ובין אם בכתב, יוצגו ויטופלו ישירות במערכת ה-CRM, כך שלא נדרש מהנציג לעבוד במקביל בשתי מערכות נפרדות.                                                                     |
| 23. | נספח א'1 – דרישות ממערכת המרכזייה   | סעיפים 7.1 ו-7.9   | 1. מבוקש להבהיר האם נדרשת יכולת חיוג בלחיצת כפתור ישירות מתוך מערכת ה-CRM.<br>2. מבוקש להבהיר האם הצורך בקמפיינים של חיוג יוצא בכל שיטות ההפעלה נדרש בעיקר מול רשימת לקוחות עסקיים קבועים.                                  | 1. חיובי.<br>2. לא נדרשת הבהרה.                                                                                                                                                                     |
| 24. | נספח א'2 – דרישות ממערכת ניהול הידע | סעיף 2.1           | מבוקש להבהיר כי אחריות הספק הינה להעברת תכני ידע רלוונטיים למזמין לצורך פרסום במדיות השונות, ואילו האחריות לביצוע הפרסום בפועל במדיות אלה מוטלת על המזמין.                                                                  | מובהר כמבוקש.                                                                                                                                                                                       |
| 25. | נספח א'3 – דרישות ממערכת ההקלטות    | סעיפים 2.2 ו-3.3.2 | מבוקש להבהיר האם נדרשת יכולת להשמעת ההקלטה ישירות ממערכת ה-CRM, מתוך רשומת השיחה המשויכת לפניה, מבלי שיהיה צורך לאתר את ההקלטה בנפרד במערכת ההקלטות.                                                                        | ראו תשובה לשאלה מס' 16 לעיל.                                                                                                                                                                        |
| 26. | נספח א'4 – דרישות ממערכת ההודעות    | כללי               | מבוקש להבהיר האם ניתן לעשות שימוש במודול חיצוני לניהול ושליחת הודעות, המשולב במערכת Dynamics CRM, וכן האם ניתן להסתייע בפתרונות משלימים חיצוניים המוטמעים במערכת, וזאת מבלי שיידרשו הטמעה או פיתוח מלאים במערכת ה-CRM עצמה. | המציע יהיה רשאי להציע תוספות למערכת ה-CRM, בין במסגרת הליך הדמו ובין במסגרת שלב ההיערכות (ככל שהצעתו תזכה במכרז). החברה תשקול את התוספות המוצעות על פי שיקול דעתה הבלעדי, בכפוף לתנאי המכרז וההסכם. |