

10/08/2021

מכרז פומבי מס' 1/21 לאספקת מערכת ממוחשבת
לניהול קשרי לקוחות ברשויות המקומיות החברות באשכול רשויות השרון
מענה לשאלות הבהרה

1. מצ"ב מענה לשאלות הבהרה שהועברו לאשכול רשויות השרון, בהמשך למכרז מערכת ממוחשבת לניהול תורים ברשויות האשכול.
2. על המציעים לצרף את מסמך ההבהרות חתום על ידם למסמכי המכרז, במעמד ההגשה.

מס"ד	עמוד	סעיף ותת סעיף	שאלה	תשובה
1	כללי	כללי	אילו רשויות שייכות לאשכול נשוא מכרז זה.	הרשויות מפורטות במסמכי המכרז בעמוד 4
2	כללי	כללי	נבקש לאפשר להגיש את מסמכי המכרז שהורדו באתר	מאשרים ובתנאי שהמציע יציג אישור על רכישת מסמכי המכרז
3	5	2.11	נודה להבהרת הכוונה בדבר התאמת של המערכת לצרכי הרשות ? – מה כוללת התאמה זו ?	כיוון שמדובר ברשויות שונות בעלות צרכים שונים על הספק להתאים את מערכותיו לצרכי כל רשות ורשות וזאת בהתאם למפורט במסמך ג' הצעת המציע ולהזמנת העבודה
4	7	4.2	נבקש לבטל את המושג "הצלחת המערכת" – מאחר וסעיף זה נתון לשיקולה הבלעדי של הרשות עלול להיווצר מצב בו הספק אינו יודע מה נדרש ממנו . ועל כן נבקש להגדיר את המושג "הצלחת המערכת" כך שהיעד להצלחת המערכת יהיה ברור .	נדחה הצלחת המערכת היא מדד סובייקטיבי חשוב ביותר לשני הצדדים ללא שביעות רצון הרשות מתפקוד המערכת אין כדאיות עסקית לרשות.
5	10	9.5	בסעיף זה הספק נדרש להציג דוחות השוואתיים – נודה להבהרה בקשה זו	מטרת הסעיף לבחון האם המציע מבין את צרכי הרשות במסגרת מכרז זה. עליו לציין אילו תהליכים לדעתו מבוצעים ע"י המערכת כיום ומה המערכת אותה הוא מציע מספקת כחלופה. הפרוט מופיע במפרט השרות ונספחיו
6	10	9.5	הדרישה למענה מפורט כנדרש בסעיף זה, וכן במסמך ב' מפרט השירות אינו ישים לעמידה במועד הגשת ההצעה. לפיכך נבקשכם דחייה בת חודשיים או לחילופין הסרת הדרישה למענה מפורט, כ שיכולת הספק יבחנו במסגרת הדגמת הפתרון כמתואר בסעיף 13.6.	התאריך האחרון להגשה נדחה ל - 29/08/2021 לא יאוחר משעה 12:00 הצעה שתוגש לאחר המועד הנ"ל תפסל ולא תובא לדיון.
7	10	9.6	נבקש הבהרתכם לאופן המענה הנדרש בטבלה וההתייחסות הנדרשת בכול סעיף .	יש להכין טבלה שבצד ימין יופיע מספר הסעיף ומצד שמאל במידה והפתרון תואם במלואו את הנדרש לכתוב קיים במלואו ובמידה והמוצע תואם בחלקו יש לרשום מה חסר ו/או מה שונה במוצע.

חתימה וחותמת המציע:

מאשרים	נבקש כי המצהיר יחתום בשם הספק בלבד, שכן אין בידיעתו המידע על כל בעלי הזיקה.	9.11.6	11	8
ראה מענה לשאלה 8 לעיל	נבקש כי המצהיר יחתום בשם הספק בלבד, שכן אין בידיעתו המידע על כל בעלי הזיקה.	9.11.7	11	9
מאשרים	על פי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, תשמ"א-1981 למציע אסור לבקש מעובדיו, מנהליו או מי מטעמו מידע אודותיהם מן המרשם הפלילי, כיוון שכך, נבקש כי הצהרת המציע תתייחס למיטב הידיעה או רק למציע עצמו ולא לעובדים.	9.11.9 2	11 23	10
נדחה	נבקש לקצר את תוקף הצעת הזוכים לשנה אחת במקום האמור 5 שנים	10.3	12	11
מאשרים	נבקש כי הצהרת מורשה החתימה תהיה למיטב הידיעה.	4	19	12
מאשרים	נבקש להוסיף סעיף חדש בו התחייבויות הספק יסופקו בכפוף למגבלות מגיפה ו/או הגבלת פעילות מכול סוג שאינה קשורה לספק במישורין 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.		76	13
נדחה טבלאות הנתונים מוגדרות במסמכי המכרז ראה סעיף 3.3.4	מאחר ולא הוגדרו בפרוט אלו נתונים נדרשים וכן אלו שמוזכרים בסעיף זה חלקם נתונים הנמצאים במערכות שונות נודה להסרת דרישה זו.	2.3.3	28	14
נדחה הספק יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם	מאחר והמערכת הינה מערכת SAS בענן, נבקש להוריד את האפשרות להתקנה מקומית	2.8.4	28	15
מדובר בהתממשקות למערכות שמפורטות במסמכי המכרז וכנגדם קיימת תמורה בהצעת המציע	נודה להרחבה לעניין התממשקות הנדרשת והאם קיימים ממשקי API למערכות המופעיות בסעיף זה.	2.3.5	29	16
ככלל כל השינויים הנדרשים מפורטים במסמכי המכרז.	נודה להרחבה בעניין הדרישה לעדכון שוטף ומידי של שינויים – מהי ההגדרה של שינויים?	2.3.20	30	17
הזמן לטיפול בתקלה קריטית יעמוד על 4 שעות.	בעמ' 30 סעיף 2.3.25 מצוין כי תקלות קריטיות יטופלו תוך 2 שעות עבודה אולם, בעמ' 51 סעיף 10.1 מצוין כי זמן לטיפול תקלה משביתה הינה עד 24 שעות מפתחת התקלה. אודה להבהרתכם.	2.3.25 10.1	30 51	18
המנגנון מתואר בטבלה בעמ' 31 למסמכי המכרז.	נודה להברה מהו המנגנון הנדרש והאם קיימים ממשקי API למערכות המדוברות	3.3.2	31	19

20	35	3.5.2	נודה לביטול דרישה זו מאחר ודרישה זו תלויה ברובה במרכזיה	נדחה למרכזיה קשר עם בסיסי הנתונים ו/או לחלופין מנגנון משיכת הקבצים מהמערכות התפעוליות. במסגרת המכרז מוקצית תמורה לספק בגין השירות
21	35	3.5.3	נודה לביטול דרישה זו מאחר ודרישה זו תלויה ברובה במרכזיה	ראה מענה לשאלה 20
22	35	3.6 כולל סעיפים קטנים	הדרישה הנ"ל עוסקת בתחום שהינו מתחומי הליבה של מערכות ניהול קשרי הלקוחות ולכן נודה להחרגת דרישה זו מסעיפי המכרז	נדחה על תורים שנקבעים באמצעות המערכת לניהול תורים להשתלב במסלול ניהול המשימות ברשות, במסגרת המכרז מוקצת תמורה לספק בגין השירות
23	37	3.7.4	נודה להבהרה לדרישה זו	לכל מערכת לניהול קשרי לקוחות אמור להיות מאגר שאלות ותשובות שמשמש בסיס למתן מידע למטפלים בפניות: מתי מפנים אשפה באזור מסוים, מתי האדלידע, איזה מזגן יש בגן X ועוד
24	38	3.7.10	נודה לביטול הדרישה להקצאת מנהל משימה אלא להשאיר את הגורמים המטפלים כאחראים לטיפול בכל פיצול	נדחה במשימות מורכבות הגורם הראשון הוא סוג של מנהל, שקובע את סדר העבודה ואת המועד שבו המטפל הבא נכנס לפעולה לדוגמא: עץ שקרס לשולית ניתק חשמל וגרם נזק לתשתיות. חייב להיות גורם מנהל לטיפול באירוע.
25	39	3.17.2	האם הדרישה בסעיף זה היא להקים מאגר טפסים מקוונים ע"י הספק במידה וכן מהי כמות הטפסים הנדרשת	כן מוגדרת תמורה בטופס ההצעות לחבילות טפסים מקוונים ודיגיטליים
26	39	3.18.4	נבקש להסיר דרישה זו מערכת ומדובר במוצרי מדף שעובדים באופן שונה	הספק יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם
27	40	3.18.7	נבקש להחריג דרישה זו מאחר והיא כוול פיתוחים ייחודים החורגים בצורה ניכרת מהיקף המכרז	הספק יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם
28	40	3.19	נבקש להחריג דרישה זו מאחר והיא כוול פיתוחים ייחודים החורגים בצורה ניכרת מהיקף המכרז	הספק יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם
29	42	3.24.2	נבקש הבהרה נוספת לסעיף זה	האזור האישי של הפונה אמור לאפשר למערכת באמצעות לינקים לספק מידע מתוך מערכות הליבה של העירייה כגון מצ"ח, שוברים ועוד
30	42	3.25.1	נבקש הבהרה נוספת לסעיף זה	פניות מתוך האזור האישי של הפונה, דהיינו כזה שהגישה אליו לאחר הזדהות באמצעות קוד וסיסמה ולפיכך המערכת יכולה לסייע לו במילוי הטפסים. במקוון. בפניות שלא מתוך האזור האישי המילוי הוא מילוי של טופס דיגיטלי רגיל ללא בדיקה מול מסדי הנתונים.

31	42	3.25.9	נבקש הבהרה נוספת לסעיף זה	מדובר ביכולת לבצע פעולות שלא באמצעות הקלדה או כתיבת טקסט אלא ע"י חיבור של פעולה (פונקציה למקש).
32	43	3.6.3.14	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	נדחה למנהל ו/או למטפל חייבת להיות אופציה לצפות בפניות ובמשימות שטרם סיים לטפל בהן.
33	44	3.28.3.10	נבקש הבהרה נוספת לסעיף זה	תכליתה של מערכת ניהול קשרי לקוחות היא עידוד ושיווק של שירותי העירייה תוך כדי הסתמכות על פרסונליזציה של הפונים.
34	44	3.28.3.11	נבקש הבהרה נוספת לסעיף זה	מנהלים שמתבוננים בתפוקות המערכות והמטפלים השונים, יכולים לזהות עומס שנוצר מסיבות שונות לדוגמא מחלה של אחד המטפלים ו/או עומס פניות חריג, אזי למנהל הרלוונטי צריכים להיות הכלים המתאימים לנתב את הפניות העודפות למטפל חלופי.
35	44	3.29.2	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	נדחה לדוגמא: מדובר בהוראות לשעת חרום או תסריטי פעולה למטפל באירוע ייחודי
36	45	3.29.5	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	נדחה לדוגמא: מדובר באירוע חרום שבו המטפל חייב לקבל הנחיות הגעה
37	45	3.30.3	נבקש הבהרה נוספת לסעיף זה	המדובר באפליקציה למנהל ו/או למטפל שניתנת להורדה רק לבעלי הרשאה מתאימה
38	45	3.30.8	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	נדחה המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם
39	45	3.30.10	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	נדחה המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם
40	45	3.30.11	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	נדחה מדובר בעיקר באירועים בטחונים לדוגמא נפילת טיל ואז יש מאות פניות שכולן מתייחסות לאותו אירוע ומולן צריכה להתנהל פניה אחת בלבד המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם
41	45	3.30.12	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	נדחה המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם

נדחה המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	3.32	45	42
נדחה המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	3.32	45	43
נדחה המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	3.35	46	44
נדחה המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	3.36	46	45
נדחה המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם	נודה להסרת דרישה זו מטעמי אבטחת מידע	5.2	48	46
נדחה המציע יתאר את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	5.5	48	47
ראה מענה לשאלה 6	לאור היקף המענה הנדרש נבקש דחייה בת חודשים, לחילופין תוסר הדרישה לפירוט המקיף.	5	48	48
נדחה על הספק להגן על המידע גם במידה ונעשה במזיד ע"י משתמש וזאת באמצעות נטרול המידע שהוקלד/דווח ע"י אותו משתמש	נודה להסרת דרישה זו מאחר ומדובר בפיתוח גדול החורג באופן ניכר מעליות התמחור	5.7	49	49
ראה מענה לשאלה 6	ל"ז להגשת המכרז אינם סבירים ביחס להיקף המענה הנדרש נבקש דחייה בת חודשים לחילופין תוסר הדרישה למענה ברמת הפירוט.	7	50	50