

מכרז פומבי מס' 1/22

לאספקת מערכת ממוחשבת לניהול הקשר עם התושב ברשויות המקומיות החברות באשכול 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'	עמוד	סעיף	תאור הסעיף	שאלה	תשובה
1	2	6	הוראות למשתתפים	נא הבהרתכם כי הכוונה ב2 עותקים היא: - מקור - העתק צילומי של המקור	מאושר. זו הכוונה.
2	7	4.5	סכומים נוספים	נודה לשינוי סעיף זה כך שעדכון מחירים באם יידרש כזה יבחן אל מול הנהלת האשכול או אל מול הרשות וזאת בכפוף להסבר מפורט ומתועד בגין הסיבה לבקשה ע"י הזכ"ן.	אין שינוי מתנאי המכרז. בכל פעם שהמציע יחוש שקיימת הרעה בתנאי העסקה, באפשרותו לפנות אל הנהלת האשכול, אך אין הנהלת האשכול מחויבת לשנות המחירים.
3	7	5.2	תנאים מוקדמים להשתתפות	נבקש להסתמך על ניסיון חברת בת לצורך עמידה בתנאי הסף.	מאושר.
4	11	10.2	תוקף ההצעה	נבקש לשנות את תוקף ההצעה לשנה אחת בלבד מיום הודעת הזכייה, כל תקופה אחרת תהיה כרוכה בתמחור ההצעה מחדש.	נדחה.
5	25	מסמך א(7)	נוסח ערבות מכרז	במסמכי המכרז ישנם מספר נוסחים של ערבות ולא ברור באיזה נוסח יש להגיש במועד הגשת המכרז: - עמוד 25 – מסמך א(7) - עמוד 54 – מסמך ג(3) - עמוד 84 – מסמך ד(4) נא אישורכם שבמועד הגשת המכרז יש להגיש את הערבות המצורפת בעמוד 25-מסמך א(7).	מאושר. זו הכוונה
6	26	2.3.4	התקנת המערכת	על מנת לספק את השירותים הנדרשים במכרז זה, על המערכת להיות מותקנת בענן בלבד, נבקש לאשר את העבודה כי ניתן להציג רק אלטרנטיבה אחת מבין השניים.	המציע יוכל להציע הצעה לחלופה בענן בלבד, עליו לפרט זאת בהצעתו.

7	27	2.3.3	התקנת המערכת	על מנת לספק את השירותים הנדרשים במכרז זה, על המערכת להיות מותקנת בענן בלבד, בבקש לאשר את העבודה כי ניתן להציג רק אלטרנטיבה אחת מבין השניים.	ראה מענה לשאלה 6.
8	29	3.1.2	הוספת שדות באופן עצמאי	המערכת המוצעת הינה תוכנת מדף, המבוססת טבלאות מקושרות בבקש כי כל דרישה להוספת שדות שאינם חלק מהמערכת או מיכולת המערכת הקיימת ייבחנו אל מול הספק, ובכל מקרה במידה ויסוכם על ביצוע הדרישה הפיתוח יהיה בעלות כספית.	הספק יפרט את יכולותיו ויקבל ניקוד איכות בהתאם.
9	32	3.11	פנייה תלויה	נשמח להבהרה בעניין זה, ומה המשמעות של שמירה באזור האישי כאשר לפנייה אין כל פונה מקושר, נודה להסרה של דרישה זו.	המדובר הוא בפונה, אשר עורך את הפניה על מחשבו האישי, וחסרים לו פרטים לצורך השלמת הפניה – והוא מעוניין למלא את הפרטים החסרים בהמשך, כוונת האמור בדרישה היא שהפונה יוכל להקים את הפניה על שולחן העבודה שלו, ובמידה וחסרים פרטים – הוא יוכל להשלימם בעתיד ואז לקלוט את הפניה המלאה מתוך שולחן העבודה.
10	32	3.15	מנהל המידע	נבקש לחריג סעיף זה מהמכרז מאחר והדרישות בסעיף זה חורגות באופן משמעותי מהיקף העלויות המוצעות במכרז.	המציע יתאר איך המוקדנים/ המטפלים בפניות ימסרו מידע לפונים, כגון: ימי פינוי אשפה, מועדי רישום למוסדות חינוך, אירועים וכו' – מבלי שמידע זה יהיה שמור במערכת. יובהר כי בדרישות המכרז יש לאפשר ניהול מידע זה ברמה אגפית/ מחלקתית. המציע יפרט את יכולותיו לעמוד בדרישה זו, ויקבל ניקוד איכות בהתאם לכך.
11	35	3.17.10	פנדיג מצד הפונה	נבקש להסיר דרישה זו, מאחר ואין היתכנות לשמר נתוני פנייה מאחר ופנייה נעשית במגוון דרכים, כמו כן אין הדבר אפשרי מבחינת אבטחת מהמידע.	ראה תשובה לשאלה 9 לעיל.
12	36	3.21.2	מעקב אחר פנייה	נבקש לקבוע כי האפשרות לעקוב אחר פנייה הינה באמצעות גישה לאזור אישי בלבד שהכניסה אליו כרוכה בהזדהות עם סיסמה חד פעמית, כל ניסיון אחר כפי שמופיע בסעיף זה אינו בר היתכנות ואף אינו עומד בעניין אבטחת המידע	נדרשת חלופה לפונה שאין לו אזור אישי, ופנה באופן חד פעמי למערכת ומעוניין לעקוב אחר פנייתו. הספק יתאר איך הוא מציע לתת מענה לצורך זה, ויקבל ניקוד איכות בהתאם.

13	40	5.4	רכיבי ספק אחר	נודה להסרת הדרישה לאחריות הספק על רכיבים שהוזמנו מספקי צד ג' שלא באמצאות הספק, לדרישה זו אין היתכנות.	הספק לא יהיה אחראי לרכיבי צד ג' שלא הוזמנו על ידו.
14	41	7.1	ימי הדרכה	נבקש לקבוע כי ימי ההדרכה למערכת באתר הלקוח יהיו עד 2 ימי הדרכה בפועל וכי כל הדרכה נוספת תהיה בתשלום נוסף.	יהיו עד 4 ימי הדרכה. מעבר לכך, ישולם סכום של 150 לכל שעת הדרכה נוספת שתידרש.
15	42	11	מנגנון קנסות	נודה לביצועי שינויים בטבלת הקנסות במיוחד בסעיפים בהן אין הגדרה מדויקת של הדרישה או כזו שיכולה להביא להחלטה שרירותית של הרשות כגון, אי מסירת תיעוד נדרש, אי יכולת להפיק דו"ח נדרש, אי עמידה בסעיף מתיבות הספק וכו'.	מאושרת הפחתה של 10% מהסכומים בטבלת הקנסות.
16	46	5	הארכת ההצעה	נבקש להסיר את הדרישה כי תתאפשר הארכת מעבר לשנה מיום הגשת ההצעה, דרישה זו אינה סבירה מאחר ויתכנו בשנה זו תמורות במחירי השוק.	נדחה.
17	56	3.3	נספח בטיחות	נודה להסבר בעניין נספח הבטיחות וכיצד הוא רלוונטי לנושא מכרז זה ?	הכוונה באמור הינה לנספח ד(1) – לנושא אבטחת המידע.
18	59	6.4	עדכון נהלי עבודה	נודה להסרה של סעיף זה מאחר והוא אינו ברור והוא מבקש שמהספק לחתום על משהו שאינו ברור ואינו מגדיר מהם השינויים שיכולים לחול בדרישות הרשות	הכוונה בסעיף זה, לנהלי עבודה המשפיעים על מסלול הטיפול בפניה (למשל, שינוי מנגנוני הסכמי רמת שירות, לוחות זמנים, רצף גורמים מטפלים וכו').
19	60	16.3	הגדרת הצלחה	נבקש לקבוע מראש מה תחשב כהצלחת המערכת ולהגדיר פרמטרים, מאחר והשארית ההגדרה לרשות מבלי לקבוע פרמטרים ברורים לפעולה מהווה אפליה כלפי הספק.	הגדרת הצלחה היא – מערכת העובדת לשביעות רצון הרשות.
20	61	11.1	ביטוח	נבקש לציין כי האחריות של הספק הינה בגין אחריות ישירה של הספק ואינה כולל אחריות על מחדלים אותם ביצע הרשות בשימוש לקוי במערכות הספק	האחריות הינה עפ"י דין.
21	61-63	11	ביטוח	11.1 – יימחקו המילים "עם הרחבה לנזקי סייבר, לרבות הוצאות השבה לצדדים שלישיים ועלויות שתושטנה על הרשות ע"י גורמים כלשהם בגין חדירה למאגרי המידע בבעלות הרשות"	11.1 – ניתן לקבל

11.2 – "בשם הרשות המקומית" הכוונה להרחבות הנדרשות. אין הכוונה שהספק יבטח את חבותה העצמאית של הרשות. 11.3 – לא ניתן לקבל.	11.2 – יימחקו המילים "ובשם הרשות המקומית" 11.3 – יימחקו המילים "לשביעות רצונה" יימחקו המילים "וזאת לשביעות רצונה המלאה של הרשות המקומית" 11.4 – תמחק המילה "בדייקנות" 11.6 – תמחק המילה "מתחייב" ובמקומה תתווסף המילה "רשאי" יימחקו המילים "ללא דיחוי" 11.7 – תמחק המילה "מיד"				
11.7 – ניתן לקבל ובמקומה לרשום: "סמוך לאחר קרות מקרה ביטוח"	נבקש להסיר דרישה זו מאחר וקוד זה הינו סוד מסחרי של החברה.	הפקדת קוד מקור	1.7	77	22
מחיקת "הרשות המזמינה" – לא ניתן. הכוונה היא לרשות שתזמין מהספק את השירותים נשוא המכרז. מחיקת קודים 329, 304, 322 – לא ניתן לקבל. מחיקת "עם הרחבה לנזקי סייבר" – ניתן לקבל. קוד 304, 302 באחריות מקצועית- לא ניתן לקבל. מחיקת קוד 038 – ניתן לקבל. "30 יום במקום 60 יום" – ניתן לקבל.	שם מבקש האישור – יימחקו המילים "ו/או הרשות המזמינה" ביטוח צד ג' – יימחק קוד 322, 304, 329 אחריות מעבידים – יימחק קוד 304 אחריות מקצועית/ מוצר – יימחקו המילים "עם הרחבה לנזקי סייבר" יימחק קוד 304, 302 פירוט השירותים – יימחק קוד 038 ביטול/שינוי הפוליסה – יימחקו המילים "60 יום" ובמקומן יתווספו המילים "30 יום"	אישור קיום ביטוחים	11	80-81	23
נדחה.	לאור גל האומיקרון וכי עובדים רבים נמצאים בימים אלו בבידוד ומכיוון שטרם התקבלו תשובות הבהרה נודה דחיית מועד ההגשה בשבועיים ימים על מנת שיתאפשר למציעים להתארגן באופן מלא ואיכותי להגשה.		כללי	כללי	24