

הנדון: מכרז פומבי מס' 11/23 למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר-מסמך הבהרות 1

- להלן תשובות לשאלות הבהרה שהתקבלו במועצה ביחס להוראות המכרז שבנדון ובמועד שנקבע לכך.
- הבהרות המועצה והתשובות לשאלות יחייבו את כלל המשתתפים
- על המשתתפים במכרז לצרף להצעתם מסמך זה וכן כל מסמך אחר שהוציאה ו/או תוציא המועצה בעניין המכרז שבנדון, כשהם חתומים על ידי המשתתף במכרז בתחתית כל עמוד.

מס'ד	עמוד	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	תשובת המועצה
1.			הבהרה מטעם המועצה: מצ"ב מסמך 8 (הצעת המחיר) מעודכן	
2.	4+5	15+20	לאור המענה המופרט הנדרש על המפרט הטכני נודה להארכת מועדי המכרז (מועד הבהרות ומועד ההגשה) בהתאמה. נודה להתחשבותכם.	הבקשה מתקבלת, המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום 03.09.2023 עד השעה 12:00
3.	8	29.3	נראה כי נפלה טעות סופר ועל כן נבקש להבהיר כי הניסיון הנדרש בכל אחד מסעיפים אלו הינו בין השנים 2018-2023 כאמור בתנאי הסף 9.2 ו- 9.3 ובנספח א' למסמך 2.	הבקשה מתקבלת
4.	18	נוסח ערבות	בשל טעות בהקלדה, נא אישורכם כי הערבות הינה בקשר עם מכרז מס' 11/23 ולא כפי שצויין "מכרז מס' 23/23"	טעות סופר. הערבות הינה בקשר עם מכרז 11/23.
5.	20	3.3	נודה לשינוי סעיף זה כך שיוסרו ממנו המילים "ובין אם לאו"	הבקשה מתקבלת
6.	26	14.2	נודה להבהרה כי, כי המידע המוזכר בסעיף זה אינו כולל את קוד המקור או כל מידע אחר שאינו חלק מתוצרי המערכת הקשור לפעילות המזמינה. וכי המידע הנ"ל יהיה רק כזה שנותר עקב	הבקשה מתקבלת

תשובת המועצה	נוסח השאלה	פרק וסעיף רלבנטיים	עמוד	מס"ד
	פעילות או הזנה של מידע השייך למזמינה במערכת			
הבקשה מתקבלת עם סיום ההתקשרות באחריות הספק להחזיק מידע זה וזאת עד להסבה מלאה למערכת אחרת ככל שתהיה	נודה להסרה של סעיף זה , מאחר ועם סיום ההתקשרות חל איסור על אחזקת המידע בידי הספק על פי חוק הגנת הפרטיות.	14.3	26	.7
הבקשה נדחית- על פי הנחיות תקנות אבטחת מידע נדרשת חתימה על הצהרת סודיות לכל הבא במגע עם מאגר המידע של המועצה.	נודה להסרה של דרישה זו ולחילופין להסתפק בחתימה והצהרה של החברה או מי מטעמה לגבי ההצהרה הנדרשת , נציין כי כלל עובדי החברה חתומים על הצהרת סודיות במסגרת תקן ISO 27001 של מכון התקנים הישראלי כלפי החברה שהיא המעסיק , והחברה חתומה אל מול המזמינה בהצהרה הכוללת התחייבות זו.		38	.8
הבקשה נדחית	נודה להסרה או ביצוע שינוי בסעיף זה , כאמור למערכת הקיימת קיים ממשק API המאפשר התממשקות בין מערכות מידע שונות , עם זאת ובהתאם לנסיבות ומקרים ספציפיים , נדרשת עבודה ופיתוח נוספים , מעבר לממשק ה-API הקיים וזאת על מנת לממש את הדרישה . מאחר ופעולה מסוג זה עלולה להיות כרוכה בשעות פיתוח ואפיון רבות מאוד, נודה להבהרה כי פעולות אלו יהיו כרכות בתשלום נוסף בהתאם לשעות פיתוח		45	.9
הבקשה נדחית	כמו כן נבקש כי לכל ממשק פעיל יידרש תשלום נוסף של עלות בגין אחזרת הממשק שיבוא לידי ביטוי בתשלום חודשי. מעבר לתשלום אחזקת המערכת.			
בנוגע להבהרה בלבד -מתקבלת	כמו כן נודה להבהרה כי באחריות הרשות לדאוג לממשק API קיים בצד המערכות האחרות , מערכות צד ג'			

תשובת המועצה	נוסח השאלה	פרק וסעיף רלבנטיים	עמוד	מס"ד
הכוונה לסעיף זה כי המערכת תאפשר work flow לפנייה על פי הגדרה מראש ובהתאם לתהליך ולהרשאות שניתנו.	נודה להבהרה על שימוש בתהליכי BPM או לחילופין לתמחר את מערכת ה BPM בתמחור נוסף.	0.1010	53	10
הבקשה נדחית—ראה מענה לשאלה 9	נודה להסרה של דרישה זו מאחר אין ל היתכנות למימוש , כמו כן נודה להרחבה של תיאור דרישה זו.	0.1010	53	11
המערכת תאפשר work flow על פי הגדרה מראש הכוללת סטאטוסים שונים בכל חלק מהתהליך ושליחת התראות בהתאם.	נודה להרחבה בתיאור דרישה זו , כמו כן בכל מקרה של דרישה בה נדרשת הרשות להציג מידע ממערכות צד ג' , באחריות המזמינה לדאוג לממשק API מצד מערכת צד ג'	0.1020	53	12
אין קשר למרכזייה של הרשות.	נודה להבהרה כי מימוש דרישה זו יהיה בכפוף ליכולות המרכזייה ברשות וקיום ממשק מתאים.	0.1020	53	13
הבקשה נדחית	נבקש להסגיר דרישה זו או לקבל כחלופה פתרון דומה המבוסס על סינון לפי מיקום	01.080	54	14
על פי פתרון המציע.	האם יש צורך בהטמעת מערכת תחזוקה קיימת או פתרון של המציע במסגרת המכרז ?	01.090	54	15
הבקשה נדחית המערכת תשתמש בספק SMS של המועצה.	נודה להסרה של דרישה זו , מאחר והמערכת המוצעת פועל על ישי שימוש בספק SMS של המערכת, המאפשר את מיצוי כלל אפשרויות המערכת.	01.100	55	16
הבקשה נדחית, ניתן להגדיר ללא תיעדוף	נודה להסרה של דרישה זו מאחר למערכת אין אפשרות לבצע תיעדוף אוטומטי של ההודעות הנשלחות אלא הבחירה מבוצעת באופן ידני או באמצעות הגדרות קבועות במערכת	01.105	55	17
הבקשה נדחית	האם מדובר עם פיתוח ממש"ק לחבר חיצונית בנושא אחזקה ? במדיה וכן נבקש לסייג כי הדרישה תהיה כפופה לקבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	01.110	55	18

תשובת המועצה	נוסח השאלה	פרק וסעיף רלבנטיים	עמוד	מס"ד
הבקשה מתקבלת	המערכת תאפשר בניית דוחות באופן עצמאי ע"י המשתמשים – במקום דוחות נבקש להגדיר דוחות ושאלות כמו כן נבקש שימוש בכלי BI להרחבת יכולת היוזואליזציה.	03.070	57	19
הבקשה מתקבלת	נודה להבהרה כי ניתן יהיה לבצע ממש AD לצורך פתיחת משתמש בלבד ללא הגדרות המשתמש.	04.030	57	20
המערכת תדע לבצע משיכת משתמשים המוקמים ב AD של המועצה ותקים אותם ברשימת המשתמשים של המערכת. הבהרה נוספת, השרת שודרג לגירסא 2022 וקיים גם azure ad.	מערכת ניהול משתמשים (עובדים, אתרים ומחשבי המועצה) – שרת Directory Active של מיקרוסופט על MS Windows Server R22012 שרת ג – דרישת הסעיף אינה ברורה, נא הבהרתכם	04.030	57	21
הבקשה מתקבלת	נודה להבהרה כי המזמינה זכאית לפיתוחים גנריים שיעשו ללקוחות אחרים והם בהתאמה לכלל הלקוחות, כמו כן השדרוג אינו כולל מודלים ייחודיים אותם מתמחרת המציעה בתשלום נוסף לכל הלקוחות.	05.010	57	22
הבקשה מתקבלת	נודה להבהרה כי דרישה זו עוסקת בליווי והדרכה לגבי אופן המימוש, ובכל מקרה לא יכול את כתיבת הנהלים ומימוש העבודה בפועל.	1.2	58	23
הבקשה נדחית	נודה להבהרה כי הספר יעניק את 2 ימי הדרכה באתר הלקוח, ככל שידרשו הדרכות נוספת יהיה זה כרוך	1.3	58	24
הבקשה מתקבלת למעט הדרכות ראשוניות שיבוצעו פרונטלית.	נבקש כי פגישות אלו יתכנו גם באמצעות פגישת ZOOM אלא אם כן נוכחות הנציג הינה הכרח המציאות.	3.1.4	59	25
הבקשה מתקבלת	נבקש להסיר דרישה זו, מאחר וכלל התומכים הטכניים אותם מפעילה המציעה, הינם ברמת בקירות גבוה במערכת, אין באפשרות המציעה להעמיד	3.2.1	59	26

תשובת המועצה	נוסח השאלה	פרק וסעיף רלבנטיים	עמוד	מס"ד
	תומכים קבועים לטובת הלקוחות, ככל וישנם דרישות לתמיכה ברמות שלהם לא ניתן מענה מספק ברמת התומך, יעבור המשך הטיפול למנהל המחלקה.			
הבקשה נדחית- נותן השירות ימנה מנהל תיק לקוח אשר יקיים פגישות סטאטוס רבעוניות אל מול מנהלת המוקד, זמן הפגישה תקבע בהתאם לצרכי המועצה.	נודה להסרה של דרישה זו, או לבצע תמחור לדרישה זו. כאמור המציעה מעניקה למזמינה מערכת תמיכה מלאה, ככל ויהיו תנאים המצרכים הגעה של נציג בכיר או הדרכה מתקדמת תתואם דרישה זו אל מול מנהל המחלקה.	3.2.2	59	.27
בהטמעת המערכת נותן השירות ילווה וידריך באופן מלא את כלל עובדי המועצה ואת מנהלת המוקד בפרט עד להפעלה מלאה של המערכת.	נודה להבהרה	3.4.2	60	.28
הבקשה נדחית- התקן מכליל את הסעיפים המתבקשים במסמך 6.	נבקש לקבל כחלופה לכל הפרק תקן ISO27001 של מכון התקנים הישראלי בתוקף על שם המציע, מבחני חדירה בתוקף, מפרטי ארכיטקטורה ודרישה לממונה אבטחת מידע נושא משרה בחברה.	מסמך 6	62	.29
הבקשה נדחית	למען יצירת הליך תמחור הוגן נבקש להוסיף אחוז הנחה מקסימלי.	הצעת מחיר	69	.30
הבקשה נדחית	נבקש לעלות את הסכום עבור השירות החודשי ב-50%	הצעת מחיר	69	.31
הבקשה נדחית	נבקש להפריד את אחוז ההנחה לפרוייקט ההקמה וההסבה בנפרד	הצעת מחיר	69	.32
הבקשה מתקבלת מחיר מקסימום לשעת פיתוח 300 ₪	נודה להוספת האפשרות לקבוע מחיר בעבור שעות יישום ופיתוח	הצעת מחיר	69	.33
הבקשה מתקבלת בנק של SMS 500,000 מחיר מקסימלי 4,500 ₪.	נבקש להוסיף אפשרות לתמחור הודעות SMS	הצעת מחיר	69	.34
הבקשה מתקבלת בנק של 50,000 שיחות ווצאפ מחיר מקסימלי 8,500 ₪	נבקש להוסיף אפשרות לתמחור הודעות WHATSAPP	הצעת מחיר	69	.35

מס"ד	עמוד	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	תשובת המועצה
36.	כללי		נבקש לקבוע כי ספק ה SMS של המערכת המוצעת יהיה ספק המערכת, וזאת במטרה לממש את כלל יתרונות המערכת	הבקשה נדחית המועצה תבחן את האפשרות לשימוש.
37.	כללי		נבקש לקבוע כי בכל מקרה בו יידרשו לבצע שינויים הרחבות של ממשק ה API הקיים, יהיה זה כרוך בתשלום בגין שעות הפיתוח	הבקשה נדחית
38.	כללי		נבקש להוסיף תמחור מסוג ריטיינר חודשי, בגין ניהול ואחזקה של ממשקים למערכות צד ג'	הבקשה נדחית
39.	29	1	מבוקש כי: מניין השנים ישונה מ- 7 ל-3 שנים.	הבקשה מתקבלת
40.	29	2.3	מבוקש כי: המשפט: "מבקש האישור יהא המוטב לצורך קבלת תגמולי ביטוח בגין אירוע בו נגרם נזק לנתונים כלשהם הרלבנטיים לשירותים נשוא ההסכם"- יימחק.	הבקשה נדחית
41.	30	7	מבוקש כי המילים: "ו/או מטעם /או עבור"- תמחקנה.	הבקשה נדחית
42.	30	8	כמו כן, מבוקש כי המילים: "באחריות המבוטח לדאוג כי סעיפי הביטוח שיכללו בהסכמים השונים שייחתמו בין המבוטח לבין קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם השירותים, יכללו סעיפים לפיהם כל הזכויות בביטוחיהם, כגון וויתור על זכות התחלוף, הרחבות שיפוי ראשוניות ופטור בגין נזק לרכושם, יוקנו גם לטובת מבקש האישור" תמחקנה.	הבקשה מתקבלת
43.	31	אישור ביטוח	חבות מעבידים- מבוקש להסיר קוד 350. אחריות מקצועית משולב חבות מוצר- לצד קוד 332 יש לציין 6 חודשים. כמו כן, מבוקש למחוק קוד 339, 347, 339 סייבר- מבוקש למחוק את כל הקודים.	1. הבקשה נדחית 2. הבקשה מתקבלת 3. הבקשה נדחית 4. הבקשה נדחית- אולם ניתן יהיה לגרוע קודים הקשורים לביטוח סייבר בכפוף לקבלת אסמכתא לקיום ביטוח זה

דגשים להגשת המכרז:

1. ההצעה במלואה (כולל נספחים) תוגש בשני העתקים לא כרוכים וכן על גבי מדיה דיגיטלית (דיסק און קי).
2. יש לצרף להצעה את טופס האישור על קיום ביטוחים (נספח א' לחוזה) כשהוא חתום בשוליו על ידי המציע **בלבד** (לאחר שוידא עם חברת הביטוח שלו כי הטופס מקובל עליה), **ללא כל מחיקות, שינויים או הסתייגויות**.
3. הוראות מלאות בנוגע לאופן הגשת ההצעה ניתן למצוא במסמכי המכרז בפרק: "אופן הגשת ההצעות".

בברכה,
יערזת הרוש
מנהלת רכש מכרזים והתקשרויות

מסמך 8 למכרז 11/23

הצעת המחיר

לכבוד
מועצה אזורית תמר

הנדון: הצעות למתן שירות למערכת מידע לניהול פניות ותלונות של מוקד המועצה האזורית תמר הכל לפי המפורט במפרט הטכני (מסמך 5 למסמכי המכרז) וביתר מסמכי המכרז (להלן: "השירותים")

אני הח"מ, _____ נציג מוסמך של _____ מתכבד בזה להגיש הצעה למתן השירותים למועצה בהתאם לתנאי מסמכי המכרז ונוסח ההסכם המצ"ב על כל נספחיהם.

יש בידי את כל מסמכי המכרז, הם מוכרים לי ומובנים לי היטב.

הצעתי נעשית לאחר ששקלתי ובחנתי היטב את כל הדרישות המפורטות בפנייה.

מובהר כי התמורה עבור השירות החודשי הקבוע לא תעלה על סך של 4,000 ₪ (לא כולל מע"מ)

והתמורה עבור הסבה והקמה לא תעלה על סך של 50,000 ₪ (לא כולל מע"מ).

התמורה עבור שעת יישום ופיתוח לא תעלה ע"ס של 300 ₪ (לא כולל מע"מ).

התמורה עבור בנק של 500,000 הודעות SMS לא תעלה ע"ס של 4,500 ₪ (לא כולל מע"מ).

התמורה עבור בנק של 50,000 שיחות ווצאפ לא תעלה ע"ס של 8,500 ₪ (לא כולל מע"מ).

אחוז ההנחה שמוצע על ידנו הינו בסך % _____ (ובמילים) _____ אחוז.

חתימת המשתתף וחתימת _____

הצעה שתחרוג מסכום המקסימום תיפסל על הסף.

- * יובהר כי המציע אשר מספק כיום את השירותים למועצה לא יהיה זכאי לתמורה עבור הסבה והקמה.
- * למען הסר ספק מובהר, כי המועצה תהא רשאית להזמין מהזוכה רק חלק מהשירותים המפורטים במפרט הטכני, בהצעת המחיר, לרבות היקף כ"א שהחברה הזוכה תספק.
- * המציע מתחייב לבצע כל שינוי רגולטורי ו/או שינוי חוק במערכות שלו ללא תוספת תשלום וכל שינוי כזה גלום במחיר המערכות.
- * המציע מתחייב לעמוד בכלל המחירים המפורטים לעיל, בכל כמות שהמועצה תבחר להזמין וכל אורכו של ההסכם, כולל תקופות הארכה.

בכבוד רב,

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

חתימת המשתתף וחותמת _____