

11/7/2023

לכבוד
 משתתפי המכרז
באמצעות דוא"ל / אתר המועצה

שלום רב,

הנדון: מכרז פומבי מס' 15/2023 לקבלת שירותי אספקה ותחזוקה של מערכת לניהול מסמכים

וכן מתן שירותי תמיכה עבור המועצה

הודעת המועצה מס' 1 - תשובות לשאלות הבהרה, מועד פתיחת תיבת המכרזים

חלק א': התייחסות המועצה לשאלות הבהרה

קובץ שאלות מספר 1:

התייחסות המועצה	שאלת הבהרה	סעיף	עמוד	#
הסעיף ישונה כך שיידרש ממשק עתידי למערכת ניהול השירות של המועצה. המועצה בחרה במערכת של א.ש. בינה ויוקם ממשק קישור בין מערכת ניהול המסמכים הנדרשת לבין מערכת השירות.	הסעיף הנ"ל מתייחס למערכת ניהול משימות, פחות מתאים למערכת ניהול מסמכים, נבקש למחוק אותו.	2.3	33	1
נדחה-מבקשים מערכת ענן בלבד	נבקש לאפשר גם מערכת שעובדת עם client מקומי.	5.3	34	2
הסעיף יימחק	לא ברורה מטרת המתואר בסעיף, נבקש למחוק את הסעיף.	9.1.2	34	3
ראו מענה לשאלה 1 לעיל.	סעיפים אלו מתאימים למערכת ניהול משימות, נבקש למחוק אותם.	9.4.3+ 9.4.4	45	4



התייחסות המועצה	שאלת הבהרה	סעיף	עמוד	#
<p>המערכות הקיימות במועצה והנדרשות לממשק : מערכת ניהול השירות (CRM) של חברת א.ש בינה – ראו הדרישה לממשקים למשימות, החלטות ותהליכים המופעלים במערכת השירות המופיעים במכרז והם ינוסחו כדרישות לממשקים.</p> <p>מערכת ניהול הכנסות – כיום מערכת פריוריטי בה מנוהלים כלל המסמכים הקשורים בחיובים (ארנונה, מים, חינוך וכו'), נכסים, משלמים, מערכת פיננסית (מסמכי ספקים), מערכת רכש (הצעות מחיר ומסמכי רכש), מערכת תקציב (מסמכים הקשורים לבקשות תקציב, דוחות תקציב וכו').</p> <p>מערכת שכר ומשאבי אנוש – מבית מלם שכר.</p> <p>המערכת מכילה מסמכים הקשורים בתיקי עובדים, טפסים, בקשות עובדים וכו'.</p> <p>קיימות מערכות נוספות כדוגמת מערכת וטרינריה ומערכות פיקוח להן יידרשו ממשקי ניהול מסמכים למערכת המוצעת.</p>	<p>נבקש לקבל את פירוט כלל המערכות אליהן המערכת נדרשת להתממשק ואופן ההתממשקות.</p>	9.12.5	48	5
<p>הסעיף הינו סעיף דרישה לממשק למערכת השירות של המועצה (CRM) הסעיף ישונה כך שיידרש ממשק עתידי למערכת השירות של המועצה. יובהר כי נדרש מהספק להקים ממשק מידע לנדרש בסעיף זה.</p>	<p>נראה כמתאים יותר למערכת CRM או מערכת ייעודית לנושא, פחות רלוונטי למערכת לניהול מסמכים. נבקש למחוק את הסעיף.</p>	10.2	50	6
<p>ראו מענה לשאלה 6 לעיל בקובץ מס' 1</p>	<p>חלק מהדרישה בסעיף אינה קשורה למערכת ניהול מסמכים, נבקש לשנות/למחוק את הסעיף.</p>	10.3.1	50	7
<p>ראו מענה לשאלה 6 לעיל בקובץ מס' 1</p>	<p>חלק מהדרישות בסעיף אינה קשורה למערכת ניהול מסמכים, מתאים יותר למערכת ניהול משימות. נבקש לשנות/למחוק את הסעיף.</p>	10.4	51	8

קובץ שאלות מספר 2 :

התייחסות המועצה	שאלת הבהרה	סעיף	עמוד	#
מקובל	למען הסר ספק נבקש להבהיר שמערכת ניהול מסמכים היא יחידה אחת ולא ניתן יהיה לדרוש להפחית תשלומים בגין רכיבים שלא יהיו בשימוש במערכת בפועל.	3.6	20	.1
מאושר שינוי האמור בסעיף כדלקמן : החל משנת ההתקשרות השלישית תעודכן התמורה בשיעור 50% מערך עליית מדד המחירים לצרכן, מדד הבסיס יהיה המדד הידוע ביום חתימת הידוע במועד החתימה להסכם. עדכון התמורה יתבצע עם הארכת ההתקשרות בתום השנה השנייה להתקשרות, ולאחר מכן אחת לשנה. העדכון לא יחול רטרואקטיבית – כלומר הספק לא יהיה זכאי להפרשי הצמדה בגין חודשי התמורה שקדמו למועד העדכון. לאחר ביצוע ההצמדה התמורה תהיה קבועה ולא תשתנה במהלך 12 החודשים הבאים עד למועד חישוב ההצמדה הבא.	נבקש לשנות סעיף זה. מדובר על תקופה של 5 שנים כולל האופציות ולא יתכן שלאורך תקופה כזו לא תהיה התחשבות לשינויים במשק ולכן נבקש לפחות להוסיף סעיף הצמדה למדד מסוף השנה הראשונה להסכם.	3.9	20	.2
מקובל	נבקש להבהיר ש"בכל עת" = בהתאם לשעות הפעילות המקובלות בשוק ול SLA למתן שירות במהלך שעות היום בימי חול.	3.13	20	.3
נדחה	נבקש להבהיר ש"כונן ו/או נציג מטעמו" = בהתאם לשעות הפעילות המקובלות בשוק ול SLA למתן שירות במהלך שעות היום בימי חול.	3.26	20	.4
מקובל. הספק יקבל התראה בכתב ובה יתבקש לבצע את הנדרש ממנו במועד הנקוב בהתראה. החלטת המועצה הינה סופית בעניין. ככל שהספק לא יקיים את ההתבקש במועד, למועצה תהיה זכות לקבל את השירות מספק אחר וההוצאות יחולו על הספק.	לאור רגישות סעיף זה ומניעת ויכוחים בתוכנו, נבקש להוסיף שיש להוציא מכתב התראה לפני נקיטת הפעולה הזו שאם לא תגרור תגובה ראויה מצד הספק תוך X ימים רק אז תופעל נגדו הסנקציה	4.6	22	.5



התייחסות המועצה	שאלת הבהרה	סעיף	עמוד	#
מקובל. יובהר כי תתבצע בחינה משותפת על ידי שני הצדדים במקרים אלו בטרם קביעה חד צדדית כי אי התקינות נובעת מפעולות הלקוח. כמו כן על הספק לנקוט בפעולות לגיבוי הנתונים ויכולת שחזור מחיקת מסמכים ו/או מידע השייך למסמכים (כדוגמת תגי חיפוש)	הסעיף מקובל אך יחד עם זאת, למען הסר ספק, כל פעולה אחרת בנתונים שתיעשה חד צדדית מצד הלקוח שעלולה לפגוע במערכת לא תיכלל בסעיף זה או תסיר מאחריות הספק את תקינותה של המערכת, כמו כן כל בקשה לממשק למערכת שאינו כלול במכרז זה יהיה בתשלום נוסף	6	22	.6
ראו סעיף 16.5.2 – באחריות ספק להמציא את החשבונית במועד. המנהל יבדוק ויאשר/יעיר על החשבונית בתוך 10 ימים מהמועד שהומצאה לו.	נבקש להבהיר שבאחריות המועצה לאשר את החשבונית בחודש בו הומצאה והועברה למועצה לאישור על מנת לשמור על השוטף +45 מיום ועל עיכוב האישור מטעם המועצה שגלש לחודש הבא לא יפגע במועד תשלום החשבונית.	16.5	28	.7
מקובל כי טרם ביצוע קיזוז, המועצה תודיע על כוונתה לבצע את הקיזוז לספק 5 ימי עבודה מראש, באמצעות דוא"ל או במכתב לפי שיקול דעתה הבלעדי, ותאפשר לו לתקן את ההפרה בתוך 3 ימי עבודה.	נבקש שהמועצה תשלח התראה לפני כל קיזוז בתשלום בכתב ותאפשר לספק להגיב בהתאם לכל פעולה חד צדדית בנושא זה	18.2	29	.8
ראו מענה לשאלה 6 לעיל בקובץ מס' 1	נבקש לבטל סעיף זה. הוא אינו רלוונטי	19.8	30	.9
הבקשה נדחית	אין עבודה עם ספק צד ג' ללא תוספת תקורה = ניהול, הנהח"ש ועוד ולכן נבקש מראש תקורה של 15% במקרה של הפעלת סעיף זה.	19.9.5	31	.10
מקובל	למען הסר ספק בתקופה זו ימשיכו תשלומי התחזוקה להתקיים עד להפסקתה המוחלטת של פעולת המערכת והסרתה מהשרתים.	19.9.7	31	.11

#	עמוד	סעיף	שאלת הבהרה	התייחסות המועצה
12.	32	19.9.8	הדרישות נשוא מכרז זה כוללות הפעלת ספקי צד ג' כגון ענן, אחסון, תקשורת, רישוי ועוד ולכן יש קשר בין הפעלת ספקים אלו להתקשרות להפעלתה – ולכן, הפסקת ההתקשרות תביא בהכרח הפסקת הפעלת אותם ספקים ע"י הספק ולכן לגבי דרישה זו, יש להצמיד את ההתחייבויות לתקפות ההתקשרות	במקרה של הפסקת ההתקשרות ישולם לספק הנוכחי עד מעבר מלא של הנתונים למערכת שתחליף את המערכת הקיימת והודעת המועצה לספק כי ניתן לכבות את המערכת הקיימת.
13.	33,34	2.2,3,4.2	נבקש שכל ממשק ONLINE לאחת או יותר מהמערכות בסעיף 3 יהיה בתשלום נוסף לאחר אפיון, אישור והזמנת הלקוח בנוהל המופיע במכרז.	מקובל. התשלום יהיה לפי סיכום שעות עבודה שיקבע מראש בין המועצה לספק לכל ממשק
14.	34	5.1,5.3,5.7	נבקש להסיר את הדרישה למערכת בממשק מדפדפן. המערכת המוצעת על ידנו הינה מהמובילות בשוק ונמצאת בשכיחות גבוהה מאד ברשויות מקומיות ובתאגידי מים ועובדת מצוין בתצורת S/C.	נדחה-מבקשים מערכת ענן בלבד
15.	34	5.2	מדובר על קו בעלות משמעותית של צד ג' ולכן נבקש לקבוע מחיר נפרד לעלות זו כולל תקורה של 15% לדמי ניהול וטיפול.	הבקשה נדחית. במידה והמערכת לא נדרשת לקו ייעודי – אין צורך בקו ייעודי. ברשות המועצה קווי תמסורת סימטריים לאינטרנט המיועדים גם ליישומי מערכות מידע בענן.
16.	34	5.6	נבקש להסיר את הדרישה ל OTP במידה והמערכת עובדת בתצורה של WINDOWS AUTOENTICATION	הספק יידרש לעמוד בדרישות אבטחת המידע. ככל ויועץ אבטחת המידע של המועצה יאשר את הפתרון – הרי הוא מאושר. במידה ולא על הספק להתאים את מערכותיו לדרישות אבטחת המידע.
17.	35	5.11	נבקש להסיר דרישה זו הקיימת במעט מאד מערכות התומכות בשפה העברית	נבקש כי המערכת תתמוך בתצוגה בשפה העברית, תגים וחיפושים בעברית
18.	35	5.12	לדידנו זו גישה לא נכונה אלא אם מדובר על משתמשים שהם מנהלי מערכת – נבקש לחדד דרישה זו	דרישה זו תחודד יחד עם הספק הזוכה ובהתאם לתצורת המערכת שתקבל לשימוש במועצה.



#	עמוד	סעיף	שאלת הבהרה	התייחסות המועצה
19.	43	8.1	מדוע יש שוני בין פניה במייל לפנייה טלפונית – זמן מענה של עד 3 ש"ע הוא סביר לחלוטין ולכן נבקש שגם פניה במייל תיענה עד לזמן זה.	מקובל יובהר כי כל הפניות יענו תוך 3 ש"ע
20.	43	8.3	נבקש להבהיר שמדבור על שעות הפעילות בלבד המוזכרים בסעיף 8.1 וכמו כן להסיר את הדרישה למסרונים ורשתות חברתיות, אלא אם המועצה תשלם תשלום נוסף על עלות מערכת רב ערוצית לפניות מסוג זה.	נבקש זמינות תמיכה של המוקד או מנהל לקוח גם ב SMS או ווטסאפ במקרה של חוסר זמינות טלפונית. יובהר כי לא נדרשת מערכת רב ערוצית לטובת מתן שירותים למועצה.
21.	43	8.5	הדרישה לשימוש במערכת לגורמים מחוץ למועצה (כגון תושבים) שאינם עובדי המועצה אינה ברורה	הדרישה תוגבל למתן שירות לעובדי המועצה ועובדי גופי הסמך בלבד (כדוגמת חכ"ל, עמותת הספורט)
22.	43-54	9-11	נראה שרב הדרישות בסעיפים אלו נלקחו מתוך מפרט של מערכת ספציפית ואינם משקפים בהכרח מערכות ניהול מסמכים בשוק ולכן נבקש להפוך את הסעיפים הנ"ל לאופציונליים ולאפשר למציעים להציג חלופות לתצורה הזו ולקבל ניקוד בהתאם	ראו מענה לשאלה 6 לעיל בקובץ מס' 1
שאלות ביטוח				
23.	56	2	מבוקש כי: המילים: "7 ימים" תמחקנה.	מקובל
24.	56	פסקה שנייה	מבוקש כי: המילים: "או למשך תקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל" תמחקנה.	לא מקובל
25.	56	פסקה שלישית	מבוקש כי: המילים: "30 יום" תמחקנה.	מקובל
26.	56	3	מבוקש כי: המילה: "מיד" תמחקנה. כמו כן תתווסף סיפא כדלקמן: "ובלבד שאין באמור בכדי לפגוע באינטרסים של המבוטח".	בקשות מקובלות



התייחסות המועצה	שאלת הבהרה	סעיף	עמוד	#
מקובל	מבוקש כי: הסיפא: "בכל ביטוח חבות נוסף ו/או משלים שייערך על-ידי המבוטח יורחב שם המבוטח לכלול את מבקש האישור, בכפוף לסעיף אחריות צולבת."- תמחק	5	57	.27
בקשה ראשונה מקובלת יתר הבקשות לא מקובלות	מבוקש כי: המילים: "בשמו ובשם הבאים מטעם המבוטח" והמילים: "ו/או על-ידי מי מטעם" ימחקו. כמו כן, המילים: "לרבות אבדן תוצאתי עקב נזק לרכוש כאמור" ימחקו	6	57	.28
מקובל	מבוקש כי: המילים: "סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף" ימחק למבוטח פוליסת אחריות מקצועית נפרדת.	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי	57	.29
בקשה ראשונה מקובלת בקשה שנייה מקובלת בכפוף לקבלת אסמכתא לקיום ביטוח סייבר נפרד	מבוקש כי: אחרי המילים: "חריגה מסמכות" יבואו המילים: "בתום לב". הפסקה המתייחסת להרחבת סייבר תמחק כולה, לספק יש פוליסת סייבר נפרדת בגבול אחריות של 2,000,000 דולר.	ביטוח חבות מוצר משולב עם ביטוח אחריות מקצועית	58	.30
בקשה ראשונה לא מקובלת יתר בקשות מקובלות	מבוקש כי: 9.3 המילים: "ו/או מי מטעם המבוטח תמחקנה. 9.4 המילים: "מהדורה 2013- תמחקנה (הוראה כללית 4). 10 אחרי המילה: "יסודית" (שורה אחרונה)- תתווסף סיפא: "איחור בהמצאת אישור שיטוח שלא יעלה על 10 ימים לא יהווה הפרה יסודית של ההסכם".	הוראות כלליות	58	.31
ראו תשובה 30 לעיל	מבוקש למחוק את המלל: " הרחבה לנזקי צד ג' כתוצאה מאירועי סייבר במסגרת פוליסת אחריות מקצועית- מבוקש למחוק כאמור לעיל לספק פוליסת סייבר נפרדת בגבול אחריות של 2,000,000 דולר.	אישור ביטוח	59	.32



חלק ב: עדכון מועדי המכרז

מועד אחרון להגשת ההצעות:

ניתן להגיש הצעות למכרז לא יאוחר מיום ד' 2/8/2023 בשעה 12:00. ההגשה ידנית בלבד, בימים א' – ה' בין השעות 00:00-12:00, במזכירות המועצה לידי הגב' בלה שמואילוב, בתיאום מראש בלבד בטלפון *9875, יש להקיש 9 ואח"כ את מס' השלוחה 432.

מועד פתיחת תיבת המכרזים:

פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום ד' 9/8/2023 בשעה 9:30, במשרד סגן ראשת המועצה, כל אדם רשאי להשתתף במעמד פתיחת תיבת המכרזים ורישום ההצעות.

יש לצרף מסמך זה כחלק בלתי נפרד מההצעה, כשהוא חתום בחותמת המציע ובחתימת מורשי החתימה.

נשמח להגשת הצעה מטעמכם במכרז.

בכבוד רב,
מועצה אזורית
עמק חפר