

13 Av, 5779
 14 August, 2019
 סימוכין : 27603019

לכבוד

משתתפי כנס המשתתפים במכרז

הגדון: מכרז פומבי מס' 38/2019 – למתן שירותי מיקור חוץ להפעלת מוקד שירות, תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך ואתרי מנהל קהילה
- קובץ הבהרות ושאלות מס' 2

1. להלן השאלות שנתקבלו בעירייה בגין המכרז שבנדון ותשובות העירייה להן:

#	מס' סעיף	פירוט השאלה	תשובת העירייה
		<u>כללי</u>	
1.		נבקש דחיה של 30 יום בהגשת המענה – על מנת לאפשר התייחסות לאחר קבלת תשובות לשאלות ההבהרה וכן עקב היעדרויות גורמים בגין חופשות קיץ	מועד הגשת ההצעות לא יידחה
		<u>חווה</u>	
2.	16.11	נבקש לרשום במקום המילים: " את פוליסת הביטוח" את המילים: " את אישור עריכת הביטוח "	נוסח הסעיף לא ישונה
		<u>נספח א' לחווה – תנאים מיוחדים להתקשרות</u>	

תשובת העירייה	פירוט השאלה	מס' סעיף	#
<p>נדרש פורמט ספציפי למדבקה העירונית. מצ"ב דוגמא למדבקה.</p> 	<p>צילום המדבקה המצורף לסעיף אינו ברור. אנא הבהירו האם נדרש פורמט ספציפי, מסוים למדבקה ואם כן מהו, או שניתן להפיק מדבקה בסגנון חופשי</p>	1.27	.3
<p>נוסח הסעיף לא ישונה. על משתתפי המכרז לשקלל את מכלול הנתונים במסגרת הצעתם.</p>	<p>מחירון יחידת IMAC קובע את עלות כל פעולה לפי יחידות IMAC שהוכתבו ע"י עורך המכרז. כאשר מחירון זה מוכפל במחיר הקבוע מראש של 180 ₪ ליחידה (סעיף 16.2) מקבלים על מחיר ביצוע הפעולה. לטעמנו בחלק ניכר מהפריטים בטבלה מדובר על מחיר שאינו משקף את העלות האמיתית של ביצוע העבודה הנדרשת ובהכרח מכתוב מראש מחירי הפסד. נבקש כי יתאפשר לספק להגיש מחיר ליחידה ובכך להגדיר באופן חופשי את המחיר אותו דורש לכל פעולה (על פי כללי מחירון יחידת IMAC)</p>	6.3	.4
<p>בה סכום הנוכחי לא קיים מנגנון IMAC. בוצעה מידי שנה פעילות בשעות עבודה בהיקף של כ- 3,000 שעות.</p>	<p>נא לספק את כמות ה- IMAC שבוצעו בשנת 2018 לפי מפתח הבקשה המפורט במכרז בסעיף 6.3, כמו כן נא פרוט מה נכלל בכל IMAC (התקנת מחשב, מדפסת וכו')</p>	6.3	.5
	נספח ב' לחוזה – מפרט טכני		

#	מס' סעיף	פירוט השאלה	תשובת העירייה
6.	2.4.1.1.1 (הערה 2)	מבקשים לקבל הבהרה לדרישה לתיעוד כפול של הקריאות – הן במערכת הקריאות והן במערכת Softphone	בתוכנת ה Soft Phone בוחרים מתפריט (List Box) סוג פניה (חדשה, חוזרת,). כל ייתר נתונים מתועדים ב CA SD.
7.		נבקש הבהרה לרמת התיעוד הנדרשת במערכת ה- Softphone - אילו נתונים נדרש לתעד במערכת זו?	ראה מענה לשאלה 6 לעיל.
8.	2.4.9 – ט' (2)	בטבלאות כמויות הפריטים, חלק מהפריטים אינם מופיעים כגון: "ציוד הנגשה אישי", "ציוד הנגשה כיתתי", "עגלות" מסוגים שונים" וכו', האם יש לספור פריטים אלו? אם כן, מה הכמויות? האם לסמן את הפריטים הללו? אם כן, איזה סימון נדרש? האם נדרש לספור נקודות תקשורת?	יש לספור את כל פרטי הציוד במסגרת סקר המצאי, בהתאם לתנאי המכרז. מספר העגלות הינו 229 כמפורט בנספח א' בסעיף 13.4 א' אין בידי העירייה נתון אודות ציוד הנגשה אישי. אין בידי העירייה נתון אודות ציוד הנגשה כיתתי. יש להניח, כי לכל היותר אחד בכיתה. אין בידי העירייה נתון אודות לוחות מודעות דיגיטאליים. העירייה מעריכה (באופן לא מחייב) שבבתי הספר בהם הם קיימים מדובר בלוחות בודדים אין בידי העירייה נתון אודות מערכות בקרת כניסה לאתרי מנהל קהילה. העירייה מעריכה (באופן לא מחייב) שבאתרים של מנהל קהילה בהם קיימת מערכת כזו מדובר במערכת יחידה לאתר. בהתאם לנתונים שיתקבלו במסגרת סקר המצאי יתבצע מנגנון גריעה הוספה כמפורט במסמכי המכרז, ובכלל זאת בסעיף 13 לנספח א' לחוזה.

#	מס' סעיף	פירוט השאלה	תשובת העירייה
9.	3.7.2	<p>על פי הנדרש בסעיפי הבן (3.7.2.1-3.7.2.3) על המציע לפרט בנספח 12 בסעיפים 3.7.2 x את המערכות המוצעות על ידו.</p> <p>להבנתנו נפלה טעות סופר שכן לא מצאנו בנספח 12 את הסעיפים הרלבנטיים. נבקש התייחסותכם.</p>	<p>ראו נוסח משלים לנספח 12 בקובץ "טבלאות נספח 12". יש להשיב על גבי נוסח זה.</p>
10.	3.7.2.1	<p><input type="checkbox"/> לאיזה מערכות הפעלה צריך להפיץ ?</p> <p><input type="checkbox"/> האם מדובר גם ב LINUX, ANDROID, MAC או רק WINDOWS ?</p> <p><input type="checkbox"/> האם יש ללקוח רישוי EA (Enterprise Agreement) ?</p> <p><input type="checkbox"/> כמה שרתי Windows יש בעיריית תל-אביב ? ובאילו גרסאות?</p> <p><input type="checkbox"/> איזה גרסאות של מערכות הפעלה קיימות על תחנות עבודה?</p> <p><input type="checkbox"/> כמה תחנות עבודה Windows יש בעיריית תל-אביב ?</p>	<p><input type="checkbox"/> נכון למועד פרסום המכרז MS Windows, MS Windows Server. יתכנו בעתיד הפצות גם למערכות נוספות</p> <p><input type="checkbox"/> ראה מענה לסעיף א'</p> <p><input type="checkbox"/> יש הסכם חינוך עם חברת מיקרוסופט הדומה להסכם EA</p> <p><input type="checkbox"/> כמות הציוד, לרבות שרתים, מפורטת בנספח א' – תנאים מיוחדים להתקשרות בסעיף 13.4. אין נתון אודות גרסאות מערכת ההפעלה המותקנת כיום</p> <p><input type="checkbox"/> אין נתון אודות הגרסאות. העירייה מעריכה (באופן לא מחייב), כי מרבית המחשבים יהיו עם מערכת הפעלה MS WIN 7 כאשר ישנם מחשבים עם MS WIN XP ו MS WIN 10</p> <p><input type="checkbox"/> ראו מענה לסעיף ד' לעיל</p>
11.	3.7.2.3	<p>מבקש הבהרה לגבי ההקדמה – "לרבות קישור של בית הספר לרשת האינטרנט עבור כל בתי הספר ומוסדות החינוך." – איך זה קשור לניטור ובקרה?</p>	<p>הדרישה היא לנטר את הקישור ולוודא האם החיבור פעיל / אינו פעיל כמפורט בסעיף 3.7.2.1 ס"ק 1, שורה שלישית.</p> <p>הגישה אל בית הספר לצורך ניטור מבוססת על חיבור האינטרנט של המוסד ולכן יש חשיבות לניטור הקו</p>

תשובת העירייה	פירוט השאלה	מס' סעיף	#
<p>□ (1) הספק יידרש לבצע את הספירות השנתיות באמצעות מערכת ספירת מצאי הקיימת בידיו / שתירכש על ידו / שתישכר על ידו</p> <p>(2) הספק יידרש לבצע את הספירות השנתיות באמצעות מסופונים / טלפונים חכמים עם אפליקציה מתאימה הקיימים בידיו / שירכשו על ידו / שישכרו על ידו</p> <p>(3) הספק יהיה אחראי לאורך כל השנה באופן שוטף לספק מדבקות סימון ציוד ולסמן באמצעותן כל ציוד חדש שנקלט לאחר הספירה השנתית לאורך כל תקופת ההתקשרות כחלק מהשירות השוטף כמפורט בנספח ב' בסעיף 2.4.9</p> <p>□ בסיום ספירת המצאי באחריות הספק לטעון את הנתונים חזרה למערכת ה- CA SD של העירייה לרכיב ניהול המצאי. תהליכי ספירת המצאי מפורטים בנספח ב' בסעיף 2.4.9. דו"חות ממערכת ניהול המצאי מפורטים בנספח ב' בסעיף 2.5.3. חלק בלתי נפרד מהתהליך הוא השוואה בין הקובץ הראשוני (שיהיה קיים לאחר ספירת המצאי הראשונית) למצב בשטח, הצפת חריגים וטיפול בהם</p> <p>□ הנתונים אותם נדרש לספק מפורטים בנספח ב' בסעיף 2.4.9 ס"ק 3.</p> <p>□ לא קיים DATA CENTER עבור אתרי חינוך. אתרי מנהל קהילה המחברים לרשת העירייה מקושרים ל DATA CENTER העירוני. לא נדרש לסמן ציוד ב DATA CENTER העירוני</p>	<p>□ האם עלינו לספק לכם: (1) מערכת לניהול מצאי לאורך כל תקופת ההסכם? (2) מסופונים, (3) מדבקות וכדומה? אם כן, אנא פרטו מה הדרישה.</p> <p>□ אנו מקבלים נתוני מידע קודם (סעיף 3), מה נדרש למסור לכם כתוצאה מהספירה? (למשל השוואה בין הקבצים? קובץ מידע מול קובץ ספירה?), במקרה כזה האם יש לנהל הפרשים?</p> <p>□ האם יש קטלוג/קובץ פריטים עם כל הנתונים שהלקוח מבקש לקבל בחזרה בספירה?</p> <p>□ האם יש DATA CENTER ?</p>	3.7.2.4	.13

#	מס' סעיף	פירוט השאלה	תשובת העירייה
14.	4.1.2.4.6 + נספח 12 למכרז	<p>נראה כי קיים חוסר התאמה בחלק מהשורות בין שתי הטבלאות שפורסמו לעניין כ"א מינימלי נדרש. ראו לדוגמא שורה מספר 9 (טכנאי שטח) - בטבלה ה-1 השעות 16:00-18:00 ואילו בטבלה ה-2 השעות 16:00-19:00. אנא הבהירו לאיזו טבלה יש להתייחס</p>	<p>בנספח ב' בסעיף 4.1.2.4.6 בשורה מספר 9 בטבלה יבוצעו התיקונים שלהלן:</p> <p>(1) השעות יעודכנו ל 16:00 עד 19:00</p> <p>(2) התפקיד יעודכן ל טכנאי שטח עבור על האתרים</p> <p>בנספח 12 בסעיף 4.1.2.4.6 בשורה מספר 16 השעות יעודכנו ל 07:00 עד 13:00</p>
15.	4.1.4	<p>מצד אחד הספק נדרש להכשיר את צוות האסיסטנטים הנרחב ולשלב אותם בתהליכי השירות אך מאידך זמן הטיפול ע"י האסיסטנט אינו מפסיק או מעכב את מדידת רמת השירות.</p> <p>במצב זה לא נוצר לספק כל תמריץ חיובי לשלב אותם בתהליכי השירות (ואף להיפך שכן אין לו כל סמכות ממשית להפעילם ואין להם כל אחריות מהותית) ובכך בסופו של דבר הלקוח מפסיד את הערך המוסף שצוות משמעותי זה יכול להפיק עבורו.</p> <p>אנו מציעים כי יוגדר שבעת העברת הטיפול לידי אסיסטנט תופסק מדידת רמת השירות עד לסיום הטיפול מצידו או העברתו/השבתו לידי גורמים מטעם הספק</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p> <p>הכשרת צוות האסיסטנטים היא תכולה מכרזית שעל הספק לספק כחלק מהסל הבסיסי ואינה לשיקול דעת הספק בהתאם לרמת היכולת שלו להישען עליהם לצורך אספקת השירותים.</p> <p>שירות זה מסופק גם היום על ידי הספק הנוכחי.</p> <p>העירייה מעריכה (באופן לא מחייב) שככל שהאסיסטנט יהיה מקצועי יותר הוא יוכל לטפל בתקלות בעצמו ולא יפתח קריאות. יצוין, כי האחריות לטיפול בתקלה הינה של הספק.</p>

תשובת העירייה	פירוט השאלה	מס' סעיף	#
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p> <p>על הספק להיערך עם היקף כח אדם מתאים על מנת לסיים את תקופת המעבר על כל המשימות הנדרשות לרבות סקר מצאי בהתאם לנדרש במכרז.</p> <p>נושא פיצוי כספי זה אינו קשור לסעיף זה.</p>	<p>בשל היעדר משמעותי במידע לגבי היקף, סוג ומיקום הציוד (גם על פי עדות העירייה) וכן בשל כמויות הציוד האדירות (עשרות אלפי פריטים) אנו מבקשים כי תתוקן הדרישה לסיום הסקר הראשוני בזמן של 6 חודשים ולא 4 כפי שמוגדר כעת.</p> <p>בנוסף, נבקש כי הפיצוי הכספי המוסכם יעמוד על סכום של 25,000 ₪ לחודש פיגור ולא כפי שהוגדר כעת.</p>	4.2.4.6	16.
<p><input type="checkbox"/> לא. אסיסטנט בית הספר יעדכן את הסוקרים איזה ציוד אינו תקין ונדרש לתקנו ואיזה ציוד מיועד לגריטה ויש לפנותו.</p> <p><input type="checkbox"/> הספק. ראו נספח ב' סעיף 4.3.2.6 ב'. למען הסר ספק הן במקרה של פינוי ציוד שלא תוקן אל מעבדה ובחזרה לאתר העירייה והן בעת ביצוע IMACs האריזה, השינוע, פירוק האריזה ובדיקת תקינות הציוד והתקנתו לאחר השינוע הם באחריות הספק ונכללים בסל הבסיסי / במחיר ה- IMAC בהתאם לעניין.</p> <p><input type="checkbox"/> כן, אם כי נאמר במפורש כי אלו כמויות מוערכות וכי יתכנו שינויים בהיקף הציוד שימצא בשטח בפועל. בנוסף יש לקחת בחשבון כי היקפי הציוד יכולים להשתנות משנה לשנה במידה ונפתחים אתרים נוספים.</p>	<p><input type="checkbox"/> האם אנו אחראים לזהות ציוד לא תקין?, כיצד סופרים ציוד לא תקין/לא פעיל?</p> <p><input type="checkbox"/> מי מבצע את האריזה והשינוע של ציוד לא תקין?</p> <p><input type="checkbox"/> האם התמחור של הספירה הוא בהתאם למפורט ברשימות ציוד עמוד 41 ורשימת אתרים בעמודים 219-226 ?</p>	4.2.4.6	17.

תשובת העירייה	פירוט השאלה	מס' סעיף	#
<p>□. להלן שדות רשומה במערכת ניהול מצאי כיום:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) מספר צהוב (2) קוד סוג ציוד (3) סוג רכיב (4) משפחת רכיב (5) קוד משתמש (6) קוד יצרן (7) יצרן (8) קוד דגם (9) דגם (10) מספר סריאלי (11) תאריך ניפוק (12) MAC Address (13) RFID (14) קוד שם מקום (15) קומה (16) חדר (17) כתובת אתר (18) בניין (19) שקע בקיר (20) קוד מחלקה (21) שם משפחה (22) שם פרטי (23) שם יחידה (24) מס שירות ספק חומרה (25) ספק חומרה (26) טלפון <p>השדות ממולאים חלקם או כולם ככל שרלבנטי. חלק מהשדות מגיעים ממערכת השו"ב (כגון MAC Adress)</p> <p>□. כן. עלות הספירה מתומחרת עבור כל שנה בנפרד כחלק מהעלות השנתית השוטפת. ראו נספח ג' טבלה 2 שורה 3 וכן טבלה 5 שורה 3.</p>	<p>□. מבקשים לקבל את מבנה רשומת הפריט עבור כל סוגי הפריטים הנכללים באוכלוסיית הספירה?</p> <p>□. האם נדרש לבצע ספירה כללית בהיקף זהה כל שנה? אם כן, מה תקופת ההתקשרות?</p>	<p>כללי</p>	<p>18.</p>
<p>תקופת ההתקשרות מוגדרת בנספח א' בסעיף 12. עמוד 9 מתוך 21</p>			

תשובת העירייה	פירוט השאלה	מס' סעיף	#
	<u>נספח ג' לחוזה – טופס הצעת מחיר</u>		
<p>בהתאם למידע העדכני ביותר אשר יש בידי העירייה:</p> <p>☐ מחשבים ניידים:</p> <p>מחשבים תוצרת Lenovo דגמים E-320/330, L-520 מהווים כ- 90% מהמחשבים הניידים. מחשבים תוצרת HP דגמים</p> <p>מחשבים ניידים תוצרת HP דגמים 430, 4330, 830 מהווים כ- 10% מהמחשבים הניידים.</p> <p>☐ טאבלטים:</p> <p>הטאבלטים הנם מסוג iPad בגדלים 9.7, 12.9, 10.5</p> <p>☐ מקרנים</p> <p>רוב המקרנים הינם של חברת אפסון. הדגם הנפוץ הנו 575EB. קיימים מקרנים נוספים (בודדים) של חברת היטאצ'י ו/או יצרנים נוספים.</p> <p>הנתונים הנ"ל לא אומתו במסגרת סקר מצאי פיזי ויתכנו שינויים במפורט לעיל. הנתונים יאומתו באופן סופי במסגרת סקר המצאי הראשון שיבוצע במהלך תקופת המעבר.</p> <p>על מציעים להעריך את העלות של חלקי החילוף הנדרשים בהתאם למפורט לעיל.</p>	<p>בטבלה זו אנו נדרשים לציין מחיר יחידה ל-4 פריטים מקוריים של היצרן כולל אחריות למספר שנים.</p> <p>לתשומת ליבכם, לא ניתן לתמחר פריט מסוגים אלו ללא ציון מדויק של דגם המוצר הנדרש והפערים בין סוג אחד לאחר יכולים להגיע למאות אחוזים.</p> <p>נבקש לקבל פירוט של שם היצרן והדגם הנדרש בכל פריט.</p>	טבלה 3	19.

	נספח ד' לחוזה – תיאור מצב קיים		
<p>נוסח הסעיף לא ישונה</p> <p>ככל שלהערכת המציעים קיימים פערים משמעותיים בין היקף הקריאות המדווחות וטיב הנתונים וכן ההתאמה שלהם לאתרים ולציוד המוגדר במפרט לבין היקף הקריאות המקובל בארגונים דומים באותו גודל (כולל בעירייה עצמה), על הספק לתכנן את המוקד בהתאם להיקף הקריאות המקובל בארגונים דומים באותו גודל</p>	<p>1. היקף קריאות השירות הצפוי ורמת השירות הנדרשת הם שני הפרמטרים המרכזיים על פיהם יכול הספק הסביר לתמחר את היקף כוח האדם הנדרש לטובת מענה איכותי לעירייה.</p> <p>2. היות ועל פי הצהרת עורך המכרז בסעיף זה:</p> <p>3. "2.1 הספק הנוכחי אינו מנהל רישום של קריאות שהופנו למוקד השירות... ובידי העירייה אין מידע אודות היקף זה..." וגם:</p> <p>"2.2 העירייה מציגה את הנתונים לעיל כפי שנמסרו לה... ואין ביכולתה לאמת... בנוסף, לאור הרחבת תחומי האחריות של הספק... היקף הפניות צפוי לגדול".</p> <p>4. לאחר שבחנו את הנתונים שהועברו ע"י העירייה בתשובות ההבהרה, מצאנו כי קיימים פערים משמעותיים בין היקף הקריאות המדווחות וטיב הנתונים וכן ההתאמה שלהם לאתרים ולציוד המוגדר במפרט לבין היקף הקריאות המקובל בארגונים דומים באותו גודל (כולל בעירייה עצמה).</p> <p>5. לפיכך נבקש כי העירייה תייצר מנגנון גידול על פי יותאם התשלום אחת לתקופה לפי מספר קריאות השירות שייענו ע"י הספק.</p> <p>ללא פתרון של מנגנון כזה, אין למציע יכולת להעריך את היקף הקריאות הצפוי ובהתאמה את כמות נציגי התמיכה והטכנאים הנדרש.</p> <p>במצב זה, המציע הסביר יאלץ לתמחר רמת סיכון גבוהה, דבר שעלול להוביל לייקור משמעותי של הצעות המחיר ובסופו של דבר להשית על העירייה תשלום גבוה שלא לצורך.</p>	2	.20

	<u>נספח ה – טבלת השירותים</u>		
<p>אין בידי העירייה את הנתונים הנ"ל.</p> <p>מתכלים למדפסות, משולבות וסורקים, קיטי אחזקה למיניהם, תנורים, תופים, נורות לסורקים וכו' נרכשו ישירות ע"י בתי הספר מתקציבם כאשר כל אחד מהם רכש מספקים שונים ולא התנהל רישום של רכש זה בצורה מרוכזת.</p> <p>כחלק משיפור השירות הוחלט שהנושא יבוצע באופן מרכזי ע"י הספק ויתומחר בצורה מרוכזת כחלק מהשירות.</p> <p>תשומת לב, כי החלפת נורות למקרנים אינה נכללת תחת שירות זה ומתומחרת בנפרד.</p> <p>את העלויות הנ"ל יש להעמיס על עלות התחזוקה השנתית המשולמת על פי כמות הציוד כך שהספק מתוגמל באופן ישר אל מול כמות הציוד המתחזקת</p>	<p>נא לפרט כמות החלפת מתכלים למדפסות, משולבות וסורקים לשנת 2018 : קיטי אחזקה למיניהם, תנורים, תופים, נורות לסורקים וכל המפורט בסעיף זה וכן הערך הכספי בגינם (ההנחה היא ששילמתם על מתכלים אלו עד היום כמקובל בענף ולפי הוראות יצרן)</p>	13.6	.21
	<u>נספח ו – הסכם רמת שירות (SLA)</u>		

<p>אין שינוי בנוסח המכרז</p> <p>מדדים אלו דומים למדדים אשר נכללים בהסכם רמת השירות של העירייה אל מול ספק מיקור החוץ שלה ומנוהלים באופן ממוחשב וללא התערבות ידנית במערכת ניהול השירות ללא תקורות ניהוליות לספק.</p>	<p>ריבוי מדדי SLA , כקיים במכרז הזה, בנוסף לתקורות הניהול המשמעותיות, יגרור התמקדות במדדים ופחות דגש במתן השירות למשתמשים, וכן עלול ליצור חיכוכים רבים בין הלקוח לספק.</p> <p>אנו מבקשים להוריד את הכמות הגבוהה של מדדי ה-SLA ולהשאיר את מדדי זמן הפיתרון בלבד, על מנת לאפשר לעובדי הספק להתמקד במתן השירות.</p> <p>עצם עמידה בזמני הפיתרון הנדרשים תחייב את הספק לעבוד ביעילות ומקצועיות, לפקח ולהימנע מקריאות חוזרות, מחוסר בתיעוד, מניתוב שאינו תקין וכד'</p>	<p>2.2</p>	<p>.22</p>
<p>אין שינוי בנוסח המכרז</p> <p>אין הכבדה על התפעול ו/או על התקורות של הספק מכיוון שכל המדדים האלו נמדדים על ידי העירייה (מנהלת בקרת תפעול או מחלקת הסקרים של העירייה בהתאם לעניין)</p>	<p>מדדי שביעות רצון – נבקש כי מדדי שביעות הרצון ייבחנו לביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי ההסכם ונספחיו.</p> <p>בנוסף קיימים מספר מדדים לבחינת שביעות רצון באופן שמכביד מאוד על התפעול וימקד את עובדי הספק במדדים אלו על חשבון התפעול</p> <ul style="list-style-type: none"> • שביעות רצון חודשי – ממוקד תמיכה • שביעות רצון שנתי • שביעות רצון בקשות שינוי • שביעות רצון מתמיכת שטח • שביעות רצון מנהלת בקרת תפעול מוקד תמיכה <p>אנו מבקשים לפעול כנהוג בשוק – לבצע סקר שביעות רצון מסוג אחד הכולל שאלות בכלל הנושאים – תקשות שינוי, תמיכת שטח, מוקד תמיכה.</p>	<p>2.2 - מדדי שביעות רצון</p>	<p>.23</p>

<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ה SLA הנוכחי אינו דומה ל SLA הנדרש במכרז ולא ניתן להסתמך עליו ככלי לתכנון.</p> <p>על הספק לתכנן את היקף כח האדם הנדרש בהתאם להיקף הקריאות המקובל בארגונים דומים באותו גודל ו/או בהתאם ליחסים מקובלים בארגונים דומים בין כמות הציוד למספר הטכנאים.</p>	<p>על עיריית תל אביב לספק ככל הניתן נתונים אודות עמידה במדדי ה- SLA הנדרשים במכרז – כמות פניות בפועל, משך זמן מענה טלפוני, משך זמן פיתרון כיום לכל סוג קריאה ולכל סוג בקשה, כמות כח אדם כיום כולל טכנאי השטח, מצב הציוד וכמות קריאות לפי סוגי ציוד ועוד.</p> <p>המכרז חסר במידע הנ"ל, דבר המונע אפשרות להעריך את היקף כח-האדם הנדרש כדי לעמוד בדרישות ה- SLA במכרז. ככל שלא ניתן לספק נתונים אילו עשויה לכך להיות השפעה על מועד התחלת הפעלת המדידה והקנסות. לחלופין במידה שאין מידע על הקיים היום או שהמדדים כיום אינם תואמים את המצב אצל הלקוח, הספק ייאלץ לשלם קנסות שאינן עקב חוסר מקצועיות ו/או מתן שירות ברמה גבוהה.</p> <p>לאור האמור נבקש לבחון את הדרישות לאורך חצי שנה שלאחריהן ניתן להגיע להסכמה משותפת לגבי מדדי שירות.</p>	<p>2.2</p> <p>.24</p>	
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p> <p>ה עירייה תפעל בסבירות ובהגינות.</p> <p>ככל שיתברר כי קיימות מגבלות טכנולוגיות ומצב הציוד והמערכות כיום לא מאפשרים עמידה ב-70% במדד FCR, להבדיל מחוסר מקצועיות של צוות טכנאי המוקד, העירייה תגדיר ערך הקטן מ-70% ויוגדר שיפור שנתי עד להגעה ל-70%</p>	<p>מדד FCR - עמידה ב-70% במדד זה כפוף למצב כשירות הציוד כיום, היקף פניות כיום המאפשרות סגירת קריאה תוך 30 דקות במוקד ללא הפעלת טכנאי שטח ו/או העברה לגורמים נוספים ועוד.</p> <p>ככל שיתברר כי קיימות מגבלות טכנולוגיות ומצב הציוד והמערכות כיום לא מאפשרים עמידה ב-70% במדד FCR, אנו מבקשים לפעול כנהוג בשוק -</p> <p>לבצע מדידות במשך חצי שנה. במידה והתוצאה קטנה מ-70% אזי התוצאה תשמש כאחוז העמידה הנדרש במדד – תוך שיפור של 2% בשנה עד להגעה ל-70%.</p>	<p>2.2.1</p> <p>(שורה 7 בטבלה)</p> <p>.25</p>	

<p>מדידת ערך המדד לא הובנה נכון ע"י השואל.</p> <p>כמפורט במענה לשאלה 6 לעיל, בתוכנת ה Soft Phone בוחרים מתפריט (List Box) סוג פניה (חדשה, חוזרת,).</p> <p>העירייה דורשת שכל שיחה שסווגה בתוכנת ה Soft Phone כקריאה חדשה תייצר קריאה במערכת CA SD.</p>	<p>מדד ציון רמת שירות לתייעוד במערכת כמתואר בסעיף זה מתבסס על ההנחה כי כל שיחה נכנסת מייצרת קריאת שירות במוקד התמיכה (מכל סוג) – כאשר בפועל יחס זה אינו מתקיים במרכזי תמיכה.</p> <p>שיחות נכנסות אינן רק לצורך פתיחת קריאה אלא גם למצבים אחרים כמו: בירור מצב סטטוס הקריאה ע"י המשתמש, שיחות שווא במקום למוקדים אחרים, שיחות מדרג ב וספקים, צוותים שונים המטפלים בקריאה ועוד.</p> <p>בתהליך עבודה תקין (אשר נתמך במערכת CA Service Desk) ניתן להוסיף הערות לתוך קריאת המקור – תלעד שיחות עם המשתמש, לתעד בירור מול הלקוח, לתעד חזרה של משתמש למוקד במידה ולא היה זמין לפני כן, תיעוד על קבלת מידע נוסף מהמשתמש להבנת הבעיה/בקשה, קביעת מועד להגעת טכנאי שטח וכן פעילויות אחרות הקשורות לאותה הקריאה.</p> <p>לאור האמור – נבקש לבטל מדד זה אשר בהכרח ובאופן אוטומטי ישית קנסות על הספק, שלא בצדק.</p>	<p>2.3.1.3 .26</p>
--	--	--------------------

<p>בכל הנוגע לאחוז הנטישה לאחר פרק זמן המתנה של 20 שניות, כפי הנראה הכוונה לסעיף 2.3.1.10 לנספח ו' לחוזה.</p> <p>בסעיף 1.10 ובסעיף קטן א' לסעיף 2.3.1.10 ישונה כך שבמקום "20 שניות" יבוא "60 שניות".</p> <p>יתר האמור בסעיפים לא ישונה.</p>	<p>אנו מוצאים סתירה בין מדדי אחוז הנטישה למדדי זמן מענה - מכיוון שאחוז הנטישה נמדד לאחר 20 שניות כאשר הדרישה למענה טלפוני הינה עד 60 שניות -80% מהמקרים. ול- 180 שניות ב-100% מהמקרים - לאור זאת בודאות משתמשים ינטשו את השיחה לפני קבלת המענה – והספק יאלץ לשלם קנס למרות שעמד בזמני המענה הנדרשים.</p> <p>הספק נדרש למענה לפחות תוך 60 שניות ואין עליו להיקנס במידה והמשתמש אינו ממתין לפחות 60 שניות ואף 180 שניות.</p> <p>בנוסף – אין דרך לספק למנוע נטישה של שיחה ע"י המשתמש (אם לאחר שניות בודדות או יותר) ולכן אין מקום להעביר את האחריות לספק ולהשית קנסות – אלא אחריות לעמידה בזמני המענה וקנסות בהתאם למדד זמן המענה.</p> <p>לאור זאת אנו מבקשים לבטל את מדדי השיחות הננטשות</p>	<p>27</p> <p>2.3.1.3 ו- 2.3.1.11</p>	
<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p> <p>בכל מכרז מיקור חוץ מעבר למדדים המבוססים על פרמטרים מדידים יש מדידה של שביעות רצון לקוחות</p>	<p>הספק נמדד במדדים רבים הנדרשים מתוקף ההסכם ומציגים עמידה בדרישות.</p> <p>מדד שביעות רצון מנהלת בקרת תפעול מוקד תמיכה אינו מבוסס על פרמטרים מדידים, לאור זאת אנו מבקשים לבטל מדד זה.</p>	<p>28</p> <p>2.3.4.3</p>	

		נספח 5 – למכרז אישור קיום ביטוחים		
	א. לא מאושר ב. מאושר	.□ שורה 1 – נבקש למחוק את המילה: כל" לפי המילה: "דין" .□ שורה 1- נבקש להוסיף לאחר המילים: "לערוך ולקיים" את המילים: " באמצעותו ו/או באמצעות מי מטעמו "	1	.29
	מאושר באישור קיום ביטוחים (טבלה).	נבקש להוסיף לגבולות האחריות את המילים: " למקרה ולתקופה"	2 – צד ג'	.30
	<ul style="list-style-type: none"> • מאושר באישור קיום ביטוחים (טבלה). • מאושר באישור קיום ביטוחים (טבלה). 	<ul style="list-style-type: none"> • נבקש להוסיף לאחר המילים " אחריות מקצועית" את המילים: " משולב חבות המוצר" • נבקש לציין בגבולות האחריות: " למקרה ולתקופה" 	4 – אחריות מקצועית	.31
	א. לא מאושר. ב. התוספת מקובלת.	.□ שורה 2 – נבקש למחוק את המילה: כל" לפי המילה: "דין". .□ נבקש להוסיף לסיפא את המילים: " על פי נספח ו'1- אישור עריכת הביטוח"	4	.32
	א. לא מאושר. ב. לא מאושר.	.□ שורה 3 – נבקש לרשום במקום המילים: " כל חובה " את המילה: " מחובה" .□ שורה 4 – נבקש למחוק את המילה: כל" לפני המילה: "דין"	6	.33

<p>א. לא מאושר.</p> <p>ב. מאושר.</p> <p>ג. לא מאושר.</p>	<p>□. שורה 1-2 – נבקש להוסיף לאחר המילים: " ציוד כלשהו" את המילים: " אשר הספק היה זכאי לשיפוי בגינו בהתאם לסיכונים המכוסים בפוליסת רכוש הידועה כפוליסת "אש מורחב" "</p> <p>□. שורה 1- נבקש להחליף את המילים : " ואת הבאים מטעם הגופים הנזכרים לעיל " במילים: " ו/או עובדיהם ו/או מנהליה של הגופים הנזכרים לעיל"</p> <p>□. שורה 1- נבקש להחליף את המילים " לכל אובדן " במילה: " לאובדן"</p>	<p>7</p>	<p>.34</p>
<p>לא מאושר. נוסח הסעיף לא ישונה</p>	<p>נבקש להוסיף לסיפא של הסעיף את המילים: " על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת הערייה בכתב, להמצאת אישור כאמור"</p>	<p>9</p>	<p>.35</p>
<p>לא ברור לאיזה סעיף מתייחס.</p>	<p>נבקש לרשום במקום המילים: " בקשר ל " את המילים: " בקשר עם"</p>	<p>כללי כללי</p>	<p>.36</p>

מקובל.	נבקש להוסיף את חותמת המבטח באישור עם המילים: "גבולות האחריות המפורטים באישור זה חלים על כל פעילותו של המבוטח המכוסה בפוליסה ולא רק על פעילותו נשוא אישור זה. האישור כפוף לכל תנאי הפוליסה, על חריגיה והרחבותיה, עד כמה שלא שונו במפורש באישור זה, היא חלה אך ורק לגבי מזמין זה. אישור זה חל לתקופת הביטוח הנקובה בו בלבד, אולם אין באמור לעיל כדי לגרוע ו/או לפגוע מהכיסוי הביטוחי של מקרי הביטוח שאירעו בתקופה בה היה האישור בתוקף, ולמען הסר ספק אין בכך כדי לגרוע מהכיסוי בפוליסות על בסיס יום הגשת התביעה בהתאם לתנאים המפורטים בפוליסה. הארכת תקופת האישור ותנאיו מחייבת אישור בכתב מחברת הביטוח."	.37
לא מקובל. המדובר בביטוח של רכוש הספק.	נבקש למחוק את הדרישה מאישור הביטוח או לחילופין אישורכם כי יוגש אישור עם הסעיף מחוק	.38 ביטוח רכוש ואבדן תוצאתי
לא מאושר.	נבקש להגביל אחריות הספק לנזקים לאחריות על פי דין בהתאם להתחייבות שיחולו בשל קיומו של הסכם/חווזה זה.	.39 ביטוח ואישור עריכת הביטוח + לסעיף 16

בברכה,
 אביטל רוזניק,
 רכזת מכרזים באגף המחשוב

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל המשתתף במכרז להגישו חתום על ידו.

חתימה וחותמת של המשתתף במכרז

תאריך