

ב' אלול, תשפ"א
 10 אוגוסט, 2021
 סימוכין : 32411221

לכבוד

משתתפי כנס המשתתפים במכרז

הנדון : מכרז פומבי מס' 158/2021 – למערכת כרטוס ובקרת כניסה – סיכום כנס משתתפים במכרז וקובץ הבהרות ושאלות

- ביום 21.7.2021 נערך כנס משתתפים במכרז באמצעות יישומון ZOOM, בהשתתפות נציגי חברות שונות ונציגי העירייה.
- בהמשך לכנס המשתתפים נשלחו לעירייה שאלות הבהרה בכתב. להלן השאלות שנתקבלו בעירייה בגין המכרז שבנדון ותשובות העירייה להן :

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
פרק ג' – קריטריונים לבחינת ההצעות			
1.	1	האם המכרז הוא למחיר הנמוך ביותר בלבד? במידה והתשובה חיובית נציע להחליף את המילה "שיקולים" במילה "שיקול". וכן למחוק את הפיסקה הראשונה שבסעיף או לנסח אותה בלשון חד משמעית המבהירה שהשיקול הכספי בלבד הוא הקובע.	מדובר על נוסח סטנדרטי של העירייה, ההצעה תבחר בהתאם לגובה ההצעה הכספית כמפורט במסמכי המכרז.
2.	3.4	למייטב הבנתנו, תקנה 35 לתנ"ש וכן ת"י 5568 מתייחסים למערכות המספקות שירות ציבורי וביחס לרכיבים החשופים לציבור בלבד. נבקש להבהיר שדרישת העירייה היא לאתר האינטרנט/ סחר ולא לממשקי המשתמשים הפנים ארגוניים. השימוש במונח "מערכת", להבדיל מ"אתר אינטרנט" מייצג חריגה משמעותית מנוהג בכלל ובתחום SaaS הדרישות ממערכות הכירטוס בפרט. מטרת התקן הינה לייצר נגישות עבור "שירותי אינטרנט", "כהגדרתם" תכנים בכל תצורה... המועברים על תשתית רשת האינטרנט והמוצגים למשתמש באמצעות אתרי אינטרנט... , או יישומים (אפליקציות) שנועדו לספק למשתמש שירות ציבורי או מידע על שירות כאמור" היות וה"מערכת" אינה "אתר אינטרנט" ואינה יישום שנועד לספק "שירות ציבורי" היא אינה נדרשת ביישום התקנות. ראוי להדגיש כי הנגשה הינו תהליך המתחלק לשני סוגים מרכזיים : פיתוח טכני נכון מצד אחד וכתובת/יצירת תכנים אלטרנטיביים)	הכוונה בסעיף 3.4 היא לשירות אינטרנט כהגדרתו בתקנה 35 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג 2013, ואכן אין הכוונה לממשקי המשתמשים הפנים ארגוניים אלא לרכיבים החשופים לציבור בלבד.

תשובת העירייה	שאלה	סעיף	#
	<p>כגון תקצירים, תיאור לתמונה/טבלה וכיוצ"ב (מהצד השני. בעוד והסוג הראשון הינו בר-ביצוע, הסוג השני מצריך, בין היתר ממשתמשי המערכת מאמץ ניכר ומיותר. הבקשה היא לעדכון ניסוח "מערכת" ל"אתר אינטרנט".</p>		
נספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות			
<p>נוסח הסעיף ישונה, להלן נוסח הסעיף החדש : "4.1 אבן דרך מס - 1 'סקר אתר וכתובת תכנית עבודה עבור 3 מוסדות עירוניים יהא תוך 30 ימי עסקים מיום קבלת הזמנה."</p>	<p>רמת החומר הנדרש באבן דרך זאת והפעולות המקדימות דורשות לכל הפחות 30 יום. נבקש לקבוע את מועד אבן הדרך ל 40 יום מקבלת ההזמנה.</p>	4.1	.3
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>נבקש לפצל את אבן הדרך כדלהלן : אבן דרך 2 א' כלל הפעולות הקודמות ולרבות מסירת המערכת לבדיקות קבלה – 30 יום מאישור אבן דרך 1. אבן דרך 2 ב' ממשק למערכת הפיננסית – 45 יום מאישור אבן דרך 1. אבן דרך 2 ג' הדרכות ליווי והטמעה – 15 יום מאישור אבן דרך 2 א'. (משך אבן הדרך כולה יעמוד על 45 יום שכן 2 ב' חופפת).</p>	4.2	.4
<p>נוסח הסעיף ישונה, להלן נוסח הסעיף החדש : "4.3 - אבן דרך מס - 3 'התקנה והטמעה של המערכת במוסד עירוני אחד (מעבר לאבן דרך מספר 2) תהא 20 ימי עסקים מיום קבלת הזמנה חדשה לאבן דרך זו, לרבות הדרכות על המערכת כפי שמפורט בסעיף 12 נספח א' לחוזה וליווי והטמעה כפי שמתואר בסעיף 13.2 נספח א' לחוזה לכל מוסד, הקמת מימשק למערכת CRM דיגיטל כמפורט בסעיף 23.2.4 נספח ב' לחוזה"</p>	<p>משך הזמנים המוגדר (30 ימי עסקים למוסד ראשון ו-15 ימי עסקים לכל מוסד נוסף) אינו ריאלי ביחס לעובדה הנדרשת עפ"י דרישות המכרז והשאיפה לתהליך הטמעה סדור ותקין. הטמעת כל מוסד כרוכה באיפיון תהליכי העבודה הקיימים, הסבת נתונים ובדיקתם, התקנת המערכת, התאמת הגדרות תצורה, התקנה ו/או השלמת ציוד קצה, בדיקות קבלה, תיאום וביצוע הדרכות, ניהול השינוי מול המשתמשים וכיוצ"ב. בד בבד כשמדובר במוסד ראשון, שבמסגרתו יש להיערך מראש לשלבים נוספים כגון : 1. התנעת הפרויקט וקבלת החלטות ארגוניות בנושאי שיתוף מידע, הרשאות וכיוצ"ב. 2. ניתוח והשלמת פערים ככל שיתעוררו באבן דרך 1. 3. הקמת מסוף סליקה 4. ממשק מערכת פיננסית הבקשה היא לעדכון הלוי"ז ל -80 ימי עסקים עבור המוסד ראשון ו-40 ימי עסקים עבור כל מוסד נוסף.</p>	4.2, 4.3, 4.5	.5

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
.6	4.3	נבקש לקבוע 30 ימי עסקים.	
.7	4.4	ממשק למערכת קהילה – לוי"ז הביצוע מוגדר מראש (20 ימי עסקים) וזאת על אף שבעמוד 39 סעיף 23.2 נושא האפיון והתמחור נותר פתוח. היות וגם לוי"ז וגם תמחור הינם נגזרת של איפיון, הבקשה היא להשאיר גם את הלוי"ז פתוח.	נוסח הסעיף ישונה, להלן נוסח הסעיף החדש: "4.4 - אבן דרך מס - 4' הקמת מימשק למערכת קהילה – תהא תוך 40 ימי עסקים מיום קבלת ההזמנה."
.8	8.3	נבקש הגדרה למונח "תמיכה אפליקטיבית". סעיף 8.3.2 נבקש הגדרה למונח "מוסדות העירייה" (זהות או סוג הגורם האנושי) וכן לצמצם את סוג הפניות לעניינים הרלוונטיים לשעת הפנייה (מקרי חירום?). סעיף 8.3.3 נבקש להחליף את המילה "העירייה" שבשורה השנייה במילים "המנהל או מי מטעמו".	לסעיף 1 תתוסף ההגדרה "תמיכה אפליקטיבית – תמיכה בתפעול השוטף של המערכת על כל נגזרותיו". ההגדרה ל"מוסד עירוני" מופיעה בנספח א' לחוזה – בסעיף 1 "הגדרות". לא מקובל לצמצם את סוג הפניות. נוסח הסעיף לא ישונה.
.9	8.3	הסעיף מפריד בין זהות/תפקיד האדם שפותח קריאה בהתאם לשעה ביום, אך אינו מבדיל בין סוגי קריאות/תקלות בהתאם לשעות כנהוג. הבקשה היא לאשר SLA נוכחי שנהוג ומופעל בתחום התרבות. בימי א-ה משעה 9:00 ועד השעה 17:00 יסופק מענה טלפוני ובדוא"ל באופן רציף ובכל עניין. במקרים דחופים (כגון תקלה משביתה) יעמוד לרשותכם מוקד חירום בכל שעה ובכל יום בשבוע.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.10	8.4.2	נבקש להגביל ל"תקלות משביתות" כהגדרתן בתת הסעיף 8.4.2 בלבד.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.11	8.4.3	קיים מנעד רחב של סוגי תקלות, ביניהם תקלות הנגרמות ע"י טעות משתמש (ביטול או כיבוי זמינות משאבים/אירועים/כרטיסים), תקלות מינוריות שסובלות דיחוי וכיוצ"ב. הבקשה היא לעדכון ניסוח ל"תקלה טכנית שאינה משביתה" והארכת משך זמן טיפול ליום עסקים.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.12	8.5	נבקש להוסיף את המילים "לבקשת המנהל" לפני המילים "...אחת לרבעון".	נוסח הסעיף לא ישונה.
.13	16	יש להחריג קבלני משנה מסוג חוות שרתים, ספק שירותי סליקה (GW), ספקי חומרה ויצרנים שונים.	נוסח הסעיף לא ישונה.
נספח ב' לחוזה – מפרט טכני			
.14	כללי	דרישות הרספונסיביות והוראות ת"י 5568 לממשקי לקוחות	לגבי הוראות ת"י 5568 ראה תשובתנו בסעיף 2.

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
		הקצה/ צרכנים או גם למשתמשי המערכת?	לגבי דרישות הרספונסיביות – הרספונסיביות צריכה להיות למשתמשי הקצה/הצרכנים. אין צורך ברספונסיביות לבק אופיס של המערכת/משתמשי המערכת
.15	1	האם תנאי סף למערכת המוצעת?	אין המדובר על תנאי סף להגשת הצעות למכרז, אך המדובר על דרישות חובה שעל המערכת לעמוד בהם. לנספח ב' – מפרט טכני - יתוסף סעיף מס' 32 – "במידה והספק לא עמד בדרישות החובה, לאחר החתימה על החוזה, אזי העירייה תהא רשאית לחייבו בפיצוי כספי מוסכם של 500 ש"ח לכל יום מיום הודעת העירייה ועד לפיתוח הדרישה הרלוונטית, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד המוקנה לעירייה עקב הפרת החוזה בהתאם לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה תשל"א 1970)." סעיף 6 – "קופה מרכזית" - לא.
	2	האם תנאי סף למערכת המוצעת?	
	3,4,5	האם תנאי סף למערכת המוצעת?	
	6	האם תנאי סף למערכת המוצעת?	
	7,8,9,10	האם הקופה המרכזית תוכל גם לבטל כרטיס שנמכר במוסד עירוני? האם תנאי סף למערכת המוצעת? (למעט 10.5 האופציונלי)	
	11,12,13,14,15,16	האם תנאי סף למערכת המוצעת?	
	18	האם תנאי סף למערכת המוצעת?	
	23,24,25,20,21,22	האם תנאי סף למערכת המוצעת?	
	19	האם תנאי סף למערכת המוצעת?	
.16	18.5	העברת כספים פנים ארגונית (כח"ש) – הדרישה ליכולת תיעוד פעולה כספית תחת אמצעי תשלום זה ברורה. נדרש לדעת האם ישנן השלכות פונקציונאליות לפעולה זו, כגון התייחסות ספציפית בממשק תנועות היומן, ניהול מאזנים ויתרות מחלקתיות וכיוצ"ב.	חיובי
.17	18.9	האם לקופה המרכזית יהיה מספר מסוף נפרד? האם נדרש שימוש במסוף מסוג "רב מסוף" הכולל תחתיו את כלל מסופי הרשת לטובת רכישה מהקופה המרכזית/ ביטולים / שינויים המבוצעים דרכה?	לא יהיה מסוף נפרד
.18	19.2	האם נדרשת תמיכה ב"דמי ביטול"? בהערות: דרישות החוק מחייבות הוספת פרטים מזהים לעסקת ביטול ורישום הסיבה. האם יש לקיים את הדרישה הזאת גם כאן?	חיובי
.19	23.1	הסבת נתונים – חברתנו מתמחה בהסבת נתונים מקיפה ממערכת SRO ונוהגת ליישם הסבה מלאה בכל פרויקט. • מהו היקף ההסבה הנדרש? האם כפי שהוגדר "ייבוא נתוני לקוחות" בלבד, או הסבה מלאה הכוללת היסטורית מכירות, תשלומים, אירועים, ההערות, הדפסות, סריקות,	נדרשת הסבה מלאה

