

עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 46/21

לאספקת מערכת מידע ממוחשבת לניהול מערך קשרי לקוחות, עבור עיריית נס ציונה

תשובות לשאלות הבהרה

בהמשך לפרסומו של המכרז שבכותרת ובעקבות שאלות אשר התקבלו ממציעים פוטנציאליים, להלן תשובות העירייה לשאלות כאמור. מובהר כי רק תשובות העירייה תחייבנה והעירייה אינה מאשרת או מסכימה להנחות יסוד של שואל השאלה או לאמור בשאלה עצמה.

מסמך הבהרות זה גובר על האמור במסמכי המכרז ככל וקיימת סתירה בין מסמכים אלו ומהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. על המשתתפים לצרף מסמך זה חתום על ידם בחתימה וחותמת בכל עמוד.

דחיית מועדים: המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ונקבע ליום 11.01.2022 בשעה 12:00. ישיבת פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום 11.01.2022 בשעה 12:15. אין שינוי ביתר המועדים במכרז.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
1.	מסמך א'	3	טבלת מועדים	לאור סמיכות המועדים בין שאלות הבהרה להגשה, נבקש דחייה בת שבועיים בהגשת ההצעה.	מקובל
2.	כללי		כללי	במכרז מצוינת מס' פעמים, כפי שיודגש בהרחבה בהמשך מסמכי הבהרה, דרישה ל API פתוח וממשק למערכות חיצוניות. נבקש להבהיר שדרישה לכלול את מחיר פיתוח הממשקים במחיר עלות המערכת, כאשר לא ידוע מי המערכות, אופן השת"פ מהיצרן שלהן, והיכולות הטכנולוגיות והמתודולוגיות שלהן, אינה סבירה ויכולה	ראו פירוט הגדרות נדרשות לממשקים בסיפא של מסמך הבהרות זה.

ס' / שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה / השגה	תשובה
			לפגוע אנושות ברווחיות הפרויקט. נבקש להפריד בין עלות הקמת והטמעת המערכת לעלות פיתוח ממשקים ו/או כל דרישת פיתוח אחרת כפי שנהוג בכל תחום אחר. כמו כן, נבקש לאשר שככל ויצרן המערכת אליה מבקשים להתממשק ידרוש עלויות מצידו – עלויות אלו יושתו על העירייה	
3.	כללי		למען הסר ספק נא אישורכם כי אין צורך במועד הגשת המכרז להציג אישור קיום ביטוחים חתום על ידי חברת הביטוח.	נכון. אישור קיום ביטוחים חתום יומצא על ידי הזוכה במכרז בלבד.
4.	כללי		נבקש כי המכרז ינוהל באופן דו שלבי, משמע הצעת המחיר תוגש במעטפה נפרדת ותפתח רק לאחר שלב בחינת האיכות להצעות וניקודו. כמו כן, כן נבקש להוריד את מחיר המינימום ולאפשר הגשת מחיר פתוח עד תקרת מחיר המקסימום שנקבע.	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז לעניין זה.
5.	א' - הוראות למשתתפים במכרז	1.3.1	נבקש להוסיף: העברת המידע ממערכת קודמת מצריך קבלת טבלאות במבנה מבוקש על ידי המערכת הזוכה. למען הסר ספק, עלויות, ככל שיידרשו מהמערכת הקיימת, יושתו על העירייה.	לא מקובל. המערכת הקיימת מבוססת היא SQL. העירייה תעביר את כל המידע ואת מבנה הרשומה כפי שהיא קיימת במערכת הנוכחית. העירייה תסייע בהכנת שאילתות ובעזרה ליצוא הנתונים אך האחריות הכוללת להטמעת הנתונים חלה על הספק הזוכה.
6.	א' - הוראות למשתתפים במכרז	1.3.1	בכפוף לשיתוף פעולה מהספק הנוכחי והרשות וכן בקבלת קבצי אקסל/חיבורי API/ web service.	ראו פירוט בסיפא של מסמך הבהרות זה.
7.	א' - הוראות למשתתפים במכרז	1.3.2	מבקשים לבטל סעיף זה. המערכת היא מערכת web והיא תעבוד בכפוף לדפדפנים מובילים עד 2 גרסאות אחורה. לא ברור מהם אבני הבוחן למבחני קבלה? שליטה מלאה?	אין שינוי מההוראות המכרז. במידה ואין צורך בהתקנת תוכנה מקומית אזו הסעיף מתייתר כך שאין צורך לשנות.
8.	א' - הוראות למשתתפים במכרז	1.3.3	נבקש לתחום את השעות וימי ההדרכה. הספק מתחייב לבצע הדרכות מרוכזות במסגרת 3 ימים (כל יום עד 6 שעות הדרכה). כל דרישה להדרכות מעבר לזה בתמחור נוסף.	ראו פירוט בסיפא של מסמך הבהרות זה.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
9.	א' - הוראות למשתתפים במכרז	3	1.3.3	יש להגדיר את היקף שעות, לא סביר ביצוע הדרכות בהיקף שאינו מוגדר .	ראו פירוט בסיפא של מסמך הבהרות זה.
10.	א' - הוראות למשתתפים במכרז	3	1.4	להוסיף בבקשה כי למען הסרת הספק הסעיף מדבר על "פרוייקט הקמה" הקמה כהגדרתו. כל בקשת פיתוח מעבר תועבר לספק ע"י מספר אפיון טכני, בדיקת התכנות וקבלת הצעת מחיר בהתאם הצורך.	המכרז הוא לא מכרז הקמה אלא מכרז למערכת בשלמותה (לרבות הקמתה) כולל אחזקה שוטפת. אין שינוי מהוראות המכרז.
11.	א' - הוראות למשתתפים במכרז	4	2.1.1	תקופת איפיון של עד 30 ימים - פרק זמן לא סביר קל וחומר שגם לרשות יש צד בקצב התקדמות אפיון.	האיפיון ככל שזה תלוי בספק יתוכנן לתקופה של 30 ימי עבודה של הספק. העירייה תתעדף את שיתוף הפעולה ועיכובים של העירייה לא יחשבו למניין ימי העבודה.
12.	א' - הוראות למשתתפים במכרז	4	2.1.2	תקופה של עד 60 יום מיום חתימת העירייה על ההסכם. נבקש לשנות מיום אישור האפיון על ידי העירייה.	הבקשה מקובלת.
13.	א' - הוראות למשתתפים במכרז	4	2.1.2	תקופת הקמה של עד 60 ימים - פרק זמן לא סביר קל וחומר שגם לרשות יש צד בקצב התקדמות אפיון.	ראה תשובה לסעיף 12
14.	מסמך א'	4	2.1.2	נבקש כי תקופת ההקמה תחל מיום קבלת הנתונים מהספק הקיים בפורמט סטנדרטי.	הבקשה מקובלת.
15.	מסמך א'	4	3.2	מקובל במכרזים כי בתנאי הסף נדרשים מהמציע הוכחת נתונים אובייקטיביים של עומד/לא עומד. הדרישה לפירוט האופן בה סייעה "מערכת לשיפור..." הינה נתון סובייקטיבי ועל כן נבקש להסירה. מיותר לציין כי הרשות עצמה תוכל לבדוק אצל כל אחד מהממליצים את הפרטים הנדרשים לה.	המילים: "ההמלצה תכלול את האופן בה סייעה המערכת לשיפור רמת השירות הניתנת ברשות לתושבים" יימחקו.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
16.	א'- הוראות למשתתפים במכרז	8	11.2	נא אישורכם כי הכוונה בשני העתקים הינה: א. מקור. ב. העתק (צילום של המקור).	נכון.
17.	א'- הוראות למשתתפים במכרז	9	11.9	המכרז הינו מכרז הקמה. כל דבר מעבר יתומחר על בסיס קבלת אפיון, בדיקת התכנות ותמחור נוסף. לא ניתן להתחייב לכל בקשה. סעיף לא סביר.	המכרז הוא לא מכרז הקמה אלא מכרז למערכת בשלמותה כולל אחזקה שוטפת.
18.	א'- הוראות למשתתפים במכרז	9	14.2	הבהרה יזומה/שינוי יזום מטעם העירייה	<p>בסעיף 14.2 מדד 2 – הניקוד יופחת מ- 10 נקודות ל-5 נקודות והנוסחה תתעדכן בהתאם.</p> <p>יתווסף מדד איכות חדש כדלקמן:</p> <p>מציע אשר יגיש הצעה כספית לפיתוח או הטמעה של פתרון שפותח על ידו ולפיו המערכת שלו תאפשר עבודה בתצורה היברידית. כלומר המציע יספק פתרון ראשי בענן אך המערכת תאפשר עבודה בתצורת Offline משרתים מקומיים ברפליקציה במרבית תכונות המערכת לרבות פניות היסטוריות/פעילות. כמו כן גיבוי המערכת יבוצע לשרתים מקומיים או לחלופין תתאפשר עבודה מלאה בתצורת אופליין (על גבי שרתים מקומיים) יהא זכאי ל-5 נקודות.</p>

ס' / שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה / השגה	תשובה
				את ההצעה יש להגיש בטופס הייעודי בסיפא של מסמך זה.
19.	ב' - הצעת המציע	14	14.3	המכרז הינו מכרז הקמה. כל דבר מעבר יתומחר על בסיס קבלת אפיון, בדיקת התכנות ותמחור נוסף. המכרז הוא לא מכרז הקמה אלא מכרז למערכת בשלמותה כולל אחזקה שוטפת. אין שינוי מהוראות המכרז
20.	ב' - הצעת המציע	14	14.4	נבקש להוסיף כי תבוצע התממשקות לכל מערכת שתידרש באפיון ובתנאים: -המערכת מכילה API -יאושר תקציב נפרד עבור הממשק. ראו פירוט בסיפא של מסמך הבהרות זה.
21.	ב' - הצעת המציע	14	14.4	המכרז הינו מכרז הקמה (לא מכרז פיתוח). במידה ורוצים פיתוחים במסגרת הקמת המערכת יש להעבירם ע"י מסמכי אפיון טכניים. כל דבר מעבר יתומחר על בסיס קבלת אפיון, בדיקת התכנות ותמחור נוסף. לא ניתן להתחייב לכל בקשה. סעיף לא סביר. המכרז הוא לא מכרז הקמה אלא מכרז למערכת בשלמותה כולל אחזקה שוטפת ומכאן רכיב תשלום חודשי. אין שינוי מהוראות המכרז.
22.	ב' - הצעת המציע	14	15.1	האמור בסעיף אינו ברור. איך העירייה מבקשת לקבל שירותים ואינה משלמת בגינם. נא תקנו בהתאם. אין שינוי מהוראות המכרז.
23.	ב'3 - טופס ופרמטרים לניקוד	18	3 - 4	הבקשה נדחית. הספק יציג את המערכת שלו ויקבל ניקוד בהתאם. אין שינוי מהוראות המכרז

ש'ס	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
.24	ב'3- טופס ופרמטרים לניקוד	18	3 - 6	מבקשים למחוק את: "אפשרות להתקשרות עם הפונה גם באמצעות ווטסאפ"	הבקשה נדחית. הספק יציג את המערכת שלו ויקבל ניקוד בהתאם. אין שינוי מהוראות המכרז.
.25	ב'3- טופס ופרמטרים לניקוד	18	3 - 7	מחולל הטפסים דיגיטאליים ינתן במצבו הנוכחי ליום המכרז. כל שינוי או בקשה מעבר ליכולתיו יבחנו לאחר קבלת מסמך אפיון, בדיקת התכנות ותמחור נוסף במידת הצורך.	הבקשה נדחית. הספק יציג את המערכת שלו ויקבל ניקוד בהתאם. אין שינוי מהוראות המכרז.
.26	ב'3- טופס ופרמטרים לניקוד	18-19	3 - 8	מערכת הדוחות ימסרו במצבם הנוכחי ליום המכרז. כל שינוי או בקשה מעבר ליכולתיו יבחנו לאחר קבלת מסמך אפיון, בדיקת התכנות ותמחור נוסף במידת הצורך.	הבקשה נדחית. הספק יציג את המערכת שלו ויקבל ניקוד בהתאם. אין שינוי מהוראות המכרז
.27	ג' - ההסכם	22	2.3, 2.4	ראה סעיף 1 לעיל, לא סביר לקבוע הדרכות בהיקף שאינו מוגדר.	ראו פירוט בסיפא של מסמך הבהרות זה.
.28	ג' - ההסכם	23	4.6	נבקש למחוק סעיף זה.	ראו הבהרות בסעיפים 12-14 אין שינוי מהוראות המכרז.
.29	ג' - ההסכם	24	6.4	נבקש למחוק סעיף זה.	אין שינוי מהוראות המכרז.
.30	מסמך ג'	24	6.4	נבקש כי הרשות תוודא את שיתוף הפעלה בין הספק הקיים לספק הזוכה.	בסיס הנתונים נמצא בשליטה מלאה של העירייה.
.31	ג' - ההסכם	24	6.8	ביטול של זכות לגיטימית במקרה של הפסקת תשלום. נבקש לשכתב או לבטל סעיף זה.	הבקשה נדחית.
.32	ג' - ההסכם	24	6.9	סעיף עמום ורחב מבחינת שירותים שלא ניתן לאמוד. נבקש לבטל סעיף זה.	הבקשה נדחית.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
.33	ג' - ההסכם	24	6.10	נבקש לבטל סעיף זה. ציות לנהלים של העירייה הינם דרישה עמומה, רחבה ולא בטוח שאפשרית. לנותן השרות יש מערך אבטחת מידע ע"פ ארכיטקטורה משלו אותם יעביר לרשות. נבקש לשכתב או לבטל סעיף זה.	הבקשה נדחית.
.34	ג' - ההסכם	24	6.14	נבקש לבטל סעיף זה.	הבקשה נדחית. אין שינוי מהוראות המכרז
.35	מסמך ג'	25	6.19	נבקש כי , א. במקרה של חילוקי דעות יקבע גורם מקצועי מוסכם שדעתו תחייב את הצדדים . ב. סיפא המשפט ימחק, שכן לא ניתן למנוע מהספק לוותר על זכויותיו המגיעות לו כדין.	המילים: " והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין" יימחקו.
.36	ג' - ההסכם	25	6.16	נבקש להוסיף כי תבוצע התממשקות לכל מערכת שתידרש באפיון ובתנאים: -המערכת מכילה API -יאושר תקציב נפרד עבור הממשק	ראו פירוט בסיפא של מסמך הבהרות זה.
.37	ג' - ההסכם	25	6.16	סעיף לא סביר. נבקש לבטלו.	בסעיף 16.6 המילים "על חשבוננו" יימחקו.
.38	ג' - ההסכם	25	6.16, 7.1, 7.2	בסעיפים מוגדרים פעילויות שונות שספק השירות אמור לבצע ושוב ללא התייחסות להיקפים מוגדרים והעלויות הכוללות הקיימות בגינם. יש לתקן בהתאם.	ראו פירוט בסיפא של מסמך הבהרות זה.
.39	ג' - ההסכם	25	6.17	סעיף לא סביר. נבקש לבטלו.	הבקשה נדחית. אין שינוי מהוראות המכרז
.40	ג' - ההסכם	25	6.18	נבקש לשכתב את הסעיף. הספק מתחייב לשתף פעולה במידת האפשר ועל בסיס יכולות קיימות אל מול מערכות צד ג' של הרשות. כל פיתוח במידה ולא קיים ליום תחילה העבודה יבדק ויתומחר בנפרד.	ראו פירוט בסיפא של מסמך הבהרות זה.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
.41	ג' - ההסכם	25	6.19	נבקש לבטל סעיף זה.	הבקשה נדחית. אין שינוי מהוראות המכרז
.42	ג' - ההסכם	25	7.1	בכפוף לעובדה שהמשתמשים הם עובדי הרשות. או קבלנים מטעמים (כגורמי טיפול). למען הסרת הספק לא ניתן לספק את המערכת לגופי לוויין, אתרי סמך, מוסדות שונים במסגרת הקמת תתי מוקדים.	מקובל בכפוף לעובדה שהמשתמשים הם עובדי הרשות או קבלנים מטעמים. העירייה פעולת במספר אתרים ותפעיל את המוקד מכל אתר השייך לעירייה.
.43	ג' - ההסכם	25	8	נבקש לבטל סעיף זה. מערכת ה-CRM הינה מערכת SAAS. לא ניתן להתקינה באופן מקומי.	לא מקובל. תוצע חלופה לגיבוי חס של המערכת.
.44	ג' - ההסכם	26	9.4	סעיף רחב ולא מוגדר. נבקש לבטל סעיף זה.	הבקשה נדחית.
.45	ג' - ההסכם	26	9.5	לא סביר. נבקש לבטל סעיף זה.	המילים: " והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין. " יימחקו.
.46	ג' - ההסכם	27	11.4	נבקש לסייג סעיף זה. ייתכן חריגה מנפח האחסון, שירותי פיתוח / הדרכות שיהיו בתמחור נוסף.	הסעיף לא מתייחס לנושאי פיתוח רק למערכת שהותקנה ומופעלת. אין שינוי מהוראות המכרז
.47	ג' - ההסכם	27	11.5	נבקש לסייג סעיף זה. ייתכן של חריגות נפח האחסון, שרותי פיתוח / הדרכות שיהיו בתמחור נוסף.	הסעיף לא מתייחס לנושאי פיתוח רק למערכת שהותקנה ומופעלת. אין שנוי מהוראות המכרז
.48	ג' - ההסכם	28	13.3	נבקש לבטל סעיף זה.	הבקשה נדחית.
.49	ג' - ההסכם	28	15.1	נבקש למחוק המילים "להוסיף את המזמין כמבוטח בביטוחים אלו לכל משך תקופת ביצוע העבודות"	הבקשות מקובלות

ש"ס	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
				ובמקומן יירשם "לשפות את המזמין בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי הספק"	
.50	ג' - ההסכם	28	15.4	נבקש למחוק המילה "מתחייב" ובמקומה יירשם "רשאי" נבקש למחוק המילה "לכלול" ובמקומה תתווסף המילה "לשפות" לאחר המילים "ביטוחי חביות" יתווספו המילים "בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק"	הבקשות מקובלות
.51	ג' - ההסכם	28	15.4	נבקש לבטל סעיף זה.	הבקשה נדחית.
.52	ג' - ההסכם	28	15.5	נבקש לקבל מפרט ברור של הביטוחים אותם נדרש להציג במסגרת המכרז.	הנ"ל מופיע בנספח הביטוח המצורף למסמכי המכרז
.53	ג' - ההסכם	29	15.6	לאחר המילים "בגין נזק" תתווסף המילה "רכוש"	הבקשה נדחית
.54	ג' - ההסכם	29	15.6	נבקש לקבל מפרט ברור של הביטוחים אותם נדרש להציג במסגרת המכרז.	הנ"ל מופיע בנספח הביטוח המצורף למסמכי המכרז
.55	ג' - ההסכם	29	15.7	נבקש למחוק המילה "בקפדנות"	הבקשה מקובלת.
.56	ג' - ההסכם	29	15.8	נבקש לקבל מפרט ברור של הביטוחים אותם נדרש להציג במסגרת המכרז.	הנ"ל מופיע בנספח הביטוח המצורף למסמכי המכרז
.57	ג' - ההסכם	29	15.8	נבקש למחוק המילים "פוליסות הביטוח" ובמקומן ירשם "אישורי הביטוח" נבקש למחוק המילים "בפוליסות הביטוח" ובמקומן יירשם "אישורי הביטוח"	הבקשה מקובלת
.58	ג' - ההסכם	29	15.9	נבקש למחוק המילים "העתקי הפוליסות" ובמקומן ירשם "אישורי הביטוח"	הבקשה מקובלת.

ס' / שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה / השגה	תשובה
.59 ג' - ההסכם	29	15.10	הביטוחים שיוגשו במכרז אלו הביטוחים בגינם ניתן להתחייב בלבד.	הבקשה מקובלת.
.60 ג' - ההסכם	29	15.10	נבקש למחוק את הסעיף	הבקשה נדחית.
.61 ג' - ההסכם	29	15.11	יתווספו המילים "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת העיריה מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור."	הבקשה מקובלת.
.62 ג' - ההסכם	31	20.1	נבקש למחוק את "על פי הנחיות הסייבר הלאומי"	הבקשה נדחית.
.63 ג' - ההסכם	31	20.2	לספק תקן ISO27001 נבקש לקבל סעיף זה כמענה לסעיף זה.	הבקשה נדחית.
.64 ג' - ההסכם	31	21	יש להגדיר תמורה לספק השירות האמור לבצע עבודה עבור הרשות. נא לתקן בהתאם.	הבקשה נדחית.
.65 ג' - ההסכם	31	21.2	נבקש להסיר את המילים "כולל פענוח של קודים".	הבהרה: הכוונה ב"פענוח קודים" הוא לתיעוד מבנה נתונים ואספקת טבלאות עזר כאשר מדובר בשימוש במפתוחים מספריים המקושרים לשדות טקסט. אין שינוי מהוראות המכרז.
.66 מסמך ג'	32		נבקש להוסיף סעיף חדש בו התחייבויות הספק יסופקו בכפוף למגבלות מגיפה ו/או הגבלת פעילות מכול סוג שאינה קשורה לספק במישרין ו/או בעקיפין. נבקש כי בתקופה של הגבלות מכול סוג כגון סגר אשר יש בהם להביא לכדי פגיעה במתן השירותים שאינם באחריות הספק, לא ימצא הספק כמי שהפר את החוזה הפרה יסודית שיש עמה ביטול והפסקת ההתקשרות.	העירייה תפעל בסבירות אל מול הספק במקרי קיצון כאמור וכל מקרה ייבחן לגופו.
.67 ד' – נוסח ערבות בנקאית	33		נראה כי נפלה טעות סופר בתוקף הערבות בנוסח. נא אישורכם כי הכוונה ל 28.03.2022.	נכון. נא ראו הודעה ברישא של מסמך זה.

תשובה	שאלה/ השגה	מספר סעיף	מספר עמוד	שם המסמך	'ס
ראו תשובה לעיל.	נבקש כי טעות הסופר בתוקף הערבות תתוקן וירשם 28.3.2022.		33	מסמך ד'	.68
הבקשה נדחית. התצהיר מנוסח לפי הוראות הדין.	נבקש כי המצהיר יחתום בשם הספק בלבד, שכן אין בידיעתו המידע על כל בעלי הזיקה.	א' -ב'	34	מסמך ה'	.69
הבקשות מקובלות	(א) נבקש למחוק המילה "המקובלים" ובמקומה תתווסף המילה "המבוטחים". (ב) (6) יתווספו המילים "למעט חלק הרכוש עליו פעלו במישרין" (ג) נבקש למחוק את המילה "לפחות".		38 - 39	ח' - דרישות ביטוח	.70
הבקשות נדחות.	ביטוח צד ג' - נבקש למחוק הקודים : 304, 329 ביטוח אחריות מעבידים- נבקש למחוק הקודים : 304 אחריות מקצועית משולב חבות המוצר- נבקש למחוק הקודים : 304		40	ח' - דרישות ביטוח	.71
מקובל	מבקשים לשנות את הנוסח. מ- "המערכת המוצעת על ידי הספק תכלול את כל הרכיבים, התכונות, המסכים, פונקציונליות, התחשיבים, הדו"חות או תוצר אחר הקיימים במערכת הקיימת" ל- "המערכת המוצעת על ידי הספק תכלול את כל הרכיבים, התכונות, המסכים, פונקציונליות, התחשיבים, הדו"חות או תוצר אחר הקיימים במערכת הקיימת <u>במידה ונדרשו בשלב האפיון</u> " זאת בכדי למנוע העמסת המערכת בחומר שאינו רלוונטי לעבודת הרשות.	1.2	42	י' - מפרט טכני	.72
בזמן האפיון יוכל לבדוק את כל התכונות.	האמור בסעיף אינו סביר, ספק שירותים אינו יכול להכיר את תכולת הפתרון של ספק שירותים אחר ולהתחייב על זה. נא לתקן.	1.2, 6.1.1	42	י' - מפרט טכני	.73
המערכת תאפשר יצוא של כל דוח לפורמט אקסל.	נבקש לשכתב את הסעיף. המערכת תכלול יישום להפקדת דוחות אשר ניתנים לייצוא בנוסף כקבצי אקסל.	1.3	42	י' - מפרט טכני	.74

ס' /	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה / השגה	תשובה
					המערכת תאפשר ייצוא של כל טבלה לרבות טבלאות עזר לפורמט אקסל.
.75	י' - מפרט טכני	42	1.5	בכפוף למצב הקיים וחתימת מסמך אחריות בנושא דלף מידע דרך ספקי צד ג'. כל דרישה פונקציונלית ב-API המערכת שלא במסגרת הקיים נכון למועד המכרז תועבר לבדיקת התכנות לאחר קבלת מסמך אפיון טכני מהרשות ובתמחור נוסף.	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.76	י' - מפרט טכני	42	1.6	בכפוף למצב הקיים וחתימת מסמך אחריות בנושא דלף מידע דרך ספקי צד ג'. כל דרישה פונקציונלית ב-API המערכת שלא במסגרת הקיים נכון למועד המכרז תועבר לבדיקת התכנות לאחר קבלת מסמך אפיון טכני מהרשות ובתמחור נוסף.	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.77	י' - מפרט טכני	42	1.6	נבקש להוסיף למשפט את הסיפא: "אשר ידרשו בשלב האפיון"	הבקשה מקובלת.
.78	י' - מפרט טכני	42	1.7	נבקש לבטל סעיף זה. בקשה רחבה שלא ניתן לאמוד.	אין שינוי מהוראות המכרז. דרישה חוקית היא דרישה מחייבת ונדרש מהספק לבצע את ההתאמות המתאימות כדי שיהיה ניתן להמשיך ולהשתמש בתוכנה.
.79	י' - מפרט טכני	42	1.8	ניתן לממשק למערכת Active directory. כל דרישה מעבר תיבדק מבחינת התכנות על בסיס אפיון מהרשות ובתמחור נוסף.	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.80	י' - מפרט טכני	42	2	הגדרת הסעיפים כמתן שירות ללא מגבלה והגדלה, אינן מאפשרות לתמחר את השירות לעירייה. נא לתקן בהתאם.	המערכת נרכשת כדי לספק את צרכי העירייה המשתנים. גם העירייה לא יכולה להתקשר עם חברה כאשר העלות לא ידוע ונתונה לחסדו של הספק. אין שינוי מהוראות המכרז.
.81	י' - מפרט טכני	42	2.1	מבקשים לנקוב ביחידות מידה מוגדרות עבור נפח אחסון מבוקש. כל חריגה מעבר לנפח שיקבע יהיה בעלות נוספת. אבטחת המידע תתבצע בכפוף לנהלי הספק בלבד.	הספק מכיר מעבודתו עם חברות אחרות את היקפי האחסון הצפויים מעבודה

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
					שגרתית עם תוכנתו יותר טוב מהעירייה. שיתקצב בהתאם. אין שינוי מהוראות המכרז.
.82	י' - מפרט טכני	42	2.3	נבקש לסייג סעיף זה כי הורדת הנתונים תהיה בפורמט אקסל בלבד.	פורמט אקסל ו/או CSV – מקובל.
.83	י' - מפרט טכני	43	3.2	יש לקבוע תמורה נוספת לקבלן ככל והיקף המשתמשים יעלה על האמור בסעיף. נא לתקן.	הבקשה נדחית.
.84	י' - מפרט טכני	43	3.4	נבקש להוריד את המילה "במוסדותיה".	במוסדותיה הכוונה לעובדי העירייה או קבלנים מטעמה בכל אתריה. אין שינוי מהוראות המכרז.
.85	י' - מפרט טכני	45	6.1.1	נבקש להוסיף למשפט את הסיפא: "אשר ידרשו בשלב האפיון"	בשלב האפיון כל התכונות ידרשו ולכן לא ברורה ההסתייגות. אין שינוי מהוראות המכרז.
.86	י' - מפרט טכני	45	6.1.2	נבקש להוסיף למשפט את הסיפא: "אשר ידרשו בשלב האפיון ובתנאי והעירייה תספק גישה מלאה למערכת הקיימת"	לעירייה שליטה מלאה על בסיס הנתונים. בשלב האפיון ידרש שהכל יעבור ולכן לא ברורה ההסתייגות. אין שינוי מהוראות המכרז.
.87	י' - מפרט טכני	45	6.1.2	בכפוף לשיתוף פעולה אל מול הרשות והספק הנוכחי ובקבלת קבצים אקסל / API / WEB SERVICE	לעירייה שליטה מלאה על בסיס הנתונים ותאפשר לייצא את הנתונים בכל פורמט שיתבקש.
.88	י' - מפרט טכני	45	6.1.3	נבקש להסיר סעיף זה. מדובר במוצר מדף עם מבנה קבוע משלו. ניתן להתרשם בוועדת המכרז ע"י POC שהרשות תגדיר.	מקובל ובתנאי שהספק מתחייב שהוא ישתדל לפתח על פי קווים מנחים אלו.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
.89	י" - מפרט טכני	45	6.1.4	המערכת המוצגת אינה בנויה כמסכים אשר מסומנים כמספר המסך אלא בנויה בצורה היררכיית המציגה את המסכים על פי שיוכם לתחום ולכן הדרישה אינה רלוונטית ונבקש להסירה.	מאושר - הסעיף ימחק.
.90	י" - מפרט טכני	45	6.1.4	סעיף לא ברור. למערכת קיימת אפשרויות סינון וחיפוש.	ראו תשובה לסעיף 89
.91	י" - מפרט טכני	45	6.2	הספק יכול להתחייב לדברים ברורים וקבועים מבעוד מועד. הספק בעל תקן ISO27001 המבצע מבחני חדירה ומקיים את חוק הגנת הפרטיות. הספק מתחייב לשתף פעולה בהסבת החומרים בכפוף לקבצים דיגיטאליים קבלת API WEB SERVICE ובהתאם למגבלות טכניות ומסחריות. כל זאת בכפוף לשיתוף פעולה אל מול הרשות (באחריותה לספק גישה) הספק לא יסב חומרים ידנית ובמידה וזה יהיה המצב לא ניתן יהיה להסב את החומרים. כל נושא תסריטים ובדיקות לא ברור.	לגבי פסקה ראשונה – הכוונה שהספק מתחייב לפעול על פי דרישות החוק ובהתאם להנחיות רשות הסייבר. לגבי פסקה שניה (הסבות)* ראו תשובה לסעיף 86 ו 87. ב"תסריטים" - הכוונה שהספק יפיק מסמך לבדיקות קבלה כדי לוודא שכל הנתונים ההיסטוריים עברו.
.92	י" - מפרט טכני	46	6.2.5	נבקש להוסיף למשפט את הסיפא -אשר ידרשו בשלב האפיון ובתנאי והעירייה תספק גישה מלאה למערכת הקיימת.	לעירייה שליטה מלאה על בסיס הנתונים ותאפשר לייצא את הנתונים בכל פורמט שיתבקש.
.93	י" - מפרט טכני	46	6.2.8	נבקש להוסיף למשפט את הסיפא -אשר ידרשו בשלב האפיון ובתנאי והעירייה תספק גישה מלאה למערכת הקיימת	לעירייה שליטה מלאה על בסיס הנתונים ותאפשר לייצא את הנתונים בכל פורמט שיתבקש.
.94	י" - מפרט טכני	46	6.3	נבקש לבטל את הפרק במלואו. סעיף רחב.	לא מקובל. המערכת חייבת לפעול על פי הנחיות החוק אחרת העירייה לא תוכל להשתמש בה. אין שינוי מהוראות המכרז.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
.95	י' - מפרט טכני	46	6.3.14	נשמח לקבל דוגמא להסכם מהסוג המוזכר.	הכוונה בעיקר לנושא להסכמי עבודה שיכולים להשפיע על משמרות וכד' פחות רלוונטי במקרה זה וניתן למחוק אותו.
.96	י' - מפרט טכני	46	6.4	המחיר הנקוב במכרז מתייחס למפרט המוצע. כל דרישה של פיתוח מעבר ליכולות הקיימות תועבר לנותן השירות באמצעות מסמך אפיון טכני אשר ייבדק מבחינת התכנות ויתומחר בנפרד.	הכוונה שכל שדרוג שנעשה ממילא במערכת יהיה זמין לעירייה. כל דרישה של פיתוח נוסף מעבר לזו המסוכמת בזמן האפיון יאופייין ויתומחר בנפרד.
.97	י' - מפרט טכני	47	6.5	שרת DR בכפוף לתמחור נוסף. פרק זה כפוף למבנה והארכיטקטורה הנוכחית של הספק.	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.98	י' - מפרט טכני	48	6.6	לספק נהלי אבטחת מידע שלו ומקיים תקנים, מבחנים, תיעוד וארכיטקטורה של הגנה אפליקטיבית. הספק מתחייב להעביר בצורה מסודרת את כל המידע ממונה אבטחת המידע של החברה. כל דבר מעבר לקיים יכול להיבדק מבחינת התכנות, קבלת דרישות אפיון מסודרות ובתמחור נוסף.	הספק מחויב לנספח אבטחת מידע. סעיפים אלו כפופים לנספח אבטחת המידע. במקרה של התנגשות בין שניהם גוברים ההוראות בנספח.
.99	י' - מפרט טכני	49	6.7	לספק נהלי אבטחת מידע שלו ומקיים תקנים, מבחנים, תיעוד וארכיטקטורה של הגנה אפליקטיבית. ניתן לקבל בצורה מסודרת את כל המידע ממונה אבטחת המידע של החברה. כל דבר מעבר לקיים יכול להיבדק מבחינת התכנות, קבלת דרישות אפיון מסודרות ובתמחור נוסף.	הספק מחויב לנספח אבטחת מידע. סעיפים אלו כפופים לנספח אבטחת המידע. במקרה של התנגשות בין שניהם גוברים ההוראות בנספח.
.100	י' - מפרט טכני	50	6.7.60	מה התמורה לספק השירות מעבר לכמות המוגדרת. נא להבהיר.	אין שינוי בהוראות הסעיף.
.101	י' - מפרט טכני	50	6.8	נבקש לסייג את כל הפרק. כל ממשק מבוקש יהיה בכפוף לקבלת מסמך אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף. כן, הביצוע יהיה בכפוף לנהלי הספק.	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.102	י' - מפרט טכני	50	6.8.62	נבקש להוסיף כי תבוצע התממשקות לכל מערכת שתידרש באפיון ובתנאים: -המערכת מכילה API -יאושר תקציב נפרד עבור הממשק.	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
.103	י" - מפרט טכני	50	6.8.63	נבקש להוסיף כי תבוצע התממשקות לכל מערכת שתידרש באפיון ובתנאים: -המערכת מכילה API -יאושר תקציב נפרד עבור הממשק	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.104	י" - מפרט טכני	50	6.8.64	נבקש להוסיף כי תבוצע התממשקות לכל מערכת שתידרש באפיון ובתנאים: -המערכת מכילה API -יאושר תקציב נפרד עבור הממשק	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.105	י" - מפרט טכני	50	6.8.69	נבקש להוסיף למשפט את הסיפא: "לאחר אפיון מפורט מצד העירייה ובהתבסס על המערכת הקיימת"	הבקשה מקובלת.
.106	י" - מפרט טכני	50	6.9	נבקש לסייג כי פיתוח יהיה בכפוף לקבלת אפיון טכני ובדיקת וכן למגבלות טכניות, מסחריות, כוח עליון ובהתאם ללוח"ז שיאושר ע"י הספק.	הבקשה מקובלת.
.107	י" - מפרט טכני	51	6.10	נבקש לסייג כי הספק ייצא את הנתונים במצב הנוכחי ליום בקשת העברת הנתונים בפורמט אקסל בלבד.	לרבות תיעוד מבנה נתונים, טבלאות עזר, תסריטים וייצוא מדיה קיימת (הקלטות, תמונות ומסמכים). פורמט היצוא של הנתונים יכול להיות אקסל והמדיה תיוצא עם קבצי metadata מתאימים בפורמט דומה.
.108	י" - מפרט טכני	51	כללי	הבהרה יזומה לעניין הטבלאות בסעיף 6.	הדרישות בסעיפים: 6.1.7, 6.5.31, 6.5.32, 6.6.40 אינם דרישות חובה.
.109	י" - מפרט טכני	51	7.4	נבקש לבטל את הסעיף. לספק מערכת אבטחה משלו ללא תלות וקשר למערכת העירייה.	הבקשה מקובלת.
.110	י" - מפרט טכני	53	7.5.2.17	הדרישה בסעיף אינה ברורה. נשמח להבהרות ודוגמה.	הסעיף ימחק
.111	י" - מפרט טכני	53	7.5.2.18	ובתנאי והעירייה תספק API	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
.112	י" - מפרט טכני	55	7.5.3.31	נבקש להוסיף כי תבוצע התממשקות לכל מערכת שתידרש באפיון ובתנאים: -המערכת מכילה API -יאושר תקציב נפרד עבור הממשק	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.113	י" - מפרט טכני	56	7.5.7.45	נבקש להוסיף כי תבוצע התממשקות לכל מערכת שתידרש באפיון ובתנאים: -המערכת מכילה API -יאושר תשלום עבור הממשק	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.114	י" - מפרט טכני	51 - 57	7.5.1-7.5.10	על המערך הטכנולוגי במסגרת הקמה (לא פיתוח / התאמות) בהתאם לתצורה הנוכחית של המערכת נכון ליום הגשת המכרז. למען הסרת הספק כל מערכת נוספת כגון מערכת BPM, נתוני אב, נטישות, התראות מעקבים בתצורה שונה, חיבורים ללחצני מצוקה, חיבור לשרתי פקסים, להקים טפסים בצורה גראפית, בכלל פיתוחים ובקשות שונות כגון שיגור הודעות באמצעות שרתי פקסים שלא קיימות יועברו לבדיקת התכנות על מסמכי אפיון מהרשות ובעלויות נוספות. למען הסרת הספק מערכת ה-CRM אינה מערכת DATA WAREHOUSE . ריבוי מוקדים במסגרת הרשות בלבד. לא ניתן להקים תתי מוקדים לגופי סמך, אתרי לוויין, מוסדות וכדומה.	<p>יוכן מסמך הבהרות מרכז לגבי הממשקים הנדרשים וההדרכות.</p> <p>לגבי הפסקה שניה: המציע יציע את הפתרון שלו ויקבל ניקוד בהתאם.</p> <p>בנושא ריכוז הפניות לבתי אב – נושא עקרוני ויש צורך להציג ולכלול במסגרת המענה (ותמחורו) או במסמך תכונות חסרות כולל לו"ז לפיתוח.</p> <p>ריבוי מוקדים (ראו תשובה לסעיף 42):</p> <p>ריבוי מוקדים בכפוף לעובדה שהמשתמשים הם עובדי הרשות או קבלנים מטעמם.</p> <p>העירייה פעולת במספר אתרים ותפעיל את המוקד מכל אתר השייך לעירייה.</p>
.115	י" - מפרט טכני	57	7.5.8.55	נבקש להשלים כי העירייה תספק API לאתר העירייה	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.116	י" - מפרט טכני	57	7.5.8.57	נבקש להוסיף כי תבוצע התממשקות לכל מערכת שתידרש באפיון ובתנאים:	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.

ס' /	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה / השגה	תשובה
				המערכת מכילה API - -יאושר תקציב נפרד עבור הממשק	
.117	י' - מפרט טכני	58	8.2	נבקש לבטל סעיף זה.	ראו הבהרה בסעיף 2(ט) של הממשקים בסיפא. הספק יציג את הפתרון שלו למערכת תקשורת רב ערוצית, יציע שילוב תוכנה צד ג' או יכולת התממשקות למערכת glassix שברשות העירייה. הספק יקבל ניקוד בהתאם להתאמתו לדרישות.
.118	י' - מפרט טכני	67 - 58	8.7	כל המודולים בכפוף לתצורת המערכת ליום הגשת המכרז. לא ניתן להתחייב לפיתוחים לא ברורים של חפיפה בפונקציונליות למערכות קיימות. היה נכון לספק מפרטים ודרישות טכניות ברורות במסמכי אפיון. כל דרישה מעבר לקיים תיבדק לאחר קבלת מסמך אפיון טכני מהרשות, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	המערכת הנוכחית היא של חברת קומפיוצור ואינה מכילה יכולות שאינם במסגרת המקובל בשוק או שלא צוינו במפורש במפרטים.
.119	י' - מפרט טכני	58	8.7.1	נבקש להוסיף למשפט את הסיפא: "אשר ידרשו בשלב האפיון"	הבקשה מקובלת.
.120	י' - מפרט טכני	59	8.7.2	נבקש להוסיף למשפט את הסיפא: "אשר ידרשו בשלב האפיון ובתנאי והעירייה תספק גישה מלאה למערכת הקיימת"	מקובל הוספה " אשר ידרשו בשלב האפיון ובתנאי" שאר המשפט לא רלוונטי לסעיף זה אלא לסעיף הקודם בלבד.
.121	י' - מפרט טכני	65	8.7.46-8	נבקש להרחיב על מטרתו של מודול השיבוץ.	מודול השיבוץ מיועד בעיקר לניהול השיטור והפיקוח העירוני על ידי הפניות פניות רלוונטיות לגורם מטפל על פי מיקום ו/או משמרת ו/או נושא הנגזרים מתוכנית העבודה של השוטר/פקח. הסעיף אינו חובה והספק יציג את פתרונו לנושא זה.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
.122	י' - מפרט טכני	66	8.7.61	נבקש להוסיף כי תבוצע התממשקות לכל מערכת שתידרש באפיון ובתנאים: -המערכת מכילה API -יאושר תקציב נפרד עבור הממשק	ראו פירוט בסיפא של מסמך זה.
.123	יא' - SLA	68	2	נבקש לבטל סעיף זה	הכוונה לדוח מסכם לגבי סטטוס פניות למוקד שירות של הספק. אין שינוי מהוראות המכרז.
.124	יא' - SLA	68	4	נבקש לבטל סעיף זה	אין שינוי מהוראות המכרז.
.125	יא' - SLA	68	6	נבקש למחוק את המשפט " לאפשר בדיקת היסטוריה ופניות פתוחות בעת עבודה במצב Offline "	הספק יציג את פתרונו לנושא זה גם במידה והדבר דורש פיתוח. ראו נושאים נוספים המוסדרים בסיפא של מסמך זה.
.126	יא' - SLA	68	9	נבקש לבטל סעיף זה. פעילות שוטפת תתבצע על פי שעות פעילות החברה (08:00-17:00) וכן זמן התגובה למענה טלפוני. תקלה משביתה ניתן לפנות 24/7.	מקובל שהספק ייתן מענה טלפוני על פי שעות הפעלת המוקד המצויינות. מלבד זה אין שינוי מהוראות המכרז.
.127	יב' - אבטחת מידע ושמירת סודיות	71 - 72	7.3.5-7.3.8	נבקש לבטל סעיף זה.	הבקשה מקובלת.
.128	יב' - אבטחת מידע ושמירת סודיות	73-74	10	לספק נהלים ותקנים משלו שישמח לפרט ולספק במידת הצורך. כל דרישה מעבר בכפוף לבדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	הספק ישמור לוגים לבקרה ותיעוד למשך 24 חודשים.
.129	יב' - אבטחת מידע	74	11.2	נבקש לבטל סעיף זה.	הבקשה מקובלת.

ס'	שם המסמך	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה/ השגה	תשובה
	ושמירת סודיות				
.130	יב' – אבטחת מידע ושמירת סודיות	74	12	נבקש לבטל סעיף זה.	הבקשה נדחית.
.131	יב' – אבטחת מידע ושמירת סודיות	74	13	לספק נהלים ותקנים משלו שישמח לפרט ולספק במידת הצורך. כל דרישה מעבר בכפוף לבדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	הספק מתחייב שחיבור חיצוני למערכות המידע, יהיה מאובטח.
.132	יב' – אבטחת מידע ושמירת סודיות	74	14	לספק נהלים ותקנים משלו שישמח לפרט ולספק במידת הצורך. כל דרישה מעבר בכפוף לבדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	אין שינוי מהוראות המכרז
.133	יב' – אבטחת מידע ושמירת סודיות	74	15	לספק נהלים ותקנים משלו שישמח לפרט ולספק במידת הצורך. כל דרישה מעבר בכפוף לבדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	על הספק להתחייב לעמוד בדרישות המינימום המצוינות. אין שינוי מהוראות המכרז
.134	יב' – אבטחת מידע ושמירת סודיות	74	16	לספק נהלים ותקנים משלו שישמח לפרט ולספק במידת הצורך. כל דרישה מעבר בכפוף לבדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	מאושר לבטל מלבד סעיף 16.4.

תגובה כללית לנושא ממשקים ופיתוח תוכנה ושעות הדרכה

לאור השאלות החוזרות בנושא וכדי לאפשר לספקים לתמחר בצורה יותר מדויקת את הצעתם העירייה מבהירה ומדייקת מספר נושאים

1. ממשקים - הבהרות כלליות:

- 1.1. הזוכה במכרז יהיה אחראי לספק ממשקים (API או WEBSERVICE להלן "ממשק") מתועדים ומאובטחים רק למערכת שלו ובשלב זה רק על פי המפורט במסמכי המכרז ולהלן. ייתכן שבשלב האפיון המפורט יוחלט בהסכמה על ממשקים נוספים או שהספק יספק את היכולות המפורטות מטה עם יותר ממשק אחד קיים.
- 1.2. יחד אם זאת הספק הזוכה מתחייב לאפשר גישה למערכות שלו דרך הממשקים לכל ספק אחר שהעירייה תבחר ללא עלות נוספת. הספק גם מתחייב לשתף פעולה ולהסביר/לפרט/לתעד את מנגנון הממשק במידה ויהיה צורך בכך.
- 1.3. כל שינוי בממשקים לאחר האפיון וההקמה הראשוניים או פיתוח ממשקים חדשים ידרשו אפיון טכני מפורט ותמחור נפרד.
- 1.4. האחריות לתחזוקת הממשקים וטיפול בתקלות היא על הספק (נותן השרות).
- 1.5. פיתוח ההתחברות לממשקים ממערכות אחרות (מקבל השרות) יהיה באחריות ועל חשבון הספק המתחבר (כלומר לא הספק המציע).

2. ממשקים – ממשקים הנדרשים בעת תחילת העבודה

א.	חתך פניות	המערכת תאפשר תשאול וקבלת מידע על כל הפניות הקיימות בחתך על פי כל שדה או שילוב של שדות (לדוגמה: אפשרות לנסח את שאילתת where בצורה חופשית אם מדובר ב SQL) ברשומת הפניה ולכל הפחות: זהות פונה, זמן פתיחה, זמן סגירה, סטטוס פניה, סוג פניה, גורם מטפל, יחידה מטפלת, מיקום [כתובת מפורקת ונ.צ. אם יש], נושא ראשי, נושא משני, מקור פניה, מוקדן מטפל, שם הפונה, צפי לטיפול). השאילתה תחזיר את כל המידע של כל הפניות בחתך הרצוי לרבות שלבי טיפול.
ב.	חתך פונים	המערכת תאפשר תשאול וקבלת מידע על כל הפונים הקיימים - בחתך על פי כל שדה או שילוב של שדות של רשומת הפונה. השאילתה תחזיר את כל פרטי הפונה הקיימים לרבות כל הטלפונים.
ג.	חתך בתי אב	במידה ויש למערכת ישות של בית אב היא תאפשר תשאול וקבלת מידע על כל בתי הקיימים - בחתך על פי כל שדה או שילוב של שדות של רשומת הפונה. השאילתה תחזיר את כל פרטי בית האב לרבות כל הפונים הקשורים לאותו בית אב.
ד.	פתיחת פניה	המערכת תאפשר לאפליקציות חיצוניות לפתוח (בצורה מאובטחת) פניה חדשה לרבות צירוף מספר תמונות או קבצי צרופה וציון מיקום גיאוגרפי וכתובת ועל כל פרטיה הנדרשים על ידי המערכת (על פי כללי הפתיחה שיאופיינו בהקמה).
ה.	עדכון רשומת פניה	המערכת תאפשר לאפליקציות חיצוניות לעדכן (בצורה מאובטחת) פניה ספציפית את כל השדות המהותיים ולכל הפחות לעדכן: סטטוס טיפול, זמני טיפול וסגירה, העברה לגורם מטפל אחר, נושא ראשי ומשני, צירוף תמונה, תיאור טיפול.

ו.	ייצוא טבלאות מערכת	המערכת תאפשר למנהל מערכת לייצא לפורמט אקסל כל טבלה של המערכת לרבות טבלאות עזר [lookup tables] (כגון: טבלת נושאים, סטטוסים, גורמים מטפלים וכו'). היצוא יכיל את כל השדות של הטבלה אך ולכל הפחות את המפתח והטקסט. סעיף זה לא מחליף סעיפים מרחיבים יותר במפרט.
ז.	ממשק להקפצת מידע עבור מערכות IVR	המערכת תאפשר למערכות IVR להקפיץ מסך על פי זיהוי הטלפון של הפונה כך שהמערכת תציג מסך שבו מוצגים כל פרטי הפונה ואת כל נתוני הקיימים במערכת.
ח.	ממשק יוצא לחיג מתוך מערכת הטלפוניה של העירייה	<u>רצוי</u> שהמערכת תאפשר למוקדן חיג משדות מספרי טלפון ישירות דרך מערכת הטלפוניה של העירייה (מערכת Aspire ומרכזיית Avaya).
ט.	ממשק או מערכת תקשורת רב ערוצית.	המערכת חייבת לתמוך בשילוב במערכת תקשורת רב ערוצית (Omni Channel). המערכת יכולה להיות מערכת מובנת של הספק, מערכת צד שלישי שתספק הספק המציע כחלק מהצעתו או על ידי אפשרות התממשקות עם מערכת glassix שברשות העירייה.

3. עבודה במערכת בצורה לא מקוונת (התקנה היברידיית או DR)

- 3.1 על פי תרחישי הייחוס של פיקוד העורף יש לצפות בשעת חרום משמעותי להפסקות חשמל מוחלטות לתקופות מעל 72 שעות. העירייה מתרגלת יחד עם פיקוד העורף תרחישים שבהם העירייה חייבת להמשיך ולתפקד ללא חשמל מרשת החשמל הארצית. במקרים אלו יש ספק רב אם תהיה תקשורת בין אתרי הענן לרשות. כדי להתמודד עם איום זה העירייה מעוניינת להתכונן להמשכיות עסקית על ידי מתן אפשרות להמשך עבודה במערכת המוקד גם ללא תקשורת חיצונית (offline).
- 3.2 העירייה מכירה בכך שלא לכל המערכות יש כרגע אפשרות לעבודה במצב לא מקוון. יחד אם זאת העירייה מוכנה לשתף פעולה עם הספק המציע לבניית פתרון כזה ואף מוכנה להשקיע בכך משאבים.
- 3.3 העירייה מוכנה לספק את כל משאבי המחשוב הנדרשים לרבות חומרה, שרתים וירטואליים, ציוד תקשורת ושרותי סיסטם כדי להקים פתרון שתאפשר עבודה לא מקוונת במידת הצורך.
- 3.4 העירייה מצפה לקבל מהספק הצעה לפתרון לנושא העבודה הלא מקוונת לרבות לוחות זמנים להקמת מערכת כזאת במידה ואין פתרון קיים.
- 3.5 ייתוסף בסיפא של מסמך זה סעיף תמחור (אופציונאלי – לא חובה להציע) שבו יהיה ניתן לציין את המחיר להקמת פתרון זה. ראו שינוי במדדי האיכות ומתן ניקוד למציע ארש יגיש הצעה לעניין רכיב זה.

4. הדרכות ותוכנית הטמעה:

4.1. הספק (לאחר הזכייה) יגיש לאישור העירייה תכנית הדרכה והטמעה עבור המערכת. התוכנית תכלול פירוט ההדרכות ולוחות זמנים מוצעים.

4.2. תכנית ההדרכות תכלול לכל הפחות :

4.2.1. 4 (ארבע) הדרכות קבוצתית כלליות לשימוש משתמשי המערכת הכללים לרבות התקנה ושימוש באפליקציות במידה ויש. לפחות אחד פסי באתר העירייה ושאר ההדרכות יכולים להיות בזום + הקלטה להדרכות נוספות.

4.2.2. 2 הדרכות קבוצתיות למוקדנים לפחות אחת מהם במוקד - לפחות אחד פסי.

4.2.3. 2 הדרכות מנהלים (ניתוב פניות, העברה, ניהול סטטוסים, דוחות ביצוע וכד') – ניתן בזום + הקלטה.

4.2.4. 1 הדרכת מנהל שרות (יצירת דוחות, ביצוע חתכים, ניתוח זמני שרות וצפייה בנתונים של כלל המוקדים) - ניתן בזום + הקלטה.

4.2.5. 1 הדרכת מנהלי מערכת (ניהול משתמשים והרשאות, ניהול טבלאות עזר, הגדרות מערכת וכד') – ניתן בזום + הקלטה.

4.3. תכנית ההטמעה לכל הפחות :

4.3.1. מספר טלפון ייעודי לתמיכה טלפונית לתקופת ההקמה ולכל הפחות לשבועיים הראשונים של ההטמעה עובר משתמשי הקצה.

4.3.2. ליווי צמוד, פסי, של תומך למשך שבוע או עד להטמעה המוחלטת של התוכנה במוקד .

4.3.3. מספר טלפוני ייעודי לתמיכה טלפונית עבור למשך חודש עבור המנהלים .

טופס הצעת מחיר למערכת היברידית

מציע אשר יגיש הצעה כספית לפיתוח או הטמעה של פתרון שפותח על ידו ולפיו המערכת שלו תאפשר עבודה בתצורה היברידית. כלומר המציע יספק פתרון ראשי בענן אך המערכת תאפשר עבודה בתצורת Offline משרתים מקומיים ברפליקציה במרבית תכונות המערכת לרבות פניות היסטוריות/פעילות. כמו כן גיבוי המערכת יבוצע לשרתים מקומיים או לחלופין תתאפשר עבודה מלאה בתצורת אופליין (על גבי שרתים מקומיים) **יהא זכאי ל-5 נקודות**.

אני הח"מ מציעים לעיריית נס ציונה לפתח או להטמיע פתרון שפותח על ידינו לדרישה שלעיל תמורת סך כולל של:

שקלים חדשים) _____ נה (

- ההצעה הנ"ל הינה אופציונאלית למציעים ואינה בגדר חובה.
- העירייה אינה מתחייבת לממש את ההצעה ו/או לקבלה.
- ההצעה הנ"ל לא תהווה חלק מניקוד המציעים במכרז מההיבט הכספי אלא מההיבט האיכות כמפורט לעיל ובמסמך ההבהרות.