



מועצה אזורית זבולון

דואר כפר המכבי, מיקוד 30030 טל. 04-8478111, פקס: 04-8478134
אתר האינטרנט: [HTTP://www.zvulun.org.il](http://www.zvulun.org.il)

02 באפריל 2020

לכבוד משתתפי המכרז

הנדון - מכרז פומבי מס' 11/2020 להקמה ואחזקה של מערכת מוקד רשות

1. בהמשך להודעה בדבר דחיית המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, אשר נדחה ליום – ה', 23.4.2020 עד השעה 15:00, להלן שאלות שהתקבלו במועצה ותשובת המועצה –

מס"ד	הפניה	שאלה	תשובה
1.	עמ' 3, סעיף 3.1	<p>לחברתנו ניסיון עשיר ורב שנים במערכות ניהול מוקד מבוססות CRM Dynamics הכוללות ניסיון בפרויקטים דומים הכוללים ניהול מוקד, הגדרה ואספקת שירותים, קסטומיזציה, הטמעה, תחזוקה, ותמיכה במערכות CRM בתאגידים גדולים ובגופים ציבוריים גדולים, למאות משתמשים, הממשות פונקציונליות דומה לנדרש במכרז זה עם ממשקים מרובים ומורכבים למערכות חיצוניות.</p> <p>בשלב זה, הדרישות וההתייחסות המייחסות את כל ניסיון המציע לניסיון ברשויות מקומיות בלבד, מונע מחברתנו להשתתף בהליך מכרזי זה.</p> <p>תנאי הסף המקצועיים והקריטריונים המחמירים, מצמצמים באופן משמעותי את מספר המציעים היכולים להתמודד ולהגיש הצעות.</p> <p>ספקים מובילים, ותיקים ואיכותיים, וביניהם חברתנו, חברת IT מהגדולות ומהמובילות במשק ובמגזר הציבורי בפרט, אינם יכולים להגיש הצעות בשל תנאי סף והקריטריונים המחמירים במכרז.</p> <p>נבקש כי הבדיקה לגבי תנאי הסף המקצועיים תיבדק לגבי ניסיון המציע עבור גופים ציבוריים או רשויות מקומיות, מעל מאה משתמשים, בהיקף של 50,000 פניות מוקד או יותר בכל שנה.</p> <p>מן הראוי שבמכרז משמעותי כזה, מועצה אזורית זבולון, תוכל לקבל מספר מקסימלי של הצעות המבוסס על ידי החברות המובילות בשוק, ובכך, להגדיל את הסיכוי של בחירת המציע האיכותי ביותר, במחיר תחרותי.</p>	<p>הבקשה נדחת.</p> <p>קיים שוני מהותי בין מערכת מוקד המסופקת לרשות מקומית לעומת מערכת המסופקת לגופים אחרים ולפיכך הדרישה לניסיון במתן שירות לרשומ"ק הינה דרישה סבירה ועניינית.</p> <p>בתמצית –</p> <p>למועצה נדרש מציע בעל ניסיון באספקת השירותים לרשויות מקומיות וזאת בשים לב למורכבות וייחודיות השירות לרשויות מקומיות לעומת גופים אחרים, בפרט בימים אלו.</p> <p>הרשויות המקומיות הן גוף שונה מכל רשות ציבורית אחרת בשל טווח השירותים מוניציפאליים</p> <p>דגש נוסף הפיכת המוקד המונציפאלי למוקד חירום, לרשויות נדרש ממשק שונה עם התושבים בחירום, עם מוקדי החירום הארציים, המשרד לביטחון פנים ועוד.</p> <p>האינטראקציה השונה בין התושב – מקבל השירות ובין הרשות. השירותים היחודיים שמספקת רשות מקומית אינם דומות לזה של משרד ממשלתי, או גוף ציבורי. טווח השירותים הוא רחב עד מאוד ונע בין פינוי זבל, דרך ריסוס נגד יתושים, גני ילדים, שירותי דת, תרבות ומופעים, בתי ספר, תשתיות, גביית ארנונה ועוד. חשוב לציין שאין מדובר רק במורכבות השירותים, אלא גם בתקשורת שנערכת בין התושב לרשות.</p> <p>נוסף לכל אלו נדרש ניסיון בהתממשקות עם תוכנות המקובלות ברשויות המקומיות.</p>

<p>עבור מועצה אזורית זבולון הנסיון הספציפי במתן שירותים לרשויות מקומיות חשוב במיוחד הואיל ומדובר במערכת מוקד ראשונה המיושמת במועצה.</p>			
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקשכם לאפשר מועד שאלות נוסף שהינו כשבוע לאחר מתן התשובות מטעמכם, ודחיית מועד ההגשה בהתאמה.</p>	<p>כללי</p>	<p>2.</p>
<p>הכוונה היא לייצר רמת שירות המוגדרת לכל אגף ומחלקה וכן מערך בקרה שבועי לכלל הפניות הפתוחות וסגירתן בהתאם לרמת השירות שהוגדרה</p>	<p>הדרישה אינה מובנת – נשמח להרחבה בנושא.</p>	<p>עמ' 13, סעיף 9.5</p>	<p>3.</p>
<p>מאושר, יחד עם זאת יצוין כי בבדיקת איכות ההצעה נתנן עדיפות למפות גוגל.</p>	<p>open map נבקש לאשר גם שימוש חלופי למפת גוגל, כגון ודומיו.</p>	<p>עמ' 14, סעיף 15.1</p>	<p>4.</p>
<p>השאלה לא ברורה, הסעיף מתייחס לממשק משתמש.</p>	<p>נבקש לשנות דרישה זו, מאחר והודעות מתפרצות ניתן לקובע ברמת המשתמש ולא ברמת הפנייה.</p>	<p>עמ' 15, סעיף 19.3</p>	<p>5.</p>
<p>רישום מאגר הינו באחריות המועצה. הספק יסייע למועצה בהעברת הנתונים הנדרשים וישתף עם המועצה פעולה לצורך רישום המאגר. מובהר בזאת כי באחריות הספק ליישם מדיניות והגנת מידע כנדרש בהוראות הדין, לרבות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981 והתקנות שהותקנו מכחו וכן בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז – 2017. עם זאת ידוע למועצה כי אין מערכת העמידה לחלוטין בפני פריצה ו/או חדירה והספק לא ישא בכל אחריות לנזקים שיגרמו בשל פריצה ו/או חדירה כאמור ובלבד שעמד בחובותיו ע"פ דין כאמור.</p>	<p>האחריות לרישום המאגר הינה באחריות הלקוח, מאחר הוא מנהל מאגר ידע זה</p>	<p>עמ' 16, סעיף 22</p>	<p>6.</p>
<p>הבקשה מתקבלת חלקית, התמיכה הטלפונית תינתן למספר אנשים המטפלים בפניות. רשימה תועבר לזוכה.</p>	<p>נבקש להבהיר כי התמיכה הטלפונית תינתן למנהלי המערכת בלבד.</p>	<p>עמ' 16, סעיף 24.2</p>	<p>7.</p>
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>נבקש להבהיר כי זיהוי המשתמשים במערכת יהי על בסיס שם משתמש וסיסמא בלבד.</p>	<p>עמ' 17, סעיף 2.2</p>	<p>8.</p>
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>נבקש להבהיר כי זיהוי המשתמשים במערכת יהי על בסיס שם משתמש וסיסמא בלבד.</p>	<p>עמ' 18, סעיף 2.2.2.3</p>	<p>9.</p>

10.	עמ' 18, סעיף 2.2.2.6	נבקש להבהיר כי זיהוי המשתמשים במערכת יהי על בסיס שם משתמש וסיסמא בלבד.	הבקשה מתקבלת.
11.	עמ' 17 – 24	נבקש לציין כי חלק ניכר מן הדרישות הקיימות במפרט האבטחה אינם קיימות במערכות מסוג זה ומיעדות למערכות גדולות רחובות ויקרות יותר – עם זאת במערכת הקיימת ישנה מנגנוני בטיחות רבים העומדים בדרישות החוק, ואף נחשבים לגבוהים ברמת מערכות מסוג זה. על כן נבקש להחריג נוהל זה – ולא לקיים אותו כתנאי סף אלא לאפשר לספק להציג את המערכת ולפי הצגה זו להכריע האם המנגנון האבטחה מספק בעבור הלקוח.	המזיעים יחתמו על נוהל אבטחת מידע המצורף למסמכי המכרז. בנוסף, יצרפו מציעים להצעה נוהל אבטחת מידע הנהוג במציע לשם שמירת היבטי אבטחת המידע הנדרשים. במידת הצורך, יבוצעו התאמות לנוהל אבטחת המידע, בתיאום עם הגורם הרלבנטי במועצה. למען הסר ספק, מובהר כי בשים לב למהות השירות והוראות הדין – טרם חתימת הסכם עם הזוכה, יקבע נוהל אבטחת מידע מעודכן ומוסכם, ככל שיידרש אשר יחייב את הזוכה. נוהל אבטחת המידע המצורף אינו מהווה דרישת סף.
12.	עמ' 32, סעיף 12	נודה אם יובהר כי הכוונה בסעיף הינה על בעלות על המידע אותו יזין הלקוח במערכת, ולא בעלות על קוד האתר	אכן. הבעלות היא על המידע.
13.	עמ' 33, סעיף 26.1	יובהר כי רישיונות השימוש במערכת מיועדים לצד ג' העובד מול מערכת זו בלבד	ההפניה אינה נכונה.
14.	עמ' 33, סעיף 12.14	נודה לביטול סעיף זה מאחר וספק מעניק רישיון שימוש למערכת בלבד, ולכן אין רלוונטיות לסעיף זה.	הבקשה נדחית.
15.	עמ' 34, סעיף 17.7	נודה לביטול החלק האחרון בסעיף זה "למען הסר ספק תום תקופת התקשרות" – כאמור הספק מעניק רישיון שימוש במערכת, ולכן כל הפסקת התקשרות, אינה משאירה בידי הלקוח את המערכת.	הבקשה מתקבלת, הסייפא של סעיף 17.7 החל מהמילים "למען הסר ספק" תמחק.
16.	עמ' 36, סעיף 19	נבקש להבהיר כי בכל מקרה של הפסקת התקשרות – לא תועבר המערכת לרשות הלקוח, מאחר ומדובר בדמי שימוש. אם זאת יעביר הספק את המידע שהזין הלקוח במערכת לידיו.	אכן.
17.	עמ' 36, סעיף 19.1	נבקש לבטל סעיף זה או לשנותו – מאחר ודרישות לקשרים, תהליכים אלגוריתמים, או כל מידע נוסף מעבר לטבלאות המידע שהוזן – מהווים סוד מסחרי של הספק ולכן לא יועברו לידי הלקוח.	הבקשה מתקבלת, הסעיף יתוקן כלהלן: "על הספק להעביר לידי המועצה או לספק החדש שיבחר, את כל המידע והידע ביחס למידע של המועצה שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו (מידע – נתונים מכל סוג שהוא ובכל פורמט שהוא לרבות אך לא רק: בסיסי נתונים, קבצים מצורפים, וכיו"ב."
18.	עמ' 36, סעיף 19.2	נבקש לבטל סעיף זה – כאמור הלקוח מקבל רישיון שימוש במערכת – ולכן אין רלוונטיות לסעיף זה.	ראו נוסח מתוקן של הסעיף הספק יעביר למועצה את כלל המידע והנתונים מתוך המערכת.
19.	עמ' 56, סעיף 1	נבקש להסיר את המשפט "ובין שאינם מצורפים אליהם" אין ביכולתנו להתחייב על מסמכים או דרישות שלא הוצגו בפנינו	הבקשה מאושרת. יחד עם זאת מובהר כי ככל שבמסמכי המכרז קיים חסר, הנדרש לדעת המזיעים לצורך הבנת דרישות המכרז – חלה חובה על

<p>המציעים לפנות לקבלת הבהרות. לא תשמענה טענות של מציע בדבר אי הבנת הדרישות.</p>			
<p>סעיף 4.4 יתוקן – להלן נוסח הסעיף, "נוהל מסירת המידע הקיים במערכת המחשוב בתום ההתקשרות".</p>	<p>נבקש הבהרתכם בנוגע למסירת מידע של אלגוריתמים, אשר הינם חלק ממערכת המחשוב עצמה ולא חלק מהמידע הקיים במערכת המחשוב.</p>	<p>עמ' 4, סעיף 4.4</p>	<p>20.</p>

4. הודעות ההבהרה מטעם המועצה מחייבות את המציעים.

5. המציע לא יבצע מחיקות/שינויים על גבי מסמכי המכרז.

6. השינויים וההבהרות שלעיל מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל המשתתף בהליך להביאם בחשבון בהגשת הצעתו. על המשתתף במכרז לצרף מסמך זה, כשהוא חתום על ידו בחתימה וחותמת, להצעתו במכרז.

7. נשמח על הגשת הצעה מטעמכם.

**בברכה,
מועצה אזורית זבולון**

אישור

אני הח"מ _____ (להלן: "המשתתף") מאשר כי קבלתי את מסמך הבהרה מכרז פומבי מס' 3/2020 הבנתי את האמור בו ואני מצרף העתק של המסמכים הנדרשים לפי מסמך זה לעיל להצעתי במכרז.

שם המשתתף: _____

חתימה: _____

<p>הבקשה מתקבלת חלקית, המערכת תוקם תוך 60 ימים, ואולם ביחס לאפליקציה ל-IOS, המועד ידחה עד למועד אישור האפליקציה מאפל העולמית. הזוכה יפעל להגשת בקשה מתאימה ללא דיחוי.</p>	<p>60 יום הינו זמן סביר להקמת המערכת + אפליקציה לאנדרואיד אולם, לאפליקציה ל-IOS ייתכן וייקח זמן נוסף מאחר ויש צורך בהליך בירוקרטי של אישור האפליקציה לאפל שאינו בשליטת המציע.</p> <p>נבקש לשנות את מועד ביצוע העבודות הנדרשות נשוא המכרז ל-60 יום או עד למועד האישור האפליקציה מאפל העולמית, לפי המאוחר מביניהם.</p>	<p>21. עמ' 8, סעיף 13.1</p>
<p>במועד הקמת המערכת.</p>	<p>בסעיף 1.2 נדרש כי מערכת מבוססת ענן, תהיה מערכת CRM שתקבל מידע מערוצים שונים לרבות מסנג'ר של פייסבוק בזמן ההקמה ובסעיף 3.1 נדרש כי המערכת תקבל מידע <u>בעתיד</u> מערוץ מסנג'ר של פייסבוק.</p> <p>נא הבהרתכם האם מסנג'ר של פייסבוק אמור להיות בעתיד או כבר בהקמת המערכת.</p>	<p>22. נספח א'1 עמ' 11, סעיפים 1.2 3.1</p>
<p>כן.</p>	<p>האם כוונת המועצה בסעיף זה היא כי התושב יוכל להגיב למסרוך אשר נשלח לו והמידע יעודכן בפנייתו ככל וכן, האם דרישה זו נדרשת לביצוע במהלך הזמן הנדרש לביצוע כלל העבודות נשוא המכרז לאחר זכית המציע.</p>	<p>23. נספח א'1 עמ' 11, סעיף 3.1</p>
<p>ראו את האמור בסייפת הסעיף – המערכת תפעל על מגוון דפדפנים ובכלל זה כרום.</p>	<p>נבקש להבהיר כי המערכת של חברתנו לשימוש עובדי המועצה נתמכת בדפדפן מסוג גוגל כרום, נבקש הבהרתכם כי מערכת זו עומדת בתנאי סעיף זה.</p>	<p>24. נספח א'1 עמ' 12, סעיף 4.1</p>
<p>המערכות הן כמפורט במפרט ובסעיף אליו הפנתם. עבור מערכות נוספות, שלא כלולות - ישולם בגין שעות פיתוח נוספות ככל שידרשו (מעבר לנדרש במפרט) - בהתאם לאמור בתשובה מס' 47 להלן.</p>	<p>בסעיף זה נדרשת התממשקות מלאה אל מול מערכות אחרות. נבקש לדעת מהן בדיוק המערכות, גרסאותיהן ועוד וזאת על מנת שנוכל להעריך נכון את שעות הפיתוח שיידרשו בממשק אל מול מערכות אלו או שיש להתייחס למערכות אלו כפיתוח נפרד ועל כן, יש לתמחר אותם בנפרד.</p>	<p>25. נספח א'1 עמ' 12, סעיף 5</p>
<p>הכוונה היא שלכל משתמש תתואם הרשאה שונה למערכת ובכלל זה התאמה למערכות הרלוונטיות לו.</p>	<p>נבקש הבהרה למה כוונת המועצה באשר להתאמות ממשקים לכל הרשאה.</p>	<p>26. נספח א'1 עמ' 12, סעיף 8.1</p>
<p>כן.</p>	<p>בהתאם לסעיף הנדרש העובד יקבל התראות לגבי פניות חדשות בוואטסאפ. האם יש לבצע זאת במועד הנדרש לעיל של ביצוע העבודות נשוא המכרז ממועד הודעת זכיתו של המציע.</p>	<p>27. נספח א'1 עמ' 13, סעיף 9.2</p>
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>כידוע, בכדי לקבל מידע מאפליקציית וואטסאפ לשימוש שאינו אישי נדרש לקבל היתר (ממשק רשמי) מחברת whatsapp Ireland Limited (להלן: "חברת וואטסאפ") כמפורט בתנאי השימוש שלה https://www.whatsapp.com/legal/?lang=he#terms(-of-service)</p> <p>על מנת לקבל ממשק רשמי עם אפליקציית וואטסאפ נדרש אישור של חברת וואטסאפ ובעלויות לחברה ו/או למפעיליה.</p> <p>בהתאם לכך ועל מנת לשמור על הוראות אלו וקיום את עיקרון השוויון, נבקש כי הדרישה לממשק מול וואטסאפ תהיה דרישה לממשק רשמי שהותר על ידי חברת ווטסאפ כנדרש בתנאי השימוש של החברה.</p>	<p>28. נספח א'1, עמ' 11, סעיף 1.2</p>
<p>הכוונה למידע מעובד וכן השוואות למקומות אחרים באופן בהיר הכולל דיאגרמות</p>	<p>לדעתנו, נפלה טעות סופר בסעיף מאחר ואין דוחות BI business information נבקש הבהרת המועצה כי הכוונה היא ל- business intelligence</p>	<p>29. נספח א'1 עמ' 15, סעיף 18.3</p>

מכשירי אייפון ואנדרואיד.	נבקש להבהיר כי כוונת סעיפים אלו היא שהאפליקציה תותאם למכשירי סמארטפון מסוג אנדרואיד ואפל, אנדרואיד גרסאות 8 ומעלה, אפל גרסאות 13 ומעלה.	נספח א'1 עמ' 15, סעיף 19.1 וסעיף 21.1	.30
הבקשה מתקבלת, ניתן להפעיל את המוקד בין השעות 8:00 – 16:30 וכן בין השעות 8:30 – 17:00.	נבקש לשנות את שעות התמיכה הטלפונית כמפורט להלן: ימים א-ה בין השעות 08:00-16:30 ללא ימי שישי וערבי חג.	נספח א'1 עמ' 16, סעיף 23.1	.31
הבקשה מתקבלת חלקית, זמן טיפול בבאג שאינו משבית את המערכת יטופל תוך שלושה ימי עסקים.	נבקש לשנות כי זמן טיפול בבאג שאינו משבית יטופל תוך 10 ימי עסקים מתוך פתיחת הקריאה.	נספח א'1 עמ' 16, סעיף 23.2	.32
לעניין סעיף 6.1 - כמפורט בתשובה לשאלה 32 לעיל.	נבקש לקבוע כי זמן תיקון התקלות המפורטות בסעיף זה יהיו תוך 4 ימי עסקים.	מפרט טכני, עמ' 25, סעיף 6.1	.33
הבקשה נדחית.	נבקש לקבוע כי זמן תיקון התקלות המפורטות בסעיף זה יהיו תוך יום עסקים אחד.	מפרט טכני, עמ' 25, סעיף 6.3	.34
יש לעמוד בל"ז שנקבעו במכרז ובהבהרות לעיל לנושא תיקון תקלות. הטבלה מרכזת ממתי ניתן יהיה להטיל קנס. קנס ראשון יוטל לאחר שניתנה לספק הזדמנות לתיקון ההפרה שלא תוקנה.	אמות מידה אלו אינן ברורות, נבקש את הבהרת המועצה לגבי רמת השירות הנדרשת לגביהן.	מפרט טכני, עמ' 25 - 26, סעיף 6.4 - 6.7	.35
ראו עדכון מועד ההגשה בריישת מסמך זה.	נבקש לדחות את מועד הגשת המכרז ל-14 יום ממועד קבלת תשובות הבהרה.	טבלת מועדים	.36
ראו עדכון מועד ההגשה בריישת מסמך זה.	לאור המצב ופרק הזמן הקצר בין מועד התשובות לתאריך ההגשה המבוקש נבקש לאחר את מועד ההגשה.	טבלת מועדים	.37
הבקשה נדחית.	לשם מילוי הטפסים באופן המיטבי ועל מנת להקל על מלאכת מילוי הטפסים וחתירתם באופן דיגיטלי, נבקש לקבל את מסמכי המכרז בקובץ וורד.	כללי	.38
הבקשה למתן מועד נוסף להעברת שאלות הבהרה – נדחית. מועד ההגשה נדחה כאמור בריישת מסמך זה.	לאור מגיפת הקורונה העולמית (דומה כי המשבר העולמי בשל המגיפה יימשך עד למועד ההגשה ואף אחריו) והנחיות הממשלה שמאפשרות עבודה במתכונת מאוד מצומצמת, נבקשם לאפשר מועד שאלות נוסף, למועד שלא יפחת משבועיים לאחר מתן התשובות מטעמכם, ודחיית מועד ההגשה בהתאמה.	כללי	.39
ע"פ הוראות הסעיף, השירותים כוללים: הקמת מערכת CRM לניהול פניות תושבים, הכוללת אפליקציה לעובדי המועצה לתפעול התראות המוקד ואפליקציה לתושבים. תחזוקה שוטפת של המערכת.	אנו מבינים כי "השירותים" המוגדרים בסעיף הינם הקמת מערכת CRM, כולל אפליקציה לנציגי המזמין ואפליקציה למשתמש, ותחזוקתה. אנא אשרו.	עמ' 3, סעיף 2.1	.40
ראו תשובה בסעיף 1 שלעיל.	לחברתנו ניסיון עשיר ורב שנים במערכות ניהול מוקד מבוססות CRM Dynamics ובכלל זה ניסיון בפרויקטים דומים הכוללים ניהול מוקד, הגדרה ואספקת שירותים, קסטומיזציה, הטמעה, תחזוקה ותמיכה במערכות CRM בתאגידים גדולים ובגופים ציבוריים גדולים, למאות משתמשים, המממשות פונקציונליות דומה לנדרש במכרז זה עם ממשקים מרובים ומורכבים למערכות חיצוניות.	עמ' 3, סעיף 3.1	.41

	אנא אשרו כי מציע בעל ניסיון בהקמת ותחזוקת מערכת ניהול מוקד עבור גופים ציבוריים, עומד בתנאי הסף (ובתנאי כמובן כי המערכת המוצעת פועלת ב- 2 רשויות מקומיות לפחות תקופה של לפחות שנה בכל רשות במהלך חמש השנים האחרונות, כמוגדר בתנאי הסף). ניתן גם להגדיר (כדרישה מחמירה) כי הניסיון למציע כזה, חייב להיות רק בגופים מעל מאה משתמשים, בהיקף של 50,000 פניות מוקד או יותר בכל שנה.		
בהתאם לאמור בסעיף, המציע נדרש לצרף המלצות מגופים להם סיפק את המוצעת, וכי בנספח יש למלא את פרטי הלקוחות הללו. כמו כן, אנא תקנו את ההפניה מנספח ה'6 לנספח ה'1.	אנא אשרו, למען הסדר הטוב, כי המציע צריך לצרף המלצות מגופים להם סיפק את מערכת ה-CRM המוצעת, וכי בנספח יש למלא את פרטי הלקוחות הללו. כמו כן, אנא תקנו את ההפניה מנספח ה'6 לנספח ה'1.	עמ' 3, סעיף 3.1	.42
הנספח כולל כבר טבלה כמבוקש, אין מניעה להוסיף שורות נוספות	אנא אשרו להוסיף לנספח ה'1 (תצהיר בדבר ניסיון המציע/המערכת) טבלה, בה יפרט המציע את פרטי שתי הרשויות המקומיות (לפחות) בהן פועלת המערכת לפחות שנה (בכל רשות) במהלך חמש השנים האחרונות.	עמ' 3, סעיף 3.1	.43
השאלה אינה ברורה. נדרשו המלצות במסגרת תנאי הסף.	אנא אשרו כי ניתן לצרף, במענה לסעיף זה ולצורך ניקודו, המלצות אודות עבודות ושירותים עבור המועצה או רשויות מקומיות אחרות, שביצע המציע.	עמ' 6, סעיף 9.4.2	.44
הגשת ההצעות תבחן בסמוך למועד ההגשה ובהתאם למגבלות השונות. בשלב זה בהתאם להוראות הדין החל על המועצה – אין אפשרות להגשת הצעות באמצעים דיגיטליים/ דוא"ל.	לאור מגיפת הקורונה העולמית (דומה כי המשבר העולמי בשל המגיפה יימשך עד למועד ההגשה ואף אחריו) והנחיות הממשלה שאינן מאפשרות הגעה פיזית לתיבת המכרזים בשל הסיכונים הנובעים מהמגיפה, נבקשכם לאפשר הגשת מענה באופן דיגיטלי באמצעות דוא"ל או כל דרך דיגיטלית אחרת בה תבחרו.	עמ' 7, סעיף 11	.45
הבקשה נדחית.	נבקש לציין כי באשר לטיפול בתקלות בכל מקום בו מצוין כי התקלה תטופל בתוך X זמן, יצוין כי יחל טיפול בתקלה בתוך X הזמן המצוין בסעיפים.	עמ' 25 – מפרט 26, טכני (רמת שירות (SLA	.46
הבקשה מתקבלת בחלקה, ראו עדכון- מודגש בזאת כי המערכת שתסופק ע"י הזוכה תעמוד בכל דרישות המפרט ותכלול את כל הפיתוחים העדכניים/גרסאות העדכניות של המערכת כפי שהותקנו ע"י הספק ברשויות אחרות – תוך התאמה לדרישות המפרט וצרכי המועצה וללא תוספת עלות. תעריף שעה לביצוע שו"שים 250 ₪ לשעה בתוספת מע"מ כנגד ביצוע ודיווח בפועל. מובהר בזאת כי לא תשולם תוספת בגין שעות פיתוח בהתייחס לרכיבים שפותחו ע"י הספק עבור רשויות אחרות (גם אם פיתוח זה לא נדרש במפרט הטכני במקור) ובהתייחס לפיתוחים שפותחו עבור רשויות מקומיות אחרות, ככל שידרשו גם עבור המועצה – ישולם אך ורק בגין	נבקש לציין בסיפא של הסעיף כי ככל שהיקף השירותים יגדל ו/או יחרוג מהמפרט הטכני, תשולם לספק תמורה נוספת בהתאם להצעת מחיר שתאושר ע"י המזמין מראש ובכתב בכפוף לאישור ראש המועצה וגזבר המועצה.	עמ' 28, סעיף 2.2	.47

<p>עבודות ההתאמה למערכת המועצה בהתאם לתעריף לעיל.</p> <p>בכל מקרה לגופו, המועצה תוכל לבחור בין הצעת מחיר FIX לביצוע פעילות כלשהי, לבין שו"שים לפי שעה, כמו כן בהצעת מחיר כוללת לעבודה המועצה רשאית לדרוש הנחה כוללת בהתאם לאומדן השעות המוערך.</p> <p>תוספת למחיר כפופה לאישור המועצה מראש ובכתב</p>			
<p>עבור שעות פיתוח ישולם כמפורט בסעיף 47.</p> <p>לא תשולם תוספת לתחזוקה עבור המערכת כמפורט במפרט הטכני גם אם בוצעו פיתוחים נוספים.</p> <p>ככל שידרשו מערכות נוספות תבחן תוספת תשלום בכפוף להוראות הדין.</p>	<p>נבקשכם לאשר כי סעיף תחזוקה זה מתייחס לתכולת המכרז המפורטת במפרט הטכני בלבד ללא תוספת פיתוחים חדשים שיתווספו בעתיד ככל שיתווספו וכי בגין פיתוחים / רכיבים נוספים שאינם חלק מהתכולה המקורית המצורפת למכרז, תתווסף לעלות התחזוקה השנתית עלות תחזוקה נוספת בגין אותם רכיבים / פיתוחים חדשים.</p>	<p>עמ' 30, סעיף 6.2, עמ' 57, סעיף 15.2 – נספח ז'</p>	<p>48.</p>
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>ציינתן שתנאי התשלום הנם שוטף + 45. האמור בסעיף זה מרוקן מתוכן את תנאי התשלום שקבעתם, נבקש למחוק הסעיף.</p>	<p>עמ' 31, סעיף 6.8</p>	<p>49.</p>
<p>א. הבקשה מתקבלת, הסעיף יתוקן בהתאם וכמפורט בסעיף 47 לעיל.</p> <p>ב. כמפורט בתשובה לשאלה 48 ו-47 לעיל.</p>	<p>א. במכרז קיימת תכולה מוגדרת ומפרט טכני אשר בהתאם להם מתומחרת ומוגשת הצעת הספק, לרבות התחזוקה בגין המערכת. לאחר המילים: "וכן כל עלות נוספת הנחוצה לצורך אספקת השירותים, לרבות עלויות ישירות ועקיפות הכרוכות בכך" נבקש להוסיף "המהווים חלק מהמפרט הטכני".</p> <p>ב. כן נבקש לציין כי ככל המועצה תבקש להרחיב את התכולה מעבר למפרט הטכני (וכפועל יוצא את תחזוקת המערכת) יתומחר הדבר בהתאם ויאושר ע"י הצדדים מראש ובכתב.</p>	<p>עמ' 31, סעיף 6.11</p>	<p>50.</p>
<p>א. הבקשה נדחית.</p> <p>ב. הבקשה מתקבלת, הסעיף יתוקן בהתאם.</p>	<p>א. נבקש כי לציין כי הספק יהיה אחראי לנזקים ישירים בלבד מבלי שיהיה אחראי לנזקים עקיפים, תוצאתיים, מיוחדים או עונשיים שייגרמו למועצה ו/או לצד שלישי כלשהו לרבות אובדן הכנסה, אובדן נתונים, הפסד רווח או פגיעה במוניטין. הגבלת האחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל מין וסוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא. גבול אחריות הספק לפיצוי בגין נזקים ישירים בכל תקופת ההתקשרות לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת בגובה סך התמורה ששולמה לספק ב 12 החודשים שקדמו להיווצרות עילת הנזק וזאת עד לשיעור של 5% מהתכולה השנתית של ההתקשרות.</p> <p>ב. כמו כן נבקש כי כל שיפוי יהיה כפוף לפס"ד חלוט וכן לכך שהמועצה תודיע לספק על הדרישה / תביעה, תשתף עמו פעולה באופן סביר ותעביר לספק את השליטה על ניהול ההגנה או המו"מ לפשרה. בכל מקרה המועצה לא תתפשר בכל תביעה/דרישה כאמור ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.</p>	<p>עמ' 32, סעיף 10</p>	<p>51.</p>

ההבהרה מתקבלת.	נבקש לציין כי בגין תמונות ו/או רכיבים גרפיים שנרכשו ע"י הספק ממאגרי תמונות שונים, תהיה זכאית המועצה לקבל זכויות שימוש בהתאם לרישיונות השימוש שנרכשו ע"י הספק ובלבד שהמועצה תפעל עפ"י תנאי רישיונות השימוש שנרכשו ע"י הספק מספקי התמונות, לרבות תפעל להצגת התמונות / הרכיבים הגרפיים באופן שנמסרו למועצה AS IS. האמור לא יחול במקרה שהמועצה תבחר לרכוש את התמונות על חשבונה, תוך שתהיה אחראית על החשבונות במאגרי התמונות באופן עצמאי.	עמ' 33, סעיף 12.1	52.
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי קיזוז ייעשה לאחר שניתנה לספק הזדמנות להשמיע טענותיו	עמ' 34, סעיף 16	53.
האמור בסעיף קובע כי התשלום לספק יהיה עבור ביצוע השירותים בפועל.	במקום המילים: "עד לתאריך סיום ההסכם" יירשם: "עד למועד סיום אספקת השירותים בפועל".	עמ' 35, סעיף 18.1	54.
מאושר בחלקו. לסייפת הסעיף יתווסף אשר לא בוטלה בתוך 60 ימים מיום הטלתה.	אשר לא בוטלה בתוך 90 ימים מיום הטלתה.	עמ' 35, סעיף 18.2.2	55.
הבקשה מתקבלת.	מבוקש כי: א. המילים "כל עוד קיימת לו אחריות לפי דין ולכל הפחות" תמחקנה. ב. המילים "7 שנים" תמחקנה ובמקומן יכתב "36 חודשים".	עמ' 38, נספח ג' – ביטוח סעיף 1	56.
הבקשה מתקבלת.	מבוקש כי לאחר המילים "או עומד לחול בו שינוי לרעה" יכתב "במהלך תקופת הביטוח".	עמ' 38, נספח ג' – ביטוח סעיף 2	57.
א. מקובל ב. לא מקובל	מבוקש כי: א. לאחר המילים "ו/או משלים שיערך על-ידו" יכתב "בקשר לשירותים". ב. המילים "בכל ביטוח חבות.... צולבת" תמחקנה.	עמ' 38, נספח ג' – ביטוח סעיף 5	58.
לא מקובל	מבוקש כי המילים "וכן מאחריות לנזקים לכל הבאים מטעמו או בשמו בקשר עם השירותים" תמחקנה.	עמ' 38, נספח ג' – ביטוח סעיף 6	59.
א. לא מקובל ב. לא מקובל ג. לא מקובל ד. מקובל ה. לא מקובל. ניתן למחוק את המילים: "מוסכם" עד "הכלולים בו".	מבוקש כי: א. המילים "ו/או לפצות" שלאחר המילים "המבוטח ישא באחריות לשפות" תמחקנה. ב. לאחר המילים "מתחת לסכום השתתפות העצמית" יכתב "והכל בכפוף ובהתאם להוראות האחריות בהסכם זה". ג. המילים "בפיצוי ו/או" שלאחר המילים "כי המבוטח יהא חייב" תמחקנה. ד. המילים "מיד עם דרישתו הראשונה בכתב" תמחקנה ובמקומן יכתב "בכפוף לפסק דין שלא עוכב ביצעו". ה. הפסקה האחרונה לסעיף, החל מהמילים "מוסכם בזאת" ועד המילים "נוסח מחייב", תמחק.	עמ' 39, נספח ג' – ביטוח סעיף 7	60.
א. מקובל	מבוקש כי: א. בס"ק 8.1 המילים "סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף" תמחקנה. תשומת לב עורך המכרז כי המציע נדרש לערוך ביטוח אחריות	עמ' 39, נספח ג' – ביטוח סעיף 8	61.

	<p>מקצועית ולכן מבוקש כי הדרישה לקיום ההרחבה הנ"ל תוסר.</p> <p>ב. בס"ק 8.1 לאחר המילים "במפורש לצד שלישי" ייכתב "למעט רכוש עליו פועלים במישירין)".</p> <p>ג. בס"ק 8.1 המילה "לכלול" תמחק ובמקומה ייכתב "לשפות".</p> <p>ד. בס"ק 8.1 המילים "כמבוטח נוסף בפוליסה" תמחקנה ובמקומן ייכתב "בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי המבוטח".</p> <p>ה. בס"ק 8.2 לאחר המילים "חבות המבוטח" ייכתב "כלפי עובדיו".</p> <p>ו. בהתייחס לס"ק 8.3 יבהיר עורך המכרז כי יקבל גם ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר, באותם התנאים המפורטים בסעיף זה.</p> <p>ז. בס"ק 8.3 לאחר המילים "וחרגה מסמכות" ייכתב "בתום לב".</p> <p>ח. בס"ק 8.3 לאחר המילים "בעקבות מקרה ביטוח" ייכתב "מכוסה".</p>		
<p>א. מקובל</p> <p>ב. מקובל</p> <p>ג. לא מקובל</p> <p>ד. לא מקובל</p>	<p>מבוקש כי:</p> <p>א. לאחר המילים "ביטוחי המבוטח" ייכתב "המפורטים לעיל".</p> <p>ב. בס"ק 9.2 לאחר המילים "של מי מביטוחי המבוטח" ייכתב "במהלך תקופת הביטוח".</p> <p>ג. בס"ק 9.3 המילים "פיצוי או" תמחקנה.</p> <p>ד. בס"ק 9.6 לפני המילים "המבטח מוותר" ייכתב "בהתייחס לביטוח חבות מעבידים בלבד".</p>	<p>עמ' 39,</p> <p>נספח ג' –</p> <p>סעיף 9</p>	<p>62.</p>
<p>מקובל</p>	<p>מבוקש כי בסיפא יבואו המילים "אולם איחור של עד 14 יום בהמצאת אישור עריכת הביטוח, ממועד דרישת מבקש האישור בכתב, לא יהווה הפרה כאמור".</p>	<p>עמ' 40,</p> <p>נספח ג' –</p> <p>סעיף 10</p>	<p>63.</p>
<p>מקובל מחיקת קוד 304 לאור כפילות. היתר לא מקובל</p>	<p>מבוקש כי:</p> <p>א. קוד 304 (הרחב שיפוי) יימחק.</p> <p>ב. קוד 308 (ויתור על תחלוף לטובת גורם אחר) יימחק.</p> <p>ג. קוד 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) יימחק.</p>	<p>עמ' 41,</p> <p>אישור קיום ביטוחים צד ג'</p>	<p>64.</p>
<p>מקובל</p>	<p>מבוקש כי:</p> <p>א. קוד 304 (הרחב שיפוי) יימחק.</p> <p>ב. קוד 315 (כיסוי לתביעות המל"ל) יימחק.</p>	<p>עמ' 41,</p> <p>אישור קיום ביטוחים אחריות מעבידים</p>	<p>65.</p>
<p>א. מקובל</p> <p>ב. מקובל לאור כפילות</p> <p>ג. לא מקובל</p> <p>ד. לא מקובל</p> <p>ה. מקובל</p>	<p>מבוקש כי:</p> <p>א. יבהיר עורך המכרז כי יקבל גם ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר.</p> <p>ב. קוד 304 (הרחב שיפוי) יימחק.</p> <p>ג. קוד 308 (ויתור על תחלוף לטובת גורם אחר) יימחק.</p> <p>ד. קוד 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) יימחק.</p> <p>ה. תקופת הגילוי בקוד 332 תעמוד על 6 חודשים במקום 12 חודשים.</p>	<p>עמ' 41,</p> <p>אישור קיום ביטוחים אחריות מקצועית</p>	<p>66.</p>

.2

2.1. הודעות ההבהרה מטעם המועצה מחייבות את המציעים.

2.2. המציע לא יבצע מחיקות/שינויים על גבי מסמכי המכרז שנרכשו על ידו.

2.3. השינויים וההבהרות שלעיל מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל המשתתף במכרז להביאם בחשבון בהגשת הצעתו. על המשתתף במכרז לצרף מסמך זה ומסמכי הבהרות קודמים, חתומים על ידו בחתימה וחותמת, להצעתו במכרז.

3. נשמח על הגשת הצעה מטעמכם.

מועצה אזורית זבולון

אישור המציע

הריני לאשר כי קיבלתי את מסמך הבהרות המהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ואני מתחייב לפעול על פיו.

חתימת המציע