



28 בספטמבר 2022

לכבוד

המשתתפים במכרז מס' 24/22

**הנדון: מכרז 24/22 - להקמת ותחזוקת מערכות לניהול השירות עבור מועצה אזורית הגלבע**

**מסמך הבהרות מס' 1**

להלן שאלות הבהרה שהתקבלו בקשר עם המכרז שבנדון ובצידן התייחסות המועצה:

מענה	שאלה	עמוד	סעיף	#
<b>כללי</b>				
הבקשה נדחית.	נראה כי תכולת הדרישות למערכות הינה רחבה מאוד ומעמידה בספק רב את יכולת המציע לספק את כלל התכולה הנדרשת, לפיכך נודה לקבלת האפשרות של המציע להגיש הצעה בעבור חלק מן המערכות בלבד. כמו כן תכולת דרישות האפיון של התהליכים חורגים באופן מובהק מתמחור המערכת לפיכך נודה לאפשרות כי במידה ויאושר למציע להגיש רק חלק מן הדרישות, תעמוד לרשות להציג את תכולת המערכת בפני הוועדה הבוחנת		כללי	1.
<b>הגשת המכרז תידחה ליום תמישי</b> <b>20/10/2022 עד השעה 12:00</b> <b>בצהריים.</b>	לאור הצפיפות בין המועד שנקבע להגשת שאלות הבהרה לבין המועד שנקבע להגשת המכרז וכן בין היתר חופשת חג ראש השנה ויום כפור החלים ביניהם נבקש דחיית מועד הגשת המכרז לפחות 5 ימים לאחר חזרה מחופשת חג הסוכות.		כללי	2.
הבקשה נדחית	נבקש כי המכרז יהיה דו שלבי וכי יבחנו קודם תנאי הסף והאיכות ורק לאחר מכן יפתחו מעטפות הצעת המחיר ואי לכך יש להוסיף כי הצעת המחיר תוגש במעטפה נפרדת		כללי	3.
<b>מסמך א' – תנאים כלליים</b>				
בהחלט, שימו לב כי נדרשים לפחות שני מודולים במערכת המוצעת. הכוונה ב"5... התקשרויות נפרדות..." היא כי המציע סיפק את המערכת לפחות 5 לקוחות במהלך השנים 2012-2022.	ניסיון במערכות: נודה לאישור כי במסגרת זו ניתן להציג מערכת אחת המאגדת בתוכה מספר מודלים כגון ניהול פניות ו CRM	6	3.4	4.



הבקשה נדחית	יועסק בפועל ויועמד לרשות המזמין לכל תקופת ההתקשרות בין הצדדים. נבקש להוסיף "על פי צורך" יועסק בפועל ויועמד לרשות המזמין "על פי צורך" לכל תקופת ההתקשרות בין הצדדים.	6	3.5 א	.5
<b>נספח 3 למסמך ב' – עמידה בדרישות אבטחת מידע</b>				
מקובל הספק הזוכה יידרש להחתים את מנהל הפרויקט מטעמו על הצהרת סודיות (לאחר הודעת הזכייה)	מאחר וכל עובדי החברה חתומים על הצהרת סודיות נבקש לקבל את התחייבות החברה על גבי מסמך מחייב לגבי כלל נציגי המערכת שיעבדו בפרויקט זה.	50	-	.6
הנהלים יוצגו לספק הזוכה. מצורף נספח אבטחת מידע למסמכי המכרז המפרט את הדרישות מהספק.	נהלי אבט"מ ארגוניים : נבקש לקבל את הנהלים המפורטים.	5	5	.7
מדובר בדרישה שלא להעביר חומר רגיש באמצעים שאינם מאובטחים כדוגמת רשתות חברתיות, ווטסאפ וכו'. הסעיף יותאם כך שהעברת המידע הקשור במועצה תתבצע במינימום סיכון לדלף מידע.	נבקש להסיר את הסעיף הני"ל – לא רלוונטי	51	14	.8
<b>נספח 4 למסמך ב' - מפרט טכני</b>				
כן. גופי הסמך מפורטים בסעיף. התוכנה לא תוגבל לשימוש לעובדי המועצה וגופי הסמך המפורטים בסעיף זה.	גופי סמך : האם ניתן להבין מסעיף זה כי הדרישה היא להפעלת המערכות גם בגופי הסמך ?	53	1.3	.9
טבלת לוז הפרויקט מוגדרת בסעיף זה 6.9 ועשויה להשתנות בהתאם להתנהלות המועצה. הטבלה מחייבת את הספק לעמוד בלוז זה לכל הפחות. המועדים הללו באם ישתנו יבוצעו בהתאם להחלטת המועצה בעניין יחד עם הספק הזוכה.	נבקש להגדיר בטבלת הזמנים ( 6.9 ) זמנים להצגת סעיפים אלו. נבקש להגדירם כ-21 יום ממועד הזכייה	56	6.2 ו 6.1	.10
כלל השירותים יהיו מענן הספק הזוכה ובהתאם לדרישות המכרז ולדרישות אבטחת המידע.	שירותי ענן : נבקש להבהיר כי השירותים הנדונים יהיו בשרתי הענן של המציע בלבד.	59	6.3.2.12	.11
התמיכה במידה ותידרש הינה תמיכה טכנית ולא תמיכת תוכן. התמיכה תהיה באמצעות מנהלת השירות,	תמיכה ללקוחות הרשות : נודה להסרת דרישה זו מאחר ואין זה מתפקידה של המציעה לתמוך בלקוחות המזמינה.	65	7.5 ע"מ 65	.12



<p>מנהלת הדיגיטל, מנהלת המוקד ולא ישירות מול הלקוחות.</p>				
<p>המועצה תבקש מהספק הזוכה להתחבר ל syslog (ממשק מקוון) של המערכת ובו פירוט התחברויות משתמשים, פעולות במערכת בהן יכולות להתבצע פעולות זדוניות כדוגמת: עדכון / מחיקת לקוחות, מחיקת פרטי תשלומים, מחיקת קבצים מצורפים וכו' דרישה זו היא חלק מדרישות המכרז ולא תתקבל דרישה לתשלום נוסף.</p>	<p>דרישות יישום אבטחת מידע במערכת: נודה להבהרה מודול התיעוד במערכת הוא חלק אינטגרלי, תפקידו לתעד את פעולות המשתמשים במערכת עצמה (שינוי נתונים, זמן התחברות, ניסיונות כושלים להתחברות וכו'). מהות המודול היא תיעוד בלבד ולא קיימות התראות על פעולות חריגות. בנוסף פיתוח ממשק למערכת SIEM דרוש בהליך אפיון ופיתוח אשר כרוכים בעלויות נפרדות ואינם חלק מהמערכת המוצעת.</p>	73	9.2	.13
<p>הסעיף לא יימחק. במידה ולא רלוונטי עבור מציע כזה או אחר – יכול לראות אותו כלא נדרש.</p>	<p>דרישות יישום אבטחת מידע במערכת: נבקש להסיר את הסעיף – לא קיים במערכת ולא רלוונטי, ממשקים חיצוניים עובדים באמצעות API מאובטח בלבד.</p>	73	9.5.12	.14
<p>אלו דרישות אבטחת המידע. ניתן ליישם באמצעות סגמנטציה של מעבר נתונים בין השרתים השונים. על הזוכה לעמוד בדרישה זו.</p>	<p>דרישות יישום אבטחת מידע במערכת: נבקש לנסח את הסעיף מחדש – שרתי האפליקציה מופרדים משרתי בסיס הנתונים אך לא קיים FW החוצץ ביניהם. קיימות הגדרות אבטחה ברמת השרתים המבטיחים חיבור למקורות מורשים בלבד.</p>	74	9.6	.15
<p>הספק יידרש להפעיל מנגנון שבו המסמך שהועלה למערכת לא השתנה. ניתן לבצע זו באמצעות בדיקה פשוטה כגון md5 על הקובץ. אין צורך בשרת חיתום חיצוני לטובת הנושא. הדרישה היא לבדיקת מקוריות הקובץ באמצעים כגון md5 והיא לא תימחק.</p>	<p>דרישות יישום אבטחת מידע במערכת: דרישה זו אינה קיימת כחלק מן המערכת עם זאת ניתן לשלב שרת חיתום חיצוני, נודה להבהרה כי הצעה זו אינה כוללת שרת חיתום וכי בכל מקרה בו יידרש המציע לחבר שרת חיתום למסמכי המערכת, תידרש עלות פיתוח נוספת לעמידה בדרישה זו</p>	74	9.14	.16
<p>הדרישה לא תימחק. על הספק להפעיל מנגנונים המפורטים בסעיף זה. ניתן להפעילם באמצעות כלים צד ג'.</p>	<p>המערכת תבצע בדיקת תוכן לקבצים מצורפים – באמצעות מנגנון WAF, sandbox למניעת העלאת קבצים המכילים נוזקות למערכות המידע. נבקש להסיר את המילה "המערכת" תתבצע בדיקת תוכן לקבצים מצורפים - באמצעות מנגנון WAF, sandbox למניעת העלאת קבצים המכילים נוזקות למערכות המידע.</p>	76	10.5.3	.17
<p>הדרישה היא לייצר זיקה אוטומטית של כלל הישויות המעורבות במשימה</p>	<p>הסעיף לא ברור, נבקש הבהרה</p>	77	11.3	.18



כך שניתן לצפות מכל ישות מקושרת במערכת בפרטי המשימה.				
מדובר בגזירת נתונים ממערכת צד ג' וטעינתה למערכת. המילה תור - תימחק	המערכת תתמוך בממשקים, לרבות: FTP, XML, Service Web, קבצים, גזירה ותור המונח גזירה ותור אינו ברור – נבקש הבהרה	80	12.3.4	.19
דגל התראה – פרושו אם קיימות הגדרות שירות והתייחסות מיוחדות ללקוח כדוגמת לקוח חוזר, לקוח המוגדר בעדיפות גבוהה וכו'	"תחת דגל התראה" המונח והסעיף לא ברור. נבקש הבהרה.	83	13.9.1	.20
אין בכוונת המזמין להתקין אפליקציות שטח – המערכת תותאם לפעולה גם במכשירים חכמים (טלפונים וטאבלטים) בהם ניתן יהיה להזין מידע.	המערכת תאפשר קליטה ושיוך של תמונות ממסופוני פקחים ישירות לקריאת השירות. נבקש להוסיף אפשרות להטמעה של אפליקציית שטח.	85	13.18.3	.21
לדוגמא באם המועצה רוצה למכור כרטיס לסרט רק לתושבי יישוב מסוים (מבין יישובי המועצה) – הצגת האירוע תהיה רק למי שנרשם למערכת והוא מתגורר באותו היישוב. זאת לעומת אירוע פומבי כגון פסטיבל - שהינו לכלל התושבים ו/או לכלל אלו הניגשים לאתר (גם אם אינם תושבי המועצה)	מבקשים הבהרה והרחבה של הצורך. באילו מצבים אנו נדרשים לנהל מוצרים עבור אוכלוסיות ייעודיות ובאיזה אופן נדרש להנגיש לאוכלוסיות אלו את המוצרים.	86	14.4	.22
דוגמא : קביעת תור למחלקת גבייה יהיה בהפרש תורים (SLOT) של 10 דקות בין לקוח ותור למחלקת רווחה יהיה בהפרש תורים (SLOT) של 30 דקות בין לקוח ללקוח.	הסעיף לא ברור, נבקש הבהרה	91	15.13.2	.23
הכוונה היא שניתן יהא לזמן פגישה לשעה, שעה וחצי, שעתיים וכו' לפי צורך המשתמש.	הסעיף לא ברור, נבקש הבהרה	91	15.13.6	.24
יצירת זימון אוטומטי ושליחתו במייל ליומנים הן של הלקוח והן של מקבל השירות	הסעיף לא ברור, נבקש הבהרה	91	15.13.14.3	.25
תצוגת לוח שנה של המועדים בהם ניתן לזמן תורים.	הסעיף לא ברור, נבקש הבהרה	92	15.13.16	.26
הבקשה נדחית.	נבקש להבהיר כי רכישת הכלי ועלותו באחריות הרשות	103	18.15	.27



כלי האנליטיקה יסופקו כחלק מהמערכת או ככלי צד ג' על ידי הספק.				
הציאת בוט אמור לקבל הפניות מרשתות חברתיות בהן למועצה יש חשבון כדוגמת FACEBOOK, WhatsApp וכו', הפניית שאלות לפונה, מסירת מידע לפונה או העברת הפנייה למערכת ה CRM לטובת טיפול באמצעות נציג אנושי.	כל סעיפי משנה של הסעיף לא ברורים נבקש להרחיב מה מטרתו של כל מודול.	104	18.16.7	.28

#### כללי:

1. ההבהרות במסמך הבהרות זה מחייבות את כל משתתפי המכרז, גוברות על האמור במסמכי המכרז ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. ככל שנערך שינוי במסגרת מסמך הבהרות זה, ביחס למסמך ממסמכי המכרז, יחול השינוי בהתאמה על כל מסמכי המכרז על נספחיהם, אף אם לא צוין הדבר במפורש.
3. על המציעים לצרף להצעותיהם את מסמך הבהרות הנ"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.
4. המועצה מאחלת בהצלחה למשתתפי המכרז.

בברכה,  
עובד נור, ראש המועצה