

הודעה מספר 1 – מענה לשאלות הבהרות

1. מצ"ב תשובות לשאלות המשתתפים. הודעה זו מכילה שינויים ו/או תיקונים ביחס להוראות מסמכי המכרז.
2. המציעים נדרשים לעיין היטב בשאלות ובתשובות. מובהר, כי אין באמור בהודעה זה לגרוע מהוראות מסמכי המכרז, אלא אם כן נאמר כך במפורש.
3. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז שבנדון, ועל המשתתפים במכרז להגישה, ביחד עם יתר מסמכי המכרז, כשעמודיה חתומים על ידם.
4. העירייה משיבה לכל הפונים באשר לשאלות הנוגעות לתנאי הסף ולרוכשי המכרז באשר לשאלות הנוגעות לתנאי המכרז.
5. אין שינוי ביתר הוראות מסמכי המכרז.
6. **ניתן להגיש הצעות עד ליום 04/11/2020 עד השעה 13:00**
7. יש לצרף מסמך זה למסמכי המכרז כשהוא חתום ע"י מורשי החתימה של המציע בתוספת חותמת החברה. המסמך מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
8. הוראות מסמך זה מתקנות את האמור במסמכי המכרז והוראותיו גוברות על האמור במסמכי המכרז. כל תיקון לסעיפי המכרז ו/או תשובה לשאלות הניתנת במסמך זה יתקנו/יפרשו/ייתייחסו לכל הסעיפים הרלוונטיים שבמסמכי המכרז גם אם הסעיפים הרלוונטיים לא צוינו במסמך זה במפורש.
- 9.
- 10.1. תשובות ההבהרה מחייבות את המציעים.
- 10.2. המציע לא יבצע מחיקות/שינויים על גבי מסמכי המכרז שנרכשו על ידו.
- 10.3. השינויים וההבהרות שלעיל מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל המשתתף במכרז להביאם בחשבון בהגשת הצעתו. על המשתתף במכרז לצרף מסמך זה, חתום על ידו בחתימה וחותמת, להצעתו במכרז.

בכבוד רב,
עיריית עכו

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
1.	3	2.5	נבקש לוודא כי ניתן להגיש הצעה ע"ג המסמכים המורדים מהאתר, וכי אין צורך להגיע פיזית לקבלת המסמכים.	ניתן, אך באחריות המשתתף בלבד לוודא שהינו מגיש מסמכי מכרז מעודכנים. מכוון שייתכן מצב שיהיו שינויים והעירייה תפרסם מסמכי מכרז מעודכנים באתר. בנוסף המשתתף מחויב לרכוש את המסמכים ולצרף קבלה.
2.	4	8	נבקש הבהרתכם לסעיף והפנייה לסעיף בהם מופיעים המחירים, להם אנו נדרשים לתת הנחה או תוספת באחוזים.	סעיף 8 עמוד 4- הסעיף הינו סעיף כללי שכוונתו שאם משתתף נותן הנחה או תוספת למחיר עליו לציין זאת באחוזים ראה תשובה לעיל.
3.	4	9.2	נבקש לוודא כי ההפנייה הנדרשת בסעיף היא לתנאי סף 5.3 ולא 5.2.	נכון. הסעיף תוקן.
4.	10	7	סעיף 2 תחת כותרת עלויות – האם בשורות העלות החודשים נדרש לרשום מחיר לחודש אחד או מחיר ל- 36 חודשים ?	עלות חודשית
5.	10	7	בהמשך לשאלה 4 לעיל, נבקש הבהרתכם כיצד נסכמות העלויות החד פעמיות והעלויות החודשיות בשורת סה"כ בטבלה ? וכיצד באה לידי ביטוי עלות הספק ל- 3 שנים במסגרת השוואת הצעות המחיר בין המציעים.	מאחר וצריך להקים את השרת, לטעון את הנתונים מהאתר הנוכחי, לחבר מימשקים מסוימים, יש עלות חד פעמי של הקמת המערכת, ויש גם עלויות חודשיות, כגון אחסון האתר, תחזוקה שוטפת וכו.. סה"כ המחיר (עלות חד פעמית ועלות חודשית) ישמש לחישוב הניקוד המחיר,
6.	10 21	10 13	גובה הפיצוי המפורט בסעיף אינו בהתאמה לתמורה שמקבל הספק ולנזק שיגרם לרשות. לפיכך, נבקש כי גובה הפיצוי המוסכם יופחת משמעותית או שיוחלט בהתאם לנזק שנגרם לרשות.	הופחת ל- 5,000 ₪.
7.	11	14.4	תכנית הבטיחות אינה רלוונטית לשירות הנדרש. נבקש להסיר את הדרישה.	הבקשה מקובלת, הסעיף בוטל
8.	15	שורה ראשונה	נבקש כי המצהיר יחתום בשם הספק בלבד, שכן אין בידעתו המידע על כל בעלי הזיקה.	הבקשה נדחית.

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
9.	28		<p>נבקש להוסיף סעיף חדש בו התחייבויות הספק יסופקו בכפוף למגבלות מגיפה ו/או הגבלת פעילות מכול סוג שאינה קשורה לספק במישרין ו/או בעקיפין.</p> <p>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, חילוט ערבות, ופיצוי בגין כול נזק או הוצאה מכול סוג.</p>	<p>נבקש להוסיף סעיף חדש בו התחייבויות הספק יסופקו בכפוף למגבלות מגיפה ו/או הגבלת פעילות מכול סוג שאינה קשורה לספק במישרין ו/או בעקיפין.</p> <p>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, חילוט ערבות, ופיצוי בגין כול נזק או הוצאה מכול סוג.</p> <p>התווסף ס' 17.3 הקובע כדלקמן :</p> <p>על אף האמור לעיל, יובהר כי במקרה של 'כוח עליון', שימנע את ביצוע</p> <p>השירותים על ידי הספק, העירייה לא תהיה מחויבת בתשלום</p> <p>התמורה ו/ או בהחזר הוצאות בגין נזקים ישירים ו/ או עקיפים, שעלולים להיגרם לספק.</p> <p>כוח עליון פירושו בין היתר- מלחמה, מצב חירום, נגיף הקורונה, חקיקת תקנות ו/ או צווים ו/ או הנחיות כלשהן על ידי מי מרשויות המדינה וכל אירוע אחר שאינו בשליטת העירייה ו/ או הספק.</p> <p>התווסף סעיף 45.5 הקובע כדלקמן :</p> <p>על אף האמור לעיל, יובהר כי במקרה של 'כוח עליון' כמוגדר בסעיף 17.3 לעיל, אשר ימנע את ביצוע השירותים על ידי הספק, לא יחשב הדבר כהפרה יסודית כמפורט לעיל.</p>

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
10.	34	נספח ביטוחי-ג'4	נבקש כי בטופס האישור לאחר הזכייה, יתוקן שם מבקש האישור והמבוטח.	לא מאשר-רשום שמבקש האישור הינה עיריית עכו
11.	34	נספח ביטוחי-ג'4	נבקש כי בשדה אופי העסקה ירשם "הקמת אתר אינטרנט עירוני".	מאושר
12.	34	נספח ביטוחי-ג'4	בביטוח צד ג'-נבקש למחוק את קוד 318, מבוטח נוסף ולהסתפק בהרחבת שיפוי לפי קוד 321.	מאושר
13.	34	נספח ביטוחי-ג'4	בביטוח חבות מעבידים-נבקש למחוק את קוד 318, מבוטח נוסף ולהסתפק בהרחבת שיפוי לפי קוד 319.	מאושר
14.	34	נספח ביטוחי-ג'4	ביטוח אחריות מקצועית-נבקש להוסיף בשם הביטוח את המילים "משולב חבות מוצר".	מאושר
15.	35	נספח ביטוחי-ג'4	בפירוט השירותים נבקש למחוק את המילים "הקמת אתר אינטרנט עירוני" (ולתאים לקוד 044 "מידע").	לא מאשר
16.	35	נספח ביטוחי-ג'4	בפירוט השירותים נבקש להוסיף את קוד 043-מחשוב.	מאושר
17.	נספח ג'2	כללי	בדרישה אין תכולה לדף הבית, או תבניות אחרות האם ניתן להוסיף רכיבים שאנחנו רואים כחסרים?	כן
18.	נספח ג'2	3	האם ניתן להשתמש ברכיב חיצוני?	???? לא מובנית השאלה
19.	נספח ג'2	4	כפי שניתן להבין ישנה אפשרות שהעיצוב יבוצע ע"י ספק אחר מהספק הנבחר לכן נבקש שבטבלת התמחור תפרידו את העיצוב לתמחור נפרד אם וכאשר תבחרו באפשרות זאת	הספק הזוכה ייתן פתרון כולל, גם עיצוב, אתר, ניהול מערכת, אחסון ואבטחת מידע, אין פיצול בין ספקים

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
.20	נספח ג'2	5	הזנת תכנים – נשמח להבין מה כמות הדפים הנדרשת להזנה באתר החדש? האם נדרשת גם עריכה וכתביבה?	כל הדפים באתר הנוכחי, להלן סטטיסטיקה של האתר הנוכחי: Files volume: 7,370.84 MB (as of 28/10/2020 9:59:15 PM). Data base volume: 465.38 MB (as of 28/10/2020 9:59:15 PM). Total Site volume: 7,836.21 MB בהמשך נדרשת עריכה והוספת תכנים באמצעות ממשק הניהול על ידי מורשי העירייה
.21	נספח ג'2	7	האם אפשר לקבל את כמות הגולשים הצפויה קיימת היום באתר?	כ 11,000 גולשים בחודש
.22	נספח ג'2	7	האם אפשר להציע הצעה לאירוח בענן של azure?	כן, במידה והענן של AZURE עומד בתקני אבטחת מידע והגנת הפרטיות.
.23	נספח ג'2	9	מהם הממשקים אליהם נדרש להתממשק?	למערכת ניהול מוקד עירוני (CRMC) לצורך יצירת פנייה אוטומטי במערכת, מערכת לרישוי עסקים והצגת סטטוס בקשת התושב באתר, לינקים למערכות חיצוניות שלנו (מטרופולינט)
.24	נספח ג'2	14	טפסים דינמיים – מהניסיון שלנו האפשרות להכנסת טבלה בטופס דינאמי גורמת להרבה מאוד בעיות בנראות הדף ולכן מבקשים להסיר דרישה זו	הבקשה נדחית
.25	נספח ג'2	15	מה ההבדל בין סעיף זה לסעיף 15? מה מקור הטפסים הדיגיטאליים?	בסיסי נתונים במערכות התפעוליות השונות
.26	נספח ג'2	21	איזור אישי – כניסת משתמשים- היכן ינוהלו פרטי המשתמשים כמו שם משתמש וסיסמא? באתר החדש?	דף נחיתה עם לינק לכניסה למערכת ה CRM העירוני שם ינוהלי פרטי המשתמשים
.27	נספח ג'2	21	אזור אישי – הצגת מערכת ניהול פניות התושב – האם יחשף API מה CRM לצורך הצגת המידע?	כפי שצוין לעיל, ספר מערכת ה CRM יספק API לבנית מימשק דו כיווני
.28	נספח ג'2	21	אזור אישי – גביה – האם ניתן לשלם על החוב באתר?	כן, התשלום מתבצע באתר אחר ומאובטח, למעשה רק לינק לאתר התשלומים

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
.29	3	3	האם הצעת המחיר תוגש יחד באותה מעטפה עם המפרט הטכני ויתר מסמכי ההצעה?	כן
.30	4	11.1	נבקש לחתום בכל עמוד ועמוד בחותמת התאגיד וראשי תיבות מורשי חתימה למעט בהצהרות/תצהירים/אישורים בהם נדרשת חתימה מלאה.	מקובל
.31	5	12	האם ניתן לקבל תבניות בפורמט WORD או לקבל אישורכם להכנת תבניות?	ניתן לקבל את נספח ב'1+ ב'2 בקובץ וורד..
.32	8	26	האם הכוונה שכלל המשימות להקמת האתר כולל ההסבות והבדיקות השונות יסתיימו תוך 90 יום?	מיגרציה של האתר הנוכחי עם כל המידע והקמת אתר חדש ומעוצב בתוך 90 יום, בניית ממשקים למערכות חיצוניות (כגון מטרופולינט) מאוחר יותר,
.33	10 21	10 13	נבקש לקבוע תקופת GRACE כמו כן, נבקש לקבוע כי סך כל הפיצויים לא יעלה סכום השווה ל-10% מסכום התמורה על פי מכרז זה.	סעיף 10 ו-13 – תוקן ל-5,000 ₪. ראו תשובה לשאלת הבהרה לעיל.
.34	10,11	11,16.2	נבקש להוסיף כי במקרים של פיצול הזכייה, תינתן לספק אפשרות לביטול או תמחור מחדש של הצעתו, כן נבקש להוסיף, כי במקרה כאמור יישא הספק באחריות רק ביחס לשירותים אשר בוצעו על ידיו.	אין פיצול זכייה, הספק הזוכה יספק את כל הפתרון, החל מהקמת האתר, ניהול, אחסון ותחזוקה שוטפת. הבקשה נדחית
.35	21	14	נבקש להבהיר כי כל שינוי מהוראות ההסכם יהא בהודעה מראש ובכתב. וכן כי שינוי בתכולת השירותים יבוצע בהתאם לנוהל שינויים	אם יהיו שינויים העירייה תודיע בכתב. בקשתכם לעניין 'נוהל שינויים' אינה ברורה.
.36	22	15	נבקש להבהיר כי כל שינוי מהמפרט הטכני יהא בהודעה מראש ובכתב. וכן כי שינוי בתכולת השירותים יבוצע בהתאם לנוהל שינויים	כני"ל
.37	24	27	נבקש כי חילוט הערבות יהא בהודעה מראש ובכתב.	בסעיף הנ"ל מצוין.
.38	25	34.1	נבקש לתקן את הסעיף כך שיהיה מותאם למערכת תוכנה : הספק מתחייב להתחיל טפל בתקלה משביתה ברציפות וללא עיכובים עד 4 שעות ממועד פתיחת התקלה. במידת הצורך, הספק יתקין את האתר על גבי שרת אחר אצל ספק האירוח כחלק מפתרון התקלה	הסעיף שונה.
.39	26	39.1	נבקש להבהיר כי אחריות תהא ע"פ דין לנוקים ישירים בלבד, עם תקרת אחריות בגובה התמורה ששולמה בפועל לספק במהלך 12 חודשי שירותים.	מאושר

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
.40	26	39.2	נבקש להבהיר כי הספק לא יישא באחריות כלשהי לשינויים שתבצע העיריה, בין בעצמה ובין באמצעות צד שלישי כלשהו. נבקש להחריג בלאי סביר וכן למחוק את המילה "אובדן".	מאושר
.41	26	39.3	נבקש להוסיף כי האמור בסעיף זה הינו בכפוף לפסק דין חלוט ולתקרת האחריות על פי הסכם זה וכן שהעירייה לא תתפשר ללא אישור הספק מראש ובכתב.	מאושר
.42	26	39.4	נבקש כי כל קיזוז יהיה בגין סכום קצוב בקשר עם השירותים על פי הסכם זה בלבד, בכפוף לפסק דין חלוט ומסכומים המגיעים לספק על פי הסכם זה בלבד. כמו כן, נבקש כי העיריה תמסור לספק הודעה מראש ובכתב על קיזוז כאמור.	מאושר
.43	26	40.1	נבקש למחוק את המילים " וכל עוד קיימת אחריות שבדין".	לא מאושר
.44	26	40.3	נבקש למחוק את המילים "והמצאת פוליסות הביטוח"	מאושר
.45	27	41	נבקש למחוק את המילים "באופן מלא ובלעדי" ולכתוב "על פי דין"	מאושר
.46	27	44.2	היות שהמונח "שביעות רצון" הינו מונח סובייקטיבי, נבקש להבהיר כי משמעו ביצוע שירותים או תיקון בהתאם למחויבויות הספק על פי הסכם זה ונספחיו.	אכן
.47	27	45.3 וסעיף 46	נבקש לקבוע כי סך כל הפיצויים על פי הסכם זה לא יעלה סכום השווה ל-10% מסכום התמורה על פי הסכם זה.	אין שינוי בסעיפים למעט בסעיפים 10 למסמך ב' ו-13 למסמך ג'.
.48	34	צד ג'	נבקש למחוק את קוד 318	מאשר
.49	34	-	נבקש כי הגבלת האחריות הביטוחית תהא כדלקמן: צד ג'-מש"ח, אחריות מעבידים- 20 מש"ח, אחריות מקצועית-1 מש"ח.	מאשר
.50	35	פירוט שירותים	נבקש למחוק 044 ולכתוב במקומו את קוד 043- מחשוב.	גם 043 וגם 044
.51	36	כללי-5-תמיכה בשפות	מבקשים לקבל הסבר על המשפט: "הבהרה שפה עיקרית עברית ועמודי נחיתה בשפות- נוספות" אלו דפים באתר יהיו בשפות שונות?	הדפים הקבועים יהיו בשפות נוספות (ערבית + רוסית), מדובר על דפי מידע, החדשות והעדכונים השגרתיים יהיו בשפה העיקרית (עברית)

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
.52	42	15-ניהול טפסים דיגיטליים	אנו מניחים שהעירייה תספק API למערכת ה CRM והאתר יפעיל אותו בכדי לשמור מידע מטופס לתוך ה CRM	ספק מערכת ה- CRM העירונית מחויב לספק ממשק (API) לפתיחת פנייה במוקד ושאלתה לסטטוס פנייה.
.53	43	22 הצגת מידע ממערכות מידע ארגוניות הקיימות ברשות	מבקשים לקבל הסבר על מהות הממשקים המפורטים בסעיף זה, מה המידע שיש לשלוף מהם, האם נקבל web service של המערכות הללו?	העירייה תספק באמצעות ספקי המערכות (CRMC, מטרופולינט, מילגם) API Or Web Service
.54		כללי	נבקש לקבל את מסמכי המכרז בפורמט וורד בעיקר את הנספחים שיש למלא, על מנת שניתן יהיה למלאם בצורה ממוחשבת.	הבקשה נדחית. ניתן לקבלת רק את נספחים ב/1+ 2/ בקובץ וורד. מצ"ב
.55	3	3	מאחר ומועד הגשת ההצעות הינו 7 ימים (כולל שישי שבת) מיום המועד להגשת שאלות ההבהרה נבקש לדחות המועד להגשת ההצעות כשבועיים ממועד מתן תשובות לשאלות ההבהרה, על מנת לאפשר למציע להגיש הצעה מקיפה ואיכותית המבוססת בין היתר על המענה לשאלות ההבהרה	ניתנה הארכה להגשת מסמכי המכרז עד ליום 04/11/2020 עד לשעה 13:00
.56	6	20.3	נשמח להסבר והרחבה על סעיפי ניקוד האיכות. לא ברורים הסעיפים – מערכת ניהול המשתמשים, מערכת ניהול עיצוב, מערכת ניהול תוכן. מה אתם מעוניינים לראות עבור סעיפים אלו. מה הכוונה נראות האתר – מדובר על האתר שהוגש כנסיון המציע?	הכוונה לממשק ניהול האתר (משתמשים, העלאת תכנים), UI, מהירות, נראות האתר, הכוונה על עיצוב האתר, חברי הצוות המקצועי ינקדו את הסעיפים
.57	26	40.1	מבוקש כי המילים "וכל עוד קיימת... והתנאים" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת תביעה לתזופה נוספת של 36 חודשים לאחר מכן, את הביטוחים".	יועץ ביטוחי
.58	27	40.3	מבוקש כי המילים "פוליסות הביטוח ו/או" תמחקנה.	יועץ ביטוחי
.59	34-35	כללי	עורך המכרז מתבקש לציין את גבולות האחריות הנדרשים מהספק	צד ג – 2,000,000 למקרה ולתקופה. מקצועית - 2,000,000 למקרה ולתקופה
.60	34-35	כללי	מבוקש כי: א. קוד 318 יימחק. תשומת לב עורך המכרז לקוד 321 ב. קוד 309 יימחק.	מאשר

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
.61	36	1	אנו מבקשים לשנות ולהוסיף בסעיף " הספק יעדכן את האתר כך שיתמוך בכל הגרסאות העדכניות שלא היו בזמן בניית האתר לתקופה של 5 שנים " שהעדכון יבוצע בעלות במסגרת שושים	לא מאושר
.62	36	3	באחריות הספק להנגיש את האתר ברמה AA בהתאם דתקן הנגישות. נהוג כי המזמין אחראי על העברת האתר ליועץ נגישות מטעמו המלווה את תהליך ההנגשה ומאשר את הנגשתו המלאה. באחריות הספק לתקן כל ליקוי שימצא על יש יועץ הנגישות של המזמין. אנא אישורכם	מאושר, באחריות הספק להנגיש את האתר בהתאם למפרט ובמידה ויועץ נגישות או מי מטעמינו (מערכות מידע) נתריע על ליקוי כלשהו באחריות הספק לתקן את הליקויים.
.63	36	5	אנא כתבו הערכת כמות דפים בכל שפה שעל הספק להזין למערכת עד העלאת האתר לאוויר ואנא הבהירו באם מדובר בהזנה בלבד או גם בעריכה וכתובת התוכן.	אין לנו נתון של כמות הדפים, מדובר עם האתר הנוכחי הדפים הקבועים שלא משתנים, מדובר בהזנה בלבד, לאחר העברת האתר לידי העירייה, העירייה אחראית להעלאה של תוכן בדף הראשי בשפות שונות,
.64	39	4	אנו רוצים לוודא שבאחריות המזמין להנגיש את הקבצים טרם העלאתם למערכת.	כל תכני האתר יהיו נגישים, הספק הזוכה יספק כלים להנגיש/לבדוק דפים חדשים.
.65	42	14	האם לחברה לאוטומציה קיים API WS היודע לקבל את הטופס ולהחזיר נתונים? האם נדרשת הזדהות של התושב לצורך מילוי הטופס ?	אין קשר לחברה לאוטומציה, אנו עובדים עם מטרופולינט ומלמ-שכר, מדובר על הקמה של טפסים מקוונים מקומי וגם עם חיבור למערכות השונות, במקרה כזה אנו (באמצעות ספק המערכת) נספק API או WS
.66	42	14	האם לחברת CRMC קיים API WS היודע לקבל את הטופס ולהחזיר נתונים? האם נדרשת הזדהות של התושב לצורך מילוי הטופס ?	כן, ראה תשובה לעיל
.67	42	15	אנא פרטו מה כוונת העלאת טפסים, האם טפסי PDF? מה הכוונה הטמעת טפסים בתוך דפי המידע בלחיצת כפתור? הוספת קובץ PDF בדף? מה כוונתכם במשפט " ממשיך לפתיחת קריאה ב CRM על כס מילוי ומשלוח טופס לטיפול הרשות? האם בכוונתכם שהגולש ידפיס את הטופס ימלא אותו ויעלה אותו לאתר לטופס שיועבר באמצעות WS למערכת ה CRM? האם הכוונה בטופס מקוון במערכת? האם המערכת ה CRM צריכה לשמור את כמות הורדות הטפסים? את נתוני מילוי השדות? האם למערכת ה CRM יש API להתחבר אליו? הדרישה בכל סעיף זה ובפרט בבולט האחרון לא ככ ברורה ונשמח לפירוט הדרישה והתהליך בכלל ובבולט האחרון.	ראה תשובה לעיל ספר מערכת ה CRM העירוני יספק API או WS למערכת ה-CRM, לפתיחת פנייה או שליפת סטטוס פנייה, טופס הפנייה יהיה טופס מקוון דינאמי

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
.68	43	אישור אישי	האם הכוונה לקישור בלבד לאתר של צד ג' או הקמת איזור אישי – תיק תושב באתר העירייה ע"י הספק ?	ראה תשובה לעיל
.69	43	הצגת מידע ממערכות מידע ארגוניות	אנא פרטו באיזה מידע מדובר מכל אחת מהמערכות ? האם לכל אחת מהמערכות קיים WS / API לקבלת הנתונים? האם הנתונים שיש להציג הם גם מהמערכות לאתר וגם מהאתר למערכות ? אם כן איזה מידע ? האם הכוונה להקים באתר טפסים לגבייה שמתממשק למערכת הגבייה ? איזה מידע יוצג מתוך מערכת הנדסית ? אילו מערכות פנימיות נוספות יהיה צורך להציג מהן מידע ?	ראה תשובה לעיל, ספק המערכת יספק WS / API לחיבור בין המערכות התפעוליות לאתר, המערכות שיש לנו: CRMC - CRM גבייה – מילגם גזברות - מטרופולינט
.70	44	בדיקות חדירות	נהוג כי הלקוח מבצע בדיקות חדירות ובאחריות הספק לבצע תיקוני ליקויים בעקבות בדיקות אלו, האם במקרה זה אתם מעוניינים שאנו נבצע בדיקות ?	גם והכוונה שהספק הזוכה יציג לפחות פעם ב 24 חודשים אסמכתא לביצוע מבדקי חדירה ושהאתר מוגן
.71	45	אירוח וניהול סביבת פיתוח	מה הטרפיק הקיים כיום ? כמות משתמשים בו זמנית	כ 11,000 גולשים בחודש, הערכה בו זמנית כ 1,200
.72	45	תחזוקה ורמת שירות	לפי הכתוב אתם מעוניינים בשרידות של 99.95 הנ"ל מתייחס לשרידות מלאה ברמת האחסון - האם זו כוונתכם ?	הכוונה לאחסון וזמינות של האתר, כלומר במידה והשרת נפל או התקלקל אז האתר עם כל המידע העדכני יופעל על שרת חדש
.73	20	3.א	נבקש לצרף את האפיון המפורט המאושר כנספח להסכם לאחר אישורו על ידי העירייה (להלן: "האפיון המאושר"). האפיון המאושר יהא המסמך אשר יגדיר את תכולת השירותים והפרויקט בכללותו. נבקש כי הצעת הספק תגברנה במקרה של סתירה בין המסמכים, וכי בכל הנוגע לתכולת הפרויקט, יגבר מסמך האפיון המאושר על כל מסמכי ההסכם. כידוע, לפי כללי הפרשנות בעת סתירה, הפרשנות תהא לרעת המנסח. ברור שככל ותהא סתירה, העירייה תקבע את הפרשנות המטיבה עמה, ולא פרשנות אובייקטיבית. נבקש כי במקרה של סטייה או אי התאמה, פרשנות ההסכם תיעשה ע"י ועדת ההיגוי משותפת אשר תקבע את הפרשנות המחייבת	הרישא של השאלה לא מובן לי- מיקי אנא עבור על זה ותתן לי התייחסותך. הסיפא- הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי הסעיף

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
.74	21	ג.12.1-12.2	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים הבאות: "ידוע למזמין, כי התחייבויות המציע לעמידה בלו"ז תלויות גם בעמידה בלו"ז של המזמין ובמילוי התחייבויות המזמין, המפורטות בהסכם זה ובתוכנית העבודה. וכי התחייבות הספק לעמידה בלו"ז, כפופה לעמידה בלו"ז של העירייה וצדדי ג".	הבקשה נדחית
.75	21	ב.12.5	נבקש למחוק את הסעיף אשר איננו רלוונטי לעניין סוג השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה.	הבקשה מקובלת. הסעיף בוטל.
.76	21	ג.13	ביחס לפיצוי הכספי בגין איחור בביצוע השירותים, נבקש להחריג מקרים בהם אי עמידת הספק בזמנים האמורים נגרמה עקב מעשה ו/או מחדל של העירייה ו/או מי מטעמה ו/או צד ג' כלשהו ו/או עקב מעשה שאיננו בשליטת הספק ו/או עקב תקלה בתוכנת צד ג'. כמו כן, נבקש כי בכל מקרה, הפיצוי והקנס יגבה לאחר איחור העולה על שבועיים (גרייס של שבועיים), כמקובל בפרויקטים מסוג זה. וכן כי סך הפיצוי הכספי המצטבר בגין איחורים כאמור, לא יעלה על 5% מסך התמורה השנתית אשר תשולם לספק הזוכה במסגרת מכרז זה. בכל מקרה נבקש להפחית את הסכום הגבוה והלא מידתי של הקנס בסך 10,000 ₪, ל-1,500 ₪.	הבקשה התקבלה חלקית- בסיפא הסעיף התווסף: " יובהר כי סעיף זה לא יחול במקרה בו האיחור נגרם עקב מעשה ו/ או מחדל של העירייה". במוסף סכום הפיצוי הופחת ל- 5,000 ₪.
.77	21-22	ג.14-15	יובהר כי הספק מחויב לאמור בהצעתו ולמסמך האפיון המאושר. כל דרישה לשינוי יתכן ותגרור להארכת לוו"ז תכנית העבודה ככל שתדרש, ויתכן שתידרש תוספת תשלום. ככל שהעירייה תבחר להורות על שינויים כאמור, הספק יעדכן את העירייה על ההשלכות לשינוי.	לא מובנית מה השאלה
.78	23	ד.19	נבקש למחוק את המילים " לשביעות רצונו המלאה" ובמקומן לכתוב "כנדרש על פי הסכם זה ומסמך האפיון המאושר"	הוחלף ל: " כנדרש בהסכם זה ובנספחיו".
.79	24	ז	נבקש כי חילוט ערבות יעשה בהתראה של 14 ימים מראש ולאחר מתן הזדמנות לספק להשמיע טענותיו.	התווסף: " וזאת לאחר שניתנה התראה לספק והזדמנות להשמיע טענותיו תוך 14 ימים מיום שליחת ההתראה.
.80	24	ח.30	נבקש כי הסבה לחברה קשורה תחשב הסבה מותרת.	הבקשה נדחית.

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
.81	26	י' 39	<p>על מנת למנוע מצב בלתי סביר וחסר הגיון עסקי מצד הספק, בו הסיכון של הספק בפרויקט זה עולה על הסיכוי מבחינת הספק, נבקש להגביל את תקרת אחריות הספק כמקובל ונהוג בסוג ההסכמים מסוג זה, לגובה התמורה השנתית, כדלקמן: על אף האמור בכל דין, הספק לא יהיה אחראי ולא יישא בנזקים כלשהם שיגרמו לעורך המכרז ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מאובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב ולכל נזק תוצאתי ו/או עקיף ו/או מקרי.</p> <p>אם מכל סיבה שהיא יחויב הספק לשאת באחריות או בחבות לנזק כלשהו בזיקה להסכם זה, תהיה אחריותו לפיצוי/שיפוי מוגבלת כך שסך כל הסעדים הכספיים שיאלץ לשאת בהם בזיקה להסכם זה, לרבות סעד ההשבה, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת השווה לסך התמורה ששולמה לו בפועל מכח הסכם זה במשך שנים עשר החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת התביעה</p>	<p>מקובל שהאחריות הספק כמקובל תהיה זהה לגובה התמורה השנתית,</p>
.82	27	יב' 45.4	<p>ביחס לפיצוי הכספי, נבקש להחריג מקרים בהם ההפרה נגרמה עקב מעשה ו/או מחדל של העירייה ו/או מי מטעמה ו/או צד ג' כלשהו ו/או עקב מעשה שאיננו בשליטת הספק ו/או עקב תקלה בתוכנת צד ג'.</p> <p>כמו כן, נבקש כי בכל מקרה, סך הפיצוי הכספי המצטבר בגין הסכם זה, לא יעלה על 5% מסך התמורה השנתית אשר תשולם לספק הזוכה במסגרת מכרז זה. בכל מקרה נבקש להפחית את הסכום הגבוה והלא מידתי של הקנס בסך 5,000 ש"ח, ל-1,000 ש"ח</p>	<p>הבקשה נדחית. אין שינוי בתנאי הסעיף</p>
.83	2	1.3.3	<p>לעניין ההנגשה נשמח לדעת האם ישנו אומדן לכמות המסמכים הנדרשים להנגשה</p>	<p>מה שמופיע באתר הנוכחי</p>
.84	2	1.3.4	<p>לעניין הממשקים מול מערכות צד ג' – נודה להבהרה כי העניין הממשקים יהיה בכפוף לקבלת ממשקי API מהלקוח.</p>	<p>ראה תשובה לעיל</p>
.85	2	1.3.11	<p>נודה להסבר של סעיף זה, כיום המערכות שלנו מבוססות על חיבור למערכת גוגל אנליטיקס</p>	<p>מערכת שתנפיק דוחות על כל גישה לאתר וגם לאיזה דפים, הפקת דוחות על התעבורה/גישה לשרת</p>
.86	2	13.13	<p>נודה לקבלת עותק של ספר הרחבות על מנת לאמוד את העבודה הנדרשת</p>	<p>מדובר על מסמך שמכיל את שמות כל רחובות העיר, הסבר קצר מלווה במספר תמונות, סה"כ כ-220 עמודים</p>
.87	36	5	<p>האם הדרישה לאתר מראה לכל שפה, או לחילופין מספר דפים תוגן בשפות האחרות? , האם נדרש לבצע תרגום של תכנים? ובמידה וכן מה היא הכמות הנדרשת?</p>	<p>ראה תשובה לעיל</p>
.88	42	15	<p>"ממשק לפתיחת קריאת CRM..... " נודה להבהרה כי העניין הממשקים יהיה בכפוף לקבלת ממשקי API מהלקוח</p>	<p>ראה תשובה לעיל</p>

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע

מס"ד	עמ'	סעיף	שאלה	תשובה
.89	43	22	" נודה להבהרה כי העניין הממשקים יהיה בכפוף לקבלת ממשקי API מהלקוח	ראה תשובה לעיל
.90	45	התנהלות בסיום	מאחר וקוד המקור של מערכות החברה הינם סודות מסחריים , נבקש להסיר את הדרישה למסירת קוד המקור . המערכת אינה מערכת קוד פתוח	הבקשה מקובלת, הכוונה להעברה של כל המידע, לא קוד פיתוח האתר

נא להחזיר המסמך חתום כמפורט מטה לכתובת – miki@akko.muni.il

הנני מאשר קבלת מסמך ההודעה מס' 1 – 22/2020

שם החברה + חותמת _____ שם המאשר ותפקידו _____

חתימת המאשר _____ טלפון: _____ פקס: _____ דוא"ל: _____ .

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע