

**מענה לשאלות הבהרה למכרז 24-2024**  
**להקמת אתר אינטרנט, אפליקציה סולרית וניהול פניות התושבים מוקד מבוסס CRM**

מס"ד	עמוד	פרק סעיף	שאלה	תשובה
1	5	3	לחברתנו קיים ממשק API וממשק Webhook עבור חיבור מערכות צדדי ג'.  נבקש לקבוע כי ככל וידרש לבצע שינוי / התאמה בממשקים אלו בעקבות דרישה להתממשקות צד ג' תהיה דרישה זו כרוכה בתשלומים נוספים בהתאם לשקיפות מלאה אל מול המועצה.	מקובל. התממשקות עם המערכות הקיימות היום במועצה ומפורטות במכרז, בממשק API וממשק Webhook יכללו ללא תמחור נוסף.
2	6	9	נודה להסרה של דרישה זו, לחברה קיים איש אבטחת מידע במשרה, וכן את התקנים הנדרשים אשר אמורים לספק מענה לדרישה זו. לפיכך אין בכוננת החברה להוציא החוצה את מערכותיה לבדיקה נוספת הכרוכה בעלויות זמן נוסף. נציין כי החברה פועל עם מערכות אלו במעל כ 200 לקוחות ועברה בדיקות של גופים רבים.	מקובל בכפוף למסירת הסמכות וקורות חיים של המצהיר
3	6	9	נבקש להתנות פרק זה בנהלי אבטחת המידע של הספק, תקן ISO27001, מבחני חדירה, הצגת ארכיטקטורה וכל מידע אותו יש לספק במסגרת מוצר המדף. מעבר לכל שירות שלא קיים הדברי יבחן ויתומחר בנפרד במידת הצורך.	סעיף 9 בעמוד מספר 6 מגדיר את המסמכים שיש לצרף להצעה בהקשר לתוכנית העבודה של הספק הזוכה לעמידה בדרישות המכרז ונושאי אבטחת מידע וסייבר, לכן אין הצדקה לפניית הספק "להתנות פרק זה..." ואין הצדקה לתמחור בנפרד היות והדרישה בסך הכל לתאר במענה למכרז את המצב בתחומים הנדרשים.
4	13	46	נבקש לבטל סעיף זה. דרישה לא סבירה. ככל שהרשות תרצה להפחית מהשרותים יהיה להקטין ובאותה מידה במידה והספק ידרש להגדיל את ההקפים תגדל התמורה החוזית.	הפנייה מתקבלת. המועצה תעבוד לפי חובת חוק המכרזים
5	23	26	נבקש לקבל כי גם ספקי קוד סגור יעמדו בסעיף זה	מקובל
6	24	2.7	לחברתנו קיים ממשק API וממשק Webhook עבור חיבור מערכות צדדי ג'.  נבקש לקבוע כי ככל וידרש לבצע שינוי / התאמה בממשקים אלו בעקבות דרישה להתממשקות צד ג' תהיה דרישה זו כרוכה בתשלומים נוספים בהתאם לשקיפות מלאה אל מול המועצה.	מקובל. התממשקות עם המערכות הקיימות היום במועצה ומפורטות במכרז, בממשק API וממשק Webhook יכללו ללא תמחור נוסף.
7	26	2.27	נבקש לבטל סעיף מאחר ומשמעותו היא כי החברה תפתח ללא תמורה ע"פ דרישות המועצה ומכאן שסעיף זה אינו סביר.  דומה המקרה למצב בו רוכש דירה מקבלן יבקש לאחר מסירת הדירה לבצע שינויים ושיפורים בידרה ללא כל תוספת. הסביר הדבר הזה בעיניכם?	הובהר במכרז כי שינויים ותוספות קרדינליות יתומחרו בנפרד. המועצה תקבע מה הם שינויים מינוריים ומה הם שינויים קרדינליים לאחר שתקבל התייחסות הספק לנושא. שהרי לא ייתכן ששינויים מינוריים של לדוג' שינוי מקום כפתור לחץ במערכת, יגררו תוספות תשלום.

מקובל	נבקש להבהיר כי הדרישה בסעיף זה מתייחסת לניהול התוכן עד שלב הקמת האתר. למען הסרת הספק ניהול התוכן בשוטף לא יבוצע י"י הספק הזוכה.	2.28	26	8
מקובל חלקית, כתלוי ברמת הפרסונליזציה המגיעה במוצר המדף, ובתנאי שקיים ממשק אזור אישי לתושב.	נבקש להסיר דרישה זו בבקשה. שרותי פרסונליזציה דיגיטלית לתושבים הינה דרישה רחבה מאוד ולא בהלימה להקפי המכרז. זה נושא בפני עצמו שראוי יהיה להכין לו מכרז ייעודי בדומה למכרזים שהתפרסמו במועצות אזוריות אחרות נכון לחודש ספטמבר 2024. למען הסרת הספק נבקש להבהיר כי מערכת 360, ניהול "פונה" (לא פניות), ניהול משפחה, Dataehrhouse, ניהול קהילות אינם קשורים למכרז זה.	2.29	26	9
מקובל, בתנאי שהפלטפורמה עומדת בסטנדרטים של נגישות לבעלי מוגבלויות (Accessibility). כולל הנגשה ע"פ הרגולציה – חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות – תקנה 35 בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013 ותקנה 35א הקובעת כי ההנגשה של אתרי אינטרנט תעשה ע"פ התקן הישראלי 5568, או כל תקן ו/או רגולציה אחרת התקפה או שתפורסם בעתיד.	נבקש לקבל כי התוכן באחריות הרשות וקוד האתר (הפלטפורמה) באחריות הספק. דוח נגישות חיצוני אפשרי ע"י תמחור נוסף או לחילופין דוח נגישות מהחברה ללא עלות (לפלטפורמה בלבד ולא לתוכן).	1.2	26	10
מקובל חלקית, הסעיף לאחר שינוי: תחזוקת כ-100 טפסים מקוונים מאובטחים, בניית הטפסים ושינויים בהם באחריות המועצה.	נבקש לבטל סעיף. סעיף לא סביר לעלויות המכרז. מגלם בתוכו שרותי יישום ופיתוח רבים. נבקש לקבל כי דרישה מסוג זה תתקבל לאחר קבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	1.6	27	11
מקובל במידה וניתן להשתמש באתר הקיים כמו שהוא כיום.	נבקש לקבל כי שרותי פיתוח מעבר לתכולת המכרז יהיו בכפוף לעלות נפרדת בלבד. דרישה לא סבירה.	1.9		12
מקובל, לחילופין מקובלת הטמעת כפתור תרגום אוטומטי כדוגמת "גוגל טרנסלייט" באתר.	נבקש לקבל כי הספק במסגרת דרישה זו יספק תשתית רב לשונית לשפות המבוקשות במכרז עבור הזנת תוכן באופן ייעודי לצורך זה. ההזנה תתאפשר למעדכני התוכן מטעם הרשות באופן עצמאי ללא עלות במידה והדרישה תהיה אל מול הספק הדבר יתאפשר בכפוף לעלות נפרדת פר שפה והיקפי התוכן המדוברים.	1.10	27	13
מקובל, על הספק להגיש למועצה נהלי גיבוי המכילים פירוט לגבי אופן גיבוי המערכת, תדירות הגיבויים, בקרת תקינות הגיבויים, בקרת שחזור נתונים מגיבוי ומסגרת זמן התאוששות לה הספק מתחייב במקרה של נפילת המערכת.	נבקש לקבל כי במידה והספק יתבקש להגדיר שרותי DR הדבר יהיה בתמחור נוסף בכפוף לצרכים מסודרים ובשקיפות של הספק אל מול הרשות	1.16		14
הדרישה המעודכנת הינה לפיתוח תמיכה ותחזוקה של ממשק לתוכנה צד ג' לשליחה וקבלת ווטצאפ בתיאום עם הזכ"י	נבקש להסיר דרישה זו באופן גורף. חשוב לציין שלנושא הווטסאפ בחיבור רשמי לחברת מטא (פייסבוק לשעבר) יש עלויות נלוות. הספק אינו יכול לשאת בעלויות הנ"ל. מצורף בזאת לינק לעמוד התמחור <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing">https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing</a></li> <li><a href="#">Rates in EUR</a></li> </ul> *ספק המאפשר משלוח הודעות ללא הגבלה וללא עלות נוספת ייתכן ואינו עובד מול ה-API הרשמי וע"פ מדיניות מטא. עבודה מול ספקי צד שלישי שאינם מאושרים ע"י מטא עלולים לשמור את המידע של	1.26	27	15

	הרשות וכן מטא יכולים להטיל סנקציות על מספרי הטלפון המחוברים לספקים מסוג זה. ניהול (פיננסי, תפעולי, טכני) בתוספת עלויות מטעם ווטסאפ שמשותפות מעת לעת לא יכולות להתאפשר במן התחייבות לסעיף בניסוחו הנוכחי. בנוסף, נבקש לבטל את 200,000 ההודעות או לתת אפשרות לתמחור חופשי.			
סעיף זה אינו קיים במכרז הנוכחי לפיכך אין מקום להתייחסות	נבקש לבטל דרישה זו. דרישה לא הוגנת ולא סבירה.	1.33	28	16
הפניה מתקבלת באופן חלקי, הספק חייב לספק את כל הקיים במצב הנוכחי. איפיונים שאינם קיימים כיום במערכת תיבדק לגביהם האפשרות להוספה בשלבים מאוחרים יותר באישור המזמין.	נבקש לקבל כחלופה את מפרט המודולים הקיימים של הספק במסגרת מוצר המדף במעמד ועדת המכרזים (בשלב הרפרזנטציות) כל הפרוייקט המתואר (האפיונים הרבים ובהם עולם התיירות, הישובים, פניות ציבור, עסקים חירום...) זה פרוייקט בסדר גודל אחר ללא הלימה לעלויות המכרז. נבקש להסיר באופן גורף סעיף או לקבל את המפרטים במסגרת מוצר המדף.	ג'	28	17
מקובל, בכפוף להצגת נהלי גיבויים ושחזורים.	נבקש לקבל במקום כל הפרק מבחני חדירה PT בתוקף ותקן ISO27001 + ארטיקטורת מוצר. כל דרישה מעבר כגון שרתי DR או תצורה אחרת שרוצים ליישם בה אבטחת מידע בכפוף לאישור ממונה אבטחת מידע של הספק ובעלות נפרדת במידת הצורך.	נספח א	32	18
על חברת הסליקה החיצונית המשולבת במערכת לעמוד בתקן זה ובכל תקן אבטחה לתשלומי אשראי ותשלומים באינטרנט	נבקש להסיר סעיף זה – מאחר ודרישה זו אינה רלוונטית לדרישות המכרז, הצורך בתקן לשמירת אשראי אינו רלוונטי, המערכות המוצעות אינן נדרשות או מבצעות שמירה של נתוני אשראי	ג 1	32	19
לא מקובל תשובת ספי – לא מקובל חייב להיות גיבוי מלא לדאטה-בייס	נבקש לשהות דרישה זו לגבי מערכת ה – CRM השמירה הינה 7 ימים אחורה מאחר ואין רלוונטיות לשמירה ארוכה יותר במערכות מסוג זה.	נוהל גיבויים	33	20
מקובל	נבקש להסיר דרישה זו מאחר ואינה עומדת בתמחור המרכז וגם הצורך בדרישה זו אינו מובן, ככל שישנה התעקשות לדרישה זו ף נודה לתמחור נפרש של שרת הפרוקסי.	אמצעים נוספים - 5	33	21
הפניה מתקבלת	נבקש להסיר סעיף זה – המערכת המוצעת לא כוללת פתרון Mail Relay המה גם שאין רלוונטיות לדרישה זו ף בהקשר של המערכות המוצעות.	אמצעים נוספים - 6	33	22
מקובל	נבקש לשנות סעיף – כל שהמערכת תכיל בדיקה של קבצים בזמן העלאתם לשרת, ללא צורך במערכת הלבנה ייעודית.	אמצעים נוספים - 7	33	23
בהנחה שמדובר על סעיף 17: "קיום עמדת הלבנה לצורך בדיקת מדידות נתיקות בטרם שימוש במערכת" - מקובל	נבקש לשנות סעיף – כל שהמערכת תכיל בדיקה של קבצים בזמן העלאתם לשרת, ללא צורך במערכת הלבנה ייעודית.	אמצעים נוספים - 16	34	24
הסעיף במכרז מתייחס לעמדת הלבנה. הדרישה לעמדת הלבנה מבוטלת בזה. מובהר ומודגש כי במערכת ה CRM נדרשת שמירה וגיבוי לכל הטרנזקציות לשנים רבות.	נבקש לשנות דרישה זו לגבי מערכת ה – CRM השמירה הינה 7 ימים אחורה מאחר ואין רלוונטיות לשמירה ארוכה יותר במערכות מסוג זה.	אמצעים נוספים - 17	34	25
מקובל.	נבקש להסיר סעיף זה או לתמחר בנפרד שירותי siem/soc, למערכת ישנם מגוון אמצעי אבטחת מידע העומדים בדרישות החוק והמלצות הסייבר, ניתן כאמור ליישם דרישה זו בתמחור נפרד.	אמצעים נוספים - 19	34	26

מקובל בכפוף להצגת תמצית דוח מסכם של הביקורת אחת לשנה.	נבקש לקבל הבהרה בנושא – אנו מחזיקים בתן ISO 27001 אשר במסגרתו מתבצעת ביקורת שנתי של מכון התקנים בדבר התנהלות אבטחת מידע, כך שלמעשה המשך החזקה בתקן מהווה עמידה בדרישות. כאמור החברה לוקחות אחריות על דרישות האבטחה, ככל שהמועצה רוצה לבצע בדיקות נוספת ניתן להביא חברה מטעמן המזמינה לביצוע בדיקות אל מול הספק.	אמצעים נוספים - 31	35	27
טעות סופר, הסעיף לאחר השינוי: זיהוי משתמש יינעל אוטומטית לאחר 2 שגיאות רצופות בהקשת הסיסמא. השחרור יוכל להתבצע רק ע"י מנהל המערכת של החברה או המועצה, שהוסמך לכך.	נבקש לערוך סעיף זה – מנכ"ל החברה לא משחרר נעילות משתמשים, לשם כך בעלי תפקידים בחברה שזה תפקידם.	6	36	28
מקובל	נבקש לערוך סעיף זה – "בכל עת בתיאום מראש של שלושים (30) יום מראש לפחות".	22	37	29
אין צורך ב CISO חיצוני, ניתן גם ממונה אבטחת מידע שהינו שכיר בחברה.	כאמור החברה עומדת בכל הדרישות במכרז, לא מובנת הדרישה ל CISO חיצוני, אם כך מה הטעם בלהחזיק איש אבטחת מידע בחברה. נודה להסרה של דרישה זו	נספח ג' הצהרת CISO	38	30
לכל הנושאים המפורטים עד המשפט האחרון, ראה תשובותינו לשאלות קודמות. באשר למשפט האחרון " הספק הינו מחזיק המאגר והרשות הינה בעלת המאגר על כל המשתמע" המשפט מקובל באשר לנושאי אבטחת מידע בלבד. מובהר שכללי ההתקשרות הינם בהתאם לתנאי המכרז. ובנוסף מודגש כי הצדדים מחוייבים לעמוד גם בתיקון מספר 13 לחוק הגנת הפרטיות 2024 וכל חוק או תקנה או רגולציה אחרת רלוונטית ללא שינוי במחיר.	מבקשים להסדיר כי הנושא המשפטי לא יכתיב דרישות מסחריות כגון התחייבות לפיתוח או שרותים. כל דבר מעבר למוצר המדף יתומחר בנפרד. המערכת הינו קניין הספק ולמוצע הזכות לעשות בה שימוש בכפוף לרישיון שימוש ותשלומים שוטפים לפי מדיניות המוצר. נבקש לקבל כי שעות פעילות הספק יהיו בין 08:00-17:00 בימי חול. 24/7 בנושא תקלות וחירום. הספק הינו מחזיק מחזיק המאגר והרשות הינה בעלת המאגר על כל המשתמע.	פרק 3	40	31
מקובל בתנאי שנספח SLA יסופק מראש ויאושר ע"י המועצה.	נבקש לספק את נספח ה-SLA לשרותי החברה בגין כל מוצר. הדרישות המוכתבות בנספח זה אינן עולות בקנה אחד על מסגרת עלויות המכרז.	פרק 3 נספח א'	55	32
ניתן לציין את רמת המענה בטבלה. כמו כן ניתן לציין במידה ויש למציע אופציה אחרת או לא רלוונטי	ישנן דרישות רבות שמכתיבות פיתוחים רבים, התאמות וכדומה. מסגרת העלויות של המכרז אינה בהלימה לדרישות בהיקף כזה ולכן נבקש לקבל את מפרטי המציע לכל מוצר אשר הועדה תבחן ותראה לנכון. תמיכה ב-Flash או Exporer 9 אינן רלוונטיות בעידן זה לדוגמה וכן דרישות רבות שצריך לפתח.	חלק ב' מפרט מערכת	64	33