



20.07.2026

מכרז פומבי מס' 732/25**להקמה, אספקה ותחזוקת מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני
מסמך הבהרות מס' 2 – מענה לשאלות הבהרה**

מסמך זה כולל הבהרות, תשובות לשאלות מציעים ועדכונים ביחס למסמכי המכרז.
כל ההוראות, ההבהרות, והעדכונים המפורטים במסמך זה מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל המציעים לצרפם להצעתם כשהם חתומים.
בכל מקרה של סתירה, אי-התאמה או אי-בהירות בין הוראות מסמך זה לבין הוראות מסמכי המכרז, יגברו הוראות מסמך זה.

כללי: הבהרות ועדכונים כלליים למסמכי המכרז

מס"ד	עמוד וסעיף	הבהרה
א	התחייבויות הספק לאספקת התוכנה המוצעת	הספק מתחייב לספק את התוכנות, תתי המערכות, הדוחות, התהליכים והמסכים עליהם הוא הצהיר שהם קיימים, סעיפים עליהם הוא הצהיר כי הפתרון המוצע הוא "חלקי" עליו לציין מה החלק הקיים מתוך הדרישה ועל חלק זה הוא מתחייב. על סעיפים שציין "לא קיים", הוא אינו מתחייב לספק. הספק גם מתחייב לספק ללא תמורה נוספת, סעיפים שעליהם הוא הצהיר בטבלה שצרף בהתאם לכתוב בעמוד 29 בסעיף 8.1.4 שהוא מוכן להשלים ולספק על חשבונו. מעבר לאמור לעיל כל פיתוח שנעשה ע"י הספק לטובת עיריית רמת השרון יעשה בכפוף להגשת הצעת מחיר שתאושר (במידה ותאושר) ע"י העירייה (בשיטה שמפורטת בסעיף 5.2). במידה והספק יפתח / ישדרג בעתיד גרסאות / חלקי גרסאות מהרשום והמפורט והנדרש במכרז שלא על פי דרישת עיריית רמת השרון, הגרסאות / חלקי הגרסאות אלה ימסרו לעירייה ללא תמורה נוספת.
ב	פיתוחים נוספים	ככל שהספק לא מחוייב לפיתוח והשלמה, פיתוחים והשלמות יתבצעו כנגד הצעת מחיר, שתלווה באפיון מפורט, אך ורק לאחר אישור בכתב של העירייה. כפי שמפורט בסעיף 5.2.
ג	תשלומים על שירותים שמתקבלים מצד ג' (סעיף 2.3 בנספח ט' – הצעת מחיר)	תשלומים לצד ג' יחולקו לשני סוגים וכן גם התמורה עבורם. 1. תשלומים כנגד שירותי צד ג' כגון מספרי ווטסאפ, שימוש בווטסאפ, מסרונים וכד' – שאין בהם השקעות ספק כגון החזקת סביבה מיוחדת ישולמו לספק בהתאם למחירו צד ג' בתוספת 7.5 אחוז.



2. תשלומים לצד ג' עבור שירותים שיש צורך בהקמת סביבת עבודה, בסיסי נתונים, כתיבת ממשקים ייחודיים (לדוגמא הקמת מסד נתונים עירוני ייעודי לצורך שימוש ב AI) יחויבו גם לפי סעיף 1 לעיל וגם על פי הצעת מחיר לביצוע עבודה, שירותי אחסנה ותחזוקה שוטפים כפי שמפורט בסעיף 5.2.		
תשלום התמורה חודשית השוטפת יכלול נפח של עד GB 300. מעבר לכך כל GB 100 נוספים יחויבו ב 329 ש"ח חודשי (לפני מע"מ).	תשלומים עבור שטחי אחסון לטובת המערכת	ד

להלן מענה לשאלות הבהרה שהתקבלו במשרדי העירייה:

#	עמוד	סעיף	תיאור הסעיף	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	תגובת העירייה
1	14	5.1.2(ג)	פיתוחים והתאמות בשלב ההקמה	נבקש להבהיר כי כל פיתוח או התאמה שאינם חלק ממוצר המדף הקיים יבוצעו רק לאחר קבלת אפיון מפורט, בדיקת היתכנות ואישור הצעת מחיר נפרדת, וזאת כדי לשמור על ודאות מסחרית הוגנת.	בשלב ההקמה אין המדובר על פיתוחים נוספים בתשלום, אלא על השלמות שהספק הזוכה ידרש להשלים בהתאם למיפוי הפערים כפי שבוצעו בשלב "אפיון מפורט ומיפוי פערים" - אל מול דרישות המכרז. ראו סעיף 5.1.2.ג. הבקשה מתאימה יותר לשיטת העבודה לשו"שים כפי שמצויין בסעיף 5.2
2	15	5.1.2(ד)	הסבת נתונים היסטוריים	נבקש להבהיר כי הסבת נתונים תבוצע בכפוף לקבלת יצוא נתונים מלא, תקין ומתועד מהמערכת הקיימת, וכי טיוב נתונים, תיקון נתונים או הסבות מורכבות יתומחרו בנפרד לפי הצורך.	א. הסבת נתונים תבוצע בכפוף לקבלת יצוא נתונים מלא, תקין ומקובל - מקובל. ב. טיוב נתונים, תיקון נתונים - מקובל שיהיה בהתאם לתמחור נפרד (לפי צורך). ג. הסבת נתונים מורכבת - ללא צורך בתיקון/טיוב - לא מקובל שיהיה בעלות נפרדת.



3	15	5.1.2(ה)	הדרכה והטמעה באתר העירייה	נבקש להעמיד את היקף ההדרכה הכלול בשלב ההקמה על עד 3 ימי הדרכה בבית הלקוח, שהינם זמן סביר להקמת מערכת מסוג זה, וכל הדרכה נוספת תתומחר כשירות אופציונלי נפרד.	לעניין הקף הזמן הנדרש לצורך הקמת המערכת – אין שינוי במסמכי המכרז. לעניין ההדרכות השנתיות – מובהר בזאת כי הספק מתחייב להעניק שני ימי הדרכה שנתיים לכלל המשתמשים במערכת לצורך ריענון, לימוד על שינויים שנעשו במערכת ושיפור מתמיד בעבודה עם המערכת. ההדרכה יכול שתועבר באמצעות הזום או באמצעות הטימס, על פי החלטת העירייה. ניתן לפצל את ימי ההדרכה לשני ימים נפרדים.
4	16-17	5.1.3	DATALAKE וגישה לנתונים	נבקש להבהיר כי חיבור, הקמת API/ODATA או התאמה ייעודית לצורך הזנת DATALAKE יבוצעו בכפוף לאפיון, בדיקת היתכנות ותמחור נפרד ככל שהדבר אינו קיים במוצר המדף אשר מיועד כהגדרתו "להקמה, אספקה ותחזוקת מערכת ממוחשבת לניהול המוקד העירוני". למען הסרת הספק המערכת הינה מערכת פניות ולא מערכת לניהול ישות פונה.	אכן יבוצע בכפוף לאפיון מפורט, כפי שמצוין בסעיף 5.1.3.ג.
5	18	5.1.5	תשלום מהחודש השני	נבקש להסיר סעיף זה. מערכת אשר עברה את כל שרשרת ההקמה זכאית לתשלום בהתאם לכל תוכנה במודל רישוי. מבקש להגדיר כי	אין שינוי במסמכי המכרז.



				התשלום יבוצע מיד לאחר ההדרכות (באותו החודש).	
6	19	5.3.4	קבלת מודול ופיתוחים ללא עלות	מבקשים להסיר סיף זה במלואו. דרישה לא מקובלת.	ראה מענה בסעיפי הבהרות העירייה א - ד בתחילת המסמך לעיל.
7	20	5.4.3	ימי הדרכה שנתיים	נבקש לשקול כי הדרכות תקופתיות פרונטליות מעבר להדרכה הראשונית יתומחרו בנפרד, לאור כך שהדרכה היא משאב מקצועי נפרד ואינה חלק טבעי מתחזוקה חודשית שוטפת.	ראה מענה לשאלה 3 לעיל.
8	20	5.4.5	תמיכה	נבקש להבהיר שקבלת התמיכה תתבצע ע"י גורם תפעולי אחד מטעם הרשות.	מקובל חלקית - העירייה תגדיר עד חמישה גורמים תפעוליים בכל אחד מהמוקדים / או אחמ"שים במוקד, ואלה יהיו רשאים להתקשר למוקד הספק.
9	20	5.4.5	שעות פעילות	נבקש כי תמיכה תינתן בימים א'-ה' בין השעות 08:00 - 17:00 בלבד. וכי תקלות בנושא חירום יענו במתכונת 24/7	מקובל
10	20	5.4.5 (ד)	הפקת סט דוחות	נבקש כי זה מותנה בבקשה יזומה בלבד מטעם הלקוח ולא באופן שגרתי ומחייב	אין שינוי במסמכי המכרז
11	21	5.4.6	משקים והתאמות ללא תוספת תשלום	נבקש לקבוע כי כל ממשק למערכת צד ג' או שינוי בממשק קיים יהיה כפוף לקבלת אפיון, בדיקת היתכנות ותמחור נוסף במידת הצורך, מאחר שמדובר בתלות במערכות ובספקים חיצוניים.	מקובל בהיבטי מערכות SaaS אחרות. לא מקובל בהיבטי מוצרי מדף טכנולוגיים כדוגמת מערכות הפעלה (windows), אופיס, דפדפנים וכד'.
12	21-22	5.5	היפרדות והעברת מידע	נבקש להבהיר כי עם סיום ההתקשרות יסופק יצוא נתונים סטנדרטי בפורמטים מקובלים, וכי סיוע נוסף, הסבות, איטרציות	הנתונים יועברו לספק החדש במבנה נתונים שטוח וסטנדרטי.



חוזרות או התאמות לספק מחליף יתומחרו בנפרד לפי שעות עבודה. הספק היוצא יחויב להעביר את הנתונים שלוש פעמים במועדים שתקבע העירייה. פעם ראשונה לצורך טסטים. פעם שניה לצורך הסבת נתונים היסטוריים. פעם שלישית לצורך הסבת נתוני שוטף. מובהר כי בכל פעם שהנתונים שהועברו יהיו שגויים או חלקיים – העברה זו לא תחשב. מובהר כי מתחילת העברה ועד לסיומה לא יעבור זמן של מעבר 48 שעות קלנדריות.					
א. מקובל שזמני ה-SLA לא יכללו תקלות שהתברר שמקורן בתשתיות העירייה או ספקי צד ג' גלובליים (כדוגמת חברת מטא). ב. מובהר שכל תכולת האחריות של הספק, כולל מערכות צד ג' שבאחריותו: ספקי התקשורת שלו, הגדרות משתמשים שנעשו על ידו וכד' – כן כלולים בספירת זמני ה-SLA.	נבקש לקבוע מנגנון סיווג תקלות אובייקטיבי ומתועד, ולהחריג מזמני SLA תקלות שמקורן בתשתיות העירייה, מערכות צד ג', ספקי תקשורת, הגדרות משתמשים או אירועים שאינם בשליטת הספק.	סיווג תקלות וזמני השבתה	6.1.4- 6.1.5	23	13
סך הפיצויים המצטברים לתקופה של שנת התקשורת, יוגבל לגובה של 15% מסך מהתמורה השנתית בהתאם להצעת	נבקש להגביל את סך הפיצויים המוסכמים המצטברים לתקרה שנתית סבירה, למשל עד 10% מהתמורה השנתית, ולאפשר תקופת תיקון לפני חיוב, כדי	פיצויים מוסכמים בגין SLA	6.3	24	14



לשמור על יחס סביר בין הסיכון לבין היקף התמורה.	המחיר לשימוש חודשי במערכת.				
א. נבקש להבהיר כי דמי השימוש החודשיים יגזרו ממספר המשתמשים.	א. אין שינוי במסמכי המכרז. ראה לעניין זה את כמות המשתמשים שמופיעה בנספח הצעת המחיר סעיף 1.3.	כמות משתמשים, לרבות קבלנים וספקים	7.2.2	25	15
ב. בנוסף, נבקש להסיר את הדרישה לחיבור תיבות המיילים של המשתמשים. לחילופין ניתן לחבר יהיה לחבר תיבת מייל ייעודית ל-CRM שתאפשר פתיחת קריאת פתיחה באופן אוטומטי (לא מייל אישי).	ב. בסעיף זה, המתאר את המצב הקיים, הכוונה היא שבחלק ממאפייני המשתמש במערכת ישנה כתובת המייל שלו, אליה מתקבלות התרעות או דיווחים על פעילות במערכת הקשורה אליו.				
נבקש לקבל כי שיטת החיבור תהיה באמצעות שם משתמש וסיסמה יחד עם FA2	מקובל	שיטת החיבור	7.2.3	25	16
נבקש להבהיר כי עלויות SMS, WhatsApp, OTP או שירותי צד ג' יחויבו לפי שימוש בפועל או לפי מחירון צד ג', ואינן יכולות להיכלל באופן בלתי מוגבל בדמי השימוש החודשיים.	מקובל	OTP, מסרונים ועלויות צד ג'	7.5.4	26	17
נבקש לקבל כי הזיהוי יהיה באמצעות שם משתמש וסיסמה יחד עם FA2 בלבד כעומד באופן מלא בסעיף זה	מקובל	הזדהות	7.5.5	26	18
נבקש להבהיר כי הספק, ככל שישמור מידע עבור העירייה, יוגדר כמחזיק מאגר בלבד, בעוד העירייה היא בעלת השליטה והבעלים של המידע, ולכן לא יחולו על הספק חובות של בעל המאגר.	מקובל	אבטחת מידע ומאגרי מידע	7.6.1 / נספח ח'	26, 77	19



20	26	7.8.3	נגישות ובדיקות צד ג'	מקובל	נבקש להבהיר כי אחריות הספק לתיקוני נגישות תחול על ליקויים שמקורם במערכת שסופקה בלבד, ולא על תכנים, מסמכים, הגדרות או שינויים שהוזנו על ידי העירייה או צדדים שלישיים. הנגישות בהביט רכיבי התוכנה מתייחסים לטפסים מקוונים בלבד אשר להם אחריות של היצרן לנגישות. למען הסרת הספק מדיות חברתיות, ממשקים ומקורות חיצוניים אינן באחריות הלקוח.
21	28	7.10.1- 7.10.3	קניין רוחני ורישיון שימוש	מקובל	נבקש להבהיר כי המוצר, הקוד במלואו, המודולים, התשתיות, הידע והקניין הרוחני במערכת הם בבעלות הספק בלבד; המידע והנתונים במערכת הם קניינה של העירייה בלבד; והרישיון לעירייה הוא רישיון שימוש בהתאם להסכם ולתשלום התמורה. נבקש לבטל את הגדרת התשלום ללא הגבלה והאופן ההדיר מאחר ואין זה סביר. המערכת תהיה פעילה בכפוף לתשלומים שוטפים בלבד.
22	29	8.1.4	התחייבות להשלמת פערים	ראו לעניין זה מענה בסעיפי הבהרות העירייה א - ד בתחילת המסמך לעיל.	נבקש לבטל התחייבות גורפת להשלמת כל רכיב שאינו קיים במוצר המדף, ולקבוע כי פיתוחים מעבר למוצר הקיים יבוצעו רק לאחר אפיון, בדיקת היתכנות ותמחור נפרד, כדי למנוע התחייבות לפיתוחים שאינם ידועים בשלב ההצעה.
23	30, 44	8.2.2 / 8.22	אפליקציה לתושב ולפונה	אין שינוי במסמכי המכרז. האפליקציות כלולות במחיר דמי השימוש החודשיים.	נבקש להבהיר כי אפליקציה לתושב או אפליקציה היברידית לתושב היא מוצר אופציונלי בעל עלות נפרדת, אלא אם הוגדר אפיון מלא וברור והתווספה שורת תמחור ייעודית בהצעת המחיר.



24	30	8.2.11	משימה	נבקש להבהיר כי המכרז מיועד לאספקת מערכת "ממוחשבת לניהול המוקד העירוני" עבור ניהול פניות ואינה מיועדת לאספקת מערכת משימות ופרוייקטים היכולה להתפרש מאופי ההגדרה. נבקש להחריג כי במידה ומדובר באספקת מערכת משימות משולבת במערכת הפניות הדרישה תתאפשר בכפוף להצעת המחיר נפרדת.	השימוש במילה משימה הוא לצורך העניין פניה ואין הכוונה למשימה כמשמעותה במערכת לניהול פרויקטים.
25	30	8.2.19-8.2.20	ממשקים	נבקש לסייג דרישה זו כי משאבים אלו יהיו בכפוף לתשלום נפרד. בכל אופן נבקש התייחסות ל- API ODATA למשיכת מידע פעם ביום ממקור 1 (כפוף תשלום).	מקובל שהמשיכה תתבצע לא יותר מפעם ביום והתמורה כלולה בדמי השימוש המוצעים.
26	31	8.4	אוכלוסיות	נבקש לסייג את כל הפרק באופן בו במידה ותתקבל דרישה בנשוא זה היא תתאפר לאחר קבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	ראה מענה בסעיפי הבהרות העירייה א - ד בתחילת המסמך לעיל.
27	31, 39	8.3.5 / 8.11	ערוצי WhatsApp, Facebook ורשתות חברתיות	נבקש להבהיר כי חיבור לרשתות חברתיות ול-WhatsApp יבוצע רק באמצעות ערוצים רשמיים ו-API מאושרים של הספקים הרלוונטיים, ובכפוף למגבלותיהם, לעלות שימוש ולבדיקת היתכנות.	מקובל
28	31	8.4.1-8.4.2	חיבור למערכות תפעוליות	נבקש לקבוע כי התממשקות למערכות תפעוליות של העירייה מותנית בקבלת API פתוח ומתועד, הרשאות ותמיכת ספק צד ג', וכי פיתוח או תחזוקת ממשק ייעודי יתומחרו בנפרד.	מקובל
29	32	8.5.5	מוקדי משנה בעירייה	נבקש להבהיר את מספר מוקדי המשנה הנדרש בשלב ההקמה, ולקבוע כי הקמת מוקדים נוספים, יחידות נוספות או הרשאות ייעודיות לאחר העלייה לאוויר תבוצע בכפוף לתמחור נפרד לפי היקף העבודה.	מקובל, בשלב ההקמה, וכלול בעלות הרישוי החודשית לפי הצעת המחיר, יהיו עד 11 מוקדי משנה (בהתאם לסעיף 8.26.1). מוקדי משנה נוספים



נוסף	יהיו בתמחור בשו"ש.				
מקובל	נבקש להבהיר כי הוספת שדות, מסכים ודוחות תתאפשר במסגרת יכולות התצורה הקיימות במערכת, וכי דרישות המחייבות פיתוח קוד, בניית דוחות מורכבים או שינוי מוצר יתומחרו בנפרד. בכל אופן במידה והסעיף דורש בעצם מערכת 360 לניהול ישות פונה (לא פנייה) נבקש שורת תמחור בהתאם למערכות מידע בסדרי גודל שבאלה.	הוספת שדות, מסכים ודוחות	8.7.1	33	30
מקובל	נבקש להבהיר כי העירייה תוכל להקים טפסים ותהליכים עצמאית במסגרת כלי המערכת הקיימים; ככל שיידרש מהספק להקים תהליכים ייעודיים או BPM מורכב, הדבר יתומחר בנפרד לפי אפיון.	מחולל טפסים ותהליכים	8.7.4 / 8.12	33, 39	31
מקובל	נבקש להבהיר כי Chatbot, סוכן AI או ניתוב חכם ב-WhatsApp הם רכיבים אופציונליים הכוללים עלויות רישוי ושימוש, ולכן יש לתמחרם בנפרד ולא כחלק מובנה מדמי השימוש החודשיים.	Chatbot וניתוב לנציג אנושי	8.11.3- 8.11.4	39	32
מקובל	נבקש שורת תמחור עבור פתרון זה או לחילון לקבל אזור אישי המציג את הפניות בלבד לאחר זיהוי והחברות ב-FA2 על בסיס מספר טלפון נייד.	מודול אזור אישי	8.17	41	33
מקובל	נבקש להבהיר כי הפצת SMS, WhatsApp, שיחות קוליות, דואר או שירותי דיוור אחרים כפופה לעלויות ספקי צד ג' ולצריכה בפועל, ולכן יש להוסיף רכיבי תמחור נפרדים ולא לכלול זאת ללא הגבלה.	הפצת הודעות ומסרונים	8.7.6 / 8.14 / 8.15	33, 40- 41	34
מקובל	נבקש לקבוע כי כל ממשק למערכות צדדי ג' GIS, מרכזיה,	ממשקים למערכות צד ג'	8.20	43	35



					שוע"ל, אוקטופוס, ועדת תנועה, פורטל עובדים או כל מערכת צד ג' אחרת יהיה בכפוף לקבלת אפיון, בדיקת היתכנות ותמחור נפרד במידת הצורך.
36	44	8.22	אפליקציה לתושב לפונה /	מוצר בתשלום נפרד	ראה מענה לשאלה 23
37	47	8.26	עלות לרישיונות	נבקש התאמה בעלויות המופיעים בנספח ט' ביחס למפרט הדרישות. בנוסף נבקש לבטל את סעיף 8.26.6 או לאפשרו באתם לקבלת הצעת מחיר.	מספר הרישיונות יעמוד על 650 רישיונות, עד 5 אחוז גידול יהיה ללא תמורה נוספת ומעבר לכך תשולם תמורה כנגד כל רישיון נוסף
38	47	8.27	בסיס הנתונים והטבלאות	בסיס הנתונים והטבלאות הינם חלק מהמערכת וכל משתמש נכנס ע"פ הרשאתו לסביבה שלו עם מידור מוחלט למה יש חשיפה ולא אין חשיפה. הכניסה תתבע באמצעות שם משתמש וסיה יחד עם קוד אימות FA2.	למשתמשים תהיה גישה לנתונים בבסיס, הנתונים בהתאם להרשאות שיקבלו. לא תינתן גישה למשתמשים לתשתית בסיס הנתונים.
39	47, 88	8.26.6 נספח ט'	אחסון וקבצים היסטוריים	נבקש להוסיף שורת תמחור עבור שירותי אחסון אופציונליים, למשל לפי נפח של GB100, לאור כך ששטח האחסון צפוי לגדול לאורך השנים ואין הלימה בין שירות שוטף לבין גידול בלתי מוגבל בנפח.	ראה מענה בסעיפי הבהרות העירייה סעיף ד' בתחילת המסמך לעיל.
40	47	8.27.1	SSO והזדהות אחידה	נבקש להבהיר כי חיבור SSO מותנה בזמינות תשתית הזדהות עירונית, הרשאות, פרטי תצורה ושיתוף פעולה מלא מצד העירייה, וכי עיכובים שמקורם בתשתית העירייה לא ייחשבו כאיחור של הספק.	מקובל
41	47	8.27.4	חיבור למרכזית טלפוניה והקלטות	נבקש לקבוע כי התממשקות למרכזיה ולהקלטות תבוצע בכפוף לקבלת אפיון, API פתוח, הרשאות ותמיכת ספק המרכזיה, וכי פיתוח	מקובל



	או תחזוקה מעבר לחיבור מדף יתומחרו בנפרד.				
מקובל	נבקש להבהיר כי מחולל הדוחות הקיים במערכת ייחשב מענה לדרישה, וכי BI מתקדם, דוחות ייעודיים, ODATA, Power BI או תובנות AI יתומחרו כרכיב אופציונלי נפרד.	דוחות, BI וייצוא נתונים	8.31	48	42
ראה מענה בסעיפי הבהרות העירייה א - ד בתחילת המסמך לעיל.	נבקש להוסיף להצעת המחיר שורות נפרדות עבור אחסון, ממשקים, אזור אישי, אפליקציית תושב, BPM, WhatsApp, AI, SMS ושירותי צד ג', כדי למנוע הכללת רכיבים משתנים במחיר קבוע שאינו משקף את העלויות בפועל.	תמורה כוללת ורכיבים אופציונליים	8.3 / נספח ט'	53, 88	43
ראה מענה בסעיפי הבהרות העירייה א - ד בתחילת המסמך לעיל. מובהר כי ספק ממשיך ימשיך לקבל את התמורה שהוא מקבל היום עד למועד תחילת העבודה לפי החוזה החדש.	נבקש להבהיר כי דמי השימוש יחולו ממועד זמינות המערכת לשימוש או ממועד העלייה לאוויר בפועל, לפי המוקדם, ככל שאין תקלה מהותית שמונעת שימוש, וכי עיכוב באישור העירייה לא ידחה את תחילת התשלום.	תחילת תשלום דמי שימוש	8.6	53	44
אין שינוי במסמכי המכרז. לעניין זה ראה סעיף 1.5 בנספח ט' - הצעת המחיר (עמוד 88).	נבקש להבהיר כי ההצמדה למדד תחול על כל רכיבי התמורה, לרבות דמי שימוש, משתמשים נוספים, שעות פיתוח ורכיבים אופציונליים, וכן לאורך כל תקופות האופציה.	הצמדה למדד	8.11- 8.12 / 1.5	53, 88	45
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לשקול כי סיום התקשרות מטעמי נוחות ייעשה בהודעה מוקדמת של 120 ימים, וכי הספק יהיה זכאי לתשלום בגין שירותים שסופקו וכן בגין עבודות, רישיונות והתחייבויות שאושרו או הוזמנו עד מועד הסיום.	סיום התקשרות על ידי העירייה	15.2	56	46



מקובל	נבקש להבהיר כי חובת המשך מתן השירותים במקרה של מחלוקת כפופה לתשלום התמורה שאינה שנויה במחלוקת, וכי אי תשלום מתמשך יאפשר לספק לפעול בהתאם לדין לאחר מתן התראה סבירה.	המשך עבודה במקרה של מחלוקת	16.4	57	47
אין שינוי. בהתאם לפסקה השנייה לס"ק 11.1 במסמך 11 אין חובה לערוך ביטוח לרכוש בכפוף לפטור	נבקש להסיר את הדרישה ל - סוג ביטוח - שירותים הניתנים על ידינו הם שירותי תוכנה בלבד ואינם כוללים אספקה, התקנה ואחזקה של רכוש או ציוד	ביטוח		64	48
אין שינוי. האפשרות המבוקשת כבר מתאפשרת לפי הערת השוליים בעמוד 64	נבקש כי הדרישה לביטוח סייבר - צד ג' Stand alone תמחק ובמקום כחלופה תוצג הרחבת סייבר לנזקי צד שלישי בלבד במסגרת אחריות מקצועית משולבת חבות מוצר של הספק אשר מספקת רשויות רבות ומשרדי ממשלה בתהקשרויות זהות (קוד כיסוי 339)	ביטוח		64	49
על אף האמור במסמכי המכרז, המציע רשאי שלא למלא את סעיף 3 בנספח ב' (ואותו בלבד) (עמוד 68 למסמכי המכרז).	נבקש לבטל את הסעיף. נבקש להימנע מדרישה לחשיפת מחזורי החברה באופן מפורט, שכן מדובר במידע עסקי רגיש וסוד מסחרי של המשתתף. ניתן להחליף דרישה זו באישור רואה חשבון בדבר איתנות פיננסית הולמת, היעדר הערת עסק חי, או עמידה בתנאי סף פיננסי מידתי אחר, בהתאם להיקף המכרז.	מחזור ההכנסות	3	68	50
מקובל	נבקש להכיר בתקני ISO 27001, SOC 2 ומדיניות הפרטיות ואבטחת המידע של ספקי ענן גלובליים כמענה מספק לדרישות הענן, ללא דרישה לשינוי הסכמים סטנדרטיים של ספקי הענן.	שירותי ענן וספקי ענן גלובליים	נספח ח' 2.5	78	51
מקובל	נבקש לקבוע כי ביקורת מטעם העירייה תבוצע בתיאום מראש, בהיקף סביר ובכפוף לשמירה על	ביקורות אבטחת מידע	נספח ח' 2.11	79	52



	סודיות, אבטחת מידע, זכויות קניין רוחני ומידע של לקוחות אחרים של הספק.				
מקובל, במידה והעירייה לא תזמין את המוצר לא יחולו עליו הוראות אבטחת המידע	נבקש להבהיר כי דרישות אבטחת מידע ייעודיות למודולי AI יחולו רק ככל שהעירייה תזמין ותפעיל בפועל רכיבי AI, וכל פיתוח או הטמעה בנושא זה יהיו בכפוף לאפיון, בדיקת היתכנות ותמחור נפרד.	שימוש בבינה מלאכותית	נספח ח' 5	84	53
אין שינוי במסמכי המכרז. ראה מענה בסעיפי הבהרות העירייה א - ד בתחילת המסמך לעיל.	נבקש לבצע התאמה סבירה והוגנת למבנה התמחור במכרז, כך שישקף את היקף המערכות והשירותים הנדרשים בפועל במפרט, לרבות מנוע ליצירת תהליכי, מרחב אישי BPM, שירותי אחסון, API OData, חיבור שני מספרי WhatsApp באמצעות API רשמי של Meta, שירותי SMS, ממשקים למערכות צד שלישי, מערכת משימות (במידה וזו הבקשה) ואפליקציה לתושב (מוצר נפרד). נבקש להוסיף שורות תמחור נפרדות לרכיבים אלו, לרבות עלויות הקמה, פיתוח, רישוי, תחזוקה ושימוש שוטף. כמו כן, נבקש לבטל את מנגנון התוספת בשיעור 5%, שכן הוא אינו תואם שירות מנוהל מסוג End To End Service, במסגרתו הספק נושא בעלויות צד שלישי, אחריות תפעולית, אינטגרציה, תמיכה, תחזוקה, אבטחת מידע ורציפות השירות. שיעור זה אינו משקף את העלויות והאחריות בפועל. בנוסף, נבקש להבהיר כי כמות המשתמשים המצוינת במכרז אינה בהלימה לעלות הנקובה.	טבלת המחירים	נספח ט'	88	54
הבקשה נדחית	לאור מורכבות המכרז וריבוי השאלות שעלו במהלך הליך ההבהרות, נבקש לאפשר סבב		כללי		55



	שאלות הבהרה נוסף, ככל שיעלו שאלות נוספות לאחר בחינת המענה שיינתן לסבב הנוכחי.				
--	---	--	--	--	--

בברכה,
אמיר הראל נורי, מנמ"ר
עיריית רמת השרון