



16.07.18

א.ג.נ שלום

**הנדון: התייחסות לשאלות מכרז מס' 182270 - הקמה ותחזוקת אתר
אינטרנט למרכז למניעת זיהומים**

להלן ריכוז שאלות/הבהרות שהופנו על ידי ספקים המעוניינים להשתתף במכרז:

נספח א' תנאי המכרז:

1. **שאלה:** תנאי סף 2ב- האם ניתן לייחס ניסיון בבניית אינטראנט (פורטלים ארגונים פנימיים) לניסיון בבניית אתרי אינטרנט
תשובה: כן, ניתן לייחס ניסיון בבניית פורטלים ארגונים.
2. **שאלה (א):** סעיף 13 - נבקש לציין בסיפא של הסעיף כי הפסקת ההתקשרות תיעשה לאחר מתן הזדמנות לספק לתקן את ההפרה תוך 30 ימי עסקים.
שאלה (ב): סעיף 13 - נבקש כי הפסקת ההתקשרות בהתאם לסעיף זה תבוצע בכפוף למתן הודעה בכתב לספק של לפחות 14 יום מראש ומתן הזדמנות להשמיע טענותיו.
תשובה: להלן נוסח הסעיף המתוקן:
"היה והתברר במהלך 4 החודשים הראשונים למתן השירותים כי נותן השירותים אינו נותן מענה למרת"א בהתאם לתנאי המכרז, מרת"א יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה תוך מתן הודעה של שבוע מראש ולאחר שמרת"א נתן לספק הזוכה הזדמנות להביא טענותיו בפניו".
3. **שאלה:** סעיף 15 א (נקודה ראשונה) - כמה מספרי אתרי אינטרנט הדומים למתואר בנספח ה-SOW יקנו ניקוד מקסימלי?
תשובה: 5 אתרי תוכן ו-5 מערכות למידה מרחוק. כמו כן, תיבחן היכולת של הספק לבצע אינטגרציה בין המערכות.
4. **שאלה:** סעיף 15 א (נקודה ראשונה) היכן מופיע במסמכי המכרז קובץ ה-SOW?
תשובה: נספח ג' - מפרט טכני
5. **שאלה:** סעיף 15 א (נקודה שניה) - ניסיון המציע ביישום דיגיטלי של אסטרטגיה שיווקית/קריאטיב/הובלת קמפיינים - מה הפרמטר לקבלת ניקוד מקסימלי באמת מידה זו?
תשובה: ניסיון המציע בלפחות 3 ארגונים בהוצאה לפועל של אסטרטגית הלקוח בעולם הדיגיטל
6. **שאלה:** סעיף 15 א (נקודה שלישית) - ניסיון המציע בניהול תכנים ברשתות החברתיות - מה הפרמטר לקבלת ניקוד מקסימלי באמת מידה זו?
תשובה: הצגת פרויקט אחד המראה ניהול תוכן ברשתות החברתיות כחלק ממערך האסטרטגיה הדיגיטלית של הלקוח.

7. **שאלה:** סעיף 15 א (נקודה רביעית) – קונספט האתר המוצע, המבנה, גאנט ניהול הפרויקט, אופן הצגת התוכן, ממשק המשתמש – האם נדרשת הצגת ממשק גרפי אמיתי (UI/UX) או תיאור הפתרון בלבד באופן מילולי?

תשובה: תיאור מילולי מספיק.

8. **שאלה:** סעיף 15 א (נקודה חמישית) - ניסיון המציע בהפקת חומרים ויזואליים וגרפיים לרבות בהפקת מצגות פאווארפוינט מעוצבות הכוללות הנפשות, מצגות פלאש וסרטוני אנימציה – כמה פרויקטים בשימוש כזה יקנו ניקוד מקסימלי.

תשובה: 5 פרויקטים בהם המערכת שפותחה על ידי הספק תומכת בקליטת לומדות בתקן SCORM. הלומדות יכולות לכלול חומרים ויזואליים, פלאש, אנימציות וכו'.

9. **שאלה:** סעיף 15 א (נקודה שישית) - ראיון ופרזנטציה – בסעיף נרשם כי יש תנאי סף לאנשי הצוות. עם זאת, לא נרשמו תנאי סף לאנשי צוות אלא רק לניסיון המציע. נודה להבהרתכם **תשובה:** ניסיון של שנתיים לפחות של מנהל הפרויקט בניהול פרויקט והטמעה של מערכת ניהול הדרכה מתוכם 2 פרויקטים לפחות בארגונים רפואיים. ניסיון של שנתיים לפחות של מנהל הפיתוח בפיתוח מערכת ניהול הדרכה ואתרי אינטרנט.

10. **שאלה (א):** סעיף 15 יז - נבקש לקבוע כי בכל מקרה לפני הפסקת ההתקשרות/העברת תכולת ההתקשרות לכשיר השני תינתן לספק הודעה בכתב וארכה סבירה לתיקון הטעון תיקון.

שאלה (ב): סעיף 15 יז - נבקש לציין כי המזמין יפעל כאמור בסעיף זה לאחר מתן הזדמנות לספק לתקן את ההפרה תוך 30 ימי עסקים.

תשובה: להלן נוסח הסעיף המתוקן:

"בכל מקרה בו יהיה סבור מרת"א כי הזוכה במכרז אינו עומד בתנאי ההתקשרות ואינו מספק את השירותים לשביעות רצון אחד מאלו, הרי שוועדת המכרזים במרת"א תהיה רשאית תוך 7 ימים ולאחר שנתנה לספק הזוכה הזדמנות להביא טענותיו בפניה, לפעול כדלקמן:

א. להפסיק את ההתקשרות כולה ולפרסם פנייה חדשה.

ב. להפסיק את ההתקשרות כולה עם הזוכה ולהעביר לכשיר השני את תכולת השירותים כולה.

ג. להעביר חלק מתכולת השירותים אשר מסופקים על ידי הזוכה לכשיר השני, באופן זמני או קבוע. היקף השירותים אשר יועברו מהזוכה לכשיר השני, יהיה נתון בלעדית לשיקולו של עורך הפנייה ובהתאם לצורך."

11. **שאלה:** סעיף 15 יח: נבקש כי הדבר ייעשה לאחר מתן התראה לספק בת 14 ימי עסקים

הכוללת מתן הזדמנות לספק להשמיע טענותיו.

תשובה: להלן נוסח הסעיף המתוקן:

" מרת"א שומר לעצמו את הזכות לבטל זכייה ו/או הודעת זכייה, תוך 7 ימים ולאחר שנתן לספק הזוכה הזדמנות להביא טענותיו בפניו, לגבי כל ההתקשרות, או לגבי חלקה, בין היתר, בהתקיים אחד או יותר מהמקרים הבאים:

א. ועדת המכרזים קיבלה מידע על המציע, אשר היה משפיע על החלטתה, אילו היה בידה, לפני ההחלטה בדבר זכיית המציע בהתקשרות.
ב. קיים ספק סביר, ביחס ליכולתו של המציע לעמוד בתנאי ההתקשרות עפ"י לוחות הזמנים שנדרשו וע"פ תנאי המכרז.

12. **שאלה(א):** סעיף 15 כז: נא לאפשר למציע פרק זמן של 30 ימים במהלכם יוכל לפעול לביטול הצווים הנזכרים בסעיפים קטנים א' ו - ב', זאת הואיל ולעתים מתקבלים צווים אלה ללא הצדקה עניינית ולאחר מכן הם מבוטלים.
שאלה(ב): סעיף 15. כז.א. נבקש להוסיף בסוף הסעיף - "ובקשה כאמור לא הוסרה, בוטלה או נדחתה בתוך 60 יום מהגשתה".
שאלה (ג) סעיף 15. כז.ב. נבקש להוסיף בסוף הסעיף - "ועיקולים או שעבודים כאמור לא הוסרו בתוך 60 יום".

תשובה: מקובל. להלן נוסח הסעיף המתוקן:
"מוסכם כי המרכז הרפואי ת"א יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם מציע ההצעה ו/או הזוכה במכרז, בהתקיים אחד מהמקרים שלהלן:
א. הוגשה בקשה לפרוק או כינוס נכסים נגד החברה ולא הוסרה תוך 30 יום.
ב. הוטלו עיקולים או שעבודים על נכסי החברה, העלולים לפגוע בתפקודה של החברה ולא הוסרו תוך 30 יום.
ג. בוטלו אישורים ממשרדי הממשלה, מכון התקנים, משרד הבריאות או משרד התעשייה והמסחר."

נספח ב' תנאים מיוחדים:

13. **שאלה (א):** סעיף 17: מוצע כי לוח הזמנים ייקבע בתיאום עם המציע הזוכה שכן הוא זה שמבצע את העבודה. אין מקום לקביעת לוח זמנים שרירותי ללא שיתוף המציע הזוכה בהחלטה.
שאלה (ב): סעיף 17 נבקש להוסיף: "ובתיאום עם הספק".
תשובה: מקובל. להלן נוסח הסעיף המתוקן:
"מועד האספקה: בהתאם ללוח זמנים אשר ייקבע על ידי הגורם המקצועי במרת"א ובתיאום עם הספק."

נספח ג':

14. **שאלה:** כיצד להגיש במענה את מחיר הדרישות האופציונאליות? (לדוגמא: סקרים)
תשובה: יש לתת הצעת מחיר נפרדת לכל סעיף אופיונאלי.
15. **שאלה:** נשמח להבין האם כוונתכם למערכת ניהול ההדרכה מבוססת מוצר? ניהול הדרכה הוא עולם/מערכת בפני עצמו ונדרש להבין מה הפונקציונליות הנדרשת ממערכת זו? למשל, האם נדרש רק להציג חומרי הדרכה בחלק ממערכת ניהול התוכן או שקיימת אינטראקציה של משתמש הקצה עם המערכת והמשך טיפול ב-Back Office?

תשובה: נדרשת מערכת ניהול למידה – LMS. אם המציע לא מספק מערכת זו ונדרשת

אינטגרציה של מערכת חיצונית יש לכלול את עלות המערכת כולל תחזוקה בהצעה.

16. **שאלה:** באיזה פורמט יהיו חומרי למידה ומבחנים – מסמכים PDF/WORD?

תשובה: word

17. **שאלה:** סעיף 2 - בסעיף אופציה לשליחת הודעות למשתמשים רשומים לפי קבוצות שייכות -

האם שליחת הודעות במייל למשתמשים מספקת? האם קיימים ממשקים למערכות

פנימיות? ככל שקיימים, נודה לקבלת רשימת הממשקים ומטרתם.

תשובה: נדרשת מערכת ניהול למידה – LMS. אם המציע לא מספק מערכת זו ונדרשת

אינטגרציה של מערכת חיצונית יש לכלול את עלות המערכת כולל תחזוקה בהצעה.

18. **שאלה:** סעיף 2 - בסעיף פורום שאלות ותשובות מקצועיות, אנא פרטו את הפונקציונליות

הנדרשת ברכיב הפורום והאם נדרשת העלאת קבצים (תמונות) ? כמו כן האם נדרש אישור

מנהל הפורום לפני הצגת הודעה בפורום?

תשובה: הדרישה לפורום שאלות ותשובות, לא נדרש להעלות תמונות, לא נדרש אישור

מנהל הפורום לפני הצגת הודעה אבל למנהל הפורום אפשרות למחוק.

19. **שאלה:** סעיף 2 - בסעיף אופציה אפשרות לבצע webinars, האם ניתן להתבסס על רכיב צד

ג' למימוש אופציה זו? ככל שכן, מי יהיה אחראי לרכישת הרכיב? המזמין או הספק על

חשבון המזמין?

תשובה: הספק אחראי לרכישת הרכיב, יש לתמחר בנפרד.

20. **שאלה:** סעיף 3 - בסעיף מערכת ניהול הדרכה, אנא פרטו את הדרישה למערכת ניהול

הדרכה. כמו כן, נשמח לקבל דוגמאות ו/או אפיון מורחב.

תשובה: נדרשת מערכת ניהול למידה – LMS. אם המציע לא מספק מערכת זו ונדרשת

אינטגרציה של מערכת חיצונית יש לכלול את עלות המערכת כולל תחזוקה בהצעה.

21. **שאלה:** נבקש התייחסותכם לנושא הבא: מניסיוננו בפרויקטים מסוג זה, נדרשת מערכת

מסוג LMS למימוש הדרישות שהוגדרו:

• לימוד מרחוק – לומדות וקורסים + מערכת לניהול לומדות ומבחנים כולל הגדרת

מנהלים מרחוק

• מערכת ניהול הדרכה אשר תכלול:

○ הנגשת מידע לצוותים הרפואיים.

○ מעקב, בקרה והטמעת נהלים חדשים.

○ הצגת מידע ותוכן למידה באופן פרסונלי, יעיל, זמין, נגיד וידידותי לעובד.

○ פרסום חומרי למידה ומבחנים באופן עצמאי וללא הגבלה.

○ תחזוק וניהול התוכן והמידע באופן נוח, שוטף ועצמאי.

○ מחולל דוחות

תשובה: נדרשת מערכת ניהול למידה – LMS. אם המציע לא מספק מערכת זו ונדרשת

אינטגרציה של מערכת חיצונית יש לכלול את עלות המערכת כולל תחזוקה בהצעה.

נספח ו':

22. **שאלה (א):** סעיף 4 - נשמח להגדרה יותר מפורטת לגבי ה-SLA הנדרש. ככל הנראה נדרש

מענה שונה לפי חומרת תקלה (משביתה, פונקציונליות חסרה/באג לא משבית וכד').

שאלה (ב): נבקש הבהרתכם לגבי המשמעות ל- "זמינה ובלתי מוגבלת 24*7*365" האם

בכוונתכם לזמינות גם בחגי ישראל?

תשובה:

בימי חול זמינות המערכת חייבת להיות 24/7.

להלן הגדרות SLA

דרוג תקלה	תיאור	זמן מענה	הערות
1	תקלה משביתה (כפי שהוגדרה ע"י המזמין)	יטופל באופן מיידי ע"י הספק עד 1 שעה מרגע פתיחת קריאת השירות ע"י המזמין	
2	תקלה פוגעת בקידום תהליכים פונקציונאליים אך לא משביתה	יטופל ע"י הספק עד 24 שעות מרגע פתיחת קריאת השירות ע"י המזמין	
3	פיתוח שיפורים ושינויים (ש"ש) שאינם דורשים שדרוג גרסה	יטופל ע"י הספק עד 72 שעות מרגע קבלת אפיון הבקשה ע"י המזמין	
4	פיתוח שיפורים ושינויים (ש"ש) אשר דורשים שדרוג גרסה		לפי מפת הדרכים של הספק

23. **שאלה:** סעיף 4.ג - " מיישם ה- Observelt מחויב להגיב להודעות דואר אלקטרוני תוך 4

ימי עסקים " – האם מערכת זו הינה באחריות הספק? ממערכת קיימת כבר? מה הן

הגדרות SLA ?

תשובה: מערכת Observe it ארגונית- הקלטות המאפשרת להקליט כל התקשורת מרחוק

ולתעד את פעולותיו

24. **שאלה:** סעיף 10 – ערביות:

תשובה: הסעיף מבוטל

נספח י'א:

25. **שאלה:** האם במסגרת השירותים יידרש הספק להחזיק במאגר מידע של מרת"א? ככל שכן נבקש לקבל את כל דרישות האבטחה כפי שהן מיושמות במאגרי המידע של המזמין, כמו גם נבקש שהדבר לא יטיל על הספק עלויות נוספות או לחילופין יתומחר בהתאם.

תשובה: אילוצי אבטחת מידע :

- ה- WL עקב אופיו (שרות עבור משתמשים חיצוניים/מזדמנים) יותקן באזור ה- DMZ של הארגון או בשרות ענן עפ"י הנחיות מב"ר
- שימוש/גישה לאתר ה- WL יבוצע תחת פרוטוקול HTTP מוצפן (HTTPS). המלצתנו היא לבצע את ה- SSL/TLS Termination ב- FW של ה- DMZ / שרות ענן.
- במידה והמערכת תותקן בענן באחריות ארגון הבריאות לדאוג לחשיפה של שירותים מתוך מערכות המידע שלו דרך שכבת קישוריות מסודרת ומאובטחת למערכת ה- WL בענן.
- במידה והמערכת תותקן ב- DMZ באחריות ארגון הבריאות שבו מותקנת המערכת לחשוף אל ה- WL כ- Web Services את השירותים ממערכות המידע בצורה מאובטחת, ולדאוג לכלל מנגנוני האבטחה של אזור ה- DMZ של הארגון.
- מערכת ה- WL לא תאחסן נתוני משתמשים בשרת/שרתים שלה. תחת השרתים ינוהלו רק טבלאות נתונים כלליות, שישמשו לצורך ניהול התהליכים במערכת (טבלאות כדוגמת: טבלת שירותים שהארגון מספק)

נספח י'ב:

26. **שאלה:** האם יש חובה לעמוד בכל התקנים בנספח?
תשובה: יש חובה לעמוד לפחות בתקן אחד מבין השניים הבאים: ISO 27001 או ISO 27799.

בכבוד רב,

יורם הלוי
מנהל יח' מכרזים