

מכרז פומבי 6/2025 אספקת מערכת ניהול תקציבי הסעדה, סליקה ורכישות במזנוני משרד החוץ כולל פיתוח, הפעלה, תמיכה ועדכון - מענה לשאלות הבהרה 23.11.2025

#	השאלה	שם הפרק / נספח	מספר סעיף	תשובת המשרד
1	נבקשכם להבהיר האם לספק ההסעדה קיימת אפשרות לבצע שינויים בדרישות התוכנה והחומרה, או שמדובר במפרט סגור שאינו ניתן לשינוי.	פרק ג	סעיף 9	בשלב ראשון לספק ההסעדה לא תהיה הרשאה לבצע בעצמו שינויים בדרישות התוכנה והחומרה. הספק הזוכה נדרש לתת לספק ההסעדה שירות לצורך הכרת המערכת ותפעולה, בהתאם להגדרות בחוברת המכרז. לעניין הרשאה לעדכון מוצרים, מחירים והגדרות שונות במערכת: במהלך תקופת ההתקשרות, הממונה במשרד החוץ יחליט מי יהיו בעלי ההרשאה לצורך ביצוע עדכונים מסוג זה ויתאם זאת עם הספק הזוכה.
2	נבקשכם להבהיר מי מבין הצדדים - ספק ההסעדה או משרד החוץ - אחראי לאספקת תשתיות נוספות מעבר לחשמל ואינטרנט, כגון סוויצ'ים, חיווט סביב עמדות הקופה ותשתית פיזית לחיבור והצבה בטוחה של עמדות שירות עצמי וקופות.	פרק ג	9	על המציע לגלם בהצעתו את כל העלויות הנלוות לתהליך ההתקנה וההטמעה של המערכת במזנונים, כולל חיווט, סוויצ'ים ותשתית פיזית להתקנה של עמדות הקופה והצבה בטוחה של עמדות השירות. כל התקנה תבוצע בתיאום מלא עם הממונה מטעם המשרד ובאישורו. כפי שנכתב בסעיף 9.1.9 במפרט השירות. מובהר כי כל דרישות החומרה והתוכנה במכרז פומבי 6/2025 אספקת מערכת ניהול תקציבי הסעדה - הן דרישות כלפי הספק הזוכה במכרז 6/2025 הנ"ל, ולא כלפי הקבלן המפעיל את המזנונים ואת מערך ההסעדה. בהתאם לכך, הספק במכרז 6/2025 אחראי גם על ביצוע ההתקנות, חיבורים, חיווטים, אמצעים ואביזרים נלווים. הנ"ל יתואם מראש עם הגורמים הטכניים במשרד.
3	נבקשכם להבהיר האם קיימת אפשרות להציע חלופות חומרה במסגרת המכרז, כגון: טאבלט לצפייה במסך אחורי ללקוח, לנוכח מגבלת הטכנולוגיה המובנית בטאבלטים שאינם מאפשרים מסך אחורי ייעודי.	פרק ג	9.1.1	ניתן להציע חלופות חומרה שונות, ובתנאי שאין פגיעה בסוג ובאיכות / רמת השירות הנדרש, כגון חלופות למסכים, פתרונות טכנולוגיים שונים וכיו"ב. מובהר כי המציע מחויב למפרטים המקוריים שהוגדרו במכרז. המשרד רשאי לבחון את החלופות המוצעות ולאשר פתרונות נוספים. המשרד יבחן חלופות אלה בין היתר במסגרת סעיפי האיכות: מענה טכני וראיון.
4	לטובת מערכת הקופות ולצורך עמידה בסטנדרטים של אבטחת מידע והגנת כרטיסי אשראי, נדרש כי ספק הרשת של משרד החוץ יודא קיום הגדרות אבטחה לרבות הפרדת VLAN או הקמת רשת נפרדת לעמדות השירות העצמי והקופות.	פרק ג	9	המשרד יהיה אחראי על אספקת תשתית האינטרנט כפי שהוגדר בחוברת המכרז. הרשת תהיה מאובטחת בהתאם להנחיות של מחלקת אבטחת מידע במשרד. על הספק לעמוד בדרישות אבטחת המידע שהוגדרו בסעיף 22.
5	בתעשייה נהוג להציג פירוט רכישה בחשבונית בלבד ולא על גבי מסך הלקוח, משיקולי פרטיות וצנעת הפרט ומשיקולי מקום בעמדות הקופות ובדלפק.	פרק ג	9.1.2	בסעיף זה הספק נדרש לספק "מסך צפייה לביקרת העובד (הרוכש) בזמן הרכישה". אין שינוי בדרישה זאת. המסך יציג לעובד את נתוני המוצרים שרכש באותה עסקה
6	במסגרת ההתקנה נדרשים לעיתים קידוחים או התאמות פיזיות במשטחי העבודה לטובת התקנת ציוד (כגון מגירות, מדפסות או קיוסקים). נבקשכם להגדיר מי מבצע התאמות אלו בשטח.	פרק ג	9.1.11	כאמור לעיל, הספק יהיה אחראי לביצוע כל פעולות ההתקנה, החיבורים, התשתיות וכד' כולל קידוחים, חיווט, ממשקים וכד', מובהר כי כל הפעולות הנ"ל יבוצעו בתיאום מלא מראש עם הממונה ובאישורו כולל תיאום עם הגורמים הטכניים במשרד.
7	נבקשכם להבהיר האם ניתן לכלול בהצעת המכרז הצעה למנגנון של חידוש תקופתי של ציוד החומרה, בהנחה שציוד נשחק ומתבלה לאורך זמן שימוש. באפשרותנו לספק סטטיסטיקה של תדירות החלפה ביחס למס טרנזקציות לטובת החלפת ציוד לצורך המשכיות תפעולית ועסקית.	פרק ג	9.4	הסעיף עודכן: הספק יהיה אחראי על תקינות הציוד לכל אורך החוזה. במידת הצורך, הספק יחליף / יתקן ציוד שהתבלה, כלול ומגולם בהצעת המחיר למשך כל תקופת ההתקשרות. על הספק לגלם בהצעתו משך חיי מוצר (למשל החלפה של טאבלט כל X שנים בהתאם לעמידות המוצר). במקרים של שבר או תאונה שבאשמת המשרד כפי שהוגדר בסעיף 9.5 בנספח השירות, המשרד יוכל לרכוש פריט ציוד שנפגע בהתאם למחירון הספק. על הספק לצרף מחירון זה להצעה המוגשת.

מכרז פומבי 6/2025 אספקת מערכת ניהול תקציבי הסעדה, סליקה ורכישות במזנוני משרד החוץ כולל פיתוח, הפעלה, תמיכה ועדכון - מענה לשאלות הבהרה 23.11.2025

#	השאלה	שם הפרק / נספח	מספר סעיף	תשובת המשרד
8	ספקי החומרה המובילים בשוק אינם מתחייבים לארבע שנות שימוש רצופות. נבקשכם להגדיר מחזור חיים של שלוש שנים, לצד הגדרת מדיניות תמחור להחלפת ציוד לתקופה זו.	פרק ג	9.4	הבקשה נדחית. ראו גם תשובה לשאלה קודמת. הספק יהיה אחראי על תקינות הציוד לכל אורך תקופת ההתקשרות, כולל החלפה של ציוד בלאי בהתאם למשך חיי המוצר כמקובל בשוק, כלול ומגולם בהצעת המחיר.
9	בהתאם לתהליכי העבודה המקובלים בענף, ספק ההסעדה יקבל הדרכה וליווי ראשוני לניהול פריטים, שינוי תפריטים ומחירים במערכת הבק אופיס בענף. נבקשכם לחדד את הסעיף כי לאחר ההדרכה, על ספק ההסעדה לנהל באופן עצמאי את התפריטים והשינויים בהם, באמצעות מנהל מערכת מטעמו.	פרק ג	10	הספק הזוכה יעביר למשרד (כולל לספק המפעיל את המזנונים) הדרכות וליווי ראשוני לצורך הפעלת המערכת כולל בין היתר ניהול פריטים, שינוי תפריטים, תפעול, מחירונים וכיו"ב (כלול בהצעת המחיר הראשונית להקמה והטמעה). לאחר מכן המשרד ינהל באופן עצמאי את התפריטים, תוך תמיכה וליווי של הספק ככל ונדרש. הממונה במשרד יחליט בהמשך האם להקצות לספק ההסעדה הרשאות לעדכון עצמאי של נתונים במערכת. יחד עם זאת, במידה ולאחר הדרכה ראשונית יתעורר צורך לביצוע הדרכות נוספות, הספק הזוכה יהיה זכאי לקבלת תמורה על בסיס דיווח שעות בכפוף לאישור מכסת שעות מראש על ידי הממונה. התמורה עבור ביצוע ההדרכה במקרה זה תהיה בהתאם לסעיף ה' בנספח הצעת המחיר (תעריף יעץ 4 מחירון יעצים חשכ"ל הודעת תכ"ם 8.1.1.1 ה')
10	נבקשכם לדייק את הסעיף לאור העובדה כי חשבונית מוגשת על ידי ספק ניהול תקציבי הסעדה למשרד החוץ, מולו קיימת ההתקשרות (ולא לספק ההסעדה), וכי לספק ההסעדה יוגש דוח עסקאות כנדרש.	פרק ג	18.4	אין שינוי בסעיף זה, בסעיף זה מוסבר שקבלן ההסעדה מגיש את דרישות התשלום למשרד החוץ. הספק הזוכה במכרז 06/2025 אינו נדרש לבקר או לפקח על חשבונות קבלן ההסעדה.
11	נכון להיום, אין היתכנות טכנולוגית ליישום דוח היסטוריית מחירים מוצר או לשמירת רכישות בהתאם למחירי העבר. המערכות אינן תומכות במעקב רטרואקטיבי אחר מחירים או בהצלבתם עם עסקאות שבוצעו בפועל.	פרק ג	19.6	במידה ולדעת המציע אין היתכנות להפיק דוח מהסוג הנ"ל, המציע יציין בהצעתו איזה נתונים יוכל להפיק ולהציג בדוחות הכוללים נתוני עבר. המשרד יבחן את ההצעה במסגרת ניקוד האיכות
12	יצוין כי מרבית התקלות כ-95% נפתרות באמצעות מענה מרחוק. כמו כן, קיימת אפשרות להקצות מסוף קופה נייד לגיבוי. בהינתן הנתונים הללו ובהתאם למקובל בענף, נבקשכם הגדרת זמן תגובה לתקלה קריטית - הגעה של טכנאי שטח עד 4 שעות כמקובל בתעשייה.	פרק ג	23.4	הספק רשאי לכלול מסוף קופה נייד לגיבוי בהצעתו. הספק נדרש להגעת טכנאי במהלך 3 שעות ממועד קריאה, המשרד יהיה רשאי לאשר לספק הארכת זמן התגובה עד 4 שעות ממועד קריאה, בתנאי שלא מדובר בתקלה המשבייתה את עבודת המזנונים.
13	צירוף מסמכים להצעה המוגשת	כללי		לתשומת לב המציעים, באתר האינטרנט פורסמה חוברת מכרז הכוללת סימון השינויים ובנוסף פורסמה חוברת מכרז מעודכנת - בעותק נקי. בעת הגשת ההצעה לתיבת המכרזים הדיגיטלית יש לצרף את חוברת המכרז במלואה (עותק נקי) עמודים 1-64 חתומה בתחתית כל עמוד ועמוד חתימה וחותמת. בנוסף יש להקפיד על מילוי כל הנתונים בנספחים ובהתצהירים השונים. כמו כן יש לצרף להצעה המוגשת מענה לשאלות הבהרה חתום על ידי המציע בשני העמודים