

15.6.26

תשובות לשאלות הבהרה הליך בחירת ספק לשירותי פיתוח ותחזוקה שוטפת באתר האינטרנט- המכללה האקדמית אחוה

מס'	נושא	שאלה	תשובת המכללה
1	כללי	האם ניתן לקבל אומדן של היקף העבודה שבוצע באתר במהלך השנה האחרונה (תחזוקה שוטפת, תקלות ופיתוחים)?	תחזוקה שוטפת- כ- 365 שעות שנתיות לגבי תקלות ופיתוחים- אין הערכה.
2	כללי	נשמח לקבל מידע כללי על סביבת העבודה הקיימת, לרבות היקף האינטגרציות, מספר ההתקנות/השפות והמערכות המרכזיות המחוברות לאתר	מופיע בפלה"מ.
3	כללי	האם תתאפשר תקופת מעבר מסודרת מול הספק הנוכחי לצורך העברת ידע, מיפוי המערכת והיכרות עם הפיתוחים הקיימים?	הדבר תלוי בלוחות הזמנים, המכללה, תשתדל מאוד שתהיה חפיפה עם הספק הנוכחי. הספק הזוכה יונחה ע"י הגורמים המקצועיים.
4	כללי	בנושא ה-SLA – האם הקנסות חלים גם במקרים בהם מקור התקלה הוא בשירות צד ג' כגון ספק אחסון, שירות הזדהות,	לא תהיה אחריות במקרה ומדובר בתקלה של צד ג' שהביאה המכללה. בנוסף, המכללה מאשרת בכתב שאכן מדובר בתקלה של צד ג'.

	מערכת סליקה או שירות חיצוני אחר שאינו בשליטת הספק?		
5	כללי	האם קיימת תקרת קנסות חודשית או שנתית במסגרת ההתקשרות?	לא קיימת תקרת קנסות, הקנסות בהתאם לטבלה המפורטת בפלה"מ.
6	כללי	האם הקנסות יחולו גם על תקלות שמקורן בפיתוחים קיימים שבוצעו טרם תחילת ההתקשרות?	כן, לאחר מעבר לעבודה שוטפת עם הספק החדש
7	כללי	בהתאם לסעיף שיתוף הפעולה עם חברת SEO, נבקש לוודא כי האחריות של ספק התחזוקה היא ליישום התיקונים וההמלצות באתר, בעוד האחריות על אסטרטגיית הקידום והתוצאות האורגניות נשארת בידי חברת ה- SEO.	נכון.
8	כללי	האם עלויות רישוי של תוספים, שירותים חיצוניים ורכיבי צד ג' הנדרשים לפעילות האתר משולמות בנפרד על ידי המכללה?	כן- גם הרישוי חייב להיות על שם המכללה (כפי שנכתב בפלה"מ).
9	תנאי סף ומדדי איכות	האם ניתן להציג ניסיון של קבלן משנה לצורך עמידה בתנאי הסף וקבלת ניקוד איכות?	לא

10	הצעת מחיר	נבקש שהמחירים בהצעה יוצמדו למדד המחירים כמקובל.	הצעת המחיר השעתית היא קבוע וסופית למשך כל תקופת ההתקשרות.
11	כללי	האם שירותים ומוצרים / כלי צד ג' כגון מבדקי חדירה, מבדק נגישות, מוצרי AI וכל שירות או מוצר שישולבו באתר על פי הנחיית המכללה רכישתם היא באחריות המכללה ועל חשבונה? במידה שלא, כיצד ישולמו כלים ושירותים אלו לספק הזוכה?	יש פה ערבוב של הרבה נושאים ועולמות תוכן וההתייחסות היא שונה. במידה ומשהו לא נכלל בהסכם מבחינת המכללה יטופל אינדיבידואלית בהצעת מחיר נפרדת.
12	אומדן שעות והיקף ההתקשרות	בהתאם לנספח א', הצעת המחיר מבוססת על מחיר שיתי ועל אומדן השעות ותכולת העבודה. נבקש לקבל את אומדן השעות החודשי/השנתי הצפוי (או טווח מינימום/מקסימום שעות), וזאת לצורך הגשת הצעת מחיר מדויקת והשוואתית בין המציעים לאורך תקופת ההתקשרות בת 5 השנים.	אין צפי. יש חודשים שבהם הפיתוחים והתחזוקה יהיו מינימליים ויש מקסימליים. זה משהו דינמי לחלוטין.
13	מצב קיים, מסירת נכסים ותקופת חפיפה	לצורך הערכת היקף התחזוקה והפיתוח, נבקש לקבל מידע על המצב הקיים: גישה לתיעוד וקוד המקור של האתר הקיים, רשימת התוספים והאינטגרציות הפעילים,	לא ניתן

	<p>והאם קיים ספק תחזוקה נוכחי. כמו כן, לאור הסעיף הקובע כי אי הכרת הפיתוחים הקיימים לא תהווה עילה לתשלום נוסף או לעיכוב, נבקש להבהיר האם תתאפשר תקופת סקר ומיפוי ראשונית (Onboarding/Transition) טרם כניסת האחריות המלאה לתוקף.</p>		
<p>14</p>	<p>מבנה התמחור השעתי</p>	<p>נבקש להבהיר האם המחיר השעתי המוצע חל באופן אחיד על כל סוגי העבודה הנדרשים (Frontend, Backend, שירותי סיסטם ותשתיות, וכן שירותי סטודיו/עיצוב), או שמתאפשרת הבחנה בתעריף לפי סוג השירות?</p>	<p>אחזקת ופיתוח האתר – מחיר פיקס. שירותי סטודיו/עיצוב- מחיר שונה, ניתן להציע הצעת מחיר נפרדת עבור שירותים אלו.</p>
<p>15</p>	<p>אי-התאמה במספר הח.פ של המכללה בנספחי הביטוח והסודיות</p>	<p>בנספח ג'1 (אישור עריכת הביטוח) מופיע מספר מבקש האישור 580250231, ובנספח ה' (נספח סודיות, פרטיות ואבטחת מידע) מופיע מספר 580363554. נבקש להבהיר מהו מספר הח.פ הנכון שאליו יש להתייחס באישור עריכת הביטוח (נספח ג'1) כמבקש האישור.</p>	<p>ח.פ. המכללה האקדמית אחווה 580250231.</p>

<p>לצורך תחזוקה ותקלות לעשות בנק שעות ו/או ריטיינר עם ה SLA המצוין בפלה"מ.</p>	<p>מצד אחד נדרשת אחריות מקצה לקצה (End-to-End), זמינות 24/7 לחירום ו-SLA מחמיר. מצד שני, בנספח א' מבוקש תמחור לפי "שעת עבודה" בלבד. האם הכוונה היא למודל ריטיינר (בנק שעות חודשי קבוע)? אם התשלום הוא פר שעת עבודה בפועל, כיצד מתומחרות ומשולמות זמינות ה-24/7 והתחזוקה השוטפת במודל כזה?</p>	<p>מודל התמחור אל מול היקף האחריות</p>	<p>16</p>
<p>נענה בשאלות הקודמות</p>	<p>המפרט דורש אחריות מלאה על הפיתוחים הקיימים מהיום הראשון ללא עילות עיכוב, לצד קנסות SLA כבדים על זמני פתרון. האם תוגדר Grace Period של 60 יום לפחות לטובת סקר קוד (Code Review) וטיפול בחוב טכנולוגי שיירשנו מהספק הקודם, לפני שקנסות ה-SLA נכנסים לתוקף? בנוסף, האם הקנסות חלים גם על באגים שנובעים מקוד ישן שלא אנחנו פיתחנו?</p>	<p>קנסות SLA על קוד תורשתי</p>	<p>17</p>
<p>האתר מאוחסן אצל ספק צד ג'. המכללה מכסה עלויות. יש אפשרות שהספק החדש</p>	<p>איפה האתר מאוחסן היום? והאם עלויות השרת ורישיונות צד ג' (כמו</p>	<p>שרתים, אחסון ורישוי</p>	<p>18</p>

<p>יציע בשורה נפרדת אחסון של השרת בהצעה.</p>	<p>תוספי WooCommerce, כלי הנגישות וכ"ו) משולמות ישירות על ידי המכללה, או שאנחנו אמורים לגלם אותן בתוך התעריף השעתי שנדרש להציע?</p>	
<p>כן. אלא אם המכללה תחליט שהעבודה לא מתנהלת כראוי בפורטלים שסופקו</p>	<p>המפרט מציין תפעול של מערכת קריאות בהתאם להחלטת המכללה. אצלנו בסוכנות, האופרציה מנוהלת בצורה מהודקת דרך כלים כמו Asana ו-Airtable. האם נוכל לנהל את העבודה במערכות הפנימיות שלנו ולפתוח עבורכם "פורטל לקוח" שקוף לחלוטין שמסנכרן את הכל, או שיש חובה לעבוד במערכת קריאות ספציפית וחיצונית מטעם המכללה?</p>	<p>19 מערכת קריאות וניהול העבודה</p>
<p>אין מודלים ספציפיים. מעוניינים לפתח את הכלים עם הטכנולוגים הכי חדישים הספק לא אמור לקחת על עצמו את העלויות על צריכה או רישוי.</p>	<p>ציינתם דרישה לאחריות על התאמה למנועי תשובה ו-Gemini. האם הכוונה כאן היא רק לאופטימיזציה טכנית של ה-Schema Markup באתר, או שאתם מצפים לפיתוח אקטיבי של סוכני AI (Agents) ולחיבור ל-APIs של מודלים חיצוניים? ואם כן, על מי חלות עלויות הצריכה של ה-API עצמו?</p>	<p>20 שילוב AI וחיפוש קולי</p>

	תודה מראש על המענה. התשובות יעזרו לנו להגיש הצעה שתשקף עבודה מקצועית, שקופה ויעילה.		
20	סביבות עבודה	מי אחראי להקמת ותחזוקת הסביבות? מי הספק הנוכחי?	המכללה אינה רואה רלוונטיות למסירת שם הספק הנוכחי. לצורך הגשת ההצעה מצויים במסמכי הפלה"מ כלל הנתונים והמידע הנדרשים.
21	סעיף 11 - מעבר ידע מספק קיים	האם יש ספק תחזוקה נוכחי? ואם כן, האם תהיה תקופת חפיפה מסודרת, ומה היקפה?	יש ספק נוכחי. לא ידוע מה תהיה תקופת החפיפה אם בכלל.
22	נגישות	מה מצב הנגישות הנוכחי? מתי בוצעו סקר והתאמת נגישות לאחרונה?	כל הזמן יש פעילות בנושא.
23	סעיף 9 - מוקד שירות ומערכת קריאות	באיזו מערכת Ticketing משתמשת המכללה?	מנדיי.
24	נספח א- הצעת המציע	האם ניתן לקבל הערכת היקף שעות חודשי/שנתית כפי שידוע למכללה בהתאם לעבודה עם הספק הנוכחי?	תחזוקה שוטפת- כ- 365 שעות שנתיות, הערכה אבל לפי הצורך.
26	כללי	מה היקף השעות המשוער לתחזוקה שוטפת לחודש/שנה? (המחיר הוא שעתי - חסרה כמות)	נענה בסעיפים הקודמים.
27	אחסון	האם יש ספק אחסון קיים? מהן מפרט השרתים הנוכחיים?	מפורט בפלה"מ.
28	תקציב	האם קיים תקציב שנתי מוגדר לפיתוחים חדשים? מה נפח הפיתוחים בשנה האחרונה?	אין תקציב מוגדר.
29	אפיון חנות	האם האפיון החדש ל-WooCommerce כלול בשעות	פרויקט נפרד.

	התחזוקה השוטפות או שנחשב כפרויקט נפרד?		
30	מערכת ה-IDM	איזו מערכת ניהול זהויות משמשת את המכללה כיום (Miniorgane)?	מפורט בפלה"מ.
31	ספקים קיימים	האם יש ספק תחזוקה נוכחי? האם תתאפשר העברת ידע מסודרת?	נענה בסעיפים הקודמים.
32	חברת SEO	מי חברת ה-SEO הנוכחית? כיצד מתנהלת החלוקה בין ספק הפיתוח לחברת ה-SEO?	המכללה אינה רואה רלוונטיות למסירת שם הספק הנוכחי. לצורך הגשת ההצעה מצויים במסמכי הפלה"מ כלל הנתונים והמידע הנדרשים. שירות קידום אתרים נפרד משירותי הפיתוח
33	נגישות	האם המכללה כבר מחויבת על-ידי גורם מפקח? מה מצב הנגישות הנוכחי באתר?	האתר עומד כיום בכל כללי הנגישות ברמת AA. חברת הפיתוח מחויבת גם היא לכל כללי הנגישות.
34	כלי ניהול משימות	האם המכללה כבר עובדת עם מערכת Ticketing מסוימת (Jira, Monday)?	מנדיי.
35	SLA קריטי	האם ה-24/7 רלוונטי כל השנה כולל חגים (פרט ליום כיפור)?	לתקלות קריטיות.
36	לוח המועדים	מבקש לדחות את מועד הגשת המענה בכמה ימים בגלל שלא נקבל את המענה לשאלות הבהרה מספיק זמן כדי להגיש ב-18.6	הבקשה נדחית. אין שינוי במועד האחרון להגשת ההצעות.
37	אמנת שירות (SLA) וקנסות	רמה 1- קריטית אתר למטה, פריצת אבטחה, תקלה משביתה ב / -SSO הזדהות. תגובה: בתוך 15-30 דקות (24/7) מבקש לשנות ל-60 דקות בלילה	לא מקובל.
38	קנסות	קנס על חריגה מזמן תגובה: 2,500 ש"ח לכל שעה או חלק ממנה.	לא מקובל.

	<p>קנס על חריגה מזמן פתרון 5,000 ₪ לכל שעה או חלק ממנה. הקנסות הם לא מידתיות לא הגיוניות – מבקש לשנות ל: 600 ₪ קנס על חריגה מזמן תגובה, ו600 ₪ קנס על חריגה מזמן פתרון.</p>		
<p>לא. המכללה עובדת עם ספק SEO.</p>	<p>תחומי האחריות הספק בתחום תחזוקה ופיתוח אנליטיקה, SEO טכני ותחזוקת חנות, יהיו כמפורט להלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> • שילוב AI וטכנולוגיות חדשות • הספק יהיה אחראי על התאמת מבנה האתר למנועי תשובה (LLMs ויישומי AI, לרבות הטמעת Schema מורחבת עבור קורסים, אירועים ושאלות נפוצות. • הספק יבצע אופטימיזציה למהירות טעינה מקסימלית (LCP, FID, CLS כחלק מסטנדרט ה-Core Web Vitals של גוגל. • הספק ימליץ ויטמיע כלי אוטומציה לניטור תקלות SEO ושינויים בקוד המשפיעים על הדירוג. • הספק יהיה אחראי על אופטימיזציה לחיפוש קולי AI : (AEO) התאמת התוכן והקוד כך שמנועי AI כמו ChatGPT או Gemini יוכלו לסרוק ולצטט את המכללה בקלות. • אוטומציה של QA : הספק ידרש לשימוש בכלי ניטור אוטומטיים שמתריעים בזמן אמת על נפילת תגים או שגיאות 404, בנוסף לתיעודם בדו"ח החודשי שיציג הספק. 	<p>תמיכה בטכנולוגיה הקיימת באתר ובמעבר הידע</p>	<p>39</p>

	<p>• שימוש ב - AI לניתוח נתונים : הספק יעשה שימוש בכלי AI לזיהוי אנומליות ב. GA4 -</p> <p>כל הרשימה הזאת הם שירותים בתחום אחריות ה-SEO הם אמורים להעביר את הבקשות ואנחנו נטמיע.</p> <p>מבקש הבהרה האם אתם רוצים שספק תחזוקת האתר יהיה גם אחראי על ניהול SEO שוטף?</p>		
<p>נכון על אחריות הספק להטמיע את הכלים הנדרשים, לדאוג שיעבדו כראוי, ושהדוחות יגיעו למכללה.</p>	<p>מדידה ותובנות : הספק יידרש להטמעה/תחזוקה של כלי אנליטיקה ואירועים (EVENTS) והפקת דו"חות (KPI כניסות, המרות, חיפוש פנימי ומשפכים) - קבלת הטמעות הם באחריות חברה שמבצעת אנליטיקה ואנחנו נטמיע אנחנו לא אחראים על הניהול מבקש הבהרות</p>	<p>תמיכה בטכנולוגיה הקיימת באתר ובמעבר הידע, מדידה ותובנות</p>	40
<p>האתר נגיש ומנוהל בתחום בשוטף.</p>	<p>הספק יהיה אחראי על תאימות נגישות (ACCESSIBILITY) תוך 3 ימי עסקים : האם בוצע סקר נגישות לאתר? האם האתר נגיש כרגע? מי עושה סקר לפיתוחים החדשים?</p>	<p>תמיכה בטכנולוגיה הקיימת באתר ובמעבר הידע</p>	41
<p>הספק אחראי לקבל את הכלים מהמכללה או/ו מצד שלישי ולהטמיע אותם ולדאוג שיעבדו כראוי.</p>	<p>הספק נדרש לשיתוף פעולה עם חברת (SEO) ללא העברת אחריות : יש סתירה בין סעיפים האחרים הרשומים בבלמ לגבי האחריות על ה-SEO לבין הסעיף הזה. מבקש הבהרות</p>	<p>תמיכה בטכנולוגיה הקיימת באתר ובמעבר הידע</p>	42

<p>אחזקת ופיתוח האתר – מחיר פיקס. שירותי סטודיו/עיצוב- מחיר שונה, ניתן להציע הצעת מחיר נפרדת עבור שירותים אלו.</p>	<p>נא לציין מחיר שעתי בש"ח (לא כולל מע"מ) המכיל את כל תכולת העבודה וכולל את כל ההוצאות הנדרשות על מנת לספק את תכולת העבודה (לרבות נסיעות, אובדן זמן עבודה וכו.).</p> <p>• הצעתי, בהתבסס על אומדן השעות ותכולת העבודה המפרטת היא : _____ ₪ + מע"מ לשעת עבודה מבקש הבהרה : האם צריך לרשום מחיר לשעת עבודה בלבד? אם כן, אז אין משמעות לאומדן השעות ותכולת העבודה. ובנוסף שעות פיתוח צריכים להיות גם הם לפי מחיר לשעת עבודה.</p>	<p>הצעת והצהרות המציע</p>	<p>43</p>
<p>כן</p>	<p>מה המצב תחזוקת האתר כיום? האם יש חברה שמתחזקת את האתר?</p>	<p>סביבות עבודה, ניהול שינויים והעברה לייצור</p>	<p>44</p>
<p>אין פיתוחים שלא הסתיימו</p>	<p>פיתוחים קיימים : האם יש פיתוחים בתהליך שלא הסתיימו?</p>	<p>דרישות שיווק ותמיכה עסקית</p>	<p>45</p>
<p>רשימה זו קיימת ומתחזקת במכללה. הספק הזוכה יקבל הנחיות בנושא מהגורמים המקצועיים במכללה.</p>	<p>לצורך קבלת אחריות על האתר הספק צריך לקבל רשימת פיתוחים, טכנולוגיות ותוספים של האתר. סקר קוד, מיפוי תוספים/אינטגרציות, בדיקת תצורה, מיפוי הרשאות וסקר אבטחה. נא להוסיף לבל"מ</p>	<p>סביבות עבודה, ניהול שינויים והעברה לייצור</p>	<p>46</p>
<p>פיתוחים עתידיים יפורטו מול הספק הזוכה. לספק הזוכה לא תהיה אחריות על פיתוחים שהסתיימו</p>	<p>מה קורה לגבי העברת אחריות? האם יש מישהו שעובר על הפיתוח עם הספק הזוכה?</p>	<p>סביבות עבודה, ניהול שינויים</p>	<p>47</p>

		והעברה לייצור	
נענה בשאלות הקודמות	מה לגבי השרתים? מפרט. אצל מי מתארחים כיום והאם הספק האירוח עומד בכל תנאי האבטחה?	סביבות עבודה, ניהול שינויים והעברה לייצור	48
נענה בשאלות הקודמות	האם הבל"מ כולל אחסון שרתים אצל הספק הזוכה?	סביבות עבודה, ניהול שינויים והעברה לייצור	49
אפשרות שתישקל נענה בשאלות הקודמות	האם הבל"מ כולל העברת אתר לשרתים של הזוכה?	סביבות עבודה, ניהול שינויים והעברה לייצור	50
מדובר במכללה. כן, מדובר באתר הראשי.	האם מדובר על אתר הראשי של האוניברסיטה בלבד או שיש עוד אתרים של האוניברסיטה.	כללי	51