



המועצה המקומית כפר שמריהו

16/09/26

פרוטוקול ועדת מכרזים בנושא מערכות ליבה, שהתקיימה בזום ב 9/9/26

שימוע לחברת ONE CITY

נוכחים

יונתן גלפנד - יו"ר וועדת מכרזים

נתנאל הירשזון-חבר וועדה

רינה גודר- חברת וועדה

משתתפים

אתי אנקורי – מנכ"לית המועצה

קובי כהן- גזבר המועצה

יהודה ינאי – מנמ"ר

אבי גבאי – יועמ"ש

נעה גולדשמיט ניר- שיאון

ONE CITY

שלום כהן – מנכ"ל

עופר פדידה – סמנכ"ל קשרי לקוחות

מרינה יוקיליס- סמנכ"לית פיתוח

גיא סילמן – מנהל קשרי לקוחות

קובי: הוחלט על השימוע בעקבות חשש המועצה, שההסבה לא תעבור בצורה חלקה. דבר היכול להביא להשלכות הרסניות לרשות. כמו כן תיאום של נושאי שירות לקוחות ועמידה בלוח זמנים (SLA).

אבי: אנחנו רוצים לוודא שהשירות שהובטח אכן יסופק לפי תנאי המכרז. כמו כן נשמעו טענות מצד רשויות אחרות בגין שירות לקוחות לקוי.



המועצה המקומית כפר שמריהו

אנחנו חוששים שנמצא את עצמנו עם שירות לקוחות ברמה נמוכה, במיוחד כל החלק של ההסבה. הפגישה במהותה נועדה לצורך תיאום ציפיות. כמו כן נועדה להבטיח ששירות הלקוחות יהיה בצורה המיטבית ביותר.

שלום: אני משמש כמנכ"ל משנת 2014, ולא זכור לי שקיבלתי פניות מרשויות על רמת השירות, או לחילופין, שהיה צורך להתקשר אלי כדי לשפר את רמת השירות. יש לנו מעטפת רחבה של כל המוצרים שאנחנו מספקים. (רק לפני שבועיים העברנו את עיריית אופקים מ EPR, ל ONE CITY) אנחנו מעסיקים בחברה מעל 400 איש, אנשי שירות, תוכנה ועוד.. ואנחנו נותנים שירות מעולה. מן הסתם ישנם סוגי שירות מורכבים שלוקח זמן לטפל בהם, אבל אין ספק שכפר שמריהו יקבלו את השירות המיטבי ביותר. מעבר של מערכות ליבה מסוג אחד לסוג שני, דורש משני הצדדים שיתוף פעולה מלא. חשוב מאד ששני הצדדים ירצו לעשות את השינוי. אין ספק שמדובר בשדרוג טכנולוגי של המערכות שנמצאות כיום, הן ברמת הטכנולוגיה, והן ברמת המוצרים.

אתי: השימוע במהותו נועד לוודא את רמת ה SLA

שלום: אנחנו נעמוד בתנאים המופיעים במכרז.

אתי: ה SLA במכרז, לא רשום בצורה נהירה, ולכן אנחנו רוצים לתאם ציפיות במסגרת השימוע הזה, שאתם תתחייבו ל SLA.

שלום: ה SLA שלנו לרשויות גדולות מחייב אותנו לעמוד ברמה גבוהה של SLA ואני לא רואה בעיה שנעמוד בזה.

קובי: ביררתי ברשויות אחרות והבנתי שרמת השירות עלתה בהרבה. בשנים האחרונות רמת השירות עלתה דרמטית בחברתכם, וזאת בהתייעצות עם גזברים אחרים. החשש שלי הוא כל נושא ההסבה, וכל ההעברה של מסד הנתונים.

עופר: מסביר על תהליך ההסבה, החברה עושה מבחני בקרה מוקפדים ביותר, כך שאין סיכוי שההסבה לא תעבור בצורה חלקה. כשמסיימים את ההטמעה, מוציאים דוחות משמעותיים, ובודקים שכל הנתונים מאושרים. רק אז קובעים תאריך עלייה לאוויר. אנחנו מלווים אתכם ונמצאים פיזית ברשות עד שאנחנו מרגישים שאתם מספיק חזקים לעבוד לבד.

יונתן גלפנד: רוצה להיות יותר קונקרטי. אני שומע מאתי שיש חשש לגיטימי, ואני שמח לשמוע שהכל דופק מו שעון. אני מבקש שיהיו טלפונים זמינים של המנכ"ל, סמנכ"ל, לצורך מענה אני מבקש לדעת מי הפרויקטור שעושה את ההטמעה.

שלום: אם משהו לא בסדר, תפנו אלי ואני אדאג שהצוות שלי יטפל בזה.

יהודה ינאי: מבקש להתמקד בשלושה חלקים:

1. הסבת הנתונים והטמעת המערכת

2. הדרכה והשלמת פיתוח לפי הצורך.

3. עמידה ביעדים (SLA)



המועצה המקומית כפר שמריהו

עופר: נחנו ניתן את כל המשאבים כדי שהמעבר יהיה מוצלח. חשוב ששני הצדדים יהיו רתומים למעבר, כדי שההסבה תהיה מוצלחת. בסוף אנחנו רוצים פרויקט שיצא מוצלח.

עופר: מנהל את תהליך ההסבה, ומתחתיו מנהל הפרויקט יהודה שוורץ. יהודה עשה כבר עשרות פרויקטים והוא גם ניהל את הפרויקט האחרון באופקים. יחד נתאם את התאריכים לביצוע עלייה לאוויר.

יש מנהל פרויקטים שמנהל אתרים, מנהל לקוח, מנהל אתר שיישאר אצלנו, מנהל מוצר. כל דבר שקורה, יש לכם טלפונים של כולנו. אני נמצא ברשות פיזית, ולא מרחוק.

יהודה: ההדרכה צריכה להיות ממוקדת אישית אצל כל עובד ועובד במועצה.

עופר: אנחנו מבצעים הדרכות, מתקינים מערכת טסטים, ומדריכים אתכם עליה, כדי שתוכלו לחוש את המערכת עוד לפני המעבר. אנחנו עושים הדרכות עוד לפני העלייה לאוויר. אנחנו איתכם ברשות עד שאנחנו מרגישים שאתם שולטים בחומר.

כשאנחנו מעבירים את המערכות, אנחנו משביתים את המערכת לשלושה ארבעה ימים, ואז המערכות עוברות לצפייה בלבד.

נתנאל: בעצם יהיו שלושה ימים כשהמערכות מושבתות, ואז עולים לאוויר.

לאחר שההסבה הושלמה, אנחנו מוציאים דוחות כדי להצליב את הנתונים ולוודא שעברו בהצלחה, ומאזני בוחן תואמים.

עופר: במקרה הכי גרוע שההסבה לא צלחה, אנו ממשיכים לעבוד במערכת הישנה. זה לא קרה עד היום.

נתנאל: אתי, כמה משתמשים יש במערכת, כמה אנשים מגיעים להדרכה, האם משביתים את כל המועצה?

אתי: כ 35-40 משתתפים, וממש לא נשבית את כל המועצה.

עופר: בגביה תהיה השבתה של 3-4 ימים, וזאת לגבי קבלת קהל.

רוב המשתמשים הם משתתפי רכש- אנחנו מגיעים לכל משתמשי הקצה.

המשך וועדת מכרזים (ללא ONE CITY)

רינה ונתנאל מבקשים לדעת מה הערך המוסף מהשימוע.

יהודה: הייתי בקשר עם מועצות שעבר הסבה מ EPR ל ONE CITY ובשורה תחתונה וכולם היו מרוצים, והם עשו את העבודה בסדר.

יש בסה"כ 3 חברות בארץ: EPR, ONE CITY, METROPLINET



המועצה המקומית כפר שמריהו

אין ספק ש ONE CITY מובילה בתחום הטכנולוגי. כמו כן הם נתצנו את המחיר הכי אטרקטיבי, במקביל ל METROPOLINET .

השימוע נועד:

- א. לתיאום ציפיות
- ב. במידה והם לא יעמדו בסיכומים שהוחלטו בשימוע, אזי אנחנו נוכל לחזור למערכת הישנה.

רינה: לא מבינה לאן התקדמנו בשיחה.

אתי: עשינו עבודת תחקיר מטורפת ואבי יסביר.

אבי: במכרז אין התחייבויות ב SLA . לא נתנו להם מגבלות זמן למתן שירות. קיבלנו אינדיקציה ממועצה אחרת, שהם לא עומדים בתנאים. אי אפשר לתקן את המכרז עצמו, רצינו לברר שהם יעמדו במתן שירות.

אתי: המטרה של כל השימוע היא, שאם משהו לא ילך טוב במהלך ההסבה, אנחנו ממשיכים לעבוד ב EPR עד שההסבה תעבור בצורה מושלמת. השימוע הזה נותן לגיטימציה משפטית לאפשרות שבמידה והם לא יעמדו בלוח הזמנים, נוכל לצאת מההסכם. כרגע אין לנו שום יכולת משפטית לשנות את תוצאות המכרז, למרות הפידבקים השליליים שמנהלת הרכש קיבלה. אם משהו לא יסתדר ולא ילך טוב, השימוע הוא עילה לא להגיע לעתירה מנהלית מצידם, ואז אפשר לחזל"ש את כל האירוע.

נתנאל: אנחנו מתכנסים ע"מ לאשר אותם והשיחה מקודם הייתה על מנת להבהיר את התנאים.

רינה: שאלה ליועמ"ש, האם לא היה נכון במסגרת הריאיון שבו נקבע מרכיב האיכות להכניס את נושא ה SLA , ובכך לתת משקל לכל נושא השירות?

אבי: אי אפשר לשנות את תנאי המכרז, שבו נקבע הציון של מרכיב האיכות. לכן השימוע הזה נועד לאמת ולתקף את ה SLA , שהרשות שואפת אליו.

נתנאל: האם כל אחד נתן ניקוד לכל חברה בצורה נפרדת?

נועה: כן, כל אחד נתן בצורה נפרדת, ונתן לכל סקטור מקצועי, ניקוד לכל חברה וחברה.

לצורך העניין- גביה קיבלה ניקוד X בחברה X. פיננסים קיבל ציון Y בחברה X, ורכש קיבל ציון ברכש.

נתנאל: האם מאשרים:

נתנאל: מאשר

יונתן: מאשר

רינה : מאשרת



המועצה המקומית כפר שמריהו

החלטה

לאחר שבחנה את הנתונים והמסמכים שהוצגו בפניה ולאחר קיום ההצבעה, ועדת המכרזים החליטה פה אחד לבחור בחברת ONE CITY.

חתימת יו"ר וועדת מכרזים

1. המלצת הוועדה מנומקת מעוגנת במסמכי ומבוססת על ייעוץ משפטי ומקצועי. לא מצאתי טעם המצדיק סטייה ממנה.
2. אשר על כן, בתוקף סמכותי, אני מחליט לאמץ את המלצת ועדת המכרזים ולקבוע כי הצעת המציע היא ההצעה הזוכה במכרז שבנדון.
3. ההתקשרות עם המציע כפופה לכל אלה: אישור הגזבר בדבר קיומו של תקציב מאושר; המצאת ערבות ביצוע, אישורי ביטוח ויתר המסמכים הנדרשים במסמכי המכרז כאמור בהוראות המכרז; חתימת החוזה על ידי מורשי החתימה של המועצה; אין בהחלטה זו משום התקשרות, וההתקשרות תיכנס לתוקף עם חתימת החוזה כדין. לא המציא המציע את המסמכים במועד, רשאית המועצה לבטל את זכייתו ולפעול לפי הוראות מסמכי המכרז.
4. מנכ"לית המועצה תמסור הודעה בכתב על ההחלטה למציע הזוכה וליתר המציעים, בהתאם להוראות התוספת ומסמכי המכרז ותאפשר עיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה למציע שיבקש זאת, בכפוף להוראות הדין.

חתימת ראש המועצה