

לרגל התיקון לחוק הבזק הידוע בכינוי "חוק דואר האנטי-ספאם" כדי שנוכל להמשיך ולשלוח אליכם את הדיילי חיילי

לחצו כאן, אשרו קבלת הדיילי חיילי ועדכנו את פרטיכם

DailyMail גיליון 4771 יום ג', 2.12.2008

מו"ל ועורך אחראי: פלי הנמר | עורך ראשי: יהודה קונפורטס | עורך: אור יעקב | סגן עורך: -

ובכל זאת מכרז

משה קומוב, מנכ"ל חברת היעוץ ראש פסגה, ויועץ בכיר



משה קומוב, מנכ"ל חברת היעוץ ראש פסגה, ויועץ בכיר

באחרונה זכה לסיקור נרחב המאבק של החברה לאוטומציה לשמר את מעמדה כחברה פטורה ממכרזים למערכות מידע בשלטון המקומי. ההשתדלות של שאר החברות נגד יוזמה זו לא נעלמה מעיני התקשורת. נשמעו, בין היתר, טיעונים מהחברה לאוטומציה שהיא כחברת של השלטון המקומי יכולה להבין יותר טוב את צורכי הרשויות ולספק להם את השרות המתאים. מנגד הטענה שהתחרות תועיל לרשויות על ידי הורדת מחירים ושיפור המערכות. שתי הגישות טוענות שהן חוסכות כסף ומתספקות שרות טוב יותר למשלם המסים.

נשאלת השאלה, מי באמת צודק ומתי באמת הלקוח מרוויח מתהליך של מכרז? מכל המכרזים שאני מכיר, בהסכם שנחתם לאחר תהליך המכרז הלקוח שילם פחות כסף לספק לעומת מה ששילם לפני המכרז גם אם הלקוח המשיך לעבוד עם אותו ספק. בהיבט האיכותי, היו שיפורים רבים בשנים האחרונות. כל החברות הפכו ליותר קשובות לדרישות הלקוחות וזירת איכות היישומים הפכה לנושא חשוב בתחרות בין החברות. מאז הופעת המתחרים החברה לאוטומציה לא נשארה אדישה והשקיעה סכום גדול בשדרוג המערכות שלה.

עד כה התחרות שיפרה את מחירי המערכות ואת איכותן. נושא אחר שנעלם מהעין הוא נושא עשיית הצדק והסדר בשוק המוניציפאלי. בעבר החברה לאוטומציה גבתה מחירים שונים מכל רשות או לא גבתה בכלל. המחיר נקבע בהתאם למצבה של הרשות ובהתאם להשתדלותם של ראש העיר והגזבר מול החברה. נוצר מצב שרשויות מסוימות סבסדו רשויות אחרות. לא מתפקידו של ספק מערכות מידע לעשות סדר או צדק בין הרשויות ולהעביר מימון מרשות לרשות. אם ישנן רשויות חלשות הטוענות טיפוח, מתפקידם של הגופים המוסמכים לדאוג להן (הממשלה, הסוכנות, הג'וינט וכו') ולא מתפקידם של ספקי הטובין והשרות.

תחרות בריאה וקיום מכרזים הינם תהליכים חיוביים וחיוניים השומרים על רמת מחירים סבירה ואיכות גבוהה של מוצרים. יחד עם זאת יש מספר נקודות שכדאי לשים לב אליהן. בשנים האחרונות אנו עדים לתחרות עזה על מחיר שרותי המידע בין החברה לאוטומציה למתחריה. לחץ תקציבי וגזברי הרשויות הובילו את התהליך הורדת המחירים ואנו עדים למחירים נמוכים מאד בהצעות הספקים. מחיר נמוך הוא, לכאורה, דבר טוב ותורם לאיזון התקציבים של רשויות רבות. בשלב מסוים, מחיר זול מדי פוגע באיכות המערכות ובעיקר בשרות.

ברמת רווחיות נמוכה הספקים הופכים לנוקשים יותר, לא קשובים לבעיות הלקוח ונצמדים לאותיות הקטנות בהסכם שנחתם. במילים אחרות: המחיר הזול יכול לבוא על חשבון איכות השרות. המחירים שראיתי במכרזים האחרונים הם מחירי שפל וקשה להאמין שיהיה אפשר להוריד אותם הרבה מעבר לרמה אליהם ירדו. התחרות והמכרזים פתרו את בעיית מחיר המערכות, מה שנותר הוא לדאוג שנושא האיכות ובעיקר איכות השרות לא יפגעו כתוצאה מתחרות פרועה במחירים.

מערכות מידע בארגונים גדולים כמו רשויות מקומיות הן מערכות דינמיות בשנוי מתמיד. חוקים, תקנות, הסכמים ודרישות הציבור משתנים כל הזמן. הדבר משפיע על מערכות המידע ברשות המקומית ומחייב בצעו תוספות, שנויים וטיפול תכוף. מערכת מידע אינו מוצר מדף והשרות במשך תקופת ההסכם הינו מרכיב חשוב ביותר. אז כיצד מגיעים לאיזון הרצוי בין מחיר לאיכות? זו אינה משימה פשוטה.

מכרזים, בדרך כלל, מציינים את משקלם של המחיר ושל האיכות בקבלת ההחלטה על זוכה. צריכים לתת מספיק משקל לשיקולי האיכות אחרת שיקול המחיר יאפיל על שיקולי האיכות והמזמין יקבל מערכת זולה מכל הבחינות. לא די בקביעת המשקל המתאים של שיקולי האיכות במכרז. יש צורך בהגדרה מפורטת של מבחני האיכות לפיהם יבחנו ההצעות.

מבחני האיכות ניתן למצוא בשלושה מקורות:

1. במערכת הקיימת והתכונות החיוביות שלה, אלה נרצה לשמר במערכת החדשה.

2. בלקויים שהתגלו במערכת הקיימת, אלה נדרוש לתקן במערכת החדשה.
3. בדרישות הנוספות של משתמשי המערכת לשיפורים המערכת.

תכונות במערכת הקיימת שחובה להתקיים אותן במערכת החדשה יש לכלול בתנאי הסף של המכרז. דבר זה מבטיח ששום מערכת פחותה מהמערכת הקיימת לא תתקבל. תיקון לקויים יקבל משקל מכריע בהתאם להשפעת התיקון על תפקוד ואיכות המערכת. סיפוק הדרישות הנוספות של המשתמשים יהיה המבחן לבחירת המערכת הזוכה כאשר כל התנאים האחרים מתקיימים אצל כולן. אני מאמין, שמלחמת המחירים הקיימת בענף אינו פועל לטובת צרכני מערכות המידע ובטווח הארוך המחיר הנמוך יביא לירידה באיכות המערכות ובטיב השרות.

אינני נוטש את שיטת המכרז שרק עשתה טוב לענף. יחד עם זה אני תקווה שמקבלי החלטות ברשויות המקומיות ישכילו לשנות סדרי עדיפויות ושימו דגש על שיקולי איכות במכרזים הבאים.