



לכבוד

המשתתפים במכרז

שלום וברכה,

**הנדון: מכרז 01/25 – להקמה ומתן רישיונות שימוש מערכת
ניהול קשרי לקוחות CRM עבור המועצה האזורית גדרות מענה לשאלות הבהרה מס' 1**

1. בהתאם להוראות מכרז פומבי מס' 01/25 שפרסמה המועצה האזורית גדרות (להלן ובהתאמה: "המכרז") ו"המועצה"), להלן טבלת שאלות הבהרה אשר הוגשו בקשר עם המכרז והתשובות בגינן, עד למועד האחרון להגשת השאלות.
2. יובהר כי נוסח השאלות המפורט להלן, אינו זהה בהכרח לנוסח שנשאל, וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
3. כלל ההבהרות, השינויים, העדכונים, התיקונים והתוספות האמורים במכתב זה, ייחשבו כאילו נכללו במסמכי המכרז מלכתחילה.
4. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
5. אין להסתמך על כל הסבר ו/או פירוש שניתן, בעל-פה או בכתב, על ידי מי מטעם המועצה או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה.
6. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט במכתב זה, ובמכתבי הבהרות נוספים שיצאו מאת ועדת המכרזים.
7. בעת הגשת ההצעה, על המציע להדפיס את תשובות המועצה לכל שאלות הבהרה, ולצרף אותן, ואת כל מכתבי הבהרות שיצאו מאת ועדת המכרזים, לכל אחד מעותקי ההצעה הנמצאים במעטפת ההצעה, כשהן חתומות בכל עמוד ע"י המציע, בהתאם להוראות המכרז.
8. להלן שאלות המתמודדים והתשובות שניתנו על ידי המועצה:

1

מס' מס' עמוד	מספר סעיף	נוסח השאלה	תשובה
1	עמודים 66, 6	סעיף 8.2	לאור העובדה ששנת 2024 הסתיימה כעת וטרם נחתמו דוחות סקורים/מבוקרים לשנה זו, נבקש לשנות את הדרישה בתנאי לשנים 2021, 2022, 2023.
2	עמוד 67	נספח יד'	לאור העובדה שהרשות תפנה לממליצים לקבלת חוות דעת נבקש להסיר את הדרישה לצירוף המלצות כתובות





	7.5.25 תוקף הערבות הינה עד ל 7.5.25	צוין כי הערבות תהא בתוקף למשך 90 ימים מהמועד האחרון להגשת המכרז. אי לכך ולמען הסר ספק, נבקש לוודא שמועד תוקף ערבות המכרז הינו 7.5.25 וזאת גם אם המועד האחרון להגשת המכרז ידחה אלא אם כן הרשות תודיע אחרת	נספח ח'	עמודים 61 , 2	3
	3 השנים האחרונות מתייחסות לשנים 2022,2023,2024	נבקש לאשר שלקוח אשר עברו בוצעה הקמה גם לפני 2023 ייחשב כלקוח שעומד בתנאי הסף ובלבד ששאר התנאים בגין שדרוג/תחזוקה מתקיימים	8.3	עמוד 6	4
	מקובל	נבקש כי מענה לסעיף זה יינתן ע"י טופס דיגיטלי שיאפשר פתיחת פנייה באופן מקוון והפעלת האוטומטיות הקיימות	סעיף 2 מפרט טכני – ניהול פניות	עמוד 16	5
	מקובל	בהתייחס לסעיף זה במכרז, נבקש לשקול את הסרת הדרישה לערוך פנייה באמצעות פקס. כיום, רוב הפניות של התושבים מתבצעות באמצעות טפסים דיגיטליים, וזוהי הדרך השכיחה והיעילה ביותר לתקשורת. בהתאם לכך, אנו סבורים כי הסרת סעיף זה תייעל את הפעילות ותתאים את המכרז למציאות הטכנולוגית הנוכחית.	סעיף 3 מפרט טכני – ניהול פניות	עמוד 16	6
	הצעת המחיר כוללת מחולל טפסים, לכן הבקשה אינה מקובלת.	בהתייחס למסמכי המכרז, נבקש להוסיף להצעת המחיר שורה נפרדת שתפרט את העלות בגין קבלת מודול הקמת טפסים.	סעיף 8, תת סעיף 2 - מפרט טכני – ניהול פניות	עמוד 18	7
	מקובל	אופן ההזדהות בכניסה לאזור האישי לתושב הינו עפ"י מנגנון ההזדהות הקיים ברשות הספק המספק שירות זה לרשות ולכן לא קיימת לנו היכולת לשלוט על אופן ביצוע ההזדהות	סעיף 16, תת סעיף 1 מפרט טכני – ניהול פניות	עמוד 21	8
	מדובר על חופשות בימים מיוחדים ולא חופשות אישיות לכן הבקשה נדחית	נבקש להסיר את הביטוי חופשות של המטפל, שכן תהליך SLA אינו תלוי בחופשה ו/או חלילה מחלה בע"ת כי אם בהתחייבויות ארגונית של הספק (הרשות ו/או המועצה) ללקוח (התושב ו/או הבא בשעריה)	סעיף 1, תת סעיף 22 מפרט טכני – ממשק משתמש/מנהל מערכת	עמוד 27	9





	מקובל, ניתן לא למלא את ההיקף הכספי בלבד	בהתייחס לנספח ההמלצה שבמסמכי המכרז, נבקש לשקול את הסרת הדרישה לציין את "היקף בש"ח". מידע זה אינו רלוונטי למטרות המכרז ונחשב לחסוי ברמת כל רשות ורשות. אנו סבורים כי שמירת פרטיות המידע הכספי אינה פוגעת ביכולת לבצע הערכה מקצועית של ההמלצות ותואמת את מדיניות השקיפות הנדרשת.	נספח יד' – המלצה ואישור היקפי פעילות	עמוד 67	10
	המילים "על חשבוננו" ימחקו	נבקש למחוק את המילים "שהוצאו על שמו ועל חשבוננו"	סעיף 7.4	עמוד 45	11
	הבקשה נדחית	לאחר המילים "בקשר לרכוש" תבוא המילה "בבעלותו"			
	הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים "ו/או על ידי מי מטעמו"			
	מקובל	לאחר המילים "מגדל ביט או פסגה" יבואו המילים "ו/או נוסח מקביל להן"			
	הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים "תוך 10 ימי עסקים מיום קבלת הודעה על זכייתו במכרז ובכל מקרה"	סעיף 7.5	עמוד 46	12
	הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים "המוקדם מבין המועדים"			
	הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים "לרבות בכל הנוגע לתשלום פיצויים בגין אי עמידה בתנאי ההסכם"	סעיף 7.7	עמוד 46	13
	הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילה "לפחות"	סעיף 7.10	עמוד 46	14
	הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים "וזאת אף אם תוקפו הפורמאלי פג אולם הוא ממשיך להתקיים בפועל"	סעיף 7.11	עמוד 46	15
	הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים "בוטלו הביטוחים בטרם פג תוקף הסכם זה... או לגבותם מנותן השירות בכל דרך אחרת"			
	מקובל	לאחר המילים "לביטוחי נותן השירות" יבואו המילים "בקשר עם הסכם זה"	סעיף 7.14	עמוד 46	16
	מקובל	מבקש האישור – נבקש למחוק את המילים "ו/או ועדי יישובי המועצה"	נספח ט' – דרישות ביטוח	עמוד 62	17
	הבקשה נדחית. עם זאת, ככל ותועבר הצהרה חתומה של הספק כי אינו מעסיק קבלני משנה, לשביעות רצונה של המועצה, תתקבל מחיקת קוד 307	נבקש למחוק את הקוד 307, 304	צד ג'		18





	מאושר רק לעניין מרכיב ביטוח אחריות מקצועית אך למרכיב ביטוח אחריות המוצר	נבקש למחוק את הקודים 302, 304, 347	אחריות מקצועית משולב חבות מוצר		19
	מדובר על שירותי האחזקה ותמיכה טכנית במערכת ולא על הוספת מערכות נוספות, לכן אין הכוונה לכל השירותים הנוספים שציינתם	נבקש לבטל את המילים "עלויות צד שלישי". לא ניתן להתחייב להגדרה כזו רחבה במסגרת עלויות המכרז. שרותי צד ג' הינם מושג רחב ויכול לגלם בו עלויות כגון הודעות SMS, הודעות WHATSAPP, רישיונות AI ממשקים, ועוד שירותים רבים שאולי בעתיד יתבקשו ע"י המזמין מהספק ליישום.	6.3	6	20
	מקובל	נבקש לתת משקל גדול יותר לרכיב האיכות או לחילופין להקטין את עלות הקסימום. המתווה הקיים יוכל לתת יתרון משמעותי לספק שרק יקצה את הנחה המקסימאלית ללא קשר לאיכות המערכת ולקבל יתרון מובהק בניקוד הכולל.	17.2	10	21
	מקובל	נבקש לקבל כי הדרישה תהיה תלוית יכולת של מערכת המרכזייה	3	16	22
	מקובל	נבקש להציג ממשק קיים במסגרת ועדת המכרזים כחלופה לאופן דרישת הסעיף			
	מקובל	נבקש לקבל כחלופה פתרון מובנה במערכת להצבת פניות על מפה (לא באמצעות GIS).	5	17	23
	מקובל	נבקש לאפשר יישום באמצעות הווטסאפ (לא באפליקציה)			
	מקובל ככל שניתן לפתוח יותר ממישימה אחת בתוך משימה ראשית	נבקש לשנות את הגדרה המילה "משימה" ל-"פנייה"	13	19	24
	הכוונה באזור אישי הוא שהתושב יוכל לצפות באתר האינטרנט של המועצה בפניותיו וסטטוס הביצוע, לא ניתן להסיר את הדרישה הזאת	נבקש להסיר דרישה זו בבקשה. זו יכולת מעבר למוצר הבסיס המתואר.	16	21	25
	הבקשה נדחית	נבקש לבטל סעיף זה או להתנותו ברכישת מוצר רחב יותר (מעבר לצפיית בפניות) בתמחור נפרד.	3	29	26
	מקובל	נבקש לבטל סעיף זה אות להתנותו ברכישת המודול באופן נפרד כשירות אופציונאלי. מדובר בתת מערכת בפני עצמה.	4	29	27





	מקובל	נבקש כחלופה לספק ממשק הקפצת שיחה מהמרכזייה.	1	30	28
	מקובל	נודה להבהרה באיזו מערכת מדובר. בכל אופן נבקש לקבל כי כל ממשק יתאפשר לאחר קבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	2	30	29
	אנו עובדים עם מערכת EPR במידה ואין ממשק קיים אבקש אפשרות לטעון מקובץ שנייצא.	נבקש לבטל סעיף זה או להתנותו בקבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף	6	30	30
	מקובל - מדובר במערכת BI פנימית של מערכת ה CRM	נבקש לקבל כי במידה ומדובר באספקת ממשק API ODATA השירות יהיה כרוך בעלות חודשית נפרדת המוגבלת למקור אחד פעם אחת ביום.	7	30	31
	מקובל	נבקש לקבל כל כל ממשק יהיה בכפוף לקבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף	8	30	32
	מבקשים ECXEL	לא ניתן לשמור כל סוג מטעמי אבטחת מידע ואופן תצורה ומדיניות של מוצר מדף. לחילופין נבקש להגביל סעיף זה לקובץ WORD, PDF, קבצי קול בפורמט מאושר ע"י הספק.	2	31	33
	מדובר בהקמת CRM על כלל ההיבטים שרשומים במכרז	נבקש להתייחס למערכת ה-CRM בלבד בעלות זו .	ההצעה הכספית	34	34
	הכוונה אזור אישי שניתן יהיה לצפות באתר האינטרנט של המועצה בפניות התושב וסטטוס הטיפול בלבד	ללא מרחב אישי ולא ממשקים. מרחב אישי זהו מוצר בפני עצמו הדרוש מפרט ותמחור. ניתן לספק "אזור אישי" בו הפונים יוכלו לראות את הפניות והסטטוס שלהן.			
	מדובר בממשקים הרשומים במכרז	ממשקים הינה פתרונות הכרוכים במשאבים ואחריות לתקינות גם לאחר פיתוחם/הקמתם ודורשים הסדרה במסגרת עלויות תחזוקה. נבקש להסיר דרישה זו מהסעיף. הדרישות אינן סבירות.			
	מקובל	נבקש להגביל את כמות המשתמשים USER 100 מקסימום בבקשה (לאור היקף המחיר במכרז).	ההצעה הכספית	34	35
	מדובר עד 100 יוזרים	הדרישה לאספקה ללא הגבלת משתמשים אינה סבירה.			
	מדובר עד 100 יוזרים	נבקש להוסיף שורת תמחור לעלות כל משתמש נוסף מעבר לתכולה הראשונית בבקשה.			





	מקובל	בנוסף, נבקש לקבל כי הדרכות מעבר ליומיים בבית הלקוח יתננו בעלות נפרדת (הדרכות אינן יכולות להיות מוגדרות בצורה רחבה וללא מסגרת. זה משאב בפני עצמו ואין קשר לרישוי מערכת בדומה לכל מערכת טכנולוגית בעולם)			
	לא מקובל	המערכת תלוית רישיון שימוש פר משתמש בכפוף לקבלת מלוא התמורה ולכן נבקש להסיר את המילים "בלתי חזור לשימוש"	הסכם להקמה ומתן רישיונות שימוש מערכת ניהול קשרי לקוחות CRM	40	36
	מקובל	למען הסרת הספק נבקש לקבל כי במהלך ההתקשרות הלקוח אינו זכאי לפיתוחים ללא עלות/מוצרים נוספים שהספק יפרסם במערכת אלא רק קבלה של גרסה מעודכנת.	2.1.1	41	37
	מקובל	נבקש לקבל כי במידה והספק מספק מערכת SSAS בענן לא תהיה משמעות להתקנה בעמדות לפי דרישת המזמין.	2.1.2	41	38
	מקובל	נבקש לקבל כי ההדרכות יתקיימו במסגרת על עד יומיים בבית הלקוח כאשר כל יום לא יעבור 5 שעות הדרכה. יומיים אלה יהיו ללא הגבלת משתתפים. תמיכה לאחר מכן לגורם תפעולי מאושר אחד. הדרכות נוספות בתשלום נפרד.	2.1.3	41	39
	מקובל	נבקש להגביל היקף של אחסון לתקופת ההקמה של G20 ולאחר ניצולת הנפח בתמחור נוסף. אנו מציעים היקף זה לאור היקפי המכרז.	2.1.5	41	40
	מבקש 40 גיגה	נבקש לבטל סעיף זה. סעיף לא סביר. נבקש להגיל עד G20 לאור היקף עלויות המכרז.	2.2.2	41	41
	מקובל	נבקש לקבל כי המכרז מגלם כמות משתמשים המוגדרת מראש וכי חריגה מהם כפופה לעלויות נוספות. אנו מציעים היקף התקשרותי מקסימאלי של 100 משתמשים לאור מסגרת המכרז.	3.7	41	42





	מקובל, הפיתוחים הנוספים יהיו בתשלום	נבקש לבטל סעיף זה במלואו. סעיף לא סביר.	3.8	42	43
	מקובל	נבקש לקבל כי הדרכות יינתנו במסגרת ימי ההקמה בלבד (עד יומיים בבית הלקוח בהיקף של 5 שעות כל מפגש). מעבר לזה בעלות נוספת.	4.5	43	44
	מקובל ככל והדברים חדשים	נבקש להתנות במפרט הקיים בלבד. למען הסרת הספק פיתוחים/חידושים/ממשקים/חריגות אחסון/API/תשלומים לצדדי ג' כגון הודעות SMS ושרותי WHATSAP יהיו כרוכים בתשלום נוסף.	4.8	43	45
	הכוונה לממשקים חדשים אשר לא מצוינים במפרט	סעיף לא סביר. נבקש לקבל כי סעיף זה יתקיים רק לאחר קבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף בבקשה. ממשק הינו משאב לכל דבר ומגלם בתוכו אבטחת מידע, רציפות תפקודית, אחריות, התאמות ותחזוקה ולכן בדומה למודולים נפוצים בעולם כל ממשק יהיה בעלות נפרדת במידה והספק יתבקש לבצעו.	6.1	45	46
	הבקשה נדחית	נבקש לקבל כחלופה תקן ISO27001 של מכון התקנים הישראלי על שם החברה. תקן המגלם בתוכו חתימה של עובדי החברה על סודיות, סקרי ספקים, סקרי גישה ותכולה עשירה לנושא זה.	נספח א'	51	47
	הבקשה נדחית	נבקש לבטל סעיף זה בבקשה. מדובר במכרז הקמה של מוצר מדף. נהלי אבטחת מידע הינם נהלים פנים של החברה ובקשות שונות מעבר לתכולה הקיימת ובהם דרישות שונות יבחנו בנפרד ויתמחרו במידת הצורך. לא סביר.	4	56	48
	הבקשה נדחית	נבקש לבטל סעיף זה. "הנחיות המזמינה" היא הגדרה רחבה ולא סבירה.	10.1	57	49
	הבקשה נדחית	נבקש לקבל כחלופה מבחני PT בתוקף.	11.2	58	50
	רשום בעמוד 2 שגובה הערבות הינה ₪ 10,000	נבקש לדעת את היקף הערבות במכרז	נספח ח'	61	51





	מקובל	נבקש לבטל את בקשת ההיקף ההתקשרות עם הלקוחות מאחר שזה מידע מסחרי ואישי שאינו לפרסום. נשמח לספק את רשימת הממליצים בדומה למכרזים רבים שפורסמו בתחום מכרזי ה-CRM בשנים האחרונות.	יד'	67	52
	הבקשה נדחית	נבקש סבב שאלות נוסף בבקשה לאור נושאים לא ברורים שהעלנו בשאלות ההבהרה שממתינים להתייחסות.			53

בברכה

ניסן גו

מנכ"ל המועצה

