



תאריך: 8/10/2024

**הנדון: מסמך הבהרות – מס' 3 – מכרז מס' 9/2024 למתן שירותי הקמה, תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM עבור עיריית כפר יונה**

במענה לשאלות הבהרה שהתקבלו בעיריית כפר יונה בקשר עם ההליך שבנדון ובכלל, מתכבדת העירייה להשיב ולהבהיר כדלקמן:

1. להלן השאלות והמענה בצידן:

| מס"ד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה | פרק וסעיף רלבנטיים   | נוסח השאלה   | מענה הרשות   |
|------|------------------------------------|----------------------|--|--|
| 1.   | אישור רוי"ח                        | סעיף 6.8 עמוד 8      | ככל הנראה נפלה טעות סופר והכוונה להפניה לנספח 13 ולא כפי שצוין נספח 11 נודה לאישורכם שאכן נפלה טעות סופר.  | אכן ההפניה הינה לנספח 13   |
| 2.   | אישור רוי"ח- תנאי סף               | תנאי סף 5.1.2 עמוד 8 | נבקש לשנות את תנאי הסף כדלהלן:<br>המציע בעל מחזור הכנסות שנתי ממוצע בשנים 2021-2023 של 1.5 מיליון ₪ לפחות <b>לחלופין</b> מציע בעל מחזור הכנסות ממוצע בשלושת השנים 2021-2023 של 2 מיליון ₪ לפחות<br><b>לחלופין</b> מציע ו/או חברת האם בעל מחזור שנתי ממוצע בשנים 2021-2023 של 3 מיליון ₪ לפחות. | הבקשה נדחית- אין שינוי בתנאי הסף                                   |
| 3.   | נספח ג' 1                          | סעיף 4 עמוד 48       | נבקש להסיר את הביטוי חופשות של המטפל, שכן תהליך SLA אינו תלוי בחופשה ו/או חלילה מחלה של בעיית כי אם בהתחייבות ארגונית של הספק (הרשות ו/או המועצה) ללקוח (התושב ו/או הבא בשעריה).   | הבקשה מתקבלת   |
| 4.   |                                    | סעיף 19 עמוד 51      | נבקש להוסיף כי הממשק לשווע"ל יהיה בתיאום הרשות ובסיועה אל מול היקל"ר ו/או נציגי פיקוד העורף  | הבקשה נדחית – ממשק לפיקוד העורף ולשוועל הינו ממשק רגיל בכל המערכות |



| מס"ד                     | המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה | פרק וסעיף רלבנטיים        | נוסח השאלה   | מענה הרשות   |
|--------------------------|------------------------------------|---------------------------|--|--|
| 5.                       |                                    | סעיף 31 עמוד 54           | לאור המצב הביטחוני השורר במדינתנו ומטעמי אבטחת מידע נבקש כי הסעיף יותאם לתחומי מדינת ישראל, ועל פי דרישות האבטחה שיתעדכנו מעת לעת. | הבקשה נדחית – דרישות אבטחת המידע הנדרשות הינן בהתאם למקובל במדינת ישראל    |
| 6.                       |                                    | סעיף 41 עמוד 55           | נבקש להוסיף בהינתן פרטי האוכלוסיה בחלוקה לקבוצות מתאימות על ידי הרשות  | הבקשה נדחית – החלוקה תבוצע בשיתוף עם העירייה לא באחריות העירייה            |
| 7.                       |                                    | סעיף 53 עמוד 57           | מתבקש לקיים מנגנון הוגן לכמות הדרישות והשינויים שיכללו כמענה למכרז זה, ומעברם יתומחר על פי המחירים הנהוגים בשוק.                   | הבקשה נדחית  |
| 8.                       |                                    | סעיף 57 עמוד 58           | נבקש לפרט את חברת ה-GIS, וכן נבקש את התחייבות המועצה כי ספק ה-GIS יספק API להתמשקות ללא עלות.                                      | ספק ה-GIS הינו חברת קומפלוט  |
| 17.                      |                                    | סעיף 58 עמוד 58           | נבקש להחריג את ממשק ה-WHATSAPP לתקצוב נפרד של הקמה, תחזוקה, ושיחות הואיל ואנו מספקים ממשק חוקי שמבוסס על מחירי חברת META           | הבקשה נדחית – אולם ישולמו דמי שימוש על פי כמות ההודעות ובהתאם למחירון META |
| 18.                      | נספח ג' 1                          | סעיף 81 עמוד 61           | אזור אישי הינו מופרד ממערכת CRM המוקדית והכניסה למערכת ע"י התושב תתבצע ממערכת נפרדת  | הבקשה מתקבלת   |
| <b>שאלות בנושא ביטוח</b> |                                    |                           |  |  |
| 26.                      | עמוד 38                            | <b>ביטוחים</b><br>סעיף 68 | נבקש למחוק את המילים "ובכל זמן שמתקיימת אחריות על פי דין" ובמקומן יצוין "למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת ההתקשרות"               | הבקשה נדחית  |
| 27.                      |                                    | סעיף 68.1                 | א. נבקש למחוק את המילים "היי טק משולב וכיסוי צד ג' סייבר"<br>ב. נבקש למחוק את המילים "שלא יפחת מ" ובמקומן יצוין "של"               | א. הבקשה נדחית.<br>ב. הבקשה נדחית.<br>ג. הבקשה מתקבלת.                     |



| מענה הרשות  | נוסח השאלה  | פרק וסעיף רלבנטיים | המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה | מס"ד |
|---|---|--------------------|------------------------------------|------|
| ד. הבקשה נדחית.<br>ה. הבקשה נדחית.<br>ו. הבקשה נדחית. | ג. נבקש למחוק את המילים "שלא תפחת מ12 חודשים" ובמקומן יצוין "של 6 חודשים"<br>ד. נבקש למחוק את המילים "אובדן או נזק תוצאתי ו/או אובדן שימוש ו/או לגבי עיכוב במתן השירותים כתוצאה ממקרה ביטוח"<br>ה. נבקש למחוק את המילים "חדירת וירוסים"<br>ו. נבקש למחוק את המילים "הפרת זכויות קניין רוחני, דליפת מידע וכשל באבטחת מידע" |                    |                                    |      |
| א. הבקשה נדחית.<br>ב. הבקשה נדחית.<br>ג. הבקשה נדחית. | א. נבקש למחוק את המילים "שלא יפחת מ" ובמקומן יצוין "של"<br>ב. נבקש למחוק את המילים "הביטוח מורחב לכסות עבודות חוץ לרבות שירותים באתרי העירייה"<br>ג. נבקש למחוק את המילים "רכוש העירייה יחשב כרכוש צד שלישי"  | סעיף 68.3          |                                    | 28.  |
| הבקשה נדחית   | נבקש למחוק את המילים "תוך 7 ימים מיום הודעת הזכייה" ובמקומן יצוין "טרם תחילת מתן השירותים"  | סעיף 69            | עמוד 39                            | 29.  |
| הבקשה נדחית   | נבקש למחוק את המילים "בדואר רשום 60 יום מראש" ובמקומן יצוין "30 יום מראש"<br><br>נבקש למחוק את המילים "חלוף 60 הימים" ובמקומן יצוין "חלוף 30 הימים"   | סעיף 77            |                                    | 30.  |
| הבקשה מתקבלת.   | נבקש למחוק את המילים "יכללו את כל התנאים ההרחבות והויתורים על זכויות התחלוף הנדרשים בביטוחי הספק כמפורט לעיל ולהלן לרבות נספח ב'2 להלן" ובמקומן יצוין "יהיו נאותים בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות"  | סעיף 79            |                                    | 31.  |
| א. הבקשה נדחית.<br>ב. הבקשה נדחית.                    | א. נבקש למחוק את המילים "ו/או לפצות"<br>ב. נבקש למחוק את המילים "במישרין ו/או בעקיפין"  | סעיף 80            |                                    | 32.  |



| מס"ד | המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה | פרק וסעיף רלבנטיים                 | נוסח השאלה   | מענה הרשות  |
|------|------------------------------------|------------------------------------|--|---|
| 33.  |                                    | סעיף 82                            | א. נבקש למחוק את המילים "ונאמנות עובדים"<br>ב. נבקש למחוק את המילים "כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין לכל פעילות אשר נעשתה על ידו בקשר עם הסכם זה" ובמקומן יצוין "למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת ההסכם" | א. הבקשה מתקבלת.<br>ב. הבקשה נדחית.   |
| 34.  | עמוד 40                            | סעיף 84                            | נבקש למחוק את המילים "באופן מלא  | הבקשה נדחית   |
| 35.  |                                    | סעיף 85                            | נבקש למחוק את המילים "ו/או פיצוי   | הבקשה נדחית   |
| 36.  | עמוד 45                            | <b>נספח ב(2)</b><br>שם מבקש האישור | נבקש למחוק את המילים "ו/או עובדיה ו/או מנהליה  | הבקשה נדחית   |
| 37.  |                                    | אחריות מוצר משולב אחריות מקצועית   | א. נבקש למחוק את המילים "הייטק משולב כולל כיסוי סייבר"<br>ב. נבקש למחוק את הקוד 304, 315, 302, 329, 339, 347   | א. הבקשה מתקבלת, ובלבד שהפוליסה כוללת הרחבה לביטוח סייבר צד שלישי או ביטוח סייבר נפרד.<br>ב. למעט מחיקת קוד 315, הבקשה נדחית. |
| 38.  |                                    | צד שלישי                           | נבקש למחוק את הקוד 304, 329  | הבקשה נדחית   |
| 39.  |                                    | ביטול/שינוי הפוליסה                | נבקש למחוק את המילים "60 יום" ובמקומן יצוין "30 יום"   | הבקשה נדחית   |

2. יתר תנאי המכרז יוותרו ללא שינוי.
3. אין במתן המענה מצד הרשות, משום אישור לפרטי השאלה או הבירור. המענה בלבד יחייב כלשונו.
4. יש לצרף מסמך זה להצעת המציע למכרז כשהוא **חתום** ע"י מורשי החתימה של המציע בתוספת חותמת החברה. המסמך מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
5. הוראות מסמך זה מתקנות את האמור במסמכי המכרז והוראותיו גוברות על האמור במסמכי המכרז. כל תיקון לסעיפי המכרז ו/או תשובה לשאלות הניתנת במסמך זה יתקנו/יפרשו/יתייחסו לכל הסעיפים הרלוונטיים שבמסמכי המכרז גם אם הסעיפים הרלוונטיים לא צוינו במסמך זה במפורש.



בברכה,

שני רוימי בס

מנהלת רכש, מכרזים והתקשרויות

עיריית כפר יונה

**העתקים:**

קרן מזרחי – מנהלת המוקד העירוני

שלמה בן חיים- יועץ מקצועי חיצוני למכרז