



תאריך : 29.10.2024

הנדון: מסמך הבהרות – מס' 5 – 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	עמוד	מסמך	סעיף	תיאור הסעיף	שאלה	מענה הרשות
1.	35	הסכם	27	שינוי מדד	לאור השינויים הניכרים בעליות המצוירים ועליות כוח האדם נודה לעדכון מחירים בתום כל שנה בהתאם לעדכון מדד המחירים	הבקשה נדחית
2.	49	נספח ג'	8	API SMS	שירותי ה SMS במערכת הינם רחבים ונוגעים כמעט בכל אזור במערכת, לפיכך נבקש כי שירותי ה SMS יהיו של ספק ה SMS ועל פי המחירים המופעים במכרז זה	הבקשה מתקבלת
3.	50	נספח ג'	14	דיוור בכל האמצעים	למערכת המוצעת קיים יכולות דיוור באמצעות SMS, ווטסאפ, mail המהווים את המערכות המרכזי וכיום לדיוור הודעות בתפוצה, נודה לאישור מערכות אלו כנותנות מענה, נודה להברה כי עליות המשלוחים יהיו בתמחור נפרד.	ראה טופס הצעת מחיר חדשה
4.	52	נספח ג'	23	API	נבקש כי ממשקים למערכות צד ג' (מלבד GIS, שוע"ל, ומרכזיה) יתומחרו באופן נפרד בהתאם לדרישות המשק.	מלבד המערכות המצויינות כל ממשק נוסף יתומחר בשעות עבודה (בהתאם להצעת המציע בטופס הצעת המחיר) בכפוף להזמנת הרשות ואישור תקציבי, אין העירייה מתחייבת לכך והכל בהתאם ובכפוף לתקציב ובאישור הגזברית מראש
5.	53	נספח ג'	26	ממשקים	נבקש כי ממשקים למערכות צד ג' (מלבד GIS, שוע"ל, ומרכזיה) יתומחרו באופן נפרד בהתאם לדרישות המשק.	ראה תשובה 4 לעיל



הבקשה מתקבלת	למערכת קיימת מערכת דוחות רחבה כחלק אינטגרלי מהמערכת, נבקש לקבל דוחות עלו כעונים על דרישה זו, ככל שהרשטות תבקש לממשק מערכת BI חיצונית, יסופק ממשק API אולם עליות השימוש במערכת ה BI יהיו באחריות הרשות	בקרת נתונים BI	46	נספח 1'ג	56	6
הבקשה מתקבלת	למערכת קיימת מערכת דוחות וכן מחולל דוחות כחלק אינטגרלי מהמערכת, נבקש לקבל יכולת זו כעונה על הדרישות	סקרים	47	נספח 1'ג	56	7
ראה תשובה 6 לעיל	למערכת המוצעת על ידנו קיימם דשבורד להצגת נתונים עבור מנהלים, נבקש לקבל יכולת זו כעונה על הדרישות	בקרת נתונים BI	50	נספח 1'ג	57	8
ראה תשובה 4 לעיל	נבקש כי ממשקים למערכות צד ג' (מלבד GIS, שוע"ל, ומרכזיה) יתומחרו באופן נפרד בהתאם לדרישות המשק.	API	23	נספח 1'ג	52	9
כל התכנות ממשק למרכזיה תלוי יכולת המרכזיה לתמוך בממשק זה	נודה להברה כי היתכנות לביצוע ממשקים אלו תלוי ביכולת המרכזיה הקיימת לתמוך בפעולות אלו.	מרכזיה	24,25	נספח 1'ג	53	10
ראה תשובה 4 לעיל	נבקש כי ממשקים למערכות צד ג' (מלבד GIS, שוע"ל, ומרכזיה) יתומחרו באופן נפרד בהתאם לדרישות המשק.	ממשקים	26	נספח 1'ג	53	11
ראה תשובה 4 לעיל	נבקש כי ממשקים למערכות צד ג' (מלבד GIS, שוע"ל, ומרכזיה) יתומחרו באופן נפרד בהתאם לדרישות המשק.	ממשקים	54	נספח 1'ג	57	12
ראה תשובה 4 לעיל	נודה להברה כי דרישה זו תהיה בכפוף לאפיון ובדיקת היתכנות וכן נודה להברה כי יתכנו תשלומים בגין פיתוח ושימוש בממשקים וזאת בשקיפות מלאה אל מול הרשות	ממשקים	60	נספח 1'ג	58	13
המידע אשר יוצג באזור האישי יהיו נתונים ממרשם התושבים, קשרי משפחה, נתוני גבייה, נתוני חינוך, נתוני ועדה, נתוני תאגיד מים, וכן מידע ענייני ורלוונטי עבור התושבים על פי שאלון שישלח אליהם ולא רק פניות תושבים –	נודה להברה כי המידע שיוצג באזור האישי הינו מידע על פניות התושב כולל תמונות, וכן אפשרות לפתיחת קריאות	אזור אישי לתושב	79	נספח 1'ג	61	14



אחרת זה לא אזור אישי לתושב						
מרחב אישי כולל בתוכו כל המידע אשר העירייה יכולה להציג לתושב כמפורט בתשובה 14 לעיל, הן באמצעות מערכות נשוא מכרז זה והן באמצעות לינקים למערכות הקיימות בעירייה	ש להבין מה נדרש בממשק זה ? וכן לתמחר דרישה זו במידת הצורך .	ממשק למרחב האישי	1	נספח ג' הצעת מחיר	66	15
ראה תשובה 4 לעיל	נבקש כי ממשקים למערכות צד ג' (מלבד GIS, שוע"ל , ומרכזיה) יתומחרו באופן נפרד בהתאם לדרישות המשק.	ממשקים	2	נספח ג' הצעת מחיר	66	16
הבקשה מתקבלת ובתנאי שבתום ימי ההדרכה העובדים מסוגלים לתפעל המערכת	נבקש להגביל את כמות ההדרכות באתר המזמינה לעד 2 ימים, וכן יום נוסף להשלמת פערים, הדרישה לביצוע הדרכות ללא הגבלה אינה סבירה. לאור העובדה שלא תומחרה הקמה והטמעה.	הדרכה והטמעה	4	נספח ג' הצעת מחיר	66	17
העירייה יוצאת מתוך הנחה כי במערכת אשר מוגשת במסגרת מכרז זה קיים מודול בניית טפסים וניתן להקים טפסים עצמאית. ככל שהעירייה תבקש מהמזיע להקים טפסים עבורה השירות יתומחר על פי שעות עבודה בפועל (עלות שעת עבודה הינה בהתאם להצעת המזיע בטופס הצעת המחיר במכרז) ובכפוף להערכת שעות ביצוע בפועל על ידי המזיע ובאישור בכתב מראש של העירייה על קיום אישור תקציבי לכך	נודה להסרה של דרישה זו, מאחר ואין זה סביר שנתחייב לביצוע עבודה ללא אפיון וללא הגדרה אשר שווי העבודה יכול לעמוד על עשרות אלפי שקלים	הקמת טפסים	5	נספח ג' הצעת מחיר	66	18
הבקשה נדחית	תמחור המכרז אינו עומד בסבירות לדרישות המכרז לפיכך נודה להגדלת להגדלת העלות החודשית בכ- 150%, וכן להוסיף עליות מעיימ לסכומים אלו .	אחזקה אירוח ורישוי	1	עלות חודשית	67	19
מחירי הקמת הפורטל במכרז הינם מחירים המקובלים בשוק	נודה לתמחור עלות הקמה לפורטל הארגוני בהתאמה למחירי השוק הנהוגים	פורטל ארגוני	2	עלות חודשית	67	20



עלות שעת פיתוח הינה בהתאם להצעת המציע בטופס הצעת המחיר במכרז, בשים לב כי לא ישולמו שעות ללא צירוף הזמנה מאושרת מטעם העירייה וחתומה כדין.	נודה להוספת סעיף תמחור בגין שעות פיתוח, סעיף זה נדרש לצורך מקרים בהם יידרשו פיתוחים ייחודיים לרשות	עלות שעת פיתוח	-	עלויות	67	21
הבקשה נדחית	נבקש להבהיר כי לקוחות להם שירותי תחזוקה ושדרוג של מערכת CRM סופקו בין השנים 2018 ועד 2023 (כולל) יחשבו כעונים לתנאי הסף על אף שההקמה בוצעה טרם שנת 2018.	פרק ג', סעיף 2.1.5 עמוד 7		מסמך א תנאי סף		22
הבקשה נדחית	נבקש כי לצורך עמידה בתנאי הסף ניתן להציג ניסיון של חברת הבת של המציע לעניין מערכת CRM	סעיף 1.1.5 עמוד 7		מסמך א תנאי סף		23
הבקשה מתקבלת יש לצרף רשימה עדכנית של לקוחות אשר יוכיחו עמידה בתנאי הסף ובתנאי האיכות	לאור תקופת החגים והמצב הבטחוני ישנו קושי רב להחתים רשויות על המלצות, אי לכך נבקש להסתפק ברשימת ניסיון של המציע אותה הוא יפרט על גבי נספח 12 ולייתר את הצורך בצירוף המלצות כתובות	סעיף 6 – תת סעיף 6.6, עמוד 8		מסמך א תנאי סף		24
הבקשה נדחית	נבקש לאפשר להסתמך על מחזור כספי של חברת האם של המציע.	אישור רו"ח סעיף 5.1.2 עמוד 8	6.6	מסמך א תנאי סף		25
ראה תשובה 24 לעיל	נבקש לאפשר חלופה לצירוף המלצות בדמות טבלה עם פרטי אנשי קשר ממליצים איתם ניתן ליצור קשר טלפוני לצרכי חוות דעת על המציע.		כותרת הוראות למשתתפ (פסקה ים (2		8	26
הבקשה מתקבלת	נבקשכם להסיר את הדרישה להחתמת בעלי מניות, דירקטורים ונושאי משרה במציע ולאפשר חתימה על גבי הצהרה זו ע"י מנהל המציע בלבד, כפי שנהוג, שלו קשר וזיקה ישירה לפעילות החברה.		-	נספח 4	19	27



הבקשה מתקבלת	נבקשכם להסיר את הדרישה לפירוט היקף העבודות בש"ח – המדובר בנתון מסחרי שלא נהוג לחשוף. יצוין כי נתון זה לא נדרש לא לתנאי הסף ולא לניקוד האיכות.		הערה בתחתית העמוד + ס' 6.6	נספח 9	25	28
ראה תשובה 24 לעיל	הערה בנספח 9 סותרת את סעיף 6.6 לפיה ניתן להגיש המלצות בנוסח דומה. נבקשכם ליישב את הסתירה ולאפשר הגשת המלצות בנוסח דומה.		-	נספח 9	25 + 8	29
הבקשה מתקבלת	נבקש לאפשר חתימה על המלצה ע"י גורם שיש לו זיקה לעבודת המציע אצל הלקוח ולא בהכרח בעלי התפקידים כפי שמנויים בנוסח ההמלצה.		ס' 4	נספח 9	25	30
כמות ההמלצות הנדרשת. הינה 5 המלצות.	הערה בנספח 12 ס' 4 סותרת את סעיף 6.6 לפיה יש להגיש 3 המלצות ולא 5 כפי שכתוב. נבקשכם ליישב את הסתירה לגבי כמות ההמלצות הנדרשת.		התמורה לספק סעיף 26	נספח 12	28	31
הבקשה נדחית	המכרז מגדיר תקופת התקשרות פוטנציאלית של כ- 5 שנים (כולל תקופת האופציה), לפיכך נבקש כי התמורה תוצמד למדד המחירים לצרכן. אי הצמדת התמורה והשחיקה בהכנסות הספק, עם השנים, כתוצאה ממצב המשק, עלולות לגרום לפגיעה ממשית בספק לאורך זמן.		סעיף 68	הסכם	35	32
הבקשה נדחית	נבקש כי המילים "ובכל זמן שמתקיימת אחריות על פי דין" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד תביעה למשך 3 שנים נוספות מתום תקופת הביטוח".		סעיף 68.1	הסכם	38	33



הבקשה נדחית	נבקש כי המילים : "וכיסוי צד ג' סייבר" תמחקנה ובמקומן ייכתבו המילים "הכוללת הרחבת סייבר צד ג' בלבד". נבקש כי המילים : "השירות ו/או" תמחקנה. נבקש כי לאחר המילים "חדירת וירוסים" ייכתב "שלא במתכוון". נבקש כי לאחר המילים : "חריגה מסמכות" ייכתב "בתום לב". נבקש כי לאחר המילים "הפרת זכויות קניין רוחני" ייכתב "למעט פטנטים וסימני מסחר". נבקש כי המילים : "מורחב לכסות" תמחקנה ובמקומן ייכתב : "מורחב לכלול".		סעיף 68.3	הסכם	38	34
הבקשה נדחית	נבקש כי המילים : "מורחב לכסות" תמחקנה ובמקומן ייכתב : "מורחב לכלול". נבקש כי לאחר המילים : "רכוש העירייה ייחשב כרכוש צד שלישי" ייכתב "למעט רכוש עליו פועלים במישרין".		סעיף 73	הסכם	38	35
הבקשה נדחית	נבקש כי : א. המילים "מכל סיבה שהיא ו" תמחקנה. ב. לאחר המילה "אחריותו של הספק" ייכתב "על פי דין".		סעיף 74	הסכם	39	36
הבקשה נדחית	נבקש כי בסייפא ייכתב : "על פי דין".		סעיף 77	הסכם	39	37
הבקשה נדחית	נבקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.		סעיף 79	הסכם	39	38
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים : "אף הם ... ע"פ הסכם זה" ובמקומם לכתוב " ביטוחים הולמים ביחס לסוג ואופי פעילותם".		סעיף 80	הסכם	39	39
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים : א. "ו/או לפצות". ב. "במישרין ו/או בעקיפין".		סעיף 82	הסכם	39	40



הבקשה נדחית	נבקש כי המילים "כל עוד מתקיימת אחריותו על פי דין" תמחקנה ובמקומן ייכתב "למשך 3 שנים נוספות מתום תקופת ההסכם".		סעיף 84	הסכם	40	41
הבקשה נדחית	נבקש כי בסיפא ייכתב "השיפוי כאמור בסעיף זה כפוף לפס"ד שלא עוכב ביצועו הקובע את אחריות הזוכה לנזק".		סעיף 85	הסכם	40	42
הבקשה נדחית	נבקש כי המילים: "ו/או" פיצוי תמחקנה.		סעיף 87	הסכם	40	43
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את הסעיף.		גורמים נוספים	הסכם	40	44
הבקשה נדחית	נבקשכם למחוק את המילים: "ו/או עובדיה ו/או מנהליה" ולהעבירן לקטגוריה של גורמים נוספים.		אחריות מקצועית משולב עם חברות המוצר	אישר קיום ביטוחים	45	45
הבקשה נדחית	נבקש כי : א. קוד 315 יימחק קוד 339 ימחק ובמקומו יצוינו המילים "כולל הרחבת סייבר צד ג' בלבד". לחליפין, יומצא ביטוח סייבר נפרד בהתאם למקובל ואפשרי בשוק הביטוח.		צד ג	אישר קיום ביטוחים	45	46
הבקשה נדחית	נבקש כי : ב. לאחר המילה "ביט" ייכתב "ו/או נוסח מקביל. קוד 329 יימחק.		מעבידים	אישר קיום ביטוחים	45	47
הבקשה נדחית	נבקש כי : לאחר המילה "ביט" ייכתב "ו/או נוסח מקביל."		"ביטול/ש ינוי הפוליסה"	אישר קיום ביטוחים	45	48
הבקשה נדחית	נבקש כי המילים: "60 יום" תמחקנה ובמקומן ייכתב: "30 יום".		סעיף 3	אישר קיום ביטוחים	46	49



הבקשה נדחית קיים תמחור להודעות SMS במערכת	נבקש לוודא כי תזכורות לאירוע באמצעות SMS תהיה על חשבון המועצה.		6.6	מפרט טכני – מערכת פורטל לעובדים	63	50
---	--	--	-----	---	----	----

2. יתר תנאי המכרז יותרו ללא שינוי.
3. אין במתן המענה מצד הרשות, משום אישור לפרטי השאלה או הברור. 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



נספח ג' - הצעת המחיר

אני/ו הח"מ _____ ח.צ.ח.פ.ת.ז. שכתובתנו היא _____ מצהיר/ים, מסכים/ים ומתחייב/ים בזה כלפיכם, כדלקמן:

הנני מציע לספק את השירות נשוא מכרז זה בהפחתה בשיעור אחיד וקבוע של _____ אחוזים (ובמילים: _____ אחוזים), מהמחירים המקסימאליים המופיעים להלן בטופס הצעת המחיר, יש לקחת בחשבון שהמחירים הנ"ל כוללים מע"מ.

יש לנקוב באחוז הנחה אחיד ביחס לכלל השירותים המוצעים.

הערות:

1. ממשק למרחב אישי לתושב המוקם בימים אלו באתר הרשות
2. ממשקים למערכות מטרופולינט הפועלות בעירייה נכון להיום או כל מערכת אחרת שתותקן ברשות בעתיד.
3. מערכת CRM כולל הקמה והטעמה ותחזוקת מערכת.
4. המחיר כולל הדרכה והטמעה של המערכות עד לתפעול שוטף על ידי עובדי העירייה ולאחר מכן המציע יתן תמיכה טכנית בתקופת השרות לעובדי העירייה הן בדבר חידושים במערכת/דוחות מנהלים ובקרה אחת לרבעון לפחות, כולל הדרכה פרונטלית אחת לרבעון.
5. הצעת המחיר כולל הקמת עד 20 טפסים מקוונים בהתאם לדרישת הרשות ללא תוספת עלות
7. מובהר ומודגש כי על הספק לספק לעירייה את המערכת והמודולים והתוכניות המתקדמות ביותר והמשודרגות ביותר הקיימות אצלו ולהמשיך לפתח ולשדרג את המערכת בהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות הרגולטוריות והאחרות בשוק באופן רציף ותמידי ולהעמיד לרשות העירייה את המערכות והמודולים המשודרגים ביותר והעדכניים ביותר הקיימים אצלו ועל פי דרישות ואיפיוני העירייה. בכל מקרה מתחייב הספק, התחייבות בלתי חוזרת, לספק לעירייה מערכת המספקת מענה מלא ומושלם לכל הפונקציונאליות הקיימת כיום עבור העירייה וזאת ללא כל תוספת מחיר על המחיר שהציע במכרז.



עלות חודשית למתן שירות:

מס"ד	תיאור השרות	מחיר מקסימלי
1	אחזקה, אירוח ורישוי למערכת מוקד	5,000 ₪
2	פורטל אירגוני	1,000 ₪
3	הקמה והפעלת מודול BPM אירגוני ללא הגבלת תהליכים ו/או משתמשים	1,750 ₪
4	ממשק חיבור עצמאי ל WHATSAPP למערכת המוקד (לא כולל תשלום לחברת מטה – פייסבוק)	400 ₪
5	תשלום לחברת מטא-פייסבוק (מעל 1,000 הודעות בחודש) כל 1,000 הודעות ו/או חלקן יחוייב הלקוח	130 ₪
6	חבילת SMS באורך מינימלי של 263 תווים העלות הינה לשלוש מיליון יחידות	19,000 ₪
7	חבילת SMS באורך מינימלי של 263 תווים העלות הינה למיליון יחידות .	6,500 ₪

עלות אופציונלית על פי ביצוע בפועל למתן שירות

מס"ד	תיאור השרות	מחיר מקסימלי
1	שעות פיתוח – בכפוף להזמנת העירייה לכל אשר ידרש במערכת	180 ₪

❖ הצעת/נו זאת, עם כל הנובע ממנה וכל המשתמע ממנה, הינה בתוקף למשך לא פחות מ-120 יום, מיום הגשתה.

❖ מובהר בזאת כי הנחה מעל 10 אחוז תפסל על הסף