

תאריך: 11/9/24

הנדון: תשובות לשאלות הבהרה - מכרז פומבי מס' 27/2024

אספקה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) למערך השירות במועצה

להלן תשובות לשאלות הבהרה שהוגשו במסגרת המכרז שבנדון:

שאלה מס'	פרק	סעיף	עמוד	שאלה	תשובה
1.	מסמך 2	3.15	6	נבקש לוודא כי תצהיר מנכ"ל חתום ומאומת ע"י עו"ד יהווה עמידה בדרישה.	התשובה חיובית.
2.	מסמך 2	4.5.1	6	נבקש לוודא כי נפלה טעות סופר וכי המועד האחרון לשליחת שאלות הבהרה הוא ביום 2/9/2024 כפי שהתפרסם במודעה בעיתונות ואילו יום 16/9/2024 הוא המועד האחרון להגשת ההצעות.	המועד האחרון לשאלות הבהרה הינו ביום 2.9 עד השעה 13:00. המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז הוא 16.9.2024 בשעה 13:00.
3.	מסמך 2	5.6	7	במכרזי מערכות מידע מרבית ניקוד האיכות ניתן ע"ב הצגת הפתרון בפני וועדת בחינה אשר בודקת את המערכת בהתאם לצרכיה ומדרגת את הפתרון ביחס לקריטריונים השונים שנקבעו על ידה. מעיון במכרז נראה כי כל ניקוד האיכות יינתן למציעים על בסיס המענה לקובץ הדרישות (מסמך האקסל). משכך, אין ביכולת המועצה לבחון ולהתרשם במו עיניה ובאופן מעמיק באשר לפתרונות המוצעים מחד, ומאידך נשללת מידי המציעים האפשרות להציג את כלל יכולות ויתרונות הפתרונות המוצעים על ידם. משכך, נבקש כי יינתן ניקוד איכות משמעותי להצגת הפתרון בפני וועדת בחינה.	בתאריך 22/09/2024 יום חמישי בין השעות 09:00-13:00 נאפשר יום של הצגת הפתרונות בזום לפגישת בת שעה לכל אחד מהמצעים שבו יכולו להציג את המערכת שלהם.
4.	מסמך 3	13.1	16	נבקש כי המילים "בסכום שהמועצה..... מועסקיה" תמחקנה.	לא מקובל
5.	מסמך 3	13.2	16	נבקש כי בסיפא ייכתב " בגין מעשי ו/או מחדלי הקבלן".	לא מקובל

שאלה מס'	פרק	סעיף	עמוד	שאלה	תשובה
6.	מסמך 3	13.3	17	נבקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.	מקובל
7.	מסמך 3	14.3	17	נבקש כי תשלומי התמורה השנתית יוצמדו למדד כמקובל. המכרז מסדיר תקופת התקשרות פוטנציאלית בת 5 שנים והשחיקה שעלולה להיווצר במחירי המכרז בשל עליית המדד פוגעת פגיעה ממשית בספק לאורך זמן.	לא מקובל
8.	מסמך 5	פסקה	23	בשורה שלישית, נבקש לתקן את טעות הסופר כך שמספר המכרז יהיה 27/2024 ולא כפי שרשום.	מספר המכרז בערבות המכרז יהיה 27/2024.
9.	מסמך 5	פסקה 3	23	נבקש תיקון טעות הסופר כך שתוקף הערבות יהיה 31.12.2024 ולא כפי שרשום.	תוקף הערבות בערבות המכרז יהיה 31.12.2024.
10.	נספח 6	פסקה ראשונה	24	נבקש כי המילים "ובעלת מוניטין" תמחקנה.	לא מקובל
11.	נספח 6	1	24	נבקש כי המילים "כל עוד ... דין" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד תביעה למשך 3 שנים נוספות מתום תקופת ההסכם".	לא מקובל
12.	נספח 6	6	24	נבקש כי המילים "בשמו ובשם הבאים מטעמו" תמחקנה.	מקובל
13.	נספח 6	9	24	נבקש כי : א. לאחר המילה "האחריות" ייכתב "על פי דין". ב. המילים "במישרין או בעקיפין" תמחקנה.	א. מקובל ב. לא מקובל
14.	נספח 6.1	אופי העסקה	25	נבקש כי ימחק ישנה טעות בעיסוק.	לא מקובל, לא ניתנה הצעה אחרת לאופי העיסוק. אין למחוק את המלל הקיים.
15.	נספח 6.1	צד ג'	25	נבקש כי קוד 311 ימחק.	לא מקובל
16.	נספח 6.1	אחריות המוצר	25	נבקש כי קוד 310 ימחק. קוד 321 ימחק ובמקומו ייכתב קוד 347.	לא מקובל - מקובל. -
17.	נספח 6.1	פירוט השירותים	25	נבקש כי קודים 0881 062 ימחקו ובמקומם ייכתב קוד 43 1031.	מקובל.

שאלה מס'	פרק	סעיף	עמוד	שאלה	תשובה
18.	מסמך 7	שורה ראשונה	26	מחזור עסקיו של המציע אינו רלבנטי לעמידה בתנאי הסף ו/או ניקוד איכות ומשכך נבקש להסיר דרישה זאת.	מקובל.
שאלה מס'	פרק	סעיף		שאלה	
19	מסמך 9 מענה לדרישות מפרט טכני ובחינת ציון האיכות	1.2		תהיה אפשרות לשליחת אימייל מתוך פניה. נבקש להוסיף ו/או מרשימת הפניות.	מקובל
20		1.4		הואיל ומדובר בממשק התלוי בחברת WHATSAPP , נבקש להחריג עלויות הקמת ותחזוקת הממשק META הואיל והם משתנות על בסיס שימוש.	לא מקובל
21		1.5		. נבקש להוסיף GIS אפשרות לנעיצת מיקום באמצעות בכפוף לאישור לקוח הקצה לשימוש במיקום באפליקציה	מקובל
22		1.7		נבקש להוסיף כי הממשק לשוע"ל יהיה בתיאום הרשות ובסיועה אל מול היקל"ר ו/או נציגי פיקוד העורף	מקובל
23		1.16		עדכון ידני של תאריך סגירה צפוי. נבקש לקבל הבהרה שכן SLA עדכון ידני משמעותו שינוי זמני תקן	הבהרה משתמש בעל הרשאה מתאימה (אדמין מערכת) יוכל לשנות את תאריך הסגירה וגם יתאפשר צפיה בלוג שינויים לצורך מעקב אחר שינויים אילו.
24		2.3		פנית מצוקה – אפשרות שליחת קריאת מצוקה. פניה מסוג זה תפעיל חלון קופץ וצליל. יוצגו פרטי הגן הפונה בפניית מצוקה. פניה זו תוגדר באופן אוטומטי בדחיפות גבוהה. נבקש לקבל הבהרה איזה מערכת מצוקה קיימת במועצה	מערכות : Visonic Risko Falcon
25		מסמך 5 עמוד 23 ערבות מכרז			במסמך 5 נוסח ערבות הצעה במכרז צוין כי הערבות תהה בתוקף 31.12.2023 ככל הנראה יש טעות סופר והכוונה לתוקף 31.12.2024 נא אישורכם שאכן תוקף הערבות היינו 31.12.2024 כפי שצוין בסעיף 2.6 או לחילופין לצרף נוסח חדש ומעודכן.
26	מסמך 7 פרטים על המציע עמוד 26	סעיף 3 הון אנושי		לאור העובדה כי אין התייחסות בתנאי סף / איכות לסוגי העובדים נבקש להסיר את הדרישה למילוי נתוני העובדים בטבלה שבמסמך 7 שכן אין רלוונטיות לנתונים אלו בשלב הגשת המכרז	הבקשה נדחית.

שאלה מס'	פרק	סעיף	עמוד	שאלה	תשובה
27	נספח 6 – ביטוח עמוד 24		סעיף 1	נבקש למחוק את המילים "או לכל תשלום על חשבון התמורה" נבקש למחוק את המילה "מיד" נבקש למחוק את המילים "וכל עוד חלה על הספק אחריות על פי דין"	לא מקובל - ניתן לשנות לזמן סביר - לא מקובל -
28			סעיף 5	נבקש למחוק את המילים "ואין בהן כדי לשחרר את הספק מאחריות כלשהי בגין נזק/אובדן/הפסד ועד המכוסה או שאינו מכוסה בביטוחי הספק"	לא מקובל
29			סעיף 6	נבקש למחוק את המילים "בשמו ובשם הבאים מטעמו" לאחר המילים "אובדן או נזק לרכוש" יצוינו המילים "בבעלות הספק"	מקובל לא מקובל
30			סעיף 10	יתווספו המילים "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המזמין מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור"	לא מקובל
31	נספח 6.1 – אישור ביטוח עמוד 25			נבקש למחוק שם מבקש האישור ובמקומו יצוין "מועצה אזורית מרחבים"	מקובל יש להוסיף בנוסף בגורמים נוספים למבקש האישור את המלל הבא – " תאגידים ו/או חברות עירוניים ו/או גופי סמך בשליטתם ו/או וועדי היישובים ו/או האגודות ו/או הקיבוצים ו/או נבחריהם ו/או מנהליהם ו/או עובדיהם."
32				נבקש למחוק העיסוק המבוטח ובמקומו יצוין "אספקה ותחזוקת מערכת ניהול קשרי לקוחות למערך השירות במועצה"	מקובל
33				צד ג'	נבקש למחוק את הקודים 311 , 322 , 329
34			אחריות המוצר	נבקש למחוק את קוד 310 נבקש למחוק את גבול אחריות "4,000,000" ובמקומו יצוין "2,000,000"	לא מקובל - מקובל -
35			פירוט השירותים	נבקש למחוק את הקוד 062 ובמקומו יצוין 043	מקובל

תשובה	פירוט השאלה	פירוט הסעיף	מספר סעיף	מספר עמוד	
לא מקובל	נבקש לקבל כי קוד המענה "דרישה לא קיימת" ו-"קוד מענה" דרישה קיימת חלקית" תהיה בכפוף לקבלת אפיון טכני, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף במידת הצורך. הדרישה בניסוחה הנוכחי רחבה ולא סבירה.	קוד מענה	7	8	<u>36</u>
לא מקובל	נודה לאפשרות תמחור לסעיף זה בנפרד או לחילופין להגדיר כי לאחר שלב ההקמה תתבצע ההדרכה ייעודית במשרדי הרשות במסגרת 2 ימי עבודה בלבד.	הקבלן יעמיד לרשות המועצה נציג הטמעה, מעבר למנהל הפרויקט, שישהה בחצרי המועצה במשך שבועיים ימים לפחות, לוודא הטמעת המערכת על בסיס מאפייני דרישות המועצה ולשביעות רצונה.	4.6	12	<u>37</u>
העבודה תהיה מול מנהל אגף הביטחון במועצה ו/או מי שימונה מטעמו לעניין.	נבקש לקבל כי העבודה אל מול הספק תתבצע אל מול גורם תפעולי אחד מטעם הרשות.	בכל הקשור למתן השירותים, מנהל אגף הביטחון (במועצה, וכן מי שימונה מטעמו לעניין) להלן המנהל" (יהיו רשאים ומוסמכים להורות לנותן " השירותים בכל עניין הקשור למתן השירותים לרבות לגבי הנושאים שהשירותים יינתנו לגביהם, וכל נושא רלבנטי אחר לפי שיקול דעתם, ובלבד שלא יהא בהוראותיהם כדי להרחיב את התחייבויות נותן השירותים לפי הסכם זה	5.4	13	<u>38</u>
שאלה לא רלוונטית לסעיף	נבקש לאשר כי כל דרישה מעבר ליכולות המערכת המסגרת "מוצר המדף" וההתחייבות של הספק במכרז תהיה	נותן השירותים מתחייב לפעול בהתאם להנחיותיו ו/או הוראותיו של מנכ"ל המועצה ו/או של המנהל, כפי שיינתנו לו מזמן לזמן, לרבות לעניין שיתוף פעולה עם גורם שלישי כלשהו. המועצה תישא באחריות להנחיות ולהוראות כאמור ותישא	5.5	13	<u>39</u>

					<p>בהשלכות ביצוען. נותן השירותים יתריע מראש ובכתב ככל שלפי ידיעותיו המקצועיות ההנחיה או ההוראה עלולה לגרום לנזק כזה או אחר.</p>				<p>כפופה לקבלת אפיון טכני, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.</p> <p>ממש"קים אל מערכות צדדי ג' יהיו בכפוף לבדיקת התכנות, תמחור נוסף ובכפוף לאישור המעגן את נושא האחריות בין הצדדים ועלויות התחזוקה.</p>
<p>א. לא מקובל ראה התייחסות לשאלה מספר 37.</p> <p>ב. מקובל, גם לקבל סרטני וידאו ומידע באינטרנט.</p>	<p>א. נבקש להגביל את הסעיף לעד שני ימי הדרכה במשרדי הרשות.</p> <p>ב. נבקש לקבל סרטוני וידאו ומרכז מידע אינטרנט כחלופה לחוברת הדרכה.</p>	<p>6.2</p>	<p>13</p>	<p><u>40</u></p>	<p>נותן השירותים מתחייב לבצע את ההדרכות בהתאם להחלטות המועצה. ההדרכה תינתן למשתמשים בקבוצות נפרדות, בהתאם לסוג התפקיד והשימוש במערכת, ובהתאם ליחידות בהן המערכת תותקן ותוטמע. ההדרכה תהיה מקיפה, יסודית ומעמיקה. נותן השירותים יבצע הדרכות לפי סוגי תפקידים: עובדי מוקד עירוני, עובדי מרכז שירות לתושב, עובדי שטח, עובדים, מנהלים וכדומה. המערכת תכלול חוברת, משרד הדרכה ממוחשבת שתתעדכן בהתאם לצורך, סרטוני הדרכה, הנחיות והמלצות לעזרה בגוף המסכים והפונקציות.</p>				
<p>מקובל</p>	<p>נבקש להגביל סעיף רחב זה לעד 3 פגישות בשנה במידה והספק יתבקש להגיע פרוטאלי ופגישות ללא הגבלה בשיחות וידאו מרחוק.</p>	<p>6.4</p>	<p>13</p>	<p><u>41</u></p>	<p>נותן השירותים מתחייב להתייבב לכל ישיבה בה תיידרש נוכחותו על ידי המועצה ו/או מי מטעמה כפי שתואם אתו מראש. הפגישה יכול שתתקיים בכל אמצעי תקשורת. השתתפות בפגישות אלה כלולה בתמורה לפי הצעת הספק.</p>				
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש לקבל כי לספק תתאפשר הזכות להפסיק התקשרות בהודעה מראש של 60 ימים מראש וזאת במקרה של הפרות יסוד בהסכם זה מצד הרשות.</p>	<p>19.1</p>	<p>19</p>	<p><u>42</u></p>	<p>קבלן אינו רשאי להפסיק מיוזמתו את ההתקשרות עם המועצה ואת מתן השירותים מכל סיבה שהיא ללא קבלת אישור בכתב של המועצה.</p>				

<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש להגדיר עלות מינימום / מקסימום עם מנגנון הנחה או שיטות אחרות המקובלות בשוק וזאת על מנת לתת לספקים אפשרות לתמחר באופן סביר והוגן.</p>	<p>הצעת הספק</p>			<p><u>43</u></p>
<p>המועד האחרון לשאלות ההבהרה הינו ביום 2.9.2024 עד השעה 13:00.</p>	<p>לתשומת ליבך, ככל הנראה נפלה טעות סופר בחוברת המכרז בעמוד 6 סעיף 4.5.1 מועד שאלות ההבהרה הינו ביום 16.9. מועד הגשת המכרז לפי פרסום במודעה בעיתון ובחוברת המכרז הינו ביום 16.9.24 עד השעה 13:00 אנא עדכני אותי בחוזר האם מועד שאלות ההבהרה הינו ביום 2.9 כפי שפורסם במודעה בעיתון עד השעה 13:00.</p>				<p><u>44</u></p>
<p>המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז הוא 16.9.2024 בשעה 13:00.</p>	<p>ככל הנראה נפלה טעות סופר ומועד שאלות ההבהרה הינו ביום 2.9.24 בשעה 13:00 ולא כפי שצוין בסעיף 4.5.1 מועד שאלות ההבהרה עד ליום 16.9.24 בשעה 13:00.</p>				<p><u>45</u></p>

	כמו כן, נודה להבהרתכם שמועד הגשת המכרז ביום 16.9.2024 בשעה 13:00				
--	--	--	--	--	--