

הנדון: שאלות הבהרה למכרז פומבי 26/26 להקמה, תחזוקה ושדרוג מערכות - CRM המועצה המקומית בית דגן

להלן תשובות לשאלות הבהרה במכרז אשר בנדון:

עמוד	סעיף	שאלה	מענה
6	סעיף 5.1.1	נבקש כי גם רשויות בהן בוצעה ההקמה טרם שנת 2023 ובלבד שתחזוקה ושדרוג המערכת הינה לתקופה רציפה של לפחות 3 שנים יחשבו כעונים בתנאי הסף	התיקון מאושר.
6	סעיף 5.1.2	נבקש לשנות את תנאי הסף כדלהלן: "למציע מחזור הכנסות שנתי ממוצע בשנים 2023-2025 של 1 מיליון ₪ ממוצע לשנה" לחלופין נבקש לאשר להסתמך על מחזור ההכנסות של חברת האם המחזיקה 100% במציע.	מאושר להסתמך על מחזור הכנסות של חברת אם המחזיקה בבעלות מלאה בחברת הבת.
6	סעיף 5.1.4	נבקש לאשר כי ממשק ישיר של מרכיבי ה- OMNI CHANNEL, הינו פתרון מוסכם על הרשות ויהווה עמידה בתנאי הסף	מאושר בכפוף לכך שהמסכים התפעוליים בתוך המערכת הפעילה
27	נספח 12-אישור ר"ח	לאור העובדה שלמציע טרם נחתמו דוחות מבוקרים לשנת 2025 והוא גם לא עורך דוחות סקורים, נבקש כי ר"ח יאשר כי "לא קיימת בדו"חות הכספיים המבוקרים של המציע לשנת 2024 הערה המעלה ספק.."	אין שינוי במכרז
22	סעיף 4	ככל שהמערכת נדרשת להתממשק לנתוני תושב לצורך אימות או הצגת סטטוס (כגון מערכות אוטומציה, מילגם, וכד'), נבקש מהמועצה להבהיר האם באחריותה לדאוג לפתיחת ממשקי ה-API מצד ספקי הגבייה/הפיננסים שלה, והאם עלויות הפיתוח או הרישוי של אותם ספקי צד ג' יחולו על המועצה באופן בלעדי	לא צפוי ביצוע ממשקים בשלב זה של הפרויקט.
22	סעיף 4.1.1	מערכת פוקוס כוללת מנגנוני אבטחה ומחייבת ארכיטקטורת הזדהות מאובטחת. נבקש מהמועצה להבהיר: שניהול המשתמשים, הסיסמאות ומנגנון ה-FA2 (אימות דו-שלבי) יתבצעו באופן עצמאי ומנוהל ישירות מתוך אפליקציית פוקוס	מאושר

36	סעיף 73	סעיף 73 להסכם קובע כי במידה ותהיה עילה להפעיל יותר מקנס אחד, המנגנונים יהיו בלתי תלויים ויופעלו במקביל. נבקש להבהיר האם קיימת תקרת מצטברת (Cap) לקנסות אלו (למשל, עד 10% משווי התמורה החודשית), על מנת למנוע מצב שבו גובה הקנסות עולה על גובה התמורה המשולמת לספק באותו חודש.	אין תקרה, במידה ויהיו רצף הפרות הרשות רשאית לסיים את החוזה מידית לאחר מתן אפשרות לתיקון ההפרות.
50	סעיף 90.1	בנספח הטכני מוגדר כי המערכת נדרשת להציג נתונים על גבי מפה. נבקש מהמועצה לפרט באיזו מערכת מ"ג (GIS) היא משתמשת כיום (למשל: קומפלוט, סיסטמטיקס, או מערכת עצמאית). כמו כן, נבקש לאשר כי המועצה תעמיד לרשות הספק הזוכה שכבות מידע (Layers) מעודכנות וזמינות בפורמט סטנדרטי (כגון GeoJSON או WMS) לצורך הטמעתן במערכת פוקוס	אין שינוי במכרז. הספק נדרש להציג מפה כגון google map, govmap
51	סעיף 6	נבקש לאשר כי מחולל טפסים חיצוני למערכת הינו פתרון המוסכם על המועצה.	מאושר בכפוף לכך שלמערכת ממשק מלאה למערכת crm
51	סעיף 6	נבקש לתמחר את עלויות מחולל הטפסים בסעיף נפרד.	אין שינוי במכרז
52	סעיף 7	נבקש להבהיר כי רישוי למערכת WHATSAPP תואם את הגדרות חברת META העולמית, בהתייחס לסעיף זה נבקש למחוק את המילים מכל עמדה שכן הדבר מותנה בכמות הרישיונות שירכשו על ידי המזמינה.	ראו סעיף 2 להצעת המחיר
52	סעיף 15	נבקש להבהיר כי חיוג מהיר מבוצע באמצעות סרגלי הכלים / הפעלה של מערכת הטלפוניה, וכי מספר הטלפון מכרטיס הפונה מועבר אל אפליקציית הטלפוניה	מקובל בכפוף לתיאום עם המועצה ושיקול דעתה
53	סעיף 23.5	נבקש לאשר כי תיעוד השינוי שבוצע בלוג על פי הרשאות הינו פתרון מקובל על המזמינה.	מאושר
53	סעיף 21.4	נבקש לבטל סעיף זה.	הדרישה הינה דיוק מיקום פניה
53	סעיף 28	נבקש להסיר סעיף זה.	אין שינוי במכרז
54	לוח שיבוצים	מערכת CRM ומוקד עירוני נדרשת לרמת זמינות חריגה (High Availability) ומיועדת לטפל באירועי חירום ומפגעים בזמן אמת. העמסת ארכיטקטורה של מערכת שיבוצים, ניהול קהל והקצאת מושבים על בסיס הנתונים של ה-CRM מייצרת עומסי עיבוד מיותרים (Overhead) שעלולים לפגוע בביצועי המוקד ובזמני התגובה של הניתוב העירוני. נבקש לפצל דרישה זו מהמכרז כדי להבטיח את יציבות מערכת המוקד	מאושר

56	סעיף 65	נבקש להוסיף שימוש ב-GPS במכשיר העובד מותנה בהסכמת ובאישור העובד.	מאושר
62	מודול דוחות שאלות ובקרת ביצועים	מערכת פוקוס מגיעה עם מחולל דוחות מובנה ולוחות בקרה (Dashboards) ניהוליים מקיפים לראש הרשות, מנכ"ל המועצה ומנהלי המחלקות. נבקש מהמועצה לאשר כי אספקת חבילת הדוחות המובנים של המערכת (הכוללת מדדי SLA, זמני סגירת פניות, התפלגות לפי מחלקות וסטטוסים) עונה באופן מלא על דרישות המכרז, וכי כל דרישה עתידית לפיתוח דוחות ייעודיים ומותאמים אישית (Custom) שלא הוגדרו מראש באפיון, תתומחר בנפרד לפי בנק שעות פיתוח	מאושר בכפוף לאישור קבלה של כל משתמש, כמה כן כל תיקון טעות/באג לא יחשב דוח ו/או פיתוח
9	11.2.3	נבקש לבחון מחדש את האיזון בין משקל רכיב המחיר לבין משקל רכיב האיתות, וכן לשקול קביעת מנגנוני סף מתאימים (מחיר מינימום, מחיר מקסימום או מנגנון לבחירת הצעות גרעוניות), על מנת להבטיח תחרות הוגנת ובחירת ההצעה המיטבית מבחינה מקצועית וכלכלית.	אין שינוי במכרז
23	4.7.4	נבקש להבהיר כי שירותי הניטור יינתנו על ידי הספק בלבד. חיבור למערכות ניטור חיצוניות ייבחן בכפוף לקבלת אפיון מפורט, בדיקת היתכנות טכנית, אישור ע"י הספק ותמחור נוסף.	אין שינוי במכרז. התמורה כוללת ממשק
25	2	נבקש להגדיר כי מנהל הפרויקט יתנהל אל מול גורם תפעולי אחד בלבד מטעם המועצה.	מאושר
32	19.2	נבקש להגדיר כחלופה לסעיף כי במקרה של תקלה משביתה, הספק יחל בטיפול באופן מיידי ויפעל ככל הניתן, באופן מקצועי וסביר, לסיום הטיפול ולפתרון התקלה בזמן המהיר ביותר האפשרי בהתאם לנסיבות המקרה, חומרת התקלה ותלות בגורמים חיצוניים, ככל שקיימים.	אין שינוי במכרז
34	55	למען הסרת ספק, סמכויות המפקח במסגרת המכרז יחולו אך ורק ביחס לשירותים, למשימות ולדרישות הכלולים בתכולת המכרז ובהסכם ההתקשרות. סמכויות אלה לא יקנו למפקח אפשרות להורות על ביצוע פיתוחים, שינויים או דרישות חדשות שאינם נכללים בתכולה המקורית של המכרז.	מאושר
		ככל שיעלו צרכים, פיתוחים או דרישות החורגים מתכולת המכרז, יועברו אלה לספק לצורך אפיון מפורט, בדיקת היתכנות והערכת משאבים. ביצועם יהיה כפוף לאישור המזמין מראש ולהסכמה על תמורה נוספת בהתאם להצעת מחיר שתוגש על ידי הספק ותאושר על ידי המזמין.	מאושר לעת בתיקון תקלות ו/או פיתוחים שבוצעו וקיימים במערכת ברשויות אחרות

מדובר בסעיפים משלימים	נבקש להסיר את הדרישה: "אי הדרכת מפעיל בהתאם לדרישות המכרז", מאחר שאין מדובר בדרישה תפעולית או מקצועית האמורה לבוא לידי ביטוי במסגרת העבודה השוטפת של המערכת. ככל שנדרשת התייחסות לנושא הדרכה, הרי שהיא מוסדרת במסגרת פרק ההדרכות וההטמעה במכרז, ואין מקום לכלול אותה כדרישה עצמאית או כתנאי המשפיע על אופן הפעלת המערכת.	72	35
אין שינוי במכרז. מדובר ברשות ציבורית העומדת בתשלומים לספקים	נבקש להוסיף להסכם מנגנון יציאה לספק בתקופת האופציה בלבד, במקרה של הפרה מהותית מצד המזמין, לרבות אי תשלום. הפעלת מנגנון זה תיעשה רק לאחר מתן הודעה בכתב של 120 ימים מראש, הכוללת פירוט ונימוק מסודר של ההפרה, ובכפוף לכך שההפרה לא תוקנה במהלך תקופה זו. הבקשה נובעת מאופי ההתקשרות ארוכת הטווח ומהצורך לאזן בין רציפות השירות לבין הגנה סבירה על הספק במקרים חריגים.		36
אין שינוי במכרז	נבקש לבטל סעיף זה או להגדירו כלא מנדטורי	54	55
אין שינוי במכרז	נבקש להבהיר ביחס לכל הפרק כי הספק אינו יקים עבור הרשות טפסים בפועל, אלא יספק מחולל טפסים מקוונים לשימוש המזמין. למען הסר ספק, ככל שיידרשו שירותי יישום, הקמה, אפיון או התאמה של טפסים בפועל על ידי הספק, שירותים אלה יסופקו בתמחור נפרד ובכפוף להזמנת עבודה מאושרת.		58
אין שינוי במכרז	נבקש להבהיר כי הספק יספק מודול תובנות, המאפשר לרשות להגדיר תנאים וכללים לצורך הפקת התראות בהתאם לצרכיה. למען הסר ספק, כל שימוש ביכולות AI, ככל שיידרש, יתבצע רק לאחר קבלת אפיון טכני מסודר, בדיקת היתכנות ותמחור נפרד שיאושר מראש על ידי הצדדים.		58
	נבקש להסיר דרישה זו	127	68
אין שינוי במכרז	נבקש להבהיר ביחס לכל הפרק כי הספק יאפשר מודול לבנייה עצמאית. אפיון ויישום של מסעות הלקוח הינם באחריות הלקוח. מוצר זה בתוספת תשלום. נבקש להוסיף שורת תמחור בהצעת המחיר. כלח שריות יישום ע"י הספק בתמחור נפרד.		68
אין שינוי במכרז	נבקש לקבל עד 3 ימי הדרכה בבית הלקוח לא מוגבל בכמות המשתמשים. מעבר לכך כל הדרכה בתמחור נפרד.	1	64
	נבקש להסיר:		
אין שינוי במכרז	הספק מתחייב לבצע התאמות ועדכוני מידע של הרשות בהיקף של עד 7 שעות בחודש	2	64

		· הספק מתחייב לבצע הדרכות פרונטליות במועצה בהיקף של 8 שעות מידי רבעון.	אין שינוי במכרז
		נבקש לבחון מחדש את נספח המחירים במלואו, שכן נראה כי הוא אינו משקף באופן מלא את המודלים המסחריים, מבנה העלויות והמקובל בשוק המוניציפאלי למוצרים ושירותים מסוג זה.	אין שינוי במכרז
67		בין היתר, חסרה התייחסות לכמות משתמשים, נפחי אחסון, שירותי יישום, שרותי פיתוח, ממשקים, API, מודולים ופתרונות אופציונליים נוספים.	כמות המשתמשים ללא הגבלה
		נבקש לעדכן את הנספח כך שיכלול מחירון מסודר ומובנה לפי רכיבי השירות והמוצרים הרלוונטיים, בדומה למכרזים מוניציפאליים עדכניים (פעילים בימים אלה) שנכתבו על ידי יועצים שונים, לרבות רמלה, טירת הכרמל, פרדס חנה כרכור, גבעת זאב, באר יעקב.	אין שינוי במכרז
6	5	בסעיף 5.1.1 לתנאי הסף נדרש כי המערכת המוצעת תפעל ברציפות ב־5 רשויות מקומיות לפחות, מתוכן לפחות 2 המונות מעל 15,000 תושבים כל אחת. נבקש להבהיר כי לצורך עמידה בתנאי סף זה, ניתן יהיה להציג גם ניסיון בגופים מוניציפליים ו/או גופים ציבוריים המספקים שירות ישיר לתושבים או לצרכנים בהיקפים דומים, לרבות תאגידי מים וביו, חברות עירוניות וגופי סמך עירוניים, ובלבד שהמערכת המוצעת משמשת לניהול פניות, שירות לקוחות, תהליכי CRM מוקד/שירות ותיעוד פעולות מול לקוחות/תושבים.	מאושר, יתר התנאים ללא שינוי
54	36	אנא הבהרה לדרישה זו, מה הכוונה?	הכוונה כי ניהול הידע יהיה זמין ממספר מסכים ומבלי צורך לצאת מפעולה לצורך קבלת מידע
עמוד 64	נספח ג' 2 סעיף 1	בנספח ג' 2 סעיף 1 צוין כי "הליווי לא יהיה מוגבל בזמן עד קבלת אישור ממנהל הפרויקט כי ההדרכות הושלמו". דרישה לליווי "ללא הגבלת זמן" מייצרת חוסר ודאות תמחירי רב. נבקש לתחם דרישה זו ולהגדיר תקרת שעות מקסימלית לליווי ההקמה (למשל, עד 50 שעות ליווי לאחר סיום סבב ההדרכות הרשמי)	מאושר חלקית, הליווי בהטמעה יהיה בהיקף של 90 שעות.

עמוד 40	סעיף 1 לנספח ביטוח ב' (2)	שורה שלישית: "ולעניין ביטוח חבות המוצר משולב עם ביטוח אחריות מקצועית למשך תקופה נוספת של 7 שנים"	אין מניעה שיירשם "ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר הייטק", אולם במקום 7 שנים יירשם 5 שנים.
		מבוקש לתקן בהתאם לקיים בפוליסה של הספק: "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית חבות המוצר משולב הייטק למשך תקופה נוספת של 3 שנים לאחר תום תקופת ההסכם"	
עמוד 40	סעיף 1 לנספח ביטוח ב' (2)	שורה 5: ימחקו המילים "לכל הפחות"	הבקשה נדחית
עמוד 40	סעיף 2 לנספח ביטוח ב' (2)	שורה 1: ימחקו המילים: "ללא כל דרישה מצד מבקש האישור"	שורה 1: הבקשה נדחית
		שורה שניה: ימחקו המילים: "ממועד החתימה על הסכם זה."	שורה 2: הבקשה נדחית
עמוד 40	סעיף 5 בנספח ביטוח ב (2)	ביטוח חבות מוצר ואחריות מקצועית משולב:	הבקשה נדחית. כמוכן, שנתין לרשום "ביטוח אחריות מקצועית מוצר משולב הייטק".
		מבוקש לתקן בסעיף 5 שורה 1 בתחילת השורה: "בהתאם לקיים בפוליסה של המבוטח/הספק "אחריות מקצועית חבות המוצר משולב להייטק ככל הניתן "	
		שורה 1 לאחר המילה "לנזקי צד ג' מבוקש להוסיף את המילים: " בהתאם לתנאי הפוליסה, חריגה וסייגיה"	
עמוד 42	סעיף 7 לנספח ביטוח ב' (2)	שורה 1: ימחקו המילים "ובשם הבאים מטעם המבוטח"	הבקשה נדחית
		שורה 2: ימחקו המילים: "ו/או על ידי מי מטעם ו/או עבור המבוטח"	
עמוד 43	סעיף 10 לנספח ביטוח ב' (2)	שורה 1: לאחר המילים "10 ימים"	הבקשה מתקבלת.
		מבוקש להוסיף: "10 ימי עסקים ממועד בקשת מבקש האישור בכתב לספק".	
עמוד 43	סעיף 7 נספח ביטוח ב' (2)	שורה ראשונה: מבוקש למחוק "ובשם הבאים מטעם המבוטח"- הספק יכול ליתן פטור מטעמו על רכוש הספק בלבד ולא בשם אחרים ועל רכוש אחרים לא ישים משפטית	הבקשה נדחית
עמוד 43	סעיף 8 נספח ביטוח ב (2)	פסקה ראשונה שורה 3: מבוקש למחוק "לפחות"	הבקשה נדחית
עמוד 43	סעיף 8 נספח ביטוח ב (2)	פסקה ראשונה שורה 3: מבוקש לתקן במקום "המבוטח נושא באחריות כלפי מבקש האישור ביחס לשירותים" כדלקמן: "אחריותו השילוחית על פי דין בגין כל הפועל שמו ומטעמו".	הבקשה נדחית.
		כנ"ל גם לגבי המשפט בפסקה שנייה בשורה 4: "שבוצעו על ידי קבלני משנה" מבוקש כי יתוקן כדלקמן: "אחריותו השילוחית על פי דין בגין קבלני משנה מטעמו"	

	אחריות הספק בגין מי מטעמו או קבלני המשנה מטעמו הינה בגין אחריותו השילוחית על פי דין.		
עמוד 44	נספח ב' 2 אחריות כלפי צד ג':	ב"נוסח ומהדורת הפוליסה" מבוקש לתקן "ביט או נוסח אחר מקביל לו" כמו כן, ימחק קוד "329"	הבקשה מתקבלת.
עמוד 45	נספח ב' 2 אחריות מעבידים:	ב"נוסח ומהדורת הפוליסה" מבוקש לתקן "ביט או נוסח אחר מקביל לו"	הבקשה מתקבלת.
עמוד 45	נספח ב' 2 אחריות מקצועית:	מבוקש לתקן בהתאם לקיים בפוליסה של הספק "אחריות מקצועית חבות המוצר משולב להיטק" עמודת פירוט השירותים – ימחק קוד 088	הבקשה מתקבלת בכל הנוגע לנוסח "אחריות מקצועית חבות המוצר משולב להיטק". באשר לקוד 088 - הבקשה מתקבלת

כללי:

1. ההבהרות במסמך הבהרות זה מחייבות את כל משתתפי המכרז, גוברות על האמור במסמכי המכרז ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. ככל שנערך שינוי במסגרת מסמך הבהרות זה, ביחס למסמך ממסמכי המכרז, יחול השינוי בהתאמה על כל מסמכי המכרז על נספחיהם, אף אם לא צוין הדבר במפורש.
3. על המציעים לצרף להצעותיהם את מסמך ההבהרות הנ"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.
4. המועצה מאחלת בהצלחה למשתתפי המכרז.

בכבוד רב,

מועצה מקומית בית דגן