



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

כ"ט תשרי תשפ"ה  
31 אוקטובר 2024

לכבוד

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(משתתפי מכרז 29/2024)

א.ג.נ.,

### הנדון: שאלות הבהרה מכרז פומבי (דו-שלבי) 29/2024 לרישיון שימוש, תחזוקה ותמיכה במערכת מוקד עירוני מבוסס CRM וטפסים מקוונים עבור העירייה

במענה לשאלות הבהרה שהתקבלו בקשר למכרז שבנדון, להלן תשובות העירייה:

1. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 3 סעיף 4 – נודה לאישור כי הדרכות יבוצעו בזמן הקמת המערכת בלבד, וכי מספר ההדרכות יוגבלו לעד 3 ימי הדרכה באתר הלקוח, מעבר לכך תתומחר כל הדרכה נוספת, כמו כן נבקש להסיר את הדרישה הלא סבירה כי באחריות הספק להדריך בכל עת עובדים חדשים, כאמור עם מסירת המערכת תהא האחריות להדרכת עובדים חדשים בידי הרשות.

תשובה – במידה ומותקנת גירסא חדשה מקובלת הפניה לעד 3 ימי הדרכה. ובנוסף יום הדרכה לכל עובד חדש, עד 2 עובדים חדשים בשנת עבודה.

2. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 3 סעיף 5 – נודה להבהרה כי התמיכה תינתן למנהל המערכת או מי מטעמו בלבד, וכי האחריות לתמיכה במשתמשי המערכת הינה באחריות הרשות.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

3. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 7 סעיף ט' – לספק קיימת תוכנית DRP אולם תוכנית זו מוגדרת כחלק סודי בארגון לפיכך נבקש, להסתפק בתקן ISO הקיים לחברה המאגד בתוכו את הדרישה הנ"ל ולראות בו כעונה על הדרישה.

תשובה – על המציע לצרף להצעה תוכנית התאוששות מאסון כלומר - תוך כמה זמן המציע מתחייב על התאוששות מאסון.



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

4. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 7 סעיף י – נודה להסרת דרישה זו, או לחלופין להכיר בתקן ISO@27001 כעונה על דרישה זו.

תשובה – יש לאשר שקיימת למציע תוכנית לרציפות עסקית.

5. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 7 סעיף יא – נודה להסרה של דרישה זו לחברה מנהל אבטחת מידע וכן התחייבות לעמידה בתקני על פי מכרז זה, לא מובנת הדרישה להוספת של ciso חיצוני.

תשובה – הפניה מתקבלת.

6. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 9 סעיף 9 ב' – נראה כי קיימת סתירה בין הרשום בסעיף זה לבין הדרישה המופיע במסך ג' - נודה להבהרה בנושא. כמו כן גם בעמוד 18 סעיף 4 קיימת סתירה זו.

תשובה – יש להגיש הצעה שלא תחרוג מהטווח של - 8,000 ₪ ל - 10,000 ₪ לפני מע"מ.

7. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 15 סעיף ה' – נודה להסרת הדרישה לתשלום של ההפרש בין הצעת המציע למציע האחר מאחר ואין סבירות או היתכנות חוקית לדרישה זו.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

8. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 23 סעיף 4 – נבקש לקבוע בעניין ההדרכות ומתוך ניסיון של החברה עם פרויקטים רבים כי היקף ההדרכה יעמוד על 2 ימים באתר הלקוח, וכן נודה להסרת הדרישה להדרכה עובדים חדשים בכל פעם שיהיו כאלו.

למערכת קיים קשור לסרטוני הדרכה על המערכת, נבקש לאשר כי פיצ'ר זה עומד בדרישה למדרכים.

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 1.



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

9. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 23 סעיף ג' – נודה להסרה של דרישה זו, המערכת המוצעת הינה מוצר מדף מוגדר, לפיכך נבקש כי כל דרישה לביצוע שינויים והתאמות בקוד המערכת יהיו כרוכים בתשלום נוסף, הרי אין היתכנות לבצע שינויים והתאמות במערכת ללא תשלום, בעניין הממשקים נבקש לקבוע כי כל דרישה תיבחן לגופה וככל שידרשו שינויים והתאמות לממשקים ותחזוקתם תתומחר דרישה זו.

תשובה – הפניה מתקבלת באופן חלקי. כל דרישה לביצוע שינויים והתאמות שאינם קיימים במערכת ונדרשו לפיתוח על ידי המזמינה, יתומחרו על ידי הספק והוא יהיה רשאי להגיש הצעת מחיר מראש בדבר כל שינוי, ולבצע רק לאחר אישור העירייה והסכמת העירייה לגבי הסכום והשעות הנדרשות.

10. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 23 סעיף ד' – נודה להבהרה כי הדרישה בסעיף זה מתייחסת לפיתוחים שיעשו על גבי מודלים קיימים הקיימים במסגרת מכרז זה בלבד, ולא יתייחסו כלל למודלים אחרים או פיתוחים ייעודים.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

11. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 23 סעיף ו' – נודה להבהרה כי ההסבה תתבצע ממערכת הקיימת של המוקד ובכל מקרה להסבה ממערכת אחת בלבד, כמו כן באחריות המזמינה לספק את המידע הנדרש להסבה בפורמטים המקובלים כגון קבצי CSV.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

12. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 23 סעיף ח' – נודה לשינוי הסעיף בעניין הדרישה כי בכל מקרה של מחלוקת יבצע הספק את העבודה, ורק לאחר מכן יוחלט לגבי התשלום או אי התשלום לעניין העבודה שבוצע – וכי יש לקבוע כי הפיתוח יבוצע רק לאחר הסכמות בין הצדדים.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

13. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 25 סעיף 8 – נודה להבהרה כי האחריות המוטלות על הספק בסעיף זה ועל סעיפו הקטנים, יחולו אך ורק במידה והנזקים יתרחשו כתוצאה מפעולה של הספק או מי מעובדיו.



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

14. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 30 סעיף ד' – נודה לקביעה כי ההצמדה למדד תעשה לאחר השנה הראשונה.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

15. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 30 סעיף ה' – נודה להבהרה כי הגדרות המיסים המופיעות בסעיף זה אינן כוללים את מע"מ וכי בכל מקרה בו יתבצע שינוי בתעריף המע"מ יחול שינוי התעריף על המזמינה.

תשובה – הפניה מתקבלת.

16. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 34 סעיף 21(א) – נבקש לקבוע כי מטעמי אבטחת מידע לא תינתן בשום שלב גישה ישירה לשרת הקבצים, וכי כל מידע נדרש, יימסר למזמינה באמצעות הספק בלבד.

תשובה – הפניה מתקבלת.

17. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 44 סעיף 44 – מאחר והמחזור הכספי הינו סוד מסחרי של החברה כחברה פרטית לפיכך נבקש לשנות דרישה זו, בדרישה לאישור כי המחזור השנתי של החברה הינו לא פחות מ XXX.

תשובה – הפניה מתקבלת.

18. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 49 סעיף 2.1 – מאחר ולמציע אין הכרות עם סוג המערכת והתוכן הנדרש, נבקש כי האחריות להורדת ומסירת המידע בפורמטים הנדרשים יחולו על המזמינה.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

19. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 49 סעיף 2.2 – נבקש כי שעות הפעילות של התמיכה תעמוד על פי שעות העבודה הבאות ימי א-ה בין השעות 08:00-17:00, מעבר לימים ולשעות הנ"ל יעמיד הספק כונן 24/7 לצורך טיפול במקרי חירום.



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

תשובה – הפניה מתקבלת.

20. לגבי השאלה המפורטת להלן:

**עמוד 49 סעיף 2.5 – למערכת קיימת ממשק API, עם זאת בכל מקרה שבו נדרש להתממשק למערכות צד ג', הדורשים פיתוח התאמות ותחזוקה של הממשק, יתומחר שירות זה בתמחור נוסף ובשקיפות מלאה אל מול הרשות. כמקובל במקרים אלו.**

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 9.

21. לגבי השאלה המפורטת להלן:

**עמוד 49 סעיף 2.5 – נבקש כי כל דרישה לממשק העברת נתונים למערכות צד ג' יבחן בנפרד, ויתומחר בהתאם להיקף העבודה וההתאמה הנדרשת וכן בהתאם להיקף התחזוקה הנדרשת.**

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 9.

22. לגבי השאלה המפורטת להלן:

**עמוד 50 סעיף 2.7 – למערכת קיים מחולל טפסים המאפשר ללקוח להקים טפסים ללא הגבלה כולל יכולת לחיבור הטפסים למערכת ה CRM, ככל ונדרש לממשק טפסים אלו למערכות אחרות, נבקש כי דרישה זו תהיה כרוכה בבדיקת היתכנות וכן בתמחור הדרישה בהתאם להיקף העבודה הנדרש וכן התחזוקה הנדרשת, הרי אין היתכנות שהספק יידרש לביצוע פיתוחים וממשקים ללא תמורה?**

**בעניין החתימה הדיגיטאלית נבקש לוודא כי אין הדרישה למערכת חתימה מסוג comsign אלא באפשרות לביצוע שרבוט של חתימה.**

תשובה – המדובר במתן תמיכה לנושא, הסעיף ללא שינוי.  
בעניין החתימה הדיגיטלית הפניה מאושרת.

23. לגבי השאלה המפורטת להלן:

**עמוד 50 סעיף 2.9 – היכולת לביצוע הליכי ביצוע ומעקב 360 אחר תושב, הינה מערכת מורכבת ובעל משמעויות הדורשת התייחסות ותמחור.**

תשובה – הפניה מתקבלת.

24. לגבי השאלה המפורטת להלן:



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

**עמוד 50 סעיף 2.10 – למערכת מגוון רחב של דוחות מובנים ומחללי דוחות נבקש לקבוע כי דוחות אלו מספקים מענה, לדרישה זו.**

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

**25. לגבי השאלה המפורטת להלן:**

**עמוד 50 סעיף 2.11 – נודה להסרה של דרישה זו, מנגנוני ה AI הינם מוצר חדשני שטרם נבחן היטב במערכות אלו, ועל כן לא ניתן גם לאמוד את העלויות הצפויות משילוב מערכות אלו כחלק מהמערכת.**

תשובה – ראה בולט רביעי בהצעת המחיר עמוד 18.

**26. לגבי השאלה המפורטת להלן:**

**עמוד 50 סעיף 2.12 – נבקש לקבוע כי כל שיפור שיידרש ע"י המזמינה יבחן לגופו ובמידת הצורך יגבה תשלום בעבור שיפורים אלו (להוציא שיפורים שמבוצעים תדיר ע"י הספק).**

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 9.

**27. לגבי השאלה המפורטת להלן:**

**עמוד 50 סעיף 12.3 – נבקש לשנות סעיף זה כך שיוגדר כי למערכת יבוצעו עד 3 הדרכות באתר הלקוח, וכי כל הדרכה מעבר לכך תהיה כרוכה בתשלום, הדרכות אלו יכלול את ההדרכות לשימוש בטפסים מקוונים. כמו כן נבקש לשנות את מחיר שעת ההדרכה באתר הלקוח, וכן לקחת בחשבון את זמני הנסיעה כמקובל.**

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 1.

**28. לגבי השאלה המפורטת להלן:**

**עמוד 50 סעיף 2.15 – נבקש לקבוע כי ניהול ההגדרות הראשוני בעת הקמת המערכת יעשה יחד עם המזמינה. לאחר השקת המערכת תהיה האחריות לניהול ההגדרות על המזמינה בלבד.**

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

**29. לגבי השאלה המפורטת להלן:**

**עמוד 50 סעיף 2.16 – נבקש להסיר דרישה זו מאחר ואינה רלוונטית לדרישות למכרז זה.**

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.





## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

30. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 50 סעיף 2.17 – נבקש להסיר דרישה זו מאחר ואינה רלוונטית לדרישות למכרז זה.

תשובה – הפניה מתקבלת.

31. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 51 סעיף 2.25 – נודה לשינוי סעיף זה מארח ואין סבירות כי הספק יממן את עליות האחסנה ללא הגבלה, לפיכך נבקש להגביל את נפח האחסנה לעד G40 מעבר לכך יתומחר כל G1 נוסף.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

32. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 51 סעיף 2.26 – המערכת הינה מוצר מדף שמפתח כל הזמן, בהתאם לכך יתכנו שינויים ותוספות בממשק המשתמש, לפיכך נבקש להסיר דרישה זו.

תשובה – הפניה מתקבלת.

33. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 51 סעיף 2.27 – המערכת המוצעת הינה מוצר מדף ולא במערכת המפותחת בהתאמה אישית, לפיכך נבקש להסיר דרישה זו, ולקובע כי כל דרישה לפיתוח או שינויים במערכת יבחנו קודם כל מבחינת היתכנות ובמידה וישנה היתכנות לדרישה היא תתומחר בהתאם להיקף העבודה הנדרש.

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 9.

34. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 50 סעיף 2.28 – נבקש להסיר דרישה זו מאחר ואינה רלוונטית לדרישות למכרז זה.

תשובה – הפניה מתקבלת.

35. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 51 סעיף 2.173 – נבקש להסיר דרישה זו, המערכת הינה מוצר מדף קיים, ככל וישנם דרישות לניהול ותחזוקת ממשקים הם יתומחרו בהתאם לנהוג ומקובל בשוק התוכנה.

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 9.



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

36. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 51 סעיף 4 – המערכת המוצעת הינה מערכת מדף, נבקש לבטל סעיף זה וכי "הטכנולוגיה המתקדמת" תעמדו לבחינה המנקדים בעת הצגת המערכת. כמו כן נבקש לתמחר דרישות שאינן קיימות במערכת המוצעת.

תשובה – הפניה מתקבלת ככל שיש עמידה באבטחת מידע וברגולציה.

37. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 54 סעיף 8 – נבקש להשאיר את הדרישה לתוכנית התאוששת מאסון לגופים פיננסיים – המערכת המוצעת אינה מערכת פיננסית – כמו כן תוכנית התאוששות מאסון הינה תוכנית חסויה של החברה ולא ניתן לצרפה במסגרת מכרז זה, עם זאת ניתן להציג את התכנית במשרדי החברה לנציג המזמינה.

תשובה – מקובל, לעירייה תהייה אפשרות לזמן את הספק להצגת תכנית התאוששות מאסון.

38. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 56 נספח דרישות אבטחת מידע – לחברה קיימת תקן ISO 27001 המסדיר את נושא אבטחת המידע, לפיכך נבקש לעדכן תקן זה כעונה על הדרישות הנ"ל כמו כן, חלק מהדרישות אינם תואמות את דרישות השטח לשימוש במערכת (דרישות שאינן פוגעות ברמת האבטחה) ולכן נבקש כי דרישות אלו יסודרו אל מול המזמינה בשלב של הצגת המערכת.

תשובה – מקובל הצגת תקן ISO27001 לעמידה בדרישות, הדרישות שאינן תואמות את דרישות המערכת יוסדרו אל מול הספק בזמן הצגת המערכת.

39. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 61 סעיף 15 – נודה להסרה של דרישה זו, לעיתים במסגרת שרותי התמיכה נדרשת הורדה של מידע לתחנת העובדים המורשים, הורדה זו מובקרת ע"י המערכת ומועדת אצל גורמי הניהול. נודה לקבלת דרך זו כעומדת בדרישה.

תשובה – הפניה מתקבלת.

40. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 61 סעיף 24.25 – נודה להסרה של דרישות אלו לחלוטין, כאמור נושא השיפוי, במקרה אלו מטופל באמצעות ביטוחי החברה.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.





## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

41. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 62 נספח ד' – נודה להסרה של דרישה זו לחברה מנהל אבטחת מידע וכן התחייבות לעמידה בתקני על פי מכרז זה, לא מובנת הדרישה להוספת של ciso חיצוני.

תשובה – יש להחתים את ה CISO של המציע.

42. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 63 כלל הסעיפים – נודה להסרה של נספח זה לחלוטין, כאמור ההסדרים לניהול המידע מופיעים ביתר מסמכי המכרז, ככל וישנם דרישות כאלו ואחרות יש להסדיר אותם בהתאם לשימושי המערכת בעת הצגת המערכת.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז. מדובר על נספח אבטחת מידע שהעירייה מחתימה ומחייבת כל ספק רלוונטי.

43. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 71 מפרט טכני – נודה להבהרה כי המערכת המוצעת הינה מוצר מדף, וכי הלקוח מקבל את המערכת הסטנדרטית להוציא מודלים המתומחרים בנפרד, בכל מקרה נודה להסרת הדרישה להשלמת דרישות שאינם חלק מהמערכת הקיימת. אלא לבחון את המערכת על פי המענה של הספק בלבד ביחס לדרישות שעלו בטבלה זו.

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 9.

44. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמודים 74-80 מפרט טכני – נודה להבהרה כי המערכת המוצעת הינה מוצר מדף, וכי הלקוח מקבל את המערכת הסטנדרטית להוציא מודלים המתומחרים בנפרד, בכל מקרה נודה להסרת הדרישה להשלמת דרישות שאינם חלק מהמערכת הקיימת. אלא לבחון את המערכת על פי המענה של הספק בלבד ביחס לדרישות שעלו בטבלה זו.

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 9.

45. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמודים 80-82 – נודה להסרה של סעיף זה לחלוטין או לתמחור של סעיף זה, כאמור המערכת המוצעת הינה מוצר מדף, המגיעה עם אפליקציה מובנת לאנשי השטח שאינה ניתנת לשינוי, ככל שעולה דרישה לאפליקציה לתושבים, נודה לאפיון הדרישה ולתמחור בנפרד.

תשובה – האפליקציה לעובדי העירייה ומנהליה בלבד, לא לתושבים.



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

46. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 82 – כאמור נודה להבהרה כי במערכת קיימם מחולל דוחות מובנה המאפשר בניית דוחות, נבקש לקבל יכולות זו, כנותנת מענה לדרישה.

תשובה – הפניה מתקבלת.

47. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 83 סעיף 1.5 – נודה לשינוי שעות חלון השרות כך שיהיו בהלימה לשעות הפעילות המקובלות לפיכך נבקש לשנות את שעות הפעילות בימים – א-ה, 08:00 – 17:00, ביתר הימים וערבי חג יעמיד הספק כונן זמין בטלפון נייד לצורך טיפול בתקלות משביתות.

תשובה – הפניה מתקבלת.

48. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 85 סעיף 3 – נודה להסרה של דרישה זו, כאמור המערכת המוצעת הינה מוצר מדף, ואינו מוצר שנבנה בהתאמה לצרכי הלקוח, במסגרת הפעלת המערכת ישנם מספר גדול מאוד של תהליכים מורכבים שזמן התגובה שלהם תלוי בתהליך בהגדרה וכן בתוצאות הנדרשות ולכן נבקש להסיר לחלוטין סעיף זה.

תשובה – הפניה מתקבלת אך זמני התגובה חייבים להיות סבירים.

49. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 86 סעיף 4 – נודה להסרה של דרישה זו מאחר והיא אינה חלק מספק מערכות אלא נמצא באחריות הרשות ולספק אין כל קשר לפעילות מסוג זה.

תשובה – הפניה מתקבלת.

50. לגבי השאלה המפורטת להלן:

כללי – לאור מורכבות דרישות המכרז נבקש להקצות סבב שאלות נוסף.

תשובה – הפניה איננה מאושרת, לא יהיה סבב שאלות נוסף.

51. לגבי השאלה המפורטת להלן:

כללי – לאור עליות המחירים בכלל השירותים הקיימים נודה להגדלת מחיר המערכת ב כ 30% נוספים מעבר למחיר המקסימום והמינימום שנקבעו.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

52. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 3 סעיף 3'ב – נבקש הבהרתכם מהי מערכת המוקד העירוני הקיימת כיום בעירייה.

תשובה – א.ש. בינה.

53. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 5 סעיף 5'א – על מנת להרחיב את מעגל המציעים ולאפשר לעירייה קבלת הצעות ראווות ממציעים נוספים לבחינתה, נבקש לאפשר הצגת פירוט ניסיון הנסמך על ניסיונו של קבלן משנה מטעם המציע.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

54. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 5 סעיף 5'א – לאור סמיכות המועדים בין מועד הגשת שאלות הבהרה לבין מועד הגשת ההצעות, נבקש להסיר את הדרישה לצירוף אסמכתאות לקוחות ולהסתפק ברשימה הכוללת את פרטי הלקוחות, כך שיתאפשר בידי המזמין לאמת הנתונים המפורטים.

תשובה – הפניה מתקבלת.

55. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 5 סעיף 3'א – נבקש להסיר את הדרישה לצירוף הסכמי התקשרות אשר מהווים מסמך עסקי חסוי.

תשובה – ניתן לצרף בהשחרת הפרטים העסקיים.

56. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 5 סעיף 3'א – בהמשך לשאלה 2 נבקש כי לאחר המילים "בעל הזכויות" יירשם ו/או בעל הרשאה מבעל זכויות היוצרים".

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 53.

57. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 7 סעיף 4'א – נבקש אישורכם להגשת הצהרת CISO ללא קשר לאופן העסקתו. לחילופין נבקשכם לאשר הגשת אישור CISO לאחר זכייה.



## עיריית יהוד מונוסון הלשכה המשפטית

תשובה – הפניה הראשונה מאושרת. ניתן להגיש הצהרת CISO ללא קשר לאופן העסקתו.  
הפניה השנייה איננה מאושרת – יש להגיש הצהרת CISO במועד הגשת ההצעה.

58. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 9 סעיף 9 ב' – קיימת סתירה בין טווח המחירים המפורט בסעיף לבין המפורט בטופס  
הצעת המחיר מסמך ג' בעמ' 18. נבקש הבהרתכם.

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 6.

59. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 5 סעיף 5 – נבקש להפחית את כמות הממליצים ל- 3 רשויות מקומיות ו/או תאגידי מים  
וביוב.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

60. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 5 סעיף 5 – נבקש כי תקופת הניסיון לעניין אספקת שירותי מערכות מידע ממוחשבות  
למערכות מוקד לפניות הציבור תהיה של חברת הבת.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

61. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 5 סעיף 9 – נבקש לייתר את הדרישה לצירוף 3 הסכמי התקשרות ולהסתפק ברשימת  
ניסיון המציע שיפורט במסמך ח' (1).

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

62. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 5 סעיף 10 – נבקש לייתר את הדרישה לצירוף 3 המלצות ולהסתפק ברשימת ניסיון  
המציע שיפורט במסמך ח' (1).

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

63. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 43 סעיף 2 – ככל הנראה נפלה טעות סופר בסעיף 2, הסעיף מפנה לתנאי סף 3 (א) (6) ככל הנראה נפלה טעות סופר כי התנאי המתייחס להוכחת המחזור הכספי הוא למעשה תנאי סף 11.א.3 נודה לאישורכם שאכן נפלה טעות סופר והכוונה להפנות לתנאי סף 3. א.11.

תשובה – הפניה מתקבלת.

64. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 45 – לאור העובדה כי הדוח הכספי של המציע הוא מאוחד, נבקש לשנות את נוסח האישור, בכל מקום שבו מצוין דוחות כספיים נבקש להוסיף את המילה "מאוחדים" בכל מקום שבו מצוין "מחזור הכנסות" נבקש להוסיף המילה "מאוחד".

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.  
הבקשה לא ברורה- דוח כספי מאוחד הוא גם דוח כספי.

65. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 46 מסמך ח' (2) טופס פירוט לצורך ניקוד איכות ההצעה – טופס הפירוט מתייחס ברובו לבדיקת איכות עבור אתר אינטרנט ולא עבור מערכת לניהול פניות המוקד, יש לבצע התאמה של טופס פירוט הניקוד למערכת CRM

תשובה – הפניה מתקבלת: בכל מקום בטופס שכתוב אתר או אתרי אינטרנט הכוונה ל"מערכת CRM לניהול מוקד עירוני מבוסס CRM".

66. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 49 מפרט טכני – מתבקש לקיים מנגנון הוגן לכמות השינויים והשיפורים שיכללו כמענה למכרז זה ומעברם יבוצע תמחור על פי המחירים הנהוגים בשוק.

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 9.

67. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 50 סעיף 2.13 – נבקש לשנות סעיף זה כך שכמות ההדרכות השנתית תהיה 2 הדרכות למשך 2 שעות במידה וידרשו שעות הדרכה מעבר, יבוצעו בתשלום.

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 1.

68. לגבי השאלה המפורטת להלן:



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

**עמוד 53 סעיף 4.25 – נדרשת הבהרה לסעיף זה מהו הצורך של חיבור מערכות טפסים/CRM ליומן הפגישות הרשותי.**

תשובה – מערכת ניהול תורים.

69. לגבי השאלה המפורטת להלן:

**עמוד 59 סעיף 1 – הורדת הנתונים מהמערכות הקיימות ברשות צריכה להיות בסיוע של הרשות מכיוון שאין אנו צד בהסכם ההתקשרות מול החברה הפועלת ברשות ולכן נדרשת מעורבות וסיוע של הרשות.**

תשובה – סיוע של הרשות יינתן, האחריות נשאת על הספק שיבחר במכרז.

70. לגבי השאלה המפורטת להלן:

**עמוד 71 סעיף 16,13 – סעיף זה מתייחס לאתר אינטרנט ולא למערכת לניהול פניות הציבור, יש לבצע התאמה.**

תשובה – ראה תשובה לשאלה מספר 65.

71. לגבי השאלה המפורטת להלן:

**עמוד 71 סעיף 4 – נדרשת הבהרה מה המשמעות של "ממשקי העברת נתונים אוטומטיים" בהתייחס למערכת ה-CRM.**

תשובה – הכוונה הינה: ממשקי העברת נתונים אוטומטיים בין תוכנת המוקד, לתוכנות אחרות המותקנות בעירייה, באופן אוטומטי המאפשרים עצמאות מלאה לעירייה בידידותיות ובקלות.

72. לגבי השאלה המפורטת להלן:

**עמוד 72 סעיף 17 – נדרשת הבהרה עבור איזה שרת נדרש לאפשר גישה, הגישה לשרתי מערכת המוקד הינה דרך הספק הזוכה.**

תשובה – השרת (ענף) של הזוכה במכרז.

73. לגבי השאלה המפורטת להלן:

**עמוד 77 סעיף 1 – נבקש להסיר סעיף זה כי אין אנו יודעים מהי המערכת הפעילה היום ברשות ומהי הפונקציונליות הקיימת.**

תשובה – מערכת המוקד הפעילה כיום בעירייה היא מבית א.ש. בינה והמערכת הדרושה חייבת לכלול את כל הפונקציונליות העומדת כיום לרשות העירייה במערכת הקיימת, במידה והמציע איננו מודע לפונקציונליות הקיימת העירייה תאפשר העירייה לזוכה במכרז לבחון את



## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

הפונקציונאליות הקיימת ובמידה והמערכת של המציע אינה כוללת פונקציונאליות זאת יהיה על הזוכה במכרז לפתח אותה במסגרת המחיר שהציע במכרז לא יאוח מ 60 יום מיום ההחלטה בדבר הזכיה במכרז. במידה והזוכה לא יעמוד בדרישה זאת תהא העירייה רשאית לבטל את זכייתו, ולא לשלם לו דבר.

74. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 81 סעיפים 13,15,17,18,19,21,22,24 – סעיף זה מתייחס לאפליקציה לתושב ולא לאפליקציה לעובד השטח ולכן יש להסירו.

תשובה – מובהר כי הדרישה הינה רק לאפליקציה לעובד השטח.

75. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 38 סעיף 9 ז – לאחר המילים "יהא הספק אחראי" נבקש להוסיף את המילים "על פי דין" נבקש למחוק את המילים "באופן מלא ובלעדי".

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

76. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 38 סעיף 1 – נבקש למחוק את המילים "וכל עוד אחריות הספק קיימת".

תשובה – הבקשה מתקבלת.

77. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 8 סעיף 2 – נבקש למחוק את המילים "או לכל תשלום על חשבון התמורה" נבקש למחוק את המילה "מיד".

תשובה –

78. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 38 סעיף 6 – נבקש למחוק את המילים "ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב)".

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

79. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 38 סעיף 8 – לאחר המילים "שיערך על ידי הספק" נבקש להוסיף את המילים "בקשר עם הסכם זה".





## עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

תשובה – הבקשה מתקבלת.

80. לגבי השאלה המפורטת להלן:

נספח ו'1- אישור ביטוח – נספח ו' 1 אישור הביטוח בחוברת המכרז חתוך נודה לקבלת נספח תקין.

תשובה – האישור תקין ומעודכן. ככל ויש השגות לעניין תקינותו- יש להבהירן.

81. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 39 ביטוח אחריות מקצועית – נבקש למחוק את הקוד 302 קוד 332 יתווספו המילים "6 חודשים".

תשובה – קוד 302 אין שינוי בהוראות המכרז. קוד 332 הבקשה מתקבלת.

82. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 39 ביטול/שינוי הפוליסה – נבקש למחוק את המילים "60 יום" ובמקומן יצוין "30 יום".

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד מהוראות המכרז.

כל מקום שיש סתירה בין האמור במכרז לבין האמור במסמך זה, יגבר האמור במסמך זה.

על כל משתתפי המכרז, לחתום על מסמך זה ולצרפו להצעה המוגשת על ידם.

בכבוד רב

רון חלמיש,  
עו"ד היועמ"ש