



עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

וי' חשון תשפ"ה
07 נובמבר 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 – נבקש שוב לקבוע כי בשנה הראשונה יקבעו 2 ימי הדרכה באתר הלקוח. וכי בכל שנה נוספת תקבע הדרכה נוספת במידת הצורך.

תשובה – במידה ומותקנת גרסה 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 – הבקשה להבהיר כי אין הכוונה לתמיכה שוטפת לכלל משתמשי המערכת אלא תמיכה תינתן לאנשים הקשר המוגדרים אל מול הספק. המה גם שאין היתכנות למתן שירות למאות משתמשי הרשות ובעיקר בהתחשב בכך שאין בכוונת הספק לקחת אחריות עלך תמיכה בהרשאות או גישה למערכת.

תשובה – התמיכה תינתן על ידי מרכז התמיכה של הספק לאנשי קשר שעל זהותם תחליט העירייה מפעם לפעם ותודיע על כך לספק.

3. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 15 סעיף ה' – נודה להסרת הדרישה לתשלום של הפרש בין הצעת המציע למציע האחר מאחר ואין סבירות או היתכנות חוקית לדרישה זו. – ככל שהמזמינה אינה מרוצה מהשירותים יש ביכולתה להפסיק את ההתקשרות בהודעה מוקדמת.

תשובה – הפניה מתקבלת.

4. לגבי השאלה המפורטת להלן:



עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

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. נבהיר כי דרישה זו כוללת גם ממשקים שכביכול פותחו עבור לקוחות אחרים וזאת מאחר ותמיד קיימים שינויים בין לקוחות וכן נדרשת תמיכה בממשקים אלו. למען הסרת הספק ממשק אל מול מערכת צד ג' כרוך בעלות נפרדת.

תשובה – 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 ודין ודברים בדבר הסכום והשעות הנדרשות. ממשקים שכבר קיימים ופותחו עבור לקוחות אחרים יהיו נתונים גם לשימוש העירייה כל עוד זה לא דורש פיתוח נוסף.

5. 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 ושאינם פיתוים הדורשים התאמה אישית כגון ממשקים. וכן פיתוחים אלו יתייחסו רק למודלים הקיימים במסגרת מכרז זה או כאלו שמהווים חלק מבסיס המערכת.

תשובה – הפניה מתקבלת.

6. 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 – הנושא הובהר במסמך ההבהרות הקודם.

7. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 23 סעיף ח' – נבקש לשנות לחלוטין סעיף זה – מדוע נדרש הספק לבצע עבודה הכרוכה בעלויות מצידו, ורק לאחר מכן ידון האם מגיע לו שכר בעבור עבודתו – אין הדבר ראוי והוגן. לפיכך נבקש כי במקום בהם נדרש פיתוח וקיים לגבי ספקות בין הצדדים, ידון הנושא בשקיפות בין הצדדים ורק לאחר קבלת החלטה בנושא, ימשיך ההליך.

תשובה – ראה תשובתנו לשאלה מספר 4.

8. לגבי השאלה המפורטת להלן:



עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

עמוד 25 סעיף 8 – נודה להבהרה מדוע קיימת דרישה כי נזקים אשר בוצעו שלא באחריות או מחדל של הספק, נדרש הספק לקחת אחריות בגינן?

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

9. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 30 סעיף ד' – נבקש לקבוע מנגנון להצמדת מחירי הכרז למדד המחירים, זה דרישה לגיטימית לחלוטין לאור אופי העבודה והשימוש בצדדי ג'.

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז. קיים מנגנון הצמדה למדד החל מהשנה השלישית, כלומר השנתיים הראשונות במחיר ללא הצמדה והחל מהשלישית זה כולל הצמדה למדד ממדד הבסיס.

10. 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.

11. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 49 סעיף 2.5 – ראה שאלה מספר 4.

תשובה – ראה תשובה מספר 4 במסמך זה.

12. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 49 סעיף 2.5 – ראה שאלה מספר 4.

תשובה – ראה תשובה מספר 4 במסמך זה.

13. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 50 סעיף 2.7 – נודה להבהרה כי מדובר בתמיכה בשאלות בנוגע למחולל הטפסים המגיע עם המערכת.

תשובה – ההבהרה מתקבלת.

14. 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. – וכי בכל מקרה בו נדרש שימוש במערכת BI חיצונית יהיה זה כרוך בעלויות חודשיות.

תשובה – הפניה מתקבלת.

15. 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. גם המחירים המופעים במכרז אינם מבוססים ואינם ניתנים לקביעה כי זה המחיר הנדרש. לפיכך נודה להסרה של דרישה.

תשובה – ככל שישולב במערכות המופצות על ידי הספק הזוכה מנגנוני תוכנה מבוססי AI העירייה לא תשלם תוספת תשלום עבור שדרוג טכנולוגי זה.

16. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 50 סעיף 2.12 – ראה שאלה מספר 4.

תשובה – ראה תשובה מספר 4 במסמך זה.

17. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 50 סעיף 2.15 – כאמור ניהול הגדרות הינו ניהול שוטף של המערכת ע"י המזמינה בהתאם לצרכיה, לספק אין יכולת ללמוד ולהבין שינויים הנובעים מהחלטות של הלקוח, לפיכך כנהוג ההגדרות המערכת לתורך ההשקה נעשות יחד עם המזמינה, לאחר מכן שינוי ההגדרות נעשה בשוטף ע"י המזמינה, כאשר הספק מספק מענים לשאלות וייעוץ מכווין.

תשובה – הפניה מתקבלת.

18. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 50 סעיף 2.16 – בקש להסיר דרישה זו מאחר ואינה רלוונטית לדרישות מכרז זה - לא מובן כיצד זה באחריות הספק אשר מספק מערכת בענן.

תשובה – הפניה מתקבלת.

19. 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



עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

G1 נוסף - מדוע נדרש מספק לממן את עליות האחסנה ללא הגבלה – האם זו דרישה מופרכת
הרי הספק בעצמו משלם בעבור שטח האחסון ?

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

20. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 51 סעיף 2.27 – ראה שאלה מספר 4.

תשובה – ראה תשובה מספר 4 במסמך זה.

21. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 51 סעיף 3 – ראה שאלה מספר 4.

תשובה – ראה תשובה מספר 4 במסמך זה.

22. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 53 סעיף 4.25 – נבקש להסיר דרישה זו מאחר ואין היתכנות בחיבור שבין הטפסים
/מערכת CRM ליומן הפגישות הרשותי .

תשובה – המדובר על מערכת זימון תורים אשר יש לממשק אותה ליומן הפגישות Microsoft 365
הארגוני של העירייה.

23. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 56 כלל הדרישות – 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 – הנושא קיבל מענה בשאלה מספר 38 בסבב ההבהרות הראשון.

24. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 61 סעיף 24.25 – נודה להסרה של דרישות אלו לחלוטין , כאמור נושא השיפוי , במקרה
אלו מטופל באמצעות ביטוחי החברה. – מדוע נדרש הספק לשלם סכומים גבוהים כל כך ללא
הוכחת נזק וללא זיון כנדרש ? – זו דרישה שאינה עומדת בדרישות החוק.

תשובה – הסכומים יפחתו ל 10,000 ₪ במקום 80,000 ₪



עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

25. 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 (מאחר ונושא המשרה בחברה עזב, אנו בשלבי קליטה של נושא מרשה חדש, ולכן עד לקליטה נודה להתחייבות החברה לעמידה בדרישות אלו).

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז, ניתנה תשובה מספר 41 במסמך ההבהרות הראשון.

26. 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 – הנושא קיבל מענה בתשובה מספר 38 בסבב ההבהרות הראשון.

27. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמוד 71 מפרט טכני – ראה שאלה מספר 4.

תשובה – ראה תשובה מספר 4 במסמך זה.

28. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמודים 74-80 – ראה שאלה מספר 4.

תשובה – ראה תשובה מספר 4 במסמך זה.

29. לגבי השאלה המפורטת להלן:

עמודים 80-82 – נודה להבהרה כי האפליקציה הנדרשת הינה לעובדי השטח, בהתאם למוצר המדף הקיים ללא דרישה לביצוע התאמות.

תשובה – האפליקציה הדרושה הינה לעובדי השטח בלבד. דרישות להתאמות יטופלו בהתאם לתשובה מספר 4 במסמך זה.

30. לגבי השאלה המפורטת להלן:

כללי – לאור מורכבות דרישות המכרז נבקש להקצות סבב שאלות נוסף

תשובה – לא יאושר עוד סבב שאלות.



עיריית יהוד מונסון הלשכה המשפטית

31. 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.

32. לגבי השאלה המפורטת להלן:

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

תשובה – אין שינוי בהוראות המכרז.

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד מהוראות המכרז.
כל מקום שיש בו 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 הלמיש,
עו"ד היועמ"ש