

27 אפריל 2025

כ"ט ניסן תשפ"ה

לכבוד:

משתתפי מכרז 06/2025 להקמה ותחזוקה של מערכת CRM

הנדון: מסמך הבהרה מספר 2 - מכרז פומבי מס' 6/2025

הקמה ותחזוקה של מערכת CRM

1. להלן מענה לשאלות הבהרה בנוגע למכרז שבנדון:

מס' סידורי	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה	התייחסות
1.	עמוד 3 סעיף 2.3	לאור תקופת החגים ישנו קושי רב להחתים רשויות על המלצות, אי לכך נבקש להסתפק בשימת ניסיון של המציע אותה הוא יפרט על גביי מסמך ד' ולייתר את הצורך בצירוף המלצות כתובות.	מועדי המכרז השתנו כאמור בנספח הבהרה 1 מיום 08.04.25, הבקשה נדחית.
2.	עמוד 3 סעיף 2.3	נא אישורכם לצרף המלצות בנוסח חופשי ובלבד שיכללו הנתונים הנדרשים בתנאי סף 2.3.	אפשרי
3.	עמוד 15 סעיף 6.4	לא קיימת עלות הקמה עבור מערכת לזימון תורים, יש להוסיף שורה בהצעת מחיר	ללא עלות הקמה בעלות חודשית
4.	עמוד 15 סעיף 6.4	נבקש הבהרה מהי מערכת לפתיחת קריאות שירות מהיר, כיצד נדרש שקריאות יפתחו	מערכת בוט אוטומטית
5.	עמוד 22 סעיף 3.9.2.5	עפ"י מדיניות אבטחת מידע בחברה לא ניתן לבצע חזרה על סיסמא למשך 5 דורות אחורה, נודה להפחתת משך הדורות	ניתן לאשר 4 דורות

אופקים את לבית



משתמשים מורשים ומוגדרים ידרשו לשם משתמש וסיסמה	גישה לאפליקציה ניתנת באמצעות קוד OTP רק למשתמשים שהוגדרו במערכת ה- WEB כמורשים לביצוע כניסה	עמוד 23, סעיף 4.5.1	6.
מקובל	נבקש למחוק את המילה "הפוליסות"	עמוד 44 סעיף 5.3.1	7
מקובל	נבקש למחוק את הסעיף	עמוד 44 סעיף 5.3.3	8
מקובל	נבקש למחוק את המילים "וכל עוד אחריות הספק קיימת"	עמוד 41 סעיף 1 נספח ביטוח	9
מקובל	נבקש למחוק את המילה "מיד"	" סעיף 2	10
מקובל	לאחר המילים "או ציוד כלשהו" נבקש להוסיף את המילים "בבעלות הספק"	" סעיף 6	11
מקובל	נבקש למחוק את המילים "ו/או המשמש לצורך מתן השירותים"	עמוד 42, נספח ב אישור ביטוח אחריות מקצועית	12
לחלופין ניתן לקבל פוליסה משולבת. לא מאושר	יצוין "משולב חבות המוצר" נבקש למחוק את קוד 302	" עמוד 43 ביטול או שינוי הפוליסה	13
מקובל	נבקש למחוק את המילים "60 יום" ובמקומן יצוין "30 יום"		14.
ניתן לרכוש בהעברה בנקאית לפקודת מועצה מקומית בנימינה גבעת עדה בנק 10 לאומי סניף 954 חשבון 433600/38 לאחר ביצוע התשלום ניתן להגיע ולקחת את הקבלה או שאשלח אותה במייל, בכל מקרה זה רק לאחר עדכון מהנהלת חשבונות	רכישת מסמכי מכרז		

אופקים את הבית



שרואים שהכסף נמצא בחשבון, לכן חשוב להעביר את האסמכתא אל המייל של מנהל הרכש והמכרזים. לא ניתן לשלם במזומן או אשראי מצורף קובץ מעודכן			
נראה כי בסעיף זה קיימת טעות סופר בקביעת המשקלים שהוקצו למרכיבי ההצעה וזאת מאחר והם מנוגדים למשקלים שנקבעו בטבלה בסעיף קטן 11.2.3, נודה לתיקון טעות זו.	עמוד 9 מסמך א סעיף 10.1 אופן וסקלול ההצעות	15	
הבקשה נדחית	נודה להקטנת גובה הערבות הנדרש כך שיעמוד בהלימה להיקף גובה המכרז	עמוד 12 מסמך א סעיף 12.3 ערבות ביצוע	16
הסעיף מתייחס להקמת מערכת דוחות. יש להציג את המערכת הקיימת.	נבקש לקבל כי הקמת הדוחות תהיה בהתאם לדחות הקיימים במערכת המוצעות, והתאמת תהיה באמצעות מחולל הדוחות הקיים, וכי כל הקמה של דוחות שאינם חלק מהמערכת הקיימת יתומחרו בשעות פיתוח ובהתאם לבדיקת היתכנות	עמוד 19 מסמך ה סעיף 3.1.2 הקמת דוחות	17
תאום ההדרכות יהיה מול המזמין, לשיקולו והחלטתו האם לקיים את ההדרכה פרונטלית או בזום, ישנה אפשרות גם וגם.	מניסיונה הרב של החברה בביצוע הסבות והתאמות, וכן מהכרות העמוקה אל מול ההליך ניכר כי חלק מהעבודה אל מול צוות הקליטה מתבצע ביעילות גבוה בחלק מהזמן גם מרחוק, ולכן נבקש כי שעות הליווי וההטמעה יהיו גם באמצעות שיחות זום או שיחות ממשרדי החברה וזאת בהתאם לצורך והסכמה בין הצדדים. כמו כן נבקש כי הדרכות	עמוד 19 מסמך ה סעיף 3.2	18

אופקים את לבית



	הצוות יהיו עד 2 ימי הדרכה במשרדי המזמינה		
מאושר	למערכת המוצעת על ידנו קיימים מדרכים עזרה מקוונים כחלק מהמערכת אשר זמינים לכל המשתמשים והכוללים סרטוני וידאו וטקסטים לשימוש במערכת, וכן עדכונים קבועים על חידושים במערכת, כיום לא נהוג להקים מדרכי שימוש פיזיים במערכות גדולות, ולכן נבקש לקבל את היכולות הנ"ל כעמודים בדרישה של סעיף זה	עמוד 20 סעיף 3.4 מדריך למשתמש	19
סעיפי תשלום להתקנת מערכת חדשה	נודה להברה והסבר נוסף לגבי אבני הדרך המופעים בסעיף זה, נראה כי חלק מהתייחסות לסעיפי המכרז אינם מופעים כלל במכרז, נודה להכוונה.	עמוד 20 סעיף 4	20
לא שאלת הבהרה.	נבקש לדעת מיהו הספק הפועל כיום ברשות	כללי	21
מקובל, יש להגיש את ההצעה ב-2 מעטפות כאשר הצעת המחיר תוגש במעטפה נפרדת שתפתח רק לאחר הניקוד האיכותי	נבקש שהמכרז יהיה דו שלבי ושמעטפת המחיר תיפתח רק לאחר ציון האיכות	עמוד 7 סעיף 10	22
מצורף קובץ מעודכן	עפ"י סעיף 11.2.3 משקל האיכות הינו 80% ואילו עפ"י סעיף 10.1 משקל האיכות הינו 30%, נבקש לדעת מהו הסעיף הקובע מה החלוקה וכיצד מתבצע הניקוד	עמודים 7-9 סעיף 11.2.3 + סעיף 10.1	23

אופקים את הבית



מקובל	האם ניתן לתת 5 גופים ציבוריים במקום רשויות מקומיות	עמוד 3 סעיף 2.3	24
-------	---	--------------------	----

2. יש לחתום בתחתית מסמך ההבהרות דנן ולצרף אותו חתום למסמכי ההצעה.

רפאל דודו

מנהל רכש ומכרזים

מ.מ בנימינה גבעת עדה

העתקים :
מר שי קדם – מנכ"ל המועצה.
גב שושנית עציון - יו"ר וועדת מכרזים.
גב מנור אזולאי- רכזת שירות לתושב ועסקים.

אופקים את לבית ❤️

