

מכרז פומבי מס' 04/2025 - לאספקה, הקמה ותחזוקת מערכת CRM לניהול קשרי לקוחות

עבור המועצה המקומית תעשייתית נאות חובב

מסמך הבהרה מס' 1- מענה לשאלות הבהרה והודעה על שינויים במפרט הטכני ודחיית מועד ההגשה

בעקבות שאלות שהועלו על ידי משתתפים פוטנציאליים למכרז שבנדון, מודיעה בזאת המועצה המקומית תעשייתית נאות חובב, על שינויים והבהרות, כפי שיפורט להלן.

1. יובהר, כי מסמך 8 למכרז- המפרט הטכני כולל טבלה המכילה דרישות סף ודרישות יתרון. כל דרישות הסף למערכת הן תנאי הכרחי, על המערכות המוצעות לעמוד בכל דרישות הטבלה המוגדרות כדרישות סף.
כל דרישות הסף יתומחרו ע"י המציעים כחלק מדמי השימוש החודשיים הכוללים למערכת וללא שורת תמחור נפרדת.
2. לשיקול דעת המציעים, אילו מדרישות היתרון לתמחר כחלק מדמי השימוש החודשיים הכוללים למערכת וללא שורת תמחור נפרדת.
דרישות יתרון הקיימות במערכת המוצעת אך אינן כלולות בדמי השימוש החודשיים המוצעים יסומנו ע"י המציעים בכוכבית (*) ע"ג המפרט הטכני וללא תמחור בציוד.
3. תשומת לב המציעים כי דרישות היתרון שאינן מסומנות יהיו חלק בלתי נפרד מהמערכת המוצעת ללא תמחור נוסף, ייבחנו וינוקדו כחלק מאיכות ההצעה (המהווה 60% מהניקוד המשוקלל).
4. פיתוח, אפיון, בדיקת היתכנות לבניית ממשקים נוספים למערכת המוצעת וכן בנייתם תשולם במסגרת הצעת המחיר לשעת הפיתוח.
5. להלן שינויים בטבלת המפרט הטכני :
 - סעיף 18 בטבלה – טעינה עצמאית של רשימת/ קבוצות פונים הוספה עצמאית של שדות ספציפיים לרשימת הפונים- הדרישה לא תהווה דרישת סף אלא דרישת יתרון למערכת.
 - סעיף 40 בטבלה – התממשקות למערכות חיצוניות (מערכות רישוי עסקים, מערכות פיננסיות, מערכות ניטור ובקרה לרבות api – הדרישה לא תהווה דרישת סף אלא דרישת יתרון למערכת.

- סעיף 42 בטבלה- חלקו השני של הסעיף – "התממשקות למערכות חיצוניות (מערכות רישוי עסקים, מערכות פיננסיות, מערכות ניטור ובקרה לרבות api – הדרישה לא תהווה דרישת סף אלא דרישת יתרון למערכת.
- סעיף 56 בטבלה – קיומו של "צ'אטבוט" אינו מהווה דרישת סף אלא יתרון. ככל ויש "צ'אטבוט" במערכת המוצעת דרישת היתרון היא כי ה"צ'אטבוט" יופעל אוטונומית ללא תלות בתכנות ואפיונים של הספק.
- סעיף 63 בטבלה- דרישת הסף תשתנה. המילה "לעובדים" תוסר. האפליקציה הנדרשת היא "אפליקציה למטפלים".

6. דחיית מועדים

המועד האחרון להגשת ההצעות יידחה ליום **09.06.25 עד השעה 12:00**, הכל בהתאם ובכפות להוראות המכרז.

7. יתר תנאי המכרז יוותרו ללא שינוי.
8. מסמך הבהרות זה מהווה חלק ממסמכי המכרז המחייבים. יש לצרף מסמך זה, חתום בחתימה וחותמת המציע, לחוברת ההליך המוגשת בהצעת המציע.

תשובות לשאלות הבהרה למכרז פומבי מס' 04/2025

לאספקה, הקמה ותחזוקת מערכת CRM לניהול קשרי לקוחות עבור המועצה המקומית תעשייתית נאות חובב

מס	עמוד	סעיף/ מסמך	סיווג	שאלות	תשובה
1.	6	הצעת מחיר	מקצועי	1. נבקש אפשרות לתמחר 200 משתמשים לפי עלות למשתמש. 2. נבקש להבהיר כי שרות ווטסאפ באמצעות API CLOUD של חברת מיטא מצריך עלויות ולכן שרות זה יהיה בעלות נפרדת אשר יסופק הספק. 3. נבקש לאפשר שורת תמחר ל-SMS 100,000. 4. נבקש להעלות באופן משמעותי את עלות שעת הפיתוח לפי עלויות שעות פיתוח של חברות טכנולוגיות. דרישה לא סבירה.	1. יובהר, עד 200 משתמשים יכללו בדמי השימוש החודשיים הכוללים, ללא שורת תמחר נוספת. 2. לא מקובל. הסעיף יוותר ללא שינוי. יובהר, כל דרישות הסף והיתרונות שיוצגו כחלק מהמערכת המוצעת יתומחרו ע"י המציעים כחלק מדמי השימוש החודשיים הכוללים למערכת וללא שורת תמחר נפרדת. 3. יובהר, עד SMS 100,000 בשנה יכללו בדמי השימוש החודשיים הכוללים, ללא שורת תמחר נוספת. 4. עלות שעת פיתוח תתומחר בטווח שבין 270-330 ₪ לשעה.
2.	27	מסמך 14'	משפטי	נבקש להסיר את האפשרות לנקוב במחזור הכנסות. דרישה לא סבירה. מדובר במידע בגדר סוד חברה. ניתן לדרוש גובה מחזור עבור איתנות פיננסית.	תשומת לב המציעים כי בנספח 14' ניתן להציג אישור רו"ח כי המחזור השנתי עולה על 1,000,000 ₪ מבלי לציין את סכום מחזור ההכנסות השנתי. לחילופין ניתן להגיש אישור רו"ח על המחזור הכספי בהתאם להוראות תכ"ס.
3.	35	1	מקצועי	נבקש להבהיר עלות הרישוי ניתנת ל-200 משתמשים בלבד ואינה כולל ממשקים למערכות צד ג'. בנוסף, נבקש להוסיף שורה לנפחי אחסון כשרות אופציונאלי.	ראה ס"ק 1 בתשובה לשאלה 1 לעיל. יובהר, הצעת המחיר בגין דמי שימוש חודשיים כוללים למערכת תכלול גם התממשקות אל מערכות צד ג' (עד 5 API למשך כל תקופת ההתקשרות) ללא תמחר

מס	עמוד	סעיף/ מסמך	סיווג	שאלות	תשובה
					נוסף. נפחי אחסון - לא מקובל.
4.	35	2	מקצועי	נבקש לעדכן את עלות הפיתוח. המחיר הנקוב לא סביר.	ראה ס"ק 4 בתשובה לשאלה 1 לעיל.
5.	35	התשלום יבוצע עבור שירותים שניתנו בפועל בלבד.	מקצועי	תשלום הרישוי אינו תלוי שימוש ולכן נבקש לבטל שורה זו.	הסעיף יוותר ללא שינוי. יובהר, המונח תשלום מתייחס לדמי השימוש החודשיים הנקובים בהצעת המציע במלואם. הסעיף מתייחס למצב של הפסקת התקשרות ו/או אי אספקת שירותים.
6.	35	המחירים לא יוצמדו למדד.	משפטי/מקצועי	מדובר במכרז ארוך טווח ולכן נבקש הצמדה למדד המחירים לצרכן בתקופות האופציות בלבד.	לא מקובל. הסעיף יוותר ללא שינוי.
7.	36	4	מקצועי	נבקש להבהיר כי כל דרישה לפיתוח ממשק אל מול מערכת צד ג' תהיה בכפוף לקבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	יובהר, הצעת המחיר בגין דמי שימוש חודשיים כוללים למערכת תכלול גם התממשקות אל מערכות צד ג' (עד 5 API) ללא תמחור נוסף. בדיקת היתכנות ואפיון למערכות צד ג' אחרות של המועצה, מעבר ל-API 5 כאמור, ישולמו ע"ב הצעת המציעים לשעת פיתוח.
8.	37	8	מקצועי	1. נבקש להגביל את ההדרכה לעד 2 ימים במשרדי הרשות. מעבר לדרישה זו ניתן יהיה לכלול הדרכות נוספות בתמחור נפרד. 2. נבקש לקבל כחלופה לדרישות החוברת הדרכה מדריך וידאו שהיצרן מספק לכלל לקוחותיו הכולל הסברים וסרטונים לתפעול המוצר.	1. מקובל. כמות ההדרכות תוגבל לשני (2) ימי הדרכה במשרדי המועצה. במידה ויבוצעו עדכונים במערכת, על הספק לקיים הדרכה אחת נוספת בגין עדכונים או שינויים, על-פי דרישת המועצה. 2. מבלי לפגוע באמור לעיל, מדריך וידיאו/ סרטונים כחלופה לחוברת הדרכה יתקבלו ובלבד שמדריך הוידאו כולל באופן ממוקד וענייני את כל דרישות הסף ודרישות היתרון שהוגדרו במפרט הטכני. (או)

מס	עמוד	סעיף/ מסמך	סיווג	שאלות	תשובה
					צרכים אחרים שיעלו).
9.	40	15	מקצועי	נבקש להבהיר כי ניתן לשלב בוט בתמחור נוסף במידה ומדובר ברכיב צד ג'	ככל שהמועצה תדרוש לשלב BOT במערכת, יהא זה במסגרת הצעת מחיר נפרדת.
10.	41	30	מקצועי	נבקש להסיר דרישה זו מאחר והמכרז מציין כמות של 200 משתמשים	המילים "ללא הגבלה על מספר המשתמשים" יוחלפו ב: "עד 200 משתמשים"
11.	43	42	מקצועי	נבקש להבהיר כי כל דרישה לפיתוח ממשק אל מול מערכת צד ג' תהיה בכפוף לקבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	לא מקובל. הסעיף יוותר ללא שינוי. כמו כן ראה תשובה לשאלה 7 לעיל.
12.	43	43	מקצועי	נבקש להבהיר כי כל דרישה לפיתוח ממשק אל מול מערכת צד ג' תהיה בכפוף לקבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	ראה תשובה לשאלה 7 לעיל.
13.	43	49	מקצועי	נבקש לאפשר שורת תמחור למערכת ניהול תהליכים BPM	לא מקובל. הסעיף יוותר ללא שינוי. יובהר, כל דרישות הסף יתומחרו ע"י המציעים כחלק מדמי השימוש החודשיים הכוללים למערכת וללא שורת תמחור נפרדת.
14.	44	55	מקצועי	נבקש להבהיר כי כל דרישה לפיתוח ממשק אל מול מערכת צד ג' תהיה בכפוף לקבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף.	ראה תשובה לשאלה 7 לעיל.
15.	44	56	מקצועי	נבקש לאפשר שורת תמחור לפתרון צד ג'	ראה תשובה לשאלה 7 לעיל.
16.	44	57	מקצועי	נבקש אפשרות לתמחור המודול. הדרישה אינה קשורה למערכת CRM.	לא מקובל. הסעיף יוותר ללא שינוי. יובהר, כל דרישות הסף יתומחרו ע"י המציעים כחלק מדמי השימוש החודשיים הכוללים למערכת וללא שורת תמחור נפרדת.
17.	44	58	מקצועי	נבקש אפשרות לקבוע גובה עמלת טרנזקציה מגובה פעולה + עלות חודשית בתפעול המסלוקה בתקן PCI	על המציעים לנקוב בשיעור עמלת הסליקה/ עמלת טרנזקציה וכן עלות חודשית בתפעול המסלוקה המבוקשת על ידם. יובהר, רכיב זה לא יובא בחשבון לצורך שקלול הצעת המחיר הזוכה.

מס	עמוד	סעיף/ מסמך	סיווג	שאלות	תשובה
18.	44	59	מקצועי	נבקש לקבל כי דרישה מסעיף זה במידה ותתקבל ע"י הרשות תתאפשר לאחר קבלת הצעת מחיר נפרדת	לא מקובל. הסעיף יוותר ללא שינוי. יובהר, כל דרישות הסף יתומחרו ע"י המציעים כחלק מדמי השימוש החודשיים הכוללים למערכת וללא שורת תמחור נפרדת.
19.	44	60	מקצועי	נבקש לקבל כניסה באמצעות FA2 בלבד לעמידה בדרישה זו	דרישת הסף הינה כניסת FA2 לכל המשתמשים. זיהוי ביומטרי או פנים מהווה יתרון בלבד.
20.	45	62	מקצועי	נבקש להסיר משפט זה מאחר ומדובר במוצר מדף. הגמישות באה לידי ביטוי בהגדרות המערכת.	לא מקובל, הסעיף יוותר כפי שהוא. תשומת הלב, כי מדובר בדרישת יתרון ולא דרישת סף.
21.	45	63	מקצועי	אפליקציה למטפלים הינה חלק מהמערכת. אפליקציה לעובדים ניתן ליישום בכפוף לקבלת אפיון, בדיקת התכנות ובתמחור נוסף	המילה "עובדים" תוסר מהדרישה. האפליקציה הדרושה היא למטפלים.
22.	46	71	מקצועי	נבקש לשנות סעיף זה ולאפשר פנייה לספק בהתאם לצורך.	מקובל ובלבד ש: 1. על הספק לצרף נוהל פנימי מסודר לביצוע גיבויים ושחזור למערכת זו. 2. יש לספק הוכחה לביצוע גיבויים שוטפים ותקינים.
23.	46	72	מקצועי	נבקש להסיר סעיף עבור ספקי קוד סגור. הרשות זכאית לקבל תקני ISO 27001 של מכון התקנים, אישור CISO מבחני חדירה, מידע על ארכיטקטורה.	לא מקובל. נבקש להיות מיודעים לגבי כל שינוי מהותי בקוד שיהיה בעל השפעה על המועצה. (זה לא אמור להשפיע על קוד סגור). בנוסף, הספק יצור עותק גיבוי של המערכת, באופן שיאפשר חזרה מיידית לגרסה הקודמת (במקרה הצורך). עותק גיבוי זה ישמר על ידי הספק עד לקבלת אישור מהמועצה כי הגרסה החדשה של המערכת מתפקדת במלואה. במקרה של שינוי קוד שלא צלח, הספק יישא באחריות על זמן השבתת המערכת.

מס	עמוד	סעיף/ מסמך	סיווג	שאלות	תשובה
24.	47	78	מקצועי	נבקש להסיר דרישה לתעודה מאחר ואין זו דרישה מנדטורית בחוק או מחייבת באופן אחר. לחלופין נבקש להשאיר דרישה כי הספק מחוייב לפתח ולעובד בהתאם לנהלי פיתוח מאובטח	הסעיף יוותר ללא שינוי. תשומת הלב, כי תעודת פיתוח מאובטח היא דרישת יתרון ולא דרישת סף. לצורך מענה על דרישת הסף- המציע נדרש להציג התחייבות כי הוא מחויב לפתח ולפעול בהתאם לנהלי פיתוח מאובטח, או להעביר העתק נוהל פנימי מסודר ובו התחייבות לפיתוח מאובטח, או לספק הצהרה על עמידה בנהלי פיתוח מאובטח.
25.	49	הדרכה	מקצועי	נבקש להסיר דרישה זו ולקבל כי כל דרישה להדרכה לאחר שלב ההקמה תתאפשר בתמחור נוסף.	לא מקובל. הסעיף יוותר ללא שינוי. ראה תשובה לשאלה 8 ס"ק 1 לעיל.
26.	59	16.6	משפטי/ביטוחי	נבקש לקבל כי שיפוי יתקיים רק במקרה של אחריות ישירה של הספק למכלול הדרישות בהן התקיימה הפרה. למען הסרת הספק נזקים שיגרמו ע"י עובדי הרשות או שלוחיו בתום לב שלא לא יזכו לשיפוי.	הסעיף יוותר ללא שינוי.
27.	9	3.2	משפטי/מקצועי	נבקש כי זכויות הקניין והניסיון אפשר שיהיו גם של קבלן משנה וכי המציע יוכל להגיש הצעתו באמצעות קבלן המשנה כאמור	לא מקובל. הסעיף יוותר ללא שינוי.
28.	56	11	מקצועי	לא מצאנו בחוזה סעיף הצמדה למדד המחירים לצרכן. על פני תקופת התקשרות ארוכה עשויים להיות שינויים במדד שעשויים לשחוק את רווחיות העסקה כולה. כמקובל, וכפי שהוגן, נא הוסיפו לחוזה מנגנון הצמדה למדד המחירים לצרכן בראשית כל שנה קלנדארית, ולכל הפחות בתחילת כל אחת מתקופות האופציה כהגדרתן בהסכם.	ראה תשובה לשאלה 6 לעיל.
29.	5	מסמך 1 – הזמנה ותנאי המכרז	מקצועי	נבקש לדעת מהי המערכת הקיימת היום במועצה, על מנת להיערך לביצוע הסבה של נתונים	המערכת הקיימת כיום במועצה היא מערכת א.ש. בינה.
30.	5	מסמך 1 – הזמנה ותנאי המכרז	מקצועי	נבקש להבהיר האם ניתן להסתפק בהצגת המערכת בלבד במסגרת שלב הבחינה, זאת מאחר שדרישה למתן גישה למערכת למשך 10 ימים אינה רלוונטית בעינינו ללא הגדרות מתאימות לצורכי המועצה והדרכה מסודרת. לא ניתן יהיה	הדרישה למתן גישה למערכת ל-10 ימים תתבטל. במידה וההצגה במסגרת שלב הבדיקה תספק על מנת שהמועצה תתרשם

מס	עמוד	סעיף/ מסמך	סיווג	שאלות	תשובה
				להבין את מלוא הפוטנציאל והתפקוד של המערכת.	מהפוטנציאל המלא של המערכת – ניתן יהיה להסתפק בכך. במידה והמועצה תדרוש הוכחת פוטנציאל או העמקה לצורך הבהרה תתואם פגישת המשך להצגה.
31.	9	תנאי סף סעיף 3.3	משפטי	נבקש להסתפק ברשימת ניסיון של המציע אותה הוא יפרט על גבי מסמך 4' ולייתר את הצורך בצירוף המלצות כתובות או לחילופין לאפשר לבצע שימוש בהמלצות בעלות נוסח שונה.	על מנת לעמוד בתנאי הסף חובה להגיש לפחות 2 המלצות. ניתן להגיש המלצות בנוסח שונה. תשומת לב המציעים, כי הגשת המלצה בנוסח שונה עלולה להפחית ניקוד ברכיב האיכות.
32.	10	תנאי סף 3.7	מקצועי	לאור העובדה שטרם נחתמו דוחות מבוקרים לשנת 2024, נבקש לשנות את תנאי הסף לשנים 2022-2023, ככל ובקשתינו זו אינה מאושרת נבקש כי בנוסח אישור רו"ח נספח 4' במקום המילים "דוחות הכספיים המבוקרים של המציע יבואו המילים " בהתאם לטיוטת הדוחות הכספיים לשנת 2024"	ככל והדו"חות המבוקרים לשנת 2024 טרם נחתמו יש לצרף אישור חתום ע"י רו"ח לפיו טרם נחתמו הדו"חות המבוקרים לשנת 2024. בהתאם, במסמך 4' למכרז, יבואו המילים "ובהתאם לדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לימים 31 לדצמבר 2023 ולטיוטת הדוחות הכספיים לשנת 2024"
33.	12	10.2	מקצועי	נבקש לקבל כתובת מדויקת להגשת המכרז לרבות ציון קומה, חדר, אגף- מיקום תיבת המכרזים.	מבנה המועצה המקומית תעשייתית נאות חובב. מחלקת רכש והתקשרויות, קומה 1, חדר 315.
34.	35	מסמך 7 סעיף 7 – הצעת המציע	מקצועי	נבקש להוסיף להצעת המחיר שורת תמחור נפרדת עבור הקמת המערכת, הקמת המערכת כרוכה בתשומות רבות לרבות משאבי כח אדם וזמן ולכן יש לתמחר עלות זו בנפרד ובאופן מפורש.	לא מקובל. התמורה בעד המערכת על הקמתה, הסבת הנתונים ומכלול דרישות הסף במפרט הטכני תתומחר בדמי השימוש החודשיים הכוללים.
35.	35	מסמך 7 סעיף 7 –	מקצועי	העלות לשעת פיתוח שנקבעה במסמכי המכרז נמוכה ביחס לנהוג במשק עבור שירותים מסוג זה. נבקש לעדכן את העלות	ראה ס"ק 4 בתשובה לשאלה 1 לעיל.

מס	עמוד	סעיף/ מסמך	סיווג	שאלות	תשובה
		הצעת המציע		לשעה למינימום של 250 ש"ח, על מנת לשקף עלות ריאלית וסבירה לביצוע השירותים הנדרשים	
.36	35	מסמך 7 סעיף 7 – הצעת המציע	מקצועי	במפרט הטכני קיימת דרישה בסעיף 57 לזימון תורים, יש להוסיף בהצעת המחיר 2 שורות תמחור: שורה בגין הקמה של המערכת שורה בגין תשלום חודשי	הסעיף יוותר ללא שינוי. הדרישה לזימון תורים היא דרישת סף מהמערכת. התמורה בעד המערכת על קמתה, הסבת הנתונים ומכלול דרישות הסף במפרט הטכני תתומחר בדמי השימוש החודשיים הכוללים.
.37	44	מפרט טכני – סעיף 55	מקצועי	נבקש להוסיף כי הממשק לשווע"ל יהיה בתיאום הרשות ובסיוע אל מול היקל"ר ו/או נציג פיקוד העורף.	מקובל.
.38	59	סעיף 16 – אחריות וביטוח סעיף 16.11	משפטי	נבקש למחוק את המילים "10 ימים לפני כניסת הסכם זה לתוקף או מועד תחילת מתן השירותים בפועל המוקדם מבניהם" ובמקומן יתווספו המילים "טרם תחילת מתן השירותים"	הבקשה נדחית. הסעיף יוותר ללא שינוי.
.39	59	סעיף 16.13	משפטי	נבקש למחוק את המילים "בין אם חברת הביטוח התחייבה לפצות על נזקים כאמור ובין אם לאו"	הבקשה נדחית. הסעיף יוותר ללא שינוי.
.40	67	נספח א'1- דרישות הביטוח סעיף 2	ביטוחי	נבקש למחוק את המילים "או לכל תשלום על חשבון התמורה" תמחק המילה "מיד"	ניתן לקבל את המחיקה של המילה "מיד", שאר הסעיף יוותר ללא שינוי.
.41	67	סעיף 3	ביטוחי	נבקש למחוק המילה "ממלוא"	הסעיף יוותר ללא שינוי.
.42	67	סעיף 6	ביטוחי	נבקש למחוק את המילים "ו/או המשמש לצורך מתן השירותים" נבקש למחוק את המילה "וצמ"ה"	ניתן לקבל את המחיקה של המילה "צמ"ה", שאר הסעיף יוותר ללא שינוי.
.43	67	סעיף 7	ביטוחי	נבקש למחוק את המילים "וביטוח במתכונת כל הסיכונים לעניין ציוד מכני הנדסי"	מקובל.
.44	69-70	נספח א'2 – אישור עריכת ביטוח	ביטוחי	צד ג' – נבקש למחוק את קוד 322	לא מקובל.

מס	עמוד	סעיף/ מסמך	סיווג	שאלות	תשובה
45.	69-70	נספח א'2 – אישור עריכת ביטוח	ביטוחי	אחריות מקצועית – ימחק קוד 302 יצוין "משולב חבות המוצר"	מתקבל חלקית רק ביחס להיותה של הפוליסה מקצועית משולבת מוצר.
46.	70	נספח א'2 – אישור עריכת ביטוח	ביטוחי	ביטול/שינוי הפוליסה – נבקש למחוק את המילים "60 יום" ובמקומן יתווספו המילים "30 יום"	מקובל.