



מכרז מס' 3/2015

לאספקת ותחזוקת מערכת CRM ארגונית

מסמך הבהרות ושינויים

בהמשך להליכי המכרז שבכותרת (להלן: " **המכרז** ") ובעקבות שאלות שהועלו על ידי משתתפים פוטנציאליים במכרז מודיע בזאת המזמין על שינויים והבהרות ביחס למכרז כפי שיפורט להלן.
 נוסח מסמך ההבהרות והשינויים שלהלן הוא המחייב ולא יהא תוקף לכל תשובה שניתנה בעל פה אם ניתנה ואין משום אי מענה לשאלה של איזה מהמשתתפים משום הסכמה לשאלה ו/או להנחת השואל.
מובהר כי כל שאלה שנשאלה ובמסגרת מסמך זה לא מופיעה התייחסות או שינוי בגינה יש לראותה ככזו שנדחתה והתשובה בגינה הינה כי "אין שינויים בתנאי המכרז לעניין זה".

שאלות	תשובות
1 מועד ערבות מכרז - סעיף 5.8 עמ' 5, מסמך אי(4) עמ' 21.	יש לתקן את מועד ערבות המכרז המופיע בחוברת המכרז למועד הבא: 21.9.2015 . יש לעדכן את המועד הנ"ל בכל מקום רלוונטי בטופס הערבות (מסמך אי' 4 עמ' 21)
2 לאחר עיון בחוברת המכרז, האם ניתן להגיש הצעה למערכת המבוססת על פלטפורמת פריריטי, כך שיינתן מענה מלא לתאגיד ע"י מודול הבילינג + מודול ה - CRM ובכך יינתן מענה מושלם וכולל למלוא דרישות הרגולטור מהתאגיד, ללא צורך בעבודה במס' מערכות מקבילות.	ניתן להציע מערכת CRM אחרת ובלבד ש (תנאי מצטבר): - תנאי הסף החלים על ניסיון וידע בתחום microsoft dynamics CRM יחולו במישרין על המציע במערכת אותה הוא מציע, וכן המציע מוכן לשאת בהוצאה של אספקת 15 רישיונות + רישוי שרת למערכת ה CRM מהתוצרת המוצעת על ידו כחלק מעלות ההקמה וכן המציע מתחייב ליישם פתרון על פי דרישות המכרז המתאים לצרכי התאגיד לרבות יישום מלא של כל תהליכי השירות הנדרשים והמתאימים לתאגיד.
3 חלק מתנאי הסף הם מנהל פרויקטים בעל ניסיון ביישום מערכת CRM תוצרת Microsoft Dynamics האם בעצם המכרז מתייחס למיישם של	כן, על פי האמור בתנאי הסף.





		? Microsoft Dynamics	
21.6.2015	לא- המועד להגשת ההצעות נשאר ב-10:00 בדיוק!	סעיף 8.1 במכרז- האם ניתן לדחות את תאריך המענה למכרז לתאריך 05.07.15?	5
	מקובל, יובהר הפיתוח יתבצע על רישוי ושרתים בסביבת הלקוח.	סעיף ב' 2 במכרז- נבקש לתקן שסביבת הפיתוח והרישוי הן באחריות הלקוח ולא הספק (הסביבה יושבת במי שיקמה)	6
	לא מקובל	סעיף ג' 1 במכרז- נבקש לשנות את הסעיף לפי המקובל בשוק קרי הדרכת " Train The Trainer" הדרכת משתמשי על שיעבירו את הידע לעובדי התאגיד, נבקש להגדיר כמות שעות מקסימלית להדרכות ולהוריד את המשפט "עד שהם יוכלו להפעיל את המערכת באופן עצמאי " שכן מדובר בהנחה סובייקטיבית.	7
	לא מקובל	סעיף 9 במכרז- סעיף זה מניסיונונו מייקר את ההצעה ומהווה דרישה מוגזמת. המערכת בתצורתה הנוכחית אינטואיטיבית וקלה לשימוש. אנו ממליצים 5 ימים למנהל הפרויקט ולמדריך לפני עליה לאוויר ו-10 ימים רק למדריך לאחריה	8
	מוסכם	מסמך ג' סעיף 5.4 במכרז - נבקש לסייג את האמור ולציין שעמידה בלו"ז מותנית בשיתוף פעולה מלא של הלקוח וכל עיכוב באשמת הלקוח יביא לחריגה בלו"ז שהוגדר	9
	לא קיימת מערכת ניטור, אין לתמחר בהצעה מערכת כזו, במידה ויידרש בעתיד, תתבצע רכישה בהתאם לפי דיני המכרזים	מסמך ג' סעיף 5.7.8- האם קיימת מערכת ניטור בתאגיד שניתן לעשות בה שימוש או שיש לתמחר בהצעה עלות מערכת שכזו?	10
	נדחה	מסמך ג' הסכם סעיף 12 במכרז- נבקש לסייג את האחריות והשיפוי בגין נזקים ישירים בלבד	11
	לא מקובל	מסמך ג' הסכם סעיף 13.2 במכרז- נבקש להשמיט את המילה "בעקיפין"	12
	מקובל	מסמך ג' הסכם סעיף 21.1 במכרז- נבקש	13





	להגדיל את טווח ההודעה מראש ל-14 יום	
לא מקובל	מסמך ג' הסכם סעיף 21.4 במכרז- נבקש למחוק סעיף זה	14
לא מקובל	נספח הצעת מחיר סעיף 01.0010- ע"פ מסמך האפיון והדרישות הערכת המחיר הנקובה הינה בחסר משמעותי. נבקש להגדיר את מחיר המחירון המירבי ל – 700,000 ₪	15
לא מקובל	נספח הצעת מחיר סעיף 01.0030- ע"פ מסמך האפיון והדרישות הערכת המחיר הנקובה הינה בחסר משמעותי. נבקש להגדיר את מחיר המחירון המירבי ל – 100,000 ₪	16
לא מקובל	נספח הצעת מחיר סעיף 02.0010- נודה על עדכון התעריף עבור התחזוקה החודשית כפועל יוצא של עדכון עלות היישום כמופיע בסעיף קודם 13	17
לא מקובל	סעיף 8.1 במכרז- נבקש כי לאור היקפו הגדול של המכרז לקבל הארכה בת שבועיים ימים בהגשת המכרז.	18
מובהר כי יש להגיש את הצעת המחיר ב 2 מעטפות נפרדות- מעטפה לרכיב האיכותי (בהתאם לטבלה שבסעיף 9.2 למכרז), ומעטפה כספית נפרדת ובה יש לצרף את טופס הצעת המחיר. לגבי ההמלצות- התאגיד יפנה ל-3 ממליצים שיבחרו רנדומאלית מבין הרשימה שיצרף כל מציע (בהתאם למילוי פרטי הממליצים במסמך א'2). בסיום בדיקת ההמלצות, יערך תחשיב ממוצע של כלל הציונים שיוענקו לכל מציע. מובהר כי גם התאגיד יוכל לשמש כממליץ.	סעיף 9.2 סעיף 3 ו-4 בטבלה- 1. צריך לקבוע מראש אם ניסיון כל המציעות ינוקד כממוצע של מספר ממליצים או על סמך המלצה אחת בלבד. במידה וע"י כמה ממליצים, יש לקבוע מראש כמה ממליצים יובאו בחשבון וזאת ביחס לכל המציעות במכרז ועל בסיס שיוויוני, בין שיש לעורך המכרז ניסיון קודם איתן ובין שלאו. 2. אין שום פסול שהציון יקבע בידי ממליץ יחיד, בין שהוא עורך המכרז עצמו במקרה שיש לו ניסיון קודם עם המציעות ובין שבהיעדר ניסיון קודם הממליץ יהיה צד שלישי. יחד עם זאת, נפנה את תשומת ליבכם לעובדה שהתחשבות בממליץ יחיד עלולה להחמיץ את	19



	<p>תכלית ההערכה, כיוון שממוצע ציונים ממספר גדול של ממליצים - לעולם ישקף מדויק יותר את איכות המציעות וינטרל במידה מסויימת מקרה קצה שיתכן ואינם מאפיינים את המציעות, בין שמקרה הקצה פועל לטובתן ובין שלרעתן. כך או כך, מספר הממליצים חייב להיות זהה ביחס לכל המציעות ללא יוצא מהכלל, על בסיס שיוויוני ובהתאם לעקרונות המכרז הציבורי.</p> <p>3. ככול שתבהירו כי ציון האיכות יהיה ממוצע הציונים של מספר ממליצים וגם תגדירו מראש את מספר הממליצים, אין כמובן מניעה שעורך המכרז יהיה אחד מהם, בהנחה כמובן שיש לו הכירות מוקדמת ורלבנטית עם מי מהמציעות.</p>	
<p>התאגיד אינו מתחייב לפנות רק לרשימת הממליצים שיצרף המציע, כאמור בסעיף 3 לטבלה, כאשר 4 השאלות שפורטו ישאלו באופן זהה ושוויוני בין כל הממליצים של כל מציע. השאלות הינן רלוונטיות לנושא המדרג האיכותי, וזאת בהנחה שהמציע עבר בהצלחה את עמידתו בכל תנאי הסף למכרז.</p>	<p>סעיף 9.2 סעיף 3 בטבלה- התבחין מפרט 4 שאלות שעליהן יתבקשו הממליצים לפרט. עניינן של שלושת השאלות הראשונות הוא זיהוי סוג השירותים/עבודות שבוצעו עבור הממליץ ובשאלה האחרונה מתבקש הממליץ להעניק ציון למציעה. התבחין אינו מסביר את תכלית שלושת השאלות הראשונות ואם אין להן תכלית אזי ממלא אין בהם תועלת והן אינן צריכות להישאל.</p> <p>למיטב הבנתנו, נדרשת הבהרתכם כי הכוונה הייתה שיובאו בחשבון רק ממליצים שהיקף ומהות השירותים שניתנו להם ע"י המציעות דומה להיקף ומהות השירותים נשוא המכרז. בהתאמה, נבקשכם להבהיר מה הם המדדים האובייקטיביים שלפיהם תיבחן כשירותו של הממליץ. לחילופין, אין שום משמעות אופרטיבית לשלושת השאלות הראשונות ויש לבטלן.</p>	20





מקובל	סעיף 5.1 ע"מ 28- נבקש לאחר המילה "אחראי" כי יתוסף: "על פי דין".	31
מקובל	סעיף 5.2 ע"מ 28- נבקש כי יתוסף בסיפא "ככול שאינן מהוות סוד מקצועי של הספק".	32
לא מקובל	סעיף 5.4 ע"מ 29- נבקש כי יתוסף לאחר המילה "הכול" (שורה אחרונה) כמפורט במסמכי המכרז .	33
מקובל	סעיף 5.6 ע"מ 29- נבקש כי יתוסף, לאחר המילים "מעת לעת" וככול שלא יסתרו את הוראות המכרז והחוזה .	34
התאגיד	סעיף 5.7.2 ע"מ 29- נבקש הבהרתכם לגבי מי אחראי לעלויות התקשורת	35
לא מקובל	סעיף 5.15 ע"מ 31- נבקש לסייג את הסעיף, כי ככול והספק ידרש לרכישת חומרה תוכנה וכו' אילו יהיו בתשלום. כמו כן שהרחבת השירותים ללא תמורה תוגבל לעד 5% מסמך התמורה השנתית.	36
הסעיף נשאר ללא שינוי	סעיף 5.16 ע"מ 31- נבקש לסייג את הסעיף, כי שינויים יבוצע ככול שאינם ייחודים לתאגיד מי שקמה.	37
לא מקובל	סעיף 6.2 ע"מ 31- נבקש כי, יתוסף לאחר המילה "עובד": "מטעמים סבירים, ובהודעה כתובה של 30 יום על פי דין.	38
מקובל	סעיף 7.1 ע"מ 32 - נבקש כי המילה "עקיף" תימחק.	39
הסעיף נשאר ללא שינוי	סעיף 8.4 ע"מ 33- נבקש כי הסעיף יסויג באופן שהתאגיד ינהג באופן סביר ומידתי ובשקיפות כמצופה מרשות שלטונית.	40
לא מקובל	סעיף 9.1 ע"מ 33- נבקש כי יתוסף, " מיידע או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל של הצד המקבל או מי מטעמו. (2) מידע שהגיע לצד המקבל מידי צד ג' שלא עקב הפרת חובת סודיות (3) מידע שהיה בידי הצד המקבל קודם	41



	למסירתו על ידי הצד המוסר. (4)מידע אשר פותח ע"י הצד המקבל באופן עצמאי ללא שימוש המידע הסודי. (5) מידע אשר הינו גנרי כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועבר על ידי הצד המגלה. (6)מידע שיש חובה לגלותו על פי דין או צו של רשות מוסמכת.	
לא מקובל	סעיף 9.5 ע"מ 33- נבקש כי יתוסף כ"י המזמין ירשם המיידע במאגר המיידע על פי דין, ואת הספק כמחזיק. עלויות הרישום יחולו על המזמין.	42
מקובל	סעיף 10.2 ע"מ 34- נבקש כי יתווסף בסיפא: "ובלבד שהתביעה הומצאה לקבלן וניתנה לו ההזדמנות להתגונן מפניה". בנוסף, חובת השיפוי תסויג רק לסכומים שיפסקו במסגרת פסק דין חלוט שלא עוכב ביצועו בהם נקבעה אחריות הספק בפס"ד חלוט. נבקש לאחר המילה נזק – יתוסף "ישיר".	43
לא מקובל	11.1 ע"מ 34- נבקש להוסיף לאחר המילה להסב, את המילים "למעט חברות הקבוצה (אם/אחיות/בנות) המילה "לאחר" תימחק.	44
מקובל	סעיף 11.3 ע"מ 34- נבקש לאחר המילה "לפסול" יתוסף: "מטעמים סבירים".	45
א. נדחה. ב. נדחה. ג. מאושר. ד. נדחה. ה. נדחה.	א. סעיף 12.1 ע"מ 35- ככל, נבקש לסייג את האחריות לאחריות על פי דין בגין נזקים ישירים בלבד. ב. בנוסף, מגבלת אחריות הספק הינה בגובה התמורה ששולמה לספק ב 12 החודשים שקדמו לאירוע. ג. נבקש אחרי המילה "אחראי" יתוסף "על פי דין". ד. נבקש כי המילה "בלעדיות" תימחק. ה. וכי לאחר המילה "נזק" יתוסף: "ישיר".	46
מאושר	סעיף 12.1 ע"מ 35- נבקש אחרי המילה "אחראי" יתוסף "על פי דין". נבקש כי המילה "בלעדית" תימחק וכי לאחר המילה "נזק" יתוסף: "ישיר".	47
א. מאושר.	סעיף 12.3 ע"מ 35- א. נבקש אחרי המילה "אחראי" יתוסף "על פי	48





	<p>ב. מאושר. ג. מאושר.</p>	<p>דין". ב. נבקש כי יתווסף בסיפא: "ובלבד שהתביעה הומצאה לקבלן וניתנה לו ההזדמנות להתגונן מפניה". ג. בנוסף, חובת השיפוי תסויג רק לסכומים שיפסקו במסגרת פסק דין חלוט שלא עוכב ביצועו בהם נקבעה אחריות הספק בפס"ד חלוט.</p>	
49	נדחה	<p>סעיף 12.4 ע"מ 35- נבקש לסייג את הסעיף באופן שהקיזוז יחול רק בגין סכומים אשר נפסקו בפסק דין חלוט שהקבלן חב אותם מכוח אחריותו הקבועה בהסכם, ובכפוף לכך שהתביעה הומצאה לקבלן וניתנה לו ההזדמנות להתגונן מפניה.</p>	
50	לא מקובל	<p>סעיף 13.1 ע"מ 35- נבקש כי הסעיף ימחק.</p>	
51	לא מקובל	<p>סעיף 13.2 ע"מ 35- נבקש כי המילה "בעקיפין" -תימחק נבקש כי יתווסף בסיפא: "ובלבד שהתביעה הומצאה לקבלן וניתנה לו ההזדמנות להתגונן מפניה". בנוסף, חובת השיפוי תסויג רק לסכומים שיפסקו במסגרת פסק דין חלוט שלא עוכב ביצועו בהם נקבעה אחריות הספק בפס"ד חלוט.</p>	
52	לא מקובל	<p>13.3 ע"מ 35 -נבקש כי הסעיף ימחק. (לצורך הבטחת התחייבויות הספק הזוכה קיימת ערבות הביצוע...).</p>	
53	לא מקובל	<p>15.1 ע"מ 36- נבקש כי המילים "ולשביעות רצון התאגיד" ימחקו.</p>	
54	לא מקובל	<p>15.4 ע"מ 36- נבקש כי המילים "ולשביעות רצון התאגיד" ימחקו, ויתוסף והכול בהתאם לדרישות המכרז.</p>	
55	לא מקובל	<p>15.5 ע"מ 36- נבקש כי יתווסף בסיפא לאחר</p>	





	שניתנה לספק אפשרות להתגונן.	
לא מקובל	17.5 ע"מ 37- נבקש כי, חילוט הערבות רק במקרה של הפרות יסודיות אשר לא תוקנו ע"י הספק חרף קבלת התראה בכתב. נבקש כי, גובה החילוט יהא בהתאם לנוק הישיר ולא כפיצוי מוסכם ומוערך מראש.	56
לא מקובל	18.3 ע"מ 38- נבקש כי הסעיף יימחק, לספק אין זכות לאפשר שינוי ברכיבים בהם מתקיימים זכויות יוצרים, שינוי שכזה הינו באחריות התאגיד לתוצאותיו ...	57
מקובל	21.1 ע"מ 40- נבקש כי במקום 7 ירשם 14.	58
לא מקובל	21.2 ע"מ 40- נבקש לאחר המילה "נוק" יתוסף: "ישיר" נבקש, למחוק את המילה "ובין עקיפין" בנוסף, חובת השיפוי תסויג רק לסכומים שיפסקו במסגרת פסק דין חלוט שלא עוכב ביצועו בהם נקבעה אחריות הספק בפס"ד חלוט, בו ניתנה לספק אפשרות להתגונן.	59
מקובל	21.3 ע"מ 40- נבקש כי יתוסף בסייפא, "במידה וסיבת האיחור נובעת מסיבה הקשורה בתאגיד ו/או עקב ציוד ו/או מערכות השייכות לתאגיד ו/או בשל מעשה ו/או מחדל של התאגיד ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה ו/או עקב העדר שיתוף פעולה מצד התאגיד ו/או מסיבות שאינן תלויות בספק בשליטתו ובאחריותו, במקום שהוא נדרש, לא יחויב הספק לא יחויב בפיצוי המוסכם, ולא יחשב כהפרת תנאי עיקרי ויסודי."	60
לא מקובל	21.4 ע"מ 40- נבקש לסייג את הסעיף במתן אפשרות לספק לביצוע המשימות בעצמו. סייפא הסעיף יימחק.	61
לא מקובל	סעיף 21 ע"מ 40- נבקש כי סעיף התמורה	62



	15.5 יכלל גם הוא ברשימת הסעיפים שהפרתו מצד התאגיד תהווה הפרה יסודית המזכה את הספק בתרופות.	
לא מקובל	ע"מ 40- נבקש להוסיף את הפסקה הבאה (לאחר הטבלה) כדלקמן: "במקרה בו ההפרה המפורטת בטבלה לעיל נגרמה בשל מעשה ו/או מחדל של העירייה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה ו/או בגין אי קיום התחייבויותיה של העירייה ו/או בגין אי שיתוף פעולה מצד העירייה במקום בו היא נדרשה ו/או בגין תקלות בחומרה, תוכנות העירייה, ציוד קצה, רשתות תקשורת, תקשורת מחשבים, אינטרנט וכיוצ"ב אשר באחריות העירייה ואינן באחריות הספק על פי הסכם זה, לא ייקנס הספק על פי הסכומים המפורטים בטבלת הקנסות לעיל." נבקש כי סיפא הסעיף ימחק.	63
הצעת הספק הינה חלק מחוברת המכרז	22.1 ע"מ 41- נבקש כי טרם הגשת ההצעה יודיע התאגיד אילו מסמכים גוברים, חוברת המכרז או הצעת הספק.	64
בסעיף 9.2 למכרז	סעיף 1.3 ע"מ 43- נבקש הבהרתכם היכן במפ"ל מנוקדת ה"התרשמות כללית".	65
לא קיימים נתונים במערכת	01.0010 ע"מ 90- נבקש לוודא תמחור סעיף זה כולל גם את הסבת הנתונים.	66
לא מקובל	נספח ח' ע"מ 109- נבקש כי סעיפים 1-4 נוסח הנספח יימחק ו לאור הדרישה בסעיף 5 לאישור עריכת הביטוחים שייתן הספק הזוכה.	67

אין שינוי ביתר מסמכי המכרז ו/או דרישותיו. מסמך זה, על צרופותיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, על המשתתפים לחתום בכל עמוד בחתימה וחותמת ולהגיש את מסמכי ההבהרות יחד עם מסמכי המכרז.

