

## מסמך שינויים והבהרות - 2

הנדון: פרוטוקול תשובות לשאלות הבהרה עבור מכרז 11.2022 – התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית

בהמשך לפרסומו של המכרז שבנדון וכן בעקבות הבהרות אשר הגיעו ממתמודדים פוטנציאליים בהליך, מפרסמת בזאת עיריית נתיבות (להלן: "העירייה") שאלות ותשובות 2 ביחס להליך.  
 מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש להגישו יחד עם הצעה חתום כדין בכל אחד מעמודיו.  
 תשומת לב המציעים כי נוסח השאלות הועתק בהתאם לשאלת השואל – עצם העתקת השאלה אינה מהווה הסכמה לאמור בו או להנחות היסוד שבשאלה – רק נוסח תשובת העירייה תחייב את הצדדים:  
 להלן הבהרות למכרז:

מס"ד	עמוד/המסמך או הנספח אליו מתייחסת השאלה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	תשובה
<p>הבהרה מטעם הרשות : המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ונקבע ליום 4.9.22 בשעה 12:00.</p> <p>אין שינוי ביתר המועדים במכרז לרבות אין שינוי בתוקף הערבות הבנקאית.</p>				
1.	עמודים 5	תנאי הסף 2.1.2- 2.1.4	<p>הליך הסבה הינו תהליך חד פעמי ראשוני וקצר מועד, אשר אנו סבורים כי אין מקום שיהווה תנאי סף, בפרט לאור נסיבות השוק הרלוונטי ומצב התחרות בתחום.</p> <p>דרישה זו מקבעת מצב בו רק חברה אחת עומדת בתנאים ודווקא משום שהיא ותיקה פחות ממתחרותיה, בעוד מתחרות, כדוגמת חברתנו שהינה החלוצה בתחום בארץ, ובעלת ניסיון רב בהקמה והטמעה של המערכות מאפס, הליך שהינו מורכב לא פחות מהסבה, מודרות מהשתתפות במכרז.</p> <p>יתרה מכך, התנאי בנוסחו איננו לוקח בחשבון אפשרות לניסיון של מנהלים במציע או גורמים קשורים לה כדוגמת חברת אם בביצוע הסבות במערכות שונות כאשר אין כל קושי ביישום ניסיון זה על מערכות CRM.</p> <p>קביעת הדרישה כאמור כתנאי סף למעשה סוגרת את המכרז למציע יחיד ויוצרת מציאות מעוותת בהתבסס על צורך נקודתי וחד פעמי במהלך המכרז, זאת בניגוד לחוק חובת מכרזים הקובע כי "עורך מכרז לא יקבע תנאי להשתתפות של מציע במכרז, אלא אם כן התנאי מתחייב מאופיו או ממהותו של המכרז".</p>	<p><b>הבקשה מתקבלת בחלקה.</b></p> <p>סעיפים 2.1.2-עד 2.1.4 לא יכללו עוד בדרישות הסף להשתתפות במכרז אלא יהוו חלק ממדדי האיכות שהצוות המקצועי יבחן אצל המציעים.</p> <p>בהתאם לכך ינוסח סעיף 9.6 כמצורף בזה בתחתית העמוד.</p>

## מסמך שינויים והבהרות - 2

הנדון: פרוטוקול תשובות לשאלות הבהרה עבור מכרז 11.2022 – התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית

בהמשך לפרסומו של המכרז שבנדון וכן בעקבות הבהרות אשר הגיעו ממתמודדים פוטנציאליים בהליך, מפרסמת בזאת עיריית נתיבות (להלן: "העירייה") שאלות ותשובות 2 ביחס להליך.  
 מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש להגישו יחד עם הצעה חתום כדין בכל אחד מעמודיו.  
 תשומת לב המציעים כי נוסח השאלות הועתק בהתאם לשאלת השואל – עצם העתקת השאלה אינה מהווה הסכמה לאמור בו או להנחות היסוד שבשאלה – רק נוסח תשובת העירייה תחייב את הצדדים:  
 להלן ההבהרות למכרז:

	<p>מבוקש להמיר תנאי סף בסעיפים 2.1.2, 2.1.3 ו 2.1.4 באחת החלופות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- יועמד ע"י הספק לתקופת ההסבה מנהל פרויקט בעל ניסיון בביצוע לפחות 2 הסבות בין מערכות לרבות הסבת נתוני DATA במהלך 3 השנים האחרונות.</li> <li>- ניסיון של חברת האם של המציע בביצוע 2 הסבות ממערכות שונות לרבות הסבת נתוני DATA במהלך 3 השנים האחרונות.</li> <li>- הצבת דרישה חוזית לביצוע הסבה בתוך פרק זמן סביר שייקבע ע"י העירייה. בתוך כך יקבע כי העירייה רשאית במקרים של אי השלמת ההסבה באשמת הספק הזוכה להעביר את הזכיה לכשיר שני וכן כי במקרה של כישלון בהסבה באשמת הכשיר הראשון יפצה הכשיר הראשון את העירייה בפיצוי מוסכם בגין התשומות העודפות של העירייה.</li> </ul>			
<p>לשאלה זו ניתנה תשובה סעיפים 56-57 בקובץ התשובות .                  לשנת 2021 יש להגיש אישור רו"ח לא מבוקר .</p>	<p>קיימת סתירה בנספח א' 3 בין הצהרת המציע לבין אישור רו"ח- נוסח הצהרת המציע מתייחסת להעדר הערת עסק חי לשנת 2020, כפי שנכון שיהיה, שכן שנת 2020 היא השנה האחרונה שקיימת לגביה כעת דרישה לנתוני דוחות כספיים מבוקרים. לעומת זאת, בנוסח אישור רו"ח שצורף בנספח א' 3 נכתב בטעות 2021, למרות שהדבר אינו תואם את הצהרת המציע וכן למרות שהעירייה הכירה כי אין צורך בדוחות מבוקרים לשנה זו ומשכך ברור כי רו"ח אינו יכול לאשר כי בדוחות הללו (שטרם נערכו) אין הערת עסק חי.                  נא הבהרתכם כי ניתן לשנות בנוסח אישור רו"ח בסעיף ה' ל 2020 במקום 2021.</p>		<p>נספח א' 3 –                  עמודים 26-                  27</p>	<p>2.</p>

סעיף 9.6 בנוסח החדש:

## מסמך שינויים והבהרות - 2

הנדון: פרוטוקול תשובות לשאלות הבהרה עבור מכרז 11.2022 – התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית

בהמשך לפרסומו של המכרז שבנדון וכן בעקבות הבהרות אשר הגיעו ממתמודדים פוטנציאליים בהליך, מפרסמת בזאת עיריית נתיבות (להלן: "העירייה") שאלות ותשובות 2 ביחס להליך. מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש להגישו יחד עם הצעה חתום כדין בכל אחד מעמודיו. תשומת לב המציעים כי נוסח השאלות הועתק בהתאם לשאלת השואל – עצם העתקת השאלה אינה מהווה הסכמה לאמור בו או להנחות היסוד שבשאלה – רק נוסח תשובת העירייה תחייב את הצדדים: להלן ההבהרות למכרז:

### 9.6. איכות המערכת וניסיון המציע בביצוע הסבות – ציון איכות על פי ניקוד וועדת הבדיקה (60%)

- 9.6.1. העירייה תזמן את המציעים להצגת המערכות בפועל לצורך בחינת המערכות המוצעות וכהשלמה לחומרים שיוגשו במסמכי המכרז, וכל זאת על מנת לנקד את מכלול איכות הצעתו והפרמטרים הנדרשים מהמערכת. יובהר כי הצגת המערכת תבוצע על מערכת חיה ולא באמצעות מצגות מכל סוג שהוא.
- 9.6.2. העירייה תמנה צוות מקצועי שהרכבו: מנמ"רית, מנהלי מחלקות כגון: מוקד, הנדסה וכו' וגורם מקצועי נוסף אשר יבחן את המציע ואת איכות המערכות המוצעות על ידו במסגרת המכרז.
- 9.6.3. יחד עם הזימון יישלחו למציעים תרחישי מערכת אותם מבקשת העירייה להציג בפני הצוות המקצועי.
- 9.6.4. כל מציע יגיע למשרדי העירייה בתאריך שיקבע על ידי העירייה. לכל מציע יוקצו עד 150 (מאה שלושים דקות), במסגרתן יתבקש המציע להציג בפני הצוות המקצועי את יכולותיו המקצועיות לגבי המערכות כמפורט בטבלה להלן:
  - 9.6.4.1. במשך 20 (עשרים) דקות יוכל המציע להציג בפני הצוות המקצועי את תמצית חברתו ומערכתיו וכן את ניסיונו בביצוע הסבות של מערכות CRM.
  - 9.6.4.2. במשך 90 (תשעים) דקות יציג המציע את המערכת ויבצע תרחישים במערכת ה CRM ואפליקציות.
  - 9.6.4.3. במשך 20 (עשרים) דקות יוצג המטמיע.
  - 9.6.4.4. במשך 20 דקות יוצג היועץ הארגוני.
- 9.6.5. התרחישים בעבור כל מערכת יכולים להיות בין היתר תרחישי פעולות / דוחות / תהליכים, ממשקי מערכות, וכ"ו. למען הסר ספק, התרחישים אותם ידרשו המציעים להציג יהיו אחידים לכלל המציעים.
- 9.6.6. הצוות המקצועי יתרשם מיכולות מערכות המציעים ומניסיון המציע כפי שיוצגו בפניו, ובין היתר כמפורט להלן:

## מסמך שינויים והבהרות - 2

הנדון: פרוטוקול תשובות לשאלות הבהרה עבור מכרז 11.2022 – התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית

בהמשך לפרסומו של המכרז שבנדון וכן בעקבות הבהרות אשר הגיעו ממתמודדים פוטנציאליים בהליך, מפרסמת בזאת עיריית נתיבות (להלן: "העירייה") שאלות ותשובות 2 ביחס להליך. מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש להגישו יחד עם הצעה חתום כדין בכל אחד מעמודיו. תשומת לב המציעים כי נוסח השאלות הועתק בהתאם לשאלת השואל – עצם העתקת השאלה אינה מהווה הסכמה לאמור בו או להנחות היסוד שבשאלה – רק נוסח תשובת העירייה תחייב את הצדדים: להלן ההבהרות למכרז:

נוחות ממשק משתמש, יכולות חקירת מידע, תפריטים ביצוע דריל דאון. הקפצת חלונות והתראות יזומות על ידי המערכת כולל אזהרה לפני פעולות הרסניות, יכולת להתאים את המסכים לצורכי המשתמש, ניהול תהליכי BPM כולל תזכורת והתראות, איתור מידע (מנוע חיפוש, כולל חקירה לעומק, הפקת דוחות, כולל דוחות ניהול, התרשמות מבשלות הפתרון והיקף הנושאים הנכללים, התרשמות מיציבות הפתרון והשירות, התרשמות מניסיון המציע ובכלל זה, את ניסיונו בביצוע הסבות של מערכות CRM.

9.6.7. הצוות המקצועי ישקול את אופן עמידת המציעים בדרישות העירייה כמפורט בטבלה להלן, ויעניק ניקוד לרכיב "איכות המערכת" באופן הבא:

- לכל נושא נקבע משקל יחסי מתוך ניקוד המצגת הכולל (100).
- המערכת תנוקד על ידי כל אחד מחברי הצוות המקצועי בניקוד גולמי של 1 נק' עד 3 נק' בהתאם למידת ההתאמה הכוללת של יכולות המציע לדרישות העירייה בכל התרחישים / דוחות / תהליכים, ממשקים בין המערכות וניסיון המציע בביצוע הסבות (ציון 3 הינו בעבור ההתאמה הגבוהה ביותר).
- החלוקה של 60% בגין מדד האיכות יהיה כדלקמן:
  - למערכת CRM 60%
  - לניסיון בהסבה למערכות CRM 20%
  - למטמיע 10%
  - ליועץ ארגוני – 10%
- הניקוד המשוקלל של רכיב האיכות יחושב באופן הבא – בעל הניקוד הגבוה בכל פרמטר יקבל את מלוא הנקודות בגין אותו פרמטר והאחרים יקבלו ניקוד באופן יחסי לניקוד המשוקלל שניתן להם.

## מסמך שינויים והבהרות - 2

הנדון: פרוטוקול תשובות לשאלות הבהרה עבור מכרז 11.2022 – התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית

בהמשך לפרסומו של המכרז שבנדון וכן בעקבות הבהרות אשר הגיעו ממתמודדים פוטנציאליים בהליך, מפרסמת בזאת עיריית נתיבות (להלן: "העירייה") שאלות ותשובות 2 ביחס להליך.  
מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש להגישו יחד עם ההצעה חתום כדין בכל אחד מעמודיו.  
תשומת לב המציעים כי נוסח השאלות הועתק בהתאם לשאלת השואל – עצם העתקת השאלה אינה מהווה הסכמה לאמור בו או להנחות היסוד שבשאלה – רק נוסח תשובת העירייה תחייב את הצדדים:  
להלן הבהרות למכרז:

לדוגמא:

מציע א' – ניקוד משוקלל בגין המערכת (60%) – 2.8

מציע ב' – ניקוד משוקלל בגין המערכת (60%) – 2.1

בהתאם לכך -

מציע א' – יקבל את מלוא הנקודות בגין המערכת – 36 נק' (60% מתוך ה- 60 נקודות לרכיב האיכות)

מציע ב' – יקבל ניקוד חלקי -  $2.1/2.8 * 60\% * 60 = 27$  נק'

9.6.8. כדי לאפשר לצוות המקצועי ללמוד את מענה המציעים בטרם יגיעו המציעים להצגת המערכות, על המציע לצרף להצעתו מידע מפורט אודות כל מערכת ולשים דגש על הערך המוסף והיתרון היחסי של המערכת המוצעת באשר למימוש יעדי המזמין.

9.6.9. יודגש כי, הצוות המקצועי יהא רשאי לדרוש כל הדגמה והבהרה לגבי דרישות נוספות, בהתאם למענה המציעים לסעיף "מענה למפרט הטכני", כאמור לעיל.

9.6.10. על המציעים להיערך מראש ולהגיע להצגת המערכות עם גורמים מקצועיים מטעמם הבקיאיים ובעלי ניסיון לביצוע הסבות של מערכות CRM והפעלת המערכות המוצעות על ידי המציע. לא תשמע טענה בדבר היעדר יכולת להציג נתונים עקב היעדרות של גורם רלבנטי מטעם המציע הבקיא בתוכנות.