

תאריך : 27/04/2023

הנדון : מכרז פומבי מספר 7/2023 - מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM

תשובות לשאלות הבהרה

הודעה זו היא חלק ממסמכי המכרז

להלן התייחסות המועצה האזורית אשכול (להלן: "המועצה"), לשאלות הבהרה כפי שהועברו אליה על ידי מציעים/משתתפים במכרז שבנדון.

שאלות הבהרה יפורטו להלן ללא ציון שם המציע ותוך מחיקת פרטים מזהים העולים מגוף השאלה.

שאלה מספר	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה המועצה
1	13	2	נודה להבהרה כי המערכת המוצעת הינה מוצר מדף ועל כן האפיון והתכנון יבוצעו בהתאם ליכולות המערכת המוצעת.	התקבל
2	13	4	נודה להבהרה כי למערכת המוצעת קיים API מלא ומתועד, אם זה הממשקים הנדרשים למערכות צד ג', תלויים בקיום ממשקים מקבלים במערכות ספקי צד ג', אשר נמצאים באחריות המזמינה, כמו כן נודה להבהרה כי בכל מקרה שבו נדרש פיתוחים בקוד של הממשקים יהיה זה כרוך בעלויות פיתוח.	התקבל
3	15	10	נבקש לאשר כי במקום מדריך PDF ניתן יהי להציג כחלופה מדריך דיגיטאלי הכולל סרטוני הדרכה ומצוי במערכת המוצעת.	התקבל
4	16	16.4	המערכת מבצעת גיבוי יומי ושמירה של 7 שימים אחורה נאחר ושמירה לטווחים ארוכים אינה רלוונטית למערכות מסוג זה, מאחר ואין מחיקות והמידע נשמר יחד עם ההיסטוריה שלו	התקבל
5	16	17.2	נודה לשינוי סעיף זה כך שהתמיכה השוטפת תהיה בעבור מנהלי המערכות שיוגדרו ע"י המזמינה בלבד, תמיכה ליתר העובדים תינתן דרך מנהלי המערכת, וזאת משום רגישות המידע הקיים במערכת.	התקבל
6	16	18.2	נודה להבהרה כי חלון השירות יהיה בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00 ביתר הימים והשעות יעמיד הספק מוקד חירום למקרי חירום בלבד.	התקבל

תאריך : 27/04/2023

הנדון : מכרז פומבי מספר 7/2023 - מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM

תשובות לשאלות הבהרה

הודעה זו היא חלק ממסמכי המכרז

להלן התייחסות המועצה האזורית אשכול (להלן: "המועצה"), לשאלות הבהרה כפי שהועברו אליה על ידי מציעים/משתתפים במכרז שבנדון.

שאלות הבהרה יפורטו להלן ללא ציון שם המציע ותוך מחיקת פרטים מזהים העולים מגוף השאלה.

יש לתמחר בנפרד אך במסגרת המכרז הנוכחי	נודה להסרה של דרישה זו או לחילופין לתמחרה בנפרד, מאחר והיא אינה חלק ממערכת ה-CRM	44	21	7
התקבל	למערכת המוצעת קיים ממשק API מלא אולם נודה להבהרה כי בכל מקרה בו ישנה דרישה לממשק מול מערכת צד ג' תהיה האחריות להצגת הממשק למערכת צד ג' על המזמינה, כמו כן בכל מקרה של פיתוח לצורך התאמה יהיה כרוך זה בתוספת תשלום.	50	23	8
התקבל	נודה להסרה של דרישה זו מאחר ואין היתכנות למימושה	51	24	9
התקבל	נודה להסרת הדרישה ניתוב לפי זמינות מפקח או תורן	56	24	10
התקבל	נודה להסרה של דרישה זו מאחר ואין היתכנות למימושה	57	24	11
התקבל	נודה לשינוי הדרישה כך שכמות הקבצים שניתן לצרף תעמוד על עד 10 קבצים	70	25	12
התקבל	נודה להסרה של דרישה זו מאחר ואין היתכנות למימושה	71	25	13
התקבל	נודה להבהרה כי חיבור למערכת לחצי מצוקה יהיה בכפוף לקיום API בצד לחצי המצוקה, וככול וידרשו התאמות הרשות פיתוח תהיה דרישה זו כרוכה בתשלום נוסף	78	25	14
התקבל	נודה להסרה של דרישה זו	80.1	26	15
התקבל	נודה להבהרה כי קיים API מלא ומתועד, ככל שהמזמינה תרצה לבצע ממשקים ואינטגרציה למערכות צד ג', באחריות המזמינה לדאוג לממשקי צד ג' ולשת"פ מצד ספק המערכת, כמו כן במידה וידרשו התאמות ברמת הקוד, יהיה זה כרוך בעלות נוספת בהתאם לשעות עבודה.	83.1	26	16

תאריך : 27/04/2023

הנדון : מכרז פומבי מספר 7/2023 - מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM

תשובות לשאלות הבהרה

הודעה זו היא חלק ממסמכי המכרז

להלן התייחסות המועצה האזורית אשכול (להלן: "המועצה"), לשאלות הבהרה כפי שהועברו אליה על ידי מציעים/משתתפים במכרז שבנדון.

שאלות הבהרה יפורטו להלן ללא ציון שם המציע ותוך מחיקת פרטים מזהים העולים מגוף השאלה.

17	27	88.2	נודה לשינוי סעיף זה כך שיקבע כי יצוא הדוחות יהיה לפורמט EXCEL ו PDF בלבד.	התקבל
18	29	תשתית	נבקש להסיר את סעיף זה, המערכת המוצעת לא מחזיקה בתקן הנדרש. לחילופין המערכת מאפשרת קביעה של סיסמאות מורכבות כולל אפשרות לאילוף החלפת סימסה כל 6 חודשים.	התקבל חלקית, הסרת דרישת התקן 1495 בלבד
19	30	שירותי ענן	נודה להבהרה כי תשתית הענן עומדת בתקן ISO27001, נודה לאישור תקן זה כחלופה לדרישה זו.	התקבל
20	30	SLA – זמינות משאבי ענן	נודה להבהרה כי ביצוע תחזוקה ובדיקות נעשים על פני שרת TEST ורק לאחר מכן מבוצע עדכון יזום לשרתים, נודה לאישור כי דרישה זו מחליפה את הדרישה הקיימת.	התקבל
21	30	SLA – זמינות משאבי ענן	נבקש להסיר את סעיף זה כי שירות זה אינו קיים כסטנדרט ובמקרה בו נדרש שרות זה, יהיה זה כרוך בתשלום נוסף.	לא התקבל
22	30	SLA – זמינות משאבי ענן	נבקש להסיר את סעיף זה כי שירות זה אינו קיים כסטנדרט ובמקרה בו נדרש שרות זה, יהיה זה כרוך בתשלום נוסף.	לא התקבל
23	31	הפרדה בין סביבות החווה	נבקש להסיר את סעיף זה או לנסחו מחדש – רק סיסמאות הגישה של משתמשי המערכת נשמרות באופן מוצפן.	לא התקבל
24	32	הסכמי סודיות	נבקש להסיר את המשפט: "באחריות ולעדכן את נציגי המועצה ע ל עזיבה של עובד מטעמו אשר לקח חלק בפרויקט והחתום על הסכם סודיות". עובדי המציע לא מוקצים לרמת פרויקט ספציפי ולכן	התקבל

תאריך : 27/04/2023

הנדון : מכרז פומבי מספר 7/2023 - מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM

תשובות לשאלות הבהרה

הודעה זו היא חלק ממסמכי המכרז

להלן התייחסות המועצה האזורית אשכול (להלן: "המועצה"), לשאלות הבהרה כפי שהועברו אליה על ידי מציעים/משותפים במכרז שבנדון.

שאלות הבהרה יפורטו להלן ללא ציון שם המציע ותוך מחיקת פרטים מזהים העולים מגוף השאלה.

	החלק הנוגע לעדכון רלוונטי בדבר עזיבת כל עובד בחברה ולכן נבקש להסיר את החלק הזה מהסעיף.			
התקבל	נבקש להסיר את סעיף זה – הספק היחיד מטעם המציע אשר יש לו גישה אל חוות השרתים הוא ספק שירותי האחסון. בכל מקרה מתבצעת בקרת גישה אל חוות השרתים ע"י חברת בזק שהיא הבעלים של החווה.	אבטחה פיזית	32	25
התקבל	נבקש לנסח סעיף זה מחדש – המערכת מבצעת גיבוי אחת ל-24 שעות אשר נשמר עד שבוע אחורה. לכן שבוע הוא פרק הזמן הכי גדול שאליה ניתן יהיה לשחזר את המערכת. כל שמירה אחרת אינה רלוונטית למערכות מסוג זה	גיבוי	32	26
התקבל	נבקש להסיר את סעיף זה כי שירות זה אינו קיים כסטנדרט ובמקרה בו נדרש שירות זה, יהיה זה כרוך בתשלום נוסף.	בסיסי נתונים – דרישות אבטחת מידע	33	27
התקבל	נבקש לנסח סעיף זה מחדש ולהוריד את החלק: " ותשלח הודעה למנהל המערכת" -	ניהול וזיהוי משתמשים	33	28
התקבל	נבקש להסיר את סעיף זה,	ניטור ובקרה של אירועי אבטחת מידע	34	29

תאריך : 27/04/2023

הנדון : מכרז פומבי מספר 7/2023 - מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM

תשובות לשאלות הבהרה

הודעה זו היא חלק ממסמכי המכרז

להלן התייחסות המועצה האזורית אשכול (להלן: "המועצה"), לשאלות הבהרה כפי שהועברו אליה על ידי מציעים/משתתפים במכרז שבנדון.

שאלות הבהרה יפורטו להלן ללא ציון שם המציע ותוך מחיקת פרטים מזהים העולים מגוף השאלה.

התקבל	המערכות המוצעות הן מערכות מדף המגיעות בתצורה קיימת, נודה להבהרה כי כל דרישה להתאמה הדורשת פיתוח תתומחר באופן נפרד.	נספח א'2	35	30
התקבל: מחיר המינימום הינו 2000 שקלים לפני מע"מ בתחשיב כולל של הקמה + תשלום חודשי במשך 3 שנים. לדוגמא, אם הקמה הינה בעלות של 40,000 שקל והתשלום החודשי הינו 2500 שקל נחשב זאת כתשלום חודשי של 3611 שקל	על מנת לייצר תחרות הוגנת בין המצעים נודה לקביעה של מחיר מינימום ל 3 סעיפי התמחור	הצעת מחיר	38	31
התקבל	נודה להבהרה כי הוראות שימסרו מעת לעת יהיו בכפוף להוראות ודרישות המכרז, כפי שהופיעו ביום סגירת המכרז.	3.12	43	32
התקבל	נודה להסרה של סעיף זה, נראה כי נפלה טעות סופר בסעיף זה.	11.16	49	33
התקבל	נודה להברה כי המידע/המסמכים המופעים בסעיף זה על כל סעיפיו הקטנים, מתייחס למידע שהוזן ע"י הלקוח, בכל מקרה אחר זכיות הקניין שייכות למציע בלבד, כגון צילומי מסך של המערכת סרטוני הדרכה, קטעי קוד וכו'	16	56	34
ללא שינוי בתנאי המכרז	נודה להסרת סעיף ביטוח סייבר צד א' וצד ג', ביטוח זה מייקר באופן משמעותי את עלויות המחיר, מניסיון ממכרזים בהיקפים בסדרי גודל דומים, ניתן להשאיר את הסעיף של אחריות מקצועית משולבת הנותן מענה מספק לדרישה זו.	נספח ח'		35

תאריך : 27/04/2023

הנדון : מכרז פומבי מספר 7/2023 - מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM

תשובות לשאלות הבהרה

הודעה זו היא חלק ממסמכי המכרז

להלן התייחסות המועצה האזורית אשכול (להלן: "המועצה"), לשאלות הבהרה כפי שהועברו אליה על ידי מציעים/משתתפים במכרז שבנדון.

שאלות הבהרה יפורטו להלן ללא ציון שם המציע ותוך מחיקת פרטים מזהים העולים מגוף השאלה.

	הבקשה מתקבלת	נודה לשינוי תקופת הגילוי ל-6 חודשים כמקובל במקום 12 חודשים.	נספח ח'	36
--	--------------	---	---------	----