

לכבוד

המשתתפים במכרז פומבי 21/2026

א.ג.נ.,

הנדון: מסמך הבהרות מס' 2- מכרז פומבי מס' 21/2026 למתן שירותי ייעוץ, תמיכה, טיוב והטמעה במערכת ניהול קשרי לקוחות (CRM) ובמערכות מידע נלוות

כללי:

1. בכל מקרה של סתירה בין המפורט במסמך זה למפורט במסמכי המכרז יגבר המפורט במסמך הבהרות זה.
2. **מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז והמציע נדרש לצרף מסמך זה להצעתו כשהוא חתום על ידו, כיתר מסמכי המכרז.**
3. העירייה רשאית לפרסם הבהרות נוספות לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
4. למען הסר ספק, רק שינויים בכתב יחיבו את העירייה, טיעונים והבהרות מכל סוג שהוא שהועלו בעל-פה (ככל שאלה הועלו כלל) אינם מחייבים את העירייה.
5. מסמך הבהרות זה כולל **4 עמודים**. ההבהרות המפורטות במסמך זה מחייבות את כל משתתפי המכרז ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, החוזה ונספחיו.

הבהרות מטעם העירייה:

הבהרה 1 – הארכת מועדים:

בשים לב לכך שהמועד האחרון שנקבע להגיש הצעות נפל על ראש השנה, יובהר כי המועד להגשת הצעות הוא **ניתן להגיש הצעות עד ליום 15.9.2026 שעה 12:00** **בצהריים**.

הבהרה 2 – היקף התקשרות:

על אף האמור במסמכי המכרז, יובהר בזאת כי היקף ההתקשרות מכח המכרז מוגבל ל-200,000 ₪ **בשנה (לפני מע"מ)**. יתר האמור במסמכי המכרז יחול ובכלל זה יובהר כי העירייה אינה מחוייבת להיקף זה ואו בכלל.

להלן מענה מטעם העירייה לשאלות המשתתפים:

מס"ד	מסמך במכרז	סעיף	הבהרה	תשובה
1		א3	סעיף 1 למסמכי המכרז מגדיר את השירות המבוקש כשירותי ייעוץ, תמיכה, טיוב והטמעה - קרי, עבודה ברמה הארגונית-פונקציונלית: מיפוי תהליכים קיימים, אפיון ובניית תהליכים, ליווי בעלי תפקידים, גיבוש מנגנוני עבודה והדרכת משתמשים.	הבקשה נדחית. השירות כולל אפיון תהליכים בתוך מערכות ה CRM כולל בניה של התהליכים בתוך המערכת הקיימת. על כן נדרשת הבנה טכנית יישומית של המערכות.

מס'ד	מסמך במכרז	סעיף	הבהרה	תשובה
			לעומת זאת, ההסמכות הנדרשות בסעיף 3א(6) הן הסמכות המעידות על יכולת קונפיגורציה, פיתוח ובנייה טכנית בפועל בתוך הפלטפורמה, ומיועדות במקורן לאנשי מקצוע בתפקיד טכני-יישומי, ולא ליועץ ארגוני המכוון תהליכים ומבנה עבודה. אשר על כן, נודה להסרת הדרישה כאמור, מה שיאפשר הגשת יועצים עם ניסיון רלוונטי שביכולתם להעניק מענה מיטבי ומותאם לצרכי המזמין.	
2.		3א	בעוד שבסעיף קטן 6 יש התייחסות לצוות המוצע, בסעיף קטן 7 יש התייחסות לרפרנט המוצע. נודה לקבלת הבהרה בדבר האם על המציע להציג בהצעתו צוות יועצים או יועץ בודד.	ככלל, מבחינת העירייה יש עדיפות ליועץ אחד שיתן את השירות ואותו יש להציג. ברם, ככל שמבוקש לתת את השירות על ידי מספר גורמים מטעם המציע, יש להציג את כל אותם גורמים.
3.		סעיף 4.א.3 למסמך ב'	סעיף 4.א.3 קובע תנאי סף של ניסיון מוכח של 3 שנים לפחות בהטבעה, ליווי ותמיכה במערכת CRM. מבוקש להבהיר האם ניתן להוכיח את הניסיון האמור באמצעות ניסיונו האישי המצטבר של היועץ המוצע מטעם המציע, גם כאשר התאגיד המציע התאגד במועד מאוחר יותר, וזאת בשים לב לכך שמסמך ח' - תצהיר בדבר ניסיון המציע - מנוסח בלשון יחיד ("הנני בעל ניסיון של X שנים").	הבקשה מתקבלת. ניתן להציג ניסיון מצטבר של היועץ המוצע.
4.		סעיף 6.א.3 למסמך ב'	סעיף 6.א.3 דורש הסמכות רלוונטיות, ומציין לדוגמה הסמכות מתחום Salesforce או DEVOPS, "או הסמכה מקבילה". מבוקש לאשר כי הסמכות יצרן או ספק במערכות CRM אחרות – ובכלל זה הסמכות של א.ש בינה או Fireberry או של Microsoft Dynamics – וכן הסמכות ענן ו- DevOps מוכרות של ספקי תשתית מובילים, ייחשבו "הסמכה המקבילה" לעניין תנאי הסף.	הבקשה מתקבלת.
5.		סעיף 5.א.3 למסמך ב'	סעיף 5.א.3 דורש ביצוע של שני פרויקטים הטמעה או ליווי מהותיים בחמש השנים האחרונות. מבוקש להבהיר האם פרויקטים שבוצעו על ידי היועץ המוצע מטעם המציע בתוך חלון חמש השנים, אך במועד שקדם למועד התאגדות המציע, נספרים לצורך עמידה בתנאי.	הבקשה מתקבלת. ניתן להציג במסגרת דרישה זו ניסיון של המציע או ניסיון מצטבר של היועץ המועמד מטעם המציע (לא בהכרח בפרוייקטים תחת המציע).
6.		סעיף 5.א.3 למסמך ב'	מבוקש להבהיר האם שלושת הרכיבים המנויים בסעיף – אפיון תהליכים, אינטגרציות והדרכת משתמשים – נדרשים להתקיים במצטבר בכל אחד משני הפרוייקטים, או שדי בקיומם על פני שני הפרוייקטים יחד.	יובהר כי נדרש להראות את כל שלושת הרכיבים בפרוייקטים הקודמים.

מס'ד	מסמך במכרז	סעיף	הבהרה	תשובה
7.		סעיף 6.א.3 וסעיף 10.ה למסמך ב'	סעיף 6.א.3 מתייחס למציע "או לצוות המוצע מטעמו". מבוקש לאשר כי ניתן להעמיד את ההסמכה הנדרשת באמצעות עובד המציע או קבלן משנה מטעמו, וכן להבהיר האם אותו גורם הוא שנדרש להתייצב לראיון ההתרשמות בפני הוועדה המקצועית לפי סעיף 10.ה.	הבקשה מתקבלת. ניתן להציע עובד מטעם המציע או קבלן משנה מטעמו, ברם השירות הרלוונטי נדרש להינתן על ידי בעל ההסמכה המתאימה ולכן יש להציגו בפני הוועדה במסגרת הראיון.
8.		סעיף 7.א.3 וסעיף 7.א.7 למסמך ב'	סעיף 7.א.3 קובע תנאי סף בדבר היעדר הרשעה או חקירה בעבירות שנמנו בו, אולם למסמכי המכרז לא צורף תצהיר ייעודי להוכחת התנאי. מבוקש לאשר כי ניתן להגיש לצורך כך תצהיר בנוסח המציע, מאומת בפני עורך דין.	הבקשה מתקבלת.
9.		סעיף 7.א.7 ומסמך ח'	מסמך ח' - תצהיר בדבר ניסיון המציע - נכלל ברשימת מסמכי המכרז שבסעיף 2 למסמך ב', אך אינו נמנה במפורש ברשימת המסמכים שיש לצרף להצעה לפי סעיף 7.א.7 מבוקש לאשר כי יש לצרפו להצעה כשהוא מלא וחתום.	יובהר כי מסמך זה, כיתר מסמכי המכרז, נדרש להיום מוגש מלא וחתום.
10.		סעיף 13.ג למסמך ב'	סעיף 13.ג מתייחס לחילוט "הערבות שצורפה לצורך השתתפות במכרז והבטחת הצעת המציע", בעוד שמסמכי המכרז אינם דורשים ערבות הצעה, אלא ערבות ביצוע בלבד במעמד חתימת ההסכם. מבוקשת הבהרה בדבר הסתירה, ואישור כי אין דרישה לצירוף ערבות כלשהי במועד ההגשה.	יובהר כי מדובר בטעות קולמוס. אין דרישה להמצאת ערבות השתתפות.
11.		מסמך ו' - נספח ביטוח	מסמך ו' פורסם בנוסח "יושלים בהמשך". מבוקש לפרסם את נספח הביטוח ואת נוסח האישור על קיום ביטוחים זמן סביר לפני המועד האחרון להגשת ההצעות, על מנת לאפשר למציעים לבחון את יכולתם לעמוד בדרישות ולקבל אישור עקרוני ממבטח.	נוסח אישור קיום ביטוחים פורסם בסמוך לפרסום המכרז במסגרת מסמך הברות מס' 1. ניתן לעיין בכל ההבהרות בעמוד המכרז באתר העירייה.
12.		סעיף 1.ב למסמך ב'	אומדן היקף ההתקשרות נכתב כ-175,000 ₪ בשנה (לפני מע"מ). מבוקש לאשר כי מדובר בטעות סופר וכי הכוונה היא לסך של 175,000 ₪ לשנה, לפני מע"מ.	הבקשה מתקבלת. יחד עם זאת תשומת הלב להבהרה מס' 2 מטעם העירייה לעיל. היקף ההתקשרות עודכן ל-200,000 ₪ בשנה לפני מעמ.
13.		סעיף 8.ב למסמך ב'	סעיף 8.ב מחייב סימון בראשי תיבות על כל דף ממסמכי המכרז. מבוקש לאשר כי חתימה בראשי תיבות על מסמכי המכרז הכלולים במעטפה 1 אינה נדרשת גם על גבי מסמך ג', המוגש במעטפה 2 בנפרד, וכי מסמך ג' ייחתם בחתימה מלאה בלבד.	הבקשה מתקבלת.
14.		סעיף 13.1 למסמך ד' - ערבות לביצוע החוזה	בהתאם לסעיף 13 למסמך ד' (החוזה), נדרשת ערבות ביצוע בסך 5,000 ₪. נבקש לבחון אפשרות לפטור מדרישת ערבות הביצוע, או לחילופין לאפשר חלופה מתאימה.	הבקשה מתקבלת. במקום ערבות ביצוע, הזוכה יוכל להמציא צ'ק פיקדון בגובה הערבות, מחשבונו, לפקודת העירייה, חתום על ידו ללא תאריך.

מס"ד	מסמך במכרז	סעיף	הבהרה	תשובה
15.		סעיף 1(ו) – במבמך ב' ; סעיף 2.2 ו-2.5 למסמך ד'.	האם האומדן השנתי של כ-175,000 ₪ משקף היקף עבודה צופי/מתוכן, ומה היקף השעות המינימלי שהעירייה צופה להזמין במהלך שנת ההתקשרות? ככל שאין התחייבות להיקף מינימלי, נבקש להבהיר האם קיימת ציפייה לזמינות שוטפת של הזוכה גם בתקופות שבהן לא מוזמנות שעות עבודה.	יובהר כי העירייה צופה כ-2 ימי עבודה בשבוע. כמו כן, יתכנו שינויים עם הטמעת מערכת סילספורס בעירייה בחודשים הקרובים. ברם, לא ניתן להתחייב להיקף מסויים או להיקף כלשהו.
16.		סעיף 6.4	סעיף 6.4 למסמך ד' מאפשר לעירייה להפסיק את התקשרות בכל עת, בהתראה של 30 ימים, ללא הבחנה בין הפסקה מטעמי נוחות לבין הפסקה הנובעת מהפרה מצד היועץ. נבקש להבהיר כי ככל שההתקשרות מופסקת שלא עקב הפרה מצד היועץ, תינתן תקופת הודעה מוקדמת של 30 ימים שבמהלכה יוכל היועץ להמשיך ולספק שירותים ולקבל את התמורה בגינם, ולפחות שלא תופסקנה עבודות שכבר הוזמנו ואושרו ונמצאות ביצוע, אלא בכפוף להסדרה מול היועץ	לא יחול שינוי בסעיף. ככל שלא מדובר בהפסקה עקב הפרה, ההתקשרות תגיע לידי סיום בהודעה מראש של לפחות 30 ימים. יובהר כי היועץ יקבל תמורה עבור השירות שניתן על ידו הפועל עד מועד הפסקת השירות
17.		נספח ביטוח	מסמך ו' - נספח ביטוח - נבקש להבהיר האם לצורך התקשרות נדרש מהזוכה להציג אישור קיום פוליסת עסק מקומית הכוללת כיסוי חבות לצד ג' בגין נזק גוף ורכוש, וככל שכן - מהו גבול האחריות הנדרש במסגרת ביטוח זה.	יובהר כי אישור קיום ביטוחים צורך למסמך הבהרות 1. ככל שמבוקש שינויים, בכלל זה בגבול האחריות המצויין באישור, יש להעבירם והם יבחנו מול יועצת הביטוח של העירייה. יובהר כי גם לאחר זכיה, ניתן לקיים מו"מ לעניין תנאי הביטוח מול הייעוץ הבטוחי של העירייה. ברם, החלטות הייעוץ הביטוחי של העירייה היא הגוברת בסופו של יום.

בכבוד רב,
עיריית גני תקווה