



01 דצמבר 2024

לכבוד :

משתתפי מכרז פומבי מס' 6/2024

א.ג.נ.,

הנדון: מענה לשאלות הבהרה – מכרז פומבי מס' 6/2024 למתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת

MS CRM Dynamics

להלן תשובות הבהרה לשאלות שהועלו על ידי חלק מהמשתתפים. התשובות מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז, ועל המשתתפים לחתום על מסמך זה ולצרפו להצעותיהם.

מס' שאלה	עמוד	סעיף	שאלת הבהרה	מענה
1	7	5.4	1. נבקש הבהרה ביחס לאופן חישוב המפ"ל בדגש על חוסר בפרוט המדרגות למדדים השונים מה שלא מאפשר למציע לאמוד את סיכויי לקבל את ציון האיכות המיטבי כחלק ממכלול השיקולים בהגשת הצעה. 2. המדדים הינם סובייקטיביים (חוות דעת כללית, מיקצועיות עובדים) ולא ברור כיצד יקבע הניקוד בגין לדוגמא למה כוונתכם במקצועיות העובדים? נא פרטו מה תהיה התשובה אשר תזכה את המציע במכלול הנקודות בגין סעיף זה (כמה נקודות בגין איזה השכלה, כמה נקודות בגין וותק, ניסיון וכו') משוב מלקוחות 1. חוות דעת כללית (עד 6 נקודות) 2. זמני תגובה ועמידה ב-SLA (עד 6 נקודות) 3. תדירות תחלופת עובדים (עד 2 נקודות) 4. מקצועיות העובדים (עד 4 נקודות)	שני הקריטריונים הראשונים בטבלה הם אובייקטיביים. משוב הלקוחות הינו סובייקטיבי במידה מסויימת, אין דרך להימנע מזה.
2	14	נספח א' למכרז	נבקש הבהרה האם מדובר בהיקף חודשי אע"פ שכתוב היקף שנתי? ככול שמדובר בהיקף שנתי האם מדובר באומדן לצורך השוואה בין מציעים בלבד ובפועל מדובר בהיקף שעות אחר?	מרכיב תמיכה ותחזוקה – מתייחס לעלות שנתית עבור מתן שירות של תמיכה ותחזוקה במערכת. מרכיב הפיתוח – מתייחס לעלות שעתית. סעיף 'הערכת שעות שנתית' הינו אומדן לצורך השוואה בין המציעים. ראו סעיף 3 בהערות.
3	2	1.3	סעיף זה מקנה יתרון משמעותי לספק הקיים אשר מכיר את המערכת בעוד שספק פוטנציאלי אחר ידרש לזמן לאפיון מיפוי והכרת המערכת הקיימת:	הבקשה נדחת. בכל מקרה, הספק הנוכחי לא משתתף במכרז.



לא קיים תיק אתר מסודר אך הידע קיים בקרב אנשי מפתח, איתם אמורים לשבת ללמוד ולהכיר את המערכת.	1. על מנת לייצר שיוויון בין המציעים ביחס לתקופת הלמידה נבקש להוסיף שורה לעלות זו. לצורך חישוב מחיר התחזוקה השנתי, נבקש לקבל נתונים על המערכת הקיימת / תיק מערכת/ המפרט את תכולת המערכת הקיימת, מימשקים, דוחות, פיתוחים שבוצעו וכיוצ"ב			
לא, בשלב הזה. יתכן ובעתיד	נבקש הבהרה האם בכוונת המזמין לרכוש בעתיד רישוי באמצעות הספק הזוכה? ככול שכן נבקש לקבל אומדן לסוג והכמות הצפויה	1.2	2	4
בקשנו פרטי 10 לקוחות, אין צורך בהגשת מכתבי ההמלצה של כולם.	המכרז מבקש מכתבי המלצה עבור 10 לקוחות, מדובר בבקשה לא שגרתית, נבקש לשנות סעיף זה לשלושה מכתבי המלצה.	נספח ב' למכרז	18	5
הבקשה נדחת. ראו מענה לשאלה 3.	לגבי מפ"ל – רכיב התחזוקה הוא משמעותי בניקוד, וקיים יתרון מובנה בהיכרות של הספק הקיים עם המערכת. נבקש כי זמן למידת המערכת לא יהיה חלק מן המפ"ל ויהיה בתקציב נפרד.	5.4	7	6
עלות ההקמה אינה רלבנטית.	נבקש לקבל את עלות ההקמה של הפרויקט המדובר	2.3	3	7

השינויים וההבהרות שלעיל מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל המשתתף במכרז להביאם בחשבון בהגשת הצעתו. על המשתתף במכרז לצרף מסמך זה להצעתו במכרז כשהוא חתום על ידו בחתימה וחותמת.

בברכה,
מינה ישי,
מנהלת רכש ומכרזים

מסכימים ומאשרים

תאריך

חתימה וחותמת

שם המשתתף