



מכרז פומבי מס' 74/2026

לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכות CRM ואפליקציה עירונית לניהול העירייה

תמצית תנאי המכרז

מובהר בזאת, כי מדובר בתמצית תנאי המכרז בלבד.

כל המעוניין לעיין במסמכי המכרז המלאים, מתבקש לפנות במייל לכתובת efratg@givat-shmuel.muni.il לקבלת חוברת המכרז

1. עיריית גבעת שמואל (להלן: "העירייה" ו/או "המזמינה") מזמינה בזאת גופים העומדים בתנאי הסף המפורטים במכרז זה, להציע הצעות לאספקה, התקנה, הטמעה, תחזוקה ולתמיכה במערכות לניהול קשרי לקוחות CRM ואפליקציה עירונית, לרבות: אספקת רישיונות שימוש, מתן שירותי תחזוקה ותמיכה למשתמשים, וכן מתן שירותי הטמעה, ייעוץ ארגוני ושירותים נלווים, הכול בהתאם לתנאי מכרז זה על כלל מסמכיו, להנחיות העירייה ונציגיה המוסמכים, לדרישות המפורטות במסמכי המכרז ולהוראות כל דין (להלן: "השירותים").

2. עיון במסמכי המכרז

ניתן לעיין במסמכי המכרז, קודם לרכישתם, באמצעות פנייה בדואר אלקטרוני לכתובת efratg@givat-shmuel.muni.il. למען הסר ספק, עיון במסמכים כאמור מיועד לקבלת מידע בלבד, ואינו מקנה זכות להשתתף במכרז או להגיש הצעה.

3. רכישת חוברת המכרז והוצאות

את חוברת מסמכי המכרז ניתן לרכוש, בתמורה לסך של 500 ₪ (חמש מאות שקלים חדשים), באתר האינטרנט של העירייה, בכתובת <https://www.givat-shmuel.muni.il>, שכום זה לא יוחזר בכל מקרה. לאחר ביצוע הרכישה יש לפנות לכתובת הדואר האלקטרוני efratg@givat-shmuel.muni.il לקבלת חוברת המכרז, וזאת לאחר הצגת קבלה על שם המציע בלבד. כמו כן, על המציע לצרף העתק מקבלה זו של שמו במסגרת הגשת ההצעה.

4. הבהרות ושינויים

4.1 עד לתאריך 02.11.2026 לא יאוחר מהשעה 13:00 כל אחד מהמציעים רשאי להפנות למזמין שאלות הבהרה בכתב לדואר אלקטרוני efratg@givat-shmuel.muni.il על המציעים לוודא קבלת הדואר האלקטרוני. העתק השאלות והתשובות יופץ לכל רוכשי חוברת המכרז ובאתר האינטרנט של העירייה ויהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
4.2 בפנייתו יציין המציע את שמו המלא, טלפון, מספר ושם המכרז. הפניות תשלחנה בכתב ובפורמט של קובץ WORD בלבד, במבנה של טבלה כמפורט להלן:

מס"ד	הסעיף הרלוונטי במכרז	שאלה / בקשה	תשובה

5. אופן הגשת ההצעה

5.1 המציע יגיש את הצעתו בקובץ מקורי של מסמכי המכרז, מבלי לבצע בהם כל תיקון, שינוי, תוספת או הסתייגות שהיא ויצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים בסעיף 4 דלעיל.

5.2. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד (המגיש יכונה לעיל ולהלן: "המשתתף" או "המציג") כאשר כל המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

5.3. הצעת המשתתף תוגש אך ורק על גבי הטופס להגשת הצעה המהווה חלק בלתי-נפרד ממכרז זה ואשר ימולא בשלמותו בהתאם לתנאים המפורטים בו. מובהר כי יש להגיש את טופס ההצעה הכספית המצורף כמסמך 2 – הצהרת והצעת המשתתף. העירייה קבעה מחירי מקסימום לרכיבים השונים הכלולים בהצעת המחיר, כמפורט בטבלת הצעת המחיר שבמסמך 2 למסמכי המכרז. מציע לא יהא רשאי להציע מחיר העולה על מחיר המקסימום שנקבע. הצעה שתחרוג ממחירי המקסימום תיפסל על הסף. יובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר. לא ניתן להגיש הצעה חלקית.

5.4. הצעת המחיר תכלול את ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בביצוע כל עבודה שהיא השייכת באופן ישיר ו/או עקיף, בהתאם למפורט בהסכם. המשתתף לא יהא זכאי לקבל כל תשלום נוסף מעבר למחיר שיקבע בהצעתו.

5.5. המציע יחתום על כל דף מהמסמכים הנ"ל, חתימה מלאה במקום המיועד לכך בכל מסמכי המכרז, ישים את המסמכים במעטפה סגורה וישלשל את המעטפה (כשהיא חתומה בחותמת "נתקבל") לתיבת המכרזים המיועדת לכך במזכירות ראשית במשרדי העירייה. ההצעות תוגשנה במסירה אישית ולא באמצעות הדואר או בכל דרך אחרת.

6. מועד אחרון להגשת הצעות

הגשת ההצעות תתבצע במסירה אישית בלבד, ללשכת מנכ"ל העירייה, הממוקמת בבניין העירייה, קומה 1, ברחוב בן גוריון 24, גבעת שמואל. אל ההצעה יצורפו כל המסמכים והאישורים הנדרשים במסמכי המכרז.

המועד האחרון להגשת ההצעות הוא יום 11.11.2026, לא יאוחר מהשעה 15:00.

7. ערבות בנקאית

המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית, שהוצאה על ידי בנק בישראל, לבקשת המשתתף, **בסכום של 10,000 ש"ח.** הערבות תופק לבקשת המשתתף במכרז ותהא צמודה למדד המחירים לצרכן (כללי), לפקודת הרשות, בהתאם לדוגמת הערבות הרצ"ב, **בתוקף עד ליום 11.02.2027**, וזאת להבטחת קיום תנאי המכרז.

8. אופן קביעת ההצעה הזוכה במכרז

בחירת ההצעה הזוכה תיעשה בשלושה שלבים, כדלקמן:

8.1. **שלב הראשון** – יפתחו המעטפות ותיבדק עמידתם של המציעים בתנאים להשתתפות במכרז, האמורים בסעיף 2 דלעיל. רק הצעות של מציעים, המקיימים את התנאים להשתתפות במכרז, תיבחנה והצעותיהם תעבורנה לשלב השני.

8.2. **בשלב השני** – ההצעות שעמדו בתנאי הסף של המכרז תיבחנה בהתאם למפורט להלן:

משקל הסעיף מתוך הציון הסופי		
40%	עלות הקמה (לרבות סביבה, הסבת נתונים, שטח אחסון G 30 ו-100 שעות הטמעה והדרכה) – תשלום חד פעמי - משקל 20% מהציון הסופי. בהצעת המציע למערכת לניהול קשרי לקוחות CRM ואפליקציה, עד 100 משתמשים – תשלום חודשי קבוע – משקל 80% מהציון הסופי.	1.

משקל הסעיף מתוך הציון הסופי		
60%	איכות ההצעה, איכות המערכת והפתרונות ואיכות המטמיע המוצע.	2.

בחירת הצעת המחיר (40%).

משקלו של רכיב המחיר בציון הסופי יהיה 40%. ציון המחיר יחושב על בסיס המחירים שיציע המציע בטופס הצעת המחיר, המצורף כמסמך 2 למסמכי המכרז- הצהרת והצעת המשתתף, בהתאם לחלוקה שלהלן:

א. מחיר חד פעמי – עבור מחיר ההקמה, לרבות סביבה, הסבת נתונים, שטח אחסון G 30 ו-100 שעות הטמעה והדרכה – בהתאם לדרישות המכרז והמפרט הטכני (מסמך 3) – 20% מהציון הסופי.

ב. המחיר החודשי הקבוע – עבור השימוש במערכת ה-CRM ובאפליקציה, הפעלתן ומתן השירותים הנדרשים בהתאם למסמכי המכרז ולמפרט הטכני (מסמך 3) – 80% מציון המחיר.

ג. העירייה קבעה מחירי מקסימום לרכיבים השונים הכלולים בהצעת המחיר, כמפורט בטבלת הצעת המחיר שבמסמך 2 למסמכי המכרז. מציע לא יהא רשאי להציע מחיר העולה על מחיר המקסימום שנקבע. הצעה שתחרוג ממחירי המקסימום תיפסל על הסף. יובהר כי יש למלא את כל סעיפי הצעת המחיר. לא ניתן להגיש הצעה חלקית.

המחיר החודשי הקבוע יכלול את מלוא העלויות הכרוכות בהפעלת המערכות ובמתן כלל השירותים הנדרשים בהתאם למסמכי המכרז ולמפרט הטכני, לרבות, אך לא רק, התאמת המערכות, הסבת נתונים, התקנה, הפקת דוחות, הדרכה, רישיונות, הטמעה, הדרכה, תחזוקה, תמיכה, שיפורים ושינויים בהתאם לדרישות העירייה, וכן כל עלות אחרת הנדרשת לצורך קיום התחייבויות הספק לפי המכרז, למעט רכיבים שהוגדרו במפורש במסמכי המכרז כתשלום נפרד.

8.3. המציע ימלא את כל המחירים הנדרשים בטבלה שבמסמך 2 – הצהרת והצעת המשתתף. המחירים שיוצגו יהיו ללא מע"מ, ומע"מ כדין יתווסף לתמורה בהתאם להוראות הדין.

המחיר הקובע לצורך ניקוד רכיב המחיר יחושב בהתאם למשקולות הקבועות בסעיף 11.2 לעיל, על בסיס המחירים שהוצעו עבור הקמת המערכת והאפליקציה, הסבת הנתונים, התשלום החודשי עבור השימוש במערכת ובאפליקציה עבור מספר המשתמשים הנקוב במסמכי המכרז, וכן השירותים האופציונליים המפורטים בטופס הצעת המחיר.

המציע נדרש להציע מחיר לכל אחד מהשירותים האופציונליים המפורטים בטופס הצעת המחיר. לא ניתן להגיש הצעה שאינה כוללת את מחירי השירותים האופציונליים.

8.4. לכל מערכת ו/או רכיב בטבלת הצעת המחיר נקבעו, לפי העניין, מחירי מקסימום חודשיים או חד-פעמיים, ללא מע"מ. הצעה הכוללת מחיר חורג ממחיר המקסימום שנקבע לאחד או יותר מהמערכות או הרכיבים, תיפסל, בכפוף להוראות המכרז ולדין.

8.5. העירייה אינה מתחייבת לממש את כל המערכות, הרכיבים והשירותים המפורטים בהצעת המחיר, לרבות השירותים האופציונליים. העירייה תהא רשאית, בהתאם לצרכיה ובכפוף להוראות המכרז, להחליט אם ומתי לממש רכיב או שירות מסוים במהלך תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם לתנאים ולהוראות שנקבעו במסמכי המכרז.

8.6. על המציע למלא את כל סעיפי הצעת המחיר, לרבות סעיפי השירותים האופציונליים. הצעה חלקית או הצעה שבה חסרים מחירים נדרשים עלולה להיפסל. העירייה תהא רשאית לפעול בעניין הצעה כאמור בהתאם להוראות המכרז ולדין, ובכלל זה לבחון אם ניתן להשלימה, ככל שהדבר מותר, מבלי לפגוע בעקרון השוויון בין המציעים. אין באמור כדי להקנות לעירייה סמכות לשנות את הצעת המחיר או להשלים מחיר חסר באופן שאינו מותר לפי דין.

8.7. בחירת ניקוד הצעת המחיר: ציון הצעת המחיר יחושב באופן יחסי, כך שההצעה הזולה ביותר בכל אחד משני רכיבי המחיר תקבל את מלוא הניקוד המוקצה לאותו רכיב, ויתר ההצעות יקבלו ניקוד יחסי.

א. משקלו של רכיב האיכות בציון הסופי יהיה 60%. לצורך בחינת איכות ההצעות, תזמן העירייה את המציעים שעברו את שלב בדיקת תנאי הסף להצגת המערכות המוצעות בפועל, וזאת כהשלמה למידע ולמסמכים שהוגשו במסגרת המכרז, לצורך הערכת איכות המערכת, הפתרונות המוצעים והתאמתם לדרישות העירייה. הצגת המערכת תבוצע באמצעות מערכת פעילה, ולא באמצעות מצגות בלבד.

ב. ניקוד ההצעות ובחינת איכות המערכות המוצעות יבוצעו על ידי ועדת משנה מקצועית, אשר תורכב ממנכ"ל העירייה או מי מטעמו, מנהלת המוקד העירוני או מי מטעמה ומנמ"ר העירייה או מי מטעמו, ותתכנס בהרכב של שלושה חברים לפחות. הוועדה תבחן את ההצעות ואת איכות המערכות המוצעות, בהתאם לאמות המידה ולמשקולות שנקבעו במסמכי המכרז, ותגיש את המלצותיה לוועדת המכרזים לצורך קבלת החלטה בדבר ההצעה הזוכה כמפורט להלן:

ג. במסגרת הזימון להצגת המערכות יועברו למציעים תרחישי מערכת שהעירייה מבקשת לבחון. התרחישים יהיו אחידים לכלל המציעים, כדי לאפשר בחינה שוויונית והשוואה בין ההצעות.

ד. כל מציע יידרש להגיע להצגת המערכת במשרדי העירייה או להשתתף בה באמצעות שיחת וידאו, בהתאם לקביעת העירייה. לכל מציע יוקצו עד 120 דקות להצגת יכולותיו המקצועיות ויכולות המערכות המוצעות על ידו, בהתאם לתרחישים ולדרישות שיימסרו לו מראש.

ה. התרחישים עשויים לכלול, בין היתר, פעולות במערכת, הפקת דוחות, ביצוע תהליכים, הצגת ממשקים בין מערכות, חיפוש ואיתור מידע ותרחישים נוספים הנוגעים לדרישות המכרז ולמפרט הטכני.

ו. אמות המידה לניקוד איכות ההצעה:

הוועדה המקצועית תבחן את איכות המערכת והפתרונות המוצעים בהתאם לאמות המידה המפורטות בטבלה שלהלן:

ניקוד מרבי	אמות המידה	
5	נוחות ממשק משתמש	1.
5	יכולת חקירת מידע	2.
5	תפריטים ביצוע דרייל דאון (העמקה בנתונים)	3.
5	הקפצת חלונות והתראות יזומות על ידי המערכת כולל אזהרה לפני פעולות הרסניות.	4.
5	יכולת להתאים את המסכים לצרכי המשתמש.	5.
5	ניהול תהליכי BPM כולל תזכורת והתראות, איתור מידע (מנוע חיפוש, כולל חקירה לעומק, הפקת דוחות, כולל דוחות ניהול, התרשמות מבשלות הפתרון והיקף הנושאים הנכללים	6.
5	התרשמות מיציבות הפתרון והשירות.	7.
5	מערכת פתיחת קריאות בקליק – פתיחת קריאות, ביצוע תשלום ארנונה ותשלום קנסות (חניה/פיקוח). יודגמו פתיחת קריאה, תשלום ארנונה ותשלום קנס חניה או פיקוח.	8.
10	התרשמות מניסיון המציע. בדיקת ההמלצות שצורפו להצעה מלקוחות קודמים, לאיכות הביצוע ולשביעות רצון הלקוחות. בנוסף, יתקיים ראיון עם נציג המציע, במסגרתו ייבחנו ניסיונו בפרויקטים דומים, אופן התמודדות עם אתגרים ויכולת מענה לצרכי העירייה.	9.
10	התרשמות מניסיון המטמיע המוצע. בדיקת ההמלצות שצורפו להצעה ביחס למטמיע המוצע, לרבות ניסיונו בפרויקטים דומים ואיכות עבודתו. בנוסף, יתקיים ראיון עם המטמיע המוצע,	10.

	במסגרתו ייבחנו היידע המקצועי שלו, ניסיונו המעשי, הבנת תהליכי ההטמעה ויכולתו להתמודד עם תקלות במהלך ההטמעה.	
--	--	--

ז. הוועדה המקצועית תעניק ניקוד לאיכות ההצעה בהתאם לאמות המידה ולמשקולות שייקבעו בטבלת הניקוד שתיכלל במסמכי המכרז. הניקוד יינתן על בסיס התרשמות חברי הוועדה מהמערכת המוצעת, מהדגמת התרחישים, מהמסמכים שהוגשו ומהתאמת הפתרון לדרישות העירייה.

ח. הניקוד יינתן לכל אמת מידה בהתאם לסולם הניקוד שייקבע במסמכי המכרז, כאשר הציון הגבוה ביותר ישקף את מידת ההתאמה הגבוהה ביותר לדרישות העירייה.

ט. ציון האיכות יחושב בהתאם למשקולות שנקבעו לכל אחת מאמות המידה, וסך הניקוד המרבי לרכיב האיכות יהווה 100 נקודות, אשר ישוקללו בציון הסופי במשקל של 60%.

י. לצורך בחינת ההצעות, על המציע לצרף להצעתו מידע מפורט אודות כל מערכת המוצעת על ידו, תוך התייחסות ליכולות המערכת, להתאמתה למפרט הטכני ולערך המוסף וליתרונות היחסיים שהיא מציעה ביחס ליעדי העירייה, ולצורך ניקוד אמות מידה 9 ו-10 שעניינן התרשמות מניסיון המציע והמטמיע, יש לצרף להצעה המלצות מרשויות מקומיות בנוסח נספח א'2.

יא. הוועדה המקצועית תהא רשאית לבקש מהמציעים הבהרות והדגמות נוספות ביחס למערכות המוצעות, לרבות ביחס לדרישות המפורטות במפרט הטכני ובמענה המציע למפרט, והכול בכפוף להוראות המכרז ולדין.

יב. על המציעים להיערך מראש להצגת המערכות ולהגיע עם גורמים מקצועיים מטעמם, הבקיאים במערכות המוצעות ובעלי ניסיון בהפעלתן ובהצגת יכולותיהן. המציע יישא באחריות לכך שיוכל להציג את כלל הנתונים והיכולות הנדרשים במסגרת ההדגמה.

8.9. השלב השלישי – שקלול הציונים וקביעת ההצעה הזוכה

לאחר השלמת בחינת ההצעות ומתן ציוני המחיר והאיכות בהתאם לסעיפים 11.2–11.4 לעיל, ישוקללו הציונים שניתנו לכל הצעה, בהתאם למשקולות הבאות:

ציון המחיר – 40% מהציון הסופי.

ציון האיכות – 60% מהציון הסופי.

8.10. ההצעה שתזכה בציון הסופי המשוקלל הגבוה ביותר תומלץ כהצעה הזוכה במכרז.