



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

שאלות, תשובות והבהרות במכרז

מס' 74/2012

הקמת מרכז לתמיכה טכנית במשתמשים בלומדות
ההכשרה למזכירי וועדות קלפי בבחירות למועצות
האזוריות ולרשויות המקומיות ותפעולו

להלן תשובות לכל השאלות אשר הועברו למשרד הפנים בהתייחס
למכרז שבנדון.

יודגש כי התשובות המפורטות במסמך זה מהוות חלק בלתי נפרד
ממסמכי המכרז

בהתאם לאמור בפרוטוקול זה מצ"ב מסמכי המכרז המעודכנים.

הבהרות ותיקונים במסמכי המכרז:

א. במקום טופס הצעת המחיר המצ"ב כנספח ח' למסמכי המכרז יבוא טופס
הצעת המחיר (נספח ח') המעודכן המצ"ב לתשובות לשאלות.

יודגש, כי על המציע להגיש את הצעת המחיר אך ורק על גבי טופס הצעת
המחיר המעודכן. הצעת המחיר שתוגש על גבי טופס הצעת המחיר שאינו
מעודכן תיפסל על הסף.

ב. בעמוד 12 סעיף 5 שלב ג' למסמכי המכרז: בפסקה הראשונה ימחקו המילים
"נוסח מוצע".

ג. הפסקה "במידה ואף הצעה לא תקבל ציון איכות של 75% או שרק מציע
אחד יעלה לשלב זה רשאי המשרד להעלות לשלב בדיקת ההצעות המחיר עד
שתי הצעות נוספות שקיבלו את ציון האיכות הגבוה ביותר בשלב ב'"
תימחק ממסמכי המכרז.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

1. **שאלה:** סעיף 3 ה' להסכם – נבקש להבהיר כי אין באמור בסעיף להגביל את הספק בהכנת יישומים דומים או מלהשתמש בידע, פיתוחים גנריים, הוראות מחשב, כלים סטנדרטיים, תפישות מתודולוגיות, שיטות עבודה של הספק, רעיונות או מושגים שנכללו ביישום או בתוצרים שהוכנו כאמור, אשר יישארו קניינו הרוחני הבלעדי של הספק (למעט התאמות מיוחדות וספציפיות שייעשו עבור המשרד ו/או כל רשימה ו/או מידע שהועבר לספק מאת המשרד)

תשובה: לשונו של סעיף 3(ה) בהסכם ברורה – והיא חלה על כל אחד מהפריטים המפורטים בסעיף וכן כל תוצר שהופק עבור המשרד בהתאם לאמור במכרז זה. אין מקום לשנות את האמור בסעיף 3.ה להסכם.

2. שאלה - סעיף 5.ד. להסכם- נבקש לסייג מקרים בהם נגרם איחור ו/או פיגור בלוח הזמנים בשל מעשה ו/או מחדל של המשרד או בשל כוח עליון, במקרים כאלה יש להאריך אוטומטית את המועדים לביצוע בהתאמה.

תשובה: אופיו של השירות לא מאפשר הארכת מועדים במובן הרגיל. המשרד יפעל בשיתוף פעולה עם הספק לשם עמידה בכל דרישות ההסכם.

3. שאלה: סעיף 6.ג להסכם: לאור האמור לעיל נבקש לקבל מסמך אשר יעודכן מפעם לפעם כמובן מי הם מורשי החתימה מטעם המשרד/הממשלה ומה סמכותם.

תשובה: מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם הם מנכ"ל המשרד וחשב המשרד. לפיכך, אין טעם בקבלת מסמך נוסף.

4. שאלה: סעיף 6.ה. להסכם: נבקש להשמיט את המילים "הקביעה בדבר הגדרת השינויים כשוליים או מהותיים וסכום התמורה, אם בכלל תיעשה על ידי נציגת הממשלה" – אין זה סביר ואין זה הוגן כי קביעות אלה יעשו באופן חד צדדי על ידי המשרד, נבקש כי קביעות אלו יעשו בהסכמת שני הצדדים בהתאם לסטנדרטים המקובלים.

תשובה: אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

5. שאלה: סעיף 7.ח. להסכם: נבקש לסייג מקרים בהם נגרם איחור ו/או פיגור בלוח הזמנים בשל מעשה ו/או מחדל של המשרד או בשל כוח עליון – במקרים כאלה יש להאריך אוטומטית את המועדים לביצוע בהתאמה.

תשובה: ר' מענה לשאלה 2 לעיל.



מדינת ישראל משרד הפנים ועדת מכרזים

6. שאלה: סעיף 9.ב להסכם: נבקש כי יובהר כי היה וההחלפה נכפתה על הספק עקב התפטרות / מחלה / כל סיבה אחרת שאינה בשליטת הספק, לא ידרוש הספק לקבל את הסכמת המשרד (בניגוד להסכמה על זהות המועמד להחליפו ששם כמובן מקובל על הספק לקבל את אישור המשרד מראש).

תשובה: גם אם ההחלפה נכפתה על הספק, יש לקבל את אישור המשרד כמפורט בסעיף לאישור המועמד החלופי. למען הסר ספק, אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז.

7. שאלה:

א. סעיף 9ג – סעיף זה מופיע פעמים.
ב נבקש להחריג תיקונים אשר יידרשו בשל מעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו, לרבות נתונים שגויים שנמסרו על ידי המשרד בקשר עם השירותים, אשר בגינם תשולם לספק תוספת תמורה בהתאם לתמחור שעות העבודה של הספק.

תשובה:

א. טעות הדפוס תתוקן – במקום 9.ג השני בהסכם יבוא 9.ד.ר' האמור בסעיף זה "... לרבות פגם הנובע מליקוי או תיקון האמצעים שהועמדו על ידו לביצוע השירותים....רשלנות הספק ו/או עובדיו...".
ב. למען הסר ספק, אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז. עם זאת, המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

8. שאלה: סעיפים 10.א ו-10.ב להסכם: ראה האמור בהערה לסעיף 3 ה לעיל.

תשובה: ר' תשובה לשאלה 1 לעיל.

9. שאלה: סעיף 13.א. להסכם: נבקש להתאים את סעיף האחריות במכרז זה לסעיף האחריות לנזקים שקבעתם במכרז עדכני נוסף שהוצאתם לאחרונה (מכרז 28/2012) בו נקבע כי אחריות הספק לנזקים לא תחול על נזקים עקיפים או תוצאתיים וכן נקבע כי סכום הפיצוי לא יחול על מחצית התמורה הכוללת של הספק בהתאם לחוזה. לפיכך נבקש כי גם במכרז זה תחול הגבלת האחריות האמורה.

תשובה: סעיפי האחריות לנזקים נבחנים בכל מכרז לגופו ואין ללמוד ממכרז אחד למשנהו. אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז. עם זאת, המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

10. שאלה: סעיף 13.ג להסכם: נבקש לקבוע כי השיפוי יעשה על פי פס"ד חלוט ובכפוף לכך ש: (1) מסמכי התביעה או הדרישה יועברו לספק מיד עם קבלתם אצל המשרד. (2) תינתן לספק אפשרות לנהל את קו ההגנה של עצמו (בין היתר על ידי מינוי יועץ משפטי מטעמו. (3) לא ייחתם על ידי המשרד כל הסכם פשרה עם התובע ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

תשובה: ר' מענה לשאלה 9 לעיל.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

11. שאלה: סעיף 13.ד. רישא להסכם, לאור האמור בשוק הביטוח נבקש כי:
א. המילה "מתאים" תימחק ובמקומה יבוא "כמפורט להלן ובנספח ד"
ב. המילה להציג תימחק ובמקומה תבוא המילה "לערוך". המילים
"משרד הפנים" שלאחריה תימחקנה.

תשובה: נוסח סעיפי הביטוח תואם מראש בהתאם ליעוץ שנתקבל ממבטחי הממשלה.
אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז.

12. שאלה: סעיף 13.2 ב. להסכם – הערה כללית לגבי גבולות אחריות, נבקש כי:
א. המילים לא "יפחת מסך" תוחלפנה במילים "הינו בסך של"
ב. ניתן יהיה לערוך את הביטוח גם בש"ח ובלבד שלא יפחת משווה ערך
לסכום הדולרי שצוין.

תשובה: א. ראה מענה לשאלה 11.
ב. ניתן יהיה לערוך את הביטוח גם בש"ח ובלבד שלא יפחת משווה ערך
לסכום הדולרי שצוין.

13. שאלה: סעיף 13 ד.2 ב. להסכם: מבוקש כי המילה "שנה" תימחק.

תשובה: אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז.

14. שאלה: סעיף 13.ד.3 להסכם: נבקש כי:
א. בסעיף ב – לאחר המילים "חובה מקצועית של הספק, עובדיו" תבוא
המילה ובגין.
ב. בסעיף ג – המילה "שנה" תימחק ובמקומה יבוא: "לתקופת הביטוח".
ג. בסעיף 3ד המילה "לפחות" תימחק.

תשובה: אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז.

15. שאלה: סעיף 13.ד.4 להסכם: נבקש כי:
א. בסעיף א המילה "צמצום" תוחלף עם המילים, שינוי לרעה" ולאחר
המילים "ע"י אחד הצדדים" יבוא "במהלך תקופת הביטוח" המילה
60 תוחלף ב-30.
ב. בסעיף ג' – המילים "וכל עוד אחריותו קיימת תמחקנה ובמקומן יבוא
"לעניין ביטוח אחריות מקצועית יקיים הספק גם במשך תקופה נוספת
של 24 חודשים מתום תקופת ההתקשרות החוזית".
ג. סעיף ה' – נבקש למחוק הסעיף שכן כידוע לעורך המכרז פוליסות
מכילות מידע סודי השייך לספק ואינו רלוונטי להתקשרות נשוא
המכרז, כמו כן הסעיף מהווה כפל לסעיף ב'.

תשובה: אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

16. שאלה: סעיף 16 ד' להסכם: לאור העובדה כי 48 שעות הינן תקופה קצרה מידי נבקש כי לספק תינתן שהות של 7 ימים לתיקון ההפרה.

תשובה: המועדים הנקובים במכרז הם הכרח הנובע מאופי השירות וממועדי הבחירות כפי שנקבעו בחוק. אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז.

17. שאלה: סעיף 20.א. להסכם: נבקש לקבוע תקרת פיצוי מוסכם בשיעור שלא יעלה על 10% מהתמורה שנקבעה לשם ביצוע השירותים, ולהחילו רק לאחר מתן גרייס סביר.

תשובה: אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז. עם זאת ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

18. שאלה: סעיף 20.א להסכם: נבקש להבהיר כי מנגנון הפיצוי יופעל רק במידה של חריגה בדרישות המפורטות בטבלה בנספח ט' במסמך האפיון.

תשובה: הסעיף דן בהפרה של איזו מהוראות המכרז ו/או הוראות ההסכם. אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז.

19. שאלה: סעיף 20 ב להסכם: נבקש שיובהר כי לא ניתן יהיה לדרוש פיצוי מוסכם בגין אותה הפרה. דהיינו, במידה והושת על הספק פיצוי שכזה בגין סעיף אחר בהסכם, לא ניתן יהיה לקנוס אותו פעמים על אותה הפרה.

תשובה: אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז. עם זאת ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

20. שאלה: נספח ד להסכם – נבקש כי המילה "בגין" תימחק" ובמקומה יבוא "בקשר עם"

תשובה: ר' מענה לשאלה 11 לעיל.

21. שאלה: הערה כללית לגבי גבולות אחריות מקצועית – סעיף 9 – נבקש כי
א. המילים "לא יפחת מסך" תוחלפנה במילים "הינו בסך של".
ב. ניתן יהיה לערוך את הביטוח גם בש"ח ובלבד שלא יפחת משווה ערך לסכום הדולרי שצוין.
ג. המילה שנה תימחק

תשובה: ראה תשובות לשאלות 11, 12 ו-13.

22. שאלה: ביטוח אחריות מקצועית – סעיף 9 – נבקש כי לאחר המילים "חובה מקצועית של הספק, עובדיו" תבוא המילה "ובגין"

תשובה: ר' מענה לשאלה 11 לעיל.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

23. שאלה: ביטוח אחריות מקצועית – סעיף 11 – נבקש כי
- לאחר המילים "אובדן השימוש ו/או עיכוב" יבוא "בעקבות מקרה ביטוח מכסה"
 - המילה "לפחות" תימחק
 - נבקש להבהיר כי הספק עורך את הביטוח במסגרת ביטוח משולב אחיות מקצועית וחבות מוצר.

תשובה: ר' מענה לשאלה 11 לעיל.

24. שאלה: נספח ד' להסכם – כללי סעיף 2 – נבקש כי המילה "צמצום" תוחלף עם המילים "שינוי לרעה" ולאחר המילים "ע"י אחד הצדדים" יבוא במהלך תקופת הביטוח. המילה 60 תוחלף ב-30.

תשובה: ר' מענה לשאלה 11 לעיל.

25. שאלה: הסייפא לאישור – נבקש כי המילים "חובה להעביר לצרף לנספח זה את העתקי כל הפוליסות הרלוונטיות יימחק"

תשובה: ר' מענה לשאלה 11 לעיל.

26. שאלה: נבקש כי במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק ובמשך 12 חודשים לאחר סיומה לא ישדל המשרד מי מנותני השירותים מטעם הספק להיות מועסקים במישרין ו/או בעקיפין על ידי המשרד ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

תשובה: הדרישה אינה מקובלת. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

27. שאלה: עמוד 3 – האם חלה טעות סופר במילים "אולם בכל מקרה לא במשרדי הספק".

תשובה: בעמוד 3 פסקה רביעית במפרט המכרז: אכן נפלה טעות סופר. במקום "במשרדי הספק" יבוא "במתקני הממשלה"

28. שאלה: סעיף 2.ה. למכרז: - על פי הגדרתכם "זמן ההמתנה למענה אנושי לא יעלה על דקה במצבי עומס..." אולם הדרישות ב-RFP קובעות את מספר העמדות לקבלת תמיכה בכל תקופה. אם מספר העמדות נקבע על ידי המשרד לא ניתן להתחייב על יעד לזמן מענה. אנא הבהרתכם בנושא.

תשובה: לא קיימת סתירה בין 2 הדרישות. מס' העמדות הנדרש במכרז הוא מחייב, כמו גם זמן המינימום למענה.



מדינת ישראל משרד הפנים ועדת מכרזים

29. שאלה: סעיף 2.ז. למכרז: בחלוקת עמדות לתמיכה לפי תקופות הגדרתם כי מספר עמדות לתמיכה יקטן ככל שמועד הבחירות יתקרב. מניסיוננו כמות הפניות בסמוך למועד הבחירות עשוי דווקא לגדול. אנא הבהרתכם.

תשובה: תכלית המכרז – מתן תמיכה טכנית במסגרת הכשרה לקראת הבחירות. עיקר העבודה תהיה לפני מועדי ההכשרה, הנקובים במכרז והיא צפויה לפחות ככל שמועד הבחירות יתקרב.

30. שאלה: נבקש להסיר דרישות סף מתומך טכני לניסיון קודם בעבודה עם תוכנות מבוססות FLASH. להערכתנו תמיכה בכל תוכנה ייעודית דורשת ניסיון וידע קודם ללא קשר לפלטפורמת הפיתוח שלה.

תשובה: לא יהיה שינוי בדרישות הסף מבעלי התפקידים במכרז.

31. שאלה: נבקש להחריג מאחריות הספק מקרים בהם פתרון לתקלות אינו בידיו. לדוגמא תקלות באתר תהיל"ה המונעות גישה ללומדה או תקלות במחשב או בסביבה האישית של המשתמש.

תשובה: הספק אמור ליתן מענה ופתרון לבעיות טכניות שמקורן בלומדה.

32. שאלה: נבקש לציין כי לספק לא תהיה אחריות כלשהי על הציוד האישי של המשתמש ו/או תקלה שתיגרם כתוצאה מהנחייה כלשהי של מרכז השירות.

תשובה: ר' מענה לשאלה 31 לעיל.

33. שאלה: נבקש לדעת האם יוקם צוות של חברת התוכנה אליו ניתן יהיה בזמן אמת להפנות תקלות תוכנה?

תשובה: ההסכם עם החברה המפתחת אינו כולל מרכיב זה. ככל שתהיה בעיה עם הלומדה – יעביר הספק את המידע ליחידת הפיקוח הארצי על הבחירות.

34. שאלה: נבקש לקבל מידע בכדי לאמוד את היקף הפניות הצפוי:

א. האם קיים כבר כעת מידע לגבי אופן הפנייה של המשתמשים ללומדה?
האם יידרש זיהוי (שם משתמש וסיסמא)?

ב. איך יקבלו המשתמשים הרלוונטיים את הקישור לתוכנה?

תשובה:

א. לא ניתן לדעת בוודאות את הנתון המבוקש ודרישות המכרז מבוססות על הערכה הנובעת ממס' המשתמשים הצפוי, מאפייניהם וכמות הפניות במקרים דומים. המשתמשים ייכנסו ללומדה באמצעות הקשת מס' ת.ז., אשר יופיע על דף תוצאות הבחינה שיבצעו עם סיום הלימוד באמצעות הלומדה.

ב. המשתמשים יופנו אל כתובת האינטרנט בו תימצא הלומדה (באתר משרד הפנים או באתר ממשלתי אחר).



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

35. שאלה: במידה ויעלו שאלות מנהליות וחוקתיות בקשר לבחירות עצמן. נבקש לדעת האם המשתמשים יונחו שלא להתקשר למוקד בנושאים אלה? האם יהיה להם גורם אחר לתמיכה?

תשובה: למשתמשים בלומדה יובהר, כי תכלית המרכז ליתן תמיכה טכנית לשימוש בלומדה ההכשרה. לא מן הנמנע כי תהיינה פניות שמקורן באי הבנה של הפונה.

36. שאלה: האם תוכן הלומדה יועבר גם בעותק קשיח למשתמשים הרלוונטיים?

תשובה: לא. ברם, במקרה של תקלה תישקל האפשרות להעביר הלומדה בדרכים חלופיות.

37. שאלה: נבקש להבהיר כי המרכז נשוא המכרז יוקם ויופעל על ידי הספק במשרדינו או באתר אחר לבחירתו, אולם בכל מקרה לא במשרדי המשרד (ולא כפי שמופיע כעת).

תשובה: ראה תשובה לשאלה 27.

38. שאלה: נבקש להבהיר באחריות מי לספק את ההקלטות עבור מערכת ה-ivr.

תשובה: באחריות הספק.

39. שאלה: נבקש להבהיר כי המשרד יספק למציע את מערך ההדרכה.

תשובה: לא ברור באיזה מערך הדרכה עוסקת השאלה – ככל מדובר במערכי ההדרכה למשתמשי בלומדה – המשרד יכול לספקם לפי דרישה. ככל שמדובר במערכי ההדרכה לצוות הספק – הם באחריות הספק.

40. שאלה: א. מהו משך ההדרכה על לומדת ההכשרה?
ב. מי יבצע את הדרכת הנציגים על התוכנה (האם מנהל ההדרכה כאמור בסעיף 2 ח' ב') או החברה המפתח את התוכנה)?

תשובה: א. משך ההדרכה המשוער הוא יום אחד.
ב. החברה המפתחת בנוכחות מנהל ההדרכה של הספק.



מדינת ישראל משרד הבריאות ועדת מכרזים

41. שאלה: האם טכנאי המחשבים צריך להיות נוכח במוקד (כאמור בסעיפים 2. ז' 1 ו- 2.2 ז' 2). או שעליו להשיב לשיחות במרכז תמיכה שיופנו אליו מהתומכים הטכניים (ואז אינו צריך להיות בהכרח נוכח במוקד עצמו).

תשובה: כאמור במסמכי המכרז – על טכנאי להיות נוכח במרכז התמיכה בכל המועדים הנדרשים במכרז.

42. שאלה:

א. נבקש להבהיר את תקופת ההתקשרות הראשונה לקראת הבחירות למועצות האזוריות. כיצד היא מתיישבת עם האמור בסעיף 2 ז' 1? כיצד היא עד ה- 31.12.12 אם הבחירות מסתיימות ב- 24.12.12?

ב. נבקש להבהיר את תקופת ההתקשרות השנייה לקראת הבחירות ברשויות המקומיות (מה- 1.8.13 ועד 31.12.13 = 4 חודשים). כיצד היא מתיישבת עם האמור בסעיף 2 ז' 2 (לפיו סך התקופה היא מהיום ה- 50 ועד יום אחד לפני הבחירות = סה"כ 49 יום)? כיצד היא עד ה- 31.12.13 אם הבחירות מסתיימות ב- 22.10.13?

תשובה:

א. מועדי פעילות המרכז מפורטים בסעיף 7 בהסכם:

בבחירות למועצות האזוריות בתקופה א' - 38 ימים ובתקופה ב' - 7 ימים.

בבחירות לרשויות המקומיות: בתקופה א' - 36 ימים ובתקופה ב' - 14 ימים.

ב. תקופת ההתקשרות השנייה כוללת את ההתקשרות בגין הבחירות לרשויות המקומיות (ביום 22/10/2013) וכן את ההתקשרות בגין הבחירות למועצות האזוריות (ביום 24/12/2013)

43. שאלה: נבקש להבהיר כיצד ישופה הספק אם המציע יערך לביצוע השירותים) טכנולוגיה, כוח אדם, הדרכה וכיוצ"ב) והיקף השירותים ישתנה עפ"י שיקולו הבלעדי של המשרד? במקרה קיצון נבקש להבהיר מהו מנגנון השיפוי אם היקף השירותים יפחת מ- 50% מכפי שמפורט במכרז.

תשובה: דרכי התשלום מפורטות בסעיף 12(א) בהסכם. לא תהיה הפחתה של 50% בהיקף השירותים נושא המכרז - המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות.

44. שאלה: נבקש להבהיר אלו מסמכים נדרשים לפרט את ניסיונו של המציע? האם המסמכים חיצוניים כלשהם? האם נדרשים מסמכים מעבר לפירוט ניסיון?

תשובה: סעיף 4(5) ו-4(6) ונספח ד' למעטפת המכרז מפרטים הדרישות בנושא ניסיון קודם. יש למלא את נספח ז ולצרף כל מסמך רלבנטי להוכחת האמור בנספח.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

45. שאלה: על פי ניסיונו, מנהל המוקד נדרש להיות בעל ניסיון מקצועי וניהולי עשיר בתחום המוקדים הטלפוניים (ניהול משמרת וניהול מוקד), ולא דווקא בתחום התמיכה, לפיכך, נבקש כי סעיפים 1 ו-2 יאפשרו חלופה לפיה הניסיון הנדרש הינו במוקדי השירות הטלפוניים ולא דווקא במוקדי התמיכה. במקרה זה, הניסיון הנדרש יהיה במוקדים כפולים בגודלם יותר (15 עמדות ו-30 בהתאמה).

תשובה: לא יהיה שינוי בדרישות הסף לבעלי התפקידים. יש למלא את נספח ז' ולצרף כל מסמך רלוונטי להוכחת האמור במסמך.

46. שאלה: א. נבקש לאפשר כי הניסיון הנדרש יהא גם מתחום מוקדי השירות הטלפוניים (ולאו דווקא תמיכה).
ב. איזה מסמכים נדרשים לאשר את ניסיון מנהל ההדרכה (מלבד השלמת נספח ז')?

תשובה: ראה תשובה לשאלה 45.

47. שאלה: סעיף 4.6 ג' – נבקש לדעת האם ניתן להסיר דרישה זו.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

48. שאלה: סעיף 4.6 ג – איזה מסמכים נדרשים לאשר ניסיון התומכים הטכניים (מלבד השלמת נספח ז')

תשובה: ר' מענה לשאלה 44 לעיל.

49. שאלה: סעיף 4.6 ה' נראה כי נפלה טעות, וכי כוונת הסעיף הינה לסעיפים 6 (א) - 6 (ד) דלעיל.

תשובה: אכן נפלה טעות והכוונה לסעיפים 6(א)-6(ד).

50. שאלה: איזה מסמכים נדרשים בכדי להעיד על תחומי הפעילות המרכזיים ועל היקף פעילות הצוות המבצע?

תשובה: ראה מענה לשאלה 44 לעיל.

51. שאלה: סעיף 6 ב' - ראו שאלה לעניין נספח ח' להלן.

תשובה: ראה המענה לשאלות אליהן מפנה השאלה.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

52. שאלה: א. נבקש להבהיר כיצד להגיש את הצעת המחיר. האם במעטפה נפרדת ללא סימני זיהוי בתוך המעטפה הכוללת את המענה?
ב. נבקש להבהיר את הסיפא לסעיף - כיצד המציע יודע כיצד להגיש במידה והוגשה הצעה יחידה, או רק אחת מהן עומדת בתנאי הסף?

תשובה: ההוראות בדבר הגשת הצעות, לרבות הצעת המחיר, מצוינות בסעיף 12 במעטפת המכרז. ועדת המכרזים תודיע לכל מציע האם הצעתו עמדה בתנאי הסף. בכל מקרה, הצעת המחיר תוגש רק במעטפה סגורה ונפרדת במפורט במסמכי המכרז.

53. שאלה: סעיף 7 למכרז - נבקש להבהיר האם תחול הצמדה על המחיר המוצע?

תשובה: ר' סעיף 12 י' להסכם.

54. שאלה: סעיף 17 למכרז - המזמינה מתבקשת להבהיר ו/או לבטל סעיף זה. המכרז, ובעקבותיו - ההסכם, הינם התחייבות חוזית לכל דבר ועניין כאשר התמורה מהווה רכיב יסוד בהתחייבויות הצדדים. האמור בסעיף זה סותר את חובת אומד דעת הצדדים. זאת ועוד, המזמינה שומרת לעצמה זכות בלתי סבירה לתשלום שנע בין 0% ל- 100% מערך השירות שהתקבל. תניה זו אינה הוגנת ואינה שוויונית.

תשובה: סעיף 7.1. למפרט המכרז: הפסקה "אין באמור לעיל משום התחייבות לתשלום מינימאלי כלשהו" תימחק ממפרט המכרז.

55. שאלה: סעיף 11 למפרט - מהו סכום התקשורת מקסימאלי לצורך חישוב ערבות הביצוע (האם מסך 3 הפרוייקטים?). נבקש לשנות את זמן הדרישה ל-30 יום מראש.

תשובה: סכום ההתקשורת המקסימאלי נגזר מהצעת המחיר שתוגש על ידי המציע-זוכה במסגרת המכרז. אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז.

56. שאלה: משלוח שאלות הבהרה- האם עד ה- 22.08 כאמור בסעיף זה או עד ה- 21.08 כאמור בטבלת התאריכים בסעיף 15.?

תשובה: שאלה זו אינה רלוונטית למועד זה. ר' פרסום באתר המשרד.



מדינת ישראל משרד הפנים ועדת מכרזים

57. שאלה: עפ"י הטבלה יש להגיש הצעת מחיר ליום העבודה, בעוד שעפ"י החוזה התמורה היא לפי סבבים (סבב א, סבב ב, סבב ג).
נבקש להבהיר כיצד ישולם הספק בגין הפעילויות?
נבקש להבהיר כיצד ישולם במקרה בו המשרד יחליט להאריך את ימי הפעילות או לקצרים?
נבקש להבהיר מה נדרש לסכום בסעיף "סך הכל" - האם לסכם את מחיר יום עבודה בסבב א' + יום עבודה בסבב ב' + יום עבודה בסבב ג' או שמא נדרש להכפיל את עלות יום עבודה בכל אחד מהסבבים בכמות ימי העבודה בכל סבב?

תשובה: דרכי התשלום מפורטות בסעיף 12 בהסכם, שיעודכן בהתאם להצעת המחיר של הספק הזוכה במכרז. ככל שיוספו או יופחתו ימים באחד מסבבי תקופת הפעילות, בהתאם להוראות המכרז, יופחת או יתווסף הסכום, בהתאם לשווי יום עבודה כמפורט בהצעת המחיר של הספק הזוכה וכמפורט בהוראות המכרז. רכיב "סך הכול" הוא חיבור של המכפלות שווי יום עבודה במס' ימי העבודה בכל סבב, כאמור בסעיף 12 בהסכם ובמסמכי המכרז. ככל שיווצר צורך בהוספת תומך טכני, ייעשה דבר בהתאם לאמור בהצעת המחיר של הספק. טופס הצעת המחיר תוקן בהתאם לאמור לעיל והוא מצ"ב למסמך זה.

58. שאלה: נספח ט 5 - בסעיף תקלה בסיכון נמוך נפלה טעות סופר, "טיפול בתקלה בזמן שעות העבודה המוגדרות 00:00-24:00. נבקש לתקן ל: "טיפול בתקלה בזמן שעות העבודה המוגדרות 00:00-23:00".

תשובה: נפלה טעות סופר: שעות הפעילות של המרכז הן 00:00-23:00.

59. שאלה: נספח ט 5 נבקש להבהיר כי תקלות ברמות התוכנה הינם באחריות ספק התוכנה.

תשובה: ראה תשובה לשאלה 31 – התשובה נכונה גם לתקלות שמקורן ברמת התוכנה.

60. שאלה: נבקש להבהיר באחריות מי לספק את ההקלטות עבור מערכת ה-ivr והאם נדרשות הקלטות ברמת אולפן?

תשובה: ההקלטות הן באחריות הספק. אין צורך בהקלטות ברמת אולפן.

61. שאלה: נבקש לאשר התאמה של מערכת המוגבלת לעד 23 משתמשים.

תשובה: הדרישות הטכניות מפורטות במסמך האפיון ובמסמכי המכרז ולא יהיה בהן שינוי. השואל מופנה לסעיף 5 (בעמ' 12) במסמכי המכרז.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

62. שאלה: האם מקובל להשתמש במערכת המקליטה את כל השיחות במוקד על פי מספר מתקשר, נציג וזמן (תאריך ושעה) ולא עפ"י מספר שלוחה?

תשובה: ראה תשובה לשאלה 61.

63. שאלה: האם ניתן להוסיף כי את ההקלטות למערכת יש לשמור גם בקבצי wav כפורמט Pcm 8:00khz 16bit mono ולא רק כקבצי MP3

תשובה: ראה תשובה לשאלה 61.

64. שאלה: נבקש הבהרה על סעיף זה. המערכת המוצעת מפנה את השיחה לנציג הזמין המתאים ביותר להגדרות השיחה על פי הניתוב ב-ivr, מדובר במרכזיה ולא טלפון ביתי, השיחה לא מופנה לשלוחה מסוימת, ואין מצב של תפוס, אלא המתנה בתור עד שהנציג הראשון יתפנה.

תשובה: ראה תשובה לשאלה 61.

65. נבקש הבהרה על סעיף זה. המערכת המוצעת מפנה את השיחה לנציג הזמין המתאים ביותר להגדרות השיחה על פי הניתוב ב-ivr, מדובר במרכזיה ולא טלפון ביתי, השיחה לא מופנה לשלוחה מסוימת, ואין מצב של תפוס, אלא המתנה בתור עד שהנציג הראשון יתפנה.

תשובה: ראה תשובה לשאלה 61.

66. שאלה: נבקש מהזמינה לפרט מהן אמות המידה לקביעת האם עבודה בוצעה כראוי. זאת ועוד, המזמינה מתבקשת להוסיף כי למציעה תינתן הזכות להגיב על חוות דעת של נציגי ממשלה, באופן שתהיה היכולת גם להשפיע את ציון איכות העבודה.

תשובה: כל הדרישות מן הספק בדבר השירות המבוקש ומאפייניו מפורטות במסמכי המכרז. המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

67. שאלה: המזמינה מתבקשת להוסיף בסעיף נפרד, כי הוראות פרק זה יחולו למעט על חומר, תוצרים ומידע שהם רכושה ומטעם ניסיונה של המציעה, ותוצרי הפיתוח הייחודיים שבוצעו ע"י המציעה וכל תוכנה שבוצעה ע"י המציעה הינם רכושה של המציעה.

תשובה: ראה תשובה לשאלה 1.

68. שאלה: נבקש לשנות הרישא: מוסכם על הצדדים כי המשרד יישא על פי דין בכל תשלום.

תשובה: ראה תשובה לשאלה 11.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

69. שאלה: נבקש למחוק הסיפא: " ... וכי אחריות זו תחול על נותן השירותים...."

תשובה: ראה תשובה לשאלה 11.

70. שאלה: נבקש להוסיף את המילים "על פי דין" אחרי המילים "הספק מתחייב לשפות"

תשובה: ראה תשובה לשאלה 11.

71. שאלה: נבקש למחוק המילים: "ו/או בגין כל תוצאה".

תשובה: ראה תשובה לשאלה 11.

72. שאלה: נבקש למחוק הסיפא שתחילתו ב: " ההתחייבות לפי סעיף קטן זה... " ולרשום במקומו: " ובלבד שהמזמין מתחייב להודיע לספק מיידית אודות קבלת כל דרישה ו/או תביעה בגין האמור ולאפשר לספק להתגונן בפניה".

תשובה: ראה תשובה לשאלה 11.

73. שאלה: סעיף 13.2 ג' - סעיף זה חסר מלל.

תשובה: הסעיף אינו חסר מלל.

74. שאלה: נבקש לשנות הרישא ל: "הפוליסה תכסה נזק על פי דין מהפרת..."

תשובה: ראה תשובה לשאלה 11.

75. שאלה: סעיף 13 ד' 3 - סעיף זה חסר מלל.

תשובה: הסעיף אינו חסר מלל.

76. שאלה: סעיף 13 4 2 נבקש לשנות ל- 30 יום.

תשובה: ראה תשובה לשאלה 11.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

77. שאלה: המזמינה מבקשת להגביל את זכות הקיזוז לסכום השווה לתמורת בעד חודש של אספקת שירותים.

תשובה: אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז. עם זאת ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

78. שאלה: סעיף 19 ב להסכם - המזמינה מתבקשת להפוך סעיף זה להדדי.

תשובה: אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז. עם זאת ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

79. שאלה: המזמינה מופנית לכך שעתידות להיות מופקדות בידיה 2 ערבויות משמעותיות למימוש מייד. לאור זאת ולאור המנגנונים הנוספים החלים מכוח המכרז והחוזה בכדי להבטיח עמידה בתנאיהם ולאור קיומו של סעיף 17 לחוזה, המזמינה מתבקשת להורות על מחיקתו של סעיף זה.

תשובה: אין מקום לשנות את האמור במסמכי המכרז. עם זאת ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

80. שאלה: נספח ד סעיף 8 – אישור על עריכת ביטוחים – סעיף 8 נבקש להוסיף "עפ"י אחרי המילים "אחריותו המקצועית". סעיף 9 – נבקש לשנות הריישא ל"הפוליסה המכסה נזק על פי דין מהפרת...", נבקש בסעיף 2 לשנות ל-30 יום.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

81. שאלה: הסכם נספח ו' – המזמינה מתבקשת להפוך את הנספח להדדי כך שגם המזמינה תהיה חייבת בחובת סודיות גלפי המציעה. המזמינה מתבקשת להוסיף את החריגים המקובלים לרבות: האמור לעיל לא יחול על מידע אשר יגיע או הגיע לידי צד להסכם כדין מצדדים שלישיים ושלא עקב הפרת חובת סודיות לרבות על ידי אחרים) ו/או על מידע שהינו "נחלת הכלל" ו/או על מידע שהיה ברשות צד להסכם עובר להתקשרות ו/או על מידע הנוגע לעיבוד נתונים באופן כללי, לרבות טכניקות, רעיונות ושיטות עבודה וכן KNOW-HOW שאינו ייחודי לצד השני להסכם ו/או מידע שחובה על פי דין לגלותו לאדם או רשות כלשהי.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז. המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות.

82. שאלה: האם השירותים המבוקשים ניתנים כיום למזמין העבודה?

תשובה: השירותים המבוקשים אינם ניתנים כיום.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

83. שאלה: אנא אשרו לעניין עמידת המציע בסעיף 4(5) (עמוד 9 למכרז) ובחינת איכות ההצעות הגדרת המציע תהא, כדלקמן: "מציע" לרבות חברות שבשליטת המציע כהגדרת המונח שליטה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

תשובה: הפרשנות המוצעת אינה מקובלת. המציע שיבחן במסגרת דרישות המכרז יהיה אך ורק המציע שמגיש את הצעה ולא כל חברה קשורה אחרת (לרבות חברות שבשליטת המציע כהגדרת המונח שליטה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).

84. שאלה: מפאת החשיבות של התשובות לשאלות נבקש לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות למכרז?

תשובה: ר' פרסום באתר המשרד.

להלן – טופס הצעת מחיר מתוקן ומחייב – הצעה שתוגש על-גבי טופס אחר תיפסל על הסף



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מכרז מס' 74/2012
נספח ח'

צמוד 1 מתוך 4

לכבוד,
ועדת המכרזים
משרד הפנים

הצעת מחיר

(תוגש בעותק אחד במעטפה נפרדת וסגורה)

א. פרטי המציע

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "המציע")

במידה והמציע תאגיד –

אנו הח"מ, _____, נושא ת.ז. שמספרה _____ ו- _____, נושא ת.ז. שמספרה _____,

מורשי החתימה מטעם המציע:

שם המציע: _____ מס' רישום: _____ כתובת: _____ מס' טלפון: _____

מס' פקס: _____

ב. הצהרה

לאחר שעיינו היטב בכל מסמכי המכרז ונספחיו והבנו את משמעותם, אנו מגישים בזה את הצעת המציע למכרז זה, כדלקמן:

1. המציע מתחייב ליתן את כל השירותים הנדרשים במפרט מכרז זה, הכול בהתאם להוראות מפרט זה על נספחיו ובכלל זה בהתאם להוראות ההסכם שצורף למפרז זה על נספחיו, אשר ייחתם על-ידי המציע אם יזכה במכרז זה..

2. המחיר המוצע עבור אספקת כל השירותים המפורטים במכרז הוא כמפורט בטבלה הבאה:



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

עמוד 2 מתוך 4
מכרז 74/2012

הערות	מחיר בשקלים ללא מע"מ				השירות
	סה"כ ("מחיר ליום עבודה" במכפלת "מס' הימים")	מס' ימים	מחיר ליום עבודה	תקופה	
המחיר הוא בגין השירות בהתאם לכל הנדרש במפרט המכרז	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	38	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה א' – מהיום ה-45 ועד היום ה-8 שלפני יום הבחירות	1. הקמת מרכז לתמיכה טכנית בלומדות ההכשרה למזכירי ועדות קלפי בבחירות למועצות האזוריות (סבב א') ותפעולו.
	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	7	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה ב' – מהיום ה-7 עד היום ה-1 שלפני יום הבחירות	
המחיר הוא בגין השירות בהתאם לכל הנדרש במפרט המכרז	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	36	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה א' – מהיום ה-50 ועד היום ה-15 שלפני יום הבחירות	2. הקמת מרכז לתמיכה טכנית בלומדות ההכשרה למזכירי ועדות קלפי בבחירות לרשויות המקומיות ותפעולו.
	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	14	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה ב' – מהיום ה-14 ועד היום ה-1 שלפני יום הבחירות	
המחיר הוא בגין השירות בהתאם לכל הנדרש במפרט המכרז	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	38	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה א' – מהיום ה-45 ועד היום ה-8 שלפני יום הבחירות	3. הקמת מרכז לתמיכה טכנית בלומדות ההכשרה למזכירי ועדות קלפי בבחירות למועצות האזוריות (סבב ב') ותפעולו.
	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	7	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה ב' – מהיום ה-7 עד היום ה-1 שלפני יום הבחירות	
מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	סך הכול (רכיבים 1-3 בהצעת המחיר, לא כולל רכיב 4)				



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

עמוד 3 מתוך 4
מכרז 74/2012

<p>המחיר הוא בגין השירות בהתאם <u>לכל</u> הנדרש במפרט המכרז</p> <p>רכיב זה יופעל עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של היחידה, בהתאם לצורך, למגבלות התקציב ולתיאום עם הספק ולא יובא בחשבון במסגרת הניקוד שיינתן עבור הצעת המחיר במסגרת המכרז.</p>	<p>מחיר בספרות:</p> <p>_____</p> <p>מחיר במילים:</p> <p>_____</p>	<p>4. הוספת תומך טכני נוסף ליום עבודה אחד</p>
---	---	---

3. המציע מצהיר בזה, כי בעת הצעת המחיר לכל אחת מן הסעיפים הוא לקח בחשבון את כל מרכיבי העלות הקשורים בביצוע השירותים נשוא המכרז לרבות: העסקת עובדים לרבות תשלום זכויות סוציאליות, הוצאות מחשוב מערכת מידע ואבטחה, הוצאות נסיעה, ביטול זמן, עלויות ביטוחים, הפעלת ציוד, הפקת דו"חות, רווח קבלני, וכל שירות אחר הנדרש לפי מכרז זה בקשר עם ביצוע השירותים.
4. המציע יגיש את הצעת המחיר בהתאם לטבלה המפורטת לעיל בלבד, ללא תוספות או מחיקות. על המציע למלא את המחירים עבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעת מחיר שהוגשה במתכונת שונה מהטבלה המפורטת לעיל כולל הכנסת תוספות או מחיקות בטבלה ו/או הצעה שלא מולאו בה מחירים עבור כל אחד מהשירותים שבטבלה.
5. על המציע למלא את כל עמודות "מחיר ב-ש" ליום עבודה".
6. הצעת מחיר בגובה "0" או סימון "קו" או איקס" עבור אחד מהרכיבים, יביא לפסילת ההצעה על הסף.
7. לצורך שקלול הצעת המחיר במסגרת מכרז זה, יובא בחשבון המחיר המופיע בעמודת "סך הכול".

ג. חתימות

שם המציע/מורשה החתימה	מספר זיהוי	חתימה	חותמת התאגיד



**מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים**

עמוד 4 מתוך 4
מכרז 74/2012

ד. אימות חתימה

אני הח"מ, _____, עו"ד שכתובתו _____ מאשר בזה
כי המציע, _____, החתום לעיל, הוא תאגיד הרשום כדין בישראל וכי ה"ה
_____ ו- _____, אשר חתמו בפניי מטעם המציע על הצעה זו,
מוסמכים לעשות כן ולחייב את המציע בחתימותיהם.

חתימה וחותמת עורך הדין

תאריך

בכבוד רב,

ועדת המכרזים