



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
1		כללי	לאור קיומן של חופשות החגים וחופשה מרוכזת אצל המציע, אנו מבקשים לדחות את המועד להגשת המענה.	המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז נדחה ל- 20/10/2013 שעה 13:00. מובהר שאין שינוי ביתר המועדים.
2	0.2		הגדרת "טיפול בתקלה" – למה הכוונה במילים "או בדרך תפעולם"?	דרך תפעולם- מוסב על התוכנה או על הציוד שאינם מתפקדים כנדרש.
			הגדרת "משתמש" – למה הכוונה בהגדרת "משתמש מזדמן"? הספק מספק שירותי תמיכה למשרד, ולא לכולי עלמא.	ראה נספח ה1 למסמך זה עבור הבהרת המושג והבהרת הדרישות של המכרז בכל הכרוך בתמיכה של משתמשים חיצוניים(ומזדמנים).
			הגדרת "ספק" – למה הכוונה ב"לרבות קבלני המשנה"?	ההתייחסות במסמכי המכרז לספק כוללת בתוכה את כלל קבלני המשנה אשר הספק המציע יתקשר עמם לצורך מתן השירותים נשוא המכרז
			הגדרת "קבלן משנה" - נבקש להבהיר כי גם ספק מוצר תוכנה אינו נחשב לקבלן משנה.	לצורך העניין ספק מוצר תוכנה בלבד, לא יחשב לקבלן משנה.
3	0.5.3	18.5 להסכם	המונח "שביעות רצון עורך המכרז" הינו קריטריון סובייקטיבי. על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה נבקש, כי המונח "שביעות רצון עורך המכרז" משמעותו: ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו.	נוסח הסעיף עומד בעינו.
			לא ברור באופן מדויק עבור מה נדרש אישור עו"ד/רו"ח. נא צרפו נוסח	האמור בסעיף 0.6.2 ה' ימחק וירשם במקומו: "רשימת מורשי החתימה מטעם המציע מאומתת ע"י עו"ד".
4	0.6.2 ה'		לא ברור למה הכוונה ב"תצהיר מנהלים" מאושר על ידי עורך דין. בסעיף 0.6.3.1 יש הפניה לנוסח של תצהיר מנהלים – נספח 0.6.3, אולם הנוסח הזה כלל אינו מנוסח כתצהיר.	ראה תשובה לעיל על נוסח חדש לסעיף 0.6.2. ה'. כמו כן האמור בנספח 0.6.3 ימחק ובמקומו יבוא הנוסח המוגדר בנספח ה2 למסמך זה. את הנוסח יש להגיש ללא הלוגו המוטבע בכותרת העליונה של הנוסח.
			נא הבהירו במדויק באיזה אישור מדובר וכיצד ניתן לקבלו	על הספק להפיק מידע על פרטי חברה העדכני מאתר רשם החברות, המעדי שאין לחברה חובות לרשם החברות ו/או לא מצוין שלחברה יש חובות. דוגמה מצורפת כנספח ה3 לקובץ תשובות זה. אישור כאמור ניתן להפיק מאתר האינטרנט של רשם החברות.
6		0.6.3.1 ב' נבקש לקבל הסבר מה זה "אמנת שירות"?	מדובר באמנת רמת השרות (Service Level Agreement) שמשמעה קביעת יעדים בהם הספק צריך לעמוד בכל סוג שרות, וביצוע מדידה טוניטור אחר העמידה ביעדים. ראה דוגמא לכך בסעיף 4.5 במכרז זה.	
7		0.6.7 ב' נא אשרו כי אין צורך בשלב המענה להחתים על נספח 0.6.7 (ב)	הזוכה יצטרך להגיש את ב נספח 0.6.7 ב' עובר לחתימה על החוזה, ואין צורך להגישו בשלב הגשת ההצעות.	
8		0.7.1 ב' נבקש לשנות כך שבמקום 15 יום מהיום ש"נשלחה" הדרישה, יופיע "15 יום מהיום שנתקבלה הדרישה"	הבקשה נדחית. נוסח נספח 0.7.1. נשאר בעינו.	
9		0.7.4 א' האם מספיק לחתום בכל עמוד בראשי תיבות בלבד (עם חתימה מלאה בסוף החוזה)?	בשלב הגשת ההצעה יסתפק המשרד בחתימה בראשי תיבות כל מסמכי המכרז, לרבות חוזה, ושאלות הבהרה, ע"י מורשי החתימה של המציע, וחתימה מלאה בסוף החוזה. הספק הזוכה יידרש לחתום על חתימה מלאה בכל עמוד של מסמכי המכרז, לרבות חוזה ושאלות הבהרה, לאחר קבלת הודעת הזכייה.	
10		0.7.6, 2.2.2.1 הכתוב בסעיף 0.7.6 ולפיו המשרד רשאי (ואינו חייב) להעביר לרשות הספק ציוד ו/או רישוי תוכנה המצוי בשימוש (לרבות עדכונים ושדרוגים של רישיונות תוכנה) יוצר חוסר וודאות באפשרות המציעים לתמחר את הצעתם בגין הקמת הענן והשימוש בו במהלך תקופת ההתקשרות. בהתאם, נדרש כי המשרד יבהיר באופן מפורש האם בכוונתו להעביר ציוד ורישיונות תוכנה אל הספק, וכן כי יצורף פירוט של רישיונות התוכנה (והשדרוגים לרישיונות) אשר יועברו אל הספק.	המשרד יעביר לספק הזוכה את ציוד החומרה והתוכנה שקיים במשרד (AS IS), וזאת ככל יחפוץ הספק) ובהתאם לתנאי המכרז. יובהר כי המשרד לא יאריך חוזי השירות של הציוד והתוכנות שיועברו - פירוט תום תוקף של הציוד המיועד להעברה בנספח ה5 (יעבר בהמשך)	



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
11		0.7.8	שורה 2 לפסקה הראשונה של הסעיף- במקום המילים "ולהציגם" יופיעו המילים "ולהציג אישור ביטוח בגינם".	הבקשה נדחית. יש סעיף ספציפי המאפשר הצגת אישור ביטוח ע"י הספק.
			סעיף א'2- במקום המילה "ולשנת" תופיע המילה "ולתקופת".	נדחה.
			סעיף א'4- יש להוסיף סיפא כדלקמן: "היה וייחשבו לעובדי הספק".	הבקשה נדחית
			סעיף ג'- בכותרת- יש למחוק את המילה "משולב". בפסקה באנגלית- יש למחוק את המילה "Combined".	ניתן לקבל ביטוחים נפרדים או משולבים אחרת מהנדרש בתנאי מפורש שמהות הכיסוי, ההרחבות, תנאיו וגבולות האחריות בגין כל ביטוח בנפרד לא יפחתו מהמצוין בסעיף הביטוח. יובהר כי לא יעשו כל שינויים בהגדרות ומחיקת כיסויים;
			סעיף ג'1- יש למחוק את המילה "משולב".	ניתן לקבל ביטוחים נפרדים או משולבים אחרת מהנדרש בתנאי מפורש שמהות הכיסוי, ההרחבות, תנאיו וגבולות האחריות בגין כל ביטוח בנפרד לא יפחתו מהמצוין בסעיף הביטוח. אי לכך לא יעשו כל שינויים בהגדרות ומחיקת כיסויים;
			סעיף ג'2 שורה ראשונה- במקום המילה "ובגין" יופיעו המילים "וכן את חבות הספק בגין".	הבקשה נדחית.
			סעיף ו'- במקום המילים "שנה בשנה" יופיעו המילים "תקופת ביטוח" וכן יש למחוק את המילים "לכל המאוחר שבועיים".	הבקשה נדחית.
12		0.8.10	נבקש להבהיר כי היקף ההתקשרות לא יצמצם ביחס לתכנון והמפרט המקורי בשיעור העולה על 10%.	הבקשה נדחית.
13		2.2.2.1.6; 2.3.1.9; 2.2.2.3; ד'; 2.3.4 ה' 11.1 להסכם	נבקש להבהיר כי באחריות המשרד לדאוג לכך כי לספק תהיה הסמכות המתאימה להפעיל את ספקי הציוד/צדדי ג' נותני השירות, יצרנים ואת תהיל"ה (וכן גורמים ממשלתיים/ציבוריים אשר מערכותיו היישומיות של המשרד מתמשקות אליהם) ככל הנדרש לצורך ביצוע השירותים על ידי הספק.	על הספק לבצע את השירותים הנדרשים במסמכי המכרז, לרבות השירותים המצויינים בשאלה, וכלל שיהיו קשיים בנושא, מחובת הספק לעדכן את נציג המשרד, אשר יתן הוראות בהתאם.
14		2.3.1.1 ה'	נבקש להבהיר את המונח "שינויים ושיפורים בסיימים". כן נבקש כי השו"שים כאמור יהיו מוגבלים בהיקפם.	סעיף ה' ימחק, נושא שו"שים מטופל בסעיף 2.3.8.2
15		2.3.4.2	להבנתנו, הסעיף מתייחס למרכיב של תפעול בלבד. אחריות הספק אינה כוללת שירותים הנדרשים לביצוע ע"י אנשי מקצוע מצד ג' וכן רכש מכל סוג.	הספק יהיה אחראי על מכלול הפעילויות הרשומות בסעיף, כאשר הוצאותיו המאושרות מראש לפי סעיף זה ישולמו ע"י המשרד.
16		2.3.5	תהיל"ה אינה מאפשרת ניהול חיצוני של תשתיות המחשוב. אנא הבהירה את כוונתכם.	ככל שתידרש עבודה מול ממשל זמין בעניין זה הספק מחוייב בה.
17		2.3.11 סעיף ו'	לא סביר לדרוש סביבה חלופית כנדרש בסעיף. נבקש למחוק, או לחילופין להאריך את לוחות הזמנים במס' ימים נוספים.	הכוונה בסעיף להעמדת מכונת פיתוח חלופית למפתח. לאור כך לוחות הזמנים עומדים בעינם כמצוין בסעיף.
18		2.19	נבקש לבטל את הדרישה להציע ולהטמיע מערכת המתעדת כל גישה של הספק ולא מי מטעמו למידע רגיש. לא ברור מדוע נדרשת מערכת נוספת לשם כך. לחילופין, נבקש להחליף את המילה "מערכת" ב"נוהל עבודה".	הבקשה נדחית.
19		2.19 ה' (2)	נא אשרו כי הרחקה מיידית תהיה רק מסיבה בטחונית. אחרת, נבקש כי החלפה תהיה לאחר 30 יום.	הבקשה נדחית.



**קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1
מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב**

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
20		2.19 ו' (1)	נא הבהירו מתי צריך לחתום ולהחתים על נספחים 0.6.7 (א) ו- 0.6.7 (ב) – בשלב המענה או לאחר הזכייה.	ראה מענה על שאלה מספר 7.
21		2.19 יא'	נבקש להוסיף: "אשר עליהם ידע הספק".	הבקשה נדחית.
22		3.4.4	נבקש את הבהרתכם לגבי הדרישה ממערכת השו"ב בכל הקשור לניטור ביצועי יישומים וניטור חוויית משתמש.	הספק נדרש להציע מערכת שתבצע ניטור יישומים וחוויית משתמש.
23		4.5.1.6	נבקש הבהרתכם לגבי האופן בו תתבצע מדידה של "ביצועי תהליכים עסקיים" כמצוין בתת סעיף 3.	סעיף זה מוסב על סעיף 4.5.2.4 .
24		4.5.2.2.2	נבקש כי זמן ההגעה לאתר לטיפול בתקלה יעמוד על 4 שעות.	בסעיף 4.5.2.2.2 - במקום המילה "שעתיים" יבוא: "4 שעות".
25		4.5.2.6.3	נבקש לבטל את מדידת רמת השירות לתיקון תקלה בסביבת הפיתוח. הדרישה אינה סבירה.	הבקשה נדחית.
26		2.3.7.6.1	נבקש כי על הספק יהיה להציב מחליף עבור אנשי מפתח בלבד, וזאת החל מיום ההיעדרות החמישי.	פרט למקרה של מחלה תדרש העמדת מחליף לכל נותן שירות אשר יעדר החל מהיום הראשון, במקרה של מחלה יעמיד הספק מחליף החל מהיום השלישי. SLA לא יוחרג עקב היעדרויות מכל סוג שהוא.
		4.5.2.10.1	אין באפשרות הספק להתחייב לכך כי עובד לא יעדר מעבר ל- 5 ימים בתקופת מדידה. בנוסף, נבקש כי במניין 5 הימים כאמור לא יחשבו ימי היעדרות אשר אינם בשליטת הספק, כגון ימי מחלה.	
27		4.5.2.10.3	נבקש כי הסעיף יחול בגין אנשי מפתח בלבד.	הסעיף מתוקן כדלהלן: המדידה תחולק ל-2 קבוצות. בקבוצת הטכנאים ומרכז התמיכה יעד אמנת רמת השירות יהיה 2 במקום 0 לשאר נותני השירותים יעד אמנת השירות ישאר 0.
28		5.4 (ג)	נבקש לתקן מ- 20% ל- 10%.	הבקשה נדחית.
29		5.5.3.2	נבקש כי התמורה השנתית עבור תחזוקת ישום חדש תוגבל ל- 10% מעלות הפיתוח שהושקעה ביישום.	הבקשה נדחית.
30		5.7.2	נבקש כי בכל מקרה התקרה על הקנסות לא תעלה על 15%.	הבקשה נדחית.
31		נספח 0.6.4	נבקש למחוק את סעיף 3. הנושא מוסדר בהסכם ההתקשרות	בסעיף 3 לנספח יתווסף בראשיתו המילים "בכפוף לאמור בהסכם".
32		נספח 0.6.4, 0.6.7 (א), 0.6.10	נא תשומת לבכם לטעות הסופר בפסקה האחרונה לנספח – נכתב "המשרד לקליטת העלייה" במקום "המשרד להגנת הסביבה".	בנספחים האמורים במקום "קליטת העלייה" יבוא "הגנת הסביבה".
33		נספח 0.7.8	ביטוח חבות מעבידים- סעיף 2- יש למחוק את המילה "(שנה)". סעיף 4- יש להוסיף סיפא כדלקמן: "היה וייחשבו לעובדי הספק".	כל הבקשות נדחות.
34				ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות מוצר- יש למחוק בכותרת את המילה "משולב". בפסקה באנגלית- יש למחוק את המילה "Combined". בסעיף 1- יש למחוק את המילה "משולב". בסעיף 2- במקום המילה "ובגין" יופיעו המילים "וכן את חבות הספק בגין".



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
35		3.3	לא ניתן ליתן הצעת מחיר סבירה ומלאה כאשר היקף התכולה אינו מוגדר ומעט שרירותי. נבקש אפוא למחוק סעיף זה, או לחלופין, לכתוב שתוספות לתכולה במכרז תהיה לפי מתכונת שו"שים.	הבקשה נדחית. על המשיב לתת מענה המבוסס על המידע והדרישות של מסמכי המכרז.
36		16.2	נא להחריג מהאחריות "נזק שנגרם בזדון או רשלנות רבתי", כנהוג. כמו כן, נא לציין בסוף הסעיף "עקב מעשה או מחדל של הספק" כפי שנעשה בסעי' 16.1.	הבקשה נדחית.
37		16.3	מקום בו מי צד שלישי גורם לנזק לספק, אין הצדקה להטיל זאת על הספק, יש בכך אי הגינות בולטת. ניתן לקבוע רף עליון לאחריות, אולם לא לחייב את הספק לספוג נזקים שנגרמו מצד ג'.	הבקשה נדחית.
38		16.4	שיפוי כנגד פסק דין, לאחר שהמכרז יידע את הספק על התביעה ונתן לו הזדמנות להתגונן. אחרת, כל אחד שישלח מכתב דרישה מופרך עשוי להפעיל את השיפוי, וזה לא סביר. כמו כן, נא לציין לאחר המילים "נשוא הסכם זה" "עקב מעשה או מחדל של הספק" כפי שנעשה בסעי' 16.1, כדי שהספק לא יהא אחראי לנזקים שנגרמו מידי אחרים	הבקשה נדחית. עם זאת בסוף סעיף 16.4 יתווספו המילים "ויאפשר לו להתגונן".
39		סעיף חדש 16.7	הספק עלול למצוא עצמו חשוף לנזקים עקיפים או ישירים בסדר גודל של מיליוני ₪, כאשר שווי הפרויקט נמוך עתה. במיוחד בנסיבות בהן הספק לא שולט על כל מה שנעשה בפרוייקט (שימוש על ידי המשרד; פעולות של קבלנים אחרים) יש צורך לגדר את הסיכון ברמה מסויימת. על כן מוצע להוסיף סעי' חדש 16.7, כדלקמן: "על אף האמור לעיל ובכל מקום אחר בהסכם זה, מובהר בזאת כי הספק לא יהיה אחראי כלפי המשרד ו/או מי מטעמו, לנזקים תוצאתיים עקיפים ומיוחדים, לרבות אבדן הכנסה או אבדן רווחים ו/או פגיעה במוניטין ו/או בשם הטוב. בכל מקרה, גבול אחריות הספק כלפי המשרד ו/או מי מטעמו, לנזקים ו/או הוצאות מכל עילה שהיא יהיה מוגבל לסך התמורה שהתקבלה בפועל בגין השירותים נשוא הסכם זה."	בשלב זה הבקשה נדחית. בהמשך תנתן תשובה סופית.
40		17	נבקש לבטל את הסעיף של ביטוח חבות מעבידים. כמו כן, נבקש לבטל את הסעיף של ביטוח אחריות כלפי צד שלישי. בנוסף נבקש להגביל את גבול האחריות של ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות מוצר ל- 1 מיליון דולר במקום 2.5 מיליון דולר.	כל הבקשות נדחות
41		18.2	נא לציין שהארכה היא בת 14 ימים.	מקובל.
42		20.1	נא לציין בסעיף זה כי הספק יהא זכאי לתמורה עבור השירותים שביצע.	הבקשה נדחית. יראה סעיף 4.6.4 למסמכי המכרז.
43		20.4	קשה לקבל מצב בו הספק לא מקבל תשלום אך מחוייב להמשיך ליתן שירותים. מוצע לציין כי מחלוקת כספית שלא עולה על 5% מהתמורה שאמורה להשתלם לספק בגין השירותים הרלבנטיים, לא תהווה עילה להפסקת השירותים.	הבקשה נדחית.
44		21.6	נא לציין כי העברת הקניין היא בכפוף לקבלת תמורה עבורו. הספק לא אמור להעביר קניין שלא שולם עבורו.	נדחה. מדובר בסעיף בקנינו של המזמין ולא של הספק הזוכה.
45		21.1	בכפוף לכך שהמשרד שילם עבור שירותים אלו.	הבקשה נדחית.
46		22.15	קשה לקבל מצב בו הספק לא מקבל תשלום אך מחוייב להמשיך ליתן שירותים. מוצע לציין כי מחלוקת כספית שלא עולה על 5% מהתמורה שאמורה להשתלם לספק בגין השירותים הרלבנטיים, לא תהווה עילה להפסקת השירותים.	הבקשה נדחית.
47		23.3	נא להותיר בידי הספק את זכויותיו לפי דין, ולמחוק סעיף זה.	הבקשה נדחית.



**קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1
מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב**

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
48		23.5	נא להותיר בידי הספק את זכויותיו לפי דין, ולמחוק סעיף זה.	הבקשה נדחית.
49		סעיף חדש 22 א'	<p>כדי שהספק יוכל לבצע את העבודה כראוי, צריך שהמשרד יתחייב לתת לו את התנאים הנדרשים לכך. על כן, מוצע להוסיף 22א, שיכיל את הנקודות הבאות:</p> <p>1. המשרד מודע לכך כי יכולתו של הספק לספק את השירותים מותנית בשיתוף פעולה שלו עם נציגי הספק בצורה מלאה ובמועד, וכן בנכונות ובשלמות כל המידע והנתונים שספק לספק, לפיכך המשרד:</p> <p>א. ייתן לנציגי הספק גישה ושימוש בכל מידע, נתונים, תיעוד, זמן מחשב, מתקנים, מקום עבודה ושירותי משרד אשר ידרשו ע"י נציגי הספק, בדגש על המערכות הרלוונטיות למסמך זה.</p> <p>ב. ימנה נציג אשר יאפשר קשר מקצועי ומהיר עם הספק, אשר יהיו לו הידע והסמכות לקבל החלטות מטעם המשרד ואשר ייפגש עם נציג הספק מעת לעת כדי שיוסכם.</p> <p>ג. יעמיד גורם טכני אשר ישמש כנציג מטעם המשרד ויהווה נקודת קשר יחידה ומרכזת לצורך תמיכה.</p> <p>ד. ישתף פעולה באופן מלא, לרבות באמצעות עובדים ואו ספקים אחרים באתר, עם צוות הספק.</p> <p>ה. יהיה אחראי לנהל ולקיים נוהל חיצוני לגיבוי ולשחזור של קבצים, נתונים או תוכנות שיאבדו או שישונו, באופן ובמידה שהמזמין ימצא לנכון. כמו כן יהא זה באחריות המזמין לבצע גיבוי ולשחזר בפועל את כל המפורט לעיל.</p> <p>ו. יספק מידע ומענה לשאלות - תוך 3 ימים מיום הבקשה; קיום פגישות עם גורמים שונים אצל המזמין - תוך 5 ימים מיום הבקשה; בדיקת מסמכי ביניים ומסירת תגובתו המלאה של המזמין עליהם או אישור, וכן תגובה או אישור לכל תוצר שלא נקבע לגבי מועד ספציפי אחר בהסכם זה - תוך 7 ימים מיום הגשתם. לא נמסרה תגובת המזמין למסמך ו/או לתוצר בפרק זמן של 7 הימים הנ"ל, ייחשב המסמך ו/או התוצר כמאושר.</p> <p>ז. יספק תשתיות ותנאי אתר נדרשים.</p> <p>2. המשרד ישא באחריות לכל עיכוב במועדי מתן השירותים המפורטים במסמך זה הנגרם על ידי המשרד ו/או מי מטעמו ו/או כתוצאה מעיכוב ו/או אי מילוי המשרד ו/או מי מטעמו את התחייבויותיו.</p>	הבקשה נדחית.
50		נספח 0.7.8	נבקש לבטל את הסעיף של ביטוח חבות מעבידים. כמו כן, נבקש לבטל את הסעיף של ביטוח אחריות כלפי צד שלישי. בנוסף נבקש להגביל את גבול האחריות של ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות מוצר ל- 1 מיליון דולר במקום 2.5 מיליון דולר.	כל הבקשות נדחות.
51	0	0	עקב תקופת החופשים והחגים, נבקש לדחות את מועד הגשת ההצעות ל- 18.11	ראה מענה לשאלה 1.
52	0	0	נבקש כי במקרה של אי הסכמת הועדה לבקשת הספק להגנה על סוד מקצועי/מסחרי בנוגע לסעיף כלשהו, יובא הדבר לידיעת הספק ותינתן לו האפשרות לשכנע את הועדה. בצדקת בקשתו	לאחר המילה "המכרזים" יבוא "לאחר מתן הזדמנות למציע להעביר את עמדתו בעניין בכתב".
53	0	0	תאריכי תוקף ההצעה והערבות אינם זהים, נא הבהירו מהו תוקף ההצעה המבוקש	מועד סיום תוקף המציע 06/01/2014, מועד סיום תוקף הצעת המציע 01/06/2014.
			לחילופין, נא עדכנו את טבלת התאריכים שבפרק 0 כך שמועדי סיום תוקף הערבות וההצעה יהיו זהים.	
54	0	0.8.8	נבקש כי בהחלפה תדרש רק לאחר שניתנה התרעה לספק על חוסר שביעות רצון מנותן השירותים והאחרון והבעיה לא תוקנה	הבקשה נדחית.
55	2	2.2.2.1.5	נבקש להבהיר כי במקרה כזה לספק לא תהיה אחריות מכל סוג שהוא על הציד/ התוכנה שירכשו.	אחריות הספק ברכש ציוד או רשיונות תוכנה היא כמוגדר בסעיף - עד להעמדת הציוד/תוכנות במצב תקין ועובד ו/או בסביבת יצור במקום שיקבע. בנוסף האחריות לתפעול ותחזוקה היא על הספק. אם יוכיח הספק עליה ריאלית בתשומות יופעל המנגנון המתאים במסמכי המכרז.
			במקרה והמשרד מבקש אחריות של הספק לציוד/תוכנה נבקש כי העמלה תעמוד על 15%.	הבקשה נדחית.
			לחילופין, נבקש כי הספק יצהיר בפרק 5 על אחוז הרווחיות הנדרשת בכל אחד מהמקרים הנ"ל.	הבקשה נדחית.



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס' פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
56	2.2.2.2	לעניין הפסקה הרביעית, נבקש כי עלויות החלפת ספק הגיבוי יהיו על חשבון המזמין. אין הגיון שעלויות הנגזרות מהחלטות הממשלה / משרד האוצר יוטלו על הספק.	הבקשה נדחית - מובהר כי המדובר רק בהחלפת שירותי התקשורת לקווי הגיבוי. עלויות המעבר לספק קווי חדש תהיינה על הספק.
57	שורה 2.3 ב 3.11	כיוון ששרותים אלו אינם ניתנים להערכה בשלב זה, נבקש כי שרותים אלו ישולמו כחלק מבנק השעות במידה ומדובר במערכות חדשות (לדוגמה הסבות נתונים ממערכות ישנות לחדשות הינם לעיתים פרויקטים מורכבים ועיתרי כ"א)	שרותים אלה ינתנו על חשבון השעות המוגדרות ב סעיף 4.1.4.2. סעיפי משנה א'-ה' המוגדרים לאחר המילים "...משימות מזדמנות:".
58	ס"ק ה', ח 2.3.1.8	כיוון ששרותים אלו אינם ניתנים להערכה בשלב זה, נבקש כי שרותים אלו ישולמו כחלק מבנק השעות במידה ומדובר במערכות חדשות (לדוגמה הסבות נתונים ממערכות ישנות לחדשות הינם לעיתים פרויקטים מורכבים ועיתרי כ"א)	לגבי סעיף ה' - ככל שיבוצע יבוצע כש"ש. לגבי סעיף ח' - הבקשה נדחית..
59	2.3.7.4.3	אנו מבקשים לאפשר לעובדי הספק להחתים כרטיס בשעון הנוכחות של הלקוח באתרים השונים תוך יצוא תקופתי של נתוני הנוכחות ממערכת הלקוח וקליטתם במערכת הספק	הבקשה נדחית.
60	2.3.8.2 סק 2 ד	נא הבהירו כי שינויים אלו יטופלו באותה כמו מערכות חדשות שהמשרד מפתח , מבחינת בדיקות המערכת והתשלום לספק.	השינויים האמורים בסעיף יטופלו ע"י הספק באותו אופן שיטופלו מערכות חדשות שהמשרד מפתח, לרבות בדיקות המערכת והתשלום לספק.
61	ה' 2.19	השמת עובד חלופי בתוך 48 שעות אינה ריאלית.	הבקשה נדחית. ראה גם תשובה 19. המדובר במחליף זמני ולא דווקא הצבה קבועה.
		נבקש כי על הספק יהיה להשים עובד חלופי בתוך 30 ימים	
62	3.1	נדמה שכותרת פרק 3 אוחדה בטעות עם סעיף 3.1 המצב הקיים	מאושר.
		נא אישורכם	
63	3.1	נא הוסיפו לתקליטור המצב הקיים מידע אודות- 'מערך האיחסון – סוג, נפחי מידע וכו' 1.	מידע יופץ במייל לאנשי הקשר של המציעים הנכללים ברשימת המשיבים למכרז.
		מערך הגיבוי – סוג, נהלים קיימים, מה נדרש לגיבוי לכל 'מערכת, נפחים וכו'	על המציע לעמוד בתנאי המכרז הנוגעים לדרישות הגיבוי, ולהשלים את החסר במצב הקיים, ככל שלהערכת המציע חסר, ע"מ לעמוד בתנאי המכרז. מידע אודות מערך הגיבוי הקיים יופץ כאמור לעיל.
64	2.3.8.1	נבקש למחוק את הסיפא של הסעיף החל מהמילים "בכל מקרה...". בהחלט יתכן כי נדרש שינוי טכנולוגי אשר יאפשר עמידה ב- SLA ואשר בתקופה קודמת עמד בו הספק (לדוגמה העלאת גרסה של תוכנה לא נתמכת, החלפת ציוד שאין לו חלפים).	הבקשה נדחית. מטרת הסעיף למנוע מקרה בו יפסיק הספק לעמוד בSLA בטענה שנדרש שינוי טכנולוגי בשעה שבפועל עמד בעבר בSLA בתנאים אלו.
65	4.1.4.2	נבקש לקבל פרוט של צוות ה-IT הקיים היום במשרד והעוסק במתן שרותים הנדרשים במכרז זה , נסיונם וכישוריהם	הבקשה נדחית.
66	ס"ק א 4.1.4.3	נבקש כי לצורך עמידה בתנאי סעיף זה, גם מועמד בעל השכלה מקצועית מוכרת יתאים	הבקשה נדחית.
67	ס"ק ג 4.3.2	נבקש לסייג כי במידה ונדרש גיוס עובד, להבנתנו פרק זמון סביר לאיתור העובד המתאים הינו 30 יום. אנא תקנו בהתאם להבנה זו את הסעיף.	ככל שנדרש גיוס, הוא יבוצע על פי סעיף 4.5.2.10.2
68	4.4.1	נבקש כי תקופת החפיפה לנושא היישומים יעלה לשני חודשים.	הבקשה נדחית. כמובן שהספק יוכל לרכוש ממקורותיו הוא כל סיוע שיידרש לו.
69	4.4.1	נבקש כי במידה והספק הנוכחי לא ישתף פעולה עם הספק הזוכה, יידון הדבר בין הספק הזוכה ללקוח ויימצא הפתרון למזער את הנזקים שאי שיתוף פעולה כזה גורם (כגון : הארכת תקופת המעבר, הארכת תקופת החפיפה, דחיית קנסות)	מובהר בזה כי אם הספק הנוכחי לא ישתף פעולה עם הספק הזוכה, יידון הדבר בין הספק ללקוח. אין בכך מכדי לגרוע מתנאי המכרז.



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
70	4	4.4.2.7	נבקש להבהיר כי במידה ואיכות התיעוד שיימצא יהיה ברמה לא סבירה, תוכן תוכנית לעדכון התיקון והעלויות הנוספות הכרוכות בעדכון התיעוד ישולמו מבנק השעות.	הבקשה נדחית.
71	4	4.5	נבקש להבהיר כי בכל מקום בו הוזכר שעות – הכוונה לשעות עבודה ובמסגרת חלון השרות (דהיינו לא כולל שבתות חגים וכו')	הבקשה נדחית. יש סעיפים בהם כתוב במפורש שמדובר בשעות רצופות.
72	4	4.5.2.1	נבקש שיובהר כי הקנסות יחולו במידה והספק הינו האחראי הבלעדי למחדל.	הבקשה נדחית. בכל מקרה למשרד זכות לזאת על הקנס וזאת ע"פ שיקול דעתו הבלעדי וכמוגדר במכרז.
73	4	4.6	מה הסוג של הסעיף	I
74	4	4.6.5	האם למשרד סעיפים זהים בהסכם עם הקבלן הנוכחי	תשובה נתת בהמשך.
75	5		נבקש להוסיף כי תנאי התשלום יהיו שוטף + 30 יום	מערב לאמור במסמכי המכרז תנאי התשלום נקבעים ע"י החשב הכללי, בהתאם לאמור בהוראת החשב הכללי 1.4.3 בנוסחה כפי שיהיה מעודכן מעת לעת.
76	5	5.4 ג ס"ק	נבקש לשנות את האחוז ל -8%	בקשה נדחית.
77	5		בדומה למכרזים ממשלתיים אחרים, נבקש להוסיף סעיף 5.4.1 – עלויות הקמה.	בקשה נדחית.
			א. בסעיף זה יוגדרו עלויות תקופת המעבר, כולל עלויות החפיפה	בקשה נדחית.
			ב. עלויות אלו ישולמו עם אישור תקופת המעבר	בקשה נדחית.
			ג. עלויות החפיפה יקוזזו מהסכום להשוואת העלות בין הספקים למעט הספק הקיים וזאת על מנת לייצר שוויון ותחרות הגנת בין הספקים.	בקשה נדחית.
78	5	5.5.3.2	בהתאם למקובל תחום, עלויות תחזוקת המערכת שפותחה היא 15%-20% לשנה ראשונה ו-10%-12% לכל שנה נוספת.	בקשה נדחית.
			נבקש לעדכן את האחוזים בהתאם.	בקשה נדחית.
79	5	5.5.3.2	נבקש כי במקרה ולא ניתן יהיה לקבל את עלויות הפיתוח של היישום, תתבצע הערכה של הספק באשר לדרישות התחזוקה והתפעול של היישום- הערכה זו תובא ללקוח לאישור.	נוסח הסעיף עומד בעינו.
80	5	5.7	נבקש כי סך הפיצוי המוסכם לא יעלה על 15% מהכנסות הספק לרבעון.	הבקשה נדחית.
81		פס"ב 6.4	נבקש שיובהר כי ככל שמדובר במוצרי תוכנה:	
			א. אין מדובר על בעלות אלא על זכויות שימוש	השאלה כללית ולא ברורה. אין הפנייה לסעיף מסוים בנספח ולא נתנה דוגמא מסויימת.
			ב. זכויות השימוש תהיינה בהתאם למסמך זכויות השימוש של היצרן	מקובל, אך אין בכך להסיר מהספק את החובה במתן שירות כלשהו.
82		פס"ב 0.6.4	נבקש לשנות את המילים "משרד הקליטה" ל" משרד להגנת הסביבה"	בנספחים האמורים במקום "משרד הקליטה" יבוא "משרד הגנת הסביבה".
83		פס"ב 0.6.10	נבקש לשנות את המילים "משרד הקליטה" ל" משרד להגנת הסביבה"	בנספחים האמורים במקום "קליטת העלייה" יבוא "הגנת הסביבה".
84	הסכם	4.א.17 (חבות מעבידים)	נבקש לגרוע את המילים: "קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו" שכן הקבלנים וקבלני המשנה אינם מבוטחים בפוליסה של HP.	הבקשה נדחית
85	הסכם	5.ב.17 (צד שלישי)	נבקש להוסיף את המילים: "למעט רכוש עליו עובדים במישרין"	בסוף סעיף 17 ב 5 יבוא "למעט פריט הרכוש עליו עבדו במישרין"



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
86	הסכם	17.ב.6 (צד שלישי)	נבקש לגרוע את המילים: "וכל הפועלים מטעמו" שכן הפוליסה של HP אינה כוללת כיסוי צד ג' עבור הפועלים מטעם HP אלא בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי HP	הבקשה נדחית.
87	הסכם	17.ג (ביטוח אחריות מקצועית משולב בחבות המוצר)	נבקש להפריד בין שני הביטוחים בסעיף זה שכן ל-HP יש פוליסת CGL (צד ג' משולבת בחבות המוצר) וכן פוליסת אחריות מקצועית נפרדת.	ניתן לקבל כל שילוב של פוליסות בתנאי שיחד יעניקו את כל הכיסויים הנדרשים.
88	הסכם	17.ג.1	נבקש להוסיף את המילה: "החוקית" לאחר המילה: "אחריותו" וכן לגרוע את המילה: "משולב" בהתאם לאמור בהערתנו לעיל.	מסכימים להוספת למילה "החוקית" לאחר המילה אחריותו בסעיף האמור. ניתן לקבל כל שילוב של פוליסות בתנאי שיחד יעניקו את כל הכיסויים הנדרשים
89	הסכם	17.ג.2	נבקש לתקן את המילה: "הפוליסה" למילה: "הפוליסות" שכן מדובר בשתי פוליסות נפרדות.	ניתן לקבל כל שילוב של פוליסות בתנאי שיחד יעניקו את כל הכיסויים הנדרשים
90	הסכם	17.ג.2	נבקש להוריד את המילים: "מי מטעמו"- הפוליסה כוללת כיסוי עבור HP בלבד ועובדיה.	הבקשה נדחית.
91	הסכם	12.4-3	נבקש לגרוע סעיפים אלו ביחס לביטוח אחריות מקצועית שכן הפוליסה של HP נערכת בחו"ל ואינה כוללת את התנאים הנ"ל	הבקשה נדחית.
92	הסכם	12.ד	לאחר המילים: "בכל פוליסות הביטוח" נבקש להוסיף את המילים: "למעט ביטוח אחריות מקצועית"	הבקשה נדחית.
93	הסכם	12.ה	נבקש להוסיף את המילים: "למרות האמור לעיל מוצהר ומוסכם בזאת כי בגין ביטוח אחריות מקצועית יועבר אישור ביטוח בנוסח הנהוג בחו"ל".	ירשם "היה הספק חברת בת ישראלית של חברה בינלאומית מוכרת, על פי בקשת הספק למזמין יתיר המזמין לספק למסור אישור קיום ביטוח אחריות מקצועית הנערך ע"י חברת האם הבינלאומית בחברת ביטוח זרה - CERTIFICATE OF INSURANCE כפי שיאושר על ידי המזמין שבו נכללים התנאים הבאים: 1. הביטוח כולל את הספק כמבוטח נוסף; 2. הביטוח מכסה אחריות שתוטל על המזמין כלפי צד שלישי בגין מעשה או מחדל של הספק; 3. הביטוח כולל סעיף ביטול בהודעה מוקדמת של 60 יום שתימסר למזמין; 4. הביטוח כולל תנאי בדבר תחום טריטוריאלי וסעיף שיפוט בינלאומי, (דין מקום שיפוט לפי מקום הגשת התביעה), הכוללים גם את מדינת ישראל.
94	הסכם	ביטוח חבות מעבידים סעיף 4	נבקש לגרוע את המילים: "קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו" שכן הקבלנים וקבלני המשנה אינם מבוטחים בפוליסה של HP.	הבקשה נדחית.
95	הסכם	ביטוח צד ג' סעיף 5	נבקש להוסיף את המילים: "למעט רכוש עליו עובדים במישרין"	ראה תשובה מספר 85.
96	הסכם	ביטוח צד ג' סעיף 6	נבקש לגרוע את המילים: "וכל הפועלים מטעמו" שכן הפוליסה של HP אינה כוללת כיסוי צד ג' עבור הפועלים מטעם HP אלא בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי HP	הבקשה נדחית.
97	הסכם	ביטוח חבות מוצר ואחריות מקצועית	נבקש לגרוע את המלל המתייחס לביטוח אחריות מקצועית שכן בגין ביטוח זה יועבר אישור ביטוח בנוסח הנהוג בחו"ל.	ראה תשובה 93.
98	הסכם	סעיף כללי	לאחר המילים: "בכל פוליסות הביטוח" נבקש להוסיף את המילים: "למעט ביטוח אחריות מקצועית"	הבקשה נדחית.



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
99	הסכם	2.2	אנחנו מבינים כי האמור יחול גם לגבי מושגים שאינם מוגדרים בחוזה ההתקשרות, ולכן אנו מציעים כי לאחר המילים "בפרק ההגדרות במכרז", יתווספו המילים "או בחוזה ההתקשרות".	השאלה לא ברורה. אם זאת מקובל כי גם במקום בו יש במסמכי המכרז מונח מקצועי/טכני שלא קיימת עבורו הגדרה הוא יפורש בהתאם למקובל בתחום מערכות המידע.
100	הסכם	2.3.5	נא הבהרתכם מה מספר הסעיף החסר.	במקום הספרה "0" יבוא "14.1".
101	הסכם	2.3.11	נא הבהרתכם מה מספר הסעיף החסר.	במקום הספרה "0" יבוא "21.2.5".
102	הסכם	2.3.13	נא הבהרתכם מה מספר הסעיף החסר.	במקום הספרה "0" יבוא "21.1".
103	הסכם	3.3	נבקש למחוק את הסעיף. אין זה סביר לכלול דרישה כוללנית מקום שקיימות דרישות מפורטות. דרישה כזו עלולה להוות פתח לזיווכחים וחילוקי דעות.	הבקשה נדחית.
104	הסכם	4.5	נבקש להוסיף בסיפא: "המשרד ידאג לכך כי לצורך ביצוע האמור, אנשיו ישתפו פעולה עם הספק".	הבקשה נדחית.
105	הסכם	4.6	נבקש להוסיף בסיפא: "בכפוף להוראת חוזה זה".	הבקשה נדחית.
106	הסכם	14.5, 5.2	לענין אבטחת מידע, נבקש להבהיר, כי אחריות הספק תהא לספק את התכונות בהתאם לאמור במפרט / בהצעה, וכי המזמין יהיה אחראי בלעדית לרישום, ניהול ואבטחת מאגרי מידע הכלולים במערכת, ככל שנדרש עפ"י חוק, וזאת מאחר והספק אינו בעל מאגרי המידע והנתונים שיעברו במערכת. בנוסף, נבקש להוסיף סעיף שלפיו המזמין יהא אחראי בלעדית לרישום, ניהול ואבטחת מאגרי המידע הכלולים במערכת, ככל שנדרש עפ"י החוק.	המשרד יהיה אחראי לרישום מאגרי המידע. הספק יהיה אחראי, בין היתר, על ניהול מאגרי המידע, לרבות אבטחת המידע, כפי שמוגדר במסמכי המכרז.
107	הסכם	5.5	לאחר המילים "בכל עת שהיא", נבקש להוסיף "ובלבד שניתנה הודעה של לפחות 30 מראש".	הבקשה נדחית.
108	הסכם	6.4	לאחר המילים "על פי דרישה סבירה", נבקש להוסיף "ובלבד שניתנה הודעה של לפחות 30 מראש".	הבקשה נדחית.
109	הסכם	6.8	בהמשך לפסיקת בית הדין האזורי לעבודה בירושלים מיום 22.8.10 (עב-י-03/2388/03 אליהו משה דיין נ' המוסד לביטוח לאומי – ויצמן), והשלכותיה על חלוקת הסיכונים לעניין החשיפה בעקבות קבלת טענת קיומם של יחסי עובד-מעביד בין עובדי הספק לבין המזמין (במיוחד במקרה של גוף ממשלתי בדומה למוסד לביטוח לאומי), נודה לתיקון הסעיף באופן הבא - במקרה שתיקבע ערכאה מוסמכת כי נתקיימו יחסי עובד-מעביד בין עובדי הספק לבין המזמין, לא יידרש הספק להשיב למזמין סכומים על חשבון התמורה ששולמה לו על ידי המזמין אלא רק לשפוטו בגין נזקים שנגרמו כתוצאה ישירה מהקביעה (הכל בכפוף לקבלת הודעה מוקדמת, זכות לנהל הגנה ושלא תהיה פשרה ללא הסכמת הספק), וזאת, כי לאור המבחנים אשר נקבעו בפסיקת בית הדין האזורי הנ"ל, חלק לא מבוטל מהאירועים /או הנסיבות אשר עלולים להשפיע על הקביעה בדבר קיומם של יחסי עובד-מעביד כאמור, מצוי בשליטתו של המזמין ולא בשליטתו של הספק, ולכן אין "להעניש" את הספק על מה שמעבר לשליטתו. לאור האמור, נבקש למחוק את שלושת ה"בולטים" הראשונים שבסעיף.	הבקשה נדחית.
			מכל מקום, נבקש להכפיף את האמור בסעיף, לכך שהמזמין יודיע מיידית לספק אודות התביעה/דרישת התשלום, המזמין ישתף פעולה עם ספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית על ניהול ההגנה או המו"מ להסדר פשרה. בכל מקרה מחויבותו של ספק לשפוט תיווצר עם קבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת המחייב תשלום כאמור.	הבקשה נדחית.



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
110	הסכם	7.4	נבקש כי הודעה כאמור תינתן לפחות 30 ימים מראש.	הבקשה נדחית.
111	הסכם	7.5	נבקש כי פניה כאמור תיעשה לא רק בתיאום עם הספק, אלא גם בליווי הספק. בנוסף, נבקש כי פניה כאמור תיעשה אך ורק לשם קבלת מידע טכני.	תשובה תמסר בהמשך. תשובה תמסר בהמשך.
112	הסכם	7.6	נבקש לקבוע כי הזכות לדרוש הסבת ההסכם עם קבלן המשנה יחול אך ורק במקרה של הפסקת ההתקשרות בין המזמין לבין הספק מחמת הפרת ההסכם על ידי הספק.	תשובה תמסר בהמשך.
113	הסכם	8.2	לאחר המילים "נניתנת לספק בלבד" נבקש להוסיף "ולפועלים מטעמו בביצוע החוזה".	מקובל
114	הסכם	10.1	בנוסף, נבקש לציין כי על המשרד לספק חשמל, טלפוניה, תקשורת אינטרנט.	הספק יוכל להשתמש בשירותים הקיימים במתקן בהר חוצבים (חשמל, נקודות תקשורת לחדר תקשורת, גישה לאינטרנט דרך תהיל"ה, קו טלפוניה ללא ציוד קצה). במידה ושירותים הקיימים במשרד לא יענה על צרכי הספק ידאג הספק לשירות באופן עצמאי. יודגש כי הספק נדרש לחבר את מערכת הטלפוניה לתוך מערכת מרכז השירות ופעילות זו הנה באחריותו הבלעדית. כזכור בתאריך 21/08/2013 כנס ספקים במסגרתו נערך סיור במקום.
115	הסכם	10.2	כל שינוי צריך להיות בהסכמת הספק מראש, שהרי התמורה המוסכמת מגלמת את המצב הנתון בעת חתימת ההסכם.	הבקשה נדחית. יחד עם זאת שינויים יעשו באופן שהחצרים המורשים יהיו דומים לאלו הקיימים היום.
116	הסכם	10.12	לאחר המילים "בכל עת" (בשורה שנייה), נבקש להוסיף "ובתיאום מראש".	הבקשה נדחית.
117	הסכם	10.17	במקום "דמי שימוש נפרדים", נבקש לכתוב "דמי שימוש כלשהם".	בסעיף 10.17 תמחק המילה "נפרדים".
118	הסכם	10.21	לא הבנו את הרלבנטיות של סעיף זה בהקשר זה.	הסעיף נותר בעינו.
119	הסכם	11.3	לאחר המילים "כי הוא עלול לחרוג", נבקש להוסיף "בצורה מהותית", שהרי לא דין חריגה קלה כדין חריגה מהותית.	הבקשה נדחית.
120	הסכם	12.4	נבקש כי זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו. בנוסף, קיזוז כאמור לא ייעשה אלא לאחר שניתנה הודעה בכתב לספק על הכוונה לקזז את הסכום והחוב לא סולק בתוך 30 ימים. קיום או אי קיום מחויבויות הספק עפ"י חוזה זה לא ישפיעו על קיום מחויבויותיו עפ"י הסכמים אחרים בין הצדדים ועל קיום מחויבות המזמין עפ"י אותם הסכמים; הסנקציה של קיזוז צריכה להיות קשורה קשר ישיר לאי קיום מחויבות ספציפית וישירה.	הבקשה נדחית. בסוף סעיף 12.4 יבואו המילים "קיזוז כאמור יעשה לאחר שנתנה הודעה לספק בכתב על כוונת הקיזוז, ונתנה לספק הזדמנות להגיב על כך".



**קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1
מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב**

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
121	הסכם	13.1,	מאחר והשירותים הינם בעיקר שירותי תחזוקה ותפעול, אנו מבקשים לקבוע כדלקמן:	הבקשות נדחות, יחד עם זאת:
		13.4	כל זכויות היוצרים ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות השייכות לצד כלשהו עובר לחוזה זה, תשארנה רכושן של הצד לו היו שייכות.	
			אף צד לא יזכה לזכויות בעלות בנוגע לזכויות יוצרים, פטנטים, סודות מסחריים, סימני מסחר או כל זכויות קניין רוחני אחרות אשר שייכות לצד השני עד לחתימה על חוזה זה.	לאחר סעיף 13.4 ב' יבוא: "סעיף 13.4 ב'(1) כדלהלן: א. כל זכויות היוצרים ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות שהיו שייכות לצד כלשהו טרם החתימה על הסכם ההתקשרות, תשארנה רכושן של הצד לו היו שייכות, בכפוף למתן זכויות שימוש בזכויות ב. כל צד יהיה בעל זכויות הבעלות בנוגע לזכויות שהיו שייכות לו טרם החתימה על חוזה ההתקשרות ג. יובהר כי בכל מקרה הספק יתן למשרד זכות שימוש בקניינו הרוחני לצורך מתן השירותים ע"פ תנאי המכרז."
			הבעלות בכל זכויות היוצרים, פטנטים, סודות מסחריים, סימני מסחר וכל זכויות הקניין הרוחני האחרות, לרבות הבעלות וזכויות היוצרים בכל העבודות או הנוגעות להן (כולל תוכנות מחשב, תוצרים ותוצרים שהם תוכנה) שפותחו על ידי הספק במסגרת חוזה זה תהיינה רכוש הספק.	
			מוצרי מדף/מוצרים גנריים - נבקש להוסיף סעיף לפיו, אין בחוזה כדי להעביר זכויות יוצרים על מוצרי מדף ו/או מוצרים גנריים של הספק ו/או של צדדים שלישיים אשר יסופקו /או אשר יעשה בהם שימוש במסגרת מתן השירותים.	
			מתודולוגיות וכיו"ב – נבקש לקבוע כי הבעלות במתודולוגיות, נהלי עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים במידה והובאו ע"י הספק בתחילת חוזה זה, יישארו בבעלות הספק.	
122	הסכם	13.2 ב.	לא מצאנו מקום לפרט את זכויות הקניין הרוחני בנספח 0.6.4.	יש לפרט את זכויות הקניין כנספח לנספח 0.6.4



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
123	הסכם	16	<p>מגיעים שקוימו עם נציגי החשב הכללי ועם נציגי משרד האוצר הובילו לגיבוש הבנות אשר באו לידי ביטוי במכרזים רבים מטעם משרדי ממשלה וגופים ציבוריים שונים, ושלפיהן יהיו הספקים במכרזים שעניינם עיבוד נתונים ומחשוב פטורים לחלוטין מאחריות לכל נזק עקיף ותוצאתי, ואחריותם לנזקים ישירים תוגבל בתקרה סבירה שתוגדר בחוזה. הבנות אלה מעידות על הכרה בכך שהסעיף האמור בניסוחו הקיים מהווה תנאי בלתי סביר אשר אינו תואם את הלכי הרוח והמסחר בשוק עיבוד הנתונים.</p> <p>לפיכך אנו מבקשים להמיר את ס"ק 16.1, 16.2, 16.3 בנוסח דלהלן, אשר נכלל, כאמור, בעבר במכרזים ממשלתיים שונים ואשר אושר על ידי היועץ המשפטי של ועדת ענ"א עליונה:</p> <p>"הספק ישא באחריות על פי דין לכל נזק ישיר שייגרם למזמין עקב מעשה או מחדל, שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה. למען הסר ספק, מובהר כי הספק לא ישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למזמין ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב, שחזור תוכנות, רכישות מוצרים או שירותים חלופיים על ידי המזמין (כגון עלות כיסוי), עלויות זמן השבתה. הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.</p> <p>בכל מקרה, גבול אחריות הספק הכולל והמצטבר לפיצוי בגין נזק ישיר, למעט נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי, לא יעלה על גובה סך כל התמורה המגיעה לספק על פי חוזה זה, במהלך 12 חודשים שקדמו לאירוע הנזק. מובהר בה, כי הגבלת האחריות דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל מכוון של הספק או מי מעובדיו או שלוחיו."</p>	בשלב זה הבקשה נדחית. בהמשך תנתן תשובה סופית.
124	הסכם	16.1	[לחילופין] במקום המילים "יהא אחראי בלעדית", נבקש לכתוב "יישא באחריות על פי דין".	הבקשה נדחית.
125	הסכם	16.2	[לחילופין] נבקש למחוק את המילים "מקבל על עצמו את האחריות הבלעדית". נבקש להבהיר כי הספק יישא באחריות על פי דין, גם בהיותו מעביד.	הבקשה נדחית.
126	הסכם	16.3	[לחילופין] במקום המילים "יהא אחראי בלעדית", נבקש לכתוב "יישא באחריות על פי דין".	הבקשה נדחית.
127	הסכם	16.4	נבקש למחוק את המילים "והוא מצהיר בזאת... המשמשים אותו". מאחר והחצרים הם בשליטת המשרד, אין מקום להצהרה גורפת כזו.	הבקשה נדחית.
128	הסכם	16.5	לאחר המילים "מתן השירותים נשוא הסכם זה", נבקש להוסיף "ואשר הספק נשא באחריות על פי דין".	הבקשה נדחית. יחד עם זאת בסוף סעיף 16.5 יבוא "המשרד יאפשר גם לספק להתגונן ככל הנדרש".
129	הסכם	18.3	נראה כי הפניה לסעיף 18.4 מוטעית – נא הבהרתכם.	בסעיף 16.5 לחוזה ההתקשרות במקום הספרות "18.4" יבוא "16.4".
130	הסכם	19.3	נבקש להכפיף את האמור בסעיף, לכך שהמזמין יודיע מיידית לספק אודות התביעה/דרישת התשלום, המזמין ישתף פעולה עם ספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית על ניהול ההגנה או המו"מ להסדר פשרה. בכל מקרה מחויבותו של ספק לשפות תיווצר עם קבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת המחייב תשלום כאמור.	בסעיף 18.3 לחוזה ההתקשרות במקום "בסעיף 0 לעיל" יבוא "בחוזה זה ובמסמכי המכרז".
			במקום "עד שלושה חודשים", נבקש כי ייכתב "לפחות שלושה חודשים מראש". בכל מקרה, נדרש פרק זמן מינימום של מתן הודעה מראש.	בסעיף 19.3 במקום המילה "עד" ירשם "לפחות".



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
131	הסכם	20.1	נבקש כי המשרד לא יפעיל את הזכות הניתנת לו על פי סעיף זה משך שנתיים הראשונות.	בסופו של סעיף 20.1. יבוא: "המשרד לא יפעיל את זכותו לפי סעיף זה במשך שנה מיום חתימה על חוזה ההתקשרות".
132	הסכם	20.2	מכל מקום, נבקש כי בכל מקרה של סיום מוקדם של ההסכם יחזיר המשרד לספק את אותן הוצאות שהוא הוציא ואשר טרם שולמו לו.	הבקשה נדחית.
133	הסכם	20.2.1	במקום המילים "ללא צורך בהודעה מוקדמת", נבקש לכתוב "לאחר הודעה של לפחות 30 ימים מראש ובכתב".	הבקשה נדחית. עם זאת במקום המילים "ללא צורך בהודעה מוקדמת" ירשם "לאחר מתן הודעה".
134	הסכם	20.2.3	לאחר המילים "פרק הזמן הסביר בנסיבות הענין", נבקש להוסיף "שלא יפחת מ-30 ימים".	הבקשה נדחית.
135	הסכם	20.2.4	במקום "עיקול על רכוש הספק", נבקש לכתוב עיקול על עיקר רכוש הספק. נבקש למחוק את המילים "כולו או מקצתו", שהרי אין זה סביר כי תינתן זכות ביטול הסכם בגין עיקול שאינו פגע ביכולתו של הספק לקיים את התחייבויותיו.	הבקשה נדחית.
136	הסכם	20.3	נבקש להוסיף בסיפא: "במקרה של העברת שליטה, המשרד לא תינע מלתת הסכמתה אל א מטעמים סבירים אשר יירשמו".	בסעיף 20.3 לחוזה ההתקשרות במקום "0 סעיף לחוזה זה" יבוא "חוזה זה ומסמכי המכרז".
137	הסכם	20.4, 22.15	אין זה סביר כי הספק יהיה מנוע מלנקוט בהליך משפטי, גם אם המשרד מפר את ההסכם ואינו משלם את התמורה המגיעה לספק. על כן, נבקש למחוק את הסעיף.	בסעיף 20.4 המילים מ "הספק" ועד "אחר" ימחקו. שאר הסעיף נותר בעינו.
138	הסכם	21.1	לחילופין, נבקש לקבוע כי במקרה של אי-תשלום תמורה או חלק ממנה שאיננה שנויה במחלוקת, יהיה הספק רשאי להשהות את השירותים עד לתשלום אותו סכום שאיננו שנוי במחלוקת.	הבקשה נדחית.
139	הסכם	21.2.3	נא הבהרתכם מה מספר הסעיף החסר.	בסעיף 21.1 לחוזה ההתקשרות במקום "בסעיף 0 להסכם זה" יבוא "בחוזה זה ומסמכי המכרז".
140	הסכם	21	נא הבהרתכם מה מספר הסעיף החסר.	בסעיף 21.2.3 לחוזה ההתקשרות במקום "סעיף 0 להסכם זה" יבוא "האמור בחוזה זה ומסמכי המכרז".
141	הסכם	21.2	נבקש לקבוע כי במקרה של ביטול ההסכם מחמת הפרתו על ידי המשרד, יהיה הספק זכאי לתשלום מלא של כל הסכומים אשר טרם שולמו לו ואשר מגיעים לו, וכן יהיה זכאי לתשלום מראש בגין תקופת ההפרדות, או לחילופין ערבויות.	ראה סעיף 21.14.
142	הסכם	21.4	נא הבהרתכם מה מספר הסעיף החסר (שני מופעים).	ראה תשובות 138 ו-139.
143	הסכם	21.5	נבקש להוסיף בסיפא "אלא אם כן חדלו לעבוד עבור הספק".	בסעיף 21.4 אחרי המילה "שהיא" ירשם "ועדיין עובדים אצל הספק".
144	הסכם	21.1	נבקש למחוק את המשפט האחרון. אין זה סביר לדרוש התחייבות כזאת מאת עובדים, באשר הם יחפשו וודאות תעסוקתית.	בסעיף 21.5 המילים מ "הספק" ועד וכולל "שתיקבע" ימחקו.
145	הסכם	21.14	נבקש להבהיר כי לא כל רשיונות שימוש הם לתקופה בלתי מוגבלת.	השאלה לא מובנת.
			נבקש להוסיף כי הספק יהיה זכאי גם להחזר של דמי שימוש ששילם בגין רשיונות ותכנה שרכש ואשר תוקפם ממשיך לאחר סיום ההתקשרות.	מקובל בכפוף להוכחת עלויות להסבת הרשיון על שם המשרד ובכך שהמשרד מעוניין להמשיך ולהשתמש ברשיונות.



**קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1
 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב**

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
146	הסכם	23.2	נבקש כי האמור בסעיף זה יהיה הדדי.	הבקשה נדחית.
147	הסכם	23.6	נבקש כי זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו. כמו כן נבקש להגביל את זכות הקיזוז לתשלומים עפ"י חוזה זה בלבד. בנוסף, קיזוז כאמור לא ייעשה אלא לאחר שניתנה הודעה בכתב לספק על הכוונה לקזז את הסכום והחוב לא סולק בתוך 30 ימים. מאחר וייתכן והספק מספק שירותים ו/או מוצרים מכח מספר הסכמים, קיום או אי קיום מחויבויות הספק עפ"י חוזה זה לא ישפיעו על קיום מחויבויותיו עפ"י הסכמים אחרים בין הצדדים ועל קיום מחויבות המזמין עפ"י אותם הסכמים; הסנקציה של קיזוז צריכה להיות קשורה קשר ישיר לאי קיום מחויבות ספציפית וישירה.	ראה תשובה לשאלה 120.



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מענה המזמין	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	הסעיף במפרט	פרק	מס'
<p>הבקשה נדחית. עם זאת, לאחר סעיף 23.1 בהסכם ההתקשרות יבוא: "סעיף 23.1 א'. המשרד יתן לספק גישה ואפשרות שימוש בכל מידע אשר יוסכם ע"י המשרד כי יש בו צורך לצורך מתן השירות. הכל בכפוף ליכולת המשרד לאפשר גישה ו/או שימוש במידע, ובכפוף לכל דין והוראה שנקבעה במכרז בעניין הקשור לכך. (2) המשרד יאפשר לספק גישה למתקניו לצורך מילוי התחייבויות הספק ע"פ הסכם זה. הכל בכפוף לכל דין והוראה שנקבעה במכרז בעניין הקשור לכך. (3) איש הקשר האחראי מטעם המשרד הוא מנהל אגף בכיר למערכות מידע במשרד."</p>	<p>נבקש להוסיף סעיף "מחויבות המזמין" כדלקמן:</p> <p>"המזמין יקיים את ההתחייבויות הכלליות המפורטות להלן, ביחד עם התחייבויות התשלום המפורטות בחוזה זה והתחייבויות המזמין הספציפיות המפורטות בהצעת הספק, וזאת במועדן. המזמין מצהיר שידוע לו, כי יכולתו של הספק לבצע את הפרויקט מותנית בשיתוף פעולה של המזמין עם הספק בצורה מלאה ובמועד, וכן בנכונות ובשלמות של כל המידע והנתונים שהמזמין יספק לספק. לפיכך המזמין —</p>			
	<p>ייתן לספק גישה ושימוש בכל מידע, נתונים, תיעוד, זמן מחשב, מתקנים, שטח עבודה ושירותי משרד, אשר לדעת הספק יש צורך בהם.</p>			
	<p>ימנה נציג שיאפשר קשר מקצועי ומהיר עם הספק, ואשר יהיו לו הידע והסמכות לחייב את המזמין, ויהיה זמין בכל עת שעובדיו של הספק נמצאים באתר המזמין (או יציין אדם אחר בעל סמכות דומה במקרה שאינו זמין כתוצאה ממחלה או מסיבה מוצדקת אחרת), ויפגש עם נציג הספק מעת לעת, כפי שיוסכם, על מנת לבדוק את התקדמות הפרויקט ולפתור בעיות הנוגעות לפרויקט.</p>			
	<p>יאשר אבני דרך ותוצרים בתוך הזמנים הקבועים בלוח הזמנים של הפרויקט ו/או בנספחים אחרים לחוזה זה, באופן שלא יפגע בעמידת הספק במחויבויותיו.</p>			
	<p>מתחייב להכין את כל התשתיות ותנאי אתר הנדרשים עבור המוצרים/מערכת שיוקמו ע"י הספק, בזמן ובאיכות הנדרשים לשם עמידת הספק במחויבויותיו.</p>			
	<p>לא יערוך כל שינוי ו/או תוספת ו/או תיקון למערכת שלא באמצעות הספק.</p>	כללי	הסכם	148
	<p>ישתף פעולה באופן מלא, לרבות באמצעות עובדים ו/או ספקים אחרים באתר, עם צוות הפרויקט ובמועד.</p>			
	<p>ישא באחריות לכל עיכוב במועדי האספקה המפורטים בהצעה הנגרת על ידי המזמין ו/או מי מטעמו ו/או כתוצאה מעיכוב ו/או אי מילוי התחייבות מהתחייבויותיו של המזמין ו/או מי מטעמו. הספק יהא רשאי לחייב את המזמין עבור כל ההוצאות הנוספות והנזקים שייגרמו לספק כתוצאה מעיכובים אלה, וכמו כן הוא רשאי לשנות את מועדי האספקה בהתאם.</p>			
	<p>יהא אחראי לנהל ולקיים תהליך לגיבוי ולשחזור שוטף של קבצים, נתונים או תוכנות שיאבדו או שישונו, באופן ובמידה שהמזמין ימצא לנכון. כמו כן יהא באחריות המזמין לבצע גיבוי ולשחזר בפועל את כל המפורט לעיל.</p>			
	<p>ימלא אחר התחייבויותיו כמפורט בלוחות הזמנים.</p>			
	<p>יספק מידע ומענה לשאלות - תוך 3 ימים מיום הבקשה; קיום פגישות עם גורמים שונים אצל המזמין - תוך 5 ימים מיום הבקשה; בדיקת מסמכי ביניים ומסירת תגובתו המלאה של המזמין עליהם או אישורו, וכן תגובה או אישור לכל תוצר שלא נקבע לגביו מועד ספציפי אחר - תוך 7 ימים מיום הגשתם. לא נמסרה תגובת המזמין למסמך ו/או לתוצר בפרק זמן של 7 הימים הנ"ל, ייחשב המסמך ו/או התוצר כמואושר.</p>			
	<p>יהא אחראי להודיע לספק באם המוצרים/מערכת מופעלים בסביבה אשר עלולה להוות סיכון בריאותי או בטיחותי לעובדי הספק או לקבלני משנה שלו. במקרה כאמור, יהא הספק זכאי לדרוש שתחזוקת מוצרים כאלה תבוצע ע"י המזמין בפיקוחו של הספק.</p>			
	<p>המזמין מחויב להשתמש במוצרים אלו בהתאם לתנאי הרישיון לשימוש בתוכנה של היצרן אשר יצורפו כנספח.</p>			



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
149	שורה זו היא הבהרה יזומה על ידי המזמין	5.3	הבהרה יזומה	לאור העובדה שמפרט השרתים אותו מציעה אמאזון עשוי להשתנות עם הזמן, יצרף המזמין בהודעה נפרדת את תדפיס מפרט השרתים הנכון למועד זה. זאת כדי להבטיח מכנה משותף לכל המענים מבחינת מפרט השרתים התקני אותו הם מכילים במחירון המוצג בסעיף.
150	מנהלה	ג' 0.6.1 ד' 0.6.1 ד' 0.7.1	בהתאם לקבוע בהוראת תכ"ם מס' 7.7.1, נבקש כי לא תתקבל החלטה בדבר חילוט ערבות, אלא לאחר שניתנה לספק הזדמנות להשמיע טענותיו.	חילוט הערבות יתבצע בהתאם לאמור בהוראת תכ"ם 7.7.1 בנוסחה כפי שיהיה מעודכן ביום קבלת ההחלטה על חילוט הערבות.
151	מנהלה	ה' 0.6.2	נידרש "אישור עו"ד/רו"ח לכל הפרטים, הדרישות והמידע אודות המציע.....", אולם לא פורט מה הן הדרישות והפרטים אודות המציע שחייבים המציעים לפרט בנספח. הואיל והדרישה מנדטורית על כל המשתמע מכך, ועל מנת להימנע מאוחר יותר מדיונים משפטיים לעניין תכולת הפרטים שבנספח, נבקשכם לפרסם נוסח מובנה לנספח, אשר יביא בין השאר בחשבון גם את האמור בהוראת תכ"ם 7.4.2.1.	ראה תשובה לשאלה מספר 4.
152	מנהלה	0.7.6	על מנת להבטיח שוויון בין המציעים כמו גם לאפשר להם להזיל את הצעותיהם תוך הסתמכות על האמור בסעיף זה, נבקשכם לפרסם את רשימת הציוד ולא רשימות התוכנה הרלבנטיות, וביחס לכל אחד מהם, לפרסם גם את מועד תפוגת האחריות, סוג הרישוי ומועד סיומו.	מידע יופץ במייל לאנשי הקשר של המציעים הנכללים ברשימת המשיבים למכרז.
			האם חידוש רשימות השימוש יהיה ע"ש המזמין או ע"ש הספק? האם יוכל הספק לרכוש את פריטי הציוד/חומרה/תוכנה שלגביהם יש הסכמי חשכ"ל בתנאי מכרזי החשכ"ל?	רשימות קיימים שהשירות עליהם יחודש יהיו על שם המשרד וע"ח הספק, רשימות שירכשו ע"י הספק יהיו בבעלותו
				המשרד לא יכול להתחייב לכך.
153		2.2.2.1.1	נראה כי נפלה טעות סופר, אנו אשרו כי בשורה השנייה בפסקה הנשניה כוונתכם לסעיף 0.7.6.	בסעיף 2.2.2.1.1 בשורה השנייה בפסקה הנשניה במקום "0.7.7" יבוא "0.7.6".
154		2.2.2.1.5	על מנת למנוע ספק, נבקשכם להבהיר כי אחריות הספק היא אך ורק לביצוע הרכש בהתאם לתנאי ותכולת הצעת המחיר/הזמנה	ראה תשובה מספר 55.
			1. למען הסק ספק, נבקשכם להבהיר כי שירותי התקשורת עם חברת בזק הינם באחריות וע"ח המזמין	שרותי התקשורת הם באחריות וניהול הספק בכפוף להסכם של חברת בזק ולא/או חברת זוכת חשכ"ל אחרת מול חשכ"ל. התשלום באחריות המשרד. יובהר כי לספק אחריות כוללת לרבות תשלום על קוי הגיבוי, הכל כאמור במסמכי המכרז.
155		2.2.2.2	2. נדרש גיבוי לרשת רחבה – האם הכוונה ליציאה לרשת האינטרנט או יתירות מלאה של כל הרשת הרחבה לרבות יציאה לאינטרנט	נדרשת יתירות מלאה בין מחוזות המשרד והמטה הראשי, לא נדרש קו גיבוי נוסף לאינטרנט.
			3. האם בהגדרת WAN נכללים חיבורים לממשקים חיצוניים המפורטים בנספח "חיבורים וממשקים חיצוניים – אשכול תעשיות" והאם גם עבורם נדרשת רשת גיבוי?	לא.
156		2.3.1.8	אנו הבהרתכם כי הדרישה היא להתמחות מסוג DBA תשתית ולא DBA אפליקטיבי.	נדרשת התמחות מסוג DBA תשתית וגם מסוג DBA אפליקטיבי (ניתן לממש ע"י שני אנשי מקצוע)
157		2.3.4.2	למען הסק ספק, נבקשכם להבהיר כי רכש של מערכות תומכות/סביבה אם יוחלט עליו הינו באחריות וע"ח המזמין.	הבקשה נדחית. יחד עם זאת בסעיף 2.3.4.2 לאחר המילה "ימומנו" במקום המילים הרשומות שם יבואו המילים "ע"י המזמין, ובתנאי שמדובר על מתקן של המשרד ובחצריו (ולא במתקן הענן למשל), לאחר אישור בכתב ע"י המזמין".
158		2.3.5	למען הסר ספק נבקשכם להבהיר כי נהלי תהילה מחייבים בהתאמה, הן את הספק והן את המזמין.	הסעיף ישאר בעינו.
159		2.3.6 2.3.2.4.1	על מנת לאפשר למציעים להתאים את הפתרון המוצע על ידם לדרישות אבטחת המידע של המזמין, נבקשכם לפרסם את נהלי אבטחת המידע הרלבנטיים, לרבות אלו הרלבנטיים לסעיף 2.3.2.4.1	תשובה נתון בהמשך.
160		2.3.7	על מנת לאפשר למציעים לחשב את היקף המשאבים הנדרשים למרכז השירות, כמו גם על מנת ליצור שיוויון בין המציעים, נבקשכם לפרסם את כמות הפניות הממוצעת המתקבלת במרכז השירות הקיים על פני תקופה בפילוח סוגי הפניות	יפורסם בקבצי ההבהרות הבאים.



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
161		2.3.7.3	1. במידה והמציעים יכולים לבסס את מערכת הטלפוניה על מערכת קיימת, נבקש לקבל פרטים רלבנטיים אודותיה. אחרת, נבקשם להבהיר כי באחריות הספק ועל חשבוננו לספק מערכת טלפוניה (IVR) ומערכת ניהול שירות חדשה 2. במידה ובאחריות הספק ועל חשבוננו לספק את מערכת הטלפוניה, נבקשם לספק פרטים רלבנטיים על המרכזייה המשרדית הקיימת ואופן הממשק הנדרש אליה	במשרד קיימת מרכזיה מבוססת MS LYNC, הספק יוכל לקבל עד 15 ח"פים שיוקצו עבורו. ובכפוף לתשלום בגין השיחות שיבוצעו בשלוחות האמורות. במידה והמוצר הקיים אינו עומד בדרישות הספק הרי שכל נושא הטלפוניה יהיה באחריות הספק ועל חשבוננו, וכן כל רכיב שיהיה בו צורך לשם השלמת הפתרון בהתבסס על התצורה הקיימת והחומרה הקיימת. הספק רשאי לבחור בכל חלופה שתשרת את הצעתו. ציוד קצה (טלפונים אזניות) על חשבונ הספק.
162		2.3.7.6.2	נבקשם לפרט את הדרישה של "הפעלה של אמצעי ההזדהות של משתמשי המערכת"	קידוד כרטיסים חכמים של ממשל זמין ו/או קידוד של כל אמצעי אחר הנדרש לצורך הזדהות אישית מול מערכות המחשוב של המשרד ו/או מערכות אחרות שבשימוש המשתמשים.
163		3.1.13	חסר תיאור מערך הניטור בתקליטור	יפורסם בקבצי הבהרות הבאים.
164	פרק 4 - מימוש	4.1.3 ב	נבקש להבהיר כי הספק אינו נדרש לחשוף את ההסכמים בין הספק לבין קבלני המשנה מטעמו, דרישה אשר מהווה התערבות בלתי סבירה ביחסי הספק עם קבלני המשנה שלו, לאור העובדה כי הספק הינו בעל אחריות כוללת לביצוע הפרויקט (כאשר הספק אחראי כלפי המזמין גם לגבי העבודות המבוצעות על ידי קבלני המשנה).	תשובה נתנת בהמשך.
			לחילופין, במידה וכוונתכם היא כי הספק אכן צריך לחשוף הסכמים אלו, נבקש כי הספק יאשר רשאי להשחיר את הסכומים המופיעים בהסכמים עם קבלני המשנה מטעמו.	תשובה נתנת בהמשך.
165		4.1.4.3.2	האם קיימת חובה להציב את ראש צוות תפעול ותחזוקת תשתיות במשרה מלאה באתר?	לא.
166		4.1.4.3.3	האם קיימת חובה להציב את ראש צוות תחזוקת היישומים במשרה מלאה באתר?	כן, כחלק מאיוש המינימאלי של צוות תחזוקת יישומים.
167		4.1.4.3.4	האם קיימת חובה להציב את מנהל מרכז השירות במשרה מלאה באתר?	לא, המשרד מצפה שאחד מאנשי צוות מרכז השירות יוגדר כראש הצוות. מנהל מרכז השירות יהיה זמין עבור הצוות בכל עניין שידרש ויבצע מעקב וניטור שוטף על פעילות הצוות.
168		4.3.1	נבקשם להחריג, במידה והספק סבור שייגרם נזק למערכות ע"י עלייה לאוויר של הקוד הרלבנטי, את כל האירועים שיגיעו למרכז השירות בנושא ולא רק תקלות מערכתיות.	מקובל.
169	פרק 4 - מימוש	4.5.2	נבקש לקבוע תקרת פיצוי מוסכם בשיעור שלא יעלה על 10% מהתמורה שנקבעה לשם ביצוע השירותים, ולהחילו רק לאחר מתן גרייס סביר.	הבקשה נדחית.
170		4.5.2.2.1	אנא הבהירו האם ההגדרה בסעיף זה "מענה טלפוני תוך 10 שניות" הינה טעות סופר והכוונה היא ליעד של 20 שניות בלבד כפי שמופיע בטבלה 4.5.2.2.9 "ריכוז דרישות פיצוי..."	הבקשה נדחית. יחד עם זאת בסעיף 4.5.2.2.9 בשורה המתייחסת לסעיף 4.5.2.2.1 בטור "חריגה" במקום המספר "20", יבוא המספר "15". הצפייה היא, כפי שמוגדר בסעיף 4.5.2.2.1 שפנייה למרכז שירות תיענה תוך 10 שניות, וחריגה מרמת שירות תיחשב רק אם ממוצע ההמתנה למענה יעלה על 15 שניות בתקופה כמוגדר 4.5.2.2.9 בשורה המתייחסת לסעיף 4.5.2.2.1.
			עדכון יזום מטעם המשרד	בסעיף 4.5.2.2.1 במקום המילים "בשעות העבודה המקובלות (800 - 1700)" ו"לשעות עבודה מקובלות" יבואו המילים "בשעות הליבה" ו"לשעות הליבה" בהתאמה.
171	פרק 4 - מימוש	4.5.2.2.3	לא ניתן להתחייב למועד סיום טיפול בתקלה, אלא רק לטיפול רציף החל ממועד תחילת הטיפול בתקלה ועד לפתרון התקלה – נבקשם לתקן את הסעיף ואת הטבלה בהתאם.	הבקשה נדחית.



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
172	נספח 0.6.4 – הצהרה על זכויות במערכת	3	<p>נבקש להוסיף לאחר המילים "זכויות הבעלות" את המילים "או זכויות השימוש", כך שהאמור בס"ק זה יעמוד בקנה אחד עם האמור בשאר הנספח ועם האמור בסעיפים 13.2(א) ו- 13.4(ד) להסכם.</p>	הבקשה מתקבלת.
173	נספח 0.6.4 – הצהרה על זכויות במערכת	6	<p>נבקשכם להשמיט את ס"ק 6 תוך הפניית תשומת ליבכם לעובדה המצערת שכמעט כל מכרז שבו נותרה הדרישה לצרף להצעה הצהרות יצרנים (צדדים שלישיים) ביחס לזכות המציע להעביר למזמין את הבעלות ואז זכות השימוש במרכיבים אלו הובילה בסופו של דבר להגשת עתירות בבתי המשפט כנגד הזוכים בניסיונות שיפוטו להלן:</p> <p>1. בעוד חובתו של המציע לוודא שתנאי הרישוי של המוצרים הכלולים בהצעתו עומדים בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז, כפי שאף נקבע בסעיפים 1 עד 5 שבנספח 0.6.4 וללא כל סייג, הרי שיצרני התוכנה מסמיכים את המציעים להציע את הרשאות השימוש במוצריהם אך ורק בכפוף לתנאי הרישוי הסטנדרטיים של המוצרים, כפי שנקבעו מראש, ואשר אינם ניתנים לשינוי. זה לא אומר כמובן שתנאי הרישוי לא עונים לדרישות המכרז, אלא שיצרני התוכנה אינם מוכנים ואינם יכולים לבדוק את מידת התאמה של תנאי הרישוי לתנאי המכרז (חובה המוטלת במפורש על המציע) ולכן התצהירים שהם כן מוכנים לתת נגועים בסייגים כאלו או אחרים – סייגים שאין בסמכותה של ועדת המכרזים להכשיר ומכאן שדין ההצעות להיפסל.</p> <p>2. סייג נפוץ נוסף בהצהרות היצרנים הוא התניה בתוקף הסכם ההפצה עם המציע ועמידתו של המציע בכל תנאי ההסכם. גם כאן, חובתו של המציע (ולא של יצרן המוצר) לוודא שהסכמי ההפצה תקפים ושהוא מקיים את כל תנאי ההסכם.</p> <p>3. אפילו לא ימצאו סייגים בהצהרות היצרנים, עדיין סיכויי הפסילה גבוהים, באשר בוודאות יתעורר דיון משפטי ביחס להיקף ההצהרות הנדרש ולהלן דוגמא שהיא קיצונית (אך מציאותית) רק לצורך המחשת האבסורד - האם צריך היה לכלול הצהרת יצרן של מיקרוסופט בגין השימוש שעושה הספק במצגת ה-PP /או גיליון ה-XL ששייכות הסטאטוס?</p> <p>לאור האמור לעיל, עולה כי התחייבויות הספק המפורטות בסעיפים 1-5 לנספח זה וכן התחייבויות הספק בסעיף 13.4 להסכם (ובפרט התחייבות הספק בסעיף 13.4(ד)), מבטיחות למזמין כי יקבל את מלוא זכויות הבעלות/השימוש אשר נדרשות לצורך מכרז זה, ואם מכל סיבה שהיא לא יקבל איזו מהן, הספק אחראי לשפותו באופן מלא על נזקיו.</p> <p>במצב זה, הדרישה לקבלת הצהרות נפרדות מיצרני המוצרים עצמם (אשר כאמור אינה ישימה ברוב המקרים), אינה הכרחית ואינה נדרשת ועלולה לגרום לסיבוכים רבים בניהול ההליך המכרזי שלא לצורך.</p> <p>לאור כך, נבקש כי תבטלו הדרישה לקבלת הצהרות יצרן, ותחת זו יוסף סעיף נוסף לנספח 0.6.4 אשר לשונו: "הספק מצהיר כי בידיו רישיונות שימוש מטעם בעלי זכויות הקניין הרוחני הרלבנטיות, אשר אינן בבעלות הספק, לצורך מימוש הצעת הספק על פי תנאיה ועל פי דרישות המפרט וכן רישיונות שימוש עבור המשרד /או מי מטעמו לצורך מימוש ההצעה על פי תנאיה ועל פי דרישות המפרט ולצורך קיום חוזה זה."</p>	הבקשה נדחית. יחד עם זאת סעיף 6 בנספח 0.6.4 ימחק ובמקומו יבוא: "כי בדינו רישיונות שימוש /או התחייבות לקבלת רישיונות שימוש מטעם בעלי זכויות הקניין הרוחני הרלבנטיות, אשר אינן בבעלותנו, לצורך מימוש ההצעה על פי תנאיה ועל פי דרישות המכרז וכן רישיונות שימוש עבור המשרד /או מי מטעמו לצורך מימוש ההצעה על פי תנאיה ועל פי דרישות המפרט ולצורך קיום חוזה זה". לאחר סעיף 6 בנוסחו כאמור לעיל יתווסף "סעיף 6 א אנו מתחייבים להציג בתחילת ההתקשרות, וכחלק ממטלות תקופת המעבר, את רישיונות השימוש הרלוונטיים לפעילותנו ולפעילות המשרד ע"פ מסמכי המכרז".
174	נספח 0.7.4 – הסכם	1.5	<p>לאור העובדה כי (א) הצעת הספק מאוחרת למפרט של המכרז, ו- (ב) המזמין בחר בספק כזוכה במכרז בהתבסס על הצעת הספק, נבקש כי במקרה של סתירה /או אי התאמה, יגבר האמור בהצעת הספק.</p>	הבקשה נדחית.



קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1 מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
175	נספח 0.7.4	4.2	נבקש להבהיר כי האמור בסעיף זה לא יחול על גורמים מטעם המזמין אשר יהיו מעורבים באספקת השירותים, כאשר לגביהם תחול האחריות על המזמין.	הסעיף ישאר בעינו.
176	נספח 0.7.4	4.4	נבקש שיובהר כי הגורמים האמורים בסעיף זה יהיו מחויבים להישמע ולפעול בהתאם להוראות נציג הספק במלואן.	הבקשה נדחית.
177	נספח 0.7.4	5.5	נבקש כי יובהר כי היה וההחלפה נכפתה על הספק עקב התפטרות / מחלה / כל סיבה אחרת שאינה בשליטת או ביוזמת הספק, לא יידרש הספק לקבל את הסכמת המזמין לעצם ההחלפה (בניגוד כמובן להסכמה על זהות המועמד להחליפו, לגביה מקובל על הספק לקבל את אישור המזמין מראש).	הבקשה נדחית. ראה גפ תשובה לשאלה 26.
178		12.3	נבקש הבהרתכם ביחס למשפט "Error! Reference source not found".	בסעיף 12.3 בחוזה ההתקשרות במקום המילים באנגלית יבוא "למכרז, יהיה על בסיס התנאים המפורטים בסעיף 5.9 למכרז".
179	נספח 0.7.4	16.4	בשל העובדה כי התמורה לה זכאי הספק מכוח הסכם זה הינה מוגבלת בסכום (ולכן גם תקרת הרווחיות הפרויקט מבחינת הספק הינה ברורה ותחומה), ועל מנת למנוע מצב בלתי סביר וחסר הגיון עסקי מצד הספק, בו הסיכון של הספק בפרויקט זה הינו בלתי מוגבל ולכן אינו עומד בקנה אחד עם הסיכוי מבחינת הספק, נבקש להוסיף פסקה בדבר הגבלת אחריות, הקובעת כי תקרת אחריות הספק תוגבל לנזקים ישירים בלבד שייגרמו למזמין עקב מעשה או מחדל של הספק בקיום התחייבויותיו במסגרת השירותים, ולא תעלה בכל מקרה על סך התמורה ששולמה לו בפועל מכח הסכם זה ב- 12 החודשים אשר קדמו למועד היווצרות עילת התביעה.	בשלב זה הבקשה נדחית. בהמשך תנתן תשובה סופית.
180	נספח 0.7.4	17	למען הסר ספק ולמען הבטחת זכויות המזמין, נבקש להבהיר כי הגבלת האחריות כאמור לא תחול על המקרים הבאים, אשר בהם יחויב הספק בנזק שנגרם למזמין בפועל: (א) נזקי-גוף שנגרמו בשל מעשה או מחדל של הספק עקב מתן השירותים; (ב) נזקים שעילתם בהפרת זכויות קניין רוחני של כל צד שלישי ע"י הספק עקב מתן השירותים; (ג) נזקים שנגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל מכוונים של הספק.	בשלב זה הבקשה נדחית. בהמשך תנתן תשובה סופית.
181	נספח 0.7.4	17	בעניין זה נבקש גם להפנותכם לדרישת הביטוחים בפרויקט זה, אשר בהתאם למפורט בהם, הכיסי הביטוחי בו מחויב הספק הינו מוגבל בסכום, וגם לאור עובדה זו אין זה סביר לדרוש כי דווקא אחריות הספק לנזקים תהא בלתי מוגבלת, מצב אשר מעמיד כאמור את הספק בפני סיכון בלתי סביר מבחינתו.	נוסח הסעיף ישאר בעינו.
182	נספח 0.7.4	17	כמו כן נבקש להבהיר כי אין באמור בסעיף כדי לשחרר את המזמין /או מי מטעמו מכל חבות המוטלת עליהם על פי דין. באשר לתנאי השיפוי, נבקש לקבוע כי השיפוי יעשה על פי פס"ד חלוט ובכפוף לכך ש: (1) תינתן לספק אפשרות לנהל את קו ההגנה של עצמו (בין היתר על ידי מינוי יועץ משפטי מטעמו); (2) לא ייחתם על ידי המזמין כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת הספק בכתב ומראש.	הבקשה נדחית. ראה גם תשובה לשאלה 128.
180	נספח 0.7.4	17	א. לאור המקובל בהסכמים מסוג זה ועל מנת שלא להטיל על הספק חובות עריכת ביטוחים בלתי סבירות מבוקש לאחר המילים: "ולטובת מדינת ישראל- המשרד להגנת הסביבה" יבוא: "על פי הרחבי השיפוי המפורטים להלן)". ב. מבוקש כי במקום המילה: "ולהציג" יבוא: "ולהציג אישור עריכת ביטוח (נספח 0.7.8) בגין עריכתם".	הבקשה נדחית. הדבר מקובל בכל התקשרויות המדינה מזה שנים רבות.
181	נספח 0.7.4	17	מבוקש כי בסיפא יבוא: "למעט מלאי".	הבקשה לא רלוונטית. ציוד של הפסק לצרכי מתן שירות אינו מלאי.
182	נספח 0.7.4	17	מבוקש כי: א. במקום המילים: "בהתאם למכרז/חוזה" יבוא: "בקשר עם מכרז/חוזה". ב. המילה: "לפחות" בתקופת הגילוי תימחק. ג. לאחר המילים: "cross liability" יבוא: "אולם ביטוח אחריות מקצועית אינו מכסה את אחריות מדינת ישראל המשרד להגנת הסביבה כלפי הספק".	הבקשה מתקבלת. הבקשה מתקבלת בתנאי מפורש שיצוין מספר החודשים הנדרש. הבקשה מתקבלת.



**קובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1
מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות התקשוב**

מס'	פרק	הסעיף במפרט	פירוט השאלה/בקשת הבהרה	מענה המזמין
183	נספח 0.7.4	17 תת סעיף כללי	מבוקש כי: א. סעיף 2- לאחר המילים: "או ביטול הביטוח" יבוא: "במשך תקופת הביטוח".	הבקשה נדחית.
184	נספח 0.7.4	18.4	מטרתה של הערבות היא לשמש בטוחה עד לגובה מסוים עבור המזמין. אין זה סביר ואין זה הוגן שבכל פעם שישתמש המזמין בבטוחה זו, יידרש הספק להעמיד שוב את אותה בטוחה (כי כך הרי יוכל המזמין לחלט אותה שוב ושוב מבלי להוכיח את נזקו). על כן נבקש שיובהר שבמידה וחולטה הערבות כולה או רק סכום מסוים ממנה, מתחייב הספק להעמיד ערבות חדשה בגובה הפרש שבין הערבות המקורית לבין הסכום שחולט בפועל.	נוסח הסעיף ישאר בעינו. ראה תשובה לשאלה 150.
185	נספח 0.7.8 אישור קיום ביטוחים	בקשת הבהרה כללית	תימחקה המילים: "לא יפחת מ". הבקשה היא להבנת המשרד, לגרוע את המילים "לא יפחתו מסך" ולכתוב "בסך".	הבקשה נדחית עם זאת יובהר בזה לענין המילים "לא יפחתו מסך" כי גבולות האחריות בסעיף הביטוח הם רמת המינימום שהספק מתבקש להציג ואין המזמין מקבע ותוחם בדרישותיו את גבולות האחריות לשיפוי של ביטוחי הספק. הספק רשאי לרכוש גבולות אחריות גבוהים יותר ככל שהוא סבור שיש לו צורך לרכוש לאור חשיפתו לסיכונים ברי ביטוח במסגרת עיסוקו. לאור זאת אין המזמין מסכים לקבע את גבולות המינימום שצוינו בסעיף הביטוח כגבולות האחריות של ביטוחי הספק. הספק אמור לבחון את חשיפתו לסיכונים ולרכוש ביטוחים בהתאם לצרכי עסקיו, בתנאי שלא יהיו נמוכים מהסך שצוין, בסעיף הביטוח. יחד עם זאת יובהר כי במידה ובאישור יציין מבטח הספק את גבולות האחריות כפי שצוינו בסעיף הביטוח ובאישור עריכת ביטוחים - האישור יתקבל;
			המילה: "שנה" תימחק" שכן תקופת הביטוח של הספק הינה שנה וחצי.	הבקשה נדחית.
186	נספח 0.7.8 אישור קיום ביטוחים	חבות מעבידים	לאור המקובל בשוק הביטוח מבוקש כי בסעיף 4 יימחקו המילים: "קבלנים קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו".	הבקשה נדחית.
187	נספח 0.7.8 אישור קיום ביטוחים	ביטוח משולב	מבוקש כי: ב. במקום המילים: "בהתאם למכרז/חוזזה" יבוא: "בקשר עם מכרז/חוזזה". ג. המילה: "לפחות" בתקופת הגילוי תימחק.	הבקשה מתקבלת. ראה התייחסות בשאלה קודמת לסעיף דומה.
188	נספח 0.7.8 אישור קיום ביטוחים	ביטוח רכוש	ד. לאחר המילים: ""cross liability יבוא: "אולם ביטוח אחריות מקצועית אינו מכסה את אחריות מדינת ישראל המשרד להגנת הסביבה כלפי הספק".	ראה תשובה 182 ג'.
188	נספח 0.7.8 אישור קיום ביטוחים	ביטוח רכוש	מבוקש כי בסיפא יבוא: "למעט מלא".	ראה תשובה 181.



**מכרז 3/13 לתפעול ותחזוקת מערכות מחשב
נספחים לקובץ הבהרות/מענה לשאלות מספר 1**



נספח 1

מתן שירות לגורמים חיצוניים

0. הקדמה

למשרד להגנת הסביבה גורמים שונים המפוקחים על ידיו ומשתמשים בשירותים שונים שפרסם המשרד. רוב הדיווחים שמתקבלים באמצעות השירותים האמורים הנם דיווחים עיתיים (פעם/פעמיים בשנה) יש דיווחים חודשיים וקיימת קבוצה קטנה שמשתמשת בשירותים אד-הוק (קבלני אזבסט).

מספרם של כלל הארגונים הללו כיום הנו פחות מ 1000.

הספק כחלק מאחריותו נדרש לספק מענה לאוכלוסיה זו וזאת כפי שיפורט להלן

1. דרכי הפניה

הפניה למרכז השירות תיעשה בשלוש דרכים:

- א. בדוא"ל
- ב. תא קולי
- ג. מענה טלפוני

1.1. דוא"ל:

המשרד יפרסם ל"לקוחותיו" כתובת דוא"ל אליה ניתן יהיה לשלוח פניות בנושאי תקלות ובעיות בשירותים השונים. פניה לתיבה זו תפתח תקלה במרכז התמיכה. הטיפול בפניות שיצטברו בערוץ זה יהיה כדלהלן:

- 1. בזמן "פנוי" במידה והמענה הוא מענה אלקטרוני (שליחת דוא"ל מענה לפונה)
- 2. בחלון השירות שיוגדר (ראה סעיף 1.3)

1.2 תא קולי:

המשרד יפרסם ל"לקוחותיו" מספר שירות, בזמן שחלון השירות (סעיף 1.3) לא פעיל ניתן יהיה להשאיר בו הודעה עם פרטים לחזרה. השארת הודעה תפתח תקלה במרכז התמיכה (ניתן לבצע על בסיס נוהל עבודה, דגימה כל שעתים). הטיפול בפניות שיצטברו בערוץ זה יהיה כדלהלן:

- 1. בזמן "פנוי" במידה והמענה הוא מענה אלקטרוני (שליחת דוא"ל מענה לפונה)
- 2. בחלון השירות שיוגדר (ראה סעיף 1.3)

1.3 מענה קולי:

המשרד יפרסם ל"לקוחותיו" מספר שירות, המענה יהיה זמין למשך מספר שעות בודדות ביום. תחום חלון השירות יקבע בין הספק למשרד ויהיה רק בשעות שאין "שעות עומס". בכל מקרה למענה למספר זה יוקצה רק תומך אחד.

המענה בחלון השירות שיקבע לא ימדד ב SLA שקבע המשרד לשירות הפנימי.

2. חריגים

יתכן ובתקופות דיווח ידרש תגבור של המענה ללקוחות חיצוניים. במקרה כזה יוכל המשרד לפעול בדרכים הבאות:

- א. להגדיר "גיוס זמני" – בתקופה זו חלק/כל עובדי מרכז התמיכה יאיישו את מרכז התמיכה (הצוות שמתוכנן להיות בהדרכות בשטח יגוייס לעיבוי המענה
- ב. לבקש מהספק ע"פ כלל המכרז לעבות את השירות לתקופה מוגדרת, בתשלום.

במקרה האמור יפעל מרכז התמיכה "המעובה" כשני מרכזי תמיכה נפרדים, כאשר השירות למשרד נמשך "כרגיל" והצוות המגוייס משמש "כמרכז תמיכה" נוסף.

לא תהיה מדידת SLA למרכז המגוייס.

3. דרישות נוספות/הבהרת דרישות לתמיכה במשתמשים חיצוניים:

- א. פניות משתמשי חוץ (ומזדמנים) יהיו בקו טלפון נפרד שישולב במערכת ה IVR של פניות משתמשי המשרד.
- ב. באחריות הספק להעמיד עמדות נוספות במרכז השרות במקרים של תגבור זמני נדרש.
- ג. זמן תגובה לקריאה בקו זה ירשם לצורך מעקב, לא מוגדר יעד רמת שרות לתגובה הטלפונית.
- ד. יעד רמת השרות לתגובה למענה על פניה שהושארה בתיבה הקולית או הגיעה בדואר אלקטרוני הוא מענה תוך 48 שעות (2 ימי עבודה) לפחות ל 60% מהפניות. כאשר, 3 ניסיונות מתועדים לחזור לפונה שלא נענו יחשבו לתגובה שבוצעה. פיצוי מוסכם על אי עמידה ביעד בתקופת המדידה יהיה 40 יחידות נזק.



נספח ה-2

נספח 0.6.3 – תצהיר להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף העסקיים

לכבוד

המשרד להגנת הסביבה

הנדון: מכרז פומבי מס' 03/13 – הזמנה להציע הצעות לתפעול ותחזוקת מערכות המחשוב של המשרד. (להלן - "המכרז")

אני _____ מס' ת.ז. _____
מורשה חתימה בחברת _____ (להלן: "החברה")

מצהיר בזאת כי -

- א. {שם התאגיד} סיפק/ה בשנתיים האחרונות (2011 ו 2012) שירותי מיקור חוץ, כהגדרתם בסעיף 0.2 במכרז 03/13 – הזמנה להציע הצעות לתפעול ותחזוקת מערכות מחשוב של המשרד, להלן "סעיף 0.2", לפחות לשני ארגונים שכל אחד מהם כולל יותר מ 200 משתמשים. ובתוכם לפחות ארגון ציבורי אחד שחל עליו חוק המכרזים. שירותים אלה סופקו על ידי {שם התאגיד} בעצמו, כאשר נתח העבודה שבוצע על ידי קבלני משנה (אם היה) לא על על 20% מסך הכל עלות העבודה שהושקעה בשירותים אלה.
- ב. {שם התאגיד} עוסק/ת ביום הגשת ההצעות בעצמו (לא באמצעות קבלן משנה), בהפעלת מרכזי שירות הנמדדים עפ"י אמנת שירות עבור 2 ארגונים לפחות, שמספר המשתמשים בכל אחד מהם אינו קטן מ 200.
- ג. היקף עסקי של {שם התאגיד} במתן שירותי מיקור חוץ, כהגדרתם לעיל בסעיף 0.2, בתחום תשתיות ואפליקציות IT לארגונים בארץ במהלך השנתיים האחרונות (2011/2012), עמד על ערך כספי של לפחות 20 מיליוני שקלים, במצטבר לכל הלקוחות, לפחות בכל שנה.

ועל כך באתי על החתום:

שם	חתימה וחותמת החברה	תאריך
----	--------------------	-------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	-------------	--------------





נספח 3

מידע על פרטי חברה . כולל נתוני שעבודים

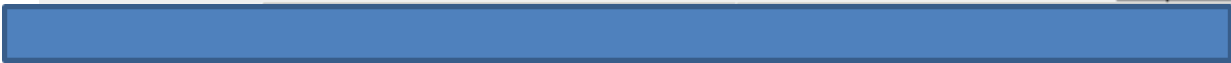
נתוני המאגר מעדכנים נכון לתאריך 26.07/2007 בשעה 21:31

פרטים כלליים				
מספר תאגיד	511331893	סוג	חברה פרטית	מסלול משפטי של התאגיד
שם התאגיד		סוג מוגבלת	מוגבלת	תאריך רישום
בארוץ ובנים בע"מ		תאריך רישום	16/07/1993	
כתובת התאגיד		אצל		
מססה 44 13 צפת מיקוד: 12226 ת.ד. 115		עמותה		
מסרת התאגיד		חברה מסלולית		
לענות בסוג עיסוק שפורסו בתקטן		חברה לא מסלולית		

דירקטורים של התאגיד



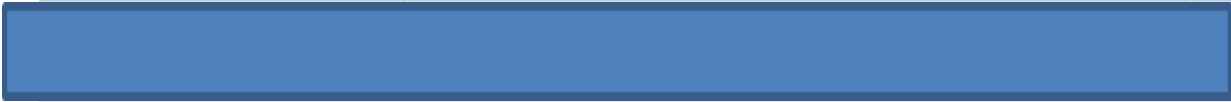
סה"כ ההון הרשום



חלוקת הון המניות

סוג מניה	ערך	כמות שהוצאה לב"מ	כמות מניות
יסוד	1 שקל חדש	51	100
רבילת	1 שקל חדש	100	19,900

בעלי מניות



חובות אגרה שנתית לרשם החברות

