

מכרז מרכזי 2013-18
למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל
במשרדי הממשלה
מענה לשאלות הבהרה והבהרות עורך המכרז

מס"ד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
1	0	0.18	בסעיף מופיעה הדרישה (לגבי רכיב חומרה תקול) "יוחלף ברכיב חדש". האם הכוונה בתרחיש שלא ניתן לתקן את הרכיב? - ברוב המקרים ניתן לתקן את הרכיב ובמידה ולא ניתן, מחליפים ברכיב מחודש - רק כאשר שני המצבים לעיל מוצו מחליפים את הרכיב בחדש.	כמפורט בתנאי המכרז (ראה בפרט סעיפים 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3). למען הסר ספק מובהר כי המילים "ציוד חדש <u>אין</u> כוללות ציוד מחודש
2	0	0.15.1	בתת סעיף א' (0.15.1): "המחיר בשקלים חדשים כולל מע"מ" - האם יש אפשרות להפריד את המחיר והמע"מ? הסיבה: ישנם ארגונים ממשלתיים הפטורים ממע"מ כגון עמותות, בעיקר בבתי החולים הממשלתיים שלעיתים משלמים מתקציבי תרומות הפטורים ממע"מ. כמו כן ישנם שינויים תכופים במע"מ - כאשר המע"מ יורד המשרדים מבקשים הנחה בהתאם, וכאשר המע"מ עולה הספקים מבקשים עדכון המחירים. מסיבות אלה וכדי למנוע חילוקי דעות בעתיד בין הספק למשרדים אנו מציעים להפריד בין העלות למע"מ	אין שינוי בתנאי המכרז. על הצעות המחיר לכלול מע"מ, במידה ובעתיד יחול שינוי בשיעור המע"מ (יעלה או ירד) שיעור המע"מ המשולם בעסקה יעודכן בהתאם.
3	0	0.2.1	א. האם הכוונה בסעיף: "התקפות ערבות ביצוע" – 36 חודשים ולא 63 חודשים כפי שנכתב?	אין שינוי בתנאי המכרז. הכוונה ל- 63 חודשים.
4	0	0.6.2.9	האם ניתן לבטל את תנאי הסף העסקי ובמקומו להסתפק בסעיף בדיקת המערכת כפי שמופיע במכרז	אין שינוי בתנאי המכרז

מכרז מרכזי 2013-18
למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל
במשרדי הממשלה

מענה לשאלות הבהרה והבהרות עורך המכרז

5	0	0.6.2.9	תנאי סף עסקיים סעיף ג - האם הסעיף רוצה לבחון עומסים? (יש תחליפים לבחינת עומסים)	אין שינוי בתנאי המכרז
6	0	0.6.2.9	תנאי סף עסקיים סעיף ג - האם ניתן להמיר את הדרישה למאות לקוחות קצה במאות אתרים שונים עם אלפים פניות יומיות (במקום 3 לקוחות שמקיימים את התנאים)?	אין שינוי בתנאי המכרז
7	0	0.6.2.9	תנאי סף עסקיים סעיף ב ג - האם המערכת חייבת לפעול בישראל?	כן.
8	0	0.6.2.9	תנאי סף עסקיים סעיף ג- האם מערכת שעומדת בתנאי הסעיף שלא פעולת בישראל תוכל לענות על התנאים?	לא.
9	0	0.7.1	בסעיף: "ערבות ביצוע מופחתת", נכתב כי היא חלה על 123 חודשים. האם הכוונה היא ל 12 חודשים? (הרי 123 חודשים הם למעלה מעשר שנים).	אין שינוי בתנאי המכרז
10	0	0.7.1	על פי תתי הסעיפים, ערבות הביצוע הינה גבוהה באופן מובהק מריווחיות הפרוייקט והופכת אותו ללא כדאי, בפרט כשלא ברור היקף ההזמנות בפועל. האם ניתן לשקול מסלול ערבות ביצוע שיקח בחשבון את היקף ההזמנה בפועל של המשרד-המזמין (שאינו מחוייב כלל לבצע הזמנות בהיקף כלשהו)? לדוגמא: להשאיר על כנה את טבלת הערבות הפוחתת אבל להגביל את גובה הערבות לחמישה אחוזים מהיקף הרכישות המצטבר.	אין שינוי בתנאי המכרז. תשומת לבך לסעיף 0.7.1(ט)
11	0	0.7.3	בעלות על המערכת וזכויות שימוש - אבקש התייחסות לשימוש בקוד פתוח "Open Source"	אין שינוי בתנאי המכרז
12	2	2.2	אבקש הבהרה לגבי מיקום גיאוגרפי של השרת - האם השרת יכול להיות ממוקם בחוזה נפרדת מהסניף/מהאתר?	כן
13	2	2.2	האם יש צורך בשמירת מידע אודות "חוויית שימוש ממשקית" - שמירת מידע על תהליך העבודה בממשק על המשתמש?	אין שינוי בתנאי המכרז
14	2	2.6	ממשק משתמש - האם המערכת של נותני השירות צריכה להיות רספונסיבית?	אין שינוי בתנאי המכרז

מכרז מרכזי 18-2013
למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל
במשרדי הממשלה

מענה לשאלות הבהרה והבהרות עורך המכרז

ממשק משתמש - האם יש אחידות ברזולוציה של המסכים של כל נותני השירות?	2.6	2	15	ככל שהכוונה היא לרזולוציה של חומרת מסכי המחשב של המשתמשים, הרי שישנם מסכים שונים של חברות שונות ולא ניתן להניח כי ישנה רזולוציה אחידה ולפיכך יש לתמוך גם בעבודה ברזולוציות שונות. אין לחייב עבודה ברזולוציה אחידה בכל המסכים.
אבטחת מידע - הגנה מפני חדירה למערכות המחשב עליהם תותקן המערכת - אבקש הבהרה לגבי אבטחת מידע - האם הצפנה המידע עצמו דרושה?	2.8	2	16	אין שינוי בתנאי המכרז
אבטחת מידע - הגנה מפני חדירה למערכות המחשב עליהם תותקן המערכת - אבקש הבהרה לגבי אבטחת מידע - האם יש רמת הצפנה דרושה (חד כיוונית או דו כיוונית)?	2.8	2	17	אין שינוי בתנאי המכרז
אבטחת מידע - הגנה מפני חדירה למערכות המחשב עליהם תותקן המערכת - אבקש הבהרה לגבי אבטחת מידע - האם יש צורך בהצפנת התקשורת עצמה (לדוגמא SSL)?	2.8	2	18	אין שינוי בתנאי המכרז
האם יש צורך בניהול משמרות עבודה - עם התייחסות למשמרות קבועות ומשמרות זמניות?	2.4.1.3	2	19	אין שינוי בתנאי המכרז
לרשותינו מערך API מובנה ליצירת ממשקים ופיתוחים ע"י צד שלישי. לכן לקוחותינו אינם זקוקים לקוד המקור. האם עדיין יש צורך להפקיד את קוד המקור?	3.9	3	20	כן.
האם אפשרי להפריד בין עלות החומרה לתחזוקתה כפי שנעשה בסעיף עלות התוכנה שבו חיוב על תחזוקת תוכנה נפרד החל מהשנה השנייה הסיבה לכך היא שחלק מהמשרדים מוציאים מדי פעם מיכרז נפרד לתחזוקת כל סוגי החומרה ואי ההפרדה עשויה ליצור חילוקי דעות באשר לאיזה חלק מעלות החומרה הוא מרכיב התחזוקה.	4.6.1	4	21	אין שינוי בתנאי המכרז.

מכרז מרכזי 18-2013
למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל
במשרדי הממשלה
מענה לשאלות הבהרה והבהרות עורך המכרז

בתת סעיף א' (0.15.1): "המחיר בשקלים חדשים כולל מע"מ" - האם יש אפשרות להפריד את המחיר והמע"מ? הסיבה: ישנם ארגונים ממשלתיים הפטורים ממע"מ כגון עמותות, בעיקר בבתי החולים הממשלתיים שלעיתים משלמים מתקציבי תרומות הפטורים ממע"מ. כמו כן ישנם שינויים תכופים במע"מ - כאשר המע"מ יורד המשרדים מבקשים הנחה בהתאם, וכאשר המע"מ עולה הספקים מבקשים עדכון המחירים. מסיבות אלה וכדי למנוע חילוקי דעות בעתיד בין הספק למשרדים אנו מציעים להפריד בין העלות למע"מ	אין שינוי בתנאי המכרז. על הצעות המחיר לכלול מע"מ, במידה ובעתיד יחול שינוי בשיעור המע"מ (יעלה או ירד) שיעור המע"מ המשולם בעסקה יעודכן בהתאם.	22	5	5.1

מכרז מרכזי 18-2013
 למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל
 במשרדי הממשלה

מענה לשאלות הבהרה והבהרות עורך המכרז

עמוד 105 לחוברת המכרז שהוא העמוד הראשון של נספח 0.6.12 (הסכם התקשרות), יוחלף בעמוד המצורף לקובץ שאלות הבהרה.	בכמה מקומות בנספח הסכם ההתקשרות כתוב: "שגיאה", מקור ההפניה לא נמצא". אנו מוודאים כי מידע חיוני אינו חסר עקב הודעת השגיאה הנ"ל		נספח 0.6.12	23
---	--	--	------------------------	-----------

מכרז מרכזי 18-2013
למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל
במשרדי הממשלה
מענה לשאלות הבהרה והבהרות עורך המכרז

הבהרות עורך המכרז:

1. בסעיף 5.4.7 בשלוש ההבהרות שבטבלה, במשפט "ואולם אם לא נרכשה חומרה כלל, ניתן יהיה לרכוש תוספת זאת ללא כל תנאי ובלבד שלאחר תום תקופת האחריות לתחזוקה ניתן יהיה לרכוש תוספת זו אך אם נרכשו שירותי תחזוקה ברמת בסיס" וחלפו המילים " האחריות לתחזוקה " במילים "האחריות לתוכנה" כך שיבוא " ואולם אם לא נרכשה חומרה כלל, ניתן יהיה לרכוש תוספת זאת ללא כל תנאי ובלבד שלאחר תום תקופת האחריות לתוכנה ניתן יהיה לרכוש תוספת זו אך אם נרכשו שירותי תחזוקה ברמת בסיס"
2. בסעיף 4.3.1 בסופו, יתווסף: "במסגרת תוכנית העבודה יש להגדיר פיילוט כולל לקבלת המערכת בהתאם לגודל המשרד ולא פחות מ3 סניפים."
3. מצ"ב העמוד הנזכר במענה לשאלה מספר 23.
4. מפורסם באתר מינהל הרכש קובץ אקסל המדמה את טופס בדיקת הצעת המחיר . יובהר כי הערכים המוזנים בקובץ תחת העמודות שכותרתן 'אומדן' אינם ערכי האומדן האמתיים. כן יובהר כי אין להסיק מהטופס ותוכנו מהם היקפי ההתקשרויות הצפויים, היקפי הרכש הצפויים או יחס רכש בין קטגוריות או בתוך קטגוריות.

מכרז מרכזי 18-2013
למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל
במשרדי הממשלה
מענה לשאלות הבהרה והבהרות עורך המכרז
נספח 0.6.12 - הסכם / הסכם התקשרות

מכרז מרכזי למערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה
נערך ונחתם בירושלים ביום בחודש 2012.

ב י ן

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
על ידי מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי במשרד האוצר
מכתובת נתנאל לורך 1 בירושלים
(להלן - "עורך המכרז")

מצד אחד

ל ב י ן

מכתובת _____

(להלן - "הספק")

מצד שני

הואיל ועורך המכרז מעוניין בקבלת שירותי אירוח (להלן - "השירות") למשרדי הממשלה
ויחידות הסמך (להלן - "המזמינים") כמפורט במכרז מרכזי 18-2013 למערכת ניהול
תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל במשרדי הממשלה על כל נספחיו, תנאיו,
דרישותיו חלקיו הבהרות עורך המכרז והמענה לשאלות הבהרה (להלן: המכרז) עבור
משרדי הממשלה, יחידות הסמך והגופים הנלווים (להלן - "המזמינים").

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן - "ההצעה"),
ומוכן לספק את השירות המבוקש בהתאם לאמור במסמכי המכרז, בהצעת הזוכה
ובהסכם זה;

והואיל ובכפוף לחתימתו על הסכם זה וקיום יתר הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים
של עורך המכרז בחרה בהצעת הספק;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן: