

מכרז מס' מכרז – 2019/7 לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח מערכת דיפלומטית רוחבית על גבי תשתית CRM

מענה לשאלות הבהרה

מספר שאלה	מס' החלק במסמכי המכרז/ הנספח	מס' סידורי של הסעיף בחלק/ בנספח	פרוט השאלה	תשובת המשרד
1	חלק א'	1.5	לאור מורכבות המענה ובכדי למנוע אי הבנות נבקש לאשר סבב של שאלות הבהרה נוסף לאחר קבלת מענה הלקוח להבהרות	הבקשה נדחית.
2	חלק א'	1.5	נבקש לקבל ארכה לצורך הגשת המענה עד 13.7.19	הבקשה מקובלת. מועד אחרון להגשת הצעות נדחה ומופיע במכתב התשובה המצורף.
3	חלק ד' - הסכם	1.5	נבקש למחוק את הביטוי "יפורשו באופן המרחיב את חובות הספק או את זכויות המזמין".	אין שינוי בתנאי המכרז.
4	ד'	3.5	שיתוף הפעולה של המזמין הנו חיוני לעמידת הספק בהתחייבויותיו, כולל עמידה בלוחות הזמנים. בהתאם, נבקש להבהיר בסעיף, כי האמור בו ביחס לאחריות הספק ללוחות זמנים, ביצוע התחייבויותיו וכיוב', הנו בכפוף לעמידת המזמין בהתחייבויותיו ובזמני תגובה. נבקש להוסיף כי המזמין ישתף פעולה עם הספק לרבות אספקת המשאבים הנדרשים ועמידה בזמני תגובה שייקבעו בין הצדדים.	הסעיף ישתנה באופן הבא: "הספק מתחייב למלא באופן מדויק אחר הדרישות במכרז, בהסכם זה ובלוח הזמנים אליו התחייב על כל נספחיו, ובפרט בנספח 2 להסכם. כל זאת, תוך שיתוף פעולה מלא של המזמין. יובהר כי עיכוב או איחור, מסיבות שאינן תלויות בספק וכאשר האחריות היא של המזמין, לא יהווה הפרה של חובה זו. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו ואם על-ידי מי מעובדיו, או קבלני המשנה מטעמו במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר". ראו גם תוספת של סעיף 18.3 לחלק ב1 למכרז.
5	ד'	3.5	מבוקש להוסיף כי עיכוב או איחור מסיבות שאינן תלויות בספק לא יהיו באחריותו ויגרמו לדחיה בהתאמה במועדים.	ראו מענה לשאלה 4 לעיל.

<p>הסעיף ישתנה באופן הבא: "הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על-פי הסכם זה, לרבות התחייבות לתקן, לשפר ולהחליף את כל הטעון תיקון - שיפור והחלפה בסמוך לקבלת הודעת המזמין בדבר הצורך בכך, והכל בהתאם לקבוע במכרז ובהסכם זה ובלבד שלא יסתרו את הוראות המכרז או ההסכם".</p>	<p>נבקש להוסיף בסוף הסעיף "בהתאם לקבוע במכרז ובהסכם זה ובלבד שלא יסתרו את הוראות המכרז או ההסכם ושלא יהא בהן בכדי להרחיב את התחייבויות הספק לפיהם".</p>	3.6	חלק ד'	6
<p>אין שינוי בתנאי המכרז.</p>	<p>יש לפרש מסמך כנגד מנסחו ולא כפי שנכתב בסעיף. הצעת המציעים הוגשה על פי הפרשנות המקובלת ואין מקום אחר לשנות את כללי הפרשנות כך שיעניקו יתרון לעורך המכרז.</p>	5.1	ד	7
<p>סעיף 5.3 ישונה כך שיבוא במקומו הנוסח הבא: "מוסכם בין הצדדים כי היה ובית המשפט ו/או בית הדין לעבודה או כל גורם מוסמך אחר יקבע כי התקיימו יחסי עובד-מעסיק, למרות כוונת הצדדים המפורשת, עקב תביעה ו/או נקיטת הליך משפטי על-ידי הספק ו/או מי מטעמו, ישפה הספק את המזמין על כל הוצאה ו/או נזק שיגרמו לו עקב כך. הספק מתחייב באופן בלתי חוזר לשפות ו/או לפצות את המזמין מיד עם דרישתו הראשונה בגין כל סכום שנקבע לתשלום בפסק דין שלא עוכב ביצועו, לרבות הסכם פשרה שהספק נתן הסכמתו לחתימתו, ובגין כל הוצאות שהמזמין יישא בהן או עלול לשאת בהן בקשר לתביעה שישודה נעוץ בקביעה כי המצב העובדתי ו/או המשפטי שונה מהמוצהר בסעיף זה, לרבות הוצאות התדיינות משפטיות ושכר טרחת עורך דין. המזמין מתחייב להודיע לספק על כל תביעה כאמור ולאפשר לו להתגונן מפניה."</p>	<p>נבקש לקבוע כי התחייבות הספק לשיפוי תהא כפופה לפסק דין חלוט ובכפוף לכך שתימסר לספק הודעה מיד עם היוודע למזמין דבר הדרישה ו/או התביעה ותינתן לספק השליטה הבלעדית על ניהול ההגנה ובכל מקרה המזמין לא יתפשר ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב ולא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 5.3 לחלק ד'.</p>	5.2	חלק ד'	8
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש למחוק את המילים " ויהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק".</p>	5.2		9

<p>ראו מענה לשאלה 8 לעיל.</p>	<p>כמו כן נבקש להכפיף את סעיפי השיפוי בהסכם כך שהמזמין יודיע מידית לספק אודות התביעה/דרישת התשלום, המזמין ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית על ניהול ההגנה או המו"מ להסדר פשרה. בכל מקרה מחויבותו של הספק לשפות תיווצר עם קבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת שלא עוכב ביצועו המחייב תשלום כאמור.</p>	<p>5.2</p>	<p>10</p>
<p>ראו מענה לשאלה 8 לעיל.</p>	<p>אם וככל שתוגש תביעה כנגד המשרד בעילה של קיום יחסי עובד מעביד, יהא על המשרד להודיע לספק על הגשת התביעה ולאפשר לספק להצטרף להליך כצד מעוניין. המשרד לא יגיע להסדר עם התובע אלא לאחר קבלת הסכמת הספק בכתב ומראש וכל שיפוי ייעשה לאחר מתן פסק דין שאין אחריו זכות ערעור.</p>	<p>5.3</p>	<p>ד</p>
<p>ראו מענה לשאלה 8 לעיל.</p>	<p>נבקש כי ימחקו המילים "עם דרישתו הראשונה" וכן נבקש להכפיף את סעיפי השיפוי בהסכם כך שהמזמין יודיע מידית לספק אודות התביעה/דרישת התשלום, המזמין ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית על ניהול ההגנה או המו"מ להסדר פשרה. בכל מקרה מחויבותו של הספק לשפות תיווצר עם קבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת שלא עוכב ביצועו המחייב תשלום כאמור.</p>	<p>5.3</p>	<p>12</p>
<p>אין שינוי בתנאי המכרז.</p>	<p>על פי הפסיקה העדכנית בענין זה, במקרים של קביעת יחסי עובד מעביד, הזכויות המגיעות למועסק כעובד שכיר יחושבו על בסיס שכר מופחת שהיה משתלם למועסק לו הועסק כעובד ולא על בסיס התמורה הקבלנית הגבוהה. לכן - אין מקום להפחתה אוטומטית של התמורה במקרה כזה, אלא יש לקבוע שיפוי בגין סכומים עודפים שהמזמין יידרש לשלם עקב קביעה כאמור. בכל מקרה - יש להבהיר כי לא יהיה כפל בשיפוי המגיע למזמין על פי סעיף 5 לחלק ד'.</p>	<p>5.4</p>	<p>חלק ד' 13</p>

14	חלק ד'	5.5	נבקש כי קיזוז יעשה רק לאחר מתן הודעה לספק לפחות 7 ימים מראש ובתנאי כי הספק לא שיפה את המזמין בגין סכומים אלה, כקבוע בסעיף 5 זה לחלק ד'.	סעיף 5.5 ישתנה כך שבמקומו יבוא: "מבלי לפגוע בהצהרות ובהתחייבויות הספק כאמור לעיל, הספק מתחייב כי אם יחליט בית משפט או גורם מוסמך כי בתקופת חלות הסכם זה, התקיימו בין הספק ו/או מי מטעמו לבין המזמין יחסי עובד-מעסיק וכי על המזמין לשלם שכר ותנאים נוספים המתחייבים על-פי כל דין, אזי, ככל שהספק לא ישפה את המשרד בתוך שבעה ימים מיום קבלת הודעה מהמשרד בדבר, כל סכום ו/או תשלום אשר יקבל הספק ו/או מי מטעמו עקב הקביעה כאמור, ייחשב כחוב של הספק למזמין והמזמין יהא רשאי לקזזו מכל סכום אשר יגיע לספק, לרבות משכורת עבודה ופיצויי פיטורין".
15	4ד	5.7	יש להוריד סעיף זה. משך הפרויקט הוא חצי שנה ושם מסתיימת ההתקשרות	הבקשה נדחית. עריכת מבדקי חדירה תעשה במשך כל תקופת ההתקשרות כאמור בסעיף 2 לחוזה ההתקשרות.
16	ד	5.8	אם וככל שתוגש תביעה כנגד המשרד בעילה של קיום יחסי עובד מעביד, יהא על המשרד להודיע לספק על הגשת התביעה ולאפשר לספק להצטרף להליך כצד מעונין. המשרד לא יגיע להסדר עם התובע אלא לאחר קבלת הסכמת הספק בכתב ומראש וכל שיפוי יעשה לאחר מתן פסק דין שאין אחריו זכות ערעור.	ראו מענה לשאלה 8 לעיל.
17	חלק ד'	5.8	נבקש כי האמור יהא כפוף לכך שהמזמין מסר הודעה בכתב לספק מידע עם היוודע לו דבר הדרישה, אפשר לספק להתגונן מפניה ולא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב.	סעיף 5.8 ישתנה כך שבמקומו יבוא: "חויב המזמין לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים לעיל בגין מי מהמועסקים על-ידי הספק בביצוע הסכם זה, ישפה הספק את המזמין עם קבלת דרישה ראשונה. הכל בהתאם לאמור בסעיף 5.5 לעיל"
18		9	נבקש שקיזוז או עכבון יהיו רק בגובה הנזק שנגרם בפועל. כמו כן נבקש שלפני קיזוז או עיכבון	ראו מענה לשאלה 20 להלן.
19		9	תינתן לספק הודעה בכתב של 30 ימים לפחות על מנת לאפשר לו לתקן את ההפרה.	ראו מענה לשאלה 20 להלן.
20	ד	9.1	נא להבהיר כי כל קיזוז יעשה אך ורק מתוך כספים המגיעים לספק על פי הסכם זה. כל ערוב כספים מהתקשרויות אחרות עלול לגרום נזקים כבדים לצדדים שלישיים הקשורים בהתקשרות האחרת ללא כל צורך ממשי.	סעיף 9.1 ישונה ויבוא במקומו: "המזמין רשאי לקזז או לעכב אצלו תשלומים, כולם או חלקם, אשר יגיעו לספק בקשר עם הסכם זה ולאחר מתן הודעה מוקדמת של שבעה (7) ימים מראש."

21	חלק ד'	9.1	נבקש להוסיף בסוף הסעיף "לפי הסכם זה ולאחר מתן הודעה של לפחות 7 ימים מראש", כפי שכתוב בסעיף 9.2 להסכם ההתקשרות.	ראו מענה לשאלה 20 לעיל.
22	ד	9.2	המשרד איננו יכול להחליט באופן חד צדדי מהו היקף הנזק הצפוי, ולכן אין לאפשר עיכוב כספים. שיעור הנזק צריך להיקבע בידי גוף בלתי תלוי, מה גם שבידי המשרד קיימת ערבות בנקאית של המציע.	אין שינוי בתנאי המכרז.
23	חלק ד'	9.2	נבקש : 1. להחליף את המילים "בין במישרין ובין בעקיפין" במילים "שהספק אחראי לו לפי הסכם זה". 2. להחליף את המילים "עלול לשאת" במילה "נשא". 3. לשנות את הסעיף באופן שהקיצוץ יהיה רק של סכומים קצובים ורק מהסכם זה. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 20.2 לחלק ד'.	סעיף 9.2 יתוקן ובמקומו יבוא : "בכפוף לאמור בסעיף 9.1 לעיל, בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על-ידי הספק או מי מטעמו, בקשר עם הסכם זה, תהיה למזמין זכות לעכב או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לספק את כל הסכומים שהמזמין עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של המזמין, והוא יודיע לספק בכתב שבעה (7) ימים מראש על כוונתו לקזז כספים שיגיעו לספק בהתאם לסעיף זה."
24	חלק ד'	10.4	נבקש להוסיף לאחר המילים "באיזו מהתחייבויותיו" את המילה "היסודיות"	אין שינוי בתנאי המכרז.
25	חלק ד'	10.4	טרם חילוט הערבות תימסר לספק הודעה בכתב והזדמנות להשמיע טענותיו, כקבוע בסעיף 10.6 לחלק ד', כמו גם הזדמנות לתקן את הטעון תיקון, ככל שהוא בר תיקון.	ראו מענה לשאלה 27 להלן.
26	חלק ד'	10.4	נבקש לקבוע כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל למזמין וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	אין שינוי בתנאי המכרז.
27		10.4	נבקש כי חילוט הערבות יבוצע לאחר הודעה מראש ובכתב של 30 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה	סעיף 10.4 יתוקן ויבוא במקומו : "לספק תינתן התראה בכתב שבעה (7) ימים בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה, וזכות להשמיע טענותיו. בכפוף לשיקול דעת המזמין, תינתן לספק הזדמנות לתקן את הטעון תיקון, ככל שהוא בר תיקון, תוך זמן סביר ובהתאם לשיקול דעת המזמין."
28		10.4	בטרם חילוט הערבות, וכי הסכום שינוכה ישקף את הנזק שנגרם בפועל. כן נבקש, שחילוט הערבות יהיה הסעד הבלעדי העומד לזכות המזמין.	אין שינוי בתנאי המכרז.
29	חלק ד'	10.7	נבקש להאריך את משך ההודעה ל-21 יום במהלכם תינתן לספק הזדמנות לתקן את הטעון תיקון כמפורט בהתראת המזמין.	הבקשה נדחית, ראה מענה לשאלה 27 לעיל.

<p>אין שינוי בתנאי המכרז.</p>	<p>המונח "שביעות רצון" הוא מונח סובייקטיבי, עמום ואיננו מאפשר לקבוע אמות מידה מדוייקות לביצוע העבודה שכן כל אחד רואה את איכות העבודה באופן אחר. על כן מבוקש כי ייקבע שהספק ביצע את עבודתו נאמנה אם ביצע אותה בהתאם לאמות המידה המיקצועיות המקובלות בתחום, וזאת ברמה הגבוהה ביותר המוכרת.</p>	<p>10.8</p>	<p>ד</p>	<p>30</p>
<p>אין שינוי בתנאי המכרז.</p>	<p>נבקש שימחק "סופקו לשביעות רצון" ובמקום ייכתב "בהתאם לתנאי ההסכם".</p>	<p>10.8</p>		<p>31</p>

<p>סעיף 11.1 ישונה כך שיבוא במקומו: "הספק ו/או מי מטעמו יהא אחראי בגין כל נזק ו/או פגיעה ו/או אובדן, מכל סוג שהוא, לרבות לגוף ו/או לרכוש, שייגרם למזמין ו/או לעובדיו ו/או שלוחיו ו/או למי מטעמו ו/או לאדם אחר כלשהו, בשל מעשה או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או למי מטעמו, בקשר ובכל הנוגע מביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה. הספק יפצה את המזמין ו/או את הניזוקים לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיעו לו/הם כפי שיקבע על ידי ערכאה מוסמכת. הספק משחרר לחלוטין ומראש את המזמין ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או מי מטעמו מכל אחריות וחבות בגין כל נזק כנ"ל שארע כתוצאה מהרישא לסעיף זה, לכל אדם, בכל עילה שהיא."</p>	<p>נבקש להבהיר כי על אף האמור בכל מקום אחר במכרז ו/או בהסכם:</p> <p>1. כל צד יישא באחריות המוטלת עליו על פי דין, במיוחד בכל הנוגע לנזק גוף ו/או לרכוש, שכן הרחבת אחריותו של הספק מעבר לאחריות הקבועה בדין, לרבות נזק שייגרם בגין מעשה או מחדל של המזמין או מי מטעמו או צד ג' כלשהו, מטילה נטל כלכלי מיותר על הספק, שאינו בר ביטוח, שעה שביטוחי המזמין מכסים נזקים אלה.</p> <p>2. אחריותו של הספק תהא מוגבלת לנזק ישיר בלבד שנגרם עקב מעשה או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו בנסיבות שבשליטת הספק, כך שהספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למזמין ו/או מי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו, כמקובל בהסכמים מסוג זה. מובהר, למען הסר ספק, כי הספק לא יישא בכל אחריות למעשי או מחדלי המזמין ו/או מי מטעמו כמו גם למעשי או מחדלי היצרן או ספק הענן.</p> <p>3. גבול אחריות הספק בגין נזקים כלשהם, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת של סך התמורה ששולמה לספק במהלך 12 החודשים אשר קדמו לאירוע התביעה.</p> <p>4. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.</p> <p>5. אחריות הספק למוצר ו/או לשירותי הענן תהא מוגבלת לאחריות הניתנת על-ידי היצרן או ספק הענן, לפי העניין, ותנאים אלו יגברו על כל אחריות אחרת של הספק לפי המכרז והסכם זה.</p> <p>6. התחייבות הספק הינה לשיפוי בלבד וכלפי המזמין בלבד, שכן אין לספק כל יריבות עם הגרומים הנוספים, המצוינים בסעיף זה;</p> <p>7. התחייבות הספק לשיפוי כלשהו תהא בכפוף לפסק דין חלוט ורק בנוגע לנזקים מוכחים שנגרמו בפועל למזמין ולכך שהמזמין הודיע לספק בכתב מיד עם היוודע לו אודות כל טענה ו/או תביעה ויעניק לספק את השליטה על ניהול ההגנה ובכל מקרה לא יתפשר ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב ולא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי.</p>	<p>11</p>	<p>חלק ד'</p>	<p>32</p>
---	---	-----------	---------------	-----------

<p>סעיף 12.1 יתוקן כך שיבוא במקומו: "בסעיף זה: "מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא בזה הקשורים בכל צורה או דרך של שימור ידיעות לרבות באופן חשמלי או אלקטרוני או אופטי או מגנטי או אחר למתן השירותים, והכל למעט מידע שהוא נחלת הכלל ו/או היה בידי הספק טרם ההתקשרות במסגרת הסכם זה ו/או נתקבל מצד שלישי באופן עצמאי ושאינו עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות."</p> <p>סעיף 12.2 יתוקן באופן הבא: "המזמין הוא הבעלים הבלעדי של המידע הנוגע לשירותים בין אם הועבר לספק בידי המזמין או כל גורם אחר לבין אם הוא תוצר עבודתו של הספק. מובהר בזאת, כי הספק לא יעשה כל שימוש במידע שלא לצורך מתן השירותים ללא אישור של המזמין בכתב ומראש למעט מקום בו קיימת חובה על פי דין."</p>	<p>נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול בקשר עם מידע אשר: (א) היה בידי הספק טרם ההתקשרות בהסכם זה. (ב) נתקבל מצד ג' באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות. (ג) פותח על ידי הספק ללא קשר להסכם; (ד) חובה לגלותו על פי דין;</p>	12.1		33
<p>אין שינוי בתנאי המכרז.</p>	<p>נבקש למחוק את המילים "באופן בלעדי" ולהבהיר כי הספק אחראי רק לחלק השירותים שסופק על-ידו, בשונה מהמוצר ו/או שירותי הענן.</p>	12.5	חלק ד'	34
<p>סעיף 12.6 יתוקן כך שיבוא במקומו: "הספק מתחייב בזאת לשפות את המזמין, מיד עם דרישתו, שיפוי מלא ובלתי מותנה, ולשלם לו כל סכום אשר יידרש המזמין לשלם לכל גורם שהוא, בגין הפרת זכויות יוצרים או זכויות קניין רוחני מכל סוג אחר או עקב מימוש זכויותיו של המזמין כקבוע בהסכם זה. המזמין מתחייב להודיע לספק על כל תביעה כאמור בתוך זמן סביר ולאפשר לו להתגונן מפניה וכן להתיעץ עם הספק בטרם יאשר הסכם פשרה ביחס לאמור בסעיף זה."</p>	<p>אם וככל שתוגש תביעה כנגד המשרד בעילה המפורטת בסעיף, יהא על המשרד להודיע לספק על הגשת התביעה ולאפשר לספק להצטרף להליך כצד מעוניין. המשרד לא יגיע להסדר עם התובע אלא לאחר קבלת הסכמת הספק בכתב ומראש וכל שיפוי ייעשה לאחר מתן פסק דין שאין אחריו זכות ערעור.</p>	12.6	ד	35
<p>ראו מענה לשאלה 35 לעיל.</p>	<p>א. נבקש שייקבע בסעיף כי השיפוי ייעשה בכפוף לכך שהמזמין יידע את הספק באופן מיידי על ההפרה הנטענת ויאפשר לספק לנהל את ההגנה כנגד טענות ההפרה, ישתף עם הספק פעולה, ולא יתפשר ללא הסכמת הספק מראש ובכתב. ב. נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח סעיף זה בכל האמור מוגבלת לאחריות היצרן וכפופה לתנאי רישיונות היצרן. ג. נבקש להבהיר כי אחריות הספק לא תחול מקום בו ההפרה נגרמה מחמת מעשה או חדל של המזמין ו/או מי מטעמו.</p>	12.6	ד'	36

<p>סעיף 14.1 יתוקן כך שיבוא במקומו: "הספק ו/או מי מטעמו מצהירים ומתחייבים כי למיטב ידיעתם ובדיקתם אין הם או תאגידים הקשורים עימם נמצאים וכן ימנעו מלהימצא במצב של ניגוד עניינים בין מתן שירותיהם במסגרת הסכם זה לבין עיסוקיהם האחרים. הספק ו/או מי מטעמו ימנעו מניגוד עניינים כאמור במשך כל תקופת ההסכם ובכלל זה תקופת הארכה."</p>	<p>נבקש לעשות הבחנה בין הספק עצמו לבין יתר הגורמים המוזכרים בסעיף זה ולהבהיר כי הצהרת הספק לאי קיומו של ניגוד עניינים ניתנת לגבי הספק עצמו בלבד ואילו הצהרתו בנוגע לעובדיו, בעליו, תאגידים קשורים ו/או מועסקים אחרים על ידו ניתנת "למיטב הידיעה" בלבד". בנוסף, נבקש בסעיף 14.1 למחוק את המילים "ובמשך תקופה של שנה לאחר סיומו של ההסכם". אין מדובר באספקת שירותים ייחודיים למזמין ואין זה סביר לדרוש כי הספק ימשיך לחוב התחייבות זו גם לאחר סיום מתן השירותים.</p>	14	חלק ד'	37
<p>ראו מענה לשאלה 37 לעיל.</p>	<p>נבקש למחוק את המילים "ובמשך תקופה של שנה לאחר סיומו של ההסכם". לחלופין, נבקש כי איסור ניגוד עניינים במשך שנה לאחר סיום ההסכם יחול אך ורק על העובדים שעבדו בפועל אצל המזמין, ולא על כל הספק ועובדיו.</p>	14.1		38
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש למחוק את המילים "בעליו של הספק" וכן "גורמים מקצועיים"</p>	14.4		39
<p>יובהר, כי המשרד לא יעביר את השירות הניתן במסגרת המכרז לגורם שלישי, למעט לגופים ממשלתיים אחרים. ראו תיקון בסעיף 15.2 להסכם.</p>	<p>נבקש להבהיר כי שירותי הענן ניתנים באופן ספציפי למזמין והם אינם ניתנים להסבה לצדדים שלישיים.</p>	15.2	חלק ד'	40
<p>סעיף 16.1 יתוקן כך שיבוא במקומו: "הספק מצהיר שהוא מודע לחשיבות העמידה בדרישות המכרז כפי שנוסחו בבקשה להצעות, שכן כל הפרה עשויה לגרום למזמין נזקים חמורים שיחייבו את הספק בפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל, מבלי לגרוע מיתר הסעדים לפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), תשל"א-1970."</p>	<p>נבקש להחליף את המילה "תגרום" במילים "עלולה לגרום".</p>	16.1	חלק ד'	41
<p>אין שינוי בתנאי המכרז.</p>	<p>נבקש להבהיר כי בהסכם קיימים סעדים רבים לרבות פיצויים מוסכמים וחילוט הערבות, ולפיכך נבקש כי הפיצויים המוסכמים יהיו רק כאשר נגרם נזק בפועל, לאחר הודעה לספק, ורק לאחר שהספק לא תיקן את הנזק. כמו כן נבקש להגביל בתקרה את סך כל הקנסות והפיצויים המוסכמים, לא יותר מ- 5% מערך מהתמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.</p>	16.3		42
<p>אין שינוי בתנאי המכרז.</p>	<p>נבקש שסעיף הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא יחול רק לאחר ביצוע הפרויקט (במהלך תקופת הפרויקט יוכל המזמין לבטל את ההתקשרות בהתאם להוראות סעיף 18- סיום מוקדם בשל הפרת הספק).</p>	17.1	ד'	43

סעיף 17.2 יתוקן כך שיבוא במקומו: "במקרה של ביטול כאמור, הספק יהיה זכאי לקבל את כל התמורה בגין השירותים שסיפק, ככל שסופקו לשביעות רצונו של המזמין, בכפוף להמצאת דרישת התשלום בהתאם לסעיף 6.3.6, עד למועד סיום ההסכם."	נא לקבוע כי בכל מקרה יהיה הספק זכאי לתמורה בשל העבודה שבוצעה בפועל וניתן להשתמש בה.	17.2	ד	44
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להחליף את המילים "לשביעות רצונו של המזמין" במילים "בהתאם למכרז ולהסכם זה", על מנת שעמידת הספק בהתחייבויותיו תימדד לפי קריטריונים אובייקטיביים.	17.2	חלק ד'	45
ראו מענה לשאלה 44 לעיל.	נבקש למחוק את המשפט "ובהתאם לדוחות הרבעוניים שהוגשו על-ידי הספק עד למועד סיום ההתקשרות", שכן הספק אינו מחויב בהגשת דוחות כלשהם לפי מכרז זה. לבסוף, נבקש להוסיף בסוף הסעיף "וכן להוצאות שהוציא הספק לצורך מתן השירותים ואשר אינן ברות החזרה", כגון תשלום עבור רישיונות למוצרים של צדדים שלישיים.	17.2	חלק ד'	46
הבקשה נדחית.	נבקש כי תקופת ההודעה תוארך ל-21 יום.	18.1	חלק ד'	47
הבקשה נדחית.	נבקש כי ס"ק ט' ו- יגי' יהיו בהודעה מראש של 30 ימים ומתן אפשרות לספק לתיקון ההפרה.	18.1		48
הבקשה נדחית.	מבוקש להעניק לספק פרק זמן קצוב לשם תיקון כל הפרה ככל שזו ניתנת לתיקון, בין אם היא יסודית ובין אם לאו.	18.2	ד	49
הבקשה נדחית.	נבקש שתקבע בסעיף תקופת של 14 יום לריפוי ההפרה, אשר לאחריה יוכל המזמין להודיע על הפסקת ההתקשרות.	18.2	ד'	50
הבקשה נדחית.	נבקש כי גם ככל שמדובר בהפרה יסודית, תינתן לספק התראה בכתב לפחות 14 יום מראש והזדמנות לתקן את הטעון תיקון.	18.2	חלק ד'	51
הבקשה נדחית.	במקרה של הפרה יסודית נבקש כי תינתן הודעה של 30 ימים מראש ובכפוף למתן זכות טיעון לספק.	18.2		52
הבקשה נדחית. יובהר כי הסעיף עוסק במידע בנוגע למזמין או גורמים הקשורים למזמין.	הספק זקוק לניירות העבודה ששימשו אותו בביצוע העבודה לשם ביקורת ובקרה ולשם תיקון תקלות בעתיד. על כן, מבוקש כי הספק יוכל להותיר בידי את ניירות העבודה ששימשו אותו בביצוע השירותים ובלבד שאלה יישמרו במקום מאובטח.	19.5	ד	53
סעיף 20.2 יתוקן כך שבמקומו יבוא: "מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על-פי כל דין, רשאי המזמין לקזז כל סכום, כולל סכום הפיצויים המוסכמים, שחייב לו הספק, מכל סכום שהוא חייב לספק במסגרת הסכם זה."	א. נבקש כי הקיזוז יעשה מכוח התקשרות זו בלבד, ובהודעה בכתב לספק 10 ימי עבודה מראש, תוך מתן הזדמנות לתיקון ההפרה בכל משך פרק זמן זה.	20	ד'	54

הבקשה נדחית.	מבוקש להבהיר כי לא היא בהוראות אלה משום כפל פיצוי וכי בסופו של דבר יגבה המזמין כספים בגובה הנזק שיגרם בלבד, ככל שיגרם.	20.1	חלק ד'	55
ראו מענה לשאלה 54 לעיל.	נא להבהיר כי כל קיזוז ייעשה אך ורק מתוך כספים המגיעים לספק על פי הסכם זה. כל ערוב כספים מהתקשרויות אחרות עלול לגרום נזקים כבדים לצדדים שלישיים הקשורים בהתקשרות האחרת ללא כל צורך ממשי	20.2	ד	56
ראו שינוי בסעיף 34 לטבלה בנספח ב3	<p>נבקש:</p> <p>(1) לגבי הפסקת פעילות - תוארך התקופה ל-14 יום רצופים בנסיבות שבשליטת הספק וביוזמתו וכי הפיצוי יחושב רק מתום התקופה האמורה ולא מהיום הראשון;</p> <p>(2) לגבי חריגה מהלו"ז לסיום הפרויקט - יובהר כי מדובר בחריגה שלא אושרה על-ידי המזמין ו/או בחריגה שנגרמה בנסיבות שאינן בשליטת הספק. עוד נבקש כי סכום הפיצוי המוסכם יופחת לסך 1,000 ש"ח ליום;</p> <p>(3) יש לתקן את נוסח הסעיף ולהבהיר כי האמור מתייחס לעיכוב במתן מענה ולא לאי תיקון תקלה, וזאת בהתאם לדרישות סעיף 32.7.1 המצוין וכן משום שהספק מלכתחילה אינו יכול להתחייב למועד סיום תיקון תקלה, אלא רק למתן מענה בלוחות הזמנים שנקבעו. עוד נבקש להפחית את סך הפיצוי המוסכם לסך 1,000 ש"ח לכל יום עיכוב;</p> <p>(4) לגבי החלפת המומחה - יימחק המשפט "גם אם אושרה החלפה על-ידי המזמין", שכן אין זה סביר שהתקבל אישור כאמור ועדיין הספק יידרש לפיצוי מוסכם. בנוסף, נבקש כי האמור לא יחול בכל מקרה בו החלפה כאמור נעשית בנסיבות המהוות עילה לפיטורין ו/או במקרה של נבצרות ו/או מוות (ח"ח);</p> <p>(5) השורה השלישית בטבלה דנה בחריגה מזמני התגובה המצויינים בסעיף 32.7.1. על פניו נראה כי השורה האחרונה בטבלה מתייחסת לאותם אירועים. על כן, נבקש למחוק את השורה האחרונה. ככל שבקשתנו לא תתקבל, נבקש להבהיר כי ככל שייגבה פיצוי מוסכם עקב החריגה המפורטת בשורה ה-3 לטבלה, לא ייגבה גם פיצוי מוסכם על-פי השורה האחרונה בטבלה, אחרת יהא מדובר בכפל פיצוי על אותו אירוע, מה שאינו סביר, מידתי או הוגן;</p> <p>(6) כי לא ייגבה פיצוי מוסכם עקב אירוע או חריגה אשר אירעו בנסיבות שאינן בשליטת הספק, לרבות מעשה או מחדל של המזמין או מי מטעמו או בנסיבות של כוח עליון;</p> <p>(7) כי תימסר לספק הודעה בכתב של לפחות 14 יום מראש לפני גביית פיצוי מוסכם במהלכם תינתן למציע הזדמנות אמיתית לתיקון הטעון תיקון לפי הודעת המזמין;</p> <p>(8) כי סך הפיצוי המוסכם שיכול שייגבה מהספק במסגרת מכרז זה לא יעלה על 5% מהתמורה ששולמה בפועל לספק במסגרת מכרז זה.</p> <p>הערות אלה רלבנטיות, בשינויים המחויבים, גם לסעיף 16 להסכם ההתקשרות.</p>	34.3	חלק ב'3	57
לא נדרשת בדיקת פוליגרף לצורך מכרז זה. יחד עם זאת, הספק יהיה מחוייב לעמוד בהנחיות קב"ט המשרד ככל שיועברו לו.	נא לוותר על דרישת הפוליגרף. בהתחשב במהות ההסכם, אין בה צורך.	23.4	ד	58

59	נספח ג2	26	ככל שיבקש עורך המכרז שיפוי מהספק, יהא עליו להודיע לספק על הגשת התביעה ולאפשר לספק להצטרף להליך ולהתגונן מפניו. המשרד לא יגיע להסדר עם הצד השלישי ללא קבלת הסכמת הספק בכתב ומראש וכל שיפוי ייעשה לאחר מתן פסק דין סופי.	אין שינוי בתנאי המכרז.
60		34.3	נבקש להבהיר כי כל איחור, או היעדרות, הכוונה לאחור שנגרם מסיבות הקשורות ישירות לספק.	הבקשה נדחית. במקרה של איחור או העדרות, המשרד יבחן את הסיבות לכך ויקבל החלטה לפי שיקול דעתו.
61		34.3	נבקש כי הפיצוי המוסכם ייגבה רק לאחר שני איחורים/הפרות וכי סך כל הפיצוי המוסכם/קנסות המצטבר לא יעלה על 5% מערך התמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	הבקשה נדחית.
62	א'	64.5	נבקש לעדכן את המועד האחרון ליוני 2019.	הודעה על שינוי מועדים תפורסם בנפרד.
63	חלק א'	1.4.3	נבקש להבהיר כי סיום ההתקשרות ייעשה על פי הקבוע בסעיף 17 להסכם.	הבקשה מתקבלת. יתווסף לסעיף " ... ובהתאם לקבוע בסעיף 17 לנספח ד".
64		11.2 11.3 11.7 12.6	נבקש להכפיף את סעיפי השיפוי בהסכם כך שהמזמין יודיע מידית לספק אודות התביעה/דרישת התשלום, המזמין ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית על ניהול ההגנה או המו"מ להסדר פשרה. בכל מקרה מחויבותו של הספק לשפות תיווצר עם קבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת שלא עוכב ביצועו המחייב תשלום כאמור.	ראו מענה לשאלות 8 ו-13 לעיל.
65		11.5 11.7	למעט אחריות על פי דין	ראו מענה לשאלה 32 לעיל.
66		17.1 17.2	נבקש לתקן כי סיום מוקדם יעשה בהודעה בת 90 יום מראש ובכתב וכי המזמין ישלם לספק גם עבור עבודה בתהליך, והתחייבויות כלפי צד שלישי שאינן ניתנות לביטול.	אין שינוי במסמכי המכרז.
67	ד'	18.1 (ט)	ההגדרה "הצטברות מקרי הפרת רמת השירות" הינה אמורפית. נבקש שייקבע קריטריון של כמות ופרק זמן.	אין שינוי בתנאי המכרז

ראה תיקון הסעיף.	מבוקש להקציב 30 ימים לביטול הצווים המפורטים בסעיף. זהו פרק הזמן המינימלי הדרוש לביטול צווים כאמור וכל מועד אחר לא יאפשר ביטול הצווים.	א ב ג 18.1	ד	68
ראה תיקון הסעיף.	מבוקש להעניק לספק תקופת חסד של 30 ימים שלא ייחשבו לתורף סעיף זה כהפרת ההסכם.	יג 18.1	ד	69
ההבהרה מקובלת.	נבקש להבהיר כי האמור יחול רק ככל שמדובר בספק ו/או מי מטעמו ולא במקרים בהם בוצע שירות כאמור על-ידי גורם אחר שהמזמין התקשר עימו.	18.1(יא)	חלק ד'	70
הבקשה נדחית. במקרה של אי עמידה בלוי"ז, המשרד יבחן את הסיבות לכך ויקבל החלטה לפי שיקול דעתו.	נבקש להבהיר כי האמור יחול רק ככל שמדובר בנסיבות שבשליטת הספק.	18.1(יג)	חלק ד'	71
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להגביל בתקרה את סך כל הקנסות והפיצויים המוסכמים, לא יותר מ- 5% מערך מהתמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	20.1 20.2		72
אין שינוי בתנאי המכרז	ובתנאי שיהיו מקובלים על שני הצדדים	30.4.3	חלק ב'3	73
מקובל חלקית. המשך יוארך ל-30 ימים קלנדריים.	נבקש לתקן ל-30 ימי עבודה	30.5.1	חלק ב'3	74
הבקשה מקובלת. ראו תיקון בסעיף 2 לחלק א' במסמכי המכרז.	על אף האמור בסעיף, שעות העבודה הרגילות אינן מוגדרות במסמכי המכרז. על כן, נבקש לקבוע כי שעות העבודה הרגילות הינן בין הימים א'-ה' בין השעות 00:00-17:00, למעט ימי חג, שבתון וערבי חג.	32.6.1	חלק ב'3	75
אין שינוי בתנאי המכרז. ראו הוראות סעיף 4.1.3 לחלק א' למסמכי המכרז.	נבקש כי עלויות הרישיון ישולמו במועד תחילת השימוש בתוכנה	4.1 4.4-ו	חלק א'	76
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש כי התחייבות לשיפוי בהתאם לסעיף זה אלו תהיה בהתאם לפסי"ד חלוט שלא עוכב ביצועו.	5.2, 5.3	ד'	77
החוברת פורסמה	נבקש לקבל את חוברת ההצעה בגרסת Excel/Word.	5.2.2.2	א	78
אין שינוי בתנאי המכרז	יש לפרש מסמך כנגד מנסחו ולא כפי שנכתב בסעיף. הצעת המציעים הוגשה על פי הפרשנות המקובלת ואין מקום אחר לשנות את כללי הפרשנות כך שיעניקו יתרון לעורך המכרז.	5.4.11	א	79
מענה לשאלות ההבהרה ייחתם על ידי המציע ויצורף להצעה המוגשת. ראו עדכון להוראות סעיף 7.2.7 לחלק א' למסמכי המכרז.	האם יש לחתום על המענה לשאלות ההבהרה?	5.4.7	ד	80
המציע יהיה רשאי לחזור בו מהצעתו במידה ולא הוכרז על זוכה לאחר 6 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.	על פי נוסח הסעיף ניתן לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף הצעתם וכך גם את הערבות לא סוף. אין זה מקובל שלא לקבוע מועד סופי לקיום ההצעה. יש לקצוב מועד סופי שלאחריו יהיה המציע רשאי לחזור בו מהצעתו לקבל לידי את הערבות.	6.3.4	א	81

82	חלק א'	6.3.4	נבקש כי טרם חילוט הערבות תימסר לספק הודעה בכתב לפחות 14 יום מראש.	אין שינוי בתנאי המכרז
83		6.3.6	נבקש כי תנאי התשלום יהיו שוטף + 30	התשלום יבוצע לפי הוראת תכ"ם 1.4.0.3. ראו שינוי בסעיף 8.3 להסכם ההתקשרות.
84		6.3.6	נבקש לתקן כי אם לא נמסרו לספק הסתייגויות על ביצוע השירות בתוך 7 ימי עבודה ממועד השלמת מסירת החשבונית התשלום ייחשב כמאושר לתשלום. כל עיכוב תשלום ילווה בהסבר בכתב וזאת תוך שבעה ימים. בכל מקרה, סכום שאינו שנוי במחלוקת ישולם לספק על פי החוזה במועדו	אין שינוי בתנאי המכרז
85	א	6.4.5	אנא עדכנו את המועד האחרון ליוני 2019	הודעה על שינוי מועדים תפורסם בנפרד.
86	א	7.2.3	האם נדרש לצרף לחלק המנהלי את כלל מסמכי המכרז (כולל שאלות הבהרה) חתומים בראשי תיבות, או שאין בכך צורך?	ראו מענה לשאלה 80 לעיל.
87	חלק א'	7.3.1	נבקש להבהיר כי בכל מקום במסמכי המכרז בו ישנה התייחסות ל"מורשי חתימה" מטעם הספק (או כל ביטוי אחר שמהותו זהה), הכוונה הינה למורשי החתימה מטעמו לצורך ובקשר עם מכרז זה, שכן לספק מורשי חתימה רבים בתחומים שונים ואלו אשר מורשי חתימה מטעמו לצורך הגשת הצעה אינם בהכרח מורשי חתימה של הספק גם בתחומים אחרים.	מורשי החתימה הנדרשים במסגרת המכרז הם אלו אשר מורשים לחתום ולהתקשר בשם המציע על ההסכם. ראו נוסח נספח 4 (אישור מורשי החתימה).
88	א	7.3.6	אנא אישורכם כי חתימת היצרן בנוסף על המציע על הסכם ההתקשרות הינה מספיקה לצורך הנדרש בסעיף זה	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.
89	חלק א	7.4.3	מצוין שמחירי ההצעה יהיו בשקלים, גם רישיונות שימוש בתשתית היצרן? אם ההצעה כולה בשקלים חדשים מה התייחסות לפערי שערי מטבע ביום חתימת ההסכם?	ההצעה תוגש בש"ח. ראו תיקון לסעיפים 7.4.3 ו-7.4.4 לחלק א למכרז.
90	חלק א'	7.5.9.1	נבקש למחוק את המילה "הדין". ככל שהמזמין מבקש כי הספק יעמוד בדרישות רגולטוריות כלשהן, עליו לפרטן בכתב ומראש.	אין שינוי בתנאי המכרז
91	חלק א	8.4.1	ייתכן שיש טעות סופר והכוונה בסעיף זה למעטפה שלישית?	אכן מדובר במעטפה שלישית. ראו תיקון בסעיף 8.4.1 למכרז.

<p>בהתאם לסעיף 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993, מציע הפונה תוך 30 ימים לוועדת המכרזים, רשאי לעיין, בין היתר, בהצעה הזוכה במכרז, בכפוף לסייגים המנויים. ככל שהמציע הזוכה לא ציין כי פרט הוא סוד מסחרי ו/או מקצועי, רשאית ועדת המכרזים לפרסמו.</p>	<p>ככל שתבקש הועדה לחשוף בפני שאר המציעים חלקים מההצעה הזוכה שהמציע הזוכה ביקש שלא יחשפו, מבוקש כי הועדה תעניק למציע הזוכה זכות טיעון בפני נציג הועדה בטרם יחשפו אותם חלקים.</p>	8.5.3	א	92
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש כי טרם סיום ההתקשרות עם הספק, תימסר לספק התראה בכתב זמן סביר מראש, אפשרות לתיקון ההפרה, ככל שהיא ברת תיקון, ולטעון טענותיו.</p>	8.6.3	חלק א'	93
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש למחוק את המילים "ינהג שלא בתום לב", כמו כן נבקש כי חילוט הערבות יבוצע לאחר הודעה מראש ובכתב של 30 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות, וכי הסכום שינוכה ישקף את הנזק שנגרם בפועל.</p>	9.3.3	חלק א	94
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש, שחילוט הערבות יהיה הסעד הבלעדי העומד לזכות המזמין.</p>	9.3.3	חלק א	95
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש להוסיף לאחר המילים "באיזו מהתחייבויותיו" את המילה "היסודיות" וכי טרם חילוט הערבות תימסר לספק הודעה בכתב לפחות 14 יום מראש והזדמנות לתקן את הטעון תיקון, ככל שהוא בר תיקון, והזדמנות להשמיע טענותיו. כמו כן, נבקש לקבוע כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל למזמין וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.</p>	9.3.3	חלק א'	96
<p>ראו מענה לשאלה 33 לעיל.</p>	<p>נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול בקשר עם מידע אשר : (א) היה בידי הספק טרם ההתקשרות בהסכם זה. (ב) נתקבל מצד ג' באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות. (ג) פותח על ידי הספק ללא קשר להסכם ; (ד) חובה לגלותו על פי דין ;</p>	הגדרת המושג "מידע"	נספח ג 11	97

הקבצים פורסמו מחדש	פורסם על ידי המשרד ב-20/5 קובץ אקסל אולם הקובץ אינו נפתח כראוי. מתקבלת הודעה כי הקובץ פגום. אנו מניחים כי מדובר בקובץ אקסל בו ניתן למלא את הנספחים. נבקש כי לאחר קבלת המסמך כשהוא תקין וככל שיעלו שאלות באשר למילוי הטופס - ניתן יהיה להעביר למשרד, בנוסף נבקש לקבל את כל קבצי האקסל המוזכרים במסמך המכרז	כללי	חלק א'	98
חובת ההצעה מפורסמת בגרסת WORD או Excel, בהתאם למפורט בסעיף 5.2.2.2 לחלק א' למסמכי המכרז.	נבקש לקבל את מסמכי המכרז בקובץ WORD	כללי	כללי	99
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש כי סעיף זה יוסף להצהרת היצרן שבנספח ג'17 וכי ברישא של סעיף זה, לאחר המילה "מצהיר" יוסף "למיטב ידיעתו".	נספח ג'12, סעיף 7	חלק ג'	100
הדרישה נוסחה באופן המאפשר ליצרן את החופש לנסח את התצהיר על פי נהליו. אין שינוי במסמכי המכרז.	היצרן יתמוך בספק בכל הנדרש לאספקת השירותים המבוקשים. מדובר בהצהרה כללית שלא ניתן לגדר אותה, אלא פרטו לאיזו תמיכה אתם מתכוונים?	נספח ג'17	ג	101
הדרישה נוסחה באופן המאפשר ליצרן את החופש לנסח את התצהיר על פי נהליו. אין שינוי במסמכי המכרז.	מדובר בהצהרה כללית שלא ניתן לגדר אותה ולכן לא ניתן לקבלה מהיצרן, אלא פרטו לאיזו תמיכה אתם מתכוונים.	נספח ג'17	חלק ג'	102
הבקשה מקובלת	המציע הינו חברה בת של חברה ציבורית, אשר נשלטת, בשרשור ע"י חברה ציבורית זרה. בשים לב שלבעלי השליטה אין קשר לפעילות הספק ו/או ליכולתו לעמוד בתנאי המכרז, ולאור המבנה התאגידי המתואר וממילא הספק אינו יכול להצהיר בשם בעלי השליטה בו, מבוקש כי ההתייחסות בסעיף זה תהא לספק ולמנהליו המוזכרים לעיל, ולא לבעלי זיקה (ככל שבקשתנו לא תתקבל, ההצהרה יכולה להינתן למיטב הידיעה בלבד).	נספח ג'2, פרק 4	חלק ג'	103
ככל שלמציע נדרש כי ייתנו חתימתם שני מורשי חתימה הוא יכול להוסיפם.	מבוקש לאפשר לשני חותמים לחתום על התצהיר, אם כך הן זכויות החתימה אצל הספק. בטבלה בתחילת התצהיר יש מקום רק לפרטים של חותם אחד ואילו בתחתית התצהיר יש אכן מקום לשתי חתימות.	נספח ג'2, פתיח	חלק ג'	104
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להבהיר כי הצהרת הספק בכל הנוגע למוצר ו/או לשירותי הענן, המהווים חלק מהשירותים, ניתנת "למיטב הידיעה" וכי הספק לא יישא באחריות להפרת קניין רוחני הנובעת מאלה. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 12.5 לחלק ד'.	נספח ג'2, סעיף 25, לפרק 6	חלק ג'	105

<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש :</p> <p>(1) למחוק את המילה "ולפצות" ולקבוע כי התחייבות הספק הינה לשיפוי בלבד (כקבוע בסעיף 12.6 לחלק ד') ותהא בכפוף לפסק דין של רשות שיפוטית מוסמכת ורק בנוגע לנזקים מוכחים שנגרמו בפועל למזמין ולכך שהמזמין הודיע לספק בכתב מיד עם היוודע לו אודות כל טענה ו/או תביעה ויעניק לספק את השליטה על ניהול ההגנה ובכל מקרה לא יתפשר ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב ולא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי ;</p> <p>(2) חובת השיפוי בנוגע למוצרי צדדים שלישיים, לרבות שירותי הענן, תהא כפופה לתנאי השיפוי המצויים ברישיון השימוש הסטנדרטי של הצדדים השלישיים.</p> <p>(3) הספק לא יחוב בשיפוי במקרה של תביעה שעילתה אחד (או יותר) מהמצבים הבאים : (1) עמידת הספק בתכנוני, במפרטי או בהוראות המזמין ; (2) שימוש של הספק במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי המזמין או הוכתבו על ידו ; (3) שינוי המוצר ו/או השירותים על ידי המזמין ו/או מי מטעמו, או על ידי צד שלישי אחר שאינו הספק ; (4) שימוש במוצר ו/או בשירותים באופן האסור על פי המפרט הטכני, דפי היישום רישיון השימוש או התייעוד ; (5) שימוש במוצר ו/או בשירותים עם מוצרים שאינם מסופקים על ידי הספק, כאשר אלמלא שימוש כזה לא היה במוצר או בשירותים כשלעצמם, כדי להפר זכויות צד ג'.</p> <p>(4) האמור לעיל קובע את מלוא החבות המוטלת על הספק במקרה של תביעות שעילתן הפרת זכויות קניין רוחני.</p> <p>הבהרות אלה רלבנטיות גם לסעיף 12.5 לחלק ד'.</p>	<p>נספח ג'2, סעיף 26 לפרק 6</p>	<p>חלק ג'</p>	<p>106</p>
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש למחוק את המילים "על ידי או", שכן מורשה החתימה נותן תצהיר זה בשם המציע ולא באופן אישי.</p>	<p>נספח ג'2, סעיף 6 לפרק 2</p>	<p>חלק ג'</p>	<p>107</p>
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש למחוק את המילה "לי ו" לאחר המילה "מוכרים", שכן מורשה החתימה נותן תצהיר זה בשם הספק המציע ולא באופן אישי.</p>	<p>נספח ג'2, סעיף 3 לפרק 2</p>	<p>חלק ג'</p>	<p>108</p>
<p>אין שינוי בתנאי המכרז, אך הבקשה תתקבל אם תוצג ע"י הספק הזוכה.</p>	<p>פסקה ראשונה - נבקש להחליף את המילים "לא יפחתו מ..." במילים "הינם"</p>	<p>נספח ד'3</p>	<p>חלק ד'</p>	<p>109</p>

110	חלק ד'	נספח ד' 1 ב'	נבקש להחליף את המילים " לא יפחתו מסך" במילה "בסך"	אין שינוי בתנאי המכרז, אך הבקשה תתקבל אם תוצג ע"י הספק הזוכה.
111	חלק ד'	נספח ד' 3 ב'2	נבקש להחליף את המילים " לא יפחתו מסך" במילה "בסך" נבקש למחוק את המילה בסוגריים "שנה"	החלפת המילה "בסך": אין שינוי בתנאי המכרז, אך הבקשה תתקבל אם תוצג על ידי הספק הזוכה. מחיקת המילה "שנה" אינה מקובלת.
112	חלק ד'	נספח ד' 3 א'	נבקש להחליף את המילה "בהתאם" במילה " בקשר" בפסקה האחרונה	אין שינוי בתנאי המכרז
113	חלק ד'	נספח ד' 3 ג'	נבקש להחליף את המילים "ולשנה לא יפחת מסך" במילים " ולתקופה בסך"	אין שינוי בתנאי המכרז
114	חלק ד'	נספח ד' 4 ב'	נבקש למחוק את המילה "לפחות"	אין שינוי בתנאי המכרז
115	חלק ד'	נספח ד' 4 ו'	נבקש להוסיף את המילים " בגין השירותים נשוא מכרז זה" בסוף המשפט	אין שינוי בתנאי המכרז
116	חלק ד'	נספח ד' 4 ז'	נבקש להחליף את המילים "לא יפחתו מהמקובל" במילה "הינם"	אין שינוי בתנאי המכרז
117	חלק ד'	נספח ד' 4 ח'	נבקש למחוק את המילים " העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או" ולהוסיף את המילים " של המבטח" לאחר המילים " אישור בחתימתו"	אין שינוי בתנאי המכרז
118	חלק ד'	נספח ד' 4 ח'	נבקש להחליף את המילים "שנה בשנה במילה" תקופה"	אין שינוי בתנאי המכרז
119	חלק ד'	נספח ד' 4 ח'	פסקה אחרונה - נבקש למחוק את המילים "את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או" ולהוסיף ת המילים " של הפוליסות " לאחר המילים " על חידושן"	אין שינוי בתנאי המכרז
120	חלק ד'	נספח ד' 3 2	נבקש למחוק את המילה " לפחות" ולרשום בסוף המשפט את המילים " בתנאי שאין כיסוי ביטוחי אחר לאותה חבות"	אין שינוי בתנאי המכרז

אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להבהיר כי הספק אינו יכול להצהיר/ להתחייב כאמור בנספח זה, על סעיפי המשנה שלו, אלא בשם עצמו בלבד. בהתאם, נבקש למחוק מהגדרת "הספק" את כל יתר החוליות בשרשרת האספקה, לרבות היצרן, ספק הענן, קבלני משנה או צדדים שלישיים אחרים. ככל שבקשתנו לא תתקבל, נבקש להבהיר כי התחייבויות הספק והצהרותיו בנוגע לכל אלה תינתן "למיטב הידיעה" בלבד ואחריותו למעשיהם או מחדליהם תהא מוגבלת לאחריות הקבועה בדין ובהסכם. בנוסף ובכל מקרה נבקש כי תינתן להוסיף את ההתחייבויות לפי נספח זה להצהרות של מי מהגורמים הללו, שיצורפו להצעת הספק, או לחילופין יצורף מסמך עדכני ורשמי של גורמים אלה, המפרט את התחייבויותיהם לגבי דרישות אלה.	נספח ד' 4 סעיף 1.3	חלק ד'	121
אין שינוי בתנאי המכרז	פסקה ראשונה - נבקש להוסיף את המילים "בין היתר" לפני המילים "בקשר למתן שירותי...". נבקש להחליף את המילה בהתאם" במילה "בהקשר"	נספח ה' 4	חלק ד'	122
החלפת המילה "בסד": אין שינוי בתנאי המכרז, אך הבקשה תתקבל אם תוצג על ידי הספק הזוכה. מחיקת המילה "שנה" אינה מקובלת.	ביטוח חבות מעבידים סעיף ב - נבקש להחליף את המילים " לא יפחתו מסד" במילה "בסד" נבקש למחוק את המילה בסוגריים "שנה"	נספח ה' 4	חלק ד'	123
החלפת המילה "בסד": אין שינוי בתנאי המכרז, אך הבקשה תתקבל אם תוצג על ידי הספק הזוכה. מחיקת המילה "שנה" אינה מקובלת.	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי סעיף ב - נבקש להחליף את המילים " לא יפחתו מסד" במילה "בסד" נבקש למחוק את המילה בסוגריים "שנה"	נספח ה' 4	חלק ד'	124
אין שינוי בתנאי המכרז	ביטוח משולב לאחריות מקצועית סעיף 1 פסקה אחרונה - נבקש להחליף את המילה "בהתאם" במילה " בקשר"	נספח ה' 4	חלק ד'	125
החלפת המילה "בסד": אין שינוי בתנאי המכרז, אך הבקשה תתקבל אם תוצג על ידי הספק הזוכה. מחיקת המילה "שנה" אינה מקובלת.	ביטוח משולב לאחריות מקצועית סעיף 3 - נבקש להחליף את המילים " לא יפחתו מסד" במילה "בסד" נבקש למחוק את המילה בסוגריים "שנה"	נספח ה' 4	חלק ד'	126
אין שינוי בתנאי המכרז	ביטוח משולב לאחריות מקצועית סעיף 4 ב' - נבקש להוסיף את המילים " ובתנאי שאין כיסוי ביטוחי אחר לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה" בסוף המשפט	נספח ה' 4	חלק ד'	127
אין שינוי בתנאי המכרז	ביטוח משולב לאחריות מקצועית כללי סעיף ב' - נבקש למחוק את המילה " לפחות"	נספח ה' 4	חלק ד'	128
אין שינוי בתנאי המכרז	ביטוח משולב לאחריות מקצועית כללי סעיף ו - נבקש להוסיף את המילים " בגין השירותים נשוא אישור זה" בסוף המשפט	נספח ה' 4	חלק ד'	129

130	חלק ד'	נספח ה4	ביטוח משולב לאחריות מקצועית כללי סעיף ז - נבקש להחליף את המילים "לא יפחתו מהמקובל על" במילים הינם עפ"י"	אין שינוי בתנאי המכרז
131	חלק ד'	נספח ה4	ביטוח משולב לאחריות מקצועית כללי סעיף ח - נבקש להוסיף את המילים " אולם אין בבטילו החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח ו/או זכויות המבטח עפ"י דין" בסוף המשפט	אין שינוי בתנאי המכרז
132	ג'	נספחים 13ג, 14ג, 15ג, 16ג	במסגרת המענה נדרש למלא קבצי Excel שלא צורפו למסמכי המכרז. נבקש לצרפם.	הקבצים פורסמו מחדש
133	חלק ד'	סעיף 6	האם צריך למלא להגשה ל 13/6?	לא. הנתונים בחוזה יעודכנו ויושלמו לאחר בחירה בספק זוכה.
134	חלק ד'	סעיף 6.4.1	מבקשים לפצל את אבני הדרך לתשלום, לפחות אבן דרך נוספת עבור השלמת האפיון ואבן דרך נוספת עבור השלמת היישום והעברה ומסירה לבדיקות קבלה.	ראו תיקון בסעיף 6.4 להסכם ההתקשרות.
135	ה2	1	כמות הלקוחות בארץ המקבלים שירות מהמזיע באמצעות תשתית ה CRM המוצעת - עבור CRM תתתחן אפשרות של יישום גם ב on premise אנחנו מבקשים לכלול לקוחות כאלו בהתאם	הבקשה נדחית. יש להציג לקוחות ענן בלבד.
136	ה2	1	כמות הלקוחות בארץ המקבלים שירות מהמזיע באמצעות תשתית ה CRM המוצעת - עבור CRM תתתחן אפשרות של יישום גם ב on premise אנחנו מבקשים לכלול לקוחות כאלו בהתאם	הבקשה נדחית. יש להציג לקוחות ענן בלבד.
137	ה2	1	ניסיון בפיתוח מערכות דיפלומטיות על בסיס תשתית ה-CRM המוצעת - האם אפשר להגיש כאן משרדי ממשלה בארץ בהם פותח יישום בתשתית המוצעת בנוסף \ במקום?	לא. נדרש ניסיון בפיתוח מערכות המשרתות גורמים הפזורים במספר ארצות. ניתן להציג ניסיון של גוף בארץ ובתנאי ומשתמשי המערכת מפוזרים במספר ארצות שונות. ראו עדכון בנוסח סעיף 15 לתצהיר ג' 12 לחלק ג' במסמכי המכרז.
138	חלק ד'	1.2	מבוקש להוסיף נספח נוסף והוא רישיון השימוש של היצרן ותנאי השימוש של ספק הענן - EULA, ששירותי היצרן ו/או ספק הענן כפופים להם, ולכלול הפניה מתאימה לתנאים אלה מגוף ההסכם.	הבקשה נדחית. יחד עם זאת, ראו תיקון בסעיף 21.3 לחלק ב2 למסמכי המכרז.
139	ג20	2.1	בנספח ג20 - הצעת המחיר, מאחר והרישוי הנדרש על מנת לספק את דרישות המכרז כולל יותר ממוצר אחד אצל היצרן, ומאחר ומחירי המוצרים שונים, נבקש להוסיף שורות עבור "שימוש חודשי למשתמש במשרד שהינו משתמש מזוהה במערכת", כאשר בנספח לנספח זה נפרט את סוגי הרישוי והשימוש המיועד להם.	אין שינוי בתנאי המכרז. תשומת לבכם כי המערכת מיועדת רק למשתמשים מזוהים.

<p>כן ובלבד שניהול הפרויקט יעשה מהארץ. באחריות מנהל הפרויקט לדאוג שהמשאבים עובדים לפי הנהלים שהועברו לו וכן שהליך ההזמנה והתשלומים ניתנים לחברה בארץ, ובכפוף לכל דרישות המכרז.</p>	<p>האם יש אפשרות לעבוד עם ספק ישראלי שחלק מהמשאבים שלו מחול דוברי אנגלית לא ישראלים ללא אזרחות ומרחוק</p>	<p>2.1</p>	<p>חלק א'</p>	<p>140</p>
<p>כן ובלבד שניהול הפרויקט יעשה מהארץ. באחריות מנהל הפרויקט לדאוג שהמשאבים עובדים לפי הנהלים שהועברו לו וכן שהליך ההזמנה והתשלומים ניתנים לחברה בארץ, ובכפוף לכל דרישות המכרז.</p>	<p>האם יש אפשרות לעבוד עם ספק ישראלי שחלק מהמשאבים שלו מחול דוברי אנגלית לא ישראלים ללא אזרחות ומרחוק</p>	<p>2.1</p>	<p>חלק א'</p>	<p>141</p>
<p>לא, נדרש מהספק במסגרת האפיון המפורט כחלק מהמכרז.</p>	<p>האם ניתן לקבל כחלק מאפיון העל במכרז, יותר התייחסות לתהליכים העסקיים הנדרשים. הדרישות ברמה של פיצ'רים קיים/לא קיים ברורות. אבל ה Flow העסקי חסר כדי להעריך את העבודה.</p>	<p>2.3</p>	<p>ה</p>	<p>142</p>
<p>לא, נדרש מהספק במסגרת האפיון המפורט כחלק מהמכרז.</p>	<p>הסעיף מאד כללי ואין דרך להעריך זמן עבודה כך. האם אפשר לקבל פירוט נוסף : מה הן הפעילויות הבלסמיות שאותן העובד מבצע. מה היא פעילות דיפלומטית? האם יש סוגים שונים? האם המידע שנשמר שונה בין סוגי הפעילויות? כמה סוגי פעילויות כאלו יש? איזה מידע נדרש לשמור בפעילות זו? איזה תהליכים יש לנהל? מי מעורב בתהליכים, מה הם כוללים בשבירה לשלבים מי הגורמים המעורבים? האם יש תהליכי שדורשים מעקב בזמני תגובה? אקסלציה? נדרשים תהליכים אוטומטים? יצירת משימות? מיילים? באיזה אירועים? מה מקורות המידע לפעילות בלסמית? איך הן יפתחו? איזה מידע נדרש למעקב?מה סוג המידע? איך הוא ישמר? איזה חוקי זרימה יש לנהל במסגרת התהליך? האם התהליך אחיד וחוצה ארגון או שונה בין הגופים השונים ועוד...</p>	<p>2.3</p>	<p>ה1</p>	<p>143</p>

144	חלק ג' - נספח 1ה	2.3	לגבי הסעיף - "וואטספ - ארגוני ייעודי", האם ניתן שהשיחות התקיימו בתוך האפליקציה של המערכת בחלק של קבוצות, ו מאפשרת ליצור קבוצות עניין הזמינות באפליקציה בדומה. האם זה מספק?	כן ובלבד שעונה על התנאים הרשומים במכרז.
145	1ה	2.4	המערכת לא נתמכת בדפדפן Explorer, אך כן נתמכת ב Edge ו Chrome. האם אפשר להניח שלא יעשה שימוש במערכת דרך Explorer? (דרישה 2.4 באפיון העל)	ניתן להציע מערכות שאינן תומכות ב-Explorer.
146	1ה	2.8	האם פורטל הוא חלק מתכולת הפרוייקט או רק דרישת יכולת? אם הוא חלק מדרישת הפרוייקט מה התכולה ממנו? אילו מסכים? איזו פונקציונליות?	הפורטל הוא חלק מתכולת הפרוייקט בהתאם לפונקציונליות ולמסכים באפיון.
147	4ד	3	יש לשנות את הניסוח לתשתית ה CRM או היצרן	ראו סעיף 1.3 בנספח ד'4, הכולל את יצרן השירות.
148	חלק א'	3.2	נבקש להבהיר כי לספק אין יכולת להשפיע או לקבוע את היקף רישיון השימוש במוצר ואת תנאיו, לרבות התמורה עבור השימוש ואופן חישובה, ואלו יינתנו על-פי רישיון השימוש שמקנה היצרן וסוג הרישיון שהמזמין יבחר לרכוש ממנו. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 4.2 לחלק א' ולסעיף 21 לחלק ב'2.	ראו סעיף 3.2.4 בחלק א', המאפשר את הגמישות המתבקשת.
149	נספח ד' 4	3.5	תקן PCI-DSS רלוונטי רק עבור חברות שעובדות עם כרטיסי אשראי כגון סופרים, תחנות דלק וכו', נבקש להסיר דרישה זו	אין שינוי במסמכי המכרז. הדרישה נועדה לתמיכה ביישומים עתידיים.
150	נספח ד' 4	3.5	תקן GDPR הינו תקן יחסית חדש ואנו בתהליכים לקבלת תקן זה, אנא אישורכם כי מציע יכול להגיש הצעה גם אם אין לו תקן זה בתנאי שישלים קבלת תקן זה עם מועד ההתקשרות	אין שינוי בתנאי המכרז. היצרן נדרש לעמוד בדרישות התקן במועד הגשת ההצעות.
151	חלק ד'	3.8	נבקש להחליף את המילה "מלאה" במילים "על-פי דין והסכם זה".	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.
152	חלק ד'	4.1	נבקש לקבוע כי ביקורת כאמור תעשה בתיאום מראש עם הספק, כאמור בסעיף 4.3 להסכם, וכי הביקורת תבוצע בשעות העבודה המקובלות אצל הספק. כמו כן, נבקש להבהיר כי מבצעי הביקורת מטעם המזמין יהיו כפופים להתחייבות לשמירת סודיות כלפי הספק. הערה זו רלבנטית גם לסעיפים 4.2 ו-4.3 להסכם ולסעיף 9 (על סעיפי המשנה שלו) לנספח ד - דרישות אבטחת מידע.	אין שינוי במסמכי המכרז. ההודעה מראש קיימת בסעיף 4.3.
153	חלק ד'	4.3	בכל הקשור לביקורת אצל היצרן ו/או ספק הענן או לדיווחים מגורמים אלה - יחולו התנאים של רישיון השימוש של היצרן או ספק הענן, לפי העניין.	הבקשה מקובלת.

ראו מענה לשאלה 134 לעיל.	נבקש לקבל אבני דרך לתשלום ע"פ השלבים המפורטים בטבלה אשר בסעיף 18.1 בהתאם להתקדמות הפרויקט - לאחר אפיון , פיתוח, QA ומבדקי קבלה	6.4	3	154
ראו מענה לשאלה 134 לעיל.	אבני הדרך לתשלום המצויינים בסעיף אינם סבירים. שלב הפיתוח הוא שלב מורכב שאורך מספר חודשים. אין זה סביר שלא תשולם כל תמורה עד ל"תום מתן השירותים". בנוסף- המונח "תום מתן השירותים" הינו אמורפי ולא ברור. לפיכך, נבקש לקבוע אבני דרך לתשלום בגין עלות הפיתוח כדלקמן : הרווח הגולמי בענף בפרויקטים מסוג זה הוא בסביבות 20%. לכן נבקש שהאבן דרך האחרונה תהיה 20% ותשולם עם עליית המערכת לייצור. את ה 80% הנותרים ניתן לחלק באופן שווה לאורך חודשי הפרויקט (תשלום מידי חודש).	6.4	ד'	155
ניתן לעשות שימוש במערכת הרשאות פנימית לתשתית ה-CRM, ובתנאי וקיימת אפשרות federation מול ה-Active Directory הארגוני הפנימי.	למערכת ה CRM מנגנון הרשאות משלה - פיתוח ממשק ניהול חיצוני יסבך את הפרויקט הן בזמנים והן בעלויות	6.4	4ד	156
ראו סעיף 1.3 בנספח ד'4, הכולל את יצרן השירות.	יש לשנות את הנוסח ליצרן או תשתית ה CRM	8.3	4ד	157
הבקשה נדחית.	יש להוריד סעיף זה. ספק ה CRM לא אחראי על אופן שמירת הנתונים במערכת CRM בענן	9.1	4ד	158
היכולת המבוקשת איננה רלוונטית למערכת הדיפלומטית. על התשתית המוצעת לתמוך ביכולת זאת לצורך פיתוחים עתידיים.	דרישה זו מהווה שינוי של ארכיטקטורת הפרויקט למודל היברדי בו חלק מהנתונים יושבים בענן וחלק on premise ובכל נקודת זמן יש לגשת ל 2 מקורות על מנת לשלוף את הנתונים. כמובן שדרישה זו מסבכת את הפרויקט הן בעלות והן בזמני עבודה ועל כן יש להבין האם זו דרישה שיש לתמחר במסגרת תכולת הפרויקט או הבנת יכולת	9.4	4ד	159

<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>א. נבקש שייקבע בהסכם כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנזק ישיר. כמו-כן נבקש להוסיף סעיף הקובע כי אם מכל סיבה שהיא יחויב הספק לשאת באחריות לנזק כלשהו בזיקה להסכם תהיה חבותו לפיצוי/שיפוי מוגבלת כך שסך כל הסעדים הכספיים, לרבות סעד ההשבה, שיאלץ לשאת בהם בזיקה להסכם זה כלפי המזמין ו/או צד שלישי כלשהו, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת השווה לסכום התמורה אשר שולמה לספק בפועל מכח הסכם זה במשך 12 החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת התביעה, למעט בגין נזק לגוף, נזק בזדון ונזק כתוצאה מהפרת סודיות או הפרת התחייבות בנושא זכויות יוצרים. ב. נבקש להבהיר כי השיפוי ייעשה בכפוף לפסק דין שלא עוכב ביצוע הקובע את החבות והנזק ובכפוף לכך שהמזמין העביר לספק את הדרישה/ תביעה נשוא הנזק עם קבלתה לידיו, שיתף עימו פעולה בהגנה ככל הדרוש לספק, איפשר לספק לשלוט בנייהול ההגנה ולא יתפשר ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.(נבקש כי האמור יחול על כל סעיפי 11)</p>	<p>11</p>	<p>ד'</p>	<p>160</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נא להוסיף בסוף הסעיף "אלא אם הנזק נגרם בשל מעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו".</p>	<p>11.5</p>	<p>ד</p>	<p>161</p>
<p>היכולת המבוקשת איננה רלוונטית למערכת הדיפלומטית. על התשתית המוצעת לתמוך ביכולת זאת לצורך פיתוחים עתידיים.</p>	<p>דרישה זו מהווה שינוי של ארכיטקטורת הפרוייקט למודל היברדי בו חלק מהנתונים יושבים בענן וחלק on premise ובכל נקודת זמן יש לגשת ל 2 מקורות על מנת לשלוף את הנתונים. כמובן שדרישה זו מסבכת את הפרוייקט הן בעלות והן בזמני עבודה ועל כן יש להבין האם זו דרישה שיש לתמחר במסגרת תכולת הפרוייקט או הבנת יכולת</p>	<p>12.2</p>	<p>4ד</p>	<p>162</p>
<p>ההטמעה הנדרשת כוללת העברת הידע על השימוש במערכת לצוות התקשוב במשרד במתכונת train the trainer; ליווי של צוות הדרכה באגף לצורך הדרכה למשתמשי הקצה בזמן הטמעת היישום לאגפים הראשונים ככל שידרש במסגרת זמן הקמת היישום; ליווי והדרכה לצוות המיישמים במשרד בזמן הטמעת היישום - כ-10 עובדים; וכן הדרכה למנהלי המערכת - כ-5 מנהלים. לא נדרשת הטמעה מול משתמשי הקצה. ראו תוספת בסעיף 16.2 לחלק ב1 למכרז.</p>	<p>נבקש לפרט את התכולה של ההטמעה הנדרשת בפרוייקט</p>	<p>14.1</p>	<p>חלק א'</p>	<p>163</p>
<p>ראה נספח ה1 למכרז</p>	<p>היכן אפשר למצוא את האפיון הראשוני המדובר במכרז</p>	<p>14.2</p>	<p>ב1</p>	<p>164</p>

אין שינוי במסמכי המכרז	יש לשנות ליצרן	14.2	4ד	165
כן.	האם נכון להניח שהמכרז כולל תקופת בדיק (לפי שסעיף 15) ליישום הבסיסי בלבד וכל יישומים או תכולות אופציונליות נוספות, תקופת הבדיק שלהם יהיו בתוספת תשלום?	15	חלק ב1	166
הבקשה אינה רלוונטית לשירותי ענן. הבקשה נדחית.	<p>נבקש להבהיר כי אחריות הספק לא כוללת את תיקון הליקוי ו/או התקלה הבאים, ואלה יתוקנו בתמורה נוספת עפ"י תעריפי הספק: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של היישום ו/או המוצר, או של כל חלק מהם; (2) ביצוע עבודה או שינויים במוצר ו/או ביישום או בכל חלק מהם, על ידי גורם כלשהו לבד מעובדי הספק או קבלני משנה שלו (ככל שישנם); (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים בעלי אורך חיים מוגבל ו/או מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו ע"י הספק; (4) מעשה זדון, ונדליזם, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות או סיבות אחרות שמעבר לשליטת הספק; (5) תחזוקה או כיול לקויים או בלתי נאותים; (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה; (7) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל מערכות המזמין ו/או רשת הטלפונים הציבורית ו/או בשל כל רשת תקשורת אחרת לרבות האינטרנט ו/או כל מרכיב תקשורת אחר; (8) תקלות שאינן נתמכות ע"י היצרן/ ספק הענן.</p> <p>בנוסף, נבקש להבהיר כי שהאחריות למוצר/ שירותי הענן תהא כפי האחריות הסטנדרטית הניתנת על-ידי היצרן/ספק הענן, לפי העניין, ותנאי האחריות של אלה יגברו על כל תנאי ו/או מגבלה ו/או אחריות מטעמו של הספק.</p> <p>הבהרות אלה רלבנטיות גם לסעיף 21.5.4 לחלק ב'2 ולסעיף 16.2 לנספח ד'4.</p>	15.2	חלק ב'1	167
הבקשה נדחית.	נבקש להבהיר כי מתן תעודת השלמה לא יימנע בשל ליקוי לא מהותי שיימצא במהלך תקופת הבדיק ביישום שפותח על ידי הספק עבור המזמין.	15.4	חלק ב'1	168

הכוונה להדרכות לנושא תחזוקת המערכת.	אנא הבהירו האם מדובר בהדרכות על השימוש במוצר (שיכולות להתבצע בשלבי הפיתוח) לבין הדרכות הנוגעות לתחזוקת המערכות – לאחר שהושלם פיתוחן.	16	חלק ב'1	169
ראו תשובה לשאלה 163 לעיל.	בכמה אנשים מדובר? האם הדרכה למשתמשי המערכת או למנהל המערכת בלבד? אם אכן מדובר בהדרכה למשתמשי המערכת - האם הדרכה מלאה לכלל משתמשי הקצה או במודל Train the trainers? כמו כן, בהנחה כי מדובר בהדרכה לשני סוגי משתמשים נבקש לקבל כמויות לגבי: א. כמות משתמשי הקצה. ב. כמות המדריכים שיש להדריך במודל TTT. ג. כמות המשתמשים שיש להדריך כמנהלי מערכת.	16.1	ב1	170
ליווי של צוות הדרכה באגף לצורך הדרכה למשתמשי הקצה בזמן הטמעת היישום לאגפים הראשונים ככל שידרש במסגרת זמן הקמת היישום; ליווי והדרכה לצוות המיישמים במשרד בזמן הטמעת היישום - כ-10 עובדים; וכך הדרכה למנהלי המערכת - מדובר על כ-5 מנהלים.	אנא פרטו את היקף ופרופיל העובדים מצד הלקוח שמיועדים להכשרה זו - האם מדובר במפתחים, מיישמים או מנהלני מערכת	16.1	חלק ב'1	171
ראו סעיף 1.3, הכולל את יצרן השירות.	אחריות הגנת הסייבר והנתונים של תשתית מערכת ה CRM היא של היצרן. יש להוריד סעיף זה או לשנות את הניסוח	16.2	ד4	172
ראו תיקון בסעיף 14.1 לחלק ב1 למכרז.	על מנת לוודא כי ניתן להתכנס ללוחות זמנים אלו, נבקש להבין כמה משתמשי מפתח יש לראיין לטובת הישום הבסיסי	18	חלק ב'1	173
ניתן להציע לוחות זמנים מקוצרים במכתב מלווה שיוגש כחלק מהמעטפה השנייה למענה.	רשום שמסגרת המענה למכרז המציעים יכולים להציע לויז קצר יותר, היכן במענה יש מקום להציע אותו, האם בשלב הראשון של ההגשה ב 13/6 או בשלב הראיונות ותכניות העבודה?	18.2	חלק ב1	174
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש להבהיר כי הספק יכול להעביר או להחזיר למזמין מידע ונתונים שהספק הכין באופן ייעודי למזמין. לגבי מידע או נתונים השמורים במערכות ספק הענן - יש לפנות לתנאי השימוש של ספק הענן. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיפים 19.3-19.5 לחלק ד' ולסעיף 23 לנספח ד'4.	19.2	חלק ד'	175

יש לכלול את עלויות מוצרי צד ג' בעלויות הפיתוח, כמפורט בסעיף 4.1.3 לחלק א' במכרז. פירוט מוצרי צד ג' יש לפרט במסגרת המענה לנספח 16 לחלק ג - חוברת המענה.	כתוב בסעיף זה "שבמידה ותידרש הסתמכות על מוצר צד שלישי, על המציע לציין זאת במסגרת הצעתו. תמחור זכויות השימוש המלאות באותו מוצר תהינה כלולות בעלויות המפורטות לשימוש בתשתיות ה-CRM המוצעות". אך בטבלת העלויות המפורטות לשימוש תשתית CRM אין שורה מתאימה להכנסת מוצרים צד ג,	20.3	חלק ב2	176
ראו מענה לשאלה 176 לעיל.	נבקש להוסיף לטבלת התמחור את האפשרות לתמחור נפרד של רישוי עבור מוצרי צד ג', ככל שיידרש.	20.4	ב2	177
ראו מענה לשאלה 176 לעיל.	לגבי מוצרי צד שלישי בנספח הצעת המחיר – נבקש להוסיף שורות לצורך הצגת המוצרים והתמחור.	20.4	חלק ב'2	178
ראו תוספת של סעיף 21.6 לחלק ב2 למכרז.	נבקש כי כל תוכנה בבעלות צד ג' שתסופק ע"י המציע בכפוף ובהתאם לתנאי רישיון תסופק AS IS. נותן השירותים לא יהיה אחראי לכל תקלה או פגם בתוכנה כאמור אלא לביצוע השירותים הנדרשים בהסכם זה במסגרת הפרויקט, לרבות שירותי אחריות ותחזוקה, אם וככל שירכשו על ידי הרשות	20.4	חלק ב'2	179
ראו תיקון בסעיף 21.3 לחלק ב2 למכרז.	נבקש למחוק את הסעיף, שכן המזמין מבקש לרכוש מוצר מסוים שלו תנאי שימוש מוגדרים על ידי יצרן המוצר, שאינו הספק, ועל כן הספק אינו יכול להתחייב כנדרש. אין לספק יכולת להשפיע על תנאי רישיון המוצר ו/או שליטה על הקבוע ברישיון האמור. המזמין יבחר איזה סוג של רישיון שימוש לרכוש ויהיה כפוף לתנאים אלה. על כן, יש לקבוע כי תנאי השימוש של המוצר, אשר יצורפו כנספח ג'18 כנדרש בסעיף 7.3.7 לחלק א' ו/או כל תוספת רישוי שתירכש על-ידי המזמין באמצעות הספק, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי ההתקשרות בין הצדדים ויגברו בכל הנוגע למוצר על כל האמור במכרז ונספחיו, לרבות בכל הנוגע לאחריות ו/או התחייבות של הספק.	21.3	חלק ב'2	180
הכוונה כי יש בתשתית ה-CRM המוצעת יכולת כנדרש.	האם בכל תתי הסעיפים הכוונה היא לדעת האם יש יכולת של המערכת או שהכוונה היא שזו חלק מתכולת הפרוייקט?	24	ב2	181
עצם הדרישה להתקשרות לרשתות חברתיות מהווה דרישת סף. יחד עם זאת, הדוגמאות הכלולות בסעיף הינן בגדר דוגמאות בלבד, ולא נדרשת תמיכה בכל סוגי הרשתות המוזכרות כדוגמאות.	הסעיף הינו חובה. לא קיימת יכולת ב של סריקת מידע בוואטספ ובגוגל פלוס. האם אפשר להוציא את זה מהחובה את הרשתות האלה?	24.13	חלק ב2	182

183	חלק ב'2	24.4	נבקש להבהיר את הדרישה - האם הכוונה לתיעוד Audit של פעולות של משתמשים במערכת כגון שינוי ערך בשדות? אם כן, מדובר על מידע שנצבר במערכת, מה משמעות ההנחיה ללא סריקה של האינטרנט? אם לא - מה הכוונה?	הכוונה היא לכך שהדיווחים יהיו על פי הנתונים הנצברים במערכת. משמעות הדרישה של "ללא סריקה של האינטרנט" היא שלא יידרש כלי חיצוני נוסף לתיעוד פעילות המשתמשים.
184	חלק ב'2	24.4	נבקש להבהיר האם הגדרת הגיבויים והרפליקציה הינה באחריות הספק (ולכן מהווה רכיב עבודה לתמחור במסגרת הפרויקט), או אם הינה באחריות הלקוח כחלק מפעילותו השוטפת של צוות התשתיות ולפי הנחיות היצרן	הגיבויים הנדרשים הינם חלק מהצעת הספק, ויש לתמחר כל רישוי הנדרש להפעלתם.
185	חלק ב2	24.4	הדרישה לא ברורה לנו. מאפייני דיווח של מי ומה כולל הדיווח? לאורך כמה זמן? מה הכוונה בנתונים על פעילות המשתמשים?	הכוונה ל-audit של פעילות המשתמשים, שיישמר למשך לפחות 3 חודשים.
186	חלק ב2	24.5	באיזה רשתות חברתיות? מה כוללת הפצה, אפשר דוגמאות?	הפצה של תוכן לצורך פעילות תוך יכולת התחברות לרשתות חברתיות כדוגמת facebook, twitter.
187	ב'	25	אין בסעיף התייחסות לנושא הבעלות על ה-Data Centers. על מנת לעמוד בסטנדרטים הגבוהים ביותר של אבטחת מידע יש יתרון ברור להיות ה-DC בבעלות מלאה של ספק שירותי הענן והעובדים בו עובדי הספק ולא ספקי שירותים חיצוניים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
188	חלק ב'2	25	נבקש כי תינתן לספק האפשרות להציג אישור מהיצרן ובו הוא מתחייב כנדרש בסעיף חלף הדרישה להציג את ההסכם בין הספק ליצרן. ככל שבקשתנו לעיל לא תתקבל, נבקש לאפשר להציג את עקרונות ההסכם המבוקש, כמצוין בסעיף 7.3.6 לחלק א' או לחילופין יוצג ההסכם לאחר השחרת חלקים המהווים סוד מסחרי/מקצועי. זאת במיוחד לאור העובדה שבמידה והספק יזכה במכרז זה, הסכם זה עלול להיות חשוף גם לעיני ספקים אחרים מתחרים בספק.	ראו תיקון בסעיף 21.3 לחלק ב2 למכרז.
189	חלק ב'2	25	נבקש להבהיר כיצד להתייחס לדרישות הנוגעות לשמירת המידע שכן הן אינן נוגעות לתשתית אלא לשירות	יש להתחייב כי המערכת תוקם ותוגדר באופן העונה לדרישות המכרז.
190	ב'	26	נבקש להוסיף תקן אבטחת מידע ISO 27552.	הבקשה נדחית.
191	ב2	26	אנו מבקשים להוסיף תקן אבטחת מידע ISO 27552 על מנת למנוע מצב של הוצאות עתידיות בגין התאמה	הבקשה נדחית.

192	חלק ב'3	26	על מנת לעמוד בסטנדרטים הגבוהים ביותר של אבטחת מידע ה-DC נדרש להיות בבעלות מלאה של ספק שירותי הענן והעובדים בו עובדי הספק ולא ספקי שירותים חיצוניים, נבקש לעדכן סעיף זה בהתאם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
193	חלק ב'2	26.1	על מנת למנוע מצב של הוצאות עתידיות בגין התאמה נבקש להוסיף את תקן אבטחת מידע ISO 27552	הבקשה נדחית.
194	חלק ב'2	26.2	על פי מכרז זה מדובר בדרישה לאספקת תשתית מבוססת ענן, כאשר למזמין יש היכולת להחליט היכן ימוקמו השרתים עליהם יאוחסנו נתונים, ואילו לספק אין כל יכולת להשפיע על מיקום השרתים כאמור. יתר על כן, האחריות לעמידה בהנחיות המדינה בה ממוקמים שרתים אלה הינה של המזמין בלבד. אין לספק את הסמכות ו/או את הידע והמומחיות לקבוע איזה דין חל על המזמין ומה תכולת הדין החל על המזמין. ככל שנדרש כי הספק יעמוד באילו שהן דרישות אבטחת והגנת מידע, לרבות של המזמין עצמו ו/או הוראות דין כלשהן, בין אם בישראל ובין אם מחוצה לה, על המזמין לפרט בכתב אל הספק את הדרישות הפרקטיות החלות על חלק השירותים המסופק על ידו, על מנת שהספק יוכל להיערך לעמידה בהן. לבסוף, על המזמין לקחת בחשבון כי תנאי ואמצעי אבטחת המידע של הנתונים שיועלו על ידו הינם בהתאם לתנאי השימוש בשירותי ספק הענן (EULA). הספק אינו יכול להתחייב על מה שאינו בשליטתו ושאינו לו יכולת להשפיע עליו. הבהרות אלה רלבנטיות גם לנספח ד'4.	אין שינוי במסמכי המכרז.
195	חלק ב'2	28	נבקש להבהיר את הדרישה - מאחר שסביבת הפיתוח היא בענן, סביבת הפיתוח נדרשת מתחילת הפרויקט. כמו כן נבקש להבין מדוע סעיף זה מוגדר כאופציונלי (O)	לוח הזמנים להשלמת סביבת הפיתוח מפורט בסעיף 17.2 לחלק ב1 למכרז. התכונות הנדרשות בסעיף 28 מסווגות כאופציונאליות לצורך קביעת ציון האיכות.
196	ב2	29.12	מבקשים להוריד סעיף זה - המערכת היא מערכת web על כן נדרשת גישה ברשת ה internet (שאגב היא מוצפנת https)	הדרישה הינה דרישה אופציונאלית. אין שינוי במסמכי המכרז.
197	חלק ב'3	30.1	במקומות שונים ההתייחסות היא למומחה ולמנהל פרויקט. להבנתנו המומחה הוא מנהל הפרויקט אנא אשרו	המונח מנהל הפרויקט נמחק, המונח המחייב הוא המומחה.
198	חלק ב'3	32	להבנתנו הכוונה לצוות שיתן תמיכה מטעם הספק. אנא אישורכם	אכן מדובר על תמיכה מטעם הספק.

199	חלק ב'3	32	נבקש להבהיר כי פעילות של התקנות , העברת גרסאות ושדרוגים היא פעילות שתיתמך ע"י גורמים מומחים מטעם המציע ונדרש לתאמה מראש, ולא באמצעות ה- Help desk	הבקשה נדחית. במהלך תקופת התחזוקה מוקד הסיוע יהיה נקודת הקשר בין המציע לבין הספק, לכל דבר ועניין.
200	חלק ב'3	32	נבקש להבהיר כי זמני התגובה המפורטים הם לתגובה של גורם מטפל לפניו, כלומר לתחילת הטיפול בפניה.	מדובר במועדים מקסימליים לקבלת תשובה לפונה מגורם מקצועי. זמני הטיפול ייקבעו לכל תקלה בהתאם לצורך.
201	ב3	34.1	האם מדובר בתחילת טיפול בתקלה או סיום טיפול?	ראו תיקון בסעיף 32.7 למכרז.
202	ב3	34.3	"אי תיקון תקלה קריטית..." - נבקש לעדכן ל"תחילת טיפול".	ראו תיקון בסעיף 32.7 למכרז.
203	ד4	10.1.2	ראה שאלה 28	היכולת המבוקשת איננה רלוונטית למערכת הדיפלומטית. על התשתית המוצעת לתמוך ביכולת זאת לצורך פיתוחים עתידיים.
204	א	14.4.1	כיוון שהאפיון העל הוא מאד כללי וכולל רק נקודות ואין בו ממש תהליכי עבודה אותם ניתן לתמחר מבקשים שיהיה ניתן לעדכן את תיחור הפרוייקט לאחר סיום שלב האפיון או להגדיר את שלב זה כנקודת יציאה לשני הצדדים	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.
205	חלק א'	14.4.6	נבקש את מחויבות המשרד לאספקת כל המידע הנדרש לצורך פיתוח הממשקים מול הספק, לרבות חלקו בפיתוח הממשקים בצד מערכתיו.	אין שינוי במסמכי המכרז. מחויבות המזמין היא בהתאם למסמכי המכרז.
206	חלק ב1	14.4.6	אינטגרציה של היישום אל מול מערכות משרד החוץ - האם ניתן להניח שכל הממשקים הנדרשים והאינטגרציות הנדרשות מפורטות בסעיף זה?	כן.
207	ב1	14.4.6.2	האם הפתרון אמור לכלול מוצר אשר מבצע את ה SSO בארגון וניהול המשתמשים ב Active Directory	לא. נדרשת רק יכולת federation, שתאפשר : 1. סינכרון הגדרות משתמשים בין ה-Active Directory המשרדי למערכת. 2. למשתמשי המשרד, בעת גישה מהרשת הארגונית למערכת.
208	חלק ב'1	14.4.6.2	נבקש להבין מהי התפלגות של סוגי המשתמשים לפי משתמשים פנימיים (שיוגדרו ב AD) ומשתמשים חיצוניים ומה אופי העבודה שלהם בהקשר של המערכת העתידית	כל המשתמשים הינם עובדי משרד שמוגדרים ב-AD הארגוני. חלקם בדומיינים ארגוניים שונים ולכן נדרשת תמיכה במספר דומיינים (MULTI-DOMAIN).
209	חלק ב1	14.4.6.2	קיים לכך רישוי - האם ניתן להוסיף לטבלת התמחור(7.4.6) ואם לא היכן ניתן למלא מחיר של רישוי זה,מבקשים שלא יהיה שחלק מעלות הפיתוח שכן לא מדובר ברישוי חד פעמי ועלות פיתוח הוא חדש פעמי	לא ניתן לשנות את טבלת הצעת המחיר. המזמין ירכוש זכויות שימוש במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם לנדרש, ראו סעיפים 4.2 ו-7.4.7.2 לחלק א' למכרז.
210	חלק ב1	14.4.6.2	האם צריך למלא סעיף זה להגשה ל 13/6?	לא. המציע נדרש להגיש רק מה שמפורט בחלק ג' למכרז, ראו סעיף 7.5.6 לחלק א' למכרז.

ראו תשובה לשאלה 209 לעיל.	קיים לכך רישוי - האם ניתן להוסיף לטבלת התמחור (7.4.6) ואם לא היכן ניתן למלא מחיר של רישוי זה, מבקשים שלא יהיה שחלק מעלות הפיתוח שכן לא מדובר ברישוי חד פעמי ועלות פיתוח הוא חדש פעמי	14.4.6.3	חלק ב'	211
הגדרת מבדקי הקבלה וביצועים הינה באחריות הספק במסגרת שלב האפיון המפורט. אחריות המזמין תכלול אישור מבדקי הקבלה וליווי ביצועים.	מקובל כי בפרויקטים בהיקף האמור מבדקי קבלה מנוהלים, נכתבים ומבוצעים ע"י הלקוח. נבקש להבהיר את חלוקת האחריות הנדרשת בפרויקט זה	14.4.7.1	חלק ב'	212
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לתחום את סבבי הבדיקות לשני סבבים לכל היותר כדי להתכנס ללוחות הזמנים המבוקשים	14.4.7.3	חלק ב'	213
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי האמור יחול ככל שמדובר בנסיבות שבשליטת הספק בלבד. כלומר, אי עמידה במבדק קבלה עקב נסיבות התלויות ביצרן, בספק הענן או במזמין לא תהווה עילה להטלת פיצוי מוסכם על הספק.	14.4.7.3	חלק ב'	214
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לקבוע כי אישור קבלה יתבצע בקרות מוקדם מבין הבאים: (1) התאריך שבו יוכיח הספק למזמין, כי היישום תואם באופן מהותי את האפיון המאושר; או (2) התאריך שבו התחיל המזמין להשתמש ביישום או בחלקו לכל מטרה שהיא מלבד ביצוע בדיקות הקבלה; או (3) ביום העשירי לאחר הודעת הספק שהיישום מוכן לבדיקות קבלה כאשר בדיקות הקבלה נדחו מסיבות התלויות במזמין; או (4) ביום העשירי לאחר תחילת בדיקות הקבלה אם המזמין לא אישר עד אז את בדיקות הקבלה או לא מסר לספק רשימה בכתב של כל אי ההתאמות המהותיות של היישום לקריטריונים לקבלה. כמו כן, נבקש כי יובהר כי מתן אישור קבלה לא יעוכב מחמת אי-התאמה מינורית של היישום לאפיון המאושר. לאחר מועד אישור הקבלה יעשה הספק מאמץ מסחרי סביר לתקן כל אי-התאמה כאמור שהתגלתה בזמן בדיקות הקבלה.	14.4.8	חלק ב'	215
לא. הקורסים יהיו קורסים רשמיים של היצרן ולא של הספק.	אנא אשרו כי הקורסים יהיו קורסים שיבוצעו על ידי גורם מוסמך מטעם הספק.	19.1.3	חלק ב'	216

מקובל.	נבקש להבהיר כי קבלת תעודת הסמכה של היצרן מותנית בביצוע מבחני הסמכה של היצרן.	19.1.3	חלק ב'1	217
התמורה תשולם לפי היקפי שעות העבודה הנדרשות, בהתאם למפורט בסעיף 4.3.4 לחלק א' למכרז.	על פי סעיף זה נדרש לספק שירותי הדרכה לרשות המזמין בקשר לתשתית. להבנתנו מדובר בשירותים נוספים מעבר להדרכה/ קורסים הנדרשים בסעיף 19.1.3. נבקש כי בטבלת העלויות תתווסף שורה גם לשירות זה.	19.2.1	חלק ב'1	218
ספק הענן הינו היצרן, בהתאם להגדרות. אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש להוסיף הגדרה חדשה - "ספק המספק שירותי ענן ציבורי על בסיס קטלוג שירותי הענן".	הגדרת 2.2 "ספק הענן"	חלק א'	219
ההגדרה לקטלוג השירותים מופיעה בטבלת ההגדרות.	נבקש להוסיף הגדרה חדשה - "קטלוג המפורסם באופן פומבי על ידי ספק הענן והמכיל את השירותים המוצעים על ידי ספק הענן ואת מחיריהם".	הגדרת 2.2 "קטלוג שירותי ענן"	חלק א'	220
ייכלל במסגרת שלב האפיון המפורט.	האם ניתן לקבל יותר פירוט על סוגי המשתמשים (פנימיים חיצוניים וכו') השונים והיכולות הנדרשות מכל סוג משתמשים.	2.2.1	ה	221
ראו סעיף 14.4.6 בחלק ב1.	האם ניתן לקבל יותר פירוט על הממשקים למערכות הפנימיות. כמו: מספר מערכות, מספר ממשקים ופירוט על הממשקים. כמו כן, טכנולוגיות ההתקשרות האפשריות עם מערכות אלו.	2.2.2	ה	222
ראו תיקון בסעיף 32.2 לחלק ב3 למכרז.	על פי הנהוג במערכי תמיכה של ארגונים, נבקש להוסיף הבהרה כי משתמשי קצה יפנו לגורמי תמיכה מטעם המזמין, ורק תקלות / בעיות שדורשות מעורבות של מומחה מטעם הספק יופנו ע"י גורם התמיכה הפנימי ל HD של הספק	21.5.2	חלק ב'2	223
על הספק לספק, כחלק מהצעתו, רישוי שימוש בתשתית ה-CRM, הכולל את התמיכה הנדרשת בסעיף זה מטעם היצרן. יודגש כי היצרן מהווה קבלן משנה של הספק לצורך התקשרות זאת.	יש לשנות את הניסוח. כספקים אנחנו לא יכולים לתקן באגים בתשתית ה CRM	21.5.4	ב2	224
על הספק לספק, כחלק מהצעתו, רישוי שימוש בתשתית ה-CRM, הכולל את התמיכה הנדרשת בסעיף זה מטעם היצרן. יודגש כי היצרן מהווה קבלן משנה של הספק לצורך התקשרות זאת.	נבקש להבהיר כי תשתית המוצר, לרבות תקלות / באגים במוצר, שדרוגי גרסה ותחזוקה שוטפת הינה באחריון יצרן המוצר. הספק יתן שירותי תחזוקה לרכיבי היישום על גבי תשתית זו.	21.5.4	חלק ב'2	225

226	חלק ב'2	21-25	תנאי ההתקשרות של ממשלת ישראל עם חברת כולל תשתית CRM, נקבעו בהסכם המסגרת של ממשלת ישראל. ניתן לפנות למינהל הרכש על מנת לקבל את ההסכמים, אנא אשרו כי ניתן לציין במענה " בהתאם להסכם מסגרת של ממשלת ישראל עם חברת " לסעיפים אלה וסעיפים נוספים הנוגעים לנושא.	הבקשה נדחית. המכרז הנוכחי אינו מופנה באופן בלעדי ליצרן זה או אחר. ההצעה שתוגש למכרז זה אינה כפופה ו/או קשורה להתקשרויות אחרות של המדינה עם ספק כלשהו.
227	חלק ב2	22.1.1.	המערכת המוצעת, תומכת באינטרנט אקספלורר גרסה 11 ומעלה. האם זה מקובל?	כן.
228	ב	22.2.1-2	בנוסף לשפה העברית, המערכת נדרשת לתמוך בשפות ערבית, רוסית (ואנגלית). האם נדרש לתמוך רק בקבלת קלט בשפות האלו או שכל מסכי המערכת על כל חלקם צריכים לתפקד באופן מלא 32 השפות (ערבית, רוסית ואנגלית), בנוסף לעברית. בנוסף לכך, האם גם הפורטל צריך להיבנות בארבע שפות?	נדרשת תמיכה בקבלת קלט בשפות אלו. מסכי המערכת צריכים לתפקד באופן מלא בשפות עברית/אנגלית. הפורטל צריך להיות בנוי בשפה עברית.
229	חלק ב'2	22.3.4	נבקש להבהיר האם עבור דרישה זו יש צורך בשימוש בכלי BI ע"י משתמשי הקצה כחלק מתכולת הישום הבסיסי, ועל כן יש לכלול אותו בעלויות הרישוי, ולא יזיה היקף משתמשים	הספק נדרש להציג כלי BI מלא (בתוך הפלטפורמה או כצד ג') במסגרת הפתרון המוצע, כולל רישוי ומענה מלא לדרישות המופיעות במכרז ובמסמך האפיון.
230	חלק ב2	22.4.1	המערכת המוצעת, מאפשרת לבנות תפריטים ברמת אפליקציה וטאבים, ולא בהיררכיה. האם זה מקובל?	כן.
231	חלק ב'2	24.11-12	נא הגדירו את רמת הדרישה - חובה (M) או אופציונלי (O)	כל סעיף מסומן בהתאם. סימון של סעיף אב תקף לכל סעיפי המשנה, ככל שלא סומנו אחרת.
232	חלק ב2	24.13.2	באיזה שפות יש לתמוך מבחינת המידע שנסרק ברשתות?	נדרשת תמיכה בעברית ואנגלית, כתנאי סף. כל שפה נוספת תהווה יתרון.
233	חלק ב'2	24.2.3	נבקש לקבל את היקף הדוחות הכלולים בתכולת הפרויקט לטובת תמחור מתאים	כמות הדוחות תיקבע במסגרת האפיון המפורט. ניתן להניח כי יידרשו עד ל-10 דוחות.
234	24	24.2.4	תשתית ה-CRM תכלול מודלים אנליטיים מתקדמים לניבוי (פרדיקציה) של ארועים. - מה הכוונה ב"ארועים" ?	הכוונה לשינוי של ערכים או למימוש תהליכי עבודה במערכת, על בסיס תהליכים או שינויים דומים שארעו בעבר.
235	ב2	25.3.1	יש לשנות את הניסוח. ספק ה-CRM אינו אחראי על תשתית ה-CRM המוצעת	על הספק לספק, כחלק מהצעתו, רישוי שימוש בתשתית ה-CRM, הכולל את התמיכה הנדרשת בסעיף זה מטעם היצרן. יודגש כי היצרן מהווה קבלן משנה של הספק לצורך התקשרות זאת.
236	ב2	25.3.2	על אף שהזמנים בטבלה סבירים יש לשנות את הניסוח כיוון שזמן טעינת מערכת WEB היא פונקציה של הרבה רכיבים ולפחות מחציתם לא תלוים לא בספק ולא בתשתית (חומרת המחשב, תוכנות במחשב, קו התקשורת של המשרד וכו')	הספק אינו אחראי לתשתיות המזמין. מדידת זמני התגובה תתבצע בתנאי אופטימליים, שיוגדרו ע"י הספק ויתבצעו בכל אתר בארץ, שיוגדר ע"י הספק, כדוגמת משרדי הספק.

הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.	מבקשים להוריד את הסעיף \ לשנות את הניסוח - לכל תשתית CRM יש מנגנוני גיבוי ושחזור. פיתוח שכזה על ידי הספק מהווה גם כפילות וגם סיבוכיות מיותרת שתבוא לידי ביטוי בזמן הפרוייקט ועלות	25.4.2	ב2	237
הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש למחוק את המשפט "כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנות אבטחת מידע". מינוי כאמור, היקפו ותכולתו, כמו גם אופן הגנת המידע ואבטחתו יעשו על פי דרישת המזמין ובהתאם להנחיותיו. בהתאם, נבקש כי הנחיות המזמין בנוגע לאבטחת מידע וסייבר יועברו אל הספק מראש ובכתב, על מנת שהספק יוכל להיערך לעמידה בהן.	30.3.1	חלק ב'3	238
זמני התגובה בסעיפים אלו מתייחסים רק לקבלת ורישום הפנייה ולא לתחילת הטיפול. אין שינוי במסמכי המכרז.	האמור בסעיפים אלה אינו תואם את המפורט בטבלה שבסעיף 32.7.1 בחלק זה של המכרז. יתר על כן, זמן תגובה של 2 דקות אינו סביר, ואף זמן תגובה של 30 דקות לגורם מקצועי. נבקש לתקן כמקובל וכמצוין בסעיף 32.7.1 לזמן תגובה של 4 שעות עבודה לתגובה ראשונה ובהתאם להבחנה בין תקלות משביתות לבין תקלות אחרות בהן זמן התגובה יכול להיות גם ארוך יותר, כמצוין בסעיף 32.7.1 האמור.	32.6.2- 32.6.3	חלק ב'3	239
אין שינוי במסמכי המכרז.	הסעיף אינו הגיוני. הפניות מגיעות למוקד הספק, והספק עצמו יכול לטפל בחלק מהמקרים. הספק יפנה ליצרן רק אם מדובר בתקלה שאין הספק יכול לפתור בעצמו. לכן זמן התגובה של היצרן לא יכול להיספר ממועד הפניה המקורית לספק. מוצע לקבוע כי אם המציע אינו מסוגל לפתור את הבעיה בתוך 24 שעות ומדובר בתקלה קריטית, היא תופנה ליצרן, אשר יטפל בה לפי מדיניות השירות שלו.	32.6.4	חלק ב'3	240
ראו תשובה לשאלה 239 לעיל.	נבקש להבהיר שהזמנים המצויינים בעמודה השמאלית הינם טווחי זמן לתחילת טיפול. לא ניתן להתחייב להשלמת תיקון התקלות בפרקי הזמן המצויינים.	32.7.1	ב'	241
ראו תשובה לשאלה 239 לעיל.	נבקש להבהיר כי הספק יכול להתחייב למועד התחלת טיפול בתקלה בלבד, ואינו יכול להתחייב מה יהיה באשר למשך הטיפול בה. על כן, נבקש למחוק דרישה כאמור. נבקש להבהיר כי גם ביצוע מעקף (workaround) עד למציאת פתרון כולל לתקלה יחשב לפתרון לעניין זה.	32.7.1		242

243	חלק א	4.1.1	בסוף המשפט "בתקופת בדיק בית" מבקשים להוסיף "של השירותים הבסיסיים"	ראו תיקון בסעיף 4.1.1 למכרז
244	חלק א	4.1.3	מבקשים להוסיף עלויות צד ג לטבלת תמחור בסעיף 7.4.6 שכן עלויות אלו אינם יכולים להיכלל בעלויות פיתוח כיוון שהם לא חד פעמיות והעלות עליהם חודשית/שנתית, אם הכוונה היא לזכויות שימוש רק בתקופת הפיתוח, נבקש לציין זאת במפורש ולהוסיף שורה בטבלה כדי לתמחר את התשלום למוצרים אלו (צג ג') לאחר תקופת הפיתוח	ראו תשובה לשאלה 176 לעיל.
245	א	4.2.3	מודל התימחור של בנוי לפי מספר הישויות שאליהן יש למשתמש גישה ולא על בסיס כמות השימושים, בסיס התימחור הוא סוג הפעילות ולא כמות הפעולות. אנא הבהירו לאיזה סוג רישוי התכוונתם או לחלופין ספקו תיאור פונקציונאלי של פעולות שהמשתמש מבצע במערכת	התמורה עבור זכויות השימוש משולמת בהתאם למפורט בסעיף 4.2 לחלק א' למכרז.
246	א'	4.2.3	(יצרן התשתית המוצע על-ידי המציע) מודל התימחור של בנוי לפי מספר הישויות שאליהן יש למשתמש גישה ולא על בסיס כמות השימושים, בסיס התימחור הוא סוג הפעילות ולא כמות הפעולות נבקש להבהיר לאיזה סוג רישוי מכוון הסעיף, או לחלופין נבקש שיצורף תיאור פונקציונאלי של פעולות שהמשתמש מבצע במערכת	התמורה עבור זכויות השימוש משולמת בהתאם למפורט בסעיף 4.2 לחלק א' למכרז.
247	חלק א'	4.2.3	מודל התימחור של בנוי לפי מספר הישויות שאליהן יש למשתמש גישה ולא על בסיס כמות השימושים, בסיס התימחור הוא סוג הפעילות ולא כמות הפעולות. אנא הבהירו לאיזה סוג רישוי התכוונתם או לחלופין ספקו תיאור פונקציונאלי של פעולות שהמשתמש מבצע במערכת.	התמורה עבור זכויות השימוש משולמת בהתאם למפורט בסעיף 4.2 לחלק א' למכרז.
248	חלק א	4.2.4.2	לא ברור היכן נכנס אחוז הנחה של הספק המציע בסעיף 4.2.4.2 יש הפנייה לסעיף 7.4.7.5, אולם בכל סעיפי 7.4.7 מוזכר הנחת יצרן בלבד ולא מוזכר הנחת ספק	שיעור ההנחה מוגדר בסעיף 2. אין "אחוז הנחה של הספק" בסעיף זה.
249	א	4.3.4	האם ניתן לקבל קישור להוראת התכ"ס העדכנית?	https://mof.gov.il/takam/Pages/horaot.aspx?k=13.9.0.2

<p>אין שינוי במסמכי המכרז. הגורמים עליהם רשאי המציע להסתמך לצורך הוכחת תנאי הסף מפורטים בסעיף 6.5 למכרז.</p>	<p>על-פי סעיף 2.11.5 להוראת תכ"ם 7.4.1.2 (קביעת תנאים להשתתפות במכרז), רשאית ועדת המכרזים לבחון ייחוס תנאים/אמות מידה של הספק לחברת האם או חברה אחרת באשכול החברות של הספק, וזאת בהתייחס ל- 4 קריטריונים: (1) קיום שליטה מלאה (100%) באשכול החברות; (2) זהות בעלי מניות ונושאי משרה מרכזיים; (3) משמעות המבנה התאגידי מבחינה תפעולית ועסקית; (4) דוחות כספיים מאוחדים. בענייננו - הספק נמנה על אשכול חברות: (1) הפועלות יחד כגוף אחד תחת חברה אם בבעלות ובשליטה מלאה (100%); (2) המבנה התאגידי נטול משמעות תפעולית ועסקית; (3) התנהלות חברות האשכול במהלך העסקים הרגיל והשוטף, היא כישות אחת המנוהלת על-ידי הנהלה אחת; (4) הדוחות הכספיים מאוחדים. משמע, אותו גורם מחזיק ב-100% בכל אמצעי השליטה בספק (או בחברות הקשורות). ההוראה מאפשרת לוועדת המכרזים לציין הוראה בעניין זה במסמכי המכרז. הואיל וכל הקריטריונים האמורים מתקיימים בספק, נבקש לאפשר לספק ייחוס עמידה בדרישות הסף באמצעות חברות אחרות באשכול (זאת מבלי שיש בדבר בכדי לגרוע, כמובן, מאחריות הספק לפי מכרז זה), דבר המשרת את עורך המכרז באופן מיטבי ועומד בקנה אחד עם הוראת התכ"ם האמורה. בהתאם לאמור לעיל, נבקש לעדכן את נוסח סעיף זה וסעיף 6.5.1 לחלק א'.</p>	6.1.1	חלק א'	250
<p>הבקשה נדחית. נדרש ניסיון בהטמעה אצל לקוחות בארץ.</p>	<p>יש לנו פרויקטים רבים כאלה בעולם, בארץ עדיין לא, האם ניתן להשתתף</p>	6.4,6.5	6	251
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>מכשירה שותפים טכנולוגיים ומנפיקה תעודות הסמכה. שיווק מוצרי נעשה על ידי שותפי רישוי ועל ידי שותפי. נבקש לעדכן את הסעיף בהתאם.</p>	6.4.1.2	א'	252
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>בעל הסמכה לשיווק תשתית ה-CRM המוצעת ומתן שירותי תחזוקה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת. הייצרן המוצע נכשיר שותפים טכנולוגיים ומנפיק תעודות הסמכה. שיווק מוצרים נעשה על ידי שותפי רישוי ועל ידי שותפי. אנא עדכנו את הגדרות הסעיף בהתאם.</p>	6.4.1.2	חלק א'	253

254	א	6.4.1.2	בעל הסמכה לשיווק תשתית ה-CRM המוצעת ומתן שירותי תחזוקה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת. מכשירה שותפים טכנולוגיים ונפיקה תעודות הסמכה. שיווק מוצרי נעשה על ידי שותפי רישוי ועל ידי שותפי . אנו מבקשים לשנות את הסעיף בהתאם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
255	חלק א'	6.4.2.1	ניסוח זה מחריג באופן אוטומטי חברות מובילות בדו"ח אשר אינן נכללות ברביע העליון של דו"ח זה. נבקשם להבהיר את תנאי סף זה באופן שהתנאי מאפשר לחברות נוספות המדורגות בדו"ח לקחת חלק במענה למכרז.	אין שינוי במסמכי המכרז.
256	א	6.4.2.2	אנא הבהירו מה הבקשה, לא ניתן לקבל מהיצרן רשימת לקוחות	לא נדרשת רשימת לקוחות במענה לסעיף זה, אלא רק הצהרת המציע.
257	א'	6.4.2.2	נבקש לקבל הבהרה מה הבקשה. ככל שהדרישה היא לקבלת רשימת לקוחות- לא ניתן לקבל מהיצרן רשימת לקוחות, ועל כן נבקש לבטל דרישה זו.	לא נדרשת רשימת לקוחות במענה לסעיף זה, אלא רק הצהרת המציע.
258	חלק א'	6.4.2.2, 6.4.3 7.3.2	יצרן התוכנה אינו יכול לחשוף את פרטי הלקוחות כהוראות חוקי הגנת הפרטיות ולכן אין באפשרותנו לספק שמות של לקוחות מלבד אלו המפורסמים באתרי האינטרנט של החברה.	במענה לסעיף 6.4.2.2 לא נדרשת רשימת לקוחות, אלא רק הצהרת המציע על כמות הלקוחות. במענה לסעיפים האחרים נדרש מענה מפורט.
259	חלק א'	6.4.2.3	לתשומת ליבכם קיים מחיר שמור בהסכם הממשלה אנא ראו הסכם - למחירון אנא אשרו שניתן להשתמש במחירים/הסכמי אלו	הבקשה נדחית. המכרז הנוכחי אינו מופנה באופן בלעדי ליצרן זה או אחר. ההצעה שתוגש למכרז זה אינה כפופה ו/או קשורה להתקשרויות אחרות של המדינה עם ספק כלשהו.
260	א	6.4.3	אנא הבהירו את הבקשה, אינה חושפת פרטים כאלה	הבקשה נדחית. המכרז הנוכחי אינו מופנה באופן בלעדי ליצרן זה או אחר. ההצעה שתוגש למכרז זה אינה כפופה ו/או קשורה להתקשרויות אחרות של המדינה עם ספק כלשהו.
261	א	6.4.3	שומרת על חוקי הגנת הפרטיות ולכן אין באפשרותנו לספק שמות של לקוחות מלבד אלו המפורסמים באתרי האינטרנט של החברה.	אין שינוי במסמכי הבקשה. נדרש להציג לפחות 5 לקוחות בארץ, העונים לדרישות אלו. יודגש כי אין לדרישות סעיף זה שום קשר לחוקי הפרטיות, שכן לא נדרשים פרטים אישיים של אף לקוח.

262	א'	6.4.3	שומרת על חוקי הגנת הפרטיות ולכן אין באפשרותנו לספק שמות של לקוחות מלבד אלו המפורסמים באתרי האינטרנט של . נבקש להסיר את הבקשה לספק רשימת לקוחות של היצרן.	אין שינוי במסמכי הבקשה. נדרש להציג לפחות 5 לקוחות בארץ, העונים לדרישות אלו. יודגש כי אין לדרישות סעיף זה שום קשר לחוקי הפרטיות, שכן לא נדרשים פרטים אישיים של אף לקוח.
263	חלק א'	6.4.3	מערכת ה-CRM בענן של חברת גוירה באופן מלא ותומכת בשפה העברית, ומותקנת בייצור אצל מספר לקוחות בישראל וכן נמצאת ביישום בימים אלו אצל לקוחות בישראל. כמו כן ישנם מספר חברות יישום אשר ביצעו את היישום בארץ אצל לקוחות מובילים. לאור האמור לעיל, נבקשכם להבהיר את תנאי הסף, כך שכמות הלקוחות הכוללת של החברה בישראל ובחו"ל עם מספר המשתמשים המופיע מעלה תספק את העמידה בתנאי הסף.	אין שינוי במסמכי המכרז
264	א	6.4.3.3	מאחר ואנחנו באמצע שנת 2019, נבקש לכלול גם פרויקטים שעלו בחלק הראשון של שנת 2018, כלומר, עד 5/2018 והשלימו 12 חודשי שירות רצופים, כדרישת סעיף זה.	אין שינוי במסמכי המכרז
265	א	6.4.3.3	אנא עדכנו את המועד האחרון ליוני 2019	אין שינוי במסמכי המכרז
266	א'	6.4.3.3	נבקש לעדכן את המועד האחרון ליוני 2019.	אין שינוי במסמכי המכרז
267	חלק א'	6.4.3.3, 6.4.5	המכרז התפרסם במועד זה (בשנת 2019) נבקש כי התקופה המיוחדת תהיה תקופה רלוונטית ב-3 השנים האחרונות, לדוגמא 1.1.2016 – 31.12.2018 או עד יום הגשת המענה (בהתאם נבקש לעדכן בשאר חלקי המכרז)	אין שינוי במסמכי המכרז
268	חלק א'	6.4.4	נבקש לתקן היצרן ו/או המציע	הבקשה נדחית.
269	חלק א'	6.4.4	פלטפורמת ה-CRM היא חלק משירותי הענן של –אנא הבהירו את הבקשה	יש להוכיח את התקיימות סעיף זה במסגרת תצהיר המציע (נספח ג1 לחוברת המענה).
270	חלק א'	6.4.5	מערכת ה-CRM בענן של חברת גוירה באופן מלא ותומכת בשפה העברית, ומותקנת בייצור אצל מספר לקוחות בישראל וכן נמצאת ביישום בימים אלו אצל לקוחות בישראל. כמו כן ישנם מספר חברות יישום אשר ביצעו את היישום בארץ אצל לקוחות מובילים. לאור האמור לעיל, נבקשכם להבהיר את תנאי הסף, כך שכמות הלקוחות הכוללת של החברה בישראל ובחו"ל עם מספר המשתמשים המופיע מעלה תספק את העמידה בתנאי הסף.	אין שינוי במסמכי המכרז
271	א	6.4.8.2	מאחר ואנחנו באמצע שנת 2019, נבקש לכלול גם פרויקטים שעלו בחלק הראשון של שנת 2018, כלומר, עד 5/2018 והשלימו 12 חודשי שירות רצופים, כדרישת סעיף זה.	ראו תשובה לשאלה 264 לעיל.

272	א	6.5.3 6.5.4	נראה כי הסעיפים סותרים אחד את השני, אנא הבהרתכם	אין סתירה. הדרישה בסעיף 6.5.3 היא כי המערכת פועלת בסביבת הייצור, ואיננה נמצאת בשלבי פיתוח. הדרישה בסעיף 6.5.4 מאפשרת להציג מערכות שנכנסו לייצור בטרם התקופה המצויינת.
273	חלק א	6.5.4	לא כל כך ברור, האם יהיה נכון לומר שהיישום/פיתוח הסתיים עד לסוף 2018 והמערכת נמצאת באוויר נכון ליום הגשת המכרז?	כן.
274	א	7.1.1	האם יש לציין על גבי המעטפה "מעטפה 1 - תנאי הסף המנהליים וערבות הצעה"?	יש לציין על המעטפה כי הינה מעטפה 1.
275	א	7.3.2	אינה חושפת פרטים של לקוחותיה	אין שינוי במסמכי הבקשה. נדרש להציג לקוחות בארץ, העונים לדרישות אלו.
276	א'	7.3.2	אינה חושפת פרטים של לקוחותיה. נבקש להסיר את הדרישה שבסעיף זה. ב. היחסים בין לשותפותיה מפורטים בפרסומים רשמיים של . נבקש להסיר את הדרישה לפירוט עקרונות ההסכם.	אין שינוי במסמכי הבקשה. נדרש להציג לקוחות בארץ, העונים לדרישות אלו.
277		7.3.2	נבקש למחוק סעיף זה, שכן עלול לגרוע מהתמורה לה הסכים הספק.	הבקשה נדחית.
278	א'	7.3.6	א. לאחר בירור עם היצרן - לא ניתן לקבל את התצהיר הנדרש בסעיף זה. בין היתר לא ברור כלל לאילו שירותי תמיכה מתייחס התצהיר שבנספח ג17. נבקש להסיר את הדרישה למתן תצהיר (כמו גם את הדרישה לצירוף תצהיר זה לחוזה ההתקשרות (נספח ד6)). ג. לא ברור פשר הדרישה המצויינת בסיפא של הסעיף כי היצרן יסביר "כיצד ההסכם עונה על הדרישות המפורטות בנספח ד", וכיצד ניתן להשיב עליה. נבקש להסיר את הדרישה.	הדרישה נוסחה בצורה כללית המאפשרת ליצרן לנסח את התצהיר על פי נהליו. אין שינוי במסמכי המכרז.
279	חלק א'	7.3.6	אנא אשרו כי ניתן כמענה לסעיף להפנות למקורות ולהסכמים עם שותפים	לא. נדרש תצהיר יצרן.
280	א	7.3.6	לא ניתן לקבל תצהיר כזה. היחסים בין לשותפותיה מפורטים בפרסומים רשמיים של החברה	אין שינוי במסמכי המכרז.
281	חלק א'	7.3.7	אנא אשרו כי ניתן לצרף את הלינק הבא כמענה לסעיף	כן, ובתנאי והינו רלוונטי לכלל השירותים הנדרשים במענה למכרז.
282	חלק א'	7.4.3	אנא הבהירו שכמות המשתמשים היא 1,000 named users כמו כן קיים מחיר רישוי בהסכם מחירים מירביים של מינהל הרכש עם, אנא הנחייתכם לשימוש בהסכם זה	הבקשה נדחית. המכרז הנוכחי אינו מופנה באופן בלעדי ליצרן זה או אחר. ההצעה שתוגש למכרז זה אינה כפופה ו/או קשורה להתקשרויות אחרות של המדינה עם ספק כלשהו.

283	א	7.4.6	האם ניתן להוסיף לתמחיר הרשיונות טבלה עם מוצרים נוספים (גם של היצרן וגם מוצרי צד ג)?	כ.
284	א	7.4.6	מודל הרישוי של הינו ל- named users האם מדובר על 60 אלף משתמשים? במסמך האיפיון כתוב 1000 משתמשים, תוכלו להבהיר כמה משתמשים יהיו במערכת?	הגשת הצעת המחיר מתבססת על מקדם של 60000 (חושב לפי 1,000 משתמשים, לתקופה של 60 חודשים (5 שנים). תשומת לב המציעים להוראות סעיף 4.2 לחלק א למסמכי המכרז.
285	א'	7.4.6	מודל הרישוי של הינו ל- named users. האם מדובר על 60,000 משתמשים? במסמך האיפיון מצויין 1000 משתמשים. נבקש לקבל הבהרה כמה משתמשים יהיו במערכת?	ראו תשובה לשאלה 284 לעיל.
286	א'	7.4.6	כמו כן קיים מחיר רישוי בהסכם מחירים מירביים של מינהל הרכש עם , נבקש שתנתן הנחיה להשתמש במחיר זה?	הבקשה נדחית. המכרז הנוכחי אינו מופנה באופן בלעדי ליצרן זה או אחר. הצעה שתוגש למכרז זה אינה כפופה ו/או קשורה להתקשרויות אחרות של המדינה עם ספק כלשהו.
287	חלק א	7.4.6	בשורה 3.2 לא ברור מה מצופה להכניס לתא בעמודה B.	ראו תיקון בהפניות טבלת הצעת המחיר בסעיף 7.4 לחלק א' למסמכי המכרז.
288	חלק א	7.4.6	עמודה עלות מוצעת ליחידה מפנים בעמודה זו - D לסעיף 7.4.7.4 אך בסעיף זה כתוב שהמחיר בהתאם לעלות שנכנס לעמודה B אז על פי הסעיף לא ברור במה שונה? האם ניתן להניח שמדובר במחיר יחידה בודדת לאחר הנחת המציע? האם מדובר על מחיר חודשי או שנתי?	בעמודה D יש לציין המחיר מתוך מחירון היצרן ליחידה לאחר הנחה ליחידה אחת (חודש שימוש).
289	חלק א	7.4.7.4	על המציע לציין את עלות זכות השימוש בהתאם למחיר מחירון הבינלאומי של היצרן נכון למועד ההגשה, לפי BI בסעיף 7.4.7.5 ניתן להניח שמדובר על מחיר ליחידה? האם מדובר במחיר חודשי או שנתי? כמו כן לפי סעיף 7.4.3. מבוקש למלא מחיר בשקלים ואילו מחירון היצרן בדולרים.	בעמודה B יש לציין מחיר ליחידה ממחירון היצרן לפני הנחה ליחידה אחת (חודש שימוש). בעמודה D יש לציין מחיר ליחידה לאחר הנחה ליחידה אחת (חודש שימוש). המחיר יינקב בשקלים.
290	חלק א	7.4.7.5	בסעיף זה כתוב שבשורה 2.5 על היצרן לחשב את שיעור ההנחה ולהציבו בשורה זו האם הכוונה למציע? ואם לא היכן באה לידי ביטוח הנחת המציע?	ראו תיקון בסעיף 7.4.7.5 חלק א' למסמכי המכרז.
291	א	7.4.7.8	התעריפים הנהוגים בשוק לבעלי מקצוע המבוקשים בדרישות המכרז הינם גבוהים מתעריפי חשכ"ל, מבוקש כי המציע יציע מחיר לשעת עבודה	הבקשה נדחית.
292	חלק א	7.4.7.9	מחיר חודש או שנתי (נגזר ממענה לשתי השאלות לעיל)	מחיר חודשי.

הבקשה מאושרת	משרדנו נוקט בזהירות רבה באמצעי מדיה נתיקים ועל כן כל אמצעי מדיה נתיק מוצפן ומוגן בסיסמה. מבוקש לאפשר למציע להעביר למזמין, באופן נפרד ממסמכי המכרז, את הסיסמה להסרת ההצפנה מה-DOK (לכתובת דואל או הודעה למספר טלפון נייד)	7.5.4	א	293
הבקשה נדחית.	נבקש להבהיר כי היצרן וספק הענן לא ייחשבו כקבלן משנה של הספק לצורך מכרז זה. נבקש גם נבקש להבהיר כי אחריות הספק הינה בנוגע לחלק הפרויקט שיבוצע על-ידי הספק על פי תנאי המכרז וכי המוצר ושירותי הענן יסופקו כפי שהם (AS IS) ובעניין זה תחול האחריות הניתנת על ידי היצרן או ספק הענן, לפי העניין. בהתאם, נבקש כי רישיון השימוש של היצרן ותנאי השימוש של ספק הענן יצורפו כנספח למסמכי ההתקשרות ויהוו חלק בלתי נפרד מהם. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 15.2 לחלק ב'1.	7.5.8.3	חלק א'	294
הבקשה נדחית.	כיוון שהאפיון העל הוא מאד כללי וכולל רק נקודות ואין בו ממש תהליכי עבודה אותם ניתן לתמחר מבקשים שיהיה ניתן לעדכן את תיחור הפרויקט לאחר סיום שלב האפיון או להגדיר את שלב זה כנקודת יציאה לשני הצדדים	כללי	ה1	295
לא נדרש מענה לסעיפים אלו. ראו סעיף 7.5.6 לחלק א' למכרז.	אנא הנחייתכם באיזה מהנספחים של המענה יש לפרט את המענה הטכני עבור סעיפי אפיון על	כללי	חלק א'	296
מאושר. ישנם רפרנטים מצד המזמין שיפעלו במסגרת הפרויקט.	נבקש לאשר כי בצד הלקוח קיים צוות תשתיות שיהיה זמין ושותף פעיל בפרויקט בכל ההגדרות הנדרשות.	כללי	חלק ב'3	297
מקובל.	בטבלאות מתבקשת עלות קורס רשמי של היצרן – נבקש כי ניתן להציג קורסים המאושרים על ידי היצרן וניתנים על ידי גופים אחרים.	נספח ג' 20	חלק ג'	298
יש לתמחר קורס בסיסי בלבד.	אבחנה בין קורסים לפי אוכלוסיות ורמות (לדוגמא קורס מתקדמם וקורס בסיסי, שמשכם יכול להיות שונה).	נספח ג' 20	חלק ג'	299
יש לתמחר עלות זאת כחלק מעלות הפיתוח.	חסרה התייחסות להכשרות שהתבקשו בסעיף 16.	נספח ג' 20	חלק ג'	300

301	חלק ג'	נספח ג' 20	אנא הוסיפו אפשרות לרישום של מוצרי צד ג'.	ראו תשובה לשאלה 176 לעיל.
302	חלק ג'	נספח ג' 12, סעיף 10	הצהרה על HELP DESK – המציע מצהיר כי הוא מספקי שירותי HELP DESK אנושי התומך בתשתית ה-CRM. נבקש כי במקום HELP DESK יירשם שירותי תמיכה על ידי צוות תמיכה/	אין שינוי במסמכי המכרז.
303	חלק ד'	נספח ד' 4 סעיף 3.5.1	ככל שנדרש כי הספק יעמוד בדרישות אבטחת והגנת מידע, לרבות של המזמין עצמו ו/או הוראות דין כלשהן, בין אם בישראל ובין אם מחוצה לה, על המזמין לפרט בכתב מה הן הדרישות הפרקטיות החלות על חלק השירותים המסופק על ידי הספק, על מנת שהספק יוכל להיערך לעמידה בהן ועל מנת ליצור וודאות במקרה בו תתגלה מחלוקת בעניינים אלה. אין לספק את הסמכות ו/או את הידע והמומחיות לקבוע איזה דין חל על המזמין ומה תכולת הדין החל על המזמין, לרבות בנוגע ל-GDPR.	הדרישה בסעיף זה מתייחסת לעמידת היצרן בתקני GPDR.
304	חלק ד'	נספח ד' 4 סעיף 3.5.2	נבקש למחוק את הדרישה לתקן dss pci לחילופין אנא הגדירו מה רלוונטיות הדרישה למכרז	הדרישה נועדה לתמיכה ביישומים עתידיים. אין שינוי במסמכי המכרז.

<p>נוסח הסעיף יעודכן כלהלן: "הספק מחוייב לעשות את מירב המאמצים על מנת לעדכן את המזמין על כל פנייה של גורם אכיפה מקומי, או בינלאומי לקבלת הנתונים של המזמין (עם או בלי צו של בית משפט), וימנע ממסירת מידע של המזמין ללא אישור בכתב ומראש ע"י המזמין".</p> <p>יש לציין כי:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. אין הכפפה של הספק לאישור המזמין, אלא רק בקשה לעשות את המיטב על מנת להימנע, ככל האפשר, ממסירת נתונים בלי יידוע המזמין. 2. הסיבות המרכזיות לדרישה כי נתוני המזמין יהיו רק בארצות מסויימות הינן בדיוק על מנת להימנע ממצבים כמתואר בשאלה. 3. בכל מקרה, הספק והיצרן מחוייבים לפעול על פי חוק. 4. לא ניתן להכפיף את דרישות המכרז לתנאים של מדיניות של ספק זה או אחר. 	<p>בקשתכם אינה עולה בקנה אחד עם דרישות החוק (בין בישראל ובין בעולם) בכל הנוגע ליידוע לקוחות על המצאת נתונים במסגרת דרישת גורמי אכיפת חוק.</p> <p>כידוע לכם קיימים מקרים בהם חקיקה או צו בית משפט אוסרים על יידוע הלקוח בדבר קבלת הצו או בדבר מסירת המידע לרשות האכיפה הרלוונטית.</p> <p>כמו כן, בוודאי שאין הכפפה של צווים מסוג זה לאישור "הלקוח".</p> <p>לאור האמור נבקש כי נוסח ההתחייבות ישונה לנוסח הבא בכל הנוגע למציעים על תשתיות:</p> <p>will not disclose Customer Data to law enforcement unless required by law. If law enforcement contacts with a demand for Customer Data, will attempt to redirect the law enforcement agency to request that data directly from Customer. If compelled to disclose Customer Data to law enforcement, will promptly notify Customer and provide a copy of the demand unless legally prohibited from doing so</p>	<p>נספח ד'4, סעיף 19</p>	<p>חלק ד'</p>	<p>305</p>
---	--	------------------------------	---------------	------------

<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>תנאי השימוש בענן הציבורי מוגדרים בהסכם השימוש Disclosure of Customer Data will not disclose Customer Data outside of or its controlled subsidiaries and affiliates except (1) as Customer directs, (2) as described in the OST, or (3) as required by law .will not disclose Customer Data to law enforcement unless required by law If law enforcement contacts with a demand for Customer Data, will attempt to redirect the law enforcement agency to request that data directly from Customer. If compelled to disclose Customer Data to law enforcement, will promptly notify Customer and provide a copy of the demand unless legally prohibited from doing so Upon receipt of any other third-party request for Customer Data, will promptly notify Customer unless prohibited by law. will reject the request unless required by law to comply. If the request is valid, will attempt to redirect the third party to request the data directly from Customer will not provide any third party: (a) direct, indirect, blanket or unfettered access to Customer Data; (b) platform encryption keys used to secure Customer Data or the ability to break such encryption; or (c) access to Customer Data if is aware that the data is to be used for purposes other than those stated in the third party's request In support of the above, may provide Customer's basic contact information to the third party אנא עדכנו את הבקשה בהתאם</p>	<p>נספח ד'4, סעיף 19</p>	<p>חלק ד'</p>	<p>306</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש להבהיר כי האמור לא יחול על היצרן ו/או ספק הענן, אלא יתנהל ככל שהדבר ניתן על פי רישיונות השימוש של גורמים אלה. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 15 לנספח ד'4.</p>	<p>נספח ד'4, סעיף 5.7</p>	<p>חלק ד'</p>	<p>307</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>לא ישים ביחס לספק הענן. יש להבהיר כי האמור חל רק ביחס לספק. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיפים 3, 14, 22-18 לנספח ד'4.</p>	<p>נספח ד'4, סעיף 9</p>	<p>חלק ד'</p>	<p>308</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. ההסמכות נדרשות מהיצרן.</p>	<p>אנא אשרו כי ניתן לעמוד בדרישות הסעיף ע"י הסמכה של המציע או חברת בת של המציע</p>	<p>נספח ד4</p>	<p>חלק ד'</p>	<p>309</p>

ראו תשובה לשאלה 305 לעיל.	הדרישה בסעיף זה אינה עולה בקנה אחד עם דרישות החוק (בין בישראל ובין בעולם) בכל הנוגע ליידוע לקוחות על המצאת נתונים במסגרת דרישת גורמי אכיפת חוק. כידוע, קיימים מקרים בהם חקיקה או צו שיפוטי אוסרים על יידוע הלקוח בדבר קבלת הצו או בדבר מסירת המידע לרשות האכיפה הרלוונטית. כמו כן, בוודאי שאין הכפפה של צווים מסוג זה לאישור "הלקוח". לאור האמור נבקש כי שייקבע בסיפא של הסעיף- "והכל אלא אם נדרש אחרת על פי דין".	נספח 4ד סעיף 19	ד'	310
תכולת העבודה הראשונית אכן מתייחסת לשלושת האגפים הללו, מתוך הבנה שצוות הפרויקט ילמד את המערכת OJT. שאר הפירוט ינתן במסגרת אפיון הבסיס. כמות המשתמשים מפורטת בכתב הכמויות (1,000 משתמשים).	נא אשרו שתכולת העבודה הנדרשת עבור הישום הבסיס מתייחסת רק לשלושת אגפים אלו. כמו כן נבקש לקבל פירוט עבור 3 האגפים : באילו אגפים מדובר? מה היקף המשתמשים בהם ובאילו פרופילים (תפקידים ארגוניים)? מהם התהליכים המרכזיים שינהלו?	נספח ה 1	חלק ה	311
אכן כן.	התבחין כמות הלקוחות בארץ – לפי הכתוב בגוף המכרז צריכה להתייחס ללקוחות העושים שימוש בתשתית ללא קשר למציע – בהתאם לנדרש בנספח ג'13 - "פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות התשתית המוצעת". ההתייחסות לניסיון המציע היא בסעיף שלאחריו – "ניסיון המציע בפיתוח יישומים תוך שימוש בכלי הפיתוח". אנו מניחים כי מדובר על יישום נוסף מעבר לזה שהוצג בדרישות הסף.	נספח ה 2	חלק ה	312
ניתן להניח כי למזמין רישוי למוצר שצוין.	חלק מהצרכים המתוארים בנספח קיימים ברישוי הקיים של המזמין ל- . נבקש לאפשר הנחת יסוד של שימוש ברישוי קיים.	נספח ה1	ה'	313
ניתן להניח כי למזמין רישוי למוצר שצוין.	חלק מהצרכים המתוארים קיימים ברישוי הקיים של המשרד נבקש לאפשר הנחת יסוד של שימוש ברישוי קיים.	נספח ה1	חלק ה	314
התהליכים המדויקים יוגדרו במהלך האפיון המפורט.	נבקש לקבל תיאור של תהליכי העבודה הדיפלומטיים הנדרשים ליישום במערכת בשלב היישום הבסיסי	נספח ה1	חלק ה	315
הפלטפורמות הנמצאות בשימוש מפורטות בסעיף 12.7.1.	נבקש לקבל רשימת הפלטפורמות שבשימוש היום, מעבר ל Whatsapp , מייל ופייסבוק שהוזכרו בסעיף 1.7.12 .	נספח ה1 2.1	חלק ה	316
הכוונה היא כי כל קשר למערכות חיצוניות יהיה באחריות המשרד ודרך רשת התקשורת שלו.	בקש הבהרה מה הכוונה שמערכות המשרד מהוות PROXY לגורמים חיצוניים - האם הכוונה היא שתכולת הממשקים בפרויקט היא רק מול מערכות המשרד , ללא ממשקים למערכות חיצוניות?	נספח ה1 סעיף + 12.6.5 28.4.8	חלק ה	317

318	חלק ה	נספח ה1 סעיף + 12.6.5 28.4.8	נבקש לדעת האם בארגון קיימת Middleware / ESB באחריות הלקוח לטובת אינטגרציה בין מערכות.	לא קיימת תשתית ESB. ככל שתשתית זאת נחוצה להפעלת הפתרון, יש לכלול אותה כחלק בלתי נפרד מהמענה.
319	חלק ה	נספח ה1 סעיף + 12.6.5 28.4.8	ב 28.4.8 מוזכרים ממשקים מול מערכות מידע ובסיסי נתונים בחוות השרתים - בסעיף 2.2.2 בנספח ה1 (אפיון) מפורטים 2 ממשקים - ל AD ול Exchange. נבקש לוודא שאילו הם הממשקים היחידים שבתכולת הפרויקט	אכן אלו הממשקים היחידים.
320	חלק ה	נספח ה1 סעיף 2.3	נבקש לקבל הבהרה לסעיף זה בנוגע לסנכרון מיילים תחת משימה / פרופיל העובד. האם הכוונה לקישור מיילים לרשומה רלוטית במערכת?	כן.
321	ה1	נספח ה1, סעיף 2.3	האם תכולת המערכת והתהליכים שינוהלו בה זה רק מה שמפורט בסעיף 2.3 או שיש עוד תהליכים? האם אפשר לקבל עוד פירוט על הדרישות הפונקציונליות והתהליכים הנדרשים?	תכולת התהליכים תוגדר במסגרת האפיון המפורט. ניתן להניח כי מדובר רק בתהליכים שהוגדרו המסמכי האפיון.
322	ה	נספח ה2	בסעיף 18.2 בחלק ב1 מצוין כי "המציעים רשאים להציע לוח זמנים קצר יותר. נתון זה יישקל במסגרת קביעת הציון האיכותי". א. באיזה חלק מחוברת המענה יש להתייחס לנושא לוח הזמנים, מאחר ולא ראינו מקום לצרף התייחסות לנושא. ב. כיצד קיצור לוח הזמנים בא לידי ביטוי בתבחינים לקביעת ניקוד האיכות?	ניתן להציע לוחות זמנים מקוצרים במכתב מלווה שיוגש כחלק מהמעטפה השנייה למענה. לוח הזמנים יילקח בחשבון כחלק משיקולל ההתרשמות הכללית.
323	ה	נספח ה2	האם והיכן ניתן לצרף נספחים להעמקה ולהרחבת ההיכרות עם ניסיון החברה במסגרת המענה?	ניתן לצרף כנספחים למעטפה 2.
324	ג'	נספח ה2, סעיף 2.2.2	האם מדובר ב Exchange On premise או Exchange Online	כיום המשרד עובד Exchange On premise.
325	ג'	נספח ה3, סעיף 2.8	האם הפורטל שבסעיף 2.8 נועד לעובדים הפנימיים או ללקוחות חיצוניים? האם אפשר לפרט יותר מה אמורים לראות בו ולעשות דרכו?	עובדים פנימיים. אין גישה ללקוחות חיצוניים לצורך יישום זה.