

כ"ז סיון תשע"ד
25 יוני 2014

אל:
משתתפי המכרז

א. ג. נ.,

**הנדון: תשובות לשאלות למכרז מס' 100028329
לאספקת מערכת לניהול ולטיפול בפניות הציבור ולאספקת שירותי אחריות ותחזוקה עבורה**

להלן ריכוז השאלות והתשובות בהקשר למכרז הנ"ל:

מס"ד	פרק	מספר סעיף	שאלה	תשובה
1	כללי		האם במשרד קיימת מערכת Share Point לניהול מסמכים של חברת מיקרוסופט, אם כן, איזו גרסה?	קיימת מערכת Share Point של חברת מיקרוסופט גרסה 2007
2	כללי		האם המציע יכול להניח שתהיה לו אפשרות להשתמש בתשתית זו ככל שהיא קיימת במשרד?	לא
3	פרק (השירות הנדרש)	3.1.3.2	על איזו מערכת מבוסס ספר הטלפונים של הרשות? ואיזה סוג קישור נדרש אליה?	אין מערכת ייעודית לספר טלפונים, הפורטל קורא את מספר הטלפון בשדה ב-DIRECTORY לשימוש פנימי בלבד.
4	פרק (השירות הנדרש)	3.1.1.15	האם הכוונה לדוח סיכום תיק עבור הנילון?	לא רק, דוח ע"פ חיתוכים שניתן לבצע במערכת. ובכלל זה סיכום ליקויים למעקב ותזכורות.
5	הסכם התקשרות	סעיף 1 ח' (סתירה בין מסמכים)	נבקש לקבוע כי במקרה של סתירה בין הצעת הספק למסמכי המכרז יגברו הוראות הצעת הספק, שכן בעצם קבלתה ע"י הרשות היא קיבלה את אישורה לתוכנה	לא ניתן לקבוע קטגורית כמבוקש. ככל שתתגלע סתירה – יישובה ייעשה בתיאום עם הספק, ככל שהדבר יהיה אפשרי. על הספק להגיש את הצעתו בהתאם לכל הוראות המכרז
6	הסכם התקשרות	סעיף 8 (קיוז)	נבקש כי זכות הקיוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ביחס לנזקים שהוכחו בקשר עם הסכם זה בלבד	הקיוז ייעשה ביחס לסכומים קצובים. הסיפה לסעיף 8 (א) לא תשתנה – המדובר בהוראה מקובלת בהתקשרויות הממשלה.
7	הסכם התקשרות	סעיף 9 (בעלות וקניין)	מובהר כי האמור לא יחול על מסמכים שלא הוכנו ע"י הספק ו/או שלספק אין זכויות יוצרים לגביהם. כמו כן, מוסכם כי מוצרי מדף של צד ג' או תוצר שהספק פיתח לפני ובלי קשר למתן השירותים אף אם שולב או נעשה בו שימוש במסגרת מתן השירותים לא יהיו בבעלות הרשות ולגביהן תינתן לרשות זכות שימוש	הסעיף ממילא מסויג לתוצרים הקשורים בהתקשרות נושא המכרז. הסעיף אינו מוגבל לתוצרים שהוכנו ע"י הספק אלא גם לנתונים שייאספו וייקלטו, לרבות מסמכי תיעוד. תוצרים כפופי רישיון – הדרישה היא לזכות לרישיון בלבד.

	בלבד בכפוף לתנאי רישיון השימוש			
8.	ההסכם ייחתם עם הספק בלבד. כל שינוי כפוף לסיפה של סעיף 10(א).	נבקש להבהיר כי העברת זכויות לחברה שבשליטת הספק לא תהווה העברת זכויות אסורה עפ"י חוזה זה	סעיף 10	הסכם התקשרות
9.	מובהר, כי אין ההסכם גובר על הוראות אחרות בהתאם לכל דין, בכל עניין ולרבות בנושא הסודיות.	נבקש להוסיף ההחרגות המקובלות לחובת הסודיות, לרבות מידע שהינו נחלת הכלל או הפך לכזה, מידע שהיה בידי המבצע טרם מסירתו ע"י הממשלה, מידע שחובה לגלותו עפ"י דין וכיוצ"ב	סעיף 14 (סודיות)	הסכם התקשרות
10.	א. מובהר, כי מדובר באחריות עפ"י כל דין. ב. הבקשה לא מתקבלת. הסיווג בזמן אינו רלבנטי. מדובר על נזק כתוצאה מהפעלת ההסכם. ג. סעיף 17(ג) סיפה – קובע את המבוקש בשאלה זו. ד. בקשה לא מתקבלת כתנאי מסייג.	א. אחריות הספק על פי דין. ב. סכום השיפוי בכל מקרה לא יעלה על התמורה ששולמה לספק בקשר עם השירותים נשוא המכרז במהלך 12 החודשים שקדמו למועד היווצרות העילה. ג. כמו כן נבקש להכפיף את השיפוי כך שהרשות תודיע מידית לספק אודות התביעה/דרישת התשלום, תשתף פעולה עם הספק ותעניק לו את האפשרות לניהול ההגנה או המו"מ להסדר פשרה. ד. בכל מקרה מחויבותו של הספק לשיפוי תיווצר עם קבלת פסק דין סופי של רשות שיפוטית מוסמכת שלא עוכב ביצועו המחייב תשלום כאמור	סעיף 17 (נזיקין ואחריות)	הסכם התקשרות
11.	הסעיפים הנזכרים, לרבות ההוראות במכרז קובעות, כי ככלל לא יוחלפו אנשי הצוות על-ידי הספק ועליו להעמיד אנשי צוות מתאימים לכל תקופת ההתקשרות. שינוי ייעשה באישור הרשות, אשר ייעשה עפ"י שיקול דעתה שיופעל בהגינות ובסבירות (ר' סעיף 25). לא מצופה מהספק להתעלות מעל כוח עליון.	לא ניתן להתחייב שעובד לא יוחלף או יפסיק את עבודתו שהרי הדבר לא תלוי אך ורק בספק אלא גם בעובד עצמו. כמו כן, מובהר כי הרשות לא תסרב להחלפת איש צוות מטעמים שאינם סבירים	סעיפים 19ב' ו-19ג' (בעלי תפקידים)	הסכם התקשרות
12.	סעיפים 21(ב), (2) ו-8) – לא יימחקו – כולן הפרות יסודיות של ההסכם. מובהר, כי בכל מקרה תפעיל הרשות את סעיפים ההסכם והמכרז בהגינות ובסבירות.	נבקש למחוק	סעיפים 21ב'1, 2 ו-8 (הפסקת התקשרות)	הסכם התקשרות
13.	החילוט יבוצע רק בנסיבות של הפרת ההסכם. בכל מקרה תינתן לספק זכות טיעון. מובהר, כי החילוט יהיה פרופורציונאלי לנזק.	נבקש כי חילוט הערבות יתבצע רק במקרה של הפרה יסודית, וכי הסכומים שיחולטו ישקפו את הנזק שנגרם לרשות בפועל בקשר עם הסכם זה	סעיף 22 (ערבות)	הסכם התקשרות
14.	א. לא בכול ערוץ הפניות מגיעות אוטומטי ולכן הקטלוג לא	א. כיצד יקוטלגו הפניות בכל אחד מהערוצים? האם הקטלוג אוטומטי	סעיף 3.1.1.5	

<p>אוטומטי בכול הערוצים. ב. פניות מהאתר האינטרנט מגיעות למייל ויש לקלוט אותן משם.</p>	<p>בכל הערוצים? ב. האם פניות מאתר האינטרנט נרשמות בבסיס נתונים?</p>			
<p>זהו חלק עקרוני שהמערכת צריכה לספק.</p>	<p>נא לפרט את המנגנון, לא ברור אופן האיתור, ודרכי פעולה במידה וקיימים כפילויות.</p>	<p>סעיף 3.1.1.7</p>		<p>15.</p>
<p>קישור ל- WORD ו- Outlook</p>	<p>באיזה אופן הכוונה לשלב כלי Office</p>	<p>סעיף 3.1.3.2</p>		<p>16.</p>
<p>אחריות עדכון הגרסה היא על הספק הזוכה, עדכון הגרסה יתואם מול מחלקת המחשוב ויבוצע בתאום אתה. במידה ותיווצר בעיה עקב השדרוג על הספק הזוכה לפתור אותה.</p>	<p>יובהר כי עדכון גרסה יבוצע על פי מדיניות היצרן. כמו כן, המזמין מתחייב להתקין גרסה מעודכנת ככל והדבר הומלץ על ידי היצרן ו/או המציע/ספק. ככל והמזמין לא יתקין בהתאם לאמור לעיל, לא תחול על המציע כל אחריות ככל לכל ליקוי ו/או פגם או תקלה עקב סירובו של המזמין להתקין את הגרסה המעודכנת.</p>	<p>3.1.6</p>	<p>3-השירות הנדרש</p>	<p>17.</p>
<p>בקשת השירות היא בין השעות הנקובות ולא מעבר.</p>	<p>3.1.6.10-3.1.6.9 - יש להוסיף - טיפול בתקלות מעבר לימים ושעות אלו יחויב בנפרד. "מובהר כי בגין שירותים שיינתנו על ידי הספק בערבי חג וימי שישי וכן בגין כונן לאחר שעות העבודה הרגילות - ישלם המזמין לספק תוספת תשלום.</p>	<p>3.1.6</p>		<p>18.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● לא ברור מה זה שימוש במרכיבי המערכת שלא בהתאם לתיק ההפעלה. ● אנו לא מתכוונים לבצע שינויי קוד ברכיבי המערכת ללא הספק הזוכה. ● אנו עובדים עם גרסאות עדכניות של מערכות הפעלה, ותוכנות תשתית. ● תיקון תקלה שלא באחריות הספק היא לא באחריות הספק. 	<p>בכל מקרה נבקש להבהיר כי השירותים אשר יסופקו למזמין בהתאם להוראות הסכם זה ו/או נספחיו, אינם כוללים ביצוע תיקון של תקלה ו/או באג אשר נגרמו במישרין, כתוצאה מאחד מאלה (במקרים אלה יינתן השרות ע"י הספק בתוספת תשלום. הספק יעביר הצעת מחיר לתיקון שתתבסס על מחיר שעת עבודה כפי שמפורט בנספח הצעת המחיר של הספק המצורף להסכם זה):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● שימוש ברכיבי מרכיבי המערכת שלא בהתאם לתיק ההפעלה שסיפק הספק למזמין. ● שינויי קוד ברכיבי המערכת, אם אלה נעשו על ידי אדם אשר לא פעל מטעם הספק, או אם אלה נעשו שלא בהתאם להוראות הספק, המפורטות בתיק ההפעלה. ● המזמין משתמש בגרסאות ישנות של מערכת ההפעלה או של כל תוכנת תשתית הנכללת בציוד, שאינן תומכות בגרסה חדשה של התוכנה, או משתמש בגרסה חדשה של מערכת ההפעלה או של תוכנת תשתית הנכללת בציוד שהתוכנה אינה תומכת בה ובתנאי שניתנה על כך התראה בכתב מהספק למזמין של חודש לפחות. ● תיקון תקלה בתוכנה שנגרמה בעטיה של תקלת חומרה או תכנת תשתית או כל רכיב הנכלל בציוד המזמין, או תקלת חשמל או תקלת תקשורת אשר אין להם קשר לספק ושלא נגרמו 	<p>סעיף חדש</p>		<p>19.</p>

	בשל מעשה ו/או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו.			
20.	8-התמורה	8.5	נבקש להבהיר כי שביעות רצון הרשות- משמעו - ביצוע ההתחייבויות בהתאם להוראות המכרז, ההסכם ונספחיו.	ההבהרה מתקבלת.
21.	13-שינויים בכוח אדם המוצע	13.1.12	נבקש לסייג כי ניתן יהיה לבקש להחליף אך ורק את מנהל הפרויקט ובהודעה של 60 ימים מראש.	הבקשה נדחית. הוראות המכרז תיוותרנה ללא שינוי.
22.		13.2.1 13.2.3	נבקש למחוק את הכתוב "כן זכאית הרשות להפסיק את ההתקשרות מחמת החלפה כאמור". או לפחות לסייג את האפשרות להפסקת ההתקשרות רק במקרה בו ביקש הספק להחליף מנהל פרויקט מנסיבות התלויות בו ולא מנסיבות שאינן תלויות בו. כמו כן נבקש כי אישור או איסור הרשות להחלפת עובד יהיו משיקולים ענייניים בלבד.	ההוראה לא תשתנה. ר' גם סעיף 19 בהסכם. ככל שמדובר בעזיבה מחמת נסיבות שאינן תלויות בספק, הדבר לא יעמוד לו לרועץ. מובהר, כי הרשות תפעיל את כל סמכויותיה בהתאם למכרז ולהסכם בהגינות ובסבירות ותפעל אך ורק משיקולים ענייניים.
23.	1- מבוא, נספחים ופרשנות	ח, ט'	נבקש לתקן כי במקרה של סתירה בין האמור בהצעת הספק ומסמכי המכרז, יהיה הספק מחויב על פי הצעת הספק, ותועדף הפרשנות המתאימה להצעת הספק.	ר' המענה לשאלה מס' 5.
24.	2-הצהרות הספק	א'	נבקש להבהיר כי כל הנחיה נוספת תינתן בכתב ובתיאום עם הספק, ולוח הזמנים יעודכן גם הוא על פי הנחיות נוספות אלו.	ר' סעיף 28(ב) ו-1(ג) בהסכם.
25.	4-התחייבות הרשות	ג', ד'	נבקש למחוק מהמילים "הקביעה בדבר..." עד "...של הרשות".	הסעיפים לא ישתנו. ר' מחויבות כללית שלהרשות בסעיף 25 בהסכם.
26.	4-התחייבות הרשות		נבקש להוסיף את תתי הסעיפים: 1.1 אין כל מניעה חוקית או אחרת להתקשרותם בהסכם זה. 1.2 הוצגה להם הצעת הספק והשירותים על פיה, את התאמתה לצרכיו ומטרותיו, וכי לאחר שבחן את הצעת הספק ומענה הספק כמפורט בהסכם זה ונספחיו, מצא את הצעת הספק והשירותים על פיה מתאימים לדרישותיו וצרכיו. 1.3 ידוע לרשות שביצוע מוצלח של הסכם זה ועמידת הספק בהתחייבויותיו דורשים את שיתוף הפעולה של הרשות וביצוע של הנושאים המסורים לאחריותו כמפורט בהסכם זה ונספחיו. 1.4 יספק סביבת עבודה מתאימה כולל תשתיות תקשורת וכיו"ב. יתקין, על חשבוננו, בכל אתר בו תותקן המערכת, את קווי התקשורת הדרושים על מנת לאפשר הפעלת המערכת וכן מתן השירותים בתקשורת ממשרדי הספק. 1.5 להחזיק ברישיונות תקפים של מוצרי התוכנה ו/או כל מוצר אחר כפי שיידרש על ידי הספק.	התוספות מיותרות: 1.1 הרשות תפעל בהתאם לכל דין ולא תבקש לפעול בניגוד לדין (ר' סעיף 3(ז) וסעיף 11 בהסכם). 1.2 ר' במבוא "והואיל" שלישי ורביעי. 1.3 ר' סעיף 4 בהסכם. 1.4 הרשות לא מבקשת שירותים אשר אין לה היכולות הטכניות לקבלם. 1.5 ר' סעיף 11 והמענה לס"ק 1.1 לעיל. 1.6 ר' סעיף 4(ג) ו-4(ד) בהסכם. 1.7 הרשות מייחסת לעמידה בל"ז משמעות עליונה (ר' למשל ס' 2(ה) ו-ס' 21(ב)(1)). 1.8 ר' המענה לס"ק 1.7. 1.9 א. גיבוי יבוצע ע"י רשות המים. ב. שינויים יבוצעו בתאום עם הספק.

<p>ג. הרשות תפעל בהתאם להנחיות המקצועיות שיופקו לה.</p>	<p>1.6 ייתן מענה ענייני, בכתב, למסמכי העבודה שיעביר לו הספק, זאת, ככל שלא נקבע לכך מועד בהסכם זה ונספחיו, תוך 5 ימי עבודה.</p> <p>1.7 כי אנשיו יהיו זמינים, למשימות הרלוונטיות לצורך הפרויקט והכל לפי לוחות הזמנים שיקבעו בהסכם זה ונספחיו.</p> <p>1.8 כמו כן ידאג כי כל ספקי השירותים לרבות ספקי תוכנה ו/או חומרה ו/או ייעוץ המעניקים שירותים לרשות בתחומים משיקים, ישתפו פעולה באופן מלא עם הספק.</p> <p>1.9 כמו כן - יש להוסיף את תתי הסעיפים הבאים:</p> <p>א. יבצע גיבוי לכל התוכנות וקבצי הנתונים המצויים על המערכת.</p> <p>ב. לא יתקין, יסיר או יבצע שינוי כלשהו בתוכנה או בסביבת העבודה הנחוצה לפעילותם התקינה של המערכת, על ידה או על ידי מי מטעמה ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהספק.</p> <p>ג. הרשות תדאג להפעלה התקינה ונכונה המערכת לפי הוראות ההפעלה שימסרו על ידי הספק על מנת להבטיח פעולה תקינה של המערכת.</p>			
<p>א. מועד ההודעה לא ישתנה. לעניין התמורה ר' ס' 6 (י) (טעות הקולמוס בו תתוקן - הסעיף הנזכר בסעיף זה ישונה לסעיף 5(ד) ו-ס' 21(א)).</p> <p>ב. ר' סעיף 21(ג) - התקופה לתיקון הוא 14 יום.</p>	<p>א. נבקש לתקן את המועד ל- 60 יום מראש ובכפוף לתשלום מלוא התמורה לספק עד לסיום העבודה בפועל</p> <p>ב. נבקש לתקן כי רק פיגור מעבר ל- 30 יום יחשב כהפרה יסודית של ההסכם.</p>	<p>ד', ה'</p>	<p>5-תקופת ההתקשרות</p>	<p>27.</p>
<p>נוסח הסעיפים לא ישתנה. בכל הקשור לתשלום התמורה תפעל הרשות בהתאם לכל ההנחיות בהוראות התכ"מ הרלוונטיות</p>	<p>נבקש להוסיף בסוף הסעיף: "ושהודיעו על כך לספק בכתב ומראש" בסיפא נבקש להוסיף: "טופס דיווח העבודה יאושר על ידי נציג הרשות עד ל- 5 ימי עבודה מיום הגשתו. לא יאשר נציג הרשות ו/או לא יגיש הסתייגויות לאמור בטופס דיווח העבודה תוך פרק הזמן הנקוב לעיל, ייחשב כאילו אישרה הרשות את טופס דיווח העבודה וביצוע העבודה בפועל".</p>	<p>ד', ז', יב'</p>	<p>6-התמורות הכספיות</p>	<p>28.</p>
<p>מובהר בזה, כי לסעיף 8(א) תתווסף הרישה כדלקמן: "בכפוף לאמור בסעיף 21(ג) שלהלן".</p>	<p>נבקש שיוסף כי זכות הקיזוז תהיה כפופה להודעה מראש לספק וניתנה לספק אפשרות לתקן.</p>	<p>א'</p>	<p>8-קיזוז ועכבון</p>	<p>29.</p>
<p>ר' המענה לשאלה מס' 7 לעיל.</p>	<p>נבקש שיוסף כי הכל בכפוף לתשלום התמורה המלאה לספק. כמו כן, מאחר ומדובר במוצרי תוכנה חלק מרכיבי המערכת הנם בבעלות הספק</p>	<p>א'</p>	<p>9-בעלות על שירותים וזכות הקנין</p>	<p>30.</p>

	ו/או צדדים שלישיים ולכן לא עוברת בעלות ביחס אליהם, אלא מוענקת זכות שימוש בלבד. הואיל ומדובר ברישיון שימוש בתוכנות, הרי שתנאי לקבלת ההיתר והרישיון הנו עמידה בתנאי הרישיון, לרבות תשלום התמורה במועדה ובמלואה.			
31.	14-שמירה על סודיות	א'-ג'	בסוף יש להוסיף: האמור לעיל לא יחול על ידיעה ו/או מידע הידוע לכלל הציבור, ידיעה ו/או מידע שהתקבל מצד ג' ללא הפרת חובת הסודיות כלפי הרשות, מידע שפותח באופן עצמאי ללא זיקה או שימוש במידע סודי של הרשות, מידע שגילוי מחויב על פי דין (במגבלות חיוב הגילוי כאמור), או מידע שניתנה הסכמה מפורטת של הרשות לגילוי, מראש ובכתב, או רעיונות, תפישות, וידע שבמידע, הקשור לתחום טכנולוגיית המידע אשר נשמרו באופן בלתי אמצעי בזיכרון של עובדי הספק שהיו בעלי גישה למידע עפ"י ההסכם. כמו כן יש להגביל את התקופה ל- 2 שנים מתום ההתקשרות.	נוסח הסעיף לא ישתנה.
32.	17-נזיקין	א'-ג'	יש להגביל ולסייג לנזקים ישירים בלבד כמו כן יש להגביל ולסייג ביחס לנזק אשר ייגרם בחצרי המזמין ואשר ביחס עליו תחול אחריות המזמין על פי דין יש להוסיף בסיפא: "מוסכם בזאת בין הצדדים כי בשום מקרה שהוא, לא יישא הספק באחריות כלפי מי מאלה: בגין נזקים עקיפים ו/או נזקים תוצאתיים ו/או נזקים כלכליים תוצאתיים שיגרמו לרשות ו/או למי מטעמה ו/או לכל מי מהמפורטים בסעיף זה לעיל, לרבות צד ג' כלשהוא, לרבות אך מבלי לגרוע בגין אובדן הכנסות ו/או רווחים מנועים ו/או אובדן הכנסות, או מוניטין. כמו כן יוסף: "על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, תהיה אחריות הספק כלפי הרשות ו/או מי מטעמו ו/או כל המפורטים לעיל ו/או צד ג' כלשהוא, מוגבלת לנזקים ישירים, שעילתם חוזית ו/או נזיקית והקשורה במישרין לביצוע השירותים, וכל זאת עד לגובה סכום התמורה שתשולם בפועל לספק בגין השירותים במשך 12 חודשים שקדמו לאירוע הנזק." יש לנסח באופן הדדי. בסעיף ה' יש למחוק את המילה עקיפות, כך שהנזק מוגבל לנזקים ישירים והוצאות ישירות בלבד.	נוסח הסעיף לא ישתנה.
33.	19-בעלי תפקידים מטעם הספק	ב,ה'	נא להוסיף בסוף: "ככל וזה תלוי בספק"	ר' המענה לשאלה 11.
34.	21-הפסקת ההתקשרות	א',ב',ג'	נבקש כי הסעיף כולו יהיה הדדי. נבקש לתקן כי ההודעה תהיה 60 ימים מראש. וכן כי התשלום יהיה עבור העבודה שבוצעה	נוסח הסעיף לא ישתנה. לעניין תשלום ר' המענה לשאלה 27 (א) לעיל.

<p>לעניין ס' 21(ב)(4) ו-5) - מועד הסרת הבקשה/הצו לא ישתנה לאור תקופת ההתקשרות. לעניין ס' 21(ב)(8) - הסעיף כפוף להוראות בעניין ניגוד עניינים שבהסכם. לעניין קיזוז - ר' המענה לשאלה 29 לעיל.</p>	<p>בפועל עד למועד הפסקת העבודה בפועל. נבקש לתקן כי "ביטול ההתקשרות יהיה רק לאחר שהרשות הודיעה לספק בכתב כי הוא הפר את ההסכם הפרה יסודית ופירטה במכתבה את ההפרה והספק לא תיקן הפרה זו תוך 30 ימים, ככל שזה תלוי בספק." 4-5 נבקש לתקן ל- 90 ימים. 8 נבקש לתקן לחשש כבד גם לאחר בירור החשש עם הספק בכתב. נבקש כי הרשות תאפשר לספק לתקן את ההפרה תוך 30 ימים לפחות, ככל וזה תלוי בו, או יותר. ס"ק 1 - נבקש כי כל קיזוז יעשה לאחר הודעה בכתב ומראש.</p>			
<p>לעניין זכות הטיעון של הספק ר' ס' 22(ז) סיפה. לעניין תיקון ההפרה ר' ס' 21(ג). לעניין גובה החילוט - הוא ייעשה פרופורציונאלית לעילתו והדבר נלמד מלשון ההסכם.</p>	<p>נבקש לתקן כי חילוט הערבות יעשה רק לאחר שניתנה התייחסות הספק וניתן לו זמן מספק לתקן את ההפרה. כמו כן, נבקש להבהיר כי הערבות לא תשמש פיצוי מוסכם אלא לכיסוי נזקים שנגרמו בפועל לרשות, וכי במידה ויחולט מן הערבות סכום הגבוה מן הנזק אשר נגרם בפועל לרשות, סכום זה יוחזר למציע תוך ולא יאוחר מ- 7 ימים ממועד חילוט הערבות</p>	ד'	22-ערבויות וביטחונות	35.
<p>מקובל - נזק שלא באחריות הספק יחויב לפי שעת עבודה</p> <ul style="list-style-type: none"> ● לא מקובל ● שינוי קוד - מקובל ● לא מקובל - הרשות עובדת עם גרסאות עדכניות. אין לנו יכולת להתחייב בלי לדעת מה דרישות התוכנה. ● מקובל ● לא מקובל 	<p>בכל מקרה נבקש להבהיר כי השירותים אשר יסופקו לרשות בהתאם להוראות הסכם זה ו/או נספחיו, אינם כוללים ביצוע תיקון של תקלה ו/או באג אשר נגרמו במישרין, כתוצאה מאחד מאלה (במקרים אלה יינתן השרות ע"י הספק בתוספת תשלום. הספק יעביר הצעת מחיר לתיקון שתתבסס על מחיר שעת עבודה כפי שמפורט בנספח הצעת המחיר של הספק המצורף להסכם זה):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● שימוש ברכיב מרכיבי המערכת שלא בהתאם לתיק ההפעלה שסיפק הספק לרשות. ● שינוי קוד ברכיבי המערכת, אם אלה נעשו על ידי אדם אשר לא פעל מטעם הספק, או אם אלה נעשו שלא בהתאם להוראות הספק, המפורטות בתיק ההפעלה. ● הרשות משתמשת בגרסאות ישנות של מערכת ההפעלה או של כל תוכנת תשתית הנכללת בצידוד, שאינן תומכות בגרסה חדשה של התוכנה, או משתמשת בגרסה חדשה של מערכת ההפעלה או של תוכנת תשתית הנכללת בצידוד שהתוכנה אינה תומכת בה ובתנאי שניתנה על כך התראה בכתב מהספק לרשות של חודש לפחות. ● תיקון תקלה בתוכנה שנגרמה בעטיה של תקלת חומרה או תכנת תשתית או כל רכיב הנכלל בצידוד הרשות, או תקלת חשמל או תקלת תקשורת אשר אין להם קשר לספק ושלא נגרמו בשל מעשה ו/או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו. ● תקלות הנובעות ממערכות צד שלישי שאינן תחת שירות הספק. 	סעיף חדש	הבהרות	.36

	<ul style="list-style-type: none"> כל תקלה שנגרמה כתוצאה מכוח עליון או פגעי טבע. 			
מקובל	<ul style="list-style-type: none"> לא מקובל 	<ul style="list-style-type: none"> 37. סעיף חדש 	<ul style="list-style-type: none"> אישור המערכת 	<ul style="list-style-type: none"> 37. יוסף סעיף כדלקמן: אישור המערכת ייתכן באחד מהמקרים הבאים, לפי המוקדם: (1) הרשות ביצעה מבחני קבלה למערכת בהתאם למפרט מבחני קבלה שיאושר ויוסכם על ידי הצדדים והמערכת עברה את מבחני הקבלה על פי המפרט כאמור והאפיון המפורט של המערכת. (2) הרשות החלה להפעיל את המערכת או חלק ממנה באופן מבצעי בזמן ונתוני אמת.
	<ul style="list-style-type: none"> כן 		<ul style="list-style-type: none"> כללי 	<ul style="list-style-type: none"> 38. האם יש לקלוט (לבצע הסבת נתונים) פניות המנוהלות כיום, כגון נתוני הפונים, נושאי הפניות וכד'.
	<ul style="list-style-type: none"> תיבת דואר שמשמשת לפקס ופקס מכני 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1.1.5 		<ul style="list-style-type: none"> 39. כיצד מתקבלות הפניות שמגיעות דרך הפקס, האם דרך מכשיר פקס, או שהפניות מגיעות לתיבת דואר (שירות Fax to mail)
	<ul style="list-style-type: none"> Exchange 2010 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1.1.5 		<ul style="list-style-type: none"> 40. איזה סוג וגרסה של שרת דואר יש ברשותכם?
	<ul style="list-style-type: none"> לא 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1.1.12 		<ul style="list-style-type: none"> 41. האם אתם עובדים כיום עם ספק מסרונים (SMS) לצורך שליחת SMS.
	<ul style="list-style-type: none"> קיים שירות פקסים יוצא ונכנס דרך המייל, אין צורך לספק בנוסף. 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1.1.12 		<ul style="list-style-type: none"> 42. האם ספק הפתרון צריך לספק שירות פקסים יוצאים או לחילופין יש ברשותכם שיחת פקסים דרך דואר אלקטרוני.
	<ul style="list-style-type: none"> ספר הטלפונים שקיים באוטלוק הוא לשימוש פנימי בלבד. 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1.3.2 		<ul style="list-style-type: none"> 43. האם הכוונה לקישור ספר הטלפונים הנמצא ב-outlook או שיש לכם תוכנה חיצונית.
	<ul style="list-style-type: none"> ר' סעיף 4.4 במכרז 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1.3.2 		<ul style="list-style-type: none"> 44. האם הכוונה לחמישה חודשים במקום 3 חודשים?
	<ul style="list-style-type: none"> שמירה בתיקיות או במערכת ניהול מסמכים. מערכת ניהול המסמכים יכולה לתייק כל סוג של קובץ. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.2.9 	<ul style="list-style-type: none"> מסמכי המכרז 	<ul style="list-style-type: none"> 45. בסעיף מצוין כי מסמכי המערכת ישמרו בתשתית לניהול מסמכים של הרשות- נבקש הבהרתכם מהי תשתית זו.
	<ul style="list-style-type: none"> ההערה מקובלת בסוף ס' 4.4 יתווסף הדיבור: 	<ul style="list-style-type: none"> 4.4, 3.1.5 		<ul style="list-style-type: none"> 46. נבקש לסייג מקרים בהם נגרם איחור ו/או פיגור בלוח הזמנים בשל מעשה ו/או מחדל של המזמין או בשל כוח עליון – במקרים כאלה יש להאריך אוטומטית את המועדים לביצוע בהתאמה, ואיחור/פיגור כאמור לא ייחשבו כהפרה מצד הספק.
	<ul style="list-style-type: none"> לא מקובל 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1.6.7 		<ul style="list-style-type: none"> 47. נבקש שיובהר כי אישור על עמידה במבחני הקבלה ותחילת תקופת האחריות ייחשבו כאחד מהמועדים המפורטים להלן, המוקדם מבין השניים: (א) חלוף 30 יום מהמועד בו נמסרה המערכת למזמין על ידי הספק לצורך ביצוע בדיקות הקבלה; (ב) מועד עשיית שימוש מבצעי במערכת.
	<ul style="list-style-type: none"> הסעיפים יימחקו. 	<ul style="list-style-type: none"> 5.1.4.1.1, 5.1.4.1.2, 5.1.4.1.3 		<ul style="list-style-type: none"> 48. תתי סעיפים אלו אינם רלבנטיים לסעיף וכנראה הוכנסו בשגגה – נבקש להשמיטם.

		5.1.4.1.4		
הסעיף לא ישתנה. נציגי הרשות יפעלו בהתאם לאמור בהוראות התכ"מ הרלבנטיות.	נבקש כי אישור נציג הרשות לכל שלב יינתן לא יאוחר מ – 10 ימי עבודה מהמועד בו הודיע הספק למזמין על סיום אבן הדרך הרלבנטית.	8.3		.49
הדרישה לא ברורה. הוראות הסעיף לא תשתנה.	נבקש שיובהר כי הסמכות המפורטת בסעיף תיעשה בהתאם לדיני המכרזים.	12.8		.50
הפעלת יועץ כאמור תיעשה במשותף.	נבקש שיובהר כי מומחים/יועצים מטעם המזמין יפעלו בהתאם להנחיות הספק.	13.1.2		.51
א. ר' המענה לשאלות 11 ו-12. ב. נוסח הסעיף לא ישתנה אולם מובהר, כי הספק לא יידרש להודיע לרשות כאמור בטרם הדבר נודע לו בעצמו. יש להיערך למלא אחר כל הוראות המכרז.	(א) נבקש כי יובהר כי היה וההחלפה נכפתה על הספק עקב התפטרות / מחלה / כל סיבה אחרת שאינה בשליטת או ביוזמת הספק, לא יידרש הספק לקבל את הסכמת המזמין לעצם ההחלפה, אלא רק את הסכמת המזמין לגבי זהות המועמד המחליף. (ב) כמו כן, במצב בו עובד עוזב מיוזמתו מבלי ליתן התראה מראש של 30 יום, לא יכול הספק להתחייב על מתן של הודעה מראש למזמין של 30 יום, ולכן נבקש כי יובהר כי במקרה כזה חובתו של הספק תהיה ליתן הודעה למזמין מיד עם היוודע לספק על עזיבת העובד.	13.2		.52
ר' המענה לשאלה מס' 46.	נבקש לסייג מקרים בהם נגרם איחור ו/או פיגור בלוח הזמנים בשל מעשה ו/או מחדל של המזמין או בשל כוח עליון – במקרים כאלה יש להאריך אוטומטית את המועדים לביצוע בהתאמה, ואיחור/פיגור כאמור לא ייחשבו כהפרה מצד הספק.	ה'5	הסכם	.53
ר' המענה לשאלה מס' 6 ו-29 לעיל.	נבקש להבהיר כי קיזוז יבוצע רק לגבי סכומים קצובים הנובעים מהסכם זה בלבד – אין זה סביר ואין זה הוגן כי המזמין יהא רשאי לקזז כספים הנובעים מהסכמים אחרים ונפרדים בין הצדדים, ככל שקיימים או יהיו קיימים כאלו.	א'8		.54
ר' המענה לשאלה מס' 7 ביחס להסכם.	(א) בהתאם למקובל, נבקש להבהיר כי האמור בסעיף לא יחול על זכויות קניין רוחני ובכלל זה ידע ומיומנויות של הספק שפותחו שלא במסגרת השירותים עבור המזמין או שאינם ייחודיים עבור המזמין, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, מתודולוגיות ורעיונות. (ב) כמו כן, נבקש להבהיר כי האמור בסעיף לא יחול על מוצרי מדף / מוצרי צד שלישי, שבהם יינתן למזמין רישיון	9		.55

	שימוש בלבד (בהתאם לתנאי יצרן המוצר) ולא זכויות בעלות / פטנט ו/או כל זכות אחרת (אשר אינן שייכות מלכתחילה לספק והוא אינו יכול בכל מקרה להעביר אותן).			
הכוונה בסעיף לשירותים ש/ניתנו לרשות.	נבקש שיובהר כי במידה והמזמין נתן את הסכמתו להסבה כללית של ההסכם, הרי שכל זכויות וחובות הספק מועברות לגוף הנמחה, ולספק אין עוד דרישות ו/או חובות כלפי המזמין - כל אפשרות אחרת מעקרת מתוכן לחלוטין את הליך הסבת ההסכם. כמובן שהאמור לעיל אינו מתייחס למצב של אספקת חלק מהשירותים באמצעות קבלני משנה (כאשר לגבי מצב זה האמור בסעיף מקובל עלינו), אלא על מצב בו הספק מעביר את כל זכויותיו וחובותיו לצד שלישי.	10ב'		56.
ר' המענה לשאלות מס' 9, 26 ו-31.	בהתאם למקובל, נבקש לסייג את ההתחייבות לסודיות ביחס ל- (1) מידע שכבר היה ידוע לספק במועד קבלת המידע הסודי שלא מאת המזמין; (2) מידע שהגיע ו/או יגיע לידיעת הספק מגורמים אחרים וללא הפרת התחייבות על פי סעיף זה; (3) מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של המזמין בשום אופן שהוא; (4) מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת ההתחייבות הנ"ל או של צדדים שלישיים.	14+נספח ה'		57.
ר' את נוסח נספח הביטוחים, אין מניעה לתוספת המבוקשת.	לאור המקובל בשוק הביטוח מבוקש כי לאחר המילים: "לטובתו ולטובת מדינת ישראל" יבוא: "בהתאם להרחבות השיפוי שלהלן".	16ב'		58.
אין מניעה לתוספת המבוקשת.	מבוקש כי לאחר המילים: "את אחריותו" יבוא: "על פי הדין"	16.3א'		59.
נוסח זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה.	מבוקש כי במקום המילים: "ע"י אחד הצדדים" יבוא: "במשך תקופת הביטוח".	16.4.2		60.
נוסח זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה.	מבוקש כי במקום המילים: "כל עוד אחריותו קיימת" יבוא: "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית (משולב עם חבות מוצר) גם למשך 36 חודשים לאחר מכך".	16ד'		61.
אין מניעה לערוך את השינוי המבוקש.	לאור המקובל בשוק הביטוח מבוקש כי בסעיפים תמחנה המילים: "שלא יפחת מסך" ויחלפו במילה: "של".	נספח ג'		62.
אין מניעה לערוך את השינוי המבוקש.	לאור העובדה שלעיתים פוליסות ביטוח נערכות לתקופה העולה על שנה, מבוקש להבהיר ביחס	נספח ג'		63.

	לכלל גבולות האחריות מבוקש כי במקום המילים: "לתקופת ביטוח שנתי" יבוא: "לתקופת הביטוח".			
ההבהרות נרשמו. אין מקום לשינוי	מבוקש להבהיר כי : א. הביטוח מכסה את אחריות הספק על פי דין. ב. הספק מקיים ביטוח זה במסגרת פוליסה משולבת לביטוח אחריות מקצועית וחבות מוצר.	נספח ג'		.64
נוסח זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה.	מבוקש כי במקום המילים: "ע"י אחד הצדדים" יבוא: "במשך תקופת הביטוח".	נספח ג'		.65
נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגנות ובסבירות.	בשל העובדה כי התמורה לה זכאי הספק מכוח הסכם זה הינה מוגבלת בסכום (ולכן גם תקרת הרווחיות הפרויקט מבחינת הספק הינה ברורה ותחומה), ועל מנת למנוע מצב בלתי סביר וחסר הגיון עסקי מצד הספק, בו הסיכון של הספק בפרויקט זה הינו בלתי מוגבל ולכן אינו עומד בקנה אחד עם הסיכוי מבחינת הספק, נבקש להוסיף פסקה בדבר הגבלת אחריות, הקובעת כי תקרת אחריות הספק תוגבל לנזקים ישירים בלבד שייגרמו למזמין עקב מעשה או מחדל של הספק בקיום התחייבויותיו במסגרת השירותים, ולא תעלה בכל מקרה על סך התמורה ששולמה לו בפועל מכח הסכם זה ב- 12 החודשים אשר קדמו למועד היווצרות עילת התביעה. למען הסר ספק ולמען הבטחת זכויות המזמין, נבקש להבהיר כי הגבלת האחריות כאמור לא תחול על המקרים הבאים, אשר בהם יחויב הספק בנזק שנגרם למזמין בפועל: (א) נזקי-גוף שנגרמו בשל מעשה או מחדל של הספק עקב מתן השירותים; (ב) נזקים שעילתם בהפרת זכויות קניין רוחני של כל צד שלישי ע"י הספק עקב מתן השירותים; (ג) נזקים שנגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל מכוונים של הספק. כמו כן נבקש להבהיר כי אין באמור בסעיף כדי לשחרר את המזמין ו/או מי מטעמו מהחבות המוטלת עליהם על פי דין.	17		.66
הבקשה אינה ברורה. נוסח הסעיף מדבר בעבור עצמו. לא נדרשת בלעדיות בסוג השירותים במובנם הרחב.	נבקש להבהיר כי האיסור בסעיף זה חל אך ורק על העברת מידע סודי של המזמין לצדדים שלישיים, והוא אינו מגביל את הספק מלספק שירותים דומים ללקוחות קיימים ו/או עתידיים כלשהם של הספק – במילים אחרות, נבקש להבהיר כי אין בסעיף זה כדי ליצור בלעדיות	18ב', 18ד' +נספח ו'		.67

	מצד הספק כלפי המזמין בשירותים אותם מספק לו הספק מכוח מכרז זה (דבר אשר מהווה כמובן פגיעה בלתי הכרחית ובלתי מידתית בחופש העיסוק של הספק ואינו מקובל על הספק לחלוטין), כאשר חובת הספק הינה כאמור לשמור על סודיות המידע של המזמין.			
68.	נבקש להוסיף בסוף המשפט את המילים "ככל שהדבר תלוי בספק".	19ב'		ר' המענה לשאלות מס' 11 ו-12
69.	אין זה סביר ואין זה מקובל כי המזמין לבדו יהיה הגוף המכריע במקרה של מחלוקת ולספק לא תהיה כל יכולת לערער (למעט פניה לערכאות משפטיות, אשר הינה תהליך ארוך ומורכב אשר יגרום כמובן לעיכוב במתן השירותים) - נבקש כי במקרה של מחלוקת אשר לא תיפתר על ידי נציגי הצדדים, יועבר העניין להחלטתו של בורר אובייקטיבי אשר יוסכם בין הצדדים.	21ג'		נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות.
70.	מטרתה של הערבות היא לשמש בטוחה עד לגובה מסוים עבור המזמין. לכן, אין זה סביר ואין זה הוגן שבכל פעם שישתמש המזמין בבטוחה זו, יידרש הספק להעמיד שוב את אותה בטוחה (כי כך הרי יוכל המזמין לחלט אותה שוב ושוב מבלי להוכיח את נזקו). על כן נבקש שיובהר שבמידה וחולטה הערבות כולה או רק סכום מסוים ממנה, מתחייב הספק להעמיד ערבות חדשה בגובה ההפרש שבין הערבות המקורית לבין הסכום שחולט בפועל.	22ט'		הבקשה מיותרת. הסעיף מסויג לעמידה בדרישות ההסכם והמכרז – חילוט ערבות לא ינוצל להעמדת ערבות גבוהה מהנדרש במכרז.
71.	נבקש להבהיר כי ביקורת כאמור תיעשה (א) בתיאום מראש עם הספק; (ב) העיון במסמכים יחול רק על מסמכים הנוגעים לשירותים מכוח הסכם זה.	26ב', 26ג'		א. מובהר, כי ביקורות תיעשנה, ככל הניתן, בתיאום עם הספק. ב. הסעיף מסויג למסגרת ההתקשרות וההסכם.
72.	נבקש להוסיף את מסמך האפיון המפורט <u>המאושר</u> כנספח להסכם.	הסכם 1ה'		הצעת הספק היא חלק ממסמכי המכרז.
73.	נבקש לשנות את האמור כך שבמידה ותתגלה סתירה בין נספחי החוזה, יגבר האמור במסמך המאוחר בניהם.	הסכם 1ח'		נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות.
74.	נבקש כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מופיעות המילים "שביעות רצון", תהא משמעותן "בהתאם לנדרש במסמכי המכרז", לאור העובדה כי שביעות רצון המזמין אינה מהווה מדד אובייקטיבי בר מדידה.	חדש	כללי	נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות.
75.	נבקש כי במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק,	חדש		הבקשה מיותרת. הרשות מחויבת

<p>להתנהלות נאותה בהתאם לכל דין.</p>	<p>ובמשך 12 חודשים לאחר סיומה, לא ישדל המזמין מי מנותני השירותים מטעם הספק להיות מועסקים במישרין ו/או בעקיפין על ידי המזמין ללא הסכמת הספק בכתב ומראש.</p>			
--------------------------------------	--	--	--	--

בברכה,

ועדת מכרזים