



**מדינת ישראל**  
**אגף הביקורת ותלונות הציבור**



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

**להלן תשובות לשאלות הבהרה, שנשלחו בכתב על ידי המציעים למכרז הנדון עד ליום 10.7.2014:**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
1.	0.3.2 – א.	אנא אשרו כי כוונתכם להחתמת כל עמוד בחותמת המציע בלבד.	ראה האמור בסעיף 0.3.2 (א) למכרז.
2.	0.3.2 – ב.	אנא אשרו כי אין צורך בהחתמת הפרקים המוגשים במסגרת המעטפה השנייה בחותמת המציע.	לא נדרש זאת לפי סעיף 0.3.2 (ב)
3.	0.6.1.5	בהתאם לקבוע בתקנות חובת המכרזים ובהוראת תכ"מ מס' 7.7.1, נבקש כי לא תתקבל החלטה בדבר חילוט ערבות, אלא לאחר שניתנה לספק הזדמנות להשמיע טענותיו.	אין שינוי בתנאי המכרז. משרד התחבורה יפעל בהתאם להוראות תקנה 16 ב' (ב) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993
4.	0.6.5 נספח 0.6.5	נבקש כי תנאי השיפוי המקובלים יחולו ביחס לכל שיפוי בקשר עם ההסכם, כך שכל שיפוי מטעם המבצע יהיה כפוף למתן הודעה למבצע על התביעה או הדרישה מיד עם היוודען ולכך שהמשרד יאפשר למבצע לנהל את ההגנה וכל מו"מ לפשרה ויעניק לו סיוע סביר בניהול ההגנה. השיפוי יהיה לאחר מתן פס"ד חלוט או הסדר פשרה שאושר ע"י המבצע בכתב ומראש. להסרת ספק, מובהר כי השיפוי יחול בגין רכיבי תוכנה שפיתח המציע בלבד.	אין שינוי בתנאי המכרז
5.	0.6.6 נספח 0.6.6	מבוקש כי במקום המילים: "מיום תחילת השימוש במערכת" יירשם: "מיום חתימת החוזה" וכי בהתאם יתבצע תיקון אחיד בכל מקום במסמכי המכרז בהם מצוין כי יש לספק את השירותים במהלך 5 שנים (1.7),	ההצעה מתקבלת בחלקה ובמקום המילים שמופיעות בסעיף 0.6.6 ובנספח 0.6.6: "מיום תחילת השימוש במערכת" יירשם:



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	חלק במכרז	מס' סעיף	שאלה	תשובה
	נספח		4.7, 4.5, 5.4.5, (נספח 5).	"מיום חתימת החוזה". אין צורך בשינוי שאר סעיפי המכרז.
6.	התחייבויות ואישורים – התחייבות בעל קוד מקור	0.6.7 + נספח 0.6.7	<p>בכל הנוגע לצירוף אישור של יצרן תוכנת המדף, נבקשכם להשמיט את הדרישה הנ"ל, מאחר והדרישה המפורטת בסעיף אינה ישימה ואף מציע לא יוכל לעמוד בה, משום שאף יצרן מוצר לא יסכים ליתן אישור הכולל את הדרישות האמורות בסעיף.</p> <p>יובהר, כי יצרן התוכנה מספק מוצר מדף בהתאם לתנאי הרישוי של אותו יצרן – היצרן אינו בודק באופן ספציפי את תנאיו של כל מכרז בו מציע מסוים עושה שימוש באותו מוצר מדף, וודאי שאינו מוכן להכפיף עצמו לתנאיו הספציפיים של המכרז ו/או להפקיד את קוד המקור בנאמנות.</p> <p>לאור כך, נבקש כי תבטלו הדרישה המפורטת בסעיף (אשר כאמור אינה אפשרית לביצוע).</p> <p>יצוין כי ההצהרות אותן נדרש לתת הספק בנספחים 0.6.4 ו - 0.6.5 מבטיחות למזמין כי יקבל את מלוא זכויות הבעלות/השימוש אשר נדרשות לצורך מכרז זה, ואם מכל סיבה שהיא לא יקבל איזו מהן, הספק אחראי לשפותו באופן מלא על נזקיו, וגם מסיבה זו ההתחייבות הנדרשת מיצרן התוכנה (אשר כאמור אינה ישימה) היא איננה הכרחית כלל.</p>	הבקשה מתקבלת.
7.	התחייבויות	0.6.7	חברת יבמ קיימת כבר 100 שנה ומובילה את שוק ניהול	ראה תשובה לשאלה מס' 6



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		התוכן האירגוני בעולם. לא נוכל למסור קוד מקור של מוצרי יבמ. מה הנחייתכם?	
8.	0.6.9 - נספח	מבוקש כי לאחר המילים: "וכל מידע" בשורה השלישית, יירשם: "הנוגע למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים ו/או למכרז". מבוקש כי לאחר המילים: התחייבותי זאת חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת". יירשם: "התחייבותי זאת לא תחול על מידע אשר: (א) מהווה נחלת הציבור או שנעשה זמין לציבור ללא הפרת חובה כלשהי על ידי כלפי הצד המגלה; (ב) נודע לי לפני הגילוי של מידע כאמור על-ידי הצד המגלה בהתאם לתנאי ההסכם; (ג) נודע לי ממקור שאינו הצד המגלה ושלא תוך הפרת חובת סודיות שחבים בה כלפי הצד המגלה; (ד) פותח על ידי באופן עצמאי; ו/או (ה) שיש לגלותו על פי דין.	התחייבויות ואישורים – הצהרת סודיות
9.	0.6.10	מקובל כי ככל שמדובר בגרסאות תוכנה אשר תפקידן לתקן תקלות במערכת אך אינן מוסיפות לה פונקציונאליות חדשה, תבוצע התקנתן ללא תמורה, אולם הטמעת גרסה חדשה אשר מוסיפה פונקציונאליות חדשה, תבוצע בכפוף לתשלום תמורה נפרדת וזאת לאור כמות שעות העבודה הכרוכה בהטמעה של גרסה שכזו (שגם מחייבת שינוי בתצורת חומרה ושדרוג תוכנות אחרות ברוב המקרים).	התחייבויות ואישורים – תחזוקה לשנה הראשונה



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
10.	0.6.10	הדרישה לתחזוקה בשנה ראשונה ללא תשלום. לא מוגדר ממתני מתחילה התחזוקה?	מיום תחילת ההתקשרות בין הצדדים. דהיינו, מיום חתימת החוזה בין הצדדים - במשך שנה.
11.	0.6.10 + 0.6.11	נבקש להבהיר, כמקובל בענף, כי שירותי האחריות והתחזוקה (לרבות בתקופת האחריות), אינם כוללים טיפול בנזק ו/או תקלה ו/או פגם ו/או קלקול ברכיב כלשהו אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן, וכל אלה, ככל שיבוצעו ע"י הזוכה, יבוצעו על-פי נוהל שינויים בתשלום נוסף בלבד: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המערכת/התוצרים/הציוד או של כל חלק מהם; (2) ביצוע עבודה, שינויים או תיקונים בתוצרים, בציוד או במערכת, או בכל חלק מהם, ובכלל זה ממשק מערכות המחשוב והתוכנה עם מערכות אחרות של המשרד ע"י מי שאינו הזוכה או מי מטעמו; (3) שימוש בתוכנה, חומרה או מוצרים אחרים שלא סופקו ע"י הזוכה; (4) השחתה, פגיעה מכוונת, מעשה זדון, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות, ביצוע עבודה או שינויים שלא ע"י הזוכה או מי מטעמו או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הזוכה; (5) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה; (6) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל מערכות המשרד ו/או רשת הטלפונים הציבורית ו/או בשל כל רשת תקשורת אחרת לרבות האינטרנט ו/או כל מרכיב	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		תקשורת אחר.	
12.	0.6.11 + פרק 5 5.4.2.1	נבקש לדעת את: (1) כמות המשתמשים הצפויה במערכת; (2) הפיזור הגיאוגרפי של המשתמשים; (3) פירוט של סוגי המשתמשים.	1. כיום יש 35 משתמשים, עם אפשרות להרחבה מספר המשתמשים עד 20% במהלך תקופת ההתקשרות. 2. בהתאם לצורכי המשרד. 3. אין שינוי בתנאי המכרז
13.	0.7.2	ראה האמור בהערה לסעיף 0.6.7 לפרק המנהלה.	ראה תשובה לשאלה מס' 6.
14.	0.7.2	יובהר כי בתכולת ההצעה לא קיימים מוצרי צד ג' וכי קודי המקור של הפיתוחים יעברו על ידי המציע למשרד.	ראה תשובה לשאלה מס' 6.
15.	0.7.3	נבקש כי יובהר כדלקמן: (1) הערבות תחולט בגין הפרה יסודית ולא בגין הפרות מינוריות; (2) הערבות לא תחולט לפני שניתנה למציע הודעה בכתב בת 14 ימי עבודה לפחות, המאפשרת לו לתקן את ההפרה; (3) הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	ראה תשובה לשאלה מס' 3.
16.	0.7.6	(א) נבקש לקבוע תקרת פיצוי מוסכם בשיעור שלא יעלה על 10% מהתמורה שנקבעה לשם ביצוע השירותים, ולהחילו רק לאחר מתן תקופת גרייס סבירה.	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	חלק במכרז	מס' סעיף	שאלה	תשובה
	מוסכם וקבוע מראש		<p>(ב) נבקש כי לא תתקבל החלטה בדבר חבות בפיצוי מוסכם, אלא לאחר שניתנה לספק הזדמנות להשמיע טענותיו.</p> <p>(ג) נבקש לסייג מקרים בהם ההפרה נגרמה בשל מעשה ו/או מחדל שאינם בשליטתו של הספק – כאשר במקרים כאלה לא ייחשב הדבר להפרה או אי עמידה במחויבויות הספק.</p> <p>(ד) כמו כן, הספק אינו יכול להתחייב למועד סיום טיפול בתקלה. נבקש לקבוע מועד לתחילת טיפול בתקלה, תוך התחייבות הספק לפעול בצורה רציפה עד לפתרון התקלה או מציאת פתרון מעקף (-Work Around).</p>	
17.	התחייבויות ואישורים – התחייבות לפיצוי מוסכם וקבוע מראש	0.7.6	<p>בס"ק א. נבקש לקבוע כי לא ייגבו פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה בלוחות הזמנים בשל נסיבות שאינן תלויות במבצע.</p> <p>בס"ק ב. כמקובל בעולם התוכנה, לא ניתן להתחייב לזמן סיום טיפול בתקלה (גם לא בתקלות שאינן משביתות) אלא לטפל בהן באופן רציף במהלך שעות העבודה המקובלות. נודה על תיקון הסעיף בהתאם. כן, נבקש לקבוע תקרה כספית לסך הפיצויים המוסכמים שעשויים להיות מוטלים על המבצע, שלא יעלו על 10% מהיקף ההתקשרות השנתית</p>	<p><b>אין שינוי בתנאי המכרז</b></p>



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
18.	0.7.6 א.	מבוקש כי לאחר המילים "בתקופה שהוגדרה במכרז" יירשם: "ובלבד שמקור העיכוב נובע מאי עמידת הזוכה בהתחייבויותיו במסגרת ההסכם ולא כתוצאה מכוח עליון או כתוצאה מעיכוב התלוי במשרד".	אין שינוי בתנאי המכרז
19.	0.7.6 ב.	<ul style="list-style-type: none"> <li>דרשת הבהרה באשר למועד תחילת החיוב והיקף החיוב בגין עיכוב. מרישת הסעיף ניתן להבין כי החיוב מתייחס לעיכוב החל מיום העבודה החמישי (שכן 4 ימי עבודה אינם נחשבים בגדר עיכוב המחייב פיצוי והחיוב הינו עבור כל יום עיכוב נוסף), אך מנגד נכתב בסיפא כי החיוב הינו החל מהיום השני לתקלה.</li> <li>מבוקש כי לאחר המילים: "ו/או כל חלק מערבות זו" יירשם: "בשיעור שלא יעלה על סכום החוב בגין הפיצוי כאמור".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אין שינוי בתנאי המכרז.</li> <li>אפשר להפעיל סנקציה - זו לאחר עיכוב של מעבר לארבעה ימים בלבד, אך ברגע שסנקציה זו מופעלת החיוב הינו מהיום השני לתקלה.</li> <li>אין שינוי בתנאי המכרז</li> </ul>
20.	0.8.10	<p>(א) נבקש שיובהר כי האמור בסעיף לא יחול על זכויות קניין רוחני של הספק ובכלל זה ידע ומיומנויות של הספק שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור המזמין או שאינם ייחודיים עבור המזמין, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, מתודולוגיות ורעיונות.</p> <p>(ב) כמו כן, נבקש להבהיר כי האמור בסעיף לא יחול על מוצרי מדף / מוצרי צד שלישי, שבהם יינתן למזמין</p>	<p>(א) אין שינוי בתנאי המכרז</p> <p>(ב) אין שינוי בתנאי המכרז</p>



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		רישיון 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).	
21.	0.8.11	נבקש כדלקמן: (1) כי לאחר המילים: "הופרו זכויות כאמור" יירשם: "על-ידי הזוכה". (2) כי חובת השיפוי תהא כפופה לתנאים כמצוין לעיל ביחס לסעיף 0.6.5.	<b>(1) אין שינוי בתנאי המכרז (2) אין שינוי בתנאי המכרז</b>
22.	0.8.14	מבוקש כי לאחר המילים: "בוטל ההסכם עמו או בוטל חלק ממנו" יירשם: "בהתאם לתנאיו".	<b>אין שינוי בתנאי המכרז</b>
23.	0.9.2	בהתאם למקובל, נבקש שיובהר כי ההצעה והמידע שבה הינם קנייני הרוחני של הספק – נוסח הסעיף כעת אינו סביר ומטיל על הספק הגבלות חמורות ללא כל צידוק. האמור מקבל משנה תוקף לאור העובדה כי ההצעה כוללת מידע אשר הינו קניין רוחני של הספק, ולא ייתכן מצב בו עצם הגשת הצעה למכרז זה תפקיע מידיו את הקניין הרוחני השייך לו. בנוסף, הספק אינו יכול כמובן להתחייב להעביר זכויות קניין במידע אשר שייך לצד שלישי.	<b>לאחר המילים: "ההצעה והמידע שבה הם קנייני הרוחני של המשרד" יבוא: "למעט מידע שהיה קנייני הרוחני של המציע או של צד ג' עובר להגשת ההצעה זאת למעט אם עבר התאמה לצורך ביצוע דרישות המכרז"</b>
24.	<b>נספח 0.10.2 - אמות מידה לניקוד</b>	הניקוד הגבוה אשר משויך ל"ניסיון בהסבה מ – (5 נקודות, כאשר יחד עם 2 הנקודות המוענקות לחוות דעת על שביעות רצון הלקוח ביחס להסבת Keyfile מסתכמות ב – 7 נקודות דירוג מתוך 50 נקודות כלליות) מעניק יתרון בלתי הוגן לספק השירותים	<b>אין שינוי בתנאי המכרז</b>



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		הנוכחי של המזמין על פני שאר המציעים, ומעמיד את שאר המציעים בעמדת נחיתות מובנית – לאור כך, נבקש כי חלק מהניקוד הניתן כיום לניסיון בהסבה מ – Keyfile יועבר לחלקים אחרים של טבלת הניקוד, על מנת להעניק הזדמנות הוגנת לכלל המציעים במכרז.	
25.	0.11 (ג)	לאור העובדה כי הספק הינו אחראי כלפי המזמין גם לגבי עבודתם של קבלני המשנה, ולצורך מניעת מצב של "תוהו ובוהו" ניהולי, נבקש שיובהר כי פנייה ישירה לקבלני המשנה תיעשה רק על ידי הספק ולא על ידי המזמין.	אין שינוי בתנאי המכרז
26.	0.11 ה. 6.	מבוקש כי לאחר המילים: "על פי שיקול דעתו", יירשם: "לאחר בירור עם המציע".	אין שינוי בתנאי המכרז
27.	0.11 (ז)	הספק אינו יכול להתחייב למועד סיום טיפול בתקלה. נבקש לקבוע מועד לתחילת טיפול בתקלה, תוך התחייבות הספק לפעול בצורה רציפה עד לפתרון התקלה או מציאת פתרון מעקף (Work-Around).	אין שינוי בתנאי המכרז
28.	0.11 ז.	מבוקש כי במקום "4 ימים" יירשם: "4 ימי עבודה" (וזאת גם בהתאמה לסעיף 0.7.6 ב.).	הבקשה מתקבלת. בסעיף 0.11 (ז) במקום "4 ימים" יירשם "4 ימי עבודה".



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
			תקלות
29.	0.11 ח.	<ul style="list-style-type: none"> <li>מבוקש כי לאחר המילים: "באחריות מלאה" יירשם: "על פי דין".</li> <li>מבוקש כי תהא אחידות במסמכי המכרז בהתייחס לסעיפי האחריות הפיזיו והשיפוי ולצורך כך מתבקש עורך המכרז להתייחס גם לסעיף 20 לדוגמת החוזה.</li> <li>בקשה זאת חשובה במיוחד לאור קביעת עורך המכרז כי במקרה של סתירה בין מסמכי המכרז לדוגמת החוזה יגבר האמור במסמכי המכרז.</li> <li>אנא הבהירו האם במונח "לקבלן" כוונתכם לזוכה/המבצע. לתשומת ליבכם כי קיים חוסר אחידות מושגי במסמכי המכרז ביחס למציע הזוכה/החברה הזוכה/המבצע/הקבלן. כמו כן מבוקש כי לאחר המילה: "לקבלן" (וככל שתשונה בהתאם להבהרה כאמור לעיל) יירשם: "לעובדיו ו/או לשלוחיו של הזוכה".</li> <li>לפני המילים: "והמשרד יהיה פטור" יירשם: "ובכפוף לדין". כמו כן מבוקש כי תהיה התייחסות למקרה בו נגרם נזק עקב רשלנותה של הממשלה, שליחיה ו/או עובדיה ולמקרה בו נגרם נזק מפאת נסיבות אשר אינן תלויות בקבלן, בהתאם לאמור בסעיף 20 לדוגמת החוזה.</li> <li>מבוקש כי חובת השיפוי בסעיף זה תהא כפופה לתנאי השיפוי כמצוין לעיל ביחס לסעיף 0.6.5.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אין שינוי בתנאי המכרז</li> <li>ביחס לנושאי אחריות הפיזיו והשיפוי יהיה הנוסח האמור בחוזה כנוסח המחייב.</li> <li>בכל פעם שרשום בחוזה המילה "קבלן" הכוונה לזוכה.</li> <li>אין שינוי בתנאי המכרז</li> <li>אין שינוי בתנאי המכרז</li> </ul>
			שלמות ההצעה ואחריות כוללת – אחריות ושיפוי



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		<ul style="list-style-type: none"> <li>מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מבוקש כי בסיפת הפסקה השנייה במקום "אשר הקבלן אחראי לו כאמור לעיל ו/או על פי כל דין" יירשם: "אשר הזוכה אחראי לו כאמור, על פי כל דין".</li> <li>מבוקש כי המילים "ובגין כל תשלום שהוא עלול להתחייב בו" תימחקנה.</li> <li>כמקובל בתעשיית התוכנה בעולם כולו, כ- Industry Standard, המציע נושא באחריות לנזק ישיר בלבד ואינו נושא באחריות לנזק עקיף. נבקש לפיכך, להגביל את אחריות המציע לנזק ישיר. כמו כן, נבקש לזכור כי על סיכוני המציע להיות פרופורציוניים לתמורה. לפיכך נבקש להבהיר כי אחריות המציע תהיה, כדלקמן: "הזוכה יישא באחריות לנזק ישיר שייגרם למשרד עקב מעשה או מחדל, שלו או של מי מטעמו במסגרת פעולתם על פי מכרז זה. למען הסר מציע מובהר בזאת כי הזוכה לא יישא באחריות לכל נזק עקיף או תוצאתי. בכל מקרה, אחריותו המצטברת של הזוכה לפיצוי בגין נזק ישיר, למעט נזק גוף או רכוש מוחשי, לא תעלה על סך כל התמורה המגיעה למציע על פי הסכם זה לאורך כל תקופת ההסכם. מובהר כי הגבלת האחריות דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל מכוון."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>אין שינוי בתנאי המכרז</li> <li>אין שינוי בתנאי המכרז</li> <li>אין שינוי בתנאי המכרז</li> </ul>
30	שלמות ההצעה	נבקש להוריד אחריות עקיפה ולקבוע גבולות שיפוי.	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
			ואחריות – כוללת – אחריות ושיפוי
.31	0.19.2.3	מבוקש כי במקום "18 החודשים הראשונים של ההתקשרות" יירשם: "18 חודשים מיום הבסיס".	אין שינוי בתנאי המכרז
.32	0.19.2.4	מבוקש כי לאחר המילים: "אשר מקורו באי עמידה של הזוכה בהתחייבויותיו" יירשם: "שלא כתוצאה מכוח עליון ו/או עקב מעשה ו/או מחדל של המשרד".	אין שינוי בתנאי המכרז
.33	2.2.1	רשום בהמשך הסעיף כי "המערכת אמורה להעביר את מלל התלונה ופרטי המתלונן לשדות המתאימים בתיק התלונה" – הדבר אכן נעשה באופן אוטומטי בכל אמצעי הקבלה האלקטרוניים, האם הכוונה כי יש לעדכן את פרטי הפונה גם כאשר מגיע פקס סרוק למערכת? רק אם התשובה לשאלה 1 היא חיובית – האם יש למשרד התחבורה רכיב OCR הממיר תמונה לטקסט, ? אם כן מאיזו חברה ומה גרסתו (על מנת לבדוק אפשרות ממשק), האם נדרש לספק רכיב OCR במידה ולא קיים כחלק מהפרויקט	<ul style="list-style-type: none"> <li>לא נדרש</li> <li>ראה הבהרות אגף הביקורת בשאלה 130.</li> </ul>
.34	2.2.3	האם הגורמים המטפלים הינם עובדי משרד התחבורה? האם ניתן לפרט לגבי סוגי הנילונים	<ul style="list-style-type: none"> <li>כן</li> <li>ראה נספח 2.1 עמ' 64 למכרז.</li> </ul>



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
35	2.2.12	הסבת נתונים מערכת קיימת – סעיף ה' מציין כי יש להסב את תבניות המכתבים, האם ניתן לקבל הערכה של כמות תבניות המכתבים אותם יש להסב למערכת שתיבחר?	כ- 130 תבניות למכתבים.
36	2.2.1	כמות משתמשים: נכתב כי יהיו כ- 50 משתמשים במערכת. האם כל המשתמשים הם באותה רמת שימוש? אם לא, נבקש לקבל חלוקה של המשתמשים לפי סוגים (לדוגמא: קריאה בלבד, משתמש מלא, משתמש לפתיחת קריאות בלבד...)	המציעים יצטרכו להציע אפשרויות שונות לחלוקה (ראה סעיף 2.19). לא ניתן לציין חלוקה בשלב זה.
37	3	האם המערכת החדשה תשולב בסביבת הרשת הפתוחה, והאם ניתן להציע אלטרנטיבה נוספת של התקנת מערכת מבוססת פתרון ענן?	לא.
38	4.0	נבקש לסייג מקרים בהם נגרם איחור ו/או פיגור בלוח הזמנים בשל מעשה ו/או מחדל שאינו בשליטת הספק – במקרים כאלה יש להאריך אוטומטית את המועדים לביצוע בהתאמה, ואיחור/פיגור כאמור לא ייחשבו כהפרה מצד הספק.	מקובל. הנוסח המתוקן הינו: "במקרים בהם האיחור או הפיגור נגרם כתוצאה ממעשה או מחדל שנבע מהתנהלות המשרד, המועדים יואחרו בהתאם. בכל מקרה בו יסבור הזוכה כי העיכוב נוצר כתוצאה מהתנהלות המשרד – יעדכן באופן מיידי את מנהלת אגף הביקורת"
39	4.4.54 א'	האם האחריות ליצוא המידע ממערכת keyfile כפי שמתואר במסמך הינה של המציע או של הלקוח	באחריות המציע/הזוכה



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
			שישלפו מבסיס הנתונים)
40.	5 נספח 5 - 1	מבוקש כי לאחר המילים "כמפורט בסעיף" יפורט מספר הסעיף הרלבנטי. בהערות לטבלה, לאחר המילים "תחזוקת המערכת", יירשם: "עבור כל שנת תחזוקה"	<ul style="list-style-type: none"> <li>מתקבל. יימחקו המילים "כמפורט בסעיף"</li> <li>בהערה השלישית לטבלה לאחר המילים "תחזוקת המערכת", יירשם: "עבור כל שנת תחזוקה".</li> </ul>
41.	5.3	מבוקש כי במקום המילים: "הסכם התחזוקה מעבר לשנת האחריות יהיה לשנה." תבוצע התאמה באופן שהאמור בסעיף יעמוד בקנה אחד עם תקופת ההתקשרות כמפורט בסעיף 6 בהסכם.	הסכם התחזוקה מעבר לשנת אחריות יהיה ל- 48 חודשים כאמור בסעיף 6 להסכם ההתקשרות.
42.	5.4.2.1	ר' הערה לסעיף 0.6.11 לעיל.	אין שינוי בתנאי המכרז
43.	5.4.4	נבקש להבהיר למען הסר ספק כי הצעת המציע אינה כוללת רישיונות צד ג' כלשהם, לרבות של פלטפורמת מייקרוסופט.	מקובל.
44.	5.4.4	בניגוד לדרישה ל 50 משתמשים לפחות בסעיף 2.21, העלות מתיחסת ל"רישיון אירגוני". אנא צטטו מספר המשתמשים הנדרש במדויק.	המילה "אירגוני" תימחק ובמקומה יירשם: "למערכת לניהול תלונות ציבור עבור 35 משתמשים, עם אפשרות



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
			להרחבה מספר המשתמשים עד 20% במהלך תקופת ההתקשרות".
45	5.4.5	מבוקש כי לאחר המילים: "תחזוקת המערכת" יירשם: "עבור כל שנת תחזוקה", שכן ההגבלה עד 18% ממחיר המערכת מתייחסת למחיר התחזוקה עבור כל שנת תחזוקה מדי שנה לאחר תקופת 5 שנים ולא לכל התקופה הכוללת שלאחריה.	ראה תשובה לשאלה 40
46	5.5	מבוקש כי במקום המילים: "בהתאם לדרישותיו" יירשם: "בהתאם לדרישות המכרז וההסכם". כמו כן נבקש כי אבן הדרך הראשונה תפוצל לשתי הנקודות דלקמן: הראשונה בתום האפיון והשנייה עם סיום ההתקנה.	אין שינוי בתנאי המכרז
47	5.5	נבקש כי אישור כאמור יינתן לא יאוחר מ – 10 ימים מהמועד בו הודיע הספק למזמין על סיום אבן הדרך הרלבנטית.	אין שינוי בתנאי המכרז
48	נספח 5.5 - ביטוח חבות מעבידים	מבוקש כי: א. המילים: "לא יפחת מסך" תוחלפנה במילים: "הינו בסך של"; ב. ניתן יהיה לערוך את הביטוח גם בש"ח ובלבד שלא יפחת משווה ערך לסכום הדולרי שצוין; ג. המילה: "(שנה)" תמחק. ד. סעיף קטן 4- לאחר המילים: "ועובדיהם שבשירותו" יבוא: "היה וייחשבו לעובדי המציע."	א. הבקשה נדחית. הסכום המצויין הוא דרישת מינימום בלבד. ב. הבקשה מתקבלת. ניתן לערוך את הביטוח גם בש"ח ובלבד שלא יפחת משווה ערך לסכום הדולרי שצוין על פי השער היציג



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
			ג. אין שינוי בתנאי המכרז ד. אין שינוי בתנאי המכרז
49.	נספח 5.5 ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות מוצר -	- לעניין גבולות האחריות מבוקש כי: א. סעיף 1- במקום "בהתאם למכרז" יבוא: "בקשר למכרז" ב. המילה: "ולשנה" תמחק ובמקומה יבוא: "ולתקופת ביטוח"; ג. המילים: "לא יפחתו מסך" תוחלפנה במילים: "הינו בסך של"; ד. ניתן יהיה לערוך את הביטוח גם בש"ח ובלבד שלא יפחת משווה ערך לסכום הדולרי שצוין. - לעניין תקופת הגילוי - מבוקש כי המילה: "לפחות" תימחק. - לעניין האחריות הצולבת – מבוקש כי תבוא הסיפא: "למעט חבות מדינת ישראל – משרד התחבורה כלפי המציע".	א. הבקשה מתקבלת ב. הבקשה נדחית ג. ראה תשובה לשאלה 48 לעיל ד. ראה תשובה לשאלה 48 לעיל - אין שינוי בתנאי המכרז - לעניין האחריות הצולבת הבקשה מתקבלת
50.	נספח 5.5 – סעיף כללי מס' 2	לאור המקובל בשוק הביטוח מבוקש כי: א. המילה: "צמצום" תוחלף עם המילים: "שינוי לרעה"; ב. לאחר המילים: "ביטול הביטוח" יבוא: "במשך תקופת הביטוח"; ג. במקום: "60" יבוא: "30".	א. הבקשה מתקבלת ב. הבקשה נדחית ג. הבקשה נדחית



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
51	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 4.2 - מסמכי התקשרות	נבקש לקבוע כי במקרה של סתירה בין הצעת המבצע למסמכי המכרז יגברו הוראות הצעת המבצע, שכן בעצם קבלתה ע"י הממשלה היא קיבלה את אישורה לתוכנה.	אין שינוי בתנאי המכרז
52	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 6.1.1 - תקופת התקשרות	לצורך הדיוק, ההבהרה והאחידות מבוקש כי במקום המילים: "ממועד אישור תחילת העבודה" יירשם: "מיום חתימתו על ידי הצדדים". האם משמעות הסעיף הינה כי תקופת האחריות של 12 חודשים ותקופת התקנת, הטמעת והסבת המערכת חופפות?	- במקום המילים: "ממועד אישור תחילת עבודה" יירשם: "מיום חתימתו על ידי המשרד". - כן
53	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 6.2 - תקופת התקשרות	מבוקש לצורך הבהרה כי במקום המילה "שבהם" יירשם: "שבכל אחת מהן".	מקובל
54	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 6.5 - תקופת התקשרות	מבוקש כי לאחר המילים: "שינוי החלוקה הפנימית" יירשם: "כאמור בסעיף 6.1 לעיל".	סעיף 6.5 מבוטל
55	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 6.7 - תקופת התקשרות	מבוקש כי סעיף זה יועבר לסעיף 25 ויתוקן בהתאם לאמור בו. במקום "לשביעות רצונה המלאה" מבוקש כי יירשם "בהתאם לתנאי החוזה". ככל שהביטול נובע מאי עמידת הזוכה בהתחייבויותיו מבוקש כי תינתן לזוכה אורכה סבירה לתיקון ההפרה. מבוקש כי יובהר, בהתאם לאמור בסעיף 25, כי הממשלה תשלם למבצע את התמורה המגיעה לו עבור העבודה שביצע בפועל עד יום גמר החוזה.	אין שינוי בתנאי המכרז
56	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 7.5 - התחייבות	מבוקש כי במקום המילים "לביצוע יעיל ומעולה שלה" יירשם: "לביצוע שלה בהתאם לדרישות חוזה זה והצעת	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		הזוכה."	
57.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	7.8 – התחייבות המבצע	אין שינוי בתנאי המכרז
58.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	7.9 – התחייבות המבצע	אין שינוי בתנאי המכרז
59.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	8	אין שינוי בתנאי המכרז
60.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	11	הסעיף מבוטל
61.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	12	מקובל
62.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	12	מקובל
63.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	13	מקובל
64.	נספח 0.7.1	14	מקובל



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		הספק עקב התפטרות / מחלה / כל סיבה אחרת שאינה ביוזמת או בשליטת הספק - לא יידרש הספק לקבל את הסכמת המזמין לעצם ההחלפה, אלא רק את ההסכמה על זהות המועמד להחליפו.	
.65	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	מבוקש כי בסוף המשפט הראשון יירשם: "מטעמים סבירים."	אין שינוי בתנאי המכרז
.66	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	סעיף זה מהווה הגבלה חמורה ובלתי סבירה על ניהול עסקיו של המציע ובעלי השליטה במציע – נבקש שיובהר כי ההגבלה האמורה בסעיף תחול רק במקרה בו החלפת הבעלות עשויה לגרום לפגיעה בשירותים המסופקים למזמין מכוח הסכם זה.	במקום סעיף 18 יבוא הנוסח הבא: "המבצע מתחייב בזאת כי יעדכן את המשרד בכל כוונה ממשית לשינוי מבנה הבעלות בו במהלך תקופת ההתקשרות. היה ויסבור המשרד כי שינוי מבנה הבעלות עלול לפגוע במתן השירותים, יהיה המשרד רשאי להפסיק את ההתקשרות, לקבל את כל התוצרים שהוכנו עד למועד זה ולעשות בהם כל שימוש, ולמבצע לא תהיה כל טענה בעניין זה".
.67	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	מבוקש כי בסוף המשפט יירשם: "אשר לא יסורב ו/או יעוכב אלא מטעמים סבירים."	ראה תשובה לשאלה 66 לעיל.
.68	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	נבקש להבהיר כי האמור לא יחול במקרה ששינוי הבעלות לא השפיע על השליטה במבצע.	ראה תשובה לשאלה 66 לעיל.



**מדינת ישראל**  
**אגף הביקורת ותלונות הציבור**



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	חלק במכרז	מס' סעיף	שאלה	תשובה
69.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה (ביטוחים)	19 (רישא)	מבוקש כי: א. לאור המקובל בשוק הביטוח, לאחר המילים: "לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד התחבורה והבטיחות בדרכים" יבוא: "בהתאם להרחבי השיפוי המפורטים להלן"; ב. המילים: "להציג למשרד..... כשהם כוללים" - תמחקנה ובמקומן יבוא: "ולהציג למשרד..... אישור עריכת ביטוח (נספח 5.5) כשהוא כולל".	א. הבקשה נדחית אולם יירשם "בהתאם לדרישות הביטוח שלהלן ב. הבקשה נדחית. קיים בסעיף הביטוח תת סעיף המאפשר לספק להציג אישור ביטוחי.
70.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה (ביטוחים)	19 רישא + 2.א.19 2.ב.19	במקום: "לא יפחתו מסך" נבקש לכתוב: "בסך".	ראה תשובה לשאלה 48 לעיל
71.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה (ביטוחים)	19 א	מבוקש כי: א. ניתן יהיה לערוך את הביטוח גם בש"ח ובלבד שלא יפחת משווה ערך לסכום הדולרי שצוין; ב. המילים: "ולשנת ביטוח" תוחלפנה במילים: "ולתקופת ביטוח". ג. סעיף קטן 4- לאחר המילים: "ועובדיהם שבשירותו" יבוא: "היה וייחשבו לעובדי המציע."	א. הבקשה מתקבלת ובלבד שלא יפחת מערך הדולרי לפי השער היציג ב. הבקשה נדחית ג. הבקשה נדחית
72.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה (ביטוחים)	19 ג	מבוקש כי: א. סעיף א- לאחר המילה: "אחריותו" יבוא: "החוקית". ב. - לעניין גבולות האחריות:	א. הבקשה מתקבלת ב. הבקשה נדחית ג. הבקשה נדחית ד. הבקשה מתקבלת



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		i. המילה: "ולשנה" תמחק ובמקומה יבוא: "ולתקופת ביטוח"; ג. לעניין תקופת הגילוי - המילה: "לפחות" תמחק; ד. - לעניין האחריות הצולבת - מבוקש כי תבוא הסיפא: "למעט חבות מדינת ישראל - משרד התחבורה כלפי המציע".	
.73	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה (ביטוחים)	מבוקש כי: א. סעיף ב - לאחר המילים: "צמצום או ביטול" יבוא: "במשך תקופת הביטוח"; ב. סעיף ב- "60" תוחלף ב: "30".	אין שינוי מתנאי המכרז
.74	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה (ביטוחים)	נבקש למחוק את המילה: "לפחות".	אין שינוי מתנאי המכרז
.75	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה (ביטוחים)	נבקש להוסיף בסוף הסעיף: "בכפוף לדרישה מראש מאת משרד התחבורה."	אין שינוי בתנאי המכרז
.76	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	במקום: "המבצע בלבד יהיה אחראי" נבקש לכתוב: "המבצע יהיה אחראי על פי דין".	אין שינוי בתנאי המכרז
.77	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	נבקש להוריד פיצוי לכל צד ג' כתוצאה מביצוע העבודה ללא גבולות שיפוי.	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	חלק במכרז	מס' סעיף	שאלה	תשובה
78.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	20.2 אחריות המבצע	מבוקש כי במקום המילים: "על כל נזק, שייגרם לממשלה", יירשם: "על כל נזק לו הינו אחראי על פי כל דין, ככל שייגרם לממשלה".	אין שינוי בתנאי המכרז
79.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	20.3 אחריות המבצע	<p>נבקש לתקן כדלקמן:</p> <p>20.1 המבצע יהיה אחראי על-פי דין לכל תשלום לשיפוי נזק, או פיצויים, או כל תשלום אחר המגיעים ממנו על פי דין לאנשים המועסקים על ידו.</p> <p>20.2 המבצע יפצה את הממשלה על כל נזק ישיר שייגרם לממשלה או לצד שלישי כתוצאה מביצוע העבודה.</p> <p>20.3 למען הסר ספק, המבצע מקבל על עצמו אחריות מלאה על-פי דין, <b>לרבות אחריות מקצועית</b> לכל אבדן ו/או נזק – בין נזק לגוף ובין נזק לרכוש ו/או הוצאות שהן, שייגרמו לממשלה ו/או לכל צד שלישי שהוא עקב מעשה או מחדל תוך ו/או בעקבות ביצוע חוזה זה, על ידי המבצע, במידה שאחריות כזאת מוטלת על המבצע לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] או לפי כל דין אחר, למעט נזק שנגרם אך ורק עקב רשלנותה של הממשלה, שליחיה ו/או עובדיה, ולמעט נזק שנגרם מפאת נסיבות אשר אינן תלויות במבצע.</p> <p>20.4 אם הממשלה תידרש לשלם לצד כלשהו דמי נזק, פיצויים ו/או הוצאות כלשהם בגין העילות האמורות, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד, מתחייב בזאת המבצע לשפות את הממשלה בשלמות בעד כל סכום או</p>	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	חלק במכרז	מס' סעיף	שאלה	תשובה
			<p>תשלום שתידרש לשלמו ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע לממשלה מאת המבצע עלפי חוזה זה. למען הסר ספק מובהר בזאת כי המבצע לא יישא באחריות לכל נזק עקיף או תוצאתי. בכל מקרה, אחריותו המצטברת של המבצע לפיצוי בגין נזק ישיר, למעט נזק גוף או רכוש מוחשי, לא תעלה על סך כל התמורה המגיעה לספק על פי הסכם זה לאורך כל תקופת ההסכם. מובהר כי הגבלת האחריות דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל מכוון".</p> <p>20.5 כל שיפוי מטעם המבצע יהיה כפוף למתן הודעה למבצע על התביעה או הדרישה מיד עם היוודען ולכך שהממשלה תאפשר למבצע לנהל את ההגנה וכל מו"מ לפשרה ותעניק לו סיוע סביר בניהול ההגנה. השיפוי יהיה לאחר מתן פס"ד חלוט או הסדר פשרה שאושר ע"י המבצע בכתב ומראש.</p>	
80.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	20.1, 20.2, 20.3 - אחריות המבצע	<p>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 מכוח הסכם זה.</p>	<p><b>אין שינוי בתנאי המכרז</b></p>



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		<p>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.</p> <p>כמו כן נבקש להבהיר כי אין באמור בסעיף כדי לשחרר את המזמין ו/או מי מטעמו מהחבות המוטלת עליהם על פי דין.</p>	
.81	20 – אחריות המבצע	<p>האמור בסעיף זה כפוף לכך כי אחריות המבצע הינה אחריות עפ"י דין ולנזקים ישירים בלבד, ניתנה למבצע האפשרות להתגונן כנגד הדרישה/תביעה וסכום השיפוי בכל מקרה לא יעלה על התמורה ששולמה למבצע בקשר עם השירותים נשוא המכרז במהלך 12 החודשים שקדמו למועד היווצרות התביעה</p>	<p><b>אין שינוי בתנאי המכרז</b></p>
.82	20.4 – אחריות המבצע	<p>מבוקש כי תהיה אחידות בנוגע לסעיפי הפיצוי והשיפוי במסמכי המכרז. מבוקש כי במקום המילים: "שכר טרחת עו"ד", יירשם: "שכר טרחה סביר של עו"ד". כמו כן מבוקש כי יתווספו לסעיף השיפוי התנאים כמפורט בהתייחס לסעיף 0.6.5 לעיל.</p>	<p><b>אין שינוי בתנאי המכרז</b></p>
.83	20.4 – אחריות	<p>באשר לתנאי השיפוי, נבקש לקבוע כי השיפוי יעשה על פי פס"ד חלוט ובכפוף לכך ש: (1) מסמכי התביעה או</p>	<p><b>אין שינוי בתנאי המכרז</b></p>



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
	המבצע	הדרישה יועברו לספק מיד עם קבלתם אצל המזמין; (2) תינתן לספק אפשרות לנהל את קו ההגנה של עצמו (בין היתר על ידי מינוי יועץ משפטי מטעמו); (3) לא ייחתם על ידי המזמין כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת הספק בכתב ומראש.	
.84	21 חובת סודיות + נספח 0.6.9	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.	אין שינוי בתנאי המכרז
.85	21 - חובת סודיות	נבקש להוסיף ההחרגות המקובלות לחובת הסודיות, לרבות מידע שהינו נחלת הכלל או הפך לכה, מידע שהיה בידי המבצע טרם מסירתו ע"י הממשלה, מידע שחובה לגלותו עפ"י דין וכיוצ"ב	אין שינוי בתנאי המכרז
.86	22.1 - אבטחת מידע	מבוקש כי אחרי המילים: "אחראי כלפי המשרד על", יירשם "אבטחת".	אין שינוי בתנאי המכרז
.87	23 - ניגוד עניינים	על פניו נראה כי הסעיף מדבר על אי תחרות – מאחר ומשרד התחבורה אינו גוף מסחרי/עסקי לא ברור איך ניתן להתחרות בו ובמה. שנית, גם אם המבצע הזוכה מספק שירותים דומים או זהים לגופים אחרים, לרבות משרדים ממשלתיים – לא צריכה להיות לכך כל השפעה	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		או השלכה על השירותים המסופקים למשרד התחבורה.	
88	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	מבוקש כי אחרי המילים: "לפי שיקול דעתו של הממונה", יירשם: "ולאחר בירור הממונה עם הזוכה/המבצע".	אין שינוי בתנאי המכרז
89	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	מובהר כי האמור לא יחול על מסמכים שלא הוכנו ע"י המבצע ו/או שלמבצע אין זכויות יוצרים לגביהם. כמו כן, מוסכם כי מוצרי מדף של צד ג' או תוצר שהמבצע פיתח לפני ובלי קשר למתן השירותים אף אם שולב או נעשה בו שימוש במסגרת מתן השירותים לא יהיו בבעלות הממשלה ולגביהן תינתן לממשלה זכות שימוש בלבד בכפוף לתנאי רישיון השימוש	אין שינוי בתנאי המכרז
90	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	(א) נבקש שיובהר כי האמור בסעיף לא יחול על זכויות קניין רוחני של הספק ובכלל זה ידע ומיומנויות של הספק שפותחו על ידי הספק 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 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).	אין שינוי בתנאי המכרז
91	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	מבוקש כי תהיה התייחסות נפרדת לביטול בכל עת מכל סיבה שהיא (מבוקשת התראה של 60 ימים) ולביטול מחמת הפרה (מבוקשת התראה של 45 ימים במהלכה	אין שינוי בתנאי המכרז. הודעה על סיום התקשרות מכל סיבה תהיה בת 60 יום



ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		ניתן יהיה לתקן את ההפרה) וראה לעיל גם את האמור ביחס לסעיף 6.7 לדוגמת החוזה.	
.92	26.3 – מהות הקשר בין הצדדים	מבוקש כי במקום "בסך 50%" יירשם: "בסך 60%".	אין שינוי בתנאי המכרז
.93	26.6 – מהות הקשר בין הצדדים	מבוקש כי לאחר "ההוצאות המשפטיות", יירשם: "הסבירות". מבוקש כי סעיף זה יוכפף לתנאי השיפוי כמבוקש לעיל בהתייחס לסעיף 0.6.5.	אין שינוי בתנאי המכרז
.94	28.1 – התמורה ותנאי התשלום	מבוקש כי תוטמע הערתינו בהתייחס לסעיף 5.5 לעיל.	אין שינוי בתנאי המכרז
.95	0.7.1 נספח - דוגמת חוזה	נבקש כי בהתאם לאמור בסעיף 0.8.6 לפרק המנהלה, הודעה על סיום הסכם תיעשה בהתראה של 60 יום לכל הפחות.	מקובל
.96	28.2 – התמורה ותנאי התשלום	נבקש כי אישור הממונה יינתן לא יאוחר מ – 10 ימים מהמועד בו הודיע הספק למזמין על סיום אבן הדרך הרלבנטית.	אין שינוי בתנאי המכרז
.97	28.8 – התמורה ותנאי התשלום	מבוקש כי עורך המכרז ישנה סעיף זה בהתאם לאמור בסעיף 0.19 לפרק המנהלה, שכן להבנתנו הוא מצוי בסתירה אליו.	מקובל. במקום האמור בסעיף זה יבוא האמור בסעיף 0.19 לפרק המנהלה.
.98	29 – קיזוז ועיכון	נבקש שיובהר כי קיזוז יבוצע רק לגבי סכומים קצובים הנובעים מהסכם זה ובכפוף להודעה מראש של 14 יום לספק.	אין שינוי בתנאי המכרז



**מדינת ישראל**  
**אגף הביקורת ותלונות הציבור**



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
99.	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	מבוקש כי במקום המילים "לרבות סכומים בהם הממשלה עלולה לשאת" יירשם: "לרבות סכומים בהם הממשלה מחויבת לשאת". מבוקש בנוסף כי לאחר המילים "בקשר עם ביצוע החוזה" יירשם: "ובכפוף לתנאיו".	אין שינוי בתנאי המכרז
100	נספח 0.7.1 דוגמת חוזה	נבקש כי זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ביחס לנוזקים שהוכחו בקשר עם הסכם זה בלבד	אין שינוי בתנאי המכרז
101	נספח 0.7.1 דוגמת חוזה	נבקש כי חילוט הערבות יתבצע רק במקרה של הפרה יסודית, וכי הסכומים שיחולטו ישקפו את הנזק שנגרם לממשלה בפועל בקשר עם הסכם זה	משרד התחבורה יפעל בהתאם להוראות תקנה 16 ב' (ב) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993
102	נספח 0.7.1 דוגמת חוזה	מבוקש כי במקום המילה "מראש" יירשם: "לפני תום תקופת ההתקשרות המקורית,"	אין שינוי בתנאי המכרז
103	נספח 0.7.1 דוגמת חוזה	נבקש כי יובהר כדלקמן: (1) הערבות תחולט בגין הפרה יסודית ולא בגין הפרות מינוריות; (2) הערבות לא תחולט לפני שניתנה למציע הודעה בכתב בת 14 ימי עבודה לפחות, המאפשרת לו לתקן את ההפרה; (3) הערבות תהא כפופה לסעיף האחריות על פי החוזה; (4) הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	אין שינוי בתנאי המכרז
104	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה	בהתאם לקבוע בתקנות חובת המכרזים ובהוראת תכ"ם מס' 7.7.1, נבקש כי לא תתקבל החלטה בדבר חילוט ערבות, אלא לאחר שניתנה לספק הזדמנות להשמיע טענותיו.	ראה תשובה לשאלה 3 לעיל.
105	נספח 0.7.1 דוגמת חוזה	מבוקש כי בסוף הסעיף יירשם: "לאחר שנתנה לו התראה סבירה על פי חוזה זה, לתקן את ההפרה."	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
106	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 30.5 - ערבות ביצוע	מטרתה של הערבות היא לשמש בטוחה עד לגובה מסוים עבור המזמין. לכן, אין זה סביר ואין זה הוגן שבכל פעם שישתמש המזמין בטוחה 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, חובתו של הספק תתמצה בהעמדת ערבות חדשה בגובה ההפרש שבין הערבות המקורית לבין הסכום שחולט בפועל.	אין שינוי בתנאי המכרז
107	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 30.3.5 - ערבות ביצוע	מבוקש כי לאחר המילים: "תשלום פיצוי או שיפוי בגין נזק", יירשם: "על פי תנאי חוזה זה, " ובמקום המילה "שייגרם" יירשם "שנגרם". בהתאם מבוקש כי המילים "על ידי מעשה או מחדל של המבצע או מי מטעמו" תימחקנה.	אין שינוי בתנאי המכרז
108	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 31 - שיפוי	ראה האמור בהערות לסעיפים 20.1 - 20.4 להסכם.	אין שינוי בתנאי המכרז
109	נספח 0.7.1 - דוגמת חוזה 31 - שיפוי	האמור בסעיף זה כפוף לכך כי סכום השיפוי בכל מקרה לא יעלה על התמורה ששולמה למבצע בקשר עם השירותים נשוא המכרז במהלך 12 החודשים שקדמו למועד היווצרות העילה. כמו כן נבקש להכפיף את השיפוי כך שהממשלה תודיע מיידית למבצע אודות התביעה/דרישת התשלום, תשתף פעולה עם המבצע ותעניק לו את האפשרות לניהול ההגנה או המו"מ להסדר פשרה. בכל מקרה מחויבותו של המבצע לשיפוי תיווצר	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
		עם קבלת פסק דין סופי של רשות שיפוטית מוסמכת שלא עוכב ביצועו המחייב תשלום כאמור	
110	31 – שיפוי	מבוקש כי במקום: "שכר טרחת עורך דין", יירשם: "שכר טרחה סביר של עו"ד". מבוקש כי חובת השיפוי בסעיף זה תהא כפופה לתנאים כמפורט בהתייחס לסעיף 0.6.5 לעיל.	אין שינוי בתנאי המכרז
111	32 - ביקורת	מבוקש כי לאחר המילים: "בכל הנוגע למילוי תנאי חוזה זה" יירשם: "בתיאום מראש עם המבצע".	אין שינוי בתנאי המכרז
112	33	מבוקש כי בסוף הסעיף יירשם: "אשר לא תעוכב ו/או תסורב אלא מטעמים סבירים".	אין שינוי בתנאי המכרז
113	34	נבקש שיובהר כי במידה והמזמין נתן את הסכמתו להסבה מוחלטת של ההסכם לספק אחר, 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 ולמעשה מסיים את תפקידו כספק שירותים מכוח מכרז זה.	אין שינוי בתנאי המכרז
114	35	מבוקש כי ההתייחסות למקרה של הפרה תועבר לסעיף 25 ותהא בהתאם למבוקש לעיל ביחס אליו. מבוקש כי	אין שינוי בתנאי המכרז



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	חלק במכרז	מס' סעיף	שאלה	תשובה
	חווה		בסוף המשפט השני בסעיף זה יירשם: "בכפוף לחובת הקטנת הנזק".	
115	נספח 0.7.1 - דוגמת חווה	36	מבוקש כי נוסח הסעיף יהא הדדי.	אין שינוי בתנאי המכרז
116	כללי	חדש	המונח "שביעות רצון" מהווה מדד סובייקטיבי אשר אינו ניתן למדידה - לאור כך, נבקש שיובהר כי בכל מקום במסמכי המכרז בו מופיע המונח "שביעות רצון", תהא הכוונה ל"בהתאם לדרישות המפורטות במכרז".	אין שינוי בתנאי המכרז
117	כללי	חדש	נבקש כי במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק, 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.	אין שינוי בתנאי המכרז
118	כללי	חדש	האם מערכת Salesforce הינה מערכת מאושרת עבור המכרז מבחינת אילוצי אבטחת מידע, והאם ניתן להציע את מערכת Salesforce במענה למכרז	לא.
119	כללי	חדש	האם במשרד קיימת מערכת Share Point לניהול מסמכים של חברת מיקרוסופט, אם כן, איזו גרסה?	יש. גרסה 2007.
120	כללי	חדש	האם המציע יכול להניח שתהיה לו אפשרות להשתמש בשתית זו ככל שהיא קיימת במשרד	כן.
121	כללי	חדש	האם במשרד קיימת מערכת Microsoft Dynamics CRM של חברת מיקרוסופט, אם כן, איזו גרסה?	כן. גרסה 5.CRM.
122	כללי	חדש	האם הרישוי יכול לשמש את המשתמשים של המערכת המבוקשת במכרז זה?	כן.



מדינת ישראל  
אגף הביקורת ותלונות הציבור



איכות • יעילות • מקצועיות • אמינות • הגינות

ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
123	חדש	נבקש לדעת מה היא כמות המשתמשים המדוייקת אשר צפויה לעבוד עם המערכת	ראה תשובה לשאלה 12.
124		מהו אומדן סה"כ הרישיונות לשימוש?	ראה תשובה לשאלה 44.
125		האם ישנה עדיפות לתמחור פר רישיון או כ"רייטינג" חודשי?	לא. התמחור הוא לכלל המערכת, בהתאם למפורט בנספח מס' 5.
126		האם מעבר להדרכות המצוינות בראשית התהליך ועפ"י מידת הצורך יהיה צורך מעבר למצוין האם יבוא על כך תשלום?	ראה האמור בסעיף 5.4.3.
127		האם המציע יכול לצרף לשורותיו יועץ חיצוני בעל ידע וניסיון בענף הספציפי והאם הדבר מזכה את המציע בעדיפות כלשהי?	ראה פרטי הצוות המוצע במכרז, ניקוד ההצעה הינו בהתאם לנספח 0.10.2- אמות המידה לניקוד הצעות
128		האם מערכת "וובית" מהווה חלק מתנאי הסף?	כן.
129	5.4.5	<b>הערת אגף הביקורת:</b> תיקון של המכרז	בסעיף 5.4.5 נפלה טעות סופר ובמקום: "הבהרות לסעיף 5.3.4" יירשם: "הבהרות לסעיף 5.4.4"
130	2.2.1	<b>הערת אגף הביקורת:</b> סריקת תלונות למערכת שלא נתקבלו באמצעות טופס מקוון או דוא"ל למערכת.	על הסריקה להיות client less ולהתבצע באמצעות מערכות סריקה של חברת מייקרוסופט המשולבות בדפדפן.
131	2.21	<b>הערת אגף הביקורת:</b> המערכת תאפשר את תפעולה מכ-50 משתמשים לכל הפחות, בהתאם לצרכי המשרד.	אם וכאשר המערכת תפעל בעומס מלא של 50 משתמשים כל שאילתא, תיענה בפרק זמן של



ג' אב תשע"ד  
30 יולי, 2014

**מכרז 15/2014 לאספקת, התקנה, הקמה, יישום, ליווי, הטמעה ותחזוקת מערכת לטיפול בתלונות הציבור עבור משרד התחבורה - תשובות לשאלות הבהרה**

מס' ד	מס' סעיף	שאלה	תשובה
			פחות מ- 3 שניות, לא כולל הדפסת דוחות (יצוין כי מהירות קווי הרשת הקיימים במשרד הינה 100 מגה).

יובהר כי תשובות לשאלות הבהרה שניתנו במסגרת מסמך זה מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. במקרה של סתירה בין מסמך תשובות לשאלות הבהרה לבין מסמכי המכרז יגבר האמור במסמך זה.

ועדת מכרזים