



# מדינת ישראל

משרד האוצר – אגף מערכות מידע

ז' בניסן התשע"ז  
3 באפריל 2017  
מי. 2017-723

## הנדון: מכרז מס. 001-2017 לאספקת תשתית CRM בענן ולפיתוח, הפעלה ותחזוקת מערכות על-גבי תשתית המוצעת - מענה לשאלות הבהרה

1. משרד האוצר פרסם את מכרז מס' 001-2017 לאספקת תשתית CRM בענן ולפיתוח, הפעלה ותחזוקת מערכות על-גבי תשתית המוצעת (להלן: "המכרז").
2. בהתאם לאמור בסעיף 5.4 למכרז, הוגשו שאלות הבהרה לעורך המכרז.
3. להודעה זו מצורפים הנספחים הבאים:
  - א. נספח א' - תשובות עורך המכרז לשאלות הבהרה (להלן: "ההבהרות"). ההבהרות הכלולות בהודעה זו יחשבו לחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
  - ב. נספח ב' – נוסח המכרז המעודכן. בנוסח המכרז המעודכן תוקנו סעיפים בהמשך למענה לשאלות ההבהרה. השינויים מסומנים בסימני מהדורה. בשאר מסמכי המכרז לא חל כל שינוי (להלן – "המכרז המעודכן"). יובהר כי מסמכי המכרז המעודכן הינם מחייבים ואין להתייחס למסמכי המכרז המקורי שפורסם.
  - ג. נספח ג' – המצגת לכנס המציעים – יובהר כי המצגת הינה אינפורמטיבית בלבד ואינו מהווה חלק, שינוי או תחליף למסמכי המכרז המעודכן, לא תחשב למצג מצד עורך המכרז ולא תחייב את עורך המכרז, המזמין או את ועדת המכרזים באופן כלשהו.
4. תשומת לבכם לנושאים הבאים:
  - א. המזמין החליט על קיום סבב הבהרות נוסף. המועד להגשת שאלות ההבהרה הוא עד 23/4/2017 בשעה 13:00. את שאלות ההבהרה יש להגיש בהתאם להוראות סעיף 5.4 למכרז. הנכם מתבקשים שלא לחזור על שאלות אשר נענו במסגרת ההבהרות הנוכחיות.
  - ב. בהמשך לאמור לעיל, נדחה המועד להגשת המענה למכרז והוא מעתה 16/5/2017 בשעה 13:00. אין שינוי באופן ובמיקום הגשת המענה והן כמפורט במסמכי המכרז.
  - ג. במסגרת עדכון מסמכי המכרז נכללו שינויים בחלק ב' - הדרישות הטכניות מתשתית ה-CRM המוצעת. שינויים אלה מסומנים כשינויי מהדורה במסמכי המכרז המעודכן. יש להגיש את המענה על גבי טופס 4 בהתאם לדרישות המעודכנות.
  - ד. באתר האינטרנט בו מפורסם המכרז הועלו חוברת המענה בגרסת WORD לצרכי הגשת המענה וכן טפסים 1-4 כקבצי Excel אותם יש להגיש כחלק מהמענה.

בכבוד רב,

אנטולי ויסמן – CTO  
מנהל תשתיות אגף מערכות מידע



# מדינת ישראל

משרד האוצר – אגף מערכות מידע

## נספח א' – מענה לשאלות ההבהרה

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
על המציע לעמוד בעצמו בדרישות הסף, למעט האמור בסעיף 6.5.7 למכרז. אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להשתמש בתנאי הסף של קבלן משנה לצורך הוכחת תנאי הסף מקצועיים	6.4	חלק א	1
ראו עדכון הנוסח נספח ג4	מבקשים לשנות כך שבמקום "הנציגים המפורטים מטה מוסמכים להתחייב בשם התאגיד על הגשת מענה למכרזים ועל חתימה על הסכמי התקשרות" יבוא "הנציגים המפורטים מטה מוסמכים להתחייב בשם התאגיד על הגשת מענה למכרז זה ועל חתימה על הסכם התקשרות במסגרתו", זאת מאחר ולמציע מורשי חתימה רבים וזהות המוסמכים לחתום בשם התאגיד והרכבי החתימות המחייבים נקבעים על פי היקף המכרז הרלוונטי		נספח ג4	2
בהתאם לסמכות המזמין בסעיף 6.4.2.1 המזמין יכיר בתשתיות CRM המדורגות כ Leader ב For The Forrester Wave™: CRM Suites Enterprise Organizations, Q4 2016 הוכחת תנאי הסף לסעיף זה.	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. פתרון ה-CRM בענן של חברת XXX מדורג על חברות האנליסטים המובילות כמוצר מוביל, לדוגמא: The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, Q4 2016	6.4.2.1	חלק א'	3
כמות הלקוחות הכוללת המקבלים שירות באמצעות תשתית ה CRM הינה אחד מתנאי הסף, יחד עם זאת תנאי זה איננו תנאי יחיד. בהתאם לדרישות הסף נדרש להוכיח קיום התקנות של תשתית ה CRM בעולם ובארץ (סעיף 6.4.2.2) ובנוסף דרישה למינימום התקנות בארץ (סעיף 6.4.3). על המציע להוכיח את עמידתו בדרישות המצטברות בסעיפים אלה.	מערכת ה-CRM בענן של חברת XXX 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, נבקשם להבהיר את תנאי הסף, כך שכמות הלקוחות הכוללת של החברה בישראל ובחו"ל עם מספר המשתמשים המופיע מעלה תספק את העמידה בתנאי הסף.	6.4.3	חלק א'	4
הדרישה בסעיף 6.4.5 מתייחסת להוכחת ניסיונו של המציע בהטמעת תשתית ה CRM המוצעת. אין רלוונטיות לכמות הלקוחות של החברה.	מערכת ה-CRM בענן של חברת XXX 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, נבקשם להבהיר את תנאי הסף, כך שכמות	6.4.5	חלק א'	5



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
			הלקוחות הכוללת של החברה בישראל ובחו"ל עם מספר המשתמשים המופיע מעלה תספק את העמידה בתנאי הסף.	
6	חלק א'	1.5	לאור מורכבות המענה ועל מנת שנוכל להגיש לכם מענה איכותי, נבקש דחיה במועד הגשת המענה של חודש ימים	מועד הגשת המענה עודכן. נא ראו תיקון לסעיף 1.5 למכרז המעודכן
7	חלק א'	1.5	לתשובותיכם למציעים בסבב השאלות יש השפעה מהותית על המשך ההיערכות להכנת המענה. נבקש לאפשר סבב שאלות נוסף לאחר קבלת התשובות.	המזמין יאפשר הגשת סבב שאלות הבהרה נוספות. ראו עדכון המועדים בסעיף 1.5 למכרז המעודכן
8	חלק א'	6.4.5	נבקש להוכיח את עמידת המציע בתנאי הסף הנדרש בסעיף זה בהתאם למוגדר בסעיף 2.2 - תשתית CRM	אין שינוי במסמכי המכרז
9	חלק א'	9.3.3	נבקש כי לא תתקבל החלטה בדבר חילוט ערבות, אלא לאחר שניתנה לספק הזדמנות להשמיע טענותיו.	ראו סעיף 10.6 להסכם ההתקשרות (חלק ד' למכרז)
10	11	15.2 + 3.6	נבקש להבהיר כי אחריות הספק לתיקון תקלות, מכל סוג שהוא, לא תכלול: (1) אחריות לתיקון תקלות ברכיבי חומרה ו/או תוכנה אשר היצרן הכריז כי אינו תומך בהם עוד (2 end of life); אחריות לתיקון תקלות אשר נגרמו בשל מעשה ו/או מחדל המזמין ו/או מי מטעמו אשר נעשו בניגוד להוראות המציע ו/או היצרן; (3) אחריות, במישור ו/או בעקיפין, לכל שינויים שיעשו על ידי המזמין ו/או מי מטעמו שלא באמצעות הספק.	מקובל חלקית. ראו עדכון לסעיף 15.2 למכרז המעודכן. סעיף 3.6 להסכם ההתקשרות איננו רלוונטי לשינוי זה.
11	31	31.6.2	נבקש להחריג מקרים אשר אינם בשליטתו של הספק, כגון התפטרות מי מהגורמים בצוות הספק, מחלה ח"ח וכו'.	אין שינוי במסמכי המכרז. כרשום, התנגדות המזמין תעשה רק מטעמים סבירים
12	31	35.3	נבקש לבטל ו/או להפחית את סכומי הפיצויים המוסכמים שכן אנו סבורים כי לרשות המזמין עומדים סעדים רבים ומספקים מעל ומעבר במכרז ובהסכם זה, ואין צורך בפיצויים המוסכמים הנ"ל. בנוסף, נבקש לקבוע כי סך הפיצוי המוסכם בגין כל הפרות, לא יעלה במצטבר על 5% מסך התמורה אשר תשולם לספק במסגרת ההתקשרות.	אין שינוי במסמכי המכרז
13	31	35.3	נבקש להבהיר כי לא יקוזז הפיצוי המוסכם בגין אירועים אשר נגרמו עקב מעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו ו/או צד ג' כלשהו או עקב מעשה שאינו בשליטת הספק. בנוסף, נבקש להבהיר כי קיזוז כאמור יבוצע בכפוף למתן הודעה בכתב לספק של 14 יום מראש.	ראו סעיף 16.6 להסכם ההתקשרות (חלק ד' למסמכי המכרז)



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
אין שינוי במסמכי המכרז	באשר לתנאי השיפוי והפיצוי בסעיף זה, נבקש לקבוע כי השיפוי יעשה על פי פס"ד חלוט בלבד ובכפוף לכך ש: (1) מסמכי התביעה או 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) ו- (3) לא ייחתם על ידי המזמין כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת הספק בכתב ומראש.	26	נספח ג2	14
אין שינוי במסמכי המכרז	בהתאם למקובל, נבקש לסייג את חובת הסודיות גם 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) ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה שאינם ייחודיים למזמין;	12.1 + פרק 8	ד-הסכם + נספח ג2 - תצהיר המציע נספח ג -11 סודיות	15
הרשום בבקשה מפורט בסיפא לסעיף 4.3 להסכם	נבקש כי בדיקות כאמור בסעיף זה, יהיו בתיאום זמן סביר מראש ובשעות העבודה המקובלות.	4.3	ד-הסכם	16
כמפורט בסעיף 9.2 - לספק תינתן הודעה מראש על כוונת הקיזוז	נבקש להחריג נזקים אשר נגרמו עקב מעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו ו/או צד ג' כלשהו או עקב מעשה שאינו בשליטת הספק.	9.2	ד-הסכם	17
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי אחריותו של הספק תהיה בהתאם להוראות הדין. בהתאם, נבקש להוסיף לאחר המילים "הספק יישא באחריות" את המילים "על פי דין".	11.1	ד-הסכם	18
אין שינוי במסמכי המכרז	על מנת למנוע מצב בו הסיכון של הספק בפרויקט זה עולה על הסיכוי מבחינתו, נבקש להגביל את תקרת אחריות הספק 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. כמו כן, נבקש להחריג מקרים בהם הנזק נגרם עקב מעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו ו/או צד ג' כלשהו או עקב מעשה שאינו בשליטת הספק.	11.1	ד-הסכם	19



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
אין שינוי במסמכי המכרז	באשר לתנאי השיפוי בסעיף זה, נבקש לקבוע כי השיפוי יעשה על פי פס"ד חלוט בלבד ובכפוף לכך ש: (1) מסמכי התביעה או 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) ו-(3) לא ייחתם על ידי המזמין כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת הספק בכתב ומראש.	11.1	ד-הסכם	20
ראו תיקון בסעיף 12.3 להסכם ההתקשרות (נספח ד למסמכי המכרז המעודכן)	נבקש הבהרתכם כי זכויות הקניין הרוחני המבוקשות בסעיף לא יחלו לגבי כל תוצרים קיימים שימסרו או יסופקו טרם תחילת ההסכם ובכלל זה ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת הפרויקט או שאינם ייחודיים עבור המזמין, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות. כמו כן, נבקש להבהיר כי הבעלות תועבר מיד עם קבלת מלוא התמורה.	12.3	ד-הסכם	21
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק את ההתייחסות ל-"שביעות רצון", היות ומדובר במונח סובייקטיבי ואמורפי שאיננו מדיד.	17.2	ד-הסכם	22
הניקוד ייקבע על בסיס תשתית ה CRM המוצעת כהגדרתה בסעיף 2.2 למכרז	נבקש כי לצורך קבלת ניקוד איכות מקסימלי, ניתן יהיה לכלול לקוחות המקבלים שירותים מהמזמין באמצעות אפליקציה בענן		נספח ה-5	23
ראו תיקון בהפניה בנספח 5 למסמכי המכרז	נראה כי בטבלה להערכת האיכות, (שורה 1- כמות לקוחות) בעמודה "פרמטר לניקוד האיכות" - נפלה טעות סופר וההפניה צריכה להיות לסעיף 6.4.3 כפי שמוגדר בפירוט בעמודת "אופן קביעת הניקוד"		נספח ה-5	24
כ-70 טבלאות בנפח של כ-GB6 (כאשר לא כל הטבלאות בשימוש). בנוסף כ-GB60 מסמכים. אין צורך בהסבת טבלאות ממערכות משיקות, וככל שיהיה צורך יסופק המידע ע"י המזמין.	נבקש לציין את כמות המידע המיועד להסבה הכולל: מספר טבלאות וגדלים, כמו כן, האם תהליך ההסבה כולל יצוא המידע מהמערכות המשיקות? במידה וכן נבקש לציין את רשימת המערכות המשיקות	1.22	נספח ה1 -	25
הפתרון כולל הסבת מידע מקבצי EXCEL ומסמכים. כיום לא קיימת מערכת ממוחשבת ולכן כחלק מהאפיון המפורט נדרש לבצע מיפוי של מידע קיים.	נבקש לדעת האם הפתרון כולל הסבת מידע מהמערכות הקיימות, במידה וכן נבקש לציין את כמות המידע המיועד להסבה הכולל: מספר טבלאות וגדלים, כמו כן, האם תהליך ההסבה כולל יצוא המידע מהמערכות המשיקות? במידה וכן נבקש לציין את רשימת המערכות המשיקות	כללי	נספח ה2 – אכיפת שכר	26
משרד האוצר אינו עושה כיום שימוש בשירותי ענן.	נבקש לדעת האם משרד האוצר כבר נמצא בענן, במידה וכן, נבקש לפרט את רכיבי הענן הקיימים הניתנים לשימוש חוזר כגון: express rout, API management	כללי	כללי	27



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
לא. הקישור הינו רק למשרד האוצר.	נבקש לדעת האם הפתרון כולל התממשקות למערכות המתארחות בחוות השרתים של תהילה	כללי	כללי	28
המצגת מצורפת כנספח להודעת ההבהרה. יובהר כי המידע במצגת הינו אינפורמטיבי בלבד ואינו מהווה חלק, שינוי או תחליף למסמכי המכרז, לא ייחשב למצג מצד עורך המכרז ולא יחייב את עורך המכרז, המזמין או את ועדת המכרזים באופן כלשהו.	נבקש לקבל את המצגת אשר הוצגה בכנס הספקים	כללי	כללי	29
יש לכלול בהצעה תמחור של פיתוח הממשקים בהתאם למידע הקיים במכרז. לא ניתן להחריג עלות זאת בנפרד.	הגדרת הממשקים אינה מפורטת מספיק במסמך המכרז (גם לא במסמכי אפיון-על) האם ניתן להחריג דרישה זו בהערכת עלויות נפרדת?	14.4.6.1	חלק ב1	30
מסמך אפיון העל כולל ברמת על את מרכיבי המערכת החדשה ומורכבותה. כל רכיבי המידע הדרושים להסבה הינם תוצר של האפיון המפורט לתהליך ההסבה.	דרישה להסבת מידע וטיוב נתונים. האם ניתן להניח שכל רכיבי המידע הנדרש להסבה, מבוסס על מרכיב המערכת החדשה כפי שמפורטת במסמך האפיון?	1.2.2	נספח ה1 - מערכת סוכנים	31
חובה כי המערכת שתוצע תפעל על גבי תשתית ה-CRM המוצעת.	האם יש חובה שהמערכת תהיה חלק מתשתית ה CRM המוצעת, או שניתן להציע מערכת חיצונית עם ממשקים ואינטגרציה מלאה לתשתית ה CRM?	1.1.3	נספח ה4 - מערכת ITSM	32
ראו עדכון ללוח הזמנים במכרז בסעיף 1.5 למכרז המעודכן.	על מנת לתת מענה מקצועי ומקיף למכרז נבקש דחייה במועד הגשה המענה ובעקבותיו אבני הדרך בהתאמה	1.5	א	33
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש שעלות הערבות האוטונומית תהיה בערך של 10% מעלות פרויקט הפיתוח/הטמעה ללא רישוי	9.3.1	א	34
הדרישה ל-SMS הינה הכרחית. יחד עם זאת, ניתן לעשות שימוש בשרת המשרד לשליחת הודעות אלו, איתו ניתן לתקשר בפרוטוקול SNMP.	הפצה ב- SMS תתאפשר על ידי ממשק למערכת המטפלת בקבלה והפצה של SMS - מהי המערכת שמטפלת בשליחת SMS?	1.3.4.9	ה4	35
במשרד כ-1500 משתמשים שכולם יכולים לפתוח קריאה במערכת. הגורמים המטפלים כוללים: 1. מוקד של 15 מוקדנים במשמרת. 2. כ-40 גורמים טכניים במשמרת.	משתמשים פנימיים: סה"כ ישנם כ-1,500 משתמשים פנימיים במשרד האוצר - האם כל ה 1500 הם משתמשים שמטפלים בפניות?	1.2.2	ה4	36
רק לפתיחה ומעקב של פניה.	משתמשים חיצוניים - מה תפקיד משתמשים אלו במערכת? רק לפתיחת פניות או גם לטיפול בהם?	1.2.3	ה4	37
המשרד משתמש בשרת התשלומים הממשלתי. שירות התשלומים הממשלתי מאפשר לאזרחים לבצע תשלומים מול משרדי הממשלה. באחריות הספק הזוכה לפתח את הממשקים. כל הממשקים יומשו מול מערכת ה-esb של משרד האוצר.	מהו שרת התשלומים אשר נמצא בשימוש במשרד האוצר. האם באחריות הספק לבצע התממשקות של שרת התשלומים למערכת?	2.2.2	ה3	38



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
קיים ממשק בין מערכת מרכבה לבנק הדואר. בזמן האפיון המפורט יש לקבוע האם הממשק של מערכת ה-CRM יתקיים ישירות מול בנק הדואר או באמצעות מערכת מרכבה. כל הממשקים יממשו מול מערכת ה-esb של משרד האוצר.	האם צריכה להיות התממשקות ישירה לבנק הדואר ובאיזה אופן?	2.2.2	3ה	39
הסריקה מתבצעת באמצעות סורקים של המשתמשים הפנימיים (סורק שולחני או רשתי). באחריות הספק לבצע את ההתממשקות. צורת ההתממשקות תקבע בזמן האפיון המפורט.	תתבצע סריקה של מסמכים שהגיעו בדואר רגיל למערכת. - היכן תתבצע הסריקה? האם למערכת הסריקה ישנם ממשקים? האם באחריות הספק לבצע את ההתממשקות?	2.6.5	3ה	40
הבקשה נדחית	נבקש לקבל מייל אישי במידה ויש עדכונים או טפסים נוספים הקשורים במכרז וזאת מעבר לפרסום הפומבי באתר האינטרנט	5.8.5	א	41
הדרישה היחידה היא כי הקורסים יהיו קורסים רשמיים מטעם היצרן. אין מניעה כי הקורסים יבוצעו במתקן של הספק, בתאום ובהסכמת המזמין.	האם הקורסים צריכים להיות מועברים עי היצרן או הספק? האם ניתן שההכשרה תבוצע במתקן של הספק? (שיבוצעו במרכז הדרכה המוסמך ע"י היצרן בארץ)	20.1.3	1ב	42
כל סוגי הדפדפנים הנפוצים בשוק (כדוגמת Explorer, Edge, Chrome, Mozilla וכדומה) ברזולוציות המקובלות על עמדות עבודה, מכשירים סלולריים והתקני tablet.	אלו דפדפנים ורזולוציית תצוגה קיימים על עמדות הקצה?	23.3.1	2ב	43
הכוונה היא לשירותים נוספים המצויים בקטלוג היצרן אשר לא נדרשו במסגרת המכרז. מנגנון התמורה מוסבר בסעיף 4.3.2 ואופן הגשת הצעת המחיר בסעיף 7.4.7.5.	למה הכוונה בשירותים נוספים? האם לסעיף זה נדרש תמחור גם של עבודה מצד הספק?	20.1.6	1ב	44
מדובר במוצרים נוספים אשר ייתכן ויידרשו במהלך תקופת הפיתוח. מנגנון התמורה לסעיף זה מוסבר בסעיף 4.3.3 למכרז. ראו תיקון הגהה בסעיף זה.	אילו מוצרים נוספים? האם התקנה והטמעה חלה על הספק או על הלקוח?	20.1.7	1ב	45
לממונה על השכר ישנם כיום 7 סגנים. יתכן שיתווספו בהמשך. צוות אביב - צוות אחד. ישנן כ-6 פרקליטיות ובהן עשרות פרקליטים. ישנם כ- 5 משרדי ר"ח. כיום ישנם כ- 800 גופים. הכמות תלך ותגדל.	כמות "סגני ממונה" / "צוות אביב" / פרקליטות / ר"ח" - יותר לכיוון 30 או 90? מה כמות גופים מטופלים?	3.5	2ה	46
הקלדה ידנית	מאיפה יגיעו פרטי תיק משפטי למערכת? ממשק או הקלדה ידנית?	4.3.1 2.2.2	2ה	47



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
ליחידה ישנם מסמכים סטנדרטיים (נוסח סטנדרטי) שדורשים התאמה לתיק ספציפי. זאת אומרת שבמערכת יהיה מבנה מסך סטנדרטי שיהיה ניתן לבצע בו שינויים על פי צורך (תבנית ניתנת לעריכה).	למה הכוונה ב"המערכת תאפשר עריכה/ שכתוב של סעיפים לשם התאמה לתיק ותשלים שדות פתוחים (כגון גוף מעסיק, שמות, מטפל וכדומה) באופן אוטומטי"? האם מדובר בשדות שיגיעו מהתיק וניתנים לשינוי? מה קורה במצב של שיוך מספר תיקים לטיפול?	4.4.1 1.2.3	2ה	48
נדרש להפיץ את המסמך מהמערכת (פורמט PDF).	שליחת מסמך - האם נדרש להפיק פורמט של מסמך ואותו לשלוח או ניתן באמצעות אימייל?	4.4.1 2.1.2	2ה	49
הנתונים יוקלדו ידנית ע"י המשתמש או לחלופין יקלטו בכ-5 ממשקים באמצעות מערכת ה-esb.	כיצד יופיעו במערכת פרטי שכר עובד? ממשק? האם יופיעו פרטי כלל העובדים?	4.4.1 3.1.1	2ה	50
אחד המודולים הנדרש במערכת אכיפה, הוא מודל ניהול ר"ח. במודול תעודכן מסגרת שעות השנתית שניתנה לכל ר"ח. כל פעם שתועבר עבודה לר"ח, יוגדר במערכת כמה שעות הוגדרו בעבור אותה עבודה. בהתאם לכך, יהיה ניתן לראות כמה שעות זמינות עדיין יש לכל משרד ומה הפרויקטים שמנוהלים על ידי כל משרד. יוגדר במסגרת האפיון המפורט	מאיפה יגיע המידע של רואי החשבון הזמינים?	4.4.2 1.4.1	2ה	51
ישנן עבודות סטנדרטיות (לדוגמא בדיקה תיקון 16). ישנה כמות זמן סטנדרטית שניתנת בעבור כל עובד שנבדק. את הפעולות וכמות הזמן, נדרשת אפשרות להגדיר במערכת	לפי מה "המערכת תקבע באופן אוטומטי תקציב שעות מוגדר לטיפול של רואה החשבון"? איזו חוקיות נדרשת?	4.4.2 1.4.3	2ה	52
במערכת תהיה רשימה סגורה של אישורים שניתנים (עם יכולת להוסיף אישורים חדשים). לכל אישור תהיה תבנית הניתנת להתאמה למקרה ספציפי. כאשר חלק מהנתונים לאישור המערכת תשלוף באופן אוטומטי. הכוונה כי בהקצאת תיק אישורים, המקצה יוכל לבחור את האישורים הנדרשים במקרה הספציפי, מתוך רשימה של אישורים הקיימים (רשימת התבניות)	אילו נתונים תכלול כל רשימת אישורים סגורה? את סבב האישורים הנדרש?	4.4.3 1.2.1	2ה	53
הגדרת שעות עבודה נדרשת למספר נושאים, וביניהם: 1. בהקשר של ר"ח, על מנת לנהל את התקציב ולוודא חריגה/אי חריגה 2. בהקשר לאוכפים, לצרכים ניהוליים. יעילות, השוואה בין העובדים, ניצול זמן וכד'.	למה הצורך במסגרת שעות עבודה? האם נדרשת בקרה על חריגה? במידה וכן, באילו מקרים?	5.1.4	2ה	54
יתכנו מצבים שהמשתמשים יידרשו לטעון קובץ רשומות. מבנה הקובץ יוגדר מראש.	המערכת תאפשר פתיחת ישויות של גורמים מעורבים באופן אוטומטי לאחר טעינת קבצי רשימות < האם משתמש נדרש לטעון קבצי רשימות?	6.1.1	2ה	55



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
56	2ה	6.3	למה הכוונה ב"תאריך ערך" ? יש במערכת תאריך עדכון - האם נדרש לשמור תאריך עדכון של שדה מסוים ?	תאריך ערך יכול לשמש כמדד לפתיחה והקצאה הראשונית של המשימה, בין היתר לצורך בחינת זמני עבודה.
57	2ה	6.3	למה הכוונה ב"ערכים לבחירה מטבלאות ומעקבים ימולאו באופן אוטומטי" ? יש אדמין מערכת המנהל את המידע ויכול לטעון ערכים באופן גורף, לאחר מכן הערכים יוצגו למשתמש לבחירה. האם נותן מענה ?	הכוונה למשל שאם בתיעוד יש צורך במספר ת.ז. של העובד, או של התיק המשפטי, או של שם הגוף, וזה כבר עודכן במעקבים או במקום אחר, המערכת תשלוף אותם אוטומטית
58	2ה	6.3	תבצע בדיקת שדות כפולים המערכת" במערכת ניתן לייצר רשימות - "באופן קבוע מ למנוע כפילויות, למשל "ע סגורות ? לרשימת ערים. האם מענה מספק במקרה של עובדים, ניתן להגדיר שדה מזהה לזהות חד ערכי (למשל ת.ז. או מייל) ולפיו כפילות. האם מענה מספק	יש לפרט את היכולות והמגבלות של תשתית ה CRM המוצעת כחלק מהמענה לחלק 2 במכרז. הערה: כתובת מייל לא משמשת כשדה מזהה
59	2ה	6.4	בדחיפה על שולחן העבודה של עדכונים" המערכת מאפשרת להציג - "המשתמשים בקרה למשתמש ולהציף רשימת דוחות נושאים לטיפול. הדבר נעשה התוך המערכת האם מענה מספק ? .ולא על שולחן העבודה במידה ולא, נשמח להבין למה הכוונה	המטרה היא הצגת התראות למשתמש, ויידוע לגבי משימות הממתנות לו לביצוע, גם אם המערכת לא פתוחה בפניו. יש לפרט את היכולות והמגבלות של תשתית ה CRM המוצעת כחלק מהמענה לחלק 2 במכרז
60	2ה	6.7	למה הכוונה ב"ניהול זמנים של משתמש" ? חיווי האם זמין לעבודה או לא ? האם נדרש משהו מעבר ?	המערכת בעצם נדרשת לסכם את הזמן שכלול במשימות שהוקצו למטפל מסוים. היא תצטרך לעזור למנהלים להחליט על זמינות של המטפל למשימה חדשה (לא אם הוא פנוי כרגע או בפגישה).
61	2ה	8.3	עם אילו מהמערכות נדרש ממשק במסגרת המענה הנוכחי ?	יש להתייחס לכלל הממשקים המפורטים במסמך האפיון. עד 10 ממשקים שונים. פרוט נוסף יבוצע במהלך האפיון המפורט.
62	2ה	8.3	פורטל - למערכת יש אפשרות לתת מענה לצורך הנ"ל ? האם נדרש ממשק לפורטל של משרד האוצר ?	יש להתייחס לנושא במסגרת האפיון המפורט למערכת זו
63	1ה	1.2.2	ניהול מסמכים - האם קיים/מנוהל ב file storage חיצוני של משרד האוצר ואיזה ?	נדרש כי במערכת החדשה הספק ייתן פתרון לניהול המסמכים במסגרת התשתית המוצעת.
64	1ה	2.3	לפי תרשים ממשקי המערכת - אתר פניות הציבור והמערכת למשתמשים חיצוניים הם שתי יחידות שונות - האם מדובר בפורטל משרד האוצר שאמורים להתממשק אליהם או בפורטל שינוהל במערכת CRM, האם מדובר בפורטל אחד או בשניים	מערכות פניות הציבור, ואתרי פניות הציבור (כולל בסיס הנתונים שלהם) הינם מערכות משיקות למערכת החדשה, כמפורט בסעיף 2.7.1 (ממשק מול מערכת פניות הציבור של האוצר). המערכת למשתמשים הפנימיים והמערכת למשתמשים החיצוניים בתרשים, מייצגים את המערכת החדשה ואת כל הפורטלים הכלולים בה לכל המשתמשים (הפנימיים והחיצוניים).



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
65	1ה	2.5.0	הפקת מכתבים - האם יבוצע במערכת CRM או מול מערכת של משרד האוצר/חיצונית?	הפקת המכתבים וניהול התבניות תבוצע במערכת באמצעות תשתית ה CRM המוצעת.
66	1ה	2.5.1	ניהול רישיון מועמד/סוכן - האם הפקת רישיון משולם הוא הוצאות טופס PDF ? האם יש מערכת הפקת רישיונות (כולל פס מגנטי) מיועדת?	הפקת רישיון משולם הוא אכן הפקת קובץ PDF. הפקת רישיון לתשלום בבנק הדואר כולל שובר לתשלום (עם בר קוד). כל ההפקות הינם חלק מהמערכת
67	1ה	2.5.1	עמלות/פרמיות/פוליסות - מאיפה מתקבלים הנתונים על עמלות הסוכן?	כמפורט בסעיף 2.5.3 ובסעיף 2.7.2 הנתונים נקלטים למערכת הפיקוח (מחוץ לתיחום המערכת), למערכת החדשה יהיה ממשק למערכת הפיקוח.
68	1ה	2.5.1	שיבוץ לבחינות - הקמת מועד בחינה - האם יבוצע במערכת CRM או אל מול מערכת מוח 10 ?	כל התהליכים המתבצעים היום ע"י החברה "מח 10" (כולל ניהול בחינות, הרכבת בחינות, שיבוץ לבחינות, בדיקת בחינות ומתן ציונים, תיקון ציונים, טיפול בערעור על תוצאות בחינה) ימשיכו להתקיים מחוץ למערכת החדשה. המערכת החדשה תתממשק למערכת "מח 10" כמפורט במסמך האפיון. הממשק יתבצע באמצעות מערכת ה-esb של משרד האוצר. בשלב עתידי (שאינו בתיחום המערכת הנדרשת) ייתכן שיפותחו מודולים אלה במערכת החדשה. לא נדרש לתמחר מודולים אלה.
69	1ה	2.5.1	האם כל ההתנהלות ממערכת הבחינות מבוצעת מחשובית או פיזית - האם נדרש ממשק?	ראה תשובה לשאלה 68
70	1ה	2.5.3	תהליכי התחשבות - הטלת קנס/עיצום כספי - האם נדרש ממשק במידה וכן באיזו מערכת?	כמפורט בסעיף 2.6.1 קנס - נוצר בתהליך פרטני, קבוצתי של קנסות לאחר תהליך בדיקה של החוקה. חלק זה הינו בתיחום של המערכת החדשה. תהליך ביצוע התשלום כולל ממשק דו כיווני עם מערכת מרכבה כמפורט בסעיף 2.6.2. וזאת באמצעות מערכת ה-esb של משרד האוצר.
71	כללי		האם ניתן להניח שכל הממשקים מבוצעים בעזרת כלי ETL? האם קיים כלי ETL בארגון ומהו?	לא קיים עדיין כלי ETL אצל המזמין, בכוונת המשרד לרכוש מוצר esb ובאמצעותו לממש את האינטגרציה הדו כיוונית בין תשתית ה-crm למערכות המשיקות.
72	1ב	16.1	האם מדובר בתשתית פיזית של תקשורת? האם הכוונה שבאחריות הספק להקים את התשתית הפיזית?	הכוונה לתשתית המאפשרת קישור בין אתר המזמין לאתר היצרן, שלא מעל גבי רשת ה-Internet. הקישור יכלול תשתית פיזית ו/או שירות MPLS. הקמת הקישור הינו באחריות הספק.
73	1ב	16.1	מכיוון שמערכת הCRM הינה מערכת ענן ברשת internet למה הכוונה בתשתית שאינה על גבי תשתית internet?	הכוונה לתשתית המאפשרת קישור בין אתר המזמין לאתר היצרן, כדוגמת שירות MPLS.



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
מדובר על עובדי משרד האוצר וגורמים נוספים בעלי גישה למערכות האוצר.	האם אותם 1500 משתמשים שייכים למשרד האוצר או שמא מדובר באוכלוסייה <u>חיצונית</u> שאינה קשורה למשרד האוצר?	3.2.3	א	74
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לסייג שהצגת כל מסמך אשר להערכת הוועדה אינו מהווה סוד מקצועי יעשה בכפוף לכל דין ובתנאי שהוועדה נתנה לספק הודעה בכתב בת 7 ימים מראש המפרטת את דרישת הדין, הזדמנות להשיב לכך, ושכל מקרה תחשוף רק החלקים מהצעת הספק שעל פי דין נדרש לגלותם.	8.6.3	א'	75
אין שינוי במסמכי המכרז. ראו הוראות סעיף 10.6 להסכם ההתקשרות (חלק ד' למכרז)	נבקש לקבוע, כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית וזאת לאחר הודעה מראש ובכתב של 14 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות.	9.3.3	א'	76
היישומים הבסיסיים יפותחו ע"י הספק. יישומים נוספים יפותחו ע"י המזמין או ע"י הספק. במקרה ובו יידרש הספק לבצע את הפיתוח - יבוצע תשלום נפרד שיתומחר לפי שעות עבודה. לא ניתן להעריך את היקף הפיתוח הנוסף.	האם ניתן לפרט אלו יישומים יפותחו על ידי הספק ואלו על ידי צותי הפיתוח של המשרד? האם ניתן להעריך תכולה יחסית שתפותח על ידי צוות המשרד ביחס לתכולה הכללית?	12.1	ב	77
הכוונה למשתמשים שאינם עובדי המשרד, ופונים למערכת באמצעות רשת ה-Internet.	ניהול משתמשים נוספים - האם הכוונה היא למשתמשים במערכת או למשתמשים שפונים לאתר/פורטל?	14.4.6.3	ב	78
אין שינוי במסמכי המכרז. יצויין כי קיימת אפשרות לסבב בדיקות נוסף בסעיף 14.4.7.4	נבקש להוסיף סבב מבדקים חוזרים נוסף (שני) – לרבות ארכה של 14 יום שרק בסיומו אם לא תוקנו הליקויים יהיה זכאי המזמין לפיצוי מוסכם.	14.4.7	ב'	79
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי אישור המזמין יתבצע בקרות מוקדם מבין הבאים: (1) התאריך שבו יוכיח הספק למזמין, בדרך של ביצוע מוצלח של מבחני הקבלה או בדרך אחרת, כי התוצרים תואמים באופן מהותי את עקרונות הקבלה המפורטים בתכולת העבודה; או (2) התאריך שבו מתחיל המזמין להשתמש ביישום או בחלקם/ה לכל מטרה שהיא מלבד ביצוע מבחני הקבלה; או (3) ביום העשירי לאחר הודעת הספק שהיישום מוכן למבחני קבלה כאשר מבחני הקבלה נדחו מסיבות התלויות במזמין; או (4) ביום העשירי לאחר תחילת מבחני הקבלה אם המזמין לא אישר עד אז את מבחני הקבלה או לא מסר לספק רשימה בכתב של כל אי-התאמות המהותיות של היישום לקריטריונים. לקבלה (להלן: "מועד הקבלה"). נבקש להבהיר כי מתן אישור קבלה לא יעוכב מחמת אי-התאמה מינורית לדרישות המפורטות בתכולת העבודה/קריטריונים לקבלה. לאחר מועד הקבלה יעשה הספק	14.4.8	ב'	80



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
	מאמץ מסחרי סביר לתקן כל אי-התאמה כאמור שהתגלתה בזמן מבחני הקבלה.			
ההפניה היא לסעיף 4 למכרז	ציינתם כי התמורה עבור רכיבים אלה מפורטת בסעיף 0 לעיל. נדמה כי מדובר בטעות הקלדה, נבקש הפנייה לסעיף הרלוונטי.	20.4	1ב	81
הדרישה מקובלת, המערכת נדרשת לתמוך בדפדפן Explorer 11 ומעלה.	דפדפן Explorer 10 אינו נתמך במערכת, נבקש לשנות את הדרישה ל- Explorer 8 ומעלה.	23.1.1	2ב	82
ראו תיקון בסעיף 26.1 למכרז	מבוקש להסתפק בהתחייבות ישירה של היצרן ללקוח - אין ליצרן הסכם מול הספק.	26.1	2ב	83
לא. נדרשת הצפנה ולא רק ניהול הרשאות.	דרישה להצפנת נתונים וקבצים - ניתן לממש כך שיוצגו בהרשאה בלבד ולא יוצגו למשתמשים שאינם מורשים. האם מספק ?	28	2ב	84
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי החלפת העובד תעשה מנימוקים סבירים שיפורטו בכתב.	31.4.3	ב'3	85
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי החלפת עובד תעשה בהתראה של 30 ימים ומנימוקים סבירים שיפורטו בכתב.	31.6.1	ב'3	86
ראו תיקון בסעיף 33.8 למכרז המעודכן	נבקש להבהיר כי לא מדובר על התחייבות למועד סיום טיפול בתקלה אלא לטיפול רציף סביב השעון בתקלות קריטיות/משביתות וטיפול רציף בימי עבודה בתקלות רגילות, כמקובל בעולם התוכנה	33.7.1	ב'3	87
ראו הוראות סעיף 16.6 להסכם ההתקשרות (חלק ד' למסמכי המכרז)	נבקש כי בכל הקשור לחרیגה מהל"ז-איחורים עקב כל סיבה שאינה תלויה בספק לרבות כח עליון לא יחשב כהפרה ויגרום לדחייה בהתאמה בל"ז של הפרויקט בפרק הזמן בכל הקשור להחלפת מומחה – נבקש כי החלפה שנובעת ביוזמת המומחה כגון התפטרות לא תחשב כהפרה ולא תזכה את המזמין בפיצויים. הנה לאורך העיכוב.	35.3	ב'3	88
ראו תיקון לנוסח הצהרת היצרן	תצהיר היצרן המוצע אינו סטנדרטי וחברת XXX לא חותמת על מסמכים מסוג זה, לכן אנו פונים ומבקשים בשם לשנות/להחליף את נוסח הנספח ע"פ המסמך המצורף לקובץ זה – XXX. מסמך זה מכסה את סעיפים A ו-B בדרישות התצהיר.	כללי	17ג	89
אין שינוי במסמכי המכרז.	מאחר ומדובר בשירות ענן, חברת X מחויבת ישירות ללקוח הקצה לרבות במסגרת ה-SLA (ראו נוסח עדכני מצ"ב) – השירות הוא ענני, אין משמעות אמיתית לתמיכה של היצרן במשווק/מטמיע כמבוקש בסעיף. XXX SLA	C	17ג	90
הרכישה תהיה מהספק הזוכה. אין שינוי במסמכי המכרז.	רכישת הרישוי תבצע מול המשווק שייבחר על ידי המשרד ותחת ה-GFA, שוב פחות רלוונטית זהות המשווק/מטמיע כמבוקש בסעיף כיוון שמדובר בשירות ענני SaaS.	D	17ג	91



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
ראו תיקון לנוסח הצהרת היצרן	מבקשים להוריד את סעיף זה, אין התקשרות ישירה בין היצרן לספק, הספק הוא שותף זהב של היצרן.	K	17ג	92
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק את ההתחייבות למלא את דרישות המכרז לשביעות רצון המזמין, שהרי מדובר בקריטריון סובייקטיבי שלא ניתן להתחייב לעמוד בו. הערה זו תקפה לגבי כל מקום במכרז או בהסכם בהם מופיע מונח זה.	2	2ג	93
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי שיפוי ופיצוי יהיה בגין הוצאות ונזקים מוכחים של המזמין כפי שיקבעו בפס"ד סופי שלא עוכב ביצועו, ובכפוף לכך שהמזמין יודיע מידית לספק בכתב אודות התביעה או הדרישה, ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר פשרה. לספק לא תהא כל חבות או אחריות בגין כל תביעה או הפרה הנובעות מ-: (1) עמידתו של הספק בתכנוני, במפרטי או בהוראות המזמין. (2) שימוש של הספק במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי המזמין. (3) שינוי מוצר/מערכת על ידי המזמין או על ידי צד שלישי. (4) שימוש במוצר/מערכת באופן האסור על פי המפרט הטכני או על פי דפי היישום או על פי התיעוד; או (5) שימוש במוצר/מערכת עם מוצרים שאינם מסופקים על ידי הספק, כאשר אלמלא שימוש כזה לא היה במוצר/מערכת כשלעצמו כדי להפר זכויות צד ג'. במידה שקיים סיכוי לתביעה כאמור, יהא הספק רשאי לשנות את המוצר/מערכת, להחליפו או להשיג רישיון נדרש כלשהו. במידה שהספק יחליט כי אף אחת מהאפשרויות הללו איננה סבירה, יחזיר הספק למזמין את מחיר הרכישה. בכל הקשור למוצרי צד שלישי ולמוצרי מדף יחול רישיון המוצר. האמור בסעיף זה קובע את מלוא החבות של הספק בגין תביעות הפרת זכויות קניין רוחני.	26	2ג	94
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי חובת הסודיות של הספק תחול למשך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ולמשך 3 שנים לאחר סיומה. נבקש להבהיר כי חובת הסודיות של הספק לא תחול לגבי מידע אשר (1) היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; (2) פותח על ידו באופן עצמאי; (3) נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; (4) הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של הספק; (5) ייווצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו	פרק 8	2ג	95



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
	ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין; ו/או (6) גילוי נדרש עפ"י דין. נבקש כי האמור יחול גם לגבי נספח ג'11			
כמפורט באפיונים סעיף 3.5 - משתמשים בנספח ה2 (אכיפת שכר) סעיף 2.2 - משתמשים ומערכות משיקות בנספח ה1 (סוכנים) סעיף 2.2 - משתמשים ומערכות משיקות בנספח ה3 (פניות ציבור)	לגבי משתמשי המערכת: כדי שנוכל להתאים את הצעת הרישוי באופן המדויק ביותר, נשמח לקבל פירוט של כמות המשתמשים לכל אחד מהיישומים השונים - רישוי ופיקוח, פניות הציבור ואכיפה.	2	20ג	96
תכולת העבודה בתקופות הבדק הנוספות זהות לתכולות בתקופת הבדק, כמפורט בסעיף 15 למסמכי המכרז.	למה כוונתכם ב"תקופות בדק נוספות ליישומים הבסיסיים"? מה מתוכנן בתקופה זו ומה הדרישה מהספק לתקופה זו?	3.1	20ג	97
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להוסיף: "ובלבד שאין בבדיקות אלה כדי לחייב את הספק בעלויות ו/או תשומות נוספות".	4.1	ד	98
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי השיפוי יהיה בכפוף לפסק דין סופי שלא עוכב ביצועו, ולכך שהמזמין יודיע מידיית לספק בכתב אודות התביעה או הדרישה, ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר פשרה.	5.4	ד	99
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי זכות הקיזוז תעשה בכפוף להודעה בכתב של 14 יום והיא תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו וכי היא תוגבל לתשלומים עפ"י חוזה זה בלבד	9.1 - 9.2	ד	100
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לקבוע, כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית וזאת לאחר הודעה מראש ובכתב של 30 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות. נבקש, כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	10.4+10.5	ד	101
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק המילים "לשביעות רצונו המלאה" ולהחליפם במילים "בכפוף להוראות הסכם זה", שהרי מדובר בקריטריון סובייקטיבי.	10.8	ד	102



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>נבקש להוסיף לאחר המילים "הספק ישא באחריות" את המילים "על פי דין" נבקש להוסיף כי למען הסר ספק, ועל אף האמור בכל מקום אחר בהס זה או בדין, מובהר כי הספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למזמין ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב, שחזור תוכנות, רכישות מוצרים או שירותים חלופיים על ידי המזמין (כגון עלות כיסוי), עלויות זמן השבתה. הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת. בכל מקרה, ועל אף האמור בכל מקום אחר, גבול אחריות הספק לפיצוי בגין נזק ישיר, למעט נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי, לא יעלה על גובה סך כל התמורה המגיעה לספק על פי חוזה זה בגין, ובתקופת התחזוקה לא תעלה על עלות התחזוקה. כמו כן נבקש להבהיר כי שיפוי יהיה בכפוף לפסק דין סופי שלא עוכב ביצועו, ולכך שהמזמין יודיע מיידית לספק בכתב אודות התביעה או הדרישה, ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר פשרה.</p>	11.1	ד	103
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>נבקש להבהיר כי הוראות הסעיף לא יחולו לגבי זכויות במוצרי מדף ותוכנות של צד ג (בהם יינתנו זכויות שימוש בלבד על פי תנאי הרישיון של היצרן), וכן לא יחולו זכויות הקניין במתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע אשר הנו ידע ג'נרי ואינו מהווה פיתוח אשר נוצר באופן ייעודי עבור המזמין, ואלה יישארו בבעלות הספק.</p>	12.2+12.3	ד	104
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>נבקש להבהיר כי שיפוי יהיה בכפוף לפסק דין סופי שלא עוכב ביצועו, ולכך שהמזמין יודיע מיידית לספק בכתב אודות התביעה או הדרישה, ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר פשרה.</p>	12.6	ד	105



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי חובת הסודיות של הספק ושל עובדיו ו/או מי מטעמו תחול למשך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ולמשך 3 שנים לאחר מכן בלבד. נבקש להבהיר כי חובת הסודיות של הספק לא תחול לגבי מידע אשר (1) היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; (2) פותח על ידו באופן עצמאי; (3) נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; (4) הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של הספק; (5) ייווצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין; ו/או (6) גילוי נדרש עפ"י דין.	13	ד	106
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי במקרה של סיום או ביטול ההתקשרות, מכל סיבה, ישלם המזמין לספק עבור שירותים שסופקו, עבודות בתהליך וכן עבור התחייבויות כלפי צדדים שלישיים שלא ניתן לבטלן, כגון רכישת רישיונות או שירותי תחזוקה. כמו כן נבקש למחוק המילים "לשביעות רצונו של המזמין" ולהחליפם במילים "בכפוף להוראות הסכם זה", שהרי מדובר בקריטריון סובייקטיבי שאינו ניתן למדידה.	17.2	ד	107
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לשנות את מספר ימי ההתראה ל- 14.	18.1	ד	108
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי במקרה של הפרה יסודית תינתן לספק התראה סבירה לתיקון ההפרה, ככל שניתן לתקנה, טרם ביטול ההתקשרות.	18.2	ד	109
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש שזכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו וכי היא תוגבל לתשלומים עפ"י חוזה זה בלבד.	20.2	ד	110
<b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.</b>	המילים "לא יפחתו מסך" תוחלפנה במילה "בסך".	ב1	3ד	111
<b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.</b>	המילים "לא יפחת מ-" תוחלפנה במילה "בסך".	ב2	3ד	112
<b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.</b>	בשורה הרביעית תיגרענה המילים "בהתאם למכרז" ובמקומן תבואנה המילים "בקשר עם המכרז".	א3	3ד	113
<b>הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז</b>	המילה "הזנחה" תיגרע.	3ב(1)	3ד	114



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
<p>1. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה נדחית. 4. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל. 5. הבקשה אינה מובנת היות וזהו המלל שמופיע בנוסח המקורי.</p>	<p>המילים "לא יפחתו מ-" תוחלפנה במילה "בסך", בהמשך המילה "הארכת" תוחלף במילים "אופציה להארכת", לאחר המילה "חודשים" תתווספה המילים: " למעט במקרה של הפרת תנאי הפוליסה ובתנאי שלא נערך ביטוח אחר המבטח את אותה חבות." בהמשך לאחר המילים "Cross Liability תתווספה המילים: "אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר."</p>	3ג	3ד	115
<p>הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>לסיפא של הסעיף תתווספה המילים "בקשר עם הסכם זה." בפסקה הראשונה מתחת לסעיף כללי 4 ז' - תיגרענה המילים: "העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או". בהמשך לאחר המילה "בחתמתו" תתווספה המילים "של המבטח".</p>	4 ז'	3ד	116
<p>הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>בפיסקה שנייה מתחת לסעיף כללי 4 ז' תיגרענה המילים "וכל עוד אחריותו קיימת".</p>	4 ז'	3ד	117
<p>הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>בפיסקה שלישית מתחת לסעיף כללי 4 ז' תיגרענה המילים "העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או", בשורה האחרונה המילה "לפני" תוחלף במילה "לאחר".</p>	4 ז'	3ד	118
<p>עמוד 4 סעיף 1.3 מכיל תיאור של מצב קיים. סעיף 2.3.1 מכיל רשימה של תת מערכות ופונקציות ראשיות הנדרשות במערכת החדשה ובניהם תיאור המערכת למשתמשים הפנימיים והפורטלים למשתמשים החיצוניים. המסמך כולו מכיל תהליכים שיש למממש באמצעות מערכות אלה.</p>	<p>בעמוד 4 מצויין שנדרש לפתח בין יתר אתר חיצוני ואתר לשימוש הציבור וחברות הביטוח. בהמשך המסמך אין פירוט של התהליכים אותם ניתן לבצע בכל אתר כגון מילוי טופס מקוון של בקשה לרישיון מסוג מסויים, מילוי טופס ערעור, מילוי טופס בקשת הקפאה וכיו"ב (או שמדובר באתר יותר מנוון שרק מורידים טפסים ושולחים אותם בדואר/פקס). האם ניתן לפרט לפחות ברמת כותרות את תכולת הפעולות האפשריות באתרים כדי שניתן יהיה למחר אותם?</p>	1.3	1ה (סוכנים)	119
<p>נדרש כי במערכת החדשה הספק ינתן פתרון לניהול המסמכים במסגרת התשתית המוצעת. בפעולת הסבה חד פעמית יועברו מסמכי המערכת הקיימת הנמצאים בחלקם במערכת "מאור" וחלקם במחיצות שרת משרד האוצר אל המערכת החדשה.</p>	<p>בעמוד 10 רשום שנדרש להסב גם את המסמכים כולל אינדוקסם וקישורים לישויות המתאימות במערכת החדשה. היכן יישמרו המסמכים, האם במערכת "מאור", ואם כן האם ניתן לפרט את אופן העבודה וההתממשקות מול מערכת זו כדי להעלות אליה מסמכים במהלך ההסבה ובעבודה השוטפת?</p>	2.3.1	1ה (סוכנים)	120



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
121	ה1 (סוכנים)	2.5.1	בעמוד 14 בתהליך הפקת רישיון רשום "הפקת רישיון לתשלום... עם פס מגנטי" - מה הכוונה בפס מגנטי, ברקוד? ואם כן, האם זה ברקוד קבוע כחלק מתבנית המסמך או משתנה, ובמידה והוא משתנה איזה מידע הוא מכיל - את המזהה החד ערכי של השובר לתשלום?	הפקת רישיון לתשלום כולל שובר לתשלום עם בר קוד המכיל מידע משתנה. פירוט המידע יתבצע בשלב האפיון המפורט.
122	ה1 (סוכנים)	2.5.1	בעמוד 15 בתהליך בקשה לפטור מבחינה רשום "הצגת התקנות המאפשרות פטור לכל ענף" - מהיכן נלקח המידע הזה, האם מדובר בקבצים שיוצגו בפורטל או בתוכן של דפי הפורטל עצמו, ואז האם הכוונה שמנהל תוכן מטעם המשרד הוא שיגדיר את התוכן שיוצג בפורטל?	מדובר בהצגה של רשימת תקנות המאפשרות פטור לכל ענף. רשימה זו תוחזק בבסיס הנתונים במערכת ותוצג במסכי המערכת.
123	ה1 (סוכנים)	2.5.2	בעמוד 19 בתהליך ביטול רישיון רשום "לצורך התייעצות/סבב חתימות" - האם הכוונה לסבב אישורים אלקטרוני (סימון שמאשר או דוחה במערכת) או לסבב חתימות של ממש, ואם מדובר בסבב חתימות האם הכוונה לחתימה על נייר (מחוץ למערכת) או לשילוב רכיב צד שלישי לשם חתימה דיגיטלית מאובטחת?	תהליכי האישור במערכת אינם דורשים חתימה דיגיטלית מאובטחת. כל יתר הפרטים (כגון סימון במערכת / העלאת מסמך חתום וכדו') יוחלטו בשלב האפיון המפורט.
124	ה1 (סוכנים)	2.5.2	בעמוד 19 בתהליך הצגת היתרים רשום "הצגה ויזואלית של עץ שליטה" - מה הכוונה, לשלב רכיב גרפי שיודע לצייר דיאגרמה של עץ שליטה בחברות כולל אחוזי שליטה וכו'? האם הצגה ויזואלית הנה הכרחית, אל מול תצוגה טבלאית של בעלי שליטה ואחוזי שליטה?	על המערכת להציג את עץ השליטה בצורה ויזואלית ולא בצורה טבלאית.
125	ה1 (סוכנים)	2.5.3	בעמוד 20 בתהליך קביעת תעריפי האגרות רשום "קביעת תהליכי האגרות ואישורן במערכת יתבצע עפ"י הנחיות החשב (למשל) תהליך אישור כפול" - הסעיף לא מובן, האם אפשר לפרט, והאם ההנחיות מיושמות ברמת נהלי עבודה או באמצעות חוקה עסקית שעל המערכת לאכוף, ואם כן מה היא, או לפחות מה המורכבות שלה?	מדובר בתהליך שעל המערכת לאכוף אשר יכיל אישור של שני גורמים לפחות. התהליך אינו מורכב ויפורט בשלב האפיון המפורט בהתאם להנחיות שיינתנו ע"י חשב המשרד.
126	ה1 (סוכנים)	2.5.3	בעמוד 20 בתהליך הצגת יתרות/תשלומים רשום "אפשרות להדפסת אישור תשלום" - ניתן להפיק ולהספיק מסמכים המכילים מידע השמור במערכת אך מובהר שמערכת CRM אינה מערכת הנהח"ש ולכן אין באפשרותה להפיק קבלות. האם מקובל?	מקובל. המערכת לא תפיק קבלות. הקבלה הינה השובר החתום בבנק הדואר או קבלה משרת התשלומים.



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
127	ה1 (סוכנים)	2.5.3	בעמוד 21 בתהליך ניהול בחינות רשום "הרכבת בחינות" - הדרישות המפורטות בסעיף זו מאוד פשטניות אל מול היכולות של מערכות אמיתית לניהול בחינות (למשל יש במערכת מעין אילו חוקה לגבי הרכב השאלות שנדרש לשלב בכל מבחן, ערבול של סדר התשובות ולא רק של סדר השאלות ועוד). לאור זאת שצויין שלא בטוח שיועבר לניהול פנימי, האם לתמחר את מערכת הבחינות ואם כן האם להסתפק בדרישות כפי שפורטו בסעיף זה (אחרת נדרש לפרט בבקשה את כלל הדרישות מהמערכת)?	ראה תשובה לשאלה 68
128	ה1 (סוכנים)	2.5.3	בעמוד 21 בתהליך ניהול בחינות רשום "הרכבת בחינות" ו"שיבוץ לבחינות" אך לא רשום ניהול הבחינות (כניסה על ידי הנבחן, זיהוי הנבחן, הצגת השאלות לנבחן, הגבלת זמן הבחינה, סנכרון התשובות למערכת המרכזית, תמיכה ביכולת עבודה אופליין ועוד...) - האם חלק זה לא נדרש? במידה והוא נדרש ויש לתחרו אנה פרטו את כלל הדרישות מהמערכת	ראה תשובה לשאלה 68
129	ה1 (סוכנים)	2.5.3	בעמוד 22 בתהליך עמלות רשום "ממשק ממערכת הפיקוח למערכת הסוכנים הכולל עדכונים..." - הממשק לא מובן, איזה מידע מועבר בין במערכות? היכן ממשק זה מצויין בפרק הממשקים? ואם לא, האם נדרש לתמחרו?	הממשק מפורט בסעיף 2.7.2: ממשק בין מערכת פיקוח לבין מערכת סוכנים לגבי עמלות סוכנים
130	ה1 (סוכנים)	2.6.3	בעמוד 24 לגבי ניהול קנסות, שרשום שיש להבין משמעות של הצמדה וריבית - CRM אינו מערכת הנהח"ש, האם ניתן להניח שכל הפרשי ההצמדה והריבית יחושבו במרכבה ורק ישוקפו בממשקים הקיימים, כך שמבחינת ה-CRM לא נדרש לתמחר ממשקים נוספים לאילו שפורטו בפרק 2.7.2?	נושאים הקשורים להנהלת חשבונות יטופלו במערכת מרכבה. על המערכת לתת מענה לממשקים המפורטים בסעיפים 2.7.1 2.7.2
131	ה1 (סוכנים)	2.6.3	בעמוד 24 לגבי לגבי עיתוי ההכרה בהכנסה - CRM אינו מערכת הנהח"ש, האם ניתן להניח שכל ה"ל יחושבו במרכבה ורק ישוקף בממשקים הקיימים, כך שמבחינת ה-CRM לא נדרש לתמחר ממשקים נוספים לאילו שפורטו בפרק 2.7.2?	ראה תשובה לשאלה 130
132	ה1 (סוכנים)	2.7.2	בעמוד 28 לגבי ממשקים למסלקה הפנסיונית מצויין שטרם הוגדרו דרישות. האם נדרש לתמחר ממשקים למערכת זו ואם כן האם ניתן לציין את אופי הממשקים או לפחות את כמות הממשקים הנדרשים מול המערכת?	ממערכת ה-CRM תספק ממשק יוצא למסלקה הפנסיונית אשר יכיל נתונים על יחידים / תאגידים והרישיונות שלהם. הממשק יישום באמצעות מערכת ה-esb של משרד האוצר.



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
מערכת ה-CRM תספק ממשק יוצא למסלקה הפנסיונית אשר יכיל נתונים על יחידים / תאגידים והרישיונות שלהם. הממשק יישום באמצעות מערכת ה-esb של משרד האוצר.	בעמוד 28 לגבי ממשקים לאתר האינטרנט של משרד האוצר מצויין שטרם הוגדרו דרישות. האם נדרש לתמחר ממשקים אילו ואם כן האם ניתן לציין את אופי הממשקים או לפחות את כמות הממשקים הנדרשים מול האתרים?	2.7.2	ה1 (סוכנים)	133
על המערכת לממש את כל החוקה. בשלב האפיון המפורט יוחלט באילו מקרים המערכת מסתמכת על סימון ולא בודקת את התנאי (כגון תקינות מסמכים).	בעמוד 29 לגבי פירוט החוקה, בכדי שניתן יהיה לתמחר את יישום החוקה, האם כל החוקה המפורטת אמורה להיות מחושבת על ידי המערכת או שחלקה הוא ברמה הצהרתית שהמשתמש מסמן שתנאי מסויים נבדק על ידי ונמצא תקין (והמערכת מסתמכת על הסימון לא בודקת בעצמה את התנאי), ובמיוחד כשמדובר בחלק מהחוקה המפורטת בהמשך בקיום מסמכים תקינים כאלו ואחרים, שאין למערכת יכולת לזהות תקינות מסמכים?	2.8.1	ה1 (סוכנים)	134
מודול זה אינו בתיחום המערכת. ראה תשובה לשאלה 68.	בעמוד 38 מה הכוונה לגבי דוח מפת אולם? האם זה שרטוט ויזואלי של מקום? אנא הסבירו	2.9.1	ה1 (סוכנים)	135
על המערכת לספק איתור מתקדם על פי פרמטרים ולאפשר שמירה של תוצאות התחקור במסמכי אקסל. יישום הדרישה יהיה בהתאם לאפיון המפורט.	בעמוד 39 מפורט מימוש מאוד ספציפי של שמירת תוצאות איתור (על ידי פתיחת חוברת עבודה וגליונות). ל-CRM ממשק משתמש אחר, מה בדיוק הדרישה מהמערכת - יכולת להפעיל מספר חיפושים ולהציג תוצאות של חיפושים שונים במסכים שונים?	2.9.2	ה1 (סוכנים)	136
ראה תשובה לשאלה 136	בעמוד 39 מפורט בטבלה פרמטרים משניים לכל שאילתא. ל-CRM ממשק משתמש אחר, שעובד בדומה לסינון דינאמי של אקסל, שאפשר על כל עמודה בגריד של תוצאות החיפוש להפעיל מסננים (למשל מכיל, מתחיל ב, גדול מ, בחירה מרשימת ערכים וכו'). האם סינון מעין זה עונה על הצורך, במקום לפתח מסכים ייעודיים עם הקריטריונים הספציפיים שהוגדרו עבור כל שאילתא?	2.9.2	ה1 (סוכנים)	137
ראה תשובה לשאלה 121	מה מייצג הברקוד המוצג ברישיון (קוד חד ערכי של השובר לתשלום?) והאם הוא דינאמי לכל שובר או קבוע במסמך שממנו מופק המסמך?	2.12.1	ה1 (סוכנים)	138
פירוט המידע יתבצע בשלב האפיון המפורט.	מה מייצג רצף המספרים הארוך שבתחתית הרישיון (30407923...) שבו כל ספרה עם עיצוב מיוחד, מקווקויות? האם עיצוב זה הכרחי והאם המספר הוא דינאמי לכל שובר או קבוע במסמך שממנו מופק המסמך?	2.12.1	ה1 (סוכנים)	139
הרישיון מודפס במדפס רגילה על נייר רגיל ואין אלמנטים למניעת זיוף.	האם רישיון שמופק מהמערכת מודפס במדפסת רגילה ועל דף רגיל, או שיש אלמנטים כלשהם למניעת זיוף, ואם כן	2.12.1	ה1 (סוכנים)	140



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
	האם וכיצד נדרש לתת מענה לנושא במערכת?			
אין לתמחר אפיון זה. מדובר בתהליך עתידי שאינו בתיחום המערכת.	בעמוד 8 רשום "בהתאם להתקדמות מימוש המערכת יבוצע אפיון נוסף של משתמשים מכלל האגף כהכנה..." - האם יש לתמחר אפיון והאם יש לתמחר פיתוח של מערכת לכלל האגף או רק ליחידת האכיפה	3.5	2ה (אכיפה)	141
ראה תשובה לשאלה 62	בעמוד 8 לגבי הפורטל הפנימי והפורטל החיצוני, האם נדרש לתמחר את הפורטלים כחלק מהפתרון לשלב א', ואם כן האם אפשר לקבל לפחות רשימת דרישות של תכולת הפורטלים (כגון צפיה ברשימת תיקים, פתיחת תיק, הוספת הערות לתיק וכו'), אחרת איך ניתן להעריך את המאמץ הנדרש עבור כל פורטל?	3.5	2ה (אכיפה)	142
יש להתייחס לכלל הממשקים המפורטים במסמך האפיון. עד 10 ממשקים שונים. פרוט נוסף יבוצע במהלך האפיון המפורט.	בעמוד 8 רשום "המערכת תהיה אינטגרטיבית לשאר המערכות... ללא צורך בהקלדה כפולה", הנ"ל כמובן מחייב ממשקים לסנכרון מידע בין המערכות. האם ניתן להניח שרק הממשקים המצויינים מפורשות בפרק הממשקים הם בתכולת הפיתוח? אם לא מול איזלו עוד מערכות נדרש לסנכרון מידע?	3.5	2ה (אכיפה)	143
המבנה ההיררכי הוא עץ בעל מספר רמות לא מוגבל ולא מאוזן, כלומר לכל גוף מספר רמות שונות. המבנה המדויק יקבע במסגרת האפיון המפורט	בעמוד 24 רשום "גופים מעורבים יוצגו בהיררכיה לא מאוזנת ולא מוגבלת..." - המשפט לא מובן, האם אפשר להסבירו, והאם המבנה הוא של עץ (ללא מעגליות)?	6.1.1	2ה (אכיפה)	144
ר"ח שמעבירים לו תיק לטיפול, יצטרך לבחון האם הוא יכול להיות בניגוד עניינים כתוצאה מטיפול באותו תיק ויסמן כן או לא. בסימון על כן, הגורם המפנה אמור לקבל הודעה כי ר"ח אינו יכול לטפל בתיק מכיוון שהוא בניגוד עניינים. צריך להיות גם מקום לפרט למה קיים ניגוד עניינים. בנוסף, בטבלת ר"ח צריך להיות לאחר הסימון, תיעוד לגבי הגופים איתן הוא נמצא בניגוד עניינים. כאשר לכל סימון יינתן פרק זמן לכמה זמן הוא תקף. לאחר פרק זמן זה, ר"ח יידרש לסמן מחדש את תשובתו.	בעמוד 24 רשום "המערכת תאפשר לגורם מטפל לבחון ניגוד עניינים" - האם ניתן להניח שהגורם המטפל יבחן בעצמו ורק יסמן במערכת האם נמצא ניגוד עניינים או שעל המערכת לבצע את החישוב ואם כן אנא ציינו פחות או יותר את הכללים כדי שניתן יהיה להבין את מידת המורכבות הנדרשת לביצוע החישוב	6.1.3	2ה (אכיפה)	145
נדרש כי במערכת החדשה הספק יינתן פתרון לניהול המסמכים במסגרת התשתית המוצעת. לא תיידרש אינטגרציה מול מערכת ניהול מסמכים המשרדית "מאור" / "סער". כולל הפונקציונאליות הנדרשת.	בעמוד 24 רשום "המערכת תתמוך בחיפוש מידע בתול מסמכים" - יכולת זו נדרשת ממערכת ניהול המסמכים בה שמורים המסמכים בפועל (מאור) ולא מה-CRM. כיצד להתייחס לדרישה?	6.2	2ה (אכיפה)	146



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
147	2ה (אכיפה)	6.2	בעמוד 24 רשום "המערכת תאפשר חיפוש אחר מסמכים בעלי הקשרים דומים של טיפול/החלטות" - יכולת זו נדרשת ממערכת ניהול המסמכים בה שמורים המסמכים בפועל (מאור) ולא מה-CRM. כיצד להתייחס לדרישה?	ראה תשובה לשאלה 146
148	2ה (אכיפה)	6.2	בעמוד 25 רשום "המערכת תאפשר תיוג של מסמכים" - יכולת זו נדרשת ממערכת ניהול המסמכים בה שמורים המסמכים בפועל (מאור) ולא מה-CRM. כיצד להתייחס לדרישה?	ראה תשובה לשאלה 146
149	2ה (אכיפה)	6.3	בעמוד 25 רשום "ניתן יהיה לתייג מסמכים לצורכי שליפה מהירה מהמערכת לפי נושאים, ישויות, החלטות, סיווגים..." - יכולת זו נדרשת ממערכת ניהול המסמכים בה שמורים המסמכים בפועל (מאור) ולא מה-CRM. כיצד להתייחס לדרישה?	ראה תשובה לשאלה 146
150	2ה (אכיפה)	6.3	בעמוד 25 רשום "לבחון ממשק למערכות חיצוניות / קליטת קובץ אינטראקציות / מסמכים" - המשפט לא מובן, האם אפשר להסבירו? בנוסף, האם נדרש לתמחר כאן ממשקים שלא צוינו שפרק ממשקים ואם כן איזה וכמה ממשקים?	הדרישה היא שמירה על רצף טיפולי באמצעות תיעוד פעולות לפני שעברו לטיפול היחידה לאכיפה. יש להציג את אופן המימוש המוצע.
151	2ה (אכיפה)	6.3	בעמוד 25 רשום "המערכת תבדוק... הזנות כפולות של נתון זהה במינוחים שונים" - אמנם עבור ישובים ורחובות כפי שבודגמה שניתנה ניתן לזהות כפילויות באמצעות טבלאות של רשות הדואר, אבל באופן כללי אין ב-CRM יכולת זיהוי של מינוחים זהים (בעברית או בכלל) לשם זיהוי כפילויות. כיצד להתייחס לדרישה?	יש לפרט את היכולות והמגבלות של המערכת בהתייחס לדרישה זו. 'מינוחים זהים' מתייחס, למשל, למספר אופני כתיבה של מונח כגון שימוש במקפים, רווחים, כתיב מלא/חסר וכו'.
152	2ה (אכיפה)	6.5	בעמוד 25 רשום "קליטת וייצוא קבצי אקסל מ- ולמערכות חיצוניות". לגבי ייבוא קבצים ולגבי ייצוא קבצים, האם מדורש בפורמט שאנו מכתיבים בהתאם למבנה הנדרש ב-CRM או לפורמטים בהתאם למבנה של המערכות, ואם לפי המערכות בכמה פורמטים שונים נדרש לתמוך במסגרת התמחור של המערכת?	הפורמטים יהיו בהתאם לדרישות המזמין. תידרש תמיכה בעד ל-10 פורמטים שונים.
153	2ה (אכיפה)	6.5	בעמוד 25 רשום "התממשקות למערכת BI... מאור... אביב... חריגות שכר". האם ניתן לפרט אילו או לפחות כמה ממשקים שונים נדרשים מול כל מערכת (למשל מול מערכת מאור נדרשים ממשקים להעלאת קובץ למערכת, לחיפוש קובץ, לפתיחת קובץ וכו')?	עד 10 ממשקים שונים.
154	2ה (אכיפה)	6.5	בעמוד 25 רשום "התממשקות למערכת BI... מאור... אביב... חריגות שכר". כיצד להתייחס למערכות נוספות עתידיות	נדרש להתייחס למערכות עתידיות כחלק מ-10 הממשקים המצויינים בתשובה לשאלה 153.



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
	שצויינו במסמך אך לא צויינו כאן בפרק ממשקים, כגון המערכות שבעמודים 30, 32 ו-40?			
ראה תשובה לשאלה 60	בעמוד 25 רשום "המערכת תאפשר ניהול זמנים... של משתמש". מה הכוונה בניהול זמנים של משתמש במערכת? אנא הסבירו. האם הכוונה ל-SLA לטיפול במשימות?	6.7	2ה (אכיפה)	155
נדרש לממש דוחות במערכת ה-CRM	בעמוד 28 רשום "חלק מהדוחות... צריכים לשלב מידע ממערכת ה-CRM וממערכות משיקות". האם נכון להניח שדוחות המשלבים בין מערכות יהיו באחריות מערכת ה-BI שקיימת בארגון (בהתאם לסעיף 6.5) אשר יכולה להצליב בין מידע ממערכות שונות כולל מה-CRM שמייצא אליה את המידע ולא ב-CRM עצמו, שבו אין מידע ממערכות אחרות?	7.2	2ה (אכיפה)	156
ראה תשובה לשאלה 154.	בעמוד 32 מפורטות "טכנולוגיות עתידיות/נדרשות". אילו מהן נדרש לתמחר, והאם ניתן לפרט את הממשקים או לפחות את כמות הממשקים הנדרשים מול כל מערכת שנדרש לתמחר?	8.3	2ה (אכיפה)	157
ההתייחסות הינה למערכת ה-CRM	בעמוד 35 מפורטים ממדים. מדוע כל אלו רלוונטיים ל-CRM ולא למערכת ה-BI שתמומשק ל-CRM ובה מנהלים את המימדים השונים?	9.2	2ה (אכיפה)	158
כפי שמפורט במסמך האפיון הטופס הממוחשב יאפשר לציבור הרחב להגיש פניה און ליין. פיתוח הטופס הינה באחריות הספק, במסגרת מערכת ה-CRM. הקישור לטופס המקוון באתר משרד המשפטים הובא לצורך ההבנה של סוגי הנתונים והמורכבות הנדרשת בפניה מסוג חוק חופש המידע. סעיף 2.5.1 בנספח 3 מפרט את הדרישות לגבי הטופס המקוון ברמת על (והוא כולל צירוף מסמכים). בשלב האפיון המפורט יפורטו הדרישות.	בעמוד 3 מצויין שנדרש "חשיפת טופס בקשה ממוחשב לציבור הרחב" אולם נושא זה לא מצויין בפרק הממשקים 2.2.2 - האם נדרש לתמחר ממשק ליצירת פניה, והאם פיתוח הטופס הוא באחריות הספק או שעל הספק רק לחשוף ממשק ליצירת פניה? במידה ונדרש רק לחשוף ממשק ליצירת פניה, האם נדרשת גם יכולת צירוף מסמכים לפניה דרך הטופס האמור? במידה ונדרש פיתוח טופס, האם הוא אמור להחליף במלואו את הטופס הקיים באתר המשרד (https://foi.gov.il/he/inforequest) עם כל ההתנהגות הקיימת של האפשרויות לבחירה של סוג המידע, של בחירה ממי וכו'?	1.2.2	3ה (פנ"צ)	159
ראה תשובה לשאלה 40	בעמוד 7 תחת אפשרויות פתיחת פניה רשום שמסמכים שיגיעו בדואר ייסרקו למערכת. האם הכוונה שהמשתמש יפעיל סורק מחוץ למערכת ואז יעלה את הקובץ שזה עתה סרק למערכת, או שנדרש לתמחר ממשק שלא מצויין בפרק 2.2.2 להפעלת הסורק ישירות מתוך המערכת בלחיצת כפתור?	2.5.1	3ה (פנ"צ)	160



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
ראה תשובה לשאלה 126	בעמוד 10 תחת תשלום באמצעות בנק הדואר רשום "שליחת העתק קבלה" - מערכת CRM אינה מערכת הנהח"ש ולא יכולה להפיק קבלות, האם מקובל? ובהתאם מהיכן יופק ההעתק, האם ממערכת הנהח"ש כקובץ שיופדס או יצורף למייל, או כמסמך מהמערכת (שכאמור אינו מהווה קבלה)?	2.5.4	ה3 (פנ"צ)	161
נדרש כי במערכת החדשה הספק יתן פתרון לניהול המסמכים במסגרת התשתית המוצעת. ראה סעיף 9.3 לגבי נפחים.	בעמוד 13 רשום שהמערכת תנהל מסמכים. היכן יישמרו המסמכים, האם במערכת "מאור", ואם כן האם ניתן לפרט את אופן העבודה וההתממשקות מול מערכת זו כדי להעלות אליה מסמכים במהלך ההסבה ובעבודה השוטפת? אם הציפייה שהמסמכים יישמרו במערכת עצמה, באיזו כמות מסמכים מדובר ובמיוחד באיזה נפח כולל?	2.6.5	ה3 (פנ"צ)	162
המשתמשים הפנימיים הינם עובדי המשרד, וגורמים נוספים בעלי הרשאה למערכות האוצר. המשתמשים אמורים לפתוח קריאות, לבחון את סטטוס הקריאות הפתוחות, ולחפש במאגרי ידע, כדוגמת "שאלות נפוצות".	האם 1500 המשתמשים הפנימיים במשרד האוצר הם עובדי המשרד ומה הם אמורים לעשות במערכת - לחפש במאגר הידע, לפתוח קריאות בפורטל ולראות את הקריאות הפתוחות? (השאלות רלוונטיות לקביעת סוג הרישוי הנדרש עבורם)	1.2.2	ה4 (ITSM)	163
ראה תשובה לשאלה 35	האם הדרישה לקשר ב-SMS (לעומת מייל) הכרחית ואם כן האם יש למשרד שרת SMS והאם ניתן לתקשר איתו ב-SMTP או שנדרש לפתח מולו ממשק?	1.3.5.1	ה4 (ITSM)	164
אימות המשתמש יהיה מול ה-Active Directory המשרדי, ולא מול ספק חיצוני.	אימות המשתמש נעשה ב- Claims based authentication מול ADFS או ספק חיצוני (כגון גוגל או פייסבוק), הסיסמאות לא מנוהלות במערכת. האם מקובל?	1.3.6.4	ה4 (ITSM)	165
אין שינוי במסמכי המכרז	לגבי התבחין הראשון, המתייחס לתשתית ה-CRM המוצעת, ציינתם כי הניקוד יחושב לפי 3 נקודות לכל לקוח מעבר לכמות הלקוחות המינמאלית, אנו סבורים כי המשקל היחסי לתבחין זה הוא גבוה ולא מידתי, נבקש להקטין את האחוז או להכיר לצורך תבחין זה בפרויקטים שבוצעו על אותה פלטפורמה בהתקנה המקומית.	1	ה5	166
הבקשה מאושרת.	המילה "בקשר" תוחלף במילים "בין היתר", בהמשך המילים "בהתאם למכרז" תוחלפנה במילים "בקשר עם מכרז".		ה7	167
הבקשה מאושרת.	המילים "לא יפחת מסך" תוחלפנה במילה "בסך".		ה7	168
הבקשה מאושרת.	המילים "לא יפחת מסך" תוחלפנה במילה "בסך".		ה7	169
הבקשה מאושרת.	בשורה הרביעית תיגרענה המילים "בהתאם למכרז" ובמקומן תבואנה המילים "בקשר עם המכרז".		ה7	170



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#		
הבקשה נדחית.	המילה "הזנחה" תיגרע.		7ה	171		
1. הבקשה מאושרת. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה נדחית. 4. הבקשה מאושרת.	המילים "לא יפחת מסך" תוחלפנה במילה "בסך", בהמשך המילה "הארכת" תוחלף במילים "אופציה להארכת", לאחר המילה "חודשים" תתווספנה המילים: " למעט במקרה של הפרת תנאי הפוליסה ובתנאי שלא נערך ביטוח אחר המבטח את אותה חבות."		7ה	172		
ככל שהמדובר על סעיף 2 - הודעה מוקדמת, הבקשה מאושרת.	תיגרע המילה "לפחות".		7ה	173		
נדרשת הבהרה, על איזה סעיף מדובר?	לסיפא של הסעיף תתווספנה המילים "בקשר עם הסכם זה."		7ה	174		
ההתקשרות תבוצע בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף זה. אין שינוי במסמכי המכרז.	בכל הנוגע לפלטפורמה הנדרש בסעיף אינו אפשרי שכן לא ניתן לסיים ההתקשרות במהלך התקופה. אם מבוקשת מראש התקשרות לשנה, המחיר לא יהיה זהה למחיר עבור התקשרות מראש לחמש שנים.	1.4.3	חלק א'	175		
המציע רשאי לכלול את עלות הרישוי בתקופת הפיתוח ברכיב התמורה עבור סעיף זה	הרישוי לפלטפורמה הינו על בסיס שנתי או תקופה ארוכה יותר אם כך נדרש על ידי הלקוח, אבל ממועד ההתקשרות ולא ממועד סיום בדיקות הקבלה. לא ניתן לבצע את הפרויקט בלי שהלקוח רכש את הרישוי בתחילת ההתקשרות.	4.4.2	חלק א'	176		
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק את הסיפא לסעיף החל מן המילים "הם יפורשו...את המציע". יובהר כי יחולו כללי הפרשנות המקובלים על פי הדין. אם ניתנה תשובה שהמציע הסתמך עליה לא הגיוני להתעלם ממנה אם יש תשובה סותרת.		סעיף 1.5 בהסכם 5.4.11	ל "כנ , לגבי סעיף 1.5 בהסכם 5.4.11	חלק א'	177
ההפניה היא לסעיף 1.5 למכרז	ההפניה לסעיף לענין תוקף הערבות שגויה. אנא הבהירו לאיזה סעיף הכוונה.	6.3.4	חלק א'	178		
ניתן להגיש אישור פקיד שומה עדכני	נבקש להבהיר כי ניתן להגיש כמענה לסעיף זה את אישור פקיד השומה של המציע, הרלוונטי התקף במועד הגשת ההצעה.	7.2.3	חלק א'	179		
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לקבוע, כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית וזאת לאחר הודעה מראש ובכתב של 30 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות. נבקש, כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	9.3.3	חלק א'	180		



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
<p>הבקשה איננה מקובלת. יחד עם זאת, המזמין מתחייב להגיש את התייחסותו למבדקי הקבלה בתוך 7 ימי עבודה ממועד השלמת מבדקים אלו.</p>	<p>נבקש להבהיר כי אישור על קבלת התוצרים/המערכת ע"י המזמין יתבצע בקרות מוקדם מבין הבאים: (1) התאריך שבו יוכיח הספק למזמין, בדרך של ביצוע מוצלח של מבחני הקבלה או בדרך אחרת, כי התוצרים תואמים באופן מהותי את עקרונות הקבלה המפורטים בתכולת העבודה; או (2) התאריך שבו מתחיל המזמין להשתמש בתוצרים/מערכת או בחלקם/הכל מטרה שהיא מלבד ביצוע מבחני הקבלה; או (3) ביום העשירי לאחר הודעת הספק שהתוצרים/מערכת מוכנים למבחני קבלה כאשר מבחני הקבלה נדחו מסיבות תלויות במזמין; או (4) ביום העשירי לאחר תחילת מבחני הקבלה אם המזמין לא אישר עד אז את מבחני הקבלה או לא מסר לספק רשימה בכתב של כל אי ההתאמות המהותיות של התוצרים/מערכת לקריטריונים לקבלה (להלן: "מועד הקבלה"). • מתן אישור קבלה לא יעוכב מחמת אי-התאמה מינורית לדרישות המפורטות בתכולת העבודה/קריטריונים לקבלה. לאחר מועד הקבלה יעשה הספק מאמץ מסחרי סביר לתקן כל אי-התאמה כאמור שהתגלתה בזמן מבחני הקבלה.</p>	14.4.7	חלק ב1	181
<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>נבקש להבהיר כי עמידת הספק בלוח הזמנים כפופה לכך שהמזמין יעמוד בלוח הזמנים לביצוע מטלותיו.</p>	19.1	חלק ב1	182
<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>יובהר כי תנאי רישיון היצרן יחולו בכל דבר הקשור לתשתית ה-CRM, לרבות בעניין זכות השימוש בתשתית, תחזוקתה, זמינותה וכיוצ"ב ויגברו על כל הוראה אחרת במכרז במקרה של סתירה. בעניין התשתית, המציע אינו יכול להציע יותר מאשר היצרן נותן, ועל כן ההכפפה צריכה להיות לתנאי הסכם היצרן.</p>	22.2., 22.3	חלק ב'2	183
<p>הסעיף אינו מתייחס לביטול רכישה, אלא מבהיר כי כל רכישה תהיה בהתאם לצורך המזמין. אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>מאחר ומדובר ברישוי במודל SAAS הרי שרישיון שנרכש אינו בר ביטול לתקופה עבודה נרכש. לכן ההסדר בסעיף זה לא מתיישב עם מודל הרישוי של היצרן.</p>	22.4	חלק ב'2	184
<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>נבקש למחוק את הדרישה להצגת הסכם בין היצרן לספק - שאיננו רלוונטי. ההסכם בין היצרן למציע הינו הסכם הפצה קיים, ולא יחתם מסמך מיוחד בקשר עם המכרז, למעט נספח ג'17. יובהר כי תנאי רישיון היצרן יחולו בעניין זכות השימוש בתשתית ויגברו על כל הוראה אחרת במכרז במקרה של סתירה. בכל מקרה, בנספח ג'17 מאשר היצרן כי המציע זכאי להציע למזמין את תשתית ה-CRM.</p>	26.1	חלק ב'2	185



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
186	חלק ב'2	26.2	הדרישה לשמירת המידע ברשימת המדינות בנספח 6 בלבד, שכן הרעיון של ענן הינו גמישות תפעולית של היצרן. לצורך הבטחת הזמינות במקרה של תקלה או תחזוקה יזומה עשוי המידע להשמר גם באופן זמני במקומות אחרים. ככל שהיצרן מתחייב כי יקיים ביחס לשמירת המידע את הוראות הדין הישראלי הדבר עומד בתקנות הגנת הפרטיות ואין צורך להחמיר בדרישה לצמצום השמירה על המידע במדינות מסוימות בלבד. נבקש כי הדרישה תעודכן בהתאם.	אין שינוי במסמכי המכרז
187	חלק ב3	31.4.3	נבקש להבהיר כי התנגדות המזמין כאמור בסעיף תהיה מטעמים סבירים בלבד בהודעה מנומקת בכתב.	אין שינוי במסמכי המכרז
188	חלק ב3	31.5.3	נבקש למחוק הסעיף אשר אינו ברור ואינו סביר. ככל שהמזמין רוצה להכתיב תנאים מסוימים להתקשרות עם קבלני משנה, אנא פרטו אותם כעת טרם מועד הגשת ההצעות.	לא ניתן לקבוע תנאים עבור התקשרות שלא הוצגה.
189	חלק ב3	31.6.1	מבוקש כי דרישת המזמין להחלפת העובד תהיה מטעמים סבירים בהודעה מנומקת בכתב. חילוף כאמור יתבצע בתוך 30 יום.	אין שינוי במסמכי המכרז
190	חלק ב3	31.6.2	יובהר כי כי לספק שמורה הזכות להחליף את מי מאנשי הצוות מטעם הספק ו/או מי מצוות הפרויקט במידה שמדובר בנסיבות שאינן תלויות בספק, כגון יציאה לחופשה לידה ו/או חופשת מחלה ו/או יציאה למילואים ו/או כל סיבה מוצדקת אחרת.	אין שינוי במסמכי המכרז
191	חלק ב3	35	יובהר כי השירות, והתחזוקה אינם כוללים טיפול בנזק או תקלה אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן: (1) ביצוע עבודה או שינויים במערכת או בתוצרים או בכל חלק מהם, ובכלל זה ממשק המערכת על ידי גורם כלשהו לבד מעובדי הספק או קבלני משנה שלו. (2) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, ו/או מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו ע"י הספק. (3) מעשה זדון, ונדליזם, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק. (4) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים 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 (5) תקלות בתוכנה שאיננה נתמכת ע"י היצרן (end of support)/תקלות בחומרה שאיננה נמכרת ע"י היצרן (End of life).	אין שינוי במסמכי המכרז



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
לעניין אחריות צד שלישי - ראו הוראות סעיף 16.6 להסכם ההתקשרות. לשאר חלק השאלה - אן שינוי במסמכי המכרז	יובהר כי פיצוי מוסכם על פי סעיפים אלו יינתן רק ככל שהאיחור/חריגה נובעים מסיבות התלויות בספק בלבד. עוד נבקש לקבוע כי האמור בטבלה אינו חל ביחס לתשתית ה-CRM לגביה יחולו ההוראות לענין זה בהסכם הרשיון של היצרן. נבקש להגביל בתקרה של 5% מסך התמורה החוזית המגיעה לספק על פי הסכם זה, את סך כל הפיצויים שישולמו על פי סעיף זה כפיצויים מוסכמים.	35	חלק ב3	192
התוספת נכללה	נבקש להוסיף לאחר ההצהרה כי מורשי החתימה מורשים לחתום ביחד/לחוד, תוספת אופציונאלית עם המילים "בצירוף חותמת החברה".	פרק 1	נספח ג'2,	193
אין שינוי במסמכי המכרז	המונח "שביעות רצונו של המזמין" מופיע כקריטריון לבדיקת עמידת הספק בהתחייבויותיו. מאחר שהמדובר בקריטריון סובייקטיבי לחלוטין, יקשה על הספקים, מטבע הדברים, להיערך בהתאם על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה. לפיכך מוצע להגדיר, כי המונח "שביעות רצון המזמין" משמעותו: ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו. כנ"ל לסעיף 17.2 להסכם	פרק 2, סעיף 2,	נספח ג'2,	194
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי גם ביחס לתביעות - הכוונה לתביעות מהותיות "שעלולות לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז".	פרק 2, סעיף 4	נספח ג'2,	195
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק את המילה "ולפצות". נבקש להוסיף את העקרונות הבאים: הספק ישפה ו/או יתגונן כנגד, או יישב כל תביעה שתוגש נגד המזמין אשר לפיה המוצרים או התמיכה שסופקו על פי חוזה זה מפרים פטנט, זכות יוצרים, בארץ שבה נעשה שימוש במוצרים או שבה הם נמכרים או מקבלים תמיכה, בתנאי שהמזמין: (1) יודיע מיידית ל- לספק בכתב; וכן (2) ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר פשרה; (3) בכפוף לפסק דין של ערכאה משפטית מוסמכת. לספק לא תהא כל חבות או אחריות בגין כל תביעה או הפרה הנובעות מ-: (1) עמידתו של הספק בתכנוני, במפרטי או בהוראות המזמין. (2) שימוש של הספק במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי המזמין. (3) שינוי מוצר/מערכת על ידי המזמין או על ידי צד שלישי. (4) שימוש במוצר/מערכת באופן האסור על פי המפרט הטכני או על פי דפי היישום או על פי התייעוד; או (5) שימוש במוצר/מערכת עם מוצרים שאינם	פרק 6, סעיף 26,	נספח ג2,	196



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
			מסופקים על ידי הספק, כאשר אלמלא שימוש כזה לא היה במוצר/במערכת כשלעצמו כדי להפר זכויות צד ג'. האמור בסעיף זה קובע את מלוא החבות של הספק בגין תביעות הפרת זכויות קניין רוחני.. כנ"ל לסעיף 16.2 להסכם	
197	נספח ג'2,	פרק 8, כללי, כנ"ל לגבי סעיף 1 בנספח ג'11 וסעיף 13 בהסכם	נבקש להבהיר כי חובת הסודיות של הספק לא תחול לגבי מידע אשר היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; פותח על ידו באופן עצמאי; נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של הספק; מידע אשר יוצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין ו/או מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין.	אין שינוי במסמכי המכרז
198	נספח ג'2,	31, סעיף 2 בנספח ג'11	נבקש להחליף את המילה "מהווה", במילים עלול להוות.	אין שינוי במסמכי המכרז
199	נספח ג'2,	35	נבקש להחליף בבולט השני, בשורה השלישית את המילה "פעל", במילה "פועל".	אין שינוי במסמכי המכרז
200	נספח ג'2, אישור העו"ד		נבקש להתאים את הנוסח בשורה שנייה לגבי שני מורשי החתימה. במשבצת השמאלית בשורה השנייה יש לכתוב "אשר זיהה עצמו כמורשה חתימה של המציע ע"י ת.ז מס':"	אין שינוי במסמכי המכרז
201	נספח ג'4		נבקש להחליף בשורה השלישית את המילים "למכרזים ועל חתימה על הסכמי התקשרות", במילים "למכרז זה ועל החתימה על ההסכם מכוחו".	ראו שאלה 2 לעיל
202	נספח ג'4		נבקש להוסיף לאחר ההצהרה כי מורשי החתימה מורשים לחתום ביחד/לחוד, תוספת אופציונאלית עם המילים "בצירוף חותמת החברה".	נוסף לאישור
203	נספח ג'17		נבקש כי המסמך מהיצרן יהיה בצורת מכתב ולא דווקא תצהיר.	אין שינוי במסמכי המכרז



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. יודגש כי אין להסתמך על הסכמים אחרים הקיימים בין ממשלת ישראל לייצרן.</p>	<p>נבקש להחליף את הנוסח של הנספח בהצהרה הסטנדרטית של היצרן המכסה את הנדרש בסעיפים B+ A. ההצהרה מצורפת בזאת. השירות הוא ענני, אין משמעות אמיתית לתמיכה של היצרן במשווק/מטמיע כמבוקש בסעיף.</p> <p>XXXSLA -</p> <p>b. במענה לסעיף D – רכישת הרישוי תתבצע מול המשווק שייבחר על ידי המשרד ותחת ה-GFA, שוב פחות רלוונטית זהות המשווק/מטמיע כמבוקש בסעיף כיוון שמדובר בשירות ענני SaaS.</p> <p>c. במענה לסעיף E – מדובר על יותר מ K50 לקוחות בעולם + יותר מ M10 משתמשים פעילים בעולם, העושים שימוש בפתרון הענן שלנו XXX</p> <p>. במענה לסעיף F – קיים הסכם סודיות ישיר בין מיקרוסופט ובין משרד האוצר/מדינת ישראל – נותן מענה.</p> <p>e. סעיף 1 (G) + (2) – ראו סעיף רלוונטי ב-OST:</p>			204
<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>נבקש להבהיר כי ישולב כאן הסכם ה-Subscription של היצרן. e. סעיף 1 (G) + (2) – ראו סעיף רלוונטי ב-OST:</p>		נספח 18'ג	205
<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>סעיף 1 - נבקש לצרף את הסכם הרישיון של היצרן כנספח, ולציין כי בכל הנוגע לתשתית ה-CRM יחולו הוראותיו חלף הוראות ההסכם.</p>		נספח 18'ג	206
<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>לאור מודל ההתקשרות, נבקש כי סעיף זה ישונה כך שלמזמין תהיה אפשרות לסיים את החוזה רק במקרה של הפרת חוזה ע"י הספק. בכל מקרה המזמין ישלם עבור כל עבודה שבוצעה בפועל לרבות עבודה בתהליך או הזמנות עבור המזמין שאינן ניתנות לביטול. הסדר זה אינו רלבנטי ביחס לתשתית ה-CRM לגביה יחולו הוראות ההסכם היצרן.</p>	2.5, 17	חלק ד	207
<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>נבקש להחליף את המילה "מלאה", במילים "על פי דין".</p>	1.5	חלק ד	208
<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>יובהר כי בכל מקרה שיפוי על ידי הספק יהיה בכפוף למתן פסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת ולכך שהמזמין ייתן לקבלן הודעה מיידית על התביעה/דרישת התשלום וייתן לספק שליטה בלעדית על ניהול ההגנה/המו"מ לפשרה.</p>	5.4	חלק ד	209



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>יובהר כי הסעיף יוכפף לתנאי מגבלת האחריות המבוקשים לסעיף 11 להלן. נבקש כי בכל מקרה, ועל אף האמור בכל מקום אחר בהסכם ו/או במסמכי המכרז, זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו. כמו כן נבקש להגביל את זכות הקיזוז לתשלומים עפ"י חוזה זה בלבד. הסנקציה של קיזוז צריכה להיות קשורה קשר ישיר לאי קיום מחויבות ספציפית וישירה.</p>	10.4-5	חלק ד	210
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>כי קיזוז יהיה על פי דין ויוגבל נבקש 9.1. לסכומים קצובים בלבד</p>	10.4-5	חלק ד	211
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>נבקש לקבוע, כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית וזאת לאחר הודעה מראש ובכתב של 30 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות. נבקש, כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.</p>	10.9	חלק ד	212
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>נבקש להוסיף את המילה "על פי דין" לאחר המילים "הספק יישא באחריות"</p>	11.1	חלק ד	213
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>נבקש להוסיף כי המזמין אחראי גם מקום בו מוטלת עליו אחריות בדין, למשל נזיקת.</p>	11.3	חלק ד	214
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>נבקש להבהיר כי על אף האמור בסעיף או בכל מקום אחר בהסכם ו/או במכרז, אחריות הספק תוגבל בכל מקרה לאחריות על פי דין בלבד. הספק לא יהא אחראי לנזק אשר לא ייגרם על ידו, לרבות נזק שייגרם בגין מעשה או מחדל של המזמין או מי מטעמו או צד ג' כלשהו.</p> <p>יובהר כי בכל מקרה ועל אף האמור בכל מקום אחר, הספק יישא באחריות לנזק ישיר בלבד שייגרם למזמין או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה. למען הסר ספק, מובהר כי הספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למזמין ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב, שחזור תוכנות, רכישות מוצרים או שירותים חלופיים על ידי המזמין (כגון עלות כיסוי), עלויות זמן השבתה. הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקתית ובין אחרת.</p> <p>בכל מקרה, ועל אף האמור בכל מקום אחר, גבול אחריות הספק לפיצוי בגין נזק ישיר, למעט נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי, לא</p>	11	חלק ד	215



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
	יעלה על גובה סך כל התמורה המגיעה לספק על פי חוזה זה, לאורך כל תקופת החוזה. יובהר כי בכל מקרה שיפוי על ידי הספק יהיה בכפוף למתן פסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת ולכך שהמזמין ייתן לקבלן הודעה מיידית על התביעה/דרישת התשלום וייתן לספק שליטה בלעדית על ניהול ההגנה/המו"מ לפשרה.			
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי העברת זכויות כלשהן למשרד תהיה אך ורק בפיתוחים או מסמכים שיכין הספק במיוחד עבור המשרד ובכפוף לתשלום מלוא התמורה המגיעה לספק על פי הוראות ההסכם. הוראות הסעיף לא יחולו לגבי זכויות במוצרי מדף ותוכנות של צד ג' (בהן ככל שיוענקו זכויות כלשהן, יהיו אלו זכויות שימוש בלבד על פי תנאי רישיון היצרן), וכן לא יחולו זכויות הקניין במתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע אשר הנו ידע ג'נרי ואינו מהווה פיתוח אשר נוצר באופן ייעודי עבור המשרד, ואלה יישארו בבעלות הספק.	12	חלק ד	216
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להחליף בשורה השנייה את המילה "תגרום", במילים "עלולה לגרום".	16.1	חלק ד	217
ההפניה היא לסעיף 35 למכרז	ההפניה בסעיף מחוקה ועל כן לא ברור לאילו פיצויים מוסכמים כוונתכם? אנא הבהירו.	16.2	חלק ד	218
אין שינוי במסמכי המכרז	יובהר כי פיצוי מוסכם על פי סעיפים אלו יינתן רק ככל שהאיחור/חריגה נובעים מסיבות התלויות בספק בלבד ולאחר שהספק לא תיקנם בתוך זמן סביר מרגע שקיבל לגביהם התראה בכתב. נבקש להגביל בתקרה של 5% מסך התמורה החוזית המגיעה לספק על פי הסכם זה, את סך כל הפיצויים שישולמו על פי סעיף זה כפיצויים מוסכמים.	16	חלק ד	219
אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי התשלום עבור שירותי היצרן הינו בכל מקרה על פי שימוש בפועל, בכל חודש.	בלתי אפשרי ביחס לרישיונות, שם ביטול מטעמי נוחות אינו מתאפשר. ראו הסכם רישיון היצרן.	17.1	חלק ד	220
תקופת ההתרעה רשומה בסעיף 17.1 להסכם	לגבי המקרים המנויים בסעיפים קטנים א'-ג', נבקש להבהיר כי המזמין יוכל לסיים ההסכם רק אם האירוע הרלוונטי לא התבטל בתוך 30 יום.	18.1 (א-ג)	חלק ד	221
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק את סעיף קטן ט' (בו ההפניה ממילא אינה קיימת).	18.1 (ט)	חלק ד	222



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
אין שינוי במסמכי המכרז	בגין הפרת שירות ישנו סעיף פיצויים מוסכמים. לעניין זה ממילא יש לפנות להסכם היצרן ולזכויות הקיימות בו שהן ממצות לעניין זה. זכות הביטול תינתן רק בגין הפרה יסודית של ההסכם שלא תוקנה בתוך 14 יום (לאחר מתן התראה בכתב) או הפרה רגילה שלא תוקנה בתוך 30 יום (לאחר מתן התראה בכתב).	18	חלק ד	223
ראו תיקון בסעיף זה	נבקש למחוק את סעיף קטן יג'. אין זה סביר כי כל הפרה או חריגה בלוחות הזמנים תאפשר את ביטול ההסכם.	18.1 (יג)	חלק ד	224
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק מגדרי הסעיפים היסודיים את סעיפים 4, 7, 8. אין זה סביר שכמעט כל סעיפי ההסכם מוגדרים כיסודיים. נבקש להבהיר כי זכות הביטול של המזמין תינתן לו אך ורק בגין הפרה יסודית של הספק שלא תוקנה בתוך 14 מיום שקיבל עליה התראה בכתב או בגין הפרה שאינה יסודית שלא תוקנה בתוך 30 מיום שקיבל עליה התראה בכתב או בגין הפרה שאינה יסודית.	18.2	חלק ד	225
ראו עדכון תצהיר היצרן (נספח 17 למסמכי המכרז המעודכן)	האם תוכלו לבצע אבחנה מדוייקת יותר בין שירותי היצרן הניתנים ע"י הספק לבין שירותים שמסופקים ישירות ע"י היצרן? וזאת בכדי שהתצהיר יחייב אך ורק את השירותים הניתנים ע"י היצרן		Appendix 17	226
ראו עדכון תצהיר היצרן (נספח 17 למסמכי המכרז המעודכן)	נא לשנות את הבחירה לנוסח הבא: authorized reseller of the manufacturer subsidiary of the " and "Services "manufacturer in Israel		Appendix 17	227
ראו עדכון תצהיר היצרן (נספח 17 למסמכי המכרז המעודכן)	נא להחליף את המילה Certified ב Authorized supply the services to sell and " required by the tender manufacturer services as part of the the "tender.		Appendix 17	228
אין שינוי במסמכי המכרז	נא להחליף את הנוסח : " supplying upgrades for the warranty and system and " duration of the contract Manufacturer has provided 3 historically new relases a year for the manufacturer "at stake services		Appendix 17	229
ראו עדכון תצהיר היצרן (נספח 17 למסמכי המכרז המעודכן)	נא להוסיף את המילה "cooperate" בהמשך של " , "reasonable as commercially ."		Appendix 17	230
אין שינוי במסמכי המכרז	נא להחליף את נוסח ה NDA שיהיה תקף בין היצרן למשרד האוצר בלבד. הנוסח המוצע במסמך המצורף XXX		Appendix 17	231



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
אין שינוי במסמכי המכרז	נא להחליף את נוסח הסעיף כולו ב: " For the manufacturer services at stake, data the manufacturer submitted by MOF to services will be stored in EMEA or UK primary and back-up .data centers (i.e data center), with the exception of information about MOF's identifying ".instance(s) and users		Appendix 17	232
אין שינוי במסמכי המכרז	נא להחליף את נוסח הסעיף כולו ב "Manufacturer can engage" subprocessors outside of EMEA and the UK for the processing of data submitted by MOF to the manufacturer services, provided that a valid framework for the cross border transfer aforementioned of data is in place. The "is without prejudice to G.I		Appendix 17	233
אין שינוי במסמכי המכרז	נא להחליף את נוסח הסעיף כולו ב: " the allow MOF to manufacturer services control access rights to the manufacturer services and data ".submitted in the manufacturer services		Appendix 17	234
אין שינוי במסמכי המכרז	נא להחליף את הסעיף כולו ב: " The Manufacturer confirms that data manufacturer services submitted to the at stake shall be deleted upon accordance with the termination in procedures described in its request in documentation. Upon MOF's writing following such deletion, manufacturer will provide written .confirmation of such deletion of data		Appendix 17	235
ראו עדכון תצהיר היצרן (נספח ג' 17 למסמכי המכרז המעודכן)	נא להחליף את הסעיף כולו ב: " Backup for the data will be available for every day in a 30 days' period prior the backup "date		Appendix 17	236
אין שינוי במסמכי המכרז	נא להחליף את הסעיף כולו ב: " The data Manufacturer confirms that submitted to the manufacturer services in shall be deleted upon termination accordance with the procedures described in its documentation. Upon request in writing following such MOF's deletion, manufacturer will provide confirmation of such deletion of written .data		Appendix 17	237



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
238	Appendix 17		נא להחליף את הסעיף כולו ב: " The manufacturer services at stake are as of ISO27001 certified and the effective date manufacturer will maintain a ISO27001 these services or certification for "successor programme certification"	ראו עדכון תצהיר היצרן (נספח ג' 17 למסמכי המכרז המעודכן)
239	א		אודה לדחיית מועד ההגשה של המענה לתאריך 10.05.17 בשל החגים הבעל"ט והסמוכים למועד האחרון להגשת המענה.	ראו עדכון בטבלת המועדים בסעיף 1.5 למכרז המעודכן.
240	א		האם ניתן לבצע חתימה דיגיטאלית בעותק מקור או חובה חתימה ידנית?	ניתן לחתום דיגיטלית, ובלבד כי החתימה תהיה בהתאם לאישור החתימה
241	א		למה הכוונה משימה מהמערכת? האם הכוונה היא למייל המנחה אותם על משימתם? איך נעשה מעקב על משימה זו? אם המשתמש אינו מזוהה איך יקבל התראה בפורטל? האם עליו להיות מזוהה בפורטל?	הכוונה היא למייל.
242	א		1000 פניות חדשות למשך כמה זמן? האם הכוונה הינה פניה למערכת פניות הציבור ע"י מילוי טופס?	הכוונה לפניות מהציבור באמצעות פורטל או אימייל.
243	א		משתמש הנותן מענה לקריאות או משתמש הפותח קריאות?	הכוונה למשתמש הנותן מענה לקריאות.
244	ב	16	על תתי סעיפיו: ספקי Public Cloud אינם מספקים לאף לקוח קישור ישיר ל DC, לכן נבקש לבטל את הסעיף הנל.	אין שינוי במסמכי המכרז
245	ה-2 מערכת אכיפת שכר	4.4.1	האם יש פורמט קבוע להסכם ההסדרה? איך מתבצעת השליחה בפועל? כל נתוני הסכם ההסדרה יהיו קיימים במערכת או במערכות נוספות? האם המשתמש יצטרך להוסיף משהו ידנית?	להסכם ההסדרה תהיה תבנית הניתנת לעריכה. המסמך אמור להיחתם ולהישלח מתוך המערכת (רצוי במבנה PDF). לאחר מכן, גם להיות מתויק במערכת ניהול המסמכים ההגדרות המפורטות יקבעו במהלך האפיון המפורט.
246	ה-2 מערכת אכיפת שכר	4.4.1	פעולת Sum היא בהקשר של הסכם ההסדרה או כדרישה במערכת ליכולת?	דרישת יכולות מערכת
247	ה-2 מערכת אכיפת שכר	4.4.2	"משיכת" הנתונים מקובץ אקסל יכולה להתבצע על ידי טעינת קובץ אקסל ידנית למערכת?	כן.
248	ה-2 מערכת אכיפת שכר	4.4.2	"המערכת תקבע באופן אוטומטי תקציב שעות מוגדר לטיפול של רואה החשבון. "על פי מה?	על עבודות סטנדרטיות ייקבעו מכסות קבועות



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
249	הערכת שכר - 2	8.3 / 6.5	איזה מהסעיפים מוביל בעניין הממשקים? שניהם? באיזה אירועים יש להתממשק למערכות הנ"ל. באיזה תדירות? סעיף 8.3 מופיעה כותרת של "מערכת ניהול מידע" ללא פירוט.	יש להתייחס לכלל הממשקים המפורטים במסמך האפיון. עד 10 ממשקים שונים. פרוט נוסף יבוצע במהלך האפיון המפורט.
250	הערכת שכר - 2	8.3 / 6.3	Documentum מערכת זו פעילה? כל המסמכים ישמרו בה?	ראה תשובה לשאלה 146
251	הערכת פניות ציבור וחופש המידע - 3	2.5.1	האם תיחום הפרוייקט הוא גם בצד האתר? כלומר אחריות על בניית טופס הפנייה, ממשק לשרת התשלומים מצד האתר וכו'? במידה וכן האם הכוונה לבניית טופס (חד פעמי) או פורטל (הזדהות, צפייה בפניות קודמות, עדכון פניות קיימות וכו')?	תיחום הפרוייקט כולל את הטופס המקוון וגם את הממשקים עם שרת התשלומים. לא מדובר בפורטל היות וטופס הגשת הפניה פתוח לציבור הרחב ללא הזדהות.
252	הערכת פניות ציבור - 3	2.9	האם מסמכים ישמרו במערכת ה Documentum?	ראה תשובה לשאלה 146
253	הערכת אפיון מערכת ITSM - 4	1.7.5	לא ברור האם הפורטל כבר קיים או שצריך להקים אותו. במידה וצריך להקים אותו - האם חובה שיהיה על פלטפורמת SharePoint?	הפורטל הארגוני כבר קיים, ופועל מעל גבי תשתית SharePoint.
254	הערכת תבחינים לקביעת ניקוד האיכות - 5	1	הקריטריונים בטבלה ומשקלם מאד מגבילים אותנו מקבלת ציון איכות גבוה המשקף את יכולות החברה והניסיון של העובדים. אנו מוצאים שנעדרים \ לא ניתן מספיק משקל בטבלה זו לשיקולים כמו ניסיון בפרוייקטי CRM מורכבים בכלל ובפרט עם משרדי ממשלה, מערכות פניות הציבור, מערכות XRM, התייחסות לפלטפורמת ה CRM ככלל גם אם היא לא בענן.	אין שינוי במסמכי המכרז
255	חלק א	1.5	נבקש להאריך את מועד ההגשה בצורה משמעותית באופן שישקף את ההשקעה הנדרשת על מנת לתת מענה איכותי היות, מה גם שיש את חופשת פסח באמצע	ראו עדכון בטבלת המועדים בסעיף 1.5 למכרז המעודכן.
256	חלק א	5.4.11	מקובל כי מסמך יפורש בניגוד למנסחו, ולא כפי שנכתב בפניה. מבוקש, כל כן, לקבוע כי פירוש המסמך יהיה בהתאם לצרכי המכרז בלבד.	אין שינוי במסמכי המכרז



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

#	מספר החלק במכרז	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה	תשובת עורך המכרז
257	חלק א	6.3.4	הואיל והמציע הגיש את הערבות על פי הדרישה הראשונית, הרי במקרה של דרישה להארכת הערבות ניתן להתייחס למי שלא הגיש ערבות מוארכת כמי שוויתר על השתתפותו במכרז והחזיר לו את הערבות המקורית. אין מקום לחלט את הערבות הסיבה להתארכות המכרז איננה תלויה במציע, ואם ברצונו לסגת מהמכרז לאחר שחלף המועד המקורי לתוקפה של הערבות, אין למנוע זאת ממנו	אין שינוי במסמכי המכרז
258	חלק א	6.5.7.1	לא ברורה ההפניה לסעיף 7.0. הסעיף איננו מופיע בפניה.	אין הפניה לסעיף 7 אלא לסעיף 6.4.7. ההפניה לסעיף זה הינה נכונה
259	חלק א	7.1.1.1	אתם מפנים בסעיף זה לסעיף 0 ולא קיים סעיף כזה, נודה להבהרתכם	ההפניה היא לסעיף 6.2
260	חלק א	7.1.1.1	מה צריך לציין על גבי 3 המעטפות?	הכיתוב על המעטפות מצויין בסעיף 7.5.3
261	חלק א	7.3.1	אתם מפנים בסעיף זה לסעיף 0 ולא קיים סעיף כזה, נודה להבהרתכם	ההפניה היא לסעיף 6.4
262	חלק א	8.4.11	כמה מציעים יעברו לשלב הבא במידה וייקבע ציון מעבר נמוך יותר?	כמות המציעים שתאושר על ידי וועדת המכרזים בהתאם לסמכותה בסעיף זה
263	חלק א	8.6.3	נא לאפשר למציע הזוכה להשיג בפני ועדת המכרזים במקרה בו תחליט הוועדה לחשוף בפני המציעים האחרים, לפני חשיפתם, את אותם חלקים מההצעה הזוכה שהמציע הזוכה ביקש כי לא ייחשפו בפני המציעים האחרים	אין שינוי במסמכי המכרז
264	חלק א	10.4.1	ככל שתסבור הוועדה כי יש מקום לחילוט הערבות בנסיבות המפורטות בסעיף יש לאפשר למציע זכות טיעון בפני הוועדה טרם חילוט הערבות, במיוחד במקרה כמו כאן כאשר הערבות הינה בגובה משמעותי.	אין שינוי במסמכי המכרז
265	חלק ב'3	32	נא להוסיף סעיף משנה הקובע כי המזמין ישתף פעולה עם הספק, ימצא לו כל מסמך ומידע דרוש, ויתאם עימו את לוח הזמנים. מבוקש לאשר כי שיתוף הפעולה מטעם המזמין הינו תנאי מוקדם מטעם הספק לעמידה בהתחייבויותיו על פי המכרז.	חובות המזמין מפורטות במסמכי המכרז



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
אין שינוי במסמכי המכרז	המונח "שביעות רצון" הינו מונח עמום שאיננו מאפשר בדיקת העבודה באמצעות כלים מדידיים. אי לכך מבוקש כי המינוח ישונה וייקבע כי העבודה תבוצע בהתאם למיטב הסטנדרטים הנהוגים בעבודות דומות.		חלק ג'	266
אין שינוי במסמכי המכרז	כיוון שנהוג לפרש מסמך כנגד מנסחו מבוקש למחוק את שתי השורות האחרונות של הסעיף.	1.5	חלק ד	267
אין שינוי במסמכי המכרז	יש להותיר בידי הספק את שיקול הדעת המיקצועי אם במקרה נתון יש לתקן את הטעון תיקון או שיש להחליף את הטעון החלפה.	3.6	חלק ד	268
אין שינוי במסמכי המכרז	אם וככל שתוגש תביעה כנגד המזמין בגינה הוא מתכוון לדרוש שיפוי מהספק יהא עליו להודיע לספק על הגשת התביעה ולאפשר לספק להצטרף להליך כצד מעוניין. המזמין לא יגיע להסדר עם התובע ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב והשיפוי ייעשה לאחר קבלת פסק דין סופי.	5.5	חלק ד	269
אין שינוי במסמכי המכרז	הזכות המוקנית למזמין להחליט באופן חד צדדי על גובה הנזק איננה עולה בקנה אחד עם הדרך המקובלת. גובה הנזק צריך שייקבע בידי גוף בלתי תלוי, מה גם שבידי המזמין ערבות בנקאית לשם הבטחת אותם דברים שרוצה המזמין להשיג באמצעות הקיזוז, והרי יש בכך משום העמדת הספק בסיכון כפול.	9.2	חלק ד	270
אין שינוי במסמכי המכרז	אם וככל שתוגש תביעה כנגד המזמין בגינה הוא מתכוון לדרוש שיפוי מהספק יהא עליו להודיע לספק על הגשת התביעה ולאפשר לספק להצטרף להליך כצד מעוניין. המזמין לא יגיע להסדר עם התובע ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב והשיפוי ייעשה לאחר קבלת פסק דין סופי	11.1	חלק ד	271
אין שינוי במסמכי המכרז	נא להוסיף בסוף המשפט את הפיסקה "אלא וככל שהנזק נגרם בשל מעשה ו/או מחדל של המזמין או מי מטעמו".	11.3	חלק ד	272
ראו תיקון בסעיף 12.2 למכרז המעודכן	מבוקש להוסיף פסקה כדלקמן "במהלך ביצוע השירותים עשוי הספק לעשות שימוש בטכנולוגיות ו/או תוכנות ו/או תהליכים שפותחו בידי הספק, לאו דווקא בקשר עם המכרז. יובהר כי הבעלות והזכויות הקניניות בטכנולוגיות ו/או תוכנות ו/או תהליכים אלה הינם ויוותרו בידי הספק".	12.2	חלק ד	273



# מדינת ישראל

## משרד האוצר – אגף מערכות מידע

תשובת עורך המכרז	פירוט השאלה	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	מספר החלק במכרז	#
אין שינוי במסמכי המכרז	אם וככל שתוגש תביעה כנגד המזמין בגינה הוא מתכוון לדרוש שיפוי מהספק יהא עליו להודיע לספק על הגשת התביעה ולאפשר לספק להצטרף להליך כצד מעוניין. המזמין לא יגיע להסדר עם התובע ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב והשיפוי ייעשה לאחר קבלת פסק דין סופי.	12.6	חלק ד	274
אין שינוי במסמכי המכרז	אין כל הכרח כי כל הפרה תגרום נזקים חמורים. יתכנו הפרות שהנזק בגינן, אם בכלל, יהיה קטן ובלתי משמעותי, וכך יש להתייחס אליו. לכן מבוקש להוסיף לאחר המלה "הפרה" בשורה הראשונה, את המלים "עלולים לגרום".	16.1	חלק ד	275
אין שינוי במסמכי המכרז	"כח עליון" איננו נתון לשיקול דעת המזמין והגדרת המצב ככח עליון נובעת מהארועים עצמם ולא משיקול דעת המזמין. אי לכך מבוקש כי הגדרת כח עליון תיעשה במקובל במקרים אלו.	16.6	חלק ד	276
אין שינוי במסמכי המכרז	פרק הזמן של שבעה ימים לביטול ההליכים בסעיפים קטנים א – ד איננו מעשי ואין אפשרות לעמוד בלוח זמנים כאמור. יש להעניק לספק פרק זמן של לפחות 45 ימים לביטול ההליכים האמורים.	18.1	חלק ד	277
אין שינוי במסמכי המכרז	נא לאפשר לספק בכל מקרה, בין אם ההפרה יסודית ובין אם לאו, וככל שההפרה ניתנת לתיקון, פרק זמן קצוב לתיקון ההפרה. לא תוקנה ההפרה במועד, יבוטל ההסכם.	18.2	חלק ד	278
אין שינוי במסמכי המכרז	נא לאפשר לספק להותיר בידיו עותק מאובטח של ניירות העבודה ששימשו אותו בביצוע השירותים וזאת לצרכי ביקורת ובקרה.	19.5	חלק ד	279
אין שינוי במסמכי המכרז	מבוקש להסתפק במימוש הערבות הבנקאית ולא לקזז סכומים בגין נזקים שלא הוכחו	20.1	חלק ד	280