



י"ט סיון תש"פ  
11 יוני 2020

לכבוד  
המציעים במכרז

## דוח שאלות-תשובות

### הנדון: מכרז מספר 2020/01 - למתן שירותי תחזוקה, תמיכה ופיתוח למערכת CRM MICROSOFT DYNAMICS 365

להלן השאלות ותשובות ההבהרה למכרז תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז.

1. לתשומת לב המציעים מועדי ההגשה של המכרז עודכנו:  
מועד נוסף לשאלת שאלות הוא 8/07/20 שעה 12:00.  
מועד אחרון להגשת ההצעות הוא 23/07/20 שעה 12:00.
2. התשובות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וגוברות על הנוסח המובא במכרז.
3. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המזמינה או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. כל הפירושים וההבהרות הינם כמפורט במכתב הבהרה זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיישלחו. מסמך זה יישב כחלק מתנאי המכרז, ויחולו עליו כל הוראות המכרז הנוגעות למסמכי המכרז, ועל המציע לצרפו להצעתו כשהוא חתום בחתימת המציע על גבי כל עמוד.
4. אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
5. ככל שיש במסמך זה שאלות ותשובות הנוגעות לפרשנות של הדין, אין הן באות במקום ייעוץ משפטי מוסמך, וכל המסתמך עליהן עושה זאת על אחריותו בלבד.
6. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמש השואל וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
7. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.



## מדינת ישראל

### ריכוז שאלות/בקשות להליך

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	על מנת שחברתנו תוכל להעניק מענה מיטבי ואיכותי, נבקש דחייה במועד הגשת ההצעות של שבוע ימים לפחות.	כללי	1.
במצב הקיים במערכת כיום מתקבלות עד 5 פניות לתחזוקה ביום. אין בכך משום התחייבות שהמצב יישאר בעינו.	כמה קריאות \ פניות \ שיחות נפתחות היום על ידי המשתמשים? באיזו תדירות?	כללי	2.
כ-8,000 שעות פיתוח עד היום.	על מנת להבין את היקף התחזוקה הנדרש נבקש לדעת כמה שעות הושקעו בפיתוח המערכת או/ו גדול צוות ההקמה	2.1 א - תחזוקה של המערכת	3.
ראשית, לא מדובר בביצוע שדרוגי תוכנה בפלטפורמה (שאינם באחריות הספק), אלא בשמירת תאימות התוכנה לשדרוגי גרסאות. אין מקום להחרגת נושא זה מהתחזוקה. עם זאת, במקרים מיוחדים שיחייבו פיתוח מחדש של רכיבים, לפי שיקול דעת הרשות יאושר ביצוע הנדרש כפיתוח נוסף לפי מנגנון פיתוח שינויים.	בשירותי התחזוקה לא ניתן לכלול גם ביצוע שדרוגי תוכנה כיוון שיכול להיות ששדרוג אחד יצריך זמן התאמות קצר ושדרוג אחר ידרוש זמן התאמות ארוך. מבקשים להחריג את נושא השדרוגים מהתחזוקה ולהתייחס אליהם כתכולה נפרדת שתתומחר בנפרד כאשר תהיה רלוונטית.	סעיף 2, סעיף 2.1 א	4.
בידי הרשות קוד המקור של המערכת ותינתן לספק גישה לקוד המקור. עלות ההקמה: כ-3,000,000 ₪ לא כולל מע"מ.	אנא אשרו כי בידי הרשות קוד המקור של המערכת וכי לזוכה תינתן גישה מלאה לקוד לצורכי הערכות- נבקש לקבל מידע בדבר עלות הקמת המערכת אשר בוצעה ע"י מיקרוסופט.	2.2.1 (ב)	5.
1. רכיב ההתארגנות הינו חשוב ומהותי ויש לתמחר אותו. אין פגיעה בעיקרון השוויון. עם זאת, משקל תקופת ההתארגנות בשקלול העלות יעודכן ל-5%. במקביל, יימחק בסעיף 2.4.4.2.3 וכן בסעיף 6.2 לחוברת ההצעה המשפט שהובא לאחר הטבלה "לצורך חישוב וניקוד מרכיב זה יוכפל המחיר החודשי המוצע ב-12 (עלות	בנסיבות בהן הספק הנוכחי הינו מציע במכרז, ברור כי סכום הצעתו בעבור תקופת ההתארגנות יהיה נמוך יותר משל שאר המציעים במכרז [שווי 0], דבר אשר יקנה לו יתרון יחסי על שאר המציעים ויפגע בעיקרון השוויון. על כן, נבקש כי המחיר המוצע בעבור תקופת ההתארגנות לא ישוכלל בניקוד הצעות המציעים.	2.2.1 ד' סעיף רביעי (נכתב כנראה בטעות א' ולא ד')	6.



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
<p>מוצעת לשנה אחת). התוצאה המתקבלת תוכפל במשקל היחסי למרכיב זה (90%).</p> <p>יודגש כי התחרות בין המציעים תבוצע ביחס למחיר הכולל שיתקבל מחישוב שני הרכיבים יחד בהתאם למשקלם, כלומר "העלות המשוקללת הכוללת" תחושב עבור כל מציע בנפרד כך:</p> <p>עלות ההקמה המוצעת * 5% + עלות תשלום חודשי לתחזוקה ותמיכה * 95% = "העלות המשוקללת הכוללת", שתשווה בין המציעים כאמור בסעיף 5.4.4.3.</p> <p>2. הבקשה אינה מתקבלת, אולם מובהר כי הרשות תנהג בסבירות ובהוגנות מול הספק.</p>	<p>נבקש למחוק את המילים: "התשלום לזוכה מותנה בעמידתו המלאה בכל תכולת סעיפי תקופת ההתארגנות כמפורט להלן." שכן הדבר תלוי לא רק במילוי התחייבויות הזוכה אלא גם בשיתוף פעולה מלא והתחייבויות מצד נציגי הרשות והספק הנוכחי וכן עמידתם באבני הדרך לתקופת ההתארגנות. מוסכם כי כל איחור במועד כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או מי מטעמה והספק הנוכחי, יגרום לדחייה אוטומטית באבני הדרך לתקופת ההתארגנות כמשך האיחור כאמור ("איחור הרשות ו/או הספק הנוכחי") ולא יראו בכך הפרה של הזוכה ו/או מי מטעמו.</p>		
<p>הרשות הינה גורם פעיל בתיאום החפיפה ותקצה זמן סביר של מפתח המערכת עבור החפיפה.</p> <p>כמו כן במסגרת ההתקשרות של הרשות עם מיקרוסופט, היא נדרשת לבצע את החפיפה.</p>	<p>חפיפה מול MCS – מבקשים להבהיר במכרז שהמשרד יהיה אחראי להזמין לתאם ולשלם על זמן העבודה של צוות Microsoft כך שבמידה ולא תהיה זמינות מהצד שלהם האחריות לא תהיה על הספק.</p>	2.2.2.1	7.
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>יובהר כי קיום קשר רצוף כאמור כרוך בשיתוף פעולה מלא מצד חברת Microsoft ואיננה בשליטת הזוכה בלבד. ראה הערה לעניין "איחור הרשות ו/או הספק הנוכחי" לסעיף 2.2.2.1 (ד).</p> <p>מובהר בזאת כי מבלי לגרוע בכל סעד אחר של הזוכה, במקרה של איחור הרשות, כמוגדר לעיל תשלם הרשות לזוכה את עלויותיו בגין איחור ו/או עיכוב כאמור בגין היקפי המשרה של צוות הפרויקט בתקופת</p>	2.2.2.3	8.



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	האיחור, לפי התעריפים של הזוכה המפורטים בנספח התמורה, להסכם זה, וזאת מיד עם הודעתו בכתב של הזוכה על דבר האיחור וכמות שעות העבודה שבוצע ו/או שהושבת עקב האיחור.		
רמת מוכנותו של הזוכה תיבדק על פי עמידה עובדתית בדרישות התשומות והתשתית כנדרש בסעיף 2.2.2 ובחינת רמת ההיכרות והידע עם מבנה המערכת והתהליכים שלה.	נבקש למחוק את המונח הסובייקטיבי שאיננו מדיד "יתרשם נציג הרשות" ולקבוע מדד אובייקטיבי לעמידה והשלמה של ההתארגנות שיעמדו לבחינת הרשות.	2.2.2.6	9.
הבקשה אינה מתקבלת, אולם מובהר כי הרשות תנהג בסבירות ובהגנות מול הספק	יובהר כי ככל והסיבה לארכת תקופת ההתארגנות הינה בשל "איחור הרשות ו/או הספק הנוכחי" כמוגדר לעיל, ארכה זו לא תחייב את הזוכה בתשלום פיצוי מוסכם. מובהר בזאת כי מבלי לגרוע בכל סעד אחר של הזוכה, במקרה של הארכת תקופת ההתארגנות בשל איחור הרשות, תשלם הרשות לזוכה את עלויותיו בגין איחור ו/או עיכוב כאמור בגין היקפי המשרה של צוות הפרויקט בתקופת האיחור, לפי התעריפים של הזוכה המפורטים בנספח התמורה. וכן, נבקש לבטל את הפיצוי המוסכם, הרי ממילא הזוכה נקנס בכך שהוא סופג את עלויות הארכת תקופת ההתארגנות על חשבון, אין הגיון בלהטיל עליו קנס נוסף חיצוני של פיצוי מוסכם.	2.2.2.6 א	10.
הבקשות אינן מתקבלות למעט הבקשה לעניין השימוע בטרם חילוט הערבות או בטרם הפסקת ההתקשרות.	נבקש כי טרם קבלת החלטה כאמור תינתן לזוכה התראה של 14 יום מראש לתיקון התקלות לצורך "עמידה בתנאים" כמוגדר לעיל וכי תינתן לזוכה זכות לשימוע.	2.2.2.6 ב	11.



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	בכל מקרה נבקש כי כל חילוט של ערבות יבוצע לאחר מתן התראה של 14 ימים מראש לזוכה ולאחר שניתנה לו הזדמנות להשמיע טענותיו. יובהר כי כל שיפוי יינתן לאחר קבלת פסק דין חלוט וסופי בלבד.		
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש כי אישור נציג הרשות יינתן תוך 3 ימי עבודה ממועד סיום תקופת ההתארגנות.	2.3.1	.12
הבקשה מתקבלת. במקום המילים "לרבות תוכנה, חומרה ותשתיות". יבוא "ברמת התוכנה".	סותר את האמור בסעיף 2.1. א לגבי אחריות הספק בנושאי תשתיות וחומרה	2.3.2.1 ב	.13
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להוסיף את המגבלות הסטנדרטיות לתחזוקה של מערכת כדלקמן: "יובהר כי הזוכה לא יהא אחראי על תקלות שנגרמו בשל נסיבות כדלקמן (1) נזקים שנגרמו כתוצאה מעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או מי מטעמה אשר נעשו בניגוד להוראות הזוכה ו/או היצרן; ו/או (2) אחריות, במישרין ו/או בעקיפין, לכל שינויים שיעשו על ידי הרשות ו/או מי מטעמו במערכת שלא באמצעות הזוכה. ו/או (3) נזקים אשר נגרמו בעטייה של תקלת חשמל או תקלת תקשורת או נסיבות שאינן בשליטת הזוכה. ו/או (4) נזקים שנגרמו בשל תקלה ו/או באג במוצרי צד ג', כגון מערכות תוכנה, חומרה ותשתיות. בקרות אחד או יותר מהאירועים הללו בהן הזוכה פטור מאחריות, יהא הזוכה זכאי לתמורה מיוחדת בשל ביצוע שרותי תחזוקה שתחושב ע"י הכפלת מספר שעות האדם שהושקעו ע"י הזוכה לשם	2.3.2.1 ב	.14



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	תיקון התקלה במחיר שעת אדם כמצוין בנספח התמורה		
סעיף 2.3.2.1 ג יימחק. הספק לא אחראי על עדכון הגרסאות.	מובהר כי ככל שמדובר בעדכונים/גרסאות תוכנה אשר תפקידן לתקן תקלות במערכת אך אינן מוסיפים לה פונקציונאליות חדשה, תבוצע התקנתן ללא תמורה, אולם הטמעת גרסה חדשה אשר מוסיפה פונקציונאליות חדשה, תבוצע כשינוי (וזאת לאור כמות שעות העבודה הכרוכה בהטמעה של גרסה שכזו.	2.3.2.1 ג	15.
ההבהרה מתקבלת.	יובהר כי האחריות על רישוי ותוכנות צד ג', תעשה על ידי יצרן התוכנה, ולא על ידי הזוכה, ובכפוף להסכם תחזוקה תקף בין הרשות לבינו	2.3.2.2	16.
לא, כל הפניות צריכות לעבור ישירות לצוות התמיכה של הספק.	עבודה מול משתמשי קצה – האם גורם ברשות (לדוגמא מצוות ה IT) יכול להוות "קו ראשון" לעבודה מול משתמשי הקצה והיה והם לא קיבלו מענה אותו גורם יפתח קריאה מול צוות מטעמנו? כמובן שלגורם זה תתבצע הדרכה על מנת לספק מענה ראשוני מקצועי עם אפשרויות טיפול בבעיות שכיחות	2.3.2.3	17.
לא, המשתמשים מפוזרים בעמותות וברשות לשירות אזרחי, אך עד היום לא נתקלנו במצב שהתמיכה במערכת מצריכה הגעה פיזית למשרדים, אם כי תיתכן דרישה בעתיד.	שירות באתרי הרשות – האם כל המשתמשים נמצאים באתר אחד? איזו פעולת תמיכה מדובר שמצריכה שהייה באתרי הרשות?	2.3.2.3	18.
הבקשה מתקבלת. ככלל יתאפשר לעבוד מרחוק אך תידרש הגעה לאתרי הרשות או לאתרים נוספים בהתאם לצורך ולדרישה.	באיזה מקרים הרשות תאשר עבודה מרחוק? (בעיקר בתקופה זו שעבודה מרחוק שכיחה ונפוצה). מבקשים להגדיר שהעבודה מרחוק תהיה גורפת כפי שהוגדר במכרז בסעיפים קודמים	2.3.2.3	19.
ראו תשובה לשאלה 19 לעיל.	נבקש לקבל הסכמת הרשות כבר בשלב זה, למתן שירות מרחוק, תוך התחייבות לעמידה מלאה בסידורי	2.3.2.3 ב	20.



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	אבטחת מידע שיועברו כחלק ממסמכי המכרז.		
	בשורה השלישית ייכתב: "בזמן חלון השירות מוקד השירות יפעיל מיידית את איש התמיכה במוקד לצורך מתן סיוע ברמת Support Level F. בזמנים שאינם במסגרת חלון השירות מוקד השירות יפעיל את איש התמיכה במוקד תוך __ שעות/דקות"	2.3.2.4.3	21
הבקשה אינה מתקבלת כלשונה אך במקום דקה יבוא 3 דקות.	זמן המתנה מקסימלי של דקה איננו מקובל במוקדי שירות. מבקשים למחוק סעיף זה או לשנות את הניסוח לזמן המתנה "סביר" שיבחן לאורך תקופת התחזוקה	2.3.2.4.4	22
תוסר הדרישה להשגת פתרון מלא בזמן נתון נדרשת פעילות רצופה עד לפתרון התקלה כאמור בסעיף 2.3.2.4.8	בשוק הIT והתוכנה, חברות IT ויצרני תוכנה לא מתחייבות ללו"ז כלשהו לפתרון תקלה בתוכנה, אלא לתחילת טיפול בתקלה. כמו כן, לאור סעיף 2.3.4.8 יתכנו נסיבות בהן הטיפול בתקלה לא יהיה תלוי בזוכה אלא במוקד Microsoft.  לפיכך נבקש למחוק בשני הסעיפים את המילים הבאות " פרק הזמן המקסימאלי לפתרון מלא של התקלה לא יעלה על __ שעות עבודה, אלא אם כן נקבע אחרת על ידי נציג הרשות."	2.3.2.4.6- 2.3.2.4.7	23
ראו תשובה לשאלה 23 לעיל.	מבקשים להוריד מזמן ה SLA את הזמן לתיקון התקלה. ראשית לכל תקלה יכול להיות זמן תיקון שונה. שנית חלק מהתקלות לא נמצאות בצד הספק נותן התמיכה. שלישית ככלל תיקון תקלה עשוי לכלול איתור, תיקון (למשל בפיתוח), יישום בסביבת הפיתוח (למשל על ידי העברת גרסא שלא תתבצע בזמן עבודה של משתמשים ודורש תיאום מראש) וכל הנ"ל כמובן לא יכול להתבצע בתוך זמן מוגדר מראש	2.3.2.4.6 2.3.2.4.7	24
ההבהרה מקובלת.	נבקש להבהיר שלרשות נדרש רישוי מייקרוסופט בתוקף ובתחזוקה לכלל המוצרים שבתכולת המערכת על	2.3.2.4.8	25



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	מנת לאפשר לזוכה המכרז לפתוח קריאת שירות בתמיכת מייקרוסופט		
הנחת היסוד של השאלה אינה מדויקת. כל שינוי ושיפור בכל היקף, יידרש להיות מאושר בדרך זו.	נבקש להבהיר במכרז כי הדרישות הנ"ל הן עבור פרוייקט מוגדר ותחום יצירת מודול חדש במערכת \ סכום פרוייקט מעל סכום X – שהרי חלק מהמתואר בסעיף הנ"ל לא נדרש עבור פיצ'רים קטנים שיתווספו למערכת מטבע העניין on going	2.3.3	26
האפשרות לחילוט ערבות ביצוע תימחק מהסעיף. מעבר לכך הבקשות אינן מתקבלות. כמו כן, יובהר כי טרם החלטה על הפסקת התקשרות יתקיים שימוע.	נבקש כי במקרה בו הצעת המחיר של הזוכה תחרוג מהעלות המקובלת יתבצע עימו מו"מ טרם דחיית הצעתו ובכל מקרה אין כל הגיון בחילוט הערבות או סנקציה אחרת במקרה והצדדים לא הצליחו להגיע לעמק השווה בדבר מו"מ על הצעת מחיר. לאור האמור נבקש למחוק את הסעיף ג', למעט הסיפא בדבר סירוב הזוכה לבצע את הפיתוחים	2.3.3.4 ג	27
הבקשה אינה מתקבלת. דרישות הפיתוח של הרשות יהיו פונקציונלית בלבד. אפיון המענה הינו חלק מאחריותו של הספק.	יובהר כי בכל מקרה שבו תהיה מעוניינת בשירותי פיתוח כאמור, מתחייב הזוכה לבצע עבור הרשות את הפיתוחים, או להודיע בכתב לרשות כי היא איננו ממליץ לבצעם בשל פגיעה בתפעול המערכת ו/או בהצלחת הפרויקט ו/או בעמידת הפרויקט בלוחות הזמנים שנקבעו לו, על פי הנימוקים שיפורטו בכתב כאמור. אם תודיע הרשות לזוכה כי החליטה, למרות המלצתו של הזוכה לא לבצע את הפיתוחים כאמור, לבצע את הפיתוחים בכל זאת, יבוצעו הפיתוחים על פי בקשת הרשות והזוכה לא יהיה אחראי לתקלות בשינויים ו/או בכל רכיב אחר במערכת שנפגע עקב ביצוע הפיתוחים, ו/או בלוחות זמנים שיפגעו, אם יפגעו, עקב ביצוע הפיתוחים, ככל שאלו מושפעים מן הפיתוחים.	2.3.3.3 ב	28
הבקשה מתקבלת בהתייחס לתכולת פרויקט פיתוח ספציפי (עתידי ואופציונלי) אך לא בהתייחס לתנאי ההסכם הכלליים.	יובהר כי לאחר אישור מסמך האפיון המפורט, בכל הנוגע לתכולת	2.3.3.7	29



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	הפרויקט, יגבר מסמך האפיון המאושר על כל מסמכי ההסכם.		
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש כי בסוף הסעיף ירשם "למעט תקלות ובאגים במוצרי צד ג' שהינם באחריות היצרן.	2.3.3.8 ג	.30
הבקשה אינה מתקבלת.	1. יובהר כי בחלוף 7 ימים ממועד המסירה האחרון של הפיתוח לרשות למבחני קבלה, מבלי שהרשות פירטה ונימקה בכתב לזוכה אי התאמות לקריטריונים לקבלה בהתייחס למסמך האפיון המאושר יחשב הפיתוח כאילו עמדה בהצלחה במבחני קבלה כן מוסכם כי במידה ובטרם עמד הפיתוח בהצלחה במבחני קבלה בהתאם להגדרות שלעיל, תחליט הרשות לעשות שימוש יצרני בפיתוח או באיזה מרכיביה, יחשב מועד השימוש היצרני כאמור כמועד סיום ההתקנה.  2. נבקש למחוק את המילים "תוך 5 ימי עבודה" ובמקומן לכתוב "במועד המוקדם האפשרי" כאמור לא ניתן להתחייב ללו"ז לסיום טיפול בתקלת תוכנה.	2.3.3.9 ה	.31
הבקשה אינה מתקבלת. עם זאת כל סעיף 2.3.4 ו יעודכן כך: " יובהר כי הזוכה מחוייב להגיש את מסמכי התיעוד לאישור המשרד סמוך לביצוע במקרה של שינוי התיעוד עקב פיתוח יועבר תיעוד מעודכן לאישור המשרד תוך שבעה ימי עבודה מביצוע העידכון. תיקון ליקוי בתיעוד על פי בקשת המשרד יבוצע על ידי הזוכה תוך 72 שעות עבודה משליחת בקשת התיקון על ידי המשרד."	נבקש כי בסוף הסעיפים יכתב "ככל שהדבר תלוי בזוכה בלבד"	a-b   2.3.4	.32
הבקשה אינה מתקבלת.	מבקשים להוסיף "או מועד סיום תקופת המכרז המוקדם מביניהם"	2.3.4.1	.33
הבקשה מתקבלת.	נבקש להוסיף את המילים הבאות: "אישור הצעות מחיר וביצוע פיתוח, אישור מסמכי אפיון, אישור השלמת אבני דרך".	2.5.1 ד	.34



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי לאחר המילה "טעמים" תכתב המילה "סבירים"	2.5.2.1	.35
הבקשה אינה מתקבלת.	הזמנים המוגדרים לטובת החלפה מצד ספק לא מתיישבים עם הודעה מוקדמת של חודש שעובדים מחוייבים להם במקרה של פיטורים.	2.5.2.1	.36
במקום "24 שעות" יבוא "שבעה ימים".	נבקש כי אי-אישור מחליף יעשה משיקולים סבירים בלבד. נבקש כי הזוכה יציג מועמד חלופי העומד בכל תנאי הסף בתוך 21 ימים [שהינו פרק זמן סביר לגיוס עובד חלופי ולא 24 שעות]	2.5.2.1 ג, ו	.37
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש כי במקרה בו תתבקש החלפה ביוזמת הרשות החפיפה תיעשה על חשבון הרשות. על כן נבקש למחוק את הסיפא לסעיף.	2.5.2.1 ד	.38
הבקשה אינה מתקבלת.	לעניין פיתוח במערכת על ידי ספק אחר. מבקשים להגדיר סעיף זה כמבטל חוזה. לא יתכן שגורם אחד ישנה את המערכת ללא בקרה של הספק הזוכה ועדיין הספק הזוכה ידרש לתמוך במערכת.	3.1.3.2 ה	.39
הבקשה אינה ברורה ומשכך אינה מתקבלת. לחישוב העלות השנתית יוכלו כלל הפיתוחים והתוספות, קטנים כגדולים. מועד החישוב והעדכון יהיה אחת לשנה כפי שנכתב במכרז.	מבקשים לשנות את העדכון לעלות השנתית אל מול כל פיתוח משמעותי שהסכום שלו יוגדר בסעיף 2.33 ובנוסף אחת לשנה ייבחנו גם התוספות הלא משמעותיות.	3.1.3.2 א –	.40
הבקשה אינה מתקבלת.	מבקשים לשנות את האחוז לחישוב התוספת לטובת התחזוקה ל 18%	3.1.3.2 ד –	.41
הבקשה אינה מתקבלת.	יובהר כי אם ממועד חתימת הסכם זה ועד לתום תקופת התחזוקה הרשות תבצע, בין בעצמה ובין באמצעות אחרים, שינויים במערכת מבלי לקבל את אישור הזוכה מראש ובכתב, לא יישא הזוכה באחריות כלשהי לחלקי המערכת המושפעים מאותו שינוי, ויהא רשאי לדרוש תשלום עבור תיקון ליקויים שנבעו משינויים כאמור ללא רשותו בתקופה כאמור והאחריות למערכת	3.1.3.2 ה	.42



מדינת ישראל

סידורי	הסעיף במכרז	השאלה	תשובה
		תמשיך לחול בהתאם להוראות הסכם זה	
43	3.2.1 ד'	כמו סעיף 3.1.3.2 מבקשים שפיתוח של ספק אחר על המערכת יוגדר כמבטל הסכם.	הבקשה אינה מתקבלת.
44	4.1 א	נבקש כי טרם קבלת החלטה על פסילת הצעה, תינתן למציע זכות להשמיע טענותיו, וזאת בהתאם לדיני המכרזים.	הבקשה אינה מתקבלת.
45	4.3.2	נבקש לשנות נוסח שהאישור יהיה מטעם חברת מייקרוסופט (ולאו דווקא מייקרוסופט ישראל). הסבר האישור הרשמי מונפק ע"י גוף ניהול השותפים במייקרוסופט קורפוריישן	1. הבקשה מתקבלת. 2. תנאי הסף בסעיף 4.3.2 כולו יעודכן כך: "נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז ולמשך כל תקופת ההתקשרות, המציע הינו שותף עסקי של חברת Microsoft בנוגע למערכות Microsoft Dynamics CRM. ✓ להוכחת עמידתו של המציע בתנאי סף זה, יצרף המציע להצעתו אישור מחברת Microsoft. האישור יהיה על גבי נייר רשמי של חברת Microsoft וייחתם על ידי נציג רשמי ומוסמך מטעמה של Microsoft".
46	4.3.2	מבדיקה מול מיקרוסופט ישראל, הם אינם מוציאים אישור ייעודי כנדרש בסעיף זה. כמו כן, סעיף זה סותר את האמור בסעיף 2.1 א. שאחריות הספק לא כוללת רכיבי חומרה תשתית ורישוי. נבקש לבטל סעיף זה	ראו תשובה לשאלה 45 לעיל.
47	4.3.2 א	יש בעיה שתהיה לכל הספקים עם תנאי הסף, בסעיף א' - מי שמוכר רישוי זה גופים אחרים שהוסמכו על ידי מיקרוסופט ולא האינטגרטורים, אנו שותפי זהב ועונים על סעיף ב' אך סעיף א לא קיים אצל אינטגרטורים – נבקש הבהרה או תיקון תנאי הסף	ראו תשובה לשאלה 45 לעיל.
48	4.3.2 ג	יש בעיה גם עם סעיף ג'- מיקרוסופט לא מאשרת את האנטגרטורים	ראו תשובה לשאלה 45 לעיל.



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	השותפים שלה לזכאות לתמיכה אלא זו זכאות ישירה של הלקוח אל מולם (אנו רק מסייעים בהגשה בשמם). נבקש הבהרה או תיקון תנאי הסף		
1. הבקשה אינה מתקבלת. 2. לעניין הוספת המילה "הסביר" הבקשה מתקבלת.	נבקש כי טרם קבלת החלטה על פסילת ההצעה בשל פגם בערבות תינתן למציע זכות להשמיע טענותיו. לאחר המילים "שיקול דעתו" נבקש שתכתב המילה "הסביר" וכי כל חילוט ערבות תעשה לאחר מתן התראה מראש של 14 ימים ומתן הזדמנות למציע להשמיע טענותיו.	4.4 א	49
אמת המידה תעודכן כך: "עבור כל פרויקט בין השנים 2014 עד 2020 (כולל הפרויקטים שהוצגו לצורך עמידה בתנאי הסף) שניהל המנהל הטכנולוגי המוצע של פיתוח בהיקף של 10 חודשי-אדם לפחות במערכת Microsoft dynamics CRM 365 יינתנו 3 נקודות." עבור כל פרויקט בין השנים 2014 עד 2020 (כולל הפרויקטים שהוצגו לצורך עמידה בתנאי הסף) שניהל המנהל הטכנולוגי המוצע של פיתוח בהיקף של 30 חודשי-אדם לפחות במערכת Microsoft dynamics CRM 365 יינתנו 5 נקודות." <u>הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 15 נקודות.</u> למען הסר ספק יובהר כי היקף הפרויקט בחודשי אדם הינו מכפלה של מספר החודשים במספר העובדים שהופעלו לצורך הפרויקט.	הוכחות הביצוע לא מתיישבות עם הזמנים. לצורך קבלת ציון מקסימום יש להציג 6 לקוחות של המנהל הטכני. 3 בתנאי הסף ועוד 3 לסעיף זה עם מינימום 10 חודשים וכל הנ"ל בטווח 5 שנים. כלומר אין מספיק זמן לכלל הלקוחות ובטח לא ללקוחות בהיקפים גדולים. מבקשים שהניסיון שיוצג יהיה אל מול אותם 3 לקוחות בתנאי הסף שכן מנהל מקצועי בכיר בדרך כלל עובד בפרוייקטים ארוכים	5.4.3.3 ב	50
הבקשה אינה מתקבלת. במקום המילה "תגרום" יבוא "עשויה לגרום".	נבקש כי ככל ואחד מנציגי המציע אינו יכול להתייצב לראיון בשל אירוע אישי חריג ובלתי צפוי אי ההופעה במקרה חריג זה לא תגרום לביטול הראיון אלא לקביעת מועד חדש,	5.4.3.4 ב	51



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	ובלבד שתינתן לרשות הודעה על כך זמן סביר מראש		
ראו תשובה 6 לעיל.	בנסיבות בהן הספק הנוכחי הינו מציע במכרז, ברור כי סכום הצעתו הן בעבור תקופת ההתארגנות (והן בעבור מומחי חברת מיקרוסופט) יהיה נמוך יותר משמעותית [שווי 0] משל שאר המציעים במכרז, דבר אשר יקנה לו יתרון יחסי על שאר המציעים ויפגע בעיקרון השוויון. על כן, נבקש כי המחיר המוצע בעבור תקופת ההתארגנות לא ישוכלל כלל בניקוד הצעות המציעים ומשקל מחיר התחזוקה יעלה ל%100.	5.4.4.2.1	.52
הבקשה אינה מתקבלת.	בפרויקט של פיתוח תחזוקה ותמיכה של מערכת חשוב כי גורם אחד המומחה בתחום ירכז ויבצע את הפרויקט מהקמתו, ועד שלב התחזוקה, וכי העבודה לא תפוצל בין גורמים שונים, עצם הפיצול יגרור עבודת תיאום, הארכת ל"ז, והערכות מורכבת ומיותרת. נבקש למחוק את הסעיף בכללותו.	5.4.5 ג 4 + 3	.53
הבקשה מתקבלת	נבקש להבהיר כי כל חילוט של ערבות יבוצע לאחר מתן התראה של 14 ימים מראש לזוכה ולאחר שניתנה לו הזדמנות להשמיע טענותיו	5.5.2 א-ב	.54
הבקשה אינה מתקבלת. בסעיף 5.6.4.1 לאחר המילים "הרשות תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה" יבוא "בהתראה בכתב של 30 יום (תקופה שתשמש כתקופת תיקון לספק)".	לאחר המילים " אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או מפרק קבוע לזוכה" נבקש לכתוב "ולא בוטל מינויו תוך 90 ימים" כמקובל.	5.6.4.1 א	.55
הבקשה אינה מתקבלת	לאחר המילים " אם ימונה כונס נכסים זמני או כונס נכסים קבוע לעסקי ו/או רכוש לזוכה." נבקש	5.6.4.1 ב	.56



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	לכתוב "ולא בוטל מינויו תוך 90 ימים" כמקובל.		
הבקשה אינה מתקבלת	לאחר המילים "אם יינתן צו הקפאת הליכים לזוכה" נבקש לכתוב "והצו לא בוטל תוך 90 ימים" כמקובל.	5.6.4.1 ג	.57
ראו תשובה 55-57. מעבר לכך הבקשה איננה מתקבלת.	לאחר המילים "אם ימונה כונס נכסים זמני או כונס נכסים קבוע לעסקי ו/או רכוש לזוכה." נבקש לכתוב "ולא בוטל מינויו תוך 90 ימים" כמקובל.  לאחר המילים "אם יינתן צו הקפאת הליכים לזוכה" נבקש לכתוב "והצו לא בוטל תוך 90 ימים" כמקובל.  נבקש למחוק את המילים "אשר על פי שיקול דעתה של הרשות מהווה עילה להפסקת ההתקשרות עמו" המהווה תנאי סובייקטיבי ואינו מדיד ואשר בפועל מקנה לרשות לסיים את התקשרות זו בכל זמן נתון ללא התראה מראש. ובמקום זאת נבקש לרשום את הסעיף באופן הבא: "הזוכה חרג מהרשום באמנת השירות לאורך תקופה רציפה של 90 ימים, ותשלום הפיצויים המוסכמים הגיע לתקרה המקסימלית"	5.6.4.1 ז +	.58
ראו תשובה לשאלה 27 לעיל.	נבקש כי במקרה של דחיית הצעת מחיר בשל חוסר הצלחה של הצדדים להגיע להסכמה לאחר קיום מו"מ בתום לב, הרשות לא תהא רשאית להפיסק את ההתקשרות ולחלט את הערבות, אלא רק במקרה שבו הספק מסרב לבצע את עבודת הפיתוח או מנהל מו"מ על ההצעה בחוסר תום לב.	5.6.4.1 ח	.59
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש כי טרם קבלת החלטה על פסילת הצעה, תינתן למציע זכות להשמיע טענותיו, וזאת בהתאם לדיני המכרזים.	5.6.5	.60
הבקשה אינה מתקבלת.	לאחר המילים "שיקול דעתה" נבקש לכתוב "הסביר".	5.6.8	.61



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	לאחר המילים " של הרשות" נבקש לכתוב "למעט הסבה לחברה קשורה אשר הינה הסבה מותרת"		
כן	נבקש הבהרתכם האם קוד המקור נמצא בידיכם	7.2-7.3	.62
הבקשה אינה מתקבלת	נבקש כי בכל מקרה הצעת המציע תגבר במקרה של סתירה בין המסמכים	הסכם ההתקשרות 1.2	.63
הבקשה אינה מתקבלת	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים "בכפוף למסמך האפיון המאושר"	2.2	.64
הבקשה מתקבלת. הסעיף יתוקן	נבקש למחוק את המילים: "וקיבל מנציגי המשרד את כל ההסברים...על פיו" הרי לא קיבל מנציגי המשרד הסברים, את כלל ההסברים יקבל במהלך תקופת ההתארגנות, וזאת לאחר החתימה על החוזה. הסיפא לסעיף "ולא יהא לו כל טענה כלפי המשרד בקשר עם אי-גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורים לביצוע השירותים." הפוגע בזכויות הספק לפנות לערכאות כדין	3.1	.65
הבקשה אינה מתקבלת	נבקש כי בסוף הסעיף יכתב "למעט הסבה לחברה קשורה שהינה הסבה מותרת"	4.1	.66
הבקשה אינה מתקבלת	נבקש להבהיר כי הספק הינו חברת בת של חברה ציבורית אשר מניותיה נסחרות בבורסה, ועל כן הסעיף אינו רלוונטי. נבקש למחוק את הסעיף.	4.2	.67
הבקשה אינה מתקבלת	נבקש למחוק את המילים "לשביעות רצונו המוחלט של המשרד." המהווה מונח סובייקטיבי שאינו מדיד.	5.1	.68
הבקשה אינה מתקבלת. אולם מובהר כי הרשות תנהג בסבירות ובהגנות מול הספק.	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המשפט "ככל שהדבר תלוי בספק בלבד ובכפוף לביצוע מלוא של התחייבויות המשרד. יובהר כי הספק לא יהא אחראי לתפקוד תוכנות צד ג' חומרה ו/או תשתיות.	5.2	.69



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	אחריות על מוצרי צד ג' הינם בהתאם להסכם בין היצרן הבנ"ל לבין המשרד"		
הבקשה אינה מתקבלת.	נבחר כי עמידה בלו"ז תלויה גם בעמידת המשרד בלו"ז ובמילוי התחייבויות המשרד, המפורטות בהסכם זה ובתכנית העבודה. לכן לאחר המילים "לעמוד בלוח הזמנים כמפורט במכרז ובהצעת הספק" נבקש לכתוב "ככל שהדבר תלוי בספק בלבד."	5.4	.70
הבקשה אינה מתקבלת. סעיף 6.2 להסכם רחב ומאפשר סטייה מלוח הזמנים שנקבע.	נבחר כי עמידה בלו"ז תלויה גם בעמידת המשרד בלו"ז ובמילוי התחייבויות המשרד, המפורטות בהסכם זה ובתכנית העבודה. לכן, לאחר המילים "לעמוד בלוח הזמנים כמפורט במכרז ובהצעת הספק" נבקש לכתוב "ככל שהדבר תלוי בספק בלבד." מוסכם כי כל איחור במועד כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו והספק הנוכחי ו/או יצרן בנ"ל, יגרום לדחייה אוטומטית בלו"ז במשך האיחור כאמור ("איחור המשרד ו/או הספק הנוכחי") ולא יראו בכך הפרה של הספק ו/או מי מטעמו.	6.2.1	.71
הבקשה אינה מתקבלת.	יובהר כי במקרה של "איחור המשרד ו/או הספק הנוכחי" כאמור לעיל יתקבל אישור מידי לסטייה מלוח הזמנים והבקשה תאושר בשלמותה ללא תנאים.	-6.2.3 6.2.4	.72
הבקשה אינה מתקבלת.	בכפוף להערה לסעיף 6.2.1 לעיל. נבקש כי איחור מסיבות התלויות בספק 5 פעמים רצופות יחשב הפרה יסודית.	6.2.5	.73
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להגביל את סך הפיצויים המוסכמים ו/או ההפחתות [בהתאם לסעיף 6.3.1] על פי הסכם זה לתקרה שלא תעלה על 10% מסך התמורה השנתית המגיעה לספק על פי תנאי הסכם זה, כמקובל בהסכמים מסוג זה. בכל מקרה	6.3.1-6.3.2	.74



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	נבקש כי הפיצוי יקוזז רק לאחר מתן התראה מראש של 14 ימים לתיקון ההפרה, ולאחר שההפרה לא תוקנה תוך זמן סביר. נבקש להבהיר כי כל חריגה "תיקנס", רק ככל והחריגה נוצרה כתוצאה מנסיבות בשליטתו הבלעדית של הספק, ולא בשל המשרד ו/או מי מטעמו ו/או יצרן מוצרי צד ג' ו/או הספק הנוכחי.		
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש כי התחייבות זו תחייב גם את הספק הנוכחי או מי מטעמו של המשרד וכי המשרד יעמוד בל"ז, כמפורט בתכנית העבודה המאושרת. ]	7.2-7.3	.75
הבקשה אינה מתקבלת	לאחר המילים "שיקול דעתו" נבקש שתכתב המילה "הסביר"	7.3	.76
הבקשה אינה מתקבלת	לאחר המילים "והגדרותיהם" נבקש לכתוב את המילה "הסבירות, במסגרת המכרז"	8.3	.77
הבקשה אינה מתקבלת. הרשות תנהג כמובן בסבירות ובהוגנות.	כידוע, לפי כללי הפרשנות בעת סתירה, הפרשנות תהא לרעת המנסח. ברור שכל ותהא סתירה, המשרד יקבע את הפרשנות המטיבה עמו, ולא פרשנות אובייקטיבית. נבקש כי ככל שתתגלה מחלוקת לעניין הפרשנות המוסמכת של המכרז הפרשנות המחייבת תקבע על ידי ועדת ההיגוי משותפת.	8.4	.78
הבקשה מתקבלת באופן חלקי, כך שבטרם סיום ההסכם תינתן הודעה בכתב של 30 יום מראש.	בפרויקט תחזוקה ופיתוחים מורכב, בעל היקף משמעותי, סיום ההסכם לרבות משיקולי נוחות של המשרד, מצריך התראה של פרק זמן סביר של 45 ימים לפחות, על מנת להקטין את נזקי הספק ולצמצמם. תקופה קצרה מזו, תגרום להפסד ולהוצאות הערכות של נותן השירותים. על כן נבקש למחוק את המילים "באופן מיידי". נבקש למחוק את המילים "שייראו בעיניו". נבקש למחוק את המילים "מבלי שיהא חייב לנמק את דרישתו" ובמקומן לכתוב "אשר ינומקו בכתב"	8.8	.79



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	נבקש כי בסוף הסעיף יכתב: "יובהר כי סיום ההתקשרות כרוכה בכך שהמשרד ישלם לספק את מלוא התמורה עבור הוצאות/ התחייבויות של הספק כלפי צד ג' שאינן ניתנות לביטול".		
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי כניסה למשרדי הספק תתואם מראש עם הספק	8.9	.80
הבקשה שברישא אינה מתקבלת. סיפא: הבקשה מתקבלת	לאחר המילה "למועדים" נבקש לכתוב את המילה "הסבירים". נבקש כי בסוף הסעיף יכתב "הכל בכפוף להסכם זה"	8.11	.81
לסיפא של סעיף 11.1 יתווסף "האמור בסעיף זה לא יחול על ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור המשרד, או שאינם ייחודיים עבור המשרד, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות.	יובהר כי האמור בסעיף זה לא יחול, בין היתר, על ידע ומיומנויות של הספק, שפותחו על ידי הספק שלא במסגרת השירותים עבור המשרד, או שאינם ייחודיים עבור המשרד, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות.	.11	.82
הבקשה אינה מתקבלת	נבקש כי למרות האמור לעיל, לספק תהינה זכויות שימוש בלתי מוגבלות בפיתוחים ובתוצרי הפרויקט, למעט נתוני המשרד	11.2+11.3	.83
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש כי האמור בסעיף זה יהיה בכפוף לנספח ב'- הצהרה לשמירת סודיות.	13	.84
הבקשה אינה מתקבלת	יובהר כי הספק לא יהא אחראי על תקלות שנגרמו בשל נסיבות כלדקמן (1) נזקים שנגרמו כתוצאה מעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו אשר נעשו בניגוד להוראות הזוכה ו/או היצרן; ו/או (2) אחריות, במישרין ו/או בעקיפין, לכל שינויים שיעשו על ידי המשרד ו/או מי מטעמו במערכת שלא באמצעות הספק ו/או (3) נזקים אשר נגרמו בעטייה של תקלת חשמל או תקלת תקשורת או נסיבות שאינן בשליטת הספק. ו/או (4) נזקים שנגרמו בשל תקלה ו/או באג במוצרי צד ג', כגון מערכות תוכנה. בקרות אחד או יותר מהאירועים הללו בהן הספק פטור מאחריות, יהא הספק זכאי לתמורה מיוחדת בשל ביצוע שרותי	12.1	.85



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	תחזוקה שתחושב ע"י הכפלת מספר שעות האדם שהושקעו ע"י הספק לשם תיקון התקלה במחיר שעת אדם כמצוין בנספח התמורה".		
הבקשה לא מתקבלת. יובהר כי בעבודות הפיתוח ותיקון התקלות, הזוכה לא יעבוד על סביבות עבודה משלו (סביבות פיתוח ובדיקות), אלא יידרש לעבוד על גבי הסביבות הקיימות של הרשות, כאמור במכרז (סעיף 2.1) לכן דרישות אבטחת המידע אינן אמורות להשפיע על עלות ההצעה.	נבקש כי הנחיות הסדרת אבטחת המידע יצורפו כנספח במסגרת מכרז זה, כבר בשלב זה. ככל והנחיות אבטחת המידע אינן סבירות, יתכן ותהינה לכך השלכות, אותן יש לקחת בחשבון במסגרת המענה והצעת הספק.	13.2	.86
סעיף 14.4.2. ו בהסכם יותאם לסעיף במכרז כך: " מחיר התחזוקה יהיה נכון לעד 150 משתמשים במערכת. תוספת כלשהי של משתמשים מעבר ל-150 המשתמשים הראשונים ועד ל-200 משתמשים תזכה את הזוכה בתוספת של 5% למחיר התחזוקה ההתחלתי. באותו אופן – כל גידול נוסף עד לרף 50 המשתמשים הבא, יעדכן את מחיר התחזוקה השנתי בשיעור של 5% נוספים (ללא ריבית דריבית)." " .	בסעיף 3.1.3.2 ו' למכרז ובנספח 12- הצעת המחיר סעיף 6.1.1.1.2 ב' f כתוב כי מחיר התחזוקה יהיה נכון לעד 150 משתמשים במערכת. תוספת כלשהי של משתמשים מעבר ל 150 - המשתמשים הראשונים ועד ל-200 משתמשים תזכה את הזוכה בתוספת של 5% למחיר התחזוקה ההתחלתי. באותו אופן – כל גידול נוסף עד לרף 50 המשתמשים הבא, יעדכן את מחיר התחזוקה השנתי בשיעור של 5% נוספים (ללא ריבית דריבית). כך, לדוגמה – אם מספר המשתמשים במערכת יגיע ל-220 – מחיר התחזוקה השנתית יהיה גבוה ב-10% מהמחיר ההתחלתי.  בסעיף זה קיימת הגדרה שונה הסותרת את ההגדרה לעיל- " מחיר התחזוקה יהיה נכון לעד 100 משתמשים במערכת. כל תוספת של עד 50 משתמשים נוספים מעבר ל-100 המשתמשים תזכה את הזוכה בתוספת של 5% למחיר התחזוקה השנתי."  אנא יישבו את הסתירה, ואשרו כי נוסח סעיף 14.4.2 ו גובר.	1.14.4.2	.87



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
הבקשה לא מתקבלת. הסעיף מתייחס לפעילות הספק במסגרת השירותים שאינם מתבצעים בתוכנות של הרשות, כגון ניהול מוקד התמיכה של הספק ואינו מתייחס לפעילות שמבוצעת במערכות של הרשות שכמובן באחריות הרשות לדאוג לאישורים הרלוונטיים.	יובהר כי התוכנות בהן הוא יעשה שימוש יהיו תוכנות צד ג' דוגמת Microsoft dynamics crm, באשר הרישוי שלהם מבוצע בין היצרן לבין המשרד. הספק לא יהא אחראי להפרת זכויות קניין של תוכנות צד ג' אלא רק להפרות קניין רוחני בפיתוחים שפיתח לטובת המשרד, נבקש לתקן בהתאמה במקום המילה "תוכנות" ירשם: פיתוחי הספק". נבקש כי בסוף הסעיף יכתבו המילים "ובלבד שניתנה לספק הזדמנות לטעון טענותיו".	16.1+16.2	.88
סעיף 16.2 יתוקן ולאחר המילים "לחובת המשרד" יבוא "על פי פסק דין חלוט". מעבר לכך, הבקשה אינה מתקבלת	יובהר כי השיפוי/הפיצוי האמור בסעיף זה יעשה על פי פס"ד חלוט בלבד ובכפוף לכך ש: (1) מסמכי התביעה או הדרישה יועברו לספק מיד עם קבלתם אצל המשרד (2) תנתן לספק אפשרות לנהל את קו ההגנה של עצמו (בין היתר על ידי מינוי יועץ משפטי מטעמו), (3) לא ייחתם על ידי המשרד כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת הספק בכתב ומראש". לאחר המילה "ההוצאות" ירשם "הסבירות" יובהר כי השיפוי לא יחול במקרה בו עילת התביעה נובעת משינויים שנעשו בפיתוחים על ידי אחר זולת הספק או שלא באישורו המוקדם בכתב ובהתאם לתנאי האישור וכן לגבי מקרה בו עילת התביעה נובעת מהפרה שנגרמה כתוצאה משימוש המשרד בפיתוחים ביחד עם רכיב אחר שאיננו כלול במערכת.	16.2	.89
הבקשה אינה מתקבלת.	על מנת למנוע מצב בלתי סביר וחסר הגיון עסקי מצד הספק בו הסיכון של הספק בפרויקט זה עולה על הסיכוי מבחינת הספק, נבקש להגביל את תקרת האחריות כדלקמן: על אף האמור בכל דין, הספק לא יהיה אחראי ולא ישא בנזקים כלשהם שיגרמו למשרד ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מאובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן	17.1	.90



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	<p>נתונים, אובדן זמן מחשב ולכל נזק תוצאתי ו/או עקיף ו/או מקרי. אם מכל סיבה שהיא יחויב הספק לשאת באחריות או בחבות לנזק כלשהו בזיקה להסכם זה, תהיה אחריותו לפיצוי/שיפוי מוגבלת כך שסך כל הסעדים הכספיים שיאלץ לשאת בהם בזיקה להסכם זה, לרבות סעד ההשבה, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת השווה לסך התמורה ששולמה לו בפועל מכח הסכם זה במשך שנים עשר החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת התביעה. מגבלת האחריות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת למעט על המקרים הבאים אשר בהם יחויב הספק בנזק שנגרם למשרד בפועל (1) נזק לגוף שנגרם בשל מעשה ו/או מחדל של הספק; (2) נזק שעילתו בהפרת זכויות יוצרים ו/או זכויות קניין רוחני של צד שלישי ע"י הספק עקב מתן השירותים (3) נזקים שנגרמו עקב מעשה מכוון על ידי הספק. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה לעיל נועד לקבוע תקרת אחריות לפיצוי ולא יפורש כאילו הינו קובע פיצוי מוסכם.</p>		
סעיף 17.2 יתוקן ולאחר המילים "יהא צד לו" יבוא "על פי פסק דין חלוט". מעבר לכך, הבקשה אינה מתקבלת	<p>יובהר כי השיפוי יעשה על פי פס"ד חלוט בלבד ובכפוף לכך ש: (1) מסמכי התביעה או הדרישה יועברו לספק מיד עם קבלתם אצל המשרד (2) תנתן לספק אפשרות לנהל את קו ההגנה של עצמו (בין היתר על ידי מינוי יועץ משפטי מטעמו), (3) לא ייחתם על ידי המשרד כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת הספק בכתב ומראש". לאחר המילה "ההוצאות" ירשם "הסבירות".</p>	17.2	.91
הבקשה אינה מתקבלת	<p>נבקש להוסיף את המילים הבאות בסוף הסעיף: "למעט במקרים בהם</p>	17.3	.92



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	הנזק נגרם על ידי המשרד ברשלנות רבתי ו/או בזדון"		
הבקשה אינה מתקבלת	מבוקש כי לאחר המילים "לשירות אזרחי" ייכתב "(בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן)".	18	.93
א. הבקשה אינה מתקבלת. ב. לא מקובל אלא אם כן הספק יציג הצהרה חתומה כי אינו מעסיק פרילנסרים, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.	מבוקש כי: א. המילה "(שנה)" תמחק. ב. המילים "קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם" תמחקנה.	18.1	.94
א. הבקשה אינה מתקבלת. ב. הבקשה אינה מתקבלת. ג. הבקשה אינה מתקבלת.	מבוקש כי: א. המילה "(שנה)" תמחק. ב. לאחר המילים "ייחשב רכוש צד שלישי" ייכתב "הפועלים מטעמו של הספק". ג. לאחר המילים "פועלים או פעלו בו" ייכתב "(למעט רכוש עליו פועלים במישרין)".	18.2	.95
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להפחית את גבולות האחריות למקרה ולשנה ל- 4,000,000 ₪	18.3	.96
א. הבקשה מתקבלת. ב. הבקשה אינה מתקבלת. ג. הבקשה אינה מתקבלת. ד. הבקשה אינה מתקבלת.	מבוקש כי: א. המילה "בהתאם" תמחק ובמקומה ייכתב "בקשר". ב. המילה "ולשנה" תמחק ובמקומה ייכתב "ולתקופת הביטוח". ג. לאחר המילים "עקב מקרה ביטוח" תבוא המילה "מכוסה". ד. תקופת הגילוי תעמוד על 6 חודשים במקום 12 חודשים.	18.3	
א. הבקשה אינה מתקבלת. ב. הבקשה אינה מתקבלת. ג. הבקשה אינה מתקבלת. ד. הבקשה אינה מתקבלת. ה. הבקשה אינה מתקבלת. ו. הבקשה אינה מתקבלת. ז. הבקשה אינה מתקבלת.	מבוקש כי: א. לאחר המילים "ביטול הביטוח" ייכתב "במהלך תקופת הביטוח". ב. במקום "60" ייכתב "30". ג. לפני המילים "המבטח מותר על כל זכות" ייכתב "ביחס לביטוחי הרכוש	18.4	.97



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
ח. הבקשה אינה מתקבלת. ט. הבקשה אינה מתקבלת.	<p>(ככל שנערכים על ידי הספק בקשר לשירותיו ע"פ הסכם זה) ו/או ביטוח חבות מעבידים".</p> <p>ד. לרחק המילים "ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחו" ייכתב "אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע בזכויות המבטח ו/או חובות המבוטח על פי דין".</p> <p>ה. המילים "וכל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית לתקופה נוספת של 36 חודשים לאחר מכן".</p> <p>ו. המילים "שבועיים לפני" תמחקנה ובמקומן ייכתב "עד".</p> <p>ז. המילים "מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי.... ובין אם לאו" תמחקנה. תשומת לב עורך המכרז כי פוליסות הביטוח של הספק כוללות מידע רב, מסחרי וסודי שאינו רלוונטי לפעילות הספק על פי תנאי מכרז זה ולכן מבוקש כי עורך המכרז יסתפק בהמצאת אישור עריכת הביטוח בהתאם להוראות חוזר הפיקוח על הביטוח מס' 6-1-2019 מיום 15.5.2019.</p> <p>ח. המילים "ועליו לבחון את... בהתאם לכך" תמחקנה.</p> <p>ט. לאחר המילים "הפרה יסודית של הסכם זה" ייכתב "על אף האמור מוסכם כי איחור של עד 14 יום בהמצאת אישור עריכת הביטוח, ממועד דרישת מדינת ישראל – הרשות לשירות אזרחי בכתב, לא יהווה הפרה כאמור".</p>		



## מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
הבקשה לא מתקבלת	נבקש למחוק את המילים "לשביעות רצונה של המשרד" המהווה מושג סובייקטיבי שאינו מדיד. נבקש למחוק את הסיפא לסעיף "הופסקה התקשרות בין המשרד לספק בנסיבות הנזכרות לעיל לא יהא לספק כל תביעה ו/או דרישה כספית או אחרת כלפי המשרד". הפוגע בזכות הספק לפנות לערכאות כדין.	20.1	.98
הבקשה לא מתקבלת. ההסכם יתוקן ולאחר המילים " של 30 יום" יבוא "בכתב".	נבקש למחוק את המילים "מבלי שהמשרד יהא חייב לפרש ולנמק את עילת ההפסקה כאמור" ובמקומן לכתוב "אשר תנומק בכתב"  נבקש כי בסוף הסעיף יכתב: לרבות עבור הוצאות/ התחייבויות של הספק כלפי צד ג' שאינן ניתנות לביטול".	20.2	.99
הבקשה לא מתקבלת.	נבקש להבהיר כי ככל ותידרש חפיפה על מנת לאפשר למשרד להמשיך ללא עיכוב, תהליך החפיפה יהא בתשלום נוסף מוסכם.	20.4	.100
הבקשה מתקבלת באופן חלקי. הסעיף יתוקן ולאחר המילים "כל המשתמע מכך" יבוא "לפני ביטול התקשרות כאמור תינתן הזדמנות לספק להשמיע טענותיו".	נבקש למחוק את המילה "לאלתר". לתיקון הפרה יסודית נבקש התראה בכתב בת 14 ימים לפחות. נבקש כי בכל מקרה ביטול ההתקשרות תיעשה לאחר מתן הזדמנות לספק להשמיע טענותיו.	20.5	.101
הסעיף יתוקן ובסוף יבוא "ושאינן בשל איחור המשרד או מי מטעמו"	נבקש להוסיף בסוף הסעיף "בנסיבות התלויות בספק בלבד ושאינן בשל איחור המשרד ו/או מי מטעמו".	20.5.1	.102
הבקשה לא מתקבלת	נבקש כמו במקום "30" יכתב "90" כמקובל.	20.5.3	.103
הבקשה לא מתקבלת	נבקש להוסיף בסוף המשפט את המילים: "ככל שהצו ו/או המינוי לא יבוטל לאחר 90 יום" כמקובל.	20.5.4	.104
הבקשה לא מתקבלת	נבקש כי במקום "30" יכתב "90" כמקובל.	20.5.5	.105
הבקשה לא מתקבלת	נבקש כי יתווספו המילים הבאות: "שלא חל עליהם חוק ההתיישנות", לאחר המילים "לבית המשפט". ולמחוק את המילה "עוונות"		.106



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
הבקשה לא מתקבלת	נבקש למחוק סעיף זה בכללותו. נבקש כי במקרה בו הצעות המחיר לביצוע עבודות הפיתוח חורגות מהתחום המקובל והסביר יתנהל מ"מ בתום לב בין הצדדים עד להגעתם להסכמה.	20.5.9	.107
הבקשה מתקבלת באופן חלקי. הסעיף יתוקן ובסופו יבוא "הקיזוז ייערך לאחר הודעה מראש בכתב של 14 ימים לספק"	נבקש כי המשרד יהא רשאי לבצע במקום הספק, רק לאחר שניתנה לספק התראה בכתב של 14 ימים והספק לא תיקן את ההפרה במהלך תקופת ההתראה וכי בכל מקרה גובה הקיזוז לא יעלה על עלות העבודה על ידי הספק בתוספת של עד 10%. נבקש כי בכל מקרה הקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 14 ימים לצד השני..	22.1.1	.108
הבקשה מתקבלת באופן חלקי. הסעיף יתוקן ובסופו יבוא "ולאחר שניתנה לספק הזדמנות להשמיע את טענותיו".	נבקש כי טרם ביטול ההסכם, במקרה של הפרה שאינה יסודית תינתן התראה בכתב וזמן סביר של 21 ימים לתיקון ההפרה, ולתיקון הפרה יסודית נבקש התראה בכתב בת 14 ימים לפחות. בכל מקרה נבקש כי טרם ביטול ההסכם תינתן למציע הזדמנות להשמיע טענותיו.	22.1.2	.109
הבקשה מתקבלת. הסעיף יתוקן ובסופו יבוא "חילוט ערבות יעשה בהתראה של 14 ימים מראש ולאחר מתן הזדמנות לספק להשמיע טענותיו".	נבקש כי חילוט ערבות יעשה בהתראה של 14 ימים מראש ולאחר מתן הזדמנות לספק להשמיע טענותיו.	23.6	.110
לעניין ההודעה מראש ראה לעיל תשובה 110. מעבר לכך, הבקשה לא מתקבלת.	נבקש כי תהיה הדדיות בסעיף הקיזוז, וכי בכל מקרה הקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 14 ימים לצד השני, וכי הקיזוז יעשה רק על בסיס סכומים קצובים ומהסכם זה בלבד.	24.1	.111
הבקשה לא מתקבלת	נבקש כי יתווספו המילים הבאות בסוף הסעיף: "למעט במקרה ובו משרד לא שילם את התמורה המגיע לספק במועד"	24.2	.112
ראה תשובה להערה 74	כאמור בהערה לסעיף- 6.3.1- 6.3.2	24.3	.113
הבקשה לא מתקבלת	כידוע, לפי כללי הפרשנות בעת סתירה, הפרשנות תהא לרעת המנסח. ברור שככל ותהא אי	25	.114



מדינת ישראל

תשובה	השאלה	הסעיף במכרז	סידורי
	הסכמה, הכרעת המשרד תהא המטיבה עמו, ולא אובייקטיבית. לכן נבקש למחוק את המילים "ההכרעה הסופית נתונה להחלטת נציג המשרד" ובמקומן לכתוב "ההכרעה תתקבל על ידי ועדת ההיגוי משותפת של הצדדים"		
הנספח יעודכן כך שיתווסף המשפט הבא: "מובהר כי בגדר מידע לא ייכלל מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי המציע עובר לתחילת התקשרות זו שלא עקב הפרת חובת הסודיות ו/או מידע אשר גילוי נדרש בצו של רשות מוסמכת ועל פי דין."	הגדרת מידע: נבקש לכלול את החריגים הסטנדרטיים למידע סודי: (1) מידע שכבר היה ידוע לח"מ במועד קבלת המידע הסודי שלא מאת המשרד; (2) מידע שהגיע ו/או יגיע לידיעת הח"מ מגורמים אחרים וללא הפרת התחייבות על פי סעיף זה; (3) מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הח"מ ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של המשרד בשום אופן שהוא; (4) ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה הנוגעים באופן כללי לעיבוד נתונים ומיחשוב ו/או שאינם ייחודיים למשרד"	נספח ב'- הצהרה לשמירה על סודיות סעיף 1	.115
<b>אישור קיום ביטוחים</b>			
הבקשה אינה מתקבלת	מבוקש כי קוד 309 יימחק.	<b>אחריות כלפי צד ג'</b>	.116
הבקשה אינה מתקבלת	מבוקש כי קוד 318 יימחק.	<b>חבות מעבידים</b>	.117
הבקשה אינה מתקבלת	מבוקש כי: א. קוד 309 יימחק. ב. קוד 318 יימחק ובמקומו ייכתב קוד 321.	<b>אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר</b>	.118
הבקשה אינה מתקבלת.	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום (במקום 60 יום).	<b>שדה "ביטול/שינוי הפוליסה"</b>	.119