

מס"ד	מספר שאלה בקובץ וורד	מסמך	הפניה לטעיף במכרז	שאלה	ביטוח/משפט/אבטחת מידע ומערכת מידע/תכולת שירותים/מודל תמורה/תנאי מכרז	נוסח תשובה
1	1	מכרז	כללי	נבקש להבהיר מי נושא בעלות הרישוי כשהתשתיות עוברות למשרד ?	מערכות מידע	המשרד יישא בעלות רק בשלב ההעברה של המערכת (אם נדרש) למשרד.
2	2	מכרז	כללי	אילו מוקדים מופעלים היום? מי מפעיל מוקדים אלו? מה היקף השיחות/שעות מוקד בחדש/שנה? מה מספר העמדות בכל מוקד? האם הווכים במכרז רשימת המציעים יחליפו ספקים קיימים?	תכולת השירותים	מכרז זה הינו מכרז מסגרת להקמת רשימת מציעים למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקדים עבור הזרוע, אשר חלקם פועלים כיום ע"י זכיינים שונים וחלקם מהווים צורך חדש. עם פרסום הליך פניה פרטנית ביחס לכל מוקד יפרט המשרד את כלל המידע הרלוונטי אודות מוקד זה. נכון להיום יש במשרד כ-7 מוקדים הפעילים בהיקפים שונים. המשרד אינו יכול להתחייב כי זה המצב שישאר בהמשך וייתכן כי בעתיד מספר המוקדים ישתנה.
3	76	מכרז	כללי	נודה להבהרתכם, האם הפעילות מתוכננת להתקיים בבית הספק נותן השירותים או בבית הלקוח?	תכולת השירותים	הפעילות מתוכננת להתקיים בבית הספק, נותן השירותים
4	77	מכרז	כללי	נודה לקבלת מידע ככלל הידוע בנוגע להיקפים/ טווח של כמות צגינים הנדרשים למתן השירות	תכולת השירותים	מכרז זה הינו מכרז מסגרת להקמת רשימת מציעים למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקדים עבור הזרוע, כאשר חלק מהמוקדים פועלים כיום ע"י נותני שירותים וחלקם מהווים צורך חדש. לאחר גיבוש רשימת מציעים, בכל פעם שתדרש הקמה/ תפעול של מוקד, המשרד יפרסם פניה פרטנית ביחס לכל מוקד ובה יפרט המשרד את כלל המידע הרלוונטי אודות מוקד זה. ראו גם תשובה לשאלה 2.
5	87	מכרז	כללי	האם יש ספקים שמפעילים את הפעילות כיום? במידה וכן – מי הם הספקים?	תכולת השירותים	מכרז זה הינו מכרז מסגרת להקמת רשימת מציעים למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקדים עבור הזרוע, אשר חלקם פועלים כיום וחלקם מהווים צורך חדש. עם פרסום הליך פניה פרטנית ביחס לכל מוקד יפרט המשרד את כלל המידע הרלוונטי אודות מוקד זה. ראו גם תשובה לשאלה 2.
6	25	מכרז	1	האם שנת 2020?	תנאי מכרז	כל המועדים המצויינים בטבלת ריכוז המועדים רלוונטים לשנת 2021
7	37	מכרז	4	האם הווכים ידרשו לספק גם שירותי "בק אופיס" ?	תכולת השירותים	כן, השירותים המתוארים כוללים גם שירותי "בק אופיס"
8	3	מכרז	4.1	האם ידרש הספק "לשלוח הודעות" מודפסות בדואר או שהמדובר בהודעות דוא"ל / טקסט?	תכולת השירותים	כן, פירוט השירותים הנדרשים ביחס לכל מוקד יפורט בפניה הפרטנית לתיאור ביחס לאותו מוקד.
9	3	מכרז	4.1	באילו מן המוקדים ידרש הספק לפתח מערכות ממוחשבות?	תכולת השירותים	מכרז זה הינו מכרז מסגרת להקמת רשימת מציעים למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקדים עבור הזרוע, אשר חלקם פועלים כיום וחלקם מהווים צורך חדש. עם פרסום הליך פניה פרטנית ביחס לכל מוקד יפרט המשרד את כלל המידע הרלוונטי אודות מוקד זה לרבות הצורך לפתח מערכת ממוחשבת או להתממשק למערכת קיימת של המשרד.
10	3	מכרז	4.1	האם יקבל הספק מערכות ממוחשבות של מוקדים קיימים?	תכולת השירותים	בחלק מהמקרים כן. המשרד יקבל החלטה בנושא ביחס לכל מוקד לנופ של עניין.
11	3	מכרז	4.1	האם יקבל הספק מאגרי מידע של מוקדים קיימים?	מערכות מידע	יהיו מוקדים שבהם יקבל נותן השירותים מאגר מידע קיים ויהיו מקרים שבהם יצטרך נותן השירותים לבנות מאגר מהמידע שיתקבל במסגרת מתן השירותים וכד' והכל כפי שיוגדר בפניה הפרטנית.
12	3	מכרז	4.1	האם "ניתוב תיקים" משמעו ניתוב פיסו של תיקים ברחבי הארץ?	תכולת השירותים	הכוונה לניתוב תיקים ממוחשב
13	38	מכרז	4.8.1.2	נבקש להוסיף כי תשלום תמורה נוספת לספק בגין הוספת מערכות שאינן מפורטות במפרט הפעלה ייעודי למוקד	מודל תמורה	בכוונת המשרד לקבוע מנגנון תמורה פרטני ביחס לכל מוקד במסגרת הפניה הפרטנית. במסגרת זו ייקבע מנגנון תמורה בגין פיתוח מערכות מידע, ככל שיראה המשרד צורך בשירות זה.
14	39	מכרז	4.8.1.3	נבקש להוסיף כי כל שינוי/מערכת שאינם מופיעים במפרט ההפעלה שיפורסם למוקד נדרש, תשלום לספק תמורה בגין השינוי/המערכת	מודל תמורה	בכוונת המשרד לקבוע מנגנון תמורה פרטני ביחס לכל מוקד במסגרת הפניה הפרטנית. במסגרת זו ייקבע מנגנון תמורה בגין פיתוח מערכות מידע, ככל שיראה המשרד צורך בשירות זה.
15	82	מכרז	4.8.1.3	נבקש להבהיר כי עבור כל שינוי במסגרת המשפט "המשרד יהיה רשאי להורות לנותן השירותים לבצע שינויים במערכת", גיש המשרד אפיון דרישות, אשר על בסיסו יגיש הספק הווכה הצעת מחיר לביצוע שינוי זה.	מערכות מידע	בכוונת המשרד לקבוע מנגנון תמורה פרטני ביחס לכל מוקד במסגרת הפניה הפרטנית. במסגרת זו ייקבע מנגנון תמורה בגין פיתוח מערכות מידע, ככל שיראה המשרד צורך בשירות זה.
16	40	מכרז	4.8.1.6	נבקש כי זכויות השימוש במערכות לזרוע העבודה, לרבות הרישוי, התחזוקה והפיתוחים יהיו תקפים למערכת ה CRM ולא למערכת הטלפניה.	מערכות מידע	כל רכיבי הפיתוח והשינויים שמבוצעים במסגרת המכרז שפותח ע"י נותן השירותים לטובת מתן השירותים שייך למשרד. בנוסף, המידע שייך למשרד.
17	4	מכרז	4.8.1.6	בסיפא מבוקש להוסיף, למען ההחירות, "אך למעט הקניין הרוחני בהן".	מערכות מידע	לא יחול שינוי במסמכי המכרז.
18	75	מכרז	4.8.1.6	זכויות השימוש במערכות יהיו של זרוע העבודה, לרבות הרישוי, התחזוקה והפיתוחים " נודה" להבהרתכם לטעיף זה	מערכות מידע	ראו תשובה לשאלה 16.
19	83	מכרז	4.8.1.6	הדרישה בטעיף זה (זכויות שימוש במערכת יהיו של זרוע העבודה") אינה נהוגה בענף הפעלת מוקדי השירות ואף עומדת בסתירה למשפט הראשון בסעיפים 4.8.2, 4.8.3 : " על נותן השירותים, להיות בעל זכות שימוש מערכת...". דרישה זו אף מיותרת, לנוכח דרישתכם (המובנת) המופיעה בסוף טעיף 4.8.1.4 ("... ויותקנו באופן כזה שבעתיד ניתן יהיה להעביר אותן לניהול, תחזוקה והמשך פיתוח של המשרד"). נבקש להסתפק בהוראות טעיף 4.8.1.1 ולבטל את טעיף זה	מערכות מידע	לא יחול שינוי במסמכי המכרז. ראו תשובה לשאלה 16.
20	52	מכרז	4.8.1.8	נבקש למחוק את המילים "לפי שיקול דעתו הבלגדי" ולהחליף במילים "לפי הוראות מכרז זה". (רלוונטי גם לסעיפים 6.3, 8.1.3, 8.1.4, 8.3.5, 8.3.7, 10.1.2, 11.1.3).	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז

21	5	מכרז	4.8.2	האם המציע נדרש להיות בעל זכות שימוש במערכת IVR במועד הגשת ההצעות? היכן ואיך יש להוכיח זאת בחוברת ההצעה?	מערכות מידע	כן, ראו תיקון בנספח ו'.
22	6	מכרז	4.8.3	האם המציע נדרש להיות בעל זכות שימוש במערכת CTI במועד הגשת ההצעות? היכן ואיך יש להוכיח זאת בחוברת ההצעה?	מערכות מידע	כן, ראו תיקון בנספח ו'.
23	7	מכרז	4.8.3	האם המציע נדרש להיות בעלי הציוד הנדרש בסעיף במועד הגשת ההצעות? היכן ואיך יש להוכיח זאת בחוברת ההצעה?	מערכות מידע	כן, ראו תיקון בנספח ו'.
24	8	מכרז	4.8.4	ככלל – לכמה זמן נדרשת שמירת ההקלטות והאם נדרשת הקלטת מסך / וידאו / ציט?	משפטי	לכל תקופת מתן השירות אלא אם כן יוגדר אחרת בפניה הפרטנית.
25	9	מכרז	4.8.5.1	מבוקש להבהיר כי לצורך "התממשקות למערכות מידע אחרות" יהיה הספק אחראי לפיתוח הממשקים מצד מערכותיו בלבד וכי האחיות לפיתוח ממשקים מצד מערכות המשרד או מערכות צד ג' יהיו באחריות ועל חשבון המשרד אך צד ג' בהתאמה.	מערכות מידע	בכוונת המשרד לקבוע מנגנון תמורה פרטני ביחס לכל מוקד במסגרת הפניה הפרטנית. במסגרת זו ייקבע מנגנון תמורה בגין פיתוח מערכות מידע, ככל שיראה המשרד צורך בשירות זה.
26	10	מכרז	4.8.5.2	האם קיימת אצל המשרד או מי מספקיו מערכת כזו?	מערכות מידע	מדובר במערכת המותאמת לשירות בחינת בקשות ספציפיות. עם פרסום פניה פרטנית ביחס לכל מוקד יציין המשרד האם קיימת ברשותו מערכת הנדרשת לניהול התהליך או האם יש לפתח מערכת זו.
27	10	מכרז	4.8.5.2	האם ניתן לקבל אפיון או הרשאת כניסה לסיבוב DEMO על מנת להתרשם מהקפי הפיתוח הצפויים?	מערכות מידע	ראו תשובה לשאלה 26.
28	10	מכרז	4.8.5.2	האם מערכת מידע זו היא קניינו של המשרד או של הספק הקיים ככל שקיים והאם תועבר לספק החדש ככל שיבחר בפניה פרטנית?	מערכות מידע	ראו תשובה לשאלה 16. במקרה שבו המערכת הינה רכוש המשרד, המשרד יהיה רשאי להעבירה לאחר.
29	53	מכרז	4.9.1	העסקת אחראי מקצועי בתכנון רק לאחר זכייה במכרז, בהתאם לצורכי הקבלן	תנאי מכרז	העסקת האחראי המקצועי בפועל יכולה להיעשות לאחר הזכייה במכרז. המציע, בעצם הגשת הצעתו והצגת פרטי האחראי המקצועי, מתחייב כי אם יזכה בחליף פנייה פרטנית כנותן שירותים – יהיה עליו להעסיק את האחראי מקצועי אשר הוצג על ידו לאורך כל תקופת מתן השירותים למשרד. עם זאת, ניתן יהיה להחליף את האחראי המקצועי בהתאם לקבוע בהסכם.
30	84	מכרז	4.10	נבקש להבהיר כי עבור כל שינוי במסגרת המשפט " למשרד נתונה האפשרות לשנות ולהגדיר את הדוחות או חלקם אחת לחצי שנה מחדש", יגיש המשרד אפיון דרישות, אשר על בסיסו יגיש הספק הזוכה הצעת מחיר לביצוע השינויים הנדרשים.	מערכות מידע	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
31	11	מכרז	4.11.1	בסיפא מבוקש להוסיף "ובלבד שלא יהיה בכך להכביד יתר על המידה על הספק".	מערכות מידע	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
32	12	מכרז	4.11.4	במקום "אין אפשרות לזילת מידע בין בשל שלמות ובין במידת" מבוקש לכתוב "ויפעל בהתאם ל-Best Practices המקובלים בענף למניעת זילת מידע".	מערכות מידע	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
33	85	מכרז	4.11.7	נבקש להוסיף לראשיתו של סעיף זה את המשפט "במידה ולא קיים מאגר מידע רשום כחוק ברשם המאגרים, ירשום משרד העבודה את מאגר זה בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות. המשרד יהיה רשום כמנהל המאגר	מערכות מידע	המשרד ירשם כבעלים ועובד המשרד ישמש מנהל מאגר המידע.
34	13	מכרז	5	במקום "ארבעת המציעים" מבוקש לכתוב "ששת המציעים". כך תינתן למשרד אפשרות בחירה רבה יותר בשלב הפניה הפרטנית ותגבר התחרות בין המציעים בשלב זה. הגבלת מספר הזוכים לארבעה בלבד היא שרירותית ועל פניו חוטאת לתכלית המרכזית של המכרז שהיא השוויון בין המציעים והשאת התועלת הכלכלית המירבית למשרד. וראו גם סעיף 8.3.2 בעמוד 19.	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
37	54	מכרז	5	אנא תבהירו האם שתי חברות, הנשללות האחת באופן מלא והאחת באופן חלקי (מעל 50%), על ידי אותה חברת אם, ראשיתו שתיהן להגיש הצעות למכרז זה	תנאי מכרז	לא.
38	14	מכרז	5.5.3	האם 2020 או 2019?	תנאי מכרז	למציע לא נרשמה הערת "עסק חי" בשנה שקדמה למועד הגשת הצעות למכרז - קרי שנת 2019
39	88	מכרז	5.6	מאחר ומדובר בכניסה למאגר מציעים ומאחר ותהיינה מעת לעת נפיות פרטניות, נבקש להסיר את הדרישה כרוגז להציג אחראי מקצועי מאחר ולא מדובר על מכרז רגיל, אלא על התחייבות ארוכת טווח. לחילופין נבקש להצהיר שהמציע יעמיד אחרי מקצועי על פי הפרופיל הנדרש במכרז לאחר זכייה	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
40	89	מכרז	5.7	לרשות המציע... - מאחר וחלק מהתוכנות על המציע להקים נבקש לשנות את תנאי הסף בהלימה" לנדרש בנספח 1 למכרז – התחייבות להעמדת ציוד. שהמציע יצהיר שיעמוד לרשותו כל הציוד הדרוש למתן השירותים לאחר הזכייה במכרז	מערכות מידע	ראו תיקון בנספח ו'.
41	15	מכרז	6.1.1	להווי ידוע כי על המשרד חלה החובה לקבוע "כללי משחק מכרזיים" ברורים, שקופים וככל האפשר שאינם סובייקטיביים. עם זאת, באמת מידה זו נקבעו כללים שאינם ברורים, אינם שקופים והם סובייקטיביים לחלוטין. וראו למשל "במגוון סוגי הפניות שטופלו במוקד (בהתאם לסוגי הפניות המפורטות בסעיף 4.1 לעיל) – איזה נתון/ערך יקנה למציע את הניקוד המירבי?"	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז. ניקוד מרבי ינתן למציע אשר ביצע מגוון סוגי פניות כאשר המגוון מתייחס לסוגי הפניות המוזכרים בסעיף 4.1 למכרז.
42	15	מכרז	6.1.1	"מספר הפניות למוקד" - איזה נתון/ערך יקנה למציע את הניקוד המירבי? האם מיליון שיחות "פשוטות" תעניקנה ניקוד גבוה או נמוך לעומת 100,000 שיחות "מורכבות"?	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
43	15	מכרז	6.1.1	"משך זמן הפעלת המוקד" - איזה נתון/ערך יקנה למציע את הניקוד המירבי?	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
44	15	מכרז	6.1.1	היקף פעילותו" – המונח כלל אינו ברור ומצריך הבהרה	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
45	78	מכרז	6.1.1	על מנת להציג נסיון העונה על ניקוד האיכות באופן מקסימלי, נבקש לקבל את אופן הניקוד הפרטני עבור כל מוקד, תוך פירוט המשקל היחסי ואופן הניקוד אשר ינתן ביחס לכל פרמטר הנדרש באמת, מידה זו ובין היתר : סוגי הפניות שטופלו במוקד (בהתאם לסוגי הפניות המפורטות בסעיף 4.1 לעיל), מספר הפניות למוקד, משך זמן הפעלת המוקד והיקף פעילותו	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
46	90	מכרז	6.1.1	נבקש לאפשר להציג מוקדים – "CTI - IVR 1 - CRM), שכללו שימוש במערכות לניהול פניות...."	מערכות מידע	לא יחול שינוי במסמכי המכרז

		להווי ידוע כי על המשדר חלה החובה לקבוע "כללי משחק מכרזיים" ברורים, שקופים וככל האפשר שאינם סובייקטיביים. עם זאת, באמת מידה זו נקבעו כללים שאינם ברורים, אינם שקופים והם סובייקטיביים לחלוטין. וראו למשל "במגוון סוגי הבקשות לקבלת סיוע או בחינת זכאות, רלוונטיות (ביצוע הפעולות הבאות: בדיקת סכום הזכאות לתשלום, ביצוע תשלומים ודיווח) – איזה נתון/ערך יקנה למציע את הניקוד המירבי?"	6.1.2	מכרז	16	47
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז				
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז. במסגרת אמת המידה יכול לקבל מלוא ניקוד מציע שיצג 3 פרויקטים רלוונטיים שכל אחד מהם יקבל ניקוד מרבי במכלול הפרמטרים המנוקדים.	תנאי מכרז	6.1.2	מכרז	16	48
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז				
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	6.1.2	מכרז	16	49
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	6.1.2	מכרז	16	50
	ראו תיקון בסעיף 6.1.2. יובהר כי הניסיון בבחינת זכאות לתשלום וביצוע תשלומים בפועל הינו חלק ממגוון הפרמטרים הנבדקים במסגרת סעיף זה.	תנאי מכרז	6.1.2	מכרז	55	51
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	6.1.2	מכרז	79	52
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	6.1.2	מכרז	86	53
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	6.1.3	מכרז	17	54
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	6.1.3	מכרז	17	55
	אין מניעה.	תנאי מכרז	6.1.3	מכרז	74	56
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	6.1.3	מכרז	80	57
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז כדאי להתייחס,	תנאי מכרז	6.1.5	מכרז	81	58
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	משפטי	6.4	מכרז	18	59
	כן, הכוונה היא מרגע בחירת המציעים לרשימת המציעים במכרז.	תנאי מכרז	8.1.5	מכרז	41	60
	ככל שמציע בוחר שלא לגשת לתהליך תיחור אחד, עליו להודיע זאת לרכות ועדת המכרזים. ככל שמציע בוחר שלא לגשת לשלושה תהליכי תיחור, רשאי המשדר (אך לא חייב) לפסול נותן שירותים מרשימת המציעים במקרה זה.	תנאי מכרז	8.1.5	מכרז	42	61
	בימים אלה האגף מנגב את הפניות הפרטניות שיוגשו במסגרת מכרז זה, מספרן המדויק טרם נקבע. יחד עם זאת, בכוונת המשדר לפרסם פניה פרטנית ביחס מוקד מעונות יום בהקדם האפשרי, כבר בשבועות הקרובים, כפי שצוין בסעיף 8.5 במכרז.	תנאי מכרז	8.1.7	מכרז	19	62
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	8.1.7	מכרז	56	63
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	8.1.8	מכרז	43	64
	לא יחול שינוי במסמכי המכרז	תנאי מכרז	8.1.9	מכרז	20	65
	ראו סעיף 8.3 להסכם. במקרה של ניגוד עניינים פרטי, העניין יובא להחלטת המשדר ועל נותן השירותים יהיה לפעול בהתאם להחלטת המשדר בנושא.	משפטי	8.2	מכרז	30	66
	לצורך קיצור לוחות הזמנים, ייתכן כי מפרט ההפעלה של אגף מעונות יום ומשפחתונים, יפורסם טרם בחירת רשימת המציעים ועל כן ישלח לכל המציעים במסגרת מכרז זה.	תנאי מכרז	8.5	מכרז	21	67
	בחירת הזוכה תהיה בכפוף לכניסתו לרשימת המציעים על פי הוראות מכרז זה.	תנאי מכרז				

68	22	מכרז	9.1	אנו מבינים כי סעיף זה דן במשך ההתקשרות במסגרת רשימת המציעים אך לא עם הזוכים במניות הפרטניות, היינו – שפנייה פרטנית שהופצה לפסקים בשנה השלישית לתקופת הארכת [השנה החמישית לרשימת הספקים] יכולה לקבוע תקופת התקשרות בפועל עם המוקד לשנים שמעבר לשנה החמישית. האם נכון?	תנאי מכרז	המניה הפרטנית כפופה להסכם ההתקשרות המקורי שיתחם לאחר הזכיה עם נותן השירותים. הארכת מעבר לתקופת שנקבעה בהסכם המקורי יכול שיוארך בהתאם להחלטת ועדת מכרזים בנושא.
69	57	מכרז	9.1	נבקש כי כל הארכת כאמור תיעשה תוך מתן זכות לקבלן לסרב להארכת ההתקשרות ו/או לחילופין תוך מתן התראה לצורך הערכת	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
70	44	מכרז	9.2	הסיבות להוצאה מרשימה עמומות מדי (8.1.7, 8.1.5) ונתונות לפרשנות. נבקש לשנות את סעיפים אלו לתנאים ברורים להוצאת מציע מהרשימה	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
71	58	מכרז	9.2	נבקש כי טרם הוצאת מציע מהרשימה לפני תום תקופת ההתקשרות תינתן למציע זכות טיעון.	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
72	59	מכרז	10.1.1	נבקש להבהיר כי בכל מקום בו רשום "מורשי חתימה" או "מוסמכים לחתום" הכוונה כי למורשי חתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה בלבד אשר מוסמכים לחייב אותו בנוגע למכרז זה בלבד. לעיתים מורשי החתימה מוסמכים לחתום ולחייב את החברה לכל דבר ועניין בנוגע להסכמים, מכרזים, והגשת הצעת, אך לא לכל דבר ועניין. (רלוונטי גם לסעיף 10.3.2.3)	משפטי	מורשי החתימה הם מי שמורשים ע"י המציע להתחייב בשמו ולהתקשר עם המשרד לצורך מתן השירותים במסגרת מכרז זה.
73	60	מכרז	10.1.2	נבקש כי טרם פסילת הצעה בגין שינוי או תוספת במסמכי המכרז תינתן למציע זכות טיעון והודעה מוקדמת.	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
74	23	מכרז	10.1.3	מבוקש למחוק "בדייקנות, בעילות ובמומחיות" ולהותיר "בהתאם להוראות ההסכם שייחתם עימו על נספחיו".	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
75	24	מכרז	10.2.1	אנו מבינים כי המציע אינו נדרש לצרף להצעתו את עמודים 1-30. האם נכון?	תנאי מכרז	המציע לא נדרש לצרף להצעתו את נוסח המכרז עצמו.
76	28	מכרז	10.3.1.5	המציע אינו יכול להתחייב בשלב הרשימה "להעמיד את מלוא הציוד" הואיל וכלל לא ידוע למציע בשלב זה איזה ציוד ידרש, בגין איזו פנייה פרטנית ואם בכלל יהיה מעוניין להתמודד בפנייה פרטנית ספציפית. מבוקש למחוק את הסעיף. אם לא - מה נדרש לציין במספר הימים האם לשיקול דעת המציע?	תנאי מכרז	ראו תיקון בנספח ג' ובנספח ו'.
77	45	מכרז	10.3.1.6	מעבר למילוי נספח ד כנדרש, אילו מסמכים נוספים יש להמציא על מנת לפרט ניסיון? האם יש לצרף המלצות כתובות?	תנאי מכרז	המציע נדרש לצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים בסעיף 10.3. המציע אינו נדרש לצרף המלצות כתובות.
78	91	מכרז	10.3.1.7	היכן יש אמת מידה המתייחסת לאנשי קשר של האחראי המקצועי?	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
79	61	מכרז	11.2.3	נבקש כי למציע תינתן זכות טיעון טרם החלטת המשרד שלא להתקשר עימו בשל חוות דעת שלילית	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
80	62	מכרז	15.4	נבקש למחוק את הקביעה לפיה שיקול הדעת בזכות הענין של המציעים נתון לוועדת המכרזים בלבד; ועדת המכרזים לא יכולה לקבוע את רגישותו של חומר זה או אחר, והגוף שחשיפתו עלולה לגרום למציע, ואין להטיל עליה אחריות לנזקים כאלה שעלולים להיגרם למציע, אשר חומר חסוי שלו עשוי להיות גלוי, על פי החלטתה. לחלופין, ככל שבקשת המציע לא תתקבל, נבקש להבהיר כי ככל שיוחלט שחלק מסוים שסומן על ידי המציע כסודי, אינו סודי וחשוף ליתר המציעים, יהיה רשאי המציע לעיין בהצעת מציעים אחרים.	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
81	63	נספח ג'		אין צורך באימות ע"י כי החותם הוא מורשי חתימה, מדובר באישור ע"י לפרטים טכניים הקשורים בתאריך, מדוע מנוסח כתצהירי יש להשמיט את אישור עורך הדין ולוודא כי מדובר באישור בלבד. רלוונטי גם לנספח ו', ז', ח'.	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
82	27	ד'1		בשולי הטבלה נכתב "יש לצרף תעודות ואסמכתאות התומכים בניסיון האחראי המקצועי" או סבורים כי הכוונה היא לתעודות ואסמכתאות התומכים בהשלטתו של האחראי ולא בניסיונו. האם נכון? אם לא – אילו מסמכים נדרשים לתמיכה בהוכחת ניסיונו של האחראי?	תנאי מכרז	הכוונה לצירוף קו"ח מעודכנים ותעודות המעידות על ההשכלה הנדרשת
83	36	נספח ד		נבקש לדעת האם ניתן להקליד את פרטי המענה על גבי הטבלה המצורפת בוודד	תנאי מכרז	ניתן למלא את המענה על גבי נוסח הטבלה המצורף. מצ"ב נוסח הנספח בפורמט וורד.
84	46	נספח ד		בנמדות היקף התקשרות נבקש לציין "מעל 1 מיליון ש"ח" (כמפורט בסעיף 5.5.2.2) רק בפרויקטים אשר כללו פיתוח או התאמה של מערכת מידע תפעולית. כך גם בנספח ד1 לעניין ניסיונו של האחראי המקצועי	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
85	47	נספח ד		נבקש להבהיר כי יש למלא את כלל ניסיונו של המציע ולא רק בפרויקטים אשר דרשו פיתוח או התאמה של מערכת מידע תפעולית	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז. המענה של המציע במסגרת נספח ד' ישמש את ועדת המכרזים בבדיקת היעמידה של הצעת בתנאי הסף וניקוד הצעה בהתאם לאמות המידה, על מכלול המרכיבים.
86	29	הסכם - נספח ח'		המציע אינו יכול להתחייב בשלב הרשימה "כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים, הציוד ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם כניסה לרשימת המציעים" או "מוסמכים לחתום" הכוונה כי למורשי חתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה בלבד אשר מוסמכים לחייב אותו בנוגע למכרז זה בלבד. לעיתים מורשי החתימה מוסמכים לחתום ולחייב את החברה לכל דבר ועניין בנוגע להסכמים, מכרזים, והגשת הצעות, אך לא לכל דבר ועניין. (רלוונטי גם לסעיפים 9.1)	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
87	26	הסכם - נספח ח'	3	מה נדרש לציין במספר הימים האם לשיקול דעת המציע?	תנאי מכרז	בשלב הגשת הצעה למכרז, המציע אינו נדרש למלא את תקופת ההתקשרות.
88	64	הסכם - נספח ח'	3.1	נבקש להבהיר כי בכל מקום בו רשום "מורשי חתימה" או "מוסמכים לחתום" הכוונה כי למורשי חתימה מטעם המציע לעניין מכרז זה בלבד אשר מוסמכים לחייב אותו בנוגע למכרז זה בלבד. לעיתים מורשי החתימה מוסמכים לחתום ולחייב את החברה לכל דבר ועניין בנוגע להסכמים, מכרזים, והגשת הצעות, אך לא לכל דבר ועניין. (רלוונטי גם לסעיפים 9.1)	משפטי	ראו תשובה לשאלה מס' 72
89	65	הסכם - נספח ח'	3.2	נבקש למחוק את המילים "לפי שיקול דעתו הבלעדי" ולהחליף במילים "לפי הוראות מכרז זה". (רלוונטי גם לסעיפים 8.1)	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז

90	48	הסכם - נספח ח'	3.3	נבקש כי האפשרות להודיע על ביטול הסכם תהיה הדדית	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
91	66	הסכם - נספח ח'	4.5	נבקש להבהיר כי הקבלן רשאי להחליף כל עובד שהוצג בהצעה מיוזמתו או לזיום את החלפתו, ללא קבלת אישור המזמין/לקוח, בהתקיימות נסיבות של סיום העסקה על רקע של פגיעה באמון, חשד להונאה, מרמה, חשד לפלייליס, וכל עילה אחרת לפי דין שבעטיה רשאי הקבלן לסיים התקשרותו עם העובד לפי דין.	משפטי	סעיף 4.5 עוסק בהחלפת אחראי מקצועי בלבד
92	67	הסכם - נספח ח'	8.2	יש להבהיר כי שירותים שנתון המציע או כל גוף קשור בו, מסוג השירותים הניתנים לפי מכרז זה, לכל צד שלישי, אינם בבחינת ניגוד עניינים, ובלבד שאין שימוש בחומר סודי של המשרד	משפטי	כאמור בסעיף 6.1 המציע רשאי ליתן שירותים לאחר גם בתחום עיסוקו. עם זאת, האיסור על ניגוד עניינים אינו מתייחס רק לשימוש בחומר סודי אלא גם (אך לא רק) למקרים בהם השירות שניתן לאחר פוגע/ משפיע/ משלך על השירות הניתן למשרד. בכל מקרה כזה, יהא על נתון השירותים לבדוק זאת מול המשרד ולפעול בהתאם להנחייתו.
93	49	הסכם - נספח ח'	13	נבקש כי השיפוי יוגבל לתקרה של המורה שנתית	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
94	68	הסכם - נספח ח'	13.1	נבקש להבהיר כי על אף האמור בכל מקום אחר, המציע (וכל מי מטעמו) יישא באחריות לנוק ישיר בלבד, ולא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למשרד, או למי מטעמו או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, אובדן נתונים, עלויות השבתה, הפסד רווח או פגיעה במוניטין. המציע לא יהיה אחראי לנוק שייגרם כתוצאה מהוראה של המשרד, או כתוצאה מכל מעשה או מחלל של מי מטעמו	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
95	69	הסכם - נספח ח'	13.3	נבקש כי גבולות יחידות הבקבוק ששימו' ומפציץ בגין נזקים כמשהם, לא יעלה על זנקו'ה כוללת ומצטברת של סך התמורה ששולמה למציע בפועל ב-12 החודשים הרצופים שקדמו למועד התגבשות עובלת המערכת כנגד הנהגת המערכת טעול' כובלתת המערכת המוגבלת לזנקו'ה כמשהם מכל הנו' מבוקש למחוק "מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד" ולכתוב "עם קבלת פסק דין חלוט המורה למציע לעשות כן".	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
96	31	הסכם - נספח ח'	13.3	מבוקש למחוק "מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד" ולכתוב "עם קבלת פסק דין חלוט המורה למציע לעשות כן".	משפטי	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
97	50	הסכם - נספח ח'	14	האם ניתן לראות מה דרישות הביטוח מראש?	ביטוח	רק במסגרת הפניה הפרטנית, תקבע חובת עריכת ביטוחים בנוסח שיקבע באישור המשרד ו/או חברת ענבל
98	32	הסכם - נספח ח'	16	מבוקש להבהיר כי הסעיף לא יחול על כל קניין רוחני שהיה בידי המציע טרם מועד הגשת ההצעות למכרז וכל קניין רוחני שהוא של צד ג' ושאינו של המציע בין שנרשם במרשם רשמי ובין שלא.	משפטי	כאמור בסעיף 16 להסכם, זכויות הקניין הרוחני מתייחסות לתוצרים (ולמידע) שהוכנו במסגרת מתן השירותים. לגבי תוצרים (ומידע) אלה, על נתון השירותים לוודא כי אין מניעה כי אלו יהיו של המשרד.
99	33	הסכם - נספח ח'	18.2	בסוף השורה הראשונה מבוקש להוסיף "הקשורים לפרייקט בלבד".	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי המשרד ינהג בכל עניין בהתאם לדין ולכללי מינהל תקין.
100	51	הסכם - נספח ח'	18.2	נבקש להוריד את המילה "והעתקתם"	תנאי מכרז	לא יחול שינוי במסמכי המכרז
101	73	נספח ט - נוהל אבטחת מידע		אנא הבהירו היכן ניתן למצוא את נהלי הפיתוח, האבטחה והיישום של זרוע העבודה	מערכות מידע	להשתנות מעת לעת. תהיה תהייחסות פרטנית לרגישות המידע במסגרת הפניה הפניה הפרטנית.
102	34	נספח ט - נוהל אבטחת מידע		האם בדיקת חזירות תבוצע על ידי חברה לפי בחירת הספק או מרשימת חברות מורשות מטעם הממשלה?	מערכות מידע	קיימת אפשרות לנותן השירותים לבחור ספק לביצוע ה-PT, יחד עם זאת יש להעביר את תוצאות ה-PT לצוות אבטחת המידע של המשרד ולקבל אישור על תכולת הבדיקה ותוצאותיה. ייתכן וידרש לבצע מבדק נוסף לאחר גילוי הליקויים לצורך תיקונם על חשבון הספק ולחעבירם לאישור נוסף של המשרד.
103	34	נספח ט - נוהל אבטחת מידע		מה פירוש "מתחם סגור ומאובטח"? האם נדרשת אבטחה פיזית או רק אבטחה אלקטרונית?	מערכות מידע	נדרשת אבטחה פיזית כמפורט בדרישות הביטחון בכפוף לנספח ט'
104	35	נספח ט - נוהל אבטחת מידע		האם מערכת SIEM של הספק או של הממשלה?	מערכות מידע	המערכת היא של הספק.
105	35	נספח ט - נוהל אבטחת מידע		כמה זמן יש לשמור לוגים של SIEM?	מערכות מידע	כל עוד הלוגים לא הועברו למשרד, על נתון השירותים לשמור את הלוגים בחזקתו. יושם אל לב כי בכל שלב על נתון השירותים לוודא כי הלוגים שמורים במשרד או אצל נתון המידע צריך להיות מועבר לספק הממשלתי. הסoc באחריות המשרד וההעברה של הלוגים באחריות הספק.
106	35	נספח ט - נוהל אבטחת מידע		האם תדרש הפעלת SOC ואם כן באחריות ועל חשבון מיי?	מערכות מידע	
107	35	נספח ט - נוהל אבטחת מידע		האם נדרש גנרטור לגיבוי מתח חשמלי?	מערכות מידע	נדרש





