



כ"ה תמוז תשפ"ב  
24.07.2022

לכבוד  
המשתתפים שנרשמו להשתתפות במכרז

**הנדון: מכרז פומבי 2022-30 רכישה, הקמה ותחזוקה של מערכת לניהול קריאות IT-HD - אגף תקשוב - משרד החוץ – מענה לשאלות הבהרה**

1. בהתאם להוראות מכרז מס' 30/2022 שבנדון (להלן: "המכרז"), מצורפת טבלת התשובות לשאלות הבהרה אשר הוגשו בקשר עם המכרז.
2. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח שנשאל על ידי המציעים.
3. כל ההבהרות, השינויים והתיקונים האמורים מכתב זה, ייחשבו כאילו נכללו במסמכי המכרז מלכתחילה, אלא אם נאמר אחרת. לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
4. אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המשרד או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא.
5. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט במכתב זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיצאו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיצאו.
6. בעת הגשת ההצעה בהתאם להוראות המכרז, על כל מציע להגיש כחלק מהצעתו את מסמך זה חתום על ידו בהתאם להוראות המכרז.
7. **מועדים אפשריים להגשת הצעות החל מתאריך 26.7.2022 בשעה 08:00 ועד תאריך 2.8.2022 בשעה 15:00.**
8. להלן קישור להגשת הצעות לתיבת המכרזים הדיגיטלית:  
[https://merkava.mrp.gov.il/tenders/gate/index.html?bid\\_object\\_id=4000553433](https://merkava.mrp.gov.il/tenders/gate/index.html?bid_object_id=4000553433)
9. להלן קישור לאתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי לעיון במסמכי המכרז:  
<https://mr.gov.il/ilgstorefront/he/p/4000553433>

#	עמוד בחוברת המכרזים	סעיף במכרז	תוכן השאלה	מענה המשרד
1.	6	21	<p>חברתנו, המשתייכת לקבוצת חברות הפועלות יחד כגוף אחד בשליטה מלאה תחת החברה האם ואין משמעות להפרדה למספר חברות, לא מבחינה תפעולית ולא מבחינה עסקית. החברות מתנהלות במהלך העסקים הרגיל והשוטף, כיישות אחת לכל דבר ועניין, המנוהלת על ידי הנהלה (מנכ"ל, סמנכ"לים וכו') משותפת והן גם מדווחות לרשויות באופן משותף (דוחות מאוחדים), כך שגם השוק והלקוחות, רואים בהן גוף אחד והחלוקה למס' חברות בתוך הקבוצה הינה לצורך יצירת "מחלקות" מקצועיות המתמחות כל אחת בתחום מסוים בלבד.</p> <p>על כן נבקש שיובהר כי לצורך עמידה בתנאי סעיף 21 ניתן יהיה לתאר את נתוני המציע גם בהסתמך על גופים קשורים ובלבד שמדובר בחברות קשורות שאכן מתנהלות במהלך העסקים הרגיל והשוטף כגוף אחד, חולקות משאבים רוחביים (כגון משרדים, הנהלה, מחלקת גיוס וכו') ופועלות</p>	<p>אין שינוי בתנאי הסף. תנאי הסף יבדק עבור ישות משפטית אחת ולפי מספר ח.פ. אחד.</p>

עמוד 1 מתוך 44



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
	בסינרגיה מלאה ועל פי נהלים ושיטות עבודה אחידות.			
נספח א' טופס הגשת הצעה יוגש באמצעות תצהיר מנכ"ל, כולל אימות חתימה על ידי עו"ד.	נא הבהירו על איזה נספח מוגדר כתצהיר מנכ"ל ונדרש אישור עו"ד בגינו (נספח א או נספח ב)? לתשומת ליבכם, לא בנספח א ולא בנספח ב מצוין שמדובר בתצהיר שמחייב אישור עו"ד.	31	7	2.
SQL2019 בלבד	בדרישתכם, הינכם מבקשים מערכת התומכת ב- MS SQL Server כדרישה מנדטורית. אנו מבקשים, שתאפשרו להציע מערכת התומכת ב: MariaDB, MySQL or Oracle.	סעיף 4	נספח ו'	3.
מודל התמחיר מתואר במסמכי המכרז סעיף 35 עמוד 7 וכמתואר בנספח ב'. יש להצמד למודל זה בלבד.	האם מודל התמחיר הינו מחיר רישוי ומחיר תחזוקה הנגזר ממחיר הרישוי או דמי שימוש על פי מס' משתמשים כאשר התחזוקה הינה כלולה בדמי השימוש – האם הבחירה בידינו ?	35	7	4.
מחיר התחזוקה קבוע ולא ישתנה גם אם מספר המשתמשים יגדל מעבר ל 80 משתמשים.	מחיר התחזוקה עבור 80 משתמשים הינו קבוע . במידה ותרכשו רשיונות נוספים – האם מחיר התחזוקה ישתנה בהתאם לתוספת המשתמשים ?	35 ב'	7	5.
עד כמה שאפשר, המשרד שואף להיצמד לאפיון שהוצג במכרז. יחד עם זאת, מצד המשרד קיימת גמישות לבחון אפיון מסכים שונה, ובתנאי שכל השדות, האפשרויות, והשימושים נשמרים ועונים על הדרישות.	אפיון מסכים – האם נדרש לתמחר התאמת 12 מסכי המערכת המתוארים בנספח ה או שאלו דוגמאות של המערכת הקיימת ומסכי המוצר הקיימים שלנו עם כיסוי מלא לשדות והפונקציונאליות בסעיף ב, יתאימו	2.2	נספח ה'	6.
SQL2019 בלבד	קיימת דרישה להתקנה על בסיס נתונים SQL – הפתרון שלנו מבוסס על בסיס נתונים של חברת אורקל ומהווה חלק בילתי נפרד ואינטגרלי מהפתרון / מהמוצר . אנחנו נותנים מענה מלא לכל מרכיבי המוצר כולל בסיס הנתונים – האם זו אופציה רלוונטית עבורכם ? בהנחה שכן , כמו לכל מוצר , יש לנו הסכם שימוש אשר יהיה צורך לסכם עליו – אם תרצו לראות אותו כחלק מתהליך בחינת המוצר – נעביר על פי בקשה שלכם .	4	בנספח ו'	7.



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
כלי שליטה לטכנאי מסופקים על ידי משרד החוץ, כלים קיימים והתממשקות אליהם SCCM	האם כלי השליטה לטכנאי המתוארים בעמוד 18 צריכים להיות מסופקים על ידי הספק ובתכולת המכרז או שמדובר בכלים קיימים אצל הלקוח והתממשקות אליהם	2.2	נספח ה = עמוד 18	.8
המשרד ישלם לספק תמורה עבור שירותים שהוזמנו וסופקו בפועל, בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז	נבקש כי במקרה של סיום ההסכם מטעמי נוחות, ישלם המזמין לספק תמורה יחסית בגין אבני דרך בתהליך / שירותים שבוצעו בפועל.	5	24	.9
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של 12 חודשי השירותים.	9	24	.10
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש כי הקנסות יחולו רק בגין עיכוב אשר נובע מנסיבות בשליטת הספק בלבד ויהיה מוגבל לעד 10% מערך מהתמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	29	28	.11
המשרד ישלם לספק תמורה עבור שירותים שהוזמנו וסופקו בפועל, בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז	נבקש כי במקרה של סיום ההסכם מטעמי נוחות, ישלם המזמין לספק תמורה יחסית בגין אבני דרך בתהליך / שירותים שבוצעו בפועל.	34	28	.12
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש כי פיצויים יחולו רק בגין עיכוב מעל שבוע בנסיבות בשליטת הספק בלבד ויהיה מוגבל לעד 10% מערך מהתמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	37	29	.13
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להכפיף השיפוי לתנאים המקובלים, לרבות הודעה מיידיה והעברת התביעה לניהול הספק.	44	29	.14
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להכפיף השיפוי לתנאים המקובלים, לרבות הודעה מיידיה והעברת התביעה לניהול הספק.	60	32	.15
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להחריג את הבעלות לתנאי מוצרי צד ג' וכן להחריג רכיבים ג'נריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, שאינם ייחודיים ללקוח.	62	32	.16
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של 12 חודשי השירותים.	64	32	.17
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש כי תקרת האחריות תהיה שווה לסך התמורה המגיעה על פי ההסכם לתקופת 12 החודשים שבסמוך לפני אירוע הנזק.	65	32	.18
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש כי תקרת האחריות תהיה שווה לסך התמורה המגיעה על פי ההסכם לתקופת 12 החודשים שבסמוך לפני אירוע הנזק.	66	32	.19

עמוד 3 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



#	עמוד בחוברת המכרזים	סעיף במכרז	תוכן השאלה	מענה המשרד
20.	41	כללי- נוסח ערבות	נבקשכם להוסיף את המילה "קבלת" כך שיופיע "מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה..."	הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז
21.	41	כללי- נוסח ערבות	נבקשכם להוסיף שערבות זו אינה ניתנת להעברה <b>ולהסבה</b> .	בהתאם להוראות תכ"ס 7.3.3, הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.
22.	41	כללי- נוסח ערבות	נבקשכם להוסיף בנוסח איסור על משלוח דרישה בפקסימיליה או בכל אמצעי אלקטרוני אחר, וכי דרישה שתגיע בצורה הנ"ל לא תכובד כמו כן, על הדרישה להתקבל בסניף עד תום התוקף ודרישה שתגיע לאחר התוקף לא תכובד.	הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז
23.	41	כללי- נוסח ערבות	נבקשכם להוסיף מה קורה בעת תנודתיות המדד (גבוה, נמוך, שווה ערך).	ערבות ביצוע צמודה לשינויים במדד המחירים הכללי לצרכן
24.	25	פרק 3, סעיף 3	הסעיף דורש שהמערכת תותקן על בסיס נתונים MS SQL Server. המערכת שלנו תומכת בבסיסי נתונים Oracle ו-MariaDB. נבקש להרחיב את הסעיף לתמיכה בבסיסי הנתונים הנוספים כדי לאפשר לחברתנו להגיש מענה.	SQL2019 בלבד
25.	לא מופיע עמוד	נספח ב' - "הצעת מחיר" - סעיפים 4 - 5	הדרישה להצעת המחיר במכרז זה מותאמת לשיטה של רישוי perpetual + תחזוקה שנתית. כיום נהוגה יותר שיטה של רישוי SaaS קרי: רישוי "תוכנה כשירות". (ללא הפרדה של רישוי ותחזוקה). נבקש להתאים את הנספח המסחרי במכרז לשיטת הרישוי החדשה.	את המערכת - הספק נדרש להתקין ON-PREM עם PERPETUAL ויכולת עתידית לעבור לענן. בעתיד, במידה ומשרד החוץ יחליט לעבור לענן, המשרד ירצה לקבל את מודל ההתחשבנות נכון לערכים של מועד הגשת ההצעה, בין ל PERPETUAL SAAS
26.	לא מופיע עמוד	נספח ב' - "הצעת מחיר" סעיף 4	הדרישה היא לתמחור 80 משתמשים ללא תאור סוג המשתמש. אנו מבחינים בין 2 סוגי משתמשים: 1. משתמש מלא המטפל בקריאות השירות. 2. משתמש "מנהל/מאשר" שתפקידו "גורם מאשר". (יכול לצפות ולהפיק דוחות ולבצע אישורים במערכת). נבקש לפרט את החלוקה בין סוגי המשתמשים הנדרשים.	הצעת המחיר תוגש במונחים של PER רישיון, ללא הבדלים בין סוגי משתמשי יחידת ה-IT. 80 רישיונות מיועדים לעובדי אגף תקשוב שהם למעשה התומכים. מתוך 80 רישיונות, שלושה (3) יוגדרו

עמוד 4 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
<p>ADMIN, כל השאר הם דרג א', ב', ג' הנהלה - אותו סוג רישיון.</p> <p>המשרד מעוניין בגמישות, ללא מגבלות בניהול הרישיונות, ללא פילוח ומעקב אחר כל פלח בנפרד, מנהלים, תומכים וכ"ד.</p> <p>לADMIN תהיה מערכת הרשאות אשר תשלוט על שאר הרשיונות.</p> <p>בארגון יש 1,000 עובדים בארץ וכ- 2,000 בחו"ל יעבדו מול SELF-SERVICE מהפורטל הארגוני בשימוש חופשי וללא הגבלה.</p>				
<p>ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 1 לעיל</p>	<p>חברתנו, המשתייכת לקבוצת חברות הפועלות יחד כגוף אחד בשליטה מלאה תחת החברה האם ואין משמעות להפרדה למספר חברות, לא מבחינה תפעולית ולא מבחינה עסקית. החברות מתנהלות במהלך העסקים הרגיל והשוטף, כישות אחת לכל דבר ועניין, המנוהלת על ידי הנהלה (מנכ"ל, סמנכ"לים וכו') משותפת והן גם מדווחות לרשויות באופן משותף (דוחות מאוחדים), כך שגם השוק והלקוחות, רואים בהן גוף אחד והחלוקה למס' חברות בתוך הקבוצה הינה לצורך יצירת "מחלקות" מקצועיות המתמחות כל אחת בתחום מסוים בלבד. על כן נבקש שיובהר כי לצורך עמידה בתנאי סעיף 21 ניתן יהיה לתאר את נתוני המציע גם בהסתמך על גופים קשורים ובלבד שמדובר בחברות קשורות שאכן מתנהלות במהלך העסקים הרגיל והשוטף כגוף אחד, חולקות משאבים רוחביים (כגון משרדים, הנהלה, מחלקת גיוס וכו') ופועלות בסינרגיה מלאה ועל פי נהלים ושיטות עבודה אחידות.</p>	21	6	.27
<p>ההבהרה מקובלת</p>	<p>נבקש שיובהר כי אספקת עדכונים ושדרוגים הינה בהתאם ובכפוף למדיניות יצרן התוכנה.</p>	<p>סעיף 14 (נספח ג' - הסכם)</p>	25	.28

עמוד 5 מתוך 44



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש שיובהר כי הספק לא יישא באחריות לשירות במקרים בהם נעשה תיקון ו/או ניסיון לתיקון או טיפול כלשהו במוצר על ידי טכנאי שאינו מטעם הספק ושלא באישורו וכי הספק לא יישא באחריות לתקלות אשר מקורן בנזק שנגרם בזדון ו/או ברשלנות חמורה על ידי המשרד ו/או מי מטעמו ו/או בשל שימוש בציוד שלא על פי הוראות הספק ו/או היצרן, נזק שאירע כתוצאה מתקלה בזרם החשמל, כוח עליון, ברק, אש, מים, אסון טבע.	סעיף 16 (נספח ג' - הסכם)	25	.29
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש שיובהר כי הטלת הקנס על הספק, אם בכלל, תחול רק במקרה שהעיכוב ו/או ההפרה ו/או החריגה (בהתאם לעניין) נבעו מסיבות התלויות בספק ו/או מי מטעמו בלבד וכי בכל מקרה יוגבלו סך כל הקנסות בהם עשוי הספק לחוב מכוח הסכם זה לתקרה כוללת ומצטברת שלא תעלה על 15% מערך ההתקשרות הכולל.	סעיפים 29-30	28	.30
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש שיובהר כי הספק לא יהיה אחראי לשירות במקרים בהם נעשה תיקון ו/או ניסיון לתיקון או טיפול כלשהו במוצר על ידי טכנאי שאינו מטעם הספק ושלא באישורו ו/או בניגוד להמלצתו.	סעיפים 39-40	29	.31
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש שיובהר כי השיפוי המפורט בסעיף מותנה בכך שהמשרד הודיע לספק על התביעה ו/או הדרישה מיד כשנודע לו עליה ואיפשר לספק לנהל את ההגנה וכל מו"מ נלווה לפשרה ולא יתפשר בכל דרישה או תביעה כאמור ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.	סעיפים 43-44	29	.32
הבקשה נדחית. הספק הזוכה יוכל לפנות למשרד לאחר הזכייה בבקשה לשינוי תנאי הסודיות. יהיה המשרד רשאי להחליט על שינוי בתנאי שמירת סודיות בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. כל זמן שלא התקבל אישור מהמשרד, אין בדרישות הסודיות.	נבקש הבהרה להוסיף סעיף המפרט את המקרים החריגים המקובלים שבהתקיימם לא תחול חובת הסודיות כדלקמן: "מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות ו/או מידע שהותר לפרסום על ידי המשרד ו/או מידע שפותח באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי ו/או מידע שהתקבל מצד ג' כדן ו/או מידע שגילויו נדרש על פי דין או צו של רשות מוסמכת".	סעיף 53 + נספח יא	31	.33
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש שיובהר כי סילוק כל טענה ו/או תביעה הנוגעת להפרת זכויות יוצרים על ידי המערכת ושיפוי המשרד בגינה הינה בהתאם ובכפוף למדיניות יצרן המערכת.	סעיף 60	32	.34
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש שיובהר כי זכויות המשרד בפרויקט ו/או באיזה מתוצריו יהיו בהתאם ובכפוף לתנאי רישיון השימוש במערכת על פי תנאיו של יצרן המערכת.	סעיף 62	32	.35

עמוד 6 מתוך 44



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש שיובהר כי על אף כל האמור בהסכם זה, אחריות הספק תהא מוגבלת לנזקים ישירים בלבד אשר נגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו ובכל מקרה גובה אחריותו הכוללת והמצטברת של הספק לא תעלה על גובה התמורה החוזית אשר שולמה לו מכוח הסכם זה במהלך 12 החודשים שקדמו לאירוע הנזק.	סעיפים 64-65	32	.36
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש שיובהר כי פיצוי או שיפוי על פי סעיף זה יעשה בכפוף לפסק דין חלוט שביצעו לא עוכב, ומותנה בכך שהמשרד הודיע לספק על הדרישה ו/או התביעה מיד מיד כשנודע לו עליה ואיפשר לספק להתגונן באופן עצמאי והמשרד לא יתפשר בכל דרישה או תביעה כאמור ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.	סעיפים 65-66	32	.37
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש שיובהר כי הפטור המפורט בסעיף לא יחול במקרה של נזק שנגרם בזדון ובכל מקום בו מוטלת האחריות על המשרד לפי דין.	סעיף 66	32	.38
הבקשה נדחית	מבוקש כי לאחר המילים "משרד החוץ" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	68	33	.39
הבקשה מקובלת ובלבד שלאחר המילים "גבולות אחריות" שבסעיף 93 תבואנה המילים "תקופת הביטוח".	מבוקש כי המילה "שנה" תמחק. כידוע לעורך המכרז קיימות תקופות ביטוח ארוכות יותר משנה.	70	33	.40
הבקשה נדחית	לאחר המילים: "קבלני משנה" מבוקש כי יתווסף: "היה וייחשבו עובדי נותן השירותים.	71	33	.41
הבקשה מקובלת ובלבד שלאחר המילים "גבולות אחריות" שבסעיף 93 תבואנה המילים "תקופת הביטוח".	מבוקש כי המילה "שנה" תמחק. כידוע לעורך המכרז קיימות תקופות ביטוח ארוכות יותר משנה.	74	33	.42
הבקשה נדחית	מבוקש כי הסעיף ימחק.	77	33	.43
הבקשה נדחית	מבוקש כי בסייפא ייכתב "למעט רכוש עליו פועלים במישרין".	78	33	.44
הבקשה מקובלת ובלבד שלאחר המילים "גבולות אחריות" שבסעיף 93 תבואנה המילים "תקופת הביטוח".	מבוקש כי המילה "ולשנה" תמחק. כידוע לעורך המכרז קיימות תקופות ביטוח ארוכות יותר משנה.	83	34	.45
הבקשה נדחית	מבוקש כי המילה "שבועיים" תמחק.	89	34	.46
הבקשה נדחית	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.	ב'	35	.47
הבקשה נדחית	מבוקש כי לאחר המילים "נוסח ביט" ייכתב "במהלך תקופת הביטוח".	ז'	35	.48

עמוד 7 מתוך 44



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
אין שינוי בדרישות הביטוח, אולם מובהר כי ביטול הסייגים בפוליסה תוך ציון המלל שהתבקש מקובל ולא יהווה הפרה של ההסכם.	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א 1981".	ח'	35	49.
הבקשה נדחית	מבוקש כי המילה "מיד" תמחק ובמקומה ייכתב "על פי דין".	91	35	50.
מקובל כי תבוא ההבהרה: "על אף האמור אי העברת אישור ביטוח בגין חידוש תוך 3 ימים ממועד החידוש לא תהווה הפרה יסודית, ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי ובהתאם לתנאים נשוא הסכם זה".	בסיפא ייכתב " על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישור עריכת ביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת מדינת ישראל משרד החוץ בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	95	35	51.
המשרד עורך את ההתקשרות מול הספק הזוכה בהתאם להצעה שתוגש למכרז ספציפי זה. היצרן אינו צד להתקשרות.	האם לציין מחירי מחירון של היצרן למרות שהמוזמן יכול לקבל הנחות משמעותיות ובמיוחד אם הוא כבר נמצא תחת הסכם חשכ"ל או לציין את מחירי חשכ"ל המוזלים?	נספח ב	18	52.
מבקשים לקבל מחיר PER רישיון ללא הבדלים בין סוגי משתמשי יחידת ה-IT. מתוכם 3 ADMIN כל השאר דרג א', ב', ג', הנהלה אותו סוג רישיון. כלומר סה"כ 80 רישיונות מתוכם 77 משתמשים רגילים ובנוסף 3 משתמשי ADMIN. אנו מעוניינים בגמישות, ללא מגבלות בניהול הרישיונות, ללא	כיצד לפרט עלויות רישוי אם יש רישוי נפרד למודולים שונים של המערכת, ולכן יש רישוי מסוים לדרג א' שמנהל פניות שירות (cases) ורישוי נפרד לטכנאי שטח שמשוברים באמצעות מנגנון התזמון לביצוע הזמנות עבודה ( work orders), בין אם כתוצאה מקריאות שירות ובין אם כתוצאה מעבודה שוטפת (משימות), ובנוסף יש רישוי מוזל למנהלים שרק צופים במידע? אנה ציינו כמה מתוך 80 המשתמשים פותחים קריאות, כמה מטפלים בהזמנות עבודה בשטח, כמה משתמשים צריכים את שני המודולים וכמה מהם רק צופים במידע כגון מנהלים?	נספח ב	18	53.

עמוד 8 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111





מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
<p>פילוח ומעקב אחר כל פלח בנפרד, מנהלים, תומכים וכ"ד. ADMIN תהיה מערכת הרשאות אשר תשלוט על שאר הרשיונות.</p> <p>בארגון יש 1000 עובדים בארץ וכ-2000 בחו"ל יעבדו מול SELF-SERVICE מהפורטל הארגוני בשימוש חופשי וללא הגבלה.</p>				
<p>מבקשים לקבל מחיר PER רישיון ללא הבדלים בין סוגי משתמשי יחידת ה-IT. מתוכם 3 ADMIN כל השאר דרג א', ב', ג' הנהלה אותו סוג רישיון. אנו מעוניינים בגמישות, ללא מגבלות בניהול הרישיונות, ללא פילוח ומעקב אחר כל פלח בנפרד, מנהלים, תומכים וכ"ד. ADMIN תהיה מערכת הרשאות אשר תשלוט על שאר הרשיונות.</p> <p>בארגון יש 1000 עובדים בארץ וכ-2000 בחו"ל יעבדו מול SELF-SERVICE מהפורטל הארגוני בשימוש חופשי וללא הגבלה.</p>	<p>כיצד לפרט רישוי שהוא לא לפי משתמש, כגון רישוי לפורטל שהוא לפי כמות צפיות בדפים אנונימיים ולפי כמות לוגאינים לאזור האישי, לצפיה בסטטוס טיפול הקריאה?</p>	נספח ב	18	.54
<p>הבקשה מקובלת</p>	<p>נא אישורכם שרישוי עבור תשתיות אבטח"מ כגון פיירול, אינטיוורוס והלבנה קיימים בארגון והינם באחריות המזמין</p>	נספח ב	18	.55

עמוד 9 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה מקובלת	נא אישורכם שעלות ההקמה לא כוללת עלויות עבור חומרה נדרשת כגון עבור שרת SQL ושרתי IIS קדמיים ואחוריים, אשר יסופקו על ידי המזמין בהתאם לארכיטקטורה שתוגדר על ידי הספק	נספח ב	18	.56
בממשק מול מע' הטלפוניה – של בינת מערכת "שירלי"	כיצד ימולאו שלוחות הטלפון של כל עובד במערכת, האם ידנית או בממשק מול מערכת הטלפוניה?	2.2 רפ ב-	14	.57
טלמסג'	מה היא המערכת המשמשת היום לשליחת סמס אליה יש להתחבר?	2.2 רפ ב-	14	.58
מאושר	נא אישורכם שרכישת חבילת סמס הינה באחריות המזמין ולא כלולה בתכולת ההצעה (אחרת יש לפרט כמות חודשית צפויה)	2.2 רפ ב-	14	.59
ממשק מול טבלאות ייעודיות של הארגון המיובאות ממערכת מרכבה ברשת השמורה	מהיכן מתקבל רשימת הציוד והשיוך שלו לפונה, האם ינוהל במערכת או שנדרש ממשק ואם כן מול איזו מערכת?	2.2 רפ ב-	15	.60
מפורט בנספח ו' סעיפים 5,7 ו/או בפרק 3 בנספח ה' RFP סעיפים 5,7 ממשקים מול רשתות אחרות: ציוד במרכבה TBL. שו"ב. CTI. OUTLOOK SQL-DB. ועוד.	בהמשך לכל הסעיפים הקודמים, לא ברור מה סך הממשקים הנדרשים בתכולת המערכת, אנא הוסיפו פרק ממשקים עם פירוט המערכות והממשקים הנדרשים מול כל מערכת או לפחות הערכת כמות הממשקים הנדרשת מול כל מערכת כדי שנוכל לדייק בהצעה	2.2 רפ ב-	15	.61
כן.	לגבי תמיכה מרחוק, האם לארגון יש רישוי לשימוש בטימז?	2.2 רפ ב-	18	62 .62
מאושר, כל עוד תקלת ה:אב" תודגש באופן ברור וגם תופיע בסרגל מתגלגל (BANNER) בתחתית המסך.	לגבי תקלת אב ש"תודגש בצבע ייחודי" – אתם מכתיבים כאן צורת פתרון ולא רק דרישה, שניתן יהיה להבדיל את התקלה המערכתית מיתר התקלות. נא אישורכם שכל פתרון חזותי אחר שנותן מענה לצורך (כגון הודעה בולטת בראש הטופס) מקובל	2.2 רפ ב-	18	63 .63
ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 6 לעיל. מאושר, כל עוד הפונקציונאליות נשמרת. שעיקרה חלוקת קריאות צודקת ושווה בין כל	לגבי כך ש"כל קריאה תקבל באופן אוטומטי משקל", כך לא עובד מודול השיבוץ שבכוונתנו להציע – אתם מכתיבים כאן צורת פתרון ולא רק דרישה של חלוקת עומס הוגנת ושיבוץ לפי זמינות. במקום זאת נא אישורכם לפתרון המובנה שלפי סוג המשימה מוגדר כברירת מחדל זמן טיפול נדרש ומיומנויות נדרשות ולפי הזמן הנדרש נסגר היומן של הטכנאי שיוקצה למשימה ופנוי למשך הזמן הנדרש, וכך המערכת תציע	2.2 רפ ב-	19	.64

צמוד 10 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
<p>הטכנאים הזמינים. כולל גרף עומסי הקריאות וגרף זמינות הטכנאים. המטרה לתת למקבלי הקריאה ולראש צוות התמיכה הטלפוני, כלי עזר לניתוב קריאות בצורה שווה בין נותני השרות/טכנאים ושליטה על ניהול זמינותם כולל חופשים וכ"ד.</p>	<p>משאבים לפי הזמינות שלהם ביומן ולא לפי משקל. האם מקובל?</p>			
<p>קיימות קריאות "אב" המורכבות מקריאות "בנים" וכל קריאת "בן" משויכת לטכנאי אחר וביחד משלימות את קריאת ה"אב" ומביאים אותה לסיום. לדוגמא קליטת עובד: 1 קריאה למחסן, 2 קריאה לטכנאי להקמת עמדה, 3 קריאה לפיתוח ליצירת USER, 4 קריאה לצוות תקשורת ועוד ... כאמור לכל קריאת "בן" משקל יחסי ומתווסף למשקל הכולל של הטכנאים לעיל.</p>	<p>באיזה תרחיש נדרש לחלק משימה בודדת למספר טכנאים? או שהכוונה רק למשימה שהיא בעצם אוסף של משימות זהות, כגון התקנת שדרוג על אוסף של מחשבים שיש לעבור אחד אחד?</p>	2.2 RFP -ב	19	.65
<p>ראשית הציוד מנוהל במערכת מרכבה ברשת השמורה. מקרה זה, מתייחס למקרים מועטים בו נפתחה קריאה לטכנאי, הטכנאי אינו זמין, הקריאה כוללת דרישת ציוד עם SLA למחסן</p>	<p>לגבי כך שראש הצוות יוכל להזמין מראש רכיב חומרה ממחסן הציוד, היכן מנוהל הציוד, המחסנים ופעולות הגריעה מהמלאי – במערכת המבוקשת, במערכת נפרדת לא קשורה אליה ראש הצוות יעבור לביצוע הפעולה, או שבכלל נדרשים ממשקים לסנכרון הציוד, המחסנים ורמות המלאי הנוכחיות ולביצוע פעולות גריעה במערכת האחרת מתוך המערכת המבוקשת?</p>	2.2 RFP -ב	19	.66

עמוד 11 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הציוד ועדיין לא נשלח. לראש צוות התמיכה תהא היכולת לשלוח בקשת ציוד למחסן, בשמו של הטכנאי ובתיאום עימו במטרה לזרז את הנפקת הציוד ולמנוע בזבוז זמן. SLA.				
מפורט בנספח ו' סעיפים 5,7 ו/או בפרק 3 בנספח ה' RFP סעיפים 5,7 ממשקים מול רשתות אחרות: ציוד במרכבה TBL. שוי"ב. CTI. OUTLOOK SQL-DB. ועוד.	בהמשך לסעיף הקודם, לא ברור מה סך הממשקים הנדרשים בתכולת המערכת, אלא הוסיפו פרק ממשקים עם פירוט המערכות והממשקים הנדרשים מול כל מערכת או לפחות הערכת כמות הממשקים הנדרשת מול כל מערכת כדי שנוכל לדייק בהצעה (למשל בדוגמה לעיל אולי הכוונה למערכת ERP, ויש לסנכרן מולה ציוד, מחסנים ומלאי – 3 ממשקים, וכן להעביר אליה פקודת שינוע כממשק רביעי)	2.2 ב- RFP	19	.67
לא מדובר בסקר או במערכת סקרים, במסך הקריאה תהא האפשרות ללקוח לציין את מידת שביעות רצונו (לא חובה) מהטיפול.	לגבי קבלת משוב מהפונה, האם הכוונה לשליחת לינק לסקר שביעות רצון, ואם כן כמה סקרים להערכתכם צפויים להתקבל מדי חודש, והיכן יש לפרט רישוי לרכיב סקרים, אם הוא נמדד על פי כמות סקרים שמולאו ולא על פי משתמשים?	2.2 ב- RFP	21	.68
לאפשר מתוך המערכת פתיחת לינק/גישה לאינטרנט לאתרים חיצוניים לצורך חיפוש פתרונות, DRV, וכ"ו. מאגר הידע יבנה מקומית מהידע שייצבר על ידי הטכנאים שלנו. פרק 3 בנספח ה' RFP סעיף 30 בטבלה.	לגבי כך שהמערכת "תתממשק מול אתרי ידע, לצרכי מחקר תקלות" (סעיף 2 בטבלה) – מה הכוונה, שיש לאפשר פתיחת לינק לאתרים חיצוניים כלשהם? אם זו הדרישה האם פתרון של ניהול מאמרי ידע ברכיב ניהול הידע הפנימי ובתוכם לשלב לינקים למאמרים חיצוניים נותן מענה, או שנדרש ממשק של ממש למאגרים חיצוניים ואם כן לכמה מאגרים?	פרק 3 ב- RFP	25	.69
דוקומנטום כבר לא רלוונטי בארגונו.	לגבי כך שהמערכת תתממשק לדוקומנטום (סעיף 3 בטבלה), מה הכוונה – לשמירת מסמכים? אם כן האם מקובל במקום זאת שהמסמכים יישמרו	פרק 3 ב- RFP	25	.70

צמוד 12 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
	במערכת עצמה או בשרפויינט, לו יש אינטגרציה מובנית עם המערכת?			
הקישוריות עם הלקוחות תתבצע דרך מערכת ה- OUTLOOK				
כן עד סוף 2022	בהמשך לעיל, האם לארגון כבר יש רישוי לשרפויינט, כחלק מהרישוי של אופיס 365?	פרק 3 ב- RFP	25	.71
כן.	לגבי התממשקות למערכת שוי"ב (סעיף 5 בטבלה), מעבר לכך שהיכולת קיימת כי יש למערכת API לפיתוח הממשק האם גם פיתוח הממשק עצמו הינו בתכולת המערכת?	פרק 3 ב- RFP	25	.72
מפורט בנספח ו' סעיפים 5,7 ו/או בפרק 3 בנספח ה' RFP סעיפים 5,7 ממשקים מול רשתות אחרות: ציוד במרכבה .TBL שוי"ב .CTI OUTLOOK SQL –DB ועוד.	בהמשך לסעיף הקודם, לא ברור מה סך הממשקים הנדרשים בתכולת המערכת, אנא הוסיפו פרק ממשקים עם פירוט המערכות והממשקים הנדרשים מול כל מערכת או לפחות הערכת כמות הממשקים הנדרשת מול כל מערכת כדי שנוכל לדייק בהצעה (למשל בדוגמה לעיל אולי מול השוי"ב יש לסנכרן שוי"ב תקלות מערכתיות ואולי גם לפתוח קריאות שהתקבלו מהשוי"ב – שני ממשקים שונים)	פרק 3 ב- RFP	25	.73
בהמשך למפורט בנספח ו' סעיף 6 ו/או בפרק 3 בנספח ה' RFP סעיף 6. יהיה רק סבבי טעינה של טבלאות השלשות	לגבי הסבת הנתונים (סעיף 6 בטבלה), אנא פרטו איזה מידע נדרש לטעון ומאיזה מקור ייטען כל מידע (למשל מהיכן יש לטעון את רשימת העובדים, המשתמשים, הציוד וכיו"ב)	פרק 3 ב- RFP	25	.74
טבלת השלשות תיטען מ 2 מוקדי סיוע קיימים שבמערכת הישנה	לגבי הסבת הנתונים (סעיף 6 בטבלה), נא אישורכם שכל סוג מידע (כל אובייקט) ייטען ממקור מידע בודד ולא נדרש לאחד ולמזג רשומות של אותו מידע ממקורות שונים	פרק 3 ב- RFP	25	.75
מאושר	לגבי הסבת הנתונים (סעיף 6 בטבלה), נא אישורכם שכל שהמידע יהיה לא ולידי האחריות לטיוב המידע הינו של המזמין, ולאחר הטיוב יבוצע על ידי הספק סבב טעינה נוסף כמפורט בדרישה	פרק 3 ב- RFP	25	.76
מפורט בנספח ו' סעיפים 5,7 ו/או בפרק 3 בנספח ה' RFP סעיפים 5,7 ממשקים מול רשתות אחרות: ציוד במרכבה .TBL שוי"ב .CTI OUTLOOK	לגבי ממשקים (סעיף 7 בטבלה), לא ברור מה סך הממשקים הנדרשים בתכולת המערכת, אנא הוסיפו פרק ממשקים עם פירוט המערכות והממשקים הנדרשים מול כל מערכת או לפחות הערכת כמות הממשקים הנדרשת מול כל מערכת כדי שנוכל לדייק בהצעה (למשל האם ומהיכן יש לסנכרן עובדים, משתמשי מערכת, ציוד, מחסנים – או שמדובר בטעינה חד פעמית וניהול ידני במערכת)	פרק 3 ב- RFP	26	.77

עמוד 13 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
SQL-DB ועוד.				
נכון להיום, רק 2 מוקדים במטה בארץ, התממשקות מול ה-CTI מערכת הטלפוניה – של בינת "שירלי". בעתיד יהיו מוקדים בחו"ל	לגבי ממשקים למערכות CALL CENTER (סעיף 23 בטבלה), מכיוון שיש מספר מוקדים אשר אולי גם מפוזרים במדינות שונות, מכמה מערכות שונות נדרש להתחבר להקפצת מסך העובד?	פרק 3 ב- RFP	28	.78
אופציה לחיגוג יוצא תתקבל בברכה	בהמשך לעיל, האם מעבר לממשק הקפצת מסך בשיחה נכנסת נדרשים ממשקים נוספים מול הטלפוניה כגון לחיגוג יוצא או לשמיעת הקלטות?	פרק 3 ב- RFP	28	.79
+OUTLOOK BANNER הודעות, למערכת חייב להיות מנגנון הפצת הודעות ללקוחות.	לגבי הפצת הודעות (סעיף 27 בטבלה), האם ללקוח כבר יש רישוי ל- Teams (כחלק מאופיס 365) ואם לא היכן יש לפרט עליות רישוי אילו?	פרק 3 ב- RFP	28	.80
מבקשים לקבל מחיר PER רישיון ללא הבדלים בין סוגי משתמשי יחידת ה-IT. מתוכם 3 ADMIN כל השאר דרג א', ב', ג' הנהלה אותו סוג רישיון.				
אנו מעוניינים בגמישות, ללא מגבלות בנייהול הרישיונות, ללא פילוח ומעקב אחר כל פלח בנפרד, מנהלים, תומכים וכ"ד. ADMIN תהיה מערכת הרשאות אשר תשלוט על שאר הרשיונות.	לגבי אפליקציה לתומך ואפליקציה למשתמש (סעיף 42 בטבלה), לתומך ברור שנדרשת אפליקציה, האם פתרון של פורטל למשתמשים כמפורט בסעיף 34 בטבלה נותן מענה לצורך או שנדרשת אפליקציה של ממש, גם אם זו דורשת רישוי נוסף פר עובד, ואם כן היכן לציין את הרישוי הנדרש לכלל העובדים לשימוש באפליקציה?	פרק 3 ב- RFP	30	.81
בארגון יש 1000 עובדים בארץ וכ- 2000 בחו"ל יעבדו מול SELF-SERVICE מהפרוטל הארגוני בשימוש חופשי וללא הגבלה.				

עמוד 14 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
ראה תשובתנו לשאלות בסעיפים 6_64 לעיל. מאושר, והעיקר שהפונקציונאליות תשמר כפי שמתואר בשדות ובמסכי ההמחשה ובתיאור תהליכי העבודה בנספח ה-RFP המצורפים.	נא אישורכם שהמסכים הם להמחשה בלבד ומכיוון שאתם בוחרים פלטפורמת CRM הנראות המוצעת למסכים השונים לא תהיה בהכרח על פי האיוורים המצורפים אלא בהתאם לזו המוצעת על ידי הפלטפורמה ובהתאם ל-best practices של היצרן	פרק 4 ב-RFP	31	.82
נספח ו' מיועד לכך שתענו כן או לא בהתייחס לכל דרישה ודרישה, כולל חובה להוסיף תיאור קצר המפרט את אופן המענה על הדרישה כהוכחה והתחייבות שלכם שהדרישה אכן נתמכת. נספח ז' – מיועד עבור משרד החוץ בלבד.	השורות בנספח הדרישות זהות לאילו שבנספח ו' של תנאי הסף, ובשני הנספחים ביקשתם פירוט לכל סעיף – מדוע אם כך נדרשים שני נספחים ולענות פעמיים על אותן דרישות? נספח ו' מיותר?	נספח ז'	אקסל	.83
הדרכה נדרשת בכל הרמות, נספח ב' במסמך המכרז 2022-30, למען הסר ספק הדרכה יסודית עד אחרון משתמשי ה-IT.	לא מצאנו כל התייחסות לגבי ההדרכות המצופות לפני עליית המערכת לאוויר – האם נדרשת הדרכה במודל Train the Trainer למשתמשי מפתח של המזמין והם שידריכו את יתר המשתמשים או שנדרשת הדרכה לכלל משתמשי המערכת?		כללי	.84
לא. רק לאנשי ה-IT	בהמשך לעיל, אם נדרשת הדרכה לכלל המשתמשים על כמה משתמשים מדובר ובכמה אתרים מדובר (אפשר להתייחס למשתמשים בחו"ל בתור עוד "אתר" של הדרכה מרחוק)		כללי	.85
עברית בלבד	מעבר לכך שהמערכת עצמה צריכה לתמוך בשתי שפות, עברית ואנגלית, האם גם ההדרכה צריכה להיות בשתי השפות או רק בעברית ובהתאם לכך האם כל חומרי ההדרכה צריכים להיות בשתי השפות?		כללי	.86
הספק נדרש להציג מודול הדרכה, צריך הטמעה בכל הרמות, ראו נספח ב' במסמך המכרז 2022-30, למען הסר הספק	לא מצאנו כל התייחסות לגבי אופן הליווי וההטמעה שאתם מצפים לקבל לאחר עליית המערכת לאוויר, למשך כמה זמן נדרש ליווי וכיצד יש לתמחר אותו במענה, למשל חודש ליווי של מטמיע בודד או אולי יותר מטמיעים או יותר זמן? כיצד יש לתמחר את ההטמעה		כללי	.87

עמוד 15 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הטמעה יסודית כפי שצריך עד אחרון משתמשי ה-IT יעבוד באופן עצמאי ותקין.				
ההדרכה וההטמעה הן מול משתמשי ה-IT דרגים א', ב', ג', הנהלה, ADMIN, לא עובדי משרד/משתמשים באחריות הספק לבצע זאת כלול במחיר, ראו נספח ב' במסמך המכרז 30-2022	נא אישורכם שמעבר לליווי וההטמעה האמורים לעיל המזמין הוא שיהווה קו ראשון לקריאות משתמשים, והוא שיעביר קריאות לגבי תקלות במערכת (להבדיל מהדרכה או שאלות כלליות) לספק, ולא שהספק נדרש להעמיד מוקד למענה לשאלות משתמשים, מעבר לטיפול בתקלות		כללי	.88
מפורט בנספח ג' סעיף 16 א', ב', ג' במסמך המכרז 30-2022	מה שעות הפעילות שבהן נדרש לתת מענה לתקלות שאינן חמורות (שהטיפול בהן הוא לא 24X7), האם לפי שעות פעילות רגילות 8:00-17:00 בימים א'-ה' שעון ישראל לא כולל חגי ישראל, או שנדרש לתת מענה לתקלות סביב השעון בגלל העבודה עם הנציגויות בחו"ל ולכן יש לתקצב בתחזוקה מוקד שפועל 24X7?		כללי	.89
מפורט במסמכי המכרז נספחים: ז', ח', יח' וטבלת סיכום	נבקש לדעת את אופן השקלול (באחוזים) של הרכיבים השונים באופן החישוב הניקוד של הצעת המחיר.	נספח ב' סעיף 10	21	.90
ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 33 לעיל	התחייבות לסודיות: נבקש להוסיף סעיף אשר יכלול את החרגי הסטנדרטיים לעניין התחייבות לשמירה על סודיות כדלקמן: "יובהר כי האמור לא יחול על מידע שהינו (1) נחלת הכלל (2) מידע שכבר היה ידוע לספק במועד קבלת המידע שלא מאת המזמין (3) מידע שהגיע ו/או יגיע לידיעת הספק מגורמים אחרים וללא הפרת התחייבות על פי הסכם זה (4) מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע של המזמין בשום אופן שהוא (5) ידע מקצועי, Know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של הספק שאינם ייחודיים למזמין (6) מידע שיש לגלותו על פי צו של רשות מוסמכת.	נספח ד'	38	.91
הבקשה נדחית. אין שינוי בתנאי המכרז. יחד עם זאת, המשרד יבחן את הסיבות ואת הגורמים לנזקים. במידה ולדעת המשרד, הנזקים	נבקש להבהיר כי אחריות הספק למתן שירותי תחזוקה למערכת ורכיביה בתקופת האחריות והתחזוקה בהתאם להוראות מסמכי המכרז לא תחול במקרים הבאים: (1) נזקים שנגרמו כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו אשר נעשו בניגוד להוראות הספק ו/או הדין; (2) שינויים שבוצעו במערכת ע"י המשרד ו/או מי מטעמו שלא באמצעות הספק; (3)	10-14 ; 14-18	5 ; 25	.92

עמוד 16 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111





מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
שנגרמו אינם באחריות הספק, המשרד לא ידרוש מהספק פיצוי / קנס וכד'. שיקול הדעת נתון לוועדת המכרזים בלבד.	נזקים/תקלות/ליקויים/באגים שנגרמו בשל נסיבות שאינן בשליטת הספק; (4) נזקים שנגרמו בשל תקלה ו/או באג במוצרי צד ג'.			
הבקשה נדחית. סעיף 35 ג' משולם לפי ביצוע שעות עבודה, לצורך שיפורים ושינויים, בכפוף להוצאת הזמנה נפרדת.	סעיף התמורה - נבקש להוסיף בסעיף התמורה - 3 חודשים לאחר עליה לאוויר מותנה באישור המשרד שהמערכת פועלת בצורה תקינה, מלאה, שוטפת ללא תקלות קריטיות/משביתות	ג35	8	.93
בשלב זה דרישתנו להתקין את התכנה ON-PREM PERPETUAL ויכולת עתידית לעבור לענן במידה ונעבור לענן בעתיד נרצה לקבל את מודל ההתחשבות נכון לערכים של היום בין PERPETUAL ל SAAS לא.	מודל רישוי - מודל הרישוי SaaS לא מתאים - המודל הקיים הוא מודל Perpetual בעוד שמודל הענני הוא SaaS. נודה להבהרתכם.	כללי	21	.94
בשלב זה דרישתנו להתקין את התכנה ON-PREM PERPETUAL ויכולת עתידית לעבור לענן במידה ונעבור לענן בעתיד נרצה לקבל את מודל ההתחשבות נכון לערכים של היום בין PERPETUAL ל SAAS לא.	לפי המכרז ההגשה היא במודל On Prem כאשר הלקוח ישקול בעתיד העברה לענן. האם ניתן להגיש פתרון ענן כבר בשלב הראשון?	כללי	21	.95
לא מאושר, מבקשים לקבל ON-PREM במודל PERPETUAL	הפתרון שלנו הינו פתרון SaaS שיושב על Data Center מאובטח במערב אירופה, איזה מידע נדרש לספק על ה DataCenter?	כללי	21	.96

עמוד 17 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה נדחית. ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 92 לעיל.	נבקש להבהיר, כי אחריות ספק השירות תהיה לנזקים ישירים בלבד וספק השירות לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למשרד ו/או לצד שלישי ו/או למי מטעם, לרבות אובדן הכנסה ואובדן רווח. כמו כן, ספק השירות לא יהיה אחראי לנזק שנגרם בנסיבות שאינן בשליטתו הסבירה ו/או כתוצאה מאירוע של כוח עליון ו/או כתוצאה ממעשה או מחדל של המשרד ו/או צד שלישי ו/או מי מטעם.	9 ; 64	24 ; 32	97.
הבקשה נדחית. מובהר כי לפני הטלת קנס המשרד יברר את התנהלות הספק. החלטה על הטלת קנס תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המשרד.	1. נבקש כי תינתן לספק השירות התראה 14 ימים ומראש ובכתב טרם הטלת הקנס וכן מתן הזדמנות לתקן את הדרוש תיקון במהלך תקופה זו (ככל שניתן לתיקון). נבקש להבהיר כי לא יוטל קנס על ספק השירות בגין ליקויים ו/או חריגות ברמת השירות ו/או בזמני התגובה וכיוצ"ב אשר נבעו מנסיבות שאינן בשליטת ספק השירות.	29	28	98.98
ניגוד עניינים ייבחן בראייה אובייקטיבית רחבה, עבור העובדים המעורבים במתן השירות למשרד במישרין ובעקיפין, ובנוסף ייבחן ביחס לפירמה כולה, לרבות מנהלים, בעלי שליטה וכד'.	לבקשתכם, יש להציג ניגוד עניינים עם המציע ולא רק עם הצוות המוצע. המציע מונה כ-1,700 עובדים, ולבדוק עם כל אחד מהם ניגוד עניינים תהיה עבודה מפרכת וארוכה. אנו מבקשים לבדוק רק את הצוות המוצע.	56-59	31	99.
הבקשה נדחית. ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 33 לעיל.	נבקש להבהיר כי מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע הדרוש לגלותו על פי כל דין ו/או מידע הדרוש לגלותו לשם ביצוע השירותים ו/או מידע שהיה מצוי בחזקתו של הקבלן ו/או מי מטעמו קודם לגילוי ע"י הרשות ללא הפרת חובת שמירת סודיות ו/או מידע שנמסר לספק השירות ע"י צד ג' שלמיטב ידיעת ספק השירות לא הפר חובת סודיות, וכן ידע מקצועי, רעיונות, טכניקות, Know-how, מתודולוגיות וכיו"ב בתחום השירותים שאינם ייחודיים לשירותים לא ייכלל במסגרת חובת הסודיות בהתאם להוראות סעיפים אלה.	53-54 ; נספח 'ד ; נספח כ' (סעיף 9)	31 ; 38-39	100.
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז.	1. נבקש להבהיר כי אחריות ספק השירות תהא על פי דין. נבקש להבהיר כי המשרד מתחייב שלא להתפשר ו/או להגיע להסדר כלשהו בהליך כאמור ללא קבלת הסכמת ספק השירות.	60	32	101.
הבקשה נדחית. ראה תשובתנו	1. נבקש להבהיר כי זכויות היוצרים והקניין הרוחני המבוקשות בסעיף לא יחלו לגבי ידע	62-63 ;	32	102.

צמוד 18 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
לשאלה בסעיף 34 לעיל.	ומיומנויות של ספק השירות, שפותחו על ידי ספק השירות שלא במסגרת השירותים או שאינם ייחודיים עבור המשרד, לרבות שיטות עבודה, ידע מקצועי, know how מתודולוגיות ורעיונות. כמו כן, נבקש להבהיר, כי הבעלות בתוצרי השירותים תועבר מיד עם קבלת מלוא התמורה בגין השירותים. נבקש להבהיר כי ספק השירות יהיה רשאי לשמור אצלו העתקים בהתאם להוראות הדין ולצורך הגנה על זכויותיו	נספח כ' (סעיף 20.2)		
הבקשה נדחית	גבולות אחריות: 1. נבקש לתקן את גבול אחריות ספק השירות ל- 12 חודשים במקום 18 חודשים; 2. נבקש למחוק את המילה "לפיצוי"; נבקש למחוק את המילים "בכל מקרה לא יפחת גבול האחריות מאשר סך \$500,000.	65	32	103
ביטוח אחריות מקצועית מאת מבטח זר יהא כפוף להערות עורך המכרז ויכלול הבהרה לפיה דין שיפוט וגבולות טריטוריאליים יכלול את מדינת ישראל.	המציע הינו משרד החבר ברשת גלובלית וככזה מחויב בביטוח אחריות מקצועית מחברה זרה. לאור זאת, נודה לאישורכם כי יתקבל ביטוח אחריות מקצועית מחברה זרה כל עוד הוא כולל את כלל עיקרי הביטוח המבוקשים.	81-85	34	104
הבקשה נדחית. החלטה על חילוט הערבות תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המשרד ולפי שיקול דעתה הבלדי.	נבקש כי תינתן לספק השירות הודעה 30 ימים מראש ובכתב טרם חילוט הערבות ומתן הזדמנות להשמיע טענותיו וכן אפשרות לתקן את ההפרה.	101	36	105
חובה.	האם הדרישה למערכת On-premise היא חובה או שניתן להגיש הצעה בסביבת ענן?		נספח ז', קובץ המענה לדרישות, סעיף 2	106
כן SQL2019	האם הדרישה ל MSSQL היא דרישה מנדטורית?		נספח ז', קובץ המענה לדרישות, סעיף 4	107
בהמשך למפורט בנספח ו' סעיף 6 ו/או בפרק 3 בנספח ה' RFP סעיף 6. יהיו רק סבבי טעינה של טבלאות השלשות לאחר מכן יתבצע	מאיזו מערכת יש להסב את המידע? כמה טבלאות? מה הכמויות של המידע - האם נדרש להסב גם קריאות ישנות היסטוריות מלפני שנים או רק קריאות רלוונטיות בסטטוס פתוח לדוגמא? נבקש לקבל פירוט על ישויות המידע הנדרשות להגירה, כמות טבלאות, כמו שדות		נספח ז', קובץ המענה לדרישות, סעיף 6	108



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
טיוב על ידי אנשי משה"ח				
אין שינוי בתנאי המכרז. במידה והספק סבור שחל עיכוב בלוח זמנים עקב נסיבות שאינן בשליטתו יוכל להציג את טענותיו בפני הממונה. החלטה ספית תתקבל על ידי הממונה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.	נבקש להבהיר כי התחייבות הספק לעמידה בלוחות הזמנים שבמכרז הינה רק ככל שמדובר בנסיבות בשליטתו. ככל שיחול עיכוב, פיגור ו/או איחור עקב נסיבות אחרות, לרבות עקב נסיבות שבאחריות המשרד ו/או מי מטעמו ו/או עקב נסיבות של כוח עליון, הדבר לא יהווה הפרה מצד הספק את התחייבותו זו. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 4(א) להסכם (ע"מ 23).	5(א)	4	.109
על הספק לברר נתונים אלה מול יצרן המערכת לפני הגשת הצעה למכרז. על הספק לוודא שיש באפשרותו לספק את השירות למשרד במהלך כל התקופה שהוגדרה. במידה והספק יפסיק את ההתקשרות באופן חד צדדי במהלך תקופת ההתקשרות שהוגדרה (לרבות כל הארכות ההתקשרות שהמשרד קבע), המשרד יהיה רשאי לגבות מהספק קנסות ופיצויים לרבות חילוט ערבות. כמו כן ראה סעיף 37 להסכם לעניין פיצויים למקרה של סיום התקשרות בסך של עד 200,000 ₪.	נבקש להבהיר כי מאחר ובכוונת הספק להציע מוצר מדף של יצרן צד שלישי וכן מאחר ומדובר בתקופת התקשרות ממושכת, אזי במקרה בו היצרן הודיע על EOS/EOL ו/או במקרה בו תסתיים ההתקשרות בין הספק לבין היצרן, הספק יודיע על כך למשרד מיד עם היוודע לו ויסייע למשרד בהיערכות הנדרשת. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 4(ד) להסכם (ע"מ 24).	5(ד)	4	.110
הספק יהיה זכאי לקבלת תמורה עבור שירות שהוזמן וסופק עד למועד סיום	נבקש להבהיר כי במקרה של סיום מוקדם של ההתקשרות המשרד ישלם לספק עבור מלוא השירותים שסופקו לו עד מועד סיום ההתקשרות בפועל, עבור הוצאות שנדרש הספק להוציא לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז ואשר אינן	6	4	.111

עמוד 20 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
ההתקשרות, בהתאם לאבני הדרך שהוגדרו.	ברות החזרה, לרבות הרישוי למערכת (במידה ולא שולם עד אותו מועד), שכן מדובר בתשלום שנתי מראש המועבר ליצרן, שהספק אינו זכאי לקבלת החזר בגינו.			
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להבהיר כי התחייבות הספק למילוי הנחיות המשרד יהא בכפוף לכך שהנחיות אלה לא יסתרו את הוראות המכרז ולא ירחיבו את התחייבויות הספק לפיו. כמו כן, נבקש לקבוע כי המשרד יישא באחריות להוראות והנחיותיו.	8	5	.112
<p>1. הבקשה נדחית. היצרן אינו צד להתקשרות.</p> <p>2. הבקשה מתקבלת, אך מובהר בזאת: החלטה ממה נובע הצורך בשירותי תחזוקה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של הממונה. לדוגמא, הממונה הוא שיחליט האם נגרמו תקלות כתוצאה משימוש לא נכון במערכת, תנאי אתר שאינם הולמים וכד'. ובהתאם לכך הממונה יקבע האם הספק זכאי לתמורה או שאינו זכאי לתמורה עבור פעולות אחזקה אלה.</p>	<p>נבקש להבהיר:</p> <p>1. המערכת שתסופק הינה בבעלות יצרן צד שלישי, והיא תסופק AS IS בכפוף ובהתאם לתנאי רישיון השימוש הסטנדרטיים של היצרן והאחריות הניתנת על-ידי היצרן. בהתאם, הספק לא יהיה אחראי לכל תקלה או פגם במערכת, אלא לביצוע השירותים לפי המכרז.</p> <p>2. שירותי התחזוקה (לרבות במהלך תקופת האחריות) לא כוללים את תיקון התקלות הבאות, ואלה יתוקנו בתמורה נוספת עפ"י התעריפים שנקבעו במכרז: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המערכת ו/או של כל חלק בה; (2) ביצוע עבודה או שינויים במערכת ו/או בכל חלק בה, על ידי גורם כלשהו לבד מעובדי הספק או קבלני משנה שלו (ככל שישנם); (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים בעלי אורך חיים מוגבל ו/או מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו ע"י הספק או לא אושרו על ידו; (4) מעשה זדון, ונדליזם, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק; (5) תחזוקה או כיוול לקויים או בלתי נאותים; (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה; (7) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים 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; (8) תקלות בחומרה שאיננה נמכרת ע"י היצרן (End of life) ו/או תקלות תוכנה שאינן נתמכות ע"י היצרן (End of Support).</p> <p>3. עדכוני גרסאות יסופקו בהתאם לשחרור גרסה כזו על-ידי היצרן. אין לספק יכולת להשפיע או לקבוע שיצא עדכון למערכת או את מועד הוצאתו.</p> <p>הבהרות אלה רלבנטיות גם לסעיף 11 בע"מ 5 וסעיף 35 (א) בע"מ 7. כמו כן, הן רלבנטיות לסעיפים 14-15 ו-20 (א) להסכם (ע"מ 25).</p>	10	5	.113



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
3. מקובל.				
הבקשה מתקבלת באופן חלקי. בתקלות מסוימות, הממונה רשאי לדורש מהספק טיפול בתקלה באופן מיידי, ללא כל עיכוב או דחייה, וזאת משיקולים של רציפות תפקודית, צורך מבצעי וכד'. שיקול הדעת נתון בלעדית בידי הממונה בלבד.	נבקש להבהיר כי "יום עבודה" משמעות אחד מהימים א'-ה' ואינו כולל ערבי חג וימי חג. הבהרה זו רלבנטית לסעיף 16(ב) להסכם (ע"מ 25).	12(ב)	5	.114
מקובל	נבקש כי המשרד יודיע לספק בדבר סיווג התקלה, על מנת שהספק יוכל להיערך למתן שירותים מיטביים למשרד. הבהרה זו רלבנטית לסעיף 16(ג) להסכם (ע"מ 25).	12(ג)	5	.115
מקובל	נבקש שיובהר כי הכוונה היא להמצאת עותק של תעודת התאגדות של הספק.	26	6	.116
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להבהיר: 1. כי נדרש לעדכן שהתשלום עבור שירותי תחזוקה הינו שנתי מראש ולא רבעוני. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 23 להסכם (ע"מ 27). 2. עלות רישיונות ו/או שירותי תחזוקה, כולל מצד היצרן, עשויה להשתנות במהלך תקופה של 10 שנים ואף לפני חלוף 3 שנים, מעבר להצמדה למדד/מט"ח. על כן, נבקש לקבוע מנגנון לעדכון התמורה בגין דמי התחזוקה, אשר יהיו צמודים לכל הפחות למחירון הרשמי של היצרן ועדכוניו. אין זה סביר שהספק יישא בעלות ההפרש בין התשלום ליצרן לבין התשלום לו הוא זכאי מהמשרד, ככל שיהיו. 3. השינויים, השיפורים וההרחבות הכלולים בדמי התחזוקה יהיו אך ורק כאלה שיתוספו על-ידי היצרן ושעל פי מדיניות היצרן לא נדרשת תמורה נוספת בגינם. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 20(ב) בהסכם (ע"מ 26).	35(ב)	7	.117
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	המונח "שביעות רצון" מופיע כקריטריון לבדיקת עמידת הספק בהתחייבויותיו ולזכאותו לתשלום. מאחר שמדובר בקריטריון סובייקטיבי לחלוטין, יקשה על הספק, מטבע הדברים, להיערך בהתאם על מנת להבטיח את עמידתו בקריטריון זה. לפיכך, נבקש להגדיר כי המונח "שביעות רצון"	35(ג)	7	.118



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
	משמעותו ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי המכרז וההסכם מכוחו.			
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש את אישורכם להפרדת תשלום הרישוי ותחזוקה לשנה הראשונה מעלויות הפרויקט, היינו תשלום בהתאם להתקדמות הפרויקט יהיה לעלויות העבודה בפרויקט. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 21 להסכם (ע"מ 26).	36	8	.119
אין שינוי בתנאי המכרז. יחד עם זאת, עם ההתקדמות בביצוע, הספק הזוכה יוכל להציג בפני הממונה את בקשתו בנושא השלמת אבן הדרך. הממונה יבחן את בקשת הספק ויחליט האם הספק השלים את התחייבויותיו באופן המזכה אותו בתמורה.	תשלום 15% לפי אבן דרך אישור המשרד לתקינות ומוכנות המערכת: נבקש לקבוע כי אישור המשרד יתבצע בקרות המועד המוקדם מבין הבאים: (1) התאריך שבו יוכיח הספק למשרד, בדרך של ביצוע מוצלח של בדיקות הקבלה או בדרך אחרת, כי המערכת תואמת באופן מהותי את דרישות המשרד; או (2) ביום העשירי לאחר תחילת בדיקות הקבלה, אם המשרד לא אישר עד אז את בדיקות הקבלה או לא מסר לספק רשימה בכתב של כל אי ההתאמות המהותיות של המערכת לקריטריונים למסירה. כמו כן, נבקש כי יובהר כי מתן אישור כאמור לא יעוכב מחמת אי-התאמה מינורית לדרישות המשרד. לאחר מועד אישור הקבלה יעשה הספק מאמץ מסחרי סביר לתקן כל אי-התאמה כאמור שהתגלתה בזמן בדיקות הקבלה. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 36(ה) (עמ' 8).	36(ג)	8	.120
בכל אבן דרך, במידה והממונה מצא שהספק השלים את ביצוע כלל המטלות הנדרשות, מועד התשלום לספק בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.3 "מועדי תשלום" – ראה נספח ט'.	מועדי תשלום: נבקש כי אישור לתשלום יינתן תוך זמן סביר ולא יאוחר מ-14 יום ממועד הגשת דו"ח הפעילות ו/או חשבונית מס על-ידי הספק. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 26 להסכם (ע"מ 27).	43	9	.121
אין שינוי בתנאי המכרז. דרישה לחתימה על טופס ויתור על סודיות רפואית: דרישה זו מופנית לכל עובדי הספק המעורבים במתן השירותים באופן ישיר או עקיף, אשר יש להם גישה לנתונים, מידע וכד'. זוהי דרישה קבועה של גורמי הבטחון המנחים, והיא	נבקש לבטל את הדרישה כי עובדי הספק יחתמו על טופס ויתור על שמירת סודיות רפואית, שכן אין זה סביר להפלות מי מעובדי הספק על בסיס בריאותו ואין סיבה לפגוע בסודיות הרפואית של עובד בעיקר כאשר אין לה רלוונטיות לתפקיד במיוחד לאור תקופת הפיתוח הקצרה יחסית.	44	9	.122

עמוד 23 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
מיושמת כלפי כל ספקי המשרד.				
המשרד יהיה רשאי לקבוע לכל מציע מספר מועדים אפשריים לקיום הריאיון, אך במידה והמשרד סבור שהספק אינו מתאים עצמו לאחת החלופות שהוצגו בפניו, המשרד יהיה רשאי להחליט על פסילת ההצעה, בכפוף לאישור ועדת המכרזים.	נבקש כי מועד הצגת המערכת ו/או הריאיון יתואם במידת האפשר מול הספק וחברי הצוות המוצע וכי במידה ומי מהם לא יהיה זמין לריאיון במועד שנקבע, בשל נסיבות שלא ניתן לשנותן (כגון מילואים ו/או שהות בחו"ל), ניתן יהיה לתאם מועד חלופי.	53 ו-55	10	.123
אין שינוי בתנאי המכרז. החלטה בנושא תתקבל בהתאם לנסיבות העניין, על ידי ועדת המכרזים, ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.	נבקש להבהיר כי ככל שהתקשרות המשרד עם הכשיר השני תמומש לאחר שהספק החל בביצוע השירותים, זכויותיו של הספק בנוגע לחלק השירותים שביצע ימשיכו לחול במלואם והספק לא יישא בכל אחריות לחלק השירותים שיבוצע על-ידי הכשיר השני.	60	11	.124
אין שינוי בתנאי המכרז. יחד עם זאת, במידה וחלפו מעל 12 חודשים ממועד הכרזה על זוכה במכרז, הכשיר השני או השלישי רשאים לסרב לבקשת המשרד לממש את ההתקשרות עם.	נבקש לקבוע כי ככל שהמשרד יבקש לממש את ההתקשרות עם כשיר שני או כשיר שלישי לאחר חלוף 12 חודשים ממועד ההכרזה על זוכה במכרז, תהא ההתקשרות עימם מותנית בקבלת הסכמתם ולאחר מתן אפשרות לעדכון הצעתם, שכן אין זה סביר שהצעה שניתנה במועד כלשהו תעמוד בתוקף ללא שינוי גם לאחר חלוף 3 שנים.	62	11	.125
אין שינוי בתנאי המכרז. יחד עם זאת, במידת האפשר, המשרד ישאף להודיע על כך לספק מוקדם ככל האפשר.	נבקש כי טרם שינוי היקף ההתקשרות תינתן לספק הודעה בכתב לפחות 30 יום מראש.	65	11	.126
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש כי במידה ויתווספו מסמכים נוספים על ידי המשרד, שלא נחשפו טרם הגשת ההצעה על-ידי הספק ושעשויים להשפיע על הצעתו, תינתן לספק אפשרות לתקן את הצעתו.	הואיל ראשון	23	.127
אין שינוי בתנאי המכרז, יחד עם	נבקש למחוק את המשפט "כל התחייבות של ספק השירות ע"פ חוזה זה תחייב את מנהל	8	24	.128

צמוד 24 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111





מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
<p>זאת מקובל שקיימת הפרדה בין האחריות שחלה על מנהל הפרויקט במסגרת מילוי תפקידו, לבין האחריות שחלה על הספק עצמו כמגיש ההצעה.</p>	<p>הפרויקט", שכן אחריות מנהל הפרויקט נוגעת אך ורק לאופן מתן השירותים למשרד לפי הקבוע במכרז. היא אינה נוגעת להתחייבויות אחרות של הספק, כפי שהן מפורטות במכרז. אין זה סביר להשית על מנהל הפרויקט, עובד של הספק, את כל התחייבויות הספק. הוא לא צד להתקשרות והוא אינו נושא באחריות אישית כאן.</p>			
<p>הבקשה נדחית. אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>ספק השירות אחראי בלעדית על איכות השירותים שיגישו עובדיו: נבקש להחליף את המילה "בלעדית" בשורה הראשונה ובשורה השניה במילים "על-פי דין ובהתאם לתנאי ההסכם", להוסיף לאחר המילה "נזק" את המילה "ישיר".</p>	9	24	.129
<p>אין שינוי בתנאי המכרז. שימת לב המציעים לאמור בסעיף 31 להסכם: בשלב ראשון הספק יתבקש על ידי המשרד להגיב לממצאים ולאחר שהמשרד (באמצעות ועדת המכרזים) יבחן את תגובתו יוחלט אם יש מקום להטלת קנס.</p>	<p>נבקש לקבוע כי: 1. לא ייגבה קנס עקב אירוע אשר אירע בנסיבות שאינן בשליטת הספק, לרבות נסיבות שבאחריות המשרד ו/או מעשה או מחדל של המשרד או מי מטעמו או בנסיבות של כוח עליון. 2. תימסר לספק הודעה בכתב של לפחות 14 יום מראש לפני גביית הקנס במהלכם תינתן לספק הזדמנות אמיתית לתיקון הטעון תיקון לפי הודעת המשרד וזאת בנוסף לקבוע בסעיף 31 להסכם. 3. סך הקנס לא יעלה על 5% מהתמורה ששולמה בפועל לספק במסגרת הסכם זה, כולל הפיצוי המוסכם האמור בסעיף 37 להסכם (עמ' 29). יימחקו המילים "לדעת הממונה". ככל שיש תקלות ו/או אי התאמות הן צריכות להיות אובייקטיביות אל מול דרישות המכרז או דרישות אחרות שהוסכמו בין הצדדים מראש.</p>	29	28	.130
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש: 1. למחוק את המילים "ההודעה על" ולהוסיף לאחר המילה "ההתקשרות" את המילה "בפועל". 2. למחוק את המילים "ולשביעות רצונו", שכן שביעות רצון הינה מדד סובייקטיבי שאין באפשרותה ספק להיערך לעמידה בו ואין זה סביר להתנות במדד זה את תשלום התמורה, במיוחד כאשר זה נדרש עקב סיום מטעמי נוחות של המזמין. להוסיף בסוף הסעיף "וכן להחזר הוצאות שהוצאו על-ידי הספק לצורך מתן השירותים למשרד ואשר אינן ברות החזרה", כגון תשלום עבור רישיונות לצדדים שלישיים (כגון היצרן), אשר אינן ברות החזרה ושהספק נדרש לרכוש לצורך ביצוע הפרויקט והשירותים.</p>	34	28	.131



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
<p>הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>סיום חוזה באופן חד צדדי על ידי הספק: אנו מבקשים את למחוק את המשפט "הפר הספק את הוראות החוזה, וסיים מתן שירותיו באופן חד צדדי ו/או לא העניק השירות לפי החוזה ובוטל החוזה בשל ההפרה, זכאי המשרד, ללא הוכחת נזק, לגבות מהספק פיצויים בסכום של עד 200,000 ₪ + מע"מ כפיצוי מוסכם על סיום מוקדם של ההסכם", שכן אין זה סביר להטיל פיצוי מוסכם גלובלי על כל מקרה בו יבוטל ההסכם עקב הפרה. מטרת הפיצוי המוסכם הינה להבטיח עמידה במדד מסוים קבוע מראש, שניתן להיערך לעמידה לו. במידה וייגרם למשרד נזק עקב נסיבות אלה, עומדת לו זכות התביעה לתבוע את כל נזקיו הנטענים והמוכחים. ככל שבקשתנו לעיל לא תתקבל, נבקש:</p> <p>1. להבהיר כי הספק לא יישא בפיצוי מוסכם מקום בו הוא נאלץ לסיים את ההסכם ואת מתן השירותים בנסיבות אובייקטיביות, לרבות סיום ההתקשרות בינו לבין היצרן ו/או במקרה בו היצרן הודיע על EOS/EOL ביחס למערכת, הספק נקלע לחדלות פרעון, כינוס נכסים ו/או הפרה יסודית מצד המשרד.</p> <p>2. למחוק את המילים "וסיים מתן שירותיו באופן חד צדדי" ולהוסיף לאחר המילים "בשל ההפרה" את המילים "אשר לא תוקנה תוך 14 יום מקבלת התרעת המשרד בכתב אודות ההפרה כפי שפורטה בהתרעת המזמין כאמור".</p> <p>3. סך הפיצוי המוסכם יהווה חלק מסך הפיצוי המוסכם ו/או הקנסות שהמזמין יהיה רשאי לגבות מהספק במסגרת מכרז זה, כאמור בהערתנו לעיל לסעיף 29 להסכם.</p> <p>סכום הפיצוי המוסכם שבסעיף זה יופחת באופן משמעותי.</p>	37	29	.132
<p>אין שינוי בתנאי המכרז. ככל האפשר המשרד יתאם את הטיפול מול הספק, אך המשרד אינו מתחייב לכך.</p>	<p>תביעה בנושא יחסי עבודה - נבקש:</p> <p>1. להוסיף לאחר המילים "קביעה זו" את המילים "בפסק דין חלוט".</p> <p>2. להחליף את המילים "בתוך שבועיים" במילים "בהקדם האפשרי לאחר היוודע לו דבר התביעה" ולהוסיף לאחר המילים "קבלת התביעה" את המילים "ויואפשר לספק לנהל את ההגנה מפני תביעה כאמור, לא יתפשר בכל הסדר פשרה ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב ולא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל עליו אחריות או חבות כלשהי".</p> <p>למחוק את המילים "ויפסיק את ההתקשרות עם הספק", שכן אין לספק יכולת לשלוט ו/או למנוע הגשת תביעה כאמור על-ידי מי מטעמו ואין בכך הכרח כי הגשת תביעה כאמור תיפגע בשירותים שיינתנו על-ידי הספק למשרד או באיכותם.</p>	43	29	.133



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	תביעה בנושא יחסי עבודה : בקש לקבוע שהתחייבות הספק הינה לשיפוי בלבד והתחייבות זו תהא כפופה לפסק דין חלוט ובכפוף לכך שהמשרד יודיע לספק מיד עם דבר היוודע לו אודות כל תביעה לקיום יחסי עבודה כאמור והוא יאפשר לספק לנהל את ההגנה בהליכים או לנהל את המו"מ בכל הסדר פשרה בעניין זה, ישתף פעולה עם הספק, לא יתפשר בכל מו"מ ו/או בהסדר פשרה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב והמשרד לא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי.	44	29	.134
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	תביעה בנושא יחסי עבודה : מן הראוי לבטל סעיף זה, אשר אינו רלבנטי לשירותים נשוא המכרז והסכם זה. אין מדובר במכרז שעניינו העמדת שירותי מיקור חוץ או העמדת כוח אדם בצורה אחרת לטובת המשרד. הספק הינו חברה פרטית, אשר בכוונתה לספק למשרד רישיון שימוש במערכת ושירותים נלווים בקשר אליה בלבד. יתר על כן, הספק התחייב לשפות את המשרד ממילא בכל הוצאותיו, אם וככל שיהיו לו כאלה עקב תביעה לקיומם של יחסי עובד-מעביד. אין זה סביר לנכות מהתמורה סכומים נוספים. ככל שבקשתנו לעיל לא תתקבל, נבקש להוסיף לאחר המילה "כלשהו" את המילים "בפסק דין חלוט, כאמור בסעיף 43 לעיל" ולהבהיר כי כל סכום עודף שיוחזר למשרד לפי סעיף זה יקוזז מסכום השיפוי לו מתחייב הספק לפי סעיפים 43-44 להסכם, על מנת שהספק לא יחויב בתשלום כפול בגין אותו חיוב.	45	29	.135
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	תביעה בנושא יחסי עבודה - נבקש כי הקיזוז יחול רק ביחס לסכומים קצובים המגיעים לספק מכוח הסכם זה ולאחר שנמסרה לספק הודעה בכתב 7 ימים טרם ביצוע הקיזוז. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 108 (עמ' 37) לנספח ג' - הסכם.	46	30	.136
אין שינוי בתנאי המכרז. במידת הצורך, הספק הזוכה יוכל לפנות לממונה באופן נקודתי ולבקש אישור לביצוע פעולות שונות. המשרד יקבל החלטה בהתאם לנסיבות המקרה.	התחייבות הספק להימנעות מניגודי עניינים : נבקש למחוק את המשפט "ובמשך תקופה של שנה לאחר סיומו של החוזה", שכן אין זה סביר להגביל את עיסוקו של הספק בצורה כלשהי לאחר סיום התקשרותו עם המשרד. לאחר סיום ההתקשרות אין כל חשש לניגוד עניינים ואין טעם בהתחייבות חוזית שכזו.	56	31	.137
אין שינוי בתנאי המכרז. יחד עם זאת ועדת המכרזים תהא רשאית לבחון את טענות הספק	הפסקה התקשרות עקב פעילותו בניגוד עניינים : נבקש כי טרם ההכרעה בדבר קיומו המשך ההתקשרות עם הספק, תינתן לספק זכות טיעון בפני ועדת המכרזים.	58	31	.138

עמוד 27 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
ולהחליט האם קיים חשש לניגוד עניינים. החלטה שתקבל על פי שיקול דעת בלעדי של ועדת המכרזים.				
הבקשה נדחית, אין שינוי בתנאי המכרז	<p>בנושא הפקרת זכויות קניין רוחני, נבקש:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. להוסיף לאחר המילה "כאמור" את המילים "עקב מעשה ו/או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו" ולהחליף את המילה "בלעדית" במילים "על-פי דין".</li> <li>2. להוסיף כי התחייבות הספק לשיפוי תהיה כפופה לכך שהמשרד יודיע לספק מיד עם היוודע לו דבר הדרישה או התביעה, תינתן לספק השליטה על ניהול ההגנה ועל כל מו"מ לפשרה וסיוע סביר של המשרד, ושהמשרד לא יתפשר ולא ישלם ללא אישור הספק מראש ובכתב ולא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל עליו אחריות או חבות כלשהי.</li> <li>3. להבהיר כי חובת השיפוי בנוגע למערכת, על רכיביה, תהא כפופה לתנאי השיפוי המצויים ברישיון השימוש הסטנדרטי של היצרן.</li> <li>4. להבהיר כי הספק לא יחוב בשיפוי במקרה של תביעה שעילתה אחד (או יותר) מהמצבים הבאים: (1) עמידתו של הספק בתכנוני, במפרטי או בהוראות המשרד; (2) שימוש של הספק במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי המשרד או הוכתבו על ידו; (3) שינוי המערכת, או חלקה, על ידי המשרד ו/או מי מטעמו, או על ידי צד שלישי אחר; (4) שימוש במערכת, או חלקה, באופן האסור על פי הרישיון, המפרט הטכני, דפי היישום או התייעוד; (5) שימוש במערכת עם מוצרים שאינם מסופקים על ידי הספק, כאשר אלמלא שימוש כזה לא היה במערכת כשלעצמה, כדי להפר זכויות צד ג'.</li> </ol> <p>להבהיר כי האמור לעיל קובע את מלוא החבות המוטלת על הספק במקרה של תביעות שעילתן הפרת זכויות קניין רוחני.</p>	60	32	.139
מקובל	<p>נבקש להבהיר כי התחייבות הספק כאמור לא תחול על המערכת ו/או מוצרים של הספק ו/או של צדדים שלישיים (לרבות מוצרי קוד פתוח), לגביהם כל זכויות היוצרים ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות השייכות לצד כלשהו עובר להסכם זה, תשארנה רכושו של הצד לו היו שייכות. הספק יכול להתחייב להעברת בעלות רק בתוצרי הפרויקט שפותחו באופן ייעודי עבור המשרד ושהתקבלה בגינם מלוא התמורה. כמו כן, זכויות היוצרים של המשרד לא יכללו מתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים</p>	62	32	.140

עמוד 28 מתוך 44



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
	<p>סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע, אשר הינו ידע גנרי, ואלה יישארו בבעלות הספק.</p>			
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>נבקש להבהיר כי על אף האמור בכל מקום אחר במכרז ו/או בהסכם:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>כל צד יישא באחריות המוטלת עליו על פי דין, במיוחד בכל הנוגע לנזק גוף ו/או לרכוש, שכן הרחבת אחריותו של הספק מעבר לאחריות הקבועה בדין, לרבות נזק שייגרם בגין מעשה או מחדל של העירייה או מי מטעמה או צד ג' כלשהו, מטילה נטל כלכלי מיותר על הספק, שאינו בר ביטוח, שעה שביטוחי המשרד מכסים נזקים אלה.</li> <li>אחריותו של הספק תהא מוגבלת לאחריות לנזק ישיר בלבד, שנגרם עקב מעשה או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו בנסיבות שבשליטת הספק, כך שהספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למשרד ו/או מי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה ואובדן רווח, כפי שמקובל בהסכמים מסוג זה.</li> <li>גבול אחריות הספק בגין נזקים כלשהם לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת של סך התמורה ששולמה לספק בפועל או שהיתה אמורה להשתלם לספק לפי הסכם זה ב-18 החודשים שקדמו לקרות אירוע הנזק.</li> <li>הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.</li> <li>התחייבות הספק הינה לשיפוי בלבד (ולא לפיצוי) ורק כלפי המשרד ולא כלפי כל ניזוק שהוא, עמו אין לספק כל יריבות חוזית.</li> <li>ההתחייבות לשיפוי תהא כפופה לפסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת ולכך שהמשרד יודיע לספק מיד עם דבר היוודע לו אודות כל תביעה או דרישה והוא יאפשר לספק לנהל את ההגנה בהליכים או לנהל את המו"מ בכל הסדר פשרה בעניין זה, ישתף פעולה עם הספק, וכן בכפוף לכך שהמשרד לא יתפשר בכל מו"מ ו/או בהסדר פשרה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב והמשרד לא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי.</li> <li>בסעיף 64 תימחקנה המילים "ו/או ברשלנות".</li> <li>בסעיף 67(ב) תימחקנה המילים "ו/או ברשלנות רבתי". הדין הישראלי אינו מגדיר מושג זה ואין זה סביר להשית על הספק את מלוא האחריות לנזק במקרה זה.</li> <li>סעיף 67(ג) יימחק בכללותו. לא ברור מדוע נזק שנגרם עקב אירוע שכזה מוחרג.</li> </ol>	<p>64-67</p>	<p>32-33</p>	<p>.141</p>



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
	סעיף 67(ו) יימחק בכללותו. מדובר באירוע בו אין יריבות משפטית בין הספק למשרד ולא ברור הצורך להתייחס למקרה כזה.			
<p>אין שינוי בתנאי ההסכם. העתק אישור קיום ביטוחים יימסר לזוכה</p> <p>דרישות הביטוח מפורטות במלואן מראש בנספח הביטוח שבמכרז. על המציעים ובאפשרותם לבחון דרישות אלו מראש ואת עמידתם בהם, אישור נדרש להיות מופק על ידי המבטח של הזוכה בהתאם לפוליסות שהותאמו לפי סעיפי הביטוח והוראות הרגולציה. לבקשת מציע שיזכה, תועבר לו דוגמא של אישור ביטוח על מנת שהמציע יוכל לוודא כי האסמכתא שמוצגת על ידו לעורך המכרז בגין הביטוחים שערך והותאמו לפי הנדרש במכרז כוללת את כל המידע הניתן להציג במסגרתה, הכל בהתאם לאפשרי לעניין הצגת אסמכתאות בנושא ביטוח לפי הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. כאמור, נוסח אישור ביטוחים</p>	<p>על-פי הוראות המפקח על הביטוח, יש להעביר נוסח אישור קיום ביטוחים על פי הנוסח האחיד שנקבע, שבו נדרש הספק לעמוד. אנא העבירו את נוסח האישור המבוקש.</p>	68-87	33-35	.142

צמוד 30 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
יועבר לספק הזוכה				
חברת ענבלהבקשה נדחית. מוסכם כי ספק השירות יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו. יובהר כי אישור קיום ביטוחים אינו משקף את כל ההתחייבויות הכלולות בנספח הביטוח, ודרישות המופיעות במכרז/ בהסכם הן שמחייבות.	<p>נבקש למחוק את המשפט "מדינת ישראל - משרד החוץ, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מן ספק השירות בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת ספק השירות בסעיפי הביטוח לעיל ו/או מכל סיבה אחרת, ספק השירות יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה".</p> <p>הספק נכון להעביר לידי המשרד אישור קיום ביטוחים בהתאם לנוסח שיידרש על ידי המשרד, אך לא את פוליסות הביטוח שלו. מדובר בסוד מסחרי שאינו ציבורי ואין כל סיבה אמיתית לחשוף אותו, אף במקרה של תביעה.</p>	91	35	.143
אין שינוי בתנאי המכרז. לפני חילוט ערבות, המשרד יהיה רשאי לפנות לספק ולקבל ממנו הסבר בקשר לסיבת ההפרה. בנושא חילוט ערבות, שיקול הדעת נתון בידי ועדת המכרזים בלבד.	<p>נבקש לקבוע כי זכות המשרד לחילוט הערבות תהא רק במקרה של הפרה יסודית שנגרמה בנסיבות שבשליטת הספק ובכפוף לכך שתימסר לספק התראה בכתב טרם חילוט הערבות וכי במהלך תקופת ההתראה יהא הספק רשאי לתקן את ההפרה הנטענת, כך שהערבות תחולט רק במקרה שההפרה לא תוקנה, ככל שהיא ברת תיקון, וכן לאחר שתינתן לספק זכות לטעון טיעוניו.</p> <p>כמו כן, נבקש לקבוע כי יחולט רק הסכום המשקף את הנזק המוכח שנגרם למשרד, כך שהערבות לא תהווה פיצוי מוסכם לכל נזק שהוא.</p>	101	36	.144
בהתאם להוראות תכ"ס 7.3.3, הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.	<p>נוסח הערבות: נבקש להוסיף לאחר המילה "להעברה" את המילה "ולהסבה".</p>		41	.145
הבקשה נדחית	<p>נבקש לקבוע כי התחייבות הספק לשיפוי תהא כפופה לפסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת ולכך שהמשרד יודיע לספק מיד עם דבר היוודע לו אודות כל תביעה או דרישה והוא יאפשר לספק לנהל את ההגנה בהליכים או לנהל את המו"מ בכל הסדר פשרה בעניין זה, ישתף פעולה עם הספק, וכן בכפוף לכך שהמשרד לא יתפשר בכל מו"מ ו/או בהסדר פשרה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב והמשרד לא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי.</p>	9.12	6	.146

עמוד 31 מתוך 44



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה נדחית	נבקש להבהיר כי טרם ביצוע הביקורת יחתום המשרד ומבצעי הביקורת מטעמו על התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע כלפי הספק וכי המידע והדיווחים שהספק יחויב במסירתם יהיו רק אלה הרלבנטיים לשירותים נשוא המכרז.	24.4	14	.147
יהיו רק סבבי טעינה טבלאות השלשות, לאחר מכן יתבצע טיוב על ידי אנשי משה"ח	נדרש לקבל הבהרות בנושא המרת נתונים ממערכת קיימת בפרט נושא של העברת קבצים. נדרש לספק טבלאות המרה מול כל נתון. מול כל שלשה נדרש לספק שלשה, מול כל סטטוס וכל ערך נדרש לספק ערך מתאים – יש צורך בפעילות המרה – באחריות מי לבצע?	6	<u>נספח ו'</u>	.148
הבקשה נדחית. על הספק לוודא שכל האפיונים המפורטים בנספח ו' יהיו כלולים ומגולמים במחיר המוצר המוצע.	מצריך אפיון מפורט ותמחור בנפרד לתכולת המכרז.	40	<u>נספח ו'</u>	.149
מאושר, והעיקר שהפונקציונאליות תשמר כפי שמתואר בשדות ובמסכי ההמחשה ובתיאור תהליכי העבודה בנספח ה-RFP המצורפים	כל איורי המסכים להמחשה אינם לוקחים בחשבון תצוגה ויכולות של מוצר מדף וכמו כן נושא הרספונסיביות של המסך. האם האיורים מחייבים?	כללי	<u>נספח ו'</u>	.150
שלב ראשון 80	מה כמות התומכים במערכת כיום? (משתמשים שמטפלים בתקלות)	כללי	כללי	.151
אין	• האם למשרד קיימת כיום תשתית Kubernetes? האם יהיה ניתן להשתמש בתשתית זו לפריסת המערכת on-prem במשרד?	כללי	כללי	.152
פלאפון	מה הכוונה ב- "מכשיר חכם"? והאם קיים קישור בין הרשת שעליה תפרס המערכת למכשירים הנ"ל?	סעיף 2.1	מסמך RFP עמוד 13	.153
NIMSOFT	אילו מערכות שו"ב קיימות כיום במשרד ונדרש להתממשק אליהן?	פרק 3 סעיף 5	מסמך RFP עמוד 25	.154
OUTLOOK NIMSOFT CTI- שירלי	מעבר לקישוריות (העברת נתונים) למערכת SAP (מרכבה ו- 2019 SQL באיזה פרוטוקולים/מערכות הקישוריות צריכה לתמוך?	פרק 3 סעיף 7	מסמך RFP עמוד 25	.155
לא ניתן הציוד ברשת אחרת.	ניהול ציוד – האם מצופה שהפתרון יספק יכולת אוטומטית ל- Discovery של ציודי קצה או שהציוד יוזן למאגר של המערכת בצורה ידנית?	פרק 3 סעיף 10	מסמך RFP עמוד 25	.156

עמוד 32 מתוך 44





מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
תמונת המצב המלאה לגבי הציוד הקיים בעמדה, תגיע טבלאות מערכת אחרת.				
שירלי של בינת	איזו מערכת טלפוניה קיימת במשרד? ואיזה CTI?	פרק 3 סעיף 23	מסמך RFP עמוד 25	.157
חיבור Outlook SMTP בלבד	<ul style="list-style-type: none"> <li>האם בחיבור לשרתי המייל של המשרד חייבים להשתמש ב-SMTP או שניתן להשתמש גם ב-IMAP?</li> <li>האם החיבור מול מערכת המייל מצופה שיעשה מול outlook? או שחיבור ל-Exchange מקובל?</li> </ul>	פרק 3 סעיף 3 (לטבלה)	מסמך RFP עמוד 25	.158
יהיו רק סבבי טעינה של טבלאות השלשות, לאחר מכן יתבצע טיוב על ידי אנשי משה"ח	<ul style="list-style-type: none"> <li>מה סדרי הגודל של הנתונים הקיימים כיום במערכות שלכם שמיועדים להסבה? כמות טבלאות (ממוצע), גודל טבלה (כמות שדות – גם ממוצע), נפח נתונים ב- GB / TB?</li> <li>האם קיימת מערכת ETL שתשמש לצורך הסבת הנתונים או שמערכת כזו צריכה להיות חלק מהפתרון המוצע?</li> </ul>	פרק 3 סעיף 6 (לטבלה)	מסמך RFP עמוד 25	.159
מנהלים בדרגים השונים	מה הכוונה "לאפשר לבעלי התפקידים השונים לשלוט באמצעות דש בורד על תהליך" כאשר הדגש הוא על אלמנט השליטה?	פרק 3 סעיף 38	מסמך RFP עמוד 25	.161
מאושר, והעיקר שהפונקציונאליות תשמר כפי שמתואר בשדות ובמסכי ההמחשה ובתיאור תהליכי העבודה בנספח ה-RFP המצורפים	אפיון המסכים – מניח שאפיון המסכים הוא לצורך המחשה של הצרכים ולא ממש אפיון של מבנה המסכים שנדרש מהמערכת?	כללי	כללי	.163
לא ניתן הציוד נמצא ברשת אחרת.	נושא נכסים, מלבד מערכת מרכבה, מהן מערכות הזנה (רכש, גילוי) ותיקוף מצב הציוד? והאם מצופה שניהול של המלאי והמצאי יתבצע בתוך המערכת?	פרק 3 סעיף 7	מסמך RFP עמוד 25	.165
תמונת המצב לגבי הציוד הקיים בעמדה, תגיע טבלאות מערכת אחרת	נושא נכסים ותמיכה, מהיכן יגיעו ואיפה ינוהלו מערכות התוכנה הנדרשות להתקנה במחשב של המשתמש החדש?	סעיף 1.6	מסמך RFP עמוד 11	.166

עמוד 33 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
טכנאים במשימות מורכבות. הפצת תכנה ותבצע בנפרד.				
2 מוקדים כרגע ללא קשר בניהם	המערכת תשרת את 2 המחלוקות – נושא כללי, האם נדרש מידור בין הקריאות והתכנים של 2 העולמות ואם כן באיזו רמה? (מה מודל המידור)	סעיף 1.1	מסמך RFP עמוד 4	.167
פתיחת קריאה, סטטוס, ראו מסך להמחשה נספח ה' מסך #7	טיפול בקריאת שירות: SELF – SERVICE – מהי הערכה כמותית של מגוון השירותים ש Self Service יציע? האם יכל את נושאי תחום ההנדסה?	סעיף 2.1	מסמך RFP עמוד 4	.168
מנגנון שלשות כמקובל ובניית מאגר ידע אשר יבנה במרוצת הזמן על ידי צוות הטכנאים.	ניהול התקלות, האם צפוי ניהול סיווגי פתרון?	פרק 3 סעיף 11	מסמך RFP עמוד 25	.169
צריך שלמערכת יהיה מודול "ניהול שינויים" מפורט בסעיף 43	ניהול השינויים, מה הם סוגי השינויים הנדרשים למימוש? מהי דרך הזמנתן ומה הנפחים שעליהם מדובר?	סעיף 44	מסמך RFP עמוד 30	.170
מנגנון שלשות כמקובל ובניית מאגר ידע אשר יבנה במרוצת הזמן על ידי צוות הטכנאים.	נושא ה Knowledge, מה היא אוכלוסיית הצרכנים של KA – האם מדובר בלקוחות קצה או רק בתומכים, מה מקור ונפחי מאגרי ידע קיימים לטעינה ראשונית?	סעיף 30	מסמך RFP עמוד 28	.171
הבקשה נדחית	מבקשים לשנות: במקום "לא יפחתו מהמצויין" ל: "הנם כמצויין"	עמוד 33 סעיף 68	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.172
הבקשה נדחית	מבקשים לשנות: במקום "לא יפחת מסך" ל: "בסך"	עמוד 33 סעיף 70	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.173
הבקשה מקובלת ובלבד שלאחר המילים "גבולות אחריות" שבסעיף 93 תבואנה המילים "תקופת הביטוח".	מבקשים להוריד את המילה – "שנה"	עמוד 33 סעיף 70	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.174
הבקשה נדחית.	מבקשים לשנות: במקום "לא יפחת מסך" ל: "בסך"	עמוד 33 סעיף 74	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.175

עמוד 34 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה מקובלת ובלבד שלאחר המילים "גבולות אחריות" שבסעיף 93 תבואנה המילים "תקופת הביטוח".	מבקשים להוריד את המילה – "שנה"	עמוד 33 סעיף 74	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.176
אין שינוי בהוראות המכרז/ ההסכם. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר כי מהדורת MENORATOP "IT 2015" מקובלת כחלופה.	מבקשים להוריד את הקיים ולשנות: "MENORATOP IT 2015"	עמוד 33 סעיף 80	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.177
הבקשה נדחית.	מבקשים לשנות: במקום "ולשנה לא יפתחתו מסך" ל: "ולתקופה בסך"	עמוד 34 סעיף 83	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.178
הבקשה נדחית.	להוריד את המילה "הארכת" ובסוף להוסיף את המשפט: "בתנאי שאין כיסוי ביטוחי חלופי לאותה תקופה ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה"	עמוד 34 סעיף 84 (ד)	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.179
הבקשה נדחית.	מבקשים להוסיף לאחר: " (ככל ורלוונטיים)" את המשפט: "לכלול את פעילות קבלני המשנה עבורו לחילופים רשאי הספק בביטוחיו"	עמוד 34 סעיף 86	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.180
הבקשה מתקבלת.	להוריד את המילה "לפחות"	עמוד 35 סעיף 87 (ב)	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.181
הבקשה נדחית.	להוסיף בסוף: "בגין השירותים נשוא הסכם זה"	עמוד 35 סעיף 87 (ו)	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.182
הבקשה נדחית.	להוריד את המילים: "לא יפחתו מהמקובל" ולרשום במקום: "הנס"	עמוד 35 סעיף 87 (ז)	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.183
אין שינוי בדרישות הביטוח, אולם מובהר כי ביטול הסייגים בפוליסה תוך ציון המלל שהתבקש מקובל ולא יהווה הפרה של ההסכם.	להוסיף בסוף: "אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח ו/או זכויות המבטח עפ"י דין."	עמוד 35 סעיף 87 (ח)	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.184

עמוד 35 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
<p>אישור קיום ביטוחים לחתימת המבטח, יועבר לספק הזוכה. דרישות הביטוח מפורטות במלואן מראש בנספח הביטוח שבמכרז. על המציעים ובאפשרותם לבחון דרישות אלו מראש ואת עמידתם בהם, אישור נדרש להיות מופק על ידי המבטח של הזוכה בהתאם לפוליסות שהותאמו לפי סעיפי הביטוח והוראות הרגולציה. לבקשת מציע שיזכה, תועבר לו דוגמא של אישור ביטוח על מנת שהמציע יוכל לוודא כי האסמכתא שמוצגת על ידו לעורך המכרז בגין הביטוחים שערך והותאמו לפי הנדרש במכרז כוללת את כל המידע הניתן להציג במסגרתה, הכל בהתאם לאפשרי לעניין הצגת אסמכתאות בנושא ביטוח לפי הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.</p>	<p>בהתייחס לאישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים – לא צורף, מבקשים אישור לבדיקה.</p>	<p>עמוד 35 סעיף 89</p>	<p>קובץ המכרז סעיפי ביטוח</p>	<p>.185</p>
<p>הבקשות נדחות</p>	<p>מבקשים לשנות לאחר המילים "על פי דין" במקום: "ועל" לרשום: "או". ולהוריד את המילה: "כל" לקראת סוף המשפט.</p>	<p>עמוד 36 סעיף 94</p>	<p>קובץ המכרז סעיפי ביטוח</p>	<p>.186</p>

עמוד 36 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
מקובל כי תבוא ההבהרה: "על אף האמור אי העברת אישור ביטוח בגין חידוש תוך 3 ימים ממועד החידוש לא תהווה הפרה יסודית, ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי ובהתאם לתנאים נשוא הסכם זה".	מבקשים להוסיף בסוף משפט: "אולם אי אספקת אישור ביטוח חתום במהלך 14 ימי עסקים מחתימת הסכם זה, לא תחשב הפרה יסודית"	עמוד 36 סעיף 95	קובץ המכרז סעיפי ביטוח	.187
על המציע לעמוד בתנאים המפורטים בנספח י"ג עמוד 44: תצהיר מציע כללי לרבות אי תיאום הצעות ועצמאות המציע. יש לצרף להצעה נספח זה חתום על ידי המציע	המציע וחברה אחרת בקבוצת המציע, מהווים ישויות משפטיות נפרדות ומספקים במהלך העסקים הרגיל, מוצרים ושירותים שונים אלה מאלה. המציע והחברה האחרת כאמור, מבקשים להגיש הצעות נפרדות למכרז, כל חברה בהתבסס על המוצרים/ שירותים אותם היא מספקת. לפיכך, נבקשכם לאשר כי אין מניעה לכך ששני מציעים שונים, הנמנים על אשכול חברות אחד, יגישו כל אחד בנפרד, כדיון, הצעה עצמאית למכרז, בהתבסס על המוצרים/שירותים השונים זה מזה אותם הם מספקים.	כללי	כללי	.188
מקובל	שימו לב כי האחריות לבדוק אם תקופת התחזוקה מוארכת חלה עליכם	ד5	4	.189
מקובל	מאחר שהפתרון מבוסס על מוצרי צד ג' האחריות תהא כפי האחריות הסטנדרטית הניתנת על ידי היצרן למוצר. אחריות הספק לתקינות המוצר היא במסגרת אחריות היצרן בהתאם לתנאי הרשיון. הספק מספק את החבילות/תוכנה וכיו"ב כפי שהן והוא אינו יכול להיות אחראי לכל פגם שיתגלה בתוכנה אלא בהתאם ובמגבלות אחריותו של היצרן. כן יש להבהיר כי תקופת האחריות של חבילות ת. וכנה תחל במועד אספקת התוכנה.	10	5	.190
הבקשה נדחית	נבקש לקבוע מדדים אובייקטיביים לקביעת חומרת התקלות, כמקובל בעולם התוכנה. מטריקס תענה לפניית כאמור בזמני התגובה הבאים: תקלות מהותיות קריטיות או משביתות, הפוגעות בעבודת יישום קבוע, תוך 4 שעות עבודה ממועד הקריאה ועד לתחילת הטיפול בתקלה; תקלות רגילות שאינן תקלות מהותיות, תוך 24 שעות עבודה ממועד הקריאה ועד לתחילת הטיפול בתקלה; <b>הערה זו רלוונטית גם לסעיף 16ג' בהסכם (עמוד 25).</b>	12ג	5	.191

עמוד 37 מתוך 44



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה נדחית	<p>ביחס לפיתוחים (ככל שיהיו) – נבקש להבהיר כי שירותי האחריות, התמיכה, והתחזוקה לרבות בתקופת האחריות, אינם כוללים טיפול בנזק או תקלה אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של התוצרים/המערכת או של כל חלק מהם. (2) 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. (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו ע"י הספק. (4) מעשה זדון, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק. (5) תחזוקה או כיוול לקויים או בלתי נאותים. (6) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה. (7) הובלה שלא על ידי הספק. (8) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים 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 (9) תקלות בתוכנה שאיננה נתמכת ע"י היצרן (end of support)/תקלות בחומרה שאיננה נמכרת ע"י היצרן (End of life).</p> <p><b>הערה זו רלוונטית גם סעיף 14 בהסכם.</b></p>	8	21	.192
הבקשה נדחית, על הספק לפנות לממונה 90 יום לפני ההתקשרות ולתאם איתו את הצורך בהארכת התקשרות לשנה נוספת.	<p>הודעה על הארכת תקופת התקשרות: נבקש כי ההודעה על הארכת ההתקשרות תגיע מהמשרד 30 ימים (או יותר, לנוחיות המשרד) טרם סיום ההתקשרות השנתית.</p>	14	24	.193
הבקשה נדחית	<p>אחריות ספק השירות: למען הסדר וכדי למנוע כפילויות, נבקש להכפיף סעיף זה לסעיף האחריות בהסכם המסדיר את אחריות הספק.</p>	9	24	.194
הבקשה נדחית. אין שינוי בתנאי המכרז. אחריות הספק המשרד הינה בהתאם לתנאי המכרז. היצרן אינו צד להתקשרות שבין המשרד לבין הספק הזוכה	<p>נבקש להבהיר, כאמור בהערותינו לעיל, כי ביחס למוצרי צד ג' האחריות למוצרים ותחזוקתם יהיו בהתאם לאחריות היצרן ותנאי השימוש. ביחס לפיתוחים של הספק (ככל שיהיו) – האחריות והתחזוקה לא יכללו את התקלות המפורטות בסעיף 6 בטבלה זו.</p>	14	25	.195



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה נדחית	<p>הטלת קנסות עקב הפרות וחריגות: לגבי 29א - נבקש כי המדד להטלת קנס על הספק לא יהא שיקול דעת הממונה, אלא עמידת הספק באפיון ובהוראות ההסכם כך שהספק יקנס רק אם חרג מהוראות ההסכם ו/או אפיון המערכת.</p> <p>כמו בן, נבקש להפחית את גובה הקנס בגין ההפרות זו לסך של _____ (כרגע עומד על 300 ₪ ליום).</p> <p>מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נבקש כי:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>לא ייגבו פיצויי פיגורים בגין איחור הנגרם ממעשה או ממחדל של המזמין או מי מטעמו או בנסיבות של כח עליון.</li> <li>להגביל בתקרה את סך כל פיצויי הפיגורים שישולמו, אשר כמקובל אינו עולה על 10% מהתמורה שתשולם לספק עבור השירותים לפי הסכם זה.</li> </ul>	29א 29ב	28	196.
הבקשה נדחית, ראה תשובתנו לשאלה בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. לעיל	<p>סיום התקשרות: נבקש כי במקרה של סיום החוזה כאמור, הספק יהא זכאי גם לתשלום הוצאות שהוציא עבור אספקת השירותים ואינן ניתנות לביטול (מעבר לתשלום עבור השירותים שביצע בפועל).</p>	34	28	197.
הבקשה נדחית. במידת הצורך, החלטה בנושא זה תתקבל על ידי ועדת המכרזים במידה והמשרד יחליט על קיצור תקופת התקשרות.	<p>זכויות יוצרים של המשרד בעת העברת חומרים בסיום ההתקשרות: נבקש להבהיר כי אין בהעברת החומרים כדי להעביר למשרד זכויות קניין רוחני במוצרי צד ג' ו/או בפיתוחים ועבודות (ככל שיהיו) שאינן שייכות למשרד לפי הוראות הסכם זה (ראו הערותינו לגבי סעיפים 62-63 במכרז ביחס לקניין רוחני).</p>	35	28	198.
הבקשה נדחית, החלטה תתקבל לפי שיקול דעת ועדת המכרזים	<p>הפסקת התקשרות עם הספק הזוכה והתקשרות עם ספק חליפי: נבקש כי המשרד לא יתקשר עם ספק אחר בטרם ביטל את ההתקשרות עם הספק הזוכה לפי הוראות הסכם זה.</p>	36	28	199.
הבקשה נדחית	<p>דרישת המשרד להטיל על הספק פיצויים מוסכמים במקרה שבו הספק הודיע על קיצור תקופת התקשרות באופן חד צדדי: נבקש כי הספק לא ישא בפיצויים מוסכמים בעקבות הפסקת אספקת שירותי התחזוקה בנסיבות שאינן תלויות בו. כמו כן, נבקש להפחית את סך הפיצוי המוסכם בגין הפרה כאמור לסך של 50,000 ₪.</p>	37	29	200.
הבקשה נדחית	<p>תביעה על רקע יחסי עבודה- נבקש למחוק את הסיפא של הסעיף ולפיה במקרה של תביעת בגין יחסי עבודה המשרד יודיע לספק על תביעה ויפסיק את ההתקשרות. נבקש כי במקרה של תביעה כאמור, הספק ישפה את המשרד בגין כל נזק שיגרם לו ו/או בגין כל תשלום שידרש לשלם בכפוף לנוהל השיפוי המקובל (כמפורט להלן בסעיף 16 לטבלה).</p>	43	29	201.

צמוד 39 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
הבקשה נדחית	תביעה על רקע יחסי עבודה - נבקש כי חובת השיפוי של הספק תקום בכפוף לכך שהמשרד יודיע לספק מיד עם היוודע לו על התביעה, יעביר לספק את ניהול ההגנה או המו"מ לפשרה וכן ישפה את הספק בכפוף לפס"ד חלוט של עכראה שיפוטית מוסמכת.	44 45	29	.202
הבקשה נדחית	נבקש למחוק נוהל זה ובמקומו להחליט את נוהל השיפוי הקובל כך שבמקרה של פסיקה כאמור, הספק ישפה את המשרד בגין כל נזק שיגרם לו בכפוף לנוהל השיפוי המקובל (כמפורט לעיל).	46	30	.203
הנושא יידון בנפרד עם הספק הזוכה. החלטה תתקבל על ידי ועדת המכרזים.	נבקש להוסיף סעיף לפיו, אין בחוזה כדי להעביר זכויות יוצרים על מוצרי מדף ו/או מוצרים גנריים של הספק ו/או של צדדים שלישיים אשר יסופקו/או אשר יעשה בהם שימוש במסגרת מתן השירותים. כמו כן, נבקש להבהיר כי הוראות הסעיף לא יחולו לגבי זכויות הקניין במתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע אשר הנו ידע גינרי ואינו מהווה פיתוח אשר נוצר באופן יעודי עבור המשרד, ואלה ישארו בבעלות הספק.	62 63	32	.204
הבקשה נדחית	אחריות על נזקים: לאחר המילה "אחריות" נבקש להוסיף "לפי דין". כן להבהיר כי הספק ישא באחריות לכל נזק ישיר ולא ישא 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.	64	32	.205
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את הסיפא ולפיה גבול האחריות לא יפחת מסך של 500,000 דולר וכן לבצע את החישוב לגבול האחריות לפי 12 חודשים (ולא לפי 18 חודשים).	65	32	.206
הבקשה נדחית	אחריות על נזקים: נבקש למחוק או לשנות את תתי הסעיפים הבאים: תת סעיף ב' – נבקש למחוק "פזיזות" ו"רשלנות רבתי". תת סעיף ג' – נבקש למחוק.	67	32	.207
הבקשה נדחית	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.	101	36	.208
הבקשה נדחית	נבקש כי זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו. כמו כן נבקש להגביל את זכות הקיזוז לתשלומים עפ"י חוזה זה	108	37	.209

צמוד 40 מתוך 44





מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
	בלבד. כמו כן נבקש הודעה מראש ובכתב של 7 ימים טרם ביצוע הקיזוז.			
במעמד הגשת ההצעה - הבקשה נדחית. לאחר בחירה בספק זוכה, המשרד יהיה רשאי לבחון מתן הקלות בנושא התחייבות לשמירת סודיות, בהתאם לנסיבות המקרה, בכפוף לאישור ועדת המכרזים.	נבקש כי מידע לא יכלול: מידע אשר היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; פותח באופן עצמאי; נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; הוא או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של הצד המקבל; מידע אשר יווצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הוא ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין ו/או מידע אשר גילוי נדרש עפ"י דין.	1	38 נספח ד' - (סודיות)	.210
הבקשה מקובלת	באשר לדרישה להצהרה ביחס ל"בעל זיקה" ו/או - נבקש להבהיר כי המציע הוא חברה בת של חברה ציבורית, אשר נשלטת, בשרשור ע"י חברה ציבורית זרה. בשים לב שלבעלי השליטה אין קשר לפעילות המציע ו/או ליכולתו לעמוד בתנאי המכרז, ולאור המבנה התאגידי המתואר, ממילא המציע אינו יכול להצהיר בשם בעל זיקה אליו, מבוקש כי ההתייחסות בסעיף זה תהא למציע בלבד ולא לבעל זיקה (ככל שבקשתנו לא תתקבל, ההצהרה ביחס לבעלי זיקה יכולה להינתן למיטב הידיעה בלבד).	נספח ט"ו - העסקת עובדים זרים	47	.211
חוק הבטחון. חוק המחשבים. חוק ותקנות הגנת הפרטיות. חוק המחשבים, התשנ"ה - 1995 תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע 7809), התשע"ז - 2017	מהם דרישות החוק הרלוונטיות לסוג המידע במכרז?	4.1.3	2	.212
עמידה ברגולציות המוגדרות במכרז, ובכלל זה: 1. מדיניות הגנת הסייבר ואבטחת המידע של המשרד (על	מהם הדרישות הרגולטוריות הרלוונטיות לסוג המידע במכרז?	4.1.4	2	.213

עמוד 41 מתוך 44



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
כלל הנהלים שלה). 2. תוה"ג 2.0 ועדכונים לו של מערך הסייבר הלאומי. 3. תקנות הגנת הפרטיות. 4. תו"ל רימון. 5. הנחיות התקשוב הממשלתי 6. ISO 27001, 032, 701, 28000 NIST.SP.800-53r4.pdf				
הדרישות מופיעות באתר מערך הסייבר, ובאופן ממוקד יש לפעול על בסיס מערכת יוב"ל/ תגית שרשרת אספקה ל-ספק מהותי	יש להעביר את הדרישות המדויקות של מערך הסייבר הלאומי בהיבטי שרשרת אספקה ?	11.1	6	.214
הנחיות קב"ט יועברו לספק הזוכה בלבד.	יש להעביר את הנחיות קב"ט משרד החוץ טרם תחילת הפרויקט לקב"ט מטריקס?	14.2	8	.215
ההנחיות יועברו לספק הזוכה בלבד.	יש להעביר את דרישות מערכות ההגנה והבקרה המדויקות לבחינת יכולת יישום והטמעה בארגון?	14.4.12	9	.216
לא מקובל	מבקשים לשנות את המשפט ל- "כפי שישוכם ע"י הספק ומשרד החוץ"	14.5.2	9	.217
נדרש לשתף תוך מחיקת אזכורים רלוונטיים של הלקוחות.	אנו לא משתפים מידע מסוג זה לאור חיסיון של לקוחות אחרים	14.7.2	9	.218
לא מקובל	מבקשים לשנות את פרק זמן הדיווח ממידי 72 שעות ובנוסף לדווח רק במקרה של אירוע ממשי ולא חשד	14.10	10	.219
לא מקובל	מבקשים לשנות את פרק זמן הדיווח ל-72 שעות ולא באופן מידי	23.4	13	.220
לא מקובל	מבקשים לשנות את המשפט מ: ועל הספק לציית לדרישות. ל- ועל הספק לציית לדרישות. באופן סביר	23.7	14	.221
לא מקובל	כמדיניות ארגונית מטריקס לא מאפשרת ביצוע ביקורת על מערכי התקשוב של החברה (רשת החברה) וזאת מפאת חיסיון מידע של לקוחות אחרים, היות מטריקס מונחית מלמ"ב וככזו אין באפשרותה לאפשר ביקורת.	24.1	14	.222

צמוד 42 מתוך 44

שד' יצחק רבין 9, ת.ד. 3013, ירושלים 91035 טל' 02-5303111

9 Shderot Yitzhak Rabin, P.O.Box 3013, Jerusalem, 91035 Tel: 972-2-5303111



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
יש לצרף תעודה עדכנית	מטריקס עומדת בתקן ISO 27001	3.4	2	.223
נדרש לשתף תוך מחיקת אזכורים רלוונטיים של הקוחות.	אנו לא מספקים מידע מסוג זה לאור חיסיון	21.10	11	.224
לא מקובל	מאפשרת ביצוע ביקורת על מערכי התקשוב של החברה (רשת החברה) וזאת מפאת חיסיון מידע של לקוחות אחרים, היות מטריקס מונחית מלמ"ב וככזו אין באפשרותה לאפשר ביקורת.	22	11	.225
הבקשה נדחית, ראה תשובתנו לשאלה בסעיף <b>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.</b> לעיל	נבקש כי במקרה של סיום ההסכם מטעמי נוחות, ישלם המזמין לספק תמורה יחסית בגין אבני דרך בתהליך / שירותים שבוצעו בפועל.	5	24	.226
הבקשה נדחית	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של 12 חודשי השירותים.	9	24	.227
הבקשה נדחית.	נבקש כי הקנסות יחולו רק בגין עיכוב אשר נובע מנסיבות בשליטת הספק בלבד ויהיה מוגבל לעד 10% מערך מהתמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	29	28	.228
הבקשה נדחית, ראה תשובתנו לשאלה בסעיף <b>שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.</b> לעיל	נבקש כי במקרה של סיום ההסכם מטעמי נוחות, ישלם המזמין לספק תמורה יחסית בגין אבני דרך בתהליך / שירותים שבוצעו בפועל.	34	28	.229
הבקשה נדחית	סיום מוקדם של ההתקשרות באופן חד צדדי על ידי הספק: נבקש כי פיצויים יחולו רק בגין עיכוב מעל שבוע בנסיבות בשליטת הספק בלבד ויהיה מוגבל לעד 10% מערך מהתמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	37	29	.230
הבקשה נדחית	נבקש להכפיף השיפוי לתנאים המקובלים, לרבות הודעה מיידית והעברת התביעה לניהול הספק.	44	29	.231
אין שינוי בתנאי המכרז: הספק הזוכה יציג לממונה את בקשתו בנושא החרגת זכויות יוצרים, הבקשה תבחן על ידי ועדת המכרזים.	נבקש להכפיף השיפוי לתנאים המקובלים, לרבות הודעה מיידית והעברת התביעה לניהול הספק.	60	32	.232
אין שינוי בתנאי המכרז: הספק הזוכה יציג לממונה את בקשתו בנושא החרגת זכויות יוצרים, הבקשה	הפרת זכויות יוצרים: נבקש להחריג את הבעלות לתנאי מוצרי צד ג' וכן להחריג רכיבים ג'נריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, שאינם ייחודיים ללקוח.	62	32	.233

עמוד 43 מתוך 44



מענה המשרד	תוכן השאלה	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרזים	#
תבחן על ידי ועדת המכרזים.				
הבקשה נדחית	אחריות לנזקים : נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של 12 חודשי השירותים.	64	32	.234
הבקשה נדחית	נבקש כי תקרת האחריות תהיה שווה לסך התמורה המגיעה על פי ההסכם לתקופת 12 החודשים שבסמוך לפני אירוע הנזק.	65	32	.235
הבקשה נדחית	נבקש כי תקרת האחריות תהיה שווה לסך התמורה המגיעה על פי ההסכם לתקופת 12 החודשים שבסמוך לפני אירוע הנזק.	66	32	.236
הבקשה נדחית, תנאי הערבות בהתאם להוראות חשכ"ל הוראה מספר 7.3.3- ערבויות	נבקשכם להוסיף את המילה "קבלת" כך שיופיע "מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה..."	כללי- נוסח ערבות	41	.237
בהתאם להוראות תכ"ס 7.3.3, הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.	נבקשכם להוסיף שערבות זו אינה ניתנת להעברה <u>ולהסבה</u> .	כללי- נוסח ערבות	41	.238
מימוש הערבות בהתאם להוראות חשכ"ל הוראה מספר 7.3.3- ערבויות	נבקשכם להוסיף בנוסח איסור על משלוח דרישה בפקסימיליה או בכל אמצעי אלקטרוני אחר, וכי דרישה שתגיע בצורה הנ"ל לא תכובד כמו כן, על הדרישה להתקבל בסניף עד תום התוקף ודרישה שתגיע לאחר התוקף לא תכובד.	כללי- נוסח ערבות	41	.239
סכום הערבות יהיה צמוד לשינויים במדד המחירים הכללי לצרכן בהתאם לניסוח בנספח י'	הצמדת הערבות למדד : נבקשכם להוסיף מה קורה בעת תנודתיות המדד (גבוה, נמוך, שווה ערך).	כללי- נוסח ערבות	41	.240
הבקשה נדחית	במסגרת סעיף זה מוגדרת רמת התמיכה וזמן התגובה הנדרש לטיפול בתקלות (SLA). בסעיף מוגדרים שני סוגי תקלה : תקלה משביתה ותקלה שאינה משביתה. כמו כן מצוין כי קביעת סוג התקלה נתון באופן בלעדי לשיקול דעת המשרד ללא כל קריטריון אובייקטיבי כלשהו. נדרש לקבל הגדרות אובייקטיביות או לפחות כללים מנחים לגבי סיווג התקלות (משביתה/לא משביתה), בכדי שנוכל להעריך ולתמחר באופן מיטבי את היקף המשאבים אותם נדרש להעמיד לצורך תמיכה בתקלות.	12	5	.241