



מסמך הבהרות מס' 2

מכרז פומבי מס' 579/21

להלן מענה לשאלות הבהרה:

מס"ד	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה / בקשת הבהרה	תשובת העירייה
1	המפרט הטכני	3	1.6	נבקש כי הארכת ההתקשרות תעשה בהודעה בת 30 ימים מראש ובכתב.	מקובל
2	המפרט הטכני	15	5.7.2	נבקש לקבל רשימת ספקים ודרכי התקשרות	לא מקובל, הנ"ל הוא חלק משלב ההתארגנות מול הספק הזוכה (סעיף 6.1.2)
3	המפרט הטכני	15	5.7.3	נבקש הדרכה ומדריכים עבור מערכות אלו	לא מקובל, הנ"ל הוא חלק משלב ההתארגנות מול הספק הזוכה (סעיף 6.1.2)
4	המפרט הטכני	17	6.2.1 ב	עבור הצוות יהיה ראש צוות אחד לכל ה-Tier 3 או אחד עבור כל ה-TIER גם יחד	מקובל, לבחירת הספק האם להעמיד ראש צוות נפרד לכל TIER או אחד עבור כל ה-TIER גם יחד
5	המפרט הטכני	18	6.2.6	נבקש כי בקשה להחלפת עובד תנומק על ידי העירייה על מנת לאפשר לספק להעמיד לרשות העירייה אנשי צוות שמתאימים לדרישותיה. בקשה שתועבר ללא נימוק תקשה על הספק להיערך בהתאם לדרישות העירייה.	מקובל
6	המפרט הטכני	20	6.2.8.5	במערכת שלנו מתקבל סקר שביעות לאחר כל סגירת קריאה	לא מקובל. א. יש לשים לב שעבודת תיעוד הפניות תעשה על גבי מערכת של העירייה ולא במערכת של הספק. ב. יש הבדל בין שביעות רצון מסגירת קריאה מיד בסיומה, לבין שליחת סקר עיתי לאוכלוסיית מדגם.



מס"ד	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה / בקשת ההבהרה	תשובת העירייה
7	המפרט הטכני	23	7.1.2 ב	מבקשים להגדיל ל-4 דקות	לא מקובל
8	המפרט הטכני	25	7.3.3.2	טכנאי Tire 2 - אבקש לציין מה גבולות גזרה בין חצר העירייה לאתרי העירייה בק"מ? האם העירייה תקצה כלי ניידות או כלי המאפשר לנייד ציוד מחשוב?	א. גבולות הגזרה זה השטח המוניציפאלי של רמת השרון. ב. התניידיות - באחריות הספק כפי שמוגדר בסעיף 7.3.3.2 א.
9	המפרט הטכני	32	9.2	נבקש שיובהר כי הטלת הקנס כמפורט בסעיף זה תחול רק במקרה שהעיכוב נבע מסיבות התלויות בקבלן ו/או מי מטעמו בלבד. גובה הקנסות כך שלא תעלה מ-20% מסך התמורה החודשית. אך מובהר כי רמת שירות הגוררת הגעת הספק להגבלת גובה זו בצורה שיטתית מהווה הפרה להסכם ועילה להפסקת השירות.	א. מקובלת ההבהרה כי הטלת הקנס כמפורט בסעיף זה תחול רק במקרה שהעיכוב נבע מסיבות התלויות בקבלן ו/או מי מטעמו בלבד. ב. מקובלת הגבלת גובה הקנסות כך שלא תעלה מ-20% מסך התמורה החודשית. אך מובהר כי רמת שירות הגוררת הגעת הספק להגבלת גובה זו בצורה שיטתית מהווה הפרה להסכם ועילה להפסקת השירות.
10	המפרט הטכני	32	9.2	נבקש לקבוע כי לא ייגבה פיצוי מוסכם מהסכם בגין הפרות שנגרמו בנסיבות שאינן בשליטתו כמו מעשה או מחדל של העירייה או מי מטעמה או בנסיבות של כח עליון. כמו כן, נבקש לקבוע תקרה בגובה 2.5% מהתמורה לסך הפיצויים המוסכמים אשר ייגבו מהספק במהלך תקופת ההסכם.	ראו תשובה לשאלה 9
11	המפרט הטכני	33	9.2	נבקש להגביל את סך הפיצוי הכולל לעד 5% מהתמורה החודשית	ראו תשובה לשאלה 9



מס"ד	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה / בקשת ההבהרה	תשובת העירייה
12	המפרט הטכני	33	9.2.2	מטבע הדברים הספק לא יכול להתחייב לזמני התיקון של תקלות. ניתן להתחייב לזמני תחילת הטיפול מרגע הקריאה וכן לטיפול סביב השעון. זמני התיקון תלויים בנסיבות שונות וכמובן שהספק יעשה כל שביכולתו להביא לפתרון התקלה במהירות האפשרית.	לא מקובל. מובהר שבסעיף זה מדובר על תיקון תקלה בעצם מתן השירות ולא תיקון תקלה אצל הלקוח.
13	המפרט הטכני	34	10.2	באם בוצע סקר אבטחת מידע לאחרונה	השאלה לא ברורה, סעיף 10 מדבר על אבטחת מידע בחצר הספק, לא בחצר העירייה.
14	המפרט הטכני	34	10.1.2	נבקש להבהיר כי הספק יהיה רשאי לשמור מידע כאשר קיימת דרישה בדין לשמירת המידע או לצורך התגוננות בהליכים משפטיים, ככל שיידרש לכך. שמירת המידע תיעשה על פי הדרוש בלבד ובהתאם להוראות הדין.	מקובל, בכפוף לקבלת אישור מנמ"ר העירייה בעת סיום ההתקשרות
15	המפרט הטכני	34	10.1.3	נבקש להבהיר כי הדיווח יבוצע לאחר דרישה מטעם העירייה.	מקובל
16	המפרט הטכני	35	10.2.5	האם קיים נוהל כזה? נבקש להוסיף שהנוהל יבוצע בכפיפות למנהל אבטחת מידע	מדובר על נוהל אבטחת מידע של הספק
17	המפרט הטכני	35	10.2.6 ב	מי מספק תוכנות אלו?	מדובר על סביבת העבודה של נתוני השירות של הספק (לא על מחשבי העירייה) ובאחריותו לוודא את קיום סעיף זה
18	המפרט הטכני נספח ד' - סודיות ואבטחת מידע	42	1	נבקש כי "מידע" לא יכלול מידע אשר: (1) היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; פותח באופן עצמאי; (2) נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; (3) הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של הצד המקבל; (4) מידע אשר יוצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו גנרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין ו/או מידע אשר גילוי נדרש עפ"י דין.	מקובל



מס"ד	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה / בקשת ההבהרה	תשובת העירייה
19	המפרט הטכני נספח ה' - פרטי אנשי הצוות	44	2	בחברתנו יש ראש צוות אחד לכל 3 Tiers	ראו תשובה לשאלה 4
20	המפרט הטכני נספח ה' - פרטי אנשי הצוות	44		פרטי אנשי צוות של הספק-מבקש לאשר שליחת 50% מאנשי קשר בלבד בעת ההגשה שכן חלק מהתפקידים יאוישו לאחר הודעת הזכיה	לא מקובל. ניתן יהיה להחליף באישור הלקוח לאחר זכייה
21	המפרט הטכני נספח ז' - הצעת המחיר	50	כללי	נבקש הבהרתכם האם יש להפריד את נספח הצעת המחיר משאר מסמכי המענה למכרז	לא נדרש
22	הסכם מתן שירותים	2	6.1	נבקש שיובהר כי כל ביקור יהיה בתיאום מראש עם הקבלן ובשעות העבודה המקובלות, בכפוף לנהלי אבטחת מידע של הקבלן.	מקובל
23	הסכם מתן שירותים	2	4.3 4.4 8.2	נבקש להבהיר כי הקבלן ישפה את העירייה בגין תביעה כאמור בכפוף לנוהל השיפוי המקובל: (1) הודעה לספק על התביעה ו/או הדרישה לתשלום; (2) העברת ניהול התביעה ו/או המו"מ לפשרה לספק; (3) כפוף לפס"ד חלוט.	אין שינוי במסמכי המכרז
24	הסכם מתן שירותים	4	8.1	נבקש הבהרה לתקן הסעיף בהתאם להגבלות האחריות המקובלות בהסכמים מסוג זה, ובהתאם נבקש כי יובהר שעל אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, אחריותו של הקבלן תהיה מוגבלת לנזקים ישירים בלבד אשר נגרמו כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של הקבלן ו/או מי מטעמו בלבד והקבלן לא יישא באחריות לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים ו/או מיוחדים, לרבות אך לא רק, אובדן נתונים וזאת עד לתקרה כוללת ומצטברת של התמורה החוזית המגיעה לקבלן על פי הסכם זה.	אין שינוי במסמכי המכרז



מס"ד	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה / בקשת ההבהרה	תשובת העירייה
25	הסכם מתן שירותים	4	8.1	<p>נבקש כי כמקובל בהתקשרויות מסוג זה:</p> <p>(1) כל אחד מהצדדים ישא באחריות על פי דין</p> <p>(2) הספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם לעירייה ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, אובדן מוניטין, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב, שחזור תוכנות, עלויות זמן השבתה.</p> <p>(3) הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.</p> <p>(4) גבול אחריות הספק לפי צוי בגין נזק ישיר, למעט נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת בגובה התמורה ששולמה לספק בפועל במהלך 12 החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת הנזק. מובהר בזה, כי הגבלת האחריות דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל מכוון של הספק או מי מעובדיו או שלוחיו.</p>	אין שינוי במסמכי המכרז
26	הסכם מתן שירותים	4	8.2	<p>נבקש שיובהר כי שיפוי העירייה יהיה כפוף לכך שניתנה לקבלן הודעה בסמוך לקבלת התביעה וניתנה לו אפשרות לנהל את ההגנה באופן עצמאי.</p>	אין שינוי במסמכי המכרז
27	הסכם מתן שירותים	4	10.2	<p>נבקש שיובהר כי חילוט הערבות יעשה בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב של 5 ימים לפחות לקבלן.</p>	אין שינוי במסמכי המכרז



מס"ד	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה / בקשת ההבהרה	תשובת העירייה
28	הסכם מתן שירותים	4	10.2	נבקש לקבוע, כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית וזאת לאחר הודעה מראש ובכתב של 14 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות. נבקש, כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז
29	הסכם מתן שירותים	4	11	נבקש שיובהר כי במקרה של צמצום או הקטנת היקף העבודות, הקבלן יהיה רשאי להודיע על סיום ההתקשרות בכפוף למתן הודעה מוקדמת של 30 ימים לפחות.	אין שינוי במסמכי המכרז
30	הסכם מתן שירותים	4	13	נבקש כי יובהר כי האמור בסעיף זה יחול רק במקרה שההפרה נבעה מסיבות התלויות בקבלן ו/או מי מטעמו בלבד ולאחר שניתנה לקבלן אפשרות לתקן והוא לא עשה זאת במועד הנדרש.	אין שינוי במסמכי המכרז
31	הסכם מתן שירותים	4	13	נבקש להבהיר כי הסעדים המפורטים בסעיף זה, על תת סעיפיו, יעמדו לזכות העירייה רק במקרה שבו מדובר על הפרה יסודית מצד הספק.	אין שינוי במסמכי המכרז
32	הסכם מתן שירותים	5	13.2 13.3	נבקש כי ביטול ההסכם ו/או יהיה בכפוף למתן התראה בת 14 ימים מראש ובכתב וכן מתן אפשרות לספק לתקן את הדרוש תיקון.	אין שינוי במסמכי המכרז
33	הסכם מתן שירותים	5	14.1	נבקש כי תהא התראה בת 21 ימים.	אין שינוי במסמכי המכרז
34	הסכם מתן שירותים	5	14.2	נבקש כי העירייה לא תבצע ביצוע עצמי ו/או באמצעות אחר אלא אם ביטלה את ההסכם עם הספק. כמו כן נבקש להבהיר כי במקרה כאמור הקבלן לא שוא באחריות להשלכות ו/או תוצאות ביצוע של שירותים אשר לא סופקו על ידו.	אין שינוי במסמכי המכרז



מס"ד	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה / בקשת ההבהרה	תשובת העירייה
35	הסכם מתן שירותים	5	14.3	נבקש כי התמורה לה זכאי הקבל במקרה כאמור לא תהא נתונה לשיקול דעת ו/או לאומדן של נציג העירייה. נבקש כי הקבלן יקבל תמורה עבור השירותים שביצע בפועל וכן עבור הוצאות שהוציא ואינן ניתנות לביטול, הכל לפי התמורה הקבועה בהסכם זה.	אין שינוי במסמכי המכרז
36	הסכם מתן שירותים	5	14.4.2	נבקש כי קיזוז יעשה בכפוף למתן התראה בת 14 ימים מראש ובכתב וכי זכות הקיזוז של המזמין תהא מוגבלת לסכומים קצובים תחת הסכם זה בלבד. בנוסף, נבקש כי לא יבוצע קיזוז אלא אם נקבע ע"י ערכאה שיפוטית מוסמכת כי הספק אחראי לנזק שנגרם.	אין שינוי במסמכי המכרז
37	הסכם מתן שירותים	5	14.4.2 15.1 15.2	נבקש למחוק סעיף זה. לא סביר כי הספק ישא בהפרשי תשלומים בעוד שלעירייה קיימים סעדים רבים למיצוי זכויותיה, לרבות פיצוי בגין נזקים כפי שיוסכם בסעיף האחריות. נבקש כי במקרה בו העירייה תבקש להפסיק את השירותים ולבצעם בעצמה ו/או באמצעות צד שלישי, כמפורט בנוהל שבסוף 14 זה, העירייה תפנה לספק ותתן לו הזדמנות לתקן את הגרוש תיקון. ככל שהעירייה תחליט להמשיך את השירותים באמצעות אחר, העירייה תבטל את ההסכם עם הספק ותשלם לו עבור השירותים שביצע בפועל.	אין שינוי במסמכי המכרז
38	הסכם מתן שירותים	6	15	נבקש כי יובהר כי האמור בסעיף זה יחול רק במקרה שההפרה נבעה מסיבות התלויות בקבלן ו/או מי מטעמו בלבד ולאחר שניתנה לקבלן אפשרות לתקן והוא לא עשה זאת במועד הנדרש.	אין שינוי במסמכי המכרז
39	הסכם מתן שירותים	6	16.2	נבקש למחוק סעיף זה. לא סביר כי הקבלן יוותר מראש על זכויות עתידיות שעשויות לעמוד לו.	אין שינוי במסמכי המכרז



מס"ד	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה / בקשת ההבהרה	תשובת העירייה
40	הסכם מתן שירותים	7	20	נבקש כי "מידע" לא יכלול מידע אשר: (1) היה מצוי בחזקתנו קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; פותח באופן עצמאי; (2) נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; (3) הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של הצד המקבל; (4) מידע אשר יוצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין ו/או מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין.	מקובל
41	הסכם מתן שירותים	7	21	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 ג'נרי ואינו מהווה פיתוח אשר נוצר באופן יעודי עבור המזמין, ואלה ישארו בבעלות הספק.	מקובל
42	תנאי המכרז נספח X - אישור קיום ביטוחים	17	אחריות כלפי צד ג'	מבוקש כי קוד 304 ימחק.	לא מקובל
43	תנאי המכרז נספח X - אישור קיום ביטוחים	18	אחריות מקצועית	מבוקש כי: א. בסוג הביטוח יכתב "אחריות מקצועית (משולב אחריות מוצר). ב. קוד 304 ימחק.	א. אין שינוי בתנאי המכרז. עם זאת, חברת הביטוח רשאית להוסיף המילים "משולב אחריות המוצר". ב. לא מקובל
44	תנאי המכרז נספח X - אישור קיום ביטוחים	18	ביטול/ שינוי הפוליסה	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום כמקובל.	אין שינוי



מס"ד	המסמך	עמוד	סעיף	פירוט השאלה / בקשת ההבהרה	תשובת העירייה
45	תנאי המכרז נספח X - אישור קיום ביטוחים	18	חבות מעבידים	מבוקש כי קוד 304 ימחק לא רלוונטי לביטוח זה.	מאושר
46	תנאי המכרז נספח X - אישור קיום ביטוחים	18	פירוט השירותים	מבוקש כי קוד 38 ימחק. לא רלוונטי לסוג השירותים הניתנים.	מאושר
47	תנאי המכרז נספח ב' - סעיפי הביטוח ואישור קיום ביטוחים	15	א'1	מבוקש כי לאחר המילה "פסגה" יכתב "במועד עריכת הביטוח".	אין שינוי
48	תנאי המכרז נספח ב' - סעיפי הביטוח ואישור קיום ביטוחים	16	6	מבוקש כי: א. המילה "לפחות" תמחק. ב. המילים "תהיה העירייה...." דרך אחרת" תמחקנה.	אין שינוי
49	תנאי המכרז נספח ב' - סעיפי הביטוח ואישור קיום ביטוחים	16	9	מבוקש כי המילים " ולעניין ביטוחי... צולבת" תמחקנה.	מאושר



20.07.2022

תשובת העירייה	פירוט השאלה / בקשת ההבהרה	סעיף	עמוד	המסמך	מס"ד
אין שינוי במסמכי המכרז	המציע הינו 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 בעלי השליטה בו, מבוקש כי ההתייחסות בתצהיר זה תהא לספק ולמנהליו המוזכרים לעיל, ולא לבעלי זיקה (ככל שבקשתנו לא תתקבל, ההצהרה ביחס לבעל זיקה יכולה להינתן למיטב הידיעה בלבד).	2	13	תנאי המכרז תצהיר בדבר חוק עסקאות גופים ציבוריים	50

בברכה,
 אמיר הראל
 מנהל אגף מערכות מידע
 עיריית רמת השרון