

שאלות הבהרה – מכרז ת 2026(0002) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור

מס' סידורי	מספר עמוד	חלק במכרז	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	תשובה	פרוט השאלה	הבקשה מאושרת. המועד העדכני להגשת המענה הינו עד 18/10/2026
1	כללי	א	2.4	נבקש מוסד לביטוח לאומי להתחשב ולאשר דחיה של שבוע בתאריך הגשת המכרז עד לתאריך 18.10.26 עקב חגים וחופשות	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.	הבקשה מאושרת. המועד העדכני להגשת המענה הינו עד 18/10/2026
2	7	א	3.1.2	הסעיף מתיר צבירת ניסיון לתנאי סף 3.3.2-3.3.3 גם באמצעות קבלני משנה או "חברות קשורות" (עד 2 שנים לכל תנאי). מהי ההגדרה הנדרשת ל"שליטה"/"קשר" בין המציע לבין החברה/קבלן המשנה לצורך כך (לדוגמה: אחזקה של מעל 50%, שליטה בפועל, או קרטריון אחר)?	הסעיף מתיר צבירת ניסיון לתנאי סף 3.3.2-3.3.3 גם באמצעות קבלני משנה או "חברות קשורות" (עד 2 שנים לכל תנאי). מהי ההגדרה הנדרשת ל"שליטה"/"קשר" בין המציע לבין החברה/קבלן המשנה לצורך כך (לדוגמה: אחזקה של מעל 50%, שליטה בפועל, או קרטריון אחר)?	הדרישה הינה לניסיון של 24 חודשים. סעיף 3.2.2 בספח 7 תוקן בהתאם
3	8, 7	א	3.3.4	קיימת חסירה סעיף 3.3.4 למכרז דורש ניסיון של 24 חודשים רצופים לפחות, במהלך 4 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות, עבור 2 לקוחות לפחות, ואילו בספח 7 סעיף 2 דורש "12 חודשים רצופים לפחות, במהלך התקופה מ-1/1/2022 ועד למועד הגשת ההצעות". נבקש להבהיר שהנוסח המתייב הינו הנסח שנקבע בסעיף 3.3.4 למכרז.	קיימת חסירה סעיף 3.3.4 למכרז דורש ניסיון של 24 חודשים רצופים לפחות, במהלך 4 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות, עבור 2 לקוחות לפחות, ואילו בספח 7 סעיף 2 דורש "12 חודשים רצופים לפחות, במהלך התקופה מ-1/1/2022 ועד למועד הגשת ההצעות". נבקש להבהיר שהנוסח המתייב הינו הנסח שנקבע בסעיף 3.3.4 למכרז.	
4	9	א	3.3.2	תנאי הסף בסעיף 3.3.1 דורש כי המציע יהיה "בעצמו" משווק רשמי מורשה של Avaya ברמת Sapphire ומעלה, ואינו כולל אפשרות עמידה בתנאי זה באמצעות קבלן משנה/חברה בשליטתו - בשונה מתנאי הסף 3.3.2 ו-3.3.3 (Verint, PAMAYA) המתירים זאת במפורש. האם ניתן לעמוד בתנאי 3.3.1 גם באמצעות קבלן משנה, כפי שמתאפשר לגבי Verint ו-PAMAYA? נבקש לאשר האם היצור מטעמנו יכול לשמש כקבלן משנה במסגרת פרויקט זה	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.
5	8	א	3.3.4	תנאי סף 3.3.4 דורש ניסיון בתוך "שירותי תחזוקה" ל"מערכות מוקד" כהגדרתן בסעיף 3.4.1, המתייחסת ספציפית למערכת AVAYA AURA ELITE. האם ניסיון עם מוצרי Contact Center מתחרים, בעלי היקף ופונקציונליות דומה (שאינם Avaya), יוכר לצורך עמידה בתנאי הסף, או שהניסיון הנדרש חייב להיות ספציפית עם מוצרי Avaya הקצובים?	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.
6	8	א	3.3.1-3.3.3	לדרישות את הדרישות הפורמליות לאישור היצרנים: (א) אישור בשפה האנגלית כמענה בדרישות אצל יצרנים גלובליים ;	ההסברים להגשת המענה מפורטים בספחים 7 ו 1 לא למכרז	ההסברים להגשת המענה מפורטים בספחים 7 ו 1 לא למכרז
7	8, 80	א	3.3.2	בספח לא נדרש לצרף 3 אישורים על שותפות עסקית. נבקש לאשר כי הכוונה לאישור אחד לכל יצרן (PAMAYA Ltd, Verint, AVAYA), וכי ככל שהמציע עצמו הוא המשווק הרשמי של כל השלושה – יצורפו שלושה אישורים על שמו של המציע, ללא צורך בקבלני משנה.	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.
8	8	א	3.3.3	בסעיף 3.3.3 נדרשת היות המציע (או קבלן משנה מטעמו) משווק רשמי בישראל של חברת PAMAYA Ltd. נבקש להבהיר: (א) שדי בהיות המציע בעל הרשאת שיווק/מכירה חוזרת תקפה מטעם PAMAYA Ltd ; (ב) האם הסכם שירות/תמיכה תקף מול PAMAYA Ltd עבור הרישוי המתקן כיום במוסד עונה על התנאי;	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.
9	8	א	3.3.4	בסעיף 3.3.4 נדרש ניסיון של 24 חודשים רצופים לפחות... עבור 2 לקוחות לפחות. נבקש להבהיר שניסיון מתייחס ל AVAYA בלבד, ולגבי ריכי VERINT ו PAMAYA / Twilio ניסיון של לקוח אחד יספיק. בנוסף מבקשים לאשר כי ביטוח לאומי יכול להיות אחד הלקוחות ברשימה	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.

מס' סידורי	מספר עמוד	חלק במכרז	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	פרוט השאלה	תשובה
10	8	א	3.3.4	נבקש להבהיר האם ניתן להציג לצורך תנאי הסף שבסעיף 3.3.4 לקוח שההתקשרות עמו הסתיימה במהלך 4 השנים שקדמו למועד ההגשה, או שסדרת י מתן שירותי התחזוקה יהיה בתוקף במועד הגשת התאנות.	כרשום בסעיף - המציע הוא בעל ניסיון במהלך של 24 חודשים רצופים לפחות, במהלך 4 השנים שקדמו למועד הגשת התאנות למכרז, במתן "שירותי תחזוקה" לצורך עמידה בדרישות הסעיף ניתן להציג ניסיון תחזוקה למערכות מוקד ניתן לחזק או כל אפליקציה אחרת לניהול פניות כעונות על הדרישה בסעיף 3.4.1.4 למכרז
12	8, 78	א	3.4.1.1	בטבלה שבנספח 7 דרשת מערכת Contact Center של AVAYA בגרסה 8 ומעלה", בעוד שסעיף 3.4.1.1 למכרז הושמטה בטעות דרישת הגרסה. נבקש להבהיר שהדרישה לגרסה 8 ומעלה מהווה חלק מתנאי הסף.	אין סתירה. יש להגיש את התענה בהתאם למפורט בנספח 7
13	8	א	3.4.1	בטבלה שבנספח 7 דרשת מערכת Contact Center של AVAYA בגרסה 8 ומעלה", בעוד שסעיף 3.4.1.1 למכרז אינו כולל כל דרישת גרסה. נבקש להבהיר האם דרישת הגרסה מהווה חלק מתנאי הסף, ואם כן – לתקן את סעיף 3.4.1.1 בהתאם.	ראו תשובה לשאלה 12 לעיל
14	8	א	3.4.1	נבקש להבהיר האם כל ארבעת רכיבי "מערכות מוקד" (3.4.1.1-3.4.1.4) נדרשים להתקיים במעטבר אצל כל אחד מהלקוחות המוצגים, או שניתן להשלים את הרכיבים בין שני הלקוחות. כן נבקש להבהיר האם "מערכת הקלטות" (3.4.1.3) ו"אפליקציית ניהול פניות" (3.4.1.4) חייבות להיות של Verint ושל PAMAYA Ltd או Wifinity בהתאמה,	לשאלה א - נדרש ניסיון מעטבר של כל מערכות המוקד <u>אצל לקוח מסויים</u> . לשאלה ב - היכן שנדרש ניסיון של מערכות מתוצרת מסוימת הדבר רשום, ככל ולא רשום שם היצרן - ניתן להציג ניסיון של מערכות מתוצרת אחרת
15	8, 78	א	3.4.2	"שירותי תחזוקה" מוגדרים בסעיף 3.4.2 ככוללים עדכון ושדרוג גרסאות, תמיכה טכנית וטיפול בתקלות על בסיס SLA. נבקש לאשר כי אין דרישה שכל שלושת הרכיבים בוצעו בפועל בכל אחד מלקוחות ה"יחוס לאורך כל תקופת 24 החודשים, ודי בכך שההתקשרות כללה אותם.	מאושר
16	9	א	4.2.3.2.	נבקש להבהיר את בסיסו של "סכום התקשומים לרכיבי הרישוי" (PAMAYA Ltd) (א) האם הוא כולל את מלוא רכיבי הרישוי של שלושת היצרנים (Verint, AVAYA, וחד: (ב) האם הוא כולל גם את עלות שירותי האחזקה והתחזוקה (מוקד, טכנאים, תחזוקה מועת) או רק את עלות הרישוי. נבקש להצמיד את המחיר מאחר וכולל בתוכו מרכיבים שאינם רק רישוי	ל 2 השאלות התשובה הינה כן. הדבר רשום מפורשות בסעיף 4.2.3.4 למכרז
17	9, 81	א	4.2.3.4	נדרש כי הרישוי יתאם להתקנה מוקדית (On-Premise) ב-2 סביבות לפחות – יצור ופיתוח/בדיקות. נבקש להבהיר כי הכמויות המפורטות בנספח 16 כבר כוללות את הרישוי הנדרש לסביבת הפיתוח והבדיקות, או שנדרש רישוי נוסף מעבר לכמויות הנקובות – ואם כן, מהו היקפו (המדיק "מק"טים וכמויות).	הכמויות כוללות את סביבת היצור והבדיקות

מס' סידורי	מספר עמוד	חלק במכרז	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	פרוט השאלה	תשובה
25	19	א	6.4.6	מציע רשאי לפנות תוך 30 יום ממסירת החלטת ועדת המכרזים על הזונה, לצורך עיון בהצעות המציעים האחרים. נבקש הבהרה על היקף המידע שיהיה ניתן לעיון (הצעת מחיר בלבד, או גם מסמכי עמידה בתנאי סף/איכות)?	העיון יבוצע בהתאם לקובע בתקנות חוק חובת המכרזים התשל"ג - 1993 והפסיקה בנושא.
26	22	א	8.2	נבקש להבהיר שהיצרן אינו מאפשר למציע לצמצם את השיירותים בכל עת, אלא רק בתום תקופות קבועות מראש ועל כן, מרגע ספוסף הרישיון לא ניתן לבטל ולקבל חוזר עבור תקופה שלא נמצלה.	ראו תשובה לשאלה 91 להלן
27	21	א	8.6	המוסד רשאי לבטל את הזנייה, בין היתר במקרה של איחור בהמצאת מסמכים/עברות/כסות, "תוך 14 יום ממועד ההודעה" לזונה. מהו פרק הזמן הסביר שיינתן לזונה להשלמת מסמכים אלה בטרם תופעל זכות הביטול?	כרשום בסעיף
28	23, 10	א	9.2	סעיף 9.2 מקנה למוסד אופציה להארכה בשתי תקופות בנות שנה. בעוד שסעיף 4.2.3.6 קובע כי בתום השנה השלישית "ידו הספק והמוסד בעדכון התמורה". נבקש להבהיר שהתמורה מעבר לתקופת שלוש השנים הראשונה תהיה כפופה למו"מ בתום לב בין האדדים והסכמה עליה תהווה תנאי להארכת ההתקשרות.	הבקשה דחית, הניסוח במכרז מבהיר את הנושא בהתאם לנדרש
29	48-49	א	15	נדרש אישור מראש על כל קבלת מוסד לכל קבלת משנה. מאחר שתנאי הסף מאפשרים העסקת קבלתי משנה עבור Verint ו/או PAMAYA (סעיפים 3.3-3.2-3.3), האם אישור המוסד לקבלת משנה אלה יינתן אוטומטית עם ההודעה על הזנייה (מכוח עמידתם בתנאי הסף), או שנדרש הליך אישור נפרד לאחר החתימה על ההסכם?	הבקשה דחית, הניסוח במכרז מבהיר את הנושא בהתאם לנדרש. אין שינוי בנוסח המכרז.
30	26, 94-97	ב	12.2.1	ברשימת הרישיונות בנוסח 16 מופיעים גם רכיבי Oceana Agent (כגון Oceana Agent Workspaces, Oceana Workspaces, Desktop, AVAYA AURA ELITE Contact Centre וכו'). האם רכיבי Oceana פעילים בסביבת הייצור, והאם תחזוקתם נכללת בהיקף שירותי האחריות והתחזוקה הנדרשים במכרז זה?	סעיף 12.2.1 אינו מציג את פירוט כל סוגי הרישוי (רשו מברישא - בין השאר), ואלה מפורטים בנוסח 16
31	100	ב	12.2.1	ברשימת הרישיונות בנוסח 16 מופיעים גם רישיונות (CMS) Call Management System גרסה R19, רכיב שאינו מוזכר במפורש במפרט השיירותים (חלק ב'). האם רכיב ה-CMS פעיל בסביבת הייצור כיום, והאם תחזוקתו נכללת בהיקף המכרז?	ראו תשובה לשאלה 31 לעיל
32	102	ב	12.2.1	ברשימת הרישיונות בנוסח 16 מופיעים רכיבי (AAEP) Experience Portal/Voice Portal, Control Manager (CNTL MGR) ו-Proactive Outreach Manager (POM) במפרט הטכני. האם רכיבים אלה פעילים בסביבת הייצור, והאם תחזוקתם נכללת בהיקף שירותי המכרז?	ראו תשובה לשאלה 31 לעיל
33	27	ב	14.2	נבקש להחליף תקנות מערכת במקום Hyper-V על מערכת VM - בהתאם לדרישות ביצרן	הבקשה מאושרת
34	28-29	ב	15.5	בסעיף 15.5 נקבע כי אחריות הספק חלה על כלל רכיבי הרישוי שבנוסח 16 ואינה כוללת ציוד קצה. נבקש לאשר במפורש כי אחריות הספק אינה חלה גם על: תשתיות השרתים והווירטואליזציה (המוסדות ע"י המוסד לפי סעיף 14.2), תשתית הרשת וקווי התקשורת, מערכות ההפעלה, מכשירי טלפון IP ושולחות ורכיבי SBC/מומרה פיזיים.	הבקשה מאושרת

תשובה	פרוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמך	חלק במכרז	מספר עמוד	מס' סידורי
הבקשה מאושרת	בסעיף 15.7 דרשת תחזוקה על בסיס Best Effort ליישום הסופסופן בכ-700 עמדות. מכיוון ומדובר ברכיב שהינו במצב end of life לא ניתן לתת התחייבות למאמצים מיטביים, אלא רק למאמצים סבירים (reasonable efforts). כמו כן ולאור האמור מעלה, נבקש להבהיר שהתחזוקה והשירותים כאמור אינם כפופים לרמות השירות שבסעיף 21 ושאי יכולתו של הספק לתחזק אותם לא תהווה הפרה ולא תתקיים חובת פיצויים.	15.7	ב	29	35
לשאלה א - כרשום - הסמכות רלוונטיות. הספק יציג את ההסמכות לאחר זכייתו לאישור המוסד, אשר יוכל להתיר/בנושא זה עם היצרן	נדרש כי לפחות אחד מהטכנאים יהיה בעל ניסיון של 2 שנים לפחות במתן שירותי תחזוקה במערכת Verint, ובעל "הסמכות רלוונטיות". מהן ההסמכות הספציפיות הנדרשות (לדוגמה הסמכת Verint 360 Impact), והאם נדרשת הסמכה אישית על שם הטכנאי הספציפי, או שדי במעמד "שותף מוסמך" ברמת החברה?	16.2.3.2	ב	30	36
לשאלה ב - ההסמכה נדרשת ברמת הטכנאי, לא ניתן להסתפק בהסמכה ברמת הספק	עבודת הטכנאים מעבר לשעות הפעילות הרגילות (8:00-17:00 א'-ה' 8:00-13:00 ו/ערבי חג) משולמת בנפרד על בסיס שעות. האם התעריף החל הוא תעריף "טכנאי מומחה" (180 ש/שעה) הקובע בפרק ב' להצעת המחיר, או תעריף נפרד שיש לכלול בהצעה?	16.2.3.4	ב	30, 81	37
ראו הוראות סעיף 16.2.3.4 למכרז	נבקש לציין כמות שעות שנתית משוערת עבור טכנאי באחר לקוח	16.2.3.1	ב	30	38
הבקשה נדחית	נבקש להוסיף לפי סוף המשפט את המילים: " ,למעט עקב נסיבות שאינן בשליטתו של הספק (חו"ח מחלה או מוות, התפטרות וכו')".	16.4	ב	30	39
ראו סעיף 17.3 בחלק ב' למכרז	בסעיף 17.3 נקבע כי הרשיון יסופק לסביבת On-Premise, וכי מעבר אפשרי לענן יחושב לפי כללי רכש פריטים נוספים. נבקש לאשר כי מעבר לסביבת ענן אינו כלול בהיקף מכרז זה, כי אין בו כדי לחייב את הספק במחיר, בלוח זמנים או בהתחייבות כלשהי בשלב זה, וכי מימושו יהיה כפוף להסכמת שני הצדדים.	17.3	ב	31	40
לא. ראו הוראות סעיף 17.3 בחלק ב' למכרז	מצוין כי אם המוסד יבקש בעתיד לעבור לסביבת ענן (Cloud), שינוי התמורה יהיה בהתאם למחירון הוצרים. נבקש הבהרה - האם קיימת כוונה/התחייבות המחיר לעבור לשלוש שנים (סעיף 9.2.1.6)?	17.3	ב	31	41
הבקשה נדחית. בתקפה האמורה על הספק להיות ערוך לספק את כל השירותים הנדרשים	בסעיף 18.2 נקבע כי "הספק יהיה ערוך לביצוע העדכון תוך 30 יום ממועד פירסום העדכון על ידי היצרן". נבקש לאשר כי מדובר בחובת היערכות בלבד ולא בחובת ביצוע בפועל תוך 30 יום, וכי מועד הביצוע ייקבע בהתאם עם המוסד, בכפוף לחלון תחזוקה, למינחת התשתית ולאישור המוסד.	18.2	ב	31	42
לשאלה א - כך רשום. לשאלה ב- הבקשה נדחית	בסעיף 18.6 נדרש הספק לספק רכיב חלופי - EOL/EOS "ללא תוספת תשלום". נבקש להבהיר ולתחום: (א) כי ההתחייבות מוגבלת לרכיב מאותו יצרן בעל פונקציונליות מקבילה; (ב) כי אין בסעיף כדי לחייב את הספק במימון מעבר לפלטפורמה חדשה של היצרן.	18.6	ב	31	43
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.	מבקשים להבהיר כי עבודת השדרוג/עדכון מהדורה תתבצע בתשלום והזמנת עבודה נפרדת	18.6	ב	31	44

תשובה	פרוט השאלה			מספר רסעף הרלוונטי במסמכי המכרז	חלק במכרז	מספר עמוד	מס' סידורי
מאושר	מבוקש להבהיר כי הגיבוי של מערכת ה-DB מתבצע על שרתי המזמין, שכן אין לו שליטה על ההסדרים הקיימים בין המזמין לבין ספקי התשתית/הגיבוי שלו. נבקש כי הדרשה תתייחס אך ורק לתמיכה במרכיב התוכנה המסופק על ידי הספק, ותתריג במפורש את רכיבי השרתים והתשתית. הציוד והתשתית הפיזית במתחם אינם באחריות הספק שכן אנו מספקים אך ורק את רכיב התוכנה. נבקש הבהרה כי הדרשות בסעיף זה (סיווג במתחם, בדיקת ציוד וכד') חלות על המזמין ולא על ספקי הציוד מטעמו, ואין חלק מהתחייבויות הספק במסגרת המכרז.			19.2	ב	31	45
מאושר	נבקש להבהיר כי ה-SLA המבוקש חול אף ורק על מרכיבי התוכנה שבאחריות המציע ולא יכלול תשתיות המזמין (חוות שרתים, תקשורת, DB, אינטגרציות מול מערכות פנימיות של המזמין), שאין באחריותו ואין בשליטתו. נבקש ניסוח המבחין במפורש בין רכיבים שבאחריות הספק לבין רכיבים שבאחריות המזמין.			21	ב	34	47
ראו תשובה לשאלה 48 לעיל	נבקש להבהיר כי תלויות בגורמי צד ג' שאינם בשליטת הספק (לדוגמה: שירותי WhatsApp, עדכוני דפדפנים וכו') לא יכללו במסגרת ה-SLA, שכן זמינותם ותפקודם התקין אינם תלויים בנו ואינם ניתנים להתחייבות מצדנו.			21	ב	34	48
הבקשה נדחת, אין שינוי במסמכי המכרז.	בסעיף 21.3 נקבע למחוק סעיף זה. לחילופין, נבקש להבהיר כי סיווג התקלה יעשה על ידי הספק (אשר הוא הגורם המומחה והבקיא במערכת), כאשר המוסד יהיה רשאי להביא את טענותיו בפני הספק ככל שהסיווג אינו מקובל עליו והצדדים יפעלו להגעה להסכמות בעניין.			21.3	ב	34	49
לשאלה א' - הבקשה נדחת, לשאלה ב' - ההבקשה נדחת, יחד עם זאת תשומת לב לסעיף 21.3 בחלק ב' למכרז	נבקש להבהיר שלא ניתן להתייב מראש לפתרון מלא של תקלה תוך פרק זמן קבוע ועל כן, נבקש הבהרתם שפרקי הזמן שבטענות "חזרה לפעילות רגילה לאחר תיקון התקלה" מהווים יעדים שבגינוס הספק מתחייב לעשות מאמץ סביר לשם עמידה בהם (אך אי-עמידה בהם לא תחשב הפרה כל עוד עשה הספק מאמץ סביר לעמוד בהם). כמו כן, השבת השירות לפעילות תקינה, לרבות באמצעות מעקף (Workaround) תחשב כתיקון התקלה לאורך עמידה בשרותים אמורים (מבלי לגרוע מחובת הספק לפעול להשלמת תיקון מלא). לעניין פתרון תקלות התלוי ביצרן, זמן ההמתנה לתגובת היצרן, שהרי אינה בשליטת הספק, יקודז ממשיך הטיפול והספק לא יהיה אחראי לאי-עמידה ברמות השירות כתוצאה מעיכוב בקבלת תגובת היצרן.			21.4	ב	34	50
רק תקלה גורפת המונעת מתן שירות תוגדר כתקלה קריטית, כדוגמת תקלה גורפת באתר הראשי	הארכיטקטורה מוגדרת "Active-Active" עם מעבר אוטומטי בין אתרים במקרה כשל אתר בודד (סעיף 14.3). נבקש הבהרה כיצד מוגדרת "תקלה קריטית" (טבלת סעיף 21.4) במקרה של כשל אתר יחיד שבו המערכת ממשיכה לפעול באחר השני באופן אוטומטי - האם מדובר בתקלה קריטית לצורך ה-SLA והפיצויים המוסכמים, או שההגדרה חלה רק על השבתה מלאה של כלל האתרים?			21.4	ב	27,34	51
הבקשה נדחת. הספק יוכל להעלות נימוקים לביטול תכולת הפיצויים המוסכמים במקרים חריגים. ההחלטה הונה של המוסד.	נבקש הבהרתכם שהספק לא יהיה אחראי לאי-עמידה ברמות השירות (ולא תחול עליו החובה לתשלום פיצויים מוסכמים) במקרים המפורטים בסעיף 15.4 וכן בכל מקרה אחר ככל שאי-העמידה הינה כתוצאה מאירוע שאינו בשליטתו של הספק (לרבות אי-קבלת תיאור מלא של התקלה מהמתחמים).			21.6	ב	35	52

תשובה	פירוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	חלק במכרז	מספר עמוד	מס' סידורי
לשאלה א - התמורה בתקופת הפרדודת החרגה בהתאם למודר בסעיף 9 להסכם, לשאלה ב - ראו תשובה לשאלה א לעיל	בסעיף 25 נקבעת תקופת הפירדודת של עד 2 חודשים בה מחויב הספק להמשיך במלאי השירותים. נבקש לאשר: (א) כי בתקופה זו יצא הספק לתמורה יחסית מלאה; (ב) כי במקרה של סיום ההתקשרות באמצע שנת רישוי, לא תידרש השבה של התמורה התקופתית ששוללה, שכן הרישוי נרכש מהיצרן מראש ואינו בר-השבה.	25.2	ב	36	53
מאושר	בסעיף 25.5 נקבעת אפשרות מעבר עובדי הספק למוסד או לספק חליפי, והספק מתחייב שלא לזנוח זאת. נבקש לאשר כי ההתחייבות מוגבלת לעובדים שהועסקו באופן ייעודי ובלעדי פריוקט זה, וכי אין בה כדי לחייב את הספק לזוחר על תניות א-תחרות או סודיות ביחס לעובדים המשורתים גם לקוחות אחרים, וכל זאת בכפוף להסכמתו של העובדים לעובר למוסד לביטוח לאומי.	25.5	ב	36	54
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.	הסבת חוזים והסכמים תתאפשר בכפוף לקבלת מלאי התשלום עבור תקופת ההסכמים הללו.	25.6	ב	36	55
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	על מנת להקנות וודאות לצדדים בבואם לפרש את הוראות מסמכי המכרז, נבקש הבהרתם שבכל מקרה של סתירה בין הוראות מסמכי המכרז לבין הוראות ההסכם, יגברו הוראות ההסכם.	1.6	ג	40	56
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	המונה "הגבוהה ביותר" הינו מונה סובייקטיבי הנכון לפרשנות (דבר אשר עלול להוביל לאי-בהירות ומחלוקות), ועל כן נבקש הבהרתם שמונה זה וכל מונח דומה לו (לדבר את "רמה מקצועית גבוהה", "לשביעות רצון המוסד" וכיו"ב), משמעותם תהא ביצוע התחייבויות הספק בהתאם להוראות ההתקשרות.	4.4	ג	41	57
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש שראמור בסעיף יהיה כפוף גם לשימוש השירותים על ידי המוסד בהתאם לדיון ובהתאם להוראות היצרן (בנוסף להוראות הספק).	4.7	ג	41	58
הבקשה מתקבלת	נבקש הבהרתם שהבאה לידיעת המוסד של תביעות כאמור תהיה אך ורק בקשר לתביעות הנוגעות או אשר עלולות לפגוע במתן השירותים למוסד. למעט הרשעה בעבירות המפורטות בסעיף - לגביהם תינתן הודעה למוסד ללא תלות האם מדובר בהרשעה הנוגעת למתן השירותים למוסד.	4.8	ג	41	59
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש כי אחרי המילים "כן מצהיר הספק כי" שבתחילת המשפט הראשון של הסעיף, יבואו המילים "בכפוף לעמידת המוסד בהוראות השימוש של הספק והיצרן".	5.2	ג	42	60
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש שהתקופה למתן הודעה בקשר לטענה או תביעה תעמוד על 5 ימי עסקים וכל מקרה תעשה בהקדם האפשרי. כמו כן, המוסד לא יתפטר בקשר עם הטענה או התביעה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.	5.3	ג	42	61
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז.	בסעיף 5.3 מתחייב הספק להגן ולשפות את המוסד בגין הפרת זכויות קניין רוחני. נבקש להבהיר: (א) כי ביחס לרכיבים של יצרני צד ג' (AVAYA, Verint, PAMAYA Ltd) היקף השיפוי לא יעלה על היקף השיפוי שמעמיד היצרן; (ב) כי אחריות הספק אינה חלה על שימוש במערכת בניגוד להוראות היצרן או על שילובה עם מערכות המוסד; (ג) כי פרק הזמן להודעה יארך מ-12 ימי עבודה ל-30 יום.	5.3	ג	41-42	62
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז.	נבקש שהזמן למתן מענה יעמוד על 10 ימי עסקים.	6.4.2	ג	42	63

תשובה	פירוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמך	חלק במכרז	מספר עמוד	מס' סידורי
הבקשה דחופה, אין שינוי בנוסח המכרז.	נבקש הבהרתם כי הערבות תהיה בתוקף לתקופות של 12 חודשים בתוספת 90 ימים כל פעם, כאשר הספק יהיה מחויב למסור ערבות ביצוע חדשה או חודעה על הארכתה של ערבות הביצוע הקיימת סמוך למועד פקיעותה, וכל עוד תקופת ההסכם ממשיכה מעבר לתקופת 12 החודשים שעבורה ניתנה הערבות.	7.2	ג	43	64
ראו תשובה לשאלה 64 לעיל	ערבות הביצוע האוטונומית (75,000 ₪) בדרשת "לתקופת ההתקשרות". מאחר שסעיפים 9.2-9.4 מאפשרים עד 2 תקופות הארכה (בנות 12-24 חודשים כל אחת, עד 5 שנים בסה"כ), האם על הזוכה לחדש/להאריך את הערבות בכל תקופת הארכה בנפרד, או להנפיק מראש ערבות אחת המכסה את מלוא התקופה המקסימלית האפשרית?	7.1	א	19-20, 66	65
הבקשה דחופה, אין שינוי בנוסח המכרז.	למרות כל האמור, נבקש כי חילוט הערבות ייעשה לאחר מתן התראה בת 10 ימי עסקים לפחות מראש וכרוב לספק ובכפוף לזכות שימוע. בנוסף, נבקש הבהרתם שחילוט הערבות יתאפשר אך ורק עד לגובה הנזק הישיר שנגרם בפועל למוסד ובמקרה של הפרה המזכה את המוסד לפיצוי מוסכם ובכפוף לכך שהספק לא שילם את הפיצוי המוסכם או קיזז אותו מהתמורה לה הוא זכאי בתוך 30 ימים ממועד קבלת התראה בכתב מהמוסד – עד גובה הפיצוי המוסכם בלבד. לא יתאפשר לחלט את הערבות כפיצוי מוסכם בגין הפרה ולתבוע נזקים נוספים מהספק.	7.8	ג	43	66
מקובל כי לא ייעשה שימוש בערבות שלא במסגרת התקשרות זו	נבקש למחוק סעיף זה. אין זה סביר שהמוסד יהיה רשאי לעשות שימוש בערבות לצורך גביית סכומים להם הוא לאורה זכאי מכוח התקשרויות אחרות עם הספק.	7.9	ג	43	67
הבקשה דחופה, אין שינוי בנוסח המכרז. אגא ראו לצד זאת סעיף 10	נבקש כי בסוף המשפט האחרון של הסעיף יבואו המילים, "למעט במקרים בהם האובדן או הנזק נגרמו ברשלנות או בזדון של המוסד ולא מי מטעמו"	8.1	ג	43	68
הבקשה דחופה. ראו הוראות סעיף 9.2.1.3 להסכם לעניין עדכון בתמורה לרישוי	למרות כל האמור במסמכי המכרז, נבקש להבהיר כי לא ניתן לבצע עדכון של כמות הרישוי במהלך תקופת ההתקשרות. עדכון כאמור יתאפשר רק לאחר תקופת ההתקשרות הראשונה וזאת בתחילת כל תקופת התקשרות נוספת.	9.2.1.3	ג	44	69
כך רשום	נבקש להבהיר שבמקרה של סיום ההסכם טרם תום כל תקופת ההתקשרות הראשונה (או כל תקופה נוספת, ככל והוא), יהיה זכאי הספק במועד סיום ההתקשרות לכל התמורה עבור הרישוי וזאת גם עבור התקופה שלא נוצלה עקב סיומו המוקדם של ההסכם. דרישתנו זו נובעת מכך שהיצר אינו מאפשר סיום מוקדם והשבה של תמורת הרישוי.	9.2.1.5	ג	44, 49	70
לשאלה א - הכוונה לשע"ח היציג המפורסם על ידי בנק ישראל לשאלה ב - במועד הגשת החשבונית, כרשום בסעיף	התמורה לרישוי ותחזוקה נקובה בדולר ארה"ב (עד 370,000\$ לשנה) ומתורגמת לש"ח לפי "השער היציג" במועד הגשת החשבון על ידי הספק. נבקש הבהרה - האם הכוונה לשער היציג של בנק ישראל, ולא יזה מועד מדויק (יום הגשת החשבונית או שער ידוע קודם לכן)?	9.2.1.4	ג	44	71
לא ניתן לספק הערכה כאמור	המוסד אינו מתחייב לרכוש היקף מינימלי כלשהו של שירותים מקצועיים (Professional Services). לצורך תכנון ותמחור כוח אדם, נבקש הערכה (לא מחייבת) של היקף שעות השירותים המקצועיים הצפוי להירכש בשנה.	9.2.2	ג	11, 45	72

תשובה	פירוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	תלק במכרז	מספר עמוד	מס' סידורי
שיעור הנחה מוצג כאחוז ואין משמעות למטבע. כרשום הספק יידרש להציג את המחירון הרלוונטי וממנו ייגזר אחוז ההנחה	המחיר עבור "רכש פריטים נוספים" (פרק ג' להצעת המחיר) נגזר ממחירון היצרן (Enterprise) בישראל. נבקש הבהרה - באיזה מטבע יש להציג את שיעור ההנחה המוצע (c3) ואת המחירים בפועל בעת ביצוע הזמנות בפרק זה - דולר ארה"ב או ש"ח?	9.2.3	ג	11-12, 45	73
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.	למרות כל האמור, נבקש שהצמדה של התמורה לשידורים המקצועיים תעשה רק במקרה שהמדר הקובע עולה על מדר הבסיס וכל מקרה לא תתבצע הפחתה כלשהי כתוצאה ממנגנון ההצמדה.	9.3.2	ג	45	74
לשאלה 1 - ההפניות תוקנו בהתאם למפורט בשאלה לשאלה 2 - המוסד יפעיל שיקול דעת בנוגע לפיצוי נספג, מקום בו התקלה נגרמה בנסיבות שאין בשליטת הספק. לשאלה 3 - הבקשה נדחית	1. ההפניות בטבלת הפיצויים המוסכמים אינן תואמות את מסמכי המכרז: כותרת העמודה מפנה ל"סעיף בחלק ג' למכרז" בעוד שהסעיפים נמצאים בחלק ב'; שורה 1 (א) אספקת רכיבי הרישוי) מפנה לסעיף 16 בעוד שהרישוי מוסדר בסעיף 17; שורה 2 (העדרות אנשי מפתח) מפנה לסעיף 18 בעוד שצוות התחזוקה מוסדר בסעיף 16. נבקש לתקן את ההפניות. 2. נבקש הבהרה: מהספק לא ייחוב פיצויים מוסכמים במקרה בו א-עמידתו בנושאים המפורטים בטבלה נבעה מנסיבות שאין בשליטתו של הספק, לרבות עיכובים מצד היצרן (כין אם במענה ובין אם באספקת הציוד או הרישוי), מגבלות ייצוא, התפטרות או חו"ח מחלה של אנשי מפתח, אי תיאור התקלה באופן ברור על ידי המוסד, כוח עליון, תקלות שמקורן ברכיב באחריות המוסד (תשתית, וירטואליזציה, רשת, SIP Trunk, מערכות הפעלה) או בכשל מוצר של היצרן וכו"ב. 3. נבקש שבכל מקרה סכום הפיצוי המוסכם המצטבר שיושת על הספק במהלך כל רבעון קלדרי לא יעלה על 5,000 ש"ח.	9.5	ג	46	75
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש הבהרה: כנס שלמעט במקרים חריגים, שלא יהיה בביצוע הבדיקה על ידי המוסד בכדי לעכב את התשלום בתוך 30 ימים ממועד הוצאת החשבונית על ידי הספק.	9.6	ג	46	76
אין שינוי בתנאי הסעיף.	סעיפי האחריות והשיפוי אינם כוללים תקרות אחריות מוסכמת (למשל בגובה התמורה השנתית או בגובה גבולות האחריות בפוליטות), ולהחריג נזקים עקיפים, תוצאתיים, אובדן רווח, אובדן מוניטין ואובדן נחומים – בהתאם למקובל בהתקשרויות רישוי ותחזוקת תוכנה.	10	ג	47	77
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי למרות כל האמור, אחריות הספק תוגבל לנזקים ישירים בלבד, כך שהספק לא יהיה אחראי לנזקים עקיפים ותוצאתיים, לרבות אובדן הכנסות ופגיעה במוניטין. כמו כן, נבקש שאחריותו הכספית הכוללת של הספק תוגבל לסכום ששולם בפועל לספק על ידי המוסד במהלך 6 החודשים שקדמו למועד קרית התק.	10.1	ג	47	78
לשאלה א - הבקשה מתקבלת לשאלה ב הבקשה נדחית לשאלה ג - הבקשה נדחית	נבקש שחובת השיפוי תהיה כפופה לך (א) שהמוסד מסר לספק בהקדם האפשרי, הודעה נמקבל, על כל תביעה או דרישה שהינה באחריות הספק לפי ההסכם; (ב) אפשר לספק לנהל את ההגנה בפני תביעה או דרישה כאמור ולא התפשר בה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב; ו-ג) שנוסח פסק דין חלוט נגד המוסד.	10.2	ג	47	79

תשובה	פירוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמך המכרז	חלק במכרז	מספר עמוד	מס' סידורי מס'
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	למרות האמור בסעיף, בבקש להבהיר שקיזוז ותאפשר רק מסכומים אותם חייב הספק למוסד מנחם להסכים.	11.1	ג	47	80
הבקשה מתקבלת. בסעיף 11.2 יתווסף בסיפא "לספק תעמוד זכות טיעון והוא יכל להביא טענותיו בתוך 10 ימי עסקים ממועד קבלת הודעת המוסד".	נבקש הבהרת כי הודעה על הקיזוז תינתן לפחות 30 ימים מראש, כאשר במהלך תקופה זו יהיה רשאי הספק להביא את עמדתו בעניין בפני המוסד.	11.2	ג	47	81
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש להבהיר שלמרות האמור בסעיף, הזכויות והחובות של המוסד מנחם ההסכם לא ניתנות להמחאה. כך, יובהר, בין היתר, שמתן הרישיון הינו למוסד בלבד והמוסד אינו רשאי להמחאות את זכויותיו לעשות שימוש ברישיון.	12.2	ג	47	82
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש לקבל מראש את דרישות אבטחת המידע של המוסד. לחילופין, בבקש להבהיר שדרישות האבטחה שיימסרו יהיו סבירות ולא יהיה בהן להטיל על הספק חביות נספיות (למעט חביות זניחות).	13.1	ג	47	83
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש הבהרתם שחובות הסודיות יחולו במהלך תקופת ההסכם וכן 3 שנים לאחר סיומו של ההסכם.	13.1	ג	47	84
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש שאי אישור על ידי המוסד ילווה בהסבר.	14.4	ג	48	85
הבקשה מתקבלת. הסעיף יבוטל.	נבקש למחוק סעיף זה. השירותים ומתן הרישיון לא ניתנים להשהיה.	16.1	ג	49	86
הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח המכרז. אנא ראו סעיף 16.6	נבקש להבהיר שלמרות כל האמור במסמכי המכרז, סיום ההסכם מנחם סעיף זה לא יזכה את המוסד בהשבחה של התמורה ששולמה על ידי עד למועד זה והמוסד יהיה מחויב באותו מועד בתשלום יתרת הרישוי שטרם שולמה לספק עבור התקופה שטרם נוצלה על ידי. בהקשר זה, נבהיר שבמקרה שהמוסד הביא את ההסכם לכדי סיום לפני תום 3 השנים הראשונות של ההתקשרות, ישלם המוסד לספק את מלוא עלות הרישיון עבור הכל 3 השנים.	16.2	ג	49	87
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש למחוק סעיף זה. הכרה על תאגיד כתובה מפרה יכולה לזכות ממספר עניינים טכניים (לרבות איחור בהגשת דיווח שנתי) ואין זה סביר שמקרה כאמור יחשב כמפרה יסודית.	16.3.5	ג	49	88
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש להבהיר שסיום ההסכם במקרה המתואר בסעיף יתאפשר ככל והספק לא תיקן את ההפרות בתוך 15 ימי עסקים ממועד שנמסרה לו הודעה בכתב על כך. כמו כן, אי-עמידה ברמות השירות לא תחשב כמפרה יסודית, למעט אי-עמידה חוזרת ושנית (קרי, מעל 5 מקרים בפרק זמן של רבעון קלנרי).	16.3.6	ג	49	89
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש למחוק סעיף זה. הספק יפעל בהתאם להוראות ההסכם אך לא ינתן לצפות שהספק יקוט פעולות מעבר לנדרש בהסכם (אשר עלולות ליצור עבורו עלויות נוספות מעבר למה שעתיד אליו).	16.5	ג	50	90
לשאלה הראשונה - המוסד לא ידרוש השבת התמורה לרישוי ששולמה על ידי, בנסיף להתחייבות הספק להמשיך ולספק את הרישוי למוסד עד תום התקופה עבורה יועד התשלום.	נבקש להבהיר שלמרות כל האמור במסמכי המכרז, סיום ההסכם מנחם סעיף זה לא יזכה את המוסד בהשבחה של התמורה ששולמה על ידי עד למועד זה והמוסד יהיה מחויב באותו מועד בתשלום יתרת הרישוי שטרם שולמה לספק עבור התקופה שטרם נוצלה על ידי. בהקשר זה, נבהיר שבמקרה שהמוסד הביא את ההסכם לכדי סיום לפני תום 3 השנים הראשונות של ההתקשרות, ישלם המוסד לספק את מלוא עלות הרישיון עבור הכל 3 השנים.	16.6	ג	50	91
לשאלה השנייה - הבקשה נדחית					

תשובה	פירוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמך	חלק במכרז	מספר עמוד	מס' סידורי
ראו תשובה לשאלה 91 לעיל	סעיף 9.2.1.5 קובע תשלום שנתי מראש בחדש הראשון של כל שנת התקשרות. בעוד סעיף 16.2 מקנה למוסד זכות להפסיק את ההסכם בכל עת בהודעה של 60 יום, וסעיף 16.6 קובע כי הספק יהיה זכאי לתשלום "רק עבור מה שסופק עד למועד ההפסקה". נבקש להבהיר את ההתחשבות ברכיב הרישוי השנתי, בהינתן שהרישוי נרכש מהיצרן תקופה מלאה מראש ואינו בר-ביטול או חשבה.	16.6	ג	44,49	92
הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח המכרז. אגא ראו סעיף 17.2 להסכם.	נבקש הבהרתם שהפרת אי אילו מההוראות המפורטות בסעיף תחשב כהפרה יסודית רק אם לא תוקנה בתוך 5 ימי עסקים ממועד מתן ההתראה בכתב על כך לספק.	17.1	ג	50	93
הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.	לא ניתן להתחייב מראש כי פיצוי מוסכם של 100,000 ₪ מהווה פיצוי סביר של נזקים מוערכים שניכילים להיגרם למוסד בגין הפרה יסודית. בנוסף, למוסד שמורה הזכות להישית על הספק פיצויים מוסכמים עקב הפרה ספציפיות המפורטות בסעיף 9.5 להסכם וכן שמורה למוסד הזכות להביא את ההסכם לכדי סיום באופן מיידי במקרה מסיימים כמפורט בסעיף 16.3 להסכם. לאור כל זאת, נבקש למחוק את הסעיף או לכל הפחות למחוק את ההתייחסות לפיצוי מוסכם.	17.2	ג	50	94
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש להחליף את המילים "כל עוד קיימת לספק אחריות על פי כל דין" במילים: "אם למשך 5 שנים נוספות לאחר סיום ההתקשרות על פי הסכם זה".	18.1	ג	50	95
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש להחליף את המילים "8,000,000 ש"ח" במילים: "2,500,000 דולר ארה"ב".	18.2	ג	51	96
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	נבקש לאחד המילים "אי קיום החובות המוטלות על המבוטח" להוסיף את המילים: "בתום לב". כמו כן, נבקש לאחד המילים "אי הגשת תביעה" להוסיף את המילה: "במועד".	18.3.2	ג	51	97
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז	מבקשים להבהיר כי עבודת השדר/העדכון מהדורה מתבצע בתשלום וזמנת עבודה נפרדת נבקש הבהרתם שלמרות כל האמור במסמכי המכרז, ככל שהספק לא עומד באי אילו מההתייבויות עקב נסיבות שאין בשליטתו הסבירה של הספק ("כוח עליון"), לרבות במקרה של מלחמה, מבצע צבאי, מצב חירום, סנקציות או מגבלות רגולטוריות אחרות, שביתת, אסון טבע, מגפה או אירוע בראיותי חמור אחר, תנאי מזג אוויר קשים, שיבוש בשרשרת האספקה, הפסקות חשמל אזוריות וכיו"ב, לא יהיה באי עמידתו כאמור בכדי להוות הפרה, הוא לא אחראי לכל נזק שיגרם כתוצאה מאי-עמידתו בהתחייבויותיו כתוצאה מאירוע כוח עליון ולא יוטל על הספק כל קנס או חובת תשלום בקשר לכך (לרבות פיצוי מוסכם). הספק יעדין את המוסד בסמך לקורות אירוע כוח עליון ויפיל לנסות ולחזור לבצע את ההתחייבויותיו, והכל ככל הניתן תחת הנסיבות.	18.6	ג	31	98
ההפניה לסעיף 19 לא בהורה. ככל והדבר קשור לנושא הפיצויים המוסכמים - ראו תשובה לשאלה 79 לעיל	נבקש הבהרתם שלמרות כל האמור במסמכי המכרז, ככל שהספק לא עומד באי אילו מההתייבויות עקב נסיבות שאין בשליטתו הסבירה של הספק ("כוח עליון"), לרבות במקרה של מלחמה, מבצע צבאי, מצב חירום, סנקציות או מגבלות רגולטוריות אחרות, שביתת, אסון טבע, מגפה או אירוע בראיותי חמור אחר, תנאי מזג אוויר קשים, שיבוש בשרשרת האספקה, הפסקות חשמל אזוריות וכיו"ב, לא יהיה באי עמידתו כאמור בכדי להוות הפרה, הוא לא אחראי לכל נזק שיגרם כתוצאה מאי-עמידתו בהתחייבויותיו כתוצאה מאירוע כוח עליון ולא יוטל על הספק כל קנס או חובת תשלום בקשר לכך (לרבות פיצוי מוסכם). הספק יעדין את המוסד בסמך לקורות אירוע כוח עליון ויפיל לנסות ולחזור לבצע את ההתחייבויותיו, והכל ככל הניתן תחת הנסיבות.	19	ג	52	99
הסעיף מבוטל, הוראות הקניין יהיו בהתאם להוראות סעיף 5 להסכם	בסעיפים 10.3.1 ו-19.7 להסכם מקבע כי הבעלות בכל הטובין שספק הזונה תעבור למוסד. נבקש להבהיר במפורש כי הוראה זו אינה חלה על רישיונות תוכנה של היצרנים (הניתנים ברישיון שימוש בלבד בהתאם לתנאי היצרן, וי אינה חלה על רישיונות תוכנה של היצרנים, בכלי עזר, במתודולוגיות או ביישומים שפותחו על ידי הספק.	19.7	ג	23, 52	100
לשאלה א' - ככל ותופחת חומרת התקלה על בסיס מעקף (work around) - החלון לתקון יותאם לרמת החומרה הערכית לשאלה ב - הבקשה נדחית	לתתלה קריטית נקבע "עד 4 שעות" לתקון התקלה. נבקש להבהיר האם הכוונה לתקון מלא (Resolution) או להשבת השירות לפעילות תקינה, לרבות באמצעות מעקף (work around) המוכר בסעיף 21.3.3. כן נבקש להבהיר האם מניין השעות נעצר בעת המתנה לתגובת היצרן, לתגובת המוסד או לאישור חלון תחזוקה.	21.4	ג	34	101

תשובה	פירוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	חלק במכרז	מספר עמוד	מס' סידורי
מאשר	המערכות מותקנות בסביבת המזמין, ולספק אין גישה ובלעדית אליהן אלא באמצעות גורם מטעם המזמין או מטעמו הפועל בהרשאה. נבקש הבהרה כי אחריות הספק פרטיות ולאבטחת מידע מוגבלת למרכיבי התוכנה שבאחריותו, וכי היבטי הגישה, ההרשאות והבקרה על הסיבה הפיזית/הרשתית הם באחריות המזמין.	נספח ד פרטיות ואבטחת מידע	ג	57	102
התעריף הוא 300 ש"ח כרשום בסעיף 4.2.4.3 למכרז.	נבקש להוסיף תמחור מנהל פרויקט מופיע בטבלה ללא תמחור שעת.	נספח 8 סעיף ב	ד	82	103
מ"ב נספח 8 מתוקן.	המחירים המקוטלים לשעה נמוכים משמעותית ממחירי השוק מבקשים להנמיך בהתאם ולהוסיף הצמדה למדד	נספח 8 סעיף ב	ד	82	104
הכמות מציינת את הכמות כיום. יודגש כי מדובר בכמות שאינה מחייבת את המוסד ונועד למידע כללי בלבד	רישיונות ה-Chat וה-PAMAYA (WhatsApp) מוגדרים בהיקף "עד 700 קונברסציות במקביל" ברמה ארגונית. האם היקף זה משקף את הניצול בפועל כיום בייצור, ומתו מספר נציגי השירות המשתמשים בפועל בערוצים אלה?	נספח 16 סעיף ב	ד	8, 105	105
החברה הנונה הינה PAMAYA (7 טוונטי הוא שם המוצר)	בנספח 7 (תצהיר עמידה בתנאי סף), בסעיף המתיר לנתני סף 3.3.3, נכתב כי קבלן המענה צריך להיות משווק רשמי בישראל של חברת "Twenty" עבור אפליקציית ניהול הפניות ב-WhatsApp, בעוד שבסעיף 3.3.3 בחלק א' למכרז (עמ' 8) נקוב שם החברה "PAMAYA Ltd". נבקש הבהרה ותיקון - מהי החברה הנונה הנדרשת לצורך עמידה בתנאי סף זה? נבקש לאשר האם היצור מטעמו יכול לשמש כקבלן משנה במסגרת פרויקט זה	נספח 3.1.3.7	ד	77	106
שם החברה תוקן ל PAMAYA	להשוות לב המזמין: אין קיימת חברה בשם "Twenty". מדובר במוצר בשם "Twenty", השייך לחברת פאמאיה (Pamaya). נבקש לתקן את הניסוח בנספח בהתאם.	נספח 7, סעיף 3.1.3	ד	77	107

נספח 7: תצהיר על עמידת המציע בתנאי הסף המקצועיים במכרז

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם _____

שמשפרו _____, (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

1. הנני מכהן/ת בתפקיד _____ במציע.
2. הנני מוסמך/ת ליתן, ונותן/ת תצהיר זה, בשמו ומטעמו של המציע עבור הצעתו במכרז מספר מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי (להלן "המכרז").
3. העובדות המפורטות בתצהיר זה ידועות לי מתוקף תפקידי האמור, ממסמכים שבהם עינתי ומחקירה ודרישה שביצעתי.

3.1. להוכחת תנאי הסף בסעיפים 3.3.1-3.3.3 למכרז (המציע מצרף העתק של אישורי היצרן המפורטים בסעיף 3.1 לעיל כנספח 7א, המהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה):

3.1.1. המציע מצהיר שהינו משווק רשמי בישראל של היצרן AVAYA למערכת ה Contact Center ברמת שותפות - _____ (להשלים).

3.1.2. להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.2 למכרז - המציע מצהיר *ניש לבחור באחת החלופות ולהשלים*

☐ שהינו בעצמו משווק רשמי בישראל של חברת Verint למערכת ההקלטות.

☐ כי קבלן המשנה מטעמו _____ מס' ח"פ _____ בעצמו הינו משווק רשמי בישראל של חברת Verint למערכת ההקלטות

3.1.3. להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.3 למכרז - המציע מצהיר *ניש לבחור באחת החלופות ולהשלים*

☐ שהינו בעצמו משווק רשמי בישראל של חברת PAMAYA Ltd עבור אפליקציית ניהול פניות Whatsapp.

☐ כי קבלן המשנה מטעמו _____ מס' ח"פ _____ הינו משווק רשמי בישראל של חברת PAMAYA Ltd עבור אפליקציית ניהול פניות Whatsapp.

3.2. להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.4 למכרז, המציע הוא בעל ניסיון במהלך של 24 חודשים רצופים לפחות, במהלך התקופה מ 1/1/2022 ועד למועד הגשת ההצעות למכרז, במתן שירותי תחזוקה (כמוגדר בסעיף 3.4 למכרז) למערכות מוקד (כמוגדר בסעיף 3.4 למכרז), כמפורט להלן:

שם הלקוח	איש קשר אצל הלקוח	טלפון של איש הקשר	מס' נציגים במקביל במוקד השירות המספקים מענה טלפוני	מערכות המוקד	שירותי התחזוקה	תקופת השירות (חודש ושנה להתחלה וסיום)
				☐ מערכת Contact Center של חברת AVAYA בגרסה 8 ומעלה הכוללת IVR CTI. ☐ מערכת ניהול מוקד ☐ מערכת הקלטות. ☐ אפליקציית ניהול פניות.	☐ עדכון ושדרוג גרסאות ☐ תמיכה טכנית ☐ טיפול בתקלות ע"ב SLA	
				☐ מערכת Contact Center של חברת AVAYA בגרסה 8 ומעלה הכוללת IVR CTI. ☐ מערכת ניהול מוקד ☐ מערכת הקלטות. ☐ אפליקציית ניהול פניות.	☐ עדכון ושדרוג גרסאות ☐ תמיכה טכנית ☐ טיפול בתקלות ע"ב SLA	
				☐ מערכת Contact Center של חברת AVAYA בגרסה 8 ומעלה הכוללת IVR CTI.	☐ עדכון ושדרוג גרסאות ☐ תמיכה טכנית ☐ טיפול בתקלות ע"ב SLA	

		☐ מערכת ניהול מוקד ☐ מערכת הקלטות. ☐ אפליקציית ניהול פניות.				

הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך
שם המצהיר
חתימה וחותמת

אישור עו"ד

אני עו"ד _____ מ.ר. _____ מאשר בזה, כי ביום _____ התייצב בפני מר/גב' _____, המוכרת לי אישית / שזיהיתיו/ה לפי ת.ז. מס' _____, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל, וחתם/ה עליה בפני.

תאריך
חתימת עו"ד
חותמת ומספר רישיון עו"ד

נספח 8 - הצעת המחיר

יש להגיש בתוך מעטפת ההצעה, מעטפה פנימית סגורה ונפרדת ולרשום עליה מעטפה 1 -
הצעת המחיר

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

להלן הצעת המחיר של _____ (שם המציע), מס' תאגיד _____
(להלן - "המציע") למכרז מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה
למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי (להלן "המכרז"):

פרק א' להצעת המחיר – התמורה לרישוי ותחזוקה

המציע מציע אחוז הנחה יחסית לסכום המקסימלי לרכיבי הרישוי – \$ 370,000 ארה"ב ללא
מע"מ – באחוז $d1 =$ _____, במילים _____ . (ההצעה תוגש באחוזים שלמים (עגולים).

בעצם הגשת הצעתו לתמורה לרישוי ותחזוקה המציע מתחייב כדלקמן:

- ההצעה מתייחסת לחידוש הרישוי של כל רכיבי הרישוי המפורטים בטבלה **נספח 16**
למכרז, בהתאם לכמויות המפורטות בטבלה בטור הכמות.
- המציע מתחייב לחדש את הרישוי לכל רכיבי הרישוי, באופן שיתאים להתקנה
בסביבה מקומית (On-Premise) 2 סביבות לפחות – סביבת הייצור וסביבת הפיתוח
והבדיקות.
- הרישוי שיסופק יתאם לרישוי צף (Concurrent), כלומר נציגים יוכלו להשתמש
ברישוי על בסיס פנוי.
- המציע יספק למוסד, ככל ויוכרז כזוכה, את כל השירותים המפורטים בחלק ב'
למכרז (מפרט השירותים), בהתאם לתנאים המפורטים שם.

פרק ב' להצעת המחיר – התמורה לשירותים מקצועיים

המציע מציע אחוז הנחה רוחבי (אחיד) לכל תעריפי המקסימום להלן $d2 =$ _____

מחיר מרבי	קטגוריה מקצועית	דרישה מקצועית	לשעת עבודה בש"ח ללא מע"מ
		ככל ולא צוין – הדרישה מתייחסת למערכת הרלוונטית	
320	1	ארכיטקט מערכת	תואר ראשון במדעי המחשב או מערכות מידע, ניסיון של 4 שנים בתכנון ארכיטקטורה

מחיר מרבי לשעת עבודה בש"ח ללא מע"מ	דרישה מקצועית ככל ולא ציון – הדרישה מתייחסת למערכת הרלוונטית	קטגוריה מקצועית	
300	תואר ראשון או הנדסי בתחום מערכות מידע ניסיון של 4 שנים בניהול פרויקטים	מנהל פרויקט (PMO)	2
270	ניסיון של שנתיים במתן שירותים מקצועיים בנושאי מרכזיית AVAYA	מומחה טלפוניה/ מרכזייה	3
270	ניסיון של שנתיים במתן שירותים מקצועיים בנושאי מערכת הקלטות של Verint	מומחה למערכת הקלטות	4
270	ניסיון של שנתיים במתן שירותים מקצועיים בנושאי מערכות AVAYA	מומחה / מתכנת IVR CTI +	5
220	ניסיון של שנתיים באפיון והפקת דוחות במערכת BI	מומחה/ מפתח דוחות ניהוליים ותפעוליים	6
180	ניסיון של שנה במתן תמיכה	System Administrator לאיוש ה-OCC	7
180	ניסיון של שנה במתן שירותי הדרכה ו/או הטמעה	מדריך / מטמיע	8
210	ניסיון של שנה במתן שירותי Hands on	טכנאי מומחה	9

פרק ג' להצעת המחיר – התמורה לרכש פריטים נוספים

המציע מציע הנחה למחירון Enterprise של היצרנים Avaya, Verint ו PAMAYA Ltd d3
=בשיעור של - % .

הנחיות כלליות להגשת הצעת המחיר:

- יש להגיש הצעה לכל 3 רכיבי התמורה. אי הגשת הצעה עלולה להביא לפסילה או לחילופין יוכל המוסד לפעול בהתאם לסמכותו בסעיף 6.2.4 למכרז.
- המציע יצרף להצעת המחיר את מחירוני היצרנים ללקוחות Enterprise באזור בו נמצאת מדינת ישראל, התקפים למועד הגשת ההצעות, ובו מפורטים מחירי המחירון של היצרנים לכל הפריטים המפורטים בנספח 16 למכרז. המחירוני יוגשו חתומים על ידי היצרנים ו/או על ידי נציגם הרשמי בישראל.
- אין להוסיף לטופס הצעת המחיר הערות כלשהן, אין לערוך בו שינויים ו/או השמטות מכל סוג שהוא ואין להוסיף להצעת המחיר כל מסמך נלווה אחר שלא פורט לעיל. **עריכת שינויים בטופס הצעת המחיר לרבות הוספת הערות או מחיקות ולרבות צירוף מסמך נלווה להצעת המחיר - עלולה להביא לפסילת ההצעה כולה.**

4. יובהר כי כל המקדמים שפורטו במכרז לעיל הינם לצרכי שקלול ההצעות בלבד, ולא יחייבו את המוסד לרכוש שירותים מסוג ו/או בהיקף מסוים. תשלום התמורה יבוצע בהתאם להיקפי השירותים שיוזמנו בפועל על ידי המוסד, בהתאם למפורט בהסכם.
5. מובהר, כי התיאור המופיע בטבלת הצעת המחיר היא תמציתי בלבד ובכל מקרה יחייב את הספק הפירוט המלא המופיע במסמכי המכרז.

חתימה וחותמת המציע

תאריך