



כז' אלול תשע"ד
22 ספטמבר 2014

אל: המציעים

הנדון: מענה לשאלות המציעים במכרז נוסח משולב מס' ת (26) 2013

סבבי הבהרות ראשון ושני

- א. רצ"ב תשובות המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד") לשאלות מציעים שהתקבלו בסבב השני עד לתאריך 2/9/14 וכמו כן הבהרות שהתפרסמו בסבב הראשון בתאריך 12/8/14, כקובץ אחד משולב.
- ב. הבהרות המוסד הרצ"ב מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי והוראות המכרז ומההסכם שייחתם בין הצדדים.
- ג. במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין הבהרות לבין תנאי המכרז ו/או בין קבצי הבהרות, הבהרות סבב שני גוברות על הנוסח המובא במכרז ועל הבהרות המוסד שפורסמו בסבב הראשון.
- ד. יש לצרף להצעה תדפיס של שני מסמכי הבהרות הרצ"ב, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע, כאמור בסעיף 0.3.5.6 במכרז.

בברכה,

מוטי מסיכה
מנהל אגף גמלאות וכספית גמלאות



מס'	רכיב	מס' סעיף	שאלת הבהרה	תשובה
1.		0.1.16 0.7.5.5 0.7.6.5 2.15.6.3 4.2.16.1 4.2.20.2 4.7.2.5 4.9.5.2 5.1.2.2 5.1.4.1 0.11.5 נספח	נבקש התייחסות המוסד למונח "שביעות רצון" באופן מדיד בכל נושאי קבלת המערכת והתחייבויות הזוכה (הגדרת קריטריונים לקבלת מערכת)	מובהר בזאת כי משמעות המונח שביעות רצון היא בכפוף לדרישות המכרז וההסכם ובהתאם למסמכי הפרויקט, שיוכנו על ידי הזוכה ויאושרו על ידי המוסד (מסמכי איפיון, פיתוח, בדיקות, ארכיטקטורה וכדו'), כמפורט בסעיף 4.2.9.5 במכרז.
2.		+ 0.6.10 סעיף 12ח' להסכם	<p>לגבי הפסקה השלישית בסעיף 0.6.10 והדרישה לשפות ולפצות את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי כלשהו שתוגש נגד המוסד הקשורה בזכויות הקניין שבהצעה נבקש להבהיר כי המערכת אינה מתוצרת המציע וכדי לספק את הפתרון לגבי חלקים נרחבים של המערכת, המציע יפעל כאינטגרטור של מוצרי צד ג'. הדרישה לשיפוי ופיצוי כאמור אינה סבירה ביחס למוצרי צד ג' מפני שהמציע אינו יכול לשפות ולפצות את המוסד מעבר לשיפוי והפיצוי הניתנים ע"י יצרן המוצר. התוצאה המעשית של הדרישה בניסוחה הנוכחי היא הגבלה משמעותית במנעד מוצרי צד ג' בהם יוכל המציע להשתמש לצורכי המערכת עד כדי סיכון לאי יכולת לספק את הפתרון הנדרש.</p> <p>לכן, נבקש לתקן את הפסקה השלישית של סעיף 0.6.10 וכן את סעיף 12ח' להסכם כך ששיפוי ופיצוי בגין תביעות צד ג' הקשורות בזכויות הקניין שבמוצרים יתקבלו מאת היצרן, בהתאם לאמור בתעודת אחריות היצרן והסכם הרישיון המצורפים.</p>	אין שינוי במסמכי המכרז. הזוכה אחראי כלפי המוסד לכל דבר ועניין הקשור ליצרן, לרבות לנושא זכויות הקניין.



מס'	רכיב	מס' סעיף	שאלת הבהרה	תשובה
3.		0.7.2	הואיל והמערכת אינה מתוצרת המציע, נבקש להבהיר כי האחריות שתינתן לגבי מוצרי צד ג' היא זאת שניתנת למציע ע"י היצרן, בהתאם לאמור בתעודת אחריות היצרן והסכם הרישיון המצורפים.	אין שינוי במסמכי המכרז. ראה סעיף 0.7.5.4.
4.		0.7.5	הואיל והמערכת אינה מתוצרת המציע, נבקש להבהיר כי האחריות שתינתן לגבי מוצרי צד ג' היא זאת שניתנת למציע ע"י היצרן, בהתאם לאמור בתעודת אחריות היצרן והסכם הרישיון המצורפים.	אין שינוי במסמכי המכרז. ראה סעיף 0.7.5.4.
5.		0.7.5.5	<p>תקופת האחריות תחושב לכל רכיב בנפרד, לאחר סיום מבחני המסירה והקבלה למערכת ו/או לרכיביה ולאחר קבלת המערכת ו/או לרכיביה, על פי הקריטריונים שיקבעו מראש במשותף ובהתאם לאישור בכתב מאת המוסד</p> <p>מדיניות היצרן מכתובה תחילת אחריות יצרן מרגע רכישת הרישיון – נבקש לתקן הסעיף בהתאם</p>	<p>סעיף 0.7.5.5 יוחלף בנוסח הבא: " תקופת האחריות ביחס לרכישות של רישיונות ומוצרי חומרה ותוכנה, תחושב לכל רכיב בנפרד ותחל לאחר אספקת הרישיונות והמוצרים האמורים, לשביעות רצונו של המוסד ובכפוף לאישור בכתב מאת המוסד.</p> <p>תקופת האחריות ביחס לפיתוחי התוכנה והעבודות להקמת המערכת, הנכללת בשלב א', כהגדרתו בסעיף 4.2.8.1 במכרז, תחל לאחר קבלת המערכת במוסד, כמפורט בסעיף 4.2.20 (קבלת המערכת) ובכפוף לאישור המוסד בכתב על קבלת המערכת.</p> <p>תקופת האחריות ביחס לרכישות של תוספות והרחבות מעבר לתכולה הנכללת בשלב א' כאמור, תחושב לכל רכיב בנפרד ותחל לאחר אספקת התוספות וההרחבות האמורות, לשביעות רצונו של המוסד ובכפוף לאישור בכתב מאת המוסד."</p>



מס'	רכיב	מס' סעיף	שאלת הבהרה	תשובה
6.		0.7.5.7	הבסיס לחישוב שרות התחזוקה לפי סעיפים אלה מוגבל ל- 15% על בסיס רישיונות חומרה ותוכנה בלבד. אי לכך לא יתאפשר למציע להציע שירות תחזוקה ליישום ואינטגרציה של המערכת, כולל תוספות אפליקטיביות משלימות פתרון המפותחות ע"י המציע ובעלות ערך מוסף למוסד. נבקש לאפשר תמחור תחזוקה לאלה בהתבסס על % מהתמחור בסעיף 5.3.8.2 (מחירון ההקמה) מתום האחריות ואילך - נבקש לכלול את עלות היישום וההקמה בבסיס החישוב.	סעיף 0.7.5.7 יוחלף בשלמותו בנוסח הבא: "התשלום עבור שרות התחזוקה השנתית (12 חודשים) למערכת, בתום תקופת האחריות, יחושב לפי אחוז התחזוקה המופיע בהצעת הזוכה, במענה לסעיף 5.3.3, מחושב מהמחיר הכולל של רישיונות תוכנה וחומרה, כפי שירכוש המוסד בפועל מהזוכה ועד ל-16% לכל היותר. מודגש ומובהר בזאת, כי שרות התחזוקה למערכת, כאמור לעיל, יכלול גם תחזוקה של פיתוחים אפליקטיביים, עבודות יישום ואינטגרציה, שהזוכה יספק למוסד, הן בתקופת ההקמה והן לאחריה במהלך כל תקופת ההתקשרות. כמו כן, מודגש ומובהר בזאת כי המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום כל שהיא עבור עבור תחזוקת פיתוחים אפליקטיביים ועבודות יישום ואינטגרציה מעבר לתשלום המוגדר לעיל."
7.		0.9.5	נבקש לתקן את הסעיף כך שבמקום "אם יעשה כן הדבר לא ילקח בחשבון בבדיקת הצעתו", יכתב "אם יעשה כן יתכן שינתן ניקוד נמוך יותר".	אין שינוי במסמכי המכרז.
8.		0.11.5	נבקש להחליף את המשפט השלישי בסעיף במילים "...ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם בפרויקט זה תוך 60 יום ויוחלפו ע"י הזוכה לפי הצורך".	סעיף 0.11.5 ישונה כדלקמן. במקום המילה "מייד" בשורה השלישית יופיע "בהתאם ללוח הזמנים שהמוסד יקבע לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
9.		0.15 +נספח 0.7.4	דרישות הסודיות המופיעות במכרז מקובלות אולם יש חוסר התאמה בין תוכן סעיף 0.15 לדרישות נספח 0.7.4. נבקש שהנספח יתוקן כך שיהיה תאום מלא בין דרישות הסודיות בסעיפי המכרז לבין דרישות הנספח. במיוחד, נבקש שתותאם הגדרת 'מידע' וכי יגרעו מסעיף 6 לנספח המילים 'או לצד שלישי כלשהוא' – דרישה שאינה מופיעה במסמכי המכרז ושאינה סבירה.	נספח 0.7.4 ישונה כדלקמן: א. המשפט המופיע בסיפא של הפסקה הרביעית, המתחיל במילים: "לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור" יוחלף במשפט הבא: "לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, כל תוצר עבודה וכל מסמך ו/או ידיעה ו/או קובץ מחשב אשר יגיעו אלי בקשר או בעת ביצוע העבודה (להלן – "המידע")." ב. סעיף 6 בנספח ישונה כדלקמן: המילים: "או לצד שלישי כל שהוא" יימחקו. ג. אין שינוי ביתר חלקי הנספח.



מס'	רכיב	מס' סעיף	שאלת הבהרה	תשובה
.10		0.18.6	הואיל והמוצרים הם מוצרי מדף, והמציע אינו היצרן, נבקש שההגנה על המוסד מפני תביעות צד ג' בהקשר של זכויות קניין רוחני במוצרים תהיה כמפורט בהסכם הרישיון ותעודת אחריות יצרן.	אין שינוי במסמכי המכרז. ראה שאלות 3,4 לעיל.
.11		0.18.8	נבקש לתקן את הסעיף כך שבמקום "בטלים בזאת ולא יחייבו את הצדדים להסכם על אף בחירת הצעת הזוכה והתקשרות המוסד עימו עפ"י הסכם זה", יכתב "עלולים להביא להורדת ניקוד".	אין שינוי במסמכי המכרז. ראה שאלה 7 לעיל.
.12		2.1.1.9 2.1.3.3	נא להבהיר הסתירה בין 2.1.3.3 ל-2.1.1.9 החדש	סעיף 2.1.3.3 ישונה כדלקמן: המשפט הראשון המתחיל במילים: " שני מרכזי המערכת יהיו פעילים ומסונכרנים" יימחק. אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
.13		2.1.3.5	האם יש צורך באתר ה-DRP בתצורה מגובה של מערכות ה-Contact Center?	כן, אתר ה-DRP במוסד מיועד לאפשר המשכיות עסקית במקרה של Disaster במשרד הראשי או ב- DATA CENTER במשרד הראשי.
.14		4.2.20.1.3	ההתניה לקבלת המערכת ללא תקלה קריטית או תקלה חמורה בתקופת הליווי כיוון שמדובר בתקופת ההתייצבות, אירוע מסוג זה יתכן, מה המשמעות לגבי קבלת המערכת במידה ואכן מתגלה תקלה חמורה ו/או קריטית? כמוכן, לחדד את השאלה סעיף קודם, מה המשמעות במידה והתקלה מטופלת ומתוקנת על בסיס ה-SLA?	סעיף 4.2.20.1.3 יוחלף בשלמותו בנוסח הבא: "המערכת הופעלה בייצור שוטף בצורה מלאה ותקינה, למשך לפחות תקופת הליווי וההטמעה, המוגדרת בסעיף 4.2.19, ובתנאי שכל התקלות שיתגלו במהלך התקופה יטופלו ויתוקנו בהתאם ל-SLA המוגדר בסעיף 4.8 ולשביעות רצונו של המוסד. במקרה של תקלות קריטיות ו/או תקלות חמורות, חוזרות ונשנות, מעל 5 תקלות בחודש במהלך תקופת הליווי וההטמעה, המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת הליווי וההטמעה בחודש ימים נוסף (על חשבוננו של הזוכה) עד להתייצבות המערכת ופתרון מלא וסופי של כל הבעיות הקריטיות והחמורות שיתגלו במערכת בתקופת הליווי וההטמעה, וזאת בנוסף לסעדים נוספים שיעמדו לרשות המוסד, כאמור



מס'	רכיב	מס' סעיף	שאלת הבהרה	תשובה
				בסעיף 4.8.1.6 במכרז.
.15		4.9.4.2	בדיקות הקבלה יתבצעו על ידי המוסד ו/או על ידי הזוכה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד האם על המציע לכלול אופציה מחיר לביצוע בדיקות הקבלה בשם המוסד? אם כן, האם ע"י קבלן משנה או אפשרי ע"י המציע עצמו?	סעיף 4.9.4.2 יוחלף בנוסח הבא: "בדיקות הקבלה יתבצעו על ידי המוסד ו/או מי מטעמו". הדרישה האופציונאלית לביצוע מבחני קבלה על ידי הזוכה מבוטלת בזאת.
.16		5.1.2.1	נבקש הגשת חשבוניות לרשיונות תוכנה, ציוד חומרה, שרתים, מסכים וכו' עם הזמנת התכולה שכן זו מדיניות היצרנים. אחרת, מדובר בעלות מימון שתשפיע על המחיר.	סעיף 5.1.2.1 יוחלף בשלמותו בנוסח הבא: "חשבוניות עבור רישיונות תוכנה, ציוד חומרה, שרתים, מסכים, טלפונים וטובין אחר יוגשו למוסד לתשלום, בהתאם להזמנות המוסד מראש ובכתב ורק לאחר אספקת הרישיונות והטובין האמורים למוסד ובכפוף לאישור בכתב של מנהל הפרויקט במוסד על קבלת הרישיונות והטובין לשביעות רצונו".
.17		5.1.3.1 4.2.8 4.2.5	להבנתנו, משמעות הבקשה היא תשלום אחד עבור המערכת לאחר שלב ההטמעה שהינו 90 יום לאחר כניסת המערכת לייצור עבור שלב א, ו-60 יום לאחר כניסת המערכת לייצור עבור השלבים הבאים. במידה והבנתנו נכונה מחיר הפרויקט נדרש לגלם מימון – משמע ייקור הפרויקט, האם זו כוונת המוסד? נבקש לחייב על בסיס התקדמות בשלבי הפרויקט (אבני דרך ואחוז תשלום) כפי שבסעיף 4.2.9.5 ועבור כל שלב כפי שבסעיף 4.2.8	סעיף 5.1.3 ישונה כדלקמן: לסעיף יתווספו שני סעיפים חדשים 5.1.3.3, 5.1.3.4 כמפורט להלן: 5.1.3.3 המוסד ישלם לזוכה עבור הפיתוחים האפליקטיביים והעבודות להקמת המערכת בכל אחד משלבי היישום המוגדרים בסעיף 4.2.8 (שלבים א, ב, ג) על בסיס התקדמות בשלבי הפרויקט ובהתאם לאבני הדרך ואחוזי התשלום הבאים ממחיר הקמת המערכת (עבודה בלבד) בכל אחד משלבי היישום, כמפורט להלן:



תשובה			שאלת הבהרה	מס' סעיף	רכיב	מס'
הערות	אחוז תשלום	אבן דרך				
לאחר השלמת כל המשימות והגשת כל התוצרים המפורטים בסעיף 4.2.9.5 לסעיף היערכות פרויקטלית ואפיון מפורט ואישור על ידי המוסד.	10%	סיום שלב איפיון מפורט				
לאחר השלמת הפיתוחים והגשת כל התוצרים המפורטים בסעיף 4.2.9.5 לסעיף פיתוחים והתאמות לרבות הקלטות קוליות של סגמנטי IVR ואישור על המוסד.	15%	סיום שלב הפיתוח בשלמותו מוכן לביצוע בדיקות מסירה על ידי חברה חיצונית				
לאחר השלמת הבדיקות והגשת כל התוצרים המפורטים בסעיף 4.2.9.5 לסעיף בדיקות ואישור על המוסד.	25%	סיום שלב בדיקות מסירה ובדיקות קבלה בהצלחה				
לאחר הגשת כל התוצרים וביצוע של כל העבודות והנושאים המפורטים בסעיפים: יישום והתקנה, תיעוד, הדרכות, הפעלה, ליווי והטמעה, הפקת לקחים, אישור קבלת המערכת בסעיף 4.2.9.5.	50%	קבלת המערכת במוסד והפעלתה בייצור שוטף לאחר תקופת ליווי והטמעה.				
<p>5.1.3.4 "במקרה של הזמנת שינויים ותוספות מהזוכה לאחר הקמת המערכת, על פי נוהל שינויים בסעיף 2.15 במכרז, התשלום לזוכה יבוצע רק לאחר ביצוע והשלמת העבודה המוזמנת ומסירת התוצרים למוסד, לרבות לאחר ביצוע בדיקות קבלה ומסירה בהצלחה, יישום והתקנת תוצרי העבודה במוסד, הפעלה שוטפת, הטמעה, הדרכה ועדכון של מסמכי התיעוד על פי הצורך, והכול בכפוף למסירת אישור קבלה בכתב של מנהל הפרויקט במוסד, לשביעות רצונו.</p>						



מס'	רכיב	מס' סעיף	שאלת הבהרה	תשובה
				מובהר בזאת, כי הזוכה יספק אחריות מלאה, על חשבון הזוכה, לתקופה מינימאלית של 12 חודשים לכל שינוי או שיפור שיבוצעו על ידי הזוכה עפ"י נוהל שינויים בסעיף 2.15. בתום תקופת האחריות השינויים והשיפורים האמורים יכנסו למסגרת שרות תחזוקה בתשלום, בהתאם לאמור בתשובה לשאלה 6 ביחס לסעיף 0.7.5.7"
.18		5.1.3.1 4.2.8 4.2.5	כיצד יקבע התשלום לזוכה במידה והמוסד החליט להביא לידי סיום ההתקשרות על פי סעיף 10 להסכם (נספח 0.7.3) ולפני אישורו לקבלת המערכת?	כאמור בסעיף 0.19 במכרז ובסעיף 10 להסכם.
.19		5.1.6.3	ראה שאלה 6	סעיף 5.1.6.3 יוחלף בשלמותו בנוסח הבא: "התשלום עבור תחזוקה שנתית למערכת (לרבות תחזוקת פיתוחים אפליקטיביים, עבודות יישום ואינטגרציה) יחושב בהתאם לאמור בסעיף 0.7.5.7, בהתאם לנוסח החדש המופיע בהבהרות סבב שני בתשובה לשאלה 6 ובתשובה לשאלה 22".
.20		5.1.6.4	ראה שאלה 6	אין שינוי במסמכי המכרז.
.21		5.1.6.5	ראה שאלה 6	אין שינוי במסמכי המכרז.
.22		5.3.3	ראה שאלה 6	סעיף 5.3.3.1 ישונה כדלקמן: במקום "לא יותר מ-15%" ייכתב "לא יותר מ-16%" סעיף 5.3.3.2 ישונה כדלקמן: במקום "לא יותר מ-15%" ייכתב "לא יותר מ-16%" אין שינוי ביתר חלקי סעיף 5.3.3 וסעיפי המשנה שלו.
.23	נספח 0.7.3 הסכם	6	בכל הנוגע לתוספות, שינויים, הערות, התניות והסתייגויות המופיעות בהצעה – על ההצעה לגבור על המכרז - אחרת אין כל משמעות לתוכן הצעתנו – דרישה שאינה סבירה. לכן, נבקש הבהרה שבמקרה של שינויים, הערות, התניות	אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	מס' סעיף	שאלת הבהרה	תשובה
			והסתייגויות, האמור בנספח ב' (הצעת הזוכה) יחד עם נספח ג' (ההבהרות שיצורפו להסכם) יגבר על האמור בהסכם ובנספח א' (המכרז).	
24.	נספח 0.7.3 הסכם	12(ג)	הדרישה כי לא תהיה לזוכה כל טענה כלפי המוסד גם ביחס לטעות או פגם בקשר לנתונים או עובדות הקשורות במתן השירות ובביצוע המכרז אשר ניתנו ע"י המוסד אינה סבירה. המערכת המוצעת על ידנו מבוססת על נתונים ועובדות שסופקו ע"י המוסד. לכן, נבקש לגרוע מסעיף זה את המילים "טעות או פגם".	אין שינוי במסמכי המכרז.
25.	נספח 0.7.3 הסכם	24ה, 24ו,	מקובל ובלבד שהדרישות לגילוי מידע המופיעות בסעיפים אינן חורגות מסמכות המוסד לגילוי מידע עפ"י דין בנושאים אלה. אנא אישורכם.	אין שינוי במסמכי המכרז. השינוי המבוקש מופיע בנוסח המשולב בסעיף 24 ה.
26.		0.6.2.10 נספח	היצרן עמו אנו ניגשים מבקש לשנות את הפניית המסמך שיהיה "לידי המציע". בתשובות לשאלות ההבהרה הקודמות אישרתם שינוי במסמך כך שיכלול הגדרה נוספת של הגדרת הספק. אולם לא שיניתם זאת בנספח 0.6.2.10 כנדרש.	נספח 0.6.2.10 ישונה כדלקמן: במקום המילים "לכבוד המוסד הביטוח לאומי" בתחילת הנספח יירשם "לכבוד המציע [יש לפרט את שם המציע]". אין שינוי ביתר חלקי הנספח.



טו' אב תשע"ד
11 אוגוסט 2014

אל: המציעים

הנדון: מענה לשאלות המציעים במכרז מס' ת 2013 (26)

- א. רצ"ב תשובות המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד") לשאלות מציעים שהתקבלו עד לתאריך 1/6/14.
- ב. מובהר בזאת, כי הבהרות המוסד הרצ"ב מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי והוראות המכרז ומההסכם שייחתם בין הצדדים. הבהרות המוסד להלן מחייבות את כל המציעים וגוברות על הנוסח המובא במכרז במקרה של סתירה ו/או אי התאמה.
יש לצרף להצעה תדפיס של המסמך הרצ"ב, חתום על ידי מורשי החתימה של המציע, כאמור בסעיף 0.3.5.6 במכרז.
- ג. בעקבות שינויים רבים שהוכנסו למסמכי המכרז, ועדת המכרזים של המוסד החליטה לפרסם נוסח משולב ומעודכן של המכרז על כל נספחיו, לרבות נוסח מעודכן למפ"ל בנספח 0.14.
- ד. כמו כן, ועדת המכרזים החליטה על דחיית מועדים במכרז ועל קיום של סבב הבהרות שני ואחרון, הכול כמפורט באתר המוסד לביטוח לאומי.
- ה. **לצורך המענה למכרז יש להשתמש בנוסח המשולב בלבד, המופיע באתר המוסד. אנא וודאו היטב שאתם משתמשים בנוסח המשולב בלבד.
לצורך זיהוי כל דף במכרז ובנספחים כולל את המילים "נוסח משולב" בכותרת העמוד.**

בברכה,

מוטי מסיכה
מנהל אגף גמלאות וכספית גמלאות



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
1.		טבלת תאריכים	שינוי תאריכים	<p>המוסד מודיע בזאת למציעים על סבב שאלות נוסף ועל שינוי מועדים, כדלקמן:</p> <p>א. תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים עד ליום 2/9/14.</p> <p>ב. תאריך אחרון למענה הבטוח הלאומי לשאלות הבהרה עד ליום 23/9/14.</p> <p>ג. תאריך אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים עד ליום רביעי 29/10/14 בשעה 12:00.</p>
2.		0.1.4	האם ניתן להגיש אתר DR שזמן המעבר היינו 8 דקות	<p>על פי תפיסת ה-DRP הנוכחית במוסד, אתר ה-DR הינו אתר אתר גיבוי קר (Cold Standby). העברת הפעילות לאתר ה-DR במקרה של Disaster אמורה להתבצע בצורה ידנית, בתוך 48 שעות. יחד עם זאת, נדרשת יכולת לשדרג את הפתרון כך שיתמוך בעתיד בתצורה של Hot Backup, כלומר מעבר בתוך דקות.</p> <p>יובהר כי אתר הגיבוי איננו פעיל בשוטף, אולם המרכזיות בשני מרכזי המערכת (במשרד הראשי ובאתר DR) חייבות לפעול בו זמנית בתצורת Active-Active באופן מסונכרן, בגיבוי הדדי חם ובחלוקת עומסים.</p>
3.		0.1.11, 0.17.1, 0.17.5, 4.7.3.1	הזוכה אינו יכול להתחייב מראש לספק שירותי תחזוקה ללא הגבלת זמן, באותם תנאים המצויים בהסכם התחזוקה כעת, שכן דרישה שאינה מוגבלת בזמן אינה ניתנת לתמחור באופן מעשי. נבקש להוסיף בסיפא "ולמחירים ולתנאים אחרים אשר יסוכמו בין הצדדים מראש ובכתב, וכן להכרזת end of או end of life support (לפי העניין) של יצרן המערכת הרלבנטית.	<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>כאמור בסעיף 0.1.11 ובסעיפים נוספים, הזוכה יתחייב לספק שירותי תחזוקה למערכת לכל אורך תקופת ההתקשרות (לרבות הארכות) בתנאים המוגדרים במכרז.</p> <p><u>לאחר</u> תקופת ההתקשרות (לרבות הארכות), המוסד יהיה רשאי לרכוש מהזוכה שירותי תחזוקה למערכת, בכפוף להסכם תחזוקה חדש, שיסכם בין הצדדים.</p>
4.		0.1.11	כיצד יקבע מחיר שנת שירותי תחזוקה והיכן יש לציין את הצעת המחיר? האם בטבלה על פי סעיף 5.3.3? אם כן – כיצד?	<p>כאמור בסעיף 0.7.5.7 ובסעיפים נוספים, מחיר שנת תחזוקה למערכת יחושב כאחוז מהמחיר הכולל של כל הרישיונות והרכיבים שרכוש המוסד. על המציע לנקוב באחוז התחזוקה המוצע בתשובה לסעיף 5.3.3. אחוז התחזוקה המוצע לשנה לא יעלה על 15%. מודגש כי בשקלול מחירי ההצעות למוסד, יילקח בחשבון המחיר של 10 שנות תחזוקה בתשלום פחות מספר שנות האחריות המוצעות ללא תשלום. על המציע למלא את הצעת המחיר על גבי העתק של פרק 5 במכרז, בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 5.0 בפרק העלויות.</p>



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
5.		0.1.16, 0.7.5.5, 0.7.6.5, 4.2.16.1, 4.2.20.2, 4.7.2.5, 4.9.5, נספח 0.11.5	המונח "שביעות רצונו של המוסד" או "מערכת/הפעלה מושלמת" מופיעים כקריטריונים לבדיקת עמידת הזוכה בהתחייבויותיו. מאחר שהמדובר בקריטריונים סובייקטיביים לחלוטין, אשר יקשה על המציעים, מטבע הדברים, להיערך בהתאם על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה. לפיכך מוצע להגדיר, כי משמעות מונחים אלו תהיה: ביצוע התחייבויות הזוכה בהתאם לתנאי המכרז, ההסכם ונספחיהם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
6.		0.1.16	אנו מבקשים לקבל הבהרה לסעיף זה. האם הכוונה שמחיר הרכיבים יילקח ממחירון התוספות ולא ממחיר הקמת הפרויקט?	לא ברור למה התכוון השואל ב"מחירון תוספות", שכן לא קיים מחירון כזה במכרז. מחיר הרכיבים יתבסס על מחירי היחידות ב מחירון המערכת בסעיף 5.3 אשר מורכב מ-10 מחירוים, כמפורט בסעיף 5.3.1 במכרז, וזאת הן ביחס למערכת שתוקם בשלב א' והן ביחס לרכישת תוספות והרחבות לאחר הקמת המערכת לאורך כל תקופת ההסכם, בכפוף לאמור בסעיף 0.1.13 במכרז. מחיר העבודה בלבד (ללא רישיונות וציוד) להקמת המערכת מוגדר בנפרד בסעיף 5.3.8.
7.		0.2.18	בעל זיקה	ההגדרה בעל זיקה בוטלה.
8.		0.2.9	מהם התנאים המהותיים בגינם יוחלף הזוכה בזוכה חלופי?	ראה סעיף 0.8.5 במכרז.
9.		0.2.11, 0.2.15	אנחנו מבקשים לקבל הסבר להבדל בין הסעיפים האלה.	קבלן משנה (כהגדרתו בסעיף 0.2.15) הינו כל גורם שמוצע להשתתף במימוש המכרז, כגון: חברת בדיקות, ספקים של מוצרי חומרה ו/או תוכנה צד ג' כגון: מרכזייה, מערכת הקלטות, Media Gateway, טלפונים, מערכות ראש וכדו', אלא אם כן מוצר צד ג' האמור נכלל, ארוז ומשווק על ידי יצרן מערכת CC כחלק אינטגרלי מהמערכת המוצעת, סטודיו הקלטות מקצועי, יועצים מקצועיים (חברות בע"מ) וכדו'. יצרן המערכת (כהגדרתו בסעיף 0.2.11) הוא הגורם שפיתח וייצר את המערכת והוא בעלי הזכויות למכור רישיונות ושירותי תחזוקה ישירות ו/או באמצעות שותפים עסקיים (כדוגמת המציע) אינם נחשבים קבלני משנה במכרז זה. במקרה שהסניף הישראלי של היצרן מוצע להשתתף בהקמת המערכת, בנוסף



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
				לאספקת רישיונות ושירותי תחזוקה, הוא ייחשב כקבלן משנה וכל הוראות המכרז ביחס לקבלני משנה יחולו גם עליו. ראה גם סעיף 0.11 במכרז וכמו כן תשובה לשאלה 46 להלן.
10.		0.2.49	אנו מבקשים לקבל הבהרות האם מדובר ב Signalling כפי נכתב בסעיף או חלה טעות סופר ומדובר ב Session Initiation Protocol	נפלה טעות סופר בהגדרה. הסעיף ישונה כדלקמן: במקום "Signalling Protocol" יירשם "Session Initiation Protocol". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
11.		0.6.2.8	נא הבהירו כי ניתן שהוותק בסעיף זה יעמוד על "לפחות 2 שנים" ולא כפי שנכתב.	אין שינוי במסמכי המכרז.
12.		0.6.2.10	אנו מבקשים לשנות את הניסוח של הסעיף כך שיכלול גם Authorized Partner כמו כן, מצ"ב נוסח אישור היצרן לדרישת הסעיף	הפסקה השנייה בסעיף 0.6.2.10 במכרז תוחלף בנוסח הבא: "כמו כן, יש לצרף לנספח 0.6.2.10 צילום/העתק תעודת הסמכה מקצועית שהוענקה למציע על ידי היצרן כ-System Integrator ו/או Authorized Partner". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
13.		0.6.2.7 0.6.2.8 0.6.3	המציע במכרז (להלן – "הספק החדש") הוקם בשנת 2013. כל הפעילות של הספק החדש מתבססת על הפעילות של הספק המקורי בתחום הקמת מערכות קונטקט סנטר (להלן – "הספק המקורי"), וזאת מכיוון שהספק המקורי נמכר לצד ג', להוציא הפעילות שלו בתחום הקמת מערכות קונטקט סנטר שהועברה לספק החדש באופן מלא, לרבות כל הקניין הרוחני, החוזים, הציוד והעובדים הקשורים לתחום זה. בעלי המניות של הספק החדש בעת ההעברה המתוארת הם בעלי המניות שהחזיקו, במישרין ובעקיפין, כ-97% מהספק המקורי. בנסיבות אלה אנו מבקשים לבצע הרמת מסך לראות במחזור הכספי של הספק המקורי בשנים 2011-2013 בתחום האינטגרציה של מערכות קונטקט סנטר, כמחזור של הספק החדש לצורך עמידה בתנאי סעיף זה. באופן דומה אנו מבקשים לראות בוותק ובניסיון הקודם של הספק המקורי בתחום של הקמת מערכות קונטקט סנטר כוותק וניסיון של הספק החדש.	הבקשה מאושרת.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
14.		0.6.3.1	אנו מבקשים לשנות את תנאי הסף ולדרוש לקוח אחד בלבד בהיקף של 150 נציגים, שכן התנאי האמור הוא הינו תנאי בלתי מידתי ביחס לדרישות הפרויקט, כמו גם אינו תואם את התוספת (סעיף 2א(ב)) לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.	אין שינוי במסמכי המכרז. תנאי הסף האמור הינו מידתי ותואם את חוק חובת המכרזים במלואו לאור העובדה שמספר הרישיונות הנדרש לשלב א' בלבד הוא 300 נציגים עם יכולת גידול של 100%, כאמור בסעיף 2.14.1 במכרז.
15.		0.6.3.1	נא הבהירו האם ניתן כי במקום המילים "לפחות 150 נציגי שירות" יכתבו המילים "לפחות 100 נציגי שירות"?	אין שינוי במסמכי המכרז. ראה שאלה 14.
16.		0.6.3.1	נא הבהירו האם ניתן לשנות או להאריך את התקופה עד למועד הגשת ההצעה?	אין שינוי במסמכי המכרז.
17.		0.6.3	הבהרה לגבי הלקוחות המופיעים בתשובה לסעיף 0.6.3 כל כל סעיפי המשנה שלו.	מובהר בזאת כי כל הלקוחות הנכללים בתשובה לסעיפי המשנה של סעיף 0.6.3 חייבים להיות תאגידיים פעילים בארץ (בישראל) ובתנאי שאינם בהליכי פירוק, סגירה או חיסול.
18.		0.6.4.1	נבקש לכלול בדרישה למניין העובדים מקצועיים גם את קבלן המשנה.	סעיף 0.6.4.1 ישונה כדלקמן: במקום "לפחות 15 עובדים מקצועיים שמועסקים על ידי המציע בעצמו (ללא קבלני משנה)" יירשם "לפחות 10 עובדים מקצועיים שמועסקים על ידי המציע בעצמו (ללא קבלני משנה)". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
19.		0.6.4.2 ב'	נבקש לכלול בדרישה למניין העובדים מקצועיים גם את קבלן המשנה.	סעיף 0.6.4.2 ס"ק ב' יוחלף בנוסח הבא: "לפחות עובד אחד בכל סיווג מקצועי חייב להיות עובד של המציע המועסק ישירות על ידו, למעט הסיווגים הבאים: מומחה טלפוניה, מומחה למערכת הקלטות ומומחה אבטחת מידע, שלגביהם בלבד, הדרישה לעובד אחד המועסק ישירות על ידי המציע מבוטלת". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
20.		0.6.4.1	האם ניתן להציע עובדים של קבלן / יצרן המערכת כאשר כלל האחריות הינה של ספק המערכת? אם כן מבקשים לעדכן את סעיף 0.6.4.1 בהתאם.	ראה תשובות לשאלה 19 ולשאלה 18.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
21.		0.6.8		סעיף 0.6.8 במכרז הוחלף בשלמות בנוסח הבא: "על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא). בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד ההגשה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא."
22.		0.6.10 וכל סעיף הדן באחריות ו/נזק	נא הבהירו כי אחריות המציע הינה על פי דין, ללא נזקים עקיפים, ועד לגובה התמורה שתשולם לו בפועל בגין שנת שירות.	אין שינוי במסמכי המכרז.
23.		0.6.10	<p>א. נבקש לקבוע כי התחייבות הזוכה תחול רק ביחס לפיתוחים/שירותים אשר בוצעו על ידו בלבד, ולא ביחס למוצרי צד ג' המשולבים בפתרון, שכן הזוכה אינו יכול להתחייב בשם יצרני מוצרי צד ג' על כך שמוצריהם אינם מפרים זכויות קניין רוחני.</p> <p>ב. נבקש להכפיף את סעיפי השיפוי בחוזה כך שהמזמין יודיע מיידית לספק אודות התביעה/דרישת התשלום, המזמין ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית על ניהול ההגנה או המו"מ להסדר פשרה. בכל מקרה מחוייבותו של הספק לשפות תיווצר עם קבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת המחייב תשלום כאמור.</p> <p>ג. כמו כן, יובהר כי שיפוי כאמור יהיה כפוף לתנאי השיפוי המצויים ברישיון השימוש הסטנדרטי של היצרן, ולא יחול מקום בו תביעה או הפרה נובעת מ: (1) עמידתו של הזוכה בתכנוני, במפרטי או בהוראות המוסד (2) שימוש של הזוכה במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי המוסד (3) שינוי הציוד על ידי המוסד ו/או מי מטעמו או על ידי צד שלישי שאינו הזוכה (4) שימוש בציוד באופן האסור על פי המפרט הטכני או על פי דפי</p>	<p>א. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ב. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ג. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ד. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
			היישום או על פי התיעוד או (5) שימוש בצידוד עם מוצרים שאינם מסופקים על ידי הזוכה, כאשר אלמלא שימוש כזה לא היה בצידוד כשלעצמו כדי להפר זכויות צד ג'.	
			ד. יובהר כי האמור בסעיף זה קובע את מלוא החבות של המציע/הזוכה בגין תביעות שעילתן הפרת זכויות קניין רוחני.	
24.		0.6.10 + 12 ח' להסכם	הואיל והמערכת אינה מתוצרת המציע, נבקש לתקן את הפסקה השלישית כך ששיפוי ופיצוי בגין תביעות צד ג' הקשורות בזכויות הקניין שבמוצרים יתקבלו מאת היצרן, בהתאם לאמור בתעודת אחריות היצרן והסכם הרישיון המצורפים.	אין שינוי במסמכי המכרז. הזוכה במכרז אחראי כלפי המוסד לכל דבר ועניין הקשור ליצרן.
25.		0.6.11	ככלל יצרני תוכנה אינם מתחייבים לתקופה שעולה על 3 שנים, אי לכך אבקשכם לאשר נוסח תמיכה של היצרן כפי שמופיע במסמך רשמי של מדיניות LIFE CYCLE של היצרן, דהיינו 3 שנים מלאות ועוד 3 שנים הרחבה סה"כ 6 שנים תמיכת יצרן	אין שינוי במסמכי המכרז. מובהר כי בכל מקרה שרכיב זה או אחר בפתרון יוכרז על ידי היצרן כ- END OF SUPPORT או כ- END OF LIFE, במהלך תקופה של 5 שנים מתאריך החתימה על הסכם, על הזוכה לספק למוסד את הגרסה המחליפה ללא תשלום. ראה גם סעיפים 4.7.3.4, 4.7.3.6, 4.7.3.7 במכרז.
26.		0.6.12	מתי יש להגיש את המצגת ומה עליה לכלול?	הכוונה למצגת מקצועית בה המציע עשוי להתבקש להציג את הצעתו בפני צוות הבדיקה שייקבע במוסד לבחינת ההצעות המשתתפות במכרז. איש הקשר במוסד יקבע את לוח הזמנים והתכנים המבוקשים בתיאום עם המציע.
27.		0.7.1.5, סעיף 5 (ג) בהסכם	א. נבקש לקבוע, כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית וזאת לאחר מתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות. ב. נבקש, כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	א. אין שינוי במסמכי המכרז. מובהר כי במהלך 30 הימים משליחת הודעת התראה על כוונת המוסד לחלט את הערבות, תינתן לזוכה הזדמנות אחרונה לתיקון ההפרה. ב. אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
28.		+ 0.7.4 + 0.15.3.2 נספח סודיות - מבוא	<p>א. מבקשים לתקן את הסעיף כך שרק הזוכה יחתום על הסכם הסודיות מול המוסד, ויחוב בהפרות עובדיו, אם יהיו. לפיכך, נבקש למחוק את המילים "וכל אחד מעובדיו".</p> <p>ב. לחילופין, נוכל להמציא התחייבויות לשמירת סודיות הנוגעות למכרז זה בנוסח הדומה להסכם המצורף, בהן עובדיו יחתמו כלפינו כמעסיק</p>	<p>א. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ב. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>
29.		0.7.5.5	אנו מבקשים לשנות את הסעיף כך שתקופת האחריות תחושב על כל רכיבי המערכת המופעלים בשלב מסוים	אין שינוי במסמכי המכרז.
30.		0.7.5.7	אנו מבקשים לקבל הבהרות לגבי סעיף זה. האם עבודות להקמת הפרויקט ו/או עבודות ופיתוחים שוטפים לאחר הקמת הפרויקט נכללים בבסיס לחישוב התחזוקה ?	<p>מובהר בזאת כי העבודות להקמת הפרויקט והפיתוחים השוטפים אינם נכללים בבסיס לחישוב דמי התחזוקה השנתית, וזאת מבלי להפחית מהאחריות הכוללת של הזוכה לספק שרות אחריות ותחזוקה מלא לכל רכיבי המערכת, לרבות תחזוקת עבודות ופיתוחים מסוג כל שהוא, שיופקו למוסד על ידי הזוכה ו/או מי מטעמו.</p>
31.		0.7.5.7	מהו מחיר הבסיס וכיצד יקבע? היכן יש לציין אותו?	<p>כאמור בסעיף 0.7.5.7, מחיר הבסיס הוא המחיר הכולל של רישיונות מוצרי התוכנה ומוצרי החומרה, שהמוסד ירכוש בפועל מהזוכה, ודמי התחזוקה השנתית מחושבים בהתאם לאחוז התחזוקה בהצעת הזוכה מהמחיר הבסיס האמור. ראה גם תשובה לשאלה 28.</p>
32.		0.7.6.3	בסעיף זה כתוב ש"מנהל פרויקט ישמש כ-SPOC, אבל בסעיף 0.2.31 כתוב ש"נציג הזוכה" ישמש כ-SPOC	<p>בסעיף 0.7.6.3 נכתב כי מנהל הפרויקט ישמש כ-SPOC <u>בכל הנושאים הטכניים והמקצועיים</u> הנוגעים למימוש המכרז.</p> <p>בסעיף 0.2.31 נכתב כי נציג הזוכה ישמש כ-SPOC <u>בכל הנושאים המנהליים והמסחריים</u>.</p>
33.		0.7.8.3	נבקש להבהיר כי העברת זכויות קניין רוחני בתוצרים תתבצע אך ורק בכפוף לתשלום מלוא התמורה לספק על פי ההסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
34.		0.7.8.4	נבקש להחליף את מספר הימים בשורה הראשונה מ- "7" ל- "30".	אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.35		0.7.8.5	נבקש להבהיר כי גם במהלך תקופת האחריות והתחזוקה – השימוש במוצרי המדף יהא בהתאם ובכפוף לתנאי הרישיון.	אין שינוי במסמכי המכרז. תנאי האחריות והתחזוקה יהיו כמפורט במסמכי המכרז. זכויות השימוש במוצרי המדף יהיו בהתאם לרישיון היצרן.
.36		0.7.9, 4.2.20, 4.9.1.6 4.9.5, 4.9.4	א. נבקש לקבוע כי אישור על קבלת המערכת יינתן בקרות המוקדם מבין האירועים הבאים: (1) התאריך שבו יוכיח הזוכה למוסד, בדרך של ביצוע מוצלח של מבחני הקבלה או בדרך אחרת, כי המערכת תואמת באופן מהותי את עקרונות הקבלה המפורטים בתכולת העבודה; או (2) התאריך שבו מתחיל המוסד להשתמש במערכת/בציוד או בחלקה/ו לכל מטרה שהיא מלבד ביצוע מבחני הקבלה; או (3) ביום העשירי לאחר הודעת הזוכה שהמערכת/ציוד מוכנים למבחני קבלה כאשר מבחני הקבלה נדחו מסיבות התלויות במוסד; או (4) ביום העשירי לאחר תחילת מבחני הקבלה אם המוסד לא אישר עד אז את מבחני הקבלה או לא מסר לזוכה רשימה בכתב של כל אי ההתאמות המהותיות של המערכת/הציוד לקריטריונים לקבלה. ב. עוד נבקש כי מתן אישור קבלה לא יעוכב מחמת אי-התאמה מינורית לדרישות המפורטות בתכולת העבודה/קריטריונים לקבלה. לאחר מועד הקבלה יעשה הזוכה מאמץ מסחרי סביר לתקן כל אי-התאמה כאמור שהתגלתה בזמן מבחני הקבלה.	א. אין שינוי במסמכי המכרז. ב. אין שינוי במסמכי המכרז.
.37		0.7.12.3	אנו מבקשים לקבל הבהרות לסעיף הזה. האם יש צורך בהשמת מנהל המערכת באתר הלקוח? מה הם היקפי המשרה?	המוסד שוקל להציב מנהל מערכת/טכנאי מומחה ב-OCC במרכז התמיכה במשתמשי IT במוסד, כדי לנטר ולעקוב אחר הפעילות התקינה של המערכת ומשימות נוספות כמוגדר בסעיף 4.2.21. היקפי המשרה ייקבעו בהתאם לצרכים בפועל ויתואמו מראש עם הזוכה, אם וכאשר המוסד יבקש לממש זאת.
.38		0.7.12.5	אנו מבקשים לקבל הבהרות לסעיף זה.	מובהר כי העבודות להקמת הפרויקט במוסד ולביצוע שינויים והרחבות יתבצעו באופן כללי במשרדי המוסד. במקרים בהם ניתן מבחינה טכנית לבצע חלק מהעבודות במשרדי הזוכה, למשל עבודות תכנון, איפיון ופיתוחי תוכנה שונים, המוסד יאפשר זאת לבקשת הזוכה. יובהר כי פגישות עבודה מכל הסוגים יתקיימו



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
				בדרך כלל במשרדי המוסד בי-ם. בכל מקרה התשלום לזוכה עבור העבודה יהיה אחיד בין שהעבודה תתבצע במשרדי המוסד ובין שתבצע במשרדי הזוכה.
39.		0.7.12.8	אנו מבקשים להוסיף "מסיבות ענייניות"	אין שינוי במסמכי המכרז. חזקה על המוסד שידרוש להפסיק עבודה של עובד כלשהוא אך ורק מסיבות ענייניות.
40.		0.7.13.3	אנו מבקשים להוסיף "סניף הישראלי של היצרן". מדובר במסמכים הכתובים בעברית.	סעיף 0.7.13.3 במכרז ישונה כדלקמן: בשורה הראשונה לאחר המילים "יצרן/י המערכת" יתווסף "או הסניף הישראלי של היצרן". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
41.		0.7.12.8, 4.4.1.4	נבקש הבהרה כי המוסד יוכל לדרוש החלפת עובדי הזוכה מטעמים סבירים בלבד בהודעה מנומקת בכתב.	אין שינוי במסמכי המכרז. ראה שאלה 39.
42.		0.8.1.2	נבקש להחליף בשורה השנייה את המילים "בכל שלב שהוא" במילים "טרם ההכרזה על זוכה".	אין שינוי במסמכי המכרז.
43.		0.9.3.1 סעיף I	האם ניתן להשתמש בחתימה אלקטרונית	כן
44.		0.9.5	מבקשים לתקן את הסעיף כך שבמקום "אם יעשה כן הדבר לא ילקח בחשבון בבדיקת הצעתו", יכתב "אם יעשה כן יתכן שינתן ניקוד נמוך יותר". הערתנו זו מתייחסת גם לסעיף 6 בהסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
45.		0.11	נבקש לקבוע כי גופים שמהם המציע קונה מוצרי מדף או שירותי תחזוקה למוצרי מדף לא ייחשבו קבלני משנה.	ראה שאלה 9 לעיל.
46.		0.11.4	הבהרה לגבי שלושה קבלני משנה	סעיף 0.11.4 (שלושה קבלני משנה לכל היותר בהצעה) מבוטל בזאת.
47.		0.15.1	נבקש להבהיר כי התחייבות הזוכה לסודיות תחול לתקופת ההתקשרות בלבד ולמשך 3 שנים לאחריה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
48.		+ 0.15.1 נספח סודיות סעיף 2	נבקש להגביל את משך הסודיות של מידע שאינו מוגן על ידי דין ספציפי ל-5 שנים ממועד הגילוי.	אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
49.		0.15.2	נבקש להוסיף בשורה הראשונה לאחר המילים "לידיעת אחר", את המילים "ולמעט לחברות אם/בנות/אחיות/קשורות, קבלני משנה ו/או עובדיהם על בסיס הצורך לדעת On a need to know basis".	אין שינוי במסמכי המכרז.
50.		0.15.5	נבקש כי נהלי אבטחת המידע במערכת יימסרו לזוכה מראש ובכתב. כמו כן, נבקש להבהיר כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של המוסד לרישום, ניהול ואבטחת מאגרי המידע שלו, ככל שנדרש ממנו עפ"י חוק.	אין שינוי במסמכי המכרז. מובהר כי הנחיות אבטחת המידע יימסרו לזוכה לאחר חתימה על הסכם על בסיס הצורך לדעת ולפי שיקול דעתו הבלעדי של מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד.
51.		0.18.1	נבקש לתקן את הסעיף כך שהזוכה יהיה רשאי להמחות ולהעביר את ההסכם בתוך תשלובת הזוכה גם ללא אישור המוסד.	אין שינוי במסמכי המכרז.
52.		0.18.2	אנו מבקשים לשנות את הסעיף לאחריות לנזק ישיר בלבד.	אין שינוי במסמכי המכרז.
53.		0.18.2	<p>א. שורה 1: נבקש להוסיף לאחר המילים "יהיה אחראי", את המילים "על פי דין". במקום המילים "עלול להיגרם" נבקש לרשום "שייגרם". נבקש להוסיף לאחר המילים "לפי מכרז זה" ובלבד נעשו בניגוד לאמור בכל דין.</p> <p>ב. שורה 3: נבקש להחליף את המילים "1 מיליון ש"ח", במילים "כל התמורה המגיעה לזוכה על פי המכרז ו/או הסכם זה במשך 12 החודשים אשר קדמו לתביעה, ובתקופת התחזוקה - לגובה דמי תחזוקה השנתיים".</p> <p>ג. כמו כן נבקש להוסיף לסעיף זה פסקה כדלקמן: "על אף האמור בכל דין או בהסכם זה, אחריות הזוכה כאמור בסעיף 0.18 זה ובהסכם תהא לנזק ישיר בלבד שייגרם למוסד או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה. למען הסר ספק, מובהר כי הזוכה לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למוסד ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן</p>	<p>א. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ב. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ג. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
			מחשב ושחזור תוכנות. הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת".	
.54		0.18.2	נבקש הסכמתכם לכך שאחריות הזוכה לנזקים המוגבלים כאמור בסעיף ל-5 מליון ש"ח, תהיה לנזקים ישירים בלבד, ולא על נזקים עקיפים, תוצאתיים, נזק למידע ואבדן רווחים. נבקש שהערתנו זו תחול גם על סעיף 7 להסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.55		0.18.3	נבקש להגביל את זכות הקיזוז לסכומים קצובים בלבד, מעסקה זו בלבד.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.56		0.18.3	לאחר המילים "או/אז מי מטעמו" נבקש להוסיף "ואשר הזוכה אחראי להם עפ"י דין". כמו כן, נבקש כי בכל מקרה הסכומים שיקוזזו יהיו קצובים ויקוזזו מהסכומים המגיעים לזוכה עפ"י הסכם זה בלבד.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.57		0.18.4	נבקש להוסיף בסיפא לסעיף את המילים "אלא אם המוסד חב בתשלומים כאמור עפ"י כל דין".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.58		0.18.5	נא הבהירו האם ואיזה ביטוחים נדרש הזוכה לבטח עצמו	הכוונה לביטוחים המקובלים בתחום IT בארץ, כגון: ביטוח חבות מעסיקים, ביטוח צד ג', ביטוח אחריות מקצועית וכדו'.
.59		0.18.5, 4.2.16.7	א. המילים "לטובתו ולטובת המוסד יחדיו" יימחקו ב. לפני המילים "מפני נזק/או אבדן" יבוא "בביטוח אחריות כלפי צד שלישי" ג. במקביל, המשפט "לרבות עובדי הזוכה או מי מטעמו," יימחק ובמקומו בסוף השורה (לאחרי המילים "הנמצא בשירותו") יבוא "ואת חבות הזוכה כלפי עובדיו - בביטוח חבות מעבידים" ד. המילים "או בעקיפין" יימחקו ה. המילים "העתק מן הפוליסה למוסד או לחילופין" יימחקו.	א. אין שינוי במסמכי המכרז. ב. אין שינוי במסמכי המכרז. ג. אין שינוי במסמכי המכרז. ד. אין שינוי במסמכי המכרז. ה. אין שינוי במסמכי המכרז.
.60		0.18.6	א. נבקש למחוק בשורה הראשונה את המילה "יפצה". ב. נבקש כי השיפוי על פי סעיף זה יוכפף לתנאי השיפוי	א. אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
			המבוקשים על ידינו לסעיף 0.6.10 לעיל.	ב. אין שינוי במסמכי המכרז.
.61		+ 0.18.6 נספח 0.7.3 סעיף 12 ח' יצרן .	הואיל והמוצרים הם מוצרי מדף, והמציע אינו היצרן, נבקש שההגנה על המוסד מפני תביעות צד ג' בהקשר של זכויות קניין רוחני במוצרים תהיה כמפורט בהסכם הרישיון ותעודת אחריות יצרן .	אין שינוי במסמכי המכרז. הזוכה אחראי כלפי המוסד לכל דבר ועניין הקשור ליצרן.
.62		0.18.7	הגם שמקובל עלינו העיקרון בסעיף זה, נבקש לקבוע כי המוסד יהא אחראי להנחיותיו והוראותיו. בכלל זה, נבקש להבהיר כי במצב בו הזוכה נדרש לבצע הוראה/הנחיה מטעם המוסד ו/או מי מטעמו, אשר הוא התנגד לביצועה בכתב, והמוסד (ו/או כל מי מטעמו) עמד על ביצועה – כי אז הזוכה ללא יישא בכל אחריות ו/או חבות ביחס לנזקים ולהשלכות של נזקים כאמור שנגרמו או ייגרמו כתוצאה מביצועה של הנחיה/הוראה זו.	אין שינוי במסמכי המכרז. במקרה של מחלוקת הנושא יועלה לדיון ולהכרעה בפני וועדת ההיגוי לפרויקט והחלטתו של יו"ר ועדת ההיגוי היא הקובעת.
.63		0.18.8	מבקשים לתקן את הסעיף כך שבמקום "בטלים בזאת ולא יחייבו את הצדדים להסכם על אף בחירת הצעת הזוכה והתקשרות המוסד עימו עפ"י הסכם זה", יכתב "עלולים להביא להפחתת ניקוד". הערתנו זו מתייחסת גם לסעיף 6 בהסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.64		0.18.8, סעיף 6 בהסכם	נבקש לקבוע כי במקרה של סתירה בין הוראות המכרז להצעת הזוכה, תגבר הצעת הזוכה בנושאים טכניים שכן ההצעה מפרטת את אופן המענה למפרט, ובכך שההצעה זכתה היא למעשה קיבלה את אישור המוסד לתוכנה, ובכלל הקשור לנושא טכני ו/או מקצועי נספח מאוחר יגבר על נספח מוקדם לו ונספח ספציפי יגבר על כללי.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.65		0.19.1, סעיף 10(א) בהסכם	סיום מטעמי נוחות - מאחר והספק ישקיע משאבים רבים לצורך קיום מחויבותיו ע"פ חוזה זה נבקש, כי סעיף זה ישונה כך שלמזמין תהיה אפשרות לסיים את החוזה רק במקרה של הפרת חוזה ע"י הספק.	אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.66		0.19.2	נבקש הבהרה למחוק את הסעיף אשר מהווה סעיף סל ובעצם מרוקן מתוכן את הסעיף שלפניו. הלכה לנעשה מדובר בסיום מטעמי נוחות ללא כל הודעה מראש.	אין שינוי במסמכי המכרז. כאמור בסעיף 0.19.1 תינתן לזוכה התראה בכתב על סיום ההתקשרות 60 יום מראש.
.67		0.19.3, סעיף 10(ב) בהסכם	נבקש להבהיר כי זכות הביטול תינתן במוסד אך ורק ככל והאירועים המנויים בסעיף לא בוטלו בתוך 60 יום.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.68		0.19.5	נבקש להבהיר כי העברת תיעוד וקוד המקור תיעשה רק בגין פיתוחים שבוצעו ע"י הזוכה בלבד ככל שאכן בוצעו כאלו, והאמור לא יחול על קוד מקור של מוצרי מדף (חומר או תוכנה) של צד ג' – אשר לגביהם תימסרנה זכויות שימוש בלבד, בהתאם לתנאי הרישיון הסטנדרטי של היצרן. מקרה, נבקש להחריג מהעברה כאמור (גם במסגרת העברת תיעוד וקוד מקור) כל IP קודם של הזוכה, לרבות ידע, know-how, מתודולוגיות, שיטות עבודה וכיוצ"ב שלא יוצרו באופן ייחודי עבור מכרז זה, ואשר הינם כעת ויישארו גם בעתיד בבעלותו הבלעדית של הזוכה.	אין שינוי במסמכי המכרז. מובהר כי האמור בסעיף 0.19.5 בכל הנוגע לתיעוד וקוד מקור של רכיבי תוכנה שפותחו עבור המוסד כחלק ממימוש מכרז זה הוא בהתאם ובכפוף להוראות המפורטות בסעיף 0.7.8 במכרז.
.69		0.19.6, סעיף 10(ג) בהסכם	נבקש להוסיף בשורה השנייה לאחר המילים "על ידי המוסד", את המילים "ולרבות עבודה בתהליך ו/או הזמנות שאושרו ע"י המוסד ואינן ניתנות לביטול".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.70		1.7	האם בהקמת המוקדים החדשים המתוכננים נדרשת מערכת לניהול הפניות (CRM)	לא נדרשת מערכת CRM במכרז זה. סעיף 1.7 מבוטל.
.71		2.0.4	א. האם הנ"ל תופס לסעיפים S/L/M ? ב. האם ניתן לתת מענה חלקי ל M או L ללא פסילה?	א. האמור מתייחס לסעיפים בסיווג S בלבד. ב. לא ניתן לתת מענה חלקי לסעיפים בסיווג M או L.
.72		2.1.1.5	הסעיף מאפשר למעשה להגיש מערכת שכולה מתוצרת XXXXXX אשר מרכיביה הותקנו על ידי הספק. האם ניתן להגיש מערכת שהותקנה כולה ע"י הספק בארץ למעט רכיב אחד בה - בו יש ניסיון התקנות בחו"ל אך לא בארץ?	אין שינוי במסמכי המכרז. נדרש פתרון מוכח ועובד בארץ שכל רכיביו העיקריים הותקנו והוטמעו על ידי המציע, למעט במקרה של מרכזייה ומערכת הקלטות צד ג' שלגביהם בלבד ניתן להתבסס על ניסיון בארץ של קבלני משנה המוצעים במכרז, כאמור בסעיף 0.6.3.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.73		2.1.1.7.3	תיקון טעות סופר	סעיף 2.1.1.7.3 ישונה כדלקמן: במקום המילים "בסעיף 3.1" יירשם "בסעיף 3.2". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
.74		2.1.1.9	הבהרה	מובהר בזאת, כי לא נדרש רישוי Multi-Site שכן אתר ה-DR הינו אתר גיבוי קר שאיננו פעיל בשוטף, למעט המרכזיה באתר הגיבוי שצריכה לפעול גם בשוטף בגיבוי חם ובפיזור עומסים עם המרכזיה במשרד הראשי. ראה גם תשובותינו לשאלות 2, 111.
.75		2.1.3	האם נדרשת שרידות מקומית בכל אחד מאתרי המוקדים	במוקדים (צפת, רחובות, דימונה) נדרשת שרידות מקומית ברמת ה-LAN וה-WAN בכל מוקד, אולם המוסד יהא אחראי למימוש שרידות למערכי WAN/LAN במוקדים. מובהר כי המוקדים יחוברו לשני מרכזי המערכת בחיבור VOIP מגובה על תשתית IPVPN/SDH. במוקדים לא יותקנו שרתי מערכת ו/או מרכזיות אלא מתגים ונתבים בלבד, שכאמור יסופקו ויתוחזקו על ידי המוסד. ראה גם שאלה 111 ביחס לארכיטקטורת הגיבוי והשרידות במרכזי המערכת.
.76		2.1.3.5	החלפת נוסח הסעיף	סעיף 2.1.3.5 במכרז יוחלף בנוסח הבא: "מרכז המערכת במשרד הראשי יהיה המרכז הפעיל ומרכז המערכת באתר DR, ישמש כאתר גיבוי קר במקרה של Disaster במשרד הראשי (באתר הפיזי, במחשב המרכזי, בחוות השרתים, בתשתיות המחשוב וכדו'). במקרה של אסון המעבר לאתר DR יתבצע באופן ידני בתוך 48 שעות. נדרשת יכולת לשדרג את הפתרון המוצע במכרז לשרידות גיאוגרפית, כך שיתמוך בעתיד בתצורה של Hot Backup, כלומר מעבר בתוך דקות. יחד עם זאת, המרכזיות בשני מרכזי המערכת (במשרד הראשי ובאתר DR) חייבות לפעול בו זמנית בשוטף בתצורת Active-Active באופן מסונכרן, בגיבוי הדדי חם ובחלוקת עומסים. כך שבמקרה של תקלה משביתה במרכזיה אחת, המרכזיה באתר השני יכולה לתפוס את מקומה באופן מיידי ואוטומטי וללא ניתוק שיחות. מובהר כי אתר גיבוי קר משמעו אתר שיש בו שרתים, ציוד תקשורת ומערכת אחסון נתונים מעודכנת ומסונכרנת עם האתר הראשי, אולם הוא אינו פועל בייצור בשוטף."



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
				ראה גם שאלה 111 ביחס לארכיטקטורת הגיבוי והשרידות במרכזי המערכת.
.77		2.1.3.12	מבקשים להבהיר כי לא נדרש להעביר שיחות Voice לעמדה רזה אלא לבצע שליטה בעמדת הטלפון הפיזי בלבד	הסיווג של סעיף 2.1.3.12 ישונה ל-S. אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
.78		2.2.2.5	האם סביבת ההדרכה נכללת בכמויות של 300 או יש להוסיף	סביבת ההדרכה נכללת בסביבת הייצור (300), כמוגדר בסעיף 2.2.2.5 במכרז.
.79		2.3.3.14	האם ניתן להציע יישום זה במקום Soft phone שמשולב ב CRM ?	לא, רק בנוסף כאופציה לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
.80		2.3.20.5	מה הגדרה של "מגבלה משמעותית"?	המערכת תכלול ברשומת השיחה את כל הנתונים הנלווים לשיחה כמפורט בסעיף 2.3.20 על כל סעיפיו וכפי שיקבע באפיון המפורט.
.81		2.5.3.2	אנו מבקשים לדעת, האם מדובר בכמות הודעות מוגברת, או שמקליטים בכול פעם שיש צורך בהודעה שונה. כמה סוגי הודעות קיימים?	לא ברורה משמעות המילה "מוגברת", מוגברת ביחס למה? כוונת הדרישה הינה כי ה IVR מקבל קובץ ובו רשומות הכוללות את פרטי ההתקשרות (כגון טלפון המבוטח) וכן מספרי סגמטים קוליים להשמעה, מספרי הסגמנטים נקבעים ע"י המוסד ותוכנם ישתנה בהתאם לסוג הקמפיין, אין מגבלה על סוגי ההודעות שהקמפיין יתמוך בהן מאחר ותוכן ההודעה נקבע בהתאם למספרי הסגמנטים שה IVR יקבל.
.82		2.5.4.1	אנו מבקשים לדעת, באיזה טכנולוגיה ניתן להקפיץ מסך של המערכת ה CRM הרלוונטית? (URL, ActiveX וכו')	הטכנולוגיה המדוייקת תקבע בשלב האפיון המפורט.
.83		2.5.9.2	אנו מבקשים לדעת, האם יש צורך בפיתוח של חלון ייעודי לעדכון תוצאות שיחה עם אפשרות לתזמון או שמדובר ביישום שקיים במוסד.	החלון הוא פונקציה קיימת במערכת ה- CRM של המוסד, בדלפק הקדמי. עדכון באשר לתוכן השיחה רלבנטי ל CRM ולכן יבוצע וישמר ב CRM, עדכון באשר למועד חיוג חוזר או העברה ל-Back Office רלבנטי ל CTI ולכן נדרשת תמיכה בפונקציונאליות זו ע"י אינטגרציה של ה CRM מול ה CTI (בדומה ל SoftPhone), שליחה של פרמטרים לקמפיין מנג'ר באשר למועד חיוג מבוקש, טלפון וכו'.
.84		2.6.2.4	אנו מבקשים לקבל הסבר על צורת החיפוש המבוקשת	לדוגמא: חיפוש פניית דוא"ל/פקס לפי החתכים הבאים: שם השולח, כתובת דוא"ל שם השולח, תאריך קבלה, נושא וכדו'
.85		2.6.2.8.1	האם יש שרת sms ארגוני שאני פונה אליו להוציא דרכו sms	המוסד עובד בשלב זה עם שרת ++SNS. קיימת אפשרות שהשירות ינתן על ידי ספק חיצוני באמצעות ממשק מתאים שייבנה למטרה זו.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.86		2.6.3.1	באחריות מי המרת sms ל email ?	באחריות המוסד.
.87		2.6.4.4	מה הכוונה לדוגמת מסכי האינטרנט (האתר לא באחריותי) , ואיך להראות הקפצת מסכי לקוח,	המציע נדרש להציע פתרון עקרוני לקישור בין אתר אינטרנט למערכת, לדוגמא לצורך הפעלת שירות של צ'אט עם נציגי שירות מהאתר וזאת במסגרת התמיכה של המערכת המוצעת בשירותי מולטימדיה כמפורט בסעיף 2.6 במכרז.
.88		2.6.4.1	באחריות מי ביצוע התאמות GUI באתר האינטרנט של המוסד ?	באחריות המוסד.
.89		2.6.4.4	הבהרה על איזה אתר מדובר ואיך תתבצע הגישה	מדובר בעיקר באתרי האינטרנט של המוסד הפתוחים לקהל, כדוגמת אתר בטוח לאומי ואתר שירות אישי.
.90		2.6.5	איך הלקוח שגולש באינטרנט יגיע לנציג ?	ראה שאלה 87 לעיל.
.91		2.6.7	האם קיים שרת פקסים במוסד לביטוח לאומי ואם כן מאיזה דגם	המוסד עובד עם FAX2MAIL של חברת גמא עבור פקסים נכנסים.
.92		2.6.7.2	אנו מבקשים לקבל הסבר לגבי "מספרי פקסים קבוצתיים במוקדי השירות"	המוסד יקצה ויפרסם מספרי פקסים בהתאם לסוגי פניה שונים, כל פקס שיתקבל במערכת יטופל בדומה לשיחת טלפון נכנסת. הודעות פקס ישולבו בתור וירטואלי משותף לכל סוגי המדיות הנכנסות או בתור ייעודי כפי שיקבע בשלב האפיון המפורט
.93		2.8.1.4.2	אנו מבקשים לפרט מהו ניתוח מפורט של הפעילות במוקדים	לדוגמא: כמות שיחות ומשכי זמן שונים, ביצועי נציגים, רמות שירות וכדו', כמפורט בנספחים 1.6.1 עד 1.6.5 (כולל) וכפי שיקבע בשלב האפיון המפורט.
.94		2.8.1.4.3	אנו מבקשים לפרט מהו בסיס להתחשבות כספית	הכוונה להתחשבות כספית בין המוסד לבין מפעיל המוקד בצפת (חברת טלאול). ראה דוגמא של דוח הרלבנטי לנושא בנספח 1.6.3.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.95		2.8.1.4.5	אנו מבקשים הסבר מפורט על הסעיף הכולל מהו הפן החשבונאי/הניהולי/התיפעולי והטכני ולדעת האם יש בארגון מערכת BI שניתן להתממשק אליה	דוחות הנוגעים לפן החשבונאי/ניהולי/תפעולי – מבוססים על ביצועי המוקד, לדוגמא: כמויות שיחות, משכי שיחות, זמני המתנה, ביצועי נציגים וכו'. דוחות הנוגעים לפן הטכני – מבוססים על זמניות טכנולוגית של מערכות המוקד, לדוגמא: זמני תקלות (ממשקים לא זמינים, נפילת SERVICES וכו'). ראה פרוט בנספחים 1.6.1 עד 1.6.5 (כולל) המפרטים את כל הדוחות הקיימים במערכת הנוכחית. במוסד יש מערכת BI ייעודית ליישומי גבייה, אולם לא ניתן יהיה להתממשק אליה.
.96		2.8.2	האם ניתן להציע כחלופה כתיבה ל-DB ושימוש של בט"ל ב-DWH ארגוני לצורך הפקת הדוחות?	ניתן להציע זאת כחלופה נוספת, אך לא כפתרון ראשי הכלול במחיר המערכת.
.97		2.8.4.5	אנו מבקשים לדעת אם קיים אצל הלקוח מערכת SSRS לטובת הפקת דוחות של כלל המערכת	במוסד משתמשים ב- SSRS ככלי סטנדרטי להפקת דוחות SQL SERVER לשימושים נקודתיים, אך לא ככלי רחבי להפקת דוחות של כלל המערכת במוסד.
.98		2.9.5.6	נא לפרט מה זה " מאפייני לקוח "	פרטי זיהוי בעזרתם ניתן לבצע חיפוש אחר שיחה ספציפית, לדוגמא: מס ת"ז, מס טלפון מחייג וכו'
.99		2.10.1.5	א. האם הכוונה בסעיף זה שכל רכיבי המערכת יותקנו בסביבות ובדיקות. ב. הדרישה אינה נכללת בכתב כמויות.	א. הכוונה לסביבת הפיתוח והבדיקות של ה CONTACT CENTER שתסופק על ידי הזוכה. ב. הרכיבים שיוקנו בסביבת הפיתוח והבדיקות מוגדרים בכתב הכמויות והמחירים בסעיף 5.3.4 בפרק העלויות. ככל שיידרשו רכיבים/סוגי רישיונות נוספים על המציע לפרט אותם בהצעתו בסעיף 5.3.4.
.100		2.10.2.5	באיזה פרוטוקול נדרש להתממשק למערכת?	הדרישה 2.10.2.5 מבוטלת – המערכת לא נדרשת להתממשק למערכת ניהול זהויות אלא ל-Active Directory.
.101		2.11.1	אנו מבקשים לקבל הבהרה לסעיף זה. האם מדובר בכלים לביצוע סימולציה לכתיבת התסריטים.	סעיף 2.11 בכללותו מתייחס לכלים לפיתוחי תוכנה (ממשקי אינטגרציה, תסריטי IVR לרבות כלי סימולציה, תסריטי CTI, דוחות ותצוגות) ובדיקות הפיתוחים האמורים, שנדרש שייכללו ויסופקו עם המערכת. הכלים הנדרשים מפורטים בסעיפי המשנה של סעיף 2.11 (תסריטים וממשקי אינטגרציה כלליים) וכמו כן בסעיפי המשנה של סעיף 2.8 (בכל הקשור לפיתוח דוחות ותצוגות זמן אמת).



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.102		2.12.4.2	אנו מבקשים לקבל הבהרות לסעיף זה. איזה תכונות של מכשירי טלפון יוגדרו ב AD ?	הדרישה להגדרת מכשירי טלפון ב-AD הארגוני מבוטלת בזאת.
.103		2.14.2	להבנתנו לא נדרשת חומרה יעודית עבור סביבת הבדיקות, אלא רק רישוי.	על המציע לפרט כיצד תמומש סביבת הבדיקות בפרויקט ומדוע לא נדרשת להבנתנו חומרה יעודית אלא רק רישוי. כמו כן עליו להבהיר אילו סוגי בדיקות ניתן יהיה לבצע בסביבת הבדיקות המוצעת ואילו בדיקות לא ניתן יהיה לבצע ומדוע. כמו כן, יש לפרט מגבלות אחרות בסביבת הבדיקות המוצעת לעומת הקמה של סביבת בדיקות נפרדת הכוללת חומרה יעודית, ככל שיש כאלו.
.104		2.14.4.3	האם קבלן משנה המתמחה בבדיקות עומסים נספר ב 3 קבלני משנה שאפשר להעסיק?	הדרישה למקסימום שלושה קבלני משנה במכרז מבוטלת. ראה שאלה 46. מובהר בזאת כי קבלן לביצוע בדיקות לרבות קבלן לביצוע בדיקות עומסים נחשב כקבלן משנה לכל דבר. ראה גם שאלה 9 לעיל.
.105		2.14.4.5	האם יש לכלול במחיר הפרויקט את ביצוע בדיקות עומס פעם בשנה (אם יידרש) או שהן ישולמו בנפרד.	על המציע לכלול במחיר הקמת המערכת (סעיף 5.3.8) גם בדיקות עומס למערכת לפני הפעלתה בייצור, כאמור בסעיף 2.14.4.1. לאחר עליית המערכת לאוויר, התשלום עבור בדיקות עומסים, ככל שיידרש על ידי המוסד ישולם בנפרד.
.106		2.14.1 3.2.1.4/	האם נדרש לספק רישוי לגידול של 100% בהצעה? האם נדרש לספק חומרה לגידול של 100% בהצעה? או נדרש כי המערכת תהיה ערוכה לגידול של 100% כאשר חומרה ותוכנה תתומחר ותסופק במועד מאוחר יותר	נדרש כי המערכת תהיה ערוכה לגידול של 100% כאשר חומרה ותוכנה יוזמנו ויסופקו במועד מאוחר יותר.
.107		2.14.1.5 3.6.1/	האם ניתן להציע במקום קישור PRI קישור SIP לספקי השירות?	החיבור למרכזיות הארגונית שיופעלו במוסד במסגרת מכרז נפרד יתבצע בקישור SIP או כפי שייקבע בשלב האפיון המפורט. בנוסף על הזוכה לחבר את המרכזיות גם למפ"א בחיבור ישיר באמצעות קישורי PRI ו-Media Gateway.
.108		2.15	נבקש להבהיר כי כל שינוי מתכולת המכרז, ואשר כרוך בהוצאות כספיות מצדו של הספק, יחשב כ"שינוי מורכב, מהותי וחריג", ויחולו עליו הוראות הסעיף בעניין זה.	לא מקובל, אין שינוי במסמכי המכרז.
.109		2.15.6.3	אבקש הגדרה אמפירית למושג "לשביעות רצונו"	ראה שאלה 5 לעיל.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.110		3.1	כללי- האם קיימת במוסד שיכבת middleware? מה מחובר אליה והאם יהיה ניתן להתחבר אליה באחד או יותר מרכיבי המערכת?	<p>במוסד קיימות שתי שכבות Middleware, כדלקמן:</p> <p>1) רכיב Gateway אפליקטיבי המתבסס על שירותי MQ. ניתן להתחבר אליו בממשקים סטנדרטים כגון: Web Service ואובייקטים ייעודיים.</p> <p>2) רכיב ESB של הסוויטה Software-AG WebMethods. משרת באופן בלעדי את פרויקט "תבל" לפיתוח הדור הבא של מערכות הליבה במוסד ועדיין אינה בייצור.</p> <p>הממשק בין רכיבי המערכת המוצעות למערכות המוסד יתבצע בשלב ראשון באמצעות שכבת ה-Gateway ובעתיד גם באמצעות שכבת ESB ו/או באמצעות פתרון אחר, כפי שייקבע בשלב האיפיון המפורט.</p>
.111		3.1.2.5 2.1.1.9 2.1.3.5	הבהרות לגבי ארכיטקטורת הגיבוי והשרידות של המערכת הנדרשת	<p><u>הבהרות לגבי ארכיטקטורת הגיבוי והשרידות של המערכת הנדרשת:</u></p> <p>א. השרתים והמרכזיות והציוד הנלווה של המערכת יותקנו בשני מרכזי המערכת במשרד הראשי ובאתר DR של המוסד, אולם רק אתר אחד (המשרד הראשי) יהיה פעיל והאתר השני (אתר ה-DR) יהיה אתר גיבוי קר (אתר שיש בו ציוד דלוק ואקטיבי אך לא פעיל) בתצורת Cold Standby, כפי שהובהר בתשובה לשאלה 2 לעיל.</p> <p>ב. יחד עם זאת, המרכזיות בשני מרכזי המערכת (במשרד הראשי ובאתר DR) חייבות לפעול בו זמנית בשוטף בתצורת Active-Active באופן מסונכרן, בגיבוי הדדי חם ובחלוקת עומסים. כך שבמקרה של תקלה משביתה במרכזיה אחת, המרכזיה באתר השני יכולה לתפוס את מקומה באופן מיידי ואוטומטי וללא ניתוק שיחות.</p> <p>ג. המערכת חייבת לפעול ב-High-Availability ולכלול רישוי מתאים.</p> <p>ד. לא נדרש רישוי Multi-Site שכן אתר ה-DR הינו אתר גיבוי קר שאיננו פעיל בשוטף, למעט המרכזיה באתר הגיבוי שצריכה לפעול גם בשוטף כמפורט בסעיף ב' לעיל.</p> <p>ה. נדרש שיהיה גיבוי לוקלי חם (Hot Backup) לכל אחד משרתי המערכת (DB, CTI, IVR, וכדו') שיותקנו במשרד הראשי, למשל באמצעות הפעלת CLUSTER פיזי/לוגי או פתרון גיבוי חם אחר למקרה של קריסה של שרת במערכת.</p> <p>ו. כמו כן, על המציע לכלול בהצעתו גם Load Balancers חיצוני ו/או</p>



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
				<p>מובנה בפתרון המוצע על מנת לפצל את הפעילות בין מספר שרתים , כגון שרתי IVR, אך לא רק שרתי IVR, לצורך הגדלת התפוקה ושיפור הביצועים, וזאת בהתייחס למרכז המערכת במשרד הראשי. המוסד יהא רשאי לספק על חשבונו LB כאמור בסעיף 3.0 במכרז.</p> <p>ז. המעבר לאתר ה-DR יתבצע באופן ידני בתוך 48 שעות עם אפשרות לשדרג את הפתרון בעתיד לתמיכה במעבר חם בתוך דקות.</p>
.112		3.2.2	להבנתנו נדרשים 2 אתרים בגיבוי חם ביניהם. האם הגיבוי בתוך האתר יכול להיות גיבוי קר?	<p>מובהר כי סעיף 3.2.2 במכרז מתייחס ספציפית לארכיטקטורת השרידות של מערכת הטלפוניה. אם השואל מתכוון לארכיטקטורת השרידות של מערכת CC בכללותה ראה תשובה לשאלה 2 ושאלה 111 לעיל.</p> <p>נדרש שהמרכזיות בשני מרכזי המערכת יפעלו בגיבוי חם ובפיזור עומסים בתצורת Active-Active.</p>
.113		3.2.2.3	החלפת הסעיף בנוסח חדש	<p>סעיף 3.2.2.3 יוחלף בשלמות בנוסח הבא:</p> <p>"נדרש שהמרכזיות בשני מרכזי המערכת יפעלו בו זמנית במקביל בגיבוי הדדי חם בתצורה של Active-Active ותוך פיזור עומסים בין שתי המרכזיות. בכל מקרה נדרש שבמקרה של קריסת מרכזיה במרכז מערכת אחד, המרכזיה השניה תוכל לתפוס את מקומה באופן אוטומטי ומיידי וללא ניתוקי שיחות."</p>
.114		3.2.2.5	נדרשת מרכזיה וירטואלית אחת - סותר את הסעיף המבקש Multi-Site- דהיינו פתרון לשתי סביבות מגובות מחייב שתי מרכזיות. האם ניתן לגשת עם מרכזיה אחת וירטואלית או שנדרשות 2 מרכזיות נפרדות?	<p>ראה תשובות לשאלות שאלות 111, 112, 113 לעיל.</p>
.115		3.2.9	חסימות שיחה - הדרישה אינה ברורה.	<p>חסימת שיחה פירושה מניעת קישור של מנוי במרכזיה לשיחות כמפורט בסעיף זה. חסימות אלו אסור שתעקפנה ע"י הפניות שיחות מכל סוג שהוא, או ע"י שימוש בשירותים שונים (ועידות וכדו').</p>
.116		3.2.11.3	לחישה לקבוצות נציגים בו זמנית - הדרישה אינה ברורה	<p>סעיף 3.2.11.3 מבוטל בזאת.</p>



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.117		3.2.13.9	אנא לפרט איזה הרשאות המרכזייה אמורה לקבל מ- AD	הסיווג של סעיף 3.2.13.9 ישונה ל-S. מובהר בזאת כי הדרישה איננה מנדטורית, על המציע לפרט האם למרכזייה המוצעת יש יכולת אינטגרציה עם AD לצורך קבלת פרופיל הרשאות של המנויים מ- AD הארגוני.
.118		3.2.17.1	הדרישה אינה ברורה. הבקשה אסורה ע"פ חוק	3.2.17 הוחלף בשלמותו. ראה נוסח משולב.
.119		3.2.21.9	אבקש לפרט את הכוונה ב"משמעויות"	יש לפרט בקצרה תהליך ההתקנה וההפעלה של SBC, כיצד הוא מתחבר למערכת ולפרט יכולות ניהול, תפעול וניטור המסופקות ב-SBC.
.120		3.3.2 (16)	אנו מבקשים להוריד את הדירוג L מתכונת הנודניק לרמה של S. זו תכונה ישנה וישראלית ששרתה את עולם הקווים האנלוגיים ללא זיהוי מתקשר, המאפשר חזרה למתקשר, היום בעולם בו אין כמעט מצב תפוס (שיחה ממתינה, תא קולי, גלישה לטלפון נייד וכדומה) התכונה אינה נדרשת. רוב המרכזיות של חברות בינלאומיות אינן תומכות תכונה זו.	הדרישה לתכונת נודניק בטלפון (סעיף 16) מבוטלת בזאת.
.121		3.9.3.6	אנא לתאר מה זה " MS-SQL 2013 R2 "	טעות סופר – צריך להיות MS SQL SERVER 2012
.122		3.11.2	אנו מבקשים לקבל הבהרה האם מדובר ברישיונות ותכנות בסיס סטנדרטיות, כגון SQL, WINDOWS SERVER או תכנות ייעודיות בלבד.	מדובר בכל תוכנה הנדרשת להפעלה מלאה של המערכת הן תוכנות סטנדרטיות כדוגמת MS SQL SERVER, WINDOWS SERVER והן תוכנות ייעודיות.
.123		3.7.4	האם נדרש לציין גם רכיבים נדרשים כדוגמת Load Balancer ?	בהחלט. יחד עם זאת, במקרה שמוצע להשתמש ב-LB חיצוני, המוסד שומר לעצמו את הזכות לספק את ה-LB החיצוני בעצמו, בהתאם לאמור בסעיף 3.0 במכרז.
.124		4.1.7.12	נא הבהירו היכן ניתן למצוא הנספח הנזכר בסעיף.	על המציע לצרף להצעתו כנספח 4.1.7 בהצעה העתק של דוחות אנליסטים בינלאומיים כגון גרטנר על המעמד של המערכת המוצעת והיצרן בתחום של תשתיות CC, בתנאי שהמערכת המוצעת נכללת בסקירות של אנליסטים בינלאומיים בחמש השנים האחרונות.
.125		4.2.16.6+7	נבקש לתקן את הסעיף כך שאחריותו הביטוחית של הזוכה היא עד למסירה באתר המוסד, ולא מעבר לכך.	אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.126		4.2.16.7	נא הבהירו האם ואיזה ביטוחים נדרש הזוכה לבטח עצמו	כאמור בגוף הסעיף : ביטוח סיכונים מלא כולל גניבה, שריפה, ונדליזם, תאונות או כל פגיעה אחרת בטובין.
.127		4.2.3.3	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים "בכפוף להוראות מסמכי המכרז וההסכם".	אין שינוי במסמכי המכרז. בכל מקרה של חילוקי דעות בין הצדדים, הנושא יועלה לדיון והחלטה בוועדת ההיגוי לפרויקט, כמפורט בסעיף 4.2.6.
.128		4.2.8.1.4	א. אנו מבקשים לפרט מהי מערכת ההקלטה הקיימת כיום אצל הלקוח ב. סעיף 13- האם בשלב ראשון רק השיחות במוקד צפת יוקלטו	א. כיום לא מותקנת מערכת הקלטה כל שהיא במוקדי השירות הטלפוניים. ב. אכן, זו הכוונה.
.129		4.2.19.1	נבקש כי תקופת הליווי תוגדר גם בתחום מקסימום ולא רק מינימום, שכן אחרת מדובר בהתחייבות לתקופה אינסופית ולא ניתן לתמחר זאת.	סעיף 4.2.19.1 ישונה כדלקמן: במקום המילים "לפחות 60 יום" יכתב "90 ימים". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף. מובהר בזאת, כי התשלום עבור תקופת הליווי וההטמעה יהיה כלול במחיר הקמת המערכת, כמפורט בסעיף 5.3.8 בפרק העלויות.
.130		4.2.19.4	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים "בכפוף להוראות מסמכי המכרז, נוהל השינויים, וההסכם".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.131		4.2.19.5	נבקש כי תקופת הליווי תוגדר גם בתחום מקסימום ולא רק מינימום, שכן אחרת מדובר בהתחייבות לתקופה אינסופית ולא ניתן לתמחר זאת.	סעיף 4.2.19.5 ישונה כדלקמן: במקום המילים "לפחות 45 יום" יכתב "60 ימים". אין שינוי ביתר חלקי הסעיף. מובהר בזאת, כי התשלום עבור תקופת הליווי וההטמעה יהיה כלול במחיר הקמת השלב הרלבנטי.
.132		4.4.1.2	אנו מבקשים לקבל פירוט של התנאים בהם ניתן לבצע עבודה במשרדי הזוכה.	ראה שאלה 38 לעיל.
.133		4.4.3.1.7	א. אנו מבקשים להגביל את דרישת אישור היצרן למסמכי ארכיטקטורה. ב. כמו כן, מבוקש שהאישור יוכל להתבצע על ידי הסניף הישראלי של היצרן.	א. לא מקובל. אין שינוי במסמכי המכרז. ב. הבקשה לאפשר אישור על ידי הסניף הישראלי של היצרן, מקובלת רק בתנאי שהסניף הישראלי של היצרן משמש כמרכז תמיכה מקצועי וכולל ארכיטקטים ומהנדסי תמיכה ושירות המתמחים במערכת המוצעת.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.134		4.4.3.1.8	אנו מבקשים להגביל את הדרישה לאנשי מפתח בלבד (מנהלי פרויקטים וראשי צוותים).	לא מקובל. יש לצרף את כל הנתונים הדרושים ביחס לכל אחד מהעובדים המוצעים במכרז.
.135		4.5.1.1	אנו מבקשים לשנות את הנוסח לפי: "הכשרת והדרכת עובדי המוסד בעלי כישורים מתאימים במערכת המוצעת על כל רכיביה עד לרכישת מיומנות מקצועית ראויה ומספקת על ידי עובדי המוסד"	אין שינוי במסמכי המכרז. במענה לסעיף 4.3.4 בהצעה, המציע יפרט את כל דרישותיו הכמותיות והאיכותיות בנוגע לעובדי המוסד שיוקצו לטובת הפרויקט.
.136		4.6.2.2	אנו מבקשים לבטל את הדרישה לאספקת התיעוד ב HARD COPY. מדובר באלפי עמודים ולא נראה לנו שמישהו ישתמש במסמכים אלה.	סעיף 4.6.2.2 ישונה כדלקמן: הסעיף יוחלף בנוסח הבא: "הזוכה יספק למוסד סט מלא של תיעוד יצרן על כל רכיבי המערכת, לרבות שינויים ועדכונים, בצורה של Soft Copy".
.137		4.7	א. גם במהלך תקופת האחריות וגם במהלך תקופת התחזוקה הספק אינו יכול להיות אחראי לתקן/לפתור כל תקלה בתוכנה, אלא לביצוע את שירותי התחזוקה בהתאם לתכולת התחזוקה המוסכמת, וביחס למוצרי צד ג' – לממש את אחריות היצרן. תיקון תקלות אשר אינן מכוסות במסגרת תכולת התחזוקה המוסכמת/אחריות היצרן יתוקנו עפ"י נוהל שינויים, בתמורה נוספת. ב. יובהר כי תקלה הינה אי התאמה של התוכנה לאפיון המפורט או אי התאמה של מוצר לתיעוד הישים.	א. אין שינוי במסמכי המכרז. כאמור בסעיף 4.8.3 במכרז, הזוכה יפעל בהתמדה וברציפות עד לתיקון התקלה או עקיפתה והחזרת המערכת לפעילות רגילה ויפעיל כל אמצעי סביר לפתרון מהיר של התקלה, לרבות הפעלת המומחים הטובים ביותר שברשותו, הפעלת מומחי היצרן, הפעלת קבלני משנה רלבנטיים. ב. אין שינוי במסמכי המכרז.
.138		4.7.1.3	א. נבקש שסעיף זה יוכפף לסעיף 0.7.5.4 בעמוד 27, קרי שהאחריות תינתן בהתאם לתעודת האחריות והסכם הרישיון של היצרן. ב. כמו כן, בכל הקשור לביצוע בפועל של האחריות על המוצרים, הזוכה יפעל כמוקד פניות, כלומר ככל שיש תקלה המוסד יפנה לזוכה, והזוכה יעבוד מול היצרן במטרה לפתור את התקלה. אולם, ככל שהיצרן לא יעמוד באחריות, התביעה של המוסד תהיה ישירות מול	א. אין שינוי במסמכי המכרז. ב. אין שינוי במסמכי המכרז. הזוכה אחראי כלפי המוסד למתן שרותי האחריות והתחזוקה הנדרשים. ג. אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
			היצרן. ג. נבקש שהערתנו זו תחול בכל מקום שבו מתבקש הזוכה לספק שירותי אחריות למוצרים..	
139.		4.7.3.6	אנו מבקשים להוסיף. ששדרוגי התכנה יסופקו ללא תשלום נוסף, אך יתכן שידרשו שינויים בחומרה ו/או עבודה.	בכל מקרה שידרשו שינויים בחומרה ו/או עבודה עקב שדרוגי תוכנה ו/או אספקת גרסאות תוכנה חדשות, על הזוכה להגיש לאישור המוסד הצעת מחיר מפורטת בהתאם לנוהל שינויים בסעיף 2.15 במכרז.
140.		4.7.5	יובהר כי האחריות והתחזוקה יהיו בכפוף לאחריות הניתנת על ידי היצרן. בנוסף למקרים המנויים כבר בסעיף, נבקש להבהיר כי שירותי האחריות, התמיכה, והתחזוקה לרבות בתקופת האחריות, אינם כוללים גם טיפול בנזק ו/או תקלה ו/או פגם ו/או קלקול ברכיב כלשהוא אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן, וכל אלה, ככל שיבוצעו ע"י הזוכה - יבוצעו עפ"י נוהל שינויים בתשלום נוסף בלבד: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המערכת/הציוד או של כל רכיב ממנו. (2) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה. (3) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל מערכות המוסד ו/או רשת הטלפונים הציבורית ו/או בשל כל רשת תקשורת אחרת לרבות האינטרנט ו/או כל מרכיב תקשורת אחר (5) תקלות בתוכנה שאיננה נתמכת ע"י היצרן (end of support).	אין שינוי במסמכי המכרז.
141.		4.7.5.1	לא יתכן שהזוכה יקבל אחריות על תקלות שנגרמו ברשלנות המוסד. על כן, נבקש לתקן את הסעיף כך שתימחק המילה "חמורה".	סעיף 4.7.5.1 ישונה כדלקמן: המילה "חמורה" בשורה הראשונה תימחק. אין שינוי ביתר חלקי הסעיף.
142.		סעיף 4.8.3 בסעיף 1	נא הבהירו כי במקום "עד 4 שעות" בחזרה לפעילות רגילה" יהיה כתוב "עד 8 שעות". כמו כן נא הבהירו כי הקנסות יעמדו על 500 ו-1000 ₪ בהתאמה, במקום כפי שנרשם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
143.		סעיף 4.8.3 בסעיף 2	נא הבהירו כי במקום "עד 8 שעות" בחזרה לפעילות רגילה" יהיה כתוב "עד 12 שעות".	אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.144		4.8.3	<p>א. נבקש הבהרה למחוק לחלוטין את כל הטור של "חזרה לפעילות רגילה". הספק אינו יכול להתחייב לזמן סיום תיקון תקלה אלא אך ורק לזמן תגובה, קרי זמן תחילת טיפול בתקלה.</p> <p>ב. נבקש להבהיר כי מנגנון הפיצויים יופעל רק בגין איחורים הנובעים מסיבות התלויות בספק בלבד.</p> <p>ג. נבקש לקבוע תקרת מקסימום של 5% מסך התמורה ששולמה לספק בפועל מכוח ההסכם, כסך הפיצויים שיכולים להיות משולמים מכוח סעיף זה.</p> <p>ד. נבקש להפחית את סכומי הפיצוי כדלקמן: (1) ס"ק 1: 250 ₪ ו-500 ₪ בהתאמה. (2) ס"ק 2: 100 ₪ ו-200 ₪ בהתאמה. (3) ס"ק 5: 250 ₪.</p>	<p>א. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ב. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ג. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ד. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>(1) אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>(2) אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>(3) אין שינוי במסמכי המכרז.</p>
.145		4.9.1.6	מבקשים שהחברה החיצונית לא תיכלל כאחת מתוך 3 קבלני המשנה	ראה שאלה 46 לעיל. ההגבלה על 3 קבלני משנה מבוטלת.
.146		פרק 5 כללי	אבקש להוציא לשורה נפרדת תמחור עלות השרתים הנדרשים בפתרון ויש באפשרות המוסד לרכוש זאת בנפרד, (סעיף 3.9)	לא מקובל. אין שינוי במסמכי המכרז. על המציע לפרט את העלויות של כל השרתים הנדרשים במערכת וכל יתר תשתיות המחשוב האחרות בנפרד, במענה לסעיף 5.3.7 במכרז.
.147		5.0.10	מחרי היצרן הם נגזרת של כמות לדוגמה : 0-100 מחיר X 101-200 מחיר Y ולכן אבקש כי יובהר בסעיף שהכמות המוזמנת בפועל תתבסס על מחיר היצרן בהתאם לאחוז ההנחה שאנו מתחייבים	לא מקובל. אין שינוי במסמכי המכרז. מחירי היחידות בהצעה הזוכה יהיו קבועים ואחידים לכל כמות שהיא. מובהר כי המנגנון של אחוז הנחה ממחירון היצרן מיועד לרכישה של רכיבים חדשים ואופציות שונות שלא מופיעים במכרז ו/או שיוכרוזו בעתיד על ידי היצרן ולא לרכישה שוטפת של רישיונות ורכיבים.
.148		5.0.10	נבקש כי יוגדרו טווחי מינימום ומקסימום של כמויות רכש מצד המוסד שכן אחרת יהיה מאוד קשה לתמחר את הצעה.	אין שינוי במסמכי המכרז. אומדן של היקפי הרכש מפורטים בכתבי הכמויות והמחירים בפרק 5, ללא התחייבות של המוסד.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה															
.149		5.1.3.1	אבקשכם להגדיר בראשי פרקים מהם שלבי המימוש לאבני הדרך לתשלום.	אישור קבלה של המוסד לכל אחד מהשלבים המוגדרים בסעיף 4.2.8 מהווה אבן דרך לתשלום, כמפורט בסעיף 4.9.5 במכרז.															
.150		5.3.1.4	נבקש הבהרה בדבר משמעות "יש להתייחס גם לשיטת אכיפת הרישוי בפועל".	על המציע להבהיר האם המוסד יידרש לרכוש רישיונות נציג בכמות לפי SEATS מוגדרים אף אם חלק מהתחנות/השלוחות יפעלו רק חלק מהזמן או במקרה חירום (לדוגמא כגיבוי DR למוקדים) או שיתאפשר למוסד לרכוש בנק של רישיונות שיוקצו באופן דינמי אך ורק לנציגים הפעילים בפועל שביצעו Login למערכת.															
.151		5.3.3	אבקשכם לשנות את התחייבות לאחוז הנחה ל 3 שנים מאחר והיצרן מסכים להתחייב ולשמור על המחיר ואחוז ההנחה לשלוש שנים בלבד.	אין שינוי במסמכי המכרז.															
.152		5.5.2	עדכון תעריפי המקסימום בטבלת מחירון שעות עבודה	<p>המחיר המרבי לשעה בש"ח לקטגוריות המקצועיות הבאות ישונה כדלקמן:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>מס'</th> <th>קטגוריה מקצועית</th> <th>מחיר מרבי לשעה בש"ח ללא מע"מ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>מומחה/מתכנת CTI, IVR</td> <td>230 ₪</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>מומחה/מפתח דוחות ניהוליים ותפעוליים</td> <td>230 ₪</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>System Administrator לאיש ה-OCC</td> <td>180 ₪</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>טכנאי מומחה</td> <td>180 ₪</td> </tr> </tbody> </table> <p>אין שינוי ביתר הקטגוריות המקצועיות המוגדרות במחירון. מובהר זאת כי כמות השעות בסעיף 5.5.2 כל אחת מהקטגוריות אינה מחייבת את המוסד ונועדה לצורך דירוג מחירי ההצעות בלבד.</p>	מס'	קטגוריה מקצועית	מחיר מרבי לשעה בש"ח ללא מע"מ	4	מומחה/מתכנת CTI, IVR	230 ₪	5	מומחה/מפתח דוחות ניהוליים ותפעוליים	230 ₪	6	System Administrator לאיש ה-OCC	180 ₪	8	טכנאי מומחה	180 ₪
מס'	קטגוריה מקצועית	מחיר מרבי לשעה בש"ח ללא מע"מ																	
4	מומחה/מתכנת CTI, IVR	230 ₪																	
5	מומחה/מפתח דוחות ניהוליים ותפעוליים	230 ₪																	
6	System Administrator לאיש ה-OCC	180 ₪																	
8	טכנאי מומחה	180 ₪																	
.153	נספח 0.6.8		נבקש כי ההתחייבות תינתן רק בשם המציע ולא בשם "מי מבעלי הזיקה בו". זוהי הגדרה כוללנית מאוד אשר עלולה לכלול בעלי שליטה במציע ו/או חברות הקשורות במציע ואשר למציע יש קושי להתחייב בשמם.	הדרישה להתחייב גם בשם "מי בעלי הזיקה במציע" בוטלה. הנוסח החדש של נספח 0.6.8 כלול ב נוסח המכרז המשולב , כפי שמופיע באתר המוסד.															



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.154	נספח 0.7.1		נא הבהירו כי הערבות גם אינה ניתנת להסבה.	ההבהרה המבוקשת מופיעה בנוסח הערבות בנספח 0.7.1 במכרז.
.155	נספח 0.7.3	6	נבקש הבהרה שבמקרה של סתירה, האמור בנספח ג' (ההבהרות שיצורפו להסכם) יגבר על האמור בהסכם ובנספח א' (המכרז). בנוסף, נבקש שבמקרה של סתירה, האמור בהצעת הזוכה, ככל שיקבל אותה המוסד, יגבר על האמור בהסכם על נספחיו.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.156	נספח 0.7.3	7	נבקש שהערתנו לסעיף 0.18.2 בעמוד 42, תחול גם כאן.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.157	נספח 0.7.3	7	א. שורה 1: נבקש להחליף את המילה "בנוסף", במילים "בכפוף למגבלת האחריות במסמכי המכרז". ב. שורה 1: נבקש להוסיף לאחר המילים "יהיה אחראי", את המילים "על פי דין". ג. שורה 1: נבקש למחוק את המילה "לכל". כמו כן, נבקש להוסיף בשורה השלישית לאחר המילים "הנובע מכך", את המילים "אלא אם תשלום כאמור מוטל עליו עפ"י דין". ד. יובהר כי זה סעיף זה יוכפף למגבלת האחריות המבוקשת על ידינו לסעיף 18 במסמכי המכרז.	א. אין שינוי במסמכי המכרז. ב. אין שינוי במסמכי המכרז. ג. אין שינוי במסמכי המכרז. ד. אין שינוי במסמכי המכרז.
.158	נספח 0.7.3	8(ב)	נבקש הבהרה למחוק את הסעיף. הספק לא יכול להניח שהחזרה מתחדש בכל מקרה אם לא יקבל הודעת חידוש. זוהי דרישה בלתי סבירה.	אין שינוי במסמכי המכרז. מובהר כי המוסד יודיע לזוכה בכל מקרה על החלטתו לחדש את ההסכם או להפסיקו. מטרת הסעיף לקבוע שעוכב בשליחת הודעה על חידוש ההסכם לא יפורש כעילה לביטול ההסכם על ידי הזוכה.
.159	נספח 0.7.3	10(ד)	לאחר המילים "שיתואם בין הצדדים" נבקש להוסיף "ובכפוף לתשלום התמורה".	אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.160	נספח 0.7.3	11	נבקש להוסיף בשורה הראשונה לאחר המילים "השירותים שיידרשו" את המילים "על פי תנאי המכרז ו/או ההסכם".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.161	נספח 0.7.3	12(ח)	<p>א. נבקש לקבוע כי התחייבות הזוכה תחול רק ביחס לפיתוחים/שירותים אשר בוצעו על ידו בלבד, ולא ביחס למוצרי צד ג' המשולבים בפיתרון, שכן הזוכה אינו יכול להתחייב בשם יצרני מוצרי צד ג' על כך שמוצריהם אינם מפרים זכויות קניין רוחני.</p> <p>ב. שורה 2: נבקש להחליף את המילה "יפצה" במילה "ישפה". כן נבקש למחוק את המילה "לאלתר".</p> <p>ג. שורה 5: נבקש למחוק את המילים "כל ההוצאות" לרשום במקומן "הוצאות סבירות". כמו כן, נבקש למחוק את המילה "הנזיקין".</p> <p>ד. שורה 6: נבקש להחליף את המילים "תוך 12 ימי עבודה", במילה "מיד".</p> <p>ה. שורה 7: נבקש להוסיף לאחר המילים "את ההגנה", את המילים "ו/או המו"מ לפשרה". כמו כן, נבקש להוסיף בסיפא "ובכלל זה לא יתפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא קבלת הסכמת הזוכה לכך בכתב".</p>	<p>א. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ב. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ג. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ד. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ה. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>
.162	נספח 0.7.3	12(ט)	נבקש כי ההתחייבות תינתן רק בשם המציע ולא בשם "מי מבעלי הזיקה בו". זוהי הגדרה כוללנית מאוד אשר עלולה לכלול בעלי שליטה במציע ו/או חברות הקשורות במציע ואשר למציע יש קושי להתחייב בשמם.	סעיף 12 (ט) בהסכם יוחלף בשלמות בנוסח הבא: "הזוכה מצהיר בתצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"א – 1971 כי הוא לא הורשע בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז זה ו/או לא נקנס בשנה שקדמה למועד האמור ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה."
.163	נספח 0.7.3	14	אנחנו מבקשים שבמקום "וזאת על חשבון הזוכה", יהיה "ויהיה המוסד רשאי לתבוע את נזקיו מהזוכה, בכפוף לסעיף 7 לעיל (הגבלת החבות)"	אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.164	נספח 0.7.3	14 ב'	נא הבהירו האם ניתן להפחית את סכום הפיצויים המוסכמים לגובה סכום הערבות ולא כפי הסכום שנרשם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.165	נספח 0.7.3	14	<p>א. ס"ק א': נבקש הבהרה למחוק מגדרי הסעיפים היסודיים את הסעיפים 0.18, 4.7, 4.9. אין זה סביר כי כל איחור פעוט במתן השירות יחשב להפרה יסודית של ההסכם על כל המשתמע מכך.</p> <p>ב. ס"ק ב':</p> <p>(1) שורה 2: נבקש להוסיף לאחר המילה "ארכה" את המילים "בת 14 יום".</p> <p>(2) שורה 3: נבקש להחליף את המילים "סביר לאחר מתן הארכה", במילה "זה".</p> <p>(3) נבקש להבהיר, כי הזוכה לא יהיה אחראי לפעולות ו/או להשלכות ו/או לתוצאות של עבודות שיבצע צד ג' (כולל פגיעה ב – SLA). המוסד לא יבצע ביצוע עצמי אלא אם ביטל את החוזה.</p> <p>(4) נבקש להבהיר כי ההוצאות שהזוכה יישא בהן יהיו ההוצאות העודפות על הסכום שאמור היה להיות משולם לזוכה בגין אותה עבודה, במגבלות תקרת האחריות המבוקשת לעיל. כמו כן, יובהר כי חילוט הערבות נועד לשם גביית הפיצוי המוסכם, ולא מעבר לכך. לכן נבקש כי הסנקציות הנקובות סעיף זה תהיינה חלופיות ולא מצטברות, שכן עפ"י נוסח הסעיף ישנו כפל פיצוי: גם חילוט מלוא הערבות, וגם פיצוי מוסכם. נבקש לקבוע כי יחולט סכום בגובה הנזק שנגרם בלבד, ולא מעבר לכך. לעניין אופן חילוט ערבות, ראו התייחסותנו בהערתנו לסעיפים 0.7.1.5 למכרז ו-5(ג) בהסכם.</p>	<p>א. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>ב. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>(1) אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>(2) אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>(3) אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>(4) אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>(5) אין שינוי במסמכי המכרז.</p>



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
			5) נבקש להפחית את סכום הפיצוי המוסכם לסכום סביר יותר של 100,000 ש"ח.	
.166	נספח 0.7.3	21	נבקש כי האמור בסעיף זה לא יחול על יכולתו של הזוכה להמחות או להסב את זכויותיו לחברת אם ו/או חברות בנות /או אחיות ו/או קשורות, ללא הצורך בקבלת הודעה מראש ובכתב.	אין שינוי במסמכי המכרז. ראה שאלה 51.
.167	נספח 0.7.3	24(ד)	נבקש להבהיר כי זכות הביטול תהיה כפופה למתן אפשרות לזוכה לתקן את ההפרה בתוך 7 ימים.	אין שינוי במסמכי המכרז. הסעיף מתייחס מלכתחילה להפרות שלא תוקנו על ידי הזוכה.
.168	נספח 0.7.3	24(ה)	הדרישה לחשוף תלושי שכר של עובדים ופרטים אישיים אחרים שלהם מנוגדת לחוק ופוגעת בזכות העובדים לפרטיות. נבקש להבהיר כי הקבלן יגלה לספק אך ורק מסמכים רלוונטיים שהוא רשאי לגלות על פי דין.	סעיף 24 (ה) ישונה כדלקמן: המשפט " ולהמציא עפ"י דרישתם תלושי שכר, אישורים על תשלומים למס הכנסה, ביטוח לאומי, הפרשות לפנסיה וכל מסמך רלוונטי אחר לביקורת שיידרש על ידם " יימחק ויוחלף במשפט הבא: "ולהמציא על פי דרישתם כל מסמך רלבנטי שהזוכה רשאי לגלות על פי דין".
.169	נספח 0.7.3	24ה, 24ו, 24ז	אנו מוכנים לאשר בכל עת שאנו עומדים בדרישות החוק בכל הקשור לדיני עבודה, אולם לא נוכל לחשוף למוסד מידע סודי אישי הקשור לעובדי החברה. לפיכך נבקש למחוק את שלושת הסעיפים.	אין שינוי במסמכי המכרז, למעט השינוי שהוכנס בסעיף 24 (ה) בתשובה לשאלה 168.
.170	נספח 0.7.4	נספח 0.7.4	א. "הואיל" מס' 4: נבקש להחריג הגדרת "מידע" על פי נספח זה בהתאם לסעיף 0.15.4.1 במסמכי המכרז. ב. "הואיל" מס' 5: נבקש להוסיף לאחר המילים "גוף מלבדכם", את המילים "ומלבד לחברות אם/בנות/אחיות/קשורות, קבלני משנה של הזוכה ו/או עובדיהם על בסיס הצורך לדעת On a need to know "basis" (להלן" הגורמים המורשים"). ג. סעיף 2: נבקש למחוק את המילים "ללא הגבלת זמן" ולרשום במקומן "למשך 3 שנים לאחר מכן". לאחר המילים "חפץ או דבר" נבקש להוסיף "בקשר עם	א. אין שינוי במסמכי המכרז. ב. אין שינוי במסמכי המכרז. ג. אין שינוי במסמכי המכרז. ד. אין שינוי במסמכי המכרז. ה. אין שינוי במסמכי המכרז. ו. אין שינוי במסמכי המכרז.



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
			<p>המידע". כן נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים "ולמעט לגורמים המורשים".</p> <p>ד. סעיף 3: נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים "הכל בכפוף להוראות המכרז ו/או ההסכם".</p> <p>ה. סעיף 9 – נבקש לצמצם ההתחייבות למשך תקופת ההסכם.</p> <p>ו. סעיף 10: לאחר המילים "הקשור לפעילויותיכם" בשורה הראשונה נבקש להוסיף את המילים "שלא בהתאם להוראות הסכם זה". כן נבקש להוסיף בשורה השלישית לאחר המילים "ומסירתו לאחר" את המילים "ולמעט לגורמים המורשים".</p>	
.171	נספח 0.11.5	סעיף 4 בנספח	<p>בסעיף התחייבות קבלן משנה</p> <p>א. בשורה שניה לאחר המילה "התנאים" מבקשים להוסיף את המילה: "הטכניים".</p> <p>ב. בשורה שניה לאחר המילים: "ודרישות המכרז" מבקשים להוסיף את המילה: "הטכניות".</p> <p>ג. בשורה שלישית מבקשים לחוק את המילים: "בכפוף להוראות המכרז" ולרשום במקום: "כמפורט בהצעתנו".</p>	<p>א. אין שינוי בתנאי המכרז.</p> <p>ב. אין שינוי בתנאי המכרז.</p> <p>ג. אין שינוי בתנאי המכרז.</p>
.172	כללי		<p>אנו מבקשים להוסיף שאלה כללית נוספת ליכולת לבצע buyback לחלק מרכיבי המערכת הקיימת היום במוסד.</p>	<p>לא ניתן לבצע buyback.</p>
.173	כללי		<p>באם קיימת יכולת משולבת בעלות רישוי הנציג (נציג VOICE + MM מלא בעלות נציג בודד) האם ניתן יתרון? אם כן מבקשים לעדכן את טבלת התמחור.</p>	<p>אין שינוי במסמכי המכרז. על המציע למלא את כתבי הכמויות והמחירים (המחירונית) כפי שנתבקש, ככתבם וכלשונם. המציע רשאי לפרט חלופות תמחור נוספות כאופציה משלימה אך לא במקום הדרישה המקורית במכרז. אם פריט מסויים המופיע בכתב הכמויות והמחירים מסופק וכלול במחיר של פריט אחר, יש לציין זאת ולפרט באיזה סעיף בכתב הכמויות והמחירים הפריט האמור נכלל ומסופק.</p>



מס'	רכיב	סעיף במכרז	שאלת הבהרה	תשובה
.174	כללי		האם ניתן להציע קישור Textual IVR ? האם יינתן יתרון לתמיכה בפתרון זה דרך ממשקי טלפונים ניידים חכמים? אם כן מבקשים לעדכן מפלי איכות ותמחור	ניתן להציע IVR טקסטואלי כאופציה במענה לסעיף 2.6.9 במכרז. ראה גם סעיף 2.13.5.IVVR. על המציע לפרט את המחיר בטבלת האופציות בסעיף 5.4 במכרז.
.175	מפ"ל	מפ"ל איכות	<p>א. לא ברור מדוע נדרש מפ"ל איכות אם כלל המכרז היינו L או M (שילוב של S + M), מאחר ומשמעות הדבר כי כלל הסעיפים הינם Mandatory, מי שלא עומד בהם נפסל.</p> <p>ב. מבקשים להבהיר האם נדרש לעמוד בכלל הדרישות של M או L, או שניתן לציין כי לא עומדים בהם/עומדים חלקית ובהתאם לכך יקבע מפ"ל הניקוד.</p>	<p>א. אין זה נכון שכל הסעיפים במכרז הם סעיפים מנדטוריים. סעיפים רבים במכרז בפרקים הטכניים (פרק 2, פרק 3, ופרק 4) מסווגים בסיווג S. סיווג L משמעו שעל המציע לעמוד לפחות בדרישת המינימום המוגדרת בסעיף על מנת שלא להיפסל על הסף. יחד עם זאת, אם המציע עומד בדרישה ואף מעבר לנדרש (לדוגמא: המכרז דורש וותק מינמאלי של שלוש שנים עם המערכת המוצעת, אולם למציע יש וותק של 5 שנים), המציע יקבל תוספת ניקוד בהתאם לפרוט במפ"ל האיכות.</p> <p>ב. חובה לעמוד בכל הדרישות של M וגם L בצורה מלאה. הצעה שעומדת באופן חלקי או לא עומדת בכלל בדרישות של סעיף אחד או יותר בסיווג M או L עלולה להיפסל.</p>