

דוח שאלות הבהרה והערות

הנדון: מכרז מספר 002/2023 – אספקת שירותי IT - ניהול ותפעול מערך המחשוב

להלן השאלות ותשובות הבהרה וכן הערות למכרז תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז.

1. התשובות וההערות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וגוברות על הנוסח המובא במכרז.
2. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המשרד או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. כל הפירושים וההבהרות הינם כמפורט במכתב זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיישלחו. מסמך זה ייחשב כחלק מתנאי המכרז, ויחולו עליו כל הוראות המכרז הנוגעות למסמכי המכרז.
3. אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או להערה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה או הערה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל או המעיר, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
4. ככל שיש במסמך זה הערות, שאלות ותשובות הנוגעות לפרשנות של הדין, אין הן באות במקום ייעוץ משפטי מוסמך, וכל המסתמך עליהן עושה זאת על אחריותו בלבד.
5. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמש השואל וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
6. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
1.	1.1	הודעת הוועדה:	המועדים עודכנו כדלהלן: המועד האחרון להגשת הצעות – יום ה', כ"ד כסלו התשפ"ד, ה-07.12.2023, בשעה 12:00. מועד תוקף הצעות – עד ליום 30.04.2024.
2.	כללי	האם לספק יש מחויבות לקבלת פניות שירות גם מעבר לשעות הפעלת מוקד הפניות?	במסגרת מתווה העבודה שמציג המציע בשלב הריאיון עליו להתייחס בין היתר לפתרונות בנוגע לזמינות צוות והיכולת לגבות במקרים של בעיות מיוחדות, כגון נפילות של שרתים, בעיות אבטחה ותקלות משביתות גם מעבר לשעות הפעילות של המוקד, לרבות אפשרויות

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			יצירת הקשר בשעות אלו עם נציגי הספק, וכן תהליכים לטיפול מיידי. בנוסף, במסגרת תכנית העבודה שיבנה המציע הזוכה בתוך 60 יום מיום ההודעה על הזכייה כאמור בסעיף ט למפרט השירותים, יפרט את דרכי הפעולה במצבים כאלה, באופן שיאפשר התייחסות במקרי צורך דחופים גם מעבר לשעות פעילות המוקד.
3.	1.1	להערכתנו נפלה טעות בנתוני טבלת ריכוז תאריכים, המועד האחרון למענה לשאלות ההבהרה ומועד הגשת ההצעות זהים (13/8 שעה 12:00), לפיכך נבקש לדחות את מועד הגשת ההצעות כך שיאפשר פרק זמן של לפחות 7 ימי עבודה ממועד קבלת מענה הלקוח לשאלות ההבהרה, כדי שניתן יהיה להתייחס ולתקן את ההצעה בהתאם.	המועד האחרון למענה על שאלות ההבהרה יהיה לכל הפחות שבעה ימים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות. מועד הגשת ההצעות יידחה בהתאם לפרסום נפרד שיצא בעניין באתר האינטרנט של מינהל הרכש.
4.	1.2	במטרה לייצר שקיפות ותחרותיות מלאה נבקש לקבל את זהות הספק הקיים והיסטוריית התקלות/אירועים מחשוב (אבטחת מידע, ציוד, תוכנות) בשנים האחרונות.	הספק הקיים אינו רלבנטי. אין בידי המזמין נתונים מדויקים אודות היסטוריית התקלות.
5.	1.2.2.13	אנא פרטו את התוכנות הקיימות היום באתר המזמין.	מערכות אופיס, מערכות שכר ורכש ייעודיות שפותחו עבור הרשת, ותוכנות גרפיות של ADOBE כגון פוטושופ ופרמייר.
6.	1.4.2	נבקש להבהיר כי במקרה של סיום ההתקשרות, המזמין ישלם לספק תמורה יחסית בגין אבני דרך בתהליך/שירותים שבוצעו בפועל.	התשלום הינו תשלום חודשי קבוע. על כן, במקרה של סיום התקשרות במהלך החודש – יבוצע חישוב יחסי.
7.	1.4.2	נבקש לשנות את זמן ההתראה לסיום ההתקשרות על ידי המזמין מ 45 ימים מראש ל 60 יום מראש.	הבקשה אינה מתקבלת.
8.	1.4.6	נבקש לתקן ל 60 יום (במקום 180).	הבקשה אינה מתקבלת.
9.	1.5.7	נבקש כי 1. הקנסות/פיצויים יחולו רק בגין עיכוב בנסיבות בשליטת הספק בלבד 2. יהיה מוגבל לעד 10% מערך מהתמורה הרבעונית ששולמה לספק בהתאם להסכם.	סעיף 1.5.7 אינו מתייחס לפיצויים מוסכמים. עם זאת יובהר כי פיצויים מוסכמים וכן ביטול זכייה של זוכה במכרז יחולו רק בגין עיכוב בנסיבות בשליטת הספק בלבד. בקשה 2 אינה מתקבלת.
10.	2.2.2	נבקש לאפשר להגיש במקום צילום ת.ז צילום רישיון נהיגה / דרכון ישראלי של מנהל הלקוח	הבקשה מתקבלת.
11.	3.2.4 (סעיף	נבקש לדעת האם ניתן להגיש את אותם	אכן ניתן.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
	משנה בטבלה (1.1)	הלקוחות בכל 3 השנים הנדרשות, כמובן במידה וכל לקוח עומד בתנאי בכל שנה?	
.12	3.2.4 (סעיף משנה בטבלה (1.2)	כל לקוחותינו הם לקוחות גדולים מעל 50 משתמשים. האם נדרש להגיש 3 לקוחות נוספים חוץ מאלו שהוגשו בסעיף הקודם (1.1)?	ראו מענה לשאלה 11.
.13	3.2.4 (סעיף משנה בטבלה (2.1)	בסעיף זה כתוב שייבדק הניסיון לפי סעיף 2.2.1 לתנאי הסף, אך יש פה סתירה של הנתונים. בתנאי הסף ביקשתם ב 5 השנים האחרונות פה בטבלה כתבתם ב 8 השנים האחרונות	אין סתירה. המילים "כמוגדר בסעיף 2.2.1" המופיעות בסעיף 2.1 בטבלה שבסעיף 3.2.4 מתייחסות להגדרת "תחזוקת מערכות מחשוב" שבסעיף 2.2.1 ולא לשאר הדרישות בסעיף.
.14	3.2.4 (סעיף משנה בטבלה (2.2)	כל לקוחותינו הם לקוחות גדולים מעל 50 משתמשים. האם נדרש להגיש 3 לקוחות נוספים חוץ מאלו שהוגשו בסעיף הקודם (2.1)?	ניתן להגיש לקוחות זהים, במידה ועומדים בקריטריונים של אמות המידה.
.15	3.3.1	במקומות רבים במכרז רשום שהצעת המחיר תכלול מע"מ. האם ההצעה הסופית שנגיש אכן צריכה להיות כוללת מע"מ?	כן. מפורט בנספח ח' – הצעת המחיר.
.16	3.3.8	אנא הבהרתכם היכן יש לרשום את עלות הגידול מעל 120% הגידול מעל 120%, לחילופין אנא אשרו כי במידה ויהיה גידול מעל 120% תסוכם התמורה במו"מ בין הצדדים.	אין לרשום את עלות הגידול מעל 120% - היא לא מהווה חלק מהצעת המחיר. במידה שמערכת המחשוב תגדל בהיקף רחב יותר מ-120%, תסוכם התמורה במו"מ בין הצדדים, ובכפוף לסבירות בהתאם למחירים בשוק.
.17	4.1.3 למכרז	נבקש למחוק את המילים: "יודגש, כי המזמין אינו מתחייב לענות או להתייחס לכל השאלות והערות שיוגשו". או לחילופין נבקש להבהיר כי המענה לשאלות הבהרה יהיה בכפוף לעקרונות והוראות דיני המכרזים.	הבקשה אינה מתקבלת. המזמין כגוף ציבורי מחויב לפעול בהתאם לדין ולכללי מנהל תקין.
.18	4.3	מעבר להוראות הכתובות, האם נדרש לחתום בחתימה מלאה / ר"ת בשולי כל עמוד? או שחתימה על הנספחים המדוברים מספקת?	לא נדרש חתימה על כל עמוד מעמודי המכרז אלא על הנספחים עליהם נדרשת חתימתו של המציע בלבד.
.19	4.8.1 למכרז	נבקש להוסיף, כי במקרה של פיצול הזכייה, תינתן לספק אפשרות לביטול או לתמחור מחדש של הצעתו. כן נבקש להוסיף, כי במקרה של פיצול הזכייה, ישא הספק באחריות רק ביחס לחלק אשר סופק על ידו.	הבקשה אינה מתקבלת, אולם יובהר כי המזמין כגוף ציבורי יפעל בסבירות ובהוגנות בהתאם לדין.
.20	16.2 להסכם	אנא פרטו מי אחראי על אספקת תוכנת הניטור ומה המאפיינים הנדרשים.	האחריות לניטור הינה על הספק, באופן ידני או ממוחשב בהתאם להצעתו במענה למכרז ולתכנית העבודה שהציג כאמור בסעיף 3.3.1 למפרט השירותים.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			על הספק לקחת בחשבון במסגרת הגשת הצעתנו את כל העלויות הנובעות מאחריותו לאספקת השירותים.
21.	נספח א'	האם לכל הציוד המופיע בנספח זה קיימת אחריות יצרן בתוקף? אם כן, עד מתי?	לחלק גדול מהציוד אין אחריות יצרן בתוקף.
22.	נספח ו' - 8	הטבלה בסעיף זה חצויה, על מנת שנוכל למלא את כל הפרטים נבקש לתקנה ולפרסה בשנית.	במקביל לפרסום המענה לשאלות הבהרה, נפרסם קובץ נספחים בקובץ WORD לנוחיות המציעים.
23.	נספח ח' – רכיב שני	תוספת / הורדת שעת ישיבה פיזית במשרדי המזמין - מה הכוונה הורדת שעת ישיבה פיזית. נבקש לקבל הבהרה ופירוט עבור תמחור הסעיף הנ"ל.	נא ראו סעיף 1.3 לספח ט'1 המפרט אודות רכיב זה בהצעת המחיר.
24.	2.2 להסכם	נבקש להבהיר כי במקרה של סיום ההתקשרות, המזמין ישלם לספק תמורה יחסית בגין אבני דרך בתהליך/שירותים שבוצעו בפועל.	נא ראו מענה לשאלה 6.
25.	2.2 להסכם	נבקש לשנות את זמן ההתראה לסיום ההתקשרות על ידי המזמין מ 45 ימים מראש ל 60 יום מראש.	נא ראו מענה לשאלה 7.
26.	2.4 להסכם	נבקש להבהיר כי במקרה של ביטול ההתקשרות, המזמין ישלם לספק תמורה יחסית בגין אבני דרך בתהליך/שירותים שבוצעו בפועל.	נא ראו מענה לשאלה 6.
27.	2.5 להסכם	נבקש לתקן ל60 יום (במקום 180).	נא ראו מענה לשאלה 8.
28.	2.6 להסכם	נבקש להבהיר כי כל ביטול של ההסכם מחמת הפרה יסודית יהא כפוף להתראה בת 30 יום מראש בה לא תיקנה החברה את ההפרה.	הבקשה אינה מתקבלת.
29.	2.8 להסכם	נבקש להכפיף הבעלות לתנאי מוצרי צד ג' וכן להחריג רכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, שאינם ייחודיים ללקוח.	הבקשה מתקבלת בתנאי שביחס לכל רכיב או מוצר, יובהר מראש במסגרת תכנית העבודה בתחילת ההתקשרות כי המוצרים הינם תחת אחת הקטגוריות שהוזכרו בשאלה.
30.	2.11.6 להסכם	המונח "שביעות רצון המזמין" הינו קריטריון סובייקטיבי. על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה נבקש, כי המונח "שביעות רצון" משמעותו: ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו.	המשמעות היא ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו מתוך כוונה להשביע את רצון המזמין.
31.	3.2.1 להסכם	נבקש לתקן את תנאי התשלום לשוטף+30 (במקום 45).	הבקשה אינה מתקבלת.
32.	7.7 להסכם	נבקש כי בטרם קבלת החלטה על החלפת קבלן ו/או מי מעובדיו, תערך שיחה משותפת בין הלקוח, נציג הספק והקבלן ו/או מי מעובדיו, וזאת בהתאם להלכה	הבקשה אינה מתקבלת, אולם יובהר כי המזמין כגוף ציבורי יפעל באופן סביר והוגן ובהתאם לדין.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		שנקבעה בפסיקת בה"ד הארצי לעבודה (ע"ע 18-06-47271).	
33.	8.2 להסכם	נבקש להבהיר כי השיפוי כפוף לפסק דין חלוט.	אין שינוי במסמכי המכרז.
34.	10.2 להסכם	נבקש למחוק את הסעיף.	הבקשה אינה מתקבלת.
35.	11.1 להסכם	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של 12 חודשי השירות האחרונים.	הבקשה אינה מתקבלת
36.	11.1 להסכם	נבקש לשנות בסיום הסעיף – "כתוצאה ישירה בלבד מהפעלתו של הסכם זה" יתר הסעיף ללא שינוי.	הבקשה אינה מתקבלת.
37.	11.2 להסכם	נבקש להבהיר כי הספק לא יישא באחריות בגין הנזקים הנובעים מרשלנות המזמין ו/או כל אחריות שיש למזמין ע"פ דין בחצרי המזמין.	הבקשה מתקבלת.
38.	11.3 להסכם	נבקש לשנות בסעיף זה בשורה השלישית – "כתוצאה ישירה מהפעלתו של הסכם זה" יתר הסעיף ללא שינוי.	הבקשה אינה מתקבלת.
39.	11.3 להסכם	א. נבקש להבהיר כי השיפוי כפוף לפסק דין חלוט. ב. נבקש למחוק את המילים: "או עקיפה".	א. אין שינוי במסמכי המכרז. ב. הבקשה אינה מתקבלת.
40.	13.3 להסכם	נבקש להוסיף את יתר החריגים המקובלים לחובת הסודיות: המידע הגיע לספ' מגורם שלישי שלא עקב הפרת הסכם זה על ידו ואינו כפוף לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי, ו-המידע פותח באופן עצמאי ע"י הספק שלא תוך שימוש במישרין ו/או בעקיפין במידע של הלקוח או כל חלק ממנו.	אין שינוי במסמכי המכרז.
41.	16 להסכם	נבקש כי הקנסות/פיצויים יחולו רק בגין עיכוב בנסיבות בשליטת הספק בלבד ויהיה מוגבל לעד 10% מערך מהתמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	הבקשה אינה מתקבלת.
42.	16.1.1 להסכם	נבקש לקבוע כי הספק לא ישא באחריות כלשהי לשינויים שיבצע המזמין, בין בעצמו ובין באמצעות צד שלישי כלשהו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהספק. בכל מקרה לא יהיה על הספק לשאת בעלויות העולות ביותר מ- 5% על העלויות בעבור אותם שירותים כפי שהוצעו על ידי הספק.	הבקשה אינה מתקבלת.
43.	נספח ט'- 16.2	נבקש לקבוע פיצוי מוסכם סביר יותר אשר יוגבל בתקרה נמוכה יותר של 5,000 ₪ ברבעון.	הבקשה אינה מתקבלת.
44.	16.9 להסכם	נבקש למחוק את המילה: "והעקיפות".	הבקשה אינה מתקבלת.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
.45	20.1 להסכם	נבקש להבהיר כי הביקורת תהיה כפופה למתן הודעה מראש ולתיאום מול הספק.	הבקשה אינה מתקבלת.
.46	נספח ט'1 – 1.2	אנא פרטו אלו שירותים נמצאים היום בענן? אלו שירותים כיום ב-On Prem? איזה מערכות המזמין מעוניין להעביר לענן?	המערכות הקיימות היום מפורטות בנספח א' למכרז. טרם ידוע מה יידרש בעתיד או כוונות צפויות בנוגע להעברת שירותים לענן.
.47	נספח ט'1 – 1.3	לגבי איש התמיכה שיספק את השירות ממשרדי הרשת בירושלים פעמיים בשבוע - מה דרישות הידע של אותו מועמד ?	יכולת טכנית מתאימה לביצוע משימות תחזוקה ופתרון תקלות מול עובדי הרשת בירושלים לפי תוכנית העבודה שיציג הספק.
.48	נספח ט'1 – 1.3	"על הספק להעמיד איש תמיכה מטעמו שיספק את השירות ממשרדי הרשת בירושלים פעמיים בשבוע לפי דרישת המזמין" – האם יהיו שבועות שבהם לא תצטרכו את איש התמיכה באתרכם ?	לא.
.49	נספח ט'1 – 1.3	הדרישה בסעיף זה הינה לספק שירותים ממשרדי הספק, ובנספח ח הצעת מחיר יש לכאורה הנחת יסוד הפוכה בסתירה לסעיף 1.3 בנספח ט1 הדורשת הצעת מחיר ממשרדי המזמין. נבקש לקבל הבהרה: א. לגבי נספח ח האם יש להגיש בשורה הראשונה הצעת מחיר עבור שירות במשרדי המזמין. ב. מה הכוונה של השורה השניה בלהוסיף או להוריד שעת ישיבה במשרדי המזמין.	א. יש להגיש הצעת מחיר עבור כלל השירותים, לרבות הדרישה לישיבה פיזית במשרדי המזמין. ב. ככל שהמזמין ידרוש שינוי קבוע של תוספת שעות בהם עובד הספק יידרש לנכוח במשרדי המזמין מעבר לאמור בסעיף 1.3, המזמין ישלם לספק תוספת בהתאם להצעת המחיר לשעה שהגיש הספק בהצעתו במענה למכרז. בהתאם, ייתכן שהמזמין ידרוש לצמצם באופן קבוע את היקף השעות בהם עובד הספק יידרש לנכוח במשרדי המזמין, פחות מהאמור בסעיף 1.3, ובהתאם לכך יפחית המזמין מהעלות את הסכום שהוצע על ידי הספק בהצעת המחיר לרכיב זה במענה למכרז בגין כל שעה שהופחתה.
.50	נספח ט'1 – 3.1	האם כל החומרה הקיימת נמצאת במצב תקין והאם כיום כל החומרה הקיימת נמצאת תחת אחריות יצרן ?	החומרה שתוארה בנספח א עובדת, אך לא בהכרח תחת אחריות יצרן.
.51	נספח ט'1 – 3.1.3	אנא פרטו את תקופת אחריות יצרן/יבואן לכל פרטי ציוד החומרה שבשימוש הרשת כיום.	אין בידי המזמין מידע מרוכז בנוגע לכך.
.52	נספח ט'1 – 3.3.1	האם היום קיימת מערכת ניטור ?	ככל הידוע לנו לא. וראו מענה לשאלה 19 לעיל.
.53	נספח ט'1 – 5.2	כשכתבתם "תיקון תקלות בתוכנות המשרדיות" – האם התכוונתם שתיקון התקלות יבוצע בתמיכה אפליקטיבית ?	הכוונה היא תמיכה במשתמש ככל שיידרש כך שיוכל להפעיל באופן הראוי את התוכנות המשרדיות.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
.54	נספח ט'1 – 6	אנא פרטו עם איזה ספקים הרשת עובדת? ואיזה SLA יש להם.	סעיף 6 אינו מתייחס להתקשרויות קיימות של המזמין אלא להתקשרויות עתידיות ככל שיהיו לפי תכנית העבודה שיגיש הספק.
.55	נספח ט'1 – 7	אנא פרטו מידע לגבי חומרה ותוכנה אבטחת מידע הקיימים ברשת, נבקש לקבל את רשימת המוצרים/רכיבים הקיימים היום בתחום אבטחת המידע והיסטוריית התקלות/אירועי אבטחת מידע.	המזמין לא מעוניין לפרט אודות מערכות אבטחת המידע הקיימות כיום. סעיף 7 קובע כי על הספק להמליץ על אופן ההקפדה על אבטחת מידע ועל כלים נדרשים לאבטחה נאותה בהתאם לתקנים המקובלים. בסעיף מובהר כי עלות רכישה או שכירה של כלים מתאימים איננה כלולה בתשלום החודשי ותמומן בנפרד על ידי הרשת. לא ידוע על אירועי ותקלות אבטחת מידע.
.56	נספח ט'1 – 8	האם קיים כיום פתרון בענן? במידה ולא אנא אשרו כי ארכיטקטורת הפתרון העתידי תבוצע במשותף המזמין ובהתאם לצרכים העתידיים של המזמין לפי שעות עבודה נוספות.	הסעיף מתייחס לגיבוי והתאוששות. על הספק להציג במסגרת תכנית העבודה תכנית לגיבוי והתאוששות, ועל הספק לקחת בחשבון בהצעת המחיר את שעות העבודה הנדרשות.
.57	נספח ט'1 – 8	1. אנא פרטו מידע לגבי פתרון הגיבוי הקיים היום באתר ומדניות הגיבויים הנדרשת (מחזוריות הגיבוי) 2. כמו כן נבקש להבין האם היו בעבר אירועי התאוששות מאסון.	1. פתרון הגיבוי הקיים מבוסס על תוכנת VEEAM עם רישוי במודל שכירות. הגיבוי מתבצע על בסיס יומי להתקן גיבוי רשתי מקומי השייך למעין החינוך. הגיבוי מועתק לענן חיצוני כחלק ממודל השכירות 2. לא היה אף פעם מצב של התאוששות מלאה מגיבוי אבל בוצעו בעבר שחזורים ברמת תיבות דואר וברמת קבצים.
.58	נספח ט'1 - 8	אנא אשרו כי אתר DR, במידה ונדרש, יוקם ע"ח המזמין.	מאשרים כי במידה והספק יתבקש לספק אתר DR, יהיה זה על חשבון המזמין.
.59	נספח ט'1 – 9	1. אנא פרטו איזה פתרון שליטה מרחוק מיושם כיום באתר 2. בנוסף אשרו כי במידה ויידרש פתרון אחר/משלים עלות הרישוי תחול על המזמין.	1. פתרון השליטה מרחוק הקיים הוא באחריות הספק הקיים ועל חשבון, הפתרון לא שייך למזמין ואינו רלוונטי למכרז מבחינת המגישים, על המגישים לדאוג בעצמם לפתרון חדש. לא יהיה ניתן להשתמש בפתרון של הספק הנוכחי. 2. אכן כן.
.60	נספח ט'1 – 9.1	נבקש לדעת בכמה שרתים מדובר.	כמפורט בנספח א' למכרז.
.61	נספח ט'1 – 9.1	נבקש לדעת בכמה משתמשים מדובר.	כ-130 משתמשים.
.62	נספח ט'1 - 13	נבקש להוסיף שבכל מקרה שבו חל SLA לסיום טיפול בפנייה, אם הספק יצר קשר עם איש הקשר הפונה ולא קבל מענה	הבקשה מתקבלת, אולם על הספק לנסות לבצע לפחות שני ניסיונות התקשרות טלפוניים ולאחריהם שליחת דואר

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		טלפוני או במייל, נבקש ש"שעון" הSLA יעצר עד למענה או חזרה	אלקטרוני עם העתק לנציג המשרד שייקבע בהמשך על ידי המזמין. השעון ייעצר לאחר מועד משלוח הדואר האלקטרוני.
.63	נספח ט'1 - 13.2.1	למען הסר ספק אנא אשרו כי כל התוכנות הנדרשות בסעיף זה יהיו ע"ח המזמין ועל הספק לבצע את עבודה ההתקנה בלבד.	הסעיף מתייחס לחומרה. עלות החומרה והתוכנה המותקנת עליה יהיו על חשבון המזמין.
.64	נספח ט'1 - 15.5	נבקש כי בטרם קבלת החלטה על הפסקת עבודתו של עובד מאתר הלקוח, תערך שיחה משותפת בין הלקוח, נציג הספק והעובד וזאת בהתאם להלכה שנקבעה בפסיקת בה"ד הארצי לעבודה (ע"ע 47271-06-18).	ראו מענה לשאלה 31 לעיל.
.65	נספח ט'1 - 16.2	נבקש לדעת מהי כמות הקריאות הממוצעות בחודש, בהתפלגות חצי שנתית ולפי נושאים ?	כמות הקריאות הממוצעת לחודש בערך כ 80 קריאות + 20 שעות עבודה וטיפול שותף במערכות המחשוב והשרתים.
.66	נספח ט'2	נבקש להוסיף את החריגים המקובלים לחובת הסודיות, כגון מידע שנחלת הכלל וכד'.	ראו מענה לשאלה 40.
.67	נספח ט'4	במידה של זכיה נבקש לאפשר להגיש ערבות דיגיטלית על פי הנוסח המקובל בבנקים.	הבקשה מתקבלת. נוסח הנספח יעודכן.

בברכה,

ועדת המכרזים

אביגדור אוחנה	עו"ד עדיאל גלס	שושי שוורץ, רו"ח	עו"ד מנשה לוי
מנכ"ל - יו"ר הוועדה	יועץ משפטי	חשבת	יועץ משפטי