

הנדון: מכרז פומבי 20/2023 עיריית קריית מלאכי אספקה והתקנה של מרכיבי חכמה כלל ארגונית וכן ציוד קצה כולל,

לרבות שירותי טלפוניה, שירות ותמיכה

מסמך הבהרות מס' 3

להלן המענה של עיריית קריית מלאכי (להלן: "העירייה") לשאלות הבהרה אשר התקבלו בקשר למכרז שבנדון:

מס'	עמ' בחוברת	סעיף	מסמך/נספח בחוברת המכרז	שאלת הבהרה	מענה
1.			נספח ג' אישור רכישת ביטוח	1. ביטוח רכוש: א. מבוקש כי יובהר כי הכוונה לרכוש בבעלות ו/או שהובא על ידי המבוטח (הספק) לצורך ביצוע השירותים; ב. מבוקש כי קוד 311 יימחק; ג. מבוקש כי יובהר הספק רשאי שלא לערוך ביטוח לרכושו, וזאת על אחריותו בלבד.	א. כן ב. מאושר ג. מאושר
2.			נספח ג' אישור רכישת ביטוח	ביטוח צד שלישי: מבוקש למחוק את קוד 329	מאושר
3.			נספח ג' אישור רכישת ביטוח	בתיאור העיסוק מבוקש כי לחילופין ניתן יהיה לציין את קוד 046	מאושר
4.			נספח ג' אישור רכישת ביטוח	אנא אשרו כי כל הסכומים באישור הביטוח הינם בש"ח.	מאושר
5.	כללי			לאור המצב הבטחוני השורר כיום במדינת ישראל (מלחמה), לרבות באזור של עיריית קריית מלאכי, מבוקש להבהיר כי ייתכנו שיבושים או שינויים במועדי אספקת והתקנת הציוד. מכורח הנסיבות הביטחוניות מבוקש כי לא תופעלנה סנקציות או דרישות מצד העירייה לפיצויים או תוגשנה תביעות וכיוצ"ב כנגד הספק המציע בשל עיכובים או אי קיום דרישות החוזה בזמן המלחמה.	"כל עיכוב בביצוע החוזה אשר בשל הנחיות גורמי הבטחון בעירייה ו/או בפקוד העורף לא ניתן היה לבצע במועד לא יחשבו כעיכוב בביצוע העבודות ו/או הפרה של ההסכם. מודגש כי אין באמור בכדי למנוע ביצוע כל פעולה אשר לא נאסרה במפורש. הימנעות מביצוע פעולות כאמור יחשבו כהפרה של הוראות ההסכם."
6.	17	2.7	חוזה – נספח ב'	מבוקש להבהיר כי המזמין יהיה רשאי להתקשר עם צד ג', ככל שיירש לכך, ביחס לחלק מהשירותים ולא ביחס לכלל השירותים המבוקשים במסגרת	אין שינוי במסמכי המכרז. מובהר כי אין בהעדר בלעדיות בכדי לייצר כוונה להעביר את השירותים כולם או חלקם לגורם אחר מזה שיזכה

מענה	שאלת הבהרה	מסמך/נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
	המכרז, שאם לא כן, אין כל נפקות לזכיית הספק במכרז. לעשות זאת בכל מקרה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.				
אין שינוי במסמכי המכרז. מובהר כי יבוצע בהתאם ולפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה.	מבוקש להבהיר כי ההתקשרות עם צד ג', תיעשה בנסיבות המצדיקות התקשרות עמו ולא עם הספק הזוכה.	חוזה – נספח ב'	2.7	17	.7
אין שינוי במסמכי המכרז. תשומת לב המציעים מופנית לסיפא של הסעיף: "...בשל השירותים"	מבוקש להבהיר כי נזקים שייגרמו לאתרים יתוקנו ע"י הספק ובלבד שהספק אחראי ו/או גרם לנזקים אלו.	חוזה – נספח ב'	2.8	17	.8
אין שינוי במסמכי המכרז.	מבוקש להבהיר כי ניכוי וקיזוז סכומים המגיעים לספק ייעשו בכפוף להודעה מראש על כך לספק זמן סביר מראש, וזאת מבלי לגרוע מכל טענה או זכות של הספק בהתאם להסכם ו/או לדין.	חוזה – נספח ב'	7.12	20	.9
אין שינוי במסמכי המכרז. מובהר ומודגש כי אין באמור במסמכי המכרז בכדי לחייב או לסתור את הקבוע ומחויב על פי הדין ועל הזוכה יהיה לפעול על פי הדין באת אספקת השירותים וביצוע העבודות הנדרשות במכרז. בכל מקרה של סתירה לדעתו של הזוכה יפנה לעירייה וזו תנחה אותו בדבר הפרשנות הנכונה.	מבוקש להבהיר כי הספק מספק את שירותי התקשורת בהתאם להוראות החוק (לרבות חוק התקשורת וחוק הגנת הפרטיות) ולרישיונות שניתנו לו על ידי משרד התקשורת הכוללים בין היתר גם הנחיות והוראות ביחס להגנת הפרטיות, סודיות, ואבטחת מידע. שירותי התקשורת המסופקים ע"י הספק מוגדרים כתשתית לאומית חיונית בהתאם להוראות החוק (לרבות בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים) ונתונים תחת פיקוחם של מספר רגולטורים שמנחים ומבקרים את פעילותו גם בכל הנוגע לאבטחת מידע ובכללם, משרד התקשורת, השב"כ ומשטרת ישראל. הספק עומד בתקני אבטחת המידע של ISO, בהוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו, התקנים המחמירים מאוד של כוחות הביטחון – הכל מעצם היותו תשתית לאומית חיונית – ונתון על כך לביקורת של הרגולטורים הרלוונטיים. בנוסף, לספק מדיניות אבטחת מידע, והוא פועל על פי נהלים מסודרים ומעת לעת, בהתאם לדרישות הרישיון והנחיות הרגולטורים, נערכים בו תרגולים בנושא זה.	חוזה – נספח ב'	10 על תתי סעיפיו, בדגש על סעיפים 10.1, 10.3 ו-10.4	22	.10

מענה	שאלת הבהרה	מסמך /נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
	<p>במסגרת שירותי התקשורת המסופקים במכרז זה, הספק אינו מקבל מידע אישי ממאגרי המידע של העירייה לצורך עיבודו בעבור העירייה, וככל שיש מידע אישי המועבר מהעירייה אל הספק הרי שמדובר לכל היותר בהעברת מידע בין שני בעלי מאגר מידע (controller – controller).</p> <p>נוכח מכלול האמור לעיל ולאור טיבם וטבעם של הנושאים הנוגעים לאבטחת מידע של תשתית לאומית חיונית – הספק מחויב לשמור בסודיות על נהליו ואינו רשאי לאפשר לגורם שאינו מוסמך לעיין בהם ו/או לערוך בקרות בשטחו ו/או לקבוע בעבורו נהלים ו/או לשנות את הנהלים הקיימים, ועל כן הספק מסתייג מסעיפים ספציפיים בסעיף זה, לרבות סעיפים 10.1, 10.3 ו-10.4.</p>				
אין שינוי במסמכי המכרז.	<p>מקובל על הספק כי לא יוכל להסב את זכויותיו והתחייבויותיו לפי זכיותו במכרז זה לספק אחר, יחד עם זאת הספק סבור כי ההסכם אינו יכול להיות מותנה בשאלת מיהו בעל השליטה בספק, ויש לזכור שממילא העברת שליטה מותנית בכך שהספק יקבל אישור של הגורמים הרגולטריים (כמו משרד התקשורת והממונה על ההגבלים העסקיים), לפיכך הדרישה לפיה העברת 20% מהשליטה בספק לאחר, בין אם בבת אחת ובין אם לשיעורין, תחשב כהעברה המתחייבת את אישור המזמין, מראש ובכתב, איננה ישימה ומבוקש להסירה.</p>	חוזה – נספח ב'	17.1	24	.11
ראו מענה להבהרה 27 במסמך הבהרות מס' 2.	<p>מבוקש להבהיר כי שיפוי המזמין ייעשה בהתאם לדין, ובכלל כך בכפוף לפס"ד חלוט שיקבע את אחריותו של הספק לנוק שנגרם.</p>	חוזה – נספח ב'	22.3	26	.12
ראו מענה להבהרה 10 לעיל	<p>מבוקש להבהיר כי הוראות סעיף זה לא יחולו על מידע המהווה חלק ממאגרי המידע של הספק. על מידע כאמור יחולו דיני הפרטיות הקבועים בחוק ובתקנות, הוראות הסכמי התנאים הכלליים של הספק ומדיניות הפרטיות של הספק. עוד מבוקש להבהיר כי האמור בסעיף זה לא יחול במקרה של מסירת מידע המתחייבת ע"פ</p>	חוזה – נספח ב'	23 על תתי סעיפיו	27	.13

מענה	שאלת הבהרה	מסמך /נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
	דין ו/או ע"פ הנחיות רגולטוריות החלות על הספק.				
אין שינוי במסמכי המכרז	מבוקש להסיר סעיף זה. בית המשפט הוא הגורם המכריע ביחס לראיות שיוצגו בפניו בקשר עם כל סכסוך שחלילה יתגלע בין הצדדים. הדרישה העולה בסעיף גורעת מזכותו של הספק לטעון אחרת בפני בית המשפט ואין הוא יכול לקבלה.	חוזה – נספח ב'	29.3	30	.14
מורשי החתימה מטעם ובשם התאגיד. עליהם להצהיר זאת ביחס לתאגיד והן ביחס לבעלים ולנושאי משרה בתאגיד	הספק הינו תאגיד. מבוקש להבהיר מי אמור להצהיר על היעדר קירבה לעירייה. האם מורשי החתימה של התאגיד בלבד? נא לפרט.	הצהרה על היעדר קירבה לעובד הרשות ו/או לחבר העירייה - נספח ו'1	-	46	.15
ראו מענה להבהרה 10 לעיל	מבוקש להבהיר כי הספק מספק את שירותי התקשורת בהתאם להוראות החוק (לרבות חוק התקשורת וחוק הגנת הפרטיות) ולרישיונות שניתנו לו על ידי משרד התקשורת הכוללים בין היתר גם הנחיות והוראות ביחס להגנת הפרטיות, סודיות, ואבטחת מידע. שירותי התקשורת המסופקים ע"י הספק מוגדרים כתשתית לאומית חיונית בהתאם להוראות החוק (לרבות בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים) ונתונים תחת פיקוחם של מספר רגולטורים שמנחים ומבקרים את פעילותו גם בכל הנוגע לאבטחת מידע ובכללם, משרד התקשורת, השב"כ ומשטרת ישראל. הספק עומד בתקני אבטחת המידע של ISO, בהוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות מכוחו, התקנים המחמירים מאוד של כוחות הבטחון – הכל מעצם היותו תשתית לאומית חיונית – ונתון על כך לביקורת של הרגולטורים הרלוונטיים. בנוסף, לספק מדיניות אבטחת מידע, והוא פועל על פי נהלים מסודרים ומעת לעת, בהתאם לדרישות הרישיון והנחיות הרגולטורים, נערכים בו תרגולים בנושא זה. במסגרת שירותי התקשורת המסופקים במכרז זה, הספק אינו מקבל מידע אישי ממאגרי המידע של העירייה לצורך עיבודו בעבור העירייה, וככל שיש מידע אישי המועבר מהעירייה אל הספק הרי שמדובר לכל היותר בהעברת מידע בין שני בעלי מאגר מידע)	דרישות אבטחת מידע – נספח ח'	-	54	.16

מענה	שאלת הבהרה	מסמך/נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
	<p>controller – controller). נוכח מכלול האמור לעיל ולאור טיבם וטבעם של הנושאים הנוגעים לאבטחת מידע של תשתית לאומית חיונית – הספק מחויב לשמור בסודיות על נהליו ואינו רשאי לאפשר לגורם שאינו מוסמך לעיין בהם /או לערוך בקרות בשטחו /או לקבוע בעבורו נהלים /או לשנות את הנהלים הקיימים, ועל כן הספק מסתייג מחתימה על נספח זה בתצורתו הנוכחית. ככל שהספק יזכה במכרז, הוא עומד על כך שנספח זה ייחתם עם תיקונים/הערות/הסתייגויות מצידו בהתאם לדרישות הדין החלות עליו.</p>				
הבקשה מקובלת.	מבוקש להבהיר כי ההעברה המבוקשת תחול ביחס למידע וידע רלוונטי בלבד, שאינו חלק ממאגר הנתונים של הספק.	הסכם סיום התקשרות - נספח ט'	ד'	62	.17
אין שינוי במסמכי המכרז	מבוקש לתקן את הסעיף כך שיהיה רשום בסיפא שלו: " וזאת מבלי שהדבר יגרע מזכויות המזמין או הספק המציע, על-פי כל דין.	הצעה והצהרת המשתתף במכרז – נספח "	10	63	.18
אין שינוי במסמכי המכרז	מבוקש להבהיר כי חילוט הבטוחה ייעשה בכפוף להודעה או התראה זמן סביר מראש לספק.	הצעה והצהרת המשתתף במכרז – נספח "	11	63	.19
הבקשה מקובלת.	לאור העובדה שמדובר בשירות על בסיס מערכת מרכזייה בענן ולא במרכזייה on-premises - אין משמעות לצירי PRI עבור הלקוח - לכן נבקש להסיר את הדרישה	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.080	18	.20
באם הכוונה היא לסעיף G1.020 הכוונה היא לגישה להגדרות במכשירי הטלפון.	"שירות בעת גישה לתכונה, אישור לאחר בצוע נכון של גישה לתכונה " נבקש להבהיר למה הכוונה שירות בעת גישה לתכונה .	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.080	18	.21
יובהר כי השלוחות אינן מכילות * או # והן תקינות.	נבקש לאשר כי לא קיימות שלוחות שמספרן מתחיל ב * או # וכ... מספרי שלוחות (חי"פ) הם מספרים תקינים , נבהיר כי ניתן לבצע תכנות לקיצור החיוג וכ...	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.140	20	.22
הבקשה נדחית.	- נבקש שוועידה על בסיס מספר של המשתמש תהייה עד 3 משתתפים. מעבר ל- 3 משתתפים, ככל שנדרשת וועידה עד 20 משתתפים נבקש לאשר כשירות גשר וועידה בתמחור נפרד נבקש להוסיף שירות כזה (בטבלת המחירים) עבור	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.140	20	.23

מענה	שאלת הבהרה	מסמך /נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
	משתמשים נבחרים או כשירות שיתופי.				
הבקשה נדחית.	בעניין המשפט : "יציאה" משיחת ועידה של שלוחה פנימית כך שנוצר מצב בו כל המשתתפים הנותרים הם גורמי חוץ תותר רק על ידי רמת שרות נפרדת. נבקש לאשר כי תכונה זו לא קיימת בשיחת וועידה רגילה אלא רק בגשר וועידה שהוא שלוחה בני עצמה שהמשתתפים מחייגים אליה. (נבהיר כי תכונה זו לא קיימת גם במערכות אחרות המקובלות כגון שיחת טלפון בטלפון סולרי - מי שמחבר משתתפים לשיחת וועידה ויוצא מהשיחה מנתק את אלו שצרף לשיחה)	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.180	20	.24
הדרישה היא לחיווי ויזואלי של המתקשר (שיחה מזוהה) והתכונה הזו נדרשת בכל השלוחות ללא מגבלה. לא ניתן להגדיר חד פעמי - מראש אלא ההגדרות יותאמו מעת לעת, בשל שינויים בדרישות במהלך ההתקשרות בין הצדדים.	לנושא חיווי קולי \ ויזואלי בעמדות מזכירה שונות - נבקש לאשר שיוגדר על ידי מנהל המרכזייה מטעם הלקוח מראש	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.190	20	.25
ניתן להציע אופציות נוספות ובתנאי שיעמוד בדרישות הסעיף.	לגבי מעקף וניתוב לעמדה ספציפית מחיוג חיצוני - נבקש לאשר אופציות נוספות כגון תחילה צלצול בשלוחה אחת ואחר כך באין מענה בשלוחות נוספות וכ...	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.235	21	.26
יובהר כי נדרשת שליטה לניהול המרכזייה על ידי המזמין או לחילופין עמידה ביישום הדרישות בהתאם לתנאי השירות על ידי הספק - זאת במסגרת התשלומים המפורטים בתחזוקה החודשית- ללא תמורה נוספת.	נבקש לאשר שתפעול הניוד יבוצע על ידי פנייה למוקד השירות של הספק המציע ולא על ידי מנהל מטעם המזמין	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.245		.27
הבקשה מקובלת.	נבקש לאשר שזיהוי שיחה ממתינה (זיהוי מספר קורא) הוא החיווי והזיהוי של השיחה הממתינה	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.260	21	.28
ככל שנדרשים שירותים על פי המפרט הטכני - זאת במסגרת התשלומים המפורטים בתחזוקה החודשית- ללא תמורה נוספת.	נבקש להבהיר כי שירות זה מחייב רכישה של שירות נתב שיחות .	מפרט טכני לביצוע השירותים	G1.270	21	.29

מענה	שאלת הבהרה	מסמך /נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
לא, הפריצה היא למכשירים התומכים בפרוטוקול SIP.	נבקש להבהיר האם רכזת הפריצה עושה שימוש בשלוחה רגילה ?	מפרט טכני לביצוע השירותים	1.1.3	2	.30
הבקשה מקובלת.	נבקש להסיר את הדרישה לחיוג מה – outlook או מתוך מערכות מידע ארגוניות אלא על בסיס סרגל הכלים בלבד של משתמש ב Call Center . תכונה זו איננה מובנית במערכת ה Soft phone של היצרן .	מפרט טכני לביצוע השירותים	7.2.8 סעיף בטבלת התמחור 01.0230	68	.31
יובהר כי הגישה להודעות קוליות תהיה לפי בחירת המזמין או בשליפה מתוך מכשיר הטלפון או לחילופין קבלת הודעת דואר עם קובץ קול לדוא"ל של המשתמש בשלוחה.	נבקש לאשר כי גישה לתא הקולי תהייה דרך גישה אל המרכזייה בלבד באמצעות הטלפון או ה soft phone של המשתמש . נבקש להסיר את הדרישה ל Unified messaging .	מפרט טכני לביצוע השירותים	1.1.8	2	.32
א. יובהר כי המתגים הנדרשים מסוג 48 פורטים הינם הנדרשים בפועל ובעלי יתירות של פורטים. • יובהר כי כלל הציוד - עם תום סיום התשלומים עבורם יהיו בבעלות המזמין. • יובהר כי כלל הציוד שיסופק כולל גם את עלות השירות התחזוקה והאחריות שלו למשך כל תקופת השירות. ב. הכוונה היא ליכולת של מכשיר הטלפון להגדרת VLAN נפרד למכשיר וVLAN נפרד לרשת המחשבים.	נבקש להבהיר כי מדובר על רשת טלפוניה עבור כ – 200 משתמשים . כמו כן נבחר כי מתגי הרשת המותקנים עבור שירות הטלפוניה הינם חלק מהשירות על פי כמות העמדות (שירות מנוהל , לא מכר של ציוד) לאור זאת נבקש להבהיר לגופו של סעיף התמחור : א. להבהיר את הדרישה למתגים בני 48 מבואות ובפרט כמות של 10 מתגים – (אין הלימה בין 10 מתגי 48 מבואות לעומת של 200 שלוחות) ב. נבקש להבהיר שלא מדובר בדרישה לספק תשתית אחודה למחשבים וטלפוניה יחד אלא עבור טלפוניה בלבד אם יש לתמחר מתגים בנפרד בכל זאת ולא כחלק מהשירות (מחיר לעמדה) - נבקש להוסיף לרשימה מתגי 24 מבואות אשר לא מופעים בטבלת המחירים .	מפרט טכני לביצוע השירותים	3.4.9 + 3.8	12 + 14	.33
הבקשה מקובלת.	נבקש להבהיר כי פתרון ה Call Center הינו פתרון בענן ולא על גבי מכונה או שרת VM ייעודי ומתממשק למערכת המרכזייה שגם היא בענן . לאור זאת נבקש להסיר את הדרישה לשרת VM באתר הלקוח .	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.2.5	24	.34
הבקשה נדחית.	נבקש להסיר את הדרישה למערכות אל פסק , נבקש לאשר	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.5.6	27	.35

מענה	שאלת הבהרה	מסמך/נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
	קיים מק"ט בכתב הכמויות והספק יידרש לספקו.				
הבקשה מקובלת.	נבקש להבהיר כי המציע לא מספק תחנות עבודה עבור עמדות ה- Call Center. נבקש לאשר כי המחשב יסופק על ידי צד ג' מטעם המזמינה.	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.11.3	32	.36
ככל שהספק לא יספק טלפונים מאותו יצרן של המרכזייה יורדו לו 5 נק' מרכיב האיכות במכרז.	נבקש להבהיר כי בשירות מרכזייה בענן כפי שהמזמין מבקש אין טלפונים של היצרן. מדובר במערכת בענן שהיצרן שלה לא מספק טלפונים כיחידה או מערכת אחת עם המרכזייה כפי שנהוג במרכזיות המותקנות באתר הלקוח	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.11.4, 6.11.5 6.11.6	32	.37
ניתן לספק את השירות גם בתצורה של קבלת פקסים ישירות לדוא"ל של המשתמש ולשלוח פקסים על ידי המשתמש באמצעות דוא"ל. - זאת במסגרת התשלומים המפורטים בכתב הכמויות - ללא תמורה נוספת	נבקש לאשר כי ניתוב פקס לנציג על בסיס Fax2mail וללא קשר למערכת ה call center	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.19	37	.38
על פי דרישות המפרט הספק יידרש לצור ממשק של הקפצת מסך מתוך ה Call Center למערכת ניהול פניות של העירייה (106) המערכת הקיימת בעירייה היא של א.ש בינה והאחריות להקמת הממשק תהא משותפת לספק הזוכה ולא.ש בינה.	נבקש להבהיר כי במערכת ה Call Center הקפצת החלון לא קשורה ל - Soft phone שהיא אפליקציה נפרדת.	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.21.3	39	.39
הבקשה מקובלת.	נבקש להבהיר כי חלון Soft phone און טופ לא רלוונטי ל call center - יוצג למשתמש חלון התראת שיחה עם פרטים.	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.26.1	41	.40
ראו מענה לשאלה 25.	נבקש לאשר כי חיווי קולי נשמע בעת הצגת חלון התראת שיחה יוצאת	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.27.1	41	.41
מקובל, אך יופחתו 5 נקודות ברכיב האיכות בגין כך.	נבקש להבהיר ולאשר כי ה-IVR האינטראקטיבי לא מתוצרת יצרן המרכזייה אלא שייך ומהווה חלק ממערכת ה Call Center של המציע. נבהיר כי בנפרד למשתמשי טלפון רגילים יסופק IVR בנפרד.	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.27.3	41	.42
הבקשה מקובלת בצורה המפורטת במכרז או בתצורה שהוצגה בשאלה זו.	נבקש להסיר את הדרישה להקלטת מסכי העבודה ממערכת ההקלטות	מפרט טכני לביצוע השירותים	6.27.4	42	.43
הבקשה מקובלת בצורה המפורטת במכרז או בתצורה שהוצגה בשאלה זו.	נבקש לאשר כי שמיעת ההקלטות תהייה ממחשב ולא באמצעות טלפון שכן השמיעה מתבצעת בגישה לפורטל או	מפרט טכני לביצוע השירותים			.44

מענה	שאלת הבהרה	מסמך /נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
	CRM באמצעות מערכת ה כשמיעת קובץ הקלטה				
הבקשה מקובלת בצורה המפורטת במכרז או בתצורה שהוצגה בשאלה זו.	נבקש לאשר כי נתוני השיחה יהיו מוצגים במסך ולא יושמעו בהקלטה	מפרט טכני לביצוע השירותים			.45
לא מקובל יחד עם זאת ניתנת האפשרות בידי המזמין להאריך את משך הזמן בהתאם לשיקולים שיוצגו על ידי הספק.	נבקש לשנות את לשון הסעיף מ " 7 ימים " ל"זמן סביר"	נספח ב'	2.4	17	.46
אין שינוי במסמכי המכרז	מכיוון שתקופת ההתקשרות תוארך באופן אוטומטי לאחר 12 חודשים וזאת בהנחה שהמזמין לא פנה לבטל את ההתקשרות, נבקש להסיר את אחריות הספק לפנות למזמין 30 יום לפני תום ההתקשרות	נספח ב'	2.1	16	.47
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להסיר סעיף זה, לא ניתן לבטל התקשרות לפני תום מועד ההסכם	נספח ב'	3.3	18	.48
ניתן לתאם מול מנמ"ר העירייה מר גדעון רחמים בתיאום מולו.	נבקש לתאם פגישה או ביצוע סקר אתר לטובת קבלת מידע על התאמתן של התשתיות הקיימות לפתרון שיוצע	נספח ב'	4.2	18	.49
אין שינוי במסמכי המכרז	ביחס לתנאי הסף נבקש לשנות הסעיף לניסיון של לפחות 3 לקוחות בין 2018-2023	נספח ד'3	8	38	.50
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להסיר סעיף זה, לא ניתן להקפיא חיוב על שירותים שקיימים תחת הסכם	נספח יא'	19	66	.51
לא מקובל. ספקים כפולים נועדו להגביר את שרידות המתג	מבקשים להוסיף אפשרות עם POE 24 להציע מתגי מבואות וספק כח אחד במקום המתגים שצויינו בסעיפים אלו	נספח יא'2	01.02.20- 01.02.30	70-71	.52
ז'בוטינסקי 20 קרית מלאכי	נבקש לקבל כתובת מדויקת רחוב מספר ועיר לבדיקת היתכנות סיב אופטי	נספח יא'2	04.0010- 0020	72	.53
הבקשה מקובלת בצורה המפורטת במכרז או בתצורה שהוצגה בשאלה זו.	נבקש להוסיף אפשרות להצעת VDSL רוחב פס 100/5 מבוסס גיבוי סלולרי +	נספח יא'2	4.003	72	.54
לא מקובל	נבקש להוסיף סעיף תמחור על שירותי אירוח וכמות שרתים או שיש לעדכן באיזה סעיף קיים שניתן לתמחר	נספח יא'2		72	.55
הבקשה נדחית.	נבקש להסיר את המילים " 2 ימי עבודה "	מפרט טכני	6.4.6	26	.56
לכ-20 משתמשים.	לכמה משתמשים נדרש לספק FAX TO MAIL?	מפרט טכני	6.24.1	42	.57
במידה ויידרשו נתבים – הללו יתומחרו על ידי הספק כחלק מעלות הקו (סימטרי / א-סימטרי)	במכרז יש דרישה להקמת רשת תקשורת : הקמת 2 קווים גדולים סימטריים + 6 קווים אסימטרי, נבקש להוסיף לדרישה נתבים לניהול הקווים	נספח יא'2	פרק 04	72	.58

מענה	שאלת הבהרה	מסמך/נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
	השירות והאחריות לנתבים אלו יהיו באחריות הספק - לכל תקופת ההתקשרות				
מקובל	בדרישה יש כמות אפיקי דיבור ללא יחס לכמות שלוחות מקובל עד 60 אפיקי דיבור ולא 500 - מבקשים לשנות את הכמות ל-60 שיחות בו זמנית SIP	מפרט טכני	G0.050	17	.59
ראו מענה לשאלה 40 כמות הדפים לשליחה וקבלה לא תוגבל	שרת פקסים ייעודי מוצר שבארגונים פחות רלוונטי, נבקש לתת מענה טכני ומסחרי לפי כמות דפים לשליחה וקבלה שנתי, עד 2000 דפים בשנה	מפרט טכני	G1.310	22	.60
מקובל	הפתרון שנספק הוא פתרון ענן, נבקש לשנות את הדרישה SIP לתשתית PRI מתשתית	מפרט טכני	6,2,3	24	.61
ראו מענה לשאלה 32	הדרישה בסעיף לפתרון רב ערוציות, נבקש להוסיף כאופציה או להוסיף בטבלת התמחור	מפרט טכני	6.7.4	29	.62
מובהר כדלקמן: 1. ההודעה תשלח בכתב או בדוא"ל ותחשב כנתקבלה 24 שעות ממועד שליחתה. 2. אין שינוי במסמכי המכרז 3. אין שינוי במסמכי המכרז.	בפסקה הראשונה של הסעיף מובהר כי תקופת ההתקשרות תוארך באופן אוטומטי אלא אם שלח המזמין הודעה על הפסקת התקשרות 30 יום מראש. מבוקש להבהיר כי: 1. ההודעה שישלח המזמין לספק תהיה בכתב 2. לגבי הסיפא, לא ברור מדוע אם התקופה מוארכת באופן אוטומטי כל עוד לא התקבלה הודעה אחרת מהמזמין, יש צורך בפנייה של הספק 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות על מנת לבדוק אם בכוונת המזמין להאריך את ההתקשרות. 3. הסיפא של הסעיף נקבע כי ככל שלא נעשתה פניה ע"י הספק למזמין, יראו בכך הסכמה להפסקת ההתקשרות בכל עת. הדבר אינו מתיישב עם האמור ברישא שהתקופה מוארכת באופן אוטומטי. לכל הפחות יש להבהיר כי ככל שחלפו 30 יום והמזמין לא הודיע על הפסקת התקשרות וכן לא נעשתה פניה מצד הספק, אזי למזמין הזכות לבטל את ההסכם בהודעה מראש של 45 יום בהתאם להוראות סעיף 3.3. [ללא הבהרה זו, לא ברור האם במקרים בהם המזמין לא הודיע על ביטול ההתקשרות ותקופת האופציה נכנסה לתוקף אזי באפשרותו לבטל את ההסכם לאלתר בכל עת. זו	הסכם	3.2	17	.63

מענה	שאלת הבהרה	מסמך/נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
	כמובן תוצאה קיצונית ולא סבירה].				
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לעדכן את הסעיף כמקובל : הספק אחראי לפי דין, לכל נזק ישיר שיגרם למזמין או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה. למען הסר ספק, הספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף ו/או תוצאתי, לרבות הפסד רווח, פגיעה במוניטין וכיוצ"ב, שיגרם למזמין או לצד שלישי כלשהו.	הסכם	22.1	26	.64
ראו מענה להבהרה 10 לעיל.	בנוגע לאספקת שירותי תקשורת, נבקש להבהיר כי אין בסעיף האחריות כדי לגרוע מהחסינויות הקבועות בסעיפים 40-41 לחוק התקשורת (בזק ושירותים) התשנ"ב-1982.	הסכם	22.1	26	.65
ראו מענה להבהרה מספר 27 במסמך הבהרות 2.	מבוקש כי התחייבות הספק לשיפוי תהא כפופה כמקובל: לפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת	הסכם	22.3	26	.66
אין שינוי במסמכי המכרז	מבוקש למחוק את המילים "לדעת המפקח". אין זה סביר שהמפקח יהיה הגורם הקובע באופן בלעדי בכל מחלוקת על הפרת ההסכם. לכל הפחות יש לאפשר לספק לכל הפחות הזדמנות סבירה והוגנת להציג את טענותיו/הסתתיגויותיו לגבי עמדת המפקח בקשר לאי קיום הוראות ההסכם.	הסכם	24.1	27	.67
אין שינוי במסמכי המכרז	מבוקש להוסיף את סעיף 25 (התמורה) כסעיף שהפרתו היא הפרה יסודית.	הסכם	24.4 א'	28	.68
אין שינוי במסמכי המכרז	מבוקש למחוק את המילים: "בהתאם להערכת המפקח שתינתן באופן סביר ומנומק". אין זה סביר שהמפקח יהיה הגורם הקובע באופן בלעדי האם וכמה הפסדים נגרמו למזמין בנסיבות המתוארות בסעיף. ככל שבקשה זו לא מקובלת יש לאפשר לספק לכל הפחות הזדמנות סבירה והוגנת להציג את טענותיו/הסתתיגויותיו לגבי עמדת המפקח בקשר עם קיומם של נזקים ו/או גובהם.	הסכם	24.6	28	.69
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להוסיף: "על אף האמור בכל מקום אחר, המזמין נותן את הסכמתו כי הגבייה עבור השירותים ו/או המוצרים יכול שתעשה על ידי כל אחד מתאגידי הספק, לפי שיקול דעתו הבלעדי של הספק"	הסכם	25	28	.70

מענה	שאלת הבהרה	מסמך/נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להגביל את זכות הקיזוז לחיובים החלים מכוח הסכם זה בלבד וביחס לסכום קצוב מוכח אשר יוצג באופן מפורט בפני הספק, ולאחר שניתנה לו הזדמנות סבירה להתגונן מפני דרישה כאמור. כמו כן נבקש הודעה מראש ובכתב של 7 ימים טרם ביצוע הקיזוז. למזמין לא תהיה כל זכות עיכבון.	הסכם	27.2	29	.71
מובהר כמבוקש. ביחס לאמור מובהר כי הן ערבות בנוסח שפורסם במכרז והן ערבות שהינה בנוסח שפורסם במכרז בתוספת המבוקש הינן ערביות תקינות העומדות בדרישות מכרז זה.	מבוקש להוסיף: דרישה בפקסימיליה ו/או בדואר אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.	נוסח ערבות מכרז		52	.72
מובהר כמבוקש	מבוקש להוסיף: דרישה בפקסימיליה ו/או בדואר אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.	נוסח ערבות ביצוע		53	.73
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להחליף את המילים "חברת הביטוח" במילים "יועצי הביטוח"	14.2	11	נספח א' - כללי	.74
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להוסיף בסיפא של הסעיף את המילים "על אף האמור אי המצאת אישור קיום ביטוחים לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימים ממועד הבקשה לקבלת האישור על ידי המזמין מראש ובכתב"	14.4	11	נספח א' - כללי	.75
ראו תשובה לשאלה 1.	נבקש להסיר את קוד 311	רכוש	31	נספח ג' - אישור ביטוח	.76
מאושר	נבקש מהמזמין לאפשר למציע לערוך את ביטוח אחריות המקצועית וביטוח חבות המוצר כביטוחים נפרדים ולא רק כביטוח משולב של אחריות מקצועית וחבות המוצר.	ביטוח אחריות מקצועית משולבת עם חבות המוצר	31	נספח ג' - אישור ביטוח	.77
מאושר	נבקש להחליף את קוד 88 בקוד 101	פירוט השירותים	31	נספח ג' - אישור ביטוח	.78
אכן. על תוקף הערבות להיות לפחות עד ליום 16.1.24.	רשום תוקף ערבות ההגשה עד 16.1.23 – לא ייתכן האם הכוונה ל 16.1.24 ?	מסמכי המכרז הוראות למציעים- ערבות	טבלה 1	3	.79
הכוונה לקווי תקשורת א-סימטרי ולא תמסורת. ניתן להציע קו תקשורת א-סימטרי לפחות במהירות הנקובה 100/5 בתשתית נחושת או אופטית.	רשום קו תמסורת א סימטרי 100/5 בד"כ תמסורת היא סימטרית האם הכוונה ל קו במהירות ADSL נחושת כמו הרשומה	מסמכי המכרז – נספח יא2	04.0030	72	.80

מס'	עמ' בחוברת	סעיף	מסמך /נספח בחוברת המכרז	שאלת הבהרה	מענה
.81		מפרט טכני	כללי	מה קורה עם ציוד המרכזייה הקיים+ ציוד הקצה הקיים כיום האם נשאר פעיל לאחר הקמת הפתרון החדש	ראו מענה לשאלה 33
.82	73	04.0110	נספח יא 2	מאיפה נדרש לשלוח מסרונים (SMS)?	ראו שאלה 11 מסמך הבהרות 2
.83			כללי	מה תקופת ההסכם?	נא לקרוא את מסמכי ההסכם בהם מפורטת תקופת ההתקשרות.
.84		עמ' 2 סעיף 1.1.3	מפרט טכני לביצוע השירותים	איפה נמצא הפיירוול ?SOPHOS	בחדר תקשורת הראשי בעירייה קומת קרקע
.85				תוכנית ההטמעה מתפרסת על פני מספר חודשים, בעוד המרכזייה מותקנת מהיום הראשון, ממתני חל התשלום ?	מיום קבלת הפרויקט כלומר לאחר פריסה, התקנה, הפעלה, קונפיגורציה וקבלת המערכת והציוד. העירייה רשאית לשלם לספק לפי סיום הפעלה וקבלה בכל בנין בנפרד.
.86		עמ' 5 סעיף 2.3.1 סעיף ג	מפרט טכני לביצוע השירותים	מי אחראי על המיפוי?	המיפוי יבוצע על ידי הקבלן ובפיקוח מנהל הפרויקט / המנמ"ר מטעם העירייה. המיפוי יוגש למנהל הפרויקט / המנמ"ר לאישורו
.87		עמ' 9 סעיף 2.7 סעיף א 5	מפרט טכני לביצוע השירותים	האם נדרש לספק שירות לכלל עובדי העיריה או רק למוקד 106?	כלל המשתמשים בעירייה
.88		עמ' 14 סעיף 3.8 סעיף 3.8.6	מפרט טכני לביצוע השירותים	לא ברור סעיף זה ? לאיזה סנסורים מתכוונים?	מגעים יבשים כדוגמת פתיחת דלת או מערכת גילוי פריצה המחייגת באמצעות השלוחה האנלוגית
.89		עמ' 25 סעיף 6.2.11	מפרט טכני לביצוע השירותים	סעיף זה סותר את הבקשה שרשת הטלפוניה תהיה מופרדת פיסית משאר הרשתות בעירייה, ולכן לא ניתן לבצע אימות מול AD של העיריה	אין צורך באימות AD של העירייה. הדרישה היא להפרדה פיזית בין רשת ה IT (מחשבים) לרשת הטלפוניה. שירות ה DHCP של רשת הטלפוניה יהיה באחריות הספק.
.90		עמ' 30 סעיף 6.9.4	מפרט טכני לביצוע השירותים	סעיף לא ברור, מבקש הבהרה מה בדיוק נדרש ממערכת ה CALL CENTER בנושא זימון התורים	נתב השיחות יאפשר אופציה להעברת SMS לטלפון הנייד של הפונה ובו לינק לטופס זימון תור. הטופס הזה הינו באתר העירייה (אינו באחריות הספק) דוגמא: "לזימון תור למחלקת רווחה – נא לחץ 5" לחיצה על 5 : "שלום רב – למשלוח מסרון למספר אליו התקשרת לחץ 1, למשלוח למספר

מענה	שאלת הבהרה	מסמך /נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
שונה, נא הקלד מספר סלולארי ובסיום סולמית"					
שיחות מסוג מסרונים	שיחות שאינן שיחות – למה הכוונה ?	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 32 סעיף 6.11.6		.91
אין שינוי במסמכי המכרז . מועד ההגשה נקבע ליום 13.11.23 בשעה 09:00.	נבקשכם כי מועד ההגשה יהיה לפחות 10 ימי עבודה לאחר מענה לשאלות הבהרה.	-			.92
ניהול המרכזייה יהיה באחריות הספק לרבות הגדרת ציוד תקשורת (מתגים / נתבים / חומות אש) החיבור ל SOPHOS הינו לצורך ממשק בלבד.	נבקשכם להפוך את הדרישה לניהול המרכזייה והשלוחות דרך SOPHOS FW לאופציונאלי.	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמוד 2 סעיף 1.1.3		.93
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות את הניסוח כך שהגעת טכנאים לאתר התקול תהיה תוך 4 שעות ולא תיקון התקלה עצמה.	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמוד 9 סעיף 2.7 5 ד'		.94
מאושר	נבקשכם להוסיף את המילה "אשר" לפני המילים " יותקנו באתר הלקוח.."	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמוד 24 סעיף 6.2.1		.95
לא מקובל	נבקשכם להפוך את הדרישות בכולם לאופציונאליים.	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמוד 24 סעיפים + 6.2.3 + 6.2.4 + 6.2.7		.96
מקובל	נבקשכם לייתר את הדרישה לגבי שרידות ה GW באתר.	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמוד 25 סעיף 6.2.8		.97
לא מקובל	נבקשכם להפוך את הדרישה לאופציונאלי ובכפוף לתצורת הפתרון המוצעת ע"י הקבלן.	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמוד 25 סעיף 6.3.1		.98
לא מקובל	נבקשכם להפוך את הדרישות הללו לאופציונאליות.	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 28 סעיפים + 6.5.9 ד' + 6.6.4		.99
הבקשה מקובלת.	הדרישה בסעיף זה אינה נתמכת אצלנו. נא להפוך אותה לאופציונאלית לכל הפחות.	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 30 סעיף 6.9.4		.100
מפורט במכרז : הודעות קוליות ומשלוח מסרונים	נבקשכם לפרט את סוגי המידע שיושמע ללקוח (הכרזות או מקור אחר)	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 31 סעיף 6.10.1		.101
מקובל	נבקשכם להוריד את החלק של "תוך שמירה על מיקומה"	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 31 סעיף 6.10.7		.102
לא מקובל	נבקשכם לשנות מ SOFTPHONE ל SOFTTALK	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 32 סעיף 3.6.1		.103
ראו מענה לשאלה 40 לעיל	נבקשכם להוריד שיחות פקס	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 33 סעיף 6.13.1		.104
הקישור הוא למערכת ניהול פניות 106 של העירייה של חברת א.ש. בינה	נבקשכם לפרט מהן המערכות החיצוניות מהן יתקבל המידע?	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 36 סעיף 6.18.4		.105

מענה	שאלת הבהרה	מסמך /נספח בחוברת המכרז	סעיף	עמ' בחוברת	מס'
יתוקן ל : "נציג או מנהל"	נבקשכם לשנות מ"נציג"	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 37 סעיף 6.18.8.1		.106
לא מאושר	נבקשכם לבטל הדרישה בסעיף זה או לכל הפחות להפוך אותה לאופציונלית.	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 42 סעיף 8.28		.107
לא מאושר	נבקשכם לבטל הדרישה בסעיף זה או לכל הפחות להפוך אותה לאופציונלית.	מפרט טכני לביצוע השירותים	עמ' 42 סעיף 8.29		.108

בללי:

1. ההבהרות במסמך הבהרות זה מחייבות את כל משתתפי המכרז, גוברות על האמור במסמכי המכרז ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. ככל שנערך שינוי במסגרת מסמך הבהרות זה, ביחס למסמך ממסמכי המכרז, יחול השינוי בהתאמה על כל מסמכי המכרז על נספחיהם, אף אם לא צוין הדבר במפורש.
3. על המציעים לצרף להצעותיהם את מסמך ההבהרות הנ"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.
4. העירייה מאחלת בהצלחה למשתתפי המכרז.

בכבוד רב,

עיריית קריית מלאכי