לכבוד
משתתפי המכרז

יום חמישי י״א חשון תשפ״ז
22 אוקטובר 2026

הנדון: **<u>מסמך הבהרות מכרז פומבי מס׳ 11/2026 לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים</u>**

בהמשך לפרסומו של המכרז שבנדון, להלן התייחסות העירייה לשאלות אשר הגיעו אליה ממשתתפים פוטנציאליים בקול הקורא שבכותרת וכן הבהרות יזומות מטעם העירייה.

האמור במסמך זה גובר על האמור במסמכי המכרז. חלק מהשאלות עברו שינוי ניסוח או הגהה על מנת להקל על המשתתפים. אין ברישום השאלות משום הסכמה של העירייה להנחות היסוד של השואל או לאמור בשאלה ורק תשובות העירייה הן אלו שתחייבנה.

על המציעים להגיש מסמך זה כשהוא חתום בכל עמוד ועמוד יחד עם הצעתם במכרז.

<u>דחיית המועד האחרון להגשת הצעות</u>:

המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ונקבע ליום 10/11/2026 בשעה 12:00.

אין שינוי ביתר המועדים במכרז, לרבות אין שינוי בתוקף ערבות המכרז.

<u>מענה לשאלות הבהרה</u>:

מס״ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.1	כללי	כללי	לצורך הצעה מיטבית מבקש שמועד ההגשה שהיה לפחות 10 ימי עסקים מיום המענה שלכם לשאלות ההבהרה.	ראו הודעה על דחיית מועדים ברישא של מסמך זה.
.2	כללי	כללי	נבקש 10 ימי עסקים להגשת המכרז לאחר קבלת מענה לשאלות הבהרה.	ראו הודעה על דחיית מועדים ברישא של מסמך זה.
.3	כללי	כללי	מי ספק המרכזייה הקיים?.	SAR טכנולוגיות.
.4	כללי	כללי	מי יצרן המרכזייה הקיים כיום בעירייה?.	העירייה מקבלת שירותי מרכזייה בענן.
.5	כללי	כללי	יש לציין כתובת העירייה.	הרצל 38 אופקים
.6	כללי	כללי	האם קיים סניפי קצה ועוד מבנים יש לציין כולל כתובת.	קיימים כ-15 אתרים שונים ברחבי העיר.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.7	כללי	כללי	האם קיים מתגי POE מנוהלים ותשתית רשת לטלפון IP.	כן קיימת תשתית במקומות בהם לא קיימת תשתית או שהעירייה תבחר לא להתקין מתג POE יבוצע שימוש בשנאים שיסופקו עם הטלפונים.
.8	מסמך א' – הזמנה להציע הצעות	2.4	לוח הזמנים להקמה נקבע ל-30 ימים מיום הודעת העירייה על חתימת ההסכם. השלמת ההקמה תלויה בגורמים שאינם בשליטת הספק, כגון ניוד טווח המספרים מהספק הקיים, ספק המחשוב של העירייה (Active Directory), דוא"ל, הפסק ה-CRM ומוכנות תשתית הרשת.	הזוכה אחראי לעמוד בדרישה להקים את המערכת בתוך 30 ימים מיום החתימה ואינו אחראי על עיכובים ככל ויהיו מצד גורמים אחרים שאינם מתעכבים בשל מעשה או מחדל שלו.
.9	מסמך א' – הזמנה להציע הצעות	10.3 מדד איכות 3: מצגת המציע	מבוקש להבהיר כי: 1. ההדגמה ב"מערכת חיה" יכולה להתבצע על סביבת הדגמה או סביבת ייצור קיימת של המציע. 2. כמה ימים לפני הריאיון יישלחו התרחישים. 3. האם הדגמת ממשק CRM יכולה להתבצע מול מערכת CRM גנרית.	1. מקובל כל עוד יוצגו כל המאפיינים הנדרשים לרבות קיום שיחות, call center וכל דרישות המפרט הטכני. 2. התרחישים יישלחו עם הזימון להצגה. התרחישים מהווים בסיס להצגה ואינם מגבילים את הצוות הטכני לשאול ולבקש לראות מאפיינים נוספים בזמן ההצגה. 3. כן.
.10	מסמך א'(1) – פרטי המשתתף ומסמכי הערכה	תנאי הסף ג.3.1	נבקש לשנות שלוחות אנלוגיות לשלוחות IP ובהתאם לזה להתאים את התשתיות.	הבקשה נדחית אין שינוי בתנאי הסף.
.11	מסמך א'(2) – נוסח ערבות בנקאית למכרז		מבוקש להוסיף: דרישה בפקסימיליה ו/או בדואר אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.	**<u>הבקשה נדחית אין שינוי בנוסח הערבות!</u>**
.12	מסמך ג' – הסכם	6.6	בסעיף נקבע כי מנכ"ל העירייה יכריע במחלוקות מקצועיות או כספיות והכרעתו תהיה סופית. האם הכוונה היא להכרעה ניהולית במהלך ביצוע הפרויקט בלבד, מבלי לגרוע	הסעיף אינו מונע מהצדדים לגשת לערכאות לפי שיקול דעתו של הצד המבקש לעשות כן.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			מזכות הצדדים לפנות לערכאות משפטיות לצורך בירור מחלוקות?	
.13	מסמך ג' – הסכם	7.1	מבוקש: 1. להאריך את לוח הזמנים ל-60 ימים. 2. לקבוע כי המניין יחל ממועד מתן צו התחלת עבודה ומסירת אתר מוכן להתקנה. 3. להבהיר כי עיכוב הנובע מהעירייה או מצד שלישי מטעמה יאריך את לוח הזמנים בהתאם ולא ייחשב פיגור של הספק.	1. הבקשה נדחית אין שיוני בדרישה . 2. הבקשה נדחית אין שינוי בדרישה. 3. הבקשה מקובלת ובלבד שהנ"ל יוכח על ידי הספק.
.14	מסמך ג' – הסכם + נספח א' – מפרט שירותים	7.1 + פרק 4 ב-SLA	קיימת סתירה בין הפיצוי בגין איחור בהקמה: סעיף 7.1 להסכם קובע 500 ₪ לכל יום איחור, ואילו טבלה 3 במפרט קובעת 500 ₪ לכל שעה ומהשעה השישית 1,000 ₪ לשעה. בנוסף נקבע במפרט כי פיגור של יום אחד מהווה הפרה יסודית. מבוקש להבהיר כי יחול משטר פיצוי אחד בלבד – 500 ₪ ליום כקבוע בהסכם (שגובר לפי סעיף 11.7 למסמך א'), וכי פיגור ייחשב הפרה יסודית רק לאחר 14 ימי פיגור לאחר התראה בלבד.	הקנס הקובע הוא זה המפורט במפרט בטבלה 3.
.15	מסמך ג' – הסכם	7.3	במקרה של סיום התקשרות מטעמי נוחות העירייה, האם ישולמו לספק מלוא העלויות וההתחייבויות שבוצעו בפועל, לרבות ציוד שנרכש, רישיונות והוצאות שלא ניתן להשיב?	ביחס להתחייבויות שאין לספק אפשרות לצמצם את הוצאותיו ביס אליהם ו/או למכור אותם לצד ג' אחר.
.16	מסמך ג' – הסכם	7.3 8.2.2	לפי סעיף 8.2.2 רשאית העירייה לשלם 80% מהתמורה החד-פעמית ב-36 תשלומים חודשיים, ולפי סעיף 7.3 רשאית היא לסיים את ההתקשרות בהודעה של 30 יום ללא פיצוי.	הבקשה נדחית. העירייה תוכל לבחור אם להמשיך את פריסת התשלומים או לחלופין לשלם את יתרת התשלומים בפעם אחת.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			מבוקש להבהיר כי בכל מקרה של סיום ההתקשרות לפני תום 36 החודשים, מכל סיבה שאינה הפרה יסודית של הספק, תשולם יתרת התמורה החד-פעמית שטרם שולמה במועד סיום ההתקשרות.	
.17	מסמך ג' – הסכם + נספח ה' – טופס הצעת מחיר	8.2 – 8.3 + 1	סעיף 1 מוגדר כ"קומפלט-חד פעמי/תשלום אחד ל-36 חודשים", והוא כולל גם שירות, תחזוקה ומרכזיית ענן לתקופה של 36 חודשים. מבוקש להבהיר: 1. האם מחיר סעיף 1 משולם כולו לפי אבני הדרך שבסעיף 8.2 להסכם (80%/20%), או שרכיב השירות והענן משולם כתשלום חודשי שווב לפי סעי 8.3. 2. כי מלבד הסעיפים בטופס הצעת המחיר לא יידרשו או ייגבו תשלומים נוספים במהלך 36 החודשים (אירוח ענן, רישוי שנתי של יצרן, עדכוני גרסה). 3. האם סעיף 4 ("שירות ותמיכה ואחריות משנה רביעית") כולל גם את אירוח מרכזיית הענן ומוקד הענן ואת רישוי היצרן בשנות האופציה.	1. בדיוק כפי שמפורט במכרז, הנ"ל נתון להחלטת העירייה. 2. נכון. אלא אם יוזמנו שירותים נוספים כמפורט בטבלת ההצעה שלא לשקלול ובהסכם. 3. כן
.18	מסמך ג' – הסכם	8.4	מבוקש להבהיר האם הצמדת המחירים למדד חלה גם על סעיף 4 (שירות משנה רביעית) ועל סעיף 5 (בנק דקות) בטופס הצעת המחיר, ולקבוע כי עדכון ההצמדה בשנות האופציה ייעשה אחת לשנה.	סעיף ההצמדה חל על כלל סעיפי כתב הכמויות. אין שינוי בסעיף.
.19	מסמך ג' – הסכם	11	נבקש לשנות במקום: "הספק יהיה אחראי אחריות מלאה ומחלטת לכל ובגין"... ל: "הספק יהיה אחראי לנזק ישיר שייגרם על ידו".	הבקשה נדחית.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.20	מסמך ג' – הסכם	11.1	יש למחוק את המלל "אחריות מלאה ומוחלטת" ולכתוב "על פי דין".	הבקשה מקובלת.
.21	מסמך ג' – הסכם	11 כללי	מומלץ להוסיף סעיף מגבלת אחריות בנוסח הקבוע שלהלן: " מובהר ומוסכם כי חבות הספק ואחריותו בכל מקום בו נושא הספק באחריות ו/או בפיצוי ו/או בשיפוי על פי הסכם זה לרבות נספחיו כפופה לתנאים המצטברים דלהלן: (1) התקבל פס"ד חלוט (2) העירייה הודיעה לספק על כל תביעה או דרישה כאמור מיד עם היוודע לה על כך ואפשרה לספק לנהל את ההגנה ולא התפשרה בשמו ובמקומו ו/או ללא אישורו של הספק מראש ובכתב (3) בשום מקרה הספק לא יישא בנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים לרבות כלכליים טהורים. על אף האמור בסעיף זה, ועל אף כל הוראה אחרת בהסכם זה, מוסכם בזאת מפורשות כי אחריות הספק והשיעור המרבי של הפיצויים ו/או השיפוי ו/או ההוצאות ו/או דמי הנזק בהם יישא הספק על פי הסכם זה או על פי דין, לא יעלו בכל מקרה על סכום _____ (מסחרי, להשלמה על ידי הוט), והעירייה פוטרת את הספק ומוותרת בזאת על כל תשלום העולה על סכום הפיצוי המרבי המצוין לעיל. הוראות סעיף זה יחולו אף לאחר סיום ההסכם ו/או ביטולו".	הבקשה נדחית.
.22	מסמך ג' – הסכם	12.1	1. שורה 3 – יש למחוק את המלל "ובעלת מוניטין". 2. יש למחוק את המלל "בביטוחים אלו" ולכתוב	1. הבקשה מקובלת. 2. הבקשה נדחית.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			"בביטוחי החבויות בגין אחריותה למעשי ומחדלי הספק". 3. שורה 5 – יש למחוק את המלל "כל תקופת חבותו החוקית" ולכתוב "למשך 3 שנים נוספות ממועד סיום ההתקשרות".	3. הבקשה נדחית.
23.	מסמך ג' – הסכם	12.1	מבוקש כי: 1. המילים "ובעלת מוניטין" תימחקנה. 2. נבקש למחוק את המילים "ומתחייב להוסיף את העירייה כמבוטחת בביטוחים אלו".	1. הבקשה מקובלת. 2. הבקשה נדחית.
24.	מסמך ג' – הסכם	12.2	תשומת לב לעניין מועד המצאת אישור הביטוח וכן כי מדובר בתנאי מקדמי.	אין מדובר בשאלה.
25.	מסמך ג' – הסכם	12.3	נבקש להחליף את המילה: "הסכם" במילה: "סעיף".	הבקשה נדחית.
26.	מסמך ג' – הסכם	12.4	1. שורה 2 – יש למחוק את המילה "מתחייב" ולכתוב "רשאי". 2. שורה 3 – יש למחוק את המלל "והפועלים מטעמה". 3. שורה 3- יש למחוק את המלל "ו/או יורחב שם המבוטח לכלול את העירייה ו/או הפועלים מטעמה לעניין ביטוחי חבויות, בכפוף לסעיף אחריות צולבת כאילו נערך הביטוח בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח" ולכתוב "למעט	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה נדחית.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			לגבי מי שגרם לנזק בזדון".	
.27	מסמך ג' – הסכם	12.4	מבוקש כי: 1. המילה "מתחייב" תימחק ובמקומה ייכתב "רשאי". 2. המילים "ו/או יורחב ...ביטוחי חבויות" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ויתור כאמור לא יחול לגבי אדם שגרם לנזק בזדון".	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית.
.28	מסמך ג' – הסכם	12.5	1. שורה 3 – יש למחוק את המילה "תימסר" ולכתב "תישלח". 2. שורה 4 – יש למחוק את המלל "בדואר רשום".	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית.
.29	מסמך ג' – הסכם	12.5	מבוקש כי: 1. המילה "יצומצמו" תימחק ובמקומה ייכתב "ישונו לרעה". 2. המילה "תימסר" תמחק ובמקומה ייכתב "תשלח". 3. מבוקש כי המילים "בדואר רשום" תימחקנה.	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה נדחית.
.30	מסמך ג' – הסכם	12.6	1. שורה 1 – יש למחוק את המלל "ו/או מי מטעמה". 2. שורה 2 – לאחר המילה "נזק" יש לכתוב "לרכוש הספק".	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית.
.31	מסמך ג' – הסכם	12.8	יש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
.32	מסמך ג' – הסכם	12.8	נבקש למחוק את הסעיף. לכל הפחות יצוין כי עותקי הפוליסות שיועברו למזמין לא יכללו כל מידע מסחרי / סודי.	הבקשה נדחית, אך יובהר שניתן להשחיר מידע מסחרי/סודי בפוליסות שיועברו לעירייה.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.33	מסמך ג' – הסכם	12.9	נבקש למחוק את המילים: "ו/או המצאת העתקי הפוליסות".	הבקשה נדחית.
.34	מסמך ג' – הסכם	12.9	יש למחוק את המלל "ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות".	הבקשה נדחית.
.35	מסמך ג' – הסכם	12.10	יש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
.36	מסמך ג' – הסכם	12.10	נבקש למחוק את הסעיף. (לא ישים, לא ניתן לערוך את הביטוחים בשם הספק).	הבקשה נדחית.
.37	מסמך ג' – הסכם	12.11	נבקש להוסיף בסיפא את המילים: "על אף האמור לעיל, אי המצאת האישור במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים מהודעת העיריה בכתב ובמהלכם לא הומצא אישור ביטוח כאמור.	הבקשה מקובלת חלקית. תקופת ההפרה המקסימלית תהיה 10 ימים ולא 14 ימים.
.38	מסמך ג' – הסכם	12.12	יש למחוק את המלל: "במידה ויידרש, הספק מתחייב להמציא לעירייה את אישורי הביטוח של קבלני המשנה הפועלים מטעמו בביצוע הסכם זה.".	הבקשה נדחית.
.39	מסמך ג' – הסכם	12.12	נבקש למחוק את המילים: "הספק מתחייב להמציא לעירייה את אישורי הביטוח של קבלני המשנה הפועלים מטעמו בביצוע הסכם זה". לשימת לב פרטנר – הוראות ביחס לקבלני משנה (ככל שלוקחים חלק במתן השירותים).	הבקשה נדחית.
.40	מסמך ג' – הסכם	12 הוספת ס"ק 12.13	יש להוסיף את סעיף 12.13 להלן: "ביטוחי העירייה" לא יאוחר ממועד תחילת העבודות וכתנאי להתחלתן ולמשך כל תקופת ההסכם מתחייבת העירייה לערוך ולקיים, באמצעות חברת ביטוח מורשית כדין בישראל, את הביטוחים המפורטים להלן:	כלל הבקשות בסעיף זה נדחות.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			1. פוליסת ביטוח "אש מורחב" ו/או "כל הסיכונים" לרכוש העירייה לרבות מבנים, תשתיות, מלאים ותכולה מכל סוג ותיאור הנמצא בשטח מתן השירותים ובסביבתו במלוא ערכי כינונו, מפני אבדן או נזק עקב הסיכונים המבוטחים בביטוח אשר מורחב, לרבות אש, עשן, ברק, התפוצצות, רעידת אדמה, סערה וסופה, שיטפון, נזקי נוזלים והתבקעות צינורות, פגיעה ע"י כלי רכב/טיס, פרעות, שביתות, נזק בזדון ופריצה, גניבה ושוד. 2. פוליסה לביטוח אבדן תוצאתי המבטח אבדן הכנסות לעירייה עקב נזק לרכוש המבוטח על פי סעיף 12.13.1 לעיל למשך תקופת שיפוי שלא תפחת מ-24 חודשים. העירייה רשאית שלא לערוך ביטוח אבדן תוצאתי המפורט בהסכם זה, בחלקו או במלואו, אולם במקרה כזה יחול הפטור האמור בסעיף 12.13.4 להלן כאילו נערכו ביטוחים אלו במלואם. 3. הביטוחים כאמור בסעיפים 12.13.1 – 12.13.2 לעיל יכללו סעיף ויתור על זכות תחלוף לטובת הספק ומי מטעמו, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון. 4. העירייה מצהירה כי היא פוטרת את הספק ומי מטעמו, מכל אחריות לנזק ו/או אבדן שהוא זכאית לשיפוי	

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			בגינו (או היתה זכאית אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסה ו/או החלתו של סעיף ביטוח חסר בפוליסות ו/או אי מילוי הוראות הפוליסות) על פי הביטוחים שהתחייבה לערוך כמפורט לעיל. הפטור כאמור לא יחול לטובת מי דגרם לנזק בזדון. 5. מוסכם כי ככל שהאתר ו/או המבנים כאמור בהסכם זה אשר עליהם מתבצעות העבודות ו/או ניתנים השירותים נועדו לשימוש ו/או לשכירות ו/או לרשות של משתמשים ו/או ברי רשות מטעם העירייה ו/או בעלות של צדדים שלישיים, לרבות בעלי תשתיות ו/או רשויות מוניציפאליות שונות העירייה תקבל הסכמת האמורים לעיל להחלת סעיף זה לטובת הספק ו/או מי מטעמו, גם לגבי נזק לרכוש ו/או אובדן רווחים של האמורים לעיל".	
41.	מסמך ג' – הסכם	הוספת ס"ק 12.13	נבקש להוסיף את הסעיף הבא: "על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, חובת הספק ואחריותו בכל מקום בו נושא הספק באחריות ו/או בפיצוי ו/או בשיפוי על פי הסכם זה, כפופה לתנאים המצטברים דלהלן: 1. התקבל פס"ד שביצועו לא עוכב המורה כן. 2. העירייה הודיעה לספק על כל תביעה, או דרישה כאמור מיד עם היוודע לה על כך ואפשרה לספק לנהל את ההגנה ולא התפשרה בשמו	כלל הבקשות בסעיף זה נדחות.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			ובמקומו ללא אישורו של הספק מראש ובכתב. 3. בשום מקרה הספק לא יישא בנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים לרבות כלכליים וכן בגין מעשה ו/או מחדל של העירייה ו/או מי מטעמה. 4. העירייה פוטרת בזאת, את הספק והבאים מטעמו, מכל אחריות לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים שייגרמו לעירייה בקשר עם הסכם זה.	
42.	מסמך ג' – הסכם	13.4	נבקש כי חילוט הערבות תתבצע רק לאחר מתן התראה בכתב ומתן פרק זמן סביר לתיקון ההפרה הנטענת.	חילוט ערבות יעשה בהתאם לדין כולל קיום של שימוע טרם ביצוע חילוט.
43.	מסמך ג' – הסכם	15	האם די במתן הודעה מראש לעירייה לגבי החלפת ספק משנה בעל תפקיד טכנולוגי שאינו נחשף בפועל למידע אישי?.	לא. על הזוכה יהא לפעול על פי הוראות העירייה בעניין זה.
44.	מסמך ג' – הסכם	15	נבקש להבהיר כי הזוכה יהיה רשאי להסתייע בקבלני משנה ו/או ספקי משנה מקצועיים לצורך אספקת השירותים, ההתקנה, התחזוקה, אספקת תשתיות ענן, שירותי SIP, מוקד תמיכה ושירותים משלימים אחרים, ובלבד שהזוכה יישא באחריות מלאה כלפי העירייה לביצוע התחייבויותיו.	הבקשה מקובלת.
45.	מסמך ג' – הסכם	17.1.12	הסעיף מתייחס לשימוש "בכלי רכב ו/או ציוד שאינם באיכות ראויה". השירותים נשוא המכרז אינם כוללים שימוש בכלי רכב. מבוקש למחוק את ההתייחסות	ככל שאין שימוש בכלי רכב יש להתעלם.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			לכלי רכב בסעיף, או להבהיר כי אינה חלה על מכרז זה.	
46.	נספח א' – מפרט השירותים		נא להעביר את נספח א' המלא. בהיעדרו לא ניתן לבחון את מלוא היקף השירותים, רמות השירות (SLA) הקנסות, דרישות ההקמה והתחזוקה והיקף התחייבויות הספק.	המפרט הטכני מצוי בעמוד המכרז.
47.	נספח א' – מפרט השירותים	2.2 – 2.1	מבוקש להבהיר: 1. מהו גודל טווח המספרים הקיים (DID), מיהו הספק המחזיק בו כיום והאם הזוכה נדרש לנייד אליו את הטווח ולספק את שירותי הקווים. 2. מי נושא בעלויות הניוד ובעיכובים הנובעים מהספק הקיים. 3. בסעיף 2.1 מתוארת המערכת הקיימת כ"מרכזיה מקומית מסוג PBX015 (מרכזיית ענן של SAR טכנולוגיות)". מבוקש להבהיר האם המערכת הקיימת מקומית או בענן, מהו מועד סיום ההתקשרות הנוכחית, והאם העירייה תבטיח את שיתוף הפעולה של הספק הקיים בייצוא נתונים (הקלטות, תסריטי IVR, הגדרות שלוחות).	1. ברשות העירייה מספר טווחים: **חיפ"ים בזק** 89928159 – 89928100 (60) 89928489 – 89928400 (90) 89928599 – 89928500 (100) 89960572 – 89960572 (1) **חיפ"ים טל-יד** 073-3699700 – 073-3699799 (100) 073-3710800 – 073-3710899 (100) 2. ניוד המספרים ועלותן באחריות הספק. 3. העירייה אחראית לשיתוף פעולה מלא של הספק הנוכחי בכל הנדרש למעבר. מועד סיום ההתקשרות מולו גמיש, להחלטת העירייה.
48.	נספח א' – מפרט השירותים	2.10 7.15	סעיף 7.15 מחייב ממשק "למערכת ה-CRM שהעירייה תבחר" על חשבון הספק, עד לחיבור מלא. מבוקש להבהיר כי החובה מתייחסת למערכת ה-	מערכת ה CRM הקיימת לעירייה כיום הינה של א.ש בינה ,בשלב זה אין לעירייה כוונה להחליף את המערכת הקיימת. אך ככל ותהיה כוונה כזאת, על הספק האחריות להקים את הממשק מולה על חשבונו.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			CRM הקיימת של א.ש. בינה, באמצעות ממשק ה-API הקיים שלה, כי עלויות ספק ה-CRM ושיתוף הפעולה שלו יחולו על העירייה, וכי ממשק למערכת CRM אחרת שתיבחר בעתיד יתומחר לפי שעת טכנאי.	
49.	נספח א' – מפרט השירותים	3.1	כיצד תרצו לחבר את הvoip? אתם רוצים שהמערכות יהיו ביחד? מקבילות?	על המערכות לעבוד כיחידה אחת באינטגרציה מלאה.
50.	נספח א' – מפרט השירותים	3.1	מה היחס בין המערכת on prem למערכת voip?	בשלב זה היחס הסופי בין המערכות לא ידוע לעירייה . ידוע כי כל השלוחות יחוברו למרכזייה המקומית.
51.	נספח א' – מפרט השירותים	3.1	האם המערכת voip (בענן) היא גיבוי למערכת on prem או שזו מערכת שנמצאת באינטגרציה מלאה?	מערכת הענן נמצאת באינטגרציה מלאה למקומית.
52.	נספח א' – מפרט השירותים	3.1	האם ניתן לספק פתרון הוט סנטריקס המוגבה ב 5 חוות בתצורת HOT SWAOP המאשר מעבר אוטומטי בין החוות בזיהוי נפילה בפחות 10 שניות. במקרה של נפילה באתר מקומי , עם זיהוי הנפילה השיחה עוברת לטלפונים ניידים.	רק אם הפתרון עונה על כל דרישות המכרז.
53.	נספח א' – מפרט השירותים	3.1.1	הסעיף קובע כי המרכזייה הראשית "תחובר למרכזייה אצל המציע", וסעיף 2.3 לנספח ד' קובע כי המידע יאוחסן בשרתים הממוקמים בישראל (אזור ענן / Region בישראל).	המרכזייה המקומית תחובר למרכזיה אצל המציע אשר נדרשת להיות בשרתים בישראל ניתן להציע מרכזיות היושבות בסביבות מאושרות לאחסון מחוץ לגבולות המדינה. ככל והאחסון אינו בישראל יש לציין זאת במפורש והנושא ייבחן בשלב הצגת הפתרון על ידי בעלי המקצוע בעירייה.(CISO &DPO וכ"ו) ורק אישורם של הגורמים הללו יתיר שימוש בחו"ל.ככל והאישור לא יינתן על הספק לספק את השירותים שלא אושרו מענן בישראל.
54.	נספח א' – מפרט השירותים	2.3	מבוקש לאשר כי אירוח מרכזיית הענן ומוקד הענן בענן ציבורי (כגון AWS, Azure או Google Cloud)	הבקשה מקובלת.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			באזור ענן בישראל עומד בדרישות המכרז.	
.55	נספח א' – מפרט השירותים	3.1.4 3.3	מבוקש להבהיר על אילו תרחישי כשל חלה דרישת המעבר האוטומטי: (א) כשל במרכזייה המקומית; (ב) כשל בקו התקשורת בין בניין העירייה לבין הענן; (ג) כשל בציר. בתרחיש (ב) גם הטלפונים שבבניין העירייה לא יוכלו להתחבר למרכזיית הענן. מבוקש להבהיר האם נדרש קו גיבוי נוסף (סלולרי או ספק אינטרנט שני), ומי יספק אותו ויישא בעלותו.	תרחיש ב' אינו נדרש. הזוכה אינו נדרש להעמיד קו גיבוי נוסף.
.56	נספח א' – מפרט השירותים	3.1.5	מבוקש להבהיר האם החזרה למרכזייה המקומית לאחר תיקון הכשל יכולה להתבצע באופן ידני ובתיאום עם העירייה ולא באופן אוטומטי, ומהו פרק הזמן המרבי לביצועה.	כן. ניתן להציע מרכזיה אשר נדרשת חזרה ידנית למרכזיה המקומית.
.57	נספח א' – מפרט השירותים	3.1.9	העירייה רשאית לבחור לפי שיקול דעתה מתי להפעיל את מרכזיית הענן וכמה שלוחות יחוברו אליה. מבוקש להבהיר האם מחיר סעיף 1 בטופס הצעת המחיר משולם במלואו גם אם העירייה תדחה את הפעלת מרכזיית הענן, וממתי נמנית תקופת השירות של 36 החודשים לגבי רכיב הענן.	כן, התמחור בסעיף 1 כולל מרכזייה מקומית 300 שלוחות עד 500,מרכזייה בענן עם 20 שלוחות, call center מקומי ובענן כל אחד עם 30 שלוחות . תקופת השרות לכל המערכות מתחילה עם אישור המנהל מטעם העירייה כי המערכות פועלות בצורה תקינה.
.58	נספח א' – מפרט השירותים	3.2 – 3.3	סעיף 3.2 מגדיר את השרטוט כ"מבנה חיבור עקרוני". מבוקש להבהיר האם מציע רשאי להציע ארכיטקטורה חלופית העומדת בכלל הדרישות התפקודיות של המכרז, כגון מרכזיית ענן ראשית עם רכיב שרידות מקומי (SBC / gateway) הממשיך לפעול בעת כשל, והאם הצעה כזו תיחשב כעומדת בדרישות המכרז וכיצד תנוקד.	על הפתרון המוצע להתבסס על מרכזיה מקומית כמרכזיה ראשית ומרכזית הענן מתחברת אליה בסנכרון מלא ואינטגרציה מלאה כך שיפעלו כיחידה אחת. המציע רשאי להציע פתרונות שונים אשר עומדים בכל דרישות המכרז ועונים על הדרישה המופרטת.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.59	נספח א' – מפרט השירותים	3.3 (שרטוט) 3.12	בשרטוט שבסעיף 3.3 מופיעים "בתי ספר, גנים" כמחוברים למרכזיית הענן, אך הם אינם מוזכרים בטקסט המפרט ובטופס הצעת המחיר. מבוקש לפרט את מספר האתרים, מספר השלוחות והמכשירים בכל אתר, ולהבהיר האם הם כלולים ב-300 השלוחות שבסעיף 3.12 ובמחיר סעיף 1 בטופס הצעת המחיר. כמו כן מבוקש להבהיר כי קווי האינטרנט ותשתית הרשת באתרים אלה יסופקו על ידי העירייה.	העירייה שומרת לה כאופציה לחבר את גני הילדים ובתי הספר כשלוחות למרכזיית הענן. העירייה אינה יכולה בשלב זה להעריך את כמות השלוחות והשלוחות הנ"ל אינן כלולות ב-300 השלוחות המצוינות במכרז.
.60	נספח א' – מפרט השירותים	3.3 (שרטוט) 3.13	בשרטוט מופיעות "שלוחות חירום" כקבוצה נפרדת המחוברת גם למרכזיית הענן, ואילו סעיף 3.1.3 קובע כי כלל הטלפונים יוגדרו עם חיבור שני למרכזיית הענן. מבוקש להבהיר האם רישום כפול נדרש לכלל השלוחות או לשלוחות החירום בלבד, ומהו מספר שלוחות החירום ומיקומן.	כל הטלפונים יוגדרו עם חיבור כפול אך רק השלוחות אותן תקבע העירייה יופעלו גם במרכזיית הענן ברישום כפול.
.61	נספח א' – מפרט השירותים	3.3 (שרטוט) 3.12 3.14	מבוקש להבהיר האם הציר הקיים הוא SIP trunk או PRI, מיהו הספק המחזיק בו וכמה ערוצים יש בו, והאם הזוכה נדרש לספק את הציר. ככל שהציר נשאר אצל ספק אחר, מבוקש להבהיר כי ניתוב השיחות למרכזיית הענן בעת תקלה (סעיף 3.1.4) יבוצע בשיתוף אותו ספק ובאחריות העירייה, שכן מיתוג אוטומטי של קו PRI פיזי לענן אפשרי רק ברמת ספק הקווים.	העירייה מקבלת שירותי מרכזייה מספק חיצוני בענן, על הזוכה לבצע את הניוד של הצירים ולחברם למרכזייה המקומית אותה יספק. ככל ויהיה צורך בצירים נוספים הזוכה יספקם.
.62	נספח א' – מפרט השירותים	3.3 (שרטוט) 3.14	בשרטוט, בעת "תקלה" מנותב הציר ל-"call group + IVR" בענן, ואילו סעיף 3.1.4 קובע כי הטלפונים ינדדו לחיבור ישיר	שלוחות בעלות רישוי כפול (מקומי וענן) יופעלו רגיל שאר השלוחות יופעלו באמצעות call group וינותבו על פי התרחיש שייקבע ביחד עם הזוכה.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			למרכזיית הענן תוך שמירה על המספור וכלל התכונות. מבוקש להבהיר מהו התרחיש הנדרש בעת תקלה: ניתוב השיחות הנכנסות ל-IVR ולקבוצת צלצול בלבד, או המשך עבודה מלא של כלל השלוחות.	
.63	נספח א' – מפרט השירותים	3.3 (שרטוט) 7.25	בשרטוט, מוקד ה-call center בענן אינו מחובר לרכיב כלשהו, והמוקד המקומי מחובר בקו מקווקו לשתי המרכזיות. מבוקש להבהיר האם בעת כשל במרכזייה המקומית נדרש מעבר אוטומטי של המוקד (תורים, נציגים והקלטות) למוקד בענן, ומה משמעות הקו המקווקו בשרטוט.	לעירייה מספר מוקדים כיום והעירייה מבקשת להקים שני סוגי מוקדים אחד מקומי ואחד בענן וטרם החליטה איזה יהיה בענן ואיזה מקומי .על המוקד בענן להתחבר למרכזיה בענן ולמקומי למרכזיה המקומית.
.64	נספח א' – מפרט השירותים + נספח ד' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי	3.3 (שרטוט) 4.2.64 + 1.8	מבוקש להבהיר כי אספקת חשמל רציפה (UPS) למתגי ה-PoE בבנייני העירייה ולשלוחות החירום היא באחריות העירייה, בהתאם לסעיף 1.8 לנספח ד' לפיו הלקוח אחראי לרשת התקשורת שלו.	הבקשה מקובלת.
.65	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	3.4 – 4.2.55 4.2.56	מבוקש להבהיר: 1. האם התמיכה בשיחות דרך Teams ו – Google Meet מתייחסת לחיבור trunk (כגון Direct Routing) או לאפליקציה משולבת. 2. כי "הלקוח" בסעיף 3.4 הוא העירייה, ורישוי Google ו-Microsoft יחול עליה. 3. כי עלויות ספק המחשוב בביצוע האינטגרציה ל-Active Directory ולשרת הדוא"ל יחולו על העירייה.	1. העירייה תספק את הרישוי הנדרש מצד הספקים השונים. 2. הבקשה מקובלת. 3. הבקשה מקובלת.
.66	נספח א' – מפרט השירותים	3.5	יש להוסיף באחריות הלקוח ניתוק המכשירים מניהול ענן ספק ננטש.	הבקשה לא ברורה. אין שינוי במסמכי המכרז.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
	(קובץ נפרד)			
.67	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	3.8.7 4.1.7 7.23.10	מבוקש להבהיר: 1. האם הזיהוי הקולי נדרש בעברית בלבד (סעיף 4.1.7) או גם באנגלית וברוסית (סעיף 3.8.7)?. 2. האם ניתן לספק את הזיהוי הקולי ואת זיהוי מצבי רוח" (סעיף 7.23.10) באמצעות שירות ענן משולב של צד ג'?. 3. האם "זיהוי מצב רוח" הוא דרישת חובה?. 4. האם יש היקף שימוש צפוי (דקות בחודש) לשירותים אלה?.	1. הזיהוי הקולי הנדרש הינו בעברית בלבד. 2. כן. 3. השרות אינו חובה . 4. לעירייה אין את היכולת להעריך את היקף השימוש בשלב זה.
.68	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	3.8.7	מבקשים הבהרה למהות הזהות הקולי.	הזיהוי הקולי הנדרש הינו בעברית בלבד.
.69	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	3.11.1 4.2.11	בסעיף 4.2.11 נקבע כי ההקלטות יישמרו בענן 3 חודשים ולאחר מכן יועברו לשרת העירייה, לחשבון גוגל, לחשבון מייקרוסופט "או Paybox". מבוקש להבהיר: (א) האם הכוונה ל-Dropbox; (ב) כי שטח האחסון לאחר 3 החודשים יסופק על ידי העירייה; (ג) כי "ללא הגבלה" בסעיף 3.11.1 מתייחס להיקף השלוחות המוקלטות ולא לתקופת שמירה בענן מעבר ל-3 חודשים.	א. אכן טעות סופר dropbox. ב. שטח האחסון יסופק על ידי העירייה. ג. השלוחות המוקלטות.
.70	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	3.12 4.2.32	מבוקש להבהיר: 1. כי הרחבה של עד 200 שלוחות נוספות ללא עלות (סעיף 3.12) מתייחסת לרישוי בלבד, ללא מכשירי טלפון. 2. מה הכוונה ב"500 סוכנים" (סעיף 4.2.32) – האם רישיונות לשלוחות וירטואליות ואפליקציה (softphone), או	1. הבקשה מקובלת. 2. אכן הכוונה לאפליקציות, softphone וכיו"ב.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			רישיונות נציג במוקד (Call Center)?.	
.71	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד) + נספח ד' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי	4.1.5 4.2.54 + 1.8	מבוקש להבהיר כי תשתית הרשת המקומית (מתגים, PoE, נקודות תקשורת), קישורי הגמ"מ בין בנייני העירייה וקו האינטרנט או התמסורת בין המרכזייה המקומית לבין מרכזיית הענן יסופקו על ידי העירייה ועל חשבונה. ככל שהזוכה נדרש לספק קווי תמסורת או קישוריות לספקי צד ג' (לרבות IPVPN) – כיצד יתומחרו, שכן אין להם סעיף בטופס הצעת המחיר. כמו כן, מבוקש להבהיר כי מקום בארון תקשורת, חשמל ו-UPS עבור המרכזייה המקומית יסופקו על ידי העירייה, בהתאם לסעיף 1.8 לנספח ד', הקובע כי הלקוח אחראי לאבטחה הפיזית של חדר התקשורת ולרשת התקשורת שלו.	תשתיות התקשורת באחריות העירייה . ככל ולא קיים מתג POE יסופק שנאי. העירייה תספק מקום בארונות התקשורת למרכזייה.
.72	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	4.2.14	מבקשים להוסיף ו\או אפליקציה לנייד או העברת שיחה.	הבקשה מקובלת.
.73	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	4.2.44	כמות המשתמשים בשיחת ועידה , תלויה בסוג מכשיר הטלפון.	ככל וקיימת תלות בין הדברים יש להציע טלפונים התומכים בדרישה.
.74	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	4.2.57	האם הכוונה ששלוחות אנלוגיות יחוברו באמצעות מתאמים אנלוגיים.	כן.
.75	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	7.22.3	האם מדובר ב CRM של חברת א.ש בינה ?	מערכת ה CRM הקיימת לעירייה כיום הינה של א.ש בינה ,ככל והעירייה תבחר לשנות את מערכת ה CRM בעתיד על הספק הזוכה לבצע את חלקו בממשק בין מערכת הטלפוניה למערכת החדשה .
.76	נספח א' – מפרט השירותים	הערה לפרק 7	נקבע כי ככל שהעירייה תבחר להשאיר את מערכת Aspire הקיימת, על הזוכה	העירייה בשלב זה לא יכולה לספק היקף הפעולות הנדרשות.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
	(קובץ נפרד)	מערכת Aspire	"לשתף פעולה ולבצע כל פעולה". מבוקש להגדיר את היקף הפעולות הנדרשות (למשל ניתוב שיחות בין המערכות בלבד), ולהבהיר כי עלויות ספק מערכת Aspire יחולו על העירייה.	עלויות ספק מערכת aspire ככל ויהיו יחולו על העירייה .
.77	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד) + נספח ד' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי	7.23.10 + 3.5	סעיף 7.23.10 למפרט דורש "זיהוי מצבי רוח והתראות", ואילו סעיף 3.5 לנספח ד' קובע כי הפעלת יכולות מבוססות בינה מלאכותית, לרבות ניתוח רגשות, מותנית באישור מראש ובכתב של העירייה, לאחר בחינת הממונה על הגנת הפרטיות ותסקיר השפעה על הפרטיות. מבוקש להבהיר כי די בכך שהמערכת המוצעת תומכת ביכולת זו, וכי הפעלתה בפועל תיעשה רק לאחר האישור והתסקיר האמורים, כך שאי-הפעלתה לא תיחשב אי-עמידה בדרישות המפרט או ב-SLA.	הבקשה מקובלת - כל עוד הזוכה יעמוד בדרישות המפורטות במכרז מרגע אישור העירייה .
.78	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	9.4 9.7.3	מבוקש להבהיר: 1. האם האישורים ו-3 ההמלצות על אנשי הצוות (סעיף 9.4) נדרשים כבר בשלב הגשת ההצעה, ובאיזה פורמט, שכן הם אינם מופיעים בטבלת המסמכים להגשה (מסמך א'(8)). 2. כמה אנשי צוות יש להציג?. 3. סעיף 9.7.3 מפנה לסעיף 3 נספח ב', ונספח ב' הוא נוסח ערבות הביצוע. לאיזה סעיף הכוונה?	1. כן. 2. שני (2) אנשי צוות טכניים לפחות. **3.** אכן טעות סופר להלן הנוסח החדש של הסעיף "הספק יתחייב לכך שהחלפת נותן השירות לא תפגע בהתחייבויותיו על פי ההתקשרות בין הצדדים, ושחבר הצוות המקצועי המחליף יהיה ברמה זהה או גבוהה ביחס לרמת נותן השירות שהוחלף".

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.79	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	רמת שירותים שוטפת סעיפים 2 - 1	מבוקש להבהיר כי זמני הטיפול והקנסות בטבלה שבסעיף 2 לא יחולו על תקלות שמקורן בתשתיות שבאחריות העירייה או צד שלישי (רשת מקומית, חשמל, קישורי הגמ"מ, ספקי תקשורת שאינם הספק), וכי הקנס בגין "השבתת שרות" (5,000 ₪ ליום) חל רק כשההשבתה באחריות הספק.	הבקשה מקובלת.
.80	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	פרק 4 – זמני ביצוע הסבה	נקבע כי ההסבה תבוצע בין יום חמישי בשעה 20:00 ליום ראשון בשעה 02:00, ובהמשך נקבע כי המערכות יחזרו לפעולה מלאה ביום ראשון בשעה 05:30. מבוקש להבהיר מהי השעה הקובעת לסיום ההסבה.	השעה המאוחרת ביותר לסיום ההסבה הינה 5:30 ביום ראשון.
.81	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	טבלה 3 – פיצוי מוסכם בהקמה	הטבלה מטילה על הספק, בנוסף לפיצוי המוסכם, תשלום לספק המערכת הקודמת של כל עלויות הפעלתה מחדש, הפרשי מחירים בין המערכות והוצאות פרסום לתושבים, ללא תקרה. מבוקש למחוק רכיבים אלה, או לחלופין לקבוע תקרה כוללת לכלל הפיצויים בשלב ההקמה בשיעור של 10% מהמחיר המוצע בסעיף 1 לטופס הצעת המחיר, וכן תקרת אחריות כוללת להסכם.	הבקשה נדחית. שלב ההסבה הינו קריטי ועל הספק להיערך לכך בהתאם.
.82	נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	5.8	נקבע קנס של 5,000 ₪ לכל יום איחור בהעברת המידע בתקופת החפיפה. מבוקש להגדיר את המועד להעברת המידע ואת הפורמט שלו, ולקבוע תקרה לקנס.	סעיף 5.2 מגדיר את פרק הזמן בו יש להעביר את המידע "על הספק להעביר לידי העירייה את כל המידע והידע ביחס לעירייה שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו, זאת לא יאוחר מ7- ימי עבודה מתום תקופת ההתקשרות ".המידע יעבור בפורמט וורד ואקסל על פי סוג המידע או כל סוג אחר שהעירייה תאשר במועד סיום ההתקשרות .

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.83	נספח ב' – נוסח ערבות ביצוע		האם נדרשת הצמדה למדד בערבות מכרז?.	השאלה מבלבלת בין שני סוגי ערבויות ומשכך תינתן תשובה כדלקמן: יש נוסח במכרז לערבות המכרז המוגשת עם ההצעה, ונוסח לערבות הביצוע שמוגשת לאחר זכיה על ידי הזוכה. **<u>חל איסור לשנות את הנוסחים.</u>**
.84	נספח ב' – נוסח ערבות ביצוע		מבוקש להוסיף: דרישה בפקסימיליה ו/או בדואר אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.	הבקשה נדחית.
.85	נספח ג' – נוסח אישור קיום ביטוחים	אחריות מקצועית	מבוקש לאשר כי ניתן להציג את הכיסוי לנזקי סייבר בפוליסת סייבר נפרדת, במקום כהרחבה לפוליסת האחריות המקצועית.	הבקשה מקובלת.
.86	נספח ג' – נוסח אישור קיום ביטוחים	אישור קיום ביטוחים	1. גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור – יש למחוק את המלל: "תאגידים עירוניים ו/או חברות קשורות". 2. ביטוח צד שלישי – יש למחוק קוד 329. 3. ביטוח חבות מעבידים – יש למחוק קוד 350. 4. ביטוח אחריות מקצועית – יש למחוק קוד 339 ולהוסיף במקום ביטוח סייבר לאישור קיום ביטוחים.	כלל הבקשות בסעיף זה נדחות.
.87	נספח ג' – נוסח אישור קיום ביטוחים		1. בעמודת גורמים נוספים נבקש להוסיף ח.פ. וכתובת של הגורמים המפורטים בעמודה, לחלופין נבקש את הסרת הגורמים הנ"ל. 2. עמודת נוסח ומהדורת פוליסה – מבוקש כי לאחר המילה "ביטי" ייכתב "ו/או נוסח מקביל". 3. ביטוח אחריות מקצועית – תתווסף אפשרות לעריכת ביטוח	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה מקובלת. 3. הבקשה מקובלת.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
			אחריות מקצועית משולב חבות מוצר. 4. אחריות מקצועית – נבקש שתתווסף חלופה לעריכת ביטוח סייבר עצמאי וכי הספק יהיה רשאי להמציא אישור ביטוח סייבר בנוסח המקובל אצל המבטח כאמור. כמו כן נבקש כי קוד 339 ימחק.	4. הבקשה מקובלת.
.88	נספח ד' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי	תוספת ב – אבטחת מידע	בהצעת מחיר התייחסתם רק לשירותי מרכזיות, לא לשירותי אבטחת מידע או ציוד אינטגרציה. אם יש צורך בשירות כזה, נוכל לתת הצעת מחיר בהתאם.	על הספק לאבטח את המרכזיות אותן הוא מספק בתאם לחוק והתקנות או כל הנחייה אחרת מגורם מוסמך, ורכיבים אלו נכללים במחיר המוצע על ידו בסעיף 1 בהצעת המחיר, על הספק הזוכה לשתף פעולה עם צוות אבטחת המידע של העירייה לבחינת עמידת המערכות המוצעות בדרישות המכרז והחוק.
.89	נספח ד' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי	תוספת ב – אבטחת מידע – הגנה מאיומי אינטרנט	האינטרנט הוא שלכם לא דרך הספק. יש דרישה להפעיל סינון גלישה בכל תחנות הקצה, NGFW, IPS - אשמח להתייחסות.	הדרישה אינה מתייחסת לחיבור העירייה לאינטרנט או לתחנות הקצה של העירייה, שהם באחריות העירייה. כפי שהובהר בתשובות 51, 53 ו-58, הפתרון כולל מרכזיית ענן ומוקד בענן שהזוכה מארח ומנהל, באינטגרציה מלאה ובסנכרון עם המרכזייה המקומית. לכן הדרישה חלה על סביבת הענן של הזוכה, על רשת הזוכה ועל התחנות שמהן עובדיו מנהלים את המערכת ומתחברים מרחוק לרכיב המקומי, בהתאם לתקנה 14 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע). השורה בתוספת ב' תתוקן כך שתחייב אמצעי הגנה מתאימים, ולא טכנולוגיה מסוימת, כדלקמן: (1)תחנות הקצה והשרתים של הזוכה, שבאמצעותם ניתן השירות, מוגנים באמצעי הגנה מתאימים מפני תוכנות זדוניות ומפני גישה לאתרים מזיקים. (2)חיבור סביבת הענן ורשת הזוכה לאינטרנט מוגן באמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה וגישה בלתי מורשית, לרבות סינון תעבורה וזיהוי ניסיונות חדירה. (3)הסנכרון בין המרכזייה המקומית למרכזיית הענן מתבצע בערוץ מוצפן בלבד.
.90	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	1	מבקשים להפריד את המחיר מרכזייה בחצר לקוח ושל מרכזיה בענן.	הבקשה נדחית.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.91	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	1	מבקשים להציע מרכזיה בענן בלבד ללא שרת מקומי.	הבקשה נדחית.
.92	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	1	נבקש לפרט מה נדרש ברישוי של נציג.	שאלה לא ברורה. על רישיון הנציג להכיל את כל הדרישות המופיעות בנספח הטכני.
.93	נספח ה' – טופס הצעת מחיר + נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	1 ותוספת 1 בטופס + 7.24 – 7.25	סעיף 1 בטופס כולל call center מקומי וגם call center בענן; סעיף 7.25 במפרט קובע כי על הספק להציע "גם" מחיר ל-call center בענן; ותוספת 1 מתמחרת "מחיר לשלוחה בודדת call center בענן". מבוקש להבהיר: 1. האם סעיף 1 כולל את שני המוקדים במלואם. 2. האם 30 הרישיונות שבסעיף 7.24 נדרשים בכל אחד מהמוקדים או 30 בסך הכל. 3. לאיזה צורך משמשת תוספת 1, והאם המחיר בה חודשי או חד פעמי.	1. סעיף אחד מגלם בתוכו (מרכזייה מקומית 300 שלוחות עד 500,מרכזייה בענן עם 20 שלוחות, call center מקומי ובענן כל אחד עם 30 שלוחות) וכל הנדרש מהספק בכדי להפעיל את המערכות כיחידה אחת מתפקדת בהרמוניה על פי תנאי המכרז. 2. בכל call center נדרשות 30 שלוחות. 3. המחיר חודשי והוא מהווה אופציה לעירייה להגדיל את כמות המוקדים בכל אחד מה call center.
.94	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	1	בפתרון ענן נדרש להוסיף לתמחור קו תמסורת 8/8 מחצר לקוח לחוות שרתים של הספק.	המחיר בסעיף 1 מגלם את כל הנדרש מהספק להפעיל את שתי המרכזיות.
.95	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	2	יש לפרט את מפרט הטלפון הבסיסי.	קיים מפרט מלא של כל סוגי הטלפונים במסמך "מפרט טכני סעיף 8.
.96	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	2	נבקש להסיר הסעיף טלפון 2 מסכים -לא קיים דגם כזה.	הבקשה נדחית. קיימים דגמים של טלפונים העונים על המפרט, ככל ולא ברורה הבקשה נדרש טלפון בעל מסכי תצוגה כפולה לרבות "לחצנים ".
.97	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	3	יש לפרט את מפרט הטלפון המתקדם.	קיים מפרט מלא של כל סוגי הטלפונים במסמך מפרט טכני סעיף 8.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.98	נספח ה' – טופס הצעת מחיר + נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	2 – 3 + 3.5	מבוקש לפרט את הכמות המשוערת של כל אחד מדגמי הטלפונים (8.1, 8.2, 8.3) שהעירייה צפויה להזמין, ולהבהיר כי מכשירי הטלפון הקיימים הם בבעלות העירייה, יחוברו למרכזייה החדשה ככל שניתן, ופתיחת מכשירים נעולים תתומחר לפי שעת טכנאי (תוספת 6) לאחר אישור העירייה בכתב.	בשלב זה העירייה אינה יודעת מה היא כמות הטלפונים שתרכוש אם בכלל. המכשירים הקיימים לעירייה אכן יחוברו למרכזיה החדשה ככל ויהיה ניתן . כאופציה: התגמול בעבור פתיחת טלפונים קיימים/הגדרתם למרכזייה החדשה תתומחר על פי שעת טכנאי בהתאם לאישור מוקדם של העירייה .
.99	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	4	הסכם השירות לשנה רביעית לא כולל תמסורת ודקות שיחה ואירוח.	למענה העירייה-ככל ויידרש קו תמסורת הוא כלול בהצעת המחיר בסעיף 1, דקות השיחה מתומחרות בנפרד בהתאם להצעה.
.100	נספח ה' – טופס הצעת מחיר + נספח א' – מפרט השירותים (קובץ נפרד)	5 + 2.6	לגבי בנק השיחות של 40,000 דקות בחודש, מבוקש להבהיר: 1. אילו יעדים כלולים בבנק: נייח, סלולר, חו"ל, מספרי 1-700/1-800/1-900, ושירותי ערך מוסף. 2. האם שיחות נכנסות ושיחות פנים-ארגוניות נספרות בבנק. 3. האם דקות שלא נוצלו בחודש נצברות לחודש הבא. 4. מהו המחיר לדקה מעבר לבנק – האם לפי תוספת 9 בלבד. 5. כמה ערוצי שיחה בו-זמניים (SIP trunk) נדרשים.	1. כל השיחות הפנים ארציות בישראל. 2. שיחות פנים ארגוניות ושיחות נכנסות אינן נכללות בבנק הדקות והינן שיחות ללא עלות גם אם הן מתקיימות בין המרכזיות השונות. 3. לא -בנק הדקות מתאפס בכל חודש. 4. המחיר לדקת חריגה יהיה 4.5 אגורות (כולל מע"מ) לדקה. 5. 300 ערוצים.
.101	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	7 – 8	נבקש להסיר סעיף 8 כי הדרישה כפולה.	הדרישות אינן כפולות ומתייחסות פעם אחת לתוספת שלוחה במערכת המקומית ופעם שניה במערכת הענן.
.102	נספח ה' – טופס הצעת מחיר	תוספת 2	בתוספת 2 נכתב "טלפון מתקדם שני מסכים: סעיף 9.3". מבוקש לאשר כי הכוונה לסעיף 8.3 במפרט.	אכן הכוונה לסעיף 8.3 .

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.103	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		בהתאם להוראות חוק מס ערך מוסף, התשל"ו- 1975, החיוב במע"מ נדרש להתבצע במועד מסירת הציוד לקונה. ולכן נבקש שיתווסף לסעיף המשפט הבא: "יובהר, כי בתשלומים באמצעות החשבונית החודשית יגבה מלוא סכום המע"מ באופן חד פעמי בחשבונית השנייה שלאחר מועד הרכישה, עבור כל הציוד שנרכש, לפי שיעור המע"מ במועד אספקת הציוד".	הבקשה נדחית.
.104	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		נבקש להוסיף עלות התקנה למרכזיה.	הבקשה נדחית -המחיר כלול בסעיף 1 להצעת המחיר.
.105	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		נבקש להוסיף עלות התקנה לקול סנטר.	הבקשה נדחית -המחיר כלול בסעיף 1 להצעת המחיר.
.106	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		נבקש להוסיף תמחור שרת באירוח בחווה.	הבקשה נדחית -המחיר כלול בסעיף 1 להצעת המחיר.
.107	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		נבקש להוסיף תמחור VDOM בחווה.	הבקשה נדחית -המחיר כלול בסעיף 1 להצעת המחיר.
.108	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		האם קיימים סניפים או אתרים נוספים המחוברים למערכת?.	כן, כיום כ 15 אתרים (לא כולל בתי ספר וגנים).
.109	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט כמות שלוחות בכל אתר.	הבקשה נדחית. אין משמעות מבחינת הפתרון לכמות השלוחות באתר.
.110	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט נפח הקלטה נדרש.	הבקשה נדחית – הנפח אינו ידוע לעירייה .
.111	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט כמות נציגים במוקד	בהתאם למסמכי המכרז 30 בכל call center.
.112	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט כמות מנהלים.	עד 5 מנהלים מתוך ה 30 הנדרשים .
.113	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט כמות תצוגת מסך Wallboard.	5 לכל call center.
.114	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט Real Time Monitoring	הבקשה לא ברורה.

חתימה וחותמת: _____

מס"ד	מסמך/נספח	סעיף	נוסח השאלה	תשובת העירייה
.115	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט סוגי דו"חות נדרשים מהמערכת.	בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
.116	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט אינטגרציות נדרשות.	בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
.117	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט תצורת תשתית באתר האם נפרדת או משורשרת.	ברוב האתרים התצורה הינה רשת נפרדת ובשאר משורשרת.
.118	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		מפרט השירותים – אבקש לקבל את הנספח המלא, ככל שלא צורף למסמכי המכרז שפורסם.	המפרט מופיע באתר העירייה בעמוד במכרז (ותמיד הופיע שם).
.119	נספח ה' – טופס הצעת מחיר		אבקש לפרט את סוג מערכת CRM הקיימת והאם הינה WEB.	המערכת הקיימת הינה של חברת א.ש בינה והינה מבוססת WEB.

עיריית אופקים

חתימה וחותמת: _____