

## שאלות ותשובות - מכרז 4/17 - שירותי תחזוקה, תמיכה והתקנת ציוד מחשוב

### ותקשורת בתחנות המועצה

#### זכויות המועצה להסדר הימורים בספורט ("המועצה") במסמכי המכרז

אין לעשות שימוש במסמך זה ובתוכנו כולו או חלקו אלא לצורך הגשת הצעה למכרז. כל הזכויות במסמך זה הן של המועצה להסדר ההימורים בספורט, בלבד. מסמך זה ניתן לצורך קבלת מידע על המכרז. אין להשתמש או להעביר בכל צורה שהיא את המידע בין בכתב ובין באמצעי אלקטרוני שלא למטרת הגשת הצעה למכרז.

למעט אם נאמר במפורש אחרת, למונחים המפורטים במסמך זה תהיה המשמעות הנקובה לצדן בחוברת המכרז. כמו כן, למעט אם נאמר אחרת, הוראות חוברת המכרז יישארו ללא שינוי.

#### **הבהרות:**

1. לאור פניות מצד חלק מהמזעיעים ולאור ריבוי השאלות שנשלחו למועצה, מודיעה בזאת המועצה על דחיית המועד האחרון להגשת הצעות, כהגדרתו בסעיף 8.1 לחוברת המכרז, ליום 10.8.2017 שעה 14:00.
2. לאור התיקונים שבוצעו בהסכם (נספח א' לחוברת המכרז), כמפורט במסמך זה להלן, מצ"ב נוסח מסומן של ההסכם. מובהר, כי גרסא נקייה של ההסכם פורסמה אף היא כחלק ממסמכי המכרז עליה יש לחתום ולצרף למסמכי ההצעה, כמפורט בסעיף 5.2.2 לחוברת המכרז.

#### **סיכום שאלות ותשובות:**

1. **שאלה:** הגדרת "תחנות המועצה" – כדי לתמחר את השירותים ולדעת להתחייב על זמן התגובה להגעה מבוקש לקבל רשימה של התחנות.

**תשובה:** המודל התמחורי הוא תשלום פר קריאה המשקף את עלויות הספק, מעבדה, תחזוקה, כוונות ועמידה ב SLA.

על פי תנאי המכרז, ישולם תשלום חודשי בסיסי לפי 167 קריאות לחודש (אפילו היקף הקריאות יהיה בפועל נמוך יותר). ככל שכמות התקלות גדולה מן המינימום, הפיצוי הכספי גדל על כל קריאה שאינה קריאה חוזרת, המרמזת על איכות תיקון ותחזוקה מונעת המבוצעים על ידי הספק.

כיום מופעלות כ-1,600 תחנות הפרוסות ברחבי הארץ מאילת בדרום ועד מטולה בצפון. מרבית התחנות מרוכזות באזור המרכז. יחד עם זאת, הספק נדרש ליתן מענה לקריאת שירות בהתאם לאמור במסמכי המכרז, לכלל התחנות הפזורות בארץ. רשימת תחנות מפורטת תינתן לספק הזוכה.

2. **שאלה:** בהגדרת "ציוד המועצה" לגבי ההערה בסוף – שינויים בציוד עשויים להשפיע על התחייבויות הספק והתמחור, ויש להכפיף אותם כמקובל בהתקשרויות מסוג זה למנגנון גריעה/הוספה.

**תשובה:** לא מקובל. המועצה אינה עובדת על פי סוג ציוד מסוים ויתכן ואפילו סביר כי יחולו לאורך השנים שינויים בסוג הציוד שהמועצה מפעילה. יחד עם זאת, המועצה אינה מתכננת לשנות את תחום פעילותה ולכן אופי הציוד לא ישתנה מהותית.

3. **שאלה:** בהגדרת "השירות" או "השירותים" – נבקש כי ימחקו המילים "וכל הקשור והנדרש באופן סביר לביצוע השירותים בהתאם להוראות ההסכם, בשינויים המחויבים". תכולת השירותים מפורטת במכרז. אם ידרשו שירותים נוספים גם אם הם קשורים לשירותים נשוא המכרז, מדובר בתוספת לתכולה שהספק אינו יכול לדעת עליה או לתמחר אותה מראש במסגרת ההצעה, ולכן צריך להחיל לגביהם נוהל שינויים מסודר, לפיו המועצה מבקשת את השינוי, הספק מציג הצעה עם המשמעויות והזמנת השינוי היא בכפוף לאותן משמעויות, לרבות תוספת תשלום אם נדרשת.

**תשובה:** לא מקובל. על הספק לבצע פעולות נלוות, ככל שנדרש ובאופן סביר, על מנת לאפשר את ביצוע השירותים.

4. **שאלה:** בהגדרת "השירות" או "השירותים" – נבקש הבהרה למה הכוונה ב"כלל מערכות המועצה" להבדיל מהגדרת "ציוד המועצה". המכרז אינו מתייחס לכלל מערכות המידע של המועצה אלא למערכות ספציפיות ולכן מבוקש כי תכלל כאן הפניה לרשימה סגורה של המערכות.

**תשובה:** כלל מערכות המועצה הכוונה לכלל ציוד המועצה כפי שמופיע במכרז זה.

5. **שאלה:** הגדרת "תקלה חוזרת" – המבחן לאירועים שמוחרגים מאחריות הספק צריך להיות אובייקטיבי ולא אישור בעל התחנה. במקרה של מחלוקת – יש מנגנונים לבירורה.

**תשובה:** בהתאם לאמור בהגדרה, יש לקבל אישור בעל התחנה והמשווק האחראי לתחנה, או **הצגת הוכחה חד משמעית אחרת למועצה**. ככל ויוכיח הספק כי התקלה נגרמה על ידי גורם חיצוני ולא בעקבות טיפול/תחזוקה מונעת לוקה, לא יהיה אחראי בגין הנזק.

6. **שאלה:** נבקש כי צרכי המועצה והנחיותיה, הנזכרים בסעיף 2.3 לחוברת המכרז, יהיו בהתאם לתכולת השירותים במכרז ובכפיפות להוראות ההסכם.

**תשובה:** צרכי המועצה הינם כמפורט בחוברת המכרז ובהסכם.

7. **שאלה:** סעיף 4.1.3 – מבוקש לשנות להצהרה או תצהיר של מורשי חתימה במציע המאומת על ידי עורך דין או רו"ח. עו"ד או רו"ח אינם רשאים להצהיר על פרטים מסחריים או אחרים שאינם בתחום מומחיותם המקצועית, כמו ניסיון מקצועי של המציע, וזאת על פי הנחיות ועדת האתיקה של עוה"ד או הנחיות מועצת רו"ח, בהתאמה. [ראה בטאון האתיקה של לשכת עוה"ד, גליון 31, יוני 2009]

**תשובה:** מקובל.

8. **שאלה:** סעיף 6.2.7 – באיזה רישיונות מדובר? מאחר ומבוקש לצרף מסמכים להצעה ולא נראה שיש רישיונות רלבנטיים למהות ההתקשרות, מבוקשת הבהרה כדי שהמציע ידע מה לצרף.

**תשובה:** המועצה אינה בקיאה בכל הוראות הדין החלות על המציעים. ככל שחלה הוראה כלשהי בדבר רישיון, שאינו מפורט ביתר סעיפי המכרז, על המציע לצרפו.

9. **שאלה:** סעיף 7.4 – לא הגיוני שלא תתאפשר התראה וארכה לתיקון הפרה בטרם ביטול ההסכם. הפרה יכולה להיות גם לא יסודית, זניחה או נקודתית. מדובר בהסכם עם אתרים

רבים שהספק נערך ונכנס להוצאות כדי לבצעו, ולכן מן הדין לאפשר תיקון הפרות בטרם ביטול ההסכם ובפרט שהן תהיינה יסודיות אם מבוקש לבטל ההסכם.

**תשובה:** לאור הוראות סעיף 4 להסכם, סעיף 7.4 לחוברת המכרז מבוטל.

10. **שאלה:** סעיף 10.2.2 – הוראה זאת לא הגיונית. שהרי כל מטרת השאלות והתשובות לתקן או לחדד סעיפים במכרז. האם יש כוונה לפרסם חוברת מכרז מעודכנת אחרי השאלות והתשובות?

**תשובה:** מובהר כי מסמך השאלות והתשובות גובר על הוראות המכרז. לא יפורסם מכרז חדש אלא יש להתייחס למסמך השאלות והתשובות.

11. **שאלה:** סעיף 12.2 ו-14.4 – נבקש לציין כי המציע רשאי להמחות או להעביר או להסב כאמור בסעיף זה לחברות קשורות של המציע.

**תשובה:** לא מקובל. ככל וברצון הספק להמחות או להעביר או להסב את זכויותיו ו/או חובותיו על פי ההסכם, עליו לקבל את הסכמת המועצה מראש ובכתב, כאמור בסעיפים הרלבנטיים.

12. **שאלה:** סעיף 15.2-15.4 – נבקש להבהיר כי ככל שיש בהצעה מידע סודי של הספק וקניין רוחני קיים שלו או של יצרנים מטעמו – לא יהיה בהצעה משום העברת זכויות בהם למועצה אלא מתן זכות שימוש בלבד בקשר עם המכרז וכן שלמועצה תהא אפשרות להשתמש בהצעה בכל הקשור לפעילותה **במכרז זה בלבד**.

**תשובה:** מקובל.

13. **שאלה:** נספח א' הסכם – סעיף 4.1 – נבקש כי תינתן התראה של שבועיים לפני כניסת ההתקשרות לתוקף על מנת לאפשר לספק להיערך.

**תשובה:** כניסת ההתקשרות תיעשה מול הספק בהתראה של לפחות שבועיים.

14. **שאלה:** נספח א' הסכם – סעיף 4.4 – נבקש להבהיר כי במקרה של סיום מוקדם כאמור המועצה תשלם לספק גם עבור ציוד, רישיונות ומוצרים שנרכשו ו/או אשר הוחל בתהליך רכישתם לשם ביצוע השירותים עד לסיום תקופת ההסכם או תקופת האופציה הנוכחית, לפי העניין, ואינם ברי ביטול.

**תשובה:** לא מקובל. כעיקרון אין הספק נדרש לרכישת רישיונות ומוצרים. הכל מתבצע דרך ספקי המועצה ובתשלום של המועצה ישירות אליהם.

15. **שאלה:** נספח א', סעיף 4.5.1 – מבוקש כי הסעיף יחול רק אם ההליך או הצו כאמור לא בוטלו או עוכבו בתוך 45 ימים, דהיינו כי הסיפא תחול ביחס לכל החלופות בסעיף ולא רק ביחס לצו כינוס נכסים.

**תשובה:** מוסכם כי 45 הימים יחולו על כל ההליכים המשפטיים המפורטים בסעיף, אך לא אם הספק קיבל החלטה על פירוק או שנעשה בלתי כשיר לפעולה משפטית או אם הוא עושה סידור עם/או לטובת נוסיו ולדעת המועצה הדבר פוגם ביכולתו של הספק לבצע את השירותים.

16. **שאלה:** נספח א', סעיף 4.5.2 – מאחר שהסעיפים שהפרתן מוגדרת כהפרה יסודית מהווים את רוב סעיפי ההסכם, נבקש לקבוע כי על אף האמור בדין, הפרה יסודית או הפרה אחרת תארע רק לאחר שניתנו לספק התראה מראש בכתב וארכה בת 30 יום לפחות לתיקון.

**תשובה:** לא מוסכם.

17. **שאלה:** נספח א', סעיף 4.6 – מאחר וההסכם לאו דווקא יתחיל ב-1.1 ומבוקשת התראה של 12 חודשים, יש להסיר ההתייחסות ל-31 בדצמבר. 12 החודשים צריכים להימנות ממועד

תחילת השירותים. כמו כן, מבוקש להבהיר כי האמור לא יחול מקום בו הפרה המועצה את חובתה לשלם לספק בגין השירותים שאז יחול האמור בסעיף 4.5.2, בשינויים המחויבים.

**תשובה:** לא מוסכם. ההודעה המוקדמת היא של לפחות 12 חודשים.

18. **שאלה:** נספח א', סעיפים 4.8 ו-13.4 – נבקש כי:

(א) זכות העיכוב סעיף 4.8 תבוטל. אין הצדקה לעכב סתם כספים כשאין גיבוש של נזקים ולא הופעלה זכות קיזוז. אם יש למועצה זכות קיזוז, עליה להפעיל אותה אבל אין הצדקה לעכב כספים בהיקף שלא בהכרח קשור לגובה הנזק וללא מגבלת זמן.

(ב) זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו;

(ג) להגביל את זכות הקיזוז לתשלומים עפ"י הסכם זה בלבד. קיום או אי קיום מחויבויות הספק עפ"י הסכם זה לא ישפיעו על קיום מחויבויותיו עפ"י הסכמים אחרים בין הצדדים ועל קיום מחויבות המועצה עפ"י אותם הסכמים. סנקציית הקיזוז צריכה להיות קשורה קשר ישיר לאי קיום מחויבות ספציפית וישירה;

(ד) המועצה תמסור הודעה לספק על כוונה לבצע קיזוז, לפחות 21 יום מראש ובכתב.

הערה זו רלוונטית גם להערות בעמוד 4 לנספח ג' (הצעה כספית ומחירון) בעניין הקיזוז.

**תשובה:** להלן התייחסות המועצה לפי סעיפים:

(א) לא מקובל. באופן טבעי עיכוב התשלום קודם לגיבוש ובירור נזקי המועצה. אם תשלם המועצה את התשלום לספק טרם גיבוש ובירור הנזקים, לא ייוותרו בידי המועצה נכסים מהן תוכל להתקזז.

(ב) לא מקובל.

(ג) הוראות ההסכם חלות רק על ההתקשרות על פי ההסכם ואינן חלות על התקשרויות אחרות עם הספק, ככל שישנן.

(ד) הקיזוז יבוצע לאחר המועד בו התגלה למועצה אודות הנזק. אין המועצה יכולה להתחייב להודעה מראש בעניין.

19. **שאלה:** נספח א', סעיף 5.1 – במקרה של גידול או קיטון בכמויות הציוד או תוספת או הפחתת אתרים, יש להפעיל נוהל גידול/קיטון אשר עשוי להשפיע על התמורה.

**תשובה:** לא מוסכם. בהצעת המחיר על המציע לקחת בחשבון כי ייתכנו שינויים.

20. **שאלה:** נספח א', סעיף 5.4 – נבקש להבהיר כי תנאי התשלום הינם על בסיס שוטף + 30. לגבי ציוד, רישיונות ומוצרים הדרושים להקמת המערכת - נבקש שהמועצה תשלם עבורם מראש, שכן הספק נדרש לשלם עבורם ליצרן מראש.

כמו כן, מבוקש כי סכום שאינו שנוי במחלוקת ישולם בכל מקרה במועדו.

**תשובה:** המועצה אינה משלמת מראש אלא כנגד סחורה במחסן הספק. תנאי התשלום הינם שוטף + 30. יצויין, כי מרבית הציוד מסופק לספק מספקי המועצה השונים (אלא אם הספק יוכל לספק מחירים מתחרים ובמקרה כזה עליו לקחת בחשבון דרך תשלום זו).

לא ברור מה הכוונה בסכום שאינו שנוי במחלוקת לעניין סעיף 5.4. התשלומים ישולמו במועד, בכפוף להוראות ההסכם.

21. **שאלה:** נספח א', סעיף 6.1 – נבקש להבהיר כי ככל שיש ברכיבי השירותים והציוד מידע סודי של הספק וקניין רוחני קיים שלו או של יצרנים מטעמו – לא יהיה בהצעה משום העברת זכויות קניין רוחני בהם למועצה אלא מתן זכות שימוש בלבד בקשר עם המכרז ולצרכי

המועצה.

**תשובה:** הסעיף תוקן לעניין קניין רוחני.

22. **שאלה:** נספח א', סעיף 6.2 – מבוקש כי מסירת האמור בסעיף תהיה כנגד תשלום יתרת התמורה המגיעה לספק.

**תשובה:** המועצה מחויבת לשלם לספק את תמורת ההסכם, בכפוף להוראות ההסכם.

23. **שאלה:** נספח א', סעיף 6.4 – הסעיף לא ברור. הספק מחויב לבצע את התחייבויותיו כנגד התשלום. אם לא יבוצע תשלום – אין לדרוש מהספק לספק שירותים או ציוד.

**תשובה:** הסעיף אינו דן בביצוע שירותים כנגד תשלום, אלא בזכויותיה של המועצה בקניין הרוחני במצב בו אין מבוצעת תשלום או התחייבות אחרת.

24. **שאלה:** נספח א', סעיף 7.2 – נבקש לתקן את הסעיף כך שתינתן ארכה לספק לביצוע פעולה או שירות אף במצב של עיכוב או איחור של המועצה או אי ביצוע מטלה של המועצה, הנדרשת לספק כדי לבצע את התחייבויותיו, כגון העדר תגובה, כדוגמא. כמו כן נבקש להוסיף כי המועצה רשאית ליתן ארכה בכתב לביצוע פעולה או שירות כלשהם, מכל סיבה שהיא.

**תשובה:** "במקרה שבו יחול עיכוב בביצוע השירותים בשל כוח עליון, יידחה המועד לסיום השירותים בפרק זמן שייקבע על ידי המועצה...". עיכוב, כאמור, מתייחס גם לעיכוב שנגרם למועצה בגין כח עליון, אשר מנע מהספק לבצע את עבודתו. הסעיף יישאר כפי שהוא.

העובדה שהמועצה רשאית ליתן ארכה לביצוע פעולה או שירות כלשהם, ברור מאליו. יחד עם זאת, המשפט נוסף להסכם.

25. **שאלה:** נספח א', סעיפים 7.2-7.3 – כאשר יש כח עליון, משך העיכוב לא יכול להיקבע על ידי המועצה אלא יהיה לפי משך הזמן בו שורר כח עליון. כמו כן, עם הסרת המניעה של הכח העליון, הספק יבצע את השירותים בהתאם לזמן ההיערכות הנדרש לפי מהות הכח העליון ומשכו, וגם כאן מבוקש שלא יקבע לוח זמנים באופן חד צדדי אלא בתיאום בין הצדדים.

**תשובה:** משך העיכוב לא נקבע על ידי המועצה אלא מועד סיום השירותים. סעיף 7.3 מתייחס לכך שהצדדים יעשו את כל המאמצים להדביק את הפיגור. ככל שלספק נדרש זמן התארגנות, הצדדים ידונו בכך בבוא המועד.

26. **שאלה:** נספח א', סעיפים 8.2-8.3 –

(א) נבקש לקבוע כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה בתוך 14 יום מהודעה בכתב וכי החילוט יהיה מוגבל לגובה הנזקים שנגרמו בפועל למועצה.

(ב) חילוט הערבות אמור לבוא על חשבון הסעדים הכספיים שהמועצה זכאית להם ולא בנוסף להם, שכן הערבות היא כלי לגבות באמצעותו דמי נזק שהמועצה זכאית להם ולא להוות פיצוי מוסכם. נבקש על כן כי הסעיף יתוקן בהתאם.

(ג) מבוקש כי לא ידרש להשלים את סכום הערבות כל פעם מחדש, שכן המשמעות היא בעצם ערבות בלתי מוגבלת בסכום. מקובל כי הערבות היא בסכום נקוב, ואם תחולט אין בכך כדי לגרוע מזכותה של המועצה לתבוע את שאר נזקיה.

(ד) בסעיף 8.3 מבוקש כי מסירת ערבות שמאריכה ערבות קיימת תהיה 14 יום לפני פג התוקף של הערבות הקודמת, אין הצדקה לכפילות של 60 יום במועדי הערבויות.

**תשובה:**

(א) החילוט יהיה בהתאם לנזקים שנגרמו למועצה. תינתן הודעה מראש של 14 ימים.

- (ב) לא מוסכם. אין בחילוט הערבות כדי לגרוע מסעדים אחרים להם זכאית המועצה.
- (ג) לא מקובל. ככל שחולטה הערבות, או חלקה, החילוט נעשה בגין נזק שנגרם למועצה ועל הספק להשלים את הבטוחה מחדש.
- (ד) אין מדובר בכפילות אלא בהארכת מועד. את הארכת תוקף הערבות יש להמציא עד 60 יום לפני שפוקעת הערבות הנוכחית.
27. **שאלה:** נספח א', סעיף 9 נבקש:

- (א) למחוק את המילים "מיד עם דרישתה הראשונה של המועצה (להלן-"דרישה")" ולהוסיף במקומם "כנגד פסק דין סופי שאין עליו עיכוב ביצוע";
- (ב) להוסיף בסוף הסעיף לגבי אישור הפשרה את המילה "בכתב";
- (ג) כי השיפוי על הוצאות משפט יהיה בגין הוצאות ושכ"ט סבירים.
- (ד) נבקש כי ההודעה על התביעה או הדרישה תינתן עם קבלתם שכן 14 יום לא יאפשרו להתגונן כיאות, לאור המועדים להגשת תגובה/כתב הגנה.

### **תשובה:**

- (א) לא מקובל.
- (ב) מקובל.
- (ג) לא מקובל.
- (ד) מקובל.

28. **שאלה:** נספח א', סעיף 10 -

- (א) סעי' 10.1 לתשומת לב.
- (ב) סעי' 10.2 שורה שניה יש למחוק את המילה "מתאימים". שורה שלישית אחרי המילה "דין" יש להוסיף "על פי המפורט באישור הביטוח". שורה רביעית יש למחוק את המילים "לא פחות מ-5 שנים" ולכתוב במקום "שנתיים".
- (ג) סעי' 10.3 שורה שניה יש למחוק את המילים "וכל עוד אחריותו מכוחו קיימת".
- (ד) סעי' 10.4 שורה שניה יש למחוק את המילה "מזערית".
- (ה) סעי' 10.7 שורה ראשונה יש למחוק את המילה "מיד".
- (ו) סעי' 10.8 שורה שניה אחרי המילה "מקצועית" יש להוסיף "משולב עם חבות המוצר". שורה רביעית יש למחוק את המילים "שבע שנים" ולכתוב "שנתיים", יש למחוק את המילה "לפחות".
- (ז) סעי' 10.9 שורה שניה יש למחוק את המילים "ו/או מי מטעמו".

### **תשובה:**

- (א) לא ברורה השאלה.
- (ב) מקובל.
- (ג) מקובל.
- (ד) לא מקובל.
- (ה) לא מקובל.

(ו) מקובל.

(ז) לא מקובל.

29. **שאלה:** נספח א', סעיף 10.5 - בקש להוסיף לאחר המילה "הנדרשים" את המילים "ממנו על פי הסכם זה ו/או על פי דין".

**תשובה:** לא מקובל

30. **שאלה:** נספח א', סעיף 11.1 -

(א) המידע הסודי מוגדר באופן רחב שאינו מאפשר הבחנה בינו לבין מידע שאינו סודי. נבקש להגדיר את המידע הסודי באופן ברור ומצומצם, כדלקמן:

"המידע יסומן ע"י המועצה כמידע סודי. לא סומן המידע כאמור ע"י המועצה או לחילופין נעשה הגילוי בע"פ, 1) יזוהה המידע כמידע סודי במועד הגילוי (21-) המועצה תמציא באופן מיידי לצד המקבל תקציר בכתב המאפיין את המידע שגולה בצורה המאפשרת את זיהויו." כמו כן נבקש להגביל את המידע רק למידע אשר נמסר ע"י המועצה או מי מטעמה ובמסגרת הפרויקט בלבד.

(ב) נבקש לסייג את חובת שמירת הסודיות כך שהספק יהא רשאי לגלות, לפרסם, להפיץ ולהשתמש במידע אשר: היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; פותח באופן עצמאי; נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של הספק; ידע מקצועי, שיטות עבודה, מתודולוגיה וכו' בתחום עיסוקו של הספק שאינם ייחודיים למועצה.

**תשובה:**

(א) המידע מוגדר באופן מפורט בסעיף.

(ב) הסעיף תוקן בהתאם.

31. **שאלה:** נספח א', סעיף 11.3 – נבקש להוסיף כי הספק יהא רשאי להעביר מידע כאמור לקבלני המשנה שלו ולחברות הקשורות לו לשם ביצוע השירותים.

**תשובה:** הספק רשאי להעביר מידע לעובדים ולקבלני משנה העוסקים במתן השירותים.

32. **שאלה:** נספח א', סעיף 12 – נבקש לציין כי המציע רשאי להמחות או להעביר או להסב כאמור בסעיף זה לחברות קשורות של המציע.

**תשובה:** לא מוסכם. ר' גם סעיף 11 לעיל.

33. **שאלה:** נספח א', סעיף 13.2 -

(א) אין הצדקה לפיצוי מוסכם בגין כל הפרה של ההסכם ועוד בסכום האמור. מקובל לעיתים לקבוע פיצויים מוסכמים בגין הפרות ספציפיות כי איחור בזמני תגובה או איחורים באספקה. אך לא בגין כל הפרה. ככל שלא ימחק הסעיף, נבקש כי:

(ב) ייקבע פיצוי מוסכם סביר יותר בגין כל הפרה, בסכום של 1000 ₪ ולא יותר;

(ג) הגבלה בתקרה של 10% מהתמורה לכל תקופת ההסכם;

(ד) הפיצוי המוסכם יהיה בגין הפרה יסודית בלבד ולאחר שניתנה לספק הודעה בכתב וארכה בת 30 יום לתיקון.

**תשובה:** לא מקובל, למעט מתן התראה מראש של 7 ימים.

34. **שאלה:** נספח א', סעיף 14.4 – נבקש להכפיף לנוהל השיפוי המבוקש ביחס לסעיף 9 להסכם לעיל.

**תשובה: מקובל.**

35. **שאלה:** נספח א', סעיף 14.5 – סעיפים 14.5 ו-13.1 זהים וכפולים.

**תשובה: סעיף 14.5 נמחק.**

36. **שאלה:** נספח א' כללי – נבקש להוסיף סעיף הגבלת אחריות להסכם, כמקובל בהתקשרויות מסוג זה, כדלקמן:

"למען הסר ספק, מובהר כי על אף האמור לעיל ובכל דין, הספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף או תוצאתי לרבות אובדן רווחים, הכנסה, נתונים, מסמכים או מידע.

בכל מקרה, גבול אחריות הספק לפיצוי בגין נזק ישיר, למעט נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי, לא יעלה על גובה סך כל התמורה השנתית המגיעה לספק על פי הסכם זה. מובהר בזה, כי הגבלת האחריות דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל מכוון של הספק או מי מעובדיו או שלוחיו."

**תשובה: הפסקה הראשונה מקובלת ונוספה לסעיף 9 להסכם.**

37. **שאלה:** נספח ב', סעיף 2, נבקש:

(א) ליתן התראה בכתב, וארכה של 30 יום או פרק זמן ארוך יותר הדרוש על מנת להספיק להכשיר את העובדים בהתאם לדרישות, שינקבו באופן מפורט בהתראה;

(ב) המונח "הליך נאות של הכשרה" מופיע כקריטריון לבדיקת עמידת הספק בהתחייבויותיו. מאחר שההדרכות וההכשרות מבוצעות על ידי חברות המסופים המוסמכות, מוצע להגדיר כי המונח "הליך נאות של הכשרה" משמעותו כאמור בתחילת הסעיף: "הכשרה מתאימה של חברת SG או כל חברת מסופים אחרת או מוסמך מטעמה להתקנה, תיקון תקלות במסופים, החלפת חלפים ניקוי מסופים וחלפים פנימיים וחיצוניים לרבות ביצוע ריענונים תקופתיים וביצוע טיפולים מונעים שוטפים."

(ג) להסיר את הדרישה לפיצוי מוסכם. מדובר בהתחייבות שאינה ברת מדידה באופן מדויק בניגוד למשל לאיחור בלוח זמנים. על כן אין כל הצדקה לקנוס בגינה כאשר גם עצם ההפרה לא חד משמעי וגם הנזק בעקבותיה לא בהכרח קשור לגובה הפיצוי המוסכם. ממילא העדר הדרכה נאותה יתבטא בהכרח באי עמידה ב-SLA ובגין כך יש פיצוי מוסכם נפרד.

(ד) סעיף 2.2 – לא ראוי להורות באופן חד צדדי על הדרכה בחו"ל על חשבון הספק. אם המועצה מבקשת הדרכה כזאת, עליה לממן אותה.

**תשובה:**

(א) המועצה מעריכה כי הליך החפיפה יארך עד 3 חודשים מקבלת ההחלטה לגבי הספק הזוכה. ארכת ההתארגנות של הספק בת 30 יום הינה חלק מתוך תקופת חפיפה זו הכוללת גם את התארגנות הספק, גם את ההדרכות וההכשרות הנדרשות לצוותי הספק וכל הטיפול במעבר הציוד והחלפים וכמובן את הערכות מערכות המחשוב של הספק הזוכה. עם זאת, הספק נדרש להציג תוכנית עבודה מפורטת על פי ניסיונו להתארגנות למעבר בתוך המכרז. כמו כן הספק הזוכה נדרש להגיש תוכנית עדכנית, בתוך 14 יום מיום ההודעה על זכייתו, אשר כוללת את כל שלבי ההתארגנות. הליך הכשרת העובדים וההתארגנות נדרש שייכלל בתוכנית זו. כמו כן מובהר כי לא תינתן אפשר להגיש תוכנית אופטימית בתהליך המכרז (תהליך בחירת הספק) ותוכנית שונה ומנותקת ממנה לאחר המכרז.



(ב) לא מקובל. הספק הוא זה שאחראי לביצוע ההכשרה ותחזוקת ההכשרה לאורך התקופה בין אם פנימית ובין אם מול חברות הציוד השונות.

(ג) לא מקובל. העדר הדרכה והכשרה נאותים נאותה פוגעת במועצה במספר מישורים הכוללים אובדן הכנסות, רכש ובלאי לציוד באופן שאינו סביר ונדרש וכהנה וכהנה.

(ד) לא מקובל. המועצה משתתפת במימון הדרכה ראשונה. הדרכה זו כוללת את כל הידע הנדרש לגבי המוצר ותחזוקתו. כל הדרכה או השלמה מעבר לכך הינה על חשבון הספק ונובעות בדרך כלל מחוסר העברת ושמירת ידע תקין פנימית אצל הספק.

38. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 3.3.5 - שיעור הפיצוי המוסכם גבוה מאד, ואין קורלציה בינו לבין ההפרה הנטענת. מבוקש לצמצם את הפיצויים המוסכמים בנספח זה לאי עמידה ב-SLA בלבד. כמו כן, מבוקש כי תקבע תקרה של 10% מהתמורה השנתית לכלל הפיצויים המוסכמים מכח ההסכם והמכרז לרבות הפרקים השונים במפרט.

**תשובה:** לא מוסכם. עיתוד מלאי נכון הוא קריטי ליכולת המועצה לתפקד ולתפקוד מסופי המועצה, עיתוד מלאי לא תקין, שלא מבוצע בזמן, עלול לגרום להפסדים כספיים כבדים למועצה, שהקנס כאן הינו זעום בכל קנה מידה לנוק שיכול להיגרם.

39. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 5.1 - הערה כללית – עבודה בשבת/חג כפופה לקבלת היתרי עבודה בשבת/חג.

**תשובה:** תשומת לבכם כי סעיף 5.2 מתייחס לחלון השירות הנדרש, אשר אינו כולל עבודה בשבת/חג. יחד עם זאת, הספק רשאי להעסיק עובדים לא יהודים, שאינם דורשים היתרי עבודה, ולבצע את העבודה במהלך השבת/חג.

40. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 5.1.2. – בסעיף זה הלו"ז הוא 3 שעות. בהגדרת "פריסה ארצית" בסעיף 1 למסמכי המכרז זמן ההגעה הוא שעה אחת. מה הנכון?

**תשובה:** בהגדרת "פריסה ארצית" ההתייחסות הינה לזמן הנסיעה הממוצע לכל תחנה ואילו בסעיף 5.1.2 בנספח ב'4 ההתייחסות הינה למשך הטיפול המכסימלי לתקלה. הנחת העבודה של המועצה הינה כי זמן הטיפול הממוצע בתוך תחנה אינו צריך לעלות על 20 דקות. יחד עם זאת, לאחר בחינה נוספת של הנושא, בפריסה הארצית תתוקן הדרישה לשעה וחצי במקום שעה.

41. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 5.1.2.1 – נבקש להוסיף חריגות מוצדקות לעמידה בזמנים כמבוקש ביחס לסעיף 7.2 להסכם (ראו הערתנו לעיל), דהיינו כח עליון וסיבות שתלויות במועצה או במי מטעמה או בצד שלישי.

נבקש כי תקבע תקרת פיצוי מוסכם וקנסות של 10% מהתמורה השנתית לכלל הפיצויים המוסכמים מכח ההסכם והמכרז לרבות הפרקים השונים במפרט

**תשובה:** לא מקובל לשם כך קבעה המועצה מדרוג לקנסות. המועצה אינה בדיעה כי יש צורך באישור חריגות מוצדקות הנובעות מגורמים אילו שיעברו את ה 3%.

לגבי תקרת הפיצוי המוסכם והקנסות - גם כאן לא מקובל. הנחת המועצה היא כי הספק אינו צריך כלל להיות בעמדה של מעל ל 3% חריגה מעמידה ב SLA

42. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 2.1.2.2. – נבקש להוסיף לאחר המילה "SLA" את המילים "למעט במקרים של חריגות מוצדקות המפורטות בסעיף 5.1.2.1 לעיל ובהסכם".

**תשובה:** לא מקובל ראה תשובה בסעיף 41 לעיל.

43. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 5.3 – ככל שהספק ידרש לטפל גם בתקלות תוכנה, לא ניתן להתחייב לגבי זמן סיום טיפול שכן התקלה תופנה בדרך כלל ליצרן, והלו"ז כפוף לתנאי השירות של

היצרן של התוכנה.

**תשובה:** לא מקובל. תקלות תוכנה רוחביות במספר תחנות אינן באחריות הספק. תקלות באחריות הספק יכולות להיות תקלות משולבות תוכנה/חומרה, אשר בד"כ נפתרות בהחלפת החומרה נקודתית ומושפעות מרגישות החומרה. אין טיפול בתקלות תוכנה בשטח למעט קונפיגורציה פשוטה והחלפת ציוד. אין תקלת תוכנה בשטח הנשארת בשטח ללא טיפול, אשר ניתן לביצוע על ידי הספק ובכלל זה החלפת ציוד.

44. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 6.6 – נבקש למחוק את המילה "הבלעדי".

**תשובה:** לא מוסכם ראה הסבר לכך בתשובה לשאלה 38 לעיל.

45. **שאלה:** נספח ב'4, סעיפים 6.2-6.3 – נבקש להסיר את הדרישה לפיצוי מוסכם בעניין זה ובכל מקרה לקבוע תקרת פיצוי מוסכם של 10% מהתמורה השנתית לכלל הפיצויים המוסכמים מכח ההסכם והמכרז לרבות הפרקים השונים במפרט.

**תשובה:** סעיפים אלו אינם דנים בפיצוי מוסכם.

46. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 8.6 – נבקש כי הפיצוי המוסכם יהיה סביר יותר בסכומו וכן שתקבע תקרת פיצוי מוסכם של 10% מהתמורה השנתית לכלל הפיצויים המוסכמים מכח ההסכם והמכרז לרבות הפרקים השונים במפרט

**תשובה:** לא מוסכם. עמידה בהחלפת חלפים בסדר גודל דומה או זהה ל Benchmark ידוע צריכה להיות שאיפה של ההספק ועליה להיות במעקב שלו לטובת כלל הפעילות המשותפת עם המועצה. על כן, המועצה לא רק קובעת התאמה לכך אלא מאפשרת לפני הקנס לספק לתקן את עצמו בתוך 45 יום.

47. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 10.1 – שביעות רצון היא מדד סובייקטיבי, נבקש להחליף האמור בממד אובייקטיבי כגון עמידה בהוראות ההסכם.

**תשובה:** כן, מדובר בממד סובייקטיבי של מזמין השירות. מדדי המועצה מפורטים לאורך כל המכרז ואינם שונים מדרישות המועצה לשביעות רצונה.

48. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 12.1 – במקרה כזה צריכה להתעדכן התמורה בהתאם.

**תשובה:** לא מקובל. המועצה אינה משלמת על פי סוג הציוד אלא על פי קריאה ואופן הטיפול בה בהתאם להגדרות המכרז וכמו שהוסבר בסעיף 1. גידול בציוד ותחנות מביא לגידול משמעותי בתמורה לספק ועל כן כל העדכונים הללו אינם רלוונטים.

49. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 12.2 – כאשר ציוד מועבר לאחריות הספק, מבוקש כי יתאפשר לספק לבצע בדיקה בדבר כשירות הציוד לשירות ואם למשל תוכנה אינה בגרסה עדכנית או נדרש לבצע בציוד פעולה כדי להביאו לכשירות לשירות, הנ"ל יבוצעו טרם תחילת השירותים וללא מדידת SLA ועל חשבון המועצה.

**תשובה:** הציוד אשר מועבר מהספק היוצא לספק הנכנס יעבור בדיקה וביקורת מלאה לתקינותו על ידי ובאחריות הספק היוצא. רק ציוד תקין יעבור לידי הספק החדש. ציוד אשר אינו ניתן לתיקון יגרט מול הספק היוצא בצורה מסודרת.

50. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 14.2 – נדרשים לפחות 30 יום להחלפת עובד.

**תשובה:** על הספק ובאחריותו להיות ערוך לעמידה בכוח אדם חלופי או תומך בכל דרך אפשרית על מנת לא לפגוע בעמידה ב SLA הנדרש.

51. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 14.6 – נבקש למחוק את המילים "במהלך עבודתו" ובמקומן להוסיף את המילים "כתוצאה מעבודתו".

**תשובה: מוסכם.**

52. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 15.5 – נבקש לקבוע פיצוי מוסכם סביר יותר וכן תקרת פיצוי מוסכם של 10% מהתמורה השנתית לכלל הפיצויים המוסכמים מכח ההסכם והמכרז לרבות הפרקים השונים במפרט.

**תשובה:** לא מוסכם. המועצה מצפה מהספק לדאוג כי הדוחות יהיו דוחות אוטומטיים מהמערכות של הספק ללא צורך וסיבה לעיכוב כלל. הדוחות במבוקשים הינם דוחות סטנדרטיים ובסיסיים ולכן המועצה אינה רואה כל סיבה לעיכוב מסירתם.

53. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 15.6 – ובלבד שקיימים נתונים מהסוג המבוקש אצל הספק.

**תשובה:** לא מקובל. אם יש צורך, הספק ידאג להשלמת הנתונים אילו והכנסתם למערכותיו.

54. **שאלה:** נספח ג' -

(א) סעי' 1 שורה ראשונה יש למחוק את המילים "מורחב בין היתר לכל הסיכונים".

(ב) סעי' 2 שורה ראשונה יש למחוק את המילים "לא יפחתו"

(ג) סעי' 2.1 שורה ראשונה אחרי המילה "מיליון ₪" יש להוסיף "למקרה ולתקופה". שורה שניה אחרי המילים "ומי מטעמו" יש להוסיף "למעט קבלנים וקבלני משנה".

(ד) סעי' 2.2 שורה ראשונה אחרי המילה "ארה"ב" יש להוסיף "למקרה ולתקופה". שורה שניה אחרי המילה "מחלה" יש להוסיף "מקצועית".

(ה) סעי' 2.3 שורה ראשונה יש למחוק את המילים "(אפשר משולב)". אחרי המילה "מיליון ₪" יש להוסיף "למקרה ולתקופה". שורה שניה יש למחוק את המילה "נשוא" ולכתוב במקום "בקשר עם". שורה שלישית אחרי המילה "נגדו" יש להוסיף "בכפוף לגבולות האחריות המצוינים לעיל". שורה חמישית אחרי המילה "הביטוח" יש להוסיף "למעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה". שורה שישית אחרי המילה "הביטוח" יש להוסיף "אך לא לפני 23.1.97 לעניין חבות המוצר ולעניין אחריות מקצועית 1.12.95".

(ו) הרחבות ותנאים מיוחדים שורה שניה אחרי המילה "ביט" יש להוסיף "2012". יש למחוק את המילים "או שפ"י לאחריות מקצועית (PI) ולכתוב במקום "chubb menorah Israeli it 2008". סעי' 1 שורה שניה אחרי המילה "בנפרד" יש להוסיף "אולם לא יכוסו תביעות המזמין כלפי המבוטח". סעי' 5 שורה שלישית יש למחוק את המילה "שלטובתכם" ולכתוב במקום "שבאישור".

**תשובה:**

אנו מניחים כי הכוונה להערות לנספח 4 להסכם:

א. לא מקובל.

ב. לא מקובל

ג. לא מקובל

ד. לא מקובל.

ה. לא מקובל.

ו. מקובלת ההערה בדבר chubb menorah Israeli it 2008. היתר לא מקובל.

55. **שאלה:** נבקש לקבל את נספחי המכרז בפורמט WORD

**תשובה:** מקובל. מובהר, כי המסמכים שפורסמו באתר המועצה הינם המסמכים המחייבים

וכי אין לערוך בהם כל שינוי שלא בהסכמת המועצה בכתב. מציעים המבקשים לקבל עותק בפורמט וורד מתבקשים לפנות לאיש הקשר למכרז.

56. **שאלה:** סעיף 5.1 ונספח ד' – נוסח ערבות הצעה – הנוסח אינו תואם את הכתוב בסעיף 5.1 של המכרז מבחינת גובה הערבות ושם המכרז.

נא הבהרתכם מה נכון ובמידת הצורך, נבקש לקבל נוסח ערבות חדש.

**תשובה:** הטעות נפלה בסעיף 5.1 לחוברת המכרז. יש להגיש ערבות בנקאית על סך של 50,000 ש"ח כנקוב בנספח ד'.

57. **שאלה:** תנאי המכרז, סעיף 7.4 (פסקה שנייה) – נבקש שיובהר כי הפסקת התקשרות תעשה לאחר שניתנה לספק התראה ואפשרות סבירה לתקן את ההפרה והוא לא עשה זאת במועד הנדרש ובהתאם נבקש למחוק בשורה השנייה את המילים: "לאלתר וללא הודעה מראש" ובמקומן לרשום את המילים: "לאחר שניתנה לספק התראה ואפשרות סבירה לתקן את ההפרה והוא לא עשה זאת במועד הנדרש".

**תשובה:** ר' שאלה 9 לעיל.

58. **שאלה:** תנאי מכרז, סעיף 16.2 – נבקש שיובהר כי כל שינוי ו/או תיקון לאחר מועד ההגשה ו/או לאחר הזכייה יעשה בתיאום עם הספק או לחילופין, הספק יהיה רשאי לתקן הצעתו בהתאם לשינוי/ תיקון.

**תשובה:** סעיף 16.2 דן בביטול המכרז ולא בתיקון תנאיו.

59. **שאלה:** הסכם, סעיף 6 – נבקש שיובהר כי העברת בעלות בתוצרים הינה בהתייחס לתוצרים אשר הוכנו באופן ייעודי וייחודי עבור המועצה ו/או על בסיס מידע סודי שלה.

**תשובה:** מקובל.

60. **שאלה:** הסכם, סעיף 9 – נבקש שיובהר כמקובל בהסכמים מסוג זה כי הספק יישא באחריות המוטלת עליו על פי דין לנזקים ישירים בלבד, שייגרמו למועצה עקב מעשה ו/או מחדל של הספק ו/או של מי מטעמו ו/או כתוצאה מהפרת התחייבות כלשהי של הספק ו/או מי מטעמו, לפי הסכם זה. סכום חבותו של הספק כאמור לעיל לא יעלה בכל מקרה על סכום התמורה ששילמה המועצה לספק בגין השירותים. הספק לא יישא באחריות לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים לרבות אך לא רק, זמן השבתה, אובדן הזדמנויות עסקיות, אובדן הכנסות או רווחים, אובדן חסכוניות צפויים, אובדן או נזק למידע או אי-זמינות שלו, או שחזור תוכנה.

**תשובה:** ר' שאלות 27 ו-36 לעיל.

61. **שאלה:** הסכם, סעיף 13.2 – הקנס הקבוע בסעיף זה הינו חריג ומוגזם. לאור נבקש להפחית את סכום הקנס לסך של 1,000 ₪ בגין כל הפרה, עד לתקרה של 20% מהתמורה החוזית השנתית לה זכאי הספק לפי הסכם זה ושכל מקרה הטלת הקנס תהיה כפופה לכך שההפרה שבגינה מוטל הקנס נבעה מסיבות התלויות בספק ו/או מי מטעמו בלבד.

**תשובה:** ר' שאלה 33 לעיל.

62. **שאלה:** הסכם סעיף 10.2 – מבוקש כי המילים: "על פי הסכם זה ו" תימחקנה שכן כידוע לעורך המכרז לא ניתן לבטח חבות חוזית אלא חבות על פי דין בלבד.

**תשובה:** לא מקובל. הזוכה יידרש לבטח את אחריותו על פי הוראות ההסכם.

63. **שאלה:** נספח 4 – אישור עריכת ביטוח – סעיף 1 - מבוקש להבהיר כי ביטוח הרכוש הינו מסוג אש מורחב.

**תשובה:** לא מקובל.

64. **שאלה:** נספח 4 – אישור עריכת ביטוח – סעיף 2 – מבוקש כי :

(א) ברישא- לאחר המילים : "ביטוחי חבויות" יבוא : "לכיסוי אחריות הספק על פי דין"

(ב) המילים : "לא יפחתו מסכומי" תימחקנה.

(ג) 2.1- בהרחבת השיפוי יימחקו המילים : "ומי מטעמו כמבוטח נוסף". תיווסף סיפא : "למעט רכוש עליו פועלים במישרין".

(ד) 2.2 במקום המילה : "המעסיק" יבוא : "המעביד". במקום המילים : "כל מועסק" יבוא : "כל עובד של הספק שאירעו תוך כדי ועקב השירותים".

**תשובה:** לא מקובל.

65. **שאלה:** נספח 4 – אישור עריכת ביטוח – הרחבות ותנאים מיוחדים – מבוקש כי :

(א) המילים : "או "שפי" לאחריות מקצועית (PI)" תימחקנה.

(ב) סעיף 1)- לאחר המילה "צולבת" יבוא : "(למעט בביטוח חבות מעבידים, ובביטוח אחררות מקצועית משולב מוצר יובהר כי חבות המזמין כלפי הספק אינה מכוסה)".

(ג) סעיף 2)- לאחר המילים : "צמצום כיסוי" יבוא : "במשך תקופת הביטוח"

**תשובה:** לא מקובל.

66. **שאלה:** כללי - לאור כמות התחנות המצוינות, מהו מלאי המינימום הנדרש לשמירה אצלנו?

**תשובה:** מלאי המינימום יקבע יחד עם הספק הזוכה ויחד עם ספק המסופים בהתאמה.

67. **שאלה:** כללי - האם יש דרישה למחסנים קדמיים או רק לאחד מרכזי (בתרשים יש התייחסות למחסן קדמי, אך לא בפירוט)?

**תשובה:** נדרשים להיות מחסנים קדמיים מפוזרים בארץ צפון דרום ומרכז על מנת להיות ערוכים להעברת וקליטת ציוד לטכנאים ומשווקים בפרק זמן סביר. המחסן המרכזי הוא זה שמרכז בסופו של דבר את הציוד כולו מכל המחסנים ואחראי לשילוח אליהם כמו להעברת הציוד התקול לתיקון מעבדה.

68. **שאלה:** כללי – האם צפי התקלות הוא אכן 160 לחודש? יודעים לומר באחוזים, על סמך ניסיון, כמה תקלות נפתרות בשטח וכמה למעבדה?

**תשובה:** לא ניתן להעריך את צפי התקלות. עם זאת, על מנת לקבל קנה מידה בלבד המועצה מעריכה כי צפי התקלות למסוף לשנה הוא בין 1 ל- 2 וצפי התקלות למחשב או ציוד אחר לא יעלה על 1 לשנה. פתרון התקלות בשטח מתבטא יותר בהחלפת ציוד, חיבורים לא תקינים שיצאו ממקומם, ניקיון וכד'. ציוד לא תקין כמובן מובא למעבדה ומתוקן בפועל בה בלבד. צפי התקלות תלוי ברובו באיכות הטיפול שניתן לציוד ויחד עם זאת המועצה אינה מתחייבת לצפי זה או אחר. המועצה קבעה רף בסיס שלהערכתה מהווה את הבסיס לתשלום המכסה את עלויות הספק ומבטיח לו כי לא יפחת ממנו.

69. **שאלה:** כללי – חסר מפרט ציוד מלא – על אילו דגמים מדובר? האם יש יותר מדגם אחד בתחנות עצמן?

**תשובה:** מפרט המלא יימסר לספק הזוכה. המועצה לא רואה כל משמעות מיוחדת למספר הדגמים וההבדלים בניהם ואם ישנם הם מינוריים. באופן כללי מדובר במסוף ומדפסת Wave של חברת SG, מסך לקוח 17 של חברת ACER, מסך מגע של חברת ELO, מחשבי Intese PC של חברת Compulab וממירים של אמינו. יחד עם זאת, מודגש כי המועצה רשאית להוסיף / להחליף בכל שלב שהוא ועל פי שיקול דעתה כל אחד ואחד מסוגי הציוד הרשומים מעלה.

70. **שאלה:** כללי – מה קורה במקרה של לוח אם תיקון/החלפה  
**תשובה:** שאלה לא ברורה. מתקנים או מחליפים בהתאם לבעיה.
71. **שאלה:** כללי – תקלת תקשורת – האם תשלום הוא בנפרד והאם נצטרך להפעיל צד ג'?  
**תשובה:** תקלות תקשורת התלויות בגורם חיצוני כגון ספק תקשורת של הלקוח, בזק וכד' מטופלות על ידי מוקד המועצה או בעל התחנה.
72. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 1.7 – האם במדפסות יש חלקים מתכלים? אם כן, האם המועצה תספק למלאי?  
**תשובה:** במדפסות אין חלקים מתכלים וכל מלאי שידרש יסופק.
73. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 2.2 – מה הערכת עלות להדרכה?  
**תשובה:** אין הערכה בשלב זה. יחד עם זאת, המועצה, הגם שהיא משתתפת ב 50% ממנה, תדאג כי היא תהיה בגדר הסביר.
74. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 5.1.2.3 – האם ניתן לקבל רשימת תחנות VIP ופריסתן נכון להיום?  
**תשובה:** רשימה זו תסופק לספק הזוכה. הפריסה הינה בכל רחבי הארץ ומשתנה מדי פעם. באופן כללי 15% ל- 25% מכלל התחנות הן תחנות VIP
75. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 13.5 – מה רמת האחראיות של המועצה לגבי שבר, נזק, שפיכת נוזלים וכו'?  
**תשובה:** אחראיות מלאה, כל עוד הדבר תועד על ידי הטכנאי עם התחלת טיפול בתקלה. אם הנזק נגרם לאחר היציאה עם הציוד ממתחם התחנה האחראיות הינה של הספק.
76. **שאלה:** כיצד מתבצעת העברת הפעילות מהספק הקיים לספק הזוכה?  
**תשובה:** בשיתוף פעולה ובאחריות מלאה עם הספק היוצא.
- לעניין זה, תשומת לב המציעים לסעיף 12 שנוסף להסכם בדבר העברת הפעילות של המציע שיזכה במכרז בעתיד. הוראות דומות יחולו בקשר עם העברת הפעילות מהספק הקיים לספק שיזכה במכרז.
77. **שאלה:** האם חלק מהתקלות ניתן לפתור מרחוק?  
**תשובה:** פתרון תקלות מרחוק אינו בין הפעולות הנדרשות לביצוע על ידי הספק. תפקיד הספק, כפי שהוגדר במסמכי המכרז, הינו, בין היתר, להגיע לתחנה באופן פיסי וליתן מענה לקריאת השירות. תקלות הניתנות לפתרון מרחוק נפתרות על ידי מוקד המועצה בשיחה מוקדמת מול בעל התחנה או בהתחברות מרחוק היכן שניתן וכלל לא מגיעות לספק.
78. **שאלה:** האם ניתן לקבל פירוט בעניין תשתיות תקשורת בעת התקנת תחנה?  
**תשובה:** התשתיות הן פשוטות מאד ובסיסיות של חיבור מחשב ומסוף לציוד בזק או ספק אינטרנט בתחנה. חיבור מסכים ומחשבים והכל כמפורט במכרז.
79. **שאלה:** מי אחראי להתקנת הציוד בתחנה חדשה?  
**תשובה:** הספק נדרש להכין את הציוד המלא והכבלים הקצרים במעבדה לקראת התקנה. חלק מהציוד (מסוף מסך ומדפסת) יימסר, כשהוא מוכן ונבדק להתקנה ולהפעלה, למשווק מטעם המועצה אשר יתקין את הציוד בתחנה. שאר הציוד קרי מחשבים, ומסכים וכבילה מורכבת יותר יבוצעו על ידי הספק כמפורט במכרז.
80. **שאלה:** האם מתבצעת ספירה ותיעוד של הציוד הקיים בתחנות טרם העברת הפעילות? האם הנתונים עוברים לספק הזוכה?

**תשובה:** במעמד העברת הפעילות, תמסור המועצה לספק הזוכה רשימה המפרטת את הציוד אשר נמצא בתחנות. ציוד אשר יגיע ישירות מהספק הקודם יספר בנוכחות שני הצדדים וירשם למלאי.

81. **שאלה:** האם תוכל המועצה לפרט כמה קריאות שירות התבצעו בשנה האחרונה?

**תשובה:** שנה אחרונה אינה רלוונטית ואינה שנה מייצגת. ה MTBF הנדרש הוצג במענה לשאלה 68. וכל סטייה ממנו תדרוש טיפול.

82. **שאלה:** מי קשור בהסכם תקשורת עם ספק התקשורת?

**תשובה:** המועצה קשורה עם בזק -ספק התקשורת בהסכם בנוגע לתקשורת המסופים לגבי חיבור האינטרנט המקומי הדבר הינו באחריות בעל התחנה.

83. **שאלה:** בגין אילו נזקים בעל התחנה אחראי לנזק שנגרם לציוד ובגין אילו נזקים הספק הזוכה אחראי לנזק כאמור?

**תשובה:** ככל ויצג הספק הוכחה חד משמעית כי לא הוא זה שגרם לנזק בציוד ו/או כי מפעיל התחנה גרם לנזק בציוד, יהיה הספק פטור מאחריות.

84. **שאלה:** האם ניתן לבצע תיקון בתחנה, או שמא הגעת הספק לתחנה נעשית להחלפת החלק התקול בלבד?

**תשובה:** הספק רשאי לבצע את התיקונים במעבדה בלבד. כך אנו מבקרים בצורה מיטבית את אופן הטיפול בציוד תוך רישום מדויק של התקלה פר ציוד סריאלית ולא מבזרים בין ציודים שונים. למעט הליך קבוע של תחזוקה מונעת שיש לבצע בכל הגעה לתחנה, עם הגעת הספק הזוכה לתחנה תתבצע החלפת המכלול התקול באחר בלבד.

85. **שאלה:** מי אחראי לטיפול בציוד בעת סגירת התחנה? לאן מגיע הציוד במצב שכזה?

**תשובה:** בעת סגירת תחנה, משווק מטעם המועצה אחראי להעביר את הציוד למחסן החלוקה הקרוב אליו. הספק נדרש לקלוט את הציוד אליו ולוודא כי כל הציוד מהתחנה חזר אליו בשלמותו. יחד עם זאת יתכן והמועצה תחליט בעתיד כי סגירת התחנה תיעשה על ידי הספק.

86. **שאלה:** האם רשאי הספק הזוכה להיות בקשר עם היצרן?

**תשובה:** הספק לא רק שרשאי אלא מחוייב להיות בקשר עם היצרנים ומתפקידו בין היתר לנהל קשר שוטף עימם.

87. **שאלה:** כיצד מתבצעות בפועל קריאות השירות?

**תשובה:** המועצה שולחת לספק הזוכה קריאת שירות. על הספק לאשר כי קריאת השירות נפתחה, וזאת לא יאוחר מ- 10 דקות מעת קבלת קריאת השירות. לאחר תיקון התקלה בהתאם לאמור במסמכי המכרז, על הספק להחזיר מייל חוזר למועצה כי התקלה נפתרה. אופן פתיחת קריאות השירות מתואר בהרחבה במסמכי המכרז

88. **שאלה:** האם ניתן להגיש את הערבות הבנקאית לבדיקת המועצה טרם הגשת מסמכי המכרז?

**תשובה:** לא. נוסח הערבות צורך לחוברת המכרז. האחריות למילוי המסמכים הנדרשים וביצוע הגהות מוטלת על המציע בלבד.

89. **שאלה:** מהם שעות הפעילות של המוקד?

**תשובה:** פורט במכרז באופן מדויק בנספח ב סעיף 5.2.

90. **שאלה:** נספח ב'4, סעיף 2.2 – האם ניתן לפרט את רכיבי ההדרכה הראשונה?

**תשובה:** עקרי ההדרכה יהיו בנושא הטיפול התחזוקה והתיקון של הרכיבים העיקריים קרי

המסוף , המדפסת וכן תועבר הדרכה לגבי אופן הטיפול במחשבי המועצה.



