

מכרז ממוכן (מקוון) מס' 40/20
למתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של חברת נתיבי איילון בע"מ

חברת נתיבי איילון בע"מ (להלן: "החברה" או "נתיבי איילון") מתכבדת לפרסם את הודעת הבהרה מספר 3 - עדכון תנאי הסף, מענה לשאלות הבהרה שהתקבלו במסגרת המכרז שבנדון (להלן: "המכרז") ופרסום מסמכים מעודכנים, כדלקמן:

א. עדכון תנאי הסף

סעיף 2 לחוברת תנאי המכרז יעודכן, ולהלן תנאי הסף המעודכנים:

2. תנאי הסף להשתתפות במכרז

רשאי להגיש הצעה מציע העונה, נכון למועד האחרון להגשת הצעות, על כל התנאים הבאים, **במצטבר**:

2.1 עוסק מורשה או תאגיד הרשום כדין בישראל (חברה או שותפות רשומה);

2.2 הינו בעל מחזור הכנסות שנתי, אשר מקורו במתן שירותי מחשוב, בסך של 10,000,000 ש"ח (במילים: עשרה מיליון שקלים חדשים) (לא כולל מע"מ) לפחות, בכל אחת מהשנים 2017, 2018 ו-2019.

ככל שנכון למועד הגשת הצעות טרם נחתמו דוחות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2019 ניתן יהיה להגיש אישור רו"ח על המחזור הכספי האמור לשנים 2016-2018 בצירוף אישור רו"ח כי טרם נחתמו דוחות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2019.

2.3 אינו נמצא בהליכי כינוס נכסים, הקפאת הליכים, פשיטת רגל או פירוק ואין בקשות תלויות שעומדות נגדו מסוג זה, הוא אינו עומד בפני חדלות פירעון, וכן לא הוטלו על נכסיו עיקולים מהותיים;

2.4 בעל כל האישורים הדרושים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.

2.5 בעל ניסיון, החל מיום 1.1.2015 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, במתן שירותי מחשוב בתקופה רצופה בת 36 חודשים לפחות, לחמישה לקוחות לפחות ("הלקוחות"), לגביהם מתקיימים כל התנאים הבאים, במצטבר:

2.5.1 לכל לקוח 300 תחנות עבודה ו-150 שרתים (פיזיים או וירטואליים) לפחות;

2.5.2 לפחות שלושה מהלקוחות יש שני אתרי לקוח לפחות, הפרוסים בשני מיקומים גיאוגרפיים שונים שהמרחק ביניהם הוא 10 ק"מ לפחות (קו אווירי) ובהם יש ציוד לעיבוד נתונים והם מחוברים ביניהם כסניפים בתקשורת נתונים.

2.5.3 מערכות המחשוב אצל כל אחד מהלקוחות כללו חוות שרתים אחת לפחות, אשר בה שתי מערכות אחסון או מערכת אחסון אחת מגובה על ידי מערכת נוספת לפחות, וכן 50 מדפסות לפחות.

- 2.5.4 לפחות שניים מהלקוחות הינם גופים ציבוריים (כהגדרת מונח זה להלן);
- 2.5.5 לפחות שניים מהלקוחות הינם לקוחות פעילים (כהגדרת מונח זה להלן);
- 2.5.6 המציע העניק לשניים מהלקוחות לפחות, החל מיום 1.1.2015 ועד מועד האחרון להגשת הצעות, שירותי מחשוב על פי הסכם רמת שירות במתכונת של 24*7*365 במשך 24 חודשים רצופים לפחות.
- 2.5.7 החל מיום 1.1.2015 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, המציע הפעיל עבור אחד מהלקוחות לפחות, במשך תקופה בת 36 חודשים לפחות, מרכז תמיכה למשתמשים המונה ומאוייש לפחות עם 20 נציגים המספק מענה אנושי במשך עשר שעות לפחות ביום רגיל ו-5 שעות לפחות בימי ו' וערבי חג.
- 2.6 המציע מעסיק בעצמו (ביחסי עובד-מעסיק), נכון למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, לפחות 50 עובדי מחשוב בישראל, אשר אינם עוסקים בהדרכה;
- 2.7 המציע מעסיק בעצמו (ביחסי עובד-מעסיק), נכון למועד האחרון להגשת הצעות ובמשך 12 חודשים לפחות טרם המועד האחרון להגשת הצעות, אנשי צוות העומדים בכל התנאים המפורטים להלן במצטבר:

2.7.1 מנהל אתר –

- (1) בעל ניסיון, החל מיום 1.1.2015 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, במתן שירותי מחשוב לחוות שרתים אחת בהיקף של 200 שרתים לפחות;
- (2) החל מיום 1.1.2010 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, ניהל מקצועית במשך 3 שנים לפחות, צוות מקצועי המונה 4 אנשי מחשוב לפחות במקביל.
- (3) בעל 3 הסמכות מאת **יצרן רשמי**, על שם מנהל האתר, בלפחות 2 מבין התחומים הבאים: תשתיות מייקרוסופט ו/או מערכות אחסון נתונים ו/או מערכות תקשורת נתונים ו/או תשתיות וירטואליזציה.
- על המציע לציין ביחס לכל הסמכות יצרן רשמי המוגשת באיזה תחום ניתנה: תשתיות מייקרוסופט; מערכות אחסון נתונים; מערכות תקשורת נתונים.
- יודגש, כי מציעים המבקשים להציג הסמכות יצרן רשמיות רלוונטיות נוספות מעבר לאלו המפורטות לעיל לצורך עמידה בתנאי הסף, רשאים להציג הסמכות אלו ופירוט בעניינן לאישור החברה במסגרת שלב שאלות ההבהרה. החברה תבחן את ההסמכות המוצעות הנוספות בהתאם לשיקול דעתה המקצועי והבלעדי, ותשיב בעניין במסגרת מענה לשאלות ההבהרה.
- (4) ניהל צוות המעניק וכן העניק בעצמו (Hands on) שירותי מחשוב במשך תקופה של 5 שנים לפחות, החל מיום 1.1.2010 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, וזאת עבור לקוח אשר ברשותו, במועד מתן השירותים, כל התשתיות הטכנולוגיות הבאות לפחות:

[א] 400 תחנות עבודה

- [ב] מערכת אחסון אחת לפחות
- [ג] לפחות פתרון אחד לאבטחת מידע וסייבר
- [ד] חוות שרתים אחת לפחות הכוללת 150 שרתים (פיזיים או וירטואליים), לפחות 3 אתרים פיזיים בפיזור גיאוגרפי, כאשר המרחק בין שניים מהם הוא 50 קילומטר לפחות (קו אווירי).

2.7.2 מנהל סיסטם –

(1) בעל ניסיון של 5 שנים, החל מיום 1.1.2010 ועד למועד האחרון להגשת הצעות, במתן שירותי מחשוב;

(2) בעל הסמכות רשמיות של חברת מיקרוסופט בתחום מערכות הפעלה וניהול שרתים כולל שרתים בקלסטר או שרתים מארחים ווירטואליים;

תשומת לב המציעים לנספח 7, נספח 8.1 ונספח 10 לחוברת תנאי המכרז בנוסח המעודכן כמפורסם במערכת המכרז המקוונת;

יתר התנאים ככל שלא שונו במסמך הבהרות זה, לרבות הגדרות המונחים ביחס לתנאי הסף וניקוד האיכות כמפורט בחוברת תנאי המכרז, נותרו ללא שינוי.

2. פרסום מסמכים נוספים ומסמכים מעודכנים

תשומת לב המציעים למסמכים המעודכנים המפורסמים במערכת המקוונת למכרז, כמפורט להלן:

- (1) הסכם ההתקשרות (מסמך ב') מעודכן, בנוסח המפרט את השינויים אשר נערכו בהסכם ובנוסח המטמיע את אותם שינויים;
- (2) **נספח 7, נספח 8.1 ונספח 10** לחוברת תנאי המכרז בנוסח מעודכן;
- (3) **נספח ד'1** להסכם ההתקשרות – נספח ביטוח מעודכן;
- (4) מפרט טכני (מסמך ג') מעודכן.
- (5) דו"ח פילוח קריאות השירות לשנת 2020.
- על המציעים לצרף להצעתם את המסמכים והנספחים המעודכנים המפורטים לעיל, בהשלמת הפרטים ובחתימה בהתאם למפורט בחוברת תנאי המכרז.

3. מענה לשאלות הבהרה

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
1	כללי			מבוקש לקבל את פילוח קריאות השרות הנוכחי	מבלי שהדבר יהווה מצג ו/או התחייבות כלשהי מצד החברה, דו"ח פילוח קריאות השירות לשנת 2020 יפורסם באתר המכרז המקוון.
מסמך א – חוברת המכרז					
2	מסמך א' - חוברת תנאי המכרז	1.3.1		הוצגו שני אתרים מרכזיים להם נדרש הספק לספק שרות, ובמקביל פורט כי ההערכה היא שיידרש שירות גם לאתרי חברה נוספים, קיימים	כמפורט במסמכי המכרז, אספקת השירותים תבוצע ע"י נותן השירותים בכלל אתרי החברה, לרבות באתריה העתידיים אשר

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
				ועתידיים, לרבות הממוקמים בב"ש ובצפון. 1. מבוקש להבהיר מהו מנגנון הגידול/קישור במקרה בו יידרשו שירותים באתרים נוספים. 2. מה הערכת כמות השעות השבועיות אשר יידרשו למתן השירות באתרים אלו.	לגביהם יחולו, בין היתר, הוראות ה-SLA במלואן וללא תמורה נוספת. ככל שהספק יידרש להעמיד כוח אדם קבוע באתרים הנוספים, על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, התמורה בגין כוח אדם נוסף זה תהיה על פי מנגנון התמורה השעתי הקבוע במסמכי המכרז. תשומת לב המציעים מופנית להוראות סעיף 23.1.2.2 להסכם ההתקשרות.
3	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	1.3.1	2	נבקש להבהיר כיצד נכתב כי החברה מונה כ-200 עובדים ועם זאת ישנן כ-350 תחנות קצה. לעניין זה, האם לרוב העובדים יש יותר מתחנה אחת? האם יש משתמשים נוספים במערכת שאינם עובדי החברה? מה כמות המשתמשים בפועל?	אין שינוי בנתונים או במסמכי המכרז. מובהר כי ישנו מגוון רחב של מחשבים (החל משתי תחנות לעובד, מחשבי חדרי ישיבות, מחשבים שמופעלים בבית, מחשבי ניהול וכו')
4	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	אנשי הצוות הקבוע – סעיף 1.7.6	6	נבקש לשנות אישור איש צוות חלופי לפרק זמן של 21 יום מיום הפסילה במקום 7 ימים.	הבקשה מתקבלת חלקית. אישור איש צוות חלופי יהיה תוך 10 ימי עבודה.
5	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	1.8.2	6	נבקש לקבוע מנגנון כי בכל הקשור לנושא טכני ו/או מקצועי נספח מאוחר יגבר על נספח מוקדם לו ונספח ספציפי יגבר על כללי. במקרה של סתירה בין הצעת הספק לבין ההזמנה המכרז (לרבות מפרט השירותים בה), נבקש כי יגברו הוראות ההצעה, שהרי ההצעה מפרטת את אופן המענה להזמנה, ובכך שההצעה זכתה היא למעשה קיבלה את אישור המזמין לתוכנה. הבהרה זו רלוונטית גם לסעיף 2.3 בהסכם ההתקשרות.	הבקשה נדחית.
6	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	2.5	8 ו-48	מבוקש כי לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף, ניתן יהיה לכלול תחת "לקוח" קבוצת לקוחות דומים באותו סגמנט/פרויקט כלקוח אחד.	הבקשה נדחית.
7	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	2.5	8 ו-48	מבוקש כי לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף, תקוצר תקופת השרות הנדרשת ל-24 חודשים לפחות במקום 36 חודשים.	הבקשה נדחית.
8	מסמך א- חוברת	2.5.1	8 ו-48	להבנתנו, תחנות עבודה הינן למעשה ציוד קצה אשר יכול	הבקשה נדחית.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
	תנאי המכרז			לכלול כל חיבור VPN של תחנה מרוחקת או טאבלט או טלפון שמחובר. כמו כן, שרתים יכולים להיות גם שרתים מרוחקים (כגון: שרתי מרכזיה בענן) אשר ציוד הקצה מחובר אליהם. מבוקש כי לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ניתן יהיה להציג ציוד קצה על פי כלל השרתים אליהם מחובר ציוד הקצה.	
9	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	2.5.1	8 ו-48	מבוקש כי לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ניתן יהיה להציג 150 תחנות עבודה ו-50 שרתים.	הבקשה נדחית.
10	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	2.5.2	8 ו-48	מבוקש כי במקום להציג עבור כל לקוח 2 אתרים לפחות, לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ניתן יהיה להציג כי לפחות ל-3 מהלקוחות יש 2 אתרים לפחות.	הבקשה מתקבלת. תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 1 להודעת הבהרה זו בדבר עדכון תנאי הסף.
11	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	2.5.3	8 ו-48	מבוקש כי לצורך עמידה בתנאי הסף, ניתן יהיה להציג ניסיון גם באמצעות מתן שירותי ענן, כך שחוות השרתים תהיה החווה ממנה מסופקים ללקוח שרתים ומערכות אחסון.	הבקשה נדחית.
12	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	2.5.7	8	נבקש להבהיר כי מדובר בדרישה להצגת מוקד תמיכה מרכזי המופעל עבור אחד הלקוחות לפחות וכי מוקד שרות זה נותן שרות למספר לקוחות במקביל ומאויש בלפחות 20 נציגים כפי שנדרש. כלומר, לא כל 20 נציגי התמיכה במוקד המרכזי פועלים עבור לקוח זה.	מובהר כי נדרש שמוקד התמיכה המוצג מאויש בלפחות 20 נציגים ואין מניעה כי נציגים אלו מטפלים בלקוחות שונים במקביל.
13	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	תנאי סף סעיף 2.7	9	נבקש לאפשר להגיש מועמדים לתפקידים מנהל אתר ומנהל סיסטם שיחסי עובד עימם איתם יחלו מיד עם הודעת הזכייה.	הבקשה נדחית.
14	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	2.7.1 (3) ונספח 8.1	9 ו-38	מבוקש כי לצורך עמידה בתנאי הסף ניתן יהיה להציג הסמכה בתחום הווירטואליזציה וכן כי די יהיה בהוכחת עמידה ב-2 מבין 4 התחומים (3) המפורטים בחוברת תנאי המכרז + תחום ווירטואליזציה).	הבקשה מתקבלת. תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 1 להודעת הבהרה זו, בדבר עדכון תנאי הסף. יובהר כי HYPER-V תוכר כתשתית מיקרוסופט.
15	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	2.7.1 (1) ונספח 8.1	9 ו-38	מבוקש כי לצורך עמידה בתנאי הסף יידרש להציג ניסיון החל מיום 1.1.2005.	הבקשה נדחית.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
16	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	2.7.2 (2)	10	נבקש הבהרתכם כי מועמד לתפקיד מנהל סיסטם בעל תעודת הסמכה של מיקרוסופט - Microsoft Professional IT Certified (MCITP) – הינה בגדר הסמכה רשמית של חברת מיקרוסופט	הבקשה מתקבלת.
17	מסמך א-' חוברת תנאי המכרז	3	36	טופס 102 המועבר לביטוח לאומי אינו רלוונטי שכן הוא אינו מכיל את המידע הנדרש לעניין עובדי המחשוב. מבוקש לאפשר, תחת הצגת טופס 102 הנדרש, הצגת תצהיר מנכ"ל או סמנכ"ל משאבי אנוש של המציע בדבר מספר עובדי המחשוב המועסקים בחברה.	הבקשה נדחית.
18	א- חוברת תנאי המכרז	10.1.3	18	מבוקש כי בקשה להארכת תוקפה של ההצעה תהא בהודעה מראש ובכתב.	הבקשה נדחית.
19	מסמך א' – חוברת תנאי המכרז	10.4.5	20	מבוקש לקבל את רשימת הציוד (דגם+סריאלי) לתחזוקה נדרשת ואת מועדי סיום אחריות היצרן (שרתים, מערכות אחסון, תקשורת וכו') כמו כן נא לפרט במידה וישנם ציודים שעל הספק לתחזק ועל חשבוננו.	הבקשה נדחית. כמפורט במסמכי המכרז, רשימת מיפוי ציוד ותיקוף תגובש בהתאם לסקר אשר יערך בתקופת החפיפה.
20	מסמך א - חוברת תנאי המכרז	10.4.5	20	1. מבוקש להבהיר כי ציוד ו/או תוכנה בבעלות צד ג' אשר יסופקו ע"י הספק, יסופקו בכפוף ובהתאם לתנאי רשיון השימוש של יצרן הציוד ו/או התוכנה. 2. מבוקש להבהיר כי הספק לא יהיה אחראי לכל תקלה או פגם בתוכנה כאמור והשירותים הנדרשים בהסכם זה במסגרת ההסכם לרבות שירותי אחריות, ושירותי תחזוקה ינתנו בכפוף לרישיון או לתנאי השימוש כאמור. 3. פסקה האחרונה בעמוד 32 (למפרט הטכני), נבקש להבהיר כי ככל שיחליט המזמין שלא לחדש אחריות לגבי ציוד ניח, הספק יספק את השירותים ויתחזק את המערכות ו/או הציוד תחת המגבלות הנגזרות מכך שלא ניתן לקבל תמיכה מהיצרן.	1. הבקשה מתקבלת. 2. אחריות הספק תהיה בהתאם למוגדר במסמכי המכרז לרבות באשר לרכש כאמור בסעיף 10.4.5 לחוברת תנאי המכרז. 3. על אף האמור בפסקה האחרונה בעמ' 32 למפרט הטכני, לגבי ציוד ניח שאינו תחת אחריות יצרן, ידרש הספק לספק אחריות ותחזוקה שוטפת לרבות כמפורט במסמכי המכרז.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
21	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	10.4.5	20	נבקש לשנות את העמלה הנקובה בסעיף מ-4% ל-10%.	הבקשה נדחית.
22	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	10.4.5 + 10.4.6	20	1. מבוקש להבהיר, כי הספק לא יהיה אחראי למוצרים ו/או שירותים שיסופקו על ידי צד ג' או ירכשו על ידי המזמין באופן עצמאי. 2. נבקש להחיל האמור בשאלה 1 בסעיף זה, גם ביחס לסעיף 4.7 בהסכם ההתקשרות בקשר עם שירות התאוששות מאסון.	1. תשומת לב המציעים מופנית למענה לשאלה 20 לעיל. 2. הבקשה נדחית.
23	מסמך א-' חוברת תנאי המכרז	14.5	23	נבקש לשנות את מניין הימים מ-7 ל-14.	הבקשה נדחית.
24	מסמך א-' חוברת תנאי המכרז	14.5	23	נבקש להבהיר כי סיום מטעמי נוחות יהא בכפוף להודעה מראש ובכתב וכי נתיבי איילון תשלם לספק תמורה יחסית בגין שירותים שבוצעו בפועל.	תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 5.3 להסכם ההתקשרות.
24א	נספח 5 – לחוברת תנאי המכרז - תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום		30	באשר לדרישה להצהרה ביחס ל"בעל זיקה" - נבקש להבהיר כי הספק הינו חברה בת של חברה ציבורית, אשר נשלטת, בשרשור ע"י חברה ציבורית זרה. בשים לב שלבעלי השליטה אין קשר לפעילות המציע ו/או ליכולתו לעמוד בתנאי המכרז, ולאור המבנה התאגידי המתואר, ממילא הספק אינו יכול להצהיר בשם בעלי השליטה בו, מבוקש כי ההתייחסות בסעיף זה תהא לספק ולא לבעל זיקה (ככל שבקשתנו לא תתקבל, ההצהרה ביחס לבעלי זיקה יכולה להינתן למיטב הידיעה בלבד).	הבקשה נדחית.
24ב	נספח 10 למסמך א – חוברת תנאי המכרז	4	47	לאיזו תקופה מתייחסת הדרישה ליחסי עובד מעביד? ליום הגשת המכרז או גם לתקופות 2017-2019?	תשומת לב המציעים מופנית לתנאי הסף הקבוע בסעיף 2.7 בחוברת תנאי המכרז.
25	מסמך א- חוברת תנאי המכרז	נספח 11	48	מבוקש להבהיר היכן יש למלא את הפירוט עבור לקוחות נוספים (לצורך ציון האיכות) המעידים על הניסיון (סעיפים 1 ו-2)?	את הפירוט בדבר לקוחות נוספים לצורך ניקוד האיכות יש למלא במסגרת נספח 11. ניתן לצרף טבלאות בנוסח זה בלבד לנוסח המופיע בנספחים הרלוונטיים, לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף וניקוד האיכות
26	מסמך א- חוברת	דרישות כשירות	55	נבקש הבהרה מה היקף השעות/הפעילות של אנשי	תשומת לב המציעים מופנית לסעיפים 2.16 ו-1

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
	תנאי המכרז	לאנשי צוות הנוספים נספח 15		צוות הנדרשים- טכנאי, איש אחזקת בסיס נתונים, איש אבטחת מידע	8.2 (פסקה ראשונה) למפרט הטכני.
מסמך ב – הסכם התקשרות					
27	מסמך ב' – הסכם התקשרות	4.1	4	נבקש כי כל גריעה ו/או הוספה של מטלות תהא לאחר קביעת נוהל שינויים מסודר כמוקבל, כן נבקש ככל שרלוונטי כי כל שינוי בהיקף השירותים יהא בכפוף להודעה מראש ובכתב.	הבקשה נדחית. תשומת לב המציעים מופנית לנוהל השינויים הקבוע במסמכי המכרז.
28	מסמך ב' – הסכם התקשרות	4.3	4	נבקש להבהיר כי הספק לא יישא באחריות נזיקית כלשהי לרשלנות הנובעת מצד ג' לרבות הרכיבים אשר סופקו על ידו וכאשר התקשרותו מול נתיבי איילון נחתמה טרם ההתקשרות מול הספק.	הבקשה נדחית.
29	מסמך ב' – הסכם ההתקשרות	4.3, 4.4, 7.2, 10.2, 11.6		נבקש להבהיר כי שירותי התמיכה, והתחזוקה לרבות בתקופת האחריות, אינם כוללים טיפול בנוק או תקלה אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של התוצרים/המערכת או של כל חלק מהם. (2) ביצוע עבודה או שינויים במערכת או בתוצרים או בכל חלק מהם, ובכלל זה ממשק המערכת על ידי גורם כלשהו לבד מעובדי הספק או קבלני משנה שלו. (3) מעשה זדון, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק. (4) תחזוקה או כיוול לקויים או בלתי נאותים. (5) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה. (6) הובלה שלא על ידי נותן השירותים. (7) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל מערכות המזמין ו/או רשת הטלפונים הציבורית ו/או בשל כל רשת תקשורת אחרת לרבות האינטרנט ו/או כל מרכיב תקשורת אחר (8) תקלות בתוכנה שאיננה נתמכת ע"י היצרן (of end support) ותמיכה זו נדרשת לפתרונה/תקלות בחומרה שאיננה נמכרת ע"י היצרן (life of End) ותמיכה זו נדרשת לפתרונה.	הבקשה נדחית.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
30	מסמך ב-' הסכם התקשרות	5	36	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תוגבל לנזקים ישירים בלבד, כן נבקש כי השיפוי יהיה בכפוף לתנאים המקובלים לרבות הודעה מיידית והעברת התביעה לניהולו של הספק.	הבקשה נדחית.
31	מסמך ב-' הסכם התקשרות	5.3	5	נבקש כי במקרה של סיום ההסכם כאמור בסעיף, נותן השירותים יהיה זכאי לתשלום גם עבור ציוד ורישיונות שהוזמנו על ידו בהתאם להוראת החברה בכתב ושולמו מראש ושאינן באפשרותו לבטלם, בכפוף להצגת אסמכתאות.	הבקשה מתקבלת ובלבד שהציוד והרישיונות כאמור יסופקו לחברה לשביעות רצונה המלאה בטרם התשלום. תשומת לב המציעים לנוסח ההסכם המעודכן המפורסם במערכת המכרז המקוונת.
32	מסמך ב-' הסכם התקשרות	6.11	6	נבקש כי זכות השיפוי של המזמין תהיה כפופה לכך שתינתן לנותן השירותים האפשרות לנהל את ההגנה.	השיפוי בהתאם לסעיף 6.11 יהיה בהתאם לאמור בסעיף 28.6 להסכם ההתקשרות. תשומת לב המציעים לנוסח ההסכם המעודכן המפורסם במערכת המכרז.
33	מסמך ב-' הסכם ההתקשרות	6.12		נבקש להבהיר, כי בכל מקרה, הספק לא יהיה אחראי לפעולות ו/או להשלכות ו/או לתוצאות של עבודות שיבצע צד ג'. לפני פעולות המזמין האמורות בסעיף תינתן לספק הודעה בכתב.	הבקשה נדחית.
34	מסמך ב-' הסכם ההתקשרות	6.14		נבקש למחוק סעיף זה.	הבקשה מתקבלת.
35	מסמך ב-' הסכם ההתקשרות	7.8		נבקש להבהיר כי במידה שהספק יידרש לביצוע הוראה ו/או הנחיה על-ידי המזמין או מי מטעמו, אשר לפי שיקול דעתו המקצועי של הספק ו/או נותן השירותים מטעמו אין לבצע, הספק לא יישא באחריות לתוצאות או השלכות ביצוע הוראה ו/או הנחיה.	הבקשה לדחות.
36	מסמך ב-' הסכם התקשרות	7.14.1	8	נבקש להבהיר כי עדכוני גרסאות יהיו בהתאם למדיניות היצרן הרלוונטי.	הבקשה מתקבלת. בכל מקרה יש לקבל אישור החברה להתקנת העדכון.
37	מסמך ב-' הסכם התקשרות	8.1	9	נבקש כי משך תקופת החפיפה יהיה קבוע מראש.	אין שינוי במסמכי המכרז.
38	מסמך ב-' הסכם ההתקשרות	8.6		נבקש כי ההסכם לא יבוטל וכי אי עמידה בלוי"ז החפיפה שנקבע לא יחשב כהפרה יסודית במקרה שבו העיכוב או אי העמידה בלוי"ז נגרם בנסיבות שאינן בשליטת הספק.	הבקשה נדחית.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
39	מסמך ב' - הסכם התקשרות	9	10	נבקש להחריג את אחריות נותן השירות לתקלות עקב: מים, אש, ונדליזם, מעשה בזדון, הפרעה באספקת החשמל, מכת ברק או גורם אחר שלא בשליטת הספק והוא לא יכול היה למנוע. במקרה כאמור הספק יטפל בתקלה כנגד תמורה נוספת על בסיס זמן וחומרים.	הבקשה נדחית.
40	מסמך ב' - הסכם התקשרות	11.5	11	נבקש להבהיר כי הספק לא ישא באחריות כלשהי לשינויים שתבצע נתיבי איילון, בין בעצמה ובין באמצעות צד שלישי כלשהו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהספק. בכל מקרה לא יהיה על הספק לשאת בעלויות העולות ביותר מ- 5% על העלויות בעבור אותם שירותים כפי שהוצעו על ידי הספק.	הבקשה נדחית.
41	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	11.6		נבקש למחוק סעיף זה שכן אין באפשרות הספק להתחייב לביצוע עבודה או שינויים במערכת או בתוצרים או בכל חלק מהם, ובכלל זה ממשק המערכת, שנעשו על ידי גורם כלשהו שאינו נמנה על מי מעובדי הספק או קבלני משנה שלו	הבקשה נדחית. שוי"ש שיידרשו שלא באמצעות הספק יעוברו לידיעת נותן השירותים ככל הניתן.
42	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	11.5 , 11.6		נבקש להבהיר כי במקרה בו המזמין יבחר לקבל שירותים מצד ג', הספק לא יישא באחריות לתיקון או אופן אספקת השירותים, הציוד ו/או התוכנה שלא סופקו על ידו.	תשומת לב המציעים מופנית למענה לשאלה 20 לעיל.
43	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	12.7		נבקש כי בטרם ינקוט המזמין בפעולות המנויות בסעיף, תינתן לספק התראה בת 14 ימים מראש ובכתב.	הבקשה נדחית. יובהר כי הודעה מראש בדבר סיום ההתקשרות תינתן (ככל שתינתן) בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות.
44	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	14.3		נבקש לאפשר עמידה בדרישות הסעיף באמצעות הענקת גישה מקוונת לחברה למערכות הדיווח שמשמשות את הספק בביצוע השירותים.	הבקשה מתקבלת ככל והגישה המקוונת יש בה לעמוד בכל דרישות מסמכי המכרז לעניין זה, לרבות גישה מלאה לכלל המידע הנדרש בסעיף.
45	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	14.9		נבקש להבהיר, כי בכל מקרה, הספק לא יהיה אחראי לפעולות ו/או להשלכות ו/או לתוצאות של עבודות שיבצע צד ג'. המזמין לא יבצע ביצוע עצמי אלא אם ביטל את החוזה. לפני פעולות המזמין האמורות בסעיף תינתן לספק הודעה בכתב ושהות סבירה	הבקשה נדחית.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
				לתקן את ההפרה, ככל שהפרתו הובילה לאמור בסעיף.	
46	מסמך ב' - הסכם התקשרות	14.9	13	נבקש כי כל פעולה ו/או החלטה שתבצע נתיבי איילון לפי האמור בהוראות הסעיף תהא בכפוף להודעה מראש בת 14 יום ולאחר שתינתן לספק האפשרות למלא אחר הדרישה.	הבקשה נדחית.
47	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	18.2.1		נבקש כי במקרה שבו נותן השירותים לא יהיה זמין עקב נסיבות שאינם בשליטת הספק (כגון: מצב בריאותי, מילואים, התפטרות, כוח עליון וכיוצ"ב), המזמין לא ידחה את ההיעדרות אלא מטעמים סבירים ויאפשר לספק להציג נותן שירותים אחר בעל קריטריונים דומים.	הבקשה נדחית.
48	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	18.2.4		נבקש להבהיר כי בטרם ביטול ההסכם תינתן לספק הודעה מראש ואפשרות לתיקון ההפרה.	הבקשה נדחית.
49	מסמך ב' - הסכם התקשרות	18.3.1	15	נבקש כי בטרם קבלת החלטה על החלפה ו/או הוצאה של נותן שירותים, תערך שיחה משותפת בין נתיבי איילון, נציג החברה ונותן השירותים.	הבקשה נדחית. יובהר כי ההליך, ככל שיתנהל, יתנהל בהתאם לשיקול דעתה של נתיבי איילון.
50	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	18.3.1, 18.3.2		נבקש לבטל את זכות המזמין לדרוש החלפת עובד או הפסקת עבודתו מטעמים סובייקטיביים של "שיקול דעת" או "חוסר שביעות רצון" או ללא הנמקה.	הבקשה נדחית.
51	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	18.4.1.4		נבקש להבהיר כי הספק לא ישא בהוצאות הנגרמות בגין החלפת אנשי צוות, במקרה שבו המזמין לא אישר נותן שירותים חלופי אשר עמד בדרישות המפורטות במכרז ו/או בהסכם, מטעמים שאינם סבירים או אובייקטיביים.	הבקשה נדחית.
52	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	20.8		נבקש להבהיר כי העברת ההחזקה וזכות השימוש בציוד ובתוכנות כאמור תהיה ביחס לציוד ו/או תוכנות אשר ירכשו על ידי המזמין במסגרת המכרז. ציוד ו/או תוכנות אשר שייכים לספק וישמשו אותו לצורך ביצוע השירותים לא יועברו לרשות המזמין. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נבקש להבהיר כי: • אין בהסכם זה כדי להעביר למזמין זכויות ו/או בעלות על מוצרי מדף ו/או מוצרים	אין שינוי במסמכי המכרז.

מס'ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
				גנריים של הספק ו/או של צדדים שלישיים אשר יסופקו /או אשר יעשה בהם שימוש במסגרת מתן השירותים. <ul style="list-style-type: none"> כל תוכנה בבעלות צד ג' תועבר למזמין בהתאם ובכפוף לתנאי הרישיון של יצרן התוכנה. 	
53	מסמך ב' - הסכם התקשרות	21.5	18	נבקש להחריג מהגדרת "תוצרי נותן השירותים" את התוכנות האמורות בסעיף 21.3 (פותחו על ידי נותן השירות או נרכשו על ידו)	הבקשה נדחית.
54	מסמך ב' - ההתקשרות	22.5		נבקש להוסיף את העקרונות הבאים : הספק יתגונן כנגד, או יישב כל תביעה שתוגש נגד המזמין אשר לפיה המוצרים או התמיכה שסופקו על פי חוזה זה מפריס פטנט, זכות יוצרים, בארץ שבה נעשה שימוש במוצרים או שבה הם נמכרים או מקבלים תמיכה, בתנאי שהמזמין : (1) יודיע מיידית ל- לספק בכתב ; וכן (2) ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר פשרה.	הבקשה נדחית.
55	מסמך ב' - הסכם התקשרות	23.1	19	מבוקש להוסיף הגדרת המונח "שביעות רצון" כך שיוגדר : ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו.	הבקשה נדחית. מבלי לגרוע מהאמור במסמכי המכרז, יובהר כי שביעות הרצון בהקשר זה תמדד בין היתר ביחס ל- 2 מדדים מרכזיים : סקר שביעות רצון ורמת עמידה ב-SLA והכל בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
56	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	23.9		נבקש להבהיר כי ביקור של נציג מטעם המזמין לצורך בדיקת רישומי שעות העבודה יעשה בכפוף למתן הודעה בת 7 ימים מראש ובכתב ובכפוף להתחייבויות הציג לסודיות כלפי הספק. הנציג יהיה רשאי לעיין במסמכים הנוגעים להתקשרות עם המזמין בלבד.	הבקשה נדחית.
57	מסמך ב' - הסכם התקשרות	23.10	21	1. מבוקש להבהיר כי קיזוז כאמור יהא בכפוף להודעה מראש ובכתב בת 7 ימים. 2. מבוקש כי קיזוז יהיה מתמורה המגיעה לספק בגין השירותים על פי הסכם זה בלבד.	1. הבקשה מתקבלת. 2. הבקשה נדחית.
58	מסמך ב' - הסכם	23.10 , 23.11.2		מבוקש כי :	הבקשות נדחות.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
	ההתקשרות			<ul style="list-style-type: none"> זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו. להגביל את זכות הקיזוז לתשלומים עפ"י הסכם זה בלבד. המזמין יתן הודעה מראש ובכתב של 7 ימים טרם ביצוע הקיזוז. המונח "שביעות רצונו של המזמין" מופיע כקריטריון לבדיקת עמידת הספק בהתחייבויותיו וכפועל יוצא, לקיזוז מהתמורה המגיעה לספק. מאחר שהמדובר בקריטריון סובייקטיבי לחלוטין, מוצע להגדיר, כי המונח "שביעות רצון המזמין" משמעותו: ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי ההסכם ונספחיו. 	
59	מסמך ב' - הסכם התקשרות	23.11.1	21	מבוקש כי הפיצויים יחולו רק בגין עיכוב בנסיבות שבשליטת הספק ויהיה מוגבל לעד 10% מערך התמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	הבקשה נדחית.
60	מסמך ב' - הסכם התקשרות	23.11	21	מבוקש כי הפיצוי המוסכם לא יחולו במקרה של איחור שנגרם בגין המזמין או גורם אחר שלא בשליטת הספק והוא לא יכול היה למנוע וכן כי הפיצוי מוסכם המצטבר יוגבל לעד -10% מגובה התמורה.	הבקשה נדחית.
61	מסמך ב' - הסכם התקשרות	23.11.1		<ul style="list-style-type: none"> מבוקש לקבוע כי לא ייגבו פיצויים מוסכמים בגין איחור הנגרם ממעשה או ממחדל של המזמין או מי מטעמו או בנסיבות של כח עליון. מבוקש כי תינתן התראה בת 14 יום לפני גביית הפיצויים נבקש להגביל בתקרה את סך כל פיצויי הפיגורים שישולמו, אשר כמקובל אינו עולה על 10% מערך אבן הדרך שבפיגור, ובסה"כ בגין כלל א"ד על 10% מערך החוזה. 	הבקשה נדחית.
62	מסמך ב' - הסכם התקשרות	25.3		מבוקש לקבוע שיפוי בלבד (במקום לפיצוי) בגין סכומים עודפים שהמזמין יידרש לשלם עקב קביעה כאמור, בכפוף לפסק דין חלוט בלבד ובכפוף למגבלות השיפוי המבוקשות במסמך זה. בכל מקרה - יש להבהיר כי לא יהיה כפל	הבקשה נדחית.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
				בשיפוי המגיע למזמין על פי סעיפי השיפוי המופיעים בהסכם.	
63	מסמך ב' - הסכם התקשרות	26.3	24	מבוקש להחריג את חובת הסודיות באשר ל: 1. מידע אשר היה ידוע לנותן השירותים טרם קבלנו מנתיבי איילון, 2. מידע אשר פותח באופן עצמאי ע"י נותן השירותים שלא תוך שימוש במישרין ו/או בעקיפין במידע של נתיבי איילון, 3. מידע שהגיע לנותן השירותים מגורם שלישי שלא עקב הפרת הסכם זה והוא אינו כפוף להתחייבות לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי, 4. מידע הגולה או שנדרש גילוי עפ"י צו מאת בית משפט מוסמך או גוף שלטוני אחר, כנדרש על פי דין.	אין שינוי בהוראות סעיף 26 להסכם ההתקשרות ולנספח הסודיות המצורף להסכם.
64	מסמך ב' - הסכם התקשרות	28	24	מבוקש להוסיף הגבלת אחריות בנוסח הבא: למרות האמור בכל מקום אחר, אף צד לא יישא באחריות לנזק עקיף או תוצאתי, וכן אחריות הצדדים לא תעלה על גובה התמורה לפי ההסכם. מובהר בזאת כי הגבלות האחריות דלעיל לא תחולנה על נזקי גוף, נזק בזדון, הפרת זכויות קניין רוחני או הפרת חובת סודיות.	הבקשה נדחית.
65	מסמך ב' - הסכם התקשרות	28	24	מבוקש להוסיף סעיף כח עליון בנוסח הבא: אף צד לא יישא באחריות לאי בצוע התחייבות, עיכוב, תקלה או נזק עקב כוח עליון. "כח עליון" לצורך הסכם זה משמע: מגפה, סגר, הנחיות רשות מוסמכת, רעידת אדמה וכל גורם שמונע או מעכב אירוע או בצוע פעולה לפי ההסכם על ידי צד אחד והוא לא בשליטת אותו צד והוא לא יכול היה למנוע אותו.	הבקשה נדחית.
66	מסמך ב' - הסכם התקשרות	28.3	24	מבוקש להבהיר כי אחריות הספק תוגבל לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה בגין השירותים.	הבקשה נדחית.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
67	הסכם ההתקשרות	28.3		<p>מבוקש לבצע את השינויים המפורטים להלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> • סעיפים 28.3, 28.4 ו-28.5 - נבקש להחליף את המילה "הבלעדית/הבלעדי" במילים "על פי דין". • כל צד יישא באחריות המוטלת עליו על פי דין, במיוחד בכל הנוגע לנזק גוף ו/או לרכוש. • הספק יהא אחראי לנזק ישיר בלבד ולא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי, שייגרם למזמין ו/או מי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה ואובדן רווח. • גבול אחריות הספק בגין נזקים כלשהם לא יעלה על סך כל התמורה ששולמה בפועל לספק בתקופה של 12 החודשים שבסמוך לפני אירוע הנזק או שהייתה צפויה להיות משולמת (אם טרם חלפו 12 חודשים). • הספק לא יהיה אחראי לכל נזק שהוא שנגרם בנסיבות שאינן בשליטתו סבירה של הספק ו/או כתוצאה מאירוע של כוח עליון. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת. 	הבקשות נדחות.
68	מסמך ב' - הסכם התקשרות	28.6	25	מבוקש להכפיף השיפוי להודעה מיידיית והעברת התביעה לניהול הספק ובכפוף לפסק דין חלוט.	הבקשה נדחית.
69	מסמך ב' - הסכם ההתקשרות	29.4		מבוקש כי בטרם ינקוט המזמין בכל אחד מהסעדים העומדים לרשותו בסעיף, תינתן לספק התראה בת 7 ימים ובכתב.	הבקשה נדחית.
70	מסמך ב' - הסכם התקשרות	29.4.4	25	נבקש לשנות את שיעור אחוז הגביה מ-15 ל-10.	הבקשה נדחית.
71	מסמך ב' - הסכם התקשרות	נספח ה'	35	נבקש להוסיף לנספח הסודיות החרגות בדבר סודיות מידע שהוא נחלת הכלל וידע קודם.	אין שינוי במסמכי המכרז. תשומת לב המציעים מופנית לסיפא של הגדרת המונח "מידע", כאמור בפסקה 2 לנספח ה' בהסכם ההתקשרות

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
72	נספח 10	3-1	47	מבוקש כי יציגו התאריכים הרלוונטיים בהתאם למוגדר במסמכי המכרז.	הבקשה מתקבלת. יש לפרט באישור רו"ח את התאריכים בהתאם להוראות סעיף 2.2 לחוברת תנאי המכרז. תשומת לב המציעים מופנית לנספח 7 ונספח 10 המעודכנים המפורסמים באתר המכרז, אותם יש לצרף להצעת המציע.
73	נספח 10	4	47	נבקש כי אישור העסקת העובדים יתמך בהצהרה מטעם המציע, ולא מטעם רו"ח של המציע.	הבקשה מתקבלת. תשומת לב המציעים מופנית לנספח 7 ונספח 10 המעודכנים המפורסמים באתר המכרז, אותם יש לצרף להצעת המציע.
סעיף 7 להסכם ההתקשרות – ביטוח ונספח 1ד להסכם ההתקשרות - נספח ביטוח					
תשומת לב המציעים מופנית להסכם ההתקשרות המעודכן ונספח הביטוח המעודכן המפורסמים באתר המכרז המקוון					
74	נספח ד - 1 אישור קיום ביטוחים			חבות מוצר - נבקש לבטל את סעיף זה, היות והכל כלול בתור התוספות שביקשנו באחריות מקצועית.	הבקשה מתקבלת.
76	מסמך ב' - הסכם התקשרות	1	31	מבוקש לציין כי ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר.	הבקשה מתקבלת.
77	נספח ד' להסכם ההתקשרות - נספח ביטוח	1		מבוקש למחוק את המילה "כל" במשפט הראשון : " או על פי כל דין"	המילים "או על פי כל דין" ימחקו.
78	נספח ד להסכם ההתקשרות - נספח ביטוח	1	31	מבוקש כי המילים "וכל עוד אחריות נותן השירותים קיימת" תמחקנה.	הבקשה נדחית.
79	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד' - ביטוח סעיף 1	31	1. נבקש שהמילים : "ו/או על פי כל דין" ימחקו. 2. נבקש שלאחר המילה : "מקצועית" תתווסף המילה : "משולב". 3. נבקש שלאחר המילים : "בלתי נפרד ממנו" יתווספו המילים : " ו/או בנוסח אישור המקובל על המבטחת.	1. הבקשה מתקבלת. 2. הבקשה מתקבלת. 3. הבקשה נדחית.
80	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד' - ביטוח סעיף א.1	31	נבקש שהנוסח ימחק וינוסח באופן הבא : " חבות מעבידים על-פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם - 1980 , בגבול אחריות של 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח. הביטוח יורחב לשפות את החברה היה ותחשב כמעבידם של מי מעובדי נותן השירותים".	הבקשה נדחית.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
81	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'- ביטוח סעיף 3	31	נבקש שהמילים : "ו/או על פי דין" ימחקו.	הבקשה מתקבלת.
82	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'- ביטוח סעיף 4	31	נבקש שלאחר המילים : "על פי הסכם זה" יתווספו המילים : " וזאת מבלי לגרוע מהוראות הפיקוח רשות שוק ההון".	הבקשה מתקבלת.
83	נספח ד למסמך ב	4	31	מבוקש כי המילים "הסכם זה" בסיפא תמחקנה ובמקומן ייכתב "נספח זה (ביטוח)".	מקובל שירשם : "נספח זה (ביטוח) לרבות נספח אישור הביטוח".
84	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'- ביטוח סעיף 5	31	נבקש שהמילים : "ו/או על פי דין" ימחקו.	הבקשה מתקבלת.
85	ב- הסכם התקשרות	6	31	נבקש למחוק את המילים "ו/או הבאים מטעם המזמין". כן נבקש למחוק את המילים "או מי מטעם נותן השירותים".	הבקשה נדחית.
86	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'- ביטוח סעיף 6	31	נבקש שלאחר המילים : "והבאים מטעם המזמין" יתווספו המילים : "למעט כלפי קבלנים ו/או קבלני משנה אשר לא התחייבו לפטור הדדי כלפי נותן השירותים".	הבקשה מתקבלת.
87	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'- ביטוח סעיף 7	31	נבקש שלאחר המילים : "נזק אחד" ירשמו המילים : "ולתקופת הביטוח". נבקש להסיר את הסיפא החל מהמילים : "ביטוח" מקיף" ועד לעניין ציוד מכני הנדסי. כאמור לא רלוונטי עבור נותן השירותים והשירותים.	סעיף 7 ימחק.
88	ב- הסכם התקשרות	8	31	נבקש למחוק את המילים "וכלפי הבאים מטעם המזמין".	הבקשה נדחית.
89	נספח ד למסמך ב	8	31	מבוקש כי לאחר המילים "שייערך על ידי נותן השירותים" ייכתב "בקשר לשירותים נשוא הסכם זה".	הבקשה מתקבלת.
90	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'- ביטוח סעיף 8	31	נבקש שבמקום המילים : "וכלפי הבאים מטעם המזמין" יתווספו המילים : "עובדיו ו/או מנהליו".	הבקשה נדחית.
91	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'- ביטוח סעיף 9	31-32	נבקש שהמילים : "בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים על פי הסכם זה" ימחקו.	הבקשה מתקבלת.
92	נספח ד - ' נספח ביטוח	9		נבקש להוסיף בסיפא : "לחילופין רשאי הספק לכלול את פעילות קבלני המשנה עבורו בביטוחיו".	הבקשה מתקבלת.
93	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'- ביטוח סעיף 10	32	נבקש שבמקום "10" ירשם : "14".	הבקשה מתקבלת.
94	נספח ד להסכם ההתקשרות	סעיף חדש	32	מבוקש כי לאחר סעיף 9 לנספח יתווסף הסעיף שלהלן : "המזמין מתחייב לערוך ולקיים, במשך כל תקופת	הבקשה נדחית

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
	נספח – הביטוח			הסכם זה, באמצעות חברת ביטוח מורשית כדין ביטוח רכוש המבטח את הרכוש נשוא השירותים (לרבות במפורש את חוות השרתים), מפני הסיכונים המקובלים בביטוח אש מורחב, בביטוח ציוד אלקטרוני ובביטוח שבר מכני (ככל שרלוונטי) (להלן: "ביטוחי המזמין"). ביטוחי המזמין יכללו סעיף בדבר ויתור על זכות התחלוף לטובת נותן השירותים ו/או הבאים מטעמו. המזמין פוטר את נותן השירותים ו/או הבאים מטעמו מאחריות לכל אבדן ו/או נזק שהמזמין זכאי לשיפוי בגינו על פי ביטוחי המזמין (או שהיה זכאי לשיפוי בגינו אלמלא ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות כאמור). מוסכם כי הויתור על זכות התחלוף ו/או הפטור האמורים בסעיף זה לעיל לא יחולו לטובת בן-אדם שגרם לנזק בזדון"	
95	נספח ד – 1 להסכם ההתקשרות אישור קיום ביטוחים		33	אחריות מקצועית – 1. נבקש להוסיף "משולב חבות מוצר". כן נבקש לשנות את הסכום ל 6,000,000. בהתאם, נבקש למחוק את שורת חבות המוצר. 2. נבקש לתקן את תקופת הגילוי ל 12 חודשים.	1. הבקשה מתקבלת 2. סכום מינימאלי נדרש לאחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר- מינימאלית נדרשת לחבות מוצר- 12 חודשים ולאחריות מקצועית- 6 חודשים.
96	נספח ד 1 להסכם ההתקשרות למסמך ב	אחריות מקצועית	33	1. מבוקש כי יהיה ניתן לערוך ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר. 2. קוד 309 יימחק.	1. יערך ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות מוצר בגבול אחריות של 4,000,000 ₪. 2. הבקשה מתקבלת.
97	נספח ד 1 להסכם ההתקשרות	צד ג'	33	מבוקש כי קוד 309 יימחק.	הבקשה נדחית.
98	מסמך ב' - הסכם התקשרות	נספח ד' - אישור עריכת ביטוח	33	נבקש כי בפוליסת צד ג' ימחק קוד 329.	הבקשה נדחית.
99	מסמך ב' - הסכם התקשרות	אישור ביטוח	33	1. נבקש לציין כי ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר. 2. כמו כן נבקש למחוק את קוד 082 תחת "פירוט השירותים".	1. הבקשה מתקבלת. 2. הבקשה מתקבלת.

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
100	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'1- אישור עריכת ביטוח	34-33	נבקש שהמלל בסמוך לקודים ימחק.	ניתן להגיש גם אישור ללא מלל בסמוך לקודים למעט לעניין קוד 332.
101	מסמך ב' - הסכם התקשרות	נספח ד'1- אישור עריכת ביטוח	34-33	1. נבקש כי לאחר המילים: "אחריות מקצועית" ירשמו המילים: "משולב חבות המוצר". 2. נבקש להסיר את קוד 309.	1. הבקשה מתקבלת. 2. הבקשה מתקבלת.
102	מסמך ב - ' הסכם התקשרות	נספח ד'1- אישור עריכת ביטוח	34	נבקש כי לאחר המילים: "חבות המוצר" ירשמו המילים: "משולב אחריות מקצועית".	חבות מוצר משולב עם אחריות מקצועית יהיה בגובה 4,000,000 ₪.
103	נספח ד 1 להסכם ההתקשרות	פירוט השירותים	34	מבוקש כי קוד 082 יימחק.	הבקשה נדחית.
104	נספח ד 1 להסכם ההתקשרות	חבות המוצר	34	1. מבוקש כי יהיה ניתן לערוך ביטוח חבות המוצר משלב אחריות מקצועית. 2. קוד 309 יימחק.	1. יערך ביטוח משולב לאחריות מקצועית וחבות מוצר בגבול אחריות של 4,000,000 ₪. 2. הבקשה מתקבלת.
105	נספח ד - 1' אישור קיום ביטוחים			פירוט השירותים – נבקש להחליף את הקוד 082 ל 089.	הבקשה מתקבלת.
מסמך ג – מפרט טכני					
107	מפרט טכני			חלון שרות – במפרט הטכני נדרש חלון שרות 7/24/365, מבוקש לשנות לחלון שירות של 4/7/364 (למעט יום כיפור)	הבקשה נדחית. יודגש כי העבודה בכיפור הינה במתכונת שירותי NOC.
108	מפרט טכני	כללי	כללי	נבקש להבהיר האם מענה זה צריך להסתכם עד 8 עמודים?	נדרש הצגה כללית בהיקף של עד 8 עמודים ובנוסף עד 8 עמודים בכל נושא לגבי נדרש פירוט בהתאם להוראות חוברת תנאי המכרז והנספח הטכני.
109	מפרט טכני	פרק 0 - מבוא - סעי' 0.3	3	נבקש לקבל את נתוני התפלגות קריאות השרות לפי תקלות חומרה/תוכנה/ספקי צד ג' וכו.	מבלי שהדבר יהווה התחייבות או מצג כלשהם מצד החברה, בפרט באשר לשירותים אשר ידרשו בתקופת ההתקשרות עם הספק, דוח קריאות השירות בשנת 2020 מפורסם באתר המכרז המקוון.
110	מסמך ג' המפרט טכני	סעיף 0.3 – נפח קריאות השירות	3	נבקש לקבל פירוט קריאות לפי שעת הפתיחה והטיפול.	המציעים מופנים למענה לשאלה 109 לעיל.
111	מסמך ג' המפרט טכני	0.5	3	מבוקש לקבל פירוט לגבי הציוד ו/או המערכות עליהם יהיה הספק אחראי באופן מלא והאם אחריות זו כלולה	יובהר כי בהתאם למפורט במסמכי המכרז, בתקופת החפיפה יידרש הספק לערוך סקר מצאי אחריות

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
				בתמורה החודשית הקבועה או שיינתן תשלום נפרד לרכש של הסכמים עם יצרנים ונציגים רשמיים?	יצרן. באשר לציוד שימצא כי אין לגביו אחריות יצרן כאמור, נתיבי איילון תהא רשאית לדרוש מהספק להעניק כיסוי אחריות בהתאם למנגנון ניתוח מחירים מקובלים בשוק שלא במסגרת התמורה החודשית הקבועה ולפי שיקול דעתה הבלעדי של נתיבי איילון, זאת מבלי לגרוע מכלל מחויבות הספק הנובעות מכלל מסמכי המכרז. בכלל זאת מובהר, כי אין שינוי באחריותו של הספק ליתן אחריות כמפורט במסמכי המכרז אף ביחס לציוד אשר לא חלה או פגה לגביו אחריות היצרן.
112	מסמך ג'- המפרט הטכני	0.11	4	נבקש להתיר לספק את שירותי מרכז התמיכה על גבי תוכנה שבשימוש הספק במקום תוכנת ה - FRESH .DESK.	אין שינוי בסעיף. נתיבי איילון תבחן בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי שימוש מערכת חלופית לרבות המערכת אשר בשימוש הספק ובכל מקרה ללא תוספת תמורה לספק בגין כך.
113	מפרט טכני	סעיף 0.12	4	נבקש להוסיף לנוסח הסעיף כי הספק יישא באחריות לשירותי הייעוץ, אולם לא יישא באחריות כלשהי לאופן יישומו של תוכן הייעוץ בפועל על ידי המזמין ככל שהמזמין יישם בעצמו ו/או באמצעות אחרים שאינם מטעמו של הספק.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי סעיף 0.12 דן בשירותי ייעוץ בלבד.
114	מפרט טכני	פרק 0 - מבוא - סעי' 0.12	5	נבקש לפרט בדבר תחומי המחשוב בהם דן הסעיף.	מבלי לגרוע מהאמור בסעיף, הספק נדרש לייעוץ בכלל הנושאים הנדרשים מאופן טיבם וטבעם של השירותים נשוא המכרז.
115	מסמך ג' המפרט טכני	2.27	13	נבקש להבהיר באחריות מי התשלום והרכש של המערכות הפעלה	רכש מערכות הפעלה ותשלום בגין הינו באחריות החברה, מבלי לגרוע מהוראות סעיף 10.4.5 לחוברת תנאי המכרז וסעיף 23.1.4 להסכם ההתקשרות, לעניין רכש צד ג'
116	מסמך ג' המפרט טכני	בחברה מוטמעת ספריית גיבוי מתוצרת IBM	17	נבקש לקבל את דגם הספרייה ומתי מסיימת אחריות יצרן ?	בחינה בנוגע לאחריות היצרן ביחס לספריית הגיבוי תוצרת IBM תתבצע במסגרת סקר מיפוי האחריות שיערך על ידי הספק.
117	מפרט טכני	6	עמ' 24 ואילך	נבקש להבהיר כי פעולות ועבודות אשר יבוצעו ע"י הצוות הקבוע באתר יהיו חלק	הבקשה נדחית. יובהר למציעים כי סיווג עבודות שינויים ושיפורים יהיה

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
				מהתפעול השוטף ועבודות אשר ידרשו הפעלת כ"א נוסף יחוייבו בהתאם למנגנון התמורה בגין שינויים ושיפורים.	בהתאם לתכולה המוגדרת במסמכי המכרז והמפרט הטכני.
118	מסמך ג' המפרט טכני	סעיף 6 – טיפול ושירות, סעיף ניהול השינוי	25	נבקש הבהרה האם קיים כיום רישוי License Volume ?	התשובה חיובית. יש רישוי ענן OVS ו csp.
119	מסמך ג' המפרט טכני	סעיף 6 – טיפול ושירות, אבטחת מידע	28	האם קיים היום שירות Seim Soc +	התשובה חיובית.
120	מפרט טכני	נהלי וכללי אבטחת מידע - סעיף 7, נקודה שמינית	33	על אף האמור, נבקש להבהיר כי הספק יהיה רשאי לשמור מידע כאשר קיימת דרישה בדין לשמירת המידע או לצורך התגוננות בהליכים משפטיים, ככל שיידרש לכך. שמירת המידע תיעשה על פי הדרוש בלבד ובהתאם להוראות הדין.	הבקשה מתקבלת חלקית. הספק רשאי לשמור מידע מקום בו שמירתו נדרשת על פי דין או לצורך התגוננות בהליכים משפטיים קיימים, ובכפוף לכך שכל המידע ישמר בהתאם לנהלים והנחיות אבטחת המידע אשר חלים על נתבי איילון כפי שיהיו בתוקף באותה עת.
121	מסמך ג' המפרט טכני	סעיף 8.1- מוקד השירות	36	האם תוכנת Freshdesk היא בתשלום? האם בנתבי איילון קיים רישוי עובר Fresh Desk? האם יש צורך בהדרכה על מערכת Desk Fresh ?	מדובר במערכת ענן אשר ניתן לברר את פרטיה ישירות מול ספק מערכת זו. עלויות הרישוי והשימוש בתוכנה, לרבות הדרכה, להן יידרש הספק כלולות בתמורה הקבועה לספק, באחריותו ועל חשבונו.
122	מסמך ג'	8.2	40	נבקש לשנות את תנאי הסף כך שאיש הסיסטם ידרש להציג תעודת הסמכה אחת בלבד בתחום הנדרש	הבקשה נדחית.
123	מסמך ג'- המפרט הטכני	8.2	40	נבקש לבטל את הדרישה לצירוף תעודת יושר.	הבקשה מתקבלת. יובהר כי נתבי איילון שומרת לעצמה את הזכות לפנות לצורך קבלת מידע בהתאם לכל דין.
124	מפרט טכני	עמוד 41, נקודה שלישית	41	נבקש כי במקרים בהם לא ניתן לצפות מראש את החלפת עובד הצוות, תינתן התראה מיד עם היוודע לספק על הצורך בהחלפה ולא חודשיים מראש כאמור בסעיף.	הבקשה נדחית. יובהר כי תקופת ההתראה כאמור בסעיף תקוצר לחודש במקום חודשיים.
125	מפרט טכני	8.3	45	נבקש כי הפיצויים יחולו רק בגין עיכוב בנסיבות שבשליטת הספק ויהיה מוגבל לעד 10% מערך התמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	הבקשה נדחית.
126	מסמך ג'- המפרט הטכני	8.3 - טבלה	46	נבקש למחוק את הדרישה לזמן סיום טיפול בתקלה (משך הטיפול), כך	הבקשה נדחית. יובהר כי מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק בהתאם למסמכי

מס"ד	המסמך	סעיף	מס' עמוד	השאלה	המענה
		תחתונה בעמ' 46		שהתחייבות תהיה לזמן תגובה ולעבודה ברציפות עד לסיום טיפול.	המכרז, ככל שהטיפול מערב גם צד ג', הטיפול יהיה על פי ה SLA של צד ג' כאשר הספק הוא זה שאחראי על הפעלת כל שרשרת הטיפול.
127	מפרט טכני	אמנת רמת השירות - סעי' 8.3	52	נבקש להבהיר אילו כלי שו"ב יש כיום ברשות המזמין.	כלי השו"ב בשימוש החברה כיום הם Microsoft system center scm, scom) וזאת מבלי להוות משום התחייבות לשימוש בכלי שו"ב אלו לכל אורך תקופת ההתקשרות עם הספק
128	מסמך ג' המפרט טכני	מנגנון גידול /קיטון	59	נבקש במקרה של גידול בשיעור של 15% לפחות להוסיף לתמורה החודשית 5% בגין הגידול	הבקשה נדחית.
129	מסמך ג' מפרט	טבלת חישוב פיצוי מוסכם/ תגמול	62	נבקש שיובהר כי הטלת הפיצוי מוסכם כפופה לכך שהאיחור נבע מסיבות התלויות בספק ו/או מי מטעמו בלבד וכי בכל מקרה התקרה הכוללת והמצטברת של הקנסות שעשויים להיות מוטלים על הספק לא תעלה על 20% מהתמורה החוזית המגיעה לו לפי הסכם זה.	הבקשה נדחית.
130	מסמך ג'- המפרט הטכני	נספח 3	77	נבקש לקבל את רשימת מצאי הציוד	רשימת המצאי מופיעה באתר המקוון ונגישה למציעים לאחר רישומם.

מסמך זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והמציעים מתבקשים לצרף העתק חתום ממנו להצעתם.

שם המציע: _____

חתימת המציע: _____

תאריך: _____