



מכרז פומבי מס' מפ/ 1499/25 - תשובות לשאלות הבהרה

מס' ד	עמוד	סעיף	שאלה / הבהרה	מענה
1	40	1.15	נבקש לקבל כתובת מדויקת לכלל אתרי הקצה הקיימים כדי שנוכל לתמחר קווי תקשורת.	קק"ל פרוסה בתשעה אזורים גיאוגרפים בתוך שלושה מרחבים מרכז צפון ודרום. למעט משרדים הנמצאים בערים לחלק ממשרדיה אין כתובת רחוב סטנדרטית, וכן תמחור כזה לא נתבקש במכרז אלא עלות כוללת לפתרון שלוחה.
2	41	1.19	האם באתרים נטולי תשתית גישה ניתן להשתמש בקווי אינטרנט של המזמינה כתשתית קישור למרכזייה? לחלופין, איזה פתרון גישה אתם מצפים לקבל?	לא, קו הגישה יהיה נפרד והוא באחריות הספק הזוכה מקצה לקצה.

מאושר להציע את דגמי הטלפונים הנקובים של חברת סיסקו.	לאור סעיף 4.1.10 המאפשר להציע מכשירי קצה (טלפונים) שווי ערך, אנו מבקשים לעדכן את הסעיפים 4.1.11.2 - 4.1.11.3, כך שלרשימה בסעיף 4.1.11.2 יתווסף הטלפון תוצרת סיסקו דגם Cisco 9851 ולרשימה בסעיף 4.1.11.3 יתווסף הטלפון תוצרת סיסקו דגם Cisco 9861 מובהר כי דגמי הטלפונים של Cisco הנ"ל עומדים בכל דרישות המפרט הטכני של המכרז, ומבחינה טכנית עולים על הדגמים המפורטים במכרז בכל הפרמטרים המרכזיים (תצוגה, ניהול, איכות שמע, מספר שלוחות, ממשק משתמש, דיבורית Full Duplex פיצ'רים חכמים, קישוריות מתקדמת, אבטחת מידע ועוד) בהתאם למפרט הטכני של סדרת Cisco 9800. יתרונות פרטניים של כל דגם Cisco לעומת הדגמים המוצעים במכרז: Cisco 9851 רמה 2 • מסך צבעוני בגודל 3.7 אינץ' וברזולוציית 480X240 עם ממשק משתמש מתוחכם ונגיש לתפעול מקצועי. • תמיכה מקיפה ב־WiFi, Bluetooth, כניסות USB רבות לחיבור אביזרים ותשתיות מולטימדיה. • מספר קווי טלפון (6) ולחצני תכנות המוארים במגוון רחב, כולל התראות ויזואליות מתקדמות וניהול מתקדם של שיחות ורשת. • התמקצעות באבטחה, עם תמיכה בפרוטוקולים העדכניים ביותר, וממשק ניהול לארגונים גדולים. Cisco 9861 רמה 3 • מסך צבעוני 5 אינץ' ברזולוציה גבוהה במיוחד 480800x מגע וממשקי משתמש מתקדמים לתפעול מיטבי בשימוש מורכב. • מספר קווי טלפון גדולים (10) והרחבות של לחצנים תכנותיים (עד 130), עם תמיכה בהרחבות חומרה לתפעול מתקדם. • קישוריות WiFi ו־Bluetooth מהמתקדמות ביותר בשוק, לשילוב חלק עם רכיבים אלחוטיים ופתרונות תקשורת מודרניים. • פיצ'רים חכמים כמו AI לשיפור איכות השמע, תמלול שיחה, ניהול פגישות ותקשורת ארגונית רציפה במגוון פלטפורמות תקשורת ענן. • אבטחת מידע פורצת דרך עם TLS 1.3, TPM 2.0, Secure Boot ויכולות הצפנה מתקדמות מתאימות במיוחד לסביבות עבודה קריטיות כגון ממשלה ופיננסים. יתרונות נוספים של מערכת Cisco: 1. מערכת ה־Call Center של Cisco היא פתרון אינטגרטיבי של Cisco אשר תוכנן לפעול בשילוב מלא עם טלפוני Cisco. האינטגרציה ההדוקה בין המערכת לטלפונים מאפשרת זרימה חלקה של תקשורת, אמינות גבוהה ותפעול פשוט ואחיד, ללא בעיות התאמה או תקלות שעלולות להתרחש בשילוב של טלפונים מסוגים אחרים עם מערכות מוקד חיצוניות. 2. לפי סעיף 5.2.4, הדרישה היא למתג של Cisco או HP, השימוש בטלפוני Cisco מאפשר אינטגרציה מלאה ואופטימלית במערכת אחת ועם אותו היצרן (vendor), מה שמפחית מורכבות תפעולית, בעיות תאימות ואי-יציבות, ומייעל תחזוקה ושדרוגים עתידיים. 3. חברת בינת יחד עם Cisco מחזיקות במכרז ממשלתי ל-Call Center ומטמיעות את פתרון Cisco	4.1.11	44	3
--	---	---------------	-----------	----------

				בכל משרדי הממשלה וגופי הסמך, עם פריסה של מעל 75% מהשוק, ומהוות פתרון מועדף על פני המתחרים המוצעים במכרז. יתרה מכך, הטלפונים של חברת סיסקו נמכרים בהיקפים גדולים עשרות מונים מהדגמים המפורטים במכרז ופועלים בהצלחה יתרה בכל הארגונים הגדולים ברחבי העולם.
4	51	7.2	נבקש לקבל את רשימת האתרים שנדרש בהם קו גיבוי.	כנפי נשרים ירושלים, קק"ל 1 ירושלים, קק"ל גילת (צומת אופקים), קק"ל קריית ביאליק (פס הירק), קק"ל אשתאול.
5	53	9.3	דרישות מוקד - האם נדרש לספק סרגל נציג כחלק ממערכת המוקד?	כן.
6	53	9.3	דרישות מוקד - האם נדרש שהמוקד יכלול חייגן עבור קמפיינים?	לא בדרישת המכרז.
7	53	9.3	דרישות מוקד - האם נדרשת אינטגרציה של המוקד ל-CRM הארגוני?	כן לפי הצורך.
8	53	9.3.1	נבקש לקבל את כמות המוקדנים המחוברים בו זמנית למערכת? ומספר עמדות מנהל?	גמיש לפי הצורך עמדת ניהול אחת ומספר עמדות מוקדן
9	19	1	נבקש להחריג מהגדרת "מידע" כל: (א) מידע שהוא או שהפך לחלק מהנחלת הכלל מבלי שהייתה הפרה של הסכם זה; (ב) מידע שהיה ברשות הספק בטרם נמסר לו על-ידי קק"ל; (ג) מידע שהתקבל בתום לב על-ידי הספק מצד שלישי, מבלי שקמה חובת סודיות כלשהי;	הבקשה התקבלה. מצ"ב טופס ניגוד עניינים מתוקן לחתימה.

				(ד) מידע שפותח באופן עצמאי על-ידי הספק מבלי לעשות שימוש או הפניה למידע הסודי.
10	19	5	נבקש לתקן מ"עם סיום ההתקשרות" ל-"עם קבלת בקשה מקק"ל".	הבקשה התקבלה. מצ"ב טופס ניגוד עניינים מתוקן לחתימה.
11	28	7.11	לא ניתן להתחייב שכל תקופת ההסכם והתחזוקה (כ- 15 שנים מהיום) הטובין המוצעים לא יהיו END OF LIFE. יש למחוק את הסעיף. ניתן להתחייב שבמקרה כאמור הספק מחוייב להמשיך לתמוך כך שהשירותים לא יפגעו.	קיימת דרישה להחלפת הציוד כל 5 שנים - תואם לדרישה שעומדת בעינה.
12	36	3.6	נבקש להוסיף הבהרה כי במקרה שקק"ל תחליט לבטל את ההסכם, כאמור בסעיף, תהא מחויבת לשלם לספק את התמורה בגין השירותים וציוד שהוזמנו ואין אפשרות לבטלם.	הבקשה נדחת - השירותים והציוד במסגרת מכרז זה אינם במסלול רכישת ציוד.
13	51	7.1	האם רמת הזמינות בחישוב חודשי או שנתי?	הדרישה לשרידות וזמינות המערכת הינה קבועה וללא חישוב כזה או אחר.
14	55	10.1	נבקש כי ההגבלה על קריאות סרק תוגבל ב- 10% מהתמורה הכוללת עבור השירות.	הבקשה נדחת
15	56	10.16	נבקש למחוק את הדרישה לפרק זמן מוגדר להשלמת הטיפול. נבקש כי הדרישה תהיה למועד תחילת הטיפול/תיקון + עבודה ברציפות עד למתן פתרון כולל.	ברירת המחדל הינה פרק הזמן הקבוע כמפורט בטבלה. עם זאת, ככל שיוכיח הספק כי לא ניתן לעמוד בפרק הזמן שהוגדר בטבלה מטעמים סבירים והגיוניים וכי פעל ברצף והציג לקק"ל תוכנית לפתרון התקלה, ניתן יהיה לחרוג מפרק הזמן שהוגדר באישור הגורם המקצועי בקק"ל.
16	57	10.18	נבקש להגביל את גובה הפיצויים המוסכמים במצטבר בכל שנה לעד 10% מעלות התחזוקה השנתית.	הגבלת גובה הפיצויים -

הבקשה נדחית. ככל ויוכח ע"י הספק הזוכה כי סיבת האחור בפתרון התקלה מקורה בקק"ל או בכוח עליון לא יושתו על הספק פיצויים כמפורט בטבלה.	כמו כן, נבקש להבהיר שלא יוטלו פיצויים במקרה של אי עמידה בגין המזמין או מי מטעמו או כוח עליון.			
גבולות האחריות הם בשקלים	"אחריות מקצועית" – מבוקש מעורך המכרז להבהיר באם מדובר ב – 1,000,000 ₪ או דולר בגבול האחריות של הפוליסה המשותפת.	33	17	
מאחר ומדובר על אספקת מוצרים ולא רק שירותים נדרש קוד 046, וניתן יהיה לקבלו יחד עם קודים 43 ו- 88 כאופציה חלופית לקודים 098 ו- 080.	"שירותים" – מבוקש כי קוד 98, קוד 46 וקוד 80 ימחקו שכן אינם רלוונטיים להתקשרות ובמקומם יוצג קוד 43 וקוד 88. לחלופין לעניין קוד 46, קוד זה יוצג רק בכפוף לאישור המבטחת בגינו.	34	18	
נמסרו בנוסח המכרז פרטים רבים בנושא כמויות, ככלל קק"ל אינה מתחייבת לכמות כזו או אחרת.	בכדי לבצע אומדן ובדיקה כלכלית מה כתב הכמויות התחייבות הלקוח המינימלי בשלב הראשון של הפרויקט	4	19	3
במכרז לא מוגדר המונח "סנכרון".	נדגיש כי לא יהיה ניתן לבצע סנכרון בין 2 מערכות שיותקנו ע"י 2 משתתפים שונים.	5	20	8
הבקשה נדחית, הפצה אינה מימוש פרויקט אצל לקוח, ראה סעיף 6 עמוד 7 - נספח ב, - תנאי הסף במכרז הדורש כי התנאים המקדמיים ויתר הדרישות במכרז יתקיימו במשתתף עצמו למעט אם נאמר אחרת.	נבקש לאשר למשתתף ולהפצה בישראל ניסיון בביצוע פרויקטים	6	21	3
ככל שפתרון צד ג' בענן המוטמע אצל הספק הינו בבעלות המשתתף כנדרש בתנאי	בפתרון contact center נדרש מומחים ויצרן נוסף ולכן נבקש לאשר פתרון צד ג' בענן שמוטמע אצל הספק	6	22	3.1.3

הסף ניתן להציג במסגרת עמידה בתנאי הסף.				
הבקשה נדחית - נדרשת העסקה ישירה.	נבקש לשנות ל"המעסיק וקבלן המשנה מעסיקים בהעסקה ישירה"	4.1	7	23
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות סעיף זה ולציין שהצעת המחיר תהא תקפה לתקופת זמן שתסוכם בין המזמין לבין הזוכה	4	26	24
הבקשה נדחית, אופן התמחור מפורט בכתב הכמויות ובמכרז כולל עלות הקווים ומתגים.	מאחר והפתרון מצריך התקנת קווי תקשורת ומתגים מנוהלים, נבקש לתקף בהצעה ובכתב הכמויות עלות קווי תקשורת ומתגים	5.8	27	25
הבקשה נדחית	נבקש לשנות סעיף זה לקבלת מערכת במודל מכירה ופריסה לתשלומים חודשיים	5.9	27	26
ככל שניתן להתקין שלוחת IP במקום שלוחה אנלוגית (עם מכשיר טיפס) המזמינה שואפת לכך, עם זאת נדרשות גם שלוחות אנלוגיות. יתר החלופות אינן מקובלות.	בפרויקט טלפוניה כמות השלוחות האנלוגיות והדיגיטליות בכתב הכמויות גדולה, מבקשים לספק במקום שלוחות אלו שלוחת IP וטלפון IP או סופטפון ומערכת ראש הכולל רישוי לחייגן ע"ג המחשב ואפליקציה לסלולארי, זה מייעל את התחזוקה והגמישות באתרי הקצה בענן ,	טבלת תמחור סעיף 1	27	27
ככלל כמות זו נמצא בהלימה לגודל האתר ועומדת על בין ארבע לשתיים עשרה קווים וחייבת לשמור על גמישות ע"פ הצורך.	נבקש להבין מה כמות הפורטים הנדרשת במתאם האנלוגי אשר יותקן בכל סניף, זאת בכדי שנוכל לתמחר בצורה תקינה, קיים הבדל בתמחור מתאמים לפי כמויות של 4/8/24/2 פורטים.	טבלת תמחור סעיף 1	27	28
שלוחה דיגיטלית = שלוחת IP	האם התכוונתם לשלוחת IP כי טלפון דיגיטאלי לא יכול להירשם לענן	טבלת תמחור סעיף 2	27	29
בהתאם למערכת שתוזמן ותסופק - לגבי תשתיות פסיביות יש התייחסות מפורטת במכרז.	יחידת דלת האם מדובר במערכת-IP או אנלוגית? חשוב לספק תשתית פאסיבית לדלת ומנעול	טבלת תמחור סעיף 7	27	30
המוקד לתמחור הינו מוקד עם 5 נציגים, עמדת מנהל וכמובן	האם בכתב כמות מדובר ב-5 נציגים כולל התקנה בסעיף הנ"ל?	טבלת תמחור סעיף 9	27	31

שמדובר במוקד עובד ומותקן.				
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף עלות הקמה לפרויקט של הטלפוניה	טבלת תמחור	27	32
הבקשה נדחית. עלות השלוחה כוללת את ציוד המיתוג, ארון תקשורת ותשתית פסיבית באחריות המזמינה.	לא מצוין תמחור למתג POE נבקש לפרט ולהוסיף בטבלה ובאחריות לקוח לספק ארון תקשורת	טבלת תמחור	27	33
הבקשה נדחית, פתרון קווי הגישה באחריות הספק הזוכה ללא תמחור נוסף ובהתאמה לכמות השלוחות המוזמנת לפי המפרט הטכני.	לסניפי הקצה נדרש לספק תשתית נבקש לפרט רוחבי פס והוספה לטבלת התמחור, או שבפתרון אנו מתחברים לרשת ה-WAN הקיימת ומגדירים אחריות מול ספק התשתית הקיים, ואז ניתן לתמחר 2 קווים מכל חוזה לרשת IP VPN הקיימת, ובהתאם לזה להוסיף לטבלת התמחור הקווים	טבלת תמחור	27	34
הבקשה נדחית כלל השירותים יתומחרו כשרות חודשי ולא במודל של פריסת מכירה.	מכיוון שחלק מהפריטים יתומחרו במודל מכירה ופריסה לתשלום חודשי, נבקש לשנות סעיף זה "המזמינה רשאית לצמצם שירותים בתנאי שאינם תומחרו במכירה בפריסה לתשלום חודשי"	7.1	28	35
הבקשה נדחית.	אחת ל 5 שנים הזוכה יחליף את ציוד הקצה טלפונים במכשירים חדשים מדגם מתקדם ולפחות באותה הרמה בתיאום ובאישור עם המזמינה של המכשירים שסופקו במקור. אבקש להוסיף בתוספת עלות מצד מהמזמין(קק"ל) כל עוד הטלפון תקין אין סיבה להחליף	7.12	28	36
הבקשה נדחית - ראה סעיף 4 בטופס מספר 8 לעניין הצמדת המחירים למדד המחירים לצרכן בפרקי זמן שונים.	נבקש לשנות סעיף זה ולציין שלקק"ל תהיה את הזכות להאריך את תוקף ההסכם בהתאם להצעת המחיר שתסוכם מול הזוכה.	3.2	36	37
הבקשה נדחית.	נבקש להסיר סעיף זה	3.4	36	38
מקובל, קק"ל מוציאה כ 500,000 דקות שיחה לנייד או ניח בשנה, לאור הבקשה יתווסף סעיף תמחור דקת שיחה פנים	עקב רגולציה יש לפרט איזה בנק חודשי נדרש לשיחות פנים ארצי ולהוסיף בטבלת התמחור, לא ניתן לתמחר לפי שלוחה שיחות פנים ארצי	1.7	38	39

ארצית - לנייד או ניח (שאינה בין משרדי קק"ל), מצורף טופס טבלת הצעת מחיר מעודכן.				
פירוט מצב קיים הוצג בטבלה שבסעיף 1.15 בפרק ג' - מפרט טכני במסמכי המכרז. היות ומדובר במכרז עם הסכם מסגרת, קק"ל רשאית לשנות את כמות השלוחות בהתאם לצרכיה. המפורט בטבלה הינו בגדר הערכת מצב קיים בלבד ואינו מהווה התחייבות להיקף שלוחות נדרש.	הספק יתמחר על ות שלוחה מקצה לקצה ללא עלות מכשיר קצה, ומכשירי קצה של אותו היצרן ב 3 רמות שונות, כמות השלוחות באתר יהיו ללא התחייבות למינימום שלוחות.-אבקש לפרט כל סניף כמות שלוחות ע"מ שניתן יהיה לספק קו בהתאם	1.12	39	40
הבקשה נדחית, נדרש לתמחר את קווי הגישה וציוד המיתוג בעלות השלוחה.	פתרון ענן טלפוניה נדרש ברשת סגורה ולכן נדרש לספק תשתית סיבים אופטיים או נחושת תלוי כתב כמויות של השלוחות ולכן נדרש לכל אתר בטבלת התמחר להוסיף תשלום החודשי לתשתית IP VPN לטובת טלפוניה בכדי שנוכל לתמחר ולתת פתרון מאובטח.	1.8	38	41
הבקשה נדחית. לשיקול המזמינה בכל פרויקט בפועל - על המציע לתמוך בדרישה 12.	כמות שלוחות אנלוגיות-אבקש לשנות לשלוחות IP/SIP מכיוון שזה יתרון של מרכזיה בענן בקדמה הטכנולוגית ולא להישאר עם שלוחה וטלפון אנלוגי	1.15	40	42
הבקשה נדחית, ראה תשובה לשאלה מספר 1 לעיל.	נבקש לקבל כתובת מלאה הכוללת רחוב ומספר, במידה ולא קיימים פרטים אלו, נבקש לקבל נ.צ של האתר.	1.15	40	43
בכוונת המזמינה להתקין בעיקר שלוחות IP אך הספק הזוכה נדרש לתמוך גם בשלוחות אנלוגיות לפי הדרישה.	האם בטבלה שלוחות אנלוגיות יומרו לשלוחות IP? כמות לא הגיונית כאשר הולכים למהלך של פתרון חדש, המטרה ליעל בכדי שתהיה חוויה שונה למשתמש. חשוב להדגיש כי בפרוייקט הכולל שלוחות אנלוגיות נדרש לבצע סקרי אתר מקדימים ולבצע תמחרות ותפעול שונה.	1.15	40	44

45	40	1.15	בפתרון ענן ניתן לספק לכלל השלוחות סופטפונים וליעל את התשתיות וכן שרידות אנא התייחסותכם לכתב הכמויות.	אין דרישה במכרז.
46	41	1.19	הספק יכלול בפתרון המוצע מענה לאתרים מרוחקים נטולי תשתית גישה, הכולל פתרון קישוריות מלא אמין וזמין לאתר, כל פתרון מרוחק יאושר באופן פרטני למימוש ע"י המזמינה- אבקש לפרט את האתרים כולל כתובת ע"מ לבדוק היתכנות לפני הגשה	הבקשה נדחית, ראה תשובה לשאלה מספר 43 לעיל.
47	41	1.20	למזמינה אתרים שאינם מפורטים בהצעה זו או שיוקמו בתקופת ההתקשרות והספק מתחייב לספק את השירותים המוצעים בעלות המוצעת בכל אתר חדש או קיים של המזמינה.- אבקש לפרט את מיקומי האתרים או להחריג את התקשורת עד לסקר אתר	הבקשה נדחית, לא ניתן לפרט פרויקטים שעדיין לא תוכננו.
48	42	3.1	מרכזיית הטלפוניה נדרשת להיות מרכזיה דיגיטלית לאספקת קווים שלוחות חכמות ורגילות אנלוגיות- אבקש לשנות למרכזיית IP	הבקשה התקבלה. מדובר במרכזיית טלפון IP בענן
49	42	3.2	כל השלוחות הפנימיות יהיו שלוחות דיגיטליות ויאפשרו חיוג פנימי או חיצוני מכל שלוחה- אבקש לשנות לשלוחות IP/SIP	הבקשה התקבלה. מדובר במרכזיית טלפון IP בענן
50	42	3.6.3	יכולת שיחות ועידה של עד 5 משתתפים- אבקש לתקף תלוי מכשיר שיבחר ע"י הלקוח	הבקשה נדחית, נדרש כפונקציה של המערכת ולא המכשיר.
51	44	4.1.4.2	המערכת תאפשר חיבור מקבילי של לפחות 2 שלוחות אנלוגיות ללא פגיעה בביצועים ואובדן תכונות.- אבקש לבטל דרישה זאת	הבקשה נדחית.
52	44	4.1.11.1	טלפון אנלוגי- אבקש לשנות המזמין יספק את הטלפונים האנלוגיים והתשתית	הבקשה נדחית.
53	44	4.1.11.1	טלפון אנלוגי יש דגם אחד ופשוט ולא ניתן לחבר אוזניה, הקידמה לתשתית זו ניתן לספק סופטפון למשתמש הקצה בפתרון ענן	הבקשה נדחית.
54	46	4.1.11.5.2	יחידת פתיחת דלת משולבת מצלמה אשר תתממשק למערכת הטלפוניה לפתיחת הדלת הפועלות בשיטות שונות: אנלוגי, SIP, IP ומתאימות לעבודה שלמה ומלאה עם המערכת המוצעת- אבקש לפרט כתב כמויות וכמות שלוחות התומכות בווידאו	הבקשה נדחית, הספק הזוכה יקבל הזמנה לפי הצורך.
55	46	4.1.11.5.3	ההצעה בגין יחידות הדלת תכלול התקנה והגדרה שלמה ומלאה על ידי טכנאי המציע ולשביעות רצון הלקוח- אבקש לשנות באחריות המזמין הכנת תשתית פאסיבית	תשתית "פסיבית של המזמינה הכוונה לתשתית פסיבית שהינה באחריות המזמינה
56	47	5.2	נבקש לקיים דיון טיימס לגבי התקשורת לפני הגשת ההצעות	הבקשה נדחית.
57	47	5.2	נבקש להוסיף כתב כמויות לתמחור, מתג, תשתית ל-IP VPN, נתבים, ומתאמי ג'יבק	הבקשה נדחית - על המציע לתמחר עלות שלוחה, קווי הגישה וציוד המיתוג באחריות הספק וכלולים

בעלות השלוחה.				
הבקשה נדחית, נדרשת מערכת ניהול למזמינה כמפורט.	מערכת ניהול זו תהיה בעלת יכולת ניהול ע"ב פורטל בעברית עבור מנהל המערכת. -אבקש לשנות לאופציונאלי	6.1	50	58
הניטור וההתראות נדרשים לצורך בקרת לקוח על ציוד המציעה המותקן באתריו ומשמשים אותו	בקשה זו אינה ברורה, מדובר במכרז לאספקת שירותי טלפוניה ובסעיף זה אנו מתבקשים לספק ניטור והתראות על רשת הלקוח. נבקש הבהרה לסעיף זה.	6.12	50	59
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף להצעת המחיר שורת תמחור לקווי הגיבוי	7.2	51	60
הבקשה נדחית.	קול סנטר מקצועי נדרש אינטגרציה והתאמות לשוק הישראלי, מבקשים לשנות שהשרות יהיה מנוהל תחת הספק ע"י קבלן המשנה	9.2	52	61
הבקשה נדחית. בכל מוקד תהיה עמדת מנהל אחת ומספר מוקדנים לפי צרכי המזמינה, הסעיף לתמחור מתייחס למוקד בן 5 נציגים ומנהל אחד כמפורט בפרק ג, סעיף 9.31	המוקד הנדרש – מספר עמדות מוקדן ללא מינימום ועמדת מנהל. -אבקש לשנות סעיף זה ולציין כמות נציגים ומנהלים	9.3.1	53	62
היות ומדובר במוקד קיים ומוקדים עתידיים, נתייחס כדוגמא למוקד ומערכות קיימות כיום בקק"ל - מערכת שרות SYSAID וחיבור לנתוני ACTIVE DIRECTOR Y - החיבור רשת.	המוקד נדרש ויהיה בעל יכולת חיבור ואינטגרציה למערכות המידע-אבקש לפרט את סוגי המערכות הקיימות ואת תצורת החיבור	9.3.2	53	63
הבקשה התקבלה - יום כיפור מוחרג מכל SLA	נבקש להוסיף ל SLA שאינו כולל את יום כיפור	10.16.1	56	64
הבקשה התקבלה. מצ"ב טופס ניגוד עניינים מתוקן לחתימה.	נבקש להבהיר כי מידע שהינו נחלת הכלל ו/או מידע הדרוש לגלותו על פי כל דין ו/או מידע הדרוש לגלותו לשם ביצוע השירותים ו/או מידע שהיה מצוי בחזקתו של המשתתף ו/או מי מטעמו קודם לגילוי ע"י קק"ל ללא הפרת חובת שמירת סודיות ו/או מידע שנמסר למשתתף ע"י צד ג' של מיטב ידיעת המשתתף לא	1	19	65

			הפר חובת סודיות, וכן ידע מקצועי, רעיונות, טכניקות, Know-how, מתודולוגיות וכיו"ב בתחום השירותים שאינם ייחודיים לקק"ל לא יכלל במסגרת המונח "מידע סודי" או "ידע סודי".	
66	19	5	נבקש להבהיר כי המשתתף יהיה רשאי לשמור אצלו העתק מהמידע והחומרים שיסופקו לו במסגרת מתן השירותים וכן העתק מניירות העבודה ותוצרי העבודה שהוכנו על ידו, וזאת לצורך תיעוד, בקרה והתגוננות משפטית.	האמור יאושר בסיכום ובאישור עם קק"ל מראש
67	19	7	נבקש להגביל את ההתחייבויות לתקופה של שלוש (3) שנים לאחר סיום ההתקשרות ולכל היותר ל-שבע (7) שנים לאחר סיום ההתקשרות כמשך תקופת התיישנות תביעות.	הבקשה התקבלה. התקופה תוגבל לתקופה של 7 שנים. מצ"ב טופס ניגוד עניינים מתוקן לחתימה.
68	29	1	הספרה "8" תוחלף בספרה "10".	הבקשה התקבלה, מדובר בטעות סופר. נספח 8 ישונה לטופס 10.
69	29	4	המילה "הרחבה" תמחק. המילה "הסכם" תוחלף במילה "נספח".	הבקשה נדחת.
70	30	8	אחרי המילים: "על ידי הספק" יתווספו המילים: "בקשר עם הסכם זה".	הבקשה התקבלה, מצורף נוסח מתוקן לחתימה.
71	31	אישור ביטוח	גורמים נוספים - נבקש למחוק "חברות קשורות". פירוט השירותים - נבקש להחליף את קודים 046, 080 בקוד 101. ביטול / שינוי - נבקש להחליף את המספר "60" במספר "30".	גורמים נוספים - ללא שינוי בהוראות המכרז, בפירוט השירותים ניתן להוסיף את קוד 101, אין לגרוע מיתר הדרישות. ביטול/שינוי - הבקשה התקבלה. מצ"ב נוסח מתוקן לחתימה.
72	36	3.4	נבקש להבהיר כי בכל מקרה קק"ל תנמק את סיבת סיום ההתקשרות.	הבקשה נדחת.
73	58	10.19-10.20	נבקש להבהיר כי אחריות הספק למערכת, רכיביה וכן על ציוד הקצה ורכיביו לא תחול במקרים הבאים: (1) נזקים שנגרמו כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של המזמינה ו/או מי מטעמה אשר נעשו בניגוד להוראות הספק ו/או הדין; (2) שינויים שבוצעו במערכת ו/או בציוד הקצה ע"י המזמינה ו/או מי מטעמה שלא באמצעות הספק; (3) נזקים שנגרמו בשל נסיבות שאינן בשליטת הספק; (4) נזקים שנגרמו בשל תקלה ו/או באג במוצרי צד ג'.	הבקשה התקבלה.
74	18	טופס מס' 5 - נוסח	מבוקש להוסיף: דרישה בפקסימיליה ו/או בדואר אלקטרוני ו/או במברק לא תחשב כדרישה לעניין כתב ערבות זה.	הבקשה נדחת.

		ערבות הצעה		
75	18	טופס מס' 5 - נוסח ערבות הצעה	מהם פרטי ערבות הצעה למכרז ? נדרש לעדכן את תוקף הערבות הנדרש , סכום הערבות , נוסח הערבות . בטפסים המצורפים מדובר על ערבות הצעה בלבד	
76			נבקשכם כי מועד ההגשה יהיה לפחות 10 ימי עבודה לאחר המענה לשאלות ההבהרה.	
77	4	2	ככל שתידרש אינטגרציה למערכות הארגוניות של קרן קיימת לישראל, מדובר בפיתוח שדורש אפיון והתאמה. נבקשכם לפרט אילו מערכות מידע קק"ל עושה בהן שימוש כיום והאם מתוכננים שינויים/ שימוש במערכות אחרות בעתיד.	
78	5	6.1	נבקש לשנות את הסעיף באופן הבא: "נותן השירות יהיה אחראי לבדו לכל אובדן, פגיעה ונזק ישירים מכל סוג שהוא (לרבות מוות, נזק גוף ונזק רכוש) שיגרמו לכל אדם (לרבות חבר בני אדם מאוגד או בלתי מאוגד), לרבות למזמין, לעובדים ולמועסקים מטעמו, לעובדים ולמועסקים מטעם נותן השירות ו/או לכל צד שלישי, כתוצאה ו/או עקב מתן השירותים לפי חוזה זה ו/או כל הכרוך בשירותים אלו, בין שהשירותים נעשו כדבעי ובין שנעשו ברשלנות, והכול בכפוף לדין. יובהר כי תקרת האחראיות של נותן השירותים תהיה מוגבלת לסך התמורה ששולמה לו על ידי המזמין ב-12 החודשים שקדמו למועד קרות הנזק.	
79	5	6.2	נבקש להוסיף ברישא לסעיף את המילים: "בכפוף לכל דין".	
80	5	10.1	נבקש לתקן את הסעיף באופן הבא: " הספק יפצה ישפה את קק"ל, נציג קק"ל וכל מי מטעמם ("הזכאים") בגין נזקים והוצאות ישירים לפי הסכם זה, שנגרמו להם כתוצאה מפגיעה, אובדן או נזק ישירים לפי הדין, שהספק אחראי להם וישפה אותם בגין כל סכום ששילמו או חויבו לשלם בגין פגיעה, אובדן או נזק כאמור, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד. יובהר כי תקרת האחראיות של נותן השירותים תהיה מוגבלת לסך התמורה	

ששולמה לו על ידי המזמין ב-12 החודשים שקדמו למועד קרות הנזק.				למתן שירותים פורמט מדף 2/16 (מהדורה ראשונה) הנמצא באתר האינטרנט של קק"ל.
נבקש למחוק את המשפט: "גופים המרכיבים תאגיד אינם יכולים להשתתף במכרז בנפרד" זאת על מנת לאפשר למציעים נוספים להשתתף.	1	6	81	הבקשה נדחית.
נבקשכם להפחית את התוספת בסך 12% ולהעמידה על 7%.	10.2	7	82	ככל ומדובר בהתייחסות לתנאים הכלליים לחוזה למתן שירותים פורמט מדף 2/16 (מהדורה ראשונה) הנמצא באתר האינטרנט של קק"ל, הבקשה נדחית.
בטבלת הכמויות לתמחור צוין 1500 שלוחות ו- 1100 מכשירים, לעומת זאת בטבלה בעמוד 40 סעיף 1.15 צוין 1728 שלוחות. נודה להבהרה מהו האומדן הנכון.	6	27	83	אין לערבב בין נתוני מצב קיים שנמסרו כמתן מידע למציעות לבין הבקשה לתמחור.
נבקשכם לפרט כמה שלוחות "מאזינות" (אחמ"ש) יהיו בכלל אתרי קק"ל.	3.6.8	42	85	לפי הצורך, לא מדובר בעשרות.
נבקשכם לפרט כמה מכשירים לחדרי ישיבות נדרשים בכלל אתרי קק"ל?	4.1.5	44	86	לפי הצורך - מדובר בכמויות קטנות כמקובל בארגונים כעשר יחידות לכל היותר.
נא פרטו את סוגי מערכות המולטימדיה אשר קק"ל עושה בהן שימוש בחדרי הישיבות שלה וממשיקי החיבור אליהן.	4.1.6	44	87	לקק"ל מספר חדרי ישיבות מתקדמים בעלי מערכות מיתוג וידאו ואודיו של חברת EXTRON וחברת CRESTRON.
בהתייחס לטבלה שבעמוד 27 - נא הבהירו כמה יחידות הרחבה תידרשנה במסגרת הפתרון ?	4.1.11.4	45	88	כתחזית צורך לא מדובר בכמות גדולה, יתכן ומספר עשרות.
נא לפרט כמה יחידות פנקוד אנלוגי וכמה יחידות פנקוד IP נדרשות במסגרת כלל אתרי קק"ל.	4.1.11.5	46	89	לפי הצורך בלבד.
נבקשכם להוסיף לדרישה בסעיף זה - " למעט עבודת חשמלאי אשר יבוצעו ע"י אנשי המזמינה "	4.1.11.5.3	46	90	הבקשה התקבלה
הסעיף מתייחס ליכולות מערכת NAC נבקשכם להוסיף סעיף תמחורי בהתאם.	6.12,6.13	50	91	הבקשה נדחית. לא יתווסף סעיף

תמחורי אך סעיף 6.12 מבוטל.				
לא ניתן להתחייב לכמות, כיום לקק"ל שלושה מוקדים פעילים, בהם אחמש אחד ומספר עמדות מוקדן	נבקשכם לפרט כמות מוקדנים ואחמ"שים בכלל אתרי קק"ל הנדרשים במסגרת הפתרון.	9	52	92
מערכת מידע שנמצאת בשימוש כיום לדוגמה הינה Sys aid במוקד שירות לקוחות קיים בקק"ל. במוקדים עתידיים קק"ל תעשה שימוש בתוכנות מוכרות בשוק, כרגע לא ניתן לדעת באילו תוכנות יעשה שימוש. הכוונה בסעיף היא כי המשתתף הזוכה הינו בעל יכולת לבצע אינטגרציה עם מערכות קק"ל.	נבקשכם לפרט אילו מערכות מידע קק"ל עושה בהן שימוש כיום והאם מתוכננים שינויים/ שימוש במערכות אחרות בעתיד ?	9.3.2	53	93
מקובל.	נבקשכם להפוך דרישה זו לאופציונלית.	9.4.7	53	94
כיום קק"ל משתמשת במערכת Sys aid במוקד שירות הלקוחות שלה, עם DATABASE SQL מקומי.	נבקשכם לפרט ולהרחיב לגבי ה DATABASE המוזכר -היכן ממוקדם מאיזה סוג וכיו"ב.	9.5.6	54	95
הבקשה נתקבלה	בשל מיקומם של חלק לא קטן מאתרי קק"ל גם באזורי הפריפריה ברחבי ישראל נבקש לשנות את זמני ההגעה של טכנאי (ע"פ הצורך) לעד 4 שעות ממועד זמן פתיחת הקריאה.	10.4	54	96
סכום קריאת הסרק שבסעיף 10.10 לא ישתנה. לגבי סיפא הסעיף - הבקשה התקבלה בכפוף לאמור בסעיף 10.11 בפרק ג'	נבקשכם לשנות את סכום קריאת סרק ל-300 ₪ ובמקרה של חבלה או נזק לצידוד ונדרשת החלפתו תחויב המזמינה בעלות הצידוד.	10.1	55	97

למסמכי המכרז.				
הבקשה התקבלה אך ורק לגבי הוספת שירותים בימי שישי.	נבקשכם להוסיף את הסיפא" הוספת שירותים למעט בימי שישי".	10.6.3	55	98
ברירת המחדל הינה פרק הזמן הקבוע כמפורט בטבלה. עם זאת, ככל שיוכיח הספק כי לא ניתן לעמוד בפרק הזמן שהוגדר בטבלה מטעמים סבירים והגיוניים וכי פעל ברצף והציג לקק"ל תוכנית לפתרון התקלה, ניתן יהיה לחרוג מפרק הזמן שהוגדר באישור הגורם המקצועי בקק"ל.	נבקשכם להוריד את פרק זמן להשלמת הטיפול ולהחליפו בסעיף המחייב את הספק לטפל ברציפות עד לסיומה.	10.16.1	56	99
הבקשה התקבלה.	נבקשכם לסייג את הבקשה למקרים של עבודות יזומות המחייבות השבתה אשר יתואמו בחלונות זמן מוסכמים על המזמינה.	10.17.3	57	100
הבקשה נדחית	נבקשכם להוריד את סכום הפיצוי בגין חריגה בטבלה בסעיף 3 ל-300 ש.	10.18.2	57	101
הבקשה נדחית	נבקשכם להוריד את סכום הפיצוי בגין חריגה בטבלה בסעיף 4 ל-300 ש.	10.18.2	57	102
הבקשה התקבלה. הסעיף יוגבל לעד 2 הדרכות פרונטליות בסיום התקנה באתר.	הדרישה להדרכות פרונטליות ללא מגבלה וללא תוספת תשלום אינה הגיונית. נבקשכם להגביל את הכמות או לקבוע יעד מוגדר מראש שמעבר לו ההדרכות הפרונטליות יהיו תשלום.	11.2.3	59	103
הבקשה התקבלה. כל העבודות להתקנת והפעלת המערכת החדשה הדורשות השבתה של המערכת השינה יבוצעו בתיאום מראש עם קק"ל ותוך מזעור פגיעה	יובהר כי הדרישה להפעלה של הפתרון החדש ללא הפרעה כלל למערך הטלפוניה הקיים באתרים עם תשתית אחודה אינה אפשרית. נבקשכם לנסח את הסעיף מחדש בהתאם.	13.4 (1.1.2)	60	104

בעבודה השוטפת במתן השירות על ידי המערכת הישנה/הקיימת .				
הבקשה נדחית	נבקשכם לשנות את תוקף ההצעה ל-90 יום.	תנאים כלליים להגשת הצעות סעיף 17	11	105
הבקשה התקבלה.	נבקש להוסיף כי האחריות לא תחול גם במקרים בהם קק"ל לא השתמשה במוצר באופן תקין וגרמה לנזק, וגם במקרים של רשלנות.	תנאים כלליים לחוזה רכש טובין סעיף 7.2	4	106
הבקשה נדחית.	בתנאי סף מופיע דרישה ל-10 טכנאי טלפון עם רכב צמוד בהעסקה ישירה , האם במקום זאת ניתן להתחייב ל-4 טכנאים בהעסקה ישירה עם רכב צמוד והסכם עם קבלן משנה בפריסה ארצית למתן תמיכת ציוד קצה. (בימים אלו אנו מתקינים לשופרסל מרכזיה של כ-4,000 שלוחות במעל 300 אתרים עם 2 מתקיני ביתי שלנו ו-6 קבלנים).			107
הבקשה נדחית.	החלפת מכשירים לאחר 5 שנים – מבקשים יופיע שיוחלפו מכשירים וזאת בתנאי והיצרן הכריז עליהם EOL (END OF LIFE) ומפסיק את התמיכה בהם.	סעיף 7.2	8	108
ראה תשובה לשאלה מספר 39	מה כמות הדקות הממוצעת המחויבת כיום בכלל אתרי קק"ל (לטובת תחשיב מפ"א).			109
המרכזייה תתמוך תאפשר ונדרשת בחיוג בין סניפי (כל משרדי קק"ל) ללא עלות.	האם המערכת צריכה לתמוך ביכולת חיוג פנימית בין המשתמשים ללא מגבלת כמות שיחות ??			110
הבקשה נדחית	גיבוי ושרידות הפתרון שלנו כולל אפשרות לאפליקציה לטלפון נייד המשמשת כשלוחה מקבילה לשלוחה הפיזית (אותו מספר ואתה התנהגות שמוגדרת לאותה שלוחה) – האם ניתן להגדיר זאת כגיבוי למקרה של נפילת קו תקשורת בסניפים?	סעיף 7		111
הבקשה נדחית	האם ניתן להציע פתרון של מרכזיה מקומית באתר ראשי של קק"ל כמרכזת גיבוי לאתר הענן?			112
ככל שמדובר בחבלה או נזק בזדון למכשיר הבקשה התקבלה בכפוף לאמור בסעיף 10.11 בפרק ג' למסמכי המכרז.	נבקש להבהיר במסגרת הסעיף כי החלפת ציוד תקול אינה כוללת תקלות שבר ו/או נזק שיגרם למכשיר ושאינו כתוצאה מטיפול הספק -המזמין ישא בעלויות החלפת המכשיר קצה מעבר לשעות הקריאה.	סעיף 10 – SLA		113
הבקשה נתקבלה.	נבקש להבהיר כי כל אירוע שנגרם כתוצאה מפעילות הלקוח באתר כדוגמת קריעת סיב אופטי ו/או נחושת , הפסקת חשמל, נזילה לארון תקשורת וכו' – לא תחשב בזמני התגובה והטיפול שבאחריות הספק.			114