

**הנדון: מכרז פומבי מס' 207/2022 – למתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית – סיכום כנס משתתפים במכרז, מענה לשאלות הבהרה, הודעה על שינוי בתנאי המכרז ופרסום חוברת מכרז מעודכנת**

**פרק א'**

1. ביום 15.2.2022 נערך כנס משתתפים במכרז באמצעות יישומון ZOOM, בהשתתפות נציגי חברות ונציגי העירייה.
2. המועד האחרון להגשת ההצעות יידחה ליום **20.03.2022** בשעה **14:00**. תשומת לב, כי ביום חמישי, 17.03.2022, לא תתאפשר הגשת הצעות לאור חופשת חג הפורים בה צפויה לשהות העירייה.
3. העירייה מבהירה כי תום **תוקף הערבות ומועד הארכת שלוחתה יישאר ללא שינוי** - כקבוע בנספח 2 למכרז. בהתאם לכך, נוסח סעיף 2 בפרק א' למסמכי המכרז ישונה ויהא כדלקמן: "המועד האחרון להגשת ההצעות הינו יום **20.03.2022** עד השעה **14:00**".
4. **תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.1 בפרק ג' למסמכי המכרז עודכן ונוסחו המחייב כדלקמן:**  
"3.1. המשתתף במכרז הינו היצרן ו/או הבעלים של מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית (Omni-channel), שבאמצעותה יסופקו השירותים נשוא המכרז, מבוססת טכנולוגיית ענן, תומכת בערוץ תקשורת כתובה של WhatsApp ובעלת יכולת לתמוך במגוון ערוצי תקשורת נוספים: תקשורת כתובה (לרבות, אך לא רק: Facebook, Instagram, Messenger, דוא"ל, פניות מקוונות, צ'אט בוט, SMS) ותקשורת באמצעות ווידאו. לחילופין, המשתתף במכרז הינו ספק מורשה ומוסמך על ידי היצרן ו/או הבעלים של המערכת בהתאם לאמור לעיל."
5. **לאור עדכון תנאי הסף בסעיף 3.1 כאמור לעיל, עודכנו וחודדו הדרישות בתנאי הסף בסעיפים 3.2 ו-3.4 לפרק ג' למסמכי המכרז.**
6. **תנאי הסף בעניין שותף עסקי של חברת META (אשר היה קבוע בסעיף 3.3 בפרק ג' למסמכי המכרז טרם עדכוןם) – יבוטל.** תשומת לב המשתתפים לחובה המוטלת על הספק הזוכה לקבלת כל ההיתרים ו/או הרישיונות ו/או האישורים הנדרשים לצורך השימוש במערכת ותמיכה בערוצי התקשורת שבהן יינתן השירות, כפי שמופיע בסעיף 19 (חדש) לנספח א' לחוזה אשר התווסף.
7. **בנוסף לתיקון תנאי הסף כמפורט לעיל, בוצעו תיקונים נוספים בתנאי המכרז לרבות בנספחי המכרז והחוזה. משתתפי המכרז מופנים לחוברת המכרז המעודכנת אשר מפורסמת באתר האינטרנט העירוני אשר הנה הנוסח המחייב לצורך המכרז. יודגש כי חוברת המכרז הקודמת, שפורסמה קודם לכן באתר האינטרנט העירוני, אינה מחייבת לצורכי המכרז, יש להתעלם ממנה, ומשתתף שיצרפה להצעתו במכרז – יידרש לחתום על חוברת המכרז המעודכנת.**

**פרק ב'**

8. בהמשך לכנס המשתתפים נשלחו לעירייה שאלות הבהרה בכתב. להלן השאלות שנתקבלו בעירייה בגין המכרז שבנדון ותשובות העירייה להן (מספרי הסעיפים במסמכי המכרז אליהם מתייחסות השאלות הנם בהתאם למספורם בחוברת המכרז המקורית, טרם עדכונה):

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
<b>פרק א' – תיאור העבודה/הטובין</b>			
1.	2	נבקש כי המועד האחרון להגשת הצעות יחול לפחות 7 ימי עבודה לאחר קבלת המענה לשאלות הבהרה, על מנת שהספק יוכל להיערך להגשת הצעה מיטבית עבור העירייה.	תשומת לב למועד האחרון להגשת הצעות
<b>פרק ב' – תנאי המכרז</b>			
2.	2.8	מאחר והמכרז כולל מנגנון לעדכון התמורה, נבקש להוסיף בסוף הסעיף "למעט אם נקבע אחרת במכרז".	נוסח הסעיף לא ישונה
3.	2.10	מאחר ואת שאלות הבהרה בקשר למכרז נדרש להגיש באמצעות הדוא"ל, כפי שמצוין בסעיף 4 לפרק א', נדרש לתקן את הסיפא של הסעיף שדורש כי שאלות יוגשו באמצעות הפקס.	נוסח הסעיף לא ישונה. ניתן להגיש באמצעות הפקס או דואר אלקטרוני.
4.	3.4	נבקש למחוק את המילים "מבויילת כדין". החוק אינו כולל כבר דרישת ביול. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיפים 6.1, 6.3 ו-7.7 לפרק ב' למסמכי המכרז.	נוסח הסעיף לא ישונה. נכון להיום לא קיימת חובת ביול ולכן ולכן בחוזה נקבע בסייפת הסעיפים הרלוונטים: "אם וככל שיחולו". סייפא זאת רלוונטית גם ביחס לסעיפים לפרק ב' הנזכרים בשאלה.
5.	6.8	נבקש לקבוע כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה שניתנה לספק התראה בכתב והספק לא תיקן את ההפרה הנטענת בהתראה בתוך 14 יום מקבלתה מהעירייה ולאחר מתן זכות טיעון לספק. עוד נבקש לקבוע כי הסכום שיחולט יהיה מוגבל לגובה הנזקים שנגרמו בפועל לעירייה, כך שהערבות לא תהווה פיצוי מוסכם. לבסוף, בכל מקרה בו חולטה הערבות, חילוט יהווה הסעד היחיד של העירייה כלפי הספק. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 9.6 לפרק ב' למכרז ולסעיף 9 לנספח 1 "הצהרת המשתתף במכרז".	נוסח הסעיף לא ישונה
6.	7.1	נבקש כי יובהר שלצורך עמידה בתנאי זה ניתן להגיש עותק מקור והעתק של עותק המקור.	ניתן להגיש את חוברת המכרז במקור והעתק או בפעמיים מקור
7.	8.7	נבקש כי עדכונים בנוגע למכרז יימסרו באמצעות דוא"ל ולא באמצעות הפקס.	מקובל
8.	9.4	מאחר ולחברת הביטוח נתונים על-פי הדין 15 יום להמצאת אישור קיום ביטוחים מרגע הבקשה, נבקש להאריך את המועד הקבוע בסעיף 9.3 בפרק זה ל-10 ימי עבודה, על מנת שהספק לא יימצא בהפרה עקב עיכוב בקבלת אישור קיום הביטוחים בנסיבות	מקובל

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
		שאינן בשליטתו.	
<b>פרק ג' – קריטריונים לבחינת ההצעות</b>			
.9	3.2.2	מאחר ומוקד העירייה עשוי לכלול מאות נציגים, האם לא נדרש לעדכן את תנאי הסף לגבי מספר הנציגים?	נוסח הסעיף לא ישונה
.10	3.2.2	נבקש להקל בתנאי הסף כך שתוסר המגבלות הבאות: מספר הלקוחות אצלם הותקנה ופועלת המערכת בישראל וכן משך הזמן בו פועלת המערכת וזאת לאור הנתונים שהציגה החברה ביחס להשקת השירות בישראל והיקף השירותים הניתנים בעולם	נוסח הסעיף לא ישונה
.11	3.2.3	נבקש להקל בתנאי הסף של מספר ממוצע פניות ביום (שירות החברה נבנה עבור לקוחות גדולים כקטנים ותומך ב LARGE SCALE (מספר מוקדנים ואלפיי טרנזקציות)	נוסח הסעיף לא ישונה
.12	3.2.4	נבקש הבהרה: האם בכוונת העירייה להתקין את המערכת על גבי ענן פרטי שלה או של הספק? נבקש גם לדעת מה היתרונות, לדעת העירייה, בהתקנת המערכת דווקא על גבי ענן פרטי. לפי ניסיוננו, דווקא התקנת המערכת על בסיס ענן ציבורי מקנה יתרון מבחינת עמידות המערכת, זמינותה ואבטחת המידע שביכולת הענן הציבורי לתת, על פני ענן פרטי. מניסיוננו הרב בהטמעת מאות פרויקטים בישראל, לרבות גופיים ציבוריים/חברות ציבוריות המידע בכל מקרה מתועד ישירות למערכת ה-CRM של הלקוח ולא נהוג להשאיר מידע על ענן פרטי או ציבורי. לכן הסעיף יכול לפסול ספקים נוספים של מערכת Omni-Chanel עם ניסיון רב בתחום. מעבר לכך נבקש לציין שהתקנת המערכת בסביבת ענן פרטי של העירייה יגדיל משמעותית את עלות הפרויקט והתחזוקה החודשית ובנוסף לכך תמנע מהעירייה לקבל עדכונים תכופים עם חידושים ושדרוגים של המערכת.	נוסח הסעיף לא ישונה. מובהר כי, תצורת ענן פרטי הנדרשת בסעיף 3.2.4 בפרק ג' הנה ענן Isolated. דהיינו, בכוונת העירייה להשתמש בפלטפורמת הענן של הספק הזוכה, ולצד זאת לעבוד בסביבה מבודדת ומאובטחת שבה נתוני השיחות והנתונים התפעוליים יישמרו על ענן Isolated בסביבת הענן שבה עובד הספק ובהתאם למפורט בסעיף 3.7 בנספח ב' לחוזה – מפרט הטכני. למען הסר ספק יובהר כי "שירותי ענן של אחד מספקי הענן המקובלים" המוזכר בסעיף 3.7 הנ"ל הם שירותי הענן עימם עובדת המערכת ו/או בהם תתמוך המערכת.
.13		נבקש להבהיר האם בדרישה זאת הכוונה שהמידע הנאסף ע"י המערכת נשמר בתצורת ענן פרטי ואילו המערכת עצמה יכולה להיות מותקנת בענן ציבורי כגון AWS (כמו שמצוין בסעיף 3.5 בע"מ 45)? בשל הסתירה בבקשתכם נא להבהיר שסעיף 3.5 גובר על סעיף 3.2.4 בע"מ 7.	אין סתירה בין הסעיפים לאור ההבהרות בעניין זה לעיל.
.14		האם ענן פרטי הכוונה היא לענן Isolated (ענן שהמידע שלכם מוצפן עליו ומשמש את חברות הביטוח לדוגמא) או אך ורק on premis	כן
.15		נרצה לבדוק אפשרות לספק פתרון בתצורה ענן מבודד (Isolated) ששרתיו נמצאים באירופה תחת חוקי ה-GDPR המחמירים ביותר (וכולל אבטחת ענן לפי כל	כן, ובלבד שהפתרון המוצע ממלא את כל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז ובהבהרות לעיל.

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
		הדרישות המופיעות במכרז ואף יותר מכך).	
.16	3.3	<p>הדרישה הקבועה בסעיף פוסלת למעשה שחקנים רבים בשוק ומאפשרת אולי רק לשני ספקים בישראל לגשת. המערכת שאנו מציעים מוטמעת במאות ארגונים בישראל, לרבות גופים מוניציפליים, חברות ציבוריות ועוד.</p> <p>חברת META (פייסבוק) אישרה לפני מספר חודשים ל-ISV ליישם שירותי וואטצאפ לגופים מוניציפליים (ניתן להציג לכם התכתבויות מבכירי META המאשרים את הנושא) ומשינוי הנ"ל הטמענו מספר רב של פרויקטים בסיגמנט הנ"ל.</p> <p>אנו מציעים לעירייה לשקול לעדכן את התנאי, כך שיתאפשר להגיש הצעה גם לספק ISV של שותף מורשה של Meta לצורך רכישת מספר ווטצאפ ואשר במקביל הינו גם ספק מורשה של יצרן המערכת, שכן אין הכרח לרכוש מאותו גורם את שני הדברים (כלומר גם את מספר הווטצאפ וגם את המערכת). דווקא ההפרדה תאפשר לעירייה לקבל יותר הצעות למכרז ותעמוד לה בחירה מושכלת יותר ומגוונת יותר בין האפשרויות הקיימות בשוק.</p> <p>לפי הניסיון שצברנו, ה"חבילה" של רכישת מספר וואטצאפ ומערכת מאותו גורם לא מקנה לגורם הרוכש שום עדיפות או יתרון על פני רכישתם בנפרד מגורמים שונים. כאמור, כבר יושמו מספר פרויקטים בתצורה זו במספר רשויות בישראל.</p>	<p>תנאי סף זה בוטל, ראה פרק א' - סעיף 5 לעיל. תשומת לב להוספת סעיף 19 לנספח א' לחוזה.</p>
<b>חזרה</b>			
.17	1.5	נבקש למחוק את הסעיף. החוק אינו כולל כבר דרישת ביול.	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. נכון להיום לא קיימת חובת ביול ולכן נקבע כי דרישת הביול תחול רק במקום בו החוק יחייב זאת.</p>
.18	3.2	נבקש שיובהר כי הקבוע בנספח א' לחוזה גובר על הקבוע בחוזה, במיוחד במקרה של סתירה.	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. יובהר כי התנאים המפורטים בנספח א' לחוזה וכי בסעיפים רלוונטיים מסוימים יובהר מפורשות כי האמור בנספח א' גובר על החוזה. ראה למשל סעיף 3 לנספח א' לחוזה. עוד יובהר כי במקרה של סתירה בין מסמכי המכרז יוכרע הנושא על ידי המנהל.</p>
.19	4.1	מבוקש כי במקום הנוסח "לשנה" ינוסח ל"12 חודשים" או לחילופין יתווסף הנוסח ל"12 חודשים"	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. תשומת לב לעדכון תקופת ההתקשרות בסעיף 3 בנספח א' לחוזה.</p>
.20	4.2	מבוקש להבהיר, האם מדובר בתקופה של שנתיים בסה"כ?	
.21	4.3	מבוקש לנסח כי ההודעה תימסר בכתב ותפרט את התקופה בה מוארך ההסכם	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. ראה עדכון לסעיף זה בסעיף 3.2 בנספח א' לחוזה בעניין מתן ההודעה בכתב.</p>
.22	5.1	מבוקש להוסיף לנוסח כי ההודעה על הגידול בהיקף ההתקשרות תהייה 30 ימים	<p>נוסח הסעיף לא ישונה</p>

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
		מראש ותפרט את הגידול.	
.23	5.2	מבוקש לשנות את הנוסח "מיום משלוחה" לנוסח הבא "ממועד קבלת ההודעה" מבוקש שההודעה תהיה בכתב	נוסח הסעיף לא ישונה
.24	5.3	נבקש להבהיר כי הספק לא יישא באחריות לכל תקלה, פגם או נזק שייגרמו במקרים כאלה, בין אם לעירייה ובין אם למערכת עצמה.	נוסח הסעיף לא ישונה. יובהר כי הספק לא יהיה אחראי לשירותים שיבוצעו באמצעות גורמים אחרים ובלבד שאין בכך כדי לגרוע מאחריותו בנוגע למערכת.
.25		לתשומת ליבכם במקרה כזה יש להבהיר כי הספק לא יהיה אחראי לשירותים שלא בוצעו על ידי הספק ו/או כל שירות שהייתה בו התערבות חיצונית	
.26	הרחבה של סעיף 5.4 לעיל - מעוניינים להוסיף לסעיף 6.2	אפשרות יציאה במידה והספק לא מעוניין בהסבת ההסכם או לחילופין למול צדדים שלישיים ספציפיים שהספק אינו מעוניין להיכנס להתקשרות מולם דוג' מתחרים וכד'.	נוסח הסעיף לא ישונה. יובהר כי בכל מקרה בו העירייה תממש את הסעיפים הנ"ל להתקשרות תהיה בינה ובין הצד השלישי והספק לא יהיה צד להתקשרות זאת.
.27	6.1	יש להבהיר כי מתן שירותים על ידי חברת בת בבעלות מלאה של הספק ו/או עובדיה לא תחשב הפרה של הוראה זו	נוסח הסעיף לא ישונה. הספק יהיה רשאי לפנות לעירייה בבקשה להסבת זכויות לחברה אחרת ובכלל זאת לחברות בנות והעירייה תבחן את הבקשה.
.28	6.2	נבקש להבהיר כי על אף האמור בסעיף זה כי העירייה אינה רשאית להסב, למסור ו/או להעביר לאחר את זכויות השימוש שהוקנו לה במערכת ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב, אחרת העירייה עלולה להימצא בהפרה של זכויות היצרן במערכת.	ככל שיהיה צורך בהסבת הזכויות האמור יעשה בכפוף לרכישת רישוי נוסף ככל שזו אכן נדרשת בהתאם לתנאי הרישיון.
.29	8	אין סעיף הגבלת אחריות עבור הספק מעוניין להבין מה גבול האחריות אם יהיה אפשר לפרט?	נוסח הסעיף לא ישונה.
.30		נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהיה לנזקים ישירים בלבד וכי הספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למזמין ו/או לצד שלישי ו/או למי מטעמם, לרבות אובדן הכנסה ואובדן רווח. כמו כן, הספק לא יהיה אחראי לנזק שנגרם בנסיבות שאינן בשליטתו הסבירה ו/או כתוצאה מאירוע של כוח עליון ו/או כתוצאה ממעשה או מחדל של המזמין ו/או צד שלישי ו/או מי מטעמם וכי בכל מקרה גובה האחריות של הספק יוגבל עד לסך התמורה השנתית שקיבל בפועל בגין השירותים.	
.31	8.1	נבקש: 1. למחוק את המילה "מוחלטת". 2. להבהיר כי השירותים והרישוי אינם כוללים תיקון תקלות אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן ו/או את הנזק שייגרם עקב כך ואלו יתוקנו על פי	נוסח הסעיף לא ישונה. תשומת לבכם כי האמור בסעיף זה הינו בנוסף לקבוע בסעיף 7 לנספח א' לחוזה – ויש לקראם יחדיו.

תשובת העירייה	שאלה	סעיף	#
	<p>תעריפי הספק המפורטים בהצעתו: (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המערכת, השירותים ו/או תוצריהם, או של כל חלק מהם; ו/או (2) ביצוע תיקונים ו/או שינויים ו/או תוספות ו/או עבודות במערכת, בשירותים ו/או בתוצריהם, או בחלק מהם, על ידי גורם כלשהו לבד מהספק ו/או היצרן; ו/או (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו על-ידי הספק או לא אושרו על ידו מפורשות בכתב; ו/או (4) מעשה זדון, תאונה, רשלנות, שבר, הזנחה, נזק בשל אש או מים, אספקת חשמל בלתי תקינה או לא מתאימה, פגעי טבע למיניהם או כוח עליון או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק; ו/או (5) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל איזו ממערכות העירייה; ו/או (7) תקלות שאינן נתמכות על-ידי היצרן.</p> <p>לבסוף, נבקש להבהיר שהמערכת תסופק לעירייה במצבה AS IS בכפוף ועל אף כל הוראה סותרת במכרז ו/או בחוזה מכוחו, הספק לא יהיה אחראי לכל תקלה או פגם בה. עם זאת, הספק יפעל מול היצרן לפתרון כל תקלה או פגם במערכת לצורך מימוש זכויות העירייה מול היצרן ועל מנת לקדם את תיקון התקלה במערכת. הבהרות אלה רלבנטיות גם לסעיף 7 לנספח א' לחוזה.</p>		
	יש להוסיף כי האחריות היא על פי דין וכי היא לא תחול על נזקים ו/או הוצאות עקיפות	8.1	.32
מקובל	נבקש כי חלף הקבוע בסעיף יינתן אישור העירייה להגשת חשבוניות בצורה מקוונת ודיגיטלית ולקבל את הנחיותיה להגשתן.	9.3	.33
נוסח הסעיף לא ישונה. בכל מקרה על תנאי התשלום יחול חוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז – 2017 כמפורט בסעיף 10.2 לחוזה.	יש להבהיר כי למנהל יינתנו 10 ימים לאשר את הנדרש על ידו שאחרת יראו בכך אישור. (הדבר נדרש כדי שתשלום לא יעוכב בשל סיבה שלא כשורה בספק)	10.1	.34
נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת, העירייה תבהיר כי היא נוהגת בסבירות וככלל ניתנת לספק ניתנת הזדמנות להעלות טענותיו בטרם נקיטת צעדים מסוג זה והכל בהתאם לנסיבות העניין.	מבוקש לשנות את הנוסח "בשמו" ל"שלוחו" או "מטעמו" מבוקש להבהיר שהוראת הסעיף לא תחול על טעות בתום לב בחשבונות	12.2	.35
נוסח הסעיפים לא ישונה. יודגש כי הספקת השירותים בהתאם לתנאי החוזה ובהתאם להנחיות העירייה ולשביעות רצונה הנם בעלי חשיבות לפרויקט מסוג זה.	נבקש למחוק את המילים "לשביעות רצונה של העירייה", שכן שביעות רצון הינה מדד עמום שלספק אין אפשרות להיערך לעמידה בו ואין זה הוגן להתלות את תשלום התמורה בו. התחייבויות הספק הינן רק כמוגדר במסמכי המכרז והחוזה מכוחו. הבהרה זו רלבנטית, בשינויים המחויבים, גם לסעיף 15.4 לחוזה.	12.3	.36
	האמור בסעיף זה לא יחול על הפסקת התקשרות שאיננה על פי הדין או ההסכם		.37
נוסח הסעיף לא ישונה. מדובר בסעיף סטנדרטי	ניתן לקזז חובות מתשלומים לעירייה. זהו סעיף לא סטנדרטי מעוניינים לקבל	13	.38

תשובת העירייה	שאלה	סעיף	#
שנכלל בהסכמים להם העירייה צד.	הבהרות או אפשרות לקבל התראה מוקדמת		.39
	האמור בסעיף זה יחול על זכויות מכוח הסכם זה בלבד. (יש להבהיר כי כל התקשרות היא מערכת נפרדת של זכויות וחובות ואין לערב דבר בדבר)		
נוסח הסעיף לא ישונה. ראה התשובה לעיל.	נבקש לקבוע שזכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב שהוכחה זכאותה של העירייה לקבלם ותוגבל לתשלומים על-פי חוזה זה בלבד. קיום או אי קיום מחויבויות הספק על-פי חוזה זה לא ישפיעו על קיום מחויבויותיו על-פי הסכמים אחרים בין הצדדים ועל קיום מחויבות העירייה על-פי אותם הסכמים; סנקציית הקיזוז צריכה להיות קשורה קשר ישיר לאי קיום מחויבות ספציפית וישירה. בנוסף, נבקש כי טרם ביצוע הקיזוז תימסר לספק הודעה בכתב לפחות 7 ימי עבודה מראש.	13.1	.40
מקובל	יש להבהיר כי אין בהוראות הסעיף כל חובה לשלם לעובד מעבר לקבוע בדין ובהסכם שלו עם הספק.	14	.41
הסעיף לא ישונה, למעט הסייפא לסעיף 14.8 – ממנו יימחקו המילים "עלות קורס הכשרה בסיסית ועלות ימי רענון"	נבקש להבהיר: 1. מאחר ומדובר במכרז ובחווזה לרישוי ומתן שירותים בקשר למערכת, בשונה משירותי מיקור חוץ, הרי שמרבית סעיף 14 אינו רלבנטי להתקשרות נשוא המכרז ובפרט ההוראות על פי חוק הגדרת אכיפה בדיני עבודה. כך למשל, התחייבות לתשלומי נסיעות (שמצוינת בסעיף 14.7) ו/או ניכוי עלות הכשרה (שכתובה בסעיף 14.8). בהתאם, נבקש שיצוין בנספח א' לחוזה אילו סעיפים רלבנטיים וחלים על הספק בהקשר למכרז זה. 2. בהמשך לאמור לעיל ובאופן מפורש נבקש למחוק את סעיף 14.11 או לחילופין לציין כי לא יחול במסגרת היחסים בין הצדדים לפי מכרז זה. בכל מקרה, נבקש להדגיש כי המידע המבוקש הינו מידע אישי ורגיש של עובדי הספק שמסירתו לעירייה עלול לפגוע בפרטיותם, כקבוע בחוק הגנת הפרטיות. בהתאם, ככל שהעירייה תבקש לקבל מידע זה, מסירתו לה תהא כפופה להוראות הדין בכלל בעניין זה ובפרט לקבלה של הסכמה מפורשת מצד העובד למסירתו לעירייה.	14.1	.42
הסעיף לא ישונה – מובהר, כי הסעיף לא עוסק בקבלת תביעה מעובד אלא בהפרה מוכחת של חוקי העבודה.	שימו לב, קבלת תביעת מעובד יכולה להוות עילה לביטול החוזה כולו - מעוניינים להגביל סעיף זה	14.6	.43
מקובל	יש להבהיר כי הדרישה תהיה בכתב ומראש ותחיל כל נימוק הנדרש על פי דין. עוד יש להבהיר כי אין בהוראה זו כדי לגבור על הוראות הדין לרבות לעניין הריון ומילואים	14.12	.44
נוסח הסעיף לא ישונה. תשומת לב לסעיף 15.1 המבהיר את מטרת הערבות.	יש להבהיר כי אין בהוראות גזבר העירייה ו/או מי שהוסמך על ידי העירייה כדי להוסיף חובות ו/או התחייבויות שלא כלולות בהוראות ההסכם	15.3	.45
נוסח הסעיף לא ישונה. תשומת לב למועד הקבוע בסעיף 15.4.	מבוקש למחוק "או לאחר גמר ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין לפני תנאי חוזה זה. הדבר הופך את המועד ללא ברור	15.4	.46

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
47.	16	מבוקש להבהיר כי האחריות היא על פי דין מבוקש למחוק "או בעקיפין" שבשורה הרביעית יש להבהיר כי כל מהאחריות המפורטת בסעיף 16 כולו יוחרגו מעשה ו/או מחדל של העירייה ו/או מי מטעמה	נוסח הסעיף לא ישונה
48.	16	נבקש להוסיף תניות סטנדרטיות לשיפוי: נמסרה לספק הודעה מיידית בדבר התביעה, כנגד פסק דין חלוט, ניהול ההגנה נמסר לספק, המזמין לא התפשר ו/או ניהל משא ומתן לפשרה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב..	נוסח הסעיף לא ישונה
49.	16	יש להבהיר כי חבות הספק היא לנזקים ישירים בלבד. כי חובת השיפוי בגין כל מקום בה יש חובה כזו לספק בהסכם ובמכרז תהיה כפופה להעברת כל דרישה ו/או תביעה ו/או טענה לספק עם קבלת, למתן רשות להתגונן לכך שהעירייה לא התפשרה ללא אישור הספק ולפסק דין שלא עוכב ביצועו. כמו כן מבוקש להגביל את אחריות הספק לתמורה שקיבל ב 12 החודשים שקמו לטענה ו/או התביעה ו/או הדרישה	נוסח הסעיף לא ישונה
50.		אחריות הספק על כל דבר כלפי העירייה - בין במישרין ובין בעקיפין - אין הגבלת אחריות - מעוניינים להוסיף הגבלה בדבר אחריות עקיפה וביחס לסכום האחריות. בנוסף מעוניינים להוסיף סעיף שהחברה אינה מוסיפה מצגים על הקיימים בהסכם זה והחברה אינה מתחייבת שהמוצר יהיה לשיעור רצונה של העירייה או שיניב לה רווחים כמו שרצתה וכדי (סעיף disclaimer)	נוסח הסעיף לא ישונה
51.	16.1-16.5	נבקש להבהיר כי על אף האמור בכל מקום אחר במכרז ו/או בחוזה: 1. כל צד יישא באחריות המוטלת עליו על פי דין, במיוחד בכל הנוגע לנזק גוף ו/או לרכוש, שכן הרחבת אחריותו של הספק מעבר לאחריות הקבועה בדין, לרבות נזק שייגרם בגין מעשה או מחדל של העירייה או מי מטעמה או צד ג' כלשהו, מטילה נטל כלכלי מיותר על הספק, שאינו בר ביטוח, שעה שביטוחי העירייה מכסים נזקים אלה. 2. אחריותו של הספק תהא מוגבלת לאחריות לנזק ישיר בלבד, שנגרם עקב מעשה או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו בנסיבות שבשליטת הספק, כך שהספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם לעירייה ו/או מי מטעמה ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה ואובדן רווח, כפי שמקובל בהסכמים מסוג זה. 3. גבול אחריות הספק בגין נזקים כלשהם לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת של סך מחצית התמורה ששולמה לספק בפועל ובתקופת התחזוקה לא תעלה על סך דמי התחזוקה השנתיים. 4. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.	נוסח הסעיף לא ישונה

תשובת העירייה	שאלה	סעיף	#
	5. נבקש להבהיר כי התחייבות הספק הינה לשיפוי בלבד (ולא לפיצוי) והתחייבות זו תהא כפופה לפסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת ולכך שתימסר הודעה בכתב לספק עם היוודע לעירייה דבר הדרישה או התביעה, תינתן לספק שליטה בלעדית על ניהול ההגנה ועל כל מו"מ לפשרה וסיוע סביר מצד העירייה, וכי העירייה לא תתפשר ולא תשלם ללא אישור הספק מראש ובכתב ובכל מקרה לא תתחייב ולא תקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיפים 16.14-16.15 לחוזה.		
נוסח הסעיף לא ישונה	1. נבקש להוסיף את המילים: "על פי דין ופס"ד סופי וחלוט", לאחר המילים: "לנזקים להם הוא אחראי". 2. נבקש למחוק את המילים: "ומבלי לגרוע מהוראות כל דין".	16.6	.52
נוסח הסעיף לא ישונה	1. נבקש כי לאחר המילים: "פוליסות הביטוח" יתווספו המילים: "בתום לב". 2. נבקש להחליף את המילים: "הנובעות מסעיפים 16.1 עד 16.6 לעיל" במילים: "לקבלת שיפוי על פי הפוליסה".	16.7	.53
נוסח הסעיף לא ישונה	1. נבקש למחוק את המילה: "לבדו". 2. נבקש למחוק את המילה: "כל".	16.8	.54
מקובל	נבקש כי לפני המילים: "כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח" יבואו המילים: "ו/או נוסח אחר בפורמט האחיד אשר לא יפחת מדרישות הביטוח המפורטות בנספח 5".	16.9	.55
נוסח הסעיף לא ישונה	נבקש להחליף את המילים: "מכל תשלום" במילה: "מתשלום".	16.10	.56
נוסח הסעיף לא ישונה	נבקש למחוק את הסעיף, הפוליסות מכילות מידע מסחרי.	16.11	.57
נוסח הסעיף לא ישונה	נבקש למחוק את הסעיף, הפוליסות מכילות מידע מסחרי.	16.12	.58
נוסח הסעיף לא ישונה	נבקש למחוק את הסעיפים ולהבהיר כי יימסר לעירייה רק אישור קיום ביטוחים, כאמור בסעיף 16.6 לחוזה, ולא העתקים של פוליסות הביטוח של הספק. פוליסות הביטוח מהוות סוד מסחרי של הספק ואין כל הצדקה למסירתן לעירייה.	16.11-16.12	.59
נוסח הסעיף לא ישונה	השיפוי הינו על כל סכום ללא הגבלת אחריות, מעוניינים להוסיף הגבלת אחריות. ראו הערה בסעיף 16.1 בנוגע להמלצה להוסיף הגבלת האחריות.	16.14	.60
מקובל. אין באמור כדי לגרוע מיתר התחייבויות הספק עפ"י תנאי המכרז ובכלל זאת מסעיף 7 לנספח א' לחוזה ובפרט סעיף 7.1.8 הקובע חלון שירות לטיפול בתקלות.	מאחר ולא מדובר בתנאי שירות המצריכים זמינות 24/7, נבקש כי בכל מקרה בו לא יהא באפשרות האחראי מטעם הספק להיות זמין ו/או לענות לפניית העירייה, מעבר לשעות השירותים המוסכמות, הדבר לא יהווה הפרה של המכרז ו/או חוזה זה.	17.2	.61
	לתשומת ליבכם יש להבהיר כי פניה מעבר לשעות העבודה המקובלות תהיה בנושאים דחופים בלבד		.62
נוסח הסעיף לא ישונה. בכל מקרה על תנאי התשלום יחול חוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז – 2017 כמפורט בסעיף 10.2 לחוזה.	מבוקש להגביל את זמן אישור המנהל כדי שהדבר לא יהווה דחיה בתשלומים	19.1	.63

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
.64	19.3	<p>נבקש למחוק את המילים "בהתאם למיטב שיקול דעתו". אין זה סביר שתמורה המגיעה לספק עבור השירותים תהא מותנית בשיקול דעת סובייקטיבי של אדם יחיד. יתר על כן, נבקש כי יוסף מנגנון לפיו ככל שיהא למנהל טענות לגבי השירותים שניתנו הוא יפנה אל הספק בכתב ויעדכן אותו מראש אודות כך ויאפשר לו לתקן את הדורש תיקון ולטעון טענותיו.</p> <p>יש להבהיר כי אפשרות הקיזוז כפופה למתן התראה בכתב ומתן אפשרות לתיקון הנדרש בתוך 14 ימים</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. עם זאת יובהר כי העירייה פועלת בסבירות ובמקרים מסוג זה נוהגת לפנות לספק לקבלת התייחסותו ומאפשרת לתקן את הטעון תיקון והכל בהתאם לנסיבות כל מקרה.</p>
.66	19.4	<p>נבקש להבהיר כי משמעות המילים "תבוצע כראוי" משמעה בהתאם להוראות המכרז והחוזה.</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. יובהר כי ביצוע השירותים כנדרש ובהתאם לתנאי החוזה הנו תנאי מהותי להתקשרות והפרתו תהווה הפרה יסודית של החוזה.</p>
.67	20.1	<p>ההסכם דורש להחתיים על NDA את העובדים (נספח ה). מעוניינים להוסיף להסכם כי חובת הסודיות תחת הסכם העבודה מספיקה ולא נדרש לחתום על NDA נוסף.</p> <p>יש להבהיר כי מידע שהוא נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי הספק עובר לקבלתו מהעירייה ו/או התקבל מצד שלישי לא יחשב מידע אשר מוגן בהתאם להוראת סעיף</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. עם זאת, האמור בסעיף 20 לחוזה לא יחול על מידע שנתקבל אצל הספק מצד ג' באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות, מידע שהיה בידי הספק טרם חתימת חוזה זה, מידע שפותח על ידי הספק באופן עצמאי, מידע שחובה לגלותו על פי דין, מתודולוגיות -KNOW HOW, רעיונות, ידע מקצועי ושיטות עבודה הנוגעים באופן כללי לעיבוד נתונים ומחשוב ושאנים ייחודיים לעירייה.</p>
.69	20.1	<p>נבקש להבהיר כי הגדרת "מידע" לא תכלול והתחייבויות הספק לסודיות לא יחולו על: (א) מידע שהינו או שהפך למידע פומבי (public domain) לפני או אחרי מסירתו אל הספק; ו/או (ב) מידע שהתקבל אצל הספק מצד שלישי; ו/או (ג) מידע שפורסם על-ידי העירייה ו/או מי מטעמה; ו/או (ד) מידע שפרסומו אושר על ידי העירייה; ו/או (ה) מידע שהיה ברשות הספק לפני קבלתו מהעירייה או מידע אשר פותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או מי מטעמו וכן טכניקות, רעיונות, שיטות עבודה, ידע מקצועי ומידע גנרי בתחום המחשוב והתוכנה; ו/או (ו) מידע אותו הספק יידרש לגלות בהתאם לכל חוק, תקנה, פסק דין, צו שיפוטי או מעין שיפוטי ו/או דרישה מחייבת של רשות מוסמכת.</p> <p>הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 18.1 לנספח א' לחוזה, לנספח ה' לחוזה ולסעיף 2.5.1 לנספח ט' לחוזה.</p>	<p>נבקש להבהיר כי הגדרת "מידע" לא תכלול והתחייבויות הספק לסודיות לא יחולו על: (א) מידע שהינו או שהפך למידע פומבי (public domain) לפני או אחרי מסירתו אל הספק; ו/או (ב) מידע שהתקבל אצל הספק מצד שלישי; ו/או (ג) מידע שפורסם על-ידי העירייה ו/או מי מטעמה; ו/או (ד) מידע שפרסומו אושר על ידי העירייה; ו/או (ה) מידע שהיה ברשות הספק לפני קבלתו מהעירייה או מידע אשר פותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או מי מטעמו וכן טכניקות, רעיונות, שיטות עבודה, ידע מקצועי ומידע גנרי בתחום המחשוב והתוכנה; ו/או (ו) מידע אותו הספק יידרש לגלות בהתאם לכל חוק, תקנה, פסק דין, צו שיפוטי או מעין שיפוטי ו/או דרישה מחייבת של רשות מוסמכת.</p> <p>הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 18.1 לנספח א' לחוזה, לנספח ה' לחוזה ולסעיף 2.5.1 לנספח ט' לחוזה.</p>
.71	20.2	<p>מעוניינים להוסיף סעיף IP ברור שאומר שכל ה-IP שייך לספק ושהיא הבעלים הבלעדיים שלו, ותחת הסכם זה ניתן רק רישיון שימוש לעירייה וכי כל החומר המועבר כתמסורת יהיה שייך לעירייה.</p> <p>יש להבהיר כי שורות קוד ו/או כלים שהספק ערך בהם שימוש לצורך הפיתוח יישארו בקנינו של הספק ו/או יתן לעירייה רישון שימוש בהם כחלק מהפיתוח שעובר לבעלות העירייה.</p>	<p>יודגש כי כל התוצרים, התוכניות והחומרים שיופקו מהמערכת ויפותחו ע"י הספק מכח החוזה יהיו קניינה של העירייה.</p> <p>פיתוחים שיבוצעו במערכת יהיו נתונים לשימוש העירייה ללא תמורה נוספת כחלק מהשירותים הניתנים מכח החוזה וזאת מבלי לגרוע מסעיף 8</p>

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
.72		<p>נבקש להבהיר כי זכויות העירייה אינן כוללות מתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע, אשר הינו ידע גנרי, ואלה יישארו בבעלות הספק.</p> <p>עוד נבקש להבהיר, למען הסר ספק, כל זכויות הקניין הרוחני ביחס למערכת הינן ויישארו בבעלותו הבלעדית של היצרן או מעניקי רישיונותיו. אי עמידה בתנאי הרישיון של המערכת ו/או של כל רכיב בה מהווה הפרה של זכויות היצרן ו/או של מעניקי רישיונותיו. על כן, נבקש גם להבהיר כי ככל שהעירייה ו/או מי מטעמה פעל בניגוד להוראות רישיון השימוש של המערכת ו/או של כל רכיב בה, היא תישא באחריות המלאה לכל תוצאה, השלכה ו/או נזק שייגרמו עקב כך, לרבות זכותו של היצרן ו/או הספק זכות לתבוע את כל נזקיו והוצאותיו מהעירייה עקב כך.</p>	<p>לנספח א' לחוזה.</p> <p>במקרה שבו יקבע והחלטה שיפוטית חלוטה כי העירייה השתמשה במערכת בניגוד לרישיון השימוש של המערכת – הספק לא יהיה אחראי לנזק שיגרם בשל האמור.</p> <p>יתר הוראות הסעיף לא ישונו.</p>
.73	21.2	<p>נבקש שיקבע שגם במקרה של הפרה יסודית של ההסכם תינתן לספק התראה בכתב של לפחות 14 יום מראש, הזדמנות לתקן את ההפרה הנטענת ולטעון את טענותיו. כך, לעירייה תהא הזכות להפעיל איזו מהסנקציות האחרות בסעיף רק במידה והספק לא תיקן את ההפרה. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 9 בנספח א' להסכם.</p> <p>נבקש גם לקבוע כי הסכום שיחולט מהערבות יהיה מוגבל לגובה הנזקים ו/או ההוצאות, שנגרמו בפועל לעירייה, כך שהערבות לא תהווה פיצוי מוסכם. לבסוף, בכל מקרה בו חולטה הערבות, חילוטה יהווה הסעד היחיד של העירייה כלפי הספק. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 9 בנספח א' להסכם.</p> <p>לבסוף, נבקש לקבוע כי לעירייה תוקנה זכות לקיזוז סכומים קצובים בלבד מכוח חוזה זה בלבד ולאחר מתן התראה של 7 ימי עבודה מראש.</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. ראה מענה לשאלות בנושא זה לעיל.</p>
.74		<p>יש להבהיר כי כל הפעלה של זכות המנויה בסעיף זה כפופה להודעה לספק ומתן אפשרות תיקון בתוך 7 ימים מקבלת ההודעה בכתב</p>	
.75	21.2.3	<p>אפשרות לחילוט הערבות או עיכוב כספים ללא צורך בהחלטה שיפוטית. זהו סעיף בעייתי מבקשים חלופות.</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. ראה התייחסות לשאלות דומות לעיל.</p>
.76	22	<p>נבקש להוסיף ס"ק הקובע כי אם נמסרה הודעה באמצעות דוא"ל היא תחשב כאילו הגיעה ליעדה בעת מסירתה (ובלבד שהתקבל אישור מסירה אלקטרוני לשיגורה).</p>	<p>מקובל</p>
.77	22.2	<p>מבוקש לשנות את הנוסח "מיום משלוחה" לנוסח הבא "ממועד קבלת ההודעה"</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה</p>
<b>נספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות</b>			
.78	3.3	<p>נבקש להבהיר כי במהלך המו"מ על חידוש החוזה, תהא לספק גם הזכות והאפשרות להעלות את המחירים הנקובים בהצעתו.</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה</p>
.79	4.1	<p>נבקש למחוק את המילים "בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל" שכן הספק מתחייב לעמוד ולבצע את השירותים והתוצרים בהתאם להוראות המכרז והחוזה ולא</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה. העירייה פועלת בסבירות ומדתיות ונוהגת לאפשר לספק לתקן תקלות</p>

תשובת העירייה	שאלה	סעיף	#
	<p>לפי מדד סובייקטיבי של אדם יחיד.  בנוסף, נבקש להבהיר כי אישור המנהל לתוצרים יינתן תוך 7 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת הספק כי סיים את ביצועם. לא ניתן אישור תוך התקופה האמורה ייחשבו התוצרים כמאושרים לצורך קבלת התמורה עבור אבן הדרך הרלבנטית.  במידה ויש למנהל הערות או בקשות לשינוי/עדכון או תיקון תוצר מסוים, הוא ימסור על כך הודעה בכתב לספק והספק יפעל לתקנם. בכל מקרה, אישור על סיום ביצוע תוצר מסוים לא יעוכב עקב אי התאמה מינורית לקריטריונים הוסכמו ו/או שנקבעו במכרז.</p>		
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.  יובהר כי הסעיף מתייחס אך ורק למקרה בו האיחור/אי העמידה בלוחות הזמנים נגרמו עקב מעשה או מחדל של הספק.</p>	<p>יש להבהיר כי הקנס יוטל רק לאחר מתן התראה בת 7 ימים בכתב ורק לאחר היום השביעי של האיחור כמאור. כמו כן מבוקש להפחית את הכנס ל 200 ₪  נבקש להבהיר כי הספק יחויב בפיצוי מוסכם רק במקום בו האיחור ואי העמידה בלוחות זמנים נגרמו עקב מעשה או מחדל של הספק והספק לא יישא באחריות לכל איחור שייגרם עקב נסיבות שבאחריות ו/או בשליטת העירייה ו/או בנסיבות של כוח עליון, לרבות הקורונה, כך שבמקרים כאלה לא יוטלו על הספק כל סנקציות.  עוד נבקש כי תקבע לסך הפיצוי המוסכם שיוטל על הספק, אשר תעמוד על 3% מהתמורה עבור אבן הדרך שנגרם איחור בביצועה בנסיבות שבשליטת הספק בלבד.</p>	4.3	.80 .81
<p>נוסח הסעיף לא ישונה. הספק הזוכה מחויב לתיקון תקלות במערכת. עם זאת מקום בו תיקון התקלה מחייב פעולה/סיוע של יצרן המערכת, בהתאם לרישיון, והיצרן אינו הספק הזוכה – תיקון התקלה יהיה בהנחיות היצרן, תוך הנחייה לספק לעקוב אחר תיקון התקלה על ידי היצרן ולספק פתרונות ביניים עד לתיקון התקלה.</p>	<p>נבקש להבהיר כי תיקון בתקלות שהן במערכת לגופה יתוקנו על-ידי היצרן וזאת בהתאם לרישיון שיוענק לעירייה במערכת, בתמורה לדמי הרישיון, שישולמו על-ידי העירייה, אשר הינו הרישיון הסטנדרטי של יצרן המערכת ו/או מעניקי רישיונותיו, אשר עותק ממנו יצורף כנספח לחוזה בין הצדדים ויהווה חלק בלתי נפרד ממנו. הוראות הרישיון יגברו על כל התחייבות או חבות של הספק לפי המכרז ו/או על כל תנאי ו/או הוראה סותרת או לא תואמת במסמכי המכרז.</p>	7.1.2	.82
<p>רמת השירות הנדרשת הנה 24/7 וכוללת ערבי חג וימי חג אך לא כוללת יום כיפור ובהתאם למפורט בסעיף.</p>	<p>נבקש להבהיר כי שעות השירות אינן במתכונת 24/7 ואינן כוללות ערבי חג, ימי חג וימי שבתון.</p>	7.1.8	.83
<p>1. נוסח הסעיף לא ישונה.  2. מקובל בכפוף לעמידה ביעדי SLA כמפורט בסעיף 7 לנספח א' לחוזה  3. התקלה הנה מצב בו המערכת אינה פועלת בהתאם למופיע במסמכי דרישות המערכת.</p>	<p>נבקש להבהיר כי:  1. לא ניתן להתחייב למועד סיום טיפול בתקלה. כפי שמקובל בתחום התוכנה והמחשוב, הספק יכול להתחייב למועד תחילת הטיפול בתקלה ולהמשך טיפול בתיקון התקלה באופן רציף עד לפתרונה.  2. הטיפול בכל תקלה ייעשה באמצעות השתלטות מרחוק על-ידי הקצאת אמצעי גישה שיינתן על-ידי העירייה, לרבות VPN, במידה ונדרש.  3. המשמעות של "תקלה" היא מצב בו המערכת אינה פועלת בהתאם</p>	7.2	.84

תשובת העירייה	שאלה	סעיף	#
	לתיעוד/למסמכים הטכניים הנלווים לה על ידי היצרן/מפרט היצרן.		
נוסח הסעיף לא ישונה. יובהר כי פיצוי מוסכם לא יוטל במקרה בו אי העמידה בל"ז הנה לאור עיכוב שנגרם על ידי העירייה.	נבקש שיקבע כי פיצוי מוסכם יוטל רק בגין הפרה שנגרמה בנסיבות שבשליטת הספק, זאת בשונה מנסיבות שבשליטת העירייה או באחריותה, נסיבות של כוח עליון ו/או תקלות שיתוקנו על-ידי היצרן, ספק שירותי הענן או יצרני הפלטפורמות החברתיות אליהן המערכת מקשרת. עוד נבקש שסכום הפיצוי המוסכם יופחת ל-250 ₪ לשעת איחור ושייקבע שסך הפיצוי המוסכם, שיכול שיוטל על הספק לפי המכרז והחוזה, לא יעלה על תקרה של 3% מסך התמורה ששולמה בפועל לספק לפי המכרז והחוזה מכוחו.	7.2.5	.85
נוסח הסעיף לא ישונה. עם זאת העירייה פועלת בסבירות ובמקרים המתאימים נוהגת לאפשר לספקיה לתקן טעות וזאת בהתאם לנסיבות של כל מקרה ומקרה.	יש להבהיר כי כל הפעלה של זכות המנויה בסעיף זה כפופה להודעה לספק ומתן אפשרות תיקון בתוך 7 ימים מקבלת ההודעה בכתב	9	.86
נוסח הסעיף לא ישונה. אישור קבלן משנה על ידי העירייה יהא בהתאם לנסיבות של כל מקרה ומקרה.	יש להבהיר כי מתן שירותים על ידי חברת בת בבעלות מלאה של הספק ו/או עובדיה לא תחשב הפרה של הוראה זו	11	.87
1. השיפוי יוכפף להעברה של כל דרישה ו/או טענה ו/או תביעה ו/או פסק דין לספק על מנת לאפשר לו להתגונן בתיאום עם העירייה. בנוסף העירייה תהא רשאית להתפשר ביחס לתביעה ו/או דרישה ו/או טענה וזאת בתיאום עם הספק. למען הסר ספק יובהר כי במקרה של פסק דין חלוט שלא עוכב ביצועו - הרי שהשיפוי לא יוכפף, לא יותנה ויבוצע על ידי הספק באופן מידי. 2. בכל הנוגע להגבלת האחריות - לא מקובל, האחריות לא תוגבל בסכום התמורה.	מבוקש כי השיפוי יוכפף להוראות הבאות: 1. העברת כל דרישה ו/או תביעה ו/או טענה לספק עם קבלת, למתן רשות להתגונן לכך שהעירייה לא התפשרה ללא אישור הספק ולפסק דין שלא עוכב ביצועו. 2. כמו כן מבוקש להגביל את אחריות הספק לתמורה שקיבל ב 12 החודשים שקמו לטענה ו/או התביעה ו/או הדרישה	12	.88
1. מקובל. 2. נוסח הסעיף לא ישונה	1. נבקש לתקן כי בכל הנוגע למוצרי צד ג' האחריות תהיה בהתאם להסכם הרישוי של היצרן. 2. כמו כן נבקש להוסיף הגבלת אחריות סטנדרטית למערכות מסוג זה: פטור מנזקים עקיפים והגבלת נזקים ישירים לסכום מצטבר השווה לתמורה ששולמה בפועל על ידי המזמין בגין המערכת בששת החודשים שקדמו להיווצרות עילת התביעה.	12	.89

תשובת העירייה	שאלה	סעיף	#
<p>1. לא מקובל.</p> <p>2. ראה האמור בתשובה מס' 88 לעיל. ניהול התביעה ו/או משא ומתן לפשרה יעשה בתיאום הצדדים.</p> <p>3. מקובל.</p> <p>4. לא ברורה השאלה, ובכל מקרה האמור בה איננו מקובל.</p>	<p>נבקש להבהיר:</p> <p>1. שהתחייבות הספק לשיפוי בנוגע למערכת ו/או לכל רכיב צד שלישי אחר בו נעשה שימוש במסגרת ביצוע השירותים (לרבות מוצרי קוד פתוח) תהא כפופה לתנאי השיפוי המצויים ברישיון השימוש הסטנדרטי של היצרן ו/או הצד השלישי, לפי העניין.</p> <p>2. התחייבות הספק לשיפוי תהא כפופה לפסק דין חלוט של רשות שיפוטית מוסמכת ולכך שהעירייה תמסור הודעה בכתב לספק עם היוודע לה כל טענה, דרישה או תביעה בקשר להפרת קניין רוחני על ידי הספק, תינתן לספק שליטה בלעדית על ניהול ההגנה ועל כל מו"מ לפשרה וסיוע סביר מצד העירייה, וכי העירייה לא תתפשר ולא תשלם ללא אישור הספק מראש ובכתב ובכל מקרה לא תתחייב ולא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי.</p> <p>3. הספק לא יחויב בשיפוי במקרה של טענה, דרישה או תביעה שעילתה אחד (או יותר) מהמצבים הבאים: (1) עמידתו של הספק בתכנוני, במפרטי או בהוראות העירייה; (2) שימוש של הספק במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי העירייה או הוכתבו על ידה; (3) שינוי המערכת ו/או תוצרי השירותים, כולם או חלקם, כמו גם כל רכיב בהם, על ידי העירייה ו/או מי מטעמה, או על ידי צד שלישי אחר שאינו הספק; (4) שימוש במערכת ו/או בתוצרי השירותים, כמו גם בכל רכיב בהם, דפי היישום או התיעוד שלהם; (5) שימוש במערכת ו/או בתוצרי השירותים, כמו גם בכל רכיב בהם, כולם או חלקם, עם מוצרים ו/או שירותים, שאינם מסופקים על ידי הספק, כאשר אלמלא שימוש כזה לא היה במערכת ו/או בתוצרי השירותים, כמו גם בכל רכיב בהם, כשלעצמם, כדי להפר זכויות צד שלישי;</p> <p>4. האמור לעיל קובע את מלוא החבות המוטלת על הספק במקרה של תביעות שעילתן הפרת זכויות של צד שלישי.</p>	12.2	.90
<p>נוסח הסעיף לא ישונה. יובהר כי הרישוי שהספק יידרש לספק לעירייה בהתאם למכרז והתמורה שתשולם עבורו בהתאם לטבלה מס' 2 בנספח 7 למכרז/ נספח ג' לחוזה – טופס הצעת המחיר ייתן מענה וזכות שימוש למשתמשי המערכת בכל ערוצי התקשורת הנדרשים במכרז והמפורטים בטופס הצעת המחיר.</p>	<p>לא ניתן להתחייב לקבוע בסעיף. זכויות השימוש שיוקנו לעירייה במערכת, ברכיביה ו/או בכל תוצר של השירותים או מוצר אחר שיופיק על-ידי הספק במסגרת המכרז והשירותים שיופיק לעירייה הינן בהתאם ובכפוף לתכולת והיקף הרישיון שהעירייה רכשה ושילמה בגינם. ככל שיש אפליקציה או אופציה במערכת, ברכיביה ו/או בכל תוצר של השירותים או מוצר אחר שיופיק על-ידי הספק שהשימוש בהם אינו כרוך בתשלום נוסף, וזאת בהתאם לרישיון הסטנדרטי שלהם ו/או להוראות היצרן הרלבנטי, הספק יאפשר עירייה את השימוש בהם.</p>	12.3	.91

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
.92	18	יש להבהיר כי מידע שהוא נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי הספק עובר לקבלתו מהעירייה ו/או התקבל מצד שלישי לא יחשב מידע אשר מוגן בהתאם להוראת סעיף כמו כן קיום צו של העברת מידע על ידי הספק לא יחשב הפרה של הוראות סעיף זה	מקובל בכל הנוגע לכך שקיום צו של בימ"ש לא יחשב הפרה של הוראות סעיף זה.
.93	18.10	נבקש להוסיף לאחר המילים "לדווח לעירייה" את המילים "על פי דרישתה" ולמחוק את המילה "ולפחות".	נוסח הסעיף לא ישונה. ס' 15(א)(2)(ח) לתקנות מטיל חובה על הספק לדווח בעצמו אחת לשנה לפחות לבעל המידע.
.94	18.13	נבקש שייקבע כי ביצוע ביקורת ייעשה בתיאום עם הספק לפחות 14 יום מראש וכי הביקורת תבוצע בשעות העבודה המקובלות אצל הספק ולאחר שהעירייה ומבצעי הביקורת מטעמה יחתמו על התחייבות לסודיות ואבטחת מידע כלפי הספק. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 2.5.2 (בולט #8) לנספח ט' לחוזה.	נוסח הסעיף ישונה לנוסח הבא : "לעירייה שמורה הזכות לפקח על פעילותו של הספק בקשר למידע לרבות עריכת ביקורת אצל הספק ובחינת השימוש במידע ואבטחתו. ביצוע ביקורת ייעשה בתיאום עם הספק לפחות 14 יום מראש. הביקורת תבוצע בשעות העבודה המקובלות אצל הספק ולאחר שמבצעי הביקורת מטעם העירייה יחתמו על התחייבות לסודיות בקשר עם הביקורת בנוסח שיוסכם על הצדדים כלפי הספק."
<b>נספח ב' לחוזה – מפרט טכני</b>			
.95	1.6.3	נבקש להבהיר האם מדובר ביכולת עתידית בלבד או שקיים צורך לענות לשיחות טלפון דרך המערכת/הפתרון?	וכפי שהובהר בתנאי המכרז המערכת תאפשר מתן מענה באמצעות מספר ערוצי תקשורת, כשבשלב הראשון תיושם תקשורת כתובה - ווטסאפ ובהמשך בערוצי תקשורת נוספים (ראה למשל סעיף 1.6 לנספח ב' לחוזה – מפרט טכני)
.96	1.12	נבקש להבהיר האם למערכות אלו קיים API ?	הממשק קיים או יפותח במהלך תקופת ההתקשרות ע"י העירייה
.97	1.12.1	המסמך מבקש תמיכה והתממשקות מלאה למערכת CISCO, האם המחיר בהצעה אמור לכלול בתוכו מראש בניית התממשקות מלאה למערכת זו, והאם ניתן להציע שירותי טלפוניה אחרים? מה הם הזמנים המתבקשים למימוש התממשקות מסוג זה?	הצעת המחיר אינה כוללת פיתוח ממשק למערכת הטלפוניה.
.98	2.1.1.1	באיזה טכנולוגיות כתוב האתר? האם ידרש עיצוב מיוחד לציאט	כל הטכנולוגיות מפורטות בסעיף 1.12.3 בנספח ב' לחוזה – מפרט הטכני.
.99	2.1.1.9	נבקש להבהיר האם מדובר בהתממשקות ע"י iframe?	בשלב זה לא ידוע על דרישה לעיצוב מיוחד
.100	2.1.1.10	נבקש להבהיר האם נדרשת יכולת של טלפוניה בתוך אותה מערכת, והאם זה מנדטורי	ההתממשקות תיושם ע"י iframe או כל טכנולוגיה אחרת שתאושר על ידי העירייה.
			ראו תשובתנו בסעיף 95

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
		?	ההתממשקות נדרשת בין היתר תצוגת מסכי הניהול - במסך אחד
101.	2.2.3.5	במידה ואין צורך בטלפוניה, עבור מה התממשקות בין המערכת טקסט למערכת הטלפוניה ?	טעות סופר החל מסעיף 2.2.4 הכוונה לסעיף 2.1.2.4
102.	2.2.8.3 (2.1.4.3)	לכל תור יוגדר SLA לזמני המתנה וטיפול בשתי רמות (לצורך הצגת רמזורים ולעניין זה ראה בין היתר את הדוגמה המופיעה בסעיף 2.2.6.4 להלן – לא קיים סעיף 2.2.6.4	מדובר במילות מפתח שהעירייה תספק בשלב הראשון ובהמשך ישולבו מילים מתוך השיח באמצעות בינה מלאכותית.
103.	3.12	נבקש להבהיר האם מספרי הטלפון יהיו בבעלות עיריית תל אביב? האם רכישת מספרי טלפון חדשים עבור העירייה מהווה תנאי סף? האם רכישת מספרי טלפון עבור העירייה באופן עצמאי מהווה יתרון ?	השאלה אינה ברורה, ככל והכוונה למשלוח הודעות SMS – הספק הזוכה במכרז שפירסמה העירייה לשליחת הודעות SMS מספק לעירייה את מספרי הטלפון.
104.	3.13	מאיזו גרסת MICROSOFT EDGE המערכת מתבקשת לתמוך?	גרסת MICROSOFT EDGE החל מ-84 ואילך
105.	3.14.2	נבקש להבהיר האם מענה ממובייל לפניית מספק לסעיף זה?	השאלה אינה ברורה, מערכות ההפעלה מופיעות בסעיף
106.	3.15	נבקש להבהיר מה הכוונה בשירות סטרימינג?	הכוונה הנה להעברת מדיה אודיו ו/או וידאו בהתאם לסעיף 2.1.1.10 בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני.
107.	4.2.1.1	נבקש כי כל דרישה לאבטחת מידע שאינה מפורטת במכרז תועבר לעיונו של הספק מראש ובכתב. נבקש גם לקבוע כי במידה ומדובר בדרישות אשר אינן דרישות שמוחלות מכוח הדין החל על השירותים שהספק מספק לעירייה על פי המכרז, תינתן לספק האפשרות להתייחס לדרישות העירייה ואף להודיע לעירייה כי אין ביכולתו או ברצונו לבצען ולעירייה לא יהיו כל תביעות ו/או טענות כלפיו בעניין. לבסוף, נבקש לקבוע כי יישום ומימוש דרישות אבטחה נוספות של העירייה ייעשה על חשבונה בלבד.	נוסח הסעיף לא ישונה. יובהר כי, על הספק לעמוד בדרישות אבטחת המידע הנותנות מענה לאיומי סייבר המשתנים מעת לעת.
<b>נספח מס' 1 - כתב ערבות</b>			
108.		נבקש להוסיף לנוסח הערבות כי הערבות אינה ניתנת להסבה או העברה.	נוסח כתב הערבות לא ישונה
<b>נספח 5 - ביטוח</b>			
109.	1	נבקש הבהרה: האם הספק נדרש להקים גם ביטוח אחריות מקצועית וגם ביטוח חבות מוצר או האם הוא נדרש להקים רק אחד מהם. בנוסף, במידה וקיים לרשותנו ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר, האם זה מספק? לבסוף, ככל שביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר מספק, האם נוכל לקבל נוסח מעודכן של אישור קיום ביטוחים?	הביטוח נדרש להקים ביטוח אחריות מקצועית וגם ביטוח חבות מוצר. אם לספק פוליסה משולבת- גבול האחריות 1,000,000 ₪.
110.	1	נבקש למחקו את המילים: "או על פי כל דין".	נוסח הסעיף לא ישונה

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
		נבקש למחוק את המילה: "כל" בשורה הראשונה והשנייה. נבקש למחוק את המילים: "וכל עוד אחריות הספק קיימת". נבקש להחליף את המילים: "אחריות מקצועית או חבות מוצר" במילים: "אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר". נבקש כי לפני המילים: "אצל חברת ביטוח מורשית" יבוא המילים: "ו/או בנוסח אחר בפורמט האחד אשר לא יפחת מדרישות הביטוח המפורטות בנספח 5".	לא לכל הספקים פוליסה משולבת ולכן לא ניתן לשנות את הנספח
.111	1א'	נבקש להסיר את הסעיף	נוסח הסעיף לא ישונה
.112	1ב'	נבקש להחליף את המילים: "בכל ביטוחי הספק" במילים: "בביטוחי הספק המוזכרים באישור עריכת הביטוח". לאחר המילים: "מזכויות המבטחים" יבואו המילים: "וחובות המבוטח". נבקש להחליף את המילה: "הדין" בסיפא במילים: "כל דין".	נוסח הסעיף לא ישונה
.113	2	נבקש להחליף את המילים: "ללא צורך בכל" במילה: "עם". נבקש להחליף את המילים: "לכל תשלום" במילה: "לתשלום". נבקש למחוק את המילה: "מיד" בשורה השלישית.	נוסח הסעיף לא ישונה
.114	3	נבקש להחליף את המילים: "מכל התחייבות" בשורה השניה במילה: "מהתחייבות". נבקש למחוק את המילה: "כל" בשורה השניה לפני המילה: "דין". נבקש להסיר את המילה "כל" בשורה השלישית לפני המילה "טענה". נבקש להחליף את המילים: "בכל בקשור" בשורה השלישית במילה: "בקשר".	נוסח הסעיף לא ישונה
.115	4	נבקש למחוק את המילה: "כל" בשורה השניה. נבקש להוסיף בסיפא את המילים: "וזאת מבלי לגרוע מהוראות חוזר הפיקוח".	נוסח הסעיף לא ישונה
.116	5	נבקש להסיר את המילה: "כל" בשורה השניה בשני מופעיה. נבקש להחליף את המילים: "מכל חובה" במילה: "מחובה".	נוסח הסעיף לא ישונה
.117	6	נבקש להחליף את המילים: "לכל אובדן" במילה: "לאובדן". נבקש כי לאחר המילים: "מתן השירותים" בשורה השניה, יבואו הביילים: "בגין נזק אשר לספק הזכות לשיפוי בגינו על פי הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח, או שהיה זכאי לשיפוי אלמלא ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות". נבקש למחוק את המילה: "כל" בשורה השניה.	נוסח הסעיף לא ישונה
.118	7	נבקש להחליף את המילים: "בכל ביטוח" במילה: "בביטוח". נבקש כי לאחר המילים: "על ידי הספק" יבואו המילים: "בקשר להסכם זה". נבקש להסיר את המילים: "וכלפי הבאים מטעם המזמין".	נוסח הסעיף לא ישונה
.119	8	נבקש להחליף את המילים: "מכל הוראה" במילים: "מהוראה". נבקש למחוק את המילים: "מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המזמין ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על	נוסח הסעיף לא ישונה

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
		ידי קבלני משנה".	
.120		נבקש להחליף את המילה: "ימים" בשורה השניה במילים: "ימי עסקים".	מקובל
.121	9	נבקש כי חלף המילים "10 ימים" ייכתב "10 ימי עבודה", שכן לחברות הביטוח מוקנה על פי הדין 15 יום להמצאת אישור קיום ביטוחים חתום ואין ספק שליטה בנסיבות אלה על מועד קבלת האישור החתום.	מקובל
.122	מבקש האישור	נא להשלים ח.פ. ומען.	עודכן, מצ"ב נספח
.123	רכוש	נבקש להסיר את הכיסוי.	אופציונלי- לא יוסר מהאישור
.124	צד ג'	נבקש להסיר את הקודים: 329, 309.	נוסח הסעיף לא ישונה
.125	אחריות מקצועית	נבקש כי לאחר המילים: "אחריות מקצועית" יבואו המילים: "משולבת חבות המוצר". נבקש להחליף את גבול האחריות מ 500,000 ₪ ל 150,000 \$.	גבול אחריות משולב יהיה \$300,000
.126	חבות מוצר	נבקש כי לאחר המילים: "חבות המוצר" יבואו המילים: "משולב אחריות מקצועית". נבקש להחליף את גבול האחריות מ 500,000 ₪ ל 150,000 \$.	גבול אחריות משולב יהיה \$300,000
.127	פירוט השירותים	נבקש למחוק את קוד: 088	מקובל
<b>נספח 6 - הצהרת המשתתף על מעמדו המשפטי</b>			
.128	נוסח אימות חתימה	נבקש להוסיף לאחר המילים "לכל דבר ועניין" את המילים "בקשר עם הגשת הצעתו במכרז זה והתקשרותו עם העירייה לפיו".	מקובל
<b>נספח 6א' - עסק בשליטת אישה</b>			
.129		נבקש הבהרה האם בדומה לעדיפות שתינתן למציע הנשלט על-ידי אישה, תינתן גם עדיפות למערכת שהיא תוצרת הארץ.	העדיפות תינתן לעסק בשליטת אישה כפי שמופיע בתנאי המכרז ובנספח 6א'.
<b>נספח 7 - טופס הצעת המחיר</b>			
.130	טבלה מס' 2	נבקש שיובהר כי המחירים הנקובים בטבלה הינם קבועים רק בנוגע לשנת ההתקשרות הראשונה וכי לאחריה ניתן יהא לעדכן מחירים אלה בהתאם לקבוע ביתר מסמכי המכרז, כמו גם בהתאם לדרישות היצרן הרלבנטי, כגון עדכוני תעריפים על-ידי Meta ו-WhatsApp.	לא מקובל. עם זאת ראו האמור בסעיף 5.4 בנספח א' לחוזה תנאים מיוחדים להתקשרות
<b>נספח 9 - דרישות סף מהמערכת</b>			
.131	3(7)	נבקש להבהיר כי זמינות המערכת תלויה בספק הענן, אשר עליו תבוסס המערכת, ובהתאם להתחייבויותיו/או יכולותיו לעניין זה.	נוסח הסעיף לא ישונה. האחריות של המשתתף במכרז לוודא עמידה בתנאי הסף.
<b>נספח ט' לחוזה - אבטחת מידע והגנת הפרטיות</b>			
.132	כללי	נבקש להבהיר כי אמצעי אבטחת המידע במערכת הינם בהתאם למדיניות והחלטת	הדרישות מפורטות בנספח ט' ועל הספק לעמוד

#	סעיף	שאלה	תשובת העירייה
		היצרן בעניין זה ולא ניתן יהיה להתאימם לנהלי אבטחת המידע של העירייה או לנהלים שהעירייה תקבע.	בדרישות אלה. על הספק הזוכה לוודא כי המערכת תעמוד בהנחיות המפורטות בנספח זה.
.133	2.2.1- 2.2.4 ו- 2.2.8 ו- 2.2.12, וכן 2.6	נבקש להבהיר שמדובר בפעולות שיבוצעו על-ידי יצרן המערכת, כך שהמידע שיועבר לעירייה יהא בהתאם. אין לספק הרשאות לבצע פעולות אלה על גבי המערכת עצמה.	באחריות הספק לוודא שהפעילות מתבצעת כנדרש על ידו ובין באמצעות יצרן המערכת, כך שהמערכת תענה על מלוא הדרישות בהתאם לתנאי המכרז.
.134	2.2.4	נבקש להבהיר שניתן לספק אישורים של ספק הענן כפי שמפורסמים על-ידו, ככל שמפורסמים, במיוחד כשמדובר בספק ענן ציבורי, כגון AZURE או AWS. בהתאם, לא ניתן לקבל אישור אופרטיבי מגורמים אלה אודות עמידתם בדין הישראלי.	מדובר על בדיקות למערכת ולא לספק הענן.
.135	2.2.5	נבקש כי ההתחייבות למועדי ביצוע בדיקות אלה יהא על פי החוק ולא בתדירות כה גבוהה כפי שמצוין כאן.	נוסח הסעיף ישונה. אין צורך בביצוע בדיקות פעמיים בשנה אלא כל 18 חודשים כפי שנדרש על פי החוק.
.136	2.4.1	נדרש למחוק סעיף זה. כאמור בסעיף 2.2.5 הספק יבצע בדיקות חדירה ועל העירייה להסתפק בכך.	נוסח הסעיף לא ישונה. מדובר על 2 נושאים שונים. על ספק הענן לעמוד בתקנים וברגולציות כנדרש בסעיף. מקובל.
.137	2.5.2 בולט #6	נבקש להבהיר כי דיווח לעירייה ייעשה על פי דרישתה ולא יותר מאשר אחת לכל שנה קלנדרית.	יובהר כי ככל שיתרחש "אירוע סייבר" על הספק לדווח במידי על אירוע זה. לרבות אך לא רק, שיבוש מידע, הדלפת מידע, פריצה למערכת.
<b>נספח 12</b>			
.138	1.4	נבקש להבהיר מה הכוונה בפניות מקוונות?	הכוונה לפניות המגיעות בטפסים דיגיטליים שפותחים משימות/דוא"ל לטיפול ונדרשות להיות מנוהלות בתור לפי כללים מוגדרים מראש.
.139		נשמח לקבל מה הכוונה לתמיכה בשירות סטרימינג?	ראו תשובתנו בסעיף 106 לעיל
<b>כללי</b>			
.140	ערבויות	כאמור בנספח לערבות נתבקשנו להתחייב על סכום של 32,000 ש"ח, לעומת זאת בעמוד 24 סעיף 2, ערבות רשום "גובה הערבות להבטחת ביצוע התחייבויותיו של הספק בהתאם לחוזה, יהיה בסכום של 64,000 ש"ח". לפיכך נבקש להבין מי מהסכומים נכונים, 32 או 64, או שיש צורך ב-2 ערבויות שונות?	מדובר בשתי ערבויות שונות: 1. ערבות למכרז בסך 32,000 ₪ שעל כל משתתף במכרז לצרף להצעתו כתנאי להשתתפות במכרז, הערבות תושב למשתתפים בהתאם לקבוע בסעיף 6 לפרק ב' למסמכי המכרז.

תשובת העירייה	שאלה	סעיף	#
2. ערבות ביצוע בסך 64,000 ₪ שעל הספק הזוכה להפקיד בידי העירייה לאחר זכייתו.			
תשומת לב לעדכון תנאי המכרז ולערוצי התקשורת הנדרשים. מבלי לגרוע מהאמור, שירותי הפקס הניתנים בעירייה מתייחסים למסמכים דיגיטליים הנשלחים ומתקבלים בדוא"ל.	נדרשת תמיכה בקבלת פקסים - לפי החוק במדינה אין חוק המחייב פקסים, האם דרישה זו יכולה אם כן להיות מבוטל או אופציונאלית בלבד? במידה ולא, מה היא הדרישה בדיוק בקבלת פקסים, האם אתם תומכים בשירותים שממירים פקסים למסמך דיגיטלי כמו FAX2MAIL?	נספח א סעיף 1.4, נספח ב' סעיף 2.1, 1.6.1, נספח 12 מענה לסעיף 2	.141
לא נדרש במסגרת פיתוח המערכת למוקד +106. במוקדים אחרים ובפרט מוקדים העוסקים בענייני חיוב וגביה יידרש ממשק גם למערכות ה-SAP.	האם נדרשת תמיכה OUT OF THE BOX לכלל המערכות השונות של SAP למניהן? האם המחיר בהצעה שלנו אמור לכלול בתוכו מראש בניית התממשקות מלאה למערכות אלו? מה הם הזמנים המתבקשים למימוש התממשקות מסוג זו?	נספח ב' + נספח 12 מענה לסעיף 2 תת סעיף 6	.142

מסמך זה על נספחיו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו למסמכי המכרז  
בשני עותקים חתומים ע"י המשתתף במכרז.

חתימה וחותמת של המשתתף במכרז

תאריך

בברכה,  
אביטל רזניק,  
רכזת מכרזים באגף מחשוב ומ"מ

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריות הספק קיימת (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית או חבות מוצר, למשך 24 חודשים לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **נספח 5א'**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ביטוחי הספק**" ו"**אישור עריכת הביטוח**"), לפי העניין, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
  - א. חבות מעבידים- מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.
  - ב. נוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
2. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המזמין אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
 

בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המזמין או מי מטעם המזמין, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. למזמין תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומץ על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המזמין או על מי מטעם המזמין כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
6. הספק פוטר את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המזמין ו/או המשמש לצורך מתן השירותים ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
7. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המזמין וכלפי הבאים מטעם המזמין; הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
8. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם.
 

מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי המזמין ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה.
9. **נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם.** על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימי עסקים ממועד בקשת המזמין מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

**נספח 5א' - אישור עריכת הביטוח**

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים				
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.						
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה		מעמד מבקש האישור		
שם: עיריית תל אביב – יפו ו/או תאגידים עירוניים קשורים	שם	<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: אספקת מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית		<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____		
ת.ז.ח.פ. 500250006	ת.ז.ח.פ.					
מען אבן גבירול 69 תל אביב יפו	מען					
כיסויים						
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח	כיסויים נוספים בתוקף
					סכום	יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח 5
רכוש					₪	309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 328 – ראשוניות
צד ג'					1,000,000	302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד שלישי
חבות מעבידים					20,000,000	309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות
אחריות מקצועית					500,000	309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 325 – מרמה ואי יושר עובדים 328 – ראשוניות 301 – אובדן מסמכים 327 – עיכוב/ שיהוי 332 – תקופת גילוי (6 חודשים)
חבות המוצר					500,000	302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 332 – תקופת גילוי (12 חודשים)
אחר						
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): 046 (מכירת/רכישת/אספקת ציוד), 089 (שירותי תחזוקת מערכות)						
ביטול/שינוי הפוליסה						
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.						
חתימת האישור						
המבטח:						

חתימה וחותמת המשתתף במכרז