



ט"ו אייר תשפ"ד

16 ביוני 2024

אל:

המשתתפים במכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 11/24 לשירותי הקמה ותפעול
של מערכות שכר, נוכחות, אש"ל ותפעול פנסיוני

שלום רב,

הנדון: תשובות לשאלות הבהרה

- להלן תשובות למספר שאלות הבהרה שהבנק נשאל בהליך זה.
- לתשומת לבכם: מסמך זה מהווה חלק ממסמכי המכרז, ויש לצרף אותו להצעה כשהוא חתום.
- במסגרת שאלות הבהרה ששאלו מציעים, נכללו גם בקשות רבות שעניינן אינו "הבהרות", אלא בקשות לשינויים במסמכי ההליך והסתייגויות שונות מהוראות במסמכי המכרז. הסתייגויות ובקשות אלה נדחו על ידי הבנק, למעט במקרים המפורטים מטה.
- לבקשת מציעים וכפי שכבר פורסם, המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום חמישי 11 ביולי, בשעה 12:00.

מס"ד	סעיף	השאלה	התשובה
חלק א' למסמכי המכרז			
1.	3.3	מבוקש לפצל את הדרישות המצטברות לדרישות נפרדות למערכת שכר שבסעיף 3.3, דרישות נפרדות למערכת נוכחות ודרישות נפרדות למערכת משולבת, באופן הבא: 1. בהתייחס לתת-סעיף 3.3.4, מבוקש שדרישת הניסיון תהיה ללקוח ציבורי אחד בתחום השכר וללקוח ציבורי אחד בתחום הנוכחות, אך לא דווקא במערכת משולבת. 2. הדרישה למערכת משולבת, בסעיף 3.3 בכללותו, תהיה עבור 2 ארגונים ובהם למעלה מ-1,000 עובדים (או 3 ארגונים, שבכל אחד מהם למעלה מ-700 עובדים), הפועלות מעל שנה קלנדרית (לא בהכרח ציבוריים, ולא בהכרח מנהלים גמלאים).	מובהר כי אין שינוי בסעיף 3.3.1 בדבר דרישה למערכות שכר ונוכחות משולבות. לעניין הבקשות הפרטניות: 1. הבקשה נדחת. 2. הבקשה נדחת. מובהר, כי וועדת המכרזים סבורה שיש להחמיר ביחס לדרישת הניסיון בתוספת לחוק חובת המכרזים, ולדרוש ניסיון במערכת משולבת בשלושה ארגונים עם מספר עובדים וגמלאים דומה למספר בבנק (ולא רק כמחצית), מהטעם שמדובר במערכת מורכבת ומשמעותית, שתשרת את הבנק תקופה ארוכה (20-10 שנים), והשכר בבנק הוא שכר ייחודי ומורכב, ולכן נדרשת חברה מהימנה, מקצועית ובעלת ניסיון במגוון רחב של ארגונים ואפשרויות העסקה מגוונות, עם כמות עובדים משמעותית.
2.	3.3.5	מבוקש להבהיר שהדרישה בסעיף 3.3.5 מתייחסת רק למערכת השכר, שהרי הדרישה לניהול גמלאים רלבנטית רק לתחום השכר (ולא לתחום הנוכחות).	אכן הדרישה שבסעיף 3.3.5 מתייחסת רק למערכת השכר.
3.	3.7	מבוקש להבהיר האם בסעיף 3.7 הדרישה היא למערכת שכר ונוכחות משולבות בכל ארגון, בדומה לדרישה בסעיף 3.3.1?	התשובה חיובית. למען הסדר הטוב, המילה "משולבות" תתווסף לאחר המילה "נוכחות" בשורה הראשונה של הסעיף.
4.	3.7	1. בהתייחס לדרישה בסעיף 3.7.4, מבוקש לכלול גם לקוחות, להם יש קרן מפעלית, אשר	1. הבקשה מתקבלת, לעניין סעיף 3.7.4, יוכרו גם לקוחות שלהם יש קרן מפעלית,

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת

מס"ד	סעיף	השאלה	התשובה
		מתנהלת בדומה לקרן תקציבית ומנהלת קרן גמלאות לשם מתן קצבאות זקנה, נכות, שארים וכן קצבאות תגמולים ותשלומים אחרים. 2. לחילופין - מבוקש לאפשר הוכחת ניסיון כנדרש בסעיף 3.7.4 בהתייחס למערכת שר ולא-דווקא במערכת משולבת של שר ונוכחות.	אשר מתנהלת בדומה לקרן תקציבית למתן קצבאות. 2. הבקשה מתקבלת. לצורך עמידה בדרישות סעיף 3.7.4 יוכר גם ניסיון במערכת שר שהוקמה עבור ארגון נוסף (שלישי) ושעלתה לאוויר במהלך השנים 2015-2023, אף אם אינה משולבת במערכת נוכחות. נוכח שינוי זה, למסמך הבהרות זה מצורף נספח א2 מעודכן ועל המציעים למלאו ולהגישו במקום נספח א2 המקורי שצורף למסמכי המכרז.
5.	3.7.1, 3.7.4	1. מבוקש לשנות את נוסח ס"ק 3.7.1 באופן שניתן יהיה לעמוד בדרישה אם המערכות עלו לאוויר במהלך השנים 2012-2023. 2. לחילופין, מבוקש לעדכן את נוסח ס"ק 3.7.4 באופן שניתן יהיה לעמוד בדרישה אם מערכת השכר בארגון אחד לפחות מבצעת חישובי שר לפחות 800 גמלאים המקבלים קצבה בפנסיה תקציבית.	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה מתקבלת. הסעיף יתוקן כך שבמקום 1,000 גמלאים יירשם 800 גמלאים.
6.	4	אנא אשרו כי לחלק ב (כתב ההצעה הכספית) אין נספחים.	מאושר. אין נספחים.
7.	4.6.2	מבוקש כי הנסח העדכני הנדרש לפי סעיף 4.6.2 יכלול אך ורק את הנושאים שחלה עליהם חובת דיווח לרשם.	הבקשה נדחית.
8.	5.8	מבוקש להבהיר מה הגודל המקסימלי האפשרי של התיבה אליה יש לטעון את כלל קבצי המענה.	לא קיימת מגבלה על גודל הקבצים אך לגודל הקובץ יש השלכה על משך הזמן שייקח להעלותו למערכת, ולפיכך רצוי שהקבצים יהיו בגודל של עד 50 מגה.
9.	6.5.3 - סעיף 5	מבוקש כי הניקוד עבור אמת מידה זו וההתרשמות ממנהל הפרויקט לא תכלול היכרות עם עולם הפנסיה התקציבית, כאשר במקום זאת תתווסף דרישה כי צוות המציע יכלול מומחה בעל היכרות של עולם פנסיה תקציבית, כאשר המומחה יוכל להיות מנהל הפרויקט או איש צוות אחר.	הבקשה נדחית.
10.	13.9	מבוקש לאשר כי ההצעה לא תועבר לגורמים המספקים שירותים דומים לשירותי המציע, כולם או חלקם.	סעיף 13.9 מתייחס לגורמים שונים המסייעים לבנק בבחינת ההצעות. נושא המידע הסודי אל מול מציעים אחרים מוסדר בסעיפים 13.5-13.8 לחלק א' למסמכי המכרז.
חלק ב' למסמכי המכרז			
11.	כללי	מבוקש כי לטבלת המחירים יתווסף רכיב של עלות הקמה והסבה של המערכות.	הבקשה נדחית, מחיר ההסבה יגולם במחיר לתלוש.
חלק ג' למסמכי המכרז			
12.	2.5	מבוקש לאשר כי האמור בסעיף 2.5 להסכם לא יחול על התקשרות החברה לקבלת שירותי הדפסת ועיטוף תלושים ושירותים נלווים מצד שלישי, ובלבד שהחברה אחראית	הבקשה נדחית.

מס"ד	סעיף	השאלה	התשובה
		לשמירת הסודיות ואבטחת המידע של הבנק על-ידי אותו צד שלישי. הבהרה זו רלוונטית גם לסעיף 24.1 להסכם.	
13.	7.5, 3.10	בעבודה במתכונת של לשכת שירות, עדכוני תוכנה לרבות גרסאות חדשות מותקנים במערכת לאחר שנבחנו על-ידי החברה לרבות ובמיוחד בהיבטי פרטיות ואבטחת מידע, ומשהותקנו – הם משרתים את כלל הלקוחות. לא ניתן להתקין או להמנע מלהתקין במערכת עדכון לבקשת לקוח מסויים. אנא אישורכם. שאלה זו רלוונטית גם לסעיף 7.5 של ההסכם.	הבקשה מתקבלת. סעיף 3.10 יעודכן כך שהמילים הנ"ל יימחקו: "הבנק יחליט, על פי שיקול דעתו הבלעדי, איזו גירסה של איזה מהמוצרים מבין הגרסאות הנתמכות על ידי היצרן תותקן ו/או תעודכן בבנק". סעיף 7.5 יעודכן כך שהמילים הנ"ל יימחקו: "הבנק יחליט, על פי שיקול דעתו הבלעדי איזו גירסה של מערכת תוכנה מבין הגרסאות (העדכניות או קודמת לה) תותקן בבנק."
14.	15, 4.3	מבוקש כי ככל והבנק יבקש לדחות את מועד תחילת אספקת השירותים או עצירתם לתקופה העולה על 60 ימים, הצדדים ידונו במשמעויות הכלכליות בגין הדחיה וזאת לאור הצוות אותו נדרשת החברה להחזיק במהלך תקופה זו.	הבקשה נדחית.
15.	5.4	אנא אשרו כי במצורף להודעת הבנק על שינוי מפעיל פורטל הספקים ימציא הבנק לחברה את תוצאות מבדקי אבטחה שהבנק ביצע למפעיל החדש. הבהרה זו רלוונטית גם לחלק ב', כתב ההצעה הכספית.	הבקשה נדחית.
16.	6.1	מבוקש להאריך את תקופת ההודעה המוקדמת ל-60 ימים.	הבקשה מתקבלת. בסעיף 6.1 במקום "30 יום" יבוא "60 יום".
17.	14.1.2, 7.3, 7.4	מבוקש לאשר כי: 1. התחייבות החברה למסירת מידע ומסמכים לבנק במהלך תקופת השירות ובסיומה מוגבלת למסירת העתק עדכני של נתוני עובדי הבנק וגמלאיו, כפי שיהיו מוחזקים, אותה עת, במאגר המידע של הבנק שבחזקת החברה. 2. לאחר סיום ההתקשרות תוכניות, מסמכים ותוצרים המתייחסים למערכות החברה, לרבות שינויים שהוכנסו בהן לבקשת הבנק ועל חשבונו, יישארו בבעלות החברה ולא יועברו לבנק. 3. לאחר סיום ההתקשרות ההעתק השנתי של מאגר נתוני עובדי הבנק וגמלאיו יישאר באמצעי הגיבוי של החברה עד תום שבע שנים לסיום הטיפול בו. הבהרה זו רלוונטית גם לסעיף 14.1.2 של ההסכם.	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה מתקבלת לגבי המערכות ופיתוחים שבוצעו בהן. לגבי מסמכים ותוצרים פיזיים תידרש החברה להעבירם לבנק כאמור בסעיף. 3. החברה תהיה רשאית להשאיר אצלה במסגרת גיבוי עד לתום שבע שנים מסיום ההתקשרות העתקים של המאגר, אולם היא תמשיך ותהיה חייבת בתקופה זו לקיים את כל הוראות אבטחת המידע והגנה על הפרטיות המצוינות במסמכי המכרז. הבהרה זו תחול גם ביחס לסעיף 14.1.2.
18.	7.3	מבוקש להבהיר כי בגין הפקת דו"חות לאחר תקופה של שנה ממועד סיום תקופת	הבקשה נדחית.

מס"ד	סעיף	השאלה	התשובה
		ההתקשרות, החברה תהיה רשאית להמציא הצעת מחיר עבור השירות.	
19.	9	מבוקש כי סעיף 9 יתוקן באופן שייקבע כי אחריות החברה מוגבלת לנזקים שייגרמו לבנק, ככל שייגרמו, כתוצאה ישירה של מעשה ו/או מחדל של החברה ו/או מי מטעמה, עד סך השווה, במצטבר, לתמורת 12 חודשי שירות.	הבקשה מתקבלת חלקית, ראו סעיפים חדשים 9.5-9.6 במסמכי המכרז המעודכנים.
20.	9.1	מבוקש למחוק, בשורה הראשונה, את המילה "בלעדית".	הבקשה נדחית.
21.	9.3	מבוקש להבהיר כי הפיצוי ו/או השיפוי יעשו על פי פס"ד שלא עוכב ביצועו ובכפוף לכך ש: (1) מסמכי התביעה או הדרישה יועברו לחברה מיד עם קבלתם אצל הבנק; (2) תינתן לחברה אפשרות לנהל את קו ההגנה של עצמה (בין היתר על ידי מינוי יועץ משפטי מטעמה); (3) לא ייחתם על ידי הבנק כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת החברה בכתב ומראש.	הבקשה מתקבלת חלקית, יתווסף בסיפא של הסעיף המלל: "האמור יהיה בכפוף לקבלת פס"ד שלא עוכב ביצועו".
22.	10.1	מבוקש כי המילים "וכל עוד קיימת אחריות שבדין כלפיה" תמחקנה, ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד תביעה למשך 3 שנים נוספות מתום תקופת ההסכם".	הבקשה מתקבלת. המילים "וכל עוד קיימת אחריות שבדין כלפיה" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד תביעה למשך 5 שנים נוספות מתום תקופת ההסכם".
23.	10.3 ח.	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין".	הבקשה מתקבלת. בסיפא של הסעיף יתווסף: "אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין".
24.	11.3.2	מבוקש לאשר כי העברת מידע של הבנק לספק שירותי ההדפסה של החברה המשרת את כלל לקוחות החברה וזאת למשך פרק הזמן הקצר הנדרש לצורך קבלת השירותים שלאחריו המידע יימחק - לא תצריך את קבלת אישורו של הבנק.	הבקשה נדחית. ככל שהבנק יאשר את קבלן המשנה בתחום הדפסה, ניתן יהיה להעביר את הרשומות אליו כאמור במסמכי המכרז.
25.	11.3.4	מבוקש להבהיר כי ביקורות יבוצעו בכפוף לתיאום זמן סביר מראש ובכפוף לשמירה על מדיניות אבטחת המידע של החברה וסודיות המידע של החברה ולקוחותיה.	הבקשה מתקבלת. אין שינוי בנוסח הסעיף.
26.	14.1.3	1. מבוקש לוותר על הדרישה להצגה לאישור הבנק את מיפוי מערכות המידע, הנהלים הנלווים אליהן, תוכנית עבודה בנוגע לניהולן השוטף וכל המסמכים הנדרשים בקשר עם מאגרי המידע. 2. אנא אשרו שמבוקש כי החברה תידרש לעמוד רק בתקן ISO22301 בנושא אבטחת מידע ובנוסף תמציא לבנק, אחת לשנה, מסמך המסכם את אופן יישום תקנות הגנת הפרטיות על-ידי החברה.	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית. החברה נדרשת לעמוד בכלל דרישות המכרז.
27.	14.2	מבוקש לסייג את חובת הסודיות ביחס ל- (1) מידע שכבר היה ידוע לחברה במועד קבלתו ו/או מידע המצוי בנחלת הכלל; (2) מידע	הבקשה מתקבלת חלקית. בסיפא של סעיף 14.2 יתווסף: "חובת הסודיות לא תחול על "מידע" מהסוג הבא: (1) מידע

מס"ד	סעיף	השאלה	התשובה
		שהגיע ו/או יגיע לידיעת החברה מגורמים אחרים וללא הפרת התחייבויותיה על פי מכרז זה; (3) מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי החברה ו/או כל מי מטעמה ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של הבנק; (4) ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה שאינם ייחודיים לבנק; (5) מידע אשר גילוי נדרש על פי הדין ו/או צו של רשות מוסמכת.	שכבר היה ידוע לחברה במועד קבלתו ו/או מידע המצוי בנחלת הכלל; (2) מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי החברה ו/או כל מי מטעמה ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של הבנק; (3) ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה שאינם ייחודיים לבנק; (4) מידע אשר גילוי נדרש על פי הדין ו/או צו של רשות מוסמכת.
28.	20.8-20.11	1. מבוקש כי עדכון הבנק על ממצאי תרגיל בנושא תוכנית ההישרדות ייעשה במענה לפניית הבנק ובכפוף לחובת החברה להגן על מידע סודי שלה ו/או של לקוחותיה. 2. אשר לביקורת שרידות - מבוקש לאשר כי הבנק יסתפק במענה החברה לשאלות הבנק, לרבות בנושא השרידות, ובהתחייבות החברה לתקן תקלות אשר התגלו במערך ביצוע ביקורת השרידות על ידי החברה.	הבקשות נדחות.
29.	נספח ביטוח	מבוקש לתקן את "סוג הביטוח" לאחריות מקצועית משולבת אחריות מוצר (כולל כיסוי נזקי סייבר לצד שלישי).	מקובל כחלופה נוספת.
30.	נספח ביטוח	מבוקש כי המילים "כולל כיסוי נזקי סייבר לצד שלישי" תמחקנה, ובמקומן תומצא תוספת אינפורמטיבית המעידה על ביטול חריג סייבר עד גובה גבול אחריות המבוקש.	מקובל כחלופה נוספת.
חלק ד' למסמכי המכרז			
31.	כללי	מבוקשת הבהרה כי בכל מקום בו רשום "הספק" המדובר בספק המוכרז כזוכה בלבד והדרישות אכן יחולו על הספק הזוכה כאמור ולא על המציעים בשלב הגשת המכרז.	המסמך כולל הן דרישות שעל המציעים לעמוד בהן בשלב הגשת ההצעה והן תיאור תכולות הנדרשות מהספק הזוכה בלבד . נא ראו סעיף 1.2 – הגדרות
32.	1.4.2	מבוקש להוסיף כי עמידה בתקנים מקבילים הנהוגים בשוק השכר SOC1 ו/או SOC2 ו/או ISO-27001 יהוו חלופה לתקן הנדרש בסעיף.	הבקשה נדחית. נא ראו ס"ק 3 בסעיף 1.4.2.
33.	1.4.2	בס"ק 4 הספק נדרש לעמוד בתקני אבטחת מידע דוגמת CSA 4 ודומיו. הספק אינו עושה שימוש ואינו מאחסן במנוחה מידע של לקוחות בענן. בשל כך אנא אישורכם שתקן זה אינו רלוונטי לספק.	הבקשה נדחית. הספק נדרש לעמוד בתקן בין אם המידע חונה או מועבר כצינור.
34.	1.4.4	בס"ק 1 מבוקש לאשר שנתוני הבנק יאוחסנו ע"ג בסיס נתונים נפרד וייעודי לבנק כאשר שיטת ההצפנה תהיה AES 256.	הבקשה נדחית.
35.	1.4.4	מבוקש לאשר שהכוונה בס"ק 5 היא להצפנה בגרסת TLS1.2 ולא כפי שכתוב במכרז (TLS 2.0).	הבקשה מתקבלת, במקום TLS 2.0 ייכתב TLS 1.2.
36.	1.4.4	הבהרה יזומה	בס"ק 7.2 בסיפא של הסעיף יתווסף: "(כגון WAF)". בס"ק 8 – בסיפא של הסעיף יתווסף: "(כגון WAF)".

מס"ד	סעיף	השאלה	התשובה
37.	1.4.5	בס"ק 1 מבוקש לאשר כי הבנק יסתפק בקבלת שם הגוף אשר ביצע את המבדק ובתקציר מנהלים המכיל את תוצאות המבדק.	הבקשה נדחית. בסיפא של ס"ק 1 יתווסף: "מובהר, כי ממצאים שרלוונטיים לבנק (גם אם הם כלליים) יימסרו לבנק, בצירוף לוו"ז לטיפול ואישור ביצוע מאושר על ידי המנכ"ל ומנהל אבטחת מידע של הספק."
38.	1.4.5	בס"ק 2 מבוקש להבהיר כי ביקורות כאמור מבוצעות על ידי החברה ועל ידי גורמים חיצוניים איתם מתקשרת החברה בהתאם למדיניות אבטחת המידע שלה תוך שמירה על סודיות ואבטחת המידע של לקוחותיו הנוספים של הספק.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
39.	1.4.5	הבהרה יזומה	בסיפא של ס"ק 3 יתווסף: "הספק יעביר אישור חתום ע"י מנכ"ל הספק ומנהל אבטחת המידע של הספק אודות התיקונים לליקויים שיימצאו."
40.	1.4.6	בס"ק 2 מבוקש לאשר שהכוונה בסעיף זה היא להצפנה בגרסת TLS1.2 ולא כפי שכתוב במכרז (TLS 2.0).	הבקשה מתקבלת, במקום TLS 2.0 ייכתב TLS 1.2.
41.	1.4.8	מבוקש לאשר כי כאשר הספק עובד על פי נהלים סדורים בנושא זה ומחזיק בתקן ISO22301, לא יידרש הספק לפעול על-פי הוראות ס"ק 1 ו-2.	הבקשה נדחית.
42.	1.4.8	בס"ק 1 מבוקש כי הספק הזוכה בלבד יציג את התוכנית לבנק שכן מדובר במידע סודי שאין לשתפו במסגרת הליך המכרז כמציע.	אכן הצגת התוכנית מתבקשת להיעשות רק ע"י הספק הזוכה. ראו מענה לשאלה 31.
43.	1.4.8	תרגול המעבר למצב חירום הינו תהליך מורכב המחייב הערכות ממושכות ומבוצע לפיכך, אחת לשנתיים. לפיכך מבוקש לתקן בס"ק 4 את התדירות לפעם בשנתיים.	הבקשה נדחית.
44.	1.4.9	בהתייחס לתהליכי אבטחת מידע ופרטנית לס"ק 1.2: האם קיימת מניעה לספק את השירות על תשתיות ענן ציבורי של אחד מהספקים הבאים: Microsoft, AWS, Google?	אין מניעה.
45.	1.4.9	ביחס לס"ק 7 - הספק, יאפשר לבנק, או לנציגיו, לבצע תחקור במערכות המידע שלו לאחר אירוע המוגדר בסעיף זה, לפי שיקול דעת הבנק. התחקור יכלול גישה למערכות מידע של הספק ויצירת עותקים של מידע רלוונטי לשימוש הבנק, או נציגיו, לצרכי ניתוח האירוע בלבד.	הבקשה מתקבלת חלקית. בסוף ס"ק 7 יתווסף: "במקרה של אירוע אבטחה חמור, הספק יעביר לבנק לוגים ותיעוד גישות מכלל המערכות וישקף בצורה ישירה ומלאה את תוצאות התחקיר של אירוע האבטחה החמור."
		במקרה של אירוע אבטחה חמור, הספק יעביר לבנק לוגים ותיעוד גישות מכלל המערכות	

מס"ד	סעיף	השאלה	התשובה
		הרלוונטיות וישקף בצורה ישירה ומלאה את תוצאות התחקיר של אירוע אבטחה חמור. מטעמי הגנה על סודיות המידע של כלל לקוחות הספק לא תתאפשר גישה ישירה של הבנק למערכות הספק. אנא אישורכם.	
46.	1.4.9	1. ביחס לס"ק 7 - מבוקש להבהיר כי הביקורת תבוצע בכפוף למדיניות אבטחת המידע של הספק, תוך שמירה על סודיות ואבטחת המידע של לקוחותיו הנוספים של הספק. 2. בנוסף נבקש להבהיר כי ביקורות יבוצעו אך ורק בכפוף לתיאום ואישור מחלקת אבטחת מידע של הספק בהתאם לנהלים הקבועים בחברה.	הבקשות נדחות.
47.	טבלה אפורה בסוף סעיף 1.4	1. בסעיף ג - ההפניה לסעיף 1.4.3 ס"ק 3 איננה נכונה. אנא הבהירו לאיזה סעיף הכוונה. 2. בסעיף ד - ההפניה לסעיף 1.4.8 ס"ק 1 צריכה להיות ככל הנראה הפניה לסעיף 1.4.9, ס"ק 1. אנא אישורכם.	1. סעיף ג ימחק. 2. בסעיף ד במקום 1.4.8 יבוא 1.4.9.
48.	2.4.1	ביחס לס"ק 8 - מבוקש כי ככל ויידרשו בעתיד ממשקים נוספים באופן אשר יטיל נטל כספי על הספק, הצדדים יהיו רשאים להגיע להסכמה ביחס לתמורה עבורם.	הבקשה נדחית.
49.	2.24.1	בהתייחס לס"ק 2, מבוקש לעדכן את הדרישה לביצוע חישובי רטרו לעומק של שנה קלנדרית (12 חודשים) ממועד העלייה לאוויר. הנסיון שלנו מורה שהרוב המוחלט של חישובי הרטרו הינם בעומק של שנה בלבד.	הבקשה נדחית.
50.	3.2	בהתייחס להערה בסוף הסעיף, נבקש לקבל הערכה של הכמות הממוצעת של השגויים בכל רגע נתון, השגויים בכל רגע נתון, כדי שנוכל להעריך את היקף הטיפול בשגויים הנדרש ביום העליה לאוויר.	הערכת השגויים החודשית - 16 עובדים. אך למען הסר ספק מובהר כי הספק מחויב לטיפול בשגויים פתוחים גם אם יסתבר שהערכה זו של הבנק היא בחסר.
51.	5.14.6	מבוקש להבהיר עבור כמה חודשים אחורנית צריך לחשב שעות עודף/חוסר מול חודש נוכחי? המקובל הינו עד 3 חודשים.	ללא הגבלה.
52.	8.5	מבוקש להחריג מקרים בהם ההפרה בגינה יוטל איזה מהקנסות המפורטים בסעיף זה נגרמה עקב מעשה ו/או מחדל של הבנק ו/או מי מטעמו ו/או צד ג' כלשהו או עקב מעשה שאינו בשליטת החברה.	הבקשה נדחית.
53.	8.5	מבוקש לקבוע כי בכל מקרה סך הקנסות במכרז זה לא יעלה על סכום מצטבר של 5% מסך התמורה אשר תשולם לספק בגינו.	הבקשה נדחית, אך יתווסף סעיף 2.1.4 שנוסחו: "סך הפיצויים המוסכמים המצטברים בגין אירועים המוגדרים בסעיף 8.5.2.2 ס"ק 2 (וסעיף זה בלבד) בשנה קלנדרית אחת, יוגבל ל-10% מהתמורה הקלנדרית באותה שנה."

מס"ד	סעיף	השאלה	התשובה
54.	8.5.2.2.	1. תקלה משביתה או תקלה ברמה חמורה יכולות להיגרם מסיבות שונות והטיפול בהן מחייב, בשלב הראשון, את זיהוי מקור התקלה ובחינת הדרכים היעילות לטפל בה. רק לאחר זיהוי מקור התקלה וקביעת דרך הטיפול ניתן להעריך את משך הטיפול המשוער עד תיקון התקלה. נבקשכם לאשר כי במקרה של תקלה משביתה או חמורה, הספק יחל לפעול לזיהוי מקור מיד לאחר קבלת הודעת הבנק לספק ובשני המקרים הטיפול בתקלה יימשך ברציפות החל מתחילתו ועד סיומו. 2. כמו כן, נבקשכם לאשר כי תקלה ברמה בינונית או נמוכה שניתן לטפל בה במסגרת הגרסאות המתוכננות של תוכנת המערכת תטופל במסגרת הגרסה שתואם עם הבנק ולאחר שהובטח כי במידת הצורך יועמד לרשות הבנק פתרון זמני אשר יאפשר את המשך העבודה. 3. לבסוף, אנא אשרו כי בכל מקרה לא יידרש תשלום פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה בדרישות רמת השירות במהלך שנה קלנדרית אחת בסכום העולה, במצטבר, על סך השווה ל- 10% מתמורת השירותים השנתית.	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה מקובלת, כל עוד נמצא פתרון עוקף שמקובל על הבנק. 3. ראו המענה לשאלה 53.
55.	8.5.2.3.	מבוקש לאשר כי בכל מקרה לא יידרש תשלום פיצויים מוסכמים בגין תקלות שאירעו באחד או יותר מהשירותים הקריטיים במהלך שנה קלנדרית אחת בסכום העולה, במצטבר, על סך השווה ל- 10% מתמורת השירותים השנתית.	הבקשה נדחית. ראו מענה לשאלה 53.
56.	אתר מערכת המכרזים האלקטרונית של חברת משיק	השורה "N2 - תוספת לתלוש פעילים עבור שירות תפעול פנסיוני" מופיעה פעמיים. מבוקש למחוק שורה אחת.	מקובל, השורה נמחקה.

בברכה,
שירי צור
עורכת המכרז