



י"ג חשון תשפ"ו
04 נובמבר 2025

אל:

המשתתפים במכרז פומבי מס' 44/25 לאספקת שירותי תחזוקה לציוד קצה

שלום רב,

הנדון: תשובות לשאלות הבהרה

- להלן תשובות לשאלות הבהרה שהבנק נשאל במכרז זה.
- במסגרת שאלות הבהרה ששאלו מציעים, נכללו גם בקשות שעניין אינו "הבהרות", אלא בקשות לשינויים במסמכי המכרז והסתייגויות שונות מהוראות במסמכי המכרז. הסתייגויות ובקשות אלה נדחו על ידי הבנק, למעט במקרים המפורטים מטה.
- לתשומת ליבכם, המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז **נדחה** ליום חמישי **13 בנובמבר 2025** בשעה 12:00.
- מסמך זה מהווה חלק ממסמכי המכרז, ויש לצרף אותו להצעה כשהוא חתום.**

מס'	סעיף	פירוט השאלה/ההבהרה המתבקשת	תשובה/הבהרה
חלק א'-נוהל המכרז ותנאיו			
1.	כללי	נבקש לברר האם במסגרת שירותי התחזוקה הנדרשים במכרז, קיימת דרישה לאספקת קובץ IMAGE (תצלום מערכת) של מערכת ההפעלה לצורך התקנה, שחזור או פריסה מחדש של ציוד קצה. אם כן, האם הספק נדרש להכין את ה- IMAGE בעצמו, או שמסופק לו קובץ מוכן מטעם המזמין?	קובץ IMAGE מסופק ע"י הבנק.
2.	3.4.2	האם תעודות הסמכה מקבילות ל MSCE/MCITP (לא מיקרוסופט) מספיקות?	אם הן מקבילות באופן רשמי, ניתן להכיר בהן.
נספח א3 - טופס הרישום למכרז במערכת המכרזים האלקטרונית			
3.		נבקש הבהרתכם בנוגע להצהרה בתחתית הטופס: "ההצעה שתוגש ותחתם על ידי בתיבת המכרזים האלקטרונית תחייב את המציע לכל עניין ודבר." מי שמגיש את ההצעה במערכת הוא לא מורשה חתימה אלא מורשה מטעם החברה להגיש את ההצעה כמו במגישים פיזית הצעה בתיבת מכרזים .	מי שמגיש את ההצעה בתיבת המכרזים האלקטרונית הינו המורשה מטעם הספק לעשות כן, וכך גם מצוין בתצהיר. בנספח א' 3 חותם הגורם שמגיש את ההצעה, כי הוא הוסמך להגיש אותה (גם אם הוא אינו מורשה החתימה בארגון).
חלק ב- כתב ההצעה הכספית			

עמוד 1 מתוך 5

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת _____

מס'	סעיף	פירוט השאלה/ההבהרה המתבקשת	תשובה/הבהרה
חלק ג- ההסכם			
4.	3.12	נבקש לקבל פירוט של הציוד, דגמים, יצרנים ומספרים סידוריים.	בשלב זה לא תסופק רשימת הדגמים והמספרים הסידוריים. רשימה וכמויות מוערכות מפורטת בסעיף 2 בחלק ד במסמכי המכרז. כאמור מרבית הציוד נרכש באמצעות מכרזי חשכ"ל רלוונטיים.
5.	3.12	ציוד ללא אחריות לא תמיד ניתן לבצע B2B מול היצרן.	ציוד באחריות מטופל מול הספק ממנו נרכש. יתר הציוד בבנק נמצא בהסכם שרות, נשוא מכרז זה.
6.	3.14	שרותי תחזוקה לתוכנה – איזה תוכנות? רשום תוכנות שפותחו, האם פיתוחים של הבנק?	הסעיף הנ"ל במסמכי המכרז נכלל בטעות והינו בטל. מסמכי המכרז עודכנו בהתאם ומפורסמים באתר הבנק.
7.	3.17	האם שירות התחזוקה כולל גם אחריות לעדכון תוכנת הגיבוי המותקנת בציוד הקצה, לרבות שדרוג גרסאות, תיקוני אבטחה והתאמה למערכות הפעלה. האם הספק נדרש לבצע את העדכונים באופן יזום, או רק לפי דרישה?	לא. הספק אינו נדרש לבצע עדכונים אלה.
8.	3.17 ג	האם יש הערכת כמויות של פניות למוקד או תקלות כלליות, חודשי או רבעוני?	עשרות בודדות אך אין הבנק מתחייב על כמות כלשהי של פניות.
9.		נבקש להבהיר כי על אף האמור לעיל או בכל מקום אחר במכרז ו/או בד"ן, מובהר כי הספק לא ישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למזמין ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, נזק הנובע מאובדן נתונים (לרבות עלויות שחזור), המשך אובדן זמן מחשב, שחזור תוכנות, רכישות מוצרים או שירותים חלופיים על ידי המזמין (כגון עלות כיסוי), עלויות זמן השבתה. עוד נבהיר כי גבול אחריות הספק הכוללת והמצטברת לא יעלה על סך של תשלום שבוצע לספק ב-12 החודשים שקדמו לאירוע הנזק, למעט במקרה של נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי.	הבקשה נדחית.
10.	10.1	מבוקש כי המילים: "וכל עוד קיימת...הבנק" תמחקנה ובמקומן ייכתב: "ולעניין ביטוחים שהם על	הבקשה מתקבלת.

עמוד 2 מתוך 5

מס'	סעיף	פירוט השאלה/ההבהרה המתבקשת	תשובה/הבהרה
		בסיס מועד תביעה, למשך תקופה של שלוש שנים נוספות מתום ההסכם ו/או כל הארכה שלו".	מסמכי המכרז עודכנו בהתאם ומפורסמים באתר הבנק.
11.	10.3.2	נבקש לבטל את רף ההשתתפות העצמית הנדרשת בביטוח אחריות מקצועית או לחילופין, לאפשר חלופה עם רובד השתתפות עצמית גבוה יותר.	הבקשה נדחית. יתווסף המלל בסיפא "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית סכום ההשתתפות העצמית לא יעלה על סך 200,000 ₪". מסמכי המכרז עודכנו בהתאם ומפורסמים באתר הבנק.
12.	10.3.7	מבוקש כי: א. המילים: "במכתב רשום" תמחקנה. ב. תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.	הבקשה נדחית.
13.	10.3.10	מבוקש כי הספק יציג ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר.	מקובל כחלופה נוספת.
14.	10.5	מבוקש כי המילים "את פוליסות הביטוח" תמחקנה ובמקומן יירשם: "את אישור הביטוח". לחלופין – בדרישה מראש ותוך זמן סביר, ינפיק הספק פוליסות מושחרות כאמור. מבוקש להבהיר כי ככל שישונה אישור הביטוחים, יעודכן אישור הביטוחים החדש בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, תוך שדרישות הביטוח מהספק לא תהיינה שונות ו/או רחבות מאלה הנדרשות על פי נספח זה.	הבקשה נדחית, אולם ניתן יהיה למחוק מידע מסחרי/סודי שאינו רלוונטי לכיסוי הביטוחי.
נספח ג2- אישור קיום ביטוחים			
15.	צד ג' + מעבידים	מבוקש כי לאחר המילה: "ביט" ייכתב: "ו/או נוסח מקביל".	הבקשה מתקבלת. מסמכי המכרז עודכנו בהתאם ומפורסמים באתר הבנק.
16.	ביטול או שינוי הפוליסה	מבוקש כי הספרה: "60" תמחקנה ובמקומה ייכתב: "30".	הבקשה נדחית.
חלק ד- המיפרט			
17.	2	האם הצידוד נמצא באחריות יצרן?	צידוד שעדיין באחריות לא נכלל בהסכם זה, רק צידוד שסיים אחריות עובר באופן מידי לחוזה שירות, נשוא הסכם זה .
18.	2	בני כמה הצידודים להן נדרש תחזוקה?	לפחות 3 שנים.

עמוד 3 מתוך 5

מס'	סעיף	פירוט השאלה/ההבהרה המתבקשת	תשובה/הבהרה
19.	3,4	יש אי התאמה בסעיפים בנוגע לזמן הגעת הטכנאי- נודה להבהרתכם.	תקלה שתפתח עד השעה 12:00 ביום עבודה רגיל תחייב הגעת טכנאי תוך 6 שעות. רכיב 2 בטבלה בסעיף 4 עודכנה.
20.	8.4	האם המוקד צריך להיות מאויש גם בשעות הלילה?	לא. רק בשעות עבודת הבנק ובהתאם למפורט בסעיף 3.18 בחלק ג למסמכי המכרז.
21.	11	נבקש הבהרתכם בנוגע לפרטים המדויקים הנדרשים במסגרת המיפוי – האם יספיק שנציין את סוג הציוד, דגם ומספר סידורי, או שיש לכלול גם נתונים כמו מצב טכני ומיקום פיזי? בנוסף, האם נדרש לסמן את הציוד במדבקות זיהוי של ספק השירות, והאם קיים פורמט מחייב לביצוע המיפוי והגשתו?	לבנק חשוב שהמספר הסידורי של היצרן, לפיו הציוד נרשם במערכות הבנק, יהיה המספר היחיד בו ייעשה שימוש במקרי הצורך מול הזוכה.
22.	11.2	רכישה של שרותי B2B יכולה להיעשות רק אחרי סקר אתר מסודר ובדיקת הציוד – על פי הנדרש בסעיף זה, סקר אתר יכול להיעשות תוך 3 חודשים אך לפי סעיף 3.1.2 בחלק ג למסמכי המכרז יש צורך לספק אישור B2B לא יאוחר מ 14 ימים, אנא הבהרתכם.	סעיף 3.12 בהסכם יתוקן לנוסח הבא: " החברה מתחייבת להמציא אישור שכל הרכיבים שהבנק רכש עבורם שירותי תחזוקה נמצאים בהסכם "גב אל גב" (Back2Back) עם היצרן, כולל פירוט הרכיבים עם השלמת המיפוי ולא יאוחר משלושה חודשים" מסמכי המכרז עודכנו בהתאם ומפורסמים באתר הבנק.
23.	14	האם במקרה של החלפת ציוד שווה ערך יש חובה להחזיר את הציוד המקורי או שניתן להשאיר את החילופי בקבוע? למעט ניידים.	אם הציוד אינו בר תיקון, יש לספק ציוד חליפי שאינו פחות בתכונותיו מזה שמחליף ובתנאי שאושר ע"י הבנק. אין מניעה לנותן השירות להשאיר הציוד התקול ברשותו לאחר שכל הרכיבים המכילים מידע הושארו בבנק מלכתחילה כנדרש.
24.	15	האם במסגרת שירות התחזוקה הנדרש למדפסות לייזר רגילות וצבעוניות, קיימת דרישה לטיפול או אספקה של מתכלים למעט התנורים כחלק מהשירות, או שמדובר באחריות המזמין?	חומרי גלם למדפסות מסופקים ע"י המזמין.

עמוד 4 מתוך 5

מס'	סעיף	פירוט השאלה/ההבהרה המתבקשת	תשובה/הבהרה
25.	15	ההבנה היא שהשרות אינו כולל מתכלים כגון עכברים ולוחות מקשים חוטיים, האם השרות כולל מתן תמיכה לעכברים ולוחות מקשים אלחוטיים? ואם כן האם יסופק על ידי המזמין?	שירות עבור אביזרי קצה, דוגמת מקלדות ועכברים אינו נכלל. במידת הצורך יסופקו ע"י המזמין.
26.	15.1.1	א. נבקש להחריג תנורים, קיטי אחזקה למיניהם במדפסות לייזר ש/ל וצבע, ראשי הדפסה במדפסות (יש מדפסות טרמיות זברה ו – PW HP) כל אלה שמוגדרים כחלקים מתכלים. ב. האם השימוש במדפסות הם מחומרים מתכלים מקוריים או תחליפיים?	א. הבקשה מתקבלת. ב. מתכלים מסופקים ע"י הבנק ונעשה שימוש בצידוד מקורי.

בברכה,

 ליטל בן אבו
 אגף הרכש