

משרד ראש הממשלה

תאריך: 28.5.2017

הנדון: מכרז פומבי מס' 3/17 להפעלת מענה ממשלתי מרכזי במיקור חוץ עבור משרד ראש הממשלה, רשות התקשוב הממשלתי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי – מסמך הבהרות מספר 3

1. בהתאם לסמכותה על פי מסמכי המכרז, לרבות סעיף 12.2 להזמנה להציע הצעות, מתכבדת בזאת ועדת המכרזים ליתן הודעה למציעים כמפורט להלן:
 - 1.1. המשרד מודיע כי המועד האחרון להגשת הצעות יידחה ויהיה ביום ג' 20.6.2017. שעת הגשת ההצעות (13:00) לא תשתנה. אין שינוי לגבי מועד תוקף הערבות.
 - 1.2. נספח א': שאלות שהועברו אל הוועדה בכתב ותשובות ועדת המכרזים או מי מטעמה.
 2. כל ההבהרות והשינויים בהודעה זו יחשבו לחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
 3. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים האמורים בהודעה זו תהיה המשמעות שנקבעה להם במסמכי המכרז.
 4. אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם ועדת המכרזים או על ידי כל גורם אחר, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט במסמך זה בלבד, ובמסמכי הבהרות נוספים שיצאו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיצאו.
 5. אין בהודעה זו כדי לשנות מהוראות מסמכי המכרז, אלא ככל ששינוי כזה נעשה במפורש.

בכבוד רב,

מרכזת ועדת המכרזים

נספח א': שאלות שהועברו אל הועדה בכתב ותשובות ועדת המכרזים או מי מטעמה.

מס' / מספר סעיף / להזמנה / להסכם	סעיף	השאלה	תשובות לשאלות ההבהרה
.1	פרק 2	2.3.2	הבקשה נדחית. ראו סעיף 2.3.3.1: "היעדים יאושרו סופית לאחר שלושה חודשי פעילות מלאה של המוקד". אישור היעדים בסעיף 2.3.3 ו 2.3.4 במפרט הטכני יהיה אישור של היחידה לשיפור השירות ולא תדרש הסכמת הספק לכך.
.2	פרק 2	3.2.2	ראו סעיף 3.2.2: הדרישה למוצ"ש הינה למוקד תמיכה בשירותים מקוונים. הבקשה נדחית.
.3	פרק 2	3.2.1, 3.2.2	ראו סעיף 5.3.9: צוות התמיכה בשירותים מקוונים (תמיכה טכנית) הינו צוות ייעודי לפעילות ולכן הנציגים לא יוכלו לענות לשיחות בתחומים אחרים.
.4	פרק 2	5.3.6, 5.3.7	הבקשה נדחית. יובהר בנוסף, כי כל אחד מהתפקידים המפורטים בסעיף 5.6 ימולאו בנפרד ע"י אדם אחד לפחות בהתאם לאחוזי המשרה המפורטים בסעיף 5.6 ולא ניתן למלא שני תפקידים שונים ע"י אותו אדם.
.5	פרק 2	5.3.9	כן.
.6	פרק 2	5.3.10	נדרש כי לכל אחת מהשפות: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית יהיה לפחות דובר אחד מבין מנהל המוקד וראשי הצוותים.

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>מבין תפקידי המטה, התפקיד היחיד שהספק נדרש להעמיד עבור המוקד הוא מנהל פרויקט ההקמה, כמפורט בסעיף 5.7.1.</p> <p>מבין תפקידי המטה הנוספים, על המציע לציין, על פי הנדרש בסעיפים 5.5.1 ו 5.5.2 האם ואיזה מבעלי תפקידים אלה יהיו ייעודיים למוקד, אך יובהר כי אין חובה שאחד או יותר מבעלי תפקידים אלה יהיה ייעודי למוקד.</p> <p>כמו כן, יובהר כי במסגרת ניקוד האיכות על פונקציות המטה כמפורט בסעיף 5 לטבלת המפ"ל (נספח א' לפרק 1), בקביעת ציון האיכות תילקח בחשבון כמות בעלי התפקידים הייעודיים.</p>	<p>אנו מבקשים פירוט לגבי הדרישה לבעלי תפקידים ייעודיים מתוך אנשי המטה. מדובר בתפקידים אשר נותנים מענה לכלל פעילויות החברה ולכן לא ברורה הדרישה שיהיו ייעודיים וגם לתקופה מוגבלת כל כך</p>	5.5.1	פרק 2	.7
הבקשה נדחית.	האם ניתן שפונקציית מומחה או"ש ואנליסט יהיו פונקציה אחת ב-100% משרה ללא התייחסות לכמות השיחות הנענות?	5.6	פרק 2	.8
הבקשה נדחית.	האם ניתן שפונקציית מדריך ואחראי הדרכה יהיו פונקציה אחת ב-100% משרה ללא התייחסות לכמות השיחות הנענות?	5.6	פרק 2	.9
<p>הבקשה נדחית.</p> <p>יש להיצמד להגדרות המופיעות בסעיף 5.6 לפרק 2.</p>	<p>הדרישה לאחוזי משרה משתנים של בעלי תפקידים לפי היקפי השיחות היא בעייתית ולא ניתנת לביצוע. נדרש לגייס עובדים במשרות מהסוג הזה ובעצם לא ניתן לומר להם מה יהיה היקף המשרה שלהם? אנחנו מבקשים להגדיר בצורה ברורה מה המשרות הנדרשות בצורה שתהיה ניתנת ליישום בפועל.</p>	5.6	פרק 2	.10
הבקשה נדחית.	<p>נבקש לשנות את הדרישה לניסיון בניהול מוקד בגודל של 80 עמדות לגודל של 50 עמדות. ההנחה היא שישנם מנהלי מוקדים אשר ניהלו מוקדים ממשלתיים עם ניסיון רב אך גודל המוקד קטן יותר מ-80 עמדות</p>	5.7.2.1	פרק 2	.11

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.12	פרק 2	5.7.2	נבקש לאפשר בגרות מלאה ו/או תואר ראשון למשרה של מנהל המוקד בדומה למה שקיים בדרישות של מנהל פרויקט ההקמה. כמו כן, נבקש לאפשר הגשת מנהל עם ניסיון בניהול ו/או הקמה של מוקד של 50 עמדות לאור העובדה שזה סדר גודל המוקד הצפוי במקרה זה.	הבקשה נדחית.
.13	פרק 2	5.8.1.4.1	הדרישה להחלפה של בעלי תפקידים בכירים תוך 30 יום אינה סבירה. מדובר בבעלי תפקידים שבהרבה מקרים צריכים לתת הודעה מוקדמת של 30 יום ויש עוד תקופה לאיתור וסינון. מבקשים לשנות את פרק הזמן לפחות ל-60 יום	הבקשה נדחית.
.14	פרק 2	5.9.3.4.3	האם 2 ימי ההדרכה של מיומנויות שיחה כלולות ב-7 ימי הדרכה אשר מצוינים בסעיף 5.9.3.4 או בנוסף אליהם?	2 ימי ההדרכה של מיומנויות שיחה כלולים ב-7 ימי הדרכה, כמפורט בסעיף 5.9.3.4.3.
.15	פרק 2	5.9.3.4	מצוין כי מינימום ימי ההדרכה הם 7 ימים. מדוע מינימום? האם ההדרכה יכולה להתארך?	כן, בכפוף להנחיית או לאישור היחידה לשיפור השירות כמפורט בסעיף 5.9.1.8.
.16	פרק 2	8.1.1	מה כמות מספרי טלפון למסרונים נכנסים	הכמות תוגדר במהלך תקופת ההקמה. במידת הצורך תתבצענה התאמות בהתאם לפעילות.
.17	פרק 2	8.1.8	נבקש אישור לפתרון שכולל חלוקה לוגית של המרכזייה והפרדת תקשורת של מחשבי המוקד לרשת נפרדת באמצעות ציודי תקשורת ייעודיים.	אין שינוי בדרישה. יובהר כי פתרון כמתואר בשאלה אינו עומד בדרישה.
.18	פרק 2	8.3	ברשותנו מערכת שפותחה עצמאית ומיועדת לניהול פניות וכן לניהול פעילויות שיחות יוצאות. יש לציין כי מדובר בפתרון אופטימלי להבנתנו לניהול פעילויות מסוג זה אשר מאפשר גמישות רבה והתאמה לצרכים של הלקוח. המערכת משמשת מוקדים נוספים, לרבות משרדים ממשלתיים ומנוהלת באמצעות מערך הרשאות מקיף. לאור דרישתכם הכוללת בסעיף 8.1.8 נבקש את אישורכם לפתרון זה	אין שינוי בדרישות. יובהר כי פתרון כמתואר בשאלה אינו עומד בדרישה.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
19.	פרק 2	8.4.6	אנחנו מבקשים לקבל דרישה ראשונית לכמות הצירים הנדרשת להפעלת המוקד.	הספק ייקבע את כמות הצירים כך שיעמוד בדרישות סעיף 8.4.6. הערכה בלתי מחייבת של כמות השיחות בסעיף 4.3.4 יכולה לשמש לצורך הערכה ראשונית להיקף הדרישה.
20.	פרק 2	8.5.1.5	הדרישה לתמיכה אינטגרלית של מערכת ה CTI בערוצים נוספים מגבילה את מספר הפתרונות הקיימים בשוק ועלולה לגרום לפתרון יקר הרבה יותר ופחות טוב. ישנם פתרונות מולטי צ'אנל טובים יותר ממה שמציעות יצרניות ה CTI עם ערוצים נוספים אינטגרליים. אנא הבהירו את דרישתכם לפתרון אינטגרלי	ניתן להציע פתרונות משולבים של רכיב ה- CTI ופתרונות לניהול תקשורת כתובה. הצעת פתרון כזה דורשת הצגת ניסיון כמפורט בסעיף 8.5.1.4 כאשר במקום הצגת ניסיון עבור המערכת המוגדר בסעיף זה, יוצג ניסיון מוכח בממשק בין שתי מערכות אלו לתקופה המפורטת בסעיף 8.5.1.4, הכולל: א. ניהול נציגים ברמת ה- CTI המאפשר הגדרה של מענה לשיחות/תקשורת כתובה. ב. דוחות ה- RT של ה- CTI ישלבו נתונים ממערכת ניהול תקשורת כתובה. ג. הדוחות ההיסטוריים של ה- CTI, יציגו נתונים משולבים מתוך מערכת ניהול תקשורת כתובה.
21.	פרק 2	8.7.2.11	אנו מבקשים להגדיר היקפי שינויים ותדירות שינויים שיהיו כלולים במסגרת ההצעה כך שמה שיהיה מעבר לכך יתומחר בנפרד	הבקשה נדחית.
22.	פרק 2	8.10.1	במקרה בו המשרד יחליט שהספק צריך לעשות שימוש במערכת צ'אט של המשרד, מה יהיה מבחינת הממשקים הנדרשים ל-CTI ולמערכות נוספות?	משמעות העבודה ליצירת אינטגרציה בין המערכות הינה ללא שינוי. ככל שיוחלט על שימוש בצ'אט של המשרד, הספק יהיה אחראי לאינטגרציה בצד המערכות שבתחום אחריותו.
23.	פרק 2	10.1.1	ברור לנו שלא ידוע מה יהיה היקף הפעילות. אך הדרישה להקמה של 50 עמדות נציג + כל הדרישות הנלוות הסביבתיות + רכש והקמה של מערכות, ללא כל הבטחה על היקף פעילות, הינה בעייתית. נבקש לשקול הגדרה של היקף פעילות מינימלי שיובטח לספק.	הבקשה נדחית.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.24	פרק 2	10.4.5.6	הדרישה לקפיטריה ייעודיות הינה חריגה מאוד. בעיקר במקרה של מוקד שלא ידוע מה יהיה הגודל שלו. נבקש לאפשר קפיטריה שמשמשת מוקדים נוספים	הבקשה מאושרת.
.25	פרק 2	11.3.1	האם הספק יקבל תשלום בגין תקופת הפיילוט?	כן, כמפורט בסעיף 7 לפרק 4 (החוזה).
.26	פרק 3	נספח א' 1	נבקש להוריד את ההתייחסות ל-31.12.16 היות ודוחות כספיים לתאריך 31.12.16 טרם בוקרו.	ככל שאין דוח כספי מבוקר ליום 31.12.16, יוסיף רואה החשבון תחת הכותרת "הערות" שבתחתי האישור את ההערה הבאה: "האישור עבור שנת הכספים 2016 הינו לגבי מאזן בוחן סקור ולא לגבי דוחות כספיים מבוקרים". בנוסף, בפסקה השניה של סעיף ג לאישור, נשמט ציון הדו"ח הכספי לשנת 2016. לפיכך, בפסקה השניה של סעיף ג לאישור, במקום המילים "וליום 31.12.2015", יבוא "ליום 31.12.2015 וליום 31.12.2016".
.27	פרק 3	נספח א' 1	נכון למועד הגשת המכרז לא יבוצעו דוחות סקורים לשנת 2016. נבקשכם לשנות את נוסח הסעיף.	ראה תשובה לסעיף 26

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.28	פרק 4	"מדד הבסיס"	נבקשכם לשנות את הגדרת מדד בסיס- למדד אשר היה ידוע במועד האחרון להגשת ההצעות. הסעיף כפי שמנוסח על ידכם מונע מהספק לקבל הצמדה משך תקופה ארוכה. לדוג': אם החוזה נחתם ב 01/10/2017, מדד הבסיס יהיה רק מדד חודש 03/2019, וההצמדה הראשונה תעשה רק ב 01/1/2020 ביחס למדד בסיס של 03/2019, כל ההתייקריות שיחולו בשכר המינימום עד לחודש 03/2019 יחולו על הספק באופן פרמננטי.	הבקשה נדחית. ראו השינויים בסעיפי ההצמדה במענה לסעיפים 83 ו- 98.
.29	פרק 4	7.8.1	מאחר ומדובר בשירות עתיר שכר ומאחר ומדד המחירים לצרכן יורד בשנים האחרונות, נבקשכם לשנות את ההצמדה ל 80% לשינוי בשכר המינימום ו 20% למדד	הבקשה מתקבלת חלקית, כמפורט במענה לסעיף 98.
.30	פרק 4	7.8.1	אנו מבקשים להחיל את מנגנון ההצמדה גם על תעריף שעת הדרכה	הבקשה מתקבלת. בסעיף 7.8.1 לפרק 4 (החוזה), יבוא לאחר המילים שעות login נטו: "ובגין שירותי ההכשרה וההדרכה".
.31	פרק 4	8.4	ערבות ביצוע- נהוג במכרזים מסוג זה לקבוע את ערבות הביצוע בשיעור של 5% מהיקף ההתקשרות השנתי (כולל מע"מ). הדרישה לערבות בגובה מיליון ₪ נראית לא סבירה. נבקשכם לשנות את הדרישה ל 5% מהיקף ההתקשרות השנתי.	הבקשה נדחית
.32	פרק 4	נספח א	נבקש לקבל הסבר אלו מסמכים יש לצרף לנספח זה	כמפורט בכותרת נספח א'

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>יובהר כי אין שינוי בתאריך שעד אליו תהיה הערבות בתוקף, כמפורט בסעיף 6.2 לפרק 1 (הצעה להציע הצעות)</p> <p>כן יובהר המציע רשאי לנקוב בכל תאריך בו יחל תוקף הערבות כל עוד תאריך זה אינו מאוחר מהיום האחרון להגשת ההצעות במכרז, וזאת על אף האמור בסעיף 6.2 לפרק 1.</p> <p>נוסח טיוטת הערבות שהועברה לבדיקתנו מאושר.</p> <p>אין שינוי בתאריכים הנקובים במסמכי המכרז בעניין שאלות ההבהרה לרבות לעניין בחינה מוקדמת של נוסח הערבות.</p>	<p>טיוטת שטר הערבות מצורפת למייל זה.</p> <p>בהתאם לאפשרות שניתנה על ידי עורך המכרז לבחינה מוקדמת של נוסח הערבות, במסגרת סע' זה עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה – נבקש כי תשמר זכות זו עד למועד 17.5.17 הסמוך למועד האחרון להגשת מענה במכרז. נדגיש כי, הבהרות עורך המכרז הן בעלות השפעה פוטנציאלית על מבנה ההצעות של כלל המציעים, ועל מודל התמחור</p>		6.10	.33
<p>הבקשה נדחית.</p> <p>כפי שהובהר בכנס הספקים, רק תשובות לשאלות בכתב שהוגשו בדרך המפורטת במסמכי המכרז יחייבו את עורך המכרז ויהוו חלק ממסמכי המכרז.</p> <p>לפיכך, כל תשובה שניתנה בע"פ בכנס הספקים אינה מחייבת ואינה נכללת במסמכי המכרז. בהתאם, לא נמצא מקום להפצת פרוטוקול הכנס, וזאת על אף האמור בסעיף 13 לפרק 1.</p>	<p>מסמכי המכרז מגדירים כי פרוטוקול הכנס יפורסם בהתאם להוראות סעיף 12.2. היות וטרם פורסם פרוטוקול הכנס עד למועד האחרון למשלוח שאלות הבהרה, נבקש כי יוגדר סבב נוסף למשלוח שאלות הבהרה למשתתפי הכנס וסבב שאלות ההבהרה הראשון</p>	סעיף 13	פרק 1	.34
<p>הבקשה נדחית. לא קיים פירוט נוסף מעבר לזה המופיע במפ"ל.</p>	<p>התרשמות מפעילויות קיימות - מוקדים בפעילויות קיימות של הספק; היות ועורך המכרז מגדיר כי "הבדיקה תהיה השוואתית בהתאם לאיכות מוקדי שירות קיימים אצל ספק", נבקש את הבהרתכם כיצד תוגדר ותנוקד איכות מוקדים אלה, היות ומדובר בבדיקה השוואתית.</p>		פרק 1 - נספח א' להזמנה להציע הצעות טבלת המפ"ל	.35

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>																		
<p>הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים והציון יינתן על פי כמות ואיכות בעלי התפקידים וכלי הגיוס.</p>	<p>הסע' מגדיר כי תיבדק כמות ואיכות בעלי התפקידים והכלים התומכים במערכות הגיוס, בעוד שאופן הבדיקה מוגדר כבדיקה השוואתית בין המציעים והציון יינתן על פי איכות בעלי התפקידים וכלי הגיוס. אנא הבהרתכם, כיצד תבוא לידי ביטוי סוגיית <u>הכמות</u>.</p>	<p>סעיף 5 – משאבי אנוש והדרכה, מערך גיוס כ"א, כולל תהליך המיון והגיוס, סעיף 5.8.2</p>	<p>פרק 1 - נספח א' להזמנה להציע הצעות טבלת המפ"ל</p>	.36																		
<p>הבקשה נדחית. ראו הפירוט המופיע בתחתית נספח א' לפרק 1 (הזמנה להציע הצעות), לאחר הטבלה שצוטטה בשאלה.</p>	<p>היות ועורך המכרז מגדיר כי "הציון יינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר", ולצד זה מופיעה הטבלה הבאה המגדירה את איכות המענה:</p> <table border="1" data-bbox="1137 762 1704 1027"> <thead> <tr> <th>מלא מענה</th> <th>מלא מענה</th> <th>מענה חסר</th> <th>מענה חלקי</th> <th>מענה כמעט מלא</th> <th>מענה מלא</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>50</td> <td>1%-5%</td> <td>80%</td> <td>80%-99%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>95</td> <td></td> <td>70</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>לא ברורה הדרך בה תיקבע איכות המענה, בהתאם לעיל. נבקש הבהרתכם.</p>	מלא מענה	מלא מענה	מענה חסר	מענה חלקי	מענה כמעט מלא	מענה מלא	0	50	1%-5%	80%	80%-99%	100%	100	95		70	80		<p>סעיף 8 – מערכות טכנולוגיות, כלל הסע' 8.3-8.10, 8.11.5, 8.18</p>	<p>פרק 1 - נספח א' להזמנה להציע הצעות טבלת המפ"ל</p>	.37
מלא מענה	מלא מענה	מענה חסר	מענה חלקי	מענה כמעט מלא	מענה מלא																	
0	50	1%-5%	80%	80%-99%	100%																	
100	95		70	80																		

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.38	פרק 5		התמחור המוצע ניתן ביחס להערכת היקפי פעילויות בכלל זה שיחות נכנסות / שיחות יוצאות וכו'. במידה ותהייה סטייה בהערכות ובהנחות היקפי הפעילויות כפי שהן מצויינות ומפורטות בניירות המכרז, איזו התאמות יתבצעו ביחס לתמחור המוצע? בכמה אחוז סטייה מהערכה עבור כל מדרגה תהייה התאמה? ומה תהייה ההתאמה?	הבקשה נדחית. על כל מציע לקחת בחשבון את כל השיקולים והחישובים לתמחור בהתאם להנחיות בפרק ההצעה הכספית. אין שינוי בנוסח מסמכי המכרז.
.39	פרק 1	עמ' 4 – סעיף 2 תקופת ההתקשרות	אנא הבהירו כי לספק תהיה אפשרות לבטל את ההתקשרות עם המזמין בהתראה של 180 ימים מראש.	הבקשה נדחית.
.40	פרק 4	סעיף 3.1	מטבע הדברים הספק אינו יכול לפעול ללא הגבלת זמן במתכונת תקופת הקמה. אנא הבהירו כי הזמן המקסימלי שבו ניתן יהיה להאריך את תקופת ההקמה יהיה 3 חודשים נוספים ולאחר מכן וככל שלא תחל תקופת ההפעלה בתום ארכה זו – הספק יהיה זכאי לבטל את ההתקשרות ללא אחראיות מצדו.	הבקשה נדחית.
.41	פרק 4	סעיף 3.2	אנא הבהירו כי לספק תהיה אפשרות לבטל את ההתקשרות לפני כל תקופת הארכה בהתאם לסעיף זה במתן הודעה מראש של 180 ימים לפני תחילתה של תקופת הארכה הרלוונטית.	הבקשה נדחית.
.42	פרק 4	סעיפים 5.1, 5.9	הספק מתמחר הצעתו על פי המפרט שהוא מגיש – אנא עדכנו כי הכוונה בסעיפים אלו היא שהספק יבצע כל פעולה הנדרשת לשם עמדתו בתנאי המפרט להספקת השירותים וכי סעיף זה אינו בא להרחיב על חובותיו של הספק כמפורט במפרט ובהצעתו.	הבקשה נדחית.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.43	פרק 4	סעיף 6.1	היות שהספק אינו יכול לבדוק את כל זכויות הקניין הרוחני הרשומות (והלא רשומות) בישראל או במקומות אחרים בעולם, אנא הבהירו כי המצג לפיו אין בהתקשרות בשירותים משום פגיעה בזכויות קנייניות או אחרות של צד ג', הוא למיטב ידיעתו של הספק ולא מתוך ידיעתו המוחלטת.	הבקשה נדחית.
.44	פרק 4	סעיף 6.3	אנא הבהירו כי חובת השיפוי על פי סעיף זה או בכל מקום אחר במסמכי המכרז כפופה להגבלת האחריות כאמור בסעיף 43 להלן.	הבקשה נדחית.
.45	פרק 4	סעיפים 6.4, 6.9	אנא הבהירו כי העברת הזכויות ואיסור השימוש בהם כאמור בסעיף 14 להסכם לא תחול על ידע ומתודולוגיות עבודה גנריות ולא קשורות לשירותים הניתנים למזמין באופן ספציפי שנלמדו בשל הניסיון שנצבר בפרויקט נשוא מסמכי ההזמנה.	הבקשה נדחית.
.46	פרק 4	סעיף 7.9.3.6	מטבע הדברים הספק אינו יכול לחכות ללא הגבלת זמן לאישור או אי אישור החשבון החדשי על ידי מנהל ההתקשרות. לפיכך אנא הבהירו מהי מסגרת הזמנים במהלכה מנהל ההתקשרות צריך לתת את האישור האמור (או את הערותיו לחשבון).	הבקשה נדחית.
.47	פרק 4	סעיפים 8.5, 8.7	<ul style="list-style-type: none"> • אנא הבהירו כי הזכות לממש את הערבות תעשה רק כלפי נזק שנגרם בפועל למזמין ורק לאחר שניתנה על כך הודעה לספק וניתנו לו 30 ימים לתקן את הנזק שנגרם כאמור למזמין, כך שאם יתוקן הנזק כאמור לא תחולט הערבות. • אנא הבהירו כי לאחר מקרה בו המזמין חילט את הערבות של הספק, הספק יהיה רשאי לסיים את ההתקשרות עם המזמין. 	הבקשות נדחות.

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>הבקשות נדחות. ראו המענה לסעיף 166 במסמך זה.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • אנא הבהירו כי אחראיות הספק וחובת השיפוי שלו כאמור בסעיף זה או בכל מקום אחר במסמכי ההזמנה, לא תחול על מקרים בהם המזמין פעל בזדון או ברשלנות או במקרה בו הנוק נגרם עקב הוראות שמסר המזמין לספק. • אנא הבהירו כי אחראיות הספק וחובת השיפוי שלו כאמור בסעיף זה או בכל מקום אחר במסמכי ההזמנה, תחול רק בתנאי שהספק היה צד להליכים אלו ושהוא ניהל את התביעה או ההגנה בקשר אליהם. • אנא הבהירו כי כל הסכמה או פשרה של המזמין בנוגע להליכים שבגינם הוא זכאי לשיפוי מהספק, כאמור בסעיף זה או בסעיפים אחרים במסמכי ההזמנה, תחייבנה את הסכמת הספק מראש ובכתב. • אנא הבהירו כי האחראיות המוטלת על הספק בביצוע השירותים ובכלל זה על פי הוראות סעיף זה או על פי כל הוראה אחרת במסמכי ההזמנה, לא תחול על נזקים עקיפים, תוצאתיים או אבדן רווחים של המזמין או של צדדים שלישיים. • נא הבהירו כי האחראיות המוטלת על הספק בביצוע השירותים על פי סעיף זה או על פי כל סעיף אחר במסמכי ההזמנה וכל חובת שיפוי של הספק על פי סעיף זה או יתר הוראות מסמכי ההזמנה, תוגבל לסכום ששילם המזמין בפועל לספק עבור השירותים בתקופה בת 12 חודשים שקדמה לאירוע שהקים לכאורה את חובת השיפוי. 	<p>סעיף 9</p>	<p>פרק 4</p>	<p>.48</p>

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
הבקשה נדחית. ראו המענה לסעיף 166 במסמך זה.	אנא הבהירו כי חובת השיפוי על פי סעיף זה תהיה כפופה להגבלת האחראיות כאמור בסעיף 43 לעיל.	סעיף 13.8	פרק 4	.49
הבקשות נדחות.	<ul style="list-style-type: none"> • אנא הבהירו כי הזכות לבצע קיזוז מהתמורה המגיעה לספק בשל ביצוע השירותים או להטיל עיכבון על נכסי הספק, בהתאם לסעיף זה או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי ההזמנה, תתבצע רק בגין סכומים קצובים ושאנם שנויים במחלוקת. • אנא הבהירו כי הזכות לבצע קיזוז מהתמורה המגיעה לספק בשל ביצוע השירותים, בהתאם לסעיף זה או בהתאם לסעיפים לכל הוראה אחרת במסמכי ההזמנה, תתבצע רק בגין סכומים שהספק חייב לכאורה למזמין במסגרת מתן השירותים נשוא המכרז. • אנא הבהירו כי הזכות לקזז סכומים מהתמורה המגיעה לספק בשל ביצוע השירותים או להטיל עיכבון על נכסי הספק בהתאם לסעיף זה או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי ההזמנה, תתבצע רק לאחר שניתנה על כך הודעה לספק וניתנו לספק 30 ימים לפחות לתקן את הנוקים שנגרמו למזמין בפועל נשוא הודעת הקיזוז כאמור. • אנא הבהירו שהספק יהיה רשאי לבטל את ההסכם, במקרה שבו המזמין ביצע קיזוז מהתמורה המשולמת לספק או הטיל עיכבון על נכסי הספק בהתאם להוראות סעיף זה להסכם או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי ההזמנה. • אנא הבהירו כי עם ביצוע התשלום נשוא העיכבון על ידי הספק יוסר העיכבון והנכס המעוכב יוחזר מיידית לספק. 	סעיף 14	פרק 4	.50
הבקשה נדחית.	אנא הבהירו כי הזכות להמחות את ההסכם על ידי המזמין תהא כפופה לכך שזכויות הספק לא תקופחנה כתוצאה מההמחאה כאמור.	סעיף 15.5	פרק 4	.51

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.52	פרק 4	סעיף 19.1	אנא הבהירו לאילו כללים של ניגוד עניינים הנכם מתכוונים.	יובהר כי מדובר בכללים ובמגבלות על איסור ניגוד עניינים לפי כל דין.
.53	פרק 4	סעיף 20	הספק מגיש הצעתו תוך שהוא לוקח בחשבון את אמדן השירותים הנוכחי. נא הבהירו כי הספק יהיה רשאי לבטל את ההתקשרות במקרה שבו קיימת ירידה של היקף השירותים בשיעור של מעל 25% מהכמות שבהצעתו לתקופה של שישה חודשים רצופים או יותר.	הבקשה נדחית.
.54	פרק 4	סעיף 21.1	אנא הבהירו כי במקרה של ביטול על פי סעיף זה ישולמו לספק גם כל ההוצאות הסבירות והבלתי חוזרות שהוא הוציא בקשר עם הפעלת המוקד עד מועד הביטול בפועל.	הבקשה נדחית.
.55	פרק 4	סעיף 21.2	אנא הבהירו כי זכות המזמין לבטל את ההסכם בהתאם להוראות סעיף זה תהיה כפופה לכך שניתנה לספק הודעה בכתב על ההפרה וניתנו לו 7 ימים לרפא את ההפרה כאמור.	הבקשה נדחית.
.56	פרק 4	סעיף 22.1	אנא הבהירו כי זכות המזמין להפעיל את המוקד עצמאית יהיה כפוף לכך שניתנה לספק הודעה על המחדל שבגיניו המפעיל מעוניין להפעיל את המוקד עצמאית וניתנו לספק 7 ימים לרפא את המחדל כאמור טרם שהמזמין יפעל להפעלת המוקד או פעילות שבמוקד באופן עצמאי.	הבקשה נדחית.
.57	פרק 4	סעיף 24.2	אנא הבהירו כי חובת השיפוי על פי סעיף זה או בכל מקום אחר במסמכי ההזמנה תהיה כפופה להגבלת האחריות כאמור בסעיף 44 לעיל.	הבקשה נדחית. ראו התשובה לסעיף 166 למסמך זה.
.58	פרק 4	סעיף 24.7	אנא הבהירו כי סעיף זה הדדי וחל גם על הספק.	הבקשה נדחית.
.59	פרק 1	2.3	נבקש שינוי תנאי ההתקשרות בתקופות הארכה ו/או מימוש זכות תקופת הארכה, יהיו הדדיות	הבקשה נדחית.

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>																		
הבקשה נדחית.	נודה על קבלת פרק 3 ופרק 5 בפורמט WORD על מנת שנוכל להשתמש בהם לצורך כתיבת המענה – מבלי שניקלע למצב בו טעינו בהעתקת הניסוחים אותם ניסחתם במקור. במידה ולא ניתן יהיה לקבל קבצי WORD, נבקש לדעת האם ניתן לרשום את המחירים בכתב יד על גבי הטפסים בפרק 5 במסמכי המכרז?	5.1	פרק 1	.60																		
הבקשה נדחית.	נבקש להקטין את פרק הזמן בו תוחזר הערבות לשבועיים (במקום 60 יום).	6.9	פרק 1	.61																		
<p>אין שינוי במפ"ל המופיע בנספח א' לפרק 1 בטבלת ציון האיכות בסעיף 8.3.3.4 בפרק 1 נפלה טעות. במקום הטבלה המופיעה בסעיף זה, תבוא הטבלה הבאה:</p> <table border="1" data-bbox="338 810 952 1222"> <thead> <tr> <th data-bbox="338 810 645 850">משקל באחוזים</th> <th data-bbox="645 810 952 850">נושא</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="338 850 645 890">20%</td> <td data-bbox="645 850 952 890">משאבי אנוש והדרכה</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 890 645 930">5%</td> <td data-bbox="645 890 952 930">שגרות ניהול ותפעול מוקד</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 930 645 970">10%</td> <td data-bbox="645 930 952 970">שימור ותגמול עובדים</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 970 645 1010">15%</td> <td data-bbox="645 970 952 1010">מערכות טכנולוגיות</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 1010 645 1050">5%</td> <td data-bbox="645 1010 952 1050">דוחות ומידע ניהולי</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 1050 645 1090">10%</td> <td data-bbox="645 1050 952 1090">מבנה האתר ותשתית פיסית</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 1090 645 1129">15%</td> <td data-bbox="645 1090 952 1129">פרויקט ההקמה</td> </tr> <tr> <td data-bbox="338 1129 645 1222">20%</td> <td data-bbox="645 1129 952 1222">מידע על המציע ומצגת ספקים</td> </tr> </tbody> </table>	משקל באחוזים	נושא	20%	משאבי אנוש והדרכה	5%	שגרות ניהול ותפעול מוקד	10%	שימור ותגמול עובדים	15%	מערכות טכנולוגיות	5%	דוחות ומידע ניהולי	10%	מבנה האתר ותשתית פיסית	15%	פרויקט ההקמה	20%	מידע על המציע ומצגת ספקים	נושא "שגרות ניהול ותפעול מוקד" אמור לקבל "משקל באחוזים" של 10%. זאת בהתאם לסעיף 8.3.3.4 בפרק 1.	סעיף 6 בטבלת המפ"ל	פרק 1 - נספח א'	.62
משקל באחוזים	נושא																					
20%	משאבי אנוש והדרכה																					
5%	שגרות ניהול ותפעול מוקד																					
10%	שימור ותגמול עובדים																					
15%	מערכות טכנולוגיות																					
5%	דוחות ומידע ניהולי																					
10%	מבנה האתר ותשתית פיסית																					
15%	פרויקט ההקמה																					
20%	מידע על המציע ומצגת ספקים																					

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.63	פרק 1	12.2	מניסיונו בהגשת הצעות במכרזים, אנו מכירים בכך שקיימת אפשרות כי תשובותיכם לשאלות ההבהרה יכללו שינויים בנוסח של אישורים אותם עלינו להמציא בהצעתנו (תצהירים, אישורים, ערבות בנקאית וכו'). משום כך אנו מטפלים בהכנת האישורים רק לאחר קבלת תשובות לשאלות הבהרה. אי לכך אנו מבקשים כי יוותר פרק זמן של שבועיים לפחות בין מועד פרסום התשובות לשאלות ההבהרה לבין המועד האחרון להגשת הצעות.	לתשומת ליבכם, המועד האחרון להגשת ההצעות שונה.
.64	פרק 2	2.3.4	נבקש שתיקוף היעדים יהיה בשיתוף הספק ובהסכמתו	תיקוף היעדים ייעשה בשיתוף הספק אך אינו מותנה בהסכמתו. למען הסר ספק המזמין יהיה בעל הסמכות הבלעדית לקבוע את יעדי המוקד.
.65	פרק 2	3.3.1	האם כושר הביטוי הנדרש בכל אחת מן השפות המפורטות הינו ברמת שפת אם?	נדרש כי כושר הביטוי הנדרש בכל אחת מן השפות המפורטות יהיה ברמה גבוהה המאפשרת לנציג לנהל שיחות שירות עם לקוחות. לא נדרשת שליטה ברמת שפת אם.
.66	פרק 2	3.3.2	האם לצורך מתן שירות בשפות ניתן יהיה להשתמש במוקד תרגום חיצוני? או לכל הפחות האם ניתן יהיה להשתמש במוקד תרגום סימולטני המופעל עבור משרד ממשלתי?	לא.
.67	פרק 2	3.4	אנו מניחים כי הדרישה לתמיכה בשפות המפורטות בסעיפים 3.3.1 ו-3.3.2, מתייחסת לערוץ הקשר הטלפוני בלבד, וכי ערוצי הקשר הנוספים (פקס, צ'אט, מסרונים, מייל, צור קשר) ייענו בשפה העברית בלבד.	בשלב הנוכחי ערוצי התקשורת הכתובה תהיה בעברית בלבד אולם המשרד שומר לעצמו את הזכות להפעילם בשפות אחרות בהמשך הפעילות.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.68	פרק 2	4.2.1.2	האם במסגרת שליחת מידע כתוב ללקוח נדרש לשלוח מידע מודפס בדיוור על ידי דואר ישראל? במידה וכן – מי נושא בעלות הביול - הספק או המזמין ?	בשלב זה לא נדרש משלוח דואר.
.69	פרק 2	4.2.2.2	הוצאת שיחה ללקוח - מתי הלקוח יחשב כלקוח שלא אותר (כמה ניסיונות חיג ללקוח צריכות להתקיים כדי שיחשב לקוח שלא אותר)?	ככלל, לקוח שלא אותר הינו לקוח אליו בוצעו 3 ניסיונות חיג ללא מענה. עם זאת, יובהר כי בסמכות היחידה לשיפור השירות לשנות את כמות הניסיונות ולקבוע את פרקי הזמן ביניהם במהלך תקופת ההתקשרות.
.70	פרק 2	5.3.10	הנוהג המקובל בנושא תמיכה בשפות מתייחס לנציגי שירות. הבקשה המוצגת בסעיף זה מרחיבה את הדרישה לתמיכה בשפות גם לצוות הניהולי. דרישה אשר עלולה להכביד מאוד על תהליך הגיוס של הצוות הניהולי. נבקש כי הדרישה לתמיכה בשפות תופנה לצוות הנציגים בלבד.	הבקשה נדחית. ראו שאלה 6 בטבלה זו.
.71	פרק 2	5.8.1.7	סיווג/ תחקור ביטחוני - במידה ויידרש. נבקש השלמת מידע בנושא: מי מבצע עבור הספק את התחקור? האם כרוך בעלויות מצד הספק? האם השלמת תהליך קבלת הסיווג עלולה להאריך את משך תקופת ההקמה? אם כן כיצד יתוגמל הספק הזוכה על עיכוב בגין תחילת הפעלת המוקד? יש לזכור כי בשלב זה הספק מעסיק את הנציגים, משלם את משכורתם, ואלה עדיין לא כשירים לבצע עבודה.	במידה ויידרש סיווג ביטחוני התהליך יפורט בשלבים הראשוניים של ההקמה על מנת שהספק יוכל להיערך בצורה הטובה והיעילה ביותר.
.72	פרק 2	5.8.1.7	לאור המשמעויות הכרוכות בתכנון מיקום המוקד ותכנון פרופיל הנציג, נבקש הבהרות – מה פירוש "ייתכן ועובדי המוקד יידרשו..."? האם מצופה מאתנו לגייס עובדים שמסוגלים לעבור תחקיר ביטחוני? כאמור - לרבות מתן עדיפות למשוחררי צה"ל ושירות לאומי?	על הספק לבצע את תהליך הגיוס תוך עמידה בכל דיני העבודה. אין ציפיה למתן עדיפות לאוכלוסיות מסוימות מעבר לנדרש בחוק.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.73	פרק 2	7.3.3	נבקש לשנות את המשפט הראשון באופן הבא: "יובהר ויודגש כי שכר הבסיס של העובדים יכלול שכר מינימום בתוספת ערך ההפסקות".	הבקשה נדחית.
.74	פרק 2	8.1.4	האם ניתן להציע מערכת טכנולוגית אשר היצרן שלה נמצא תחת Chapter 11 (פרק 11 בחוק פשיטת הרגל האמריקאי).	כן. במקרה שיצרן, מכל סיבה שהיא, לא יספק יותר תמיכה למערכת כמפרט בדרישות המכרז, יידרש הספק להעמיד מערכת חליפית העומדת בתנאי המכרז, לרבות הדרישה לתמיכת יצרן רציפה.
.75	פרק 2	8.1.8	האם הפרדת הרשתות יכולה להתבסס על פתרון - SDDC Software - defined data center ?	לא. הדרישה הינה הפרדות פיזיות ולא לוגיות.
.76	פרק 2	8.3	האם ניתן להציע מערכת ניהול פניות ע"ב שירות בענן?	לא. אין שינוי בדרישה. הפתרון המוצע אינו עומד בדרישה.
.77	פרק 2	8.4	האם המרכזייה \ Telephony Server יכולה לשמש במקביל גם לקוחות נוספים של הספק?	לא. הדרישה הינה להפרדה פיזית.
.78	פרק 2	8.7	האם מערכת ה IVR ושרתי ה Media Servers יכולים לשמש במקביל גם לקוחות אחרים של הספק?	לא. הדרישה הינה להפרדה פיזית.
.79	פרק 2	8.5.1.5.3	האם המענה לדרישה להתקנת רכיב CTI ייעודי יכול להיות ע"ב שרות בענן של יצרן בינלאומי מוביל?	לא. הדרישה הינה להפרדה פיזית.
.80	פרק 2	8.5.1.5.3	האם המענה לדרישה להתקנת רכיב CTI ייעודי יכול להיות ע"ב פתרון Multi Tenant ?	לא. הדרישה הינה להפרדה פיזית.
.81	פרק 2	10.2.1	האם יש יתרון בהצגת שני אתרים כבר בשלב ההקמה?	לא.
.82	פרק 2	10.10.4	האם רשאי הספק להשתמש במערכת שו"ב הקיימת ברשותו ומשמשת לניטור מערכות של מוקדים אחרים אותם הוא מפעיל?	לא. הדרישה הינה להפרדה פיזית.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.83	פרק 4	1.5	נבקש כי מדד הבסיס יהיה המדד הידוע בתאריך חתימת החוזה. לפי סעיף 7.8.3 לחוזה המועד הראשון להצמדת מחירי המכרז למדד יחול בתום 18 חודשים. משני סעיפים אלה במשולב [1.5 ו- 7.8.3] עולה כי הפעם הראשונה שבה יוצמדו מחירי המכרז למדד תהיה לאחר 36 חודשים. כידוע, עליית המדד מייקרת את העלויות וההוצאות של הספק, והקפאת מחירי המכרז לתקופה של שלוש שנים עלולה לשחוק את רווחיותו ואף לגרום לו להפסדים.	הבקשה מאושרת חלקית. בסעיף 7.8.3 לפרק 4 (החוזה), במקום המילים "אחת לשנה" יבוא: "עבור כל חשבונית, לפי מועד הוצאת החשבונית".
.84	פרק 4	2.2	נבקש להחליף "48 שעות" ב-"שני ימי עבודה".	הבקשה נדחית.
.85	פרק 4	3.1	נבקש כי בכל מקרה שהמשרד יחליט על דחייה, השהייה או הארכה של לוחות הזמנים מסיבה שאינה קשורה לספק, יהיה הספק זכאי להחזר הוצאות ועלויות ישירות שיגרמו לו עקב כך. יתכן והספק יתקשר עם ספקים/עובדים/צד שלישי, וישלם להם או יתחייב לשלם להם על פי לוחות הזמנים הקבועים בהסכם, ואין כל סיבה לגרום לספק לממן הוצאות ועלויות ישירות עקב החלטה של המשרד שאינה קשורה בו כלל. במיוחד כאשר מדובר במכרז בעל היקף עצום והשלכות כלכליות אדירות.	הבקשה נדחית.
.86	פרק 4	3.2	מניסיוננו בהקמה של מוקד חדש (בשונה מהעברה של מוקד קיים מספק א' אל ספק ב') תקופת ההתייצבות נמשכת זמן רב יותר. אנו מבקשים כי תקופת ההתייצבות תוארך ל-6 חודשים [במקום 3].	הבקשה נדחית.
.87	פרק 4	3.3	נבקש כי ההודעה על הארכת תקופת ההתקשרות תומצא לספק 90 ימים מראש ובכתב, נוכח הצורך להיערך מבעוד מועד לתקופות ההארכה ולהמשכיות השירות.	הבקשה מאושרת חלקית. בסוף סעיף 3.3 לפרק 4 (החוזה) יתווסף המשפט הבא: "על הארכת ההתקשרות תינתן לספק הודעה בכתב לכל הפחות 60 ימים מראש, אך יובהר כי אי קיום תנאי זה לא יגרע מזכותו של המשרד להאריך את ההתקשרות כמפורט בסעיף זה".

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.88	פרק 4	5.10	נבקש כי במידה והמשרד עושה בשירותים שימוש בפועל יחשבו אלה כאילו הושלמו ללא קשר לאישור בכתב [Deamed acceptance] שכן אחרת יכול עורך המכרז ליהנות מן השירותים מבלי לשלם עבורם וברי כי לא זו הכוונה.	הבקשה נדחית.
.89	פרק 4	6.3	נבקש להבהיר כי המשרד יודיע לספק על כל טענה תביעה או דרישה בקשר לטענת ההפרה, יאפשר לו להתגונן מפניהן לרבות ניהול משא ומתן לפשרה, ישתף עימו פעולה בהתגוננות, ולא יתפשר או יכיר בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב.	הבקשה נדחית.
.90	פרק 4	6.5 / 6.4	נבקש להבהיר כי מבלי לגרוע מקניינו המלא של המשרד בכלל החומרים כמפורט בשני סעיפים אלה, לספק תהיה זכות שימוש בלתי מוגבלת בחומרים שפותחו על ידו אשר אינם ייעודיים עבור המשרד [כדוגמת מודולים טכנולוגיים לניהול שירותים וכיוצא באלה].	הבקשה נדחית.
.91	פרק 4	6.10	הדרישה למסור את כל ההעתקים המקוריים, ההעתקים והתמציות של כל החומרים בתוך 2 ימי עבודה אינה סבירה ואינה נחוצה. מדובר במאות רבות ואולי אלפי מסמכים שמצויים במספר מוקדים. נבקש לקבוע כי החומרים כאמור יסופקו בתוך חודש ימים.	הבקשה מאושרת חלקית. בסעיף 6.10 לפרק 4 (החוזה) ימחקו המילים "2 ימי עבודה" ובמקומם יבוא "7 ימי עבודה".

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
הבקשה נדחית.	<p>נבקש כי בקשר לתמורה ולתשלום התמורה יחולו ההוראות הנוספות כלדקמן:</p> <p>במקרה של סטייה שלילית של יותר מ- 10% מהיקפי הפעילות הנקובים בסעיף 4.3.4 למפרט, תותאם התמורה בהסכמה בין הצדדים באופן שישמור, ככל הניתן, על רווחיות הפרויקט בהינתן אי סטייה. נוכח העובדה שהפעילות האמורה אינה קיימת, כל התחזיות לגביה עלולות להתבדות, ויתכן שההיקפים הנדרשים ירדו בשיעור ניכר על התחזיות.</p>	7.1	פרק 4	.92

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
הבקשה נדחית.	<p>א. בניגוד לבונוס שאמור לעלות ככל שכמות השיחות החדשית עולה (שכן הקושי להפעיל את המוקד ביעילות וללא חריגות עולה), הפיצוי המוסכם אמור לרדת (שכן הסיכון לחריגות עולה אף הוא). במילים אחרות: הסיכון לחריגות הוא פונקציה של כמות השיחות, ולכן ככל שיש יותר שיחות הימנעות מחריגות מצדיקה בונוס יותר גבוה, וחריגות מצדיקות פיצוי יותר נמוך.</p> <p>אשר על כן נבקש להפוך את הסכומים הנקובים בשורות 3 – 5 בטבלה באופן שסכומי הקנסות ידורגו מן הגבוה לנמוך כפונקציה של כמות השיחות.</p> <p>ב. כמו כן ומבלי לגרוע מן האמור נבקש לרווח את המדרגות כדלקמן: מדרגה שניה- 1 – 10; מדרגה שלישית- 15 – 10; מדרגה רביעית- 16 – 20; מדרגה חמישית- 21 ומעלה.</p> <p>ג. עוד נבקש להקטין את סכומי הקנסות ב- 15%.</p> <p>המדרגות הנוכחיות ושיעורי הקנסות הנקובים כעת עלולים לשחוק את רווחיות הספק ואף להפוך את המכרז להפסדי, וברי כי כמו בכל התקשרות בכדי שהיא תהיה מוצלחת וטובה על שני הצדדים להיות מרוצים ממנה. מצב בו אחד מן הצדדים סופג הפסדים יביא לסכסוכים, עימותים ויפגע בשירות.</p>	7.2.3.1.3	פרק 4	.93
הבקשה נדחית.	<p>נבקש הקבלה בין מנגנון הבונוס לבין מנגנון הפיצוי כך שגם "סך הפיצוי" (המוגדר בסעיף 7.2.3.3.2) לא יעלה על 5% מסך התמורה.</p>	7.2.3.2	פרק 4	.94

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>הבקשה נדחית. יובהר כי המשרד יפעיל שיקול דעת בטרם יפעיל / יממש את המנגנון הנ"ל, ככל שלדעת המשרד פעילות המוקד הושפעה במהלך התקופה הנבחנת מאירוע / פעילות חריגה כלשהי.</p>	<p>נבקש לקבוע במפורש שכל אחד מן האירועים המפורטים להלן יוחרג ולא יובא בחשבון בהפעלת / מימוש מנגנוני הבונוס והקנסות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. אירועים חריגים מתוכננים מראש כגון רפורמה ממשלתית כלשהי שגורמת לעלייה בכמות השיחות הנכנסות ו/או לעלייה במשך השיחה הממוצע. 2. אירועים חריגים שאינם צפויים מראש כגון אירוע ביטחוני ו/או התראה ביטחונית שגורמים לתופעות דומות. 3. אירועי כח עליון כגון פיגוע, שריפה, פעולות איבה, רעידת אדמה, הצפות, שלגים, שביתה או השבתה, שטפונות וכיוב'. 4. אירועים אחרים שאינם בשליטת הספק. <p>הותרת הנושא לשיקול דעת "פתוח" ללא קביעה של פרמטרים כלשהם תגרום למחלוקות, סכסוכים ואי הבנות, והיא מנוגדת לעקרון הוודאות הנדרש בהתקשרויות בכלל ובהליכים מכריזים בפרט.</p>	7.2.4	פרק 4	.95
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש לקבוע כי רק במקרה שהספק מעביר מיוזמתו את הנציג מן הפרוייקט לפרוייקט אחר שאינו קשור למכרז זה לפני שחלפו 9 חודשי עבודה של הנציג במוקד, יהיה המשרד פטור מתשלום עבור הוצאות קורס ההדרכה. כל נציג חדש עובר קורס הכשרה והספק נושא בעלויות אלה ללא כל קשר למשך הזמן שהנציג מוסיף לעבוד. לא ניתן, כידוע, לכפות על עובד להוסיף ולעבוד ולעיתים משיקולים שונים מתפטר עובד מעבודתו. אין בכך כדי לאיין את עלויות קורס ההכשרה שהוענק לו. יחד עם זאת, כדי למנוע מצב שבו הספק 'יעמיס' על המשרד הוצאות הכשרה של נציגים לטובת פרוייקטים אחרים, ניתן לקבוע כמבוקש לעיל.</p>	7.3.2	פרק 4	.96

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
הבקשה מאושרת.	נבקש להביא במניין גם ימי היעדרות בגין חופשת לידה ו/או מחלה. כידוע בזמן חופשת לידה ו/או מחלה לא מתנתקים יחסי העבודה ואין כל הצדקה שחובת התשלום של המשרד עבור קורסי הכשרה תתעלם מעקרונות יסוד של משפט העבודה.	7.3.2.1	פרק 4	.97
<p>א. הבקשה מאושרת באופן הבא – במקום סעיף 7.8.1 לפרק 4 (החוזה) יבוא: "התמורה בגין שעות login נטו תהיה צמודה בשיעור של 30% למדד, ובשיעור של 70% לשכר המינימום במשק. ההצמדה למדד תחל 18 חודשים מיום החתימה על ההסכם, ותהיה בהתאם לשינוי בין מדד הבסיס לבין המדד הידוע באותו מועד, בכפוף להוראות החשב הכללי בנושא הצמדה. ההצמדה לשכר המינימום תחל מיום החתימה על ההסכם ותהיה ביחס לשכר המינימום הבסיסי. חישוב ההצמדה כמפורט לעיל יהיה עבור כל חשבונית, לפי מועד הוצאת החשבונית".</p> <p>ב. הבקשה נדחית.</p> <p>ג. הבקשה מאושרת, כמפורט בסעיף קטן א' לעיל.</p>	<p>א. נבקש כי ההצמדה בגין רכיב שכר המינימום תבוצע ביחד עם עדכון שכר המינימום במשק [ולא ב-1 בינואר]. לחילופין נבקש לקבוע כי ההצמדה בגין רכיב זה תחול רטרואקטיבית ממועד עדכנו. למשל היה ושכר המינימום במשק עודכן בחודש מאי והצמדת רכיב זה תבוצע רק בינואר בשנה העוקבת, הרי שהיא תחול רטרואקטיבית על כל התשלומים ששולמו מחודש מאי האמור.</p> <p>ב. נבקש כי בכל הנוגע להצמדה לשכר מינימום יורחב הניסוח ל"הצמדה לשכר מינימום ולכל שינוי במרכיבי השכר שמקורו בשינויים בחוקי מדינה".</p> <p>ג. מאחר והחלק המכריע בעלויות הפעלת המוקד הינו עלות שכר העובדים, נבקש שינוי במשקל ההצמדה (כנהוג) ל- 70% הצמדה לשינויים בשכר ו- 30% למדד.</p>	7.8.1	פרק 4	.98

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.99	פרק 4	7.9.3.6	נבקש לקבוע שמנהל ההתקשרות יאשר את החשבון החדשי בתוך לא יאוחר משבוע לאחר המצאתו, והיה ולא יודיע על התנגדות לתשלום בתוך פרק זמן זה יראה החשבון כמאושר לתשלום. גם כך מועדי התשלום ארוכים. בנוסף נבקש לקבוע כי במקרה שמנהל ההתקשרות יסתייג מרכיבים אלה או אחרים הכלולים בחשבון, תשלום יתרת החשבון שאינה שנויה במחלוקת במועדה, ורק החלק השנוי במחלוקת יעוכב עד להסדרתו.	הבקשה נדחית.
.100	פרק 4	8.4	נבקש להקטין את סכום הערבות ל- 100,000 ₪ [במקום 1,000,000 ₪]. אין כל פרופורציה בין הנזקים שעלולים להיגרם למשרד כתוצאה מהפרת החוזה על ידי הספק, וכל עלות מיותרת תגרום להתייקרות מחירי המכרז ללא כל צורך.	הבקשה נדחית.
.101	פרק 4	8.5 ו- 8.6	נבקש כי מימוש הערבות יהיה אך ורק במקרה שהמשרד ביטל כדין את החוזה כתוצאה מהפרתו על ידי הספק. לחילופין נבקש כי מימוש הערבות יהיה אך ורק במקרה שהספק ביצע הפרה יסודית של הוראות המכרז, והוא לא ריפא אותה בתוך חודש ימים מיום שקיבל על כך התראה מנומקת בכתב מהמשרד.	הבקשה נדחית.
.102	פרק 4	9.2 ו- 9.5	נבקש לקבוע כי חובת השיפוי של הספק תחול רק בכפוף לכך שהמשרד יודיע לספק על כל טענה תביעה או דרישה המצדיקה את חובת השיפוי, יאפשר לו להתגונן מפניהן לרבות ניהול משא ומתן לפשרה, ישתף עימו פעולה בהתגוננות, ולא יתפשר או יכיר בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב.	הבקשה נדחית.
.103	פרק 4	11.1	נבקש כי במקרה שאיש הצוות יחליט לסיים את עבודתו לא יתנגד המשרד להחלפה. לא ניתן לכפות על איש צוות להוסיף ולעבוד.	הבקשה נדחית.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
104.	פרק 4	11.5	<p>נבקש כי במקרה שהעובד יחליט לסיים את עבודתו לא יתנגד המשרד להחלפה. לא ניתן לכפות על עובד להוסיף ולעבוד.</p> <p>כמו כן נבקש כי במקרה של צורך בהחלפת עובד ינתן אישור מנהל ההתקשרות מיידית, שכן יש מצבים שבהם נדרשת החלפה מיידית של העובד והודעה בת 30 ימים מראש אינה ריאלית, ועלולה, במקרים קיצוניים, אף לפגוע במשרד [שכן העזבתו של העובד נדרשת כדי למנוע ממנו לגרום נזק].</p>	הבקשה נדחית.
105.	פרק 4	11.7	<p>למניעת שרירותיות נבקש כי המשרד יתן נימוקים לסיבות הפסילה או ההפסקה. יתר על כן, קבלת נימוקים להפסקה/פסילה מתחייבת גם מכח כללי ההגנות והשימוע הנהוגים במשפט העבודה, ולא ניתן להימנע מכך.</p>	הבקשה נדחית.
106.	פרק 4	12.3	נבקש כי השיפוי יהיה כפוף לתנאי השיפוי [הודעה מראש וגו'].	הבקשה נדחית.
107.	פרק 4	13.8	נבקש כי השיפוי יהיה כפוף לתנאי השיפוי [הודעה מראש וגו'].	הבקשה נדחית.
108.	פרק 4	15.4	נבקש להחריג מן האיסור עסקאות לקבלת אשראי ממוסד פיננסי [כדוגמת Factoring].	הבקשה נדחית.
109.	פרק 4	15.5	נבקש להבהיר כי המחאה/הסבה תתאפשר בכפוף לכך שלא תפגע איזו מזכויות הספק על פי החוזה.	הבקשה נדחית.
110.	פרק 4	17.2	נבקש להבהיר כי הביקורת תבוצע באופן שככל הניתן לא יפריע לפעילות השוטפת של הספק, בכפוף לחתימה על כתב סודיות כנהוג וכמקובל, ולא יותר מאשר פעם אחת בכל שנה קלנדארית.	הבקשה נדחית.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.111	פרק 4	18.9	למניעת שרירותיות נבקש כי המשרד יתן נימוקים לסיבות הפסילה או ההפסקה. יתר על כן, קבלת נימוקים להפסקה/פסילה מתחייבת גם מכח כללי ההגנות והשימוע הנהוגים במשפט העבודה, ולא ניתן להימנע מכך.	הבקשה נדחית.
.112	פרק 4	19.6	נבקש להסיר סעיף זה בכללותו. הסעיף מנוגד לחופש הביטוי, אינו הולם רשות שלטונית נכבדה כמשרד ראש הממשלה ואין לו הצדקה כלשהי.	הבקשה נדחית. יובהר כי הסעיף חל רק על התבטאויות של הספק עצמו או של מי מטעמו, ולא על התבטאויות של גורמים הקשורים לספק אך המתבטאים שלא מטעמו של הספק. כן יובהר כי הסעיף עוסק אך ורק בהתבטאויות בנושאים הנוגעים לשירותים, ולא בכל נושא אחר. לאור האמור, ובשים לב לכך שהמגבלה המוטלת היא על חופש הביטוי המסחרי של הספק, אנו סבורים כי תנאי סעיף זה מידתיים.
.113	פרק 4	19.7	נבקש להסיר סעיף זה בכללותו. הסעיף לא מובן [איזו פעילות?] לא ברור [מה פירוש "עשויים להיות צד לה"??] ואין לו כל הצדקה.	הבקשה נדחית. יובהר כי מדובר בכל פעילות של המשרד מול לקוחות של הספק, או כזו שלקוחות הספק עשויים להיות צד לה לפי מיטב ידיעתו, וכי מטרת האיסור היא למנוע חשש לניגוד עניינים של הספק בין השירותים שיסופקו למשרד לבין האינטרסים של הספק ביחס ללקוחות אחרים שלו.
.114	פרק 4	20	נבקש כי ההברה המשולבת לעיל בקשר לסעיף 7.1 לחוזה, תחול גם על מקרה בו יחול קיטון בהיקפי המכרז עקב החלטה של המשרד לפצלו בין מספר זוכים.	הבקשה נדחית.
.115	פרק 4	21.1	א. נבקש כי במקרה של הפסקת ההתקשרות ללא עילה יחוייב המשרד בסך של העלות החשבונאית המופחתת של ההשקעה הטכנולוגית בספרי הספק. ב. בנוסף נבקש לשנות את תקופת ההודעה המוקדמת ל- 90 יום.	הבקשה נדחית.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.116	פרק 4	21.3	נבקש לקבוע כי זכות הסיום בכל אחד מהמקרים הנקובים בסעיף זה תתגבש רק במידה והאירוע נשוא הודעת הסיום לא בוטל, נמחק או נדחה בתוך 60 ימים מיום שנפתח. כמו כן נבקש להבהיר שזכות הסיום במקרה של עיקול תחול רק המידה ועוקל רכוש המונע מן הספק למלא אחר התחייבויותיו הקבועות בחוזה.	הבקשה נדחית.
.117	פרק 4	22.1	נבקש להבהיר כי זכות הביצוע על חשבון הספק תחול בכפוף למתן התראה בת 30 ימים מראש ובכתב לספק, ובתנאי שהספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו או חידש את אספקת השירותים לשביעות רצונו של המשרד בתוך פרק זמן זה.	הבקשה נדחית.
.118	פרק 4	23.1	נבקש להסיר סעיף זה בכללותו מן המכרז. סעיף זה אינו ראוי ביחסים נמשכים כיחסים בין המשרד והספק. לחילופין, היה והמשרד לא יעתר לבקשה, מבוקש כי סכום הפיצויים המוסכמים יופחת ל- 5,000 ₪ בלבד, כי הטלתו תהיה כפופה למתן זכות טיעון לספק, כי הגורם היחידי המוסמך להטלתו יהיה בורר מוסכם על הצדדים, וכי יוענק לספק חסד [Grace] באופן שהוא יוטל רק במקרה והספק הפר ולא ריפא הוראות באופן שיטתי לפחות פעמיים בשנה קלנדארית אחת.	הבקשה נדחית.
.119	פרק 4	24.2	נבקש כי השיפוי יהיה כפוף לתנאי השיפוי [הודעה מראש וגו'].	הבקשה נדחית.
.120	פרק 4, נספח ד	שורת הלכבוד	יש להוסיף כתובת למשלוח דואר	הבקשה מתקבלת. מתחת למילים המודגשות "מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה", יבוא: "רח' קפלן 3, קריית בן גוריון, ירושלים, מיקוד 91919.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
121.	פרק 4, נספח ד	פסקת פתיחה	א. לאחר המילים (להלן: "הספק" יש להוסיף "או המבוטח". ב. לפני המילים "בקשר להפעלת" יש להוסיף "בין היתר".	א. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג. ב. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.
122.	פרק 4, נספח ד	חבות מעבידים - סעיף 4	יש למחוק את המילים "קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו"	הבקשה נדחית.
123.	פרק 4, נספח ד	אחריות מקצועית - סעיף 1	יש למחוק את המילה "כל"	הבקשה למחיקת המילה "כל" לפני המילה "נזק" בלבד נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.
124.	פרק 4, נספח ד	ביטוח אחריות מקצועית - סעיף 2	א. יש למחוק את המילה "(שנה)". ב. יש למחוק את המילים "לא יפחת מ" ולהחליפן במילים "בסך"	א. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג שונה משנה. ב. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.
125.	פרק 4, נספח ד	ביטוח אחריות מקצועית - סעיף 3	לפני המילים "הארכת תקופת" יש להוסיף "אופציה לרכישת"	הבקשה נדחית. הדרישה הינה לתקופת גילוי מובנית מראש בפוליסה ולא תתקבל אופציה לרכישה.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.126	פרק 4, נספח ד	כללי – סעיף 2	א. יש למחוק את המילה "צמצום" ולהחליפה במילים "שינוי לרעה". ב. יש להחליף את המילה "ניתנה" במילה "נשלחה". ג. יש למחוק את המילים "60 יום לפחות" ולהחליפן ב"30 יום".	א. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג. ב. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג. ג. הבקשה נדחית.
.127	פרק 4, נספח ד	כללי – סעיף 7	יש למחוק את המילים "לא יפחתו מהמקובל" ולהחליפן במילה "יהיו".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.
.128	פרק 4 - נספח ב' - הערבות	פסקה ראשונה	נבקש להקטין את הסכום ל- 100,000 ₪ [במקום 1,000,000 ₪]	הבקשה נדחית.
.129	פרק 4 - נספח ב' - הערבות	פסקה אחרונה	נבקש להוסיף את המילים "או הסבה" לאחר המילה "העברה"	הבקשה נדחית.
.130	פרק 4 - נספח ב' - הערבות	פסקה נוספת	נבקש להוסיף הוראה לפיה דרישה למימוש הערבות תומצא לסניף באמצעות שליח ולא באמצעות המייל או הפקס.	הבקשה נדחית.
.131	מסמכי מדיניות אבטחת מידע	4.6	האם הצפנת קבצים המכילים מידע רגיש יכולה להיות ע"ב נעילתם עם סיסמא?	לא
.132	מסמכי מדיניות אבטחת מידע	4.17.3	בהתייחס להנחיות למניעת מתקפות CAPTCHA, האם רלבנטי למערכות הספק או רק למערכות ממשל זמין?	גם למערכות הספק וגם למערכות ממשל זמין.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.133	פרק 2	4.3.3	על האמור בסעיף, עקב אופי ועקב ההשקעות הנדרשות האם ישנה התחייבות למינימום שעות Login	לא. היקפי הפעילות הינם הערכה ואינם מחייבים, כפי שמצוין בסעיף.
.134	פרק 2	4.3.4	האם היקף השיחות המוצג בטבלה כולל שיחות נכנסות בלבד או לחילופין כולל שיחות יוצאות/ מיילים וצ'אט. ואם כולל אז איך תהיה ההתפלגות ?	ההערכה מתייחסת לכלל השיחות. לא קיימת הערכה לגבי התפלגות בשלב זה.
.135	פרק 2	8.1.8	האם VLAN נפרד מספק, או שיש צורך בציוד פיזית נפרד	VLAN נפרד אינו מספק, נדרשת הפרדה פיזית.
.136	פרק 2	8.2	באיזו מערכת ניהול ידע יעשה שימוש במשרד רוה"מ?	כמפורט בסעיף 8.2.1, לפרק 2: במקביל למכרז זה, מתנהל על ידי היחידה לשיפור השירות הממשלתי תהליך מכרזי לבחירת מערכת לניהול ידע, אשר תשרת את מערך המענה הממשלתי המרכזי.
.137	פרק 2	8.2.4	האם קו החיבור ברמת layer 3 או layer 2	קו החיבור שיש לתמוך בו הוא גם ברמה של layer 3 (תמסורת) וגם של layer 2 (Metro, IPVPN).
.138	פרק 2	8.3.5	כמה תהליכי עבודה / סוגי פניות אמורים להיות במערכת ניהול הפניות ?	תהליכי העבודה/ פניות המרכזיים הוגדרו במסגרת מסמכי המכרז. ככל שיידרש יפותחו תהליכים נוספים בשלב ההקמה ובתקופת הפעלת המוקד.
.139	פרק 2	8.3.6.4	האם ניתן לספק מודול לביצוע סקרים מבוסס ענן?	לא. אין שינוי בדרישות.
.140	פרק 2	8.3.6.5	מערכת פיקוח ובקרה על ביצועים בחתך נציגים ופרויקט (ONLINE) - נודה להבהרת הדרישה.	הטמעת כלי ניהול למנהלים לצורך ניטור פעילות הנציגים והקמפיינים לשיחות יוצאות עליהם הם עובדים בזמן אמת. לדוגמא: <ul style="list-style-type: none"> • שיחות שחיוג • כמות שיחות לחיוג • סטטוס הנציג בזמן אמת: בשיחה, בחיוג, בתיעוד, וכו' • תזמונים שבוצעו

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.141	פרק 2	8.3.6.12.4	ניהול ובניית תסריטי שיחה מבוצעים במערכת ניהול הידע. האם נדרש ממשק למערכת ניהול הידע של המשרד עבור מענה לסעיף זה ?	כן. נדרש ממשק למערכת ניהול הידע של המשרד.
.142	פרק 2	8.5.1.5	כיצד מתועדת במערכת ניהול הפניות פניה שאינה טלפונית?	על הספק לבצע אינטגרציה כך שכל פנייה תתועד בהתאם לסוג הפניה: שיחה, צאט וכו.
.143	פרק 4	10.1	א. שורה 1- נבקש להוסיף לאחר המילים: "לרכוש ולקיים" את המילים: "באמצעותו ו/או באמצעות מי מטעמו". ב. שורה 2-1-נבקש להוסיף לאחר המילים: "ולטובת מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה" את המילים: "בכפוף להרחבות השיפוי שלהלן". ג. שורה 2-נבקש להחליף את המילה: "ולהציגם" במילים: "ולהציג את אישור עריכת ביטוח נספח ד' חתום על ידי מבטח הספק". ד. שורה 2-נבקש להחליף את המילים: "כאשר הם כוללים" במילים: "כאשר הוא כולל". ה. שורה 3-נבקש למחוק את המילים: "לא יפחתו מהמזוין".	א. הבקשה מתקבלת. ב. הבקשה נדחית. ג. הבקשה נדחית שכן לספק ישנן 2 אלטרנטיבות לבחור אחת מתוכן – הצגת העתקי הפוליסות או אישורי ביטוח חתומים. ד. הבקשה נדחית. ה. הבקשה נדחית.

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>א. הבקשה נדחית.</p> <p>ב. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ג. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג, ככל שגבול האחריות שצוין בש"ח לא יפחת מיחס ההמרה של הסכום הדולרי לש"ח עפ"י שער דולר ארה"ב היציג ביום החתימה על האישור.</p> <p>ד. שתי הבקשות נדחות ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבלנה באישור ביטוח חתום לכשיוצג, ככל שתקופת הביטוח שתצוין באישור שונה משנה.</p> <p>ה. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p>	<p>א. סעיף 10.2.1, באישור ס"ק 1-נבקש להוסיף לפני המילים: "כלפי עובדיו" את המילים: "על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים, תש"ם-1980.</p> <p>ב. סעיף 10.2.2, באישור ס"ק 2-נבקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מסך" במילה: "בסך".</p> <p>ג. סעיף 10.2.2, באישור ס"ק 2-נבקש כי גבול האחריות יהיה בש"ח.</p> <p>ד. סעיף 10.2.2, באישור ס"ק 2-נבקש להחליף את המילים: "ולשנת ביטוח" במילים: "ולתקופת הביטוח". באישור נבקש למחוק את המילה: "(שנה)".</p> <p>סעיף 10.2.4, באישור ס"ק 4-נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "היה וייחשב המבוטח למעבידם".</p>	<p>סעיף 10.2</p> <p>ובאישור סעיף ביטוח חבות מעבידים</p>	<p>פרק 4</p> <p>ואישור בדבר קיום ביטוחים נספח ד'</p>	<p>144</p>

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>א. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ב. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג, ככל שגבול האחריות שיצוין בש"ח לא יפחת מיחס ההמרה של הסכום הדולרי לש"ח עפ"י שער דולר ארה"ב היציג ביום החתימה על האישור.</p> <p>ג. שתי הבקשות נדחות ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבלנה באישור ביטוח חתום לכשיוצג ככל שתקופת הביטוח שתצוין באישור שונה משנה.</p> <p>ד. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p>	<p>א. סעיף 10.3.2, באישור ס"ק 2-נבקש להחליף את המילים: "לא יפחת מ-"/"שלא יפחתו מסך" במילה: "בסך".</p> <p>ב. סעיף 10.3.2, באישור ס"ק 2-נבקש כי גבול האחריות יהיה בש"ח.</p> <p>ג. סעיף 10.3.2, באישור ס"ק 2-נבקש להחליף את המילה: "ולשנה" במילים: "ולתקופת הביטוח", באישור נבקש למחוק את המילה: "(שנה)".</p> <p>סעיף 10.3.4, באישור ס"ק 5-נבקש להחליף את המילים: "וכל הפועלים מטעמו" במילים: "ובגין כל הפועלים מטעמו".</p>	<p>סעיף 10.3</p> <p>ובאישור סעיף ביטוח אחריות כלפי צד שלישי</p>	<p>פרק 4</p> <p>ואישור בדבר קיום ביטוחים נספח ד'</p>	<p>145</p>

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>א. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ב. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ג. הבקשה נדחית.</p> <p>ד. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ה. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ו. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג ככל שתקופת הביטוח שתצוין באישור שונה משנה.</p> <p>ז. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ח. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ט. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>י. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p>	<p>א. נבקש לציין בכותרת הסעיף לאחר המילים: "ביטוח אחריות מקצועית" את המילים: "משולב חבות מוצר".</p> <p>ב. סעיף 10.4.1-נבקש להוסיף לאחר המילים: "אחריותו המקצועית" את המילה: "החוקית".</p> <p>ג. סעיף 1 לאישור-נבקש להוסיף לאחר המילים: "הפוליסה מכסה" את המילים: "את אחריותו החוקית של הספק בגין".</p> <p>ד. סעיף 10.4.2 ובאישור ס"ק 1-נבקש למחוק את המילה: "כל" לפני המילה: "נזק".</p> <p>ה. סעיף 10.4.2 ובאישור ס"ק 1-נבקש להחליף את המילים: "בהתאם למכרז וחווה" במילים: "בקשר עם מכרז וחווה".</p> <p>ו. סעיף 10.4.3, באישור ס"ק 2-נבקש למחוק את המילה: "(שנה)".</p> <p>ז. סעיף 10.4.3, באישור ס"ק 2-נבקש להחליף את המילים: "לא יפחת מ" במילה: "בסך".</p> <p>ח. סעיף 10.4.4.5, באישור ס"ק 3-נבקש למחוק את המילה: "הארכת" ואת המילה: "לפחות".</p> <p>ט. סעיף 10.4.4.5, באישור ס"ק 3-נבקש להוסיף לאחר המילים: "6 חודשים" את המילים: "למעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה ובלבד שלא נערך ביטוח אחר המכסה את אותה החבות".</p> <p>סעיף 10.4.4.6, באישור ס"ק 4-נבקש להחליף את המילים: "וכל הפועלים מטעמו" במילים: "ובגין כל הפועלים מטעמו".</p>	<p>סעיף 10.4</p> <p>ובאישור סעיף ביטוח אחריות מקצועית</p>	<p>פרק 4</p> <p>ואישור בדבר קיום ביטוחים נספח ד'</p>	<p>146</p>

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>א. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ב. הבקשה נדחית.</p> <p>ג. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ד. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג בנוסח הבא: "בגין השירותים נשוא אישור זה".</p> <p>ה. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ו. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>ז. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p>	<p>א. סעיף 10.6.1.2 באישור ס"ק 2-נבקש להחליף את המילה: "צמצום" במילים: "שינוי לרעה".</p> <p>ב. סעיף 10.6.1.2 באישור ס"ק 2-נבקש להוסיף לאחר המילים: "ע"י אחד הצדדים" את המילים: "במשך תקופת הביטוח".</p> <p>ג. סעיף 10.6.1.2 באישור ס"ק 2-נבקש למחוק את המילה: "לפחות".</p> <p>ד. סעיף 10.6.1.6 באישור ס"ק 6-נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "בגין השירותים נשוא אישור זה/הסכם זה (לפי העניין)".</p> <p>ה. סעיף 10.6.1.7 באישור ס"ק 7-נבקש להוסיף לאחר המילים: "אחריות מקצועית" את המילים: "משולב חבות המוצר".</p> <p>ו. סעיף 10.6.1.7 באישור ס"ק 7-נבקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מהמקובל" במילה: "הינם".</p> <p>סעיף 10.6.1.7 באישור ס"ק 7-נבקש להוסיף בסוף הסעיף את השנה 2013.</p>	<p>סעיף 10.6</p> <p>ובאישור סעיף כללי</p>	<p>פרק 4</p> <p>ואישור בדבר קיום ביטוחים נספח ד'</p>	<p>147</p>
<p>הבקשה נדחית שכן לספק ישנן 2 אלטרנטיבות לבחור אחת מתוכן.</p>	<p>נבקש למחוק את המילים: "פוליסות הביטוח ... או".</p>	<p>10.6.2</p>	<p>פרק 4</p>	<p>148</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>א. נבקש להחליף את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" במילים: "ולעניין פוליסת אחריות מקצועית משולבת חבות מוצר גם לשנתיים נוספות לאחר תום תקופת החוזה".</p> <p>נבקש להחליף את המילים: "שבועיים לפני" במילה: "עם".</p>	<p>10.6.3</p>	<p>פרק 4</p>	<p>149</p>

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.150	פרק 4	10.6.5	א. נבקש למחוק סעיף זה. לא ניתן להתחייב מראש לכל דרישת ביטוח שתהיה. ב. ככל והבקשה לעיל תידחה נבקש: ב.1. נבקש להחליף את המילים: "היה מחוייב" במילים: "יעשה כמיטב יכולתו". נבקש להוסיף לאחר המילים: "הביטוח העדכניות" את המילים: "וזאת בכפוף לכך כי לא יהיה בכך כדי להטיל על הספק עלויות נוספות בקשר לביטוחיו".	הבקשה מתקבלת – סעיף 10.6.5 לפרק 4 (החוזה) ימחק.
.151	פרק 1	7.9	עקב מורכבות המענה אנו מבקשים לקבל דחיה בהגשת הצעות	המועד האחרון להגשת הצעות נדחה כמפורט במסמך הבהרות מספר .3
.152	פרק 2	2.3.2	נבקש להבהיר האם משך שיחה טלפונית ממוצע כולל זמן ייעוץ?	כן משך זמן השיחה כולל התייעצות.
.153	פרק 2	2.3.2	נבקש להבהיר האם אחוז תעסוקה כולל ניסיונות חיוג? האם הוא כולל את זמן החיוג?	אחוז תעסוקה יכלול ניסיונות חיוג. הגדרה מפורטת תתבצע במהלך תקופת ההקמה.
.154	פרק 1	4.11	נבקש להבהיר מה נדרש להיות בקובץ המגנטי. האם גם הצעת המחיר? האם גם אישורים?	נדרש להגיש בקובץ מגנטי רק את המענה לדרישות המפורטות במפרט תכולת השירותים, כמפורט בסעיף 4.11 לפרק 1 (הזמנה להציע הצעות).
.155	פרק 2	5.7.2	נבקש להמיר את תנאי ההשכלה (תואר ראשון) בשנות ניסיון נוספות או בשנות ניסיון בהקמה.	הבקשה נדחית.
.156	פרק 2	5.9.1.1	נבקש לדעת אילו חומרי הדרכה קיימים ומה יסופק על ידי המשרד. נבקש לדעת מה האומדן שלכם להשקעה הנדרשת בהקמת מערך הדרכה?	הבקשה נדחית.

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.157	פרק 1	6.2	נבקש לבהיר מה הכוונה סכום הערבות לפחות 500 אלף ש"ח?	מטרת האופן בו נוסח סעיף 6.2 לפרק 1 הינה לנסות להימנע מהחובה לפסול ערבויות מיטיבות ביחס לנדרש. באמור אין התחייבות לכך שאכן יהיה ניתן להימנע מפסילה כאמור. בכל מקרה ולמען הסר ספק יובהר כי ערבות בסכום של 500,000 ש"ח (חמש מאות אלף שקלים חדשים) עומדת בסכום הערבות הנדרש בסעיף 6.2 לפרק 1.
.158	פרק 2	7.1	נבקש להבהיר האם ניתן להגיש עותק אחד מקור והשני העתק?	לא. יש להיצמד באופן מדויק להנחיות המפורטות בסעיף 7.1 בפרק 1.
.159	פרק 2	8.3.7	נבקש להבהיר כי רישום המאגר הינו רישום כ"מחזיק". כל מאגר מידע שיוקם לצורך ביצוע התחייבויות הספק על פי המכרז איננו בבעלות הספק, אלא בבעלות המזמין. לפיכך הספק לא יכול לרשום את מאגר המידע (משום- שהוא איננו הבעלים של המאגר) אלא המזמין הוא זה שצריך לרשום את המאגר ולדווח על הספק כמחזיק (ככל שהדבר רלוונטי).	יובהר כי בעל מאגר המידע לפי סעיף זה יהיה המשרד, והספק יהיה המחזיק. האחריות על רישום המאגר ועדכון פרטי הרישום במידת הצורך תהיה על פי הקבוע בדין, ובכל מקרה יחויב הספק לספק כל סיוע ומידע שידרשו לשם כך.
.160	פרק 2	8.5.8.1.1	בסעיף נרשם שלנציגים תהיה גישה והרשאה לצפייה בדו"חות, אנו מניחים שמדובר בטעות, נבקש לעדכן את הסעיף.	הבקשה מאושרת. הדרישה מתייחסת לנציגי היחידה לשיפור השירות הממשלתי, להם תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים כמפורט בסעיף זה.
.161	פרק 2	8.6.2.2	נבקש לשנות את בקשת הסעיף מכיוון שהאלגוריתם של החייגן הינו פטנט רשום של היצרן ולכן אין באפשרותנו לספק פירוט לגביו	ככל שהיצרן אינו חושף את אלגוריתם החישוב להקצאת משאב לחיוג, יש לציין במקום זאת הגמישות העומדת בפני מנהלי המערכת לקבוע את קצב החיוג וכמות השיחות בו זמנית בשיטת חיוג predictive-i progressive .

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
162.	פרק 2	8.9.8	הסעיף אינו ברור, נבקש לפרט ולהבהיר את הכוונה שההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש, מה כוונתכם?	כוונת הסעיף הינה כי ניתן להוציא מסר אישי ללקוח כל עוד זוהה במערכות.
163.	פרק 2	10.1	בסעיף זה מוגדר כי על הספק לספק שטח מוקד המונה 50 עמדות נציג, לא כולל עמדות ומשרדים נוספים. <ul style="list-style-type: none"> • נבקש להבהיר האם נתון זה תואם את היקפים הצפויים במוקד, וכן את נתוני ה-SLA הנדרש? • כיצד בוצע חישוב זה למול אומדן השיחות. להבנתנו, על הספק להקים מוקד תואם להיקפי הפעילות בפועל. • מה יקרה במצב זו היקפי הפעילות אינם מצדיקים מוקד במתחם של 50 עמדות נציג. 	כן, נתון זה תואם את היקפים הצפויים במוקד, וכן את נתוני ה-SLA הנדרש. אנו מניחים כי היקפי הפעילות יצדיקו מוקד בהיקף העמדות כפי שפורט. כאמור, איננו מתחייבים להיקף פעילות כלשהו.
164.	פרק 3	נספח ב' - טופס חוות דעת רואה החשבון בדבר עסק חי	נבקש להוסיף כוכבית – כי במידה ולא היו דוחות סקורים נוספים לאחר הדוח הכספי המבוקר האחרון ניתן להשמיט התייחסות לכך. נוסח מבוקש: "הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי..."	הבקשה מתקבלת באופן הבא: לסעיף ב. לנספח ב' לפרק 3 (טופס ההצעה) יתווסף בסוף הסעיף המשפט הבא: "ככל שאין דו"חות כספיים סקורים לאחר הדו"חות הכספיים המבוקרים האחרונים כמפורט לעיל, מתייחס דיווח זה לדו"חות הכספיים המבוקרים האחרונים בלבד."
165.	פרק 4	7.2	מדדי זמינות. נבקש להחריג מדידה זו מימים של תקלות שאינן בשליטת המציע, וכן מדידה בימים לאחר חג בהם יש עומס חריג או בימים שיש בהם עומס גבוה באופן חריג ו/או שלא ניתן לצפות אותו	הבקשה נדחית.

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף / להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>הבקשה מתקבלת באופן הבא: לסעיף 9 לפרק 4 (החוזה) יתווסף סעיף 9.7 כדלקמן: "בכל הליך העשוי להקים חובה של הספק לשפות את המשרד או כל גורם אחר כמפורט בסעיף 9 זה, יהיה הספק רשאי להתגונן, לרבות באמצעות עו"ד מטעמו".</p>	<p>נבקש להוסיף לסעיף 9 תת-סעיף נוסף המכפיף את זכות המשרד לשיפוי בתנאים הבאים:</p> <p>1. לספק תינתן הזכות להתגונן באמצעות עו"ד מטעמו בכל הליך הטעון שיפוי.</p> <p>2. לחלופין וככל ויחליט המשרד שלא לאפשר לספק זכות זו, נבקש להכפיף את זכות השיפוי למתן אפשרות לספק להתגונן באמצעות עו"ד מטעמו ולחלופין, לבטל את חבות השיפוי ככל ולא תינתן לספק זכות זו.</p> <p>3. כן מבוקש כי שיפוי המשרד על-די הספק יינתן בגין נזק כלכלי ישיר שנגרם למשרד בלבד.</p> <p>4. המשרד יהא מנוע מלהתפשר עם צד ג' כלשהו בתביעה המקימה למשרד זכות שיפוי מהספק.</p> <p>5. סך השיפוי המצטבר (הכולל כל פיצוי שנקבע על פי סעיף 7.2.3.1 להסכם, ערבות שחולטה ו/או חלק ממנה בהתאם לסעיף 8.4 להסכם וכל פיצוי מוסכם שנפסק בהתאם להוראות 23 להסכם) לא יעלה על התקבולים שהועברו לספק במסגרת הפרויקט. שיפוי הספק יינתן ככל ודרישה לשיפוי הועברה בחלוף לא יאוחר מ-12 חודשים מתום תקופת ההסכם.</p>	9 (כללי)	פרק 4	.166
הבקשה נדחית.	<p>נבקש להסיר את סיפא הסעיף החל מהמילים "במסגרת פעולתם..." במילים "הנובע כתוצאה ישירה מהשירותים כהגדרתם בהסכם זה".</p>	9.1	פרק 4	.167

<u>מס'</u>	<u>מספר סעיף</u> <u>להזמנה /</u> <u>להסכם</u>	<u>סעיף</u>	<u>השאלה</u>	<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>
.168	פרק 4	9.3	נבקש להוסיף בסיפא הסעיף לאחר המילים "פורטו במפורש במסמכי המכרז" את המילים "ו/או חובת המשרד לשאת בהוצאה זו קמה על-פי דין".	הבקשה נדחית.
.169	פרק 4	9.4	נבקש להוסיף בסיפא הסעיף לאחר המילים "בשל ביצוע השירותים על פי חוזה זה" את המילים "זולת אם אחריות המשרד קמה על-פי דין".	הבקשה נדחית.
.170	פרק 4	10.4.2	נבקש למחוק את המילים "מתן שירותי תרגום מסמכים".	הבקשה נדחית שכן מדובר בחלק מהשירותים הנדרשים במכרז.
.171	פרק 4	10.5.1.3	נבקש לשנות את הנוסח המוצע לנוסח הבא: " במידה והספק יעסיק קבלני משנה מטעמו , הוא יודא שהם מחזיקים בביטוחים תקפים ונאותים התואמים את דרישות הביטוח בהסכם זה".	הבקשה נדחית.
.172	פרק 5	1	נבקש להבהיר האם יבוצע חיוב על תקשורת יוצאת (במסגרת שיחות יוצאות מהמוקד). נבקש להחיל מנגנון תשלום בק טו בק על פי עלויות בפועל	ראו סעיף 7.7 בפרק 4 "חוזה".
.173	פרק 1	11	נבקש לדעת מהו המועד הצפוי לקבלת הודעת הזכייה לגבי הספק הזוכה ?	הבקשה נדחית.

<u>תשובות לשאלות ההבהרה</u>	<u>השאלה</u>	<u>סעיף</u>	<u>מספר סעיף להזמנה / להסכם</u>	<u>מס'</u>
<p>הבקשה נדחית. בהתאם לסעיף 2א(ב) לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992, בצירוף לפרט 3 לתוספת לחוק, לא נדרש לנמק את קביעת תנאי הסף האמור. עם זאת, אנו מוצאים לנכון להבהיר כי בשל היקפו הכספי הגדול של המכרז, נדרש ספק בעל חוסן כלכלי ארוך טווח, הנבחן לאורך מספר שנים ברצף ולא למשך שנה בודדת. הספק נדרש להראות ניהול אופרציות מורכבות וגדולות לאורך תקופת זמן משמעותית ולכן נדרש רצף של 3 שנים בעלות היקף כספי כנדרש.</p>	<p>לאחר עיון בדרישות והבנת רמת האיכות הגבוהה והמבוקשת, כפי שהועבר על ידכם במכרז ובכנס מציעים, אנו מוצאים את עצמינו מתאימים וכשירים לנהל עבורכם מוקד מצטיין שיגשים את מלוא מטרותיו.</p> <p>תנאי סף זה, הדורש ב3 מתוך 4 השנים האחרונות מחזור כלכלי של 20,000,000 ש"ח, יוצר אבסורד של תעדוף חברות גדולות הממוקמות במרכז הארץ, על פני חברות בינוניות וצעירות השוכנות בפריפריה החברתית ו/או הגאוגרפית במדינת ישראל.</p> <p>חברת 'טללי ערד' שבבעלותנו, מעסיקה כ-300 עובדות חרדיות בערד ומייצרת בעצם קיומה תעסוקה והתיישבות בנגב זאת תוך שהיא מהווה דוגמא למצוינות, מובילות ושביעות רצון גבוהה מגופים מובילים במשק (כחברת 'מכבי שרותי בריאות', 'פנגו', 'פלאפון' ועוד).</p> <p>בשנת 2016 כבר היה לנו מחזור כספי העונה על הדרישה. בעוד שנים עברו היה לנו מחזור כספי מעל 18,000.000 בלבד. דומנו כי מתבקש לאור האמור לעיל, להתחשב ולהמיר את סכום המחזור הכלכלי להיקף של 18,000.000.</p> <p>נודה לתשובה מהירה לגבי סעיף זה(עוד בטרם סיום מועד הגשת שאלות ההבהרה) על מנת שנוכל להיערך בהתאם. במידה והבקשה לא תתקבל נודה לנימוק מדוע הסכום הכספי החסר במחזור הכספים של שנים 2014.2015, נראה לכם פוגם ביכולת הביצוע שלנו או בגב הכלכלי שברשותנו.</p>	3.3.2	פרק 1	.174