



הרשות
לזכויות
ניצולי
השואה

מדינת ישראל
משרד האוצר

י"א בכסלו תשע"ג
25 בנובמבר 2012

הנדון: מענה לשאלות הבהרה - מכרז פומבי מספר 1/2012
להקמה ותפעול מרכז המידע הלאומי "קול הזכויות"

1. להלן שאלות הבהרה שהתקבלו בנוגע למכרז שבנדון, והתשובות להן.
2. מובהר בזאת כי רק תשובות והבהרות שניתנו בכתב על ידי המזמין, מחייבות אותו. בהתאם לאמור, תשובות המזמין לשאלות הבהרה מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ומהוראותיו.
3. על המציעים לצרף להצעתם תדפיס של ההבהרות שניתנו על ידי המזמין לכלל המציעים, כשהוא חתום על ידי מורשי החתימה של המציע.
4. **לתשומת לבכם, המועד להגשת ההצעות יידחה ליום 10.12.12 בשעה 10.00**. יתר המועדים נותרים ללא שינוי.
5. בהזדמנות זו, המזמין רואה לנכון לשוב ולציין, כפי שפורסם על ידו, כי תקציב המדינה לשנת 2013 טרם אושר. כריתת ההסכם ואספקת השירותים נשואי המכרז שבנדון מותנים בקיום תקציב בתקנה התקציבית הרלוונטית.

בכבוד רב,

ועדת המכרזים

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
1	כללי		מכרז		נבקש לעשות סיור באתר מוקד השירות הנוכחי של הרשות לזכויות ניצולי השואה, בכדי להתרשם מהיקפי הפעילות בפועל, כמקובל במכרזי מוקדים טלפוניים בענף.	לא יתאפשר קיומו של סיור לפני הגשת ההצעות. מעבר לכך, מופנית תשומת הלב לכך כי פעילות מרכז המידע עומדת להיות רחבה יותר מהפעילות הקיימת כיום.
2	מבוא	1.2	מכרז	3	האם מרכז המידע הלאומי מחליף את המרכז הקיים כיום ברשות ומגדיל את הפעילויות, כפי שמוסבר במכרז?	כן. הכול כמפורט במסמכי המכרז.

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
כמצוין במכרז, מועד תחילת הפעלתו המלאה של מרכז המידע ומתן השירותים, יהיה מיד עם תום תקופת המעבר על פי הנחיית הרשות, ולא יחול לאחר 60 יום מיום חתימת ההסכם. יחד עם זאת, המזמין שומר על זכותו לדחות ו/או לשנות את המועד בעת הצורך.	כמה זמן תמשך תקופת מעבר?	4	מכרז	2.2.4	לוחות זמניים	3
ראה תשובתנו לעיל.	נבקש להגדיר תקופת מעבר מקסימאלית. נבקש להבהיר, כי לא סביר לאפשר המשך עבודה עם הספק הנוכחי בתום תקופה קצובה.	4	מכרז	2.2.4	לוחות זמניים	4
בהתאם להוראות המפרט ניתן למסור במקרה המתואר מידע כללי בלבד. הגדרת שיחה נכנסת כמשמעה בסעיף, בין היתר, היא לצורך חישוב תשלום התמורה. שכן, לא תועבר תמורה ביחס לשיחה שבה לא נרשמו פרטי הפונה. הכול כמפורט במסמכי המכרז.	לגבי שיחה נכנסת- מה קורה במידה והמתקשר אינו מעוניין למסור את פרטיו? האם הכוונה לא למסור מידע, גם אם הינו כללי, במקרה זה?	5	מכרז	3.9	הגדרות	5
מצ"ב מרבית מהנתונים הרלוונטיים. יחד עם זאת, יודגש כי הנתונים המצורפים משקפים את המצב הקיים כיום, אך לא את היעדים הנדרשים, באשר אלו מפורטים בסעיף 12 למכרז. מה שמחייב את הזוכה הם היעדים המפורטים במכרז בלבד. כמו כן, יצוין כי פעילות מרכז המידע הלאומי הנה רחבה ושונה מפעילות מרכז המידע הקיים, ומשכך הנתונים הנם לצרכי הערכה בלבד.	האם ניתן לקבל נתונים על ממוצע ואורך שיחה נענית של המוקד הקיים, או הערכה של אורך שיחה של המוקד במכרז זה?	5	מכרז	3.9	הגדרות	6

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
7	הגדרות	3.10	מכרז	6	מבקשים לוודא שאת פרטי הלקוחות אליהם יש צורך להתקשר בשיחה יוצאת/יזומה- הרשות תעביר לספק בקובץ אקסל/פורמט אחר לקליטה הכולל את פרטי המתקשר, טלפון מעודכן וסיבת ההתקשרות אליו	כאשר הדבר רלוונטי, כמו במקרה של פנייה לאוכלוסיות יעד מסוימות (סעיף 2.7.5 למפרט) אזי הרשות תעביר את הנתונים בקובץ אקסל. יחד עם זאת, קיימים מקרים בהם הנתונים כבר קיימים אצל הספק ולא נדרשת העברת נתונים (ראה סעיפים 2.71-2.74 למפרט). כמו כן, הרשות רשאית להעביר פניות לספק לצורך מתן מענה, ופניות אלו יועברו כמות שהן ולא בקובץ אקסל (ראה סעיף 1.3.10 למפרט).
8	הגדרות	3.10	מכרז	6	מבקשים שבשיחות יוצאות, מאחר ואופיין שונה משיחות נכנסות, לא תחול מגבלת 12 שניות. מאחר ובשיחה יוצאת מושקע גם זמן עבודה שאינו משולם (כגון זמן חיוג, בירור אם הלקוח בבית)	לא ייעשה שינוי בסעיף.
9	הגדרות	3.10	מכרז	6	בכמה שיחות יוצאות מדובר בחודש?	לא ניתן להעריך כעת, לאור אופיין וייעודן של השיחות היוצאות (ראה סעיף 2.7 למפרט).
10	הגדרות	3.12	מכרז	6	אורך/זמן שיחה נטו- רוצים להבהיר שאורך הזמן בו מעבירים שיחה למוקד אחר וממתניים לראות אם יש מענה כדי לוודא העברה- הוא חלק מאורך שיחה נטו מאחר והנציג עדיין בשיחה עם הלקוח. ברגע שהשיחה מועברת למוקד האחר וממשיכה שם- מסתיים אורך השיחה	בסעיף 3.12 למכרז יימחקו המילים "ו/או זמן ההעברה למוקדים אחרים". לאחר המילים בסוף הסעיף יתווסף: "זמן ההעברה לגופים אחרים ייכלל באורך/זמן שיחה נטו ובלבד שלא יעלה על 60 שניות לשיחה". בסיפא של סעיף 2.4.8.2 למפרט יתווסף: "אם לא ניתן להעביר את השיחה בתוך פרק זמן של 60 שניות יינתנו לפונה פרטי ההתקשרות של הגופים האחרים, וזאת לאחר ניסיון להשיג את הגוף שאליו הועברה השיחה".
11	תנאי הסף	5.3	במכרז	6	נבקש להבהיר כיצד להשיב על תנאי סף זה לעניין ניסיון החברה. האם המענה על נספח ד' הינו בגדר מענה לתנאי סף זה?	כן. ראה סעיף 12 ב' לנספח ד'.
12	תנאי הסף	5.4	במכרז	6	נבקש להבהיר כיצד נדרש להשיב על תנאי סף זה. האם המענה על נספח ד' הינו בגדר מענה לתנאי סף זה?	כן. ראה סעיף 12 ג' לנספח ד'.

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
13	מבנה ההצעה	8.4	מכרז	9	האם הכוונה שכמקובל, בכל עמוד בהצעה יחתמו מורשי חתימה בראשי תיבות, ורק בדף הראשון להצעה ובדפי הצעת המחיר, ובכל מקום שמצוין באופן ברור- יחתמו גם עם חותמת? (כפי שמצוין בסעיף 9.1)	לא. בהתאם לדרישות הסעיפים הנ"ל בכל עמוד תהיה חותמת, וכאשר נדרשת חתימה החתימה תהיה חתימה מקורית מלאה של מורשי החתימה.
14	אופן הגשת ההצעה	9.12		10	האם ניתן לקבל דחייה למועד הגשת ההצעות? (כחודש ימים)	המועד להגשת ההצעות יידחה ליום 10.12.12 בשעה 10.00. יתר המועדים נותרים ללא שינוי.
15	בחירת הזוכה במכרז	10.4.2		12	סעיף קטן 2: "אחוז ההנחה שייתן המציע...עבור שעת שיחה" – למה הכוונה בסעיף זה? לשיחה בת שעה רצופה? נא הבהרותיכם.	לא. מדובר ברכיב שעניינו זמן שיחה מצטבר לשיחות נענות ויוצאות, שבגינו יינתן תשלום נוסף. ראה בהרחבה סעיפים 12.2-12.7 למכרז.
16	הודעת זכייה	11	מכרז	13	למה הכוונה? איפה לא לפרסם? למי לא לפרסם?	הכוונה הנה לפרסום דבר הזכייה בציבור, לצורך תיאום נוסח הפרסום בין הספק למזמין.
17	התמורה	12.1.1	מכרז	13	האם אורך/זמן שיחה נטו כולל זמן תיעוד הפניה במערכת? (זמן ניירת?) מאחר וזה חלק ממשך הטיפול	זמן השיחה נטו אינו כולל את זמן תיעוד הפנייה.
18	התמורה	12.1.1	מכרז	13	מבקשים להפריד בין מחיר לשיחה נכנסת לשיחה יוצאת מאחר ואופי השיחות שונה. כ"כ לשיחה יוצאת יש גם עלות של טלפוניה (שיחת הטלפון) ולכן לא ניתן לקבוע אותו מחיר ל-2 סוגי השיחות השונות במהותן	הסעיף יישאר בעינו במובן שלא יהיה מחיר נפרד לשיחה יוצאת ושיחה נכנסת. יחד עם זאת, בסיפא של סעיף 12.16 למכרז, לאחר המילים "כהגדרתן במכרז" יבוא: "במידה שהמזמין יאשר ביצוע שיחות יוצאות לספק בהתאם לקבוע במפרט, הספק יהיה רשאי לקבל החזר הוצאות בפועל עבור הוצאות הטלפוניה ביחס לאותן שיחות, בכפוף להגשת הוכחה על כך".
19	התמורה	12.1.3		13	נא הבהירו את כוונתכם לפיה מרכיב האיכות בלבד יופעל רק על השיחות הנענות – או הסברכם בסעיפים 12.8 – 12.9	כפי שמצוין במפורש בסעיפי המכרז, מקדם האיכות (מודל קנס/פרס) לא יופעל על התמורה שתינתן בגין תשלום עבור שיחות יוצאות, שיחות בהן ניתנו פרטי פונה בלבד (יירוט שיחות), הדרכות והכשרות, מענקי התמדה, ושירותי תמיכה וסיוע כמשמען במפרט.
20	התמורה	12.4	במכרז	14	נבקש לדעת מהו משך השיחה הממוצע לשיחה נענית ולשיחה יוצאת וכן זמן תיעוד ממוצע לפניה הנדרש לאחר סיום השיחה.	ראו תשובתנו לשאלה 6 לעיל. לגבי שיחות יוצאות – ראה תשובתנו לשאלה 9 לעיל.

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
לא ייעשה שינוי בסעיף.	מבקשים להצמיד את התמורה גם לשכר המינימום ולכל חוק/נוהל אחר חדש המחוייב ע"פ חוק ויש בהם השפעה על עלות שכר העבודה, וגם למדד המחירים לצרכן ברמה חודשית. זאת מאחר ועלות השירותים מושפעת באופן ישיר בעיקר משכר העובדים. 70% יוצמדו לשכר המינימום ו-30% למדד המחירים לצרכן. הצמדה זו מקובלת במשק בחוזים שעיקרם הוצאות בגין כוח אדם. בשנים האחרונות שכר המינימום השתנה מספר פעמים באותה שנה. הספק לא יכול לחזות שינויים מעין אלו שפוגעים ישירות בעלויות המועמסות עליו.	14	מכרז	12.4	התמורה	21
א. ראה הגדרת "פרטי הפונה" בסעיף 3.9 למכרז. ב. כן. תשומת הלב, לכך שיש להפריד בין שיחות נכנסות ויוצאות לבין יירוט שיחות אשר מתומחר בנפרד – ראה סעיפים 12.19-12.22 למכרז.	א. "שיחה שלא נמסרו פרטי הפונה ביחס אליה" לא נחשבת שיחה נכנסת/ יוצאת לצורכי תשלום. מה הכוונה לשיחה שלא נמסרו פרטי פונה? ב. בעמוד 16 - שיחה בה ניתנו פרטי פונה בלבד - האם הכוונה לשיחת יירוט?	14	מכרז	12.7	התמורה	22
כל הנתונים הרלוונטיים למקדם האיכות נמדדים באופן חודשי. ראה לעניין זה 12.10 למכרז.	האם הנתון נמדד חודשית?	14	מכרז	12.9	התמורה	23
לא ייעשה שינוי בסעיף.	אחוזי הקנס 15% ו-30% גבוהים מדי ופוגעים בספק. מבקשים לשנות ל-5% ו-10%, בדומה לאחוזי הפרס	14	מכרז	12.9	התמורה	24

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
ראו תשובתנו לשאלה 6 לעיל.	<p>א. האם אורך השיחה עם ניצולי שואה, עומד ביעדים שנכתבו במכרז זה? הנושא חשוב במטרה לעמוד בדרישות. ברצוננו לקבל נתונים על אורך השיחה הממוצע, במוקד הקיים ועל בסיס הנתונים הקיימים כיום.</p> <p>ב. האם ניתן לקבל נתונים של כמות שיחות נענות בחודש? (לא רק נכנסות טבלה 2.2.1)</p> <p>ג. האם ניתן לקבל התפלגות השיחות ביום / שעה? (בהמשך לטבלה בסעיף 2.2.1 נספח א')</p> <p>ד. האם % הנטישה שקבעתם הוא ריאלי? האם ניתן לקבל כמה שיותר נתונים למען תכנון מענה מתאים לדרישות המכרז.</p>	14-15	מכרז	12.9	התמורה	25
בהתאם לאמור בסעיף, הציון ייקבע מדי רבעון על פי הציון שהתקבל בסקרי שביעות הרצון שבוצעו במשך 3 חודשים קודם לכן. אכן, הציון יישאר קבוע במשך כל הרבעון.	<p>א. האם כל חודש הרשות תבצע סקר שביעות רצון?</p> <p>ב. במידה ולא, האם הציון שייקבע במסגרת סקר שביעות רצון יישאר קבוע בפרמטר זה של מודל קנס פרס לאורך כל רבעון, עד לקבלת ציון סקרי שביעות הרצון ברבעון שלאחריו?</p>	15	מכרז	12.9 ד'	התמורה	26
לא ייעשה שינוי בסעיף. יחד עם זאת, המזמין יעשה את מירב המאמצים לבצע שינויים במודל תוך הידברות ותיאום עם הספק.	מבקשים להבהיר שינוי במודל/משקלים/מרכיבים שיש בהם פגיעה בספק ו/או גוררים עלויות נוספות לספק בשל השינוי- חייב להיעשות בתאום עם הספק או שיוגדרו טרום הגשה	15	מכרז	12.12	התמורה	27
למשל במקרים בהם הטיפול בפנייה מצריך בירור מקדים מול נציגי הרשות, ומשכך לא ניתנה לפונה תשובה מיידית.	מבקשים להסביר למה הכוונה ב"פונים שלא קיבלו תשובה בעת השיחה הטלפונית".	16	מכרז	12.14	התמורה	28

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
29	התמורה	12.15	מכרז	16	ביצוע שיחות יוצאות באישור המזמין – האם הכוונה לחזרה ללקוחות לאחר יירוט.	כל סוגי השיחות היוצאות, לרבות אם מדובר בחזרה לפונים לאחר היירוט, שיחות לאוכלוסיות יעד או שיחות יוצאות אחרות, דורשות תיאום ואישור של המזמין.
30	התמורה	12.17	מכרז	16	נבקש הבהרות: א. מהו טווח הזמן שבו על נציג המוקד לחזור בשיחה יוצאת אל הפונה שאתו התנתקה השיחה? ב. כיצד יש לנהוג במידה ולא מצליחים להשיג את הפונה באמצעות שיחה יוצאת.	א. יש לחזור אל הפונה מיידית. במידה ולא ניתן להשיג את הפונה יש לנסות במועד אחר באותו היום, ולכל המאוחר למחרת. ב. ראו תשובתנו לשאלה 82 להלן.
31	התמורה	12.19	מכרז	16	מבקשים להגדיר מה זה עומס חריג של שיחות נכנסות? ומה הסיבות לעומס חריג?	עומס חריג הנו סטייה ניכרת מכמות השיחות היומית הממוצעת, מכל סיבה שהיא.
32	התמורה	12.19	מכרז	16	מבקשים להגדיר שבמידה ויש עומס חריג- יום זה יגרע ממדדי הקנס/פרס מאחר ואין לספק השפעה על עומס חריג ולכן אין לקנוס אותו	לא ייעשה שינוי בסעיף.
33	התמורה	12.19		16	למה הכוונה במוקד עסקי? נא הבהרותיכם	הכוונה לכל גורם אצל הספק אשר יכול לקחת את פרטי הפונה (יירוט שיחות). יובהר כי אין כל דרישה במכרז לקיומו של מוקד מיוחד לעניין זה.
34	התמורה	12.24 סעיף ב'	מכרז	16	ריענוני ידע – אין תשלום בגין שעות אלה. הבהרה: במידה ומדובר בהדרכות שיזם המזמין כגון מה שרשום בסעיף 3.10.2 בפרק 3 במפרט עמוד 30 : הדרכות בעקבות שינויי חקיקה, שינויי מערכת, שינוי נהלי עבודה – כיצד מתבצע התשלום.	כמצוין במכרז ובמפרט, תשלום בגין הדרכה ישולם אך ורק ביחס להכשרת נציג שירות חדש בתקופת המעבר. לא יועבר תשלום נוסף עבור ריענוני ידע.
35	התמורה	12.26	מכרז	17	ימי הדרכה שמשולמים הם פר עובד למשך תקופת ההכשרה. לטובת הערכות גיוס ותמחור נשמח להבהרה האם יש התייחסות לאחוז המשרה הממוצע.	מובהר בזאת כי כל עובד אשר ייתן שירות במרכז המידע נדרש לעבור הכשרה מלאה וזאת ללא קשר לאחוז המשרה.
36		12.26		17	אנו מבקשים לשקול שוב את תשלום ימי ההדרכה ולא להתנות זאת ב-9 חודשי עבודה. אנו מבקשים לשקול 6 חודשים.	נוסח הסעיף נותר בעינו.

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
37	התמורה	12.26 א	מכרז	17	רוצים לוודא שבמידה ועובדים חדשים (לפני 9 חודשי ותק) יוצאים לחופשת לידה/היעדרות בשל מחלה חו"ח- לאחר חזרתם הוותק ממשיך להיספר, ובתום 9 חודשי ותק נטו- הרשות תשלם בגין ההדרכה	נכון.
38	12	12.27	במכרז	17	הרשות מציעה מענק התמדה בעבור נציג בעל ותק של 18 חודשים וממוצע שעות עבודה של 160 שעות בחודש. נבקש להבהיר כי ממוצע זה אינו סביר במוקדי שירות ומייתר מתוכן את מענק ההתמדה המוצע. נבקש לשנות ל-110 שעות בחודש. לחלופין, נבקש לאפשר כי סכום המענק ישולם ביחס להיקף המשרה בפועל.	נוסח הסעיף נותר בעינו. עובד בהיקף משרה של 160 שעות בחודש יהיה זכאי למלוא המענק, ככל שהיקף המשרה שונה - סכום המענק ישולם באופן יחסי להיקף משרתו של נציג השירות.
39	12 התמורה	12.28	מכרז	17	מענק התמדה – כיצד מבוצע החישוב מבחינת היקף המשרה של העובד. האם כל עובד שמגיע לוותק 18 חודשים זכאי למענק התמדה והסכום נקבע על פי אחוז המשרה הממוצע?	ראה תשובתנו לשאלה 38 לעיל
40	התמורה	12.29	מכרז	17	האם ניתן להחשיב תוספת וותק שמשולמת לפי שעת עבודה לעובד החל מוותק של 6 חודשים בתור מענק ההתמדה שנדרש להעביר לנציג?	לא.
41	התמורה	12.35	במכרז	18	במקרה בו יבוצע שינוי ביעדים ובמרכיבי מקדם האיכות, ישונה התמחור של הסעיפים הרלוונטיים בהתאם.	ראה תשובתנו לשאלה 27.
42	1	1.3	נספח א'	20	עבור אילו מערכות תהיה התממשקות אוטומטית? במידה ויש התממשקות - האם ניתן לקבל מידע טכני.	ראה פרק 5 (עמ' 34-37) למפרט.

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
<p>א. נכון. ראה הגדרת "פניות" בסעיף 1.3.10 למפרט.</p> <p>ב. במידה שהפונה יעמוד על מענה בכתב, תועבר הפנייה לטיפול הרשות.</p>	<p>רוצים לוודא:</p> <p>א. מענה לפנייה שהתקבלה באינטרנט, דואר, אי מייל או פקס תחשב כמו מענה לפנייה טלפונית</p> <p>ב. מהות הטיפול של פניה שהתקבלה באמצעות האינטרנט, דואר, מייל ופקס זהה למהות הטיפול בפניה טלפונית ולא נדרשות פעולות נילוות למעט התקשרות ללקוח ומענה לפנייתו</p>	21	מפרט	1.3.10	מבוא והגדרות	43
<p>התשלום הוא בגין הטיפול בפנייה, בהתאם לסעיף 2.4 למפרט, וזאת באמצעות קיום שיחה יוצאת כהגדרתה במכרז, ובהתאם לסעיפים 12.14-12.18 למכרז.</p>	<p>כיצד מתבצע התשלום בגין פניות המגיעות באמצעות דואר/פקס/אינטרנט</p>	21	נספח א' - מפרט	1.3.10	פרק 1 – מבוא והגדרות	44
<p>כמות השיחות המועברות למרכז המידע ברשות (בק אופיס) עומדת על כ-20% מהפניות. יחד עם זאת מדובר בנתון שנמסר לצרכי הערכה בלבד, ואין בו כדי לחייב, ובפרט בשים לב לדרישות המורחבות ממרכז המידע הלאומי נשוא מכרז זה.</p>	<p>נבקש לדעת מה אחוז הפניות המחייבות אישור גורם ברשות? האם הטיפול נעשה במסגרת השיחה או לאחר סיומה? ומה משך השיחות המקובל במקרים מסוג זה.</p>	21	נספח א'	2.1.3	2	45
<p>ראה תשובתנו לשאלה 6 לעיל. הנתונים המצורפים הנם חודשיים.</p>	<p>נבקש לקבל התפלגות של מופע השיחות על פני היום ולאורך השבוע (אחוז/ היקף) שיחות ממוצע בכל יום בשבוע.</p>	21	נספח א'	2.2	2	46
<p>ראה תשובתנו לשאלה 6 לעיל. הנתונים המצורפים הנם חודשיים.</p>	<p>ע"מ להעריך את מצבת כ"א הנדרשת לאיוש נדרשת התפלגות השיחות ברמה היומית והשבועית, בנוסף נדרשים הנתונים של אורך השיחה הממוצע וזמן התייעוד הממוצע.</p>	21	מפרט	2.2	2	47
<p>הנתונים המצוינים כשיחות נענות בחודשים ספטמבר-אוקטובר בטבלה המצורפת (ראו שאלה 6 לעיל) הנם שיחות שנענו לאחר 12 שניות (יצוין כי לפני חודש ספטמבר לא נבדק נתון זה במרכז המידע הקיים).</p>	<p>הטבלה המוצגת מראה נתונים של שיחות נכנסות, האם ניתן לקבל מידע על שיחות נענות לאחר 12 שניות?</p>	21		2.2.1		48

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
ראה תשובתנו לשאלה 6 לעיל. הנתונים המוצגים הנם חודשיים. כיום לא קיימות שיחות יוצאות, וכן אין פניות לגורמי חוץ, ומשכך אין בידי המזמין מידע כאמור. השונות בין החודשים עשויה לנבוע, בין השאר, בעקבות פרסומים בעיתונות או בתלוש התגמול, מכתבים שנשלחים ממחלקות מקצועיות ברשות ועוד.	היקף הפעילות: ישנו רק מידע אודות כמות השיחות הנכנסות. <u>נשמח לקבל פירוט נוסף:</u> 1. התפלגות פניות על פני שעות היום בחודש ממוצע. 2. כמות שיחות יוצאות ביום בפעילות הקיימת כיום. 3. אורך שיחה ממוצע בפעילות כיום. 4. נצילות ממוצעת לעמדה (זמן בשיחה נכנסת ויוצאת מתוך סה"כ זמן במשמרת). 5. כמה עבודת ניירת/ בק אופיס קיימת במשמרת בממוצע? 6. כמה נובעת השונות בין החודשים. האם יש קמפיינים ממשלתיים? עונות עמוסות יותר? 7. כמה שיחות מועברות בממוצע ביום/בחודש לגופים וגורמים אחרים מחוץ למוקד? (סעיף 2.4.4)	21	נספח א' – מפרט	2.2.1	פרק 2: מפרט השירותים הנדרשים	49
תוך כשנה לכל היותר, זמן מוערך בלבד.	מתי צפוי להתחיל המענה לכלל ציבור ניצולי השואה ולמתנדבים?	22	מפרט	2.2.2	היקף הפעילות	50
הנחיצות לספק שירותים בימי שישי ובערבי חג תתקיים במקרים מיוחדים בלבד. לפי דרישות הסעיף, מדובר בעבודה שעניינה קיום שיחות יוצאות בהתאם לצורך ובכפוף לאישור הרשות.	האם העבודה בימי שישי וערבי חג הינה קבועה או רק במקרים מיוחדים?	22	מפרט	2.3.2	שעות הפעילות	51
כן. ראה תשובתנו לשאלה 51 לעיל.	המרכז לא פעיל בימי שישי וערבי חג – האם הכוונה שפתיחת המרכז בימי שישי עבור פעילות בק אופיס נעשית רק במידת הצורך?	22	נספח א' – מפרט	2.3.2	2: מפרט השירותים הנדרשים	52
כאמור במכרז, שעות הפעילות הרגילות הן 7:00 – 19:00. בזמני חול המועד שעות הפעילות ישונו ל- 7:00 – 16:00. לאחר השעה 16:00 תושמע לפונים הודעה קולית שתבקש מהם לפנות בשנית למחרת.	חול המועד – מה שעות הפעילות של המרכז בחול המועד	22	נספח א' – מפרט	2.3.3	2: מפרט השירותים הנדרשים	53
כן. נדרשת הקלטה בנתב גם בשפה הרוסית.	2.3.8 הקלטות בנתב – האם נדרשת הקלטה בשפות אחרות מלבד עברית?	22	נספח א' – מפרט	2.3.8	2: מפרט השירותים הנדרשים	54
ראה סעיף 4.1.5 בעמ' 36-37 למפרט.	מבקשים להסביר ו/או להגדיר מראש את אפיון מערכת ניהול הפניות.	22	מפרט	2.4.1	טיפול בפניה	55

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
56	מפרט מתן מענה ראשוני לסיבת הפניה	2.4.4	מפרט	23	<p>א. כיצד תבוצע העברת השיחה ווידוא העברתה לגוף אחר הרלוונטי לאותו הפונה?</p> <p>ב. במידה ומדובר בשיחת ועידה ו/או בהעברת הלקוח להמשך שיחה עם הגוף האחר- יש לכך משמעות של עלויות טלפוניה. מבקשים לוודא שעלויות הטלפוניה האלו יחולו על הרשות על-פי דו"ח חיובי ספקי התקשורת</p> <p>ג. מה קורה במידה ואין מענה אצל הגוף הרלוונטי או שקיימת גלישה לתא קולי?</p>	<p>א. ראה סעיף 2.4.8 למפרט.</p> <p>ב. הסעיף נותר בעינו. לעניין שיחות יוצאות- ראה תשובתנו לשאלה 18 לעיל.</p> <p>ג. ראה סעיף 2.4.8.3 למפרט לפיו במקרה בו לא ניתן להעביר את השיחה במישרין, יינתנו לפונה פרטי ההתקשרות של הגופים האמורים.</p>
57		2.4.4		23	<p>א. האם כל פנייה שמנותבת לגוף אחר, משמעותה סגירת פנייה, ופתיחת פנייה מחדש?</p> <p>ב. איך מתמחרים שיחה שמנותבת להמשך טיפול? איך מתומחר המעקב?</p> <p>ג. איך מעבירים את השיחה?</p> <p>ד. האם יש צורך להעמיד רישיונות של מערכת CRM של הזוכה בעמדות של הגופים השונים או ברשות?</p> <p>ה. כמה עמדות צריך במידה והתשובה היא חיובית?</p>	<p>א. לא, גם כאשר מתבצע ניתוב מדובר באותה פניה.</p> <p>ב. לגבי תמחור זמן ההעברה לגופים האחרים – ראו תשובתנו לשאלה מס' 10.</p> <p>ג. העברת השיחה תיעשה טלפונית.</p> <p>ד. ההעדפה הנה למערכת/ממשק משתמש מסוג WEB אשר אינה מצריכה התקנות ורישיונות. בכל אופן, אין צורך ברישיונות למערכת ניהול הפניות בגופים הנוספים.</p> <p>ה. לגבי עמדות ברשות ראה תשובתנו לשאלה מס' 119 להלן.</p>
58		.2.4.4.1.1		23	האם מתוכננת בשלב כשלהו קבלת קהל על ידי אנשי מרכז המידע הלאומי?	לא.
59		2.4.4.1.2		23	איך מתומחרות הפעילויות של שליחת טפסים? באיזה כמויות מדובר?	<p>יובהר כי משלוח הטפסים שיוצע לפונה ומאוזכר בסעיף ייעשה על ידי הרשות או על ידי עובד תמיכה וסיוע כמשמעו במפרט, וראה סעיף 3.9.3.2 למפרט, ומשכך אין לתמחר משלוח טפסים בנפרד.</p>

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
60		2.4.4.2.2		24	איך מתבצעת הפעולה של הסכמה דיגיטאלית? האם לכל פונה יש אופציה כזו? נא הבהרותיכם	מתן ההסכמה תתבצע על ידי הקשה של הפונה בנתב שמושמע לפני כניסת השיחה למענה על ידי נציג השירות (כדוגמת: "אם הנך מסכים ל... הקש את הספרה X")
61	2: מפרט השירותים הנדרשים	2.4.4.2.2	נספח א' – מפרט	24	מה הכוונה בהסכמה דיגיטלית?	ראה תשובתנו לשאלה 60 לעיל.
62	2	2.4.4.2.2	נספח א'	24	נבקש להבהיר את כוונת המושג: "הסכמה דיגיטאלית" מה התהליך הנדרש?	ראה תשובתנו לשאלה 60 לעיל.
63	נוהל זיהוי הפונה	2.4.4.2.3.2	מפרט	24	יש לסייג: ובתנאי שלא מאריך משמעותית את אורך השיחה ו/או מעמיס עלויות נוספות על הספק שלא הוגדרו ולא נלקחו בחשבון מראש במסמכי המכרז בעת ההגשה	הסעיף נותר בעינו.
64		2.4.4.2.3.2 (4.1.5.1)		24	בסעיף זה נאמר, שלאחר זיהוי יעלה פרטי התיק, באם אין תיק, יועלו ל - CRM של הספק, אם כן מה מבנה הנתונים ואיך מועברים הקבצים?	ראה סעיף 5.1.1.1 למפרט. מערכת הרשות כוללת מידע אישי המצוי בתיקי הניצולים ברשות וביחס לנציגי השירות הנה מורשית לצפייה בלבד. אין העברת נתונים ממערכת הרשות למערכת של הספק. וראה תשובתנו לשאלות 74 ו-134.
65		2.4.4.2.4.1		24	האם כאשר כתוב שישלח מכתב, הכוונה גם למשלוח מכתבים בדואר, טפסים, דואר אלקטרוני? איך מתומחרים עבודות כאלה במוקד? נא הבהרותיכם	יובהר כי החיוב המוטל על הספק כאמור בסעיף הנו לוודא כי מכתבים שנשלחים ע"י הרשות כדוגמת מכתבי דחיה או אישור של תביעה, אכן נחתמו ונשלחו בדואר לפונה.
66		2.4.5.1		25	האם פעולת מיצוי הזכויות, היא בהמשך לאותה פנייה ראשונית? כמה זמן יכולה לקחת פנייה כזאת, במובן של הצעת כל מיצוי זכויות לפונה? האם יש מידע על כך?	מיצוי זכויות ייעשה, ככלל, בכל פנייה, כמפורט בסעיף. יצוין כי גם כיום בנוסף למענה לפניה הספציפית מבוצע מיצוי זכויות לניצול השואה (אם כי ללא שימוש במחשבון זכויות).
67	2	2.4.5.2	נספח א'	25	נבקש להבהיר כי הרשות תספק את מחשבון הזכויות. האם המחשבון מצוי באתר הרשות?	ראה סעיף 1.3.3 למפרט. טרם הסתיים פיתוח המחשבון. ידי המחשבון יפותח על ידי היחידה למערכות מידע במשרד האוצר. המחשבון ימוקם באתר הרשות ובאתר האינטרנט (כהגדרתו במפרט).

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
	נבקש הרחבה ופירוט בנוגע לתהליך הנדרש בסעיף זה.	25	נספח א'	2.4.5.4	2	68
מעט לעת, על פי דרישות המזמין, יהיה על מנהל המוקד או על עובד תמיכה וסיוע כמשמעו במפרט להכין דוח אודות מיצוי בפועל של הזכויות הפוטנציאליות שהוצעו.						
ראה סעיף 1.3.2 למפרט. מדובר בשירות שיסופק על ידי הרשות במסגרת מיזם משותף עם מפעיל מסוים כמפורט בסעיף האמור.	אתר האינטרנט אינו מופיע בסעיף שכותרתו "הבהרה בעניין אספקת מלוא השירותים" – נבקש לדעת האם אתר האינטרנט מהווה חלק מהשירותים שיסופקו ע"י הרשות?	25	נספח א'	2.4.6	2	69
א. ראה תשובתנו לשאלה 57 לעיל. ב. ראה תשובתנו לשאלה 10 לעיל. ג. ראה סעיפים 2.4.8.5 (עמ' 26) ו-4.1.1.2 (עמ' 34) למפרט. ד. ראה תשובתנו לשאלה 72 להלן.	א. איך מעבירים את הפנייה מעבר לשיחה הטלפונית? במייל, במערכת של הרשות במערכת CRM של הזוכה? ב. כתוב שהפונה ממתין על הקו? כמה זמן הוא ימתין? ג. כתוב שהזוכה צריך לדאוג לניתוב טכנולוגי - לכמה גופים? נא הבהרותיכם. ד. האם ישנו SLA לגופים לסגירת הפנייה או תשובה למוקד על מענה לפונה?	25		2.4.8		70
ראה תשובתנו לשאלה 57 לעיל.	נבקש להבהיר את פעולת "יעביר מרכז המידע את הפנייה. האם יש להקים עמדות נוספות ורישיונות למערכת לניהול פניות, בגופים נוספים? וכמה?	25	נספח א'	2.4.8.1	2	71
בהתאם להסדר מוסכם שיגובש בין הרשות לבין הגופים הנוספים שאליהם תועבר הפנייה.	למה הכוונה "לאחר שיתמלאו התנאים לכך"?	25	מפרט	2.4.8.1		72
ראה תשובתנו לשאלה 72 לעיל.	נבקש לברר: האם הגופים האחרים יהיו ערוכים לקבל את כמות השיחות שמועברות אליהם בכל יום?	25	מפרט	2.4.8.2		73
לא. התייעוד במערכת לניהול פניות מתבצע על ידי עובדי הספק – ראה סעיף 2.4.3 למפרט. נתונים אלו מוטמעים במערכת הרשות על ידי עובדי האוצר באותו היום או למחרת.	נבקש לדעת האם עובדי מרכז המידע ברשות מעדכנים את תוצאות השיחה במערכת לניהול פניות?	26	נספח א'	2.5	2	74

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
75		2.5.1.1		26	מדובר על אותו קו טלפון? המרכזייה של הזוכה תבצע ניתוב לשלוחות של מרכז המידע ברשות? האם כך פועלים כיום, האם ניתן לקבל הסבר כיצד פועלים כיום? כמה שלוחות?	ראה סעיף 2.5 למפרט שמתאר את הליך העברת השיחה. יובהר כי העברת הפניות לרשות נעשית קודם כל למפקח טלפונית, ובמידה ולא ניתן לעשות כן מכל סיבה שהיא, תיעשה לרשות במרוכז במסגרת דוח ולא טלפונית, והכול כמפורט במפרט.
76	עבודה מול מרכז המידע ברשות (Back Office)	2.5.1.2	מפרט	26	נבקש לברר: האם המפקח יהיה ערוך וזמין לקבל את כמות השיחות שמועברות אליו במהלך כל היום, בנוסף לעבודתו השוטפת? העברת הלקוח מגורם לגורם עלולה לטרטר את הלקוח ולהאריך את משך השיחה נטו	ככל שלא תתאפשר העברת השיחות למפקח תועבר הפנייה לטיפול הרשות, והכול כמפורט בסעיף 2.5 למפרט.
77	2	2.6.3	נספח א'	27	נבקש להבהיר כיצד תפתח פניה לארגון מפעיל מתנדבים. על איזו מערכת?	ראה תשובתנו לשאלה 78 להלן.
78	שליחת מתנדב	2.6.5	מפרט	27	א. מבקשים לתאר ולפרט את תהליך העבודה מול המתנדבים ב. מבקשים לוודא שאת רשימות המתנדבים, ימי פעילות של כל אחד ושעות- הרשות תעביר לספק	ראה סעיף 2.6 למפרט. הפעלת המתנדבים תיעשה על ידי המשרד לאזרחים ותיקים (בהתאם להחלטת ממשלה). נציג השירות במרכז המידע הלאומי יפתח פנייה / ישלח בקשה אל המשרד לאזרחים ותיקים או אל מי מטעמו, לשליחת מתנדב (ותיעוד במערכת ניהול הפניות), והמשרד הוא שיהיה אחראי לשליחת המתנדב ולהפעלתו.
79	2	2.6.5	נספח א'	27	נבקש להרחיב על התהליך והפעולות הנדרשות מהנציג לצורך מעקב ובקרה.	ראה תשובתנו לשאלה 78. פעולות מעקב ובקרה הנדרשות מנציגי השירות הן לצורך וידוא מול הניצול כי נשלח אליו מתנדב וזאת במסגרת שיחות יוצאות כהגדרתן במכרז. כל פעולה אחרת לצורך מעקב ובקרה בנושא המתנדבים תעשה על ידי עובדי תמיכה וסיוע כמשמעו בסעיף 3.9.3 למפרט.
80	2	2.6.5	מפרט	27	איך יתומחר ניהול מעקב של מתנדבים? האם יש תוכנית לכך? נא הבהרותיכם	ראה תשובותינו לשאלות 78-79.
81	2	2.7	במפרט	27	מי נושא בעלות השיחות היוצאות מול ספקי התקשורת?	ראה תשובתנו לשאלה 18 לעיל.

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
82	2	2.7	מכרז	27	כיצד יש לנהוג במידה ולא מצליחים להשיג את הפונה באמצעות שיחה יוצאת.	יש להמשיך ולנסות. יובהר לעניין זה כי התמורה ניתנת בגין שיחה יוצאת בלבד כהגדרתה בסעיף 3.10 למכרז. לעניין שיחה נכנסת שהתנתקה – ראה סעיף 2.7.4 למפרט, וכן תשובתנו לשאלה 30 לעיל.
83	2	2.7.5	נספח א'	27	נבקש להרחיב ולפרט בנוגע לכמויות השיחות היוצאות. האם יש אומדן לכמות שיחות יוצאות?	ראה תשובתנו לשאלה 9 לעיל.
84	2	3.3	נספח א'	28	נציין כי הדרישה אינה סבירה. בכדי להקטין נזק לספק, המזמין ינמק את סיבת הפיטורים. ללא נימוק, חשיפת הספק למעשה פיטורים שלא כדין ושלא בתום לב - מובהקת, והספק עלול להיות מחויב בתשלום פיצויים. דרישה זו גם אינה מתיישבת עם הדרישה בסעיף 3.4, המחייבת לנהוג עם העובדים בהתאם לחוקי העבודה.	לא ייעשה שינוי בסעיף. יחד עם זאת, מובהר כי הרשות תפעל לפי כל דין.
85	היבטי האדם כח	3.4	מפרט	28	אנו מבקשים להצמיד את התמורה השעתית ותמורה בגין פניה לשינויים בשכר המינימום ובתנאי העבודה (כגון: שינוי בביטוח הפנסיוני) מעת לעת עם החלתם	לא ייעשה שינוי בסעיף.
86	היבטי האדם כח	3.6	מפרט	28	המבנה האירגוני של מוקד בעל היקפי שיחות כמתואר במפרט מצריך בדר"כ נציג מקצועי, בנוסף לנציגי השירות ולמנהל המוקד. האם עובד תמיכה וסיוע הינו גם נציג מקצועי שבגינו תנתן תמורה על עובד תמיכה וסיוע?	השאלה לא ברורה. אין שינוי מדרישות המכרז לעניין היבטי כוח האדם כמפורט בפרק 3 למפרט. כן ראה תשובתנו לשאלה 91 להלן.

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
לא ייעשה שינוי בסעיף.	<p>הספק יכול להערך ולאיש עמדות בהתאם לתחזית העומס הצפויה ובהתאם למגמות ועונתיות בשיחות. הספק אינו יכול לאיש עמדות נוספות בימים עם מספר פניות חריג ולא מתוכנן, מאחר והנציגים צריכים להיות מוכשרים למענה המורכב של המוקד עתיר הידע</p> <p>א. מבקשים להגדיר מראש מה זה מספר פניות חריג (יוגדרו כימים חריגים)</p> <p>ב. מבקשים לא להכליל ימים אלו שיוגדרו בחישוב מודל הקנס – פרס</p>	28	מפרט	3.6	היבטי כח האדם	87
<p>א. ראה תשובתנו לשאלה 6 לעיל.</p> <p>ב. עתות עומס – הן ימי שיא והן ימים מיוחדים אותם צופים מראש. כן ראה סעיף 12.19 למכרז ותשובתנו לשאלה 31 לעיל.</p>	<p>א. לצורך אומדן מספר הנציגים בשעות שגרה ובעתות עומס – נבקש מהרשות לקבל התפלגות שיחות ברמה יומית, שבועית, חודשית ושנתית. בנוסף, נבקש לקבל משכי שיחה ממוצעים בשיחה נכנסת/יוצאת.</p> <p>ב. "עתות עומס" - האם מדובר בהערכות לימים מיוחדים עליהם תבוא הודעה מראש או ימי שיא במהלך החודש?</p>	28	נספח א'	3.7	3	88
לא ייעשה שינוי בסעיף.	<p>אנו מניחים שבשעות "בקצוות" היום, קרי: מוקדם בבוקר ובשעות אחה"צ-לקראת ערב, מספר הפניות נמוך ולכן בשעות אלו אין הצדקה לאיוש של 2 נציגים (נציג דובר עברית ונציג דובר רוסית, מתוך הנחה שדוברי הרוסית לא יצטרכו תמיד לעבוד מוקדם או להשאר עד מאוחר). מבקשים להגביל את הדרישה לשעות 00:00-16:00:</p>	29	מפרט	3.8	שפות נדרשות	89
אין לרשות נתונים על כך.	<p>דרישה לדוברי עברית ורוסית – מה התמהיל? כמה שיחות יש בעברית וכמה ברוסית במוצע ביום?</p>	29	נספח א' – מפרט	3.8	3: היבטי כוח אדם	90

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
אין שינוי מדרישות המכרז לעניין היבטי כוח האדם כמפורט בפרק 3 למפרט. אין מניעה מבחינת המזמין להעסקת עובדי מקצוע נוספים מעבר למצוין במפרט, עם זאת יובהר כי התמורה תשולם בהתאם ביחס למרכיבים המצוינים בסעיף 12 למכרז, ובהתאם לאותו סעיף, ולא בגין שכר העובדים (מלבד שירות עובדי תמיכה וסיוע כמשמעותם במפרט – בהתאם לסעיפים 12.30-12.31 למכרז).	פירוט בעלי תפקידים נדרשים, האם אין צורך במוקד זה לתפקידים נוספים כגון, אחמ"ש, מנהל הדרכה ועוד? האם יש צורך לתמחר תפקידים אלה מעבר למנהל מוקד ונציגים?	29-30		3.9 3.10		91
לא ייעשה שינוי בסעיף.	מנהל מוקד השירות – נבקש להוריד הדרישה לתואר ראשון.	29	נספח א'	3.9.1	3	92
סעיף 3.9.1 ג' יימחק ובמקומו יבוא: "הזוכה יגיש למזמין עם חתימת הסכם ההתקשרות, תצהיר, חתום על ידי מנהל המוקד ומאומת כדין, בנוסח המופיע בנספח ט"ז".	דרישה זו הנה בניגוד לסעיף 8 (א) לחוק המרשם הפלילי ותקנות השבים התשמ"א - 1981. לפיכך, נבקש לשנות הסעיף באופן בו יצורף כתב הסכמה ממנהלי החברה והעובדים אשר יועסקו במסגרת החוזה כי המזמין יוכל לפנות למשטרת ישראל ישירות ולדרוש האישור המתאים. לחלופין נציע כי המזמין יסתפק בהצגת תצהיר עו"ד אודות העדר רישום פלילי של בעל התפקיד הנדרש.	29	במפרט	3.9.1 (ג)	3	93
ראה תשובתנו לשאלה 93 לעיל.	חל איסור, על-פי חוק, לבקש אישור על העדר רישום פלילי. מבקשים להוריד סעיף זה	29	מפרט	3.9.1 ג	בעלי תפקידים	94
הרשות שומרת לעצמה את הזכות, במקרים חריגים בלבד, ככל שהדבר יידרש, תוך תיאום מראש עם הספק.	הרשות שומרת לעצמה זכות לבקש מהספק לספק את השירות ברשות עצמה או במיקום סביר אחר – נשמח להבין באיזה מקרים זה נדרש.	29	נספח א' – מפרט	3.9.2	3: היבטי כוח אדם	95
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נציג שירות – נבקש להוריד הדרישה לניסיון במוקדי שירות. בין היתר, נבקש לציין כי הדבר אינו סביר לאור הדרישה לותק של 9 חודשים במוקד על מנת לקבל תשלום על הדרכה.	29	נספח א'	3.9.2	3	96

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
97	בעלי תפקידים	3.9.2	מפרט	29	"הרשות שומרת על זכותה לדרוש כי חלק מנציגי השירותים...." א. למה הכוונה "חלק"? בכמה נציגים מדובר? ב. על איזה משך זמן מדובר? האם חד פעמי או לאורך זמן? ג. צריך להיות בהסכמת הנציג	ראה תשובתנו לשאלה 95 לעיל.
98	3	3.9.2	נספח א'	29	נבקש לציין כי הדרישה כי הרשות שומרת לעצמה הזכות לדרוש כי חלק מנציגי השירותים, שייקבע על ידה, יספקו את השירותים במרכז המידע ברשות ו/או בכל מיקום סביר ורלוונטי אחר, לפי שיקול דעתה – אינה סבירה. החברה מקימה המוקד בהתייחס להיקף פעילות מסויים (גודל מוקד, כמות עמדות, תקורות ניהוליות וכיוצ"ב). החלטה על ביצוע חלק לא ידוע של הפעילות במשרדי הרשות אינה מאפשרת תמחור מקצועי וראוי לפעילות המבוקשת.	ראה תשובתנו לשאלה 95 לעיל.
99	3	3.9.2	נספח א'	29	נבקש לדעת האם נקודות התקשורת עבור מחשבי המערכות של אוצר יגיעו לאותו ארון של הנקודות של המוקד? או שיש לבצע הפרדה.	נדרשת הפרדה מוחלטת.
100	עובד תמיכה וסיוע	3.9.3.1	מפרט	30	א. היכן יושבים עובדי התמיכה והסיוע? ב. בכמה עובדים מדובר? ג. במה הם שונים מנציגי השירותים?	א. ראה סעיף 3.9.3.5 למפרט. ב. בין שלושה לשישה עובדים. לצורך הערכה בלבד יצוין כי כיום מועסקים במרכז המידע ברשות שלושה עובדים שאינם נציגי שירות. ג. ראה סעיף 3.9.3.2

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
101	עובד תמיכה וסיוע	3.9.3.3 ו- 3.9.3.5	מפרט	30	יש להגדיר היכן ישבו מראש מה תפקיד העובד: נציג שירות או עובד תמיכה וסיוע ויש להגדיר מראש היכן יספקו את השירות מאחר וזכות העובד לדעת, חובת המעסיק להגדיר לעובד את משימותיו והיכן יעבוד, העובד צריך להסכים לתפקיד ולמיקום, וכ"כ העובדים אינם יכולים להתנייד בין מיקומים שונים	מספר עובדי תמיכה וסיוע כמשמעותם במפרט שיגויסו ויועסקו על ידי הספק יספקו את השירותים, ככלל, במשרדי הרשות, ויסייעו לתפעול מרכז המידע הלאומי בהתאם למפורט בסעיף 3.9.3.2. בהתאם לסעיף 3.9.3.3 רשאי המזמין לדרוש כי עובד תמיכה וסיוע כמשמעו במפרט ישמש גם כנציג שירות בהתאם לצורך. המציע יידרש להתייחס בהצעת המחיר לתמחור ביחס לעובד בודד לחודש (ראה סעיף 3.9.3.6).
102	3	3.10.1	נספח א'	30	נבקש כי הדרכות תתבצענה באתר הספק. היות ומיקום האתר עשוי להיות מרוחק ממרכז הארץ וקיים קושי בהסעת נציגים לתקופת הדרכה ארוכה.	המזמין יעשה מאמץ שהדרכות שניתן להעבירן באתר הספק יבוצעו באתר הספק. יחד עם זאת, במסגרת תכנית ההדרכה קיימות פעילויות המצריכות הגעה למרכז המידע של הרשות.
103	הדרכה והכשרה	3.10.2 א	מפרט	30	מה קורה במידה ומשך ההכשרה עולה או יורד מ-15 ימי עבודה? (מבחינת תמורה)	התמורה תשולם לפי ימי ההכשרה בפועל.
104	הדרכה והכשרה	3.10.2 ב	מפרט	31	למה הכוונה "יתקיימו מפגשים קבועים"? באיזו תדירות? היכן הם יערכו? מה משך המפגש? האם הכוונה למפגשים עם נציג השירות?	הכוונה למפגשים קבועים ושוטפים בהשתתפות מנהל המוקד. לצורך הערכה יצוין כי נכון להיום מתקיימת, אחת לשבוע, ישיבת צוות במשרדי הרשות ובה משתתף גם מנהל המוקד המעביר ומעדכן באינפורמציה את נציגי השירות במרכז המידע.
105	תיעוד, מדידה, בקרה ודיווח	4.1	מפרט	31	מבקשים להבהיר שבמידה ולאופן האזנה לשיחות/העברת השיחות המוקלטות לרשות יידרש פיתוח או עלויות אחרות- הרשות תישא בעלויות	כל העלויות לעניין זה יהיו על הספק.
106	תיעוד, מדידה, בקרה ודיווח	4.1	מפרט	31	לצורך מה נדרש מנגנון המקשר בין ההקלטה למספר הפניה? ההקלטה היא רנדומלית ואיתור השיחות מתבצע על-פי פרמטרים המרכזיה/מערכת ההקלטות ולא על-פי מערכת ניהול הפניות. מבקשים לבטל דרישה זו	ההקלטה בין היתר אמורה לשמש כתיעוד השיחה. יובהר כי מדובר בדרישה שאינה חובה אך הנה רצויה מאוד.

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
107	תיעוד, מדידה, בקרה ודיווח	4.2	מפרט	31	כיצד הנציג אמור לבצע מעקב אחרי סטטוס הזכויות שמוצו?	התיעוד יתבצע במערכת לניהול פניות של הספק ובמקביל בתיק הממוחשב של הפונה במידה וקיים תיק. לעניין המעקב – ראה תשובתנו לשאלה 68 לעיל.
108	4	4.1	נספח א'	31	נבקש לדעת האם יש צורך בהקלטת מסכים? במידה וכן איזה מסך עבודה יש להקליט?	אין צורך בהקלטת מסכים.
109		4.13		32	החלוקה בין פנייה נענית ראשונית, סגירת הפנייה, פנייה שהועברה לטיפול הרשות? אינה מובנת. נא הבהרותיכם	ראה סעיף 2.5 למפרט. יש להפריד בין דוחות המפרטים פניות שהטיפול לגביהם הסתיים במוקד לבין דוחות המפרטים פניות שמועברות להמשך טיפול של הרשות, תוך ציון האם מדובר בפניה ראשונה של הפונה או בפניה חוזרת שלו.
110		4.14 א'		32	האם ניתן לקבל נתונים קיימים היום, של כל הפרמטרים המצויים בסעיף זה.	ראה תשובתנו לשאלה 6 לעיל.
111		4.17		33	א. הזמנת פעולות מחקר וניתוח הפניות – האם מיועד לכך תשלום בנפרד? ב. מהי התדירות שעשויה להידרש?	א. לא. ראה סעיף 12 למכרז. ב. אחת לרבעון ו/או בהתאם לצורך.
112	תיעוד, מדידה, בקרה ודיווח	4.14 ז	מפרט	33	מבקשים לשנות כך שאת האישור בגין בדיקת החשבונית ואישורה יעשה מנהל מוביל הפרוייקט (אין הכוונה למנהל מוקד) שאחראי על הפעילות (דרג ניהולי בכיר) ולא מורשי חתימה, שהרי הם אינם בקיאים בפרטי פרטים	לא ייעשה שינוי בסעיף.
113		5.1.2		34	האם סעיף זה מתייחס לסעיף 4.9.3 – עובד תמיכה וסיוע?	לא. הסעיף קובע כי הזוכה ימנה את אחד מעובדיו המיומנים לתפקיד אחראי מחשוב, והכול בהתאם לסעיף 5.1.2 למפרט.
114	4	4.1.1.2	נספח א'	34	נבקש לדעת מהי משמעות העברת שיחות ישירה בין המוקד לכל מיני יחידות באוצר, האם זה העברה רגילה דרך בזק או חיבור בשיטה אחרת?	לא מדובר ביחידות האוצר כי אם בהעברה טלפונית למרכזי מידע של גופים חיצוניים אחרים (וראה סעיף 2.4.8 למפרט).

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
115	תשתיות פיסיות וטכנולוגיות	5.1.1.4	מפרט	34	האם מערכת ניהול פניות – הכוונה למערכת תיעוד פניות? למערכת CRM? נדרשת הבהרה מה נדרש	ראה סעיף 4.1.5 למפרט. נדרשת מערכת שתאפשר תיעוד פניות, מעקב אחר סטטוס הטיפול בהן, ביצוע נתונים סטטיסטיים, והכול כמצוין במפרט.
116	תשתיות פיסיות וטכנולוגיות	5.1.1.4	מפרט	34	למה הכוונה "הנתונים המוזנים אליה וממנה..." מה יוזן ממערכת הרשות למערכת ניהול הפניות? באיזה אופן? באיזו תדירות? מאחר והמערכות עובדות על רשתות שונות ללא קשר ביניהן	יובהר כי בשלב זה מדובר בממשק חד כיווני, כאשר היעד הינו מערכת הרשות.
117		5.2		34	יש טעות במספור בסעיף זה ובהמשך כל הסעיף	מדובר בטעות סופר לא מהותית.
118	נושאים באחריות הזוכה	4.1.1.3.1 ה	מפרט	35	א. למה הכוונה שינוי במדיניות? ב. מה עלות הכרטיס ?	א. כיום הכניסה לרשת המשרדית מתבצעת באמצעות כרטיס העובד, השדרוג הטכנולוגי עשוי לשנות את אופן ההזדהות. ב. עלות כרטיס בהתאם לסעיף 4.1.1.3.1 ה' למפרט הנה בסביבות 70 ש"ח.
119	צפייה במערכות הספק	4.1.3	מפרט	35	א. באילו מערכות תידרש צפייה? ב. בכמה אנשים ברשות מדובר שיצפו במערכות הספק? יש לכך משמעות של רישיונות ועלויות נוספות	א. תידרש צפייה בלבד במערכת לניהול פניות. כמו כן תתאפשר צפייה במסך סטטוס (כמה שיחות קיימות במוקד, כמה ממתניס וכיו"ב). ב. מוערך בכחמישה עובדים. יובהר כי מדובר בהערכה בלבד שאינה מחייבת את המזמין.

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
120	4	4.1.1.3.2	נספח א'	35	<p>נבקש לדעת:</p> <p>א. מהי עלות הכרטיסים החכמים?</p> <p>ב. האם יש להנפיק כרטיס "שמי" לכל עובד או מספר הכרטיסים כמספר העובדים ללא שיוך לשמות ספציפיים?</p> <p>ג. נבקש לקבל הרחבה בנוגע לתהליך הנפקת כרטיס.</p> <p>ד. מי משלם את תחנות עבודה 2 ו- ABSWITCH?</p> <p>– בסעיף 4.1.1.3.2 סעיף א' – מצויין כי עלות תחנה 2 על חשבון הספק (עמוד 35) ואילו בעמוד 54, תחנה 2 ממומנת ע"י המזמין. נבקש הבהרה בנושא</p>	<p>א. ראה תשובתנו לשאלה 118 לעיל.</p> <p>ב. הפקת הכרטיסים מתבצעת ע"י משרד האוצר, הכרטיס הוא שמי וחל איסור חמור להעביר את הכרטיס לעובד אחר.</p> <p>ג. ראה תשובתנו לשאלה 121 להלן.</p> <p>ד. כל פריט טכנולוגי המצוין במפרט אשר נדרש לעבודה במערכת הרשות ימומן על ידי הרשות. שאר הציוד – בעלות הספק.</p>
121	כללי				<p>מבקש הבהרה על אופן הנפקת הכרטיס החכם ותהליך הוצאתו וקבלתו.</p>	<p>הכרטיס יונפק באמצעות טופס אלקטרוני שימולא ע"י הספק הזוכה, ישלח לגורם המזמין במשרד האוצר ולאחר בדיקה שהעובד עבר את תהליכי המהימנות הנדרשים יוזמן הכרטיס. העובד יקבל הודעה על כך שהכרטיס מוכן ונציג הספק, שיקבע כנציג קבוע, ידאג להביא את הכרטיס. לאחר קבלת הכרטיס יבחר העובד סיסמא אישית הידועה רק לו.</p>
122		כללי			<p>האם הרשות מתכננת מסע פרסום לניצולי שואה ובני משפחותיהם על מנת להודיעם על פתיחת מרכז המידע החדש?</p>	<p>כן.</p>
123		4.1.2.3		35	<p>א. כתוב בסעיף זה מתג 48 ports ובעמ' 54 כתוב 24 ports, איזה מהם נכון?</p> <p>ב. מכונת CISCO ASA – מי מגדיר ומתקין? מי אמור לספק לכך שרות בהמשך?</p>	<p>א. הדבר יהיה תלוי בכמות העובדים שתעבוד במרכז המידע. בכל אופן, האספקה תבוצע על ידי האוצר בהתאם לצרכים.</p> <p>ב. האוצר אחראי על התקנת ותחזוקת מכשיר ASA.</p>
124	4	4.1.3	נספח א'	35	<p>נבקש לדעת בכמה עמדות מדובר?</p>	<p>ראה תשובתנו לשאלה 119 לעיל.</p>

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
125	מערכת ניהול פניות	4.1.5.1 פסקה שנייה	מפרט	36	מבקשים לתאר ולפרט את תהליך העבודה מול המתנדבים ומה משמעות מעקב אחר הפעלת המתנדבים. מה המוקד נדרש לבצע	ראה תשובתנו לשאלה 78 לעיל.
126	מערכת ניהול פניות	4.1.5.1 פסקה שלישית	מפרט	36	א. מבקשים לפרט באיזה אופן המערכת תשמש את עובדי מרכז המידע של הרשות וגורמים נוספים. ב. נדרש להגדיר מראש בכמה עובדים מדובר. יש לכך משמעות של עלויות	ראה תשובתנו לשאלה 119 לעיל.
127	מערכת ניהול פניות	4.1.5.1 פסקה רביעית	מפרט	36	"המערכת תתמוך בניהול פניות בנקודות מגע נוספות" – מבקשים להבהיר: א. מי הן אותן נקודות מגע נוספות? ב. האם הכוונה שפניה שנפתחת ברשות- עובדי הרשות יפתחו את הפניה גם במערכת ניהול הפניות וגם במערכת הרשות?	א. ראה המשכו של סעיף 4.1.5.1 למפרט. כן ראה סעיף 2.4.8 למפרט. הכוונה הנה שכל פנייה שמועברת לגופים הנוספים, תתנהל תחת מעקב. ב. ראה סעיף 4.1.3 (עמ' 35) למפרט ותשובתנו לשאלה 119 לעיל. עובדי הרשות יעבדו על מערכת הרשות בלבד, ומערכת לניהול הפניות של הספק תשמש אותם כמערכת לצפייה בלבד.
128		4.1.5.1		36	מערכת הספק תשמש גם את עובדי מרכז המידע של הרשות, כמה רישיונות צריך לעובדי מרכז המידע?	ראה תשובתנו לשאלה 57 לעיל.
129	4	4.1.5.1	נספח א'	36	משרד האוצר מתעתד תוך כשנתיים ליישם תשתית CRM אשר על גבה תשודרג, בין היתר, מערכת הרשות – נבקש להבהיר כי במקרה זה תבוצע הדרכה מחודשת של נציגי ועובדי המוקד, כי הדרכה זו, ככל שתהא, תהא על חשבון הרשות.	ההדרכה שתידרש לצורך הפעלת מרכז המידע הלאומי על גבי המערכת המשודרגת, תבצע על חשבון המזמין.
130	4	4.1.5.1	נספח א'	36	בהקשר עובדי מרכז המידע של הרשות – נבקש לדעת: כמה עמדות נדרשות? האם עובדים אלו יהיו במתחם המוקד? איזה סוג פעולות יהיו רשאים לבצע על המערכת?	ראה תשובתנו לשאלה 126.

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
ראה את תשובתנו לשאלה 127 לעיל.	מבקשים להבהיר מה הכוונה: המערכת תתמוך גם בפניות הנפתחות במרכז". האם עובדי הרשות יפתחו כל פניה פעמיים: במערכת הרשות ובמערכת ניהול הפניות? מה נדרש/ מה מצופה מהמערכת?	36	מפרט	4.1.5.2.1	רמת שירות	131
נדרש מנגנון מעקב אחר הטיפול בפניה.	נבקש הרחבה בנוגע לסעיף זה?	36	נספח א'	4.1.5.2.3	4	132
אין חובה.	נבקש לדעת האם צריך CALL BACK? – אין תזכורת לכך במכרז למעט סעיף זה וגם הוא מופיע כדוגמא בלבד.	36	נספח א'	4.1.5.2.5	4	133
לצורך הערכה יצוין כי כיום עובד הספק הנוכחי פועלים עם שני מסכים, מסך של מערכת הרשות ומסך של ניהול הפניות. מעבר לזה יש לספק גם מערכת לניהול ידע.	1. מבקשים לדעת אלו רמות (SKILLS) נדרש לכל נציג, אילו מסכים יוקפצו, כמה שדות יוצגו במסך הקופץ? 2. האם ניתן לקבל פירוט של תסריטי שיחות על פי דרישת המשרד.	37		4.1.5.4.1		134
תסריט השיחה הוא באחריות הספק תוך הכוונה ואישור המזמין.	קישור לאיזו מערכת?	37		4.1.5.4.4		135
קישור בין מערכת הפניות למערכת הספציפית המדוברת	נבקש להרחיב על סעיף זה, התהליך, "להעביר הודעה" האם במייל?	37	נספח א'	4.1.5.2.9	4	136
סעיף 4.1.5.4.5 יימחק.	א. למי מיועדים תאומי הפגישות? ב. מבקשים להסביר את תהליך העבודה מול מי שקובעים לו פגישה ג. הסבר לגבי הקישור	37	מפרט	4.1.5.4.5	מערכות נוספות נדרשות	137
ביוול הדואר היוצא מהרשות מבוצע באמצעות מכונת ביוול הנמצאת ברשות והמחוברת אונליין לרשות הדואר. אחת לחודש רשות הדואר מחייבת את הרשות בסכומי הביול המצטברים. יובהר כי עבודה זו תתבצע על ידי עובדי תמיכה וסיוע כמשמעות בסעיף 3.9.3 למפרט.	מה זה שליחה אוטומטית ומה זה מערכת שליחת הדואר של הרשות?	37	מפרט	4.2.1	דואר ופקסימיליה	138

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
ראה תשובתנו לשאלה 138 לעיל. המערכת האמורה מותקנת במשרדי הרשות.	נבקש לדעת באיזה אופן מבוצע החיבור למערכת שליחת הדואר של הרשות? האם המערכת דואר תהיה מותקנת על עמדת הרשות אצל הנציג או של הספק?	37	נספח א'	4.2.1	4	139
סעיף 4.2.2 יימחק. יובהר כי משלוח פקסים ייעשה על ידי עובדי הרשות ו/או על ידי עובדי תמיכה וסיוע כמשמעם במפרט.	א. מה המוקד יצטרך לשלוח בפקס? ב. כמה שליחות פקסים ללקוחות יש בממוצע בחודש?	37	מפרט	4.2.2	דואר ופקסימיליה	140
לא.	האם נדרשת מדפסת מיוחדת? דגם מסויים?	37	מפרט	4.3	מדפסת	141
לא ייעשה שינוי בסעיף.	מבקשים לסייג, למעט בימים עם עומסי שיחות חריגים, שבהם לא ניתן לעמוד ביעדי השירות. הספק יעשה מאמצים לעמוד בכל היעדים	39	הסכם	5	כללי	142
מקובל.	נבקש להוסיף, כי תקופת ההסכם תחל מיום החתימה על ההסכם.	39	נספח ב'	9		143
לא ייעשה שינוי בסעיף.	אנו מבקשים לשנות את הסעיף: אספקת ציוד גורם צד שלישי יכולה להיות עד 45 ימי עבודה	40		10.4		144
מקובל.	מבקשים להוסיף בסוף המשפט הראשון "בהודעה בת 90 יום מראש" (כפי שכתוב בסעי' 11.1).	40	הסכם	11.6	הפסקת ההסכם	145
לא ייעשה שינוי בסעיף.	סעיף 12.2 מציין כי ההצמדה תיעשה למדד המחירים לצרכן. וצויין בסעיף 12.3 כי ההצמדה הינה ע"פ אלה הקבועים בהוראות חשכ"ל. ע"פ הוראות חשכ"ל, מס' הוראה 7.17.3, ומאחר ומדובר בהתקשרות ברכישת שירותים "עתירי שכר", נבקש להוסיף כי במידה וייערכו שינויים בשכר המינימום במשק, התמורה תתעדכן בהתאם.	41	נספח ב'	12.2		146
לא ייעשה שינוי בסעיף.	מבקשים להצמיד למדד המחירים לצרכן מהחודש הראשון, וחודש בחודשו- בין המדד הידוע ביום הגשת המכרז למדד החודשי הידוע ביום הוצאת החשבונית.	41	הסכם	12.3	תמורה והצמדה	147

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
148	תמורה והצמדה	12.3	הסכם	41	בנוסף, מבקשים להצמיד לשינויים בשכר המינימום ובתנאי שכר נלווים המחויבים על-פי חוק, כך ש-70% יוצמד לשכר המינימום ו-30% למדד המחירים לצרכן, חודש בחודשו מהחודש הראשון	לא ייעשה שינוי בסעיף.
149	תמורה והצמדה	12.3	הסכם	42	"אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות תיעשה התאמה לשינויים...." האם מדובר על עדכון חודשי (כפי שצוין בתחילת הסעיף עבור עדכון במדד אחרי 18 חודשים) או חד פעמי. נדרשת הבהרה	מדובר בעדכון חודשי בהתאם למפורט בסעיף.
150		12.4	נספח ב'	42	הצמדות של שעת שיחה למדד המחירים לצרכן- נבקש הצמדה של 50% מדד ו-50% שכר מינימום אחת לחודש	לא ייעשה שינוי בסעיף.
151		12.8	נספח ב'	42	אין התייחסות להצמדה של תעריף שיחות יוצאות/נכנסות. נבקש ביצוע הצמדה בדומה לשעת שיחה.	בסיפא של סעיף 12.8 למכרז, לאחר המילים "יתבסס על התעריף לשיחה נכנסת הנקוב בהצעת המחיר של הזוכה" יבואו המילים: "תעריף זה יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן".
152	תמורה והצמדה	12.8	הסכם	42	מבקשים להוסיף שלאחר שהדו"ח יומצא, יבוצע התשלום בהקדם	לא ייעשה שינוי בסעיף.
153		13.1	נספח ב'	42	נבקש לשנות הדרישה בסעיף, כך ש"פתיחת ספרים" תעשה אך ורק בהתייחס לנתונים ספציפיים וישירים של הפרויקט.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
154	ביקורת	13.1	הסכם	43 42	הזוכה מתחייב להעמיד לביקורת המזמין את כל ספרי החשבונות שלו... יש להוסיף "בכפוף לחתימה של הרשות/האוצר על הסכם סודיות"	לא ייעשה שינוי בסעיף.
155		13.7	הסכם	43	נא הוסיפו בסופו: "ויאפשר לזוכה לנהל את התביעה ולא יתפשר בה ללא הסכמת הזוכה מראש ובכתב".	לא ייעשה שינוי בסעיף.

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נבקש להגביל את זכות העיכבון למשך פרק זמן שלא יעלה על שלושה חודשים כקבוע בחוק. כמו כן, נבקש להגביל את זכות הקיזוז שהוא מקנה לעצמו, לתמורת חודש פעילות.	45	נספח ב'	19		156
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נא הורידו את האפשרות לקזז או לעכב כספים המגיעים לזוכה מהמזמין שלא בקשר למכרז או מכל משרד ממשלתי אחר.	45		19		157
לא ייעשה שינוי בסעיף.	מבקשים לבטל את זכות קיזוז / עיכבון מוחלטת מאחר וממילא יש לרשות ערבות בנקאית על מנת שיוכלו להיפרע מהזוכה. לחלופין, מבקשים להוסיף בסוף הסעיף "לפי תנאי הסכם זה", במקום "לפי שיקול דעתו של המזמין"	45	הסכם	19.1	קיזוז ועיכבון	158
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נבקש להוסיף לאחר המילים "רשאי המזמין", את המילים הבאות: "לאחר מתן התראה מראש ובכתב לספק לשם תיקון ההפרה, לפחות 14 יום מראש".	45	נספח ב'	20.2		159
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נא הוסיפו כי במקרה זה הזוכה לא יהיה אחראי לשירותים שהופעלו שלא באמצעותו	45		20.2 (ג)		160
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נא הורידו את האפשרות לגבות מהזוכה סכומים המגיעים לזוכה מהמזמין או כל משרד ממשלתי אחר ואשר אינם קשורים להסכם זה.	45		20.2 (ד)		161
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נבקש להוסיף, כי שיפוי יינתן לאחר הוכחת נזק ו/או פסק דין חלוט, לפי נסיבות העניין. כמו כן, נבקש להפוך סעיף זה להדדי.	45	נספח ב'	20.3		162

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
163		20.7		46	אנו מבקשים להוסיף את ההערה הבאה: הפיצויים המוסכמים לא ישולמו בכל אחד מהמקרים הבאים: במידה שהמחדל נובע מגורמים שאינם בשליטת הזוכה, במידה שהזוכה תיקן את המחדל בתוך פרק זמן סביר שנתן לו המזמין לתיקון המחדל, במידה שהמחדל נובע ממעשים או מחדלים של המזמין או מי מטעמו.	לא ייעשה שינוי בסעיף. סעיף 20.7 מפרט באופן ברור באילו מקרים ישולמו פיצויים מוסכמים, והמקרים המופיעים בשאלה לא נכללים בהם.
164		21		46-47	נא הוסיפו סעיף 21.6 כך: האמור בסעיף זה הוא בכפוף להוראת כל דין, כמו כן התחייבויות הזוכה לשיפוי מותנות בכך שהמזמין יודיע לזוכה מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, יאפשר לו להתגונן כנגדה ולא יתפשר בה או יביא לסיומה ללא הסכמת הזוכה מראש ובכתב. שיפוי הזוכה יהיה בהתאם לפסק דין חלוט ולסכומים שיפסקו בו.	לא ייעשה שינוי בסעיף. יחד עם זאת, המזמין ישתדל, ככל שניתן, להודיע לזוכה על תביעה ודרישה, וכן יעשה ככל הניתן על מנת להודיע לזוכה מראש לפני ביצוע הוצאה כאמור. כמו כן, המזמין ישתדל להודיע לספק על כל תביעה או דרישת תשלום שבכוונתו להיעתר לה, טרם ביצוע התשלום בפועל. והכול ככל שניתן, ובכפוף לצורך בהקטנת נזק.
165	אחריות ונזיקין	21.1	הסכם	46	יש להגביל את האחריות לאחריות על פי דין	ראה תשובתנו לשאלה 164
166	אחריות ונזיקין	21.2 21.3 21.5	הסכם	46 47	השיפוי צריך להיות בכפוף לפסק דין שלא עוכב ביצועו, ובלבד שהמזמין מסר את כתב התביעה לידי הזוכה ואפשר לו להתגונן בפניו	ראה תשובתנו לשאלה 164
167	אחריות ונזיקין	21.4	הסכם	47	יש להוסיף "בהתאם לקבוע בסעי' 21.2 ו- 21.3 לעיל"	ראה תשובתנו לשאלה 164
168		22	נספח ב'	47	נבקש לשנות את המילים "כל דין" תחת הכותרת "ביטוח", ושיצויין "דין".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
169		22.1	נספח ב'	47	נבקש לשנות תחת הכותרת "ביטוח חבות מעבידים" בסעיף 2 שיצויין כי גבולות האחריות לא יפחתו מסך של 20,000,000 ₪.	לא ייעשה שינוי בסעיף. יחד עם זאת, יובהר כי ניתן שהביטוח יחושב בשקלים חדשים בהתאם לשער היציג של הדולר.
170		22.3	נספח ב'	48	נבקש למחוק בסעיף ה' את ההרחבה – "הוצאת דיבה- לשון הרע".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
171		22.4	נספח ב'	48	נבקש לשנות בסעיף ב' כי תינתן הודעה מוקדמת של 30 יום (במקום 60 יום).	לא ייעשה שינוי בסעיף.

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
לא ייעשה שינוי בסעיף.	יש להוסיף: בהגדרת "מידע סודי" / "לשמור בסוד": לא ייכלל כל מידע, אשר הינו נחלת הכלל ולא בשל הפרת הסכם זה, וכן מידע סודי שהיה ידוע לזוכה ו/או למי מטעמו טרם שנתגלה לו על ידי המזמין, והוכח כי זהו המצב, ושגילוי נדרש על ידי רשויות אכיפת החוק בישראל או מחוצה לה, ובלבד שהזוכה הודיע על כך בכתב למזמין לפחות 5 ימים קודם לגילוי. ** יש להכיל גם על מסמכי המכרז ועל נספח הסודיות	49	הסכם	23.1 23.4	שמירת סודיות ואבטחת מידע	172
ראה תשובתנו לשאלה 164.	נא הוסיפו כי התחייבויות הזוכה לשיפוי מותנות בכך שהמזמין יודיע לזוכה מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, יאפשר לו להתגונן כנגדה ולא יתפשר בה או יביא לסיומה ללא הסכמת הזוכה מראש ובכתב	51		24.5		173
ראה תשובתנו לשאלה 172.	יש להוסיף: בהגדרת מידע/ידיעה/מסמכים- לא ייכלל כל מידע, אשר הינו נחלת הכלל ולא בשל הפרת הסכם זה, וכן מידע סודי שהיה ידוע לזוכה ו/או למי מטעמו טרם שנתגלה לו על ידי המזמין, והוכח כי זהו המצב, ושגילוי נדרש על ידי רשויות אכיפת החוק בישראל או מחוצה לה, ובלבד שהזוכה הודיע על כך בכתב למזמין לפחות 5 ימים קודם לגילוי	52	הסכם	ב 3-2	נספח ג	174
כל כניסה למערכות המידע של החברה חייבת להתבצע בהזדהות אישית שתכלול, לפחות, שם משתמש וסיסמא.	נדרשת הבהרה למה הכוונה: מאגר ממוחשב בעל גישה עם קוד סודי	52	הסכם	11	נספח ג	175
באחריות המזמין.	באחריות מי התקנת הציוד פיזית? ובאחריות מי ביצוע ההגדרות הראשוניות והתחזוקה השוטפת או במקרה תקלה (של מכשיר ה ASA, הנתב, המתג וכו')	53	הסכם	סעיף ד	נספח ג	176

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
177		סעיף ד'	נספח ג'	53	לעניין המשפט "המחשב יהיה מחובר למודם..." - נבקש לדעת האם ניתן לחברו דרך קו אינטרנט ו DMZ/VPN/FIREWALL?	בהחלט, כמובן שאנשי אבטחת המידע של משרד האוצר יבדקו את התצורה על מנת שלא תהיה פגיעה באבטחת המידע.
178	נספח ג	19 פסקה שניה	הסכם	54	מבקשים לוודא שתחנות עבודה 1 ו- 2 – יסופקו ע"י המזמין ועל חשבוננו	רק תחנות עליהן תותקן מערכת הרשות.
179	נספח ג	19 פסקה שלישית	הסכם	54	מבקשים לוודא שקופסאות המיתוג (AB SWITCH) יסופקו ע"י המזמין ועל חשבוננו	המזמין יממן את הרכישה.
180	נספח ג	ה 2.1	הסכם	55	מבקשים נוסח של מסמך ההתחייבות הנדרש או הבהרה מה בדיוק נדרש	נוסח סעיף 12'ה' לנספח ד' ישונה כך שיכלול את ההתחייבות. סעיף 6.12 למכרז יימחק. מצ"ב נוסח נספח ד' מתוקן.
181		סעיף ה	נספח ג'	56	קיימת סתירה בין סעיף 3.3 לבין 4.1. נבקש לדעת האם ניתן להבין כי ההפרדה בין מערכות טלפוניה לנתונים היא באמצעות FIREWALL?	אין קשר בין הסעיפים. באחד מדובר על פירוט ובשני על תצורה נדרשת.
182	נספח ג פרוט מערכי אבטחה	3.2	הסכם	56	האם הכוונה לנהלים (לוגי) או למערכות שפיזית אוכפות את מה שמבקשים?	מדובר על מערכת תוכנה שמבצעת את האמור לעיל וכופה את המדיניות שנקבעה.
183	נספח ג	ה 4.3	הסכם	57	א. מבקשים הבהרה לאיזה שינוי מערכתי, אבטחתי או תקשורתי הכוונה? למה הוא מתייחס? ב. מבקשים להבהיר ולהוסיף- ובתנאי שאין עלויות שחלות על הספק	מדובר, למשל על החלפת מערכות הפעלה, מסד נתונים, FW וכדומה. נושא העלויות לא רלוונטי.
184	נספח פירוט דרישות אבטחת מידע (טבלה)	ה 5.3	הסכם	57	מבקשים להבהיר: רישום מאגר במשרד המשפטים מתבצע ע"י המזמין, מאחר וזהו המאגר שלו. הספק מתחייב לא לעשות שימוש במאגר שלא מעבר לפעילות זו.	אכן רישום המאגר יבוצע ע"י המזמין.
185		28-26		57	נדרשת הבהרה איזו סוג שרידות נדרש – עד איזו רמה ותוכנה.	שרידות מלאה של הנתונים והקונפיגורציה, כולל חומרה ותוכנה.
186		סעיף 11	נספח ג'	58	נבקש הבהרה מי אמור לבצע את בדיקות המהימנות?	בדיקות המהימנות תעשה ע"י אגף חרום וביטחון של משרד האוצר, ללא עלות לספק.
187	נספח אבטחת מידע (טבלה)	ה 5.11	הסכם	58	ס"ק 1- מבקשים הבהרה מה נדרש, האם יש עלויות ומי נושא בעלויות?	מדובר בהתחייבות למלא אחר כל הוראות החוקים המצוינים בסעיף.

מס' סידורי	פרק	מס' סעיף	במכרז/ במפרט/ בנספח	עמוד	פירוט השאלה	פירוט המענה
188	נספח אבטחת מידע (טבלה)	ה 5.13	הסכם	59	ס"ק 3: מבקשים להבהיר ובמידה ועריכת נהלי אבטחת מידע נוספים, מעבר למצויין במסמכי מכרז זה, ידרשו פיתוח/רכישות/שינויים- המזמין יחוייב בעלויות, במידה ויהיו.	כל העלויות הן על הספק.
189	נספח אבטחת מידע (טבלה)	ה 5.21	הסכם	61	מבקשים להגדיר במדויק מראש מה נדרש.	יש להעביר דוחות שנדרשו בנספח אבטחת מידע, וביתר מסמכי המכרז (ראה למשל בסעיפים 4.12-4.18 למפרט).
190	נספח אבטחת מידע (טבלה)	ה 5.23	הסכם	62	ס"ק 3: סעיף זה סותר את דרישתכם לגבי הקלטת 25% מהשיחות. נדרש לעדכנו או לבטלו	יובהר כי אין כל איסור לאחסן מידע לצורך פעילות תקינה של מרכז המידע הלאומי בהתאם להתחייבויות הספק. משכך, ברי אין בסעיף בכדי לשנות את הדרישה להקלטת שיחות לפי סעיף 4.1 למפרט.
191		26		63	נושא שרידות, אתר חלופי, האם יש חשיבות למיקום גאוגרפי ממקום המוקד?	לא.
192	נספח אבטחת מידע (טבלה)	ה 5.29	הסכם	64 63	ס"ק 3: א. נדרש להוסיף: "המזמין רשאי לדרוש את מחיקתו של כל עותק מן המידע, למעט גיבויי מחשב שנערכו באופן שוטף, ובלבד שדרישה כזו הועברה בכתב. למען הסר ספק מובהר בזאת כי אם הזמין ידרוש מהספק לשחזר מידע מגיבויי מחשב, הדבר יהיה כרוך בעלות נוספת, ויהיה מותנה ביכולתו של הספק את המידע." ב. המידע יועבר לאחר ביצוע התשלום האחרון ס"ק 5: מבקשים להבהיר שלאוצר יחזר כל מה שברשותו. מיתר הדברים- ימחקו הנתונים, ע"פ בקשה בכתב של האוצר	לא ייעשה שינוי בסעיף.

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
ראה תשובתנו לשאלה 164	נא תקנו כך שהסנקציות יופעלו רק במקרה שבו המזמין שלח לזוכה הודעה בכתב על ההפרה וההפרה לא תוקנה בתוך פרק זמן סביר שניתן לזוכה לתקנה. כמו כן, נא הוסיפו ביחס לסעיף 4 כי התחייבות הזוכה לשיפוי מותנית בכך שהמזמין יודיע לזוכה מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, יאפשר לו להתגונן כנגדה ולא יתפשר בה או יביא לסיומה ללא הסכמת הזוכה מראש ובכתב.	65		34		193
ראה תשובתנו לשאלה 164	ס"ק 1: לאחר שניתנה לספק האפשרות להגיב ולתקן את הדרוש תיקון לפחות תוך 7 ימי עבודה. במידה של הפסקה- יש לתת לספק הודעה מוקדמת של לפחות 30 יום לעניין השיפוי- בכפוף לפסק דין. ס"ק 3: האוצר יוכל לבצע פעולה על חשבון הספק רק לאחר שהתריע על כך בכתב ולא בוצע שינוי תוך 7 ימי עבודה, והדרישה לחיוב הספק תהייה כנגד הצגת חשבוניות מס, מחירים ואסמכתאות. ס"ק 4- בכפוף לסעיפי אחריות וביטוח שהתייחסו אליהם בהסכם	65 66	הסכם	ה 5.34	ג	194 נספח אבטחת מידע (טבלה)
מדובר בצוות הניהולי של המציע.	סעיף 3 – נבקש להבהיר במה הכוונה "מספר העובדים המועסקים בתחום הניהולי". האם בכלל החברה? האם כולל מנהלי צוותים במוקדים ייעודיים שונים וכיוצ"ב?	68	נספח ד'			195
ראו תשובתנו לשאלה 6.	סעיף 7 – לצורך אומדן מספר הנציגים בשעות שגרה ובעתות עומס – נבקש מהרשות לקבל התפלגות שיחות ברמה יומית, שבועית, חודשית ושנתית. בנוסף, נבקש לקבל משכי שיחה ממוצעים בשיחה נכנסת/יוצאת.	70	נספח ד'			196

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
	פרטי פרויקטים – נבקש להבהיר מה ההבדל בטבלה הנדרשת בסעיף 4.	70	נספח ד			197
סעיף 4 עניינו ותק וניסיון המציע בתחומים שונים, תוך פירוט סכומי ההתקשרות ומספר העובדים, וסעיף 8 עניינו תיאור ופירוט של פרויקטים שביצע המציע בתחום מתן שירותי מענה טלפוני.	נבקש לשנות בסעיף א' תחת הכותרת "ביטוח אחריות מקצועית" את המילה "כל הפועלים" למילה "עובדים הפועלים". וכמו כן את המילה "בהתאם" למילה "בקשר". בסעיף ב' נבקש שיצויין כי גבול האחריות יהיה על סך 250,000 דולר. בסעיף ג' נבקש שיצויין כי אי יושר של עובדים יהיה "עד גבול אחריות בסך 1,000,000 ₪. כמו כן, במקום "אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש, בעקבות מקרה ביטוח, יצויין "שחזור מסמכים עד לסך של של 1,000,000 ₪. כמו כן, יצויין כי "הוצאת דיבה – לשון הרע" יהיה עד לסך של 1,000,000 ₪.	79	נספח ט			198
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נבקש להוסיף בסעיף 1 תחת הכותרת "כללי", כי יתווספו המבוטחים הנוספים, בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי המבוטח". כמו כן, נבקש לשנות בסעיף 2 את זמן ההודעה המוקדמת ל-30 יום, ולהוסיף כי הסעיף יהיה "בכפוף לקבלת מען למשלוח דואר".	79	נספח ט			199
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נבקש לשנות בסעיף א תחת הכותרת "ביטוח אחריות כלפי צד שלישי" שיצויין כי גבולות האחריות יהיו על סך של 500,000 דולר.	79	נספח ט			200
לא ייעשה שינוי בסעיף.	נבקש לשנות בסעיף 2 תחת הכותרת "ביטוח חבות המעבידים" שיצויין כי גבולות האחריות יהיו בסך 20,000,000 ₪ לעובד.	79	נספח ט'			201

פירוט המענה	פירוט השאלה	עמוד	במכרז/ במפרט/ בנספח	מס' סעיף	פרק	מס' סידורי
ראו תשובתנו לשאלה 172.	יש להוסיף: בהגדרת "סוד מקצועי" / "שמירת סודיות": לא ייכלל כל מידע, אשר הינו נחלת הכלל ולא בשל הפרת הסכם זה, וכן מידע סודי שהיה ידוע לזוכה ו/או למי מטעמו טרם שנתגלה לו על ידי המזמין, והוכח כי זהו המצב, ושגילוי נדרש על ידי רשויות אכיפת החוק בישראל או מחוצה לה, ובלבד שהזוכה הודיע על כך בכתב למזמין לפחות 5 ימים קודם לגילוי	84	טופס ההצעה/ הסכם	כל הנספח	נספח יג - סודיות	202
כל המכרז, על נספחיו, מצוי כקובץ Word, באתר מנהל הרכש הממשלתי. למותר לציין כי אין לשנות דבר מהנוסח המדויק של טופס ההצעה ו/או של יתר נספחי המכרז.	מבקשים לקבל את נספח ד' - טופס ההצעה (עמודים 67-86) ב-word				כללי	203
ראה תשובתנו לשאלה 203.	מבקשים לקבל את כל מסמכי המכרז ב-word				כללי	204
הדבר ניתן. וראה תשובתנו לשאלה 203.	טופס ההצעה – נבקש להשלים את פרטי ההצעה על גבי טופס ההצעה בקובץ וורד (הקלדה על גבי הקובץ).	67	נספח ד'			205