

תשובות לשאלות הבהרה – מכרז 13/12 הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה מאויש: טלפוני, SMS וצ'אט

- מצ"ב כנספח 1 – ד"ח פעילות, הכולל נתוני שיחות מהחודשים האחרונים כפי שהתקבלו מהחברה המפעילה.
- מצ"ב כנספח 2 - נספח ח' מעודכן הכולל עדכון בסעיף 1 מסד' 1 שינוי מחיר המקסימום מ - 2.65 ₪ ל - 2.75 ₪ ותוספת באשר לשידור הודעות SMS יזומות. יובהר כי את הצעת המחיר יש להגיש באמצעות נספח ח' המעודכן.
- מצ"ב כנספח 3 - נספח י"ז מעודכן ומחייב "התחייבות לעריכת ביטוחים" המחליף את נספח י"ז הנוכחי ואת סעיפי הביטוח במפרט ובחווה.
- יובהר כי תשובות לשאלות הבהרה שניתנו במסגרת מסמך זה מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. במקרה של סתירה בין מסמך תשובות לשאלות הבהרה לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמך זה.

מס"ד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
1.	כללי	כללי	להערכתנו עמידה ביעד מענה לשיחה בתוך 20 שניות דורשת זמינות מענה גבוהה ולכן יעילות שעתית בינונית ולא תאפשר מענה ליותר מ-17 שיחות לשעה על כן נבקש לעדכן את יעד המענה שהינו 20 שניות ליעד של 35 שניות או לעדכן את המחיר המקסימלי לשיחה בהתאם.	סעיף 7.4.3 (המתנת האזרח בתור Q), ללא שינוי. ניתן לבצע את השירות הנדרש ביעילות שעתית של מעל 75% הן בחלופה א' (סעיף 7.4.4.1) והן בחלופה ב' (סעיף 7.4.51)
2.	כללי	כללי	מבקשים לאפשר ביקור במוקד הקיים טרום הגשת המכרז, כמובן תוך תאום מראש	הנתונים והמידע המפורטים והנכללים במסמכי המכרז מאפשרים לספק המציע להגיש הצעה מיטבית ואיכותית למשרד במכרז 13/12 ללא צורך לבקר במרכז הקיים.
3.	כללי	כללי	מבקשים לקבל דוחות אקסל של התפלגות שיחות במוקד על פני חודשי השנה, ימים ושעות. נתונים אלו הכרחיים ונדרשים, כולל נתוני אורך שיתח ממוצע, זמן המתנה, רמת שירות, אחוז נטישה	להבנת המשרד די בנתונים המופיעים במפרטי המכרז כדי להגיש הצעה תחרותית. מעבר לנדרש מצ"ב דו"חות מהחודשים מרץ-מאי 2013 שהתקבלו מהחברה המפעילה. יובהר כי המשרד לא ביצע ביקורת על מסמכים אלו. רצ"ב כנספח 1.
4.	א'	1.1	המשרד יכול להוסיף שירותים	באופן עקרוני השירותים הנוספים

צפויים להיות דומים במהותם . לפיכך נוסח הסעיף נותר בעינו.	נוספים (המפורטים בנספח ג'). נבקש להבין המשמעות מכיוון שהמחיר לפניו נותר זהה. נבקש לקבל מנגנון התאמה למשך שיחה.			
ראה מענה לשאלה 4 לעיל.	האם אורך השיחה של ה"שירותים הנוספים" יהיה בדומה לפעילות הקיימת, מאחר ויש לכך השפעה על התמחור. מבקשים להוסיף, שבמידה ותכנס פעילות חדשה- יקבעו לגבי יעדים והתאמות, כולל בתמחור	1.11	א'	5.
מדובר בעמדות שירות אוטומטיות המוצבות באתרים שונים ברחבי המדינה העמדות נותנות בשלב זה 4 שירותים – כפל וחידוש רישיון רכב וכפל וחידוש רישיון נהיגה וכן תשלום בגין פעולות אלו. בעתיד יוכל האזרח לקבל בעמדת השירות תדפיס על מצבו מבחינת "שיטת הניקוד". במסגרת המכרז כחלק ממתן "מידע כללי" הספק יידרש לתת מידע אודות השירות הניתן בעמדות השירות האוטומטיות .	מה הכוונה בהפעלת עמדות שרות אוטומטיות? מהי פעילות העמדות? כיצד הן מתממשקות עם השרות הקיים והצרכים העתידיים? מה ייחודן? מה נדרש מהספק לגביהן?	1.15	א'	6.
לא.	האם ניתן לדחות את מועד הגשת המכרז לפחות לחודש ימים מיום קבלת מענה לשאלות הבהרה ולא לפני 13.11.13? האם ניתן לקבל את מסמכי המכרז בקובץ WORD?	טבלת מועדים	א'	7.
כן	הגדרת "מסך מידע": האם הכוונה מערכת מידע של המשרד ?	2	א'	8.
א. מערכת IVR או מערכות IVR/CTI וזאת בהתאם לפתרון בהצעת המציע. ב. מערכת המענה הממוכן של המשרד נשארת ללא שינוי.	"מענה ממוכן"- א. האם הכוונה ל- IVR ? ב. האם מערכת המענה הממוכן נשארת של המשרד? והאם עם אותם תסריטים קיימים?	2	א'	9.
בכל מקום במפרט המכרז בו מצויינת דרישה להצגת רישום פלילי או תנאי מהותי של העדרו של רישום פלילי יציג המציע את התצהיר המצ"ב למסמך זה חתום על ידי המועמד.	נבקש לבטל את אישור המשטרה שאין רישום פלילי להצעה שנגיש ודי בתצהיר המועמד	3	א'	10.
ראה תשובה לשאלה 10 לעיל.	למיטב ידיעתנו, הדרישה להציג ר"פ אינה חוקית	3.4.4	א'	11.
ראה תשובה לשאלה 10 לעיל.	סוגיית רישום פלילי ותצהיר על היעדר רישום פלילי – לפי חוק המרשם הפלילי, המציעים, כתברות פרטיות, לא יוכלו לבקש מהמועמדים ו/או מהעובדים הנוכחיים במציע, את רישומי המרשם הפלילי, הדבר מהווה עבירה. הדבר אסור לפי חוק. יתרה מכך, גם אם המציע יבקש זאת, כיום, הרישום מותאם לכך שלא ניתן יהיה לראות את רשימת הרישומים הפליליים של המועמד.	3.4.4 12.1.4.1 23.4 32.6.3	א'	12.

	לגבי תצהיר אודות היעדר רישום פלילי – זה מכבר נקבע בבית הדין לעבודה, כי הוראה בחוזה עבודה ובקשת מעביד למתן תצהיר בדבר היעדר רישום פלילי, הינה לא חוקית וסעיף כזה יהיה בטל ומבוטל. לא ראוי שהמציע יסתכן ויהיה חשוף לתביעות מצד המועמד ו/או העובד, לא כל שכן בביצוע עבירה פלילית. נבקש לבטל סעיפים אלו, לרבות בנספח חוזה ההתקשרות.			
13.	א'	3.5	כמה עמדות יש להציב לטובת עובדי המשרד במשרדי המשרד?	המשרד אינו קובע את מספר עמדות השירות הנדרשות למרכז בהם ינתן שירות באמצעות עובדי הזכיין. עבור עובדי המשרד נדרש אך ורק המפורט בסעיף 13.1.5 במסמכי המכרז. נוסח הסעיף נותר בעינו.
14.		3.5	לרשותנו יותר ממערכת C.C אחת ולמעלה מ-200 יחידות קצה – האם קיימת חובה להפעלת מערכת אחת גם באם אנו נבקש להקים עבור המשרד מוקד יעודי?	
15	א'	3.6.6.2	למשך כמה זמן יש לשמור את השיחות? מדובר בכמות גדולה מאוד של שיחות	כמפורט בסעיף 14.1.5.2. במסמכי המכרז.
16.	א'	3.6.3	נבקש להבהיר את משמעות המשפט "ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים" - יש לכך השפעה קריטית בעלויות של תשתיות ופיתוח.	המרכז יכלול את כל המשאבים הנדרשים, ללא מגבלת כמות, כך שלא יוצר מצב שהשירותים הנדרשים לא יסופקו ו/או לא יסתיימו בהצלחה ו/או יופרעו ו/או ינותקו כתוצאה ממחסור במשאבים וזאת ברמת שירות כמפורט בסעיף 14.3.1 במסמכי המכרז.
17.	א'	3.6.3	מבקשים להוריד את הדרישה של תנאי סף למערכת זיהוי דיבור שכמעט ולא נמצאת בשימוש בארץ ומצויה בידי ספק אחד, דבר המקנה לו יתרון ברור	למיטב ידיעת המשרד מערכת זיהוי דיבור מצויה בשימוש בידי מספר גורמים בשוק. יובהר כי דרישת הסף היא שמערכת זהו הדיבור תהיה מצויה ברשות המציע ומוכנה לשימוש במידה ויזכה. תנאי הסף אינו מחייב כי המערכת היא בבעלות המציע.
18.	א'	3.12	בהיותנו קבוצת אינטגרציה גדולה ומשמעותית ובעמידתנו בתנאי הסף, האם יש מגבלה באיחוד וצרוף יכולות במטרה להבטיח חוסן מקצועי ופיננסי רחב יותר?	קיימת הגדרה ל"מציע". המציע והקבלן נותן השירות הם אותו גורם. העמידה בתנאי הסף וניקוד ההצעה הם ביחס ל"מציע". השירות ינתן על ידי "המציע"
19.	ב'	4	המענה הממוכן המתואר במכרז קיים כיום ברשות? אם כן, האם ניתן לקבל מידע מקיף יותר אודותיו?	" המענה הממוכן" הטלפוני של המשרד (ראה פרק 2 עמוד 7 במסמכי המכרז) מספק כיום את כל השירותים הטלפוניים שניתן לקבל במרכז בנגישות האזרח לשירות (ראה נספח ד'1) האזרח בוחר את המסלול לקבלת השירות: מענה אנושי (העברה למרכז) או במענה

ממוכן אוטומטי (במשרד). לידיעתכם, מענה ממוכן ב- SMS וצ'אט לא קיים במרכז.				
נכון טעות סופר. בבקשה לתקן במקום 7.1,7.2,7.3,7.4 יש לרשום בהתאמה 6.1,6.2,6.3,6.4	להערכתנו נפלה טעות במספור תתי הסעיפים. נבקש לתקן את המספור של תתי הסעיפים בסעיף 6 רבתי.	6	ב'	20
ראה תשובה לשאלה 22 להלן.	נבקש להחריג ימים שלאחר שביתה ממדידה לצורך החלת מודל קנס.	6.3	ב'	21
במקרים בהם הגורם להפסקת מתן השירות מקורו במשרד ימליץ הממונה בפני ועדת המכרזים האם ולאיזה תקופה תושהה הפעלת SLA. יובהר כי החלטה הסופית בידי ועדת המכרזים.	מבקשים שבמקרים של שביתות ו/או במקרים אחרים שאינם בשליטת ובאחריות הספק, הספק לא יקנס בתום אירועים אלו, שכן בלתי אפשרי לתת שירות שיעמוד ביעדי ה SLA לאחר מקרים חריגים כאלו	6.3	ב'	22
ראה תשובה לשאלה 22 לעיל	באילו נושאים? מה יהייה אורך השיחה הצפוי? מה יחשב כשיחה שבגינה יש תשלום?	6.3	ב'	23
עם תחילת השביתה תמסר הודעה לזכייך.	האם ניתן לקבל התראה מראש ע"מ שנוכל להיערך בהתאם. גם התראה לפני שביתה וגם התראה בזמן סביר לפני סיום שביתה במידה וזמנים אלו ידועים.	6.3	ב'	24
ראה תשובה לשאלה 24 לעיל.	האם ניתן לקבל התראה מראש ע"מ שנוכל להיערך בהתאם. גם התראה לפני שביתה וגם התראה בזמן סביר לפני סיום שביתה במידה וזמנים אלו ידועים.	6.3	ב'	25
א.נספח ד'1 מפרט את תהליך הפנית השיחות למענה אנושי במרכז. ב.שיחות טלפון בשירות 5678 * מנותבות מרשתות בזק ציבוריות למרכזת PABX של המשרד. נתב השיחות במרכזת המשרד מנתב את השיחות למענה אנושי למרכז או לשירות ממוכן במשרד. ג.התקשורת להעברת השיחות מהמשרד למרכז (ראה סעיף 14.2.2 במסמכי המכרז).	מה המשמעות של שיחות ממרכזיית ה"משרד"? האם ל"משרד" יש מרכזייה שמחוברת למרכזייה של הספק? האם ה"משרד" מהווה "קו ראשון" למענה אנושי ? האם מרכזיית ה"משרד" מעבירה באופן אוטומטי את השיחות הנכנסות למרכזיית הספק ?	7.1.1	ב'	26
א.המרכז נדרש לכלול את כל התשתיות והאמצעים הטכנולוגיים והאנושיים לספק את כל השירותים באמצעי התקשורת הנדרשים להכלל במרכז. ב.פניה בתקשורת טלפונית תענה בשירות טלפוני פניה ב-SMS תענה ב-SMS במרכז. ג.כשירות ומיומנות נציגי השירות ואופן חלוקת המשימות לאספקת השירות לאזרח במרכז בכל אמצעי, מערכות ו תקשורת הנדרשים תקבע ע"י הספק הזוכה.	האם בהתאם לבקשתכם במכרז, הנציג יהיה בעל יכולות/כישורים לספק מענה בו זמנית לשיחת טלפון, צ'אט, SMS? האם שקלתם נושא זה באופן כזה שיהיו נציגים יעודיים לפי סוג המענה? איך ריבוי אמצעים אלו משפיע על משך זמן הטיפול בפנייה על ידי נציג אחד ? האם נוכל לקבל נתונים (הערכה) לתרחיש מסוג זה?	7.1.2.2	ב'	27
א.להערכתנו מעל 80% מהקריאות לשירות יסופקו לאזרח באמצעות	נא הבהרותיכם לסעיף הנ"ל בהיבט של הפניה לא נסגרה ותועבר לטיפול	7.1.2.3	ב'	28

מענה ממוכן. ב. אופן הביצוע (לדוגמא שירות ב-SMS (ראה סעיף 7.5.3). כאשר יובהר שמתן השירות ע"י נציגי השירות (כאמור בסעיף 7.5.3.3) הוא באמצעות SMS. ג. התשלום למענה לאזרח הוא בהתאם לסוג הפנייה שבוצעה ב-SMS או צ'אט. ראה נספח ח' פרק 1 מס"ד 3 עבור SMS – מס"ד 4 עבור צ'אט.	המענה האנושי. נא הסברכם שוב באשר לשיטה ולאופן התשלום בגינה.			
ראה תשובה לשאלה 48 להלן.	נבקש לוודא כי המשרד משלם בעבור שירות הכוכבית.	7.2.1	ב'	29.
בשלב ההתחלתי, המרכז יספק שירות ל-90 שיחות נכנסות בו זמנית ויהיה מוכן בשלבים להרחבת השירות עד ל-150 שיחות נכנסות בו זמנית בהתראה של 30 ימי עבודה לכל שלב הרחבה. הספק נדרש להתארגן לשלבי ההרחבה הנ"ל ולקחת זאת בחשבון בתמחור.	נבקש לדעת האם בתמחור יש להתייחס ל-"תמיכה ב-90 שיחות נכנסות בו זמנית" או ל"הרחבה של 150 שיחות בו זמנית"	7.2.2	ב'	30.
א. ראה מענה לשאלה 30 לעיל. ב. בנספח כ"א (חוזה ההתקשרות) אין התייחסות בחוזה לספק הזוכה לכמות השיחות הנכנסות.	בתיאור הדרישות במכרז מתבקש הספק להיערך לאספקת שרות ל-90 שיחות נכנסות. בחוזה מתבקש הספק להיערך לאספקת שרות ל-60 שיחות נכנסות. נא הבהרותיכם.	7.2.2	ב'	31.
במקביל לבקשה להרחבת כמות השיחות הנכנסות במרכז, המשרד יפעל להרחבת הנגישות בהתאם לחלופה למימוש שתוחלט ע"י המשרד (ראה סעיף 14.2.1.3 במסמכי המכרז).	נבקש להוסיף לאחר המילים "בהתראה של 30 ימי עבודה" וזאת לאחר שהמשרד מוכן לגמרי מצדו לתוספת הערוצים (בהתייחס להכנת התשתית וההיענות להגדלת כמות הערוצים מצד "המשרד") ולא מרגע הבקשה.	7.2.2	ב'	32.
התשלום ינתן ע"פ הצעת הזוכה בהתאם לנספח ח סעיף 2.	במקרה של שיחות יוצאות – נבקש להבהיר כי עלות שיחות יוצאות תוגש לחיוב המזמין על פי הרשום ברשם השיחות ולפי תעריף רשמי של מפ"א.	7.3.1	ב'	33.
אין למשרד נתונים סטטיסטיים בהקשר לכך, בהערכה, השירות יופעל במקרים מועטים בלבד, אם בכלל.	במכרז מפורטת אפשרות כי הספק יתבקש להפעיל כאופציה שיחות יוצאות. האם ישנם נתונים סטטיסטיים בהקשר לכך? כיצד הנושא יתומחר? נא הבהרותיכם	7.3.1	ב'	34.
ראה תשובה לשאלה 34 לעיל.	נבקש התייחסותכם לתמורה בעבור שיחה יוצאת + תקשורת יוצאת.	7.4.1	ב'	35.
נכון להיום תקנת מענה תוך 3 דקי אינה חלה על משרד התחבורה ולפיכך האופציה תופעל רק במידה והמשרד יחוייב לכך.	האם הכוונה להתקשרות call back לאזרח שבחר להשאיר טלפון על מנת שנחזור אליו או כל לקוח שנשט גם אם לא הביע רצון (לא בחר באופציה) שנחזור אליו באמצעות ה-call back ?	7.3.3.1	ב'	36.
ראה תשובה לשאלה 34 לעיל.				

	הספק עשוי להידרש לקמפיינים, תזכורות ושירותים יזומים....יש לכך הערכת היקפים? מדוע על הספק לשאת בעלויות אלו מבלי שיש הערכת היקפים?	7.3.3.3	בי	.37
א.השירות במענה טלפוני עשוי להתבצע במרכז ב- 2 חלופות : ראה סעיפים 7.4.4, 7.4.5 במסמכי המכרז. ב.המרכז נדרש לכלול את כל האמצעים להפעלת השירות לאזרח ב- 2 החלופות הנ"ל. ג.בשלב ראשון השירות יופעל בהתאם לחלופה א' או חלופה ב' (בהתאם להחלטת המשרד). בהתראה של 50 ימי עבודה יעבור לשירות מחלופה לחלופה (לדוגמא מחלופה א' ללא רובוט אוטומטי לחלופה ב' כולל רובוט אוטומטי) ד.החליט המשרד שהמעבר מחלופה לחלופה לא עונה לדרישות השירות של המשרד , המרכז יחזור לעבודה בהתאם לחלופה הנבחרת וזאת גם בהתראה של 50 ימי עבודה זאת ללא מגבלה בכמות המעברים מחלופה לחלופה, במהלך תקופת ההתקשרות.	מעבר בין חלופות בהתראה של 50 ימי עבודה....נא ספקו דוגמאות לדרישה מעין זו. האם יכולות להיות חלופות נוספות למתואר בסעיפים 7.4.4 – 7.4.5	7.4.1.3.2	בי	38
ראה תשובה לשאלה 3 לעיל.	האם ישנם נתונים של כמות פניות לפי שפות?	7.4.2	בי	.39
הדרישה היא לזמן המתנה מירבי שלא יעלה מעל 20 שניות . המשרד מבקש במכרז לספק לאזרח שירות איכותי ומיטבי ב-SLA כנדרש.	מבקשים לוודא שמדובר בזמן המתנה ממוצע בתור , כמקובל בעולם המוקדים	7.4.3	בי	.40
זמן שיחה ממוצעת בהתייחס לתמהיל סוגי וכמות השיחות הוא פחות מ-135 שניות. (בממוצע כ- 20 שיחות לנציג בעמדה בשעה). משכך תעריף המקסימום למענה טלפוני אנושי כמופיע בנספח ח סעיף 1 מסי סידורי 1 יהיה 2.75 ש"ח . ראה נספח ח' מעודכן המצ"ב כנספח 2 למסמך זה.	זמן שיחה ממוצעת הינו 125 שניות – נראה כי יש שינויים משנה לשנה בתמהיל השיחות. נבקש לקבל ממוצע לפי סוג פניה	7.4.4.1	בי	.41
זמן שיחה נטו, אזרח- נציג שירות (110 שניות בממוצע) לא כולל את זמן השיחה הממוכן של ניתוב השיחה ע"י ה-IVR ואיסוף ושילוב הנתונים במסך הנציג ע"י הרובוט האוטומטי. (בממוצע כ- 25 שיחות לנציג בעמדה בשעה).	מה הכוונה לאורך שיחה ממוצע בשילוב נתב ורובוט אוטומטי?	7.4.5.1	בי	.42
א.ראה מענה לשאלה 42 לעיל. ב.יעילות שעתית של הנציג בעמדה של מעל 75%.	נבקש להבהיר האם 100 שניות לשיחה כולל מענה אוטומטי, במידה וכן מדוע נכתב 27 שיחות לנציג בעמדה בשעה ?	7.4.5.1	בי	.43
ראה מענה לשאלה 42 לעיל.	מה אורך שיחה ממוצע במוקד (מרגע המענה לשיחה במוקד ע"י נציג). נתון זה חסר והכרחי	7.4.5.1	בי	.44

45.	ב'	7.4.5.2.4.3	בחלופה ב' – בתהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז בשילוב רובוט אוטומטי נדרש האזרח להקיש נתונים כגון ת.ז. ושנת לידה. הרובוט האוטומטי אמור לשלב את הנתונים במערכות ה CRM לצורך קבלת מסך האזרח הרלוונטי. האם נדרש קישור בין מערכות הטלפוניה לבסיס הנתונים של המשרד לצורך הקפצת מסך האזרח? האם נקבל גישה ישירה לבסיסי הנתונים של מערכת ה CRM וכל המערכות התומכות?	א. למימוש חלופה ב' לא נדרש קישור במערכות הטלפוניה לבסיסי הנתונים של המשרד. ב. הרובוט האוטומטי ישלב את הנתונים הרלוונטים בשדות המתאימים "במסך המידע" (ראה פרק 2 עמוד 7). ג. כאשר השיחה הטלפונית תועבר לנציג השירות למענה אנושי במסך המידע יכללו את כל הפרטים הרלוונטים שנקלטו מהאזרח באמצעות הקשות DTMF בטלפון או במנועי זיהוי קולי ASR.
46.	ב'	7.4.5.2.4.3.3	האם הכוונה להקפצת מסך לנציג? (באמצעות CTI)?	א. ראה תשובה לשאלה 45 לעיל. ב. האמצעים לישום ומימוש בהתאמה לדרישות המרכז והפתרון למימוש שיוחלט ע"י הספק הזוכה.
47.	ב'	7.4.5.2.4.3.3 7.4.5.2.4.4.3	נבקש לדעת האם תוכנת המידע של המשרד כוללת ממשק API סטנדרטי?	ראה תשובה לשאלה 45 לעיל.
48.	ב'	7.5.1.2	נבקש להבהיר האם המס' המקוצר עבור שליחת ה- SMS ישולם ע"י המשרד או ע"י המציע?	ישולם ע"י המשרד בהתאמה ל- 5678 * המשולם ע"י המשרד.
49.	ב'	7.5.1.3	האם יש נתונים בהתפלגות של קבלת/הוצאת שיחות SMS לפי שעה/יום/חודש.	השירות לא קיים כיום במרכז מענה הטלפוני.
50.	ב'	7.5.2.1	האם הכוונה כי המשרד דורש כי במרכז יהיו מחשבים לרבות מקלדות אשר תומכים בשפה הערבית?	המרכז יכלול את כל האמצעים הנדרשים לאספקת השירות בעברית ובערבית. כן.
51.	ב'	7.5.3.2	האם הדרישה היא כי המערכת/רובוט אוטומטי נדרשים לתמוך, להבין מסרונים (SMS) בשפה הערבית ובהתאמה לענות תשובות בשפה הערבית?	
52.	ב'	7.5.3.3	האם השיחה תיחשב כשירות אנושי ב- SMS או כשירות מענה טלפוני ע"י נציג?	ראה תשובה לשאלה 28 לעיל.
53.	ב'	7.5.4	האם הכוונה למידע כללי בלבד	כמפורט בסעיף 7.1.2.2 במסמכי המכרז.
54.	ב'	7.5.4.3	שידור הודעות לרשימת תפוצה – בפרק התמחור לא קיימת התייחסות לשליחת SMS יזומים – נבקש להוסיף סעיף זה בפרק התמחור.	ראו נספח ח' מעדכון המצ"ב כנספח 2 למסמך זה . הצעת המחיר תוגש לרכיב זה תוגש בהתאם לקרטיונים הבאים : א. מחיר להודעה עד ל- 10,000 הודעות SMS בחודש. מחיר מקסימום 15 אג' להודעה . מחיר מינימום 7 אג' להודעה. ב. מחיר להודעה מעל 10,000 הודעות SMS בחודש. מחיר מקסימום 15 אג' להודעה. מחיר מינימום 7 אג' להודעה.
55.	ב'	7.5.5.1	מבקשים הבהרה (עם דוגמה) לאופן החישוב ומה נכלל ומה לא	א. עדכון לסעיף 7.5.5.1 – "פניה לקבלת שירות ואספקת השירות לאזרח, מתייחס למופע פניה לנושא

<p>אחד של האזרח במהלך יממה מתחילת הטיפול ועד סיומו. פנה האזרח ביממה מספר פעמים בנושאים שונים, כל נושא יחושב כפניה לתשלום."</p> <p>ב.עדכון לסעיף 7.5.5.2 - "שאלות הבהרה באמצעות SMS של המרכז לאזרח לצורך ריכוז נתונים להבנת השירות הנדרש על ידי האזרח, לא יחושבו כשירות SMS לתשלום."</p>				
<p>ראה תשובה לשאלה 55 לעיל.</p>	<p>נבקש להבהיר כיצד מחושבת שיחת סמס לתשלום</p>	7.5.5.2	ב'	56.
<p>ראה תשובה לשאלה 55 לעיל.</p>	<p>מבקשים הבהרה לסעיף זה. עם דוגמאות. מה כן נחשב לתשלום, לעומת מה לא. מה זה שאלות הבהרה או קבלת מידע חלקי או קריאת סרק. נדרשות דוגמאות לכל סוג</p>	7.5.5.2	ב'	57.
<p>ראה תשובה לשאלה 55 לעיל.</p>	<p>מהי כוונתכם במשפט " שאלות הבהרה או קבלת מידע חלקי או קריאות סרק, לא יחשבו כקריאת SMS לתשלום " - מה נחשב מידע חלקי, קריאות סרק ?</p>	7.5.5.2	ב'	58.
<p>א.באם השירות לאזרח הקורא סופק ב-SMS התשלום יהיה עבור SMS (נספח ח' מס"ד 3).</p> <p>ב.באם השירות לאזרח הקורא סופק במענה טלפוני במקום ב-SMS התשלום יהיה עבור מענה טלפוני אנושי (נספח ח' מס"ד 1 או 2).</p> <p>ג. לקריאת שירות אחת לא יהיה כפל תשלומים. (גם עבור SMS וגם עבור מענה טלפוני).</p>	<p>"לא יהיה כפל תשלומים" - כיצד יתבצע התשלום, כשיחה ?, כ - SMS ?</p>	7.5.5.3	ב'	59.
<p>ראה תשובה לשאלה 59 לעיל.</p>	<p>כפל בין מה למה?</p>	7.5.5.3	ב'	60.
<p>ראה תשובה לשאלה 59 לעיל.</p>	<p>איזה מחיר יחויב? הגבוה מבין השניים?</p>	7.5.5.3	ב'	61.
<p>ראו האמור בסעיף 7.6.3.</p>	<p>נבקש להבהיר כיצד מחושבת שיחת צ'אט לתשלום</p>	7.6	ב'	62.
<p>כמפורט בסעיף 7.6.2.1 במסמכי המכרז.</p>	<p>האם מערכת הצ'אט נדרשת לספק מענה בכמה שפות?</p>	7.6	ב'	63.
<p>א.ראה תשובה לשאלה 28 לעיל. ב.כמות הנציגים הנדרשת במרכז מותנה באיכות המענה הממוכן ומיומנות נציגי השירות. המציעים יתבססו על ניסיונם בעת הגשת ההצעות</p>	<p>להערכתכם כמה נציגים אמורים לתת מענה ל- 30 שיחות צ'אט בו זמנית?</p>	7.6.1.3	ב'	64.
<p>א.פנה האזרח ביממה מספר פעמים באותו נושא, לצורך תשלום כל הפניות יחושבו כפניה אחת לתשלום.</p> <p>ב.פנה האזרח ביממה מספר פעמים בנושאים שונים, כל נושא יחושב</p>	<p>"... מתייחס למופע של אזרח אחד במהלך היממה..." - אם הלקוח פנה בציט בשעה 08:00 בבוקר ופונה שוב בשעה 16:00 אחר הצהריים, האם הצ'אט שבוצע בשעה 16:00 לא ישולם ? (בין אם מדובר באותו</p>	7.6.3.1	ב'	65.

כפניה לתשלום. ג.המערכת המוצעת נדרשת לכלול כלים לפיקוח ובקרה על כל תהליכי הפניה לשירות.	נושא פניה ובין אם בנושא אחר)			
ראה תשובה לשאלה 65 לעיל.	מה קורה במקרה והאזרח פנה באותו היום בשני נושאים שונים ובשעות שונות? (כלומר: זה לא המשך של פנייתו הראשונה)	7.6.3.1	ב'	66
א.ראה תשובה לשאלה 65 לעיל. ב.ערך הזיהוי לא רלוונטי לציאט.	האם אזרח שפונה באותו יום מספר פעמים, אבל בכל פעם נושא הפנייה שונה ו/או מבקש מידע אודות רכב שונה, האם זה ייחשב כפנייה אחת לצורך התשלום? במידה והתשובה היא כן, נבקש לדעת מהו הערך החד ערכי לצורך זיהוי הפונה? במידה והערך לזיהוי הינו ת.ז לחילופין ח.פ חברה יובהר כי ישנם חברות רבות בעלות צי רכב אשר יפנו פעמים רבות לקבלת תשובות בנוגע לרכבים שברשותם, באותה היממה.	7.6.3.1	ב'	67
עדכון לסעיף 7.6.3.3 – "שאלות הבהרה באמצעות צ'אט של המרכז לאזרח, לצורך ריכוז נתונים להבנת השירות הנדרש על ידי האזרח לא יחשבו כשירות צ'אט לתשלום".	נדרשת הבהרה + דוגמאות. מה כן נחשב כשירות צ'אט בתשלום, לעומת מה לא	7.6.3.3	ב'	68
ראה תשובה לשאלה 68 לעיל.	מהי כוונתכם במשפט "שאלות הבהרה או קבלת מידע חלקי לא יחשבו כקריאת צ'אט לתשלום" – מה נחשבת לשאלת הבהרה או מידע חלקי?	7.6.3.3	ב'	69
ראה תשובה לשאלה 68 לעיל.	מדוע שאלות הבהרה או קבלת מידע חלקי לא יחשבו כשירות צ'אט לתשלום?	7.6.3.3	ב'	70
ראה תשובה לשאלה 68 לעיל.	נבקש הבהרה לסעיף זה, כיצד מוגדר מתן מידע חלקי?	7.6.3.3	ב'	71
א.ראה תשובה לשאלה 28 לעיל.	נבקש הסברכם מדוע הספק לא יהיה זכאי לתשלום בהעברה למענה טלפוני או המענה בציאט? הרי יש במקרים אלו פעילות/עבודה של נציג שרות.	7.6.3.4	ב'	72
מערכת האינטרא-נט אינה מערכת לניהול ידע. כל המידע הכללי למתן השירות מצוי במערכת. תדירות העדכונים לפי הצורך. הסטוריית עדכונים אינה רלוונטית למתן השירות.	האם מערכת האינטרא-נט משמשת כמערכת ניהול ידע? האם כל המידע הכללי הנדרש לנציג מצוי במערכת זו? מהי תדירות העדכונים? האם נשמרת הסטוריית עדכונים?	8.1.2-8.1.3	ב'	73
הכניסה למערכת הינה דרך הכתובת האינטרא-נטית שלה, שתימסר לספק הזוכה. הנציג שייכנס על פי הכתובת הזו, יזדהה באמצעות ה-TOKEN כאמור בסעיף 23.5 למסכמי המכרז.	איך מתחברים?	8.1.2	ב'	74

75.	ב'	8.2.2	מסך המידע זה ה CRM של המשרד?	לא. מסכי המידע מכילים מידע מתוך המערכות התפעוליות של המשרד.
76.	ב'	8.4.3	מסך המידע כולל מערכת בילינג?	לא.
77.	ב'	8.5	בכך תחשב סגירת הפניה? בעובדה כי בהעדר מידע יועבר הפונה לאחד ממשרדי הרישוי ברחבי הארץ?	חיובי, בהעדר מידע הפניה תיסגר. הפונה לא יועבר על ידי המוקדן לאחד ממשרדי הרישוי. ההחלטה לפנות לפנות למשרד הרישוי היא בגדר המלצה בלבד.
78.	ב'	9.3,9.4	נבקש לבטל הדרישה לצירוף אישור רוי"ח או עו"ד מידי חודש בחודשו. ולאפשר החלופות הבאה כנהוג: 1. חתימה של מורשי חתימה אחת לרבעון 2. אישור עו"ד אחת לשנה	נוסח הסעיף נותר בעינו .
79.	ב'	9.7.3.1.2	למה הכוונה ברזולוציות של שניות?	לדוגמא : שהנתונים בדוחות R.T.M יתעדכנו בזמן אמת כל 2 שניות
80.	ב'	9.7.3.1.3	האם ניתן לקבל פירוט איזה סוגי מערכות ומשתמשים ומה בנוגע לאבטחת מידע?	א. נדרשת אבטחת מידע בהתאמה לפרק 23 במסמכי המכרז. ב. מימוש האמור בסעיף יבוצע בהחלטת המשרד בהתאם מערכות הקיימות במשרד.
81.	ב'	9.7.3.1.3	לכמה עמדות נדרשת כניסה לטובת עובדי המשרד?	לפחות 3 רשיונות .
82.	ב'	10.1.3	נבקש לקבל את עמדת המשרד ולאפשר לקבלן להתייחס לעמדה זו תוך פרק זמן סביר בטרם קבלת החלטה על החלפת העובד.	נוסח הסעיף נותר בעינו .
83.	ב'	10.2.3	סקר שביעות רצון שתוצאותיו מחייבות את הספק – נבקש אפשרות לבחון הסקר, להכירו ולוודא כי בוחן את השירות שניתן על ידי המוקד ואת הפרמטרים שלספק יש יכולת להשפיע עליהם בלבד.	נוסח הסעיף נותר בעינו .
84.	ב'	10.2.3	נבקש להגדיל את הכמות ל – 5 סקרים לפחות ואת הפסקה ההתקשרות להתנות במתן התראה בכתב של 60 ימים לפחות.	נוסח הסעיף נותר בעינו. הפסקת התקשרות במקרה זה תעשה ככל הפסקת התקשרות בהתאם לתנאי החוזה.
85.	ב'	11.2	תקופת ההתארגנות נחשבת כחודשים בעלי עלויות כבדות משקל. בהתייחס לטבלת התמחור במכרז, יש לעניין זה בעיה תימחורית יסודית ועמוקה. נא התייחסותכם והערכתכם מחדש לסעיף זה.	א. הדרישה ללא שינוי. ב. עלות ההקמה, ההתארגנות, הדרכה והפעלה משוקללים בהצעת המחירים שבנספח ח'.
86.	ב'	11.5	נבקש לשנות את הסעיף לקבלת חודעה מראש של 90 יום.	נוסח הסעיף נותר בעינו.
87.	ב'	11.6.8	נבקש להתנות עמידה במבחני קבלה בתום 3 חודשים בשיתוף פעולה של משרד התחבורה ולסייג במקרים של כוח עליון, חגים המפחיתים את מספר ימי העבודה והשבתות.	לאחר המילים "ולא אושרה הפעלת המרכז במועד שנקבע" יתווספו המילים "בשל נסיבות שאינן באחריות המשרד".
88.	ב'	11.8	נבקש לשנות את מתן ההודעה	נוסח הסעיף נשאר בעינו.

	המוקדמת לפרק זמן של 90 ימים כנהוג			
89.	ג'	12.1.5.1.2	ניסיון מנהל הפרויקט - נבקש לשנות הדרישה לניסיון בניהול פרויקט הקמה של מרכז מענה טלפוני אחד או לחילופין אפשרות לכך שמנהל הפרויקט הייעודי ילווה במנהל הקמה מתמחה בעל ניסיון בשתי הקמות לפחות.	נסיון מנהל הפרוייקט כנדרש בתנאי הסף שבסעיף 3.4.2.
90.	ג'	12.1.6.1	האם לאורך כל תקופת ההתקשרות עלויות ההדרכה יחולו על המציע? במידה וכן, האם ניתן להקטין את משך תקופת ההדרכה? יובהר כי ע"פ משך זמן ההדרכה הנדרש במכרז העלות מוערכת בין 800-1200 ש"ח לעובד לתקופת ההדרכה.	ראה תשובה לשאלה 85 לעיל.
91.	ג'	12.1.6.2	האם לאורך כל תקופת ההתקשרות עלויות החניכה יחולו על המציע? במידה וכן, האם ניתן להקטין את משך תקופת החניכה? יובהר כי ע"פ משך זמן ההדרכה הנדרש במכרז העלות מוערכת בין 800-1200 ש"ח לעובד לתקופת החניכה.	ראה תשובה לשאלה 85 לעיל.
92.	ג'	12.1.6.3 12.1.6.4	מי מעביר הדרכות ומבחנים אלו?	ע"י הספק באישור המשרד. המשרד ידריך מספר בעלי תפקידים של הספק אשר ידריכו בהמשך את עובדי הספק.
93.	ג'	12.2.1	נא בחנו מחדש את כל נושא ההדרכה והעלויות המשתמעות מכך על הספק. גם לעניין זה אין קורלציה בין התמחור לבין דרישות ההדרכה, ההכשרה, הבחינות והקורסים בנושאים נוספים.....שלאורה הינם ללא כל הגבלה	ראה תשובה לשאלה 85 לעיל.
94.	ג'	12.2.4.2	מכיוון שמשך ההדרכה אינו ידוע ועצם קיומה של ההדרכה לא וודאי נבקש תשלום שעות הדרכת נציגים עבור פעילות השירותים הנוספים.	ראה תשובה לשאלה 85 לעיל.
95.	ג'	12.2.7.3	מבקשים לקבל התפלגות שיחות על פני השנה	ראה תשובה לשאלה 3 לעיל.
96.	ג'	12.2.7.4	נבקשכם לשנות את מספר ימי ההודעה המוקדמת ל - 14 ימי עבודה מראש בטרם יערוך קמפיין ולא 5 ימי עבודה כאמור בכתב המכרז וזאת לאור הדרישה להכשרת נציג המופיעה בסעיפים 12.1.6.1 - 12.1.6.2. אשר מחייבת במצטבר 10 ימי הכשרה לכל הפחות.	הדרישה ללא שינוי. המשרד לא מצפה שהספק יכשיר עובדים רק לצורך מתן מענה לתקופות שיא. הכוונה, שהספק יתגבר את המרכז בעובדיו שמוכשרים לספק את השירות.
97.	ג'	12.2.7.4	כיצד הודעה של רק 5 ימים מראש אם משך ההדרכה הינו 5 ימים?	ראה תשובה לשאלה 96 לעיל.
98.	ג'	12.2.7.4	נבקש לשנות ל- 30 יום.	ראה תשובה לשאלה 96 לעיל.
99.	ג'	13.2.1	הסעיף אינו ברור. באילו אישורים מדובר? האם בהסכם שכירות? ניתן להניח כי לרוב, המציעים לא יהיו בעלי המקרקעין בהם יהיה המרכז,	אישורים ומסמכים מהרשויות בהם נמצא המרכז בישראל, המאשרים את אכלוס המבנה לסוג הפעילות הרלוונטי לדוגמא:

הרשות המקומית (טופס 4 , רשיון עסק וכד'), מכבי אש, משרד העבודה, וכל רשות ורשיון רלוונטי לפעילות.	אלא שוכרים שלו. אם מדובר בהסכם שכירות, הרי שמדובר במסמך מסחרי חסוי ונבקש להסתפק באישור בכתב מאת בעלי המקרקעין אודות זהות השוכר ותקופת השכירות.			
הדרישה ללא שינוי.	הדרישות מתאימות לאתר חירום, והמוקד הנדרש אינו מוגדר כמוקד בשעות חירום. מבקשים לצמצם את מספר השעות הנדרש	13.3	ג'	100.
המושג WS לא מוכר ולא נכלל בפרק 2 במסמכי המכרז.	ASR - נבקש לדעת האם נדרש להפעיל WS מול המשרד?	14.1.3.3.2	ג'	101.
ראה סעיף 14.2.2 במסמכי המכרז.	חיבור למרכזיה של משרד התחבורה – נבקש לדעת מה הן אפשרויות ההתממשקות: IP, QSIG, PRI, TRUNK?	14.2.1.3.2	ג'	102.
ראה תשובה לשאלה 102 לעיל.	באיזו דרך תבצע הפניית שיחה לקבלן ממרכזת הטלפונים של המשרד?	14.2.1.3.2	ג'	103.
לא בעתיד הקרוב, אך יתכן ויקרה במהלך תקופת ההתקשרות ועל המציע לקחת זאת בחשבון.	מערכת מרכזיה IPT מתי המשרד מתכנן להחליף?	14.2.1.3.2	ג'	104.
אין באפשרותינו להתחייב לטווח זמן של 15 דקות. כאשר יש תקלה, מרגע שנודע לנו עליה אנו מייצרים BYPASS ומאפשרים חיוג ישיר למוקד.	מניסיונו המעבר של השיחות דרך מרכזיית המשרד יוצרת ריבוי תקלות במהלכן לא נכנסות שיחות למוקד. כתוצאה מכך ישנה פגישה ישירה בהכנסות הספק ולפיכך, אנו מבקשים הבטחה של רמת שירות של מרכזיית המשרד שתהיה זהה לזו שנדרשת ממרכזיית הספק והגדרה של פיצוי מוסכם במקרה של תקלה של מעל ל-15 דקות בכניסת שיחות	14.2.2	ג'	105.
בכל ממשק ספרתי שיסוכם בין הספק הזוכה לחברת המפ"א שיכול להיות עורק PRI או עורק SIP TRUNK.	נבקש לקבל פירוט והבהרה כיצד תבצע העברת השיחות בחלופה של תקשורת ישירה בין המרכז למרכזת מפ"א?	14.2.2.1.5	ג'	106.
ראה תשובה לשאלה 104 לעיל.	מדוע בעת החלפת מרכזיה עלויות הממשקים תהיה על חשבון הספק? יש לכם הערכות מוקדמות לעלויות צפויות?	14.2.3	ג'	107.
בהתאם לפתרון למימוש שיוחלט ע"י הספק הזוכה.	האם שליחה/קבלת SMS דרך המחשב או דרך סלולאר?	14.3.2	ג'	108.
יסופק ויופעל ככל הנדרש ע"י הספק הזוכה.	האם זה לא קיים היום? האם מערכת זו לא באחריות המשרד? (כנשאל לגבי סעיף 2?)	14.4	ג'	109.
נוסח הסעיף ישונה כדלקמן: "הודעות ניתוב בכל השפות - אספקה אחריות ותשלום ע"י הקבלן; ג'ינגלים מוסיקה וכרוזים בכל השפות – באחריות המשרד.	מדוע כל עלויות הגיינגלים, המוסיקה וההודעות תהיינה על חשבון הספק מבלי שנדע סטטיסטיקות כלשהן וללא כל הגבלה?	14.4.3	ג'	110.
מערכת העבודה של הנציג אינה מערכת CRM. מערכת העבודה של הנציג תסופק ע"י המשרד	האם מערכת העבודה של הנציג (CRM) תסופק על ידי המשרד?	15.1	ג'	111.

112.	גי	15.2.3	מדוע קו התמסורת, קו העברת הנתונים וכו' יהיו ע"ח הספק? אין זה יכול להיכנס למסגרות התמחור על בסיס טבלאות התמחור המופיעות במכרז. נבקשכם להתייחס לכך בנפרד. נא הבהרותיכם.	ראה תשובה לשאלה 85 לעיל.
113.	גי	15.2.6 15.2.7	אין נתונים מספקים להערכת עלויות. נא הבהרותיכם לסעיפים אלו.	נתוני הפריטים הנדרשים בעמדת העבודה מפורטים . בהתייחס לסעיף 15.2.7 הכוונה לשינוי גירסא של תוכנת ההפעלה והדפדפן ושינויי חומרה בהתאם, אם יידרשו על פני הנחיות היצרן. הדרישה ללא שינוי.
114.	גי	15.3.3	לא ניתן להתחייב על תיקון של כל תקלה תוך 4 שעות מאחר וזה תלוי בסוג התקלה שיכולה להימשך מעל 4 שעות. נא לפרט סוגי תקלות וזמני טיפול.	
115.	גי	15.3.3	נבקש שתקלה הדורשת תיקון טכנאי השבתת המרכז לא תעלה על 4 שעות עבודה ולא 4 שעות קלנדריות	השבתת ה"מרכז" לא תעלה מעל 4 שעות קלנדריות.
116.	גי	16	במידה וב-IVR לחצו לקבלת מידע כללי- האם זה נחשב כפניה שיש בגינה תשלום?	לא.
117.	גי	16	האם על כל בחירה בתפריט ב- IVR (נתב) יש בגינה תשלום?	לא.
118.	גי	16	במידה ואזרח ביקש מידע כללי ב-IVR ולאחר שקיבל את המידע הוא ביקש לעבור למוקד. כיצד תחושב פניה זו? כשתי פניות?	תשלום כפניה אחת.
119.	גי	16.1.1	מבקשים לקבל דוגמאות של מה נחשב כפניה שיש תשלום בגינה, בכל הערוצים (במוקד, בצאט וב- SMS)	ראה תשובה לשאלה 55 לעיל.
120.	גי	16.1.3.1	נבקש לוודא שהשיחות והפניות שאינן משולמות גם לא יכללו לשקלול עמידה ביעדים	השיחות והפניות שאינן משולמות כן יכללו לשקלול בעמידה ביעדים..
121.	גי	16.1.3.1 16.1.3.2	מבקשים לחדד את ההבדל בין שני הסעיפים. איזו המתנה יש לפני הכניסה לתור לעומת לפני קבלת השירות. דוגמאות יעזרו.	בתהליך כניסת השיחה לנציג למענה אנושי "במרכז" קיימים 2 שלבים: <u>שלב א'</u> - כניסת השיחה למרכז ובחירת השירות הנדרש לאזרח בנתב (סעיף 16.1.3.1). <u>שלב ב'</u> - האזרח בחר את השירות הנדרש, השיחה עוברת לשדה המתנה (תור) לקבלת נציג שירות (סעיף 16.1.3.2).
122.	גי	16.1.3.4	האם הכוונה להמתנה ממוצעת? ולאיזה שירות היא מתייחסת?	א.זמן מירבי. ב.תור המתנה לכל שירות שהמרכז מספק לאזרח הפונה.(לדוגמא: תורים לפי שפות וכד').
123.	גי	16.2	מודל הקנס הינו נוקשה מאוד ומשמעותו שבסבירות מאוד גבוהה הספק יקנס. אנו בטוחים שאין זו כוונת המשרד, שהרי המשרד מעוניין בקבלת שירות טוב יחד עם עידוד הספק ולא דיכוי. מבקשים לחקל במדוי המודל/ שיטת החישוב	נוסח הסעיף נותר בעינו. המשרד מבקש לספק שירות טוב ואיכותי לאזרח וזאת בזמן המתנה של פחות מ- 20 שניות לקבלת השירות.

מבקשים להוסיף למודל גם פרס. שהרי המשרד מעוניין בעידוד הספק למאמץ מרובה שבצידו יתכן גם פרס (מקובל במכרזים)	16.2	ג'	.124
המשרד מבקש לספק את השירות לאזרח ברמת שירות (SLA) הנדרש במסמכי המכרז, כך שאין משמעות רבה לשיפור. ראה תשובה לשאלה 22 לעיל.	16.2	ג'	.125
(1) אנו מבקשים להוסיף סעיף שמתייחס לביטול מנגנון הפיצויים במקרה של תקלות שמקורן בצד "המשרד". הכוונה לתקלות מרכזייה אשר אחריהן נוצר עומס במוקד, תקלות בגישה למסכי המידע והפעולות אשר יוצרות עומס של שיחות חוזרות ותקלות באתר האינטרנט של "המשרד" אשר יוצרות גם הן שיחות חוזרות ועומסים לא צפויים.			
(2) אנו מבקשים להוסיף סעיף שמתייחס לביטול מנגנון הפיצויים במקרה של קמפיין שלא ניתן לו זמן הערכות של שבועיים לפחות.			
ראו תשובה לשאלה 22 לעיל.			
ראו תשובה לשאלה 123 לעיל.	16.2.3.1	ג'	.126
אין כל הגיון לא לשלם כל תמורה לספק במידה והשיחה נענתה לאחר 180 שניות.			
ראו תשובה לשאלה 123 לעיל.	16.2.3.1 16.2.3.2	ג'	.127
הדרישות לעניין זה חריגות בחומרתן. נבקש את התייחסותכם המתודשת.			
ראו תשובה לשאלה 123 לעיל.	16.2.3.1	ג'	.128
נא בדיקתכם החוזרת בנושא בהתאם למכרזים מסוג זה.			
סעיף 16.2.4 ללא שינוי.	16.2.4	ג'	.129
מבקשים לשנות זאת למוצעים, כמקובל בעולם המוקדים. ההתייחסות למדדים של כל שיחה מייצרת חוסרת יעילות גבוהה			
בהצעת המחיר הספק יציין תעריף נדרש עבור מענה להודעת SMS. עבור כל הודעת SMS שלא נענתה יקוזז מהתשלום 25% מהתעריף שהציע.	16.2.6	ג'	.130
מבקשים להבהיר סעיף זה. למה הכוונה: החישוב יבוצע על כל הודעות ה-SMS (עם הדגשה), אך הסיכום יהייה על הפניות שלא נענו. נדרש הסבר.			
"מיום אישורה על ידי הממונה."	16.6	ג'	.131
נא הבהירו כי התשלום בתנאי 30-45 יום בהאם להוראות תכ"ס נספר מיום הגשת החשבונית ולא מיום אישורה			
נוסח הסעיף נותר בעינו.	16.7.2.1	ג'	.132
מבקשים לוודא, ודבר זה הכרחי, שההצמדה לשכר המינימום תהייה במידי מיום השינוי ולא כעבור 18-24 חודשים			
נוסח הסעיף נותר בעינו.	16.7.2.3	ג'	.133
מבקשים לשנות כך שההצמדה למדד תהייה בחלוף 18 חודשים ולא כמצויין, שמשמעו הינה כאילו אין בכלל הצמדה. ומאחר ויש כל כך הרבה שינויים במשק-ההצמדה הכרחית כמה שיותר מוקדם			
נוסח הסעיף נותר בעינו.	16.7.2.5	ג'	.134
הסעיף איננו הגיוני בעליל. בכל הנוגע לשכר מינימום, שכר המינימום איננו מתעדכן ברמה חודשית והפתרון המוצע על ידכם איננו			

	משפה את הספק באופן נאות בגין התייקרות בשכר המינימום. נוסח הסעיף מתאים אך ורק לשינויים במדד המחירים לצרכן. לפיכך, נבקשכם לאשר הצמדה מידית בנוגע לשינויים בשכר המינימום.			
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש כי המשרד יעניק לספק המפר, זמן סביר לתיקון ההפרה בגינה מבקש המשרד לסיים את ההתקשרות ורק במידה והמציע/ספק לא תיקן את ההפרה במועד שנקבע, יוכל המשרד לסיים את ההתקשרות ולחלט את הערבות.	18.2	ד'	.135
<u>נוסח הסעיף נותר בעינו</u>	נא הוסיפו כי ההתחייבות לשיפוי מותנית בכך שהמשרד יודיע לספק על כל תביעה או דרישה כאמור, יאפשר לספק להתגונן כנגדה, ישתף פעולה עם הזוכה ולא יתפשר בתביעה או יביא לסיומה ללא הסכמת הזוכה מראש ובכתב.	20.2	ד'	.136
נוסח הסעיף נותר בעינו.	<u>נבקש לסייג:</u> "למרות האמור לעיל, מוסכם כי לא ייחשב כמידע סודי מידע אשר: 1. היה מצוי בחזקת החברה ללא הפרה של חובת סודיות לגילוי המידע. 2. פותח באופן עצמאי על ידי החברה ללא הפרה של חובת סודיות. 3. נמסר לחברה על ידי צד ג' ללא הפרה של חובת סודיות. 4. הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת סודיות מצד החברה למעט גילוי מידע כאמור אשר בעצם גילוי הוא הופך מידע אשר הפך לנחלת הכלל לאמין או מוסמך יותר. 5. מידע שנמסר על ידי המשרד לצד שלישי ללא הפרה של חובת סודיות. 6. מידע שיימסר לבית המשפט על ידי החברה על פי דרישת בית משפט מוסמך או רשות מוסמכת על פי חוק לדרוש מידע, ובמידה הנדרשת בלבד. אם הגילוי נעשה כאמור, יינתן רק המידע המינימלי הנדרש ותינתן למשרד הודעה בכתב על כך שהמידע האמור נמסר על מנת לאפשר למשרד הזדמנות נאותה להשיג צו המונע את הגילוי.	22.1	ד'	.137
<u>הבקשה נדחית.</u>	העלויות לעניין זה חריגות ואינן	23.5	ד'	.138

נופלות בקנה אחד עם טבלאות המחירים. נא שקלו מחדש התייחסותכם לנושא זה, ובמידה ואתם מבקשים כי הספק ייקח אחריות על כך, נא שקלו נטילת העלויות עליכם.				
המרכז נדרש לכלול את כל התשתיות, התקשורת והאמצעים הטכנולוגיים והאנושיים להספקת כל השירותים הנדרשים באחריות כוללת של הספק הזוכה.				
ראו מסמך ביטוח מעודכן ומחייב מצ"ב	נבקש להשמיט/לשנות את התוספת של "שטחים מוחזקים"	25.2.1	ד'	.139
ראו מסמך ביטוח מעודכן ומחייב מצ"ב	אנו מבקשים להקטין את גבולות האחריות כדלקמן: \$500,000 לעובד. \$1,000,000 למקרה.	25.2.2	ד'	.140
ראו מסמך ביטוח מעודכן ומחייב מצ"ב	נא להוסיף את המילים "באופנים שתוארו לעיל" אחרי המילה "משרד".	25.5.1	ד'	.141
ראו מסמך ביטוח מעודכן ומחייב מצ"ב	נבקש לקבל הודעה מוקדמת של 30 יום לפחות.	25.5.1	ד'	.142
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש לשנות את המילה "מלאה" למילים "על פי דין"	27.1	ד'	.143
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המשפט: "פטור כאמור לא יינתן לטובת מי שפעל בזדון".	27.1	ד'	.144
הבקשה נדחת.	נבקש להוסיף את המלה הבא בתור סעיף נפרד: "האמור כפוף ל: 1. פס"ד שלא עוכב ביצעו והקובע את אחריות החברה. 2. שהמשרד הודיע לחברה תוך זמן סביר אודות תביעה, דרישה או טענה אשר עלולות לחשוף אותה לחובת השיפוי כאמור. 3. כי המשרד נתן לחברה הזדמנות להתגונן. 4. כי המשרד לא התפשר ביחס לכל תביעה ו/או דרישה כאמור בטרם קיבל הסכמת החברה מראש ובכתב.	27.1 27.3	ד'	.145
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לשנות את המילה "יפצה" למילה "ישפה"	27.2	ד'	.146
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המשפט: "ובלבד שניתנה לקבלן האפשרות להתגונן ובמקרה של פשרה בתנאי שנתן את הסכמתו מראש ובכתב"	27.2	ד'	.147
המענה המבוקש הוא למנהל פרויקט . מצורף להלן.	מנהל הפרויקט = מנהל המוקד?	31.1.7	ה'	.148
	תצהיר העדר רישום פלילי, נבקש הבהרה: נא העבירו את נוסח התצהיר שאתם מבקשים שהמועמד יחתום עליו (לא צורף)	32.6.3	ה'	.149
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש כי המשרד יעניק לספק המפר, זמן סביר לתיקון ההפרה בגינה מבקש המשרד לסיים את ההתקשרות ורק במידה והמציע/ספק לא תיקן את ההפרה במועד שנקבע, יוכל המשרד לסיים את ההתקשרות ולחלט את הערבות.	40.8	ו'	.150

151.	ר'	41.6	נא הוסיפו כי חילוט הערבות ייעשה לאחר שתינתן לספק הודעה בכתב בת 7 ימים במהלכה לא תוקנה ההפרה	נוסח הסעיף נותר בעינו.
152.		נספח א'	מבקשים לקבל אורכי שיחה בכל אחד מהנושאים	ראה תשובה לשאלה 3 לעיל.
153.		נספח א'	מבקשים לדעת האם נדרש זמן "עבודת ניירת" בתום שיחה בכל אחד מסוגי הפניות, ובמידה וכן- מהו	המרכז לא נדרש לתעד את תוכן השיחות, במוקדי המענה האנושי.
154.		נספח א'	נבקש לקבל התפלגות ממוצעת של כניסת שיחות על פני שעות היום, ימי השבוע וחודשי השנה	ראה תשובה לשאלה 3 לעיל.
155.		נספח א'	נבקש להבהיר מה זמן תיעוד הנדרש בסיום שיחה (WRAP UP) - האם ניתן לקבל פירוט סרגל זמן נציג (אחוז דיבור, אחוז פנוי, אחוז לא זמין וכולי)	ראה תשובה לשאלה 153 לעיל.
156.		נספח א'	נבקש לדעת האם מתקיימת פעילות בק אופיס נדרשת הנעשית במרכז שעלינו לקחת בחשבון	לא מתקיימת.
157.		נספח א'	נבקש במידת האפשר לקבל דו"ח פירוט שיחות בהתפלגות יומית ושעתית לרבות נתונים על היום העמוס ביותר ובימי שגרה. יודגש כי במידת האפשר ולצורך אמיתות הנתונים נבקש לקבל את הדו"חות לעיל ממערכת הטלפוניה (CALL CENTER) של הספק המשרת את המרכז כיום.	ראה תשובה לשאלה 3 לעיל.
158.		נספח א'	האם ניתן לקבל נתונים של התפלגות הפניות ביום/ שעה/ חודשים!	ראה תשובה לשאלה 3 לעיל.
159.	נספח ר' 1,2,3	סעיפים	בסעיפים אלו ישנה דרישה לפרט את כל הפרויקטים החל מה 1.1.2010 - מבחינתנו מדובר בעשרות פרויקטים - האם ניתן להגביל לכמות מסוימת של פרויקטים שיוזכרו?	הספק יפרט את כלל הפרוייקטים ולא יותר מחמישה עשר פרויקטים.
160.		נספח ח'	מבקשים להסביר, לפרט ולהביא דוגמאות למה הכוונה "שיחה יוצאת שהסתיימה במענה מוצלח של הצד הנקרא". מה הכוונה מענה מוצלח? אין לכך איזכור במסמכי המכרז	הגדרת מענה מוצלח בטלפוניה הוא שהטלפון הנקרא קבל את הקריאה (צלצול וכד') ועבר למצב "OFF HOOK" (ידני או אוטומטי) וביצע יותר מ10 שניות שיחה עם הקורא
161.		נספח ח' סעיף 4	מחיר הציאט אינו ראלי. מחיר הציאט צריך להיות מחולק בין מחיר למענה אוטומטי לבין מחיר למענה אנושי. נא התייחסותכם.	א.ראה תשובה לשאלה 28 לעיל בהתאמה לציאט. ב.התשלום בגין ציאט יהיה בהתאם להצעת המחיר במענה ממוכן ובמענה אנושי כאחד.
162.		נספח ח' סעיף 3	בהתייחס לסעיף לעיל, גם לעניין זה חייבת להיות SMS התייחסות למענה אנושי. נא התייחסותכם.	ראה תשובה לשאלה 161 לעיל בהתאמה ל-SMS.
163.		נספח ח'	מחיר ציאט בעייתי ונמוך מאוד ללא אוטומטי מענה שאנושי	ראה תשובה לשאלה 161 לעיל.
164.		נספח ח'	בבדיקת העלויות לפרויקט (טבלת המחירים), לרבות הנושאים שהספק	הבקשה נדחית.

	מתבקש לממן בעצמו, וביחס להצעת המחיר המומלצת, אין כל יכולת להביא את הפרויקט לכדי ביצוע, אלא אם כן ספק מפסיד תוך הבנה והכרה מראש. בהתאם למחירים המוצעים, וביחס לכמות הפניות השנתיות המוערכות, הספק מממן את המשרד ללא כל יכולת להרוויח. נבקש את התייחסותכם, דעתכם ושיקולכם הנוסף לכך.			
הבקשה נדחית.	בעקבות העלאת שכר המינימום במשק והחלת התנאים הפנסיוניים אשר חלים כיום על המעביד ובשים דגש על זרישות החומרה והציוד הנדרשים במכרז. נבקש להעלות את תעריפי הפניות בציאט והמסרונים (SMS), היות ובחלקן הנכבד יידרש זמן עבודה ממושך של נציג שירות. לדוגמא: הקלדת מסרונים בהקלדה חופשית, מענה לפונה בשיחת ציאט, דיאלוג עם הפונה וזמן תגובה בין שאלה למתן תשובה עד 30 שניות.	נספח ח'		165.
מצ"ב נספח ביטוח מעודכן ומחייב	אחרי המילה "משרד" נא להוסיף את המילים "באופנים שתוארו לעיל".	נספח יז'		166.
מצ"ב נספח ביטוח מעודכן ומחייב	נבקש לסייג כי ההרחבות "אי יושר של עובדים", "אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש", "הוצאת דיבה – לשון הרע", כלולות בתת גבול אחריות של \$500,000 אשר מהווה חלק מסך גבולות האחריות בפוליסה.	ביטוח אחריות – מקצועית – סעיף ג'	נספח י"ז	167.
מצ"ב נספח ביטוח מעודכן ומחייב	נבקש להוסיף אחרי "אחריות צולבת" את המשפט – "למעט חבות המשרד כלפי המזמין".	ביטוח אחריות – מקצועית – סעיף ג'		168.
מצ"ב נספח ביטוח מעודכן ומחייב	נבקש להוסיף את המילה "אופציה להארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות".	ביטוח אחריות – מקצועית – סעיף ג'		169.
מצ"ב נספח ביטוח מעודכן ומחייב	נבקש להוסיף בסוף המשפט את המשפט – "בכפוף להרחבת השיפוי כאמור לעיל".	כללי (עמ' 2) סעיף 1		170.
נוסח הסעיף נותר בעינו.	<u>נבקש לסייג: "למרות האמור לעיל, מוסכם כי לא ייחשב כמידע סודי מידע אשר:</u> 1. היה מצוי בחזקת החברה ללא הפרה של חובת סודיות לגילוי המידע. 2. פותח באופן עצמאי על ידי החברה ללא הפרה של חובת סודיות. 3. נמסר לחברה על ידי צד ג' ללא הפרה של חובת סודיות. 4. הינו או הפך להיות בגדר נחלת	נספח י"ט		171.

	<p>הכלל ללא הפרת סודיות מצד החברה למעט גילוי מידע כאמור אשר בעצם גילוי הוא הופך מידע אשר הפך לנחלת הכלל לאמין או מוסמך יותר.</p> <p>5. מידע שנמסר על ידי המשרד לצד שלישי ללא הפרה של חובת סודיות.</p> <p>6. מידע שיימסר לבית המשפט על ידי החברה על פי דרישת בית משפט מוסמך או רשות מוסמכת על פי חוק לדרוש מידע, ובמידה הנדרשת בלבד. אם הגילוי נעשה כאמור, יינתן רק המידע המינימלי הנדרש ותינתן למשרד הודעה בכתב על כך שהמידע האמור נמסר. על מנת לאפשר למשרד הזדמנות נאותה להשיג צו המונע את הגילוי.</p>			
מקובל.	<p>נבקש להוסיף בסוף המשפט: "והמשרד מתחייב לשלם לחברה את התמורה בגין השירותים שבוצעו עד אותה עת".</p>	סעיף 6.6	נספח כ"א	.172
נוסח הסעיף נותר בעינו.	<p>נא שנו כך שבכל שינוי כאמור הצדדים יגיעו להסכמה לגבי חלוקת עלותו של השינוי בין הצדדים (ולא שיחול רק על המבצע)</p>	סעיף 16.3	נספח כ"א	.173
ראו סעיף 176 להלן	<p>מה משמעות סעיף זה?</p>	סעיף 17	נספח כ"א	.174
הבקשה נדחית	<p>נא הוסיפו סעיף קטן חדש : 19.5 : "למרות האמור בכל מקום אחר, המבצע לא יהיה אחראי לנזקים עקיפים או תוצאתיים ובכל מקרה, למעט במקרה של הפרת סודיות וקניין רוחני ו אחריות לנזקי גוף מוגבלת אחריותו לסכומים אותם קיבל בפועל מאת הממשלה על פי הסכם זה. התחייבות המבצע לשיפוי מותנית בכך שהממשלה תודיע למבצע על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר למבצע להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בה או תביא לסיומה ללא הסכמת המבצע מראש ובכתב."</p>	סעיף 19	נספח כ"א	.175
סעיף 17 לחוזה ההתקשרות יתוקן כדלקמן: "הספק מתחייב בזאת, כי לא ייערך שינוי במבנה הבעלות של הספק, שמשמעותו שינוי השליטה בספק, כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, במהלך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת, אלא אם כן ניתן לכך אישור מראש ובכתב של המשרד."	<p>תקופת חסימה : הסעיף מאוד בעייתי ופוגע בחופש ההתקשרות, בטח כאשר ניתן לחלט את הערבות בעקבות "הפרתו". מבקשים לבטל את הסעיף. ניתן להוסיף כי כן ניתן לבצע שינויים במבנה הבעלות, כל עוד הדבר לא יפגע בהתחייבויות החברה לפי תנאי המכרז והסכם ההתקשרות.</p>	סעיף 17, סעיף 29.3.3	נספח כ"א	.176

נוסח הסעיף נותר בעינו	<p>נבקש להוסיף את המלל הבא בתור סעיף נפרד:</p> <p>"האמור כפוף ל: 1. פס"ד שלא עוכב ביצועו והקובע את אחריות החברה. 2. שהמשרד הודיע לחברה תוך זמן סביר אודות תביעה, דרישה או טענה אשר עלולות לחשוף אותה לחובת השיפוי כאמור. 3. כי המשרד נתן לחברה הזדמנות להתגונן. 4. כי המשרד לא התפשר ביחס לכל תביעה ו/או דרישה כאמור בטרם קיבל הסכמת החברה מראש ובכתב.</p>	סעיף 19	נספח כ"א	.177
נוסח הסעיף נותר בעינו.	<p><u>נבקש לסייג:</u> "למרות האמור לעיל, מוסכם כי לא ייחשב כמידע סודי מידע אשר:</p> <p>1. היה מצוי בחזקת החברה ללא הפרה של חובת סודיות לגילוי המידע.</p> <p>2. פותח באופן עצמאי על ידי החברה ללא הפרה של חובת סודיות.</p> <p>3. נמסר לחברה על ידי צד ג' ללא הפרה של חובת סודיות.</p> <p>4. הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת סודיות מצד החברה למעט גילוי מידע כאמור אשר בעצם גילוי הוא הופך מידע אשר הפך לנחלת הכלל לאמין או מוסמך יותר.</p> <p>5. מידע שנמסר על ידי המשרד לצד שלישי ללא הפרה של חובת סודיות.</p> <p>מידע שיימסר לבית המשפט על ידי החברה על פי דרישת בית משפט מוסמך או רשות מוסמכת על פי חוק לדרוש מידע, ובמידה הנדרשת בלבד. אם הגילוי נעשה כאמור, יינתן רק המידע המינימלי הנדרש ותינתן למשרד הודעה בכתב על כך שהמידע האמור נמסר על מנת לאפשר למשרד הזדמנות נאותה להשיג צו המונע את הגילוי.</p>	סעיף 20.2	נספח כ"א	.178
ראו מענה בסעיף 10 לעיל	מרשם פלילי – ראו התייחסות למעלה.	סעיף 21.4.1	נספח כ"א	.179
סעיף 6.6 יתוקן ל- 45 יום במקום 60 יום.	אין התאמה בין הסעיף לבין סעיף 6.6 בחוזה. למשל, 60 ימים לעומת 45.	סעיף 24	נספח כ"א	.180
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש כי במקום 50% - יירשם 70% שהוא השיעור המקובל	סעיף 25.2	נספח כ"א	.181
הבקשה נדחית	נבקש להוסיף סעיף חדש: התחייבות המבצע לשיפוי מותנית בכך שהממשלה תודיע למבצע על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר למבצע להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בה או תביא לסיומה ללא הסכמת	סעיף 25.6	נספח כ"א	.182

	המבצע מראש ובכתב."			
מקובל.	נבקש להתאים לתנאי המכרז (סעיף 16.6): תוך 30-45 ימים.	סעיף 27.12	נספח כ"א	.183
הבקשה נדחת.	נבקש למחוק הסעיף	סעיף 27.13	נספח כ"א	.184
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נא הוסיפו כי חילוט הערבות ייעשה רק לאחר שהממשלה תשלח למבצע התראה בכתב לפני מימוש ערבות והמבצע לא תיקן את הדרוש תיקון בתוך 7 ימים מיום קבלת ההתראה	סעיף 29.3	נספח כ"א	.185
נוסח הסעיף נותר בעינו.	נבקש באי עמידה בהתחייבויות יסודיות בלבד.	סעיף 29.3.1	נספח כ"א	.186
נוסח הסעיף נותר בעינו	נא שקלו מחדש בקשתכם בסעיף זה. דרישה גורפת מידי שעל הסף אינה מקובלת. נא התייחסותכם.	סעיף 32	נספח כ"א	.187
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להוסיף את המלל הבא בתור סעיף נפרד: "האמור כפוף ל: 1. פס"ד שלא עוכב ביצעו והקובע את אחריות החברה. 2. שהמשרד הודיע לחברה תוך זמן סביר אודות תביעה, דרישה או טענה אשר עלולות לחשוף אותה לחובת השיפוי כאמור. 3. כי המשרד נתן לחברה הזדמנות להתגונן. 4. כי המשרד לא התפשר ביחס לכל תביעה ו/או דרישה כאמור בטרם קיבל הסכמת החברה מראש ובכתב.	סעיף 32	נספח כ"א	.188

מתאריך 22/03/2013 עד תאריך 17/03/2013

זמן שיחה ממוצע ללא זמן תיעוד	זמן המתנה ממוצע (בשניות)	ג			שיחות שונטשו	ג			שיחות שונטשו	ג			שיחות שונטשו	שיחות נכנסות	בחירת ניתוב	יום בשבוע
		גנטשו בפד"ש	גנטשו בפד"ש ב	גנטשו בפד"ש א		גנטשו בפד"ש	גנטשו בפד"ש ב	גנטשו בפד"ש א		גנטשו בפד"ש	גנטשו בפד"ש ב	גנטשו בפד"ש א				
02:21	42	0	1	5	6	6	3	502	511	517	שיחות בערבית	ראשון				
		75	112	308	495	736	1941	3437	6114	6850	שיחות בעברית	ראשון				
		0	0	4	4	4	4	256	264	268	שיחות ברוסית	ראשון				
02:16	35	0	1	9	10	2	2	458	462	464	שיחות בערבית	שני				
		54	92	281	427	587	1424	3085	5096	5683	שיחות בעברית	שני				
		2	0	7	9	4	9	217	230	234	שיחות ברוסית	שני				
02:19	28	0	0	4	4	1	0	445	446	447	שיחות בערבית	שלישי				
		39	41	135	215	346	351	4355	5052	5398	שיחות בעברית	שלישי				
		0	0	4	4	1	2	230	233	234	שיחות ברוסית	שלישי				
02:13	26	0	0	9	9	3	3	397	403	406	שיחות בערבית	רביעי				
		40	108	591	739	422	741	3786	4949	5371	שיחות בעברית	רביעי				
		0	1	10	11	0	3	208	211	211	שיחות ברוסית	רביעי				
02:20	21	1	0	4	5	1	0	302	303	304	שיחות בערבית	חמישי				
		47	81	173	301	847	675	3106	4628	5475	שיחות בעברית	חמישי				
		0	0	1	1	2	1	184	187	189	שיחות ברוסית	חמישי				
02:17	17	0	1	0	1	2	0	77	79	81	שיחות בערבית	ששי				
		3	3	20	26	15	30	681	726	741	שיחות בעברית	ששי				
		0	0	1	1	0	0	31	31	31	שיחות ברוסית	ששי				

2:17	28	261	441	1,566	2,268	2,979	5,189	21,757	29,925	32,904
------	----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------

מתאריך 19/03/2013 עד תאריך 19/03/2013
משעה 070000 עד שעה 200000

<u>תאריך ושעה</u>	<u>יום בשבוע</u>	<u>בחירת ניתוב</u>	<u>שיחות נכנסות</u>	<u>שיחות שנענו</u>	<u>זמן שיחה ממוצע</u>	<u>זמן המתנה ממוצע (בשניות)</u>
19/03/2013 07	שלישי	שיחות בערבית	4	3	02:18	12
19/03/2013 07	שלישי	שיחות בעברית	99	91		
19/03/2013 07	שלישי	שיחות ברוסית	1	1		
19/03/2013 08	שלישי	שיחות בערבית	47	47	02:17	46
19/03/2013 08	שלישי	שיחות בעברית	521	483		
19/03/2013 08	שלישי	שיחות ברוסית	19	17		
19/03/2013 09	שלישי	שיחות בערבית	49	49	02:20	51
19/03/2013 09	שלישי	שיחות בעברית	635	599		
19/03/2013 09	שלישי	שיחות ברוסית	37	36		
19/03/2013 10	שלישי	שיחות בערבית	67	66	02:15	25
19/03/2013 10	שלישי	שיחות בעברית	670	659		
19/03/2013 10	שלישי	שיחות ברוסית	39	39		
19/03/2013 11	שלישי	שיחות בערבית	58	58	02:18	25
19/03/2013 11	שלישי	שיחות בעברית	680	675		
19/03/2013 11	שלישי	שיחות ברוסית	27	27		
19/03/2013 12	שלישי	שיחות בערבית	51	51	02:22	26
19/03/2013 12	שלישי	שיחות בעברית	624	621		
19/03/2013 12	שלישי	שיחות ברוסית	31	31		
19/03/2013 13	שלישי	שיחות בערבית	48	48	02:17	15
19/03/2013 13	שלישי	שיחות בעברית	507	505		
19/03/2013 13	שלישי	שיחות ברוסית	19	19		
19/03/2013 14	שלישי	שיחות בערבית	28	28	02:19	24
19/03/2013 14	שלישי	שיחות בעברית	419	418		
19/03/2013 14	שלישי	שיחות ברוסית	13	13		
19/03/2013 15	שלישי	שיחות בערבית	22	22	02:16	33
19/03/2013 15	שלישי	שיחות בעברית	350	344		
19/03/2013 15	שלישי	שיחות ברוסית	23	22		
19/03/2013 16	שלישי	שיחות בערבית	36	35	02:21	41
19/03/2013 16	שלישי	שיחות בעברית	330	240		
19/03/2013 16	שלישי	שיחות ברוסית	15	15		
19/03/2013 17	שלישי	שיחות בערבית	19	18	02:24	25
19/03/2013 17	שלישי	שיחות בעברית	219	210		
19/03/2013 17	שלישי	שיחות ברוסית	5	5		
19/03/2013 18	שלישי	שיחות בערבית	13	13	02:21	22
19/03/2013 18	שלישי	שיחות בעברית	122	120		
19/03/2013 18	שלישי	שיחות ברוסית	3	3		
19/03/2013 19	שלישי	שיחות בערבית	8	8	02:20	22
19/03/2013 19	שלישי	שיחות בעברית	89	85		
19/03/2013 19	שלישי	שיחות ברוסית	5	5		

28	2:19	5,729	5,952
-----------	-------------	--------------	--------------

מתאריך 21/04/2013 עד תאריך 26/04/2013

זמן שיחה ממוצע ללא זמן תיעוד	זמן המתנה ממוצע (בשניות)	ננטשו בפד"ש"ג	ננטשו בפד"ש"ב	ננטשו בפד"ש"א	שיחות שונטשו	נענו בפד"ש"ג	נענו בפד"ש"ב	נענו בפד"ש"א	שיחות שנענו	שיחות נכנסות	בחירת ניתוב	יום בשבוע
02:17	28	0	0	4	4	0	3	538	541	545	שיחות בערבית	ראשון
		64	129	565	758	744	1610	4678	7032	7790	שיחות בעברית	ראשון
		0	0	9	9	2	4	321	327	336	שיחות ברוסית	ראשון
		2	1	8	11	2	2	393	397	408	שיחות בערבית	שני
02:12	18	39	70	228	337	785	1099	4054	5938	6275	שיחות בעברית	שני
		0	0	4	4	1	0	205	206	210	שיחות ברוסית	שני
		0	1	2	3	0	1	425	426	429	שיחות בערבית	שלישי
		18	47	141	206	198	797	4691	5686	5892	שיחות בעברית	שלישי
02:15	20	0	0	5	5	0	2	240	242	247	שיחות ברוסית	שלישי
		0	1	1	2	0	4	366	370	372	שיחות בערבית	רביעי
		10	13	97	120	69	166	4974	5209	5329	שיחות בעברית	רביעי
		0	0	1	1	1	0	189	190	191	שיחות ברוסית	רביעי
02:16	18	1	0	2	3	2	3	384	389	392	שיחות בערבית	חמישי
		29	42	165	236	154	522	4223	4899	5135	שיחות בעברית	חמישי
		0	0	2	2	0	1	171	172	174	שיחות ברוסית	חמישי
		0	0	2	2	0	1	76	77	79	שיחות בערבית	ששי
02:21	15	2	7	23	32	22	41	759	822	854	שיחות בעברית	ששי
		0	0	0	0	0	0	31	31	31	שיחות ברוסית	ששי

2:16 19 165 311 1,259 1,735 1,980 4,256 26,718 32,954 34,689

מתאריך 22/04/2013 עד תאריך 22/04/2013
משעה 070000 עד שעה 200000

<u>זמן המתנה ממוצע</u> (בשניות)	<u>זמן שיחה</u> <u>ממוצע</u>	<u>שיחות</u> <u>שנענו</u>	<u>שיחות</u> <u>נכנסות</u>	<u>בחירת ניתוב</u>	<u>יום בשבוע</u>	<u>תאריך ושעה</u>
18	02:13	5	5	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 07
		63	64	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 07
		1	1	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 07
19	02:15	31	32	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 08
		524	535	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 08
		15	15	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 08
23	02:19	37	37	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 09
		697	774	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 09
		22	22	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 09
25	02:17	47	48	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 10
		700	790	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 10
		32	32	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 10
20	02:09	52	53	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 11
		822	847	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 11
		24	24	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 11
14	02:05	60	60	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 12
		777	783	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 12
		33	33	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 12
12	02:09	46	46	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 13
		593	593	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 13
		21	21	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 13
13	02:11	24	24	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 14
		521	523	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 14
		8	8	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 14
16	02:09	25	27	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 15
		407	426	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 15
		19	20	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 15
20	02:08	22	23	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 16
		335	379	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 16
		11	12	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 16
20	02:13	21	21	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 17
		243	278	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 17
		7	8	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 17
23	02:18	17	18	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 18
		151	173	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 18
		8	9	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 18
15	02:12	9	13	שיחות בערבית	שני	22/04/2013 19
		102	107	שיחות בעברית	שני	22/04/2013 19
		5	5	שיחות ברוסית	שני	22/04/2013 19

מתאריך 31/05/2013 עד תאריך 26/05/2013

זמן שיחה ממוצע ללא זמן תיעוד	זמן המתנה ממוצע (כשניות)	נכש"ג		נכש"ב		נכש"א		שיחות שנכש"ג		נכש"ג		נכש"ב		נכש"א		שיחות שנכש"א		שיחות שנכש"ג		שיחות שנכש"ב		שיחות שנכש"א		בחירת ניתוב	יום בשבוע
		א	ב	א	ב	א	ב	א	ב	א	ב	א	ב	א	ב	א	ב	א	ב	א	ב				
02:20	35	0	0	2	2	1	2	412	415	417	שיחות בערבית	ראשון													
		37	151	569	757	755	1481	4527	6763	7520	שיחות בעברית	ראשון													
		0	0	9	9	0	0	330	330	339	שיחות ברוסית	ראשון													
		0	0	0	0	0	0	414	414	414	שיחות בערבית	שני													
		54	32	124	210	279	214	5290	5783	5993	שיחות בעברית	שני													
02:16	30	0	0	4	4	2	2	240	244	248	שיחות ברוסית	שני													
		0	0	2	2	0	0	359	359	361	שיחות בערבית	שלישי													
		3	22	124	149	57	162	5562	5781	5930	שיחות בעברית	שלישי													
		0	0	5	5	0	3	287	290	295	שיחות ברוסית	שלישי													
		0	0	2	2	2	1	338	341	343	שיחות בערבית	רביעי													
02:17	25	8	27	120	155	69	347	4804	5220	5375	שיחות בעברית	רביעי													
		0	0	5	5	0	1	257	258	263	שיחות ברוסית	רביעי													
		0	0	3	3	0	0	339	339	342	שיחות בערבית	חמישי													
		11	27	75	113	100	318	4562	4980	5093	שיחות בעברית	חמישי													
		0	0	2	2	1	1	218	220	222	שיחות ברוסית	חמישי													
02:16	22	0	0	0	0	1	1	80	81	81	שיחות בערבית	ששי													
		0	0	0	0	1	0	80	81	81	שיחות בערבית	ששי													
		5	9	40	54	58	61	717	836	890	שיחות בעברית	ששי													
		0	0	0	0	0	0	40	40	40	שיחות ברוסית	ששי													
		0	0	0	0	0	0	40	40	40	שיחות בערבית	ששי													
02:25	18	0	0	0	0	0	0	40	40	40	שיחות בערבית	ששי													
		0	0	0	0	0	0	40	40	40	שיחות בערבית	ששי													
		5	9	40	54	58	61	717	836	890	שיחות בעברית	ששי													
		0	0	0	0	0	0	40	40	40	שיחות ברוסית	ששי													
		0	0	0	0	0	0	40	40	40	שיחות בערבית	ששי													

2:19 26 118 268 1,086 1,472 1,325 2,593 28,776 32,694 34,166

מתאריך 30/05/2013 עד תאריך 30/05/2013
משעה 070000 עד שעה 200000

<u>תאריך ושעה</u>	<u>יום בשבוע</u>	<u>בחירת ניתוב</u>	<u>שיחות נכנסות</u>	<u>שיחות שנענו</u>	<u>זמן שיחה ממוצע</u>	<u>זמן המתנה ממוצע (בשניות)</u>
16/05/2013 07	חמישי	שיחות בערבית	3	2	02:07	16
16/05/2013 07	חמישי	שיחות בעברית	65	59		
16/05/2013 07	חמישי	שיחות ברוסית	2	2		
16/05/2013 08	חמישי	שיחות בערבית	29	29	02:23	22
16/05/2013 08	חמישי	שיחות בעברית	488	483		
16/05/2013 08	חמישי	שיחות ברוסית	21	20		
16/05/2013 09	חמישי	שיחות בערבית	45	45	02:22	20
16/05/2013 09	חמישי	שיחות בעברית	685	684		
16/05/2013 09	חמישי	שיחות ברוסית	34	34		
16/05/2013 10	חמישי	שיחות בערבית	47	47	02:25	24
16/05/2013 10	חמישי	שיחות בעברית	641	637		
16/05/2013 10	חמישי	שיחות ברוסית	37	37		
16/05/2013 11	חמישי	שיחות בערבית	55	55	02:18	15
16/05/2013 11	חמישי	שיחות בעברית	670	670		
16/05/2013 11	חמישי	שיחות ברוסית	25	25		
16/05/2013 12	חמישי	שיחות בערבית	50	50	02:09	17
16/05/2013 12	חמישי	שיחות בעברית	610	604		
16/05/2013 12	חמישי	שיחות ברוסית	20	20		
16/05/2013 13	חמישי	שיחות בערבית	32	32	02:18	15
16/05/2013 13	חמישי	שיחות בעברית	473	471		
16/05/2013 13	חמישי	שיחות ברוסית	15	15		
16/05/2013 14	חמישי	שיחות בערבית	20	20	02:16	14
16/05/2013 14	חמישי	שיחות בעברית	375	373		
16/05/2013 14	חמישי	שיחות ברוסית	12	12		
16/05/2013 15	חמישי	שיחות בערבית	9	9	02:12	28
16/05/2013 15	חמישי	שיחות בעברית	296	279		
16/05/2013 15	חמישי	שיחות ברוסית	17	16		
16/05/2013 16	חמישי	שיחות בערבית	13	14	02:18	32
16/05/2013 16	חמישי	שיחות בעברית	291	262		
16/05/2013 16	חמישי	שיחות ברוסית	9	9		
16/05/2013 17	חמישי	שיחות בערבית	18	18	01:58	35
16/05/2013 17	חמישי	שיחות בעברית	261	231		
16/05/2013 17	חמישי	שיחות ברוסית	17	17		
16/05/2013 18	חמישי	שיחות בערבית	12	13	02:15	24
16/05/2013 18	חמישי	שיחות בעברית	142	137		
16/05/2013 18	חמישי	שיחות ברוסית	9	9		
16/05/2013 19	חמישי	שיחות בערבית	9	9	02:28	19
16/05/2013 19	חמישי	שיחות בעברית	94	88		
16/05/2013 19	חמישי	שיחות ברוסית	4	4		

22	2:16	5,539	5,657
----	------	-------	-------

נספח ח': ההצעה הכספית1. הצעות מחיר למענה

- א. על המציע למלא את הצעת המחיר בטופס זה.
- ב. המחירים המוצעים להלן הם עבור השירותים המפורטים במרכז מספר 13/12 וזאת עבור מענה לכל פניה בהתאמה במענה אנושי או אוטומטי.
- הערה - הצעת מחיר למענה גבוהה או נמוכה תיפסל.

מס"ד	השירות	מחיר מקסימום, מינימום למענה (בשי"ח)	מחיר בשי"ח למענה אחד
1	מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת בהתאם לחלופה א' . (תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז ללא רובוט אוטומטי).	מחיר מקסימום-2.75₪ מחיר מינימום-2₪	
2	מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת בהתאם לחלופה ב': (תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז בשילוב נתב שיחות ורובוט אוטומטי)	מחיר מקסימום-2.25₪ מחיר מינימום-1.65₪	
3	מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות בהודעות SMS בזמן אמת בהתאמה לכמויות בחודש בתכולה שלהלן :		
3.1	1 – 10,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.70₪ מחיר מינימום-0.40 ש"ח	
3.2	10,001 – 20,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.70₪ מחיר מינימום-0.40 ש"ח	
3.3	מעל 20,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.70₪ מחיר מינימום-0.40 ש"ח	
4	מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות צ'אט בזמן אמת בהתאמה לכמויות בחודש בתכולה שלהלן :		

4.1	1- 10,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.90 ₪ מחיר מינימום-0.40 ₪
4.2	10,001 – 20,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.90 ₪ מחיר מינימום-0.40 ₪
4.3	מעל 20,000 לחודש	מחיר מקסימום-0.90 ₪ מחיר מינימום-0.40 ₪

חתימה וחותמת המציע

שם המציע

תאריך

2. הצעות מחיר באופציה

המחירים המוצעים עבור השירותים המפורטים להלן יוגשו כאופציה. ה"משרד" יוכל לממש את האופציה בכל תקופת ההסכם בהתאמה לדרישות המכרז.

הערה- הצעת מחיר לפעילות אחת גבוהה או נמוכה תיפסל.

מס'	השירות	מחיר מינימום (בש"ח) מקסימום, למענה, אחד	מחיר בש"ח למענה אחד
1	מתן שירות טלפוני אנושי של נציגי השירות במרכז שיחות טלפון יוצאות יזומות של המרכז לאזרח. המחיר לפעילות שיחה יוצאת שהסתיימה במענה מוצלח של הצד הנקרא, המחיר כולל את עלויות שיחות הטלפון.	מחיר מקסימום- 4 ₪ מחיר מינימום- 2.5 ₪	
2.	שידור הודעות SMS יזומות לרשימת תפוצה		
2.1	מחיר הודעה עד 10,000 לחודש	מחיר מקסימום - 15 אג' להודעה. מחיר מינימום - 7 אג' להודעה.	
2.2	מחיר הודעה מעל 10,000 לחודש	מחיר מקסימום- 15 אג' להודעה. מחיר מינימום - 7 אג' להודעה.	

חתימה וחותמת המציע

שם המציע

תאריך

3. הנחיות כלליות

- א. כל המחירים המפורטים לעיל אינם כוללים מע"מ, אשר יתווסף אליהם כחוק.
- ב. כל המחירים המפורטים לעיל כוללים את כל סל השירותים ואת כל ההוצאות במתן השירות לרבות: תכנון, הקמה, הפעלה וכיוצא בזה וכל תוספת תשומות שתידרש מהקבלן לצורך מתן השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- ג. המחירים יוצמדו למדד המחירים לצרכן, על פי הוראות החשב הכללי וכמפורט במסמכי המכרז.

תאריך	שם המציע	חתימת וחותמת המציע
-------	----------	--------------------

1. מתן ציון על המחיר

בסעיף זה מובהרת שיטת מתן הציון על הצעת המחיר

א. המשקולות בכל סעיף הינם אך ורק לצורך שקלול הצעת המחיר ואינם מהוות אינדיקציה או התחייבות של ה"משרד" כלפי הזוכה לכמויות שיבוצעו בפועל

ב. לכל תחום שירות נקבע משקל יחסי, בהתאם לטבלת המשקולות שלהלן.

ג. המחיר המשוקלל לכל שירות יחושב ע"י מכפלת המחיר במשקל היחסי של כל שירות.

ד. הצעת המחיר המשוקללת של הספק תחושב ע"י סיכום המחיר המשוקלל לכל שירות.

ה. המציע בעל המחיר הנמוך ביותר יקבל ציון 100. שאר המציעים יקבלו ציון יחסי על פי הנוסחה שלהלן:

$X -$ הצעת המחיר של המציע בעל ההצעה הנמוכה ביותר.

$Y -$ הצעת המחיר של מציע אחר.

הציון של המציע האחר יהיה:

$$100 * Y = \text{ציון מציע}$$

X

טבלת משקלות

מס"ד	השירות	מחיר המציע של	משקל הסעיף בציון הכללי	ציון משוקלל
1	מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת בהתאם לחלופה א'. (תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז ללא רובוט אוטומטי)	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	40%	מכפלת הציון כפול משקל הסעיף.
2	מתן מענה טלפוני אנושי לכל סוגי הפניות לשיחה נכנסת בהתאם לחלופה ב': (תהליך טיפול בפונה טלפוני במרכז בשילוב נתב שיחות ורובוט אוטומטי)	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	40%	מכפלת הציון במשקל הסעיף.
3	מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות בהודעות SMS בזמן אמת בהתאמה לכמויות בחודש בתכולה שלהלן			
3.1	1 - 10,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	4%	מכפלת הציון במשקל הסעיף.
3.2	10,001 - 20,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	2%	מכפלת הציון במשקל הסעיף.
3.3	מעל 20,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	1.5%	מכפלת הציון במשקל הסעיף.
4	מתן מענה אוטומטי ו/או מענה אנושי לשירות ציאת בזמן אמת בהתאמה לכמויות בחודש בתכולה שלהלן:			
4.1	1- 10,000 לחודש	הצעת המחיר	4%	מכפלת הציון

מס"ד	השירות	מחיר המציע של	משקל הסעיף בציון הכללי	ציון משוקלל
		של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר		במשקל הסעיף.
4.2	10,001 – 20,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	2%	מכפלת הציון במשקל הסעיף.
4.3	מעל 20,000 לחודש	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	1.5%	מכפלת הציון במשקל הסעיף.
5	מתן שירות טלפוני אנושי של נציגי השירות במרכז לשיחות טלפון יוצאות יזומות של המרכז לאזרח. המחיר לפעילות שיחה יוצאת שהסתיימה במענה מוצלח של הצד הנקרא, המחיר כולל את עלויות שיחות הטלפון.	הצעת המחיר של המציע כפי שהוגשה בטופס הצעת מחיר	5%	מכפלת הציון במשקל הסעיף.
6	סה"כ		100%	סכום השורות

נספח י"ז: התחייבות לעריכת ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**להלן ה"משרד"**

א.ג.נ.,

הנדון: אישור עריכת ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "הקבלן") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות המעבידים

1. כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך 5,000,000 דולר לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים. ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות שלא יפחתו מסך 250,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).

4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה התשתיות והבטיחות בדרכים ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי קבלן והפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית

א. הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצתרה רשלנית שנעשו בתום לב בקשר למתן שירותי מענה טלפוני אנושי, עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

ב. גבול האחריות למקרה ולתקופה (שנה) לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב;

ג. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- אי יושר של עובדים;
- הוצאת דיבה – לשון הרע;
- אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים כלפי הקבלן.
- הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי קבלן והפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות בכתב רשום לחשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בירושלים.

3. אנו מוותרים על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה, כלפי מדינת ישראל- משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

4. הקבלן אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.

6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך