

יום רביעי ה' חשוון תשע"ד  
9 אוקטובר, 2013

## משרד ראש הממשלה

### מכרז פומבי מס' 40/12 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה

#### מסמך הבהרות מספר 2

בהמשך למסמך ההבהרות שפורסם, מצ"ב קובץ שאלות נוסף שהתקבל במשרדנו. במסגרת הליכי המכרז שבנדון הופנו אל משרד ראש הממשלה (להלן: "המשרד") שאלות הבהרה. להלן מובאות שאלות הבהרה שהופנו למשרד, והמענה להן:

#### שאלה 1

בפרק א' למסמכי המכרז מצוין בסעיף 4.7 כי על המציע להעסיק צוות של 20 מוקדנים לפחות, דוברי עברית רהוטה, אשר כל אחד מהם בעל ניסיון של שנה לפחות במתן מענה טלפוני. אבקש לשקול שנית תנאי סף זה מאחר וקיימת בענף תחלופה גבוהה יחסית של עובדים.

#### תשובה

לאחר בחינת הנושא, המשרד אינו מקבל את הבקשה לשינוי בתנאי הסף.

#### שאלה 2

מה הם תנאי התשלום?

#### תשובה

סעיף 5 בפרק ג' למסמכי המכרז - ההסכם, מפרט את התמורה ואת אופן ביצוע התשלום תוך הפנייה להוראת התכ"מ בנושא: "מועדי תשלום" מס' 1.4.3.

מצ"ב לנוחיותכם קובץ הוראת התכ"מ הרלוונטית.

מובהר בזה כי התשובות הנ"ל, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז הפומבי מס' 40/12 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה. בכל מקרה של סתירה בין מסמכי הפניה התחרותית לתשובות אלו, יגבר האמור בתשובות אלו. הבהרות שלא ניתנו בכתב אינן מחייבות את המשרד.

יודגש כי על המציע לחתום על כל עמוד במסמך זה ככל מסמך אחר במסמכי המכרז ולצרפו להצעתו.

בכבוד רב,

ועדת המכרזים