



שאלות ותשובות למכרז מס' 06/14

הפעלת מוקדי מידע ושירות וביצוע פרויקטים

תיקון

- בשינוי לסעיף 7.5 לתנאי הסף ראה תשובה לשאלה מס' 45.
- נספחים ט, ט1, י"א עודכנו מצ"ב הנספחים המעודכנים אותם יש לצרף להצעה.
- המועד האחרון להגשת הצעות - נדחה ליום שני, כ"ט אדר ב' התשע"ד - 31.3.2014 שעה 12:00.

להלן תשובות לכל השאלות אשר הועברו למשרד הכלכלה בהתייחס למכרז שבנדון.

יודגש כי התשובות המפורטות במסמך זה מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

שאלה מס' 1

עמוד 5, סעיף 4.1

מהו אומדן הפניות הצפוי בחודש לכל אחד מהמוקדים הטלפוניים ומוקדי קבלת הקהל?

תשובה

מוקדי קבלת הקהל (מוקד מהנדסים ואדריכלים ומוקד חשמלאים) - כ-15 פניות בכל יום, בכל אחד מהמוקדים. יובהר כי המוקד לא יעסוק רק בקבלת קהל אלא יטפל בכלל הפניות, כמפורט בסעיפים 4.2.6 – 4.3 למכרז.
מוקד טלפוני מהנדסים ואדריכלים כ-150 שיחות ביום. בנוסף, המוקד נדרש לבצע שיחות יזומות בהתאם לדרישת המשרד.
מוקד טלפוני חשמלאים כ-240 שיחות ביום. בנוסף, המוקדים נדרשים לבצע שיחות יזומות בהתאם לדרישת המשרד.
יודגש כי מדובר בצפי בלבד.

שאלה מס' 2

עמוד 6, סעיף 4.1.6

האם מצופה מכל 6 הנציגים לעבוד בכל שעות פעילות המוקד ביום? מהו ה"צורך" על פיו צפוי לגדול מספר הנציגים? (יש לכך השלכה בעלויות ציוד המחשוב, רשיונות וכד').

תשובה

כל 6 הנציגים יעבדו בכל שעות הפעילות, בעתיד יכנסו תכנים נוספים לפעילות המחלקה ולכן ייתכן ומספר הנציגים יגדל בהתאם לצורך.

שאלה מס' 3

עמוד 7, סעיף 4.2.1

מהו אומדן הפניות הצפוי בחודש לכל אחד מהמוקדים הפרונטאליים?

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 1.

שאלה מס' 4

עמוד 8, סעיפים 4.2.6.1.3+4.2.6.2.3

האם הכוונה להעברה פיזית של התיק נוסף על סריקתו למערכת?

תשובה

התיקים יאספו על ידי נציגי משרד הכלכלה.

שאלה מס' 5

עמוד 9, סעיף 4.3

היכן תבוצע ההדרכה? עלות שעות העבודה של הנציגים בגין ימי ההדרכה תועמס על המחיר לשעה אותו יש להציע במכרז?

תשובה

ההדרכה תבוצע גם במשרד הכלכלה וגם במוקד עצמו, המשרד לא ישלם עבור ימים אלו. יובהר כי אין באמור כדי להשפיע על מחויבויות הזוכה כלפי עובדיו, לרבות תשלום על פי חוק.

שאלה מס' 6

בכמה משתמשים מהמשרד מדובר ? האם השימוש אשר יעשו במערכת המחשוב של הספק הינו לצפייה בלבד או להזנת מידע ולעדכון?

תשובה

השימוש במערכת המחשוב של הספק אינו מוגבל בהרשאה, המשרד יוכל להזין מידע ועדכון ומטלות נוספות. אין הגבלה במספר המשתמשים הנ"ל לפי הצורך.

שאלה מס' 7

סעיף 4.6.3

נבקש לקבל אומדן צפוי של כמות הדו"חות הנוספים לצורך תמחור ההצעה ובאיזה פורמט יתבקשו ?

תשובה

לא ידוע בשלב זה.

שאלה מס' 8

סעיף 4.7.1.2

איזה מידע קולי ינתן ? האם המרכזייה תיתן את המידע או נציג שירות?

תשובה

המידע הקולי ישלח ממערכות המידע של משרדינו, על הספק לקלוט את ההודעה במערכת הטלפונית שלו.

שאלה מס' 9

סעיף 4.7.2

האם הספק ידרש להתקנת ציוד או תשתיות אצל נציגי המשרד ולתחזוקתו ? אם כן, איזה ציוד מדובר ? כמות משתמשים ?

תשובה

אין צורך להתקין ציוד או תשתיות במשרד הכלכלה.

שאלה מס' 10

סעיף 4.7.3.12

נבקש להוסיף בסיפא: "ובלבד שלא יושתו על הספק הוצאות ו/או התחייבויות כלשהן בשל כד".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 11

סעיף 4.9.6

לאחר המילים "שיקול דעתו" נבקש להוסיף "בהודעה של 30 יום מראש לפחות".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 12

סעיף 4.10.8

נבקש להאריך את התקופה ל-60 יום לפחות על מנת לאפשר לזוכה להיערך עם מבנה, כוח אדם וציוד מתאים להפעלת השירות.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 13

סעיף 4.10.9

על מנת ליצור שוויון בין המציעים נבקש הבהרתכם האם על המציעים לתמחר שירות זה במועד הגשת ההצעות.
כמו כן, נבקשכם לשקול ביטול סעיף זה או מתן אפשרות לזוכה להגיש הצעת מחיר נפרדת לשירות זה. מדובר בעלויות רבות נוספות – כוח אדם, מבנה, ציוד תקשורת ומחשוב והערכות הזוכה. עלויות אלה תייקרנה בצורה משמעותית את הצעת המחיר בגין שירות שיתכן שלא יוזמן כלל.

תשובה

כאמור בסעיף 4.10.9 הואיל ומדובר בשירות אופציונאלי אין לתמחרו בנפרד. המחיר יהיה בהתאם לנספח ו' - "טופס הצעת מחיר" המצורף למכרז. יובהר כי הערכות הזוכה תידרש רק כאשר יוחלט להזמין את השירות האופציונאלי.

שאלה מס' 14

סעיף 5.4 + הסכם, סעיף 3.4

נבקש לשנות ל 60 יום מראש על מנת לאפשר לספק לתת הודעות מוקדמות לעובדיו ולספקי משנה.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 15

סעיף 10.3.1

אישור המשרד להחלפת עובדי הזוכה מנוגד לחופש העיסוק ולזכויות הניהוליות העומדות לזכות הזוכה – לא ניתן למנוע מעובד לעזוב את עבודתו ולא ניתן למנוע מספק לבצע שינויים במצבת עובדיו על פי שיקול דעתו ובלבד שיעמוד בדרישות המכרז. נבקש לתקן את לבטל את הוראות הסעיף בהתאם.

תשובה

יובהר כי המשרד יהא רשאי ליתן את אישורו או להימנע מכך בקשר להעסקת איש צוות חדש ולא ליתן אישורו בקשר לסיום יחסי עבודה בין איש צוות לבין הזוכה. ההחלטה אם חבר הצוות עומד בדרישות הסף והאם הניקוד שקבל דומה לניקוד אותו קיבל חבר הצוות שאין באפשרותו ליתן את השירותים למשרד, הינה בשיקול דעתו המוחלט של המשרד בלבד.

שאלה מס' 16

עמוד 50

מדוע נקבע בנספח זה חובת העמדת ציוד תוך 14 ימים ובמכרז בעמוד 16, סעיף 5.1 – תוך 30 יום.

תשובה

יובהר כי המועד הנכון הינו 30 יום. מצ"ב נספחים ט ו- 1ט מעודכנים. יש לצרף את המסמכים המעודכנים להצעה.

שאלה מס' 17

נספח יא, עמוד 57

א. על פי חוק חל איסור לבקש מעובד גיליון רישום פלילי אלא לכל היותר הצהרה על העדר עבר פלילי. נבקש לתקן את הנספח בהתאם.
ב. המציע לא יכול להתחייב על קבלת אישור מחזיק במאגר תוך 30 יום – הטיפול בבקשה תלוי במשרד המשפטים. כל שניתן הוא לחייב את נותן השירות להגיש בקשה למשרד המשפטים כמחזיק מאגר תוך 30 ימים. כמו כן, בעת רישום המאגר עי ידי משרד הכלכלה, נדרש המבקש להצהיר האם קיים מחזיק נוסף במאגר, כך שעל המשרד חלה חובה בנוסף לדווח על מחזיק.

תשובה

א. כמצוין בנספח, המידע הינו בהיקף שהמשרד זכאי לקבלו ע"פ חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א-1981. על הבקשה לפתיחת שם משתמש למערכת xxxxxx יש להחתים את מצבת כוח האדם בהתאם למפרט המכרז. לשם הגשת הצעה על המציע לחתום על הבקשה כאמור, לרבות צוות כוח אדם כמפורט בשאלה מס' 45.
ב. מצ"ב נספח יא מעודכן, יובהר כי את הנספח המעודכן יש לצרף להצעה.

שאלה מס' 18

סעיף 8.2

נבקש להוסיף בסיפא: "שיפוי כאמור בסעיפים 8.1 ו 8.2 לעיל יעשה על פי פסק דין שביצועו לא עוכב ובתנאי שהמשרד הודיע לספק אודות כל תביעה ו/או הליך כאמור בסעיפים אלה ונתן לספק הזדמנות להתגונן לרבות בדרך של צירופו כצד שלישי להליך. המשרד לא יהא רשאי להתפשר בכל הליך כאמור לעיל מבלי לקבל את הסכמת הספק לשרה מראש ובכתב, כתנאי לשיפוי."

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 19

סעיף 15.1

שורה 1, לאחר המילים "ישא באחריות" נבקש להוסיף "על פי דין". בסיפא הסעיף נבקש להוסיף "בשל מעשי ו/או מחדלי הספק ו/או מי מטעמו."

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 20

סעיף 15.1.1

שורה 5, לאחר המילים "הסכם זה" נבקש להוסיף "בשל מעשי ו/או מחדלי הספק ו/או מי מטעמו"

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 21

סעיף 20.5

נבקש להוסיף בסיפא: האמור בסעיף זה לא יחול על חברה ציבורית כהגדרתה על פי דין.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 22

נספח 6, אישור ביטוחים

ראו הערות המבטחת של החברה לנספח הביטוחים.

תשובה

שינויים בנספח הביטוחי, שאינם שינויים מהותיים, ידונו לאחר הזכייה.

שאלה מס' 23

סעיף 7.4.2 -

"המציע מחזיק בכל האישורים הנדרשים לשם מתן השירותים נא לתת רשימה מדויקת לאישורים הנדרשים.

תשובה

המסמכים הנדרשים לשם הוכחת העמידה בתנאי הסף ולעניין ניקוד אמות המידה הכל כפי המפורט במכרז.

שאלה מס' 24

סעיפים 4.5, 4.6.3

נבקש לקבל צפי למספר הדוחות הנוספים.

תשובה

לא ידוע בשלב זה.

שאלה מס' 25

סעיף 4.7.3.5

נבקש להוסיף בסוף הסעיף: "ובלבד שאין בהוראה כאמור כדי לגרום להפרת החקיקה הרלוונטית על ידי נותן השירותים".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 26

סעיף 4.2

- האם מבוצע טיפול בדואר נכנס
- האם קיים דואר יוצא? על חשבון מי עלויות הדואר
- האם באחריות הספק לדוור את התעודות, מה ההיקף? על חשבון מי עלויות המעטפות ושליחת הדואר?

תשובה

אין טיפול בדואר נכנס או יוצא, למעט פניות ציבור המגיעות באמצעות פקס. על הזוכה להזין פניות המגיעות באמצעות פקס למערכות הפנימיות.

שאלה מס' 27

סעיף 4.7.2

- מבדיקה שנערכה דגם המדפסת שהספק אמור לספק אינו קיים, במידה והכוונה לדגם 4050 הוא אינו מסופק יותר, האם יש דגמים חליפיים שניתן לעבוד איתם?
- מה כמות התעודות שהמדפסת אמורה להדפיס בשנה? האם בצבע?

תשובה

מדפסת מסוג **Samsung ML4510ND** מחליפה את דגם **4050** או לחילופין ניתן לקנות מדפסות לייזר שמתאימות להדפסה דוחות מדגם מוכר עם תמיכת יצרן לדרייברים ותואמים לחיבור TERMINAL SERVER והמסוגלת להדפיס דפים במשקל 120 גרם לפחות, וטונר מגנט. המאגר מכיל כרגע כ-10,000 תעודות, ההדפסה תהא לפי הצורך (הדפסה בשחור-לבן).

שאלה מס' 28

סעיפים 4.9.2-4.9.5

- האם הפרויקטורים עובדים מאתר הספק הזוכה או מאתר המזמין?
- במידה והפרויקטורים עובדים באתר הזוכה האם יש הגבלה לירושלים בלבד או ניתן גם במרכז הארץ?

תשובה

הפרויקטורים יעבדו באתר הזוכה, בירושלים או במרכז הארץ, ויגיעו למשרד לפי הצורך.

שאלה מס' 29

סעיף 4.9.6

נבקש כי הודעה על התחלת או הפסקת פעילות פרויקטור תינתן לפחות 30 יום מראש ובכתב.

תשובה

הודעה על תחילת או הפסקת פעילות פרויקטור תינתן לפחות 14 יום מראש.

שאלה מס' 30

סעיף 8.3.2

נבקש כי הצעת המחיר לא תכלול מע"מ או מס אחר שעל עורך המכרז לשלם שכן שיעור המס כאמור עשוי להשתנות וממילא אינו מהווה חלק מהתמורה לספק.

תשובה

אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 31

נספח ז' סעיפים 9.4.2.3, 10.4.1

נבקש כי התחייבות המציע לגבי המבצעים המוצעים על ידו תהיה למיטב ידיעתו, בהתבסס על הצהרתם.

כן, ההגדרה של "עניין אחר" הנספח מנוסחת בצורה רחבה וגורפת, ועל כן נבקש לצמצם אותה רק למציע/מנהל מטעמו, ולא לקרוביו או משפחתו. כמו כן, נבקש למחוק ההתייחסות לגבי לקוחות של המציע. המציע אינו יכול להתחייב על היעדר ניגוד עניינים אצל לקוחותיו ומילא אין בידינו אינפורמציה מסוג זה בקשר ללקוחותיו.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 32

נספח י"א סעיף 9.4.2.4

המציע אינו יכול להתחייב לקבל אישור להחזקת מאגר מידע שכן חובת המצאת אישור כאמור מוטלת על המשרד עצמו (ראו בעניין זה גם סעיף 4.7.3.6 למכרז). מאחר והמשרד הינו הבעלים של המאגר, הוא הגוף אשר צריך לרשום אותו, ובמסגרת זו לדווח על המציע כמחזיק. המשרד הוא זה שצריך לקבל אישור מרשם מאגרי מידע על כך שהמאגר (על כל פרטיו, ובכלל זה עצם היותו של המציע "מחזיק") נרשם – והוא זה שצריך לספק אישור כאמור למציע, כך ההתחייבות בנספח זה צריכה להיות של המשרד, ולא של המציע עצמו. לפיכך, נבקש לבטל נספח זה וסעיף 9.4.2.4.

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 17.

שאלה מס' 33

סעיף 10.1.3.1

נבקש כי ערבות הביצוע שהספק יידרש להמציא בחלוף 60 ימים מסיום תקופת ההתקשרות תופחת ותועמד על סכום יחסי ביחס לנושאים הפתוחים שנשארו לטיפול.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 34

סעיפים 10.1.3.3, 10.1.3.4

נבקש כי הערבות לא תיחשב פיצוי מוסכם וחילוט הערבות ייעשה בגובה הנזק בפועל.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 35

סעיפים 10.2.3, 10.1.2 + 10.1.3 להסכם

נבקש להגביל את העמדת החומר והמידע למידע שנדרש באופן סביר לצורך בדיקת אספקת השירותים.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 36

סעיף 10.3.1

נבקש כי אי מתן אישור ייעשה מטעמים ענייניים וסבירים שינומקו.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 37

סעיף 12.3

נוסח הסעיף לא ברור לאור סעיף 12.4.

תשובה

סעיף 12.4 למכרז קובע סכומי פיצוי מקסימאליים. המשרד יכול לקבוע סכומים נמוכים מהקבוע בסעיף בשל נסיבות מקלות.

שאלה מס' 38

סעיף 12.4

נבקש כי מנגנון של פיצוי מוסכם יופעל רק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה (כן, לגבי חוסר בכוח אדם ספציפי, נבקש כי יוטל רק לאחר חוסר של 10 ימים בהם לא שובץ מחליף), ולא יופעל בגין אי עמידה בשל נסיבות שאינן בשליטת נותן השירותים. עוד נבקש לקבוע תקרה כספית לסך הפיצויים המוסכמים שיכולים להיות מוטלים על נותן השירותים שלא תעלה על 50% בגין אותו אירוע, ובכל מקרה לא תעלה על 5% מערך ההתקשרות.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 39

נספח ט/ט1

בהתאם לסעיפים 5.1 ו-7.6 למכרז, על המציע להעמיד את הציוד תוך 30 יום. נבקש לתקן את התצהיר בהתאם.

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 16.

שאלה מס' 40

סעיף 2.8 להסכם

לאחר המילים "לצרכי המשרד" בשורה השלישית, נבקש להוסיף, "כמפורט במכרז". כן נבקש להבהיר כי נותן השירותים ישתף פעולה ככל שיידרש באופן סביר.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 41

סעיף 3.5 להסכם

נבקש כי במקרה של הפרה יסודית, זכות הביטול תהיה רק לאחר מתן התראה של 14 יום בכתב, במהלכם לא תוקנה ההפרה.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 42

סעיפים 3.6, 3.7 להסכם

נבקש להוסיף כי תשולם לנותן השירותים תמורה עד הפסקת מתן השירותים בפועל.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 43

סעיפים 4.2, 10.1.1 להסכם

1. לאחר המילים "בהתאם לדרישות המשרד" נבקש להוסיף "ובלבד שאינן עומדות בסתירה להוראות הסכם זה או מהוות הרחבה של תחולתו".
2. עוד נבקש לקבוע כי במקרה שבו נותן השירותים יידרש לביצוע הנחיה ע"י המשרד או מי מטעמו אשר לפי שיקול דעתו אין לבצעה והתריע על כך בכתב, והמשרד /ואו מי מטעמו עמדו על ביצועה, נותן השירותים לא יישא באחריות לתוצאות או השלכות ביצוע ההנחיה על ידי נותן השירותים.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 44

סעיף מס' 4.6

נבקש למחוק את הסעיף. כל שינוי של השירותים הנדרשים מהמפורט במכרז, כפוף להסכמת הצדדים. אין זה סביר כי משרד יוכל לשנות חד צדדית את השירותים, ואין רלוונטיות ל"משמעותיות" השינוי.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 45

סעיף 4.7 להסכם

מאחר ועלול לחלוף פרק זמן רב בין מועד הגשת ההצעה לבין מועד הזכייה ומועד תחילת ביצוע השירותים בפועל ובפרק זמן זה עשויים להתרחש נסיבות שאינן בשליטת נותן השירותים (כמו חל"ד, התפטרות וכו'), נבקש לקבוע כי במקרה בו מי מאנשי הצוות אשר הוצעו בהצעה אינו יכול לבצע את השירותים, עקב נסיבות שאינן בשליטת נותן השירותים,

יידרש נותן השירותים להעמיד חבר צוות חלופי תחתיו, אשר עומד באותם כישורים ודרישות, וזאת מבלי שהאמור יהווה הפרה של ההסכם מצד נותן השירותים.

תשובה

יובהר כי בעת הגשת ההצעה על המציע להעמיד צוות כוח אדם בהתאם למפורט להלן:

1. 2 נציגי מוקד טלפוני, על אחד מהם להיות דובר השפה הרוסית בהתאם למכרז.
2. 1 נציג קבלת קהל במוקד מהנדסים ואדריכלים.
3. 1 נציג קבלת קהל במוקד חשמלאים.
4. 1 פרויקטור בהתאם לסעיפים 4.9.3 ו-4.9.4.
5. 1 פרויקטור בהתאם לסעיפים 4.9.2 ו-4.9.5.
6. 1 אחראי מקצועי.

נציגי מוקד טלפוני ונציגי קבלת קהל- יש להשלים את מצבת כוח האדם בהתאם למפרט המכרז בתוך 14 יום ממתן הודעה על הזכייה ולא יאוחר מתחילת ההדרכה. יודגש כי על כל הנציגים לעמוד בדרישות תנאי הסף כקבוע במכרז ולקבל אישור המשרד לפני תחילת העסקה וכי סעיף 10.3.2 חל בשינויים המחויבים.

פרויקטורים- במידת הצורך על הזוכה להעמיד 2 פרויקטורים נוספים בתוך 7 ימים מבקשת המשרד. יודגש כי על כל הפרויקטורים לעמוד בדרישות תנאי הסף ולקבל אישור המשרד לפני תחילת העסקה וכי סעיף 10.3.2 חל בשינויים המחויבים. ככל שיופעל אותה עת רק פרויקטור אחד והפרויקטור השני שהוצג עומד בתנאי הסף כקבוע לגבי הפרויקטור השני, יכול שאותו פרויקטור יבצע את העבודה.

שאלה מס' 46

סעיף 7.2 להסכם

1. הוראות סעיף זה אינן סבירות – המשרד קבע פיצויי מוסכם לגבי חוסר בכח אדם ספציפי. **הסעיף הזה מהווה כפל פיצוי ונבקש לבטלו.**
2. כן, התמורה ממילא משולמת לפי שעת עבודה, כך שלא ברורה זכות המשרד לקזז סכומים יחסיים, אם ממילא הוא לא שילם על כך. נודה על קבלת הבהרה.
3. בכל מקרה, נבקש להבהיר כי קיזוז ייעשה בהתראה של 7 ימים מראש ובכתב לנותן השירותים, ובכל מקרה יקוזזו סכומים קצובים בלבד בגין נזקים שהוכחו, וזאת מכח הסכם זה בלבד.

תשובה

1. הפרה שנקבע לגביה פיצוי מוסכם, יחול סעיף הפיצויים המוסכמים כנוסחו במפרט המכרז. סעיף 7.2 להסכם יחול לגבי הפרות שלא נקבע לגביהן פיצוי מוסכם.
2. אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.
3. אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 47

סעיפים 8.2, 15.2

נבקש לקבוע כי חובת השיפוי תיכנס לתוקפה עם מתן פס"ד חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ובלבד שהמשרד הודיע לנותן השירותים באופן מיידי על כל תביעה ו/או דרישה כאמור, העביר לנותן השירותים את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מו"מ לפשרה, סייע לנותן השירותים ככל שנדרש על ידו באופן סביר, ולא התפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא קבלת הסכמת נותן השירותים לכך מראש ובכתב.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 48

סעיף 8.3 להסכם

בכל מקרה, נבקש להבהיר כי קיזוז ייעשה רק לאחר מתן התראה של 7 ימים מראש ובכתב לנותן השירותים.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 49

סעיף 9.1 להסכם

נבקש למחוק את הסיפא – אין זה סביר כי המשרד יהיה השופט והפוסק בעניין זה.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 50

סעיף 11.2 להסכם

נבקש להבהיר כי התמורה אינה כוללת מע"מ או מס עקיף אחר, אשר ישולם בנוסף.

תשובה

אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 51

סעיף 14 להסכם

נבקש כי קיזוז ייעשה בהתראה של 7 ימים מראש ובכתב לנותן השירותים, ובכל מקרה יקוזזו סכומים קצובים בלבד בגין נזקים שהוכחו, וזאת מכח הסכם זה בלבד.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 52

סעיפים 15.1, 15.2, 15.3 להסכם

1. לאחר המילים "יישא באחריות" נבקש להוסיף "עפ"י דין". אין זה סביר להטיל על נותן השירותים אחריות רחבה מאחריותו על פי הדין. בהתאם, נבקש למחוק את המילים "מכל סיבה שהיא". האמור רלבנטי גם לסעיפים 15.2 ו-15.3;
2. נבקש למחוק את המילים "ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה" ולרשום במקומן "כתוצאה ממעשה או מחדל של נותן השירותים בביצוע השירותים, שבוצעו בניגוד לדין". האמור רלבנטי גם לסעיפים 15.2 ו-15.3 להלן.
3. נבקש להוסיף, כמקובל, הוראות בדבר הגבלת אחריותו של נותן השירותים, לפיהן: "על אף האמור בכל מקום אחר, נותן השירותים ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו יישא באחריות לנזקים ישירים בלבד, ולא יישא באחריות לכל נזק עקיף ו/או תוצאתי שייגרם למשרד ו/או מי מטעמו ו/או צד ג', לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב, שחזור תוכנות ו/או עלויות זמן השבתה. בכל מקרה, גבול אחריות נותן השירותים לפיצוי בגין נזקים כלשהם לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת של סך התמורה המגיעה לנותן השירותים עפ"י הסכם זה במהלך 12 החודשים שקדמו לתביעה. הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 53

סעיף 15.1.1 להסכם

אנו סבורים כי מתן פטור גורף מאחריות למשרד בגין נזקים אינו סביר, שכן משמעות הפטור היא שנותן השירותים יידרש לשאת באחריות לנזקים שנגרמו ע"י המשרד (לרבות בשל רשלנות תורמת), אחריות שהיא רחבה מזו הקבועה בדין. לפיכך, נבקש לקבוע כי כל צד יישא באחריות עפ"י דין לנזקי גוף ורכוש, וכן למעשיו ומחדליו שבוצעו בניגוד לדין. בהתאם, בכפוף להתייחסותנו לסעיף 15.1 לעיל, נבקש להוסיף בסיפא "ובלבד שאחריות כאמור אינה מוטלת על המשרד עפ"י דין".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 54

סעיף 16 להסכם

- 16.1 – המשפט "ולטובת מדינת ישראל- משרד הכלכלה" יימחקו
ס"ק 1 ב' – המילים "לא יפחתו מסך" יימחקו ובמקומן ירשם "בסך"
ס"ק 2 ב' - המילים "לא יפחת מ" יימחקו ובמקומן ירשם "בסך"
ס"ק 3 ב' – המילה "כל " תמחק. המילים "עובדיה ובגין כל" יימחקו ובמקומן יירשם
"ועובדיו הפועלים..."
לאחר המילים " מצג בלתי נכון" יתווסף "בתום לב"
לאחר המילים " וביצוע פרויקטים מיוחדים" יבוא "בתחום המיחשוב"
ס"ק 3 ג – המילים "לא יפחת מ" יימחקו ובמקומן ירשם "הינם בסך"
ס"ק 3 ה – המילה "לפחות" תמחק
ס"ק 4 ב - המילה "לפחות" תמחק
סעיף 5 – המשפט " העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח" יימחק
סעיף 6 – המשפט " לכל המאוחר שבועיים לפני" ישונה ובמקומו יירשם "לא יאוחר מ".
בסיפא של הפסקה יבוא "על פי דרישת משרד הכלכלה"

תשובה

שינויים בנספח הביטוחי, שאינם שינויים מהותיים, ידונו לאחר הזכייה.

שאלה מס' 55

סעיף 17 להסכם

- מבוקש לבצע בסעיף (על סעיפי המשנה שלו) את התיקונים שלהלן:
1. נבקש להחריג מהאמור בסעיף זה קניין רוחני קודם של נותן השירותים, וכן מתודולוגיות, שיטות עבודה, know-how, ידע גנרי ורעיונות שלא פותחו באופן ייחודי/ייעודי עבור המשרד במסגרת הסכם זה, ויישארו בבעלות נותן השירותים.
 2. השימוש ביחס לתוצרים אשר כוללים מוצרי מדף או זכויות קניין רוחני של צדדים שלישיים, ייעשה בהתאם ובכפוף לתנאי השימוש של אותם צדדים שלישיים.
 3. נותן השירותים לא יישא באחריות לתוספות, השלמות וכיוצ"ב שינויים שבוצעו ע"י גורם אחר זולתו.
 4. 17.4 – נבקש להבהיר כי הכוונה היא למסמך או תוכנית המצויים ברשות נותן השירותים שהוכנו לצורך מתן השירותים.
 5. לעניין חובת השיפוי, ראו התייחסותנו לסעיפים 8.2 ו-15.2 לעיל. בנוסף, נבקש לקבוע כי חובת השיפוי תהא כפופה לתנאי השיפוי של בעל הזכויות עצמו, וחובה כאמור לא תחול על תביעה או הפרה הנובעות מ: (1) עמידתו של נותן השירותים

בתכנוני, במפרטי או בהוראות המשרד; (2) שימוש של נותן השירותים במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי המשרד; (3) שינוי של תוצרי השירותים על ידי המשרד ו/או מי מטעמו, או על ידי צד שלישי אחר שאינו נותן השירותים; (4) שימוש בשירותים או בתוצריהם באופן שאינו תואם אם ההוראות; (5) שימוש בשירותים או תוצריהם עם שירותים/תוצרים אחר כאשר אלמלא שימוש כזה לא היה בהם או בציוד כשלעצמם, כדי להפר זכויות צד ג'.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 56

סעיף 18.1 + "הואיל" הרביעי בנספח 4 להסכם

בנוסף למידע המצוי בנחלת הכלל, נבקש להוסיף את החריגים המקובלים לחובת הסודיות, לפיהם, חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר: (א) היה מצוי בחזקת נותן השירותים ו/או עובדיו קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; (ב) פותח באופן עצמאי; (ג) נמסר לנותן השירותים ו/או לעובדיו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; (ד) מידע אשר ייווצר על ידי נותן השירותים במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע ייחודי למשרד; (ה) מידע שגילוי נדרש עפ"י דין.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 57

סעיף 18.3 להסכם

נבקש להבהיר שהאמור בסעיף כפוף לכך שהוראות כאמור הינן סבירות והסדרים כאמור לא יטילו על נותן השירותים הוצאות משמעותיות. ככל שישנן, נבקש לקבל מראש פירוט של ההסדרים כאמור.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 58

סעיף 19 להסכם

נבקש כי ביקורת כאמור תבוצע רק ביחס לנתונים הקשורים לשירותים נשוא מכרז זה, בכפוף לשמירת סודיות ע"י המשרד וקיום כל הוראות הדין בקשר לנתונים מסוג זה. כמו כן, נבקש כי במסגרת הביקורת לא יועתקו ו/או יוצאו נתונים אל מחוץ לחצרי נותן השירותים.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 59

סעיף 20.2 להסכם

על אף האמור, נבקש לקבוע כי נותן השירותים יוכל להמחות או להסב התחייבויותיו וזכויותיו עפ"י הסכם זה לחברות בנות ו/או חברות קשורות, ללא קבלת הסכמת המשרד לכך, ובלבד שזכויות המשרד לא תיפגענה.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 60

סעיף 20.5 להסכם

נותן השירותים הינו חברה ציבורית אשר מניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך ולפיכך אין לו שליטה על העברת הבעלות במניות החברה. מעבר לכך, הגבלה של 25% אינה סבירה – נבקש לשנות זאת להעברה של מעל ל-50%. לחלופין, ניתן לקבוע כי במצב כזה יהא המשרד רשאי לבטל את ההסכם עם נותן השירותים, כסעד יחיד ובלעדי.

תשובה

אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 61

סעיף 21.1 להסכם

1. נבקש כי האמור בסעיף יחול לאחר מתן התראה של 30 יום מראש ובכתב לנותן השירותים, במהלכם לא תוקנה ההפרה.
2. סעיף 20.1.1 – נבקש לקבוע כי במקרה של ביצוע עצמי יישא נותן השירותים בהוצאות העודפות בלבד על אלה שהיו אמורות להיות משולמות לו בגין ביצוע אותה עבודה.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 62

סעיף 21.3 להסכם

1. נבקש למחוק את המילה "והעקיפות".
2. באשר לחובת השיפוי – ראו התייחסותנו לסעיפים 8.2 ו-15.2 לעיל.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 63

סעיפים 22.6 - 22.7, 22.10 להסכם

נבקש לקבוע כי חילוט הערבות יבוצע רק במקרה של הפרה יסודית, שלא תוקנה גם לאחר שהמשרד הודיע על כך לנותן השירותים בכתב וניתנה לו שהות סבירה לכך. עוד מבוקש כי יחולטו רק סכומים בגין נזקים שהוכחו, כלומר – הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 64

סעיף 22.9 להסכם

משמעות סעיף זה, בפועל, הינה מתן ערבות ללא הגבלה בסכום. דרישה זו אינה סבירה ועל כן נבקש למוחקה.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 65

סעיף 22.10 להסכם

מאחר ויש מנגנון פיצוי מוסכם ספציפי, אין זה סביר שגם הערבות תהווה פיצוי מוסכם. נבקש למחוק את סעיף 22.10.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 66

נספח 4 להסכם – התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים "הואיל" 4

ראו הערתנו ביחס לסעיף 18.1 לעיל.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 67

סעיף 9

נבקש לצמצם את ההתחייבות למשך תקופת ההסכם.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 68

נספח 6 להסכם – אישור ביטוח

פסקה ראשונה לאחר המילים "ביצוע פרויקטים מיוחדים" יבוא "בתחום המיחשוב" ביטוח חבות מעבידים – סעי' 2 – המילים "לא יפחתו מסך" ימחקו ובמקומן יירשם "הינם בסך"

ביטוח צד שלישי – סעי' 2 - המילים "לא יפחתו מסך" ימחקו ובמקומן יירשם "הינם בסך" ביטוח אחריות מקצועית – סעי' 1 – המשפט "עובדיה ובגין כל הפועלים מטעמו" יוחלף במשפט "ועובדיו הפועלים מטעמו"

סעי' 1 – לאחר המילים "מצב בלתי נכון" יבוא "בתום לב"

סעי' 2 – המילים "לא יפחתו מ" ימחקו במקומן יירשם "הינם בסך"

סעי' 3 – (בשורה המתייחסת לתקופת הגילוי) – המילה "לפחות" תמחק

סעי' 4 – לפני המילים "הפועלים מטעמו" תבוא המילה "ועובדיו"

סעיף כללי –

2 – המילה "לפחות" תמחק.

7 – המילים "לא יפחתו מהמקובל" יוחלפו במילה "הינם".

לאחר המילה "ביט" יבוא 2013

תשובה

שינויים בנספח הביטוחי, שאינם שינויים מהותיים, ידונו לאחר הזכייה.

שאלה מס' 69

סעיף 4.1.6 "מספר הנציגים המינימאלי יעמוד על 6" (במוקדים) –

האם 6 מוקדנים הינם ל-2 המוקדים ביחד?

תשובה

כן.

שאלה מס' 70

סעיף 4.5 מערכת מחשוב פנימית

האם התוכנה הינה של משרד הכלכלה או שהספק צריך לרכוש?

תשובה

הספק צריך לרכוש.

שאלה מס' 71

לאור מורכבותו של המכרז, נבקשכם לקבוע מועד למפגש מציעים.

תשובה

לא יתקיים מועד למפגש מציעים.

שאלה מס' 72

סעיף 4 בעמוד 5

על מנת שנוכל להיערך לרמת השירות הנדרשת, נבקשכם לפרט את היקף הפניות הן למוקדים הטלפונים והן למוקדים הפרונטליים.

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 1.

שאלה מס' 73

סעיף 7.5.2.1 בעמוד 23

נבקש כי המבצעים דוברי השפה הרוסית, יהיו בעלי ניסיון של חצי שנה בעבודה במוקד טלפוני.

תשובה

יובהר כי מבצעים, דוברי השפה הרוסית, יכול שיהיו בעלי ניסיון של חצי שנה בלבד בעבודה במוקד טלפוני.

שאלה מס' 74

סעיף 8.1.7 בעמוד 25

לאור העובדה שמדובר בשלב מאוד מוקדם וקשה מאוד לשבץ את כל העובדים הנדרשים במכרז זה באופן פרטני בשלב זה, נבקש לצמצם את מספר העובדים, אותם יש להציג במסגרת הגשת ההצעה במכרז ולהסתפק בהצגת האחראי המקצועי ושני פרויקטורים בלבד.

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 45.

שאלה מס' 75

האם קיים מוקד היום? האם ניתן לבקר במוקד הקיים? האם המוקד הקיים הוא חיצוני או של המשרד?

תשובה

קיים מוקד חיצוני, לא קיימת אפשרות לבקר בו.

שאלה מס' 76

סעיף 4.1.9

נא הבהירו לאיזה שעות פעילות ניתן להרחיב את הפעילות והאם ישולם תשלום עבור שעות נוספות בגין שעות אלו.

תשובה

ייתכן ונרצה להקדים את שעת פעילות המוקד ו/או לפתוח את המוקד בימי שישי, האמור אופציונאלי בלבד. יובהר כי ככל שהרחבת הפעילות תדרוש העסקה בשעות נוספות על נותן השירותים יהא להרחיב את מספר המבצעים.

שאלה מס' 77

סעיף 4.1.10

נא הבהירו שמוקדי הטלפוניה יכולים להיות ממוקמים במשרדי המציע (כל עוד הם במרכז הארץ או בירושלים כאמור בסעיף).

תשובה

הדבר אפשרי כל עוד מתקיימים לגביהם כל התנאים המפורטים במכרז.

שאלה מס' 78

סעיף 4.1.11

נא הבהירו באיזה מידע שיטתי ומעקב מדובר.

תשובה

איסוף מידע אשר מגיע באמצעות פניות הן בכתב והן טלפונית, ריכוז המידע ומעקב אחר הדרישות החוזרות.

שאלה מס' 79

סעיף 4.2.4

האם המוקד וקבלת הקהל יכולים להיות ממוקמים במרחק של כ 40 ק"מ מירושלים?

תשובה

לא.

שאלה מס' 80

סעיף 4.3

האם ניתן לקבל תשלום עבור ימי הדרכה, לפחות את עלות השכר בלבד ללא רווח?

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 5.

שאלה מס' 81

סעיף 4.7.3

האם הזוכה יקבל מאגר מידע קיים מסודר עם כל הפעילות שבוצעה עד היום? באיזה פורמט יועבר מאגר המידע? מה גודל המאגר?

תשובה

לא.

שאלה מס' 82

סעיף 4.9.1

שירותים נוספים הם חובה? אחראי מקצועי, הוא קבוע למשרה מלאה? למה אין תמחור שונה לשעת אחראי מנציגי המוקדים?

תשובה

אחראי מקצועי הוא קבוע במשרה מלאה, פרויקטורים בהתאם לצורך. לגבי תמחור שונה- אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 83

סעיפים 4.9.2-4.9.6

פרויקטורים הם אופציונליים, לפי כמות התפקידים, או כמות שעות עבודה? למה אין תמחור נפרד לשעת עבודה של תפקידים כאלה?

תשובה

פרויקטורים לפי הצורך. לגבי תמחור שונה- אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 84

סעיף 4.10.2

האם הכוונה למינימום 3 עובדים לכל מוקד טלפוני נוסף, כלומר 6 סה"כ : 3 למהנדסים ו- 3 לחשמלאים או 3 עבור שני המוקדים ביחד?

תשובה

הכוונה למינימום 3 עובדים לכל מוקד טלפוני נוסף על שני המוקדים נשוא המכרז.

שאלה מס' 85

סעיף 4.10.3

האם מוקד קבלת קהל הכוונה לשני נציגים למהנדסים ושניים לחשמלאים, כלומר סה"כ 4?

תשובה

כן.

שאלה מס' 86

סעיף 4.10.5

האם מקום בר חוצבים יענה על דרישת הסעיף?

תשובה

על המקום לעמוד בדרישות המכרז.

שאלה מס' 87

סעיף 5

למה תקופת ההתקשרות ראשונית היא רק לשנה ולא מראש לשנתיים כמו הרבה מכרזים אחרים חשוב לציין שנושא זה חשוב ביחס להשקעה שנדרשת לספק חדש?

תשובה

אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 88

סעיף 7.3

האם ניתן להגיש לכם טיוטת ערבות לאישורכם מראש לפני הגשה?

תשובה

לא, נוסח הערבות מופיע בנספח ג' למכרז.

שאלה מס' 89

סעיף 7.5

14 מבצעים מינימום כולל אחראי מקצועי או 15 מבצעים ?

תשובה

15 כולל האחראי.

שאלה מס' 90

סעיף 8.3

למה אין חלוקה בהצעת מחיר למחיר לשעה לפי סוג נותן שירות?

תשובה

לגבי תמחור שונה- אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 91

סעיף 10.3.1

נבקש שפרק הזמן להודעה מוקדמת יהיה 7 ימים במקום 30.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 92

סעיף 12.3

נא מחקו הסעיף שכן סעיף 12.4 קובע את גובה הפיצויים המוסכמים.

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 37.

שאלה מס' 93

סעיף 12.4

נא הוסיפו בסופו :
הפיצויים המוסכמים לא יוטלו במקרה של נסיבות שאינן בשליטתו של נותן השירותים.
הפיצויים מוגבלים לסך של 10% מהתמורה החודשית לנותן השירותים באותו החודש שבו הוטלו נבקש להפחית את אחוז הפיצוי.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 94

נספח ח'

נא שנו את הנספח כך שיהיה הצהרה בכתב ולא בנוסח של תצהיר בפני עורך דין.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 95

נספח יא'

נא הבהירו באחריות מי לפתוח את מאגר המידע ולשלם אגרת רישום ואגרה שנתית.
מהתחייבות נספח יא' עולה לכאורה שזו אחריות המציע בעוד שבמסמכי המכרז נכתב שהמשרד אחראי לכך
נא הבהירו כיצד נוהל בנושא פתיחה וסגירת שמות משתמשים למערכת XXXX המופיע בתחתית העמוד הראשון שייך לנספח זה או למכרז
בהמשך הנספח – הסכמה למסירת מידע פלילי, נראה כי אין צורך בכך לצורך קיום התחייבויות המציע ונבקש להוריד דרישה זו (שלא מופיעה גם במקום אחר, למיטב הבנתנו)
נא הבהירו מי צריך לחתום על הצהרה על שמירת סודיות במועד הגשת ההצעות במכרז – האם הכוונה למציע בלבד או גורם נוסף?

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 17.

שאלה מס' 96

סעיף 3.5 להסכם

נבקש להוסיף: "אשר לא תוקנה על ידי נותן השירותים בתוך 14 יום או פרק זמן סביר מיום שנדרש בכתב לתקן את ההפרה".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 97

סעיף 4.5 להסכם

האם המשרד רשאי לבקש כי המוקד יהיה בהיקף של פחות מכמות העובדים שנדרשה או לקבוע כי יעבוד רק למשך מספר חודשים מתוך השנה?

תשובה

הפחתה של נציגים- כן, המוקד יעבוד שנה מלאה.

שאלה מס' 98

סעיף 4.6 להסכם

נבקש למחוק הסעיף.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 99

סעיף 8.1 להסכם

נא תקנו כך שהתיקון בשכר יהיה לגבי אותו עובד אשר תבע את המשרד והוכר כעובד המשרד, משום שתביעה שכזו תהיה רק על חלק מהתקופה ולא על כולה וביחס לעובד ספציפי ולא כל עובדי הקבלן ואין עילה לקזז לנותן השירותים מיד את כל התשלומים ששולמו לו ביחס לעובדים שלא תבעו וביחס לכל התקופה.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 100

סעיף 8.2 להסכם

נבקש לשנות כך שחובת השיפוי מותנית בכך שהמשרד יודיע מיד לנותן השירותים על כל תביעה או דרישה כאמור, יאפשר לנותן השירותים להתגונן כנגדה, ישתף פעולה עם נותן השירותים לצורך כך ולא יתפשר או יביא לסיומה של התביעה ללא הסכמת נותן השירותים מראש ובכתב. השיפוי יהיה כאמור בפסק הדין החלוט.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 101

סעיף 11.3 להסכם

נבקש להוסיף בסוף הסעיף: במידה שישתנו הוראות הדין באופן שיטיל על נותן השירותים חובת תשלום נוספת בקשר לעובדיו ינהלו הצדדים משא ומתן בדבר העלאת התמורה לאור השינוי החוקי. במקרה של אי הסכמה בין הצדדים יהיה נותן השירותים רשאי להביא הסכם זה לידי סיום בהודעה בת 60 ימים למשרד מבלי שהדבר יחשב להפרת ההסכם מצדו.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 102

סעיף 13.5 להסכם

נא מחקו את המילים: "או מכך שדרישת התשלום או הדו"ח שלא אושרו" לחלופין אפשר להשאירם ולהוסיף בסוף: "שלא אושרו שלא כדין" אם לנותן השירותים הייתה זכות על פי ההסכם לקבל את התשלום אין הוא יכול לוותר על כל דרישות וטענות נגד המשרד אם המשרד לא משלם לו את מה שמגיע לו.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 103

סעיף 15.1 להסכם

נבקש כי אחריות נותן השירותים תהיה על פי דין, נבקש להוריד אחריות עקיפה (בשני המקומות בסעיף).

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 104

סעיף 15.2

נבקש להוריד את האחריות העקיפה. נבקש לשנות כך שחובת השיפוי מותנית בכך שהמשרד יודיע מיד לנותן השירותים על כל תביעה או דרישה כאמור, יאפשר לנותן השירותים להתגונן כנגדה, ישתף פעולה עם נותן השירותים לצורך כך ולא יתפשר או יביא לסיומה של התביעה ללא הסכמת נותן השירותים מראש ובכתב. השיפוי יהיה כאמור בפסק הדין החלוט.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 105

נבקש להוסיף סעיף חדש בנוסח הבא: " למרות האמור בכל מקום אחר, הספק לא יהיה אחראי לכל נזק עקיף או תוצאתי ובכל מקרה תוגבל אחריותו על פי הסכם זה לתמורה שקיבל בפועל על פי הסכם זה. כמו כן, למרות האמור לעיל ובכל מקום אחר, הספק יהיה אחראי רק לעיכובים ותקלות שנגרמו בגין מחדל או רשלנות שלו ושככל מקרה לא יהיה אחראי ולא יחויב במקרה של עיכוב, תקלה, ירידה בשירות או נזק שנגרמו על ידי גורמים שאינם בשליטת הספק או מי מטעמו."

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 106

סעיף 21.1 להסכם

נבקש להוסיף כי במידה שנותן השירותים לא מילא חיוב מחיוביו, ולא תיקן את ההפרה בתוך 30 יום מיום שנדרש בכתב על ידי המשרד לעשות כן, אז יחולו יתר הוראות הסעיף.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 107

סעיף 21.2 להסכם

נבקש לבטל את המילה "והעקיפות".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 108

סעיף 21.8

נבקש כי חילוט הערבות יעשה לאחר שהמשרד דרש מנותן השירותים בכתב לתקן ההפרה וזו לא תוקנה בתוך 14 יום מיום שנדרש לעשות כן.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 109

מי מבצע את הפעילות כיום?

תשובה

מוקד חיצוני.

שאלה מס' 110

1. כמה מהנדסים ואדריכלים נרשמים ברשם המהנדסים והאדריכלים בשנה? כמה מגישים בקשות בשנה ואינם נכנסים למאגר הרשומים?
2. כמה מבצעי עבודות חשמל מקבלים רישיון בשנה? כמה מגישים בקשות בשנה ואינם מקבלים רישיון?

תשובה

שאלות מסוג זה צריכות לקבל מענה במסגרת חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.

שאלה מס' 111

4.1 סעיף

1. מה היקף השיחות היומי הצפוי?
2. האם יש חודשי/תקופות עומס או שבכל חודש מספר הפונים הינו זהה?
3. האם יש שעות מסוימות במהלך היום בהן יש יותר עומס?
4. האם המוקדים עובדים לאורך כל חודשי השנה?

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 1. המוקדים עובדים לאורך כל חודשי השנה, אין פילוח של שעות ו/או תקופות עמוסות יותר.

שאלה מס' 112

4.1.6 סעיף

1. האם כל 6 הנציגים צריכים להיות במוקד בו באותו זמן או שיש חלוקה למשמרות?
2. האם מדובר על 6 נציגים בסה"כ לשני סוג המוקד ביחד (ולא 12 מוקדנים – 6 לכל סוג)?

תשובה

1. כל הנציגים צריכים לעבוד בכל שעות הפעילות.
2. 6 נציגים לשני המוקדים, 3 לכל מוקד.

שאלה מס' 113

4.2 סעיף

1. מה היקף הפונים היומי הצפוי במוקד קבלת קהל?
2. האם יש חודשי/תקופות עומס או שבכל חודש מספר הפונים הינו זהה?
3. האם יש שעות מסוימות במהלך היום בהן יש יותר עומס?
4. האם המוקדים עובדים לאורך כל חודשי השנה?

תשובה

ראה תשובה לשאלה מס' 111.

שאלה מס' 114

4.2.6.1.1 סעיף

1. האם יש סוגי בקשות שונים?
2. האם יש נוהל שמפרט מהם המסמכים בכל סוג בקשה?

3. האם נדרשים מכתבי חוסרים אוטומטיים מהמערכת?
4. האם יש נוהל שמפרט מה המסמכים בכל סוג בקשה?

תשובה

ישנן בקשות שונות וקיים נוהל לכל טיפול בבקשה.

שאלה מס' 115

סעיף 4.1.20

1. איזה מידע יידרש הקבלן לאסוף?
2. "ובאמצעות טופס אלקטרוני ב – WEB" – למה הכוונה? האם המציע נדרש להכין טופס אלקטרוני ב – WEB?

תשובה

- 1 מידע המגיע למוקד באמצעים השונים, שיחה טלפונית, פנייה פרונטאלית, פקס וכד'.
2 טופס אלקטרוני הממלא באינטרנט, הספק לא נדרש להכין את הטופס.

שאלה מס' 116

סעיף 4.2.2

האם 2 הנציגים עובדים בו זמנית או שבמשמרות?

תשובה

כל הנציגים עובדים בו זמנית.

שאלה מס' 117

סעיף 4.2.3

האם 2 הנציגים עובדים בו זמנית או שבמשמרות?

תשובה

ראה תשובה לשאלה מס' 116.

שאלה מס' 118

סעיף 4.2.6.1.2

"טרם שולם" – האם גביית התשלום נעשית באמצעות נותן השירותים?

תשובה

לא.

שאלה מס' 119

סעיפים 4.2.6.1.3, 4.2.6.2.3

1. האם העברה פיזית של התיק או דיגיטאלית?
2. האם מנהלת המחלקה תתחבר למערכת ותאשר?

תשובה

1. גם פיזית וגם דיגיטאלית.
2. כן

שאלה מס' 120

סעיף 4.2.6.2.2

1. מי הם הגורמים אליהם מועבר התיק?
2. האם אותם גורמים יהיו מחוברים למערכת להזנת תשובות?
3. האם מדובר על העברה טורית או במקביל?

תשובה

1. היחידה המטפלת במשרד הכלכלה.
2. מערכת מחשוב אחת כוללת.
3. השאלה לא ברורה.

שאלה מס' 121

סעיף 4.3

כמה שעות ביום תהיה ההדרכה?

תשובה

יום עבודה מלא, כ- 8 שעות.

שאלה מס' 122

סעיף 4.5

האם אין כיום מערכת שעובדת בפרויקט? הקבלן הזוכה לא יקבל לידי מערכת עובדת?

תשובה

על הספק לפתח מערכת בהתאם לאמור בסעיף ובדרישות המכרז.

שאלה מס' 123

סעיף 4.7.1.1, 4.7.1.2

האם אפשר לספק כלי אחר אשר מספק את מה שמספקת מערכת IVR?

תשובה

הפעלת מענה קולי למתן מידע אישי ושירות עצמי במערכת ה-IVR, עפ"י מס' תעודת זיהוי של הפונה או אמצעי אחר אשר יוחלט ע"י נציגי המשרד בשיתוף המציע.

שאלה מס' 124

סעיף 4.7.1.5

"מערכת ה- CRM תשולב במערכת הטלפוניה" – למה הכוונה? לאיזה צורך מערכת ה- CRM צריכה להיות משולבת במערכת הטלפוניה?

תשובה

לרישום כל הפניות של הלקוחות.

שאלה מס' 125

סעיף 4.7.3

האם נותן השירות מפתח מאגר מידע ממוחשב על חשבוננו?

תשובה

כן.

שאלה מס' 126

סעיף 4.7.3.1

1. כמה מסמכים בממוצע מתקבלים בכל פנייה?
2. האם הכוונה לייבא מידע ממערכת קודמת?
3. האם ניתן יהיה לקבל את הנתונים בפורמטים מקובלים – אקסל, אקסס, CSV?

תשובה

1. תלוי בסוג הבקשה, כ-10 בממוצע.
2. לא.
3. יהא חיבור למערכת התפעולית של המשרד בנושא רישוי ורישום.

שאלה מס' 127

סעיף 4.8.1

1. למה הכוונה ב"חתימה אלקטרונית"?
2. האם יש לחתום דיגיטאלית על מסמכים?

תשובה

חלק מהמסמכים יועברו עם לוגו וחתימה אלקטרונית של נותן השירותים, לפי דרישת המשרד. כל מסמך word ו-excel יועבר למשרד עם לוגו וחתימה אלקטרונית.

שאלה מס' 128

סעיפים 4.9.2-4.9.5

1. מה היקף שעות עבודה חודשיות של כל פרויקטור? האם כל יום כל פרויקטור עובד החל משעה 9:00 ועד השעה 17:00 (8 שעות עבודה)?
2. כמה פעמים בשבוע יידרש הפרוייקטור להגיע למשרד הלקוח? האם המשרד של הלקוח יושב בתל אביב או בירושלים?

תשובה

1. בהתאם לצורך.
2. בהתאם לצורך (מוערך כפעמיים בשבוע).

שאלה מס' 129

סעיף 5.1

30 הימים כוללים את התאמת מערכת ה – CRM?

תשובה

כן.

שאלה מס' 130

סעיפים 7.5.2.1, 7.5.2.2, 7.5.2.3

נודה לכם אם אפשר להסיר את הדרישה להציג בשלב הגשת המענה למכרז 10 מועמדים לאיוש המוקד הטלפוני והמוקד לקבלת קהל, ובמקום זה לאפשר למציע להקצות משאבים לגיוס אותם עובדים רק לאחר הודעת הזכייה.

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 45.

שאלה מס' 131

סעיף 7.6

"כאמור בסעיף 4.6" – האם הכוונה לסעיף 4.7?

תשובה

כן.

שאלה מס' 132

סעיף 8.2

אל הריאיון יגיע המציע ביחד עם האחראי המקצועי בלבד?

תשובה

כן.

שאלה מס' 133

סעיף 8.3.2

"ייעוץ מקצועי" – למה הכוונה?

תשובה

כאמור בסעיף, ההצעה תהיה מלאה, סופית ומוחלטת ותכלול את כל עלויות המציע לצורך אספקת השירותים.

שאלה מס' 134

סעיף 9.22

האם אפשר את העותקים לעשות בשכפול דו צדדי?

תשובה

כן.

שאלה מס' 135

סעיף 9.4.1.3

"כאמור בסעיף 4.4" – האם הכוונה לאמור בסעיף 4.7?

תשובה

כן.

שאלה מס' 136

סעיף 9.4.1.4

נודה לכם על מתן אפשרות לשבץ שמות של ממליצים ופרטי התקשרות עמם ולא המלצות בכתב, מאחר ומשרדי ממשלה נוהגים שלא לכתוב מכתבי המלצה.

תשובה

כאמור בסעיף יש לצרף מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי של המציע והמלצות, וכן **נספח ד'** - "ניסיון המציע" מלא כנדרש **כמו כן יש לציין אנשי קשר שבאפשרותם להמליץ על המציע והמבצעים**, את כתובתם ומספרי הטלפון של אנשי הקשר. **המסמכים להלן, לרבות אנשי קשר, ישמשו גם לניקוד ההצעה בהתאם לאמות המידה.**

שאלה מס' 137

סעיף 9.4.1.4

"מסמכים שיפרוט את ניסיונו הרלבנטי..." – אנו מבינים שהכוונה במסמכים היא מילוי נספח ד' – אנא אישורכם.

תשובה

הכוונה הינה לקורות חיים, תעודות השכלה והמלצות, וכל מסמך נוסף הנדרש לשם פירוט הניסיון הרלוונטי בהתאם לדרישות המכרז.

שאלה מס' 138

סעיף 9.4.1.5

"ויצרף קורות חיים לפי שנים, מסמכים, תעודות והמלצות בכתב..." :

1. נודה לכם על מתן אישור להציג שמות של ממליצים ופרטי התקשרות עמם ולא המלצות בכתב.
2. "מסמכים" – אנו מבינים שהכוונה היא לקורות חיים ותעודות השכלה. אנא אישורכם.

תשובה

1. ראו תשובה לשאלה מס' 136.
2. הכוונה הינה לקורות חיים, תעודות השכלה והמלצות, וכל מסמך נוסף הנדרש לשם פירוט הניסיון הרלוונטי בהתאם לדרישות המכרז.

שאלה מס' 139

סעיף 9.4.2.6

נבקש לאפשר להציג העתק מהקבלה ולא את הקבלה המקורית.

תשובה

יש לצרף קבלה מקורית.

שאלה מס' 140

הצעת מחיר

המציע נדרש להציג מחיר לשעת עבודה. כיצד מחושבות על ידי המשרד "שעות עבודה" וכמה "שעות עבודה" יש בשנה?

לפי החישוב שלנו, נותן השירותים יקבל תשלום עבור לפחות 2,464 שעות לחודש ועבור לפחות 29,568 שעות בשנה, לפי החישוב הבא:
4 פרויקטורים * 8 שעות ליום * 22 ימים בחודש בממוצע: 704 שעות לחודש
6 נציגי מוקד טלפוני * 8 שעות ליום * 22 ימים בחודש בממוצע: 1,056 שעות לחודש
4 נציגי מוקד קהל * 8 שעות ליום * 22 ימים בחודש בממוצע: 704 שעות לחודש

1. האם הבנו נכון את היקף השעות החודשיות והשנתיות בגינן יקבל נותן השירות החזר לפי שעת עבודה?
2. האם נותן השירותים יקבל החזר גם בגין שעות עבודתו של האחראי המקצועי?
3. האם בסוף החודש נותן השירותים מדווח על שעות העבודה של כל איש צוות?

תשובה

1. נציגי המוקד יעבדו כ-8 שעות ביום.
2. הפעלת הפרויקטורים הינה אופציונאלית ופרק זמן העסקתם אינו קבוע.
3. כן.

שאלה מס' 141

נספח יא

האם מספיק לחתום בשלב הגשת ההצעה רק על התחייבות לקבלת האישור להחזקת מאגר המידע בעמוד 56 ואת כל יתר הפרטים המופיעים בהמשך הנספח (החל מהכותרת "נוהל בנושא פתיחה וסגירת שמות משתמשים למערכת XXXX) – רק לאחר הזכייה?
במידה ואת הכל יש למלא בשלב הגשת המענה – מי אמור לחתום על האמור בעמודים 57-58?

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 17.

שאלה מס' 142

תחת ביטוח אחריות מקצועית, סעיף 3

"הארכת תקופת הגילוי ל-6 חודשים לפחות" – נודה לכם על השמטת המילה "לפחות".

תשובה

שינויים בנספח הביטוחי, שאינם שינויים מהותיים, ידונו לאחר הזכייה.

שאלה מס' 143

סעיף 4.16

1. אנא אשרו כי הדרישה ל- 6 נציגים במוקד, הינה ל- 6 נציגים שיעבדו בשני המוקדים (3 נציגים בכל מוקד).
2. אנא אשרו כי הנציגים דוברי שפה רוסית ועברית אינם חייבים לשלוט גם בשפה האנגלית.

תשובה

1. נכון.
2. נכון.

שאלה מס' 144

סעיף 4.17

בהתאם למוקדי שירות רבים במגזר הציבורי, אנא אשרו כי זמן התגובה של 90% מהמענה האנושי לא יעלה על 30 שניות.

תשובה

זמן התגובה של כ-90% מהמענה האנושי לא יעלה על 30 שניות.

שאלה מס' 145

סעיף 4.2.2

אנא אשרו כי הנציגים דוברי שפה רוסית ועברית אינם חייבים לשלוט גם בשפה האנגלית.

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 143.

שאלה מס' 146

סעיף 4.9.6

1. אנא הבהירו את כוונת המשרד בהדגשתו כי תפקידי הפרויקטורים הינם אופציונאליים. האם בכוונת המשרד להפעיל בעת הזכייה את 4 הפרויקטורים?.
2. באיזה משרד הפרויקטורים יעבדו? האם במשרד של הקבלן הזוכה או במשרד של משרד הכלכלה?

תשובה

1. המשרד יפעיל את הפרויקטורים בהתאם לצרכיו, ייתכן ולא את כל הארבעה, וייתכן ולא בכלל.
2. הפרויקטורים יעבדו במשרד הזוכה אך יגיעו לפי הצורך למשרד המזמין.

שאלה מס' 147

סעיף 8

אנא אשרו כי לצורך הגשת ההצעה אין חובה להציג את כלל כוח האדם אשר יידרש לעבוד בפרויקט ובלבד שיוצגו המועמדים הבאים:

1. אחראי מקצועי
2. נציגי מוקד טלפוני
3. 2 נציגים מוקד פרונטאלי
4. 2 פרוייקטורים

יובהר, כי הצגת כוח האדם המינימאלי כמפורט לעיל הינה כפופה להתחייבות המציע כי יתר כוח האדם אשר יוצב בפרויקט ככל שהמציע יזכה, יעמוד בהוראות ותנאי המכרז.

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 45.

שאלה מס' 148

סעיף 8.1

אנא הבהירו כיצד יינתן הניקוד בגין כל אחד מרכיבי האיכות בחלוקה לקריטריונים ולתת משקולות. כך לדוגמה כיצד יינתן ניקוד בגין טיב המלצות? כמו כן כיצד ייבחן הניסיון (מה הניקוד הניתן בגין היקף הניסיון, כיצד מוגדר רלוונטיות הניסיון).

תשובה

הניקוד בגין כל אחד מרכיבי האיכות יינתן בהתאם לרכיבים המוצגים מעבר לנדרש בתנאי הסף.

שאלה מס' 149

טופס הצעת מחיר

אנא הבהירו את מנגנון התמורה ואופן הצעת המחיר.

בטופס הצעת המחיר מצוין כי ההצעה ניתנת ביחס לשעות העבודה ואילו בסעיף 11.1 להסכם מצוין כי התמורה תהיה ב"סך כולל של ____". האם הצעת המחיר צריכה להיות תמורה כוללת לשירותים שפורטו במכרז? במידה וכן כיצד מתמחרים שירותים נוספים שיבוקשו על ידי המשרד. לחילופין, האם התמורה הינה ביחס ישיר לשעות העבודה של כל אחד מעובדי הקבלן הזוכה שיעבדו בפרויקט וזאת בהתאם להוראות המכרז וההסכם?

תשובה

ההצעה ניתנת ביחס לשעת עבודה.

שאלה מס' 150

סעיפים 4.1.1 + 4.1.2

היכן ממוקמים המוקדים כיום? האם בתוך משרדי ממשלה?

תשובה

המוקדים ממוקמים במבנים מרכזיים בירושלים ובמרכז, לא בתוך משרדי הממשלה.

שאלה מס' 151

סעיפים 4.2.6.2.1 + 4.2.6.1.1

נבקש לדעת מה כולל "תיק" ומה האמצעים הנדרשים להכנתו? (כמות דפים? קלסרים? וכו').

תשובה

התיק כולל מסמכים שיוגשו ע"י הפונה, טפסים של המשרד, תיק עטיפה, הכמות הממוצעת כ-10 דפים בכל תיק ואולם ייתכן יותר.

שאלה מס' 152

סעיפים 4.2.6.2.1 + 4.2.6.1.1

נבקש לדעת את כמות התיקים הכוללת הנפתחים מידי חודש.

תשובה

כ-200 תיקים במוקד המהנדסים ואדריכלים.
כ-480 תיקים במוקד רישוי חשמלאים.

שאלה מס' 153

סעיף 4.5

מה משמעות המילים " בין הספק למשרד " ? נבקש לפרט את הדרישה הטכנית וכיצד המשרד מבקש לבצע את החיבור.

תשובה

על הספק לרכוש מערכת ממוחשבת אשר שתשמש את הקשר בין השאלות והבקשות המגיעות למוקדים ומתן המענה מצד המשרד, המערכת צריכה לבצע חתכים ודוחות בהתאם לצורך כדי לאפיין את סוגי המידע הנדרש המגיע למוקד.

שאלה מס' 154

סעיפים 4.6.1+4.7.1+4.7.2+4.7.3

נבקש לדעת איזה מערכות משמשות את הפעילות כיום.

תשובה

מערכות תפעוליות שפותחו על ידי המשרד ומערכת תפעולית שפותחה ע"י הספק.

שאלה מס' 155

סעיף 4.7.2

נבקש לקבל רשימת כל הציוד המשרדי הנדרש לצורך מתן השירות:

מספר עמדות עבודה
מספר מכשירי טלפון/פקס/סריקה
הערכה של כמות החומרים המתכלים הנדרשים (דפי נייר, טונרים וכדומה)

תשובה

מספר נציגים מינימאלי יעמוד על 6 ויורחב בהתאם לצורך על פי כמות מפעילי המוקד על הספק להיערך בהתאם לכך.

שאלה מס' 156

סעיף 4.7.3.1

נבקש לדעת כיצד יועבר לזוכה המידע הרטרואקטיבי.

תשובה

לא יועבר.

שאלה מס' 157

סעיף 4.9

נבקש לדעת כיצד תחושב התמורה בגין פעילות הפרויקטורים.

תשובה

לפי שעות עבודה.

שאלה מס' 158

סעיף 4.9

האם 4 הפרויקטורים הם אופציונאליים רק במידה שיהיו פרויקטים מיוחדים? האם הפרויקטורים רלוונטיים גם למוקדים הטלפוניים ולמוקד קבלת קהל ללא פרויקטים מיוחדים?

תשובה

הפרויקטורים יופעלו בהתאם לדרישה, ייתכן והם יופעלו בצמידות למוקדים הטלפוניים.

שאלה מס' 159

נבקש לקבל את מספר שעות העבודה הכולל החודשי הנדרש לצורך הפעילות.

תשובה

נציגי המוקד יעבדו כ-8 שעות ביום. הפעלת הפרויקטורים הינה אופציונאלית ופרק זמן העסקתם אינו קבוע.

שאלה מס' 160

סעיף 4.1.10

בסעיף 4.1.10 קיימת הפניה לסעיף 4.7 לעניין ביקורת המשדך אך סעיף זה מתייחס לציווד נדרש.

האם ההפניה היא לסעיף 10.2?
כמו כן, מהי התדירות של הביקורת כאמור?

תשובה

כן, בערך אחת לשבועיים ובהתאם לצורך.

שאלה מס' 161

סעיפים 5.1+ 4.10.8

מדובר בלו"ז קצר ביותר. על מנת לשמור על רמת איכות גבוהה בהקמת הפעילויות, נבקש להאריך את זמן ההיערכות ל-60 יום?

תשובה

אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 162

סעיף 8

על פי הוראות המכרז יש להעמיד צוות של 15 עובדים, בכפוף לזכיית החברה במכרז. מתוך צוות זה, 4 עובדים (פרויקטורים) הינם פוטנציאליים לעבודה, גם בהנחה שהחברה זוכה במכרז.

גיוס צוות עובדים בפוטנציה בלבד, החתמתם על הסכמים וגיוסם למערך, טרם זכייה במכרז, הינה דרישה בעייתית, בעיקר מאחר ומדובר על נציגי שירות, ולא על תפקידים גבוהים. מתוך מאזן השקלול המוצג במכרז ניתן המשקל המרבי של הניקוד לניסיון הצוות המתפעל, ולא לצוות האחראי. נבקש לשנות את מערך השקלול כך שמירב הניקוד יינתן לאחראי המקצועי ולניסיון החברה בניהול פרויקטים, באופן כללי.

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 45.

שאלה מס' 163

סעיף 11

האם התמורה המוזכרת בסעיף היא מחיר לשעה כפי שמפורט בנספח ו' כפול מס' שעות בפועל בכל חודש?

תשובה

כן.

שאלה מס' 164

סעיף 12

פיצויים מוסכמים- האם פיצוי של 1,000 ₪ הינו לכל תקלה בצידוד הטלפוני?

תשובה

השאלה לא ברורה.

שאלה מס' 165

סעיף 7.2 להסכם ההתקשרות

נבקש להוסיף בסוף סעיף 7.2 – "יובהר כי המשרד יוכל לקזז מהתמורה רק את הסכומים השנויים במחלוקת ויעביר את יתרת הסכום בהתאם להסכם. המשרד יחויב לאפשר לנותן השירותים התראה והזדמנות לתקן את ההפרה על מנת לקבל את הסכום שהוחלט על קיזוזו".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 166

סעיף 8.1 להסכם ההתקשרות

נבקש להוסיף את המילים: "ככל שבית המשפט ייקבע כי ישנו הפרש כזה וכי יש לקזז אותו מהעובדים התובעים".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 167

סעיף 10.1.3 להסכם ההתקשרות

נבקש להוסיף את המילים: "בכל הקשור למכרז זה".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 168

סעיף 15.1 להסכם ההתקשרות

נבקש להוסיף את המילים: "על פי דין" לאחר המילים: "נותן השירותים ישא באחריות".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 169

סעיף 15.1.1 להסכם ההתקשרות

נבקש להוריד את המילים: "לרכוש המשרד" וכן את המילים: "של כל אדם אחר".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 170

סעיפים 15.2 + 17.7 להסכם ההתקשרות

נבקש להוסיף כי השיפוי כפוף למתן הודעה מוקדמת ומתן הזדמנות להתגונן.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 171

סעיף 21.2 להסכם ההתקשרות

נבקש להוסיף את המילים: "לאחר שניתנה לנותן השירותים התראה וזכות סבירה לתקן את הפרה".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 172

סעיף 7 לנספח 4 להסכם

נבקש להוסיף בסעיף 7 בהסכם הסודיות נספח 4 בסוף, לאחר המילה "אחרים": "וזאת בכפוף לקביעת בית משפט לעניין זה".

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 173

סעיף 1- טבלת ריכוז מועדים

לאור מורכבות דרישות המכרז ולאור סמיכות מועד פרסום התשובות למועד ההגשה, נבקש לדחות את מועד ההגשה.

תשובה

ראה שינוי המועד לעיל.

שאלה מס' 174

סעיף 4.9

האם אותו אדם יכול למלא את התפקידים פרויקטור 1, פרויקטור 2 ?

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 45.

שאלה מס' 175

מה היקף המשרה הנדרש של הפרויקטורים ?

תשובה

בהתאם לצורך.

שאלה מס' 176

האם אותו אדם יכול למלא את התפקידים פרויקטור 3 ופרויקטור 4 ?

תשובה

ראו תשובה לשאלה מס' 45.

שאלה מס' 177

סעיף 9.4.1.3

ציוד מצויין שיש להצטייד תוך 30 יום מהודעת קבלת הזכייה. הסעיף מפנה לנספח ט', שם מצויין שיש להצטייד תוך 14 יום מהמועד המבוקש לקבלת השירות. אנחנו מבקשים להבהיר כי תקופת ההצטיידות לא תפחת מ-30 יום.

תשובה

ראה תשובה לשאלה מס' 16.

שאלה מס' 178

סעיף 4.3 - הדרכה

האם שעות ההדרכה לאחר ההדרכה הראשונית הן בתשלום ?

תשובה

אין שעות הדרכה מעבר להדרכה הראשונית, המשרד ילווה את המוקד לאורך כל ההפעלה.

שאלה מס' 179

סעיף 4.7.1.1 - ציוד טלפוניה

"מערכת IVR לצורך השמעת מידע קולי ושיחת מידע באמצעות פקס" - נבקש הבהרה לגבי שיחת מידע באמצעות פקס.

תשובה

קבלת פאקסים למערכת.

שאלה מס' 180

נספח ו' - הצעת מחיר

האם ניתן לתמחר שעת נציג ושעת פרוייקטור במחיר שונה ?

תשובה

לגבי תמחור שונה- אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 181

סעיף 10.1.3 - הסכם למתן שירותים

נבקש להוסיף: "הקשורות במכרז זה. בכל מקרה, הגישה למשרד תינתן ממשרדי נותן השירותים ובליווי של נציג נותן השירותים".

תשובה

אין שינוי בנוסח.

שאלה מס' 182

סעיף 15.2 - הסכם למתן שירותים

נבקש להוסיף בסוף הסעיף: האמור כפוף ל:

1. פס"ד שלא עוכב ביצעו והקובע את אחריות נותן השירותים.
2. שהמשרד הודיע לנותן השירותים תוך זמן סביר אודות תביעה, דרישה או טענה אשר עלולות לחשוף אותו לחובת השיפוי כאמור.
3. כי המשרד נתן לנותן השירותים הזדמנות להתגונן.
4. כי המשרד לא התפשר ביחס לכל תביעה ו/או דרישה כאמור בטרם קיבלה הסכמת נותן השירותים מראש ובכתב.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 183

סעיף 18.1 + נספח הסודיות - הסכם למתן שירותים

להוסיף בסוף הסעיף:

- "למרות האמור לעיל, מוסכם כי לא ייחשב כמידע סודי מידע אשר:
1. היה מצוי בחזקת נותן השירותים ללא הפרה של חובת סודיות לגילוי המידע.
 2. פותח באופן עצמאי על ידי נותן השירותים ללא הפרה של חובת סודיות.
 3. נמסר לנותן השירותים על ידי צד ג' ללא הפרה של חובת סודיות.

4. הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת סודיות מצד נותן השירותים 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 נותן השירותים 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.

תשובה

אין שינוי בנוסח. המשרד יפעל בהגינות ובסבירות.

שאלה מס' 184

סעיף 19.2 - הסכם למתן שירותים

נבקש להוסיף בסוף: "הביקורת והבדיקה ייעשו בליווי נציג נותן השירותים".

תשובה

אין שינוי בנוסח.

בכבוד רב,

**משה טומשובר
יו"ר ועדת המכרזים**

התחייבות להעמדת ציוד

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, מצהיר בזאת, בכתב, כדלקמן:
הנני מתחייב להעמיד את מלא הציוד הנדרש, כשהוא במצב ראוי, תקין ושמיש לצורך מתן
השירותים נשוא מכרז זה, בהתאם להוראות המכרז על כל נספחיו, הכל בתוך 30 ימים ממועד קבלת
הודעה בדבר המועד המבוקש לקבלת השירותים.

חתימה

תאריך

אימות חתימה

אני הח"מ. עו"ד _____ מ.ר. _____ מאשר בזאת כי ביום _____ הופיעה בפני
במשרדי מר/גב' _____ אשר זיהה את עצמו/ה באמצעות ת.ז. מס' _____ חתם/ה על הצהרה זו
בפני.

תאריך

חותמת וחתימה

שם

התחייבות להעמדת ציוד

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, שהנני מורשה חתימה מטעם המציע
_____ מס' מזהה _____ (להלן: המציע), מתחייב
בזאת בשם המציע, בכתב:

המציע מתחייב להעמיד את מלא הציוד הנדרש, כשהוא במצב ראוי, תקין ושמיש לצורך מתן
השירותים שהוא מכרז זה, בהתאם להוראות המכרז על כל נספחיו, הכל בתוך 30 ימים ממועד קבלת
הודעה בדבר המועד המבוקש לקבלת השירותים.

חתימה

תאריך

אימות חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד שכתובתי _____
מאשר בזה שהמציע _____ החתום לעיל הנו תאגיד הרשום כדין בישראל אצל רשם
ה _____ וכי ה"ה _____ ו- _____ אשר חתמו בפני מטעם
המציע על הצעה זו, מוסמכים לעשות כן ולחייב את המציע בחתימותיהם.

עו"ד

תאריך

נספח יא למכרז

התחייבות לקבלת אישור להחזקת מאגר מידע

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ מורשה חתימה מטעם _____

שמספרו _____ (להלן: "המציע") מתחייב בזאת בשם המציע, בכתב, לעמוד בדרישות הבאות במשך כל תקופת ההתקשרות, אם המציע יזכה במכרז והחל מ- 14 יום לכל המאוחר מיום קבלת הודעה בדבר הזכייה במכרז:

המציע יעביר למשרד את כל הנתונים הנדרשים, לבקשת המשרד, לשם הגשת בקשה לאישור להחזקת מאגר מידע בהתאם לסעיף 8 לחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א – 1981, לעניין הנתונים הנוגעים למתן השירותים לפי מכרז זה והטעונים אישור בדבר מאגר מידע, ובכלל זה פרטי העובדים שעבור קליטתם מבוקשות התאמות. האישור להחזקת מידע כאמור יתייחס גם להחזקה ולניהול מאגר המידע על ידי המשרד וכל גורם אחר שמחזיק או מנהל את המידע או משתמש במאגר.

שם + חתימת מורשה חתימה	חותמת תאגיד	תאריך
------------------------	-------------	-------

אישור- אימות חתימה

אימות חתימה

אני הח"מ, עו"ד, מאשר בזאת כי _____ רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם על הצהרה זו בפני מוסמך לעשות כן בשמו.

שם	חותמת וחתימה	תאריך
----	--------------	-------

נוהל בנושא פתיחה וסגירת שמות משתמשים למערכת xxxxxx

מנהל הפרויקט מטעם החברה הזוכה יפנה למר דוד רגב לדואר אלקטרוני-

david.regev@economy.gov.il

בבקשה לפתיחת שם משתמש למערכת xxxxxx רצ"ב טופס בקשה
בבקשה יש לציין את שם הפרטי והמשפחה של העובד בעברית ובאנגלית ומספר תעודת זהות מלא וכתובת ומספר טלפון של העבודה.
לטופס זה יש לצרף העתק מספח תעודת הזהות של העובד בו מופיעים פרטי העובד.

במקרה של עובד שעזב את החברה, על מנהל הפרויקט להודיע למר דוד רגב על העזיבה על מנת שייסגר חשבון העובד.

בכל מקרה אין להעביר שם משתמש וסיסמא בין העובדים. הסיסמא ושם המשתמש הינם אישיים.

הצהרת על שמירת סודיות

אני הח"מ שם פרטי ומשפחה: _____ ת.ז: _____

שם פרטי באנגלית: _____ שם משפחה באנגלית: _____

מספר טלפון נייד: _____ בתפקיד _____

במערכת: _____ יחידה: _____

עובד חברת - _____ (להלן: "החברה")

מצהיר ומתחייב בזה, כלפי משרד הכלכלה כל גופים קשורים וסמוכים אחרים כדלהלן :-

1. לשמור בסודיות מלאה, לא להעביר, להודיע, למסור, לגלות או להביא לידיעת כל אדם, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, בין בתקופת העסקתי במשרד הכלכלה ובין לאחר מכן, כל ידיעה שתגיע אלי בקשר עם או עקב ביצוע הסכם זה, או בתוקף עבודתי תוך כדי תקופת ביצוע ההסכם, לפנייה או לאחר מכן, ולרבות כל נושא הקשור לביצוע פרויקט זה וכל מידע שנודע לי עליו והקשור להסכם זה.
2. ידוע לי כי הספק כהגדרתו במסמכי מכרז זה התחייב לשמור על סודיות כלפי משרד הכלכלה, וכי אי מילוי התחייבותי לסודיות כאמור עלולה לגרום לו לנזקים, כמו גם למשרד הכלכלה.
3. ידועות לי חובות שמירת הסודיות מכוח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 - והתקנות שמכוחו הגנת הפרטיות התשמ"ו 1986 ואני מתחייב לפעול על פי הן.
4. מאשר/ת בזאת כי הובא לידיעתי קיומו של חוק המחשבים התשנ"ה (1995), נמסרו לעיוני הסעיפים הרלבנטיים הנוגעים לעבירות פליליות בחוק והבנתי את האיסורים הקבועים בחוק.
5. כן ידוע לי כי אי מילוי התחייבותי עפ"י האמור לעיל, מהווה עבירה אף לפי ס' 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.
6. ידוע לי כי אין בהצהרתי זו בכדי לגרוע מכל חובה המוטלת עלי על פי כל דין והתחייבותי זו ניתנת בהביני את תוכנה, והסכמתי לכתוב בה.
7. התחייבות זאת תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור. התחייבות זאת לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור, או שהפך לכה, שלא כתוצאה מהפרת התחייבותי לסודיות, או מידע שהיה ברשותי ו/או הגיע לידי באופן עצמאי לפני גילויי לי במסגרת ההסכם, או מידע שפיתחתי שלא במסגרת ההסכם, או מידע שנדרשתי לגלותו עלפי דין.

ולראיה באתי על החתום :

_____ תאריך

_____ שם וחתימת המצהיר

הסכמה למסירת מידע פלילי

שם פרטי _____ שם משפחה _____
מס. ת. זהות _____ שם האב _____
תאריך לידה _____ כתובת _____
מיקוד _____ מועמד לתפקיד _____
יחידה _____ מנהל היחידה/אמרכל _____

אני הח"מ מסכים בזאת כי משטרת ישראל תעביר לנציגו המוסמך של אגף הביטחון במשרד הכלכלה מידע פלילי אודותיי לצורך הקבוע בחוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א – 1981 בהיקף שהוא זכאי לקבלו ע"פ החוק.
ידוע לי כי הסכמתי כאמור לעיל פוטרת את המשטרה ואת מקבל המידע ממשלוח הודעה אלי בדבר מסירת המידע אודותיי

_____ תאריך

_____ חתימת המצהיר