

כ' חשוון תשע"ה
13 נובמבר 2014

אל:
משתתפי המכרז שבנדון

א.ג.נ.,

הנדון: תשובות לשאלות הבהרה עבור מכרז מס' 100030019
"מתן שירותי ייעוץ בנושא הקמת מוקד טלפוני לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות

להלן ריכוז שאלות ותשובות הבהרה בהקשר למכרז הנ"ל:

מס'ד	פרק	מספר סעיף	שאלה	תשובה
1.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 2	על מנת שאוכל לקבוע את כמות הנציגים הנדרשת לטובת הפעילות אודה אם תוכלו לצרף את זמן השיחה הממוצע. או לחלופין במידה ויש דרישה לכמות נציגים אודה לקבלת הדרישה המדויקת.	אין דרישה לכמות נציגים. זמן השיחה יכול תלוי במיומנות הנציג לנהל בייעילות את השיחה ובמורכבות הנושא. אין בנמצא הערכה.
2.	מסמכי מכרז	סעיף 5.1	למיטב הבנתי המערכות יסופקו ע"י הספק, האם הבנתי נכון?	לא ברור מהשאלה לאילו מערכות הכוונה. באופן עקרוני הרשות לא תעביר כל מערכת לספק.
3.	מסמכי מכרז	סעיף 6.1.2	על בסיס אילו מדדים מתבצעת הערכת האיכות?	תבחיני האיכות מפורטים בטבלה בעמ' 8 במסמכי המכרז
4.	מסמכי מכרז	סעיף 1.1	עבור שיחות מכלל הצרכנים או.....בנייתוכן לספק המים הרלוונטי או לגורם המקצוע - השאלה אם יש להעביר את השיחה הטלפונית או לקחת פרטים ולהעביר במייל.	במקרים מסוימים טלפונית ובמקרים אחרים במייל, הכול בהתאם להנחיות נציג רשות המים ותסריטי השיחה שיועברו מראש.
5.	מסמכי מכרז	סעיף 1.2	פניה שעניינה זכאות להטבה שאין בידי המוקד את הכלים.....תועבר לנציג הרשות - השאלה האם נציג הרשות מחזיר תשובה לפונה או זה תפקיד המוקד.	נציג הרשות יחזיר את התשובה לפונה.
6.	מסמכי מכרז	סעיף 2	הערכה היא כי צפויות כ 80 שיחות ביום - א. האם יש באפשרותכם לספק את המידע של אורך שיחה ממוצע, או כמות דקות ביום או בחודש. ב. מה קורה וכמות השיחות לאורך זמן גבוהות בעשרות אחוזים? והתשלום גלובלי. האם יש מצב לקביעת פיצוי	א. ר' המענה לשאלה מס' 1 לעיל. ב. לא.
7.	מסמכי מכרז	סעיף 5.4.4.1.2	האם הכוונה להציג ניסיון למנהל הפרויקט במוקדי תמיכה בלבד או גם במוקדי שירות טלפוניים בכלל? האם ניסיון נוסף לנדרש בתנאי הסף יהווה יתרון? כגון ניסיון בניהול מוקדים גדולים וכדומה	תנאי הסף דן בניהול במוקדי תמיכה בלבד. ניסיון נוסף לא יהווה יתרון.

8.	מסמכי מכרז	סעיף 6 – טבלת אמות מידה	האם ניסיון בניהול והפעלת מוקדי שירות ו/או תמיכה בהיקפים מעל ל-50 עמדות, יהווה יתרון נוסף?	התשובה שלילית.
9.	מסמכי מכרז	סעיף 15.5.1.2	האם נדרשת הפרדה של חוצץ בין שני החלקים בכל עותק?	אין מניעה למבוקש בשאלה.
10.	מסמכי מכרז	סעיף 15.5.2.1	באיזה חלק מהחלקים המפורטים בסעיף 15.5.1.2 נדרש לצרף את האישורים וההתחייבויות המקוריים?	רק לעותק המקור.
11.	מסמכי מכרז	נספח ב'	תהליכי עבודה – נבקש לקבל פירוט של תהליכי העבודה המתקיימים במוקד וממשיקי העבודה של המוקד למול גורמים אחרים, אם יש כאלו.	כיום אין מוקד טלפוני ברשות המים.
12.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 1	זמן הקמה – לא ברור כמה זמן יש להקמת המוקד, מיום קבלת הודעת הזכייה ועד למענה לשיחות. נבקש להבהיר נושא זה.	תחילת ההתקשרות המשווערת היא מיום 01/01/2015. בהמשך תידרש הדרכה שתימשך כיום עבודה אחד ומסמך כתוב המכיל מאגר של שאלות ותשובות מטעם רשות המים. מצופה כי מרגע שהועברה ההכשרה הנדרשת כמפורט לעיל, על ידי נציג רשות המים, המוקד הטלפוני יוקם בתוך ימים ספורים.
13.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 1.1	מאגר שאלות ותשובות והנחיות שיתקבלו מאת הרשות: - כיצד מנוהל היום מאגר זה? - באיזה אופן (מייל, מכתב, פקס, ממשק אוטומטי) יתקבלו הנחיות מהרשות?	מאגר שאלות ותשובות קיים בפורמט של מסמך כתוב. המסמך ושאר ההנחיות יועברו במייל ובמסגרת ההדרכה.
14.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 1.1	האם נדרשת העברת שיחות או רק הפניה של הלקוח למספר הרלוונטי. במידה ונדרשת העברת שיחה חמה, מי נושא בעלות השיחה?	נדרשת היכולת להעביר שיחות. לא ברור מה הכוונה ב"שיחה חמה". בכל אופן לא תהיינה שיחות בעלויות נוספות מעבר למה שהוסכם עליו.
15.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 1.1	מובהר כי עיקר הטיפול יתמקד בניתוב הפניות לערוצי טיפול מקובלים בפניות ציבור. שאלותינו: - לאן מנותבות הפניות היום? - האם מבצעים גם העברת שיחות? - איזה מערכות נוספות קיימות וכיצד מבוצעת העברת המידע בטופס המקוון היום, או כפי שהכוונה לממש אותו על ידי הזוכה במכרז?	- כיום אין מוקד טלפוני שמנתב שיחות. השיחות מגיעות אל הגורמים השונים ברשות המים ישירות. - נדרשת היכולת להעביר שיחות. - הפניות שמועברות דרך פקס, מגיעות אל תיבת הפקס באאוטלוק של נציגי הרשות. פונה שמעוניין להעביר את פנייתו בטופס מקוון, ממלא את הטופס בכל השדות הנדרשים.
16.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 2	נבקש לקבל נתונים על היקפים ופעילות בגין המוקד הקיים על מנת שנוכל לתמחר השירות?	נתונים מפורטים בסעיף 2.
17.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 2	בנושא ההיקפים: - נבקש לקבל התפלגויות ביום/שבוע/חודש. - האם ישנן שיחות יוצאות?	אין נתונים של התפלגויות. ההערכה היא 80 שיחות ביום. שיחות יוצאות תהיינה במקרה של השארת הודעה על ידי הפונה. ר' המענה לשאלה מס' 1 לעיל.

				- נבקש לקבל משכי שיחה ממוצעים וזמן תיעוד כולל (תיעוד, ניירת ועוד).
18.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 2		- נבקש מנגנון התאמה לשינוי בהיקפים. - נבקש להחריג התשלום ו/או לחילופין לקבל תשלום נוסף בעבור "פיקים" שאינם בשליטת הספק, כגון קמפיינים ייעודיים.
19.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 2.3		כתוב, כי בכפוף לאמור בסעיף 2.1 לעיל (להלן - מסלול השארת הודעה) – בסעיף 2.1 אין תזכורת ל"מסלול השארת הודעה". אנה הבהירו הנושא
20.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 2.2		נבקש להבהיר מי אחראי על הקלטת המענה המוקלט, רשות המים או הספק?
21.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 5.2		1. נבקש להבהיר מהו אחוז השיחות הנדרש להקלטה 2. מהו פרק הזמן אשר הספק נדרש לשמור את ארכיון ההקלטות
22.	הסכם	סעיף 6.א.		התמורות הכספיות, שורה שלישית – להוריד את המילים "שלא יעלה על"
23.	הסכם	סעיף 6.י"ג		הצמדה - נבקש שיוצמד גם 50% לשכר המינימום
24.	הסכם	סעיף 16.א.		בסופו יבוא: "כאמור להלן".
25.	הסכם	סעיף 16.ב.		שורה 1, לאחר המילה: "והרשות" יבוא: "בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט להלן".
26.	הסכם	סעיף 16.1		ביטוח חבות מעבידים, סעיף קטן ב, ימחקו המילים: "לא יפחתו מ-" ובמקומן יבוא: "בסך".
27.	הסכם	סעיף 16.2		ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, סעיף קטן ב, ימחקו המילים: "לא יפחתו מ-" ובמקומן יבוא: "בסך".
28.	הסכם	סעיף 16.3		ביטוח אחריות מקצועית, סעיף 3, ימחקו המילים: "לא יפחתו מ-" ובמקומן יבוא: "בסך".
29.	הסכם	סעיף 16.3		ביטוח אחריות מקצועית, סעיף 4, סעיף קטן 4, תימחק המילה: "לפחות" ובמקומה יבוא: "ל-".
30.	הסכם	סעיף 16.4		כללי, סעיף 2, שורה 2, במקום: "60" יבוא: "30" ותימחק המילה: "לפחות".
31.	הסכם	סעיף 16.ד.		שורה 1, ימחקו המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת"; שורה 3, ימחקו המילים: "את העתקי הפוליסות המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או"; שורה 4, ימחקו המילים: "לכל המאוחר שבועיים".
32.	הסכם	סעיף 17.א.		שורה 1, ימחקו המילים: "פגיעה, אובדן או" ובהמשך השורה יחלפו המילים: "שייגרמו מכל סיבה שהיא" במילים: "שיגרם בשל מעשה ו/או מחדל של הספק". שורה 3, ימחקו המילים: "או עקיפה". שורה 4, תימחק המילה: "רשלני".
33.	הסכם	סעיף 17.ב.		שורה 1, תימחק המילה: "לא". כמו כן, לאחר המילה: "תישא" יבואו המילים: "באחריות

<p>וההסכם בהגינות ובסבירות</p>	<p>ע"פ דין בגין". שורה 4, ימחקו המילים: "וכי אחריות זו תושט על הספק בלבד".</p>			
<p>נוסח הסעיף לא ישתנה. המבוקש בשאלה נכלל כבר בנוסח הסעיף דהיום.</p>	<p>שורה 1, ימחקו המילים: "מכל סיבה שהיא הנובעת". שורה 2, ימחקו המילים: "או עקיפה" ובהמשך השורה ימחקו המילים: "מיד עם" ובמקומן יבוא: "תוך זמן סביר מ". שורה 3, לאחר המילים: "תודיע לספק" יבוא: "בכתב ותוך זמן סביר". בסופה של שורה 4, יבואו המילים: " ולא תתפשר עם התובע ללא הסכמתו של הספק, מראש ובכתב. השיפוי הינו בהתאם לפסק דין שלא עוכב ביצועו הקובע את אחריות הספק".</p>	<p>סעיף 17.ג.</p>	<p>הסכם</p>	<p>34.</p>
<p>נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעל בכל מקרה עפ"י כל דין.</p>	<p>שורה 3, ימחקו המילים: "לא נאמר במפורש בהסכם זה כי על הרשות לשאת בהם" ובמקומן יבוא: "אינם באחריות הרשות ע"פ דין".</p>	<p>סעיף 17.ד.</p>	<p>הסכם</p>	<p>35.</p>
<p>נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות</p>	<p>לאחר סעיף 17ז, יבוא הסעיף הבא: "על אף האמור בסעיף 17 זה, ועל אף כל הוראה אחרת בהסכם זה, מוסכם בזאת מפורשות כי בשום מקרה הספק לא יהא אחראי לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים לרבות כלכליים וכן בגין מעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או מי מטעמה".</p>	<p>סעיף 17.ז.</p>	<p>הסכם</p>	<p>36.</p>
<p>נוסח הסעיף לא ישתנה. בנסיבות העניין התקופה הנקובה בהסכם היא סבירה. בכל מקרה יובהר, כי הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות</p>	<p>הפסקת התקשרות – נבקש הודעה של 60 יום מראש במקום 30 יום מראש</p>	<p>סעיף 21</p>	<p>הסכם</p>	<p>37.</p>
<p>נוסח הדרישות הביטוחיות נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה. ר' המענה לשאלות מס' 22-31 לעיל.</p>	<p>א. במקום המילים "לא יפחתו מ-", תבוא המילה "בסך". ב. במקום המילים "לא יפחתו מ-", תבוא המילה "בסך". ג. במקום המילה "לכיסוי", תבוא המילה "לכסות". ד. במקום המילים "לא יפחתו מ-", תבוא המילה "בסך". ג. סעיף קטן 4. במקום המילים "לפחות 6 חודשים", יבואו המילים "ל-6 חודשים". ד. שורה שנייה - במקום המילים "60 יום לפחות", יבואו המילים "30 יום". ד. שורה ראשונה – תימחק המילה "כל".</p>	<p>נספח ג' להסכם ההתקשרות – אישור עריכת ביטוח</p>	<p>הסכם</p>	<p>38.</p>
<p>כן.</p>	<p>נספחי הסכם הזהים לנספחי המכרז – האם יש צורך למלא את כולם שוב ולהגישם?</p>			<p>39.</p>
<p>ר' המענה לשאלה מס' 1 ולשאלה מס' 11 לעיל.</p>	<p>"כמות פניות ליום 80 פניות" - מה אורך השיחה הממוצע בשיחות מעין אלו? הנתון חשוב לצורך קביעת מצבת כוח האדם לפרויקט. האם מופעל מוקד דומה לפעילות זאת? אם כן-מהו שעות הפעילות המוקדשות לעניין?</p>	<p>נספח ב.2</p>	<p>מסמכי מכרז</p>	<p>40.</p>

לא	האם מעבר לנתינת המידע על הנציגים לבצע פעולות נוספות כקבלת/ סריקת פקסים וכו'?			41.
הכוונה היא מוקד תמיכה מקצועית שמהותו פעולות דומות לאלה שיבצע המוקד הטלפוני נושא התקשרות.	"ניהול משמרות במוקדי תמיכה" - למה ההתייחסות למוקד תמיכה פונה? למוקד תמיכה טכנית או מקצועית בנתינת מידע	נספח 2.3.ז	מסמכי מכרז	42.
ר' ס' 5.3.5 במסמכי המכרז.	מה הפורמט אותו תרצו לקבל? מה חשוב לכם שהוא יכיל?	נספח י"א סעיף 11	מסמכי מכרז	43.
אין כיום מוקד פעיל	כמה נציגים יש במוקד הקיים לפעילות זו? האם המוקד חדש?	פרק 3, סעיף 3.2.2	מסמכי מכרז	44.
כן.	האם החתימה ע"ג מסמכי המכרז (בכל דף) יכולה להיות בראשי תיבות של מורשי חתימה +חותמת חברה במקום חתימה מלאה של מורשי חתימה	פרק 5, סעיף 5.3.4	מסמכי מכרז	45.
1. לא נראה, כי קיימת סתירה כאמור. ככל שהכוונה לפירוט ההשכלה האקדמית יובהר, כי אין המדובר בתנאי סף, אלא בתבחין איכות. 2. המועד הקובע הוא המועד האחרון להגשת הצעות למכרז	1. אודה להבהרתכם בנוגע לתנאי הסף של מנהל הפרויקט. יש חוסר-תאימות בין הסעיף לנספח ח(2) ולמפ"ל איכות. 2. האם ניתן להציע מועמד אשר נמצא בסוף סיום לימודיו של תואר ראשון, עם הניסיון המתבקש?	פרק 5, סעיף 5.4.4.1	מסמכי מכרז	46.
ר' האמור בסעיף 12 במסמכי המכרז	מה הסיבה שתוקף ההצעה כ"כ ארוך-טווח כאשר מצוין שהפעילות תחל ב- 01/01/2015?	פרק 12, סעיף 12.1	מסמכי מכרז	47.
לא ניתן כמבוקש.	מאחר ולא תמיד הדבר בשליטתנו, ולעיתים בשל פרק הזמן הארוך שעובר משלב הגשת ההצעה ועד שלב הודעה על זכיה יש שינויים האם ניתן להציג שני מנהלי מוקד כשיר ראשון וכשיר שני?	פרק 13, סעיף 13.2.1	מסמכי מכרז	48.
לא ניתן.	האם ניתן להציג פירוט התפלגות הפניות הנכנסות לאורך שעות פעילות המוקד וגם לאורך חודשי השנה?	נספח ב', סעיף 2	מסמכי מכרז	49.
ר' המענה לשאלה מס' 1 לעיל..	האם ניתן להציג זמן מענה ממוצע?	נספח ב', סעיף 2	מסמכי מכרז	50.
לא, מערכת לתיעוד הפניה היא של הספק	האם מערכת לתיעוד פניות היא של הרשות, ויהיו הרשאות לשיתוף המידע לספק?	נספח ב', סעיף 5	מסמכי מכרז	51.
נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות. לאור מהות השירות נושא ההתקשרות ההוראה היא סבירה.	נא תקנו כך שרק מעל ל 3 פעמים ב SLA ייחשב להפרה יסודית. כמו כן נא הבהירו כי במקרה של נסיבות שאינן בשליטתו של הספק לא יחשב הדבר להפרה יסודית מטעמו נא הוסיפו כי במקרה של הפרה יסודית המזמין יודיע לספק מיד על ההפרה ויאפשר לו לתקנה תוך זמן סביר בנסיבות העניין	סעיף 5ד'	הסכם	52.
שיקול דעתו של הנציג מוגבל לגדרי ההסכם והמכרז. כך גם בבדיקת החשבונות.	נא הוסיפו: אלא אם כן יוכיח הספק אחרת	סעיף 6"ב	הסכם	53.
נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל בהתאם לכל דין.	נא הוסיפו כי כך: למרות האמור לעיל, במידה שיהיה שינוי בהוראות הדין אשר יטיל על הספק חובה לשלם לעובדיו או בקשר אליהם תשלומים	סעיף 7	הסכם	54.

	<p>נוספים או גבוהים יותר מאלו שהוא חייב לשלם במועד חתימת הסכם זה, ינהלו הצדדים משא ומתן בתום לב על מנת להחליט על חלוקת העלות הנוספת ביניהם. במידה שהצדדים לא יגיעו להסכמה, יהיה הספק רשאי להודיע למזמין על סיום ההסכם בהודעה בת 30 ימים מראש מבלי שהדבר יחשב להפרת ההסכם מצדו</p>			
55.	הסכם	סעיף 17	<p>נא הוסיפו בסוף הסעיף – תת סעיף ח' חדש כך: "למרות האמור בכל מקום אחר, אחריות הספק תהיה על פי כל דין. כמו כן, הספק לא יהיה אחראי לנזקים או איחורים שאינם בשליטתו, לרבות מעשי הרשות או מי מטעמה או הקשור אליה. הספק לא יהיה אחראי לאיחורים, נזקים ותקלות בלתי ישירים, או תוצאתיים, או מיוחדים ובכל מקרה, למעט נזקי גוף והפרת סודיות או מעשה מכוון או בזדון, מוגבלת אחריות הספק על פי הסכם זה לסכומים אותם שילם המזמין לספק בפועל על פי הסכם זה."</p>	<p>נא הוסיפו בסוף הסעיף – תת סעיף ח' חדש כך: "למרות האמור בכל מקום אחר, אחריות הספק תהיה על פי כל דין. כמו כן, הספק לא יהיה אחראי לנזקים או איחורים שאינם בשליטתו, לרבות מעשי הרשות או מי מטעמה או הקשור אליה. הספק לא יהיה אחראי לאיחורים, נזקים ותקלות בלתי ישירים, או תוצאתיים, או מיוחדים ובכל מקרה, למעט נזקי גוף והפרת סודיות או מעשה מכוון או בזדון, מוגבלת אחריות הספק על פי הסכם זה לסכומים אותם שילם המזמין לספק בפועל על פי הסכם זה."</p>
56.	הסכם	סעיף 17 ג'	<p>נא שנו הסעיף כך שהתחייבות הספק לשיפוי תהיה בהתאם לפסק דין חלוט שיינתן כנגד הרשות כאמור וכי התחייבותו לשיפוי מותנית בכך שהרשות תודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר לו להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בתביעה או תביא לסיומה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.</p>	<p>נא שנו הסעיף כך שהתחייבות הספק לשיפוי תהיה בהתאם לפסק דין חלוט שיינתן כנגד הרשות כאמור וכי התחייבותו לשיפוי מותנית בכך שהרשות תודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר לו להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בתביעה או תביא לסיומה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.</p>
57.	הסכם	סעיף 17 ה'	<p>נא שנו הסעיף כך שהתחייבות הספק לשיפוי תהיה בהתאם לפסק דין חלוט שיינתן כנגד הרשות כאמור וכי התחייבותו לשיפוי מותנית בכך שהרשות תודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר לו להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בתביעה או תביא לסיומה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.</p>	<p>נא שנו הסעיף כך שהתחייבות הספק לשיפוי תהיה בהתאם לפסק דין חלוט שיינתן כנגד הרשות כאמור וכי התחייבותו לשיפוי מותנית בכך שהרשות תודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר לו להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בתביעה או תביא לסיומה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.</p>
58.	הסכם	סעיף 19 ד'	<p>נא קצרו את התקופה שיש לבקש מראש להחליף נותן שירות מ 30 יום ל - 14 ימים, כמו כן נא הוסיפו כי במקרים דחופים ניתן יהיה בהסכמה לקצר את התקופה</p>	<p>נא קצרו את התקופה שיש לבקש מראש להחליף נותן שירות מ 30 יום ל - 14 ימים, כמו כן נא הוסיפו כי במקרים דחופים ניתן יהיה בהסכמה לקצר את התקופה</p>
59.	הסכם	סעיף 20 ה'	<p>נא שנו כך שבמקום שכרו של הספק יכתב: שכרו של עובד הספק שהוכר כעובד הרשות (שכן הדבר מתייחס רק לעובד הספציפי ולא לכל עובדי הספק), יחושב למפרע למשך כל התקופה שבה סיפק עובד זה שירותים לרשות (במקום כל תקופת ההסכם, הרי יש הרבה נותני שירותים מטעם הספק)</p>	<p>נא שנו כך שבמקום שכרו של הספק יכתב: שכרו של עובד הספק שהוכר כעובד הרשות (שכן הדבר מתייחס רק לעובד הספציפי ולא לכל עובדי הספק), יחושב למפרע למשך כל התקופה שבה סיפק עובד זה שירותים לרשות (במקום כל תקופת ההסכם, הרי יש הרבה נותני שירותים מטעם הספק)</p>
60.	הסכם	סעיף 20 ו'	<p>נא הוסיפו כי התחייבות ספק לשיפוי מותנית בכך שהרשות תודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר לו להתגונן כנגדה,</p>	<p>נא הוסיפו כי התחייבות ספק לשיפוי מותנית בכך שהרשות תודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר לו להתגונן כנגדה,</p>

	תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בתביעה או תביא לסיומה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.			
61.	הסכם	סעיף 21 ב' 1	נא הוסיפו בסופו – העולים על 14 ימי עסקים, אשר לא תוקנו בתוך פרק זמן סביר מיום שהספק נדרש לתקנם.	נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגיונות ובסבירות.
62.	הסכם	סעיף 21 ב' 2	נא הוסיפו בסופו – העולים על 14 ימי עסקים, אשר לא תוקנו בתוך פרק זמן סביר מיום שהספק נדרש לתקנם.	נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגיונות ובסבירות.
63.	הסכם	סעיף 21 ב' 3	נא הוסיפו בסופו – בניגוד לאמור בהסכם	נוסח הסעיף לא ישתנה. המבוקש בשאלה מיותר – שכן הסעיף בנוסחו דהיום מתייחס לתנאי ההסכם.
64.	הסכם	סעיף 21 ב' 4	נא החליפו 30 יום ב 60 יום	המועד קבוע בהסכם לא ישתנה. בנסיבות העניין הוא סביר.
65.	הסכם	סעיף 21 ב' 5	נא החליפו 30 יום ב 60 יום	המועד קבוע בהסכם לא ישתנה. בנסיבות העניין הוא סביר.
66.	הסכם	סעיף 22 ז'	נא תקנו כך שחילוט הערכות יבוצע רק לאחר התראה בכתב לספק בת 5 ימי עסקים במהלכם ההפרה לא תוקנה	נוסח הסעיף לא ישתנה. מנגנון חילוט הערכות מפורט בסעיף.
67.	מסמכי מכרז	סעיף 5.2.4, עמוד 5	אנא אשרו כי תדפיס נסח חברה מרשם החברות, אשר בו החברה לא מצוינת כחברה מפרת חוק, עונה על דרישת סעיף זה. לחילופין, אנא הבהירו איזה אישור יש להמציא.	מאושר.
68.	מסמכי מכרז	סעיף 2, עמוד 23	נבקש לקבל פילוח של הפניות בימים וחודשים, בכדי למדוד את ההיקפים והעומסים.	לא ניתן לקבל את הפילוח מכיוון שלא התבצע תיעוד השיחות ברשות המים עד כה.
69.	מסמכי מכרז	סעיף 2.3, עמוד 23	מניסיוננו, רף המתנה של 30 שניות אינו סביר. ככלל, מדד זה יגרום לספק לעלויות עובדים גדולה מאוד בתקופות של עומס וכן למצב בו לקוחות רבים ישאירו פרטים לחזרה תוך 24 שעות, וכך השירות בפועל ייפגע. אנו ממליצים על רף של 90 שניות ולאחר מכן השארת הודעה.	האמור במסמכי המכרז לא ישתנה. לאור קיומו של "מסלול השארת הודעה" פרק הזמן סביר.
70.	מסמכי מכרז	סעיף 3.1, עמוד 23	נבקש לקבל את כמות השיחות בשפה הערבית מידי יום. כמו כן, במידה והכמות נמוכה, מדוע יש להציב עובד בכל משמרת? האם ניתן לחילופין לדאוג למענה סביר באמצעות עובדי החברה תוך 24 שעות?	אין תיעוד לכמות שיחות בשפה ערבית. הספק יעמיד נציגים אשר יספקו את השירותים כנדרש, לרבות בשפה הערבית.
71.	מסמכי מכרז	סעיף 5.2, עמוד 25	הקלטה ללא הגבלה אינה סבירה. אנא צמצמו את גבולות ההקלטה לשנה אחת.	לא יהיה שינוי בנוסח מסמכי המכרז כמבוקש.
72.	מסמכי מכרז	סעיף 5.2, עמוד 25	השיחות נשמרות בשרת מאובטח וללא אפשרות לשמירה על דיסק, בשל חיסיון המידע. ניתן לגשת להקלטות באמצעות אתר אינטרנט. אנא אשרו.	ההקלטות תוגשנה ע"ג תקליטור.
73.	מסמכי מכרז	סעיף 5.4.4.1.2	קיימים פרויקטים שביצע מנהל הפרויקט עבור משרדים ממשלתיים, אשר אין באפשרותם	על מנהל הפרויקט להוכיח את כשירותו באמצעות מסמכים שיפרטו

<p>את ניסיונו הרלוונטי, לרבות מכתבי המלצה. במקרים קיצוניים שינומקו היטב – לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים – ניתן יהיה להסתפק ברשימת ממליצים.</p>	<p>לתת מכתבי המלצה כתובים - אך יכולים להמליץ טלפונית. מבקשים לאפשר העברת ממליצים על מנהל הפרויקט לרבות טלפונים במקום מכתבי המלצה.</p>			
<p>ר' המענה לשאלה מס' 73 לעיל.</p>	<p>קיימים פרויקטים שביצע המציע עבור משרדים ממשלתיים, אשר אין באפשרותם לתת מכתבי המלצה כתובים- אך יכולים להמליץ טלפונית. מבקשים לאפשר העברת ממליצים על המציע לרבות טלפונים במקום מכתבי המלצה.</p>	<p>סעיף 6.1</p>	<p>מסמכי מכרז</p>	<p>.74</p>
<p>המפרט המקצועי יועלה לאתר הרשות בפורמט word.</p>	<p>מבקשים לקבל את נספח ב'- המפרט המקצועי ב- WORD לטובת המענה.</p>			<p>.75</p>
<p>1. ר' המענה לשאלה מס' 1 לעיל. 2. שיחות יוצאות תהיינה במקרה של השארת הודעה על ידי הפונה. לא ניתן לספק הערכה. 3.+4. לא ניתן לספק הערכה.</p>	<p>1. מה זמן השיחה הממוצע? 2. האם מתבצעות שיחות יוצאות? ואם כן מה ההיקפים? 3. האם ידוע על עונתיות בה צפוי גידול בהיקף הפניות שאמור המציע להיערך לקראתה? 4. האם ניתן לקבל התפלגות שיחות חודשית, יומית ושבועית.</p>	<p>נספח ב', סעיף 2</p>	<p>מסמכי מכרז</p>	<p>.76</p>
<p>אין מניעה למחוק את המילים המבוקשות, ככל שיש בכך צורך ובצירוף מסמכים לאימות בלבד.</p>	<p>נבקש למחוק את המילים "לכל דבר ועניין לרבות" בנוסח אישור עוה"ד. זאת מאחר וסמכויות החתימה של מורשי החתימה נקבעות בהתאם להיקף הכספי של ההתחייבות ולפיכך מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המציע בקשר עם המכרז אינם לאו דווקא מורשי החתימה המורשים לחייב את המציע לכל דבר ועניין (כלומר – לכל היקף של התחייבות).</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>מסמכי מכרז</p>	<p>.77</p>
<p>המדובר בדוגמה בלבד.</p>	<p>בטבלה המיועדת לפרטי הניסיון המקצועי של המציע, בעמודה: פרטים מדויקים בדבר מהות השירות שניתן מבקשים למחוק את המילים "האם שימש כמנהל או כאחראי על עובדים ומספרם" מאחר ומדובר בניסיון המציע שהינו תאגיד ולא אדם פרטי</p>	<p>נספח ח(1), סעיף ב</p>	<p>מסמכי מכרז</p>	<p>.78</p>
<p>ר' המענה לשאלות מס' 25-31 לעיל.</p>	<p>א. תמחק המילה "מתאים" ובמקומה ירשם "בהתאם למפורט באישור הביטוח" ב. ימחקו המילים "ולטובת מדינת ישראל והרשות" ב.1. ימחקו המילים "לא יפחתו" ד. ימחקו המילים " קבלני המשנה והעובדים שבשירותו" ב.2. ימחקו המילים "לא יפחתו" ה. לאחר המילים "הספק או" ירשם "העובדים" ב.3. תמחק המילה "כל", "וכל הפועלים מטעמו"</p>	<p>סעיף 16</p>	<p>הסכם</p>	<p>.79</p>

	<p>3. ימחקו המילים "לא יפחתו" 4.4.3. תמחק המילה "לפחות" לאחר המילה "חודשים" ירשם "בכפוף להרחבה בפוליסה" ב.5.3. לאחר המילים "ספק" ירשם "והעובדים" ב.2.4. תמחק המילה "לפחות" ג. שימו לב לסעיף ד. לאחר המילים "אחריותו הקיימת" ירשם "עפ"י דין" - ימחקו המילים "את העתקי הפוליסות... או" - תמחק המילה "לפני" ובמקומה ירשם "אחרי"</p>			
ר' המענה לשאלה מס' 79 לעיל.	<p>א.2- ימחקו המילים "לא יפחתו" ב.2- ימחקו המילים "לא יפחתו" ב.5- לאחר המילים "מחדלי הספק" או" ירשם "ועובדיו" ג.2. ימחקו המילים "לא יפחת" ג.4.3. תמחק המילה "לפחות" לאחר המילה "חודשים" ירשם "בכפוף להרחבה בפוליסה" ד.1- תמחק המילה לפחות"</p>	נספח ג' – אישור עריכת ביטוחים	הסכם	80.
- כיום אין מוקד טלפוני שמנתב שיחות. השיחות מגיעות אל הגורמים השונים ברשות המים ישירות.	מי מבצע את הפעילות כיום?			81.
ר' המענה לשאלה מס' 73 לעיל.	<p>לגבי טבלת אמות המידה: ישנם לקוחות/מעסיקים, כגון משרדי ממשלה, אשר לא נותנים המלצות בכתב. על כן, נבקש כי צירוף רשימת ממליצים יהיה כדין צירוף מכתבי המלצה. הבקשה היא עבור המלצות למציע ועבור המלצות למנהל הפרויקט.</p>	סעיף 6.1, עמוד 8	מסמכי מכרז	82.
המדובר בטעות קולמוס – המשפט יימחק.	<p>"במקרה כזה תהא הרשות רשאית לחלט את הערבות שצורפה ע"י המציע להצעתו..." – במכרז לא קיימת דרישה לצירוף ערבות הצעה, לרבות לא בתנאי הסף ובמסמכים הנדרשים. אנא הבהרתכם האם נדרשת ערבות הצעה או לא.</p>	סעיף 9.2, עמוד 10	מסמכי מכרז	83.
אין מניעה כמבוקש בשאלה.	האם את העותקים המצולמים ניתן להגיש בהדפסה דו-צדדית?	סעיף 15.5.2.2, עמוד 13	מסמכי מכרז	84.
יש לצרף את הפורמט המקורי.	האם ניתן לצרף העתק של שובר תשלום דמי ההשתתפות, ולא את השובר המקורי?	סעיף 16.3, עמוד 14	מסמכי מכרז	85.
סה"כ ל-12 חודשים	האם בעמודה "סה"כ מחיר ב – ש"ח (לא כולל	נספח א', סעיף	מסמכי	86.

	מכרז	2, עמוד 21	מע"מ" – הכוונה היא למחיר ליחידה (לחודש אחד)?
87.	מסמכי מכרז	סעיף 5.1.1.3, עמוד 25	"מערכת לניהול ידע" – למה הכוונה? מערכת לניהול ידע במוקדי שירות (לדוגמא: מערכת עומר לניהול ידע במוקדי שירות).
88.	מסמכי מכרז	נספחים ח'1, ח'2, ט', י', עמודים 32-36	האם ניתן לקבל את הנספחים על קובץ וורד (לשם נוחות המענה)?
89.	מסמכי מכרז	נספח ט', סעיף 4, עמוד 35	כנ. "מצ"ב העתק מהצעתנו עם החלקים המפורטים לעיל מושחרים": האם ניתן לצרף העתק נוסף (בנוסף לארבע העתקים שנדרש לצרף) מושחר בחלקים הרלבנטיים?
90.	מסמכי מכרז	סעיף 1, עמוד 2	האם ומתי הוקם מוקד המידע הטלפוני?
91.	מסמכי מכרז	נספח א', עמוד 21	הצעת המחיר המבוקשת על ידי רשות המים הינה מחיר עבור חודש הפעלה של מוקד המידע הטלפוני בהתבסס על הערכה שפורסמה במכרז שצפי השיחות הצפוי עומד על 80 שיחות יומיות. היות ומדובר בהערכה בלבד, נבקש הבהרה כיצד יתומחרו השיחות במידה והיקפן יעלה על ההיקף המוערך (80 שיחות יומיות)?
92.	מסמכי מכרז	נספח ב', סעיף 3.1, עמוד 23	נודה להבהרה האם מדובר בנציגים דואליים (קרי נציגים שנותנים מענה למספר לקוחות) או בנציגים ייעודיים?
93.			במסמכי המכרז נרשם כי קיימת הערכת כמות של כ-80 פניות ביום. היה ומספר הפניות יגדל יהיה על הספק המבצע להגדיל את מספר עמדות המוקד, כוח האדם וכו'. לאור העובדה כי הצעת המחיר הינה עבור מחיר חודשי קבוע, נשאלת השאלה כיצד תתוגמל על כך החברה המבצעת?
94.			מהו הצפי לכמות ונפח השיחות?
95.			מהו היקף הזמן הנדרש לטעמכם לשיחה ממוצעת?
96.	מסמכי מכרז	אמות מידה- מנהל פרויקט, עמוד 8	אמות המידה להערכת איכות ההצעה לא תישתננה.
97.	מסמכי מכרז	סעיף 8.3	כנ. נרשם: "התשלום למציע הזוכה ייעשה מידי חודש" שאלה: האם התשלום הינו תשלום קבוע כולל בחודשי החגים?
98.	מסמכי מכרז	נספח ב' סעיף 2	כמות פניות ליום כ-80 פניות" - מה אורך השיחה הממוצע בשיחות מעין אלו? הנתון חשוב לצורך קביעת מצבת כוח האדם לפרויקט. האם מופעל מוקד דומה לפעילות

	זאת? אם כן-מהו שעות הפעילות המוקדשות לעניין?			
99.	האם מעבר לנתינת המידע על הנציגים לבצע פעולות נוספים כקבלת/ סריקת פקסים וכו'?			לא
100.	למה ההתייחסות למוקד תמיכה פונה? למוקד תמיכה טכנית או מקצועית בנתינת מידע.	נספח ז' סעיף 3.2	נספחים	הכוונה היא מוקד תמיכה מקצועית כמפורט במסמכי המכרז.
101.	מה הפורמט אותו תרצו לקבל. מה חשוב לכם שהוא יכיל.	נספח יא' סעיף 11	נספחים	ר' האמור בסעיף 5.3.5 במסמכי המכרז.
102.	כידוע, בשל המורכבות הבירוקרטית בהגשת מכתבי המלצה חתומים ע"י לקוחות (מורכבות הנובעת, בין היתר, מנהלי חברה פנימיים, חתימת מורשי חתימה, אישור מנכ"ל וכו'), נבקש אישורכם, כי ניתן יהיה להגיש רשימת ממליצים בכתב שתכלול את שם הממליץ, פרטי ההתקשרות ותיאור הפרויקט.	סע' 5.4.4.1.2, עמ' 6; סע' 6, עמ' 8;	מסמכי מכרז	ר' המענה לשאלה מס' 73 לעיל.
103.	לאור המטרה הכלכלית המשותפת לעודד תעסוקה ביישובים בעלי עדיפות לאומית, נבקשכם לשקול הוספת סעיף חדש לעניין מיקום הפעלת המוקד. הנוסח המוצע (מקרא: מכרז משרד הכלכלה מס' 49/14 להפעלת מוקד מידע. פורסם ביום 2.10.2014): "נותן השירותים יפעיל את המוקד באחד מהיישובים בעלי עדיפות לאומית כהגדרתם בהחלטת ממשלה מס' 667 מיום כ"ח באב התשע"ג (04 באוגוסט 2013)".	חדש – סע' 5.4.4, עמ' 6;	מסמכי מכרז	בשלב זה לא ניתן להוסיף תנאי חדשים למכרז. העניין יובא בחשבון במכרזים עתידיים.
104.	אמות המידה מוצגות המשקולות ברמת פרקים בלבד. נבקש פרסום מפ"ל מפורט, לרבות קבלת משקלות ואופן מתן ניקוד מקס' לכל רכיב ופרמטר במענה.	סע' 6, עמ' 8;	מסמכי מכרז	תבחיני האיכות מפורטים דיים.
105.	נבקש הבהרתכם, כי בעת שקלול וחישוב הצעות המחיר, נוסחת החישוב תהיה ללא מע"מ, וזאת על מנת לא להעניק יתרון/עדיפות לגופים אשר לא מחויבים במע"מ.	סע' 7, עמ' 9;	מסמכי מכרז	המבוקש בשאלה לא מתקבל.
106.	נודה לאישורכם, כי יוותרו, לכל הפחות, 10 ימי עבודה מיום קבלת תשובות עורך המכרז לשאלות הבהרה ועד למועד הגשת הצעות בפועל.	סע' 15, עמ' 12;	מסמכי מכרז	המועדים הנקובים במסמכי המכרז לא ישתנו.
107.	נבקש הבהרתכם האם נדרש להגיש ערבות מכרז בעת הגשת הצעה? ככל ונדרש – נודה לקבלת נוסח מתאים.	סע' 21, עמ' 19;	מסמכי מכרז	לא נדרשת ערבות הצעה.
108.	על מנת להשלים את הנתונים באופן קריא לנוחיות עורך המכרז, נודה לקבלת קובץ הנספחים ע"ג קובץ וורד.	נספחים	כללי	הנספחים נמצאים בקובץ וורד באתר רשות המים
109.	נודה לקבלת נתונים בדבר מוקד השירות שמפעיל את השירות כיום, לרבות נתוני עבר (3 שנים לכל הפחות) המעידים ומציגים, בין היתר, את כמות הנציגים בכל משמרת, התפלגות ומספר נציגים לפי שעות פעילות,	נספח ב', עמ' 25-23 - מפרט מקצועי;	מסמכי מכרז	כיום לא מופעל מוקד דומה ברשות המים. ר' המענה לשאלה מס' 1 לעיל.

	<p>התפלגות שיחות, זמני שיחה, התפלגות דוברי שפות בכל משמרת, אחוז שיחות שלא קיבלו מענה, <u>SLA</u> מפורט, תק' שיא/ עומס, אומדן פניות שנתי וכו'.</p> <p>בנוסף לכך, נודה לקבלת נתונים ברזולוציה של עומסים על פני השעות ביממה (כמות שיחות בשעת העומס המרבית).</p> <p>כמו כן, נבקש לדעת מהו משך הזמן הממוצע הנדרש לכל פעולה במוקד השירות.</p>			
--	---	--	--	--

בברכה,

ועדת מכרזים