



כ"ב בטבת, התשפ"א
June 2021 01

סימוכין : 09936621

לכבוד
משתתפי המכרז

שלום רב,

הנדון: מכרז מס' 40/2020 – הפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף השירות - משרד הבריאות

1. הרינו לעדכן כי המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום 21/1/21

בשעה 12:00.

- בהתאם להוראות מכרז מס' 40/2020 שבנדון (להלן: "המכרז"), להלן טבלת התשובות לשאלות ההבהרה אשר הוגשו בקשר עם המכרז.
- כל ההבהרות, השינויים והתיקונים האמורים מכתב זה, ייחשבו כאילו נכללו במסמכי המכרז מלכתחילה, אלא אם נאמר אחרת. לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
- אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המשרד או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם הינם כמפורט במכתב זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיצאו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיצאו.
- לתשומת לב המציעים: בעת הגשת ההצעה בהתאם להוראות המכרז, על כל מציע להגיש כחלק מהצעתו את מסמך זה חתום על ידו בהתאם להוראות המכרז.
- להלן שאלות המשתתפים במכרז ותשובות המשרד:

#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
(1)		כללי	על מנת לספק שירות מקצועי ברמה הגבוהה והראויה למשרד הבריאות, נודה על הבהרה בנושא התקשרות עם ספקי משנה לטובת ניהול הפעילויות המקצועיות כגון – מוקד טיפת חלב אחיות, פעילות מניעת עישון, פעילות תרגום שפת הסימנים ותרגום רפואי.	על הספק להפעיל את כל שירותי המוקד בעצמו ובאחריותו, אין להפעיל קבלני משנה למעט בתחום תרגום שפת סימנים.
(2)		כללי	כמה שולם השנה לספק הנוכחי עבור כל אחד	נתון זה אינו רלוונטי לצורך הגשת הצעה למכרז



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			מהשירותים הנדרשים (שעת עבודה); ממוצע חודשי?	
(3)	155	כללי	מרגע חתימה על החוזה. כמה זמן יש למציע לצורך התארגנות להפעלת המוקדים?	תקופת התארגנות להקמת המוקדים והפעלתם החל ממועד חתימת המשרד על ההסכם: תחילת פעילות מוקד קורונה – בתוך חודש ימים, כל שאר הפעילויות בתוך 3 חודשים. מובהר כי מרגע קבלת הודעה מהמשרד, על הספק שהצעתו תבחר, להעביר למשרד את ההסכם החתום בתוך פרק זמן שלא יעלה על 10 ימים.
(4)	62	פרק 2 סעיף 1.4	עם אילו ארגוני בריאות איתם נדרש הספק להתקשר? מה היקף הפעילות (כמות השיחות) שמתבצעות כיום (ממוצע חודשי)?	ראה הגדרה בסעיף 2.5 לחוברת המכרז. ארגוני הבריאות כוללים את קופות החולים ובתי החולים שאינם ממשלתיים, סה"כ כ-10 ארגונים. כמות הארגונים עשויה להשתנות מעת לעת. אומדן הפעילות על פי נתוני העבר כ- 2,000 שיחות בחודש. המשרד אינו מתחייב לפעילות תרגומים בכמות מינימלית כלשהי.
(5)	104	3.9	מה סוגי מגרסות הננייר אשר המשרד מבקש כי הזוכה יתקין בכל מוקד שירות?	לשיקול דעת הספק, המשרד לא יתערב בשיקולי הספק בקביעת סוג המגרסה, כל עוד המגרסה פועלת בצורה תקינה.
(6)	18	9.4.2.2	נודה על קבלת הגדרה ל- מסרון / S.M.S – אורך הודעה ממוצע?	עד 80 תווים
(7)	40	14.1	האם 2 מוקדים כשאחד נמצא בעיר באר שבע והשני בעיר תל אביב והמרחק האווירי ביניהם הוא 90 ק"מ נותן מענה מספק לסעיף?	המשרד אינו גורם מייעץ. על המציע לעמוד בתנאי הסף והעמידה תבחן על ידי המשרד רק בהתאם לאמור בהצעה המונחת לפניו. ראה תנאי סף סעיף 5.2.4, על המציע להציג שני אתרים שונים שבהם המציע מתכוון להפעיל את המוקדים, במרחק 100 ק"מ לפחות זה מזה (קו אווירי, ימדד במפות גוגל).
(8)	88	פרק 4 דרישות טכנולוגיה	האם כל המוקדים נשענים על תשתית טלפונית אחת?	נתון לשיקול דעת הספק, מובהר כי על הספק לעמוד בדרישות המכרז מבחינת עמידה בעומסים, גיבוי, רציפות תפקודית, זמני תגובה וכד'
(9)	8	3.4	האם נדרש להתקשר עם ספקי מוקד תרגומים רפואיים קיימים של משרד הבריאות (תמלול ושפת הסימנים) כבר בשלב ההצעה או רק לאחר הזכייה?	הספק הזוכה אינו מחוייב להתקשר עם ספקים קיימים כלשהם של משרד הבריאות
(10)	8	3.4	האם ההתקשרות עם ספקי שירותי התרגום (הן שפת הסימנים והן תמלול) יהיו	אין במכרז דרישה שהמציע יתקשר עם ספקים קיימים של משרד הבריאות



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			על בסיס התקשרויות קיימות של המשרד? או שהספק ידרש לאתר גופים רלוונטיים בעצמו.	
(11)	7	3.3	נודה לקבלת כמות שיחות שנתי משוער בתחום טיפות החלב. האם מערכת טלפוניה במוקד אחיות נדרשת לאפשר לאחיות במוקד זיהוי השיחות הנכנסות (שיחה מזוהה).	כמות השיחות לתחום טיפות חלב כלול בכלל השיחות למוקד קול הבריאות כמפורט בפרק 13 לחוברת המכרז. על פי נתוני העבר, כמות שיחות למוקד אחיות כ-700 שיחות בשבוע מתוך שיחות אלה 10% מופנות לתזונאית ו-10% מהשיחות מופנות ליועצת הנקה ואילו יתר השיחות מופנות לאחיות עצמן. המשרד אינו מתחייב שבמוקד יתקבלו פניות בכמות כזאת או אחרת. משך שיחה ממוצע למוקד אחיות 7-8 דקות. מובהר כי בעת הקמת מוקד אחיות על הספק לוודא שמערכת הטלפוניה במוקד מאפשרת לאחיות לקבל שיחות עם מספר טלפון מזוהה של הפונה, על מנת לאפשר זיהוי פרטני של הפונים. בדרך זאת משך כל שיחה צפוי להיות קצר יותר.
(12)	7	3.3	נודה לקבלת תוצאות הפיילוט של גמילה מעישון הכוללות- כמות כח אדם שהועסק, כמות שיחות, זמני שיחה, כמה טיפולים ננטשו וכמות שיחות יזומות במסגרת הפעילות.	כמפורט בסעיף 5.23 עמוד 86, היקף מוקד העישון במצב הקיים 4 יועצי גמילה מעישון שמועסקים בהיקף של משרה מלאה ובנוסף מנהל פעילות במשרה מלאה. התמורה לספק עבור הפעלת מוקד גמילה מעישון משולמת בהתאם לשעות לוג אין של היועצים ושל מנהל מוקד גמילה מעישון. כמפורט בנספח ב', בתחומים מקצועיים אלה, המשרד יקצה לספק מכסת שעות עבודה חודשית / רבעונית, בהודעה מראש. הספק אינו נדרש להעריך מראש מה היקף הפעילות הצפוי.
(13)	64	1.5	נודה להבהרתכם כיצד מתקבלות רשימות המטופלים לשיחות? האם מדובר בשיחות יזומות? האם באמצעות תכנית שנתית של מטופלים שפרטיהם מתקבלים מראש מהמשרד?	לא קיימות רשימות של מטופלים לביצוע שיחות יזומות, פעילות המוקדים מבוססת על פניות נכנסות בלבד, הספק אינו נדרש לבצע שיחות יזומות (למעט מקרים מעטים שבהם הספק נדרש לחזור לאדם שפנה ולא קיבל מענה בשיחה הראשונה). לגבי מוקד מניעת עישון – יוגדרו תהליכי עבודה רלוונטיים אל מול קופות החולים ושותפים נוספים לאיתור מטופלים רלוונטיים לשיחות יזומות.
(14)	64	1.5	נודה לקבלת חיתוך שנתי, מהם כמות השיחות המיועדות ליועצת הנקה/ תזונאית/ אחות?	לעניין כמות שיחות במוקד אחיות ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 11 לעיל. כמפורט בנספח ב', בתחומים מקצועיים אלה, המשרד יקצה לספק מכסת שעות עבודה חודשית / רבעונית, בהודעה



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
				מראש. הספק אינו נדרש להעריך מראש מה היקף הפעילות הצפוי. כמות האחיות במוקד נכון למועד פרסום המכרז מפורטת בעמוד 86 טבלה בסעיף 5.23.
(15)	64	1.5.4	נודה לקבלת היקף השיחות היזומות לשנה? האם שיחות היזומות מתקבלות באמצעות תכנית עבודה שנתית?	לא קיימות רשימות של מטופלים לביצוע שיחות יזומות, פעילות המוקדים מבוססת על פניות נכנסות בלבד, הספק אינו נדרש לבצע שיחות יזומות (למעט מקרים מעטים שבהם הספק נדרש לחזור לאדם שפנה ולא קיבל מענה בשיחה הראשונה). תמהיל הפעילויות יכול להשתנות בעתיד בהתאם לצרכי המשרד.
(16)	64	1.5.7	מוקד אחיות נוסח הסעיף אינו ברור. נודה להברתכם כי השירות שניתן הינו בגדר המלצה להמשך לטיפול ותו לא.	מרבית השיחות נסגרות במגע אחד. במידת הצורך – יש ליעץ לפנות לטיפול אצל רופא המשפחה / מלר"ד (מרכז רפואה דחופה): מדובר במתן המלצה בלבד.
(17)	65	1.5.8	לעניין דרישתכם להפעלת מוקד אחיות טיפת חלב באזור חיפה והצפון: דרישתכם אינה ברורה, קל וחומר שמדובר בשירות טכנולוגי. נא אישורכם כי ניתן להפעיל את המוקד טיפות החלב באזור המרכז.	לפי ניסיון המשרד, זמינות אחיות טיפות חלב בכמות הדרושה הינה באזור חיפה והצפון היות ובאזור חיפה והקריות מרבית תקני משרד הבריאות של תחנות טיפת חלב מאויישים. ביתר האזורים בארץ קיים מחסור באחיות בריאות הציבור ומשרות רבות של אחיות טיפת חלב אינן מאויישות, לכן צפוי כי הספק הזוכה יתקשה לגייס אחיות טיפת חלב באזורים שבהם קיים מחסור בעובדים הנ"ל. על פי רוב האחיות במוקד האחיות עובדות במקביל גם בתחנות טיפת חלב של משרד הבריאות באזור חיפה ולכן הן בקיאות בחומר ובעלות ידע עדכני. במידה והספק הזוכה יוכיח למשרד שיש באפשרותו להפעיל את המוקד באזור אחר בארץ, הנושא יבחן מחדש
(18)	65	1.6.7	נודה לקבלת היקף השיחות היזומות? האם השיחות היזומות מתקבלות באמצעות תכנית עבודה שנתית?	לא קיימות רשימות של מטופלים לביצוע שיחות יזומות, פעילות המוקדים מבוססת על פניות נכנסות בלבד, הספק אינו נדרש לבצע שיחות יזומות (למעט מקרים מעטים שבהם הספק נדרש לחזור לאדם שפנה ולא קיבל מענה בשיחה הראשונה).
(19)	65	1.6	נא הבהרתכם, מה משך זמן שיחה ממוצע במוקד גמילה מעישון? האם יש שוני בזמני השיחות בין מדרגי השיחות (1 עד 6)?	מידע זה אינו רלוונטי לצורך הגשת ההצעה. כמפורט בנספח ב', בתחומים מקצועיים אלה, המשרד יקצה לספק מכסת שעות עבודה חודשית / רבעונית, בהודעה מראש, הן למנהל מוקד גמילה מעישון והן ליועצים במוקד. הספק אינו נדרש להעריך מראש מה היקף הפעילות הצפוי.



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
כמפורט בפרק 2 סעיף 1.6: השירות יוגש על ידי אנשי מקצועות טיפוליים שסיימו קורס גמילה מעישון, מעיון בדרישות הקורס עולה כי רק בעלי מקצועות הפרא – רפואיים והרפואיים רשאים לעבור הכשרת יועץ גמילה מעישון, נא אישורכם, כי תתאפשר העסקה רק של יועצי גמילה העומדים בדרישות אלו ולא תתאפשר העסקה של בעלי מקצוע שאינם בעלי ההכשרה הנ"ל.		1.6	64	(20)
בפרק 13 מוצג היקף שיחות נכנסות למוקדים בשנת 2019. על המציע להעריך מה כמות הנציגים הנדרשת בהתאם לנתוני הביצוע. על הספק הזוכה להקצות את כמות הנציגים הנדרשת בהתאם לניסיונו והיכרותו עם התחום.	נודה לקבל את מספר נציגים הקיים בכל מוקד בתקופה טרום פרוץ מגפת הקורונה.	פרק 2 - הפעלה	62	(21)
מערכות אלה יוקצו לספק באחריות משרד הבריאות	פרק 7 – מערכות בשימוש הספק באחריות משרד הבריאות (טרמינל לכניסה מרחוק, מערכת ניהול לקוחות CRM dynamics 2016, צפייה במערכות התפעוליות של משרד הבריאות, מערכת באמפיארד וכד') - - "אחריות משרד הבריאות" האם המשמעות היא שמשרד הבריאות מספק את המערכות המתוארת בפרק?	פרק 7	128	(22)
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להוסיף סעיף לפיו המזמין יפעל בהתאם להוראות הדין, הרגולציה והנחיות הרשות להגנת הפרטיות, כפי שיתעדכנו מפעם לפעם, ביחס למידע שיועבר למזמין בקשר עם עובדים ועובדים פוטנציאליים (מועמדים) של הספק, ובפרט ינקוט באמצעים הנדרשים על פי דין לשם הבטחת הפרטיות של מי שהמידע מתייחס אליהם, לא יעביר את המידע לצדדים שלישיים, וישתמש במידע למטרות האמורות בהסכם בלבד.	כללי		(23)



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
נתוני הביצוע הוצגו בחוברת המכרז לרבות בפרק 10 ובפרק 13. על הספק הזוכה להיערך למתן מענה בהיקפים הנ"ל על ידי הקצאת כוח האדם והאמצעים בכמות הדרושה. מעבר לנתונים שהוצגו בחוברת המכרז, המשרד אינו יכול להתחייב מה תהיה כמות הפניות בפועל בתקופות החירום. המשרד יגדיר לספק הזוכה את התחומים המקצועיים הנדרשים במצבי חירום. נדגיש שברוב השנים לא היתה שונות משמעותית בהיקף השיחות למעט "גידול טבעי" של אחוזים בודדים בשנה. משבר הקורונה חריג מאד בהיקפי הפעילות.	אנו מתרשמים כי היקף השיחות הצפוי במענה הינו בעל מנעד רחב מאוד הנע בין 160,000 שיחות בחודש ועד לכמעט פי עשר 1.5 מיליון שיחות בחודש. בנוסף, מצוין במכרז כי בחלק מחודשי השנה, בשל משבר הקורונה, המענה הגיע ל-650,000 שיחות בממוצע. א. האם ניתן לקבל תחזית יותר מעודכנת להיקף הפניות הנכנסות למוקד קול הבריאות? מהו סוג המענה הנדרש ובאילו היקפים כאשר עובדים במתכונת של 24 שעות?	3.2	7	(24)
לא ניתן.	נבקש לקבל את חוברת ההצעה בקובץ וורד	חוברת ההצעה	28	(25)
משך הכשרה ממוצע לנציגים במוקדים השונים נע בין שבוע לשבועיים, משתנה בהתאם לכל סקיל. ההכשרה כוללת בין היתר קורס ראשוני, סימולציות, האזנות לנציגים ותיקים, מענה צמוד, ליווי צמוד ומבחן הסמכה. מצופה מהספק להציע מתודולוגיה על סמך ניסיונו והיכרותו עם התחום כולל תכנים, משך ההכשרה וכד'. עד היום ההדרכה נעשתה בצורה פרונטלית בלבד.	על מנת לענות בצורה המיטבית על מתודולוגית ההדרכה הנדרשת, נשמח להתייחסות בנוגע לקורס ההדרכה הנדרש לנציגי "קול הבריאות": א. מה צפוי להיות אורך הקורס הרגיל לנציגים? ב. מהו אופן החניכה והכניסה למענה של נציגים חדשים? ג. נבקש התייחסותכם לאורך הקורס ולאופן העברת התכנים, הן בקורס הפרונטלי והן בקורס מקוון בשעת חירום.	ב.2.17	42	(26)
קליטת כל עובד למוקד מותנית בקבלת אישור ממשרד הבריאות, אישור המשרד ביחס לקליטת כל עובד יימסר לספק בתוך ימים ספורים	האם במסגרת קליטת העובד למוקד, ישנו צורך בתהליכים אשר תלויים במשרד הבריאות (לדוגמא- בדיקת הרישום הפלילי)? מהו פרק הזמן הצפוי לקבלת כלל אישורים אלו?	4.3	76	(27)
הספק הזוכה מקבל אחריות להפעלת כלל המוקדים באמצעות שני האתרים	המכרז שם דגש על ההבדל בין מוקד "קול הבריאות"	5.23	86	(28)



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			ולבין המוקדים הייעודיים אשר יאוישו בבעלי מקצוע וע"פ ההיקף אשר יאושר על ידי המשרד. האם כוונת עורך המכרז הינה לכך שהספק הזוכה ינייד מוקדים אלו במלואם?	כמפורט בפרק 2 "הפעלה" ובכל יתר הוראות המכרז
(29)	157	ג.1.3	תוספת תמורה עבור פעילות בכירים ST : מהם התפקידים אשר נכללים תחת ההגדרה "בכיר"? האם רק נציגים בכירים / חונכים או גם מנהלי צוות, אחמ"ש וכו'?	תוספת עד 5% לתמורה לפעילויות נציג בכיר : ראה הגדרת נציג בכיר בעמוד 78 סעיף 5.4. בסעיף זה לא נכללים שירותים של חונכים, מנהלי צוותים, אחמ"ש וכד'. התשלום מיועד לעבודת נציגים בכירים כהגדרתם בסעיף 5.4 עמוד 157. בנוסף המשרד יאשר לספק לכלול בסעיף זה גם פעילויות של נציגי תקשורת כתובה שמבוצעת OFF LINE כגון הקצאת פניות בהתאם להגדרת תפקיד בסעיף 5.7 עמוד 79. הנחיות פרטניות יועברו לספק הזוכה בקשר לסוגי פעילויות שניתן לכלול בסעיף זה עד לתקרה של 5% משעות לוג אין.
(30)	148	פרק 13	נבקש לקבל את נתוני הפניות הנכנסות לשנת 2020 וממוצעי זמן המענה בתקופת השגרה ובשעת חירום. האם ישנם פיקים בפניות הנכנסות במהלך השנה?	שנת 2020 איננה שנה מייצגת. כמפורט בפרק 13 לחוברת המכרז, יש להתייחס לנתוני 2019 כשנה מייצגת.
(31)	133	פרק 9	א. מהן התוכנות והאפליקציות המשמשות לפעילות המוקד כיום והאם הכוונה היא להמשיך איתן גם בעתיד? ב. מה האופי של ההתקשרות עם עמותת "שמעיה" בפעילות המוקד והאם הספק הזוכה יתבקש להמשיך את ההתקשרות איתה?	א. תוכנות ואפליקציות : ראה פרק 4 דרישות טכנולוגיה, פרק 5 תשתיות פיסיות וטכנולוגיות ובכל יתר הוראות המכרז. ב. התקשרות המשרד עם עמותת שמעיה : נתון זה אינו רלוונטי לצורך הגשת הצעה למכרז.
(32)	142	פרק 11, סעיף 6 קנסות	1. נבקש כי אחריות הספק תוגבל לנזקים ישירים בלבד וכלפי המזמין בלבד. 2. נבקש כי על אף האמור בכל דין או הסכם, אחריותו של הספק תהא מוגבלת, עד לסך התגמול הממוצע לחודש ששולם לספק במסגרת	אין שינוי בתנאי המכרז



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	<p>תקופת השירות כפול 12, לכל הנזקים במצטבר, כך שהספק לא יחויב בתשלום בגין אחריותו על פי ההסכם מעבר לסך המצטבר האמור.</p> <p>3. נבקש כי לא בכל מקרה של הפרת תנאי המכרז ו/או גרימת נזק ע"י הספק, תעמוד למזמין הזכות להודיע על סיום ההתקשרות, אלא רק במקרים בהם הספק הפר תנאי מהותי במכרז ו/או שנגרם למזמין נזק העולה על הסכום בסעיף 2 לעיל, ואשר הוכח כי נגרם על ידי הספק בפס"ד חלוט.</p> <p>נבקש כי בכל אופן, הודעה על סיום ההתקשרות לא תהיה באופן מידי, אלא בהודעה מוקדמת ובכתב בת 30 ימים.</p>			
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>סעיף כללי בהסכם : נבקש להבהיר כי אחריותו של הספק לפעול בהתאם לכל דין כפופה לכך שהמזמין הביא לידיעת הספק את כל דרישות הדין והרגולציה הספציפיים הרלוונטיים, לרבות כל עדכון שלהם, ככל שיינתן מעת לעת.</p>	3.4	162	(33)
אין שינוי בתנאי המכרז. הספק הזוכה אינו רשאי להודיע למזמין על סיום ההתקשרות.	<p>נבקש להוסיף סעיף לפיו המזמין יוכל לבטל את ההסכם בכל עת בהודעה מראש ובכתב בת 60 ימים, והספק בהודעה מראש ובכתב בת 120 ימים, והכל לאחר תום תקופת הניסיון.</p>	5	163	(34)
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>נבקש להוסיף לאחר המילים "במקרה שימונה לספק מפרק סופי או זמני", את המילים "שלא בוטלה כהונתו תוך ארבעה עשר (14) ימים".</p>	5.4	163	(35)
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>נבקש להוסיף את המילה "כדין" לאחר המילים</p>	5.6	163	(36)



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	"ביטול ההסכם".			
אין שינוי בתנאי המכרז	1. על הספק לפעול בהתאם לנהלי משרד הבריאות: נבקש להבהיר כי הסעיף מתייחס לנהלי משרד הבריאות שיימסרו לספק בכתב טרם חתימת ההתקשרות. ביחס לנהלים שיימסרו לספק לאחר מועד חתימת ההסכם - נבקש כי ככל שביצועם ידרוש מהספק הוצאות ו/או נטל בלתי סביר, הדבר יהיה כפוף להסכמות בין הצדדים.	8.3	164	(37)
במידה והספק יידרש על ידי המשרד להגיש שירות נוסף שלא נכלל בהוראות המכרז, המשרד יבחן מול הספק את מכלול המשמעויות לרבות המשמעויות הכספיות בהתאם לנסיבות העניין	שירותים נוספים מעבר לנדרש בתנאי המכרז המקוריים: נבקש להבהיר כי ככל שמדובר בהוראות ו/או הנחיות ו/או שירותים נוספים ו/או פעילויות מיוחדות שיטילו על הספק הוצאה ו/או נטל בלתי סביר, הדבר יהיה כפוף להסכמות בין הצדדים.	8.4 ו- 8.6	164	(38)
אין שינוי בתנאי המכרז	1. נבקש להוסיף לאחר המילים "הפסד, אובדן או נזק שייגרמו", את המילה "למזמין". 2. נבקש להגביל כי אחריות הספק תהיה ביחס לנזקים ישירים בלבד שייגרמו למזמין בלבד. 3. נבקש כי על אף האמור בכל דין או הסכם, אחריותו של הספק תהא מוגבלת עד לסך התגמול הממוצע לחודש ששולם לספק במסגרת תקופת השירות כפול 12, לכל הנזקים במצטבר, כך שהספק לא יחויב בתשלום ו/או שיפוי בגין אחריותו על פי ההסכם מעבר לסך המצטבר האמור. 4. אנא הבהירו כי אחריות	9.3 ו-	164	(39)



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	<p>הספק וחובת השיפוי שלו יחולו רק כלפי נזק שהמזמין נדרש לשלם במסגרת פסק דין חלוט (בפני בורר, בית משפט, בית דין וכדו').</p> <p>אנא הבהירו כי אחריות הספק וחובת השיפוי שלו במסגרת ההתקשרות, לא תחול על מקרים בהם המזמין או עובדיו או מי מטעמו פעלו בזדון או ברשלנות או במקרה בו הנזק נגרם עקב הוראות שנמסרו לספק או עקב מחדל של המזמין.</p>			
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>נבקש להבהיר כי המשרד יהיה אחראי כלפי הספק לנזק ישיר שייגרם לו בשל מעשה או מחדל של המזמין ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו.</p>	9.2	164	(40)
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>א. נבקש להבהיר כי אפשרות הבקרה והפיקוח הנתונה למזמין אינה מעניקה למזמין אפשרות גישה למערכות של הספק.</p> <p>ב. היות שהמציעה הינה חברת בת של חברה ציבורית, ישנן הגבלות על המידע אותו ניתן לחשוף, לרבות בנוגע לדו"חות הכספיים. ניתן לעיין בדוח"ות הכספיים של החברה הציבורית כפי שזמינים באתר הבורסה ובאתר הרשות לניירות ערך. נבקש להתאים את הסעיף כך שישקף את האמור.</p>	10.2	165	(41)
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>נבקש למחוק סעיף זה על מנת למנוע כפילויות וסתירות, שכן להבנתנו האמור בו הינו חזרה על האמור בסעיף 11.1 להסכם.</p>	10.10	165	(42)
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>נבקש להבהיר כי פרק הזמן שייתן לספק להתאים את השירותים להסכם יהיה פרק זמן סביר, בהתאם לאופי ומהות ההתאמה הנדרשת.</p>	11.1	165	(43)



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
אין שינוי בתנאי המכרז	אחריות הספק על טיב השירותים : נבקש כי אחריות הספק תוגבל לנזקים ישירים בלבד וכלפי המזמין בלבד. נבקש כי על אף האמור בכל דין או הסכם, אחריותו של הספק תהא מוגבלת עד לסך התגמול הממוצע לחודש ששולם לספק במסגרת תקופת השירות כפול 12, לכל הנזקים במצטבר, כך שהספק לא יחויב בתשלום ו/או שיפוי בגין אחריותו על פי ההסכם מעבר לסך המצטבר האמור.	11.2	166	(44)
אין שינוי בתנאי המכרז	ביטול הסכם עקב ליקויים באיכות השירותים: נבקש כי אפשרות הביטול לא תתייחס לכל התחייבות, אלא להפרה של התחייבויות מהותיות או מרבית ההתחייבויות. נבקש לקבל התראה בכתב על הפרת ההתחייבויות כפי שנטען על ידי המזמין, וכן הודעה מוקדמת בת 7 ימים בכתב טרם ביטול ההסכם.	11.3	166	(45)
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש כי החזר סכום עודף על ידי הספק יבוצע תוך 30 ימי עבודה ממועד הדרישה. נראה כי נמחק מספור מהכותרת "מועדי תשלום" שבאה לאחר סעיף 13.2, באופן שההוראות לעניין תשלום לספק מופיעות כתתי סעיפים לסעיף הדן בהשבת עודף למזמין.	13.2	167	(46)
להלן ניסוח מעודכן לסעיף 13.2.4 : לספק לא תהיינה כל דרישות וטענות למזמין בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק ממנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום ו/או אי מילוי ראוי של דו"ח השירותים שבוצעו.	נבקש למחוק את המילים "ו/או מדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו".	13.2.4	167	(47)
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש למחוק את המילה	14.5	168	(48)



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			"לרבות" או לחלופין להגדיר רשימה סגורה של מקרים בהם המזמין יהיה רשאי לחלט את הערבות.	
(49)	168	16	1. נבקש כי קיזוז (ככל שיבוצע) יבוצע מכח הסכם ההתקשרות בלבד, ולכן, נבקש למחוק את המילים "ומכח כל הסכם אחר" ו- "או על פי כל הסכם אחר". נבקש כי תינתן לספק התראה בכתב 7 ימים טרם ביצוע קיזוז כאמור.	אין שינוי בתנאי המכרז
(50)	168	17	זכויות יוצרים: נבקש להבהיר כי כל המידע, הניסיון, הידע, המסקנות ומתודולוגיות העבודה הכלליות שניתנות ליישום על ידי הספק, אשר נצברו או יוצרו במסגרת הסכם זה על ידי הספק ו/או עובדי הספק, ואשר אינן ספציפיות לשירותים הניתנים למזמין, תהיינה בבעלותו הבלעדית של הספק או נותני הרישיון שלו.	אין שינוי בתנאי המכרז
(51)	169	18.1	נבקש כי סעיף זה יהיה הדדי, כך שיובהר שלא ישררו יחסי עובד ומעביד בין עובדי מטעמו, לבין הספק.	לא ישררו יחסי עובד ומעביד בין עובדי המזמין לבין הספק
(52)	169	18.2	1. אנא הבהירו כי חובת השיפוי של הספק תחול רק ביחס לסכום שהמזמין יידרש לשלם במסגרת פסק דין חלוט. נבקש כי תביעות מכח דיני עבודה יחולו תחת מגבלת סכום האחריות המצטברת המבוקשת ביחס לספק.	אין שינוי בתנאי המכרז
(53)	169	19.2	המונח שירותים מוגדר בסעיף 4.1 בעמוד 163 באופן הבא – "השירותים הנדרשים במסגרת הסכם זה (להלן: "השירותים"), כוללים מתן שירותים להפעלת מוקדי קול	ראה הנחיות בסעיף 19.6 עמוד 24 וכן בנספח א' עמוד 48. במידה ולדעת המציע קיים חשש לניגוד עניינים עליו להתריע על כך מראש בפני המזמין ולפרט זאת בנספח א' עמוד 29 סעיף 4. האחריות להתריע בפני המשרד על חשש לניגוד עניינים חלה על המציע.



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			הבריאות עבור אגף שירות במשרד הבריאות". אנא הבהירו מה הכוונה במשפט "לבין כל גורם אחר הנוגע לתחומים שבהם עוסקים השירותים", לרבות מה המשמעות של תחומים, על אילו שירותים בדיוק מדובר ומה ייחשב כניגוד עניינים.	
(54)	170	20.1	אנא הבהירו האם הצהרת הסודיות שהמציע נדרש לחתום עליה היא הנוסח המצורף כנספח א3 למסמכי ההצעה.	יש לצרף להצעה המוגשת את נספח א'3 חתום על ידי המציע (התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים)
(55)	170	20.4	אנא הבהירו כי ככל שהסדרים שהמוזמין יבקש מהספק (מעבר לאלה הקבועים במסגרת מסמכי המכרז) יטילו על הספק נטל בלתי סביר ו/או הוצאות, הדבר יהיה כפוף להסכמות הצדדים.	אין שינוי בתנאי המכרז
(56)	170-171	22	נבקש להבהיר כי הספק הינו נציג של המוזמין לענין ביצוע השירותים עצמם ומוסמך לייצג את המוזמין ככל שהדבר נדרש לצורך ביצוע השירותים נשוא ההסכם.	אין שינוי בתנאי המכרז
(57)	172	25	נבקש כי סעיף זה יהיה הדדי – כי כל שינוי בתנאיו של ההסכם ו/או נספחיו יעשה בהסכמת המוזמין והספק, למעט שינויים בשירותים בהתאם לתנאי ההסכם.	אין שינוי בתנאי המכרז
(58)	172	28.2	נבקש להוסיף לאחר המילים "הוא ישתף פעולה ככל שיידרש" את המילים "באופן סביר".	אין שינוי בתנאי המכרז
(59)	175	א.2.ב	החלפת "לא יפחת מסך" ב"בסך" ומחיקת "(שנה)" בסוף השורה	אין שינוי, אולם מובהר כי הספק הזוכה רשאי לערוך ביטוח לתקופה ארוכה משנה, ואין בכך לגרוע מחובתו של הספק לפי סעיפי הביטוח לבחון את הגדלת גבולות האחריות לרבות בתשומת הלב לתקופת הביטוח שנערכה.
(60)	176	א.3.ג	החלפת "לא יפחת מסך" ב"בסך" ומחיקת "(שנה)" בסוף השורה	אין שינוי, אולם מובהר כי הספק הזוכה רשאי לערוך ביטוח לתקופה ארוכה משנה, ואין בכך לגרוע מחובתו של הספק



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
				לפי סעיפי הביטוח לבחון את הגדלת גבולות האחריות לרבות בתשומת הלב לתקופת הביטוח שנערכה.
(61)	176	א.3.ד	שינוי השורה כך שיהיה רשום: "הארכת תקופת הגילוי ל-6 חודשים, בתנאי שאין כיסוי ביטוח אחר לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה."	מקובל כי תבוא הסיפא: בתנאי שלא נערך ביטוח אחריות מקצועית אחר, ולמעט במקרה ביטול הפוליסה בשל של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה.
(62)	176	א.ב.4.2	מחיקת "לפחות" ושינוי "ל-"	אין שינוי.
(63)	176	א.4.ד	החלפת "לא יפחת מסך" ב"בסך" ומחיקת "(שנה)" בסוף השורה	אין שינוי, אולם מובהר כי הספק הזוכה רשאי לערוך ביטוח לתקופה ארוכה משנה, ואין בכך לגרוע מחובתו של הספק לפי סעיפי הביטוח לבחון את הגדלת גבולות האחריות לרבות בתשומת הלב לתקופת הביטוח שנערכה.
(64)	177	א.6	בשורה החמישית, לאחר (כלל ורלוונטיים) נבקש להוסיף: " לחילופין, רשאי הספק לכלול את חבות קבלני המשנה בביטוחיו"	הבקשה מקובלת.
(65)	177	א.7.ב	נבקש למחוק את "לפחות"	אין שינוי בתנאי המכרז
(66)	178	א.7.ז	נבקש למחוק את צירוף המילים: "הנ"ל לא יפחתו מהמקובל"	אין שינוי בתנאי המכרז
(67)	178	א.7.ח	נבקש להוסיף בסוף השורה: "אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מזכויות המבטח ו/או חובות המבוטח ע"פ דין."	מובהר כי ביטול הסייגים המפורטים בסעיף תוך ציון המלל האמור בפוליסה, מקובל ולא יהווה הפרה של הסכם.
(68)	178	ב	אנא צרפו את אישור הביטוחים הנדרש בסעיף.	דרישות הביטוח מפורטות במלואן מראש במכרז. על המציעים ובאפשרותם לבחון דרישות אלו מראש ולוודא את עמידתם בהן. לבקשת מציע שזכה, תועבר לו דוגמא של אישור ביטוח על מנת שיוכל לוודא כי האישור שנחתם על ידי המבטח ומוצג לעורך המכרז בגין הביטוחים שערך והותאמו לפי הנדרש במכרז כולל את כל המידע הניתן להציג במסגרתו, הכל בהתאם לאפשרי לעניין הצגת אסמכתאות בנושא ביטוח לפי הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
(69)	3	1.5	לאחר "ק"מ" מבוקש להוסיף "לפחות".	על הספק הזוכה להקצות שני אתרים שונים במרחק של 100 ק"מ לפחות זה מזה (קו אווירי) ולהפעיל מהם את המוקדים.
(70)	7	3.2.2	האם באחריות הספק לשמר יכולות לוגיסטיות וטכנולוגיות למתן מענה ל 2,000 שיחות בו זמנית, לאורך כל תקופת ההסכם?	באחריות הספק להיות ערוך למתן מענה ל 2,000 שיחות בו זמנית על כל המשתמע מכך - וזאת במידה והמזמין יודיע לספק על מעבר למצב חירום. על הספק להיות ערוך למתן פתרון זה בהתראה של ימים ספורים כמפורט בפרק 10 "הפעלת המוקדים בזמני משבר וחירום"
(71)	9	3.6	מבוקשת הבהרה כיצד ישולם לספק בגין שעות פעילות שהן מחוץ לשעות הפעולות הקבועות במכרז, ובדגש על שעות עבודה שבת ולילה.	במידה והמזמין הורה לספק להמשיך להפעיל את המוקד בתקופת חירום גם בשבתות וחגים: החל ממועד כניסת שבת / חג ועד לצאת שבת / חג התמורה לשעת עבודה תעמוד על 200% מהתעריף הרגיל שנקוב בנספח ב' "הצעת מחיר". התוספת הנ"ל חלה רק מכניסת שבת חג ועד צאת השבת. בכל שאר ימי הפעילות ושעות הפעילות, התמורה תהיה אחידה וקבועה בהתאם להצעת המחיר בנספח ב' (ולאחר תוספות / הפחתות בהתאם להנחיות בנספח ב'1 לעניין אופן חישוב התמורה), ולא תשולם תוספת מחיר כלשהי (כולל שעות לילה).
(72)	14	9.3.1, 9.3.2	מבוקש להתאים את הדרישות למנהל המוקד באתר השני בהתאם להיקפי הפעילות, דהיינו - באופן יחסי למשקלו בפעילות [30%].	אין שינוי בתנאי המכרז, כדי לתת מענה לפעילות המורכבת יש צורך בשני מנהלים בעלי הניסיון הרלוונטי.
(73)	20	10.1	ס"ק א - מבוקש לתקן את ההפניה השגויה בסעיף.	כמפורט בסעיף 3.1 בנספח ב'1
(74)	20	10.2.1	מבוקש לתקן את כותרת הסעיף. הספק לא יעסיק את עובדי המשרד בתגבור המוקד אלא יספק לעובדי המשרד עמדות עבודה. המונח "העסקת" אינו עולה בקנה אחד עם תכולת הסעיף.	הספק יפעיל את עובדי המשרד לרבות מתן התשתית הטכנולוגית, ארגון, מינהלה, שיבוץ למשמרות והנחייה מקצועית. לא יחולו יחסי עובד מעסיק בין הספק למי מבין עובדי המשרד שיעסקו בתגבור המוקד.
(75)	21	10.5	מבוקש לקבוע כי התשלום לספק יוצמד לכל שינוי חוקי או אחר החל על יחסי עובד ומעביד, לרבות צו הרחבה.	על הספק לגלם בהצעתו את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים.
(76)	22	13.3	למכרז לא צורף אישור	אישור הבטוחים בנוסח האחיד יועבר



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			ביטוחים בנוסחו האחיד. מבוקש לצרפו למסמכי המכרז.	לספק הזוכה במכרז לאחר הוצאת הודעה על זכייה
(77)	30	9.9	מה פירוש "היועץ הבכיר למכרז זה"?	עמוד 30 סעיף 9.9 : בסעיף זה המציע יציין את פרטי איש הקשר מטעמו מול המזמין לעניין הגשת ההצעה למכרז
(78)	39	14.1	לאחר המילה "ק"מ" מבוקש להוסיף "לפחות".	בסעיף זה המציע יציג נתונים כלליים אודות שני אתרים במרחק אווירי של 100 ק"מ לפחות זה מזה (לפי מפת גוגל)
(79)	53	נספח א'8	בשורה הרביעית נכתב "חותמת וחתימה" – האם נדרשים מורשי החתימה מטעם המציע לחתום בחותמת וחתימה ליד שמם? האם על גבי הקו לאחר המילים "פרטי החותמים"?	מורשי החתימה אינם נדרשים לחתום על נספח א'8, החתימה הנדרשת בנספח א'8 היא של עורך הדין בלבד.
(80)	64	1.4.7.1	האמור בסעיף אינו תואם את האמור בעמוד 9 סעיף 3.6. מבוקשת הבהרה.	ככלל מוקדי קול הבריאות פעילים בין השעות 08:00 עד 18:00, מוקד תרגומים פועל עד 19:00, במצבי חירום כגון תקופת הקורונה הנוכחית, הספק עשוי להידרש על ידי המשרד להאריך ולהרחיב את מועדי הפעילות של מוקד הקורונה עד למצבים של הפעלת המוקדים 24/7.
(81)	64	1.5.8	מבוקש לאפשר להקים את מוקד האחיות, שימוקם באזור חיפה, בנפרד מהמוקד הצפוני הנוסף, ובלבד ששני המוקדים הנוספים יהיו במרחק 100 ק"מ מהאתר הראשי.	אין שינוי בתנאי המכרז.
(82)	66	6.9	<ul style="list-style-type: none"> גובה הקנס אינו סביר. מנוסחו של הסעיף עולה כי די בחריגה של שעת עבודה באחת מן השפות כדי שהספק לא יעמוד בדרישת התמהיל ולכן יחויב במלוא הקנס. מבוקש לקבוע כי הקנס יוטל בחריגה הגבוהה מ-5% מיעד התמהיל ובכל מקרה שהקנס יהיה בהתאם למספר השעות שחסרו בפועל ולא כסכום חודשי. 	על הספק לעמוד ביעדים שהמשרד הגדיר. אין שינוי בתנאי המכרז.
(83)	73	10.2	האמור בסעיף אינו עולה בקנה אחד עם האמור בעמוד 59 סעיף 1.1.8 ס"ק ג'.	משך השיחה הממוצע במוקד קול הבריאות – 4 דקות (שיחה נכנסת)



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
החונך מתפקד במוקד כנציג שירות לכל דבר שבמקביל מאזין לשיחות של נציג חדש, ולכן עבור עבודת החונך משולמת תמורה רגילה לפי שעות לוג אין. מאידך המדריכים הם חלק מהצוות הניהולי, הם אינן מתחברים למערכת ולא נרשמת להם פעילות בלוג אין ולכן לא משולמת לספק תמורה ישירה עבור עבודתם. על המציע לגלם את עלות המדריכים בהצעת המחיר של נציגי השירות (עבודת המדריכים צריכה להיות מועמסת על שעת נציג).	ס"ק 5.5 – האם ישולם לספק בגין עבודת החונכים?	5.23	86	(84)
המענה הטכנולוגיה הנדרש מהספק ייעודי לפרויקט משרד הבריאות בלבד	שאלה כללית לפרק 4 – אנו מבינים כי המענה הטכנולוגי בכללותו נדרש להיות ייעודי למערכות משרד הבריאות וכי לא ניתן להקצות לטובת הפרויקט משאבים מפרוייקטים אחרים של הספק. האם נכון?	-	89	(85)
מדיניות המשרד הינה להתקין מערכות אלה ברשת המשרד. על המציע להציג את המערכות המוצעות על ידו בפרק הטכנולוגי, החלטה סופית ומחייבת תתקבל לפי שיקול דעת המשרד לרבות בכל הקשור לסוג המערכות, אפיון, תצורה, יצרן וכד'.	האם הספק נדרש להתקין את המרכזייה ומערכת ההקלטות ברשת המשרד? נבקש לעדכן את הדרישה למערכת ה- Contact Center (IVR, PBX) ו- CTI בתצורה שרידה	1	89	(86)
רכיב אופציונלי, אין לכלול ואין לגלם רכיב זה בהצעת המחיר למכרז. במידת הצורך ולפי החלטת המשרד, תבוצע הרחבה כספית למכרז על מנת לכלול רכיב זה בשירות. ככל שהמשרד יחליט על הרחבה לצורך הוספת רכיב זה התמורה לספק תשולם לו בדרך של החזר הוצאות בהתאם לעלות המערכת בפועל (גב אל גב). על הספק לוודא שהמערכת המוצעת תוכל בעתיד לתמוך בשירות.	מערכת זיהוי דיבור: הואיל ומדובר ברכיב אופציונאלי – האם יש לתמחרו בהצעת המחיר? אם לא – כיצד ישולם לספק בגין הפעלתו?	4.1.6	97	(87)
רכיב אופציונלי, אין לכלול ואין לגלם רכיב זה בהצעת המחיר למכרז. במידת הצורך ולפי החלטת המשרד, תבוצע הרחבה כספית למכרז על מנת לכלול רכיב זה בשירות. ככל שהמשרד יחליט על הרחבה לצורך הוספת רכיב זה התמורה לספק תשולם לו בדרך של החזר הוצאות בהתאם לעלות המערכת בפועל (גב אל גב). על הספק לוודא שהמערכת המוצעת תוכל בעתיד לתמוך בשירות.	נתב שיחות ויזואלי: הואיל ומדובר ברכיב אופציונאלי – האם יש לתמחרו בהצעת המחיר? אם לא – כיצד ישולם לספק בגין הפעלתו?	4.1.7	97	(88)
ההפניה הינה לסעיף 9 אספקת ציוד אופציונלית עמוד 122	מבוקש לתקן את ההפניה השגויה בסעיף.	3.1.1	101	(89)



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
(90)	101	3.2.8, 3.2.3	מבוקש לאפשר פתרון מבוסס מערכת הפעלה לינוקס המאפשרת פתרון מאובטח יותר ועם ביצועים אופטימאליים ע"ג מחשבי Thin Client \ BIG וכד'.	אין מניעה להציע מוצרים ותצורות אחרות, יחד עם זאת חיבור לרשת הינה דרך SSL VPN שמריץ RDP, וכל התוכנות שאליהם מתחברים המשתמשים הן מערכות שרצות על מערכות הפעלה WINDOWS, יחד המחשוב של משרד הבריאות ממליצה לספקים להציע מספר תצורות והמשרד יבחר את התצורה המתאימה
(91)	129	1.5	הצגת מידע אודות האתרים המוצעים על ידי הספק: האם יש להציג את המסמכים האמורים בסעיף במסגרת ההצעה למכרז?	הנחיות להצגת המידע אודות האתרים מופיעות בסעיף 14 עמודים 39-40, המציע יציג מסמכים ואישורים נוספים לפי דרישת המזמין
(92)	124	1.1.5	האם על הספק להחזיק בתעודת תקינה כאמור מיום מתן השירות?	על הספק לעמוד בתקן אבטחת המידע ממועד תחילת מתן השירות בהתאם ללוח הזמנים המפורט במענה לשאלה בסעיף 3 לעיל
(93)	128	1.3	<ul style="list-style-type: none"> מחד נכתב בסעיף כי עמדות הנציגים תמוקמנה בשטח אולם אחד ללא חלוקה על פני למספר אזורים נפרדים. מאיך נכתב נרשם כי בשל מגיפת הקורונה יינתן יתרון לחלוקה למספר מוקדים באותו אתר. מבוקשת הבהרה. 	הבסיס של המוקד הוא בעבודה באולם אחד. במקרה של מעבר לחירום שדורש הרחבה של המוקד ניתן יהיה להתרחב מעבר לאולם אחד.
(94)	130	2.6	<ul style="list-style-type: none"> בסעיף נדרש להקצות שני חדרים לעובדי משרד הבריאות. מהטבלה בפרק 2 בסעיף 12 עולה כי יש להקצות לעובדי המשרד בכל האתרים א' וב' 3 משרדים. מבוקשת הבהרה. 	בכל מוקד, על הספק להקצות לעובדי המשרד לכל הפחות 2 חדרים. באתר שבו תתבצע עיקר הפעילות הספק ידרש להקצות למשרד 3 חדרים.
(95)	131	2.7	<ul style="list-style-type: none"> האם נדרשים שני מקומות חניה שמורים וקבועים לנציגי משרד הבריאות בכל אחד מהאתרים? אם כן – מבוקש לשנות לשני מקומות חניה (לא שמורים וקבועים). 	נדרשים 2 מקומות חניה שמורים ומסומנים לעובדי המשרד בכל אחד מהאתרים.
(96)	141	1	סייק ב' – גובה הקנס	אין שינוי בתנאי המכרז



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	<p>אינו סביר. מנוסחו של הסעיף עולה כי די בחריגה של שעת עבודה באחת מן השפות כדי שהספק לא יעמוד בדרישת התמהיל ולכן יחויב במלוא הקנס. מבוקש לקבוע כי הקנס יוטל בחריגה הגבוהה מ-5% מיעד התמהיל ובכל מקרה שהקנס יהיה בהתאם למספר השעות שחסרו בפועל ולא כסכום חודשי.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ס"ק ג' – מבוקש לתקן את הסעיף כך שיהיה ברור בגין מה יושת הקנס. המלל "תקלה כלשהי במוקד" מקנה למזמין אפשרות להשית קנס בגובה 1%. גובה הקנס וחוסר בהירותו אינם עולים בקנה אחד עם חובתו של המזמין לפעול בהגינות מול ספק השירות. • ס"ק ד' – מבוקש לתקן את הסעיף כך שיהיה ברור בגין מה יושת הקנס. המלל "תקלה כלשהי במוקד" מקנה למזמין אפשרות להשית קנס בגובה 3%. גובה הקנס וחוסר בהירותו אינם עולים בקנה אחד עם חובתו של המזמין לפעול בהגינות מול ספק השירות. <p>ס"ק ה' – לעניין התקלה הלא משביתה, מבוקש לתקן את הסעיף כך שיהיה ברור בגין מה יושת הקנס. המלל "תקלה כלשהי במוקד" מקנה למזמין אפשרות להשית קנס בגובה 5%. גובה הקנס וחוסר בהירותו אינם עולים בקנה אחד עם חובתו של המזמין לפעול</p>			



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	בהגינות מול ספק השירות.			
אין שינוי בתנאי המכרז, מקדם היעילות יופעל רק על פעילות נציגי שירות קול הבריאות. מקדם היעילות אינו מופעל על פעילות של מוקד אחיות, תרגומים, גמילה מעישון.	לנוכח ההבדלים והשינויים הצפויים במשכי השיחה בין הסקילים (הבדלים שמשפיעים על כמות השיחות הנענות), ולנוכח השינויים במשקל מסך הפניות מעת לעת, נבקש לקבוע את מקדם היעילות (E) לפי פרמטר של "אחוז תעסוקה" במקום "כמות פניות לשעה".	1.1	155	(97)
אין שינוי בתנאי המכרז	עדכון אפשרי של מקדם יעילות: מבוקש למחוק את הסעיף. ההצעה מוגשת בהתאם לתנאי המכרז ולא ניתן להשית על הספק סיכון עתידי אותו הוא אינו מסוגל לשקלל [או כלל להיות מודע לו] בעת הגשת ההצעה.	1.3	155	(98)
ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 74 לעיל	מבוקש לתקן את כותרת הסעיף. הספק לא יעסיק את עובדי המשרד בתגבור המוקד אלא יספק לעובדי המשרד עמדות עבודה. המונח "העסקת" אינו עולה בקנה אחד עם תכולת הסעיף.	2	156	(99)
הספק יכלול תמורה זאת בדרישת התשלום החודשית	החזר הוצאות הדרכה לספק עבור עובד מתמיד: במקום "החודשים" מבוקש לכתוב "החודשית".	5.4	158	(100)
ההפניות בסעיף זה תקינות (יש להתעלם מהכיתוב "שגיאה מקור ההפניה לא נמצא")	מבוקש לתקן את ההפניה השגויה בסעיף.	6	158	(101)
המשרד רשאי לאשר תוספת תמורה לספק בדרך של החזר הוצאות/תשלום גב אלא גב לצורך פעילויות נוספות שלא נכללו במכרז, אירועים וכד'.	במקום "של" מבוקש לכתוב "שלא".	8	159	(102)
אין שינוי בתנאי המכרז	<ul style="list-style-type: none"> סתירה בין מסמכים: מבוקש להבהיר כי סדר העדיפויות במקרה של סתירה בין המסמכים השונים יהיה כאמור ברישא הסעיף, ולמחוק את ההוראה לפיה במקרה של סתירה 	2.4	161	(103)



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	<p>תגבר ההוראה המיטיבה עם משרד הבריאות.</p> <ul style="list-style-type: none"> הוראה זו עומדת בניגוד לכללי הפרשנות הרגילים ומהווה ניצול של עמדת כח עדיפה במו"מ שאין לה מקום בהתקשרויות מסוג זה. על אחת כמה וכמה כאשר מדובר במדינת ישראל באמצעות משרד הבריאות המחוייבת באמות מידה קפדניות של כללי המנהל התקין. כללים אלה אינם מתיישבים בקנה אחד עם ניצול של כוח עודף, ללא אינטרס לגיטימי המצדיק זאת. 			
אין שינוי בתנאי המכרז	<ul style="list-style-type: none"> נבקש להבהיר כי אחריותו של הספק לנזקים עקיפים תהיה מוגבלת לגבולות הכיסוי הביטוחי, וכי אחריותו לנזקים ישירים לא תעלה על סך התמורה שקיבל על פי הסכם זה ב-12 החודשים שקדמו לאירוע הנזק. הנזקים ההיפותטיים העקיפים שעלולים להיגרם הם אינסופיים ולכן לא ניתן לקחת עליהם אחריות ללא גבולות. בהתקשרויות שמהותן שירותי מוקד נהוג ומקובל להגביל את האחריות לנזקים, שכן אין ולא ניתן בתחומים אלה לקחת אחריות בלתי מוגבלת. 	9.1	163	(104)
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>נזיקין: נבקש להבהיר כי הכוונה לאחריות במקרה של נזק שנגרם כתוצאה מהפעלתו של ההסכם <u>על ידי הספק</u>.</p>	9.2	163	(105)
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>חשיפת מידע לצורך בקרה ופיקוח: נבקש להבהיר כי</p>	10.6 ו- 10.8	164	(106)



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			חשיפת מידע מותנית בחתימה על הסכם סודיות סטנדרטי.	
(107)	164	9.4	<ul style="list-style-type: none"> נבקש להבהיר כי המשרד לא יתפשר או יכיר בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב. עוד נבקש להבהיר כי המשרד ישתף פעולה עם הספק בהתגוננות [על חשבון הספק] לרבות ניהול מו"מ. 	אין שינוי בתנאי המכרז
(108)	164	10.10	בקרה ופיקוח במקרה של אי ביצוע השירותים ברמה הנדרשת: נבקש להבהיר כי לספק תינתן זכות שימוע הוגנת לפני שנציג המחלקה יתן את קביעתו.	אין שינוי בתנאי המכרז
(109)	165	11.3	אי עמידת הספק בדרישות בנושא טיב ואיכות השירותים: נבקש להבהיר כי מימוש הזכויות המוקנות בסעיף זה למשרד הבריאות מותנה בכך שהמשרד יתן לספק התראה בכתב בת פרק זמן סביר למלא את מחויבויותיו, והספק לא עשה כן בתוך פרק הזמן האמור.	אין שינוי בתנאי המכרז
(110)	167	14.5	<ul style="list-style-type: none"> חילוט הערבות: נבקש להבהיר כי מימוש הערבות יהיה רק במקרה של ביטולו של ההסכם כדין על ידי משרד הבריאות כתוצאה מהפרתו על ידי הספק. <p>בהתאם, נבקש להסיר כליל את סעיפים קטנים 14.1.1 ו-14.1.4 [השגיאה בספרור – במקור] ולהותיר רק את יתר סעיפיו הקטנים של סעיף זה, אשר תואמים את ההבהרה דנן.</p>	אין שינוי בתנאי המכרז
(111)	167	14.7	מבוקש לתקן את ההפניה השגויה בסעיף.	ההפניה הינה לסעיף 14.1 בהסכם
(112)	167	16.1	מבוקש להבהיר כי קיזוז יהיה בהודעה בת 14 ימים	אין שינוי בתנאי המכרז



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	מראש ובכתב, לפחות.			
אין שינוי בתנאי המכרז	<u>לעניין זכויות היוצרים:</u> הספק עוסק בתחום המוקדים בשיטת מיקור חוץ. מבוקש להבהיר אפוא כי הידע הנדרש להפעלת המוקד ושיטות העבודה לפיהן יפעל הינם במובהק ובמלואם בבעלות הספק. כל זכויות הקניין הרוחני בהם שייכות אך ורק לספק.	17.1	167	(113)
אין שינוי בתנאי המכרז	שיפוי במקרה של יחסי עובד מעסיק: נבקש להבהיר כי חובת השיפוי כפופה לתנאי השיפוי [הודעה מראש, שיתוף פעולה בהתגוננות וגו'].	18.2	168	(114)
אין שינוי בתנאי המכרז	קיצוץ במקרה של היווצרות יחסי עובד מעסיק: מבוקש להבהיר כי קיצוץ יהיה בהודעה בת 14 ימים מראש ובכתב, לפחות.	18.3	168	(115)
אין שינוי בתנאי המכרז	התחייבות הספק לשמירת סודיות: נבקש להבהיר כי מידע סודי לא יכלול (1) מידע שהיה בידיעת הספק לפני תחילתו של ההסכם, (2) מידע שהפך לנחלת הכלל שלא באשמת הספק, (3) מידע שהגיע לספק מצד שלישי שלא תוך הפרת חובת סודיות, ו- (4) מידע שגילויו נדרש על ידי רשות מוסמכת על פי דין.	20.1	169	(116)
אין שינוי בתנאי המכרז	המחאת זכויות הספק (דרישה חוזית): נבקש להבהיר כי בכל מקרה תינתן לספק התראה בת פרק זמן סביר מראש ובכתב לפני הפעלת זכות כלשהי הנובעת מהפרתו של ההסכם על ידי הספק, ובכפוף לכך שהספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך פרק הזמן האמור.	24.2	170	(117)



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
(118)	177	ב	מבוקש כי המילים "וכל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת תביעה, לתקופת נוספת של 36 חודשים לאחר מכך".	אין שינוי בתנאי המכרז
(119)	177	ג'	מבוקש כי המילים "לכל המאוחר שבועיים" תמחקנה.	אין שינוי בתנאי המכרז
(120)	177	ד'	מבוקש כי הסעיף יימחק. אנו סבורים כי פוליסות הביטוח הנערכות על ידי המציע כוללות מידע רב, מסחרי וסודי, שאינו רלוונטי לפעילות המציע על פי תנאי המכרז.	אין שינוי, ככל ותעלה בקשה להצגת הפוליסות והן יוצגו למעט מידע עסקי סודי שלא רלוונטי לעמידת הספק בסעיפים הביטוח הדבר לא יהווה הפרה של ההסכם
(121)	177	ה'	מבוקש כי המילים "ועליו לבחון... בהתאם לכך" תמחקנה.	אין שינוי בתנאי המכרז
(122)	177	ז'	מבוקש כי בסיפא לסעיף ייכתב "על אף האמור מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת מדינת ישראל – משרד הבריאות בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	מקובל כי תבוא הסיפא: "על אף האמור הצגת אישור ביטוח תוך 3 ימים מהמועדים הדרושים לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי ולפי תנאי סעיפי הביטוח שלעיל.
(123)	177	כללי	מבוקש לקבל אישור עריכת ביטוח בנוסח האחיד (בהתאם להוראות חוזר 6-2019 מיום 15.5.2019) הכולל את כל דרישות הביטוח בהן מתבקש הספק לעמוד.	דרישות הביטוח מפורטות במלואן מראש במכרז. על המציעים ובאפשרותם לבחון דרישות אלו מראש ולוודא את עמידתם בהן. לבקשת מציע שזכה, תועבר לו דוגמא של אישור ביטוח על מנת שיוכל לוודא כי האישור שנחתם על ידי המבטח ומוצג לעורך המכרז בגין הביטוחים שערך והותאמו לפי הנדרש במכרז כולל את כל המידע הניתן להציג במסגרתו, הכל בהתאם לאפשרי לעניין הצגת אסמכתאות בנושא ביטוח לפי הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.
(124)	170	24.2	נבקש להבהיר כי בכל מקרה תינתן לספק התראה בת פרק זמן סביר מראש ובכתב לפני הפעלת זכות כלשהי	אין שינוי בתנאי המכרז



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			הנובעת מהפרתו של ההסכם על ידי הספק, ובכפוף לכך שהספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך פרק הזמן האמור.	
(125)	173	נספח ערבות ביצוע ההסכם	<ul style="list-style-type: none"> במקום "שם המציע" מבוקש לכתוב "שם הספק". במקום "47/2020" מבוקש לכתוב "40/2020". 	ההערה מתקבלת, נוסח מעודכן של הערבות יועבר לספק הזוכה לאחר הודעה על זכייה במכרז
(126)	175	א	<ul style="list-style-type: none"> מבוקש כי: לאחר המילים "מדינת ישראל – משרד הבריאות" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן". בס"ק 1(ב) המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה ובמקומן ייכתב "בסך". בס"ק 1(ב) המילה "(שנה)" תמחק. בס"ק 2(ב) המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה ובמקומן ייכתב "בסך". בס"ק 2(ב) המילה "(שנה)" תמחק. בס"ק 2(ה) סיפא ייכתב "למעט רכוש עליו פועלים במישרין)". בס"ק 3(א) לאחר המילים "יבטח את אחריותו המקצועית" ייכתב "על פי דין". בס"ק 3(ב) המילה "בהתאם" תמחק ובמקומה ייכתב "בקשר". בס"ק 3(ג) המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה ובמקומן ייכתב "בסך". בס"ק 3(ג) המילה "(שנה)" תמחק. בס"ק 3(ד) לאחר המילה "מקרה ביטוח" ייכתב "מכוסה". 	<ul style="list-style-type: none"> אין שינוי בתנאי המכרז. בס"ק 1 (ב) אין שינוי בתנאי המכרז. בס"ק 1 (ב) אין שינוי בתנאי המכרז מובהר כי הספק הזוכה רשאי לערוך ביטוח לתקופה ארוכה משנה, ואין בכך לגרוע מחובתו של הספק לפי סעיפי הביטוח לבחון את הגדלת גבולות האחריות לרבות בתשומת הלב לתקופת הביטוח שנערכה. בס"ק 2 (ב) אין שינוי בתנאי המכרז. בס"ק 2 (ב) אין שינוי בתנאי המכרז מובהר כי הספק הזוכה רשאי לערוך ביטוח לתקופה ארוכה משנה, ואין בכך לגרוע מחובתו של הספק לפי סעיפי הביטוח לבחון את הגדלת גבולות האחריות לרבות בתשומת הלב לתקופת הביטוח שנערכה. בס"ק 2 (ה) אין שינוי בתנאי המכרז. בס"ק 3 (א) – אין שינוי במסמכי המכרז, אולם מובהר כי בסעיף 3 (ב) "לאחר המילים הפוליסה תכסה" יבוא: "את חבות הספק על פי הדין בשל". בס"ק 3 (ג) – אין שינוי במסמכי המכרז. בס"ק 3 (ג) אין שינוי בתנאי המכרז מובהר כי הספק הזוכה רשאי לערוך ביטוח לתקופה ארוכה משנה, ואין בכך לגרוע מחובתו של הספק לפי סעיפי



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
<p>הביטוח לבחון את הגדלת גבולות האחריות לרבות בתשומת הלב לתקופת הביטוח שנערכה.</p> <ul style="list-style-type: none"> בס"ק 3 ד – בס"ק 4 (ב)(1) – אין שינוי במסמכי המכרז. בס"ק 4 (ב) - מקובל כי תבוא הסיפא: בתנאי שלא נערך ביטוח אחריות מקצועית אחר, ולמעט במקרה ביטול הפוליסה בשל של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה. בס"ק 4 (ד) – אין שינוי במסמכי המכרז. בד"ק 4 (ד) - אין שינוי בתנאי המכרז מובהר כי הספק הזוכה רשאי לערוך ביטוח לתקופה ארוכה משנה, ואין בכך לגרוע מחובתו של הספק לפי סעיפי הביטוח לבחון את הגדלת גבולות האחריות לרבות בתשומת הלב לתקופת הביטוח שנערכה. בס"ק 7 (ב) – אין שינוי במסמכי המכרז. בס"ק 7 (ב) – אין שינוי במסמכי המכרז. בס"ק 7 (ג) – אין שינוי במסמכי המכרז. בס"ק 7 (ז) – אין שינוי במסמכי המכרז. בס"ק 7 (ח) – אין שינוי במסמכי המכרז, אולם מובהר כי ביטול הסייגים בפוליסה תוך ציון המלל האמור לא יהווה הפרה של הסכם זה. 	<ul style="list-style-type: none"> בס"ק 3 (ד) לאחר המילים "6 חודשים" ייכתב "ובלבד שלא נערך על ידי הספק ביטוח חלופי בעל כיסוי מקביל למתחייב מסעיף זה". בס"ק 4 (ב) סעיף 1 (בעניין אחריות צולבת) יימחק. אנו סבורים כי סעיף אחריות צולבת אינו רלוונטי לביטוח סייבר. בס"ק 4 (ב) לאחר המילים "12 חודשים" ייכתב "ובלבד שלא נערך על ידי הספק ביטוח חלופי בעל כיסוי מקביל למתחייב מסעיף זה". בס"ק 4 (ד) המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה ובמקומן ייכתב "בסך". בס"ק 4 (ד) המילה "שנה" תמחק. בס"ק 7 (ב) לאחר המילים "אחד הצדדים" ייכתב "במהלך תקופת הביטוח". בס"ק 7 (ב) תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום (במקום 60 יום). בס"ק 7 (ג) רישא ייכתב "ביחס לביטוח חבות מעבידים ו/או ביטוחי הרכוש הנערכים כאמור בנספח זה". בס"ק 7 (ז) סיפא ייכתב "למעט ביחס לביטוח אחריות מקצועית וביטוח סייבר". בס"ק 7 (ח) סיפא ייכתב "אולם מובהר כי אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות 			



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			המבטח על פי דין".	
(127)		נספח א' חוברת ההצעה	נבקש להבהיר האם ניתן להציג את כל הטבלאות בנספח א' - חוברת ההצעה בוורד נפרד הנלווה לטופס ההצעה?	לא ניתן
(128)		נספח א' חוברת ההצעה	נבקש להבהיר האם ניתן לצרף מענה מורחב לנספח א' חוברת ההצעה בפרק נפרד (לדוגמא – "נספחים לחוברת ההצעה" או שנדרש לצרף המענה בתוך חוברת ההצעה עצמה בצמוד לסעיף הרלוונטי?	לא ניתן
(129)	7 39	פרק 1 3.2.1 9.3.6	נבקש להבין לפי אלו היקפים נדרש להיערך בתכנון הכללי ובהכנת הפרוגרמות?	יש להיערך להיקפים בהתאם להנחיות בפרק 8 מבנה האתר ודרישות פיזיות
(130)	7	פרק 1 3.3	נבקש הבהרה מהו הצפי למשך הקמת שבעת המוקדים והפעילויות.	ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 3 לעיל
(131)	9	פרק 1 3.6	נבקש התאמת התמורה לשעות לילה וסופ"ש. כלומר, נבקש כי במידה והמשרד יבקש הפעלת המוקד בלילה ובשבת תותאם התמורה בהתאם לשכר לילה ושבת עפ"י חוק.	ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 71 לעיל
(132)	14	פרק 1 + 9.3.2 נספח טופס ההצעה - טבלת ניסיון מנהל	ניקוד איכות למנהל מוקדים על פי כמות פעילויות תוכן שניהל: נבקש להבהיר האם לצורך קבלת הניקוד המקסימלי נדרש להציג 7 פעילויות תוכן או 10? במידה וניתן להציג עד 10 פעילויות נבקש לאפשר תוספת שורות לטבלה הרלוונטית.	ניקוד מקסימלי עבור 10 פעילויות תוכן. לצורך הצגת הנתונים, ניתן לצרף להצעה טבלאות נוספות במבנה זהה בלבד
(133)	14	פרק 1 9.3.3	נבקש להבין כיצד להגיש המלצה עבור מנהל שעובד פרק זמן ממושך אצל אותו הלקוח. בתרחיש זה, כיצד ניתן להציג 2 ממליצים? האם ניתן להגיש שני ממליצים מאותו הלקוח? נבקש להבהיר מהי הכוונה המלצה מהמעסיק.	במידה ומנהל המוקד המוצע הגיש את מלוא השירותים (מבחינת תקופה, תכולה, היקף וכד') בהתאם לנדרש בתנאי הסף 5.2.3.1 עבור לקוח אחד - ניתן להסתפק בגורם ממליץ זה וניקוד האיכות יחושב בהתאם (עד 3 נקודות לכל מנהל מוקד)
(134)	18	פרק 1	נבקש הבהרה ביחס להיקף	כמות המסרונים שיש לשלוח תקבע מעת



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	המסרונים הנשלחים בחודש. לעת על ידי הממונה בהתאם לצורך.	9.4.2.2		
משקל מענק ההתמדה הינו 2% מהצעת המחיר. משקל הצעת המחיר 50% מהניקוד המשוקלל הכללי. על כן משקל מענק ההתמדה מהווה 1% מהציון הכללי.	בסעיף 9.4.2.1 צוין כי המשקל לרכיב ההתמדה הינו 2% מתוך המשקל הכולל של ניקוד הצעת המחיר. בסעיף 9.6 משקל מענק ההתמדה בדוגמת הציון הכללי הינו 1%. נבקש להבהיר האם משקל מענק ההתמדה הוא 2% או 1% כמפורט בדוגמא. נודה לקבלת דוגמא מעודכנת.	פרק 1 + 9.4.2.1 9.6	18 19	(135)
ראה נספח ב' עמודים 151,152 טבלה בסעיף 3.1 טור D	משקל ציון מחיר ל- סמס - נבקש להבהיר את נוסחת הציון הכללי בה משוקללים 49% ציון מחיר, 1% ציון מענק התמדה. נבקש הבהרתכם ביחס למשקולות של כל רכיב בציון המחיר.	פרק 1 9.6	19	(136)
ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 74 לעיל	נבקש הבהרה האם נדרשת העסקה של העובדים או אספקת מעטפת טכנולוגית בלבד? אנא הבהירו כוונתכם.	פרק 1 10.2.1	20	(137)
ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 26 לעיל. על המציע להציג את תוכנית ההכשרה וההדרכה במסגרת המתודולוגיה סעיף 9.3.7 עמודים 15-16 לרבות הסבר על היקף שעות ההדרכה שבכוונתו להקצות. ההחזר לספק בתום 12 חודשים יהיה אחיד בהיקף של 25 שעות כמפורט בסעיף 10.2.4.	מה היקפי שעות הכשרה ראשונית עבור כל מוקד - מוקד קול הבריאות, פעילות תקשורת כתובה, פעילות קנאביס רפואי, פעילות תרגום רפואי, פעילות אחיות טיפת חלב, פעילות מניעת עישון, פעילות תרגום שפת סימנים. נבקש להבהיר האם היקף שעות ההחזר (אחרי תקופת שימור נציג בפעילות) זהה להיקף שעות הדרכת ההכשרה? האם משך ההדרכה הוא 25 שעות?	פרק 1 10.2.4	20	(138)
בהתאם לאמור בסעיפים 14.2 + 14.3 : יש להגיש עותק קשיח אחד ושני עותקים דיגיטליים, בהתאם להנחיות בסעיפים 14.2 ו- 14.3.	נבקש להבהיר את אופן ההגשה: <u>עותק קשיח</u> עותק קשיח יכלול שני עותקים מודפסים כרוכים או ערוכים בקלסר.	פרק 1 + 14.3 14.10.4	22	(139)



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	העותק הראשון יכלול את מסמכי ההצעה והמסמכים המצורפים לה כולל תשובות ההבהרה, ההסכם ונספחי מענה נוספים מטעם המציע. העותק השני יכלול את נספח ב' ונספח ב'1. <u>עותק דיגיטלי</u> העותקים יכללו את כל מסמכי ההצעה, המענה, תשובות הבהרה, ההסכם ונספחים נלווים למעט נספח ב' ונספח ב'1.			
ליד כל שורה בטבלה בסעיף 10 יש לסמן V האם צורפה או לא צורפה להצעה.	נבקש להבהיר את כוונתכם. האם נדרש לכתוב בכתב יד על גבי הטופס בצמוד לכל שורה בטבלה האם צורף המסמך כן/לא?	נספח א' - חוברת ההצעה 10	30	(140)
לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 5.1.8. יציג המציע אישור בחתימת רו"ח (העדר אזהרה בנושא עסק חל) בנוסח נספח א' 9. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף 5.1.9 המציע יצרף ערבות הגשת הצעה בהתאם לנוסח בנספח 10א'.	נבקש להבהיר מדוע בנספח א' חוברת ההצעה בטבלת הוכחות עמידה בתנאי סף לא התבקש להציג אחרי סעיף 5.1.7 את סעיפים 5.1.8+5.1.9 במכרז?	נספח א' - חוברת ההצעה 10	31	(141)
לצורך עמידה בתנאי הסף בסעיף 5.2.1 על המציע להציג ניסיון בהתאם לכמויות ולהיקפים המפורטים בסעיף, לכל הפחות. לדוגמא: יש להציג ניסיון בהפעלת עשרה מוקדים טלפוניים לכל הפחות, המוקדים המאווישים פעלו במשך 3 שעות לפחות ביום עבודה וכן הלאה.	נבקש הבהרה מה משמעות המילה לפחות בסעיף זה.	נספח א' - חוברת ההצעה 11 + פרק 1 5.2.1	33	(142)
מאושר. יש להגיש את טיוטת הערבות לאישור 13.1.21 בשעה 15:00	נבקש אישורכם להעביר לידכם את טיוטת הערבות הבנקאית לאישור מקדים.	נספח א' - חוברת ההצעה נספח א'10	55	(143)
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש לשנות את המלל בפסקה 4 ולהחליף את המילים "שנשלחה אלינו" במילים "שהתקבלה אצלנו" כדלקמן: "אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו שהתקבלה אצלנו"....	נספח א' - חוברת ההצעה נספח א'10	55	(144)



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
(145)	57	פרק 2 – הפעלה 1.5	נבקש להבהיר את היקפי פעילות מוקד האחיות וכמות העמדות במוקד?	לעניין היקפי פעילות במוקד אחיות ראה טבלה בסעיף 5.23 עמוד 86 סעיפים 5.8 + 5.9.
(146)	+ 59 73	פרק 2 – הפעלה 1.1.8 ג' + 10.2	משך זמן ממוצע שיחה נכנסת מוקד קול הבריאות: נבקש לוודא שמדובר במשך שיחה נענית ונבקש להבהיר מה ההבדל בין משך השיחה הטלפונית הממוצעת המצוינת בסעיף 1.1.8 ג' לבין משך השיחה הממוצע לשיחה נכנסת המצוין בסעיף 10.2 בעמוד 73.	משך שיחה נכנסת ממוצעת במוקד קול הבריאות – 4 דקות.
(147)	64	פרק 2 – הפעלה 1.5.8	ככל הידוע לכם, בהמשך להמלצתכם להעסקת אחיות בצפון הארץ, נודה לקבלת נתונים אודות תנאי העסקה של האחיות באזור חיפה והצפון	המשרד אינו צד להתקשרות עם האחיות ואינו מוסר נתונים בנושא
(148)	64 68	פרק 2 – הפעלה 1.5.9.1 + 5.9	בסעיף 1.5.9.1 בעמוד 64 צוין כי שעות פעילות מוקד האחיות הינו חלקי בשעות הערב ואילו בסעיף 5.9 בעמוד 68 צוין כי התקינה היא 6 משרות מלאות. נבקש הבהרתכם לעניין שעות פעילות המוקד והיקף המשרה הנדרש.	המשרד מודיע לספק מראש מה הקצאת התקנים במוקד האחיות. נכון למועד פרסום המכרז בשלב זה ההקצאה המקובלת 6 תקני אחיות. שעות הפעילות א-ה בין השעות 16:00- 21:00 ובימי שישי 13:00-08:00.
(149)	67	פרק 2 – הפעלה 7	נבקש התאמת התמורה לשעות לילה וסופ"ש. כלומר, נבקש כי במידה והמשרד יבקש הפעלת המוקד בלילה ובשבת תותאם התמורה בהתאם לשכר לילה ושבת עפ"י חוק.	ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 71 לעיל
(150)	19-20 73	פרק 1 10.1 א' – פרק 2 – הפעלה 10.2	נבקש הבהרתכם בעניין היקף שיחות יוצאות האם ההיקף הינו 13% מסך השיחות הנענות? בנוסף, האם 13% הינו ההיקף הריאלי לסך הפעילויות - יוצאות + שעות בכירים + בק אופיס. בנוסף, ככל הידוע והנמצא בידכם, נבקש לקבל טבלת היקפים של שיחות יוצאות, משכי שיחה לפי חודשים, וכמות שיחות יוצאות נענות וכן טבלה היקפים פעילות	כפי שצויין בסעיף 10.2 עמוד 73 היקף שיחות יוצאות מוערך ב – 20% מהשיחות הנענות בחודש. משך השיחות היוצאות הוא קצר יותר ומוערך בכ – 2-3 דקות בלבד. התמורה לספק עבור שיחות יוצאות לא תעלה על 3.5% משעות לוג אין שיחות נכנסות. התמורה לספק מחושבת לפי שעות לוג אין פניות נכנסות, ובנוסף הספק יהיה זכאי לקבלת תמורה נוספת בהיקף שלא יעלה על 13% משעות לוג אין פניות נכנסות וזאת עבור ביצוע הפעילויות כמפורט בנספח ב'1 סעיף 3.1. במכרז מפורטים ההיקפים הממוצעים של השיחות היוצאות ומשך השיחה



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			בק אופיס ומשכי טיפול.	הממוצע. הנתונים חושבו על פי המצב הקיים במוקד קול הבריאות.
(151)	86	פרק 2 – ההפעלה 5.13	היקפי פעילות ותמורה בתחום קנאביס : נבקש הבהרה בעניין מנהל פעילות קנאביס – מה הכוונה מצב קיים 12 משרות? האם מוקד קנאביס מעסיק 12 משרות? הם יש מנהל בנוסף לכך?	בתקופה שלפני פרסום המכרז הועסקו בתחום קנאביס רפואי נציגי שירות בהיקף של 12 משרות לא כולל ראש צוות. המשרד מממן את עלות נציגי השירות לתחום זה בהתאם לשעות לוג אין של הנציגים אך המשרד אינו מממן לספק את שעות הפעילות של ראש הצוות לתחום הקנאביס (שעות ראש הצוות לתחום קנאביס רפואי אינן נכללות ואינן מדווחות בשעות לוג אין). על המציע לגלם עלות זאת בהצעת המחיר של שעת עבודה לנציג מוקד קנאביס רפואי. עלות שעת נציג בתחום קנאביס רפואי זהה לעלות נציג מוקד קול הבריאות וכלול במכסת השעות הכללית המוצגת במכרז.
(152)	62 86	פרק 2 – ההפעלה + 1.4.1 : 5.23 5.16	נבקש הבהרה מהו היקף המשרות הדרוש במוקד תרגום רפואי. האם 8 משרות כפי שמתואר בסעיף 1.4.1 בעמוד 62 או ב9 משרות כפי שמתואר בסעיף 5.23 תת סעיף 5.16?	עד פרסום המכרז היקף ההתקשרות כלל 9 משרות מלאות, כמפורט בסעיף 5.2.3. המשרד יודיע לספק בכל חודש מה היקף הפעילות הנדרש בחודש הקרוב.
(153)	89	פרק 4 – דרישות טכנולוגיה 2.1.5	נבקש לקבל פירוט אודות הקפצת המסך והמערכת מולה יש לבצע להתממשקות למערכת CRM.	Microsoft Dynamics
(154)	94	פרק 4 – דרישות טכנולוגיה 3.1.3.2	תפעול חייגן : נבקש הבהרתכם באילו סוגי שיחות מדובר.	כל השיחות המגיעות למוקד.
(155)	99	פרק 5 – תשתיות פיסיות וטכנולוגיות 1.5	מה הכוונה קיימת אופציה לאחריות? נודה להבהרה	הכוונה לאספקת ציוד אופציונלית : ראה הסבר בסעיף 9 עמודים 122 + 123.
(156)	104	פרק 5 – תשתיות פיסיות וטכנולוגיות 3.7.1	נבקש להבהיר מהו היקף ההדפסות הנדרש ברמה חודשית לצורך תמחור על ידי הספק?	מאות הדפסות בחודש, בעיקר לצרכי הדרכה והכשרה.
(157)	133	פרק 9 – מוקד שפת סימנים	נבקש להבין האם ניתן להפעיל את מוקד שפת הסימנים בנפרד מן המוקד הצפוני המוצע ו/או המוקד	ניתן להפעיל את מוקד שפת הסימנים בנפרד מן המוקד הצפוני המוצע ו/או המוקד הדרומי המוצע, במיקום פיזי אחר ו/או במסגרת עבודה מהבית.



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			הדרומי המוצע. במיקום פיזי אחר ו/או במסגרת עבודה מהבית.	
(158)	139	פרק 10 – הפעלת המוקד בשעת חרום 10.2	נבקש הבהרתכם לעניין היקפי הפניות. במהלך 2020 היקף הפניות לכלל המוקדים בחודשים מסוימים הגיע לכ- 650,000 פניות בחודש. בפרק 13, טבלת היקפי הפעילות מראה רק כ 150,000 פניות בחודש - יש פער גדול מאוד. האם ניתן לקבל את היקפי הפניות עבור כל המוקדים (לפי מוקד וחודש) עבור שנת 2020 ?	שנת 2020 אינה שנה מייצגת עקב הפעילות המוגברת בתקופת הקורונה. בשגרה היקף השיחות למוקד קול הבריאות נע סביב 150,000 שיחות בחודש.
(159)	141	פרק 11 – קנסות 2	נבקש להגביל את מודל הקנס/פרס עד 5% מסך החשבונית, כמקובל בענף המוקדים.	אין שינוי בתנאי המכרז
(160)	148	פרק 13 היקפי פעילות 2019	נבקש לקבל התפלגות של היקפי השיחות ומשכי השיחה לפי ימים ושעות ?	ראה מענה לשאלה בסעיף 21 לעיל
(161)	148	פרק 13 היקפי פעילות 2019	נבקש לקבל נתונים והיקפי פעילות אודות פעילות אחיות ומניעת עישון.	על פי הקצאת שעות רבעונית/ חודשית שהממונה יאשר לספק בהודעה מראש. ראה טבלה סעיף 5.23 עמוד 86.
(162)	148	פרק 13 היקפי פעילות 2019	נבקש להבהיר האם היקפי הפעילות תחת מוקד תרגום, כוללים את ההיקפים תחת הפעילויות תרגום רפואי ומוקד תרגום לשפת הסימנים?	היקפי הפעילות המופיעים בפרק 13 תחת מוקד תרגום, אינם כוללים את מוקד תרגום לשפת סימנים. היקף הפעילות במוקד תרגום לשפת סימנים עומד על שיחות בודדות בחודש. להערכת המשרד פוטנציאל השיחות גבוה יותר.
(163)	152	נספח ב' 3.2	נבקש להבין האם התשלום בגין התקשורת היוצאת יתבצע על ידי המשרד או ישירות על ידי המציע?	על הספק לממן את עלות השיחות היוצאות ולגלם עלות זאת בהצעת המחיר. תמורה עבור שעות העבודה ישולמו על ידי המשרד עד לתקרה של 3.5% משעות לוג אין כמפורט בנספח ב'1 עמוד 156 רכיב OCT סעיף 3.1א'.
(164)	157	נספח ב' 4.2	נבקש הבהרתכם בעניין יעד אחוז המענה. יעד אחוז המענה הוגדר כ 92% , ומאידך במדרגות של קנס / פרס נראה שהיעד עומד על 95%.	היעד הוא לאחוז מענה שגובה מ-92%, הפרס ינתן לאחוז תעסוקה גבוה יותר.
(165)	162	נספח ג' –	לא ברור למה הכוונה במונח	הכוונה בסעיף זה שהספק עצמו כשיר על



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
		הסכם התקשרות 4.2	"כשיר על פי כל דין" לבצע את השירותים שהרי השירותים ניתנים ע"י מוקדנים שיועסקו.	פי כל דין. שהספק הוא זה שיכול לבצע את השירותים האלו כמעסיק של המוקדנים על פי דרישות המכרז והשירותים שפורטו.
(166)	162	נספח ג' – הסכם התקשרות 4.5	יש להוסיף בסיפא כי הרחבת השירות כפופה להסכמה מצד המציע או לרשום כי הרחבת השירות ליחידות נוספות יעשה רק באופן שלא יטיל על המציע עלויות נוספות.	אין שינוי בתנאי המכרז
(167)	162	נספח ג' הסכם התקשרות 5.6 5.3 5.7	יש להוסיף סעיף לפיו ישוּפה המציע על השקעותיו בציוד, באתר וכל הרכישות שביצע בגין המכרז היה ותקופת ההתקשרות תסתיים מוקדם כאמור- בטרם יושלמו שנתיים.	אין שינוי בתנאי המכרז
(168)	162	נספח ג' – הסכם התקשרות 5.4	יש להוסיף בסיפא: "שמינויו לא בוטל תוך 45 יום".	אין שינוי בתנאי המכרז
(169)	162-163	נספח ג' – הסכם התקשרות 6.1	יש להוסיף בסיפא: "ובלבד שהספק לא יהיה אחראי לשירותים שלא בוצעו על ידו ו/או ע"י מי מטעמו."	אין שינוי בתנאי המכרז
(170)	163	נספח ג' – הסכם התקשרות 8	8.2- יש לתקן כך שאפשר יהיה להעסיק עובדים ו/או קבלני משנה מטעם הספק תוך שמירה על אחריות הספק לפועלם. 8.3- יש להוסיף קבלת נהלים בכתב בלבד. 8.4 + 8.6- על ההנחיות להתקבל בכתב, על ההנחיות להיות סבירות בנסיבות העניין, שאין בהן כדי להטיל על הספק עלויות נוספות.	אין שינוי בתנאי המכרז
(171)	163-164	נספח ג' – הסכם התקשרות 9	9.1- סעיף מנוסח באופן רחב ולא סביר ומטיל כביכול אחריות על הספק, גם במקרה ולא עוול בדרך כלשהי. מבוקש לקבוע כי אחריות הספק הינה בגין הפרת הוראת דין	אין שינוי בתנאי המכרז



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	<p>או הפרת הוראה הסכמית, שכן בהיעדר הפרה כלשהי מצד הספק, אין מקום להטיל עליו אחריות. מבוקש להגביל את האחריות לנזק ישיר בלבד. הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בזדון ו/או שאחריותו קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי התאגיד ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין.</p> <p>9.2- מבוקש להחיל על המשרד אחריותו למעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו.</p> <p>9.3 כפוף לתנאי השיפוי הבאים: (א) השיפוי יהיה בהתאם לחבות שנקבעה בפס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו, כנגד צד ג' בלבד; (ב) כל דרישה ו/או טענה שיש בה כדי להשית חבות על הספק, הובאה לידיעתו מיד עם קבלתה והספק קיבל הזדמנות נאותה להתגונן בפניה; (ג) לא תבוצע כל פשרה שיש בה כדי לחייב את הספק, שלא באישורו מראש ובכתב; (ד) המשרד ישתף פעולה עם הספק לצורך התגוננות מפני הדרישה או התביעה; (ה) הסכום המרבי המצטבר לשיפוי/פיצוי לא יעלה על התמורה המתקבלת מ-X חודשי עבודה ממוצעים על-פי הסכם זה. (ו) תקופת השיפוי מוגבלת לדרישות או תביעות</p>			



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	אשר יגיעו לידי הספק עד שנה ממועד סיום ההתקשרות שבין הצדדים. מבוקש להגביל את האחריות בהלימה לתמורה ששילם התאגיד לספק, באופן שגובה השיפוי/פיצוי, למעט במקרה של נזק גוף, לא יעלה על 4 חודשי תמורה אשר שילם המשרד לספק. לא סביר כי לא תהיה כל יחסיות בין התמורה לשיפוי.			
אין שינוי בתנאי המכרז	יש להוסיף בסיפא: "בכפוף לאמור בכל דין"	נספח ג' – הסכם התקשרות 10.8	164	(172)
אין שינוי בתנאי המכרז	הסעיף לא סביר. לא ניתן לקזז תמורה בגין עבודה שבוצעה. וגם לא לבטל הסכם על שירות לא מדויק. יש לעדן את הסעיף. ככל שבוצעה לפי הנחיות המשרד- זה צריך להיות בסדר. יש לתת ארכה לתיקון. שיפוי- שיוחרג לכללי השיפוי שנקבעו בסעיף 9.	נספח ג' – הסכם התקשרות 11	164	(173)
אין שינוי בתנאי המכרז	יש לקבוע סופיות לעניין התשלום. להגדיר שעות עבודה מראש בגינן בכל מקרה יהיה תשלום. לא יתכן כי עבודה שבוצעה ושולם לנציגי שירות מוקד שכ"ע בגינה, לא תשולם התמורה כי "המשרד לא אישר" או לא תואם בקרה חד פעמית ביום ספציפי אחר. מוצע לקבוע מנגנון ערעור לספק על דו"ח שעות שלא אושר ע"י המזמין, בידי חשב צד שלישי שקביעתו היא שתקבע.	נספח ג' – הסכם התקשרות 12.6 12.9	165	(174)
סכום עודף: במידה והמזמין ימצא ששילם לספק סכומים גבוהים יותר ממה שמגיעים לו בהתאם לתנאי המכרז, המזמין יהיה רשאי לפעול לגביית הסכום העודף כמפורט בסעיף 13.2 בהסכם.	לא ברור כיצד יתכן עודף וצורך בהחזר. שהרי לפי סעיף 12.8 התמורה משולמת תוך 30 יום ממסירת דו"ח על שעות בפועל. נא הבהרתכם.	נספח ג' – הסכם התקשרות 13.2	166	(175)



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			בכל מקרה- נבקש כי ריבית פיגורים תחול מהיום ה-8 לפיגור ורק אם כסף לא עבר מסיבה התלויה בספק.	
(176)	166	נספח ג' – הסכם התקשרות 13.2.4	נבקש למחוק את הסיפא "ו/או מדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו". הכוונה שרק מה שבשליטת הספק- יהיה ויתור על טענות.	אין שינוי בתנאי המכרז
(177)	166	נספח ג' – הסכם התקשרות 14	14.4- יש להוסיף בסיפא בכפוף להשבת הערבות נשוא המכרז בד ובד עם מסירת הערבות החדשה. 14.1.1- יש להוסיף את המילה "יסודית" לאחר המילה "התחייבות". 14.1.4- יש להוסיף בסיפא "שחובת הפיצוי או השיפוי בגינו מוטלת על הספק לפי הסכם זה". 14.1.5- יש להוסיף סעיף 14.4- בכל מקרה מוסכם כי לא תחולט הערבות אלא לאחר שניתנה לספק התראה בכתב בת 14 יום במהלכן לא תוקנה ההפרה. יש להוסיף סעיף 14.8- הערבות תוחזר לספק תוך 90 יום ממועד סיום ההתקשרות היה ולא חולטה.	אין שינוי בתנאי המכרז
(178)	167	נספח ג' – הסכם התקשרות 16	מבוקש למחוק את הסעיף. לא מקובל לקזז. בכל מקרה אין לקזז ללא התראה בכתב בת 14 יום ורק על סכום/חוב שאינו במחלוקת.	אין שינוי בתנאי המכרז
(179)	167-168	נספח ג' – הסכם התקשרות 17	יש להבהיר כי אין באמור כדי לפגוע בקניין הרוחני כגון שיטות עבודה, הדרכות וכיוצ"ב שהינם במומחיות הספק עובר לחתימת ההסכם	אין שינוי בתנאי המכרז
(180)	168	נספח ג' – הסכם התקשרות אי קיום יחסי עובד מעביד	18.2- יש להכפיף לתנאי השיפוי האמורים בסעיף 9.3 (בנוסחם המוצע לעיל המתוקן). 18.2.2- הסעיף לא ברור. נא הבהרתכם. מבוקש למחוק התחשבות רטרואקטיבית	אין שינוי במכרז בסעיף 18.2 וגם לא בסעיף 18.3. לעניין סעיף 18.2.2 רק במידה ויקבע על ידי רשות שיפוטית או על ידי רשות מוסמכת כי העובדים של הספק הם עובדי המשרד, הספק ישפה את המזמין על תביעה זו. במידה והספק לא שילם את האמור בסעיף 18.2.1



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
		18	חייבים סופיות לעניין זה, יש תשלומים לעובדי הספק צדדים שלישיים. 18.3- קיזוז. מבוקש למחוק את הסעיף. לא מקובל לקזז. בכל מקרה אין לקזז ללא התראה בכתב בת 14 יום ורק על סכום/חוב שאינו במחלוקת.	הספק יהיה זכאי להפרש בין התמורה ששולמה לו לבין התשלומים החלים עליו ושהוטלו על המזמין גם בדרך של התחשבנות רטרואקטיבית אם היא תהיה מחויבת המציאות. אין לבצע שינוי בסעיף זה.
(181)	169	נספח ג' – הסכם התקשרות 20	יש להכפיף למידע סודי שהינו נחלת הכלל ו/או הגיע לידיעת הספק שלא באמצעות המכרז ו/או שיש חובה ע"פ דין למוסרו.	אין שינוי בתנאי המכרז
(182)	170	נספח ג' – הסכם התקשרות 23	טעונה הסכמה בכתב של הספק והודעה זמן סביר מראש לצורך גיוס כח אדם.	אין שינוי בתנאי המכרז
(183)	170	נספח ג' – הסכם התקשרות 24.3	יש להוסיף בסוף: בכל מקרה מוסכם כי הפרה תיחשב יסודית רק לאחר שניתנה התראה בגינה של 14 יום מראש במהלכן לא תוקנה ההפרה. ביטול יעשה כדן בכפוף למסירת הודעה מוקדמת של 30 יום מראש" (הסיבה היא שצריך לפטר עובדים ולתת להם את כל הזכויות המגיעות להן כדן: הודעה מוקדמת, פיצויי פיטורין וכו')	אין שינוי בתנאי המכרז
(184)	172	נספח ג'1	יש להכפיף למידע סודי שהינו נחלת הכלל ו/או הגיע לידיעת הספק שלא באמצעות המכרז ו/או שיש חובה ע"פ דין למוסרו.	אין שינוי בתנאי המכרז
(185)	174	נספח ג'3 – ביטוח 1(א)	האם ניתן לאחר המילים: "אחריותו החוקית" להוסיף את המילים: "ע"פ פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם – 1980"? הסבר: זה הכיסוי בפוליסת חבות מעבידים.	אין שינוי בנוסח המכרז, מובהר כי עריכת הביטוח בהתאם ל"לביט" לפי החוקים שצוינו, לא תהווה הפרה של הסכם.
(186)	174	נספח ג'3 – ביטוח 1(ב)	האם ניתן למחוק את המילה: "שנה"? הסבר: הביטוחים נערכים לתקופה של שנה וחצי.	אין שינוי, אולם מובהר כי הספק הזוכה רשאי לערוך ביטוח לתקופה ארוכה משנה, ואין בכך לגרוע מחובתו של הספק לפי סעיפי הביטוח לבחון את הגדלת



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
				גבולות האחריות לרבות בתשומת הלב לתקופת הביטוח שנערכה.
(187)	174	נספח ג' 3 – ביטוח 2(א)	האם ניתן לאחר המילים : "צד שלישי" להוסיף את המילים : "בגין נזק" ?	הבקשה מקובלת.
(188)	174	נספח ג' 3 – ביטוח 2(ה)	האם ניתן בסיפא להוסיף : "למעט רכוש עליו פעלו במישרין"? הסבר : בהתאם לחריג בפוליסה	אין שינוי בנוסח המכרז, מובהר כי לא התבקש לבטל את סייג העוסק בפריט רכוש עליו פעלו במישרין.
(189)	174	נספח ג' 3 – ביטוח 3(א)	האם ניתן לאחר המילים : "אחריותו המקצועית" להוסיף את המילים : "על פי דין"? הסבר : בהתאם לכיסוי בפוליסה	אין שינוי במסמכי המכרז, אולם מובהר כי בסעיף 3 (ב) "לאחר המילים הפוליסה תכסה" יבוא : "את חבות הספק על פי הדין בשל".
(190)	175	נספח ג' 3 – ביטוח 3(ד)	האם ניתן להחליף את המילים : "הארכת תקופת הגילוי לפחות" במילים : "תקופת גילוי בת"?	אין שנוי בנוסח המכרז.
(191)	175	נספח ג' 3 – ביטוח 4	האם ניתן להסיר את הדרישה? מדובר בפעילות של מוקד טלפוני. האם ניתן להמיר את הדרישה בביטוח אחריות מקצועית, הכולל הרחבה לחבות סייבר?	אין שינוי בנוסח המכרז, מובהר כי עריכת הביטוח הסייבר כהרחבה לביטוח האחריות המקצועית תהיה מקובלת, ואולם גבול האחריות המצטבר יידרש לעמוד על סכום של 8 מ' ש. לפחות
(192)	176	נספח ג' 3 – ביטוח 5	האם לאחר המילים : "פריצה ושוד" ניתן להוסיף את המילים : "על בסיס נזק ראשון" ?	הבקשה מקובלת.
(193)	176	נספח ג' 3 – ביטוח 7(ב)	האם ניתן להחליף את המילה : "צמצום" במילה : "שינוי לרעה" ואת המילה : "ניתנה" במילה : "נשלחה"? הסבר : בהתאם לנוסח המאושר על ידי חברות הביטוח והמפקח על הביטוח.	מובהר כי הכללת הסעיף בפוליסה תוך שינוי המילה : "צמצום" למילים : "שינוי לרעה" והחלפת המילה : "ניתנה" במילה : "נשלחה" לא יהווה הפרה של הסכם.
(194)	177	נספח ג' 3 – ביטוח 7(ח)	האם ניתן בסיפא להוסיף את המילים : "ואולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח ו/או מחובות המבוטח על פי דין" ? הסבר : בהתאם לנוסח המאושר על ידי חברות הביטוח והמפקח על	מובהר כי ביטוח הסייגים בפוליסה תוך ציון המלל האמור אפשרי ולא יהווה הפרה של הסכם.



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	הביטוח.			
ראו מענה בסעיף 122) לעיל	האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "על אף האמור לעיל, לעניין חידוש אישורי ביטוח, אי העברת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימי עסקים ממועד בקשת מדינת ישראל – משרד הבריאות בכתב להמצאת אישור כאמור"	נספח ג' 3 – ביטוח ז'	177	(195)
דרישות הביטוח מפורטות במלואן מראש במכרז. על המציעים ובאפשרותם לבחון דרישות אלו מראש ולוודא את עמידתם בהן. לבקשת מציע שזכה, תועבר לו דוגמא של אישור ביטוח על מנת שיוכל לוודא כי האישור שנחתם על ידי המבטח ומוצג לעורך המכרז בגין הביטוחים שערך והותאמו לפי הנדרש במכרז כולל את כל המידע הניתן להציג במסגרתו, הכל בהתאם לאפשרי לעניין הצגת אסמכתאות בנושא ביטוח לפי הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.	האם ניתן לקבל נוסח אישור ביטוח נדרש?	נספח ג' 3 – ביטוח		(196)

ב ב ר כ ה,

**אורית אפרתי לב
מנהלת אגף הרכש**

העתק: תיק מכרז 40/2020