



ט' אדר א תשפ"ב
10 פברואר 2022

לכבוד
המציעים במכרז

דוח שאלות הבהרה והערות סבב א'

הנדון: מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118

להלן השאלות ותשובות הבהרה למכרז תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז.

1. התשובות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וגוברות על הנוסח המובא במכרז.
2. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המזמינה או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. כל הפירושים וההבהרות הינם כמפורט בכתב הבהרה זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיישלחו. מסמך זה ייחשב כחלק מתנאי המכרז, ויחולו עליו כל הוראות המכרז הנוגעות למסמכי המכרז, ועל המציע לצרפו להצעתו כשהוא חתום בחתימת המציע על גבי כל עמוד.
3. אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
4. ככל שיש במסמך זה שאלות ותשובות הנוגעות לפרשנות של הדין, אין הן באות במקום ייעוץ משפטי מוסמך, וכל המסתמך עליהן עושה זאת על אחריותו בלבד.
5. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמש השואל וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
6. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים בכתב הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.

#	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
1.	כללי	הבהרה מטעם המשרד בנוגע לנספח הצעת המחיר:	מובהר כי נוסח הצעת המחיר עודכן במסגרת מענה זה לשאלות הבהרה. על המציע להקפיד להגיש את הצעתו בכלל ואת הצעת המחיר בפרט על גבי הנוסח המעודכן ביותר של המכרז. הגשת הצעה בפורמט שאינו המעודכן ביותר עלולה להביא לפסילת ההצעה.





2.	כללי	נציגי שירות - לצורך היערכות מטיבה נודה להבהרתכם כמה נציגים נדרשים להיות בשעות הפעילות הרגילות והן בסופי שבוע.	על הספק הזוכה להפעיל את המוקד עם כמות נציגים הנדרשת לעמידה ביעדים. המוקד הנוכחי מופעל עם כ-5 נציגים בשעות היום, 2 בשעות הערב ונציג אחד בשעות הלילה ובסופי שבוע. מס' זה מייצג רק את מס' הנציגים וללא עו"ס הנדרש להיות במהלך 24/7. מספר זה עשוי להשתנות ועל כן מהווה דוגמא בלבד ואין לראות בו כדרישה למספר נציגים.
3.	כללי	נבקש אפשרות ששני גופים יגישו ביחד את המכרז ויענו במשותף על תנאי הסף ועל תנאי האיכות.	הבקשה אינה מתקבלת המוקד אינו גדול דיו להפעלה בצורה זו.
4.	כללי	נבקש לקבל את מסמכי המענה בוורד.	
5.	כללי	מבקשים לציין מיהו הספק המבצע היום את השירות והחל ממת	כיום מופעל המוקד באמצעות חברת בית סמך. המוקד מופעל באמצעו ספק זה החל משנת 2015.
6.	כללי	בשל מורכבות המכרז והחשיבות לשאלות ההבהרה, נבקש כי עורך המכרז יאפשר סבב נוסף של שאלות הבהרה לאחר קבלת התשובות	הבקשה מתקבלת. מועד הגשת ההצעות ידחה בהתאם.
7.	4	דחיית מועדים - לאור מורכבות המכרז, נבקשם לקבוע סבב שאלות נוסף וכן לפרסם את תשובות ההבהרה בפער סביר ממועד הגשת המכרז וכפעול יוצא מכך דחיית מועד ההגשה.	ראו תשובה לשאלה 6 לעיל.
8.	כללי	נבקש לקבל את הנספחים למילוי כקובץ וורד (נספחים ב' ועד טז')	ראו תשובה לשאלה 4 לעיל.
9.	כללי	באיזו צורה ומידה יאופשר לספק לשלב עבודה מהבית ועבודה היברידית לנציגים ולעובדים הסוציאליים, בנוסף לשעות הכוננות	ככלל העבודה תתבצע מהמוקד, למעט במקרים בהם הוראות הבריאות יחייבו אחרת או באישור המשרד בכל מקרה לגופו מראש.
10.	1.1	אנו מבקשים לתת זמן למענה למכרז לפחות 3 שבועות מיום קבלת תשובות לשאלות הבהרה.	הבקשה מתקבלת. מועדי המכרז יעודכנו כך: מועד פרסום דוח התשובות לשאלות ההבהרה סבב א' יקבע עד ליום 10.02.22. מועד העברת שאלות הבהרה סבב ב' ע"י המציעים יקבע עד ליום 17.02.22 בשעה 12:00. מועד פרסום דוח התשובות לשאלות ההבהרה סבב ב' יקבע עד ליום 28.02.22 מועד הגשת ההצעות יקבע עד ליום 14.03.22 עד השעה 12:00. תוקף ערבות בנקאית יקבע ליום 14.06.22
11.	1.2.3	האם 1800 שעות חודשיות הן שעות לוגאין כהגדרתן במכרז?	ראו תשובה לשאלה 18 להלן.
12.	1.2.3 2.2.1 2.7.7.2 2.7.7.3 3.11.41.1 (עמוד 116).	נבקש הבהרה לגבי הגדרת שעות הפעילות הנדרשות בחלוקה לשעות יום ולשעות לילה: 1. נציגי שירות. • מענה טלפוני ומענה אנושי בערוצי התקשורת הכתובה • מענה בכלל התחומים. • מענה בחמש שפות.	פירוט מצב קיים מופיע בסעיף 1.2.3 ומשמש להערכה בלבד. אנו צופים כי פעילות המוקד תגדל לאור פרסום המוקד והרחבת הידע לנציגים. להלן פירוט מצבת הון אנושי במצב קיים: קו 1- נציגי שירות:





<p>באמצע שבוע בשעות היום- ארבעה נציגי שירות ובשעות הלילה – שני נציגי שירות. מצבת זו הינה בעבור מענה טלפוני ותקשורת כתובה. כיום מיומנות תקשורת כתובה אינה מופרדת. בסופי שבוע – שני נציגי שירות. בנושא השפות – בכל עת נדרש להיות נציג דובר שפה עברית ושפה נוספת אחת, משתנה. לא נדרש הפעלת המוקד באמצעות כלל השפות בכלל המשמרות אך נדרש כי כלל מצבת נציגי השירות תכיל את הדרישה לחמש שפות. קו 2- עו"ס נדרש לפעילות וזמינות 24 שעות. שעות פעילות לילה וסופי שבוע ניתנים לביצוע מרחוק. שעות הפעילות לפי משמרות עבור קו 2 הן משעה 7:00 בבוקר ועד לשעה 19:00 בערב.</p>	<p>2. קו שני מענה עו"ס ושעות כוננות מרחוק. בחלק מהסעיפים מצוין תחילת עבודה-שעות יום ב 07:00 ובחלק ב 08:00 והמעבר לשעות לילה ב 17:00, ב 18:00 וב 19:00. בנוסף מבקשים הבהרה לגבי ימי שישי וערבי חג.</p>		
<p>כאמור בסיפא לסעיפים 2.5.6.2 ו-2.5.6.3 – לא תינתן תמורה נוספת עבור עבודת מנהל מוקד ואיש צוות בכיר. על המציע להעמיס עלויות אלו על שעות נציגי השירות.</p>	<p>בנספח יז' אין התייחסות לכלל בעלי התפקידים המוזכרים בסעיף הזה. האם יש לתמחר את מנהל המוקד, איש צוות בכיר בתוך התעריפים הקיימים בנספח?</p>	1.2.3	.13
<p>הסעיף יעודכן כך שהמשרד ישלם עבור שעות הפעילות הנדרשות לעו"ס (נוכחות עו"ס במוקד מ-7 עד 19 בימים א-ה, וכוננות עו"ס מ-19 עד 7 כולל סופ"ש, ערבי חגים וחגים) 3 משמרות גלובלי. ככל שיהיו שינויים בהמשך בדרישות המשרד, יהיה שינוי גם במספר המשמרות שישולמו לספק באופן יחסי (בין אם יוחלט להוסיף או להפחית).</p>	<p>".....כאשר בגין מרכיב כוננות בלילה בסופי שבוע ובחגים תשולם חצי משרת עו"ס..." משפט זה אינו ברור לנו – נבקש את הבהרתכם.</p>	1.2.3	.14
<p>הדבר אינו ידוע ועשוי להשתנות בהתאם לצרכים.</p>	<p>"תחילת התקשרות" – על איזה משך תקופה מדובר?</p>	1.2.3	.15
<p>כיום בכלל המצבת עובדים כ-8-9 משמרות נציגים (בנוסף לעו"ס ולאחראי משמרת). ההחלטה על היקף משרת הנציגים היא של הספק ובלבד שהמוקד יעמוד ביעדי השירות שנקבעו. היקף שעות לוג אין מפורט במכרז כהערכה בלבד, השעות שיידרשו בפועל יהיו בהתאם להיקפים הנדרשים.</p>	<p>כמה עובדים מועסקים כיום במוקד ומה היקף משרתם?</p>	1.2.3	.16
<p>הבקשה אינה מתקבלת. על המציע לקחת את כל העלויות בחשבון במסגרת הצעת המחיר.</p>	<p>במידה והנציגים נדרשים לעבוד לילה וסופ"ש - נבקש להבהיר מהי התמורה בעבור שעות לילה וסופ"ש. נבקש להתאים התמורה בהתאם להתאמות השכר על פי חוק בשעות לילה וסופ"ש.</p>	1.2.3	.17
<p>ההערכה היא לכלל מערך השירות הנדרש ע"י נציגי השירות.</p>	<p>הערכה היא כי בתחילת ההתקשרות הצורך יהיה בהיקף של כ 1,800 שעות בחודש.</p>	1.2.3 + 2.2.1	.18





	האם מדובר בהערכת שעות של נציגי שירות טלפוני + תקשורת כתובה? האם זה עבור מענה נציגים 24/7 שכולל גם את פעילות ה BO ?			
19.	1.2.3 + 2.2.1 וגם פירוט מנגנון התמורה בהסכם (עמוד 199)	הערכה היא כי בתחילת ההתקשרות הצורך יהיה בהיקף של כ 1,800 שעות בחודש. 1. נבקש להבהיר כי הכוונות בשעות 19:00 ועד 7:00 היא של העו"ס ולא של הנציגים. 2. במידה והנציגים נדרשים לעבוד לילה וסופ"ש - האם 1,800 שעות בחודש כוללות שעות לילה וסופ"ש של הנציגים. 3. במידה והנציגים נדרשים לעבוד לילה וסופ"ש - נבקש להבהיר מהי התמורה בעבור שעות לילה וסופ"ש. נבקש להתאים התמורה בהתאם להתאמות השכר על פי חוק בשעות לילה וסופ"ש. 4. כיצד התמורה בעבור 0.5 משרת עו"ס מכסה את שעות הכוונות המבוקשות מעובדי העו"ס בשעות לילה וסופ"ש?		1. אכן כן. 2. אכן כן. 3. ראו תשובה לשאלה 17 לעיל. 4. ראו עדכון במענה לשאלה 14 לעיל.
20.	1.2.6	מבוקש להבהיר כי ספקי תשתית, תקשורת, מתגים ומערכות מידע אינם קבלני משנה לעניין זה.	הבקשה מתקבלת.	
21.	1.2.6	נבקש לאפשר להגיש קבלני משנה במכרז אשר אפשר יהיה להשתמש בניסיונם לניקוד איכות ההצעה.	ראו תשובה לשאלה 3 לעיל.	
22.	1.4.2	מבוקש להבהיר כי מימוש זכות הברירה יהיה בהודעה בת 30 ימים לפחות מראש ובכתב, וכן מבוקש להבהיר כי במידה והמשרד יבחר לממש את זכות הברירה בחלקים, כל חלק יהיה בן 6 חודשים לפחות.	הבקשה מתקבלת חלקית- תינתן הודעה בת 30 ימים בכתב ומראש, החלטה על משך מימוש הברירה יקבע ע"פ הצורך.	
23.	1.5.2	במקום "ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז" מבוקש לכתוב "ממועד קבלת חוזה חתום על ידי המשרד". לחילופין – מבוקשת התחייבות המשרד לשיפוי ו/או פיצוי הזוכה בגין כל ההוצאות שהוציא בתקופת ההתארגנות אם בסיומן לא נחתם החוזה על ידי המשרד על אף שהתקבלה אצל הזוכה הודעת הזכייה. ראו גם סעיף 2 לנספח ט'.	סעיף 1.5.2 יעודכן כך: " בתוך 14 יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז על הספק הנבחר לסיים את ההתארגנות שטרם תקופת ההקמה, בין היתר לעניין הצגת מבנה לקראת התאמתו בתקופת ההקמה, גיוס כוח אדם מתאים לתקופת ההקמה ולהיות ערוך לתקופת ההקמה לפי הנחיות המשרד. מובהר כי עד לסיום ההתארגנות המשרד לא יחתום על ההסכם שנחתם על ידי הספק." כמו כן בסעיף 1.5.3 יעודכן במקום "30 יום" ל"14 יום".	
24.	1.5.2	לא ברור מה פירוש המשפט: "... מובהר כי עד לסיום ההתארגנות המשרד יהיה רשאי שלא לקבל שירותים מהספק לפי מכרז זה". להבנתנו השירותים יסופקו רק לאחר תום תקופת ההתארגנות ולא במהלכה. המשפט הנ"ל לא עולה בקנה אחד עם ההבנה האמורה. נבקש הבהרתכם.	הבקשה לשיפוי / פיצוי אינה מתקבלת. הכוונה היא כי ככל שלא יסתיימו כל הליכי ההתארגנות הנדרשים המשרד יהיה רשאי שלא לקבל שירותים מהספק וכפועל יוצא לא לשלם כל תשלום, עד לסיום ההתארגנות. המשפט מתייחס להתארגנות הנדרשת עצמה ולא לתקופה המיועדת להתארגנות.	





25.	2.1.2	מהו תקציב ההפעלה בשנת 2021? 2020? 2019?	השאלה אינה רלוונטית מאחר שתמחור ההסכם הקודם נעשה בדרך שונה ממכרז זה.
26.	2.1.5, עמוד 10	נבקש שהמשרד ירשום מאגר מידע, וירשום את המציעה כמחזיק.	אכן. המאגר הוא בבעלות המשרד והספק הנבחר מחזיק במאגר.
27.	2.2.1	"שבוע חגים וערבי חג ובשעות הלילה ישוה במוקד שני נציגי שירות וכן עו"ס במתכונת כוננות" נבקש להבהיר בנוגע לנוכחות עובדת סוציאלית, האם הכוננות בחג ובליילה היא פיזית או טלפונית?	טלפונית בלבד.
28.	2.2.1	נבקש להבהיר כי לאור משבר הקורונה המשתנה מעת לעת תתאפשר גם עבודה מהבית הכוללת עמדה מרוחקת לעו"ס ולנציגי השירות	ראו תשובה לשאלה 9 לעיל.
29.	2.2.1	אנא הבהרתכם לגבי "ישוה במוקד" האם הכוונה לנציגי השירות בלבד ולא לעו"ס שיעבדו במתכונת כוננות מרחוק.	אכן כן.
30.	2.2.1	שעות לילה לנציגי צריכות להיות מתומחרות בנפרד על פי חוק. במכרז מצוין מחיר אחד שעתי לכל הפעילות נבקש את התייחסותכם ללילות שבתות וחגים	הצעת המחיר לאספקת השירות איננה מבטאת עלות של שכר שעה בלבד, אלא את כל העלויות של הספק באספקת השירותים. על המציע לשקלל את כל העלויות בהתאם.
31.	2.2.1	מתכונת כוננות לפי צו הרחבה לעו"ס, משולם לפי 2/3 משכרו השעתי ולא לפי המוגדר בסעיף זה 50 % . נא התייחסותכם. (ראה סעיף 3.2.1)	ראו עדכון במענה לשאלה 14 לעיל.
32.	2.2.1	מבקשים להבהיר את כוונתכם: א. מהי כוונתכם בציון השעות ולאיזה מבעלי התפקידים זה מתייחס (07:00-19:00)? ב. מהי כוונתכם בכך שעו"ס נמצא בכוננות? זה אומר שבכל מהלך 48 השעות של שישי-שבת נדרש עו"ס כונן והתשלום עבורו הינו של חצי משרה?	א. הכוונה לעו"ס בכוננות בלבד. ב. ראו עדכון במענה לשאלה 14 לעיל.
33.	2.2.3	כמה שיחות יוצאות בוצעו בכל אחד מהחודשים? [פורסם זמן שיחה יוצאת ממוצע אך לא פורסם מספר השיחות].	ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.
34.	סעיף 2.2.3 עמוד 12	הטבלה המובאת בעמוד 12 בה מפורטות היקף השיחות במוקד בשנת 2019, אינה זהה לטבלת היקפי הפעילות בשנת 2019 המפורטות בסעיף 2.7.9 בעמוד 37. נא הבהירו מהם הנתונים הנכונים לשנת 2019. בנוסף אנו נמצאים בדצמבר 2021 ולכן נבקש לפרסם גם את נתוני פעילות המוקד לשנת 2020 וכן לעשרה החודשים הראשונים של שנת 2021.	ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.
35.	2.2.3	יש פירוט של שיחות נכנסות. נבקש פירוט של שיחות יוצאות.	ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.
36.	2.2.3	היקפי השיחות הן של 2019 (טרם קורונה). נודה לקבלת נתונים של 2020/2021 בחלוקה ליום בשבוע ושעה – על מנת שנוכל להבין את ההיקפים לאורך היום.	ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.
37.	2.2.3	הסעיף מפרט ממוצע משך שיחה יוצאת. חסר נתון שיחות יוצאות – האם ניתן להוסיף את הנתון של כמות שיחות יוצאות?	ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.





	כמו כן, מהו הנתון של ממוצע זמן ניירת?		
38.	2.2.3	נודה לקבלת נתוני תקשורת כתובה.	כיום מיומנות הנציגים אינה מופרדת ועל כן לא ניתן לספק דוח נתונים ייעודי לנושא זה
39.	2.2.3	בנוגע להיקף השיחות המתקבלות במוקד: א. הטבלה בעמ' 12 מתייחסת לשנת 2019 בעוד שהטבלה בעמ' 37 מתייחסת אף היא לשנת 2019, איזו מהן הנכונה? ב. מבקשים לקבל נתונים גם עבור שנת 2020 - 2021 שהרי למגפת הקורנות השפעה ניכרת על השירותים הנדרשים ג. בשל העבודה כי המוקד עתיד לעבוד 24/7, נודה לקבלת נתוני התפלגות פניות לאורך שעות היממה ולאורך ימות השבוע ד. לכמה שיחות בממוצע נדרשים העובדים הסוציאליים (קו 2) לענות ביממה? ה. מהו משך זמן השיחה הממוצע של עובד סוציאלי? ו. נבקש לקבל מידע אודות היקף הפניות בתקשורת כתובה המתקבלות במוקד	א+ ב- ראו תשובות לעיל. ג. ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה. ד. אין משמעות לכמות השיחות כי המשרה מתומחרת באופן גלובלי ולא פר שיחה. ה. ראה סעיף ד' לעיל ו. כיום לא מבוצעת הפרדת מיומנות לנושא תקשורת כתובה, על כן לא קיים דוח המפרט פעילות זו. יחד עם זאת, המשרד מעוניין בהרחבת ערוצי הגישה ועל כן נדרשת הפרדת מיומנות לטובת כך.
40.	2.2.3 –	טבלת פירוט היקף שיחות שנת 2019	נבקש להוסיף את התפלגות כמות השיחות הנכנסות לפי חודשים. בנוסף נבקש לקבל את נתוני השנים 2020, 2021 לצורך הערכת כמויות וניתוח כ"א.
41.	2.5.5 + 2.6.3	האם קיים מערך הדרכה שניתן יהיה להתבסס עליו?	קיים אך נדרש לתיקוף.
42.	2.5.6.1	מהי התמורה בעבור בעל תפקיד זה?	לא תינתן תמורה נפרדת בגין בעל תפקיד זה. על המציע להכניס עלויות אלו בתוך הצעת המחיר שלו ליתר התפקידים.
43.	2.5.6.1	נבקש להבהיר כי מנהל ההקמה הייעודי אינו נדרש בהיקף של 100% משרה	היקף המשרה אינו 100%, מנהל ההקמה רלוונטי לתקופת ההקמה וכאיש קשר בתקופת ההתקשרות.
44.	2.5.6.2	מהי התמורה בעבור בעל תפקיד זה?	לא תינתן תמורה נפרדת בגין בעל תפקיד זה. על המציע להכניס עלויות אלו בתוך הצעת המחיר שלו ליתר התפקידים.
45.	2.5.6.2.3	"...כאשר לפחות שנה מתוך הארבע הפעיל המוקד מענה בתקשורת כתובה שכלל 10 עובדים לפחות" האם נדרש 3 שנים בהפעלת מוקד מענה טלפוני ו/או תקשורת כתובה אחת מתוך הארבע נדרש ניסיון בהפעלת מוקד הכולל גם מענה בתקשורת כתובה כשהמוקד כולל 10 עובדים לפחות?	נדרש ניסיון בהפעלת מוקד בין 10 עמדות לפחות שעסק במענה טלפוני ולפחות שנה מתוך ארבע השנים כלל בנוסף פעילות תקשורת כתובה. הסעיף יעודכן במפרט המכרז המעודכן.
46.	2.5.6.2.3	הדרישה לתואר אקדמי עבור מנהל המוקד הינה דרישה מובנת, כמוה גם הדרישה לארבע שנות ותק בניהול מוקד. הדרישה לניסיון מוכח של ארבע שנים החל ממועד קבלת התואר הינה דרישה מגבילה באופן מיוחד. דרישה זו מצמצמת – שלא לצורך – את אפשרויות הצגת מועמדים לתפקיד זה. קיימים מועמדים מצוינים רבים אשר צברו ותק רב בניהול מוקד, ויש להם תואר אקדמי, אך אינם עומדים בדרישה.	הבקשה מתקבלת. המכרז יתוקן בהתאם.





	מועמדים אלה אינם הופכים לראויים פחות, או למתאימים פחות – שכן לא קיים קשר בין יכולת ביצוע התפקיד לבין הותק בניהול מוקד החל מיום קבלת התואר. נבקש להסתפק בתי דרישות נפרדות: תואר אקדמי וכן ארבע שנות ותק לפחות בניהול מוקד.		
לא תינתן תמורה נפרדת בגין בעל תפקיד זה. על המציע להכניס עלויות אלו בתוך הצעת המחיר שלו לשעת נציג. אין להעמיס עלויות על עלות חודשית לעו"ס.	מהי התמורה בעבור בעל תפקיד זה?	2.5.6.3	.47
ראו תשובה לשאלה 47 לעיל.	בתחתית הסעיף נכתב: מובהר כי "לא תינתן תמורה נוספת עבור עבודת איש צוות בכיר". אנא הבהירו האמור.	2.5.6.3	.48
תמורה לפי מודל שעת נציג	מהי התמורה בעבור בעל תפקיד זה?	2.5.6.5	.49
סעיף 1.2.3 מדבר על מצב קיים. כוונת המשרד היא לבצע הפרדת מיומנות לטובת מיומנות תקשורת כתובה	"נציג תקשורת כתובה/בק אופיס" – תפקיד זה אינו מופיע במצבת שמתוארת בסעיף 1.2.3. אנא הבהרתכם ומהו הקף משרתו?	2.5.6.5	.50
הדרכה על פעילות המוקד והצרכים המשתנים באמצעות עו"ס מדריך.	מבקשים לפרט את תוכן ההדרכה והמטרה	2.5.6.6.4	.51
אכן כך. הדרכות שוטפות מבוצעות ומחושבות כחלק מתפקידו של מנהל המוקד	האם האמור בסעיף תומחר בתעריף המינימום שנקבע במכרז?	2.5.6.6.4.1	.52
כל עו"ס בעל הכשרה כעו"ס מדריך.	בסעיף נכתב: "או באמצעות מדריך חיצוני שאושר על ידי המשרד ככשיר לתת הדרכה". נבקש לקבל את רשימת המדריכים שאושרו ע"י המשרד ככשירים לתת הדרכה.	2.5.6.6.4.1 עמוד 20	.53
הדרכות והכשרות נוספות שאינן במסגרת תשלום באם ידרשו יתומחרו בנפרד כפי שמופיע בסעיפי התמורה (סעיף 6.5 להסכם)	האם האמור בסעיף תומחר בתעריף המינימום שנקבע במכרז?	2.5.6.6.4.2	.54
הכשרות משלימות משתנות בהתאם לצרכי המשרד, לפיכך לא ניתן לקבוע את משך ההכשרות המשלימות	מאחר והכשרה המשלימה היא לפי דרישת הלקוח אך על חשבון הקבלן, נבקש לקבל יותר פירוט על הכשרה המשלימה – מה משך ההכשרה? האם מדובר על קורס?	2.5.6.6.4.2	.55
אכן	האם האמור בסעיף תומחר בתעריף המינימום שנקבע במכרז?	2.5.6.6.4.4	.56
אכן כך. התיבה "איש צוות בכיר" בנפרד, תימחק.	אנא הבהרתכם שמדובר במשרה אחת איש צוות בכיר (מידען / מדריך / חונך) כמפורט בסעיף 2.5.6.3 למרות שבתרשים הארגוני מופיעות 2 תיבות: מידען / מדריך / בכיר ואיש צוות בכיר.	2.5.7	.57
ראו תשובה לשאלה 57 לעיל.	בהתאם להגדרות בסעיף 1.2.3 המוקד כולל "מנהל מוקד במשרה מלאה, ואיש צוות בכיר במשרה מלאה". סעיף 2.5.6.3 מגדיר את איש הצוות הבכיר כ"מידען/מדריך/חונך". עושה רושם כי בתרשים המבנה הארגוני בסעיף 2.5.7 מוצגת בטעות כפילות תחת מנהל המוקד. אנא הבהירו כי "איש הצוות הבכיר" וה- "מידען/מדריך/חונך" אחד הם.	2.5.7	.58
ראו תשובה לשאלה 57 לעיל.	במבנה הארגוני של המוקד אתם מציינים שיש 2 פונקציות, איש צוות בכיר ובנוסף	2.5.7 2.5.6.3	.59





	מידען/מדריך/בכיר. בסעיף 2.5.6.3 איש צוות בכיר הוא המידען. מה נכון?		
ראו תשובה לשאלה 57 לעיל.	אנא הבהירו כי התפקידים: מידען/מדריך/בכיר הינם חופפים לאיש צוות בכיר ושלא נדרש איש 2 המשרות כמוצג בטבלה ובניגוד לפירוט בסעיף 2.5.6	2.5.7	.60
ביחס למועד הגשת ההצעות.	היה וביקש הזוכה להחליף את אנשי המפתח – האם יבדק המועמד המחליף ביחס למועד הגשת ההצעה או ביחס למועד בו התבקשה החלפתו?	2.5.8	.61
אכן כך. המינוח "אחראי משמרת" יוחלף ב"איש צוות בכיר".	אנא הבהרתכם כי הכוונה לאחראי משמרת הינה איש צוות בכיר (מידען/מדריך/חונך) כמפורט בסעיף 2.5.6.3 ולא במשרה נוספת.	2.5.8.1	.62
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להגביל את הפעולות לפעולות סבירות כדי למנוע תחלופה.	2.5.8.2, עמוד 21	.63
הבקשה אינה מתקבלת. עם זאת הסעיף יעודכן כך: "הספק הזוכה יהיה רשאי להחליף את מי מאנשי המפתח רק בכפוף לקבלת אישור המשרד, מראש ובכתב. בקשה לקבלת אישור כאמור תוגש לגורם המוסמך במשרד לפחות שלושים (30) ימים, מראש ובכתב. המשרד יהיה רשאי לסרב לכל בקשה כאמור לפי שיקול דעתו המוחלט, למעט אם יוכיח הספק הזוכה, להנחת דעתו של המשרד, כי החלפה כאמור נתבקשה עקב סיום העסקתו של מי מאנשי המפתח אצל הספק."	נבקש כי המשרד לא יסרב להחלפה אלא מטעמים סבירים.	2.5.8.4, עמודים: 21 - 22	.64
הבקשה אינה מתקבלת, אך יובהר כי המשרד מחויב לפעול בהתאם לדין.	מבוקש להבהיר כי לאור פסיקת בתי הדין לעבודה, במידה והמשרד יבקש להרחיק או להחליף עובד יהיה עליו להשתתף בשימוע שיערך לאותו עובד.	2.5.8.6	.65
הבקשה מתקבלת.	דרישת המשרד לטובת הרחקה או החלפה של עובד הינה מקובלת. יחד עם זאת הדרישה להצעת חלופות בתוך שבעה ימים הינה בלתי סבירה. דרישה זו עומדת בסתירה גמורה למשקל הגבוה אותו מייחס עורך המכרז לרכיב האיכות בהצעות. נבקש לשנות את פרק הזמן ל- 14 ימים לפחות - על מנת לאפשר לספק להציג חלופות ראויות התואמות את הדרישות המקצועיות.	2.5.8.6	.66
אין דרישה מחייבת להפעלת מרכז הערכה חיצוני.	האם נדרש מרכז הערכה חיצוני? אילו דרישות קיימות לביצוע במרכז הערכה?	2.6.1.1	.67
ראה תשובה 67 לעיל.	נבקש פירוט על מרכז הערכה שנדרש המציע לערוך.	2.6.1.1	.68
המוקד פעיל 24 שעות באמצעות נציגים מקו 1 ועו"ס מקו 2. המכרז אינו מחייב העסקת נציגים במשרה מלאה אך ישנה חשיבות לנושא השפות.	במכרז מבקשים תמהיל ב% של דוברי שפות בשעות עבודה רגילות כל יום בחודש, איך תמהיל זה מתורגם לשעות עבודה הרשומות בסעיף 2.7.7.1 (אלה משרות מלאות)	2.6.1.10 2.7.7.1	.69
הבקשה מתקבלת	נבקש לשנות ל-30 ימי עבודה [במקום 14]. יש לתת לספק מספיק זמן כדי לאתר עו"ס מתאים חלופי. 14 ימים אינם מספקים עבור תהליך גיוס איכותי.	2.6.1.3.2	.70





71.	2.6.1.3.2 עמוד 24	נבקש לשנות את פרק הזמן הנקוב בסעיף 30 יום. היות וגיוס כוח אדם המבוקש בסעיף, ושאמור לעמוד בתנאים הנקובים בסעיף 2.5.6.6 וסעיפי המשנה שלו (עמודים: 19-20) מצריך פרק זמן ארוך יותר משנכתב בסעיף.	ראו תשובה לשאלה 70 לעיל.
72.	2.6.1.6.3	האם כל עובד ידרש לכרטיס חכם?	מאחר ושלב זה הינו עתידי עדיין לא ידועה כמות הכרטיסים הנדרשת, אם בכלל.
73.	2.6.2.2.6	האם הכרטיסים ירכשו על ידי המשרד ויועברו לספק [פיסית] או שהספק ידרש ליצור קשר עם ספק הכרטיסים ולמשוך ממנו את הכרטיסים?	במידה ויידרש כרטיס חכם, המשרד ירכוש את הכרטיסים ויעבירם לספק. בין המשרד והספק תתקיים פעולת חיוב הספק בעבור כרטיסים שירכשו
74.	2.6.2.2.6	הפעלת כרטיס חכם- האם העלות הזאת היא חד פעמית או חודשית/ תקופתית?	במידה וירכשו כרטיסים חכמים- העלות הינה חד פעמית
75.	2.6.2.2.6	האם העלות של 50 ₪ כוללת גם את קורא הכרטיסים החכמים?	העלות הינה לכרטיס חכם
76.	2.6.3	האם הקבלן נדרש לשלם שכר בתקופת הכשרה לבעלי התפקיד השונים העוברים הכשרה?	יובהר כי מדובר על ספק ולא על קבלן. שכר ישולם במסגרת העסקת העובדים ע"י הספק.
77.	2.6.3.1	האם האמור בסעיף תומחר בתעריף המינימום שנקבע במכרז?	אכן
78.	2.6.3.2	האם האמור בסעיף תומחר בתעריף המינימום שנקבע במכרז?	אכן. לשם כך נועד תפקיד מנהל ידע/מדריך
79.	2.6.3.5	מי נושא בעלויות ההכשרה הנוספות?	שעות הכשרה יבוצעו כחלק מתפקיד מנהל ידע/מדריך, שעות הכשרה נוספות מתומחרות לפי סעיף 6, תמורה.
80.	2.6.3.6	ההגדרה של סעיף זה יכולה ליצור מצב בו יידרש מהספק להעביר אינסוף הכשרות והדרכות ללא תמורה. מבקש שהמשרד ייקבע כמות שעות בשנה אותה ניתן יהיה לתמחר.	הבקשה אינה מתקבלת. הכשרות והדרכות נוספות הינן באישור מקדים של המשרד ותמחרום לפי סעיף 6 תמורה
81.	2.6.4 5.3.2.2	תשלום על שעות הכשרה הן רק לאחר השלמה של 12 חודשי עבודה. אך כתוב שבפועל לאחר השלמת 10 חודשי עבודה?	הסעיפים שצוינו אינם תואמים לשאלה. תשלום הכשרה הינו בתום שנה לעובד פעיל (כלומר שממשיך להיות מועסק)
82.	2.6.4.2	מבוקש לאשר כי ההכשרה המקצועית תשולם לספק בנפרד מן החשבון השוטף.	הבקשה אינה מתקבלת. הכשרה מקצועית לאנשי מפתח בשלב ההקמה תועבר ע"י המשרד ללא תשלום נוסף לספק. יובהר כי עלויות ההקמה מגולמות בתעריף שעת נציג
83.	2.6.4.2 עמוד 27	נבקש להבהיר מי נושא בעלות ימי ההכשרה המקצועית הראשונה לאנשי המפתח.	ראה תשובה לשאלה 82
84.	2.6.4.3	מבוקש לאשר כי ימי ההכשרה ישולמו לספק בנפרד מן החשבון השוטף.	ראה תשובה לשאלה 82
85.	2.6.4.4	מה משך הקורס?	ראו פירוט בסעיף 2.6.6 למכרז.
86.	2.6.5.10	מבוקש כי ההכשרה תשולם לספק בנפרד מן החשבון השוטף.	ראה תשובה לשאלה 82
87.	2.6.5.10	בסעיף זה מצוין כי משך ההכשרה לעו"ס יעמוד על מינימום 70 שעות. מנגד - בסעיף 2.6.6.4 מצוין משך הכשרה של 63 שעות. איזה סעיף הינו הקובע לטובת הכשרת עו"ס?	משך ההכשרה עומד על 88 שעות המורכבות מ-63 שעות הכשרה מקצועית, 7 שעות הכשרת שירות ו-18 שעות נוספות המיועדות לחניכה





2.6.6	לא. ניתן להתייחס לפירוט בסעיף 2.6.6	2.6.5.10	.88	אנא הבהירו מה הכוונה 70 שעות לפני כניסה לתפקיד עו"ס. האם זה בנוסף ל- 9 ימי הדרכה לעו"ס?
2.6.6	הכשרה משולמת ב-80% מעלות עת נציג, משך הכשרה נדרש מפורט בסעיף 2.6.6	2.6.5.2	.89	מה פירוש "מימון הספק"? מה היא העלות הצפויה?
2.6.6	הכשרה מקצועית מבוצעת ע"י גורם מהמשרד. משכי ההכשרה מפורטים בסעיף 2.6.6 עלות שעה מחושבת לפי 80% מעלות שעת נציג	2.6.5.2	.90	נבקש להבהיר כי באחריות הלקוח להקצות את המדריכים המכשירים בסעיף זה. לחילופין יש לספק את עלויות ההכשרה של אותם גורמים לשם תימחור
2.6.6	הכשרת נציגים משולמת בתום 12 חודשי העסקה לעובד פעיל (כלומר שיעודו מועסק) ובנפרד	2.6.6.3	.91	מבוקש כי ההכשרה תשולם לספק בנפרד מן החשבון השוטף.
2.6.6	ראו תשובה לשאלה 87 לעיל.	2.6.6.4	.92	בסעיף 2.6.5.10 נכתב 70 שעות. מבוקשת הבהרה.
2.6.6	ראו תשובה לשאלה 87 לעיל.	2.6.6.5.8	.93	האם 88 שעות סה"כ? מבוקשת הנחייה ברורה וחד משמעית באשר להיקף שעות ההכשרה הנדרשות לכל בעל תפקיד.
2.6.6	ניתן לביצוע ע"י מחלקת הדרכה מטעם הספק ובלבד שלא תבוצע כחלק מתפקידו של מנהל הידע/מדריך המועסק כחלק ממערך המוקד	2.6.6.7	.94	מדוע נדרשת "חברה חיצונית"?
2.6.6	הבקשה מתקבלת ובלבד שההדרכה לא תבוצע ע"י מנהל ידע/מדריך המועסק כחלק ממערך המוקד	2.6.6.7	.95	מחלקת ההדרכה בחברתנו מתמחה בהעברת סדנאות והכשרות לשיפור איכות השירות ובכללן שיפור מיומנות וטיפול בהתנגדויות. נבקש כי הסעיף ישונה כך שיום ההכשרה הנוסף יתקיים על ידי החברה ולא בעזרת חברה חיצונית.
2.6.6	הבקשה אינה מתקבלת. המילה "ממין" מתייחסת לכך שלא יועסקו מועמדים שלא עברו את ההכשרה כפי שהיא נדרשת, אלא הקורס מבצע ניפוי במידת הצורך למועמדים שלא עמדו בכללי ההכשרה.	2.6.6.8	.96	אנו מבקשים לבטל את הדרישה שהספק יישא בעלויות ההכשרה ובוודאי לבצע קורס הכשרה "ממין" לבעלי התפקידים כדי למנוע יתרון משמעותי לספק המבצע ולאפשר שיוויון הזדמנויות למציעים החדשים. משך ההכשרה הארוך והעלויות שלו הם מרכיב משמעותי ובעל השפעה גדול על תמחור המציע והסיכוי להציע מחיר תחרותי. לספק המבצע יתרון מנצח על פני יתר הספקים, שהרי כוח האדם המבצע היום את פעילות, מיומן לפחות בחלק הארי ובוודאי שלא צריך לקחת בחשבון עלויות הכשרה מלאות ולא ביצוע קורס ממין. ספק חדש לוקח בחשבון עלויות של מועמדים שלא יתקבלו יצטרכו לקבל על זה שכר ע"פ חוק.
2.6.6	כחלק ממעורבות המשרד, באחריותו אישור התדריך בין אם מטעם הגורם המנהל את פעילות המוקד מטעם המשרד או מחליפו	2.6.7.1	.97	כיצד יפעל הספק אם המשרד לא אישר את התדריך בערב לפני?
2.6.6	אכן	2.6.7.1	.98	המשרד משלם בגין כל שעות ה- login לפי התעריף של המציע בנוסף יז'?
2.6.6	סעיף 2.6.7.5 יימחק. במקביל, יעודכן סעיף 4.2.7.4 בשורה 4 בטבלה (תחת אמת המידה של מתודולוגיה מוצעת) כך: "הכשרה ראשונית והדרכות שוטפות הכוללות תדירות, משך ותכנים מומלצים. על התכנית להתייחס לכלל האוכלוסיות במוקד"	2.6.7.5	.99	מה נדרש לפרט בסעיף זה והיכן יש לפרט זאת?





100.	2.6.7.5	אנו מבינים שרק אחרי זכייה על הספק לפרט את התכנית. אנא אישורכם.	לא. ראה תשובה לשאלה 99
101.	2.6.7.6	האם שעות אלה בתשלום לספק?	אכן ובלבד שבוצעו בהחלטת המשרד
102.	2.7 + 5.3.1.2	נבקש להבהיר כי היעדים ומדידה הינם בהתייחס לשעות הפעילות, ולא לשעות החריגות מעבר לשעות הפעילות. כך לדוגמא, יעד 72% יעילות אינו אפשרי בשעות הלילה/סופ"ש בהעדר רצף שיחות קבוע ויציב שמאפשר יעילות שעתית. אנא הבהירו על אילו שעות חלה המדידה. נבקש להחריג את שעות הקצה, הלילה והסופ"ש מהמדידה כמקובל בענף. נבקש להמיר המדידה למדידה חודשית.	הבקשה מתקבלת. המדידה תבוצע לשעות הפעילות -7:00-19:00. שעות הקצה- לילה וסופ"ש יוחרגו בשלב זה. יחד עם זאת שמורה למשרד האפשרות לתיקוף ושינוי היעדים כפי המופיע בסעיף 2.7.6. הבקשה להמרת מדידה למדידה חודשית אינה מתקבלת.
103.	2.7.4	אחוז שיחות נענות – נבקש להוסיף את המילה "בממוצע" במדד זה	הבקשה מתקבלת.
104.	2.7.4	נבקש לעלות את יעד הננטשות ל-7% שכן מניסיונו ישנם מתקשרים הנוטשים את הקו בטווח של עד 30 שניות ללא קשר לזמני המתנה	הבקשה מתקבלת חלקית- יעד לנטישה יעמוד על 5%.
105.	2.7.4	מענה לתקשורת כתובה- נבקש לעדכן את זמן התגובה ל-40 שניות	הבקשה מתקבלת
106.	2.7.4.1	באחוז התעסוקה מבוקש לכתוב "65%" במקום "72%".	הבקשה אינה מתקבלת
107.	2.7.4.1	היעד לננטשות ע"פ המכרז עד ל-3% אינו ריאלי. מוקד זה מאופיין במטרידנים, טעויות במספר או פונים המתחרטים לאחר החיוג, וכך יוצא כי יש כ-5% נטישה ב 10 שניות ההמתנה הראשונות לנציג. אי לכך אנו מבקשים לשנות יעד זה או להגדיר נטישה לאחר טווח סביר של המתנה	ראה תשובה לשאלה 104 לעיל.
108.	2.7.4.1	יעד אחוז תעסוקה – יעד התעסוקה אינו משקלל את שעות הלילה שבתות וחגים בהם אנו מחויבים לתת מענה על אף שקיימת כמות שיחות מאוד מינורית. אנו מבקשים לשקלל את אחוז התעסוקה לשעות בין 8-17 וכי שאר השעות ינוטרלו בתחשיב זה. בנוסף לזאת כדי לעמוד בדוברי השפות שמכרז זה דורש וכמות הנציגים המינימלי, המשרד צריך להבטיח כמות פניות יומית למען עמידה ביעד תעסוקה זה. לבדיקתכם .	הבקשה מתקבלת חלקית, ראה תשובה לשאלה מס' 102 לעיל.
109.	2.7.7	נבקש לפרט מניסיון המשרד את התפלגות הנציגים לאורך ה-24 שעות פעילות המוקד	ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.
110.	2.7.7	האם שעות פעילות המוקד כוללות את יום כיפור?	המוקד אינו פעיל ביום כיפור.
111.	2.7.7.1	מהן שעות הפעילות ביום כיפור?	המוקד אינו פעיל ביום כיפור.
112.	2.7.7.3	נודה על מתן הסבר ברור ביחס לשעות פעילות המוקד. א. סעיף 2.7.7.2 מצוינת פעילות בשגרה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע כל השנה. ב. בסעיף 2.7.7.3 מצוינות שעות פעילות 08:00 עד 17:00 בימים א'-ה' ג. בסעיף 2.7.7.2 מצוינות שעות פעילות 08:00 עד 19:00 בימים א'-ה'	המוקד פעיל 24 שעות ביממה ומעסיק נציגים ועו"ס בכלל המשמרות. פעילות לפי שפות נדרשת לפחות בין השעות 8:00-17:00 ופעילות עו"ס מהמשרד עד לשעה 19:00 (לאחר מכן נדרשת כוננות עו"ס לפי הדרישה כי עו"ס יהיה זמין למענה 24 שעות)





	שאלות: 1) מה הן שעות פעילות קו 1 בשעות היום? 2) מה הן שעות פעילות קו 1 בשעות הלילה? מה הן שעות פעילות "קו שני" בשעות היום?		
המוקד כולו נדרש לעבוד 24/7, ככלל העדפה היא כי הפעילות תבוצע מהמשרד, אך יתאפשר מענה מרוחק בעקבות נהלי משרד הבריאות או באישור המשרד בהתאם למפורט במענה לשאלה 9 לעיל. כמו כן, בנוגע לשעות הכוננות של העו"ס בלילות ובסופי שבוע ניתן לתת מענה מרוחק כמפורט במענה לתשובה 27 לעיל.	שעות פעילות המוקד הן א-ה 8-17 ושישי 8-13. לא ברור האם אלו השעות, או שהמוקד נדרש לעבוד 24/7. האם רק הכוננות עו"ס הינה 24/7?	2.7.7.3	.113
משמרות יקבעו ע"י הספק בהתאם להתפלגויות השיחות לטובת עמידה ביעדי המוקד. המוקד פעיל 24/7 למעט ימי כיפור. האמירה כי נדרשים 4 נציגים במהלך היום ושניים במהלך הלילה צוינה במפורש בסעיף 2.2.1. כהערכה לפי מצב קיים ואין בה כדי לקבוע כמות סופית.	שעות פעילות המוקד לפי סעיף 2.7.7.3 (עמוד 36) בימים א'-ה' הינם 08:00-17:00. תחת ההנחה שהמוקד עובד במתכונת 24/7 (סעיף 2.7.7.1, עמודים: 35-36) כיצד הצבת הנציגים במוקד מתיישבת מבחינת המשמרות? שכן, לפי האמור לעיל בסעיף 2.2.1 (עמוד 11) נדרשים 4 נציגי שירות במהלך שעות היום, ושני נציגים שירות במשמרת הלילה. ולא ברור חלוקת המשמרות והמצבת כוח האדם בקריאת הסעיפים הנ"ל.	2.7.7.3, עמוד	.114
ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.	האמור בטבלה אינו עולה בקנה אחד עם האמור בעמוד 12. מבוקשת הבהרה. כלומר, כמות השיחות המדווחת איננה תואמת בשני הטבלאות, מדובר בפער של כ-100% נבקש להבהיר ממה נובע הפער, ולאיזה טבלה להתייחס	2.7.9	.115
ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.	האם מדובר על שיחות נכנסות בלבד?	2.7.9	.116
ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.	טבלת היקפי הפעילות המוצגת בסעיף זה אינה עומדת בהלימה לטבלת פירוט היקף השיחות בעמוד 12 (סעיף 2.2.3). נבקש להבהיר אילו נתונים הינם הנכונים. בנוסף נבקש לצרף נתוני שיחות לשנים 2020, 2021.	2.7.9	.117
ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.	נתוני הטבלה שכוללים היקפי פניות שונים לגמרי מטבלת ההיקפים המפורטים בסעיף 2.2.3. אנא הבהירו לאיזה היקפים יש להתייחס.	2.7.9 + 2.2.3	.118
פעילות זו הינה עתידית. כוונת המשרד היא להפעיל ערוצי תקשורת כתובה בכלל הערוצים שפורטו בשאלה בין היתר. פירוט לכלל הערוצים קיים במכרז תחת סעיף 3.11 בין היתר. פירוט כלל הערוצים בסעיף 3.11 בנספח הדרישות הטכנולוגיות	נבקש להבהיר באילו ערוצים בתקשורת כתובה על הספק לספר מענה? האם באמצעות קו וואטסאפ/SMS צ'אט באתר, מייל וכו'?	2.8.4	.119
בין היתר. פירוט כלל הערוצים בסעיף 3.11 בנספח הדרישות הטכנולוגיות	האם הכוונה לצ'אט וואטס אפ?	2.8.4	.120
לא מדובר בנציגי תמיכה טכנית, במידת הצורך עבודה למול המשרד	האם מדובר בנציגי תמיכה טכנית או להעביר למוקד תמיכה טכנית של האתר?	2.8.4.2	.121
ראה תשובה לשאלה 121 לעיל.	בשל העובדה כי פרופיל נציגי המוקד אינו טכני, אנו מבקשים להבהיר את ההדרישה ל"תמיכה טכנית באתר המשרד", מה כוללת התמיכה?	2.8.4.2	.122





123.	2.9.3.4	האם עובדי הספק [המוקדנים] ידרשו לבצע שאלות אישיות אודות הפונה במערכות המשרד? אם כן – מבוקש כי הספק לא יחוב כל חובה בגין תקלות, עיכובים או שגיאות במערכות המשרד.	שאלות אישיות במידה ויהיו- יהיו בכפוף לדרישות המשרד וממשקים רלוונטיים. הבקשה בנושא עיכובים/שגיאות- מתקבלת
124.	2.9.3.6	האם עובדי הספק [המוקדנים] ידרשו לבצע תאום תורים במערכות המשרד? אם כן – מבוקש כי הספק לא יחוב כל חובה בגין תקלות, עיכובים או שגיאות במערכות המשרד.	לא נדרש פעילות זימון תורים בזמן זה, בכל מקרה תקלות במערכות המשרד באם יהיה צורך- הינן באחריות המשרד.
125.	2.9.5	פעילות back office האם מדובר בנציג ייעודי? (כפי שצוין בסעיף 2.5.7 מבנה ארגוני)	בשלב זה לא מתקיימת הפרדת מיומנות, כוונת המשרד היא ככל והפעילות תורחב- תבצע הפרדת מיומנות לנושאי BO ותקשורת כתובה
126.	2.9.7.1	נדרש פירוט טכני ברור של ההתממשקות למערכות המשרד – האם API?	API ו/או Webservice ו/או העברת נתונים בפורמט כזה או אחר לצורך התממשקות למערכות המשרד כפי שיאופיינו בהמשך. ההחלטה בנוגע לאופן ההתממשקות תהיה בהתאם לדרישות המשרד.
127.	2.9.7.6	מבוקש להבהיר כי המשרד יהיה אחראי על הצפנתם ואבטחתם של קבצים פסיים שיועברו, ככל שיועברו. מבוקש להבהיר כי המשרד יהיה אחראי להצפנתו ולאבטחתו של דף הנחיתה, ככל שיופעל.	ברמה עקרונית דף נחיתה רלוונטי רק עבור פניות אשר תגענה למוקד בערוצים הדיגיטאליים ובהם יוצג דף לצורך מילוי פרטי הפניה ו/או מילוי טופס או כל אינטראקציה דיגיטאלית. אין הכוונה כמובן לפניות טלפוניות. במקרה של מילוי טפסים/שאלונים יועברו לפונה קבצים מוצפנים.
128.	2.10	דרישות המבנה – נודה להבהרתכם האם המבנה נדרש להיות מבנה ייעודי לפעילות או לחילופין ניתן להפעיל במבנה שירותים אחרים.	מבנה ייעודי.
129.	2.10.1	היכן המבנה היום? מהי הכתובת?	כיום המוקד מופעל בת"א
130.	2.10.1	האם המבנה כיום עומד בתנאים הנדרשים במכרז?	המבנה עומד בדרישות המכרז הקודם. על המבנה החדש לעמוד בדרישות המכרז החדש
131.	2.10.1.4	" אבטחה " - האם הדרישה היא למערכת אזעקה?	הדרישה היא למתחם מוקד הנעול וקיימת בו בקרת כניסה כגון כניסה באמצעות אמצעי זיהוי ביומטרי/כרטיס כניסה וכדומה
132.	2.10.2.6	היכן נדרש למקם את העמדה הקבועה?	כפי שמופיע-בתוך מתחם המוקד.
133.	2.10.2.7	מבוקש למחוק "ייעודי ובלעדי". הספק יתחייב לאפשר למוקד לעשות שימוש בחדר ההדרכה ככל הנדרש אך אין למנוע מן הספק לעשות שימוש בחדר לצרכים אחרים שאינם מפריעים לניהולו של המוקד.	הבקשה מתקבלת. יעודכן בנוסח הבאה: "חדר הדרכה לשימוש המוקד לצורך הדרכת עובדי הספק המועסקים תחת מכרז זה בלבד".
134.	2.10.2.7	מבקשים לשנות לחדר הדרכה מותאם לצרכים של ההקמה (כ 10 נציגי שירות) ועם קצב הצמיחה שדרוג חדר ההדרכה בהתאם לקצב הצמיחה.	הבקשה מתקבלת
135.	2.10.2.7	חדר הדרכה ייעודי של 15 עמדות יעלה את עלות הבינוי למוקד בצורה משמעותית. נבקש לשנות את מסמכי המכרז כך שיתאפשר חדר הדרכה ייעודי קטן יותר (10 עמדות) ואפשרות זמינה לחדר הדרכות גדול יותר באותו האתר או בסמוך לו	הבקשה מתקבלת





<p>אכן כן. בעת הגשת המענה למכרז על המציע לצרף את נספח ט' – המוקד המוצע, בלבד. הנספחים הספציפיים יצורפו לאחר הזכייה וכתנאי לחתימה על ההסכם. עם זאת, המציע יידרש לצרף להצעתו מסמך המצביע על זכויותיו במבנה המוצע. סעיף 2.10.6 יועבר כסעיף משנה תחת סעיף 3.2.3 – המוקד המוצע, ויוגדר כתנאי סף.</p> <p>הסעיף יעודכן בהתאם לפי הנוסח הבא: " 3.2.3.5. מסמך המצביע על זכויות המציע במבנה המוצע על המציע לצרף מסמכים המעידים על זכויותיו בכל אחד מהמבנים על ידו על פי המפורט להלן:</p> <p>3.2.3.5.1. אם המבנה הוא/ם בבעלותו של המציע, המציע יציג העתק מתאים למקור מרשם המקרקעין, המעיד, כי המבנה הוא/ם בבעלותו (ואם באישור לא מצוינת/ות כתובתו/יהם של המבנה, יצרף המציע בנוסף תצהיר המציע מאומת על ידי עורך דין כדיון) או, לחלופין, כי קיים בידי מסמך, המעיד על זכות חכירה לטווח של שנה אחת לפחות מהמועד האחרון להגשת ההצעות מאת הגורם הרלוונטי.</p> <p>3.2.3.5.2. אם המבנה אינו/ם בבעלותו של המציע, על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים הבאים:</p> <p>3.2.3.5.2.1. חוזה שכירות של המבנה לתקופה שלא תפחת משנה אחת ממועד תחילת הספקת השירותים, או מסמך בדבר התחייבות בלתי חוזרת מצד המשכיר להשכרתו/ם של המבנה לתקופה, שלא תפחת משנה אחת ממועד תחילת הספקת השירותים, או מסמך, המגדיר את מהות זכויותיו של המציע במבנה, לתקופה, שלא תפחת משנה אחת מהמועד האחרון להגשת ההצעות. כל מסמך שיוצג על ידי הספק והמעיד על זכויותיו במבנה יהיה בר-מימוש תוך 30 (שלושים) יום ממועד קבלת ההודעה על הזכייה. ההחלטה, האם המסמך הינו "בר מימוש תוך 30 (שלושים) יום ממועד קבלת הודעה על הזכייה" הינה במסגרת שיקול-דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים של המשרד.</p> <p>3.2.3.5.2.2. מסמך מאת בעל המבנה, לפיו בעל המבנה מסכים להפעלה במבנה של מוקד רווחה – 118, בתקופת הזמן הרלוונטית שלגביה התחייב להעמיד את המבנה, על כל המשתמע מכך.</p>	<p>נבקש להסיר את הדרישה להציג את כל אלו בעת הגשת המכרז. נבקש שמסמכים אלו ידרשו מהספק שיזכה במכרז. לחילופין, נבקש שהמציע יצהיר שלאחר זכייה הוא מתחייב להציג את המסמכים הנדרשים בסעיף זה.</p>	<p>2.10.5</p>	<p>.136</p>
---	---	---------------	-------------





<p>יובהר, כי כל שינוי בהתחייבויותיו של הספק ביחס למבנה, במהלך תקופת ההתקשרות, מצריך אישור בכתב של המשרד, 90 (תשעים) יום מראש.</p> <p>כמו כן, יעודכן בהתאם נספח ט' למכרז – המוקד המוצע, ויתווסף לו סעיף 5 בנוגע לזכויות המציע במבנה.</p>			
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>נבקשכם לשנות לעורך מבדקי בטיחות של מוסדות – לא רק מוסדות חינוך.</p>	2.10.5.3	.137
<p>ראו תשובה לשאלה 136 לעיל.</p>	<p>האם המסמכים האמורים נדרשים במועד הגשת ההצעות? [נכתב "הספק" ולא "המציע"].</p>	2.10.6	.138
<p>ראו תשובה לשאלה 136 לעיל.</p>	<p>האם נדרש במעמד הגשת ההצעה לצרף את המסמכים הנדרשים בתת הסעיפים של סעיף זה.</p>	2.10.6	.139
<p>ראו תשובה לשאלה 136 לעיל.</p>	<p>"על הספק לצרף מסמכים..." – נבקש להבהיר שאת המסמכים הללו יש לצרף לאחר זכייה ולא בעת הגשת ההצעה למכרז. במידה ונדרש להציג את המסמכים בעת ההגשה, נבקש לדעת מהו מועד תחילת אספקת השירותים. במידה ואין מידע לגבי מועד תחילת הפעילות, נבקש להציג את המסמכים רק לאחר זכייה ולא בעת הגשת ההצעה.</p>	2.10.6	.140
<p>ראו תשובה לשאלה 142 להלן.</p>	<p>על המציע להציג בהצעתו מוקד מוצע במרחק של עד 80 ק"מ מירושלים (מרחק כביש). בהמשך להחלטת ממשלה 3409 שעניינה עידוד פעילותם של עסקים קטנים ובינוניים בישראל, ובהתאם להנחיות הביצוע במסמך זה- לעניין התאמת המכרז לביצוע ע"י עסקים זעירים, קטנים ובינוניים, נבקש לבחון מחדש את תנאי סף הנ"ל.</p>	3.2.3.1	.141
<p>הבקשה אינה מתקבלת. אין בדרישה בכדי להוות פגיעה בעסקים קטנים ובינוניים. טווח של 80 ק"מ מרחק כביש הינו טווח גדול דיו.</p>	<p>בהמשך להחלטת ממשלה 3409 שעניינה עידוד פעילותם של עסקים קטנים ובינוניים בישראל, בהתאם להנחיות הביצוע לבחינת התאמת המכרז לביצוע ע"י עסקים זעירים, קטנים ובינוניים- נבקש לבחון מחדש את תנאי הסף ולהתאימו כך שנוכל להתמודד על המכרז. זאת כחברה בינונית, הממוקמת בפריפריה (נהריה), המעסיקה כ-200 עובדים מכלל המגזרים (המגזר הערבי / הדתי / אמהות חד הוריות / בעלי מוגבלות ועוד), שביכולתה להעניק את השירות המבוקש, בהתאם לניסיון שלנו.</p>	3.2.3.1	.142
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>נבקש לגרוע את הדרישה להצהרה חתומה מעו"ד</p>	3.3.5	.143
<p>אמות המידה של שביעות הרצון יעודכנו כך ששתי אמות המידה 1.3.1 ו-1.3.2 יעודכנו לאמת מידה אחת שמשקלה 10 נקודות. בהתאם, יעודכן הניקוד ביחס ליתר אמות המידה כפי שמפורט במפרט המכרז המעודכן.</p>	<p>באמת מידה 1.3 בעמוד 55 מתבקשים המציעים לפרט את ניסיונם הקודם עם אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות, ובגין אמת מידה זו ניתן ניקד בסך כולל של עד 8 נקודות. המהווה 8 מתוך 26 נקודות במרכיב המציע (31% מסך הניקוד במרכיב זה).</p> <p>מקריאת פירוט הניקוד המפורט בסעיף 4.6.2.7</p>	<p>1.3, עמוד 55 4.2.6.7, עמודים 61-62</p>	.144





<p>סעיפים 4.2.6.1 עד 4.2.6.5 וכן סעיף 4.2.6.7 יימחקו.</p> <p>בסופו של סעיף 4.2.6.6 יבואו תתי סעיפים חדשים כדלהלן: " מובהר כי ככל שלמזיע יש ניסיון באספקת שירותי מוקד עבור המשרד, הגורמים המקצועיים מטעם המשרד יחוו את דעתם בהתאם לקריטריונים המפורטים לעיל, וחוות הדעת תהווה משקל של 70% מסך הניקוד באמת מידה זו.</p> <p>חוות הדעת של הגורם המקצועי תגובה במסמכים כתובים הנוגעים לאופן מתן השירות על ידי המזיע, בתוך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות. ככל שבמסמכים אלו ישנה התייחסות לליקויים בהתנהלות המזיע, תינתן התייחסות לאפשרויות שניתנו למזיע על ידי המשרד לתקן את הליקויים ותגובתו לכך.</p> <p>מזיע אשר קיבל פחות מ-60% מהניקוד באמת מידה זו (9.6 נקודות), יקבל 0 נקודות באמת מידה זו.</p> <p>המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפסול את הצעתו של מזיע אשר במסגרת אמת מידה זו ניתנו לו פחות מ-8 נקודות באמת מידה זו ו/או שבשל היעדר שביעות רצון מהמזיע, ההתקשרות עמו הופסקה באמצע תקופת ההתקשרות ו/או לא הוראה, וכל זאת בתוך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות.</p> <p>בטרם יוחלט על פסילת ההצעה כאמור בסעיף 4.2.6.6.10 לעיל, תינתן למזיע זכות טיעון בפני ועדת המכרזים.</p>	<p>(עמודים: 61-62) עולה כי כל הפרמטרים שנדרשים במסגרת הניסיון המדובר (למשל, רמת שיתוף הפעולה בין הספק למזמין וקיומה של שקיפות מלאה בהתנהלות מולו – סעיף 4.2.6.7.1.4) אינם ייחודיים רק לממשק עבודה משותף בין מציעה לבין אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות. יש לבחון ולדרג את איכות המזיע ביכולת שלו לספק את השירות נשוא המכרז מול לקוחותיו.</p> <p>מעבר לכך, קיום אמת מידה שכזו, גורמת לכך שרק מציע ו/או מספר מועט ביותר של מציעים מסוגל לעמוד באמת המידה הנ"ל. ועקרון שיווין המציעים בתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 מופר.</p>		
<p>במסגרת תכנית פרויקט ההקמה המוצעת (סעיף 4.2.8) נדרש להציג את פרטי מנהל פרויקט ההקמה.</p> <p>כמו כן, במסגרת הריאיון ירואיינו מנהל המוקד המוצע ומנהל פרויקט ההקמה המוצעים (סעיף 4.2.10.1).</p>	<p>אנו מבינים שלא נדרש להציג במענה למכרז את מנהל פרויקט ההקמה ואת מנהל המוקד. אנא אישורכם.</p>	<p>4.2.10</p>	<p>.145</p>
<p>הבקשה מתקבלת</p>	<p>נבקש שבמקום סמנכ"ל שירות יתקבל גם מנהל החטיבה שנותנת את השירותים.</p>	<p>+ 4.2.10.1 4.2.10.2</p>	<p>.146</p>
<p>כל תואר אקדמי. המילה "רלוונטי" תימחק.</p>	<p>סעיף 3 – מהו תואר אקדמי רלוונטי?</p>	<p>4.2.10.6</p>	<p>.147</p>
<p>כאמור בנספח יא: "הערה כללית: המזיע יהיה רשאי לצרף מסמכים נוספים וכן להוסיף שורות נוספות, לפי הצורך, ובלבד שאורכו</p>	<p>מהי כמות העמודים למתודולוגיה?</p>	<p>4.2.5 ס"ק 2.1</p>	<p>.148</p>





<p>של נספח זה לא יעלה על 15 עמודים בסך הכל, כולל מסמכים שיצורפו לו. יובהר כי ככל שיצורף להצעה מסמך (כולל נספחים) בהיקף גדול מהאמור, ייבדקו 15 העמודים הראשונים במסמך (לפי סדר צירופם להצעה)."</p>			
<p>כאמור בנספח יב: "הערה כללית: המציע יהיה רשאי לצרף מסמכים נוספים וכן להוסיף שורות נוספות, לפי הצורך, ובלבד שאורכו של נספח זה לא יעלה על 15 עמודים בסך הכל, כולל מסמכים שיצורפו לו. יובהר כי ככל שיצורף להצעה מסמך (כולל נספחים) בהיקף גדול מהאמור, ייבדקו 15 העמודים הראשונים במסמך (לפי סדר צירופם להצעה)."</p>	<p>מהי כמות העמודים לתוכנית ההקמה?</p>	<p>4.2.5 ס"ק 3.1</p>	<p>.149</p>
<p>יש למלא בעניין זה את סעיף 1 לנספח ט. ניתן לצרף לנספח כל מסמך מסייע שהוא.</p>	<p>האם מפת אזור בציון מרחוק מגוגל מפס מספיקה?</p>	<p>4.2.5 ס"ק 5.2</p>	<p>.150</p>
<p>1. התייחסות ספציפית לאיתור וגיוס כח אדם מתאים לתחומי הפעילות של המוקד. נוסח הסעיף ישתנה כך: "מערך גיוס כ"א, כולל תהליך המיון והגיוס לרבות התייחסות לתכונות רלוונטיות להתאמה למתן שירות לאוכלוסיית היעד". 2. מתודולוגיית עבודה לשינויים מהירים וביצוע פרויקטים בתנאי משבר ושינוי.</p>	<p>1. "התייחסות לכ"א עם זיקה לתחום" – למה הכוונה? 2. "אופן התנהלות בהקמת פרויקטים מהירים..." – למה הכוונה?</p>	<p>4.2.7.4</p>	<p>.151</p>
<p>הבקשה אינה מתקבלת לרבות החלופות המוצעות בשאלה.</p>	<p>נבקש להסיר את הדרישה לצרף לקוחות שקיבלו שירות. המציע נדרש להציג את המערכות בהן הוא ישתמש במוקד שיוקם. לא מצויין במכרז וגם לא בטבלת אמות המידה בסעיף 4.2.5 שהמציע נדרש להציג ניסיון עבר עם אותן מערכות. נבקש להציג את המערכות שהמציע יפעיל במוקד מבלי להציג מערכות שהופעלו בעבר על ידו ולא דווקא מתאימות למוקד שיוקם בהמשך לאחר זכייה. לחילופין, נבקש שהלקוחות יהיו לקוחות בעלות ניסיון עם המערכות המוצגות, ולא דווקא לקוחות של המציע. לחילופין, נבקש לאפשר לשלב קבלני משנה בהצעה ולאפשר להציג את ניסיונם באמת מידה זו.</p>	<p>4.2.9</p>	<p>.152</p>
<p>הבקשה אינה מתקבלת. מטרת ה-VISUAL IVR לאפשר הנגשת שירותים לבעלי מוגבלויות. ניתן במסגרת מענה מציע להציע חלופות טובות יותר לשיקול דעתו של המציע.</p>	<p>נבקש להבהיר מהי מידת הצורך במערכת VISUAL IVR למכרז זה? מדובר ברכיב מיושן, שלא נעשה בו שימוש בטכנולוגיות של היום במרבית ענפי המוקד. לחילופין נבקש לאחד בין VISUAL IVR לבין IVR</p>	<p>4.2.9.5</p>	<p>.153</p>
<p>כאמור בסעיף 4.3.4, העלויות בהצעות יושוו על-סמך סכימת הרכיבים בהכפלת משקלם כפי שהוגדר בנספח הצעת המחיר. בנספח יז', משקלו של הרכיב "מחיר לשעת נציג" הינו 1,800, ואילו משקל הרכיב "משרה מלאה של עובד סוציאלי" יעודכן ל-3.</p>	<p>נודה על הבהרתכם ביחס לאופן חישוב ציון המחיר המוצג בסעיף זה. ההגדרות המופיעות במונה ובמכנה של הנוסחה המוצגת, אינן מוזכרות בהגדרות בסעיפים 4.3.4, 4.3.5.</p>	<p>4.3.6</p>	<p>.154</p>





<p>לצורך כך, יוכל המחריר המוצע ליחידה אחת של שעת נציג ב-1,800 והמחריר המוצע למשרה מלאה של עובד סוציאלי יוכל ב-3. תוצאת חישוב זה תיבחן באופן יחסי בין המציעים בהתאם למפורט בסעיפים 4.3.4-4.3.6.</p>			
<p>בסעיף 4.3.1.2 יצוין בפירוש כי "לא ניתן להעמיס עלויות נוספות על משרת העו"ס, אך כן ניתן להעמיס את ההדרכות השוטפות של העו"ס. המשרד יהיה רשאי לפסול חריגה של מעל 20% מהאומדן או לצאת בהליך לשיפור הצעות." כמו כן, תחת סעיף 4.3 יבוא תת סעיף אחרון, 4.3.8, המפרט בנוגע לאומדן: "ההצעות שתוגשנה ביחס לרכיב שכר העו"ס תיבחנה בהתאם לאומדן עלות העבודה השמור עם המשרד (להלן: "האומדן"). האומדן יוכנס לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות. האומדן ואופן הכנתו יהיו חסויים. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה החורגת מהאומדן ביותר מ-20% כלפי מעלה."</p>	<p>הבהרה מטעם המשרד ביחס לרכיב תשלום משרת עובד סוציאלי לחודש:</p>	<p>4.3</p>	<p>.155</p>
<p>סעיף 5.11 כולו יעודכן כך: "1. מכרז זה הוא קניינו של המשרד והוא מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש, שאינו לצורך הכנת ההצעה. 2. הצעתו של המציע והמידע שבה הם קניינו של המציע. המשרד מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, טרם בחירת הספק, זולת ליועצים, המועסקים על-ידו (ולמעט למציעים, שלא זכו במכרז, כמפורט להלן), אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעתו של המציע, אלא לצרכי מכרז זה, או אם הדבר מתחייב על-פי כל דין. 3. כל מציע המבקש לעיין בהצעה הזוכה יידרש לשלם סך של 250 ₪."</p>	<p>הסעיף הוא, בכל הכבוד אבסורד, ומבוקש שימחק. מן הסעיף עולה כי הצעתו של המציע, אשר בגינה לא שילם המשרד דבר, תעבור לבעלותו הקניינית של המשרד ולמציע תהיה "אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה להכנתן של הצעות אחרות". האם כוונת המשרד היא כי המציע יהיה מנוע מלעשות שימוש במסמכיו שלו עצמו שלא לצורך "הכנתן של הצעות אחרות" אלא למשל לצרכיו העסקיים השוטפים? והרי מדובר באבסורד ממש. אם לא ימחק הסעיף מבוקש כי המשרד יבאר "ברחל ביתך הקטנה" את נפקותו של הסעיף ביחס לכל אחד מן המסמכים הבאים: מה נפקות בעלותו של המשרד על תעודת התאגדותו של המציע? מה נפקות בעלותו של המשרד על אישור ניהול ספרים וניכוי מס במקור שיצרף המציע להצעתו? מה נפקות בעלותו של המשרד על תעודת רישומו של המציע במע"מ? מה נפקות בעלותו של המשרד על נספח ב' פרטי המציע? מה נפקות בעלותו של המשרד על נספח ט' המוקד המוצע? מה נפקות בעלותו של המשרד על נספח י' ניסיון המציע לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות וכן בדיקת המלצות? מה נפקות בעלותו של המשרד על נספח יא' מתודולוגיית הפעלה מוצעת?</p>	<p>5.11.2</p>	<p>.156</p>





	מה נפקות בעלותו של המשרד על נספח יב' תכנית פרוייקט ההקמה המוצעת? מה נפקות בעלותו של המשרד על נספח יג' המערכות הטכנולוגיות המוצעות? מה נפקות בעלותו של המשרד על המסמכים הנוגעים למבנה המוצע?		
הבקשה מתקבלת. לא תהיה דרישה לחתימה על מסמכי המכרז אלא על הנספחים הרלוונטיים, כל אחד בהתאם לדרישותיו. במקביל נספח ההצהרה על קבלת שאלות ההבהרה יעודכן כך שיכלול הצהרה על קבלת וקריאת כלל מסמכי המכרז בנוסחם העדכני. סעיף 5.4 למכרז יעודכן בהתאם.	מבוקש להבהיר כי אין כל צורך לצרף את כל 224 עמודי המכרז כשהם חתומים, ארבע פעמים, קרי כ- 900 עמודי נייר[!]. מדובר בבזבז עצום של נייר, בזיהום סביבתי ובבזבז זמנם של מורשי החתימה של הספק שיידרשו לחתום על מאות רבות של עמודים. אין לכך כל הצדקה שהיא לא משפטית ולא אחרת. במקום לצרף את כל מסמכי המכרז כשהם חתומים על כל עמוד ועמוד, ניתן להסתפק באמור בסעיף 14 לנספח ב'.	5.3.1	.157
הבקשה מתקבלת.	נבקש אישורכם להגיש את העותקים בצילום דו צדדי.	סעיף +5.3.1.2 5.3.1.3	.158
אכן כך. אין לכלול את הצעת המחיר בעותק הדיגיטלי. המכרז יעודכן בהתאם. יודגש כי הצעת המחיר לא תכנס לאף אחת מההצעות, אלא תוגש במעטפה נפרדת. הגשת הצעת המחיר בתוך ההצעה עשויה לפסול את ההצעה על הסף.	נבקש הבהרתכם כי העותק בפורמט הדיגיטלי לא אמור לכלול את הצעת המחיר.	5.3.1.4	.159
אין שינוי בנוסח הסעיף.	נבקש לבטל את האפשרות לפצל את הזכייה בין מספר זוכים. ההצעות מוגשות על סמך ההנחה שהיקף ההתקשרות יהיה מלא בהתאם לנתונים ולמידע שנמסר. לא ניתן מבחינה כלכלית להגיש הצעה מושכלת אחת שתהיה יפה גם להיקף מלא וגם למחצית ממנו.	5.9.1	.160
המשרד הינו צד להסכם מחוייב באמור בו, וכן מחוייב בעמידה בכללי הדין המנהלי.	מבוקש להבהיר כי לאחר חתימה על הסכם יהיה המשרד מחוייב להסכם, וכל זכויותיו [לרבות ביחס להרחבה, צמצום או מימוש בחלקים] יהיו כאמור בו, וכמובן בכפוף לחוק ולפסיקה.	5.9.3	.161
לא ברורה הבקשה. לא קיים תקן תעריף במכרז זה.	מבקש את תקן התעריף.	6.1.1	.162
לא ברורה הבקשה. לא קיים תקן תעריף במכרז זה.	מבקש את תקן התעריף.	6.1.2	.163
כן.	האם המשרד ינפיק "הזמנת עבודה חתומה"?	6.10	.164
ספק קיים במידה ויזכה פעם נוספת, נדרש למלוא ההכשרות בצורה זהה ליתר המציעים אם יזכו	מבוקשת הבהרה האם עובדיו של הספק הקיים ידרשו אף הם למלוא ההכשרות הנדרשות במכרז?	6.4	.165





	אם לא – הרי שמדובר בפגיעה חמורה בשוויון באשר הספק הקיים אינו נדרש להעמיס על תמחורו את עלויות ההכשרה.		
166.	6.4	מבקש את תקן התעריף.	לא ברורה הבקשה. לא קיים תקן תעריף במכרז זה.
167.	6.4	מבוקש להבהיר כי עלות עבור הכשרה תשלום בכל מקרה שבו בוצעה הכשרה, ולא רק אם איש הצוות השלים שנת עבודה מלאה. אין כל הצדקה להתנות את התשלום עבור הכשרה שבוצעה. המציע ביצע את ההכשרה ומגיע לו תשלום עבור כך, מבלי להתנות את התשלום בתנאי כלשהו.	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד אינו מעוניין לשלם שוב ושוב עלויות הכשרה במקרה של עובדים מתחלפים. בכל מקרה על המציע לגדר את סיכוניו במסגרת הצעת המחיר שמגיש במענה למכרז.
168.	6.5	מבקש את תקן התעריף	לא ברורה הבקשה. לא קיים תקן תעריף במכרז זה.
169.	6.5	למה הכוונה ב"על פי תעריף שעת הכשרה" ?	כאמור בסעיף 6.4 – תעריף שעת הכשרה הינו 80% מעלות שעת נציג עבור נציג, ו- 0.44% מעלות משרה מלאה של עו"ס, ובהתאם להצעת המחיר הזוכה של המציע.
170.	6.5	מה לגבי רענון והדרכות לעובדים הסוציאליים? אין החזר עבור ההכשרות עבורם?	עשויים להיות הדרכות מעת לעת. ישולמו כאמור בסעיף 6.4 – 0.44% ממשרה חודשית. הסעיף יעודכן בהתאם.
171.	6.5	כמה שעות ריענון שנתיות אתם דורשים שהספק יבצע?	הכל כמפורט בסעיף 2.6.7 למכרז.
172.	6.7	לאילו סעיפים במכרז מתייחס סעיף זה?	3.10 לנספח הדרישות הטכנולוגיות – נספח א.
173.	הסכם התקשרות – 5.3.3.1.13	מצוין שהמדרגות של הקנס/פרס מופיעות בטבלה – הטבלה לא צורפה.	הטבלה מצורפת כנספח 1 בסופו של מסמך תשובות זה, וכמו כן תצורף בסוף סעיף 5 להסכם.
174.	5.3.3.1.13	לא צורפה טבלה לחישוב הפרס / קנס לכמות החריגות במרכיבים הכמותיים	ראו תשובה לשאלה 173 לעיל.
175.	5.4.1.1.6 עמוד 184	נבקש כי קנס יהיה רק לאחר התראה אשר לא תוקנה תוך 10 ימים ממועד קבלת התראה. דהיינו, 10 הימים יהיו מועד לתיקון ועמידה ביעד.	הבקשה מתקבלת.
176.	5.4.1.4 עמוד 184	נבקש למחוק את הסעיף. לא ניתן לצפות מראש מה יהיו הפרויקטים החדשים, ומהם הקשיים והאתגרים בהקמתו. ולפיכך, בלתי הוגן ולא סביר שבגין אירוע עתידי בלתי צפוי יעמיד המשרד התניית פיצוי שאינה ניתנת לכימות והערכה כיום.	הסעיף יעודכן כך: "מעת לעת הספק יידרש לעמוד בזמני SLA ייעודיים בהקמה של פרויקטים חדשים או פרויקטים בעלי אופי חירומי / משבר לאומי בלוח זמנים שיוגדר בהסכמת שני הצדדים. אם הספק לא יעמוד ביעדי SLA שהוגדרו בהסכמתו לפרויקטים אלו (במצבי בהם לא עמד בעקבות שינויים או עיכובים שתחת אחריות הספק) יפצה הספק את המשרד בכל יום עיכוב על סך 1,000 ₪ שאינם נספרים בסכום פרס/קנס המופיע בסעיפים לעיל."
177.	3.6 עמוד 178	נבקש לאפשר תקופה של 10 ימים ממועד קבלת התראה לצורך תיקון כל הפרה.	הבקשה אינה מתקבלת.
178.	8.3.2 עמוד 131	היכן ניתן למצוא את כלל הדרישות, הגדרות, הנהלים והמדיניות הנהוגה במשרד הרווחה לטובת חיבור לרשת המשרד המצוינות בסעיף?	הגדרות ונהלים יבוצעו ויוגדרו במהלך תקופת ההקמה.





179.	5.1.7, עמוד 181	נבקש לאפשר למציעה לערער על עמדת המשרד.	תינתן לספק אפשרות להגיב לעמדת המשרד והמשרד ישקול את טענות הספק. יובהר כי ההחלטה הסופית תהיה נתונה למשרד בלבד
180.	הסכם – 5.6	נבקש להצמיד את המחירים כנהוג בענף למינימום של 70% הצמדה לשכר המינימום במשק, ולא רק למדד המחירים לצרכן. כיוון שמדובר על ענף הנשען בעיקרו על שכר המינימום.	ראו תשובה לשאלה 304 להלן.
181.	הסכם – 18.1.4	האם עלות הביטוח שוקללה במחיר המינימום שנקבע לשעת לוגאין?	לא.
182.	הסכם – 19	מבוקשת הבהרת המשרד כי האמור בסעיף לא יחול מערכותיו של הספק, לרבות עדכונים ופיתוחים שבוצעו במערכותיו של הספק לצורך ביצוע השירותים.	הבקשה מתקבלת. האמור בסעיף לא יחול על המערכת עצמה או פיתוחיה.
183.	25.1, עמוד 194	נבקש כי בכל מקרה טרם פניה לקבלת כל סעד, לרבות פיצוי, יאפשר המשרד לספק 10 ימים לתיקון הפרתו. מניין הימים יחל החל ממועד קבלת התראה בכתב.	הבקשה מתקבלת חלקית: המשרד יאפשר לספק 10 ימים לתיקון ממועד התראה ללא התייחסות לאופן קבלת הקריאה
184.	26.9, עמוד 195	נבקש כי בכל מקרה טרם פניה לקבלת כל סעד, לרבות פיצוי, יאפשר המשרד לספק 10 ימים לתיקון הפרתו. מניין הימים יחל החל ממועד קבלת התראה בכתב.	הבקשה מתקבלת חלקית: המשרד יאפשר לספק 10 ימים לתיקון ממועד התראה ללא התייחסות לאופן קבלת הקריאה
185.	3.11.3, עמוד 179	לא מובנת ההודעה למשכיר. נבקש להבהיר כי אין באמור כדי להוות חוות דעת של הספק לפנות את הנכס.	ככל שהמבנה מושכר והודעת המשרד לספק על הפסקת ההתקשרות תוביל להפסקת התקשרות הספק עם המשכיר לשכירת המבנה, על הספק להודיע למשכיר אודות הפסקת ההתקשרות באופן מיידי כאמור בסעיף.
186.	טבלה עמוד 12 וטבלה בעמוד 37 סעיף 2.7.9	אנא הבהרתכם לגבי הפער בין 132,243 שיחות לסה"כ 275,245 פניות-האם נובע מפניות לערוצים דיגיטליים?	ראו נתונים בנספח 2 למסמך זה.
187.	נספח א 3.11.19	נבקש להבהיר מדוע המערכת הרב ערוצית צריכה להיות מחוברת לגוגל אנליטי? איזה אתר אמור להתחבר? האם על המציע לנהל את משתמש האנליטיקס? כאמור בסעיף זה " המערכת תהיה מחוברת ל Google Analitics ותכלול את ליווי המציע לצורך ניתוח הנתונים."	דרישת המשרד לצרכי ניתוח
188.	נספח א	במכרז כתוב כי מערכת רב ערוצי הינה בעלות המשרד, ובסעיף 2 נכתב כי מערכת תקשורת כתובה על חשבון הספק? מה ההבדל או שזה טעות .	בכוונת המשרד לבצע הקמה והטמעת מערכת רב ערוצית לניהול תקשורת כתובה. ההחלטה על בעלות המערכת עוד לא התקבלה- למשרד שמורה הזכות לבקש מהספק הפעלת מערכת רב-ערוצית כמו גם הפעלת מערכת רב-ערוצית שתהיה בשלמותה בבעלות המשרד. יובהר כי גם החלטה על מערכת באמצעות המשרד- משאירה את אחריות התחזוקה למערכת באמצעות הספק
189.	נספח א 1.3	יש משמעות רבה למיקום ההתקנה של רכיבי הפתרון המוצע. באתר הספק או על גבי תשתית	עקרונית, רכיבי הפתרון המוצע ימוקמו על תשתית השרתים של הספק מן הסתם אולם,





<p>אם ייבנו תחנות עבודה במשרד כחלק מהפתרון המוצע (כמו למשל, עמדה בפניות ציבור, במחוזות וכו'...) תידרש אינטגרציה אל מול התשתית המשרדית בכפוף למדיניות הנהוגה בארגון אך הבסיס עדיין אצל הספק.</p>	<p>שרתים של הספק, זאת קונפיגורציה שלצידה תמחור א', ומימוש על תשתית שרתים של המשרד זו קונפיגורציה שלצידה תמחור ב'. מה נדרש בפועל?</p>		
<p>הבקשה מתקבלת – התמיכה נדרשת למשך 5 שנים בלבד.</p>	<p>מובהר כי אף אחד מהיצרנים המספקים מערכות חומרה, תוכנה ורישוי אינם מספקים שירות על מוצריהם מעבר ל-5 שנים. קיימת אחריות מוגבלת לתקופה שבין 5 עד 7 שנים אך בכל מקרה לא מעבר לכך. בנוסף, האם הדרישה לתמיכה לתקופה של 7 שנים אינה סותרת את ההגדרה בסעיף 1.4.2 למסמך הפניה המגדיר תקופת התקשרות מקסימלית של 5 שנים?</p>	<p>נספח א 1.8</p>	<p>190.</p>
<p>מבדקי החדירה (PT) נדרשים מטעמי אבטחת מידע בכפוף למדיניות הנהוגה במשרד. קיימת רשימה של ספקים מורשים המפורסמת בענף והיא תועבר לספק לשם ביצוע הבדיקות הנדרשות בהתאם להנחיות אשר יועברו לספק במסגרת ההתקשרות. היקף העבודה תלוי בתוצאות הבדיקה אשר כרוך באישור "ממשל זמין" שכן, לעתים נדרש לבצע יותר מבדיקה אחת לצורך עמידה בתנאים הנדרשים.</p>	<p>מבוקש כי המשרד יפרט (אפילו ברמה כללית) את היקף ותכולת מבדקי החדירה המתוכננים כדי שיהיה ניתן להעריך את היקף העבודה. בנוסף, נדרשת הבהרה / הגדרה מיהו "ספק מורשה" שיבצע את הבדיקה.</p>	<p>נספח א 1.15</p>	<p>191.</p>
<p>על הספק לעשות כל שביכולתו לדאוג למשאבים זמינים למניעת צליל תפוס</p>	<p>מובהר כי אין אף מערכת טכנולוגית בעולם שאינה מוגבלת במשאבים ולפיכך הדרישה לתמיכה בכמות לא מוגבלת של ערוצים כאמור אינה ניתנת ליישום פרקטי.</p>	<p>נספח א 3.3.4.1</p>	<p>192.</p>
<p>אכן</p>	<p>מובהר כי תמיכה במערכות עתידיות שאינן ידועות ככל שיהיו כאלה וככל שתדרש התממשקות כזאת עשויה להיות כפופה למגבלות טכנולוגיות כל עוד המערכת שמולה נדרש לבצע את ההתממשקות עלומה.</p>	<p>נספח א 3.4.12</p>	<p>193.</p>
<p>בשלב זה מוקם IVR סטנדרטי ללא ביצוע שאילתות לאוטומציה. כחלק מההתקשרות על הספק הזוכה- יאופיינו שירותים אוטומטיים רלוונטיים.</p>	<p>מהם השירותים האוטומטיים הנוכחיים ומהם השירותים האוטומטיים הנוספים?</p>	<p>נספח א 3.5.1.3</p>	<p>194.</p>
<p>כלל הסעיף עוסק בהקלטות- נדרש לקרוא את הסעיפים הקודמים</p>	<p>על איזה מידע מדובר?</p>	<p>נספח א 3.7.3.5</p>	<p>195.</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 188 לעיל.</p>	<p>לא ברורה הדרישה במכרז בגין מערכת רב ערוצית לתקשורת כתובה. האם המשרד יספק את המערכת מטעמו? אם כן, מדוע נדרש הספק להציע מערכת מקבילה? מערכת שכזו תשפיע על הצעת המחיר ולכן נודה להבהרת הנושא</p>	<p>נספח א 3.11</p>	<p>196.</p>
<p>כמפורט בטבלה בסעיף 2 לנספח א</p>	<p>מהן מערכות המשרד שמולן תדרש האינטגרציה, ואיזו סוג אינטגרציה נדרש עבור על מערכת?</p>	<p>נספח א 3.11.5</p>	<p>197.</p>
<p>כאמור בתשובה לשאלה 186, המערכת הינה עתידית לפיכך לא ניתן בשלב זה לאמור את נפחי האחסון.</p>	<p>מהי כמות שיחות הוידאו החודשיות ואורכן הממוצע הצפוי במסגרת השירותים לצורך הבנת נפחי האחסון המבוקשים לתקופה של 7 שנים.</p>	<p>נספח א 3.11.15</p>	<p>198.</p>





הדרישה לאחסון 7 שנים אינה סותרת את תקופת ההתקשרות שכן תיעוד נדרש לצרכים משפטיים ללא קשר לתקופת התקשרות	בנוסף, האם הדרישה לאחסון לתקופה של 7 שנים אינה סותרת את ההגדרה בסעיף 1.4.2 למסמך הפניה המגדיר תקופת התקשרות מקסימלית של 5 שנים?		
לא ניתן בשלב זה- זהו שירות עתידי שהכוונת המשרד להוסיף	לצורך מתן הצעה כספית לערוץ מבוסס וידאו במסגרת מכרז זה נדרש כי המשרד יפרט את כמות וסוג תנועת הוידאו המבוקשת.	נספח א 3.11.16	199.
כחלק מפרויקט ההקמה המגולם בשעת נציג	האם האמור בסעיף תומחר במחיר המינימום לשעת לוגאין?	נספח א – 1.15	200.
הבקשה מתקבלת	מבוקש להבחין בין המידע שיהיה בבעלות המשרד ובין מערכות המידע ובסיסי הנתונים שהם קניינו של הספק. הספק לא יעביר למשרד את הבעלות על מערכותיו או בסיס נתוניו, בשונה מן המידע כמובן.	נספח א – 1.16	201.
כיום לא קיים הקשר בין מערכות הספק למערכות המשרד. מדיניות תוגדר כחלק מהקמה	כיצד מועברים הנתונים היום? מבוקש לקבל את מפרט הממשק.	נספח א – 1.17	202.
לא נשמטה שורה. בטעות סופר התחלפו שורות 3 ו-4, אולם בשלב זה הטעות לא תתוקן על מנת שלא לגרום לבלבול רב יותר.	בעמוד 65 חסרה שורה מס' 4. האם נשמטה שורה?	נספח א – 2	203.
פנ"צ הינה של המשרד והינה נפרדת מה-CRM של הספק.	מערכת פנ"צ – של המשרד או של הספק? האם חלק מה CRM הרגיל של הספק?	נספח א – 2.2	204.
ראה תשובה לשאלה 188 לעיל.	האם המערכת הרב ערוצית היא בבעלות המשרד? הספק אינו נדרש להעמיד פתרון לעניין זה? ראו סעיף 3.11.1 לנספח א. ראו סעיף 3.11.32 עמוד 113 DEEP LEARNING.	נספח א – 2.3	205.
המערכת של המשרד כבר מותקנת בתצורת On prem. המערכת מופיע בטבלה לטובת הבנת מערכות מעורבות.	מה פירוש ON PREM? האם ה CRM של המשרד יותקן ON PREM אצל הספק או שהכוונה היא להתקנה ON PREM בשרתי המשרד?	נספח א – 2.4	206.
ראה תשובה לשאלה 188 לעיל. נדרשת הפניה באמצעות IVR למערכת רב-ערוצית לטובת הסטת פניות לדיגיטל במידת האפשר.	האם הספק אינו נדרש ליתן הציע פתרון למערכת תקשורת כתובה? [נכתב שהמערכת היא בבעלות המשרד]. האם מספר הוואסאפ הוא בבעלות המשרד? איזה ממשק נדרש בין מערכת רב ערוצית לבית מערכת IVR?	נספח א – 2.5	207.
הדרישה היא לשרידות מלאה, במידה ופתרון המציע אינו מחייב ACD ובלבד שלא נפגעת שרידות- הדבר אפשרי.	במרכזייה הכוללת שרידות מלאה כולל נציגים, האם יש צורך גם בACD?	נספח א – 3.3	208.
על המערכת להיות נגישה לבעלי מוגבלויות לפיכך נדרשת תמיכת המערכת בהגברת השמע או הנמכת השמע.	לא ברורה הדרישה, נשמח לפירוט	נספח א – 3.5.4	209.
בהתאם לאמת המידה 4.1 בסעיף 4.2.5 למכרז, וכן סעיף 4.2.9, יש לפרט אודות המערכות המוצעת, כאשר הפירוט יתייחס למערכות המיועדות עבור אספקת השירותים כפי שמוצע על ידי המציע בשים	אנו מבינים שהמציע אינו נדרש לתת מענה מילולי לנספח א' בשלב הגשת המכרז (שאינו צורך לענות על סעיף 1.2, 1.4, 3.11.1 ועל יתר הסעיפים הדורשים מענה מילולי מהמציע). אנא אישורכם	נספח א – דרישות טכנולוגיות	210.





לב למהות השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם כמפורט בסעיף 2 וכן ביחס לאמור בנספח א'. ראה תשובה לשאלה 188 לעיל			
מצד אחד מצויין שיש להציג פיתרון למערכת רב ערוצית, מצד שני מצוין המשרד אינו מתחייב בהפעלת המערכת. אנא הבהרתכם. האם הספק יכול להפעיל ולבצע התאמות במערכת הקיימת של המשרד כמתואר בסעיף 3.13? במידה וכן נבקש לדעת את מפרט המערכת המלא ואת ההתאמות הנדרשות שיש לבצע במערכת.	נספח א – דרישות טכנולוגיות סעיף 3.11	211.	
הבקשה אינה מתקבלת. האתר אינו מנוהל ע"י הספק, אך הדרישה לפרו-אקטיביות הינה תכונה של המערכת הרב-ערוצית שנדרשת להתמך.	נספח א 3.11.33	212.	
יובהר כי כל פיתוח שבוצע עבור המשרד-תומחר במסגרת הערכת התקציב לפרויקט ההקמה. מרגע העברת המערכות לאחריות המשרד ובתום ההתקשרות- כלל ההתקשרות תבוצע למול ספק צד ג' ולא תשלום עבור הספק היוצא מהתקשרות זו	נספח א 5.3	213.	
לעניין סעיף זה "הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא?" נבקש לבדוק מה קורה במקרה שמדובר במערכת CRM שהספק פיתוח לעצמו, בהתאם להתאמות שידרשו ע"י המשרד.	נספח א- 3.4.16	214.	
להבנתו סעיף זה : "תתאפשר בהתממשקות מערכת IVR למערכת Back Office של המרחב המקוון (השמעה של סיסמה שתופק במערכת ותושמע על-ידי מערכת IVR דורש WS בין מערכת IVR של המציע לבין מערכת המשרד, בשיחה טלפונית לאחר זיהוי המתקשרת מערכת המשרד תפיק סיסמא שאותה יקריא מערכת IVR של הספק. במידה וכן, נבקש לשאול - מה הסיסמא כוללת לשם הפקה והקלטה? האם דרישה זו היא אופציונלית או נדרשת בעת ההקמה?"	נספח א' נספח א'	215.	
בפרק זה מופיעות דרישות שאינן מופיעות ביתר סעיפי ומסמכי המכרז. כך למשל – בסעיף 1.8 נדרש המציע "להוכיח כי בROAD MAP... מיום הגשת ההצעות למשרד". היכן יש להוכיח את האמור לעיל – האם בתשובה נפרדת לכל סעיף? מבוקשת רשימה ברורה וחד משמעית של דרישות אותן נדרש המציע להציג, להוכיח או להראות ואופן עשיית כן.	נספח א' נספח א'	216.	
הבקשה אינה מתקבלת. וראו מענה לשאלה 165 לעיל.	נספח א'		
נבקש להבהיר כי כל ההתאמות שיש לבצע בעבור מערכות במסמך זה, הינו ללא תשלום נוסף ע"י המשרד במידה וכן, נבקש לדרוש שינוי לסעיף זה או להוסיף תגמול לספק בגין שעות פיתוח כפי שתואר לעיל במסמכי המכרז לפי עלות החשב הכללי היות ומכרזים קודמים לנשוא מכרז זה באופן קבוע שולם לספק בעבור הקמת המערכות, ויש כאן אי שיוון מובהק בו הספק הנוכחי נהנה מכך שאין			





	עלויות הקמה בעוד שספק חדש מושתת עליו כל העלויות באשר הן.		
217.	נספח א' – 3.11.3	נבקש לוודא כי במקרה זה יישא המשרד הן בעלות הרכישה והן בעלויות התחזוקה השנתיות של המערכת.	אכן. תחזוקה (שינויים ברמת המערכת) יבוצעו באמצעות הספק- עלויות במידה והמערכת הינה באחריות המשרד- הינן באחריות המשרד.
218.	נספח א' – 3.11.6	ע"מ לתכנן את אופן ביצוע האינטגרציה בין המערכת הרב-ערוצית של המשרד לשאר המערכות, נבקש לקבל פרטים של המערכת (שם המערכת, היכן תותקן, פרטים על ה-API)	כלל הפרטים יועברו בעת ההקמה כמו גם ההחלטה על בעלות המערכת (בעלות משרד/ספק).
219.	נספח א' 1.5	כיוון שהצעת המחיר איננה כוללת שעות פיתוח ו/או עלות הקמה, ויחד עם זאת הספק מתבקש לממן WS בין המערכות, נבקש הבהרה מהו היקף השעות הנדרש לביצוע WS והאם ניתן לקבל מסמך אפיון ו/או מסמך API מפורט עם דרישות התממשקות לצרכי הבנה של הקמת הפרוייקט ועלויות המושתתות על הספק	ראה תשובה לשאלה 218 לעיל.
220.	נספח א' סעיף 1.5	האם אתר ה drp אמור להיות זהה באופן מלא לאתר המקור בצורה של כמות מלאה של כמות מוקדנים ומערכת טלפוניה מלאה?	על אתר ה-DR לאפשר פעילות ועבודה זהה בעת הצורך.
221.	נספח א' סעיף 3.3.1	נבקש לדעת איזה מרכזיה/קול סנטר קיימים אצל המשרד לטובת האינטגרציה.	כלל המערך קיים כיום אצל ספק מיקור חוץ ואין לו משמעות להקמה אצל ספק זוכה חדש במקרה והספק הזוכה אינו הקיים.
222.	נספח א', סעיף 2	טבלת מערכות טכנולוגיות – האם ההגדרה "בעלות משרד" שוות ערך ל"אחריות המשרד"? כל מה שמוגדר בבעלות המשרד בטבלה הינו תחת אחריות המזמין? בהנחה שכן, האם המשרד מבקש מהמציע להציע מערכות טכנולוגיות המקבילות למערכות שבאחריות המשרד?	בעלות משרד משמעותו מערכת שבאחריות ותחזוקת המשרד. לא קיימת דרישה למערכות מקבילות, טבלה זו נועדה לצרכי הבנת הרכיבים הטכנולוגיים המעורבים. יובהר כי ממשקים בין מערכות המשרד ומערכות הספק המצריכות ביצוע הגדרות משני כיווני הממשק יטופלו באמצעות שני הצדדים
223.	נספח ב – פרטי המציע	פירוט מורשי חתימה – האם ניתן להציג דוגמאות חתימה רק של החותמים על המכרז?	כן. יש להציג דוגמאות חתימה של גורמים המורשים לחתום על המכרז, בכל דרך שהיא.
224.	נספח ג' – ערבות הצעה	"יש לציין את שם המציע", (יש לציין את מספר הרישום של התאגיד) – אנא אישורכם האם ניתן להוריד את הכתוב בסוגרים.	ניתן.
225.	נספח ו' – שמירה על 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 שגילוי נדרש על ידי רשות מוסמכת על פי דין.	הבקשות מתקבלות.
226.	נספח ז' – גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית	נבקש להבהיר לאילו עובדי משרד הרווחה והביטחון החברתי הכוונה.	כל עובד משרד. מובהר כי אין בגילוי זה כשלעצמו בכדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו.
227.	נספח ח	מבוקשת התחייבות המשרד לעדכון התמורה לספק בהתאם לכל שינוי עתידי שיחול בהסכמים	הבקשה אינה מתקבלת כלשונה, אך ראו תשובה לשאלה 304 להלן.





	הקיבוציים החלים על עובדים סוציאליים מיד עם כניסת השינוי לתוקפו.		
הבקשה מתקבלת.	נבקש להגיש את נספח ט' בצורה מודפסת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי הנספח.	נספח ט', עמודים: 146 - 147	228.
הבקשה אינה מתקבלת, המוקד נדרש להיות ייעודי ולא שיתופי.	לשם פירוט ניסיון המציע בסעיף 1.1 לתנאי סף 3.2.4 נבקש להבהיר האם המציע יכול להציג מוקד במודל "שיתופי" אשר ניתן למספר לקוחות במקביל, על אותה מערכת CRM, ואותו מודל? לשם הבהרה, המציע הנ"ל עומד בכל תנאי הסף, ועובד במודל שיתופי הכולל מוקדים ייעודיים ומוקדים שיתופיים למספר לקוחות במקביל, אשר מקבלים שירות על בסיס אותה כמות של נציגים. במסגרת אותו מוקד ייעודי, ישנן חלוקה של עמדות נציג המטפלות בטוטל מעל 100,000 פניות בחודש. נבקש להציג פרויקטים שיתופיים מסוג זה, כאשר לכל מוקד נציג מס' אנשי קשר להמלצה.	נספח י'	229.
הבקשה מתקבלת.	נבקש לקבל את הנספח בקובץ וורד לצורך מילוי טבלת ניסיון המציע בפורמט הנדרש.	נספח י'	230.
הבקשה מתקבלת.	נבקש להגיש את נספח י' בצורה מודפסת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי הנספח.	נספח י', עמודים: 148 - 151	231.
הבקשה מתקבלת.	נבקש לקבל את הנספח בקובץ וורד לצורך כתיבת המתודולוגיה בפורמט הנדרש.	נספח יא'	232.
הבקשה מתקבלת.	נבקש להגיש את נספח יא' בצורה מודפסת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי הנספח.	נספח יא', עמודים: 152 - 155	233.
הבקשה מתקבלת.	נבקש לקבל את הנספח בקובץ וורד לצורך כתיבת תכנית פרויקט ההקמה בפורמט הנדרש.	נספח יב'	234.
הבקשה מתקבלת.	נבקש להגיש את נספח יב' בצורה מודפסת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי הנספח.	נספח יב', עמודים: 156 - 158	235.
הבקשה למחיקת הטבלאות אינה מתקבלת. נדרש לציין לקוחות בהם התקין המציע מערכות אלו ולקוחותיו עושים/עשו בהן שימוש	בכל אחד מסעיפי הנספח נדרש המציע לתאר בתחתית הסעיף את פירוט הלקוחות. מבוקש למחוק את הטבלאות שבתחתית כל סעיף. לחילופין, מבוקשת הבהרה – אלו לקוחות יש לתאר בטבלאות אלו? לקוח של המציע או לקוחות של יצרן המערכת/הפתרון?	נספח יג'	236.
בסוף הסעיף יבוא "ובהתאם לדרישות המכרז".	[עמוד 169] מבוקש למחוק "הנני מתחייב... המשרד". לחילופין, בסיפא מבוקש להוסיף "ובלבד שתשולם לספק עלות ההתאמות".	נספח יג'	237.
הבקשה מתקבלת.	נבקש לקבל את הנספח בקובץ וורד לצורך כתיבת המערכות הטכנולוגיות המוצעות, בפורמט הנדרש.	נספח יג'	238.
הבקשה מתקבלת.	נבקש להגיש את נספח יג' בצורה מודפסת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי הנספח.	נספח יג', עמודים: 159 - 170	239.
הבקשה אינה מתקבלת. עם זאת, הדבר אינו בא בסתירה לסעיפי ההצמדה בהסכם.	מבוקש למחוק את המילים "וכולל התייקרויות".	נספח יז'	240.
לא	האם יש תעריף נפרד לשעות לילה?	נספח יז'	241.





לא	האם יש תעריף נפרד לשעות ערב חג?	נספח יז'	.242
לא	האם יש תעריף נפרד לשעות חג?	נספח יז'	.243
לא	האם יש תעריף נפרד לשעות ביום שבת?	נספח יז'	.244
הבקשה אינה מתקבלת.	התראה בת 30 יום לסיום ההסכם לאחר תקופת ניסיון של חצי שנה זו התראה קצרה מדי מקום בו נשכר מבנה לצורך מתן השירותים. יש לקבוע כי במקרה של סיום ההסכם מוקדם מתום תקופת ההסכם הראשונית, המשרד יישא בעלויות ההוצאה על המבנה עד להמצאות שוכר חלופי	נספח יט' 3.3	.245
הבקשה מתקבלת באופן חלקי: תקופת ההודעה טרם הפסקת התקשרות על ידי המשרד תעודכן ל-90 יום. אין שינוי ביתר הנושאים.	סיום משיקולי נוחות תוך 60 יום למשרד וחצי שנה למציע- מוצע לקבוע פרק זמן של 90 יום באופן הדדי, שכן פרק זמן ההודעה של המציע ארוך מדי. בנוסף מוצע לקבוע כי לא ניתן לסיים בכל מקרה בפרק זמן מינימלי כלשהו וזאת על מנת שהוצאות ההקמה שחלו על המציע לא ירדו לטימיון. לחילופין- לקבוע כי אם היה סיום ע"י המשרד מבלי שהושלם פרק זמן מינימלי, המשרד ישפה את המציע בהוצאות ההשקעה שלו (שכירות מקום, גיוס עובדים וכו').	נספח יט' 3.4-3.5	.246
הבקשות אינן מתקבלות.	יש לקבוע כי ביטול הסכם מידי עקב הפרה יעשה רק על הפרה יסודית שלא תוקנה לאחר מתן התראה בכתב של 14 ימי עסקים. לגבי ביטול ההסכם עקב "פשע"- יש להכפיף להגשת כתב אישום כדין בגין אותו פשע וכי במונח "פשע" הכוונה למונח כהגדרתו בחוק העונשין. יש להתייחס ולרשום פשע המבוצע בידי בעלי שליטה "נושאי משרה" בכירים בלבד.	נספח יט' 3.6	.247
מנגנון ההצמדה מפורט בנספח יט' 4.	מהו מנגנון ההצמדה?	נספח יט'	.248
המבנה והציוד באמצעותם פועל המוקד. הודעה נדרשת בכל מקרה בו קיים סיכוי שיהיה בעיקול כדי להשפיע על המשך מתן השירותים או צורך בכל שינוי שהוא באספקת השירותים.	מבוקש להבהיר לאיזה מבנה הכוונה ולאיזה ציוד הכוונה. כמו כן מבוקש להבהיר כי הודעה נדרשת רק מקום שיש בעיקול כדי להשפיע על המשך מתן השירותים על פי ההסכם.	נספח יט' - הסכם התקשרות 2.5	.249
1. הבקשה מתקבלת. 2. הבקשה אינה מתקבלת.	1. מבוקש להבהיר כי מימוש זכות הברירה יהיה בהודעה בת 30 ימים לפחות מראש ובכתב 2. כן מבוקש להבהיר כי במידה והמשרד יבחר לממש את זכות הברירה בחלקים, כל חלק יהיה בן 6 חודשים לפחות.	3.2	.250
ראו תשובה לשאלה 246 לעיל.	כמו כן נבקש להחליף את תקופת ההתראה מ-60 ימים לחצי שנה, בהתאם לתקופת ההתראה שחלה על הספק. אין כל הצדקה להבחין בין השתיים.	3.4	.251
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להבהיר כי במקרה של הפרה יסודית יהיה המשרד רשאי להביא את ההסכם לידי סיום בהתראה בת פרק זמן סביר [בשים לב למהות ההפרה] מראש ובכתב, ובתנאי שהספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך פרק זמן זה.	3.6	.252
הבקשה מתקבלת.	נבקש למחוק את המילה "ראויה". הספק יהיה זכאי לתמורה ההסכמית שנקבעה. השימוש במונח "ראויה" עלול לבלבל ולפתוח פתח לפרשנויות שונות.	3.11.7	.253





<p>הבקשה אינה מתקבלת. מודל התמחור במכרז על בסיס שעת נציג מקטין את החשיפה של הספק בנושא.</p>	<p>מבוקש להבהיר כי במידה והיקף השירותים יצומצם ב-50% או יותר, ידונו הצדדים בתום לב על עדכון התמורה, באופן שישמור, ככל הניתן, על רווחיות הפרויקט בהינתן אי צמצום. יש מרכיבי עלות שאינם ניתנים לצמצום בהתאמה לצמצום בהיקף השירותים. כמו למשל דמי שכירות – לא ניתן לצמצם אותם בהתאמה לצמצום בהיקף השירותים, ועל הספק יחולו דמי השכירות למבנה כולו גם בהינתן צמצום השירותים. לחילופין יש לקבוע כי במקרה של צמצום כאמור יחול מנגנון של פיצוי הספק בעטיין של השקעות שהשקיע עבור המכרז. ראה לענין זה גם את ההסבר המופיע בשאלת ההבהרה ביחס לסעיף 1.4.4.</p>	<p>4.4</p>	<p>.254</p>
<p>הבקשה אינה מתקבלת. יש להעביר חשבונית מתוקנת או חשבונית זיכוי על החלק שלא אושר ע"י המשרד</p>	<p>מבוקש להבהיר כי המשרד ישלם לספק את החלק שאינו שנוי במחלוקת ללא עיכוב.</p>	<p>5.1.7</p>	<p>.255</p>
<p>הסעיף יעודכן כך: ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים ותקנותיו, הוראות התכ"מ, אישור תקציב המדינה מדי שנה וקיום תקציב בפועל. מתן השירות מותנה בקבלת הזמנת עבודה חתומה מהמשרד מאושרת כדין. ככל שהמשרד יוציא לספק הזמנה חתומה ע"י מורשה החתימה של המשרד, משמעות הדבר שהמשרד שומר תקציב בהיקף האמור בהזמנה עבור פעילות זו. במידה ותהיה ירידה בהיקף התקציב המיועד לפעילות, הדבר יתבטא בהיקף הכספי של ההזמנה שתועבר לספק מראש.</p>	<p>מבוקש להבהיר מה קורה במידה ולא יהיה תקציב בפועל.</p>	<p>5.1.9</p>	<p>.256</p>
<p>הבקשה אינה מתקבלת. סעיף 5.3.1.4 מוסיף באופן מוצהר על דרישות החוק, והינו מחייב על אף שהחוק אינו מחייב זאת.</p>	<p>מבוקש להבהיר כי הספק ישלם לעובדיו כל תשלום המתחייב על פי חוק. חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951 קובע שזמני הפסקה של עד 3/4 שעה בכל יום עבודה אינם באים במסגרת שעות העבודה. לפיכך יש להסיר את ההתייחסות לזמן הפסקה מסעיף זה.</p>	<p>5.3.1.4</p>	<p>.257</p>
<p>1. הבקשה מתקבלת. 2. הבקשה אינה מתקבלת. 3. הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>1. נבקש להבהיר כי הטלת קנס על הספק תהיה רק לאחר שהמשרד זימן אותו ונתן לו הזדמנות הוגנת להשמיע את טענותיו. 2. וכי הסכום המקסימאלי המצטבר של כל הקנסות שיוטלו על הספק לא יעלה על שיעור השווה ל- 5% מגובה החשבונית באותו חודש. 3. עוד נבקש להבהיר כי הטלת קנס תהיה אך ורק בסמכותה של מנהלת אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות.</p>	<p>5.3.3</p>	<p>.258</p>
<p>הבקשה אינה מתקבלת. המכרז נכתב בעת קורונה ולפיכך נדרש מהספק להיות ערוך לתפעול המוקד בכל אירוע חריג.</p>	<p>נבקש כי במקרה כזה – סטייה של 20% או יותר מהיקף הפעילות השוטפת עקב אירוע חריג – לא יחולו מרכיבי מנגנון הפרס/קנס על המדדים הכמותיים. אין כל סיבה להותיר זאת לשיקול דעת עתידי, והתניה כזו רק עלולה לגרום למתיחויות ולעימותים מיותרים.</p>	<p>5.3.3.1.5</p>	<p>.259</p>





	עוד נבקש להבהיר ברחל ביתך הקטנה – למען הסר ספק ומניעת מחלוקות - כי כל מגבלה שתוטל כתוצאה מהתפרצות או התפשטות מגיפה, לרבות קורונה, כגון סגר, צמצום עובדים, הגבלת תנועה וכיו"ב, תיחשב לאירוע חריג. ברי כי הספק יעשה כמיטב יכולתו להוסיף ולהעניק את השירותים גם בנסיבות כאלה, אולם בכפוף למגבלות שיטלו, ואם מגבלות אלה ימנעו ממנו לעשות כן - הדבר לחלוטין מחוץ לשליטתו ומהווה אירוע חריג.		
הבקשה מתקבלת	נבקש להבהיר כי יעדי SLA עתידיים ביחס לפרוייקטים חדשים ייקבעו בתיאום עם הספק.	5.4.1.4	.260
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להבהיר כי הסכום שאינו שנוי במחלוקת ישולם במועדו.	5.5.3	.261
ראו תשובה לשאלה 304 להלן.	נספח יט 4 למכרז עוסק במנגנון הצמדה למדד המחירים לצרכן, בעוד שהרכיבים בהצעת המחיר המבוקשת (נספח יז') הינם רכיבים הנוגעים לעלויות העסקת עובדים. אנו מבקשים לשנות את מודל ההצמדה. נבקש להצמיד את המחירים במכרז לשינויים בשכר המינימום במשק, ולכל שינוי שכר הנובע מחקיקה חדשה הנוגעת לשכר העבדים ואשר מחייבת את כלל המעסיקים במשק.	5.6	.262
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש כי קיזוז יבוצע בהודעה בת 14 ימים לפחות מראש ובכתב. אין כל סיבה "להפיתע" את הספק בקיזוזים מהחשבון.	6	.263
הבקשה אינה מתקבלת. מדובר במכרז למתן שירותים מורכבים לתקופה ממושכת עבור אוכלוסיות יעד מגוונות. לפיכך, במהלך תקופת ההתקשרות ייתכן שיחולו שינויים הנובעים משיקול דעת מקצועי של המשרד בקשר לאופן מתן השירותים וטיבם והספק מחויב להתאים את השירותים כנדרש.	נבקש להסיר סעיף זה בכללותו. לא יתכן שהמשרד ישנה באופן חד צדדי את השירותים, לאחר שהגדיר אותם, לאחר שהספק נערך להעניקם, לאחר שנחתם הסכם מחייב בין הצדדים. הסייג "באופן משמעותי" אינו פותר כל בעיה. אין למשרד, בכל הכבוד, סמכות להחליט עבור הספק מה "משמעותי" ומה "אינו משמעותי" עבורו. הדעת אינה נותנת שצד אחד יהיה רשאי להכתיב לצד השני הוראות חדשות / שונות / מתוקנות מבלי להתייעץ איתו או לקבל את הסכמתו. מדובר בהוראה שסותרת חזיתית את כל דיני החוזים המוכרים.	7.4	.264
הסעיף יימחק. מובהר כי במקרה של אי עמידה ביעדים עקב אי העמדה של כח אדם כנדרש, יחול האמור בסעיף 5.3 להסכם.	מבוקש להבהיר מה הכוונה בסעיף זה. התמורה היא פונקציה של כ"א בעיקר. היה וימצא חסר בכ"א לא תשולם תמורה עבור החסר. מכאן שלא מובן מהם ה"סכומים החסיים" שיקוזזו וכיצד יחושבו. נודה על הבהרה.	12.3	.265
הבקשה מתקבלת, אולם מובהר כי בעת תחילת ההתקשרות עם המשרד על הספק לקבל את הסכמת כל העובדים, וכך לגבי כל עובד של הספק הקשור במתן השירות, עובד קיים או עובד חדש שמועסק ממועד זה ואילך, כי ייתכן ויעביר מסמכים למשרד, לרבות מידע על השכלה, הכשרה וניסיון ותלושי שכר, לצרכי בקרה ופיקוח.	נבקש להבהיר כי מסירת מסמכים כפופה לחוק הגנת הפרטיות.	12.12	.266





על הספק להעביר את הצהרות העובדים לידי המשרד, או לכל הפחות תצהיר מטעמו כי אכן קיבל את הסכמת העובדים כאמור.			
בסיפא יוסף כדלקמן: "המשרד יודיע לספק מיידית אודות כל תביעה שיקבל, ישתף עמו פעולה ויאפשר לו להתגונן בהליך".	מבוקש להבהיר כי במקרה כזה המשרד ישתף פעולה עם הספק בהתגוננות [על חשבון הספק] ולא יתפשר או יכיר בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב.	14.2	.267
הבקשות אינן מתקבלות.	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.	17.1	.268
ראו תשובה לשאלה 267 לעיל.	נבקש להבהיר כי השיפוי יהיה כפוף לתנאי השיפוי כמבואר בשאלת הבהרה המתייחסת לסעיף 14.2.	נספח יט' – הסכם התקשרות 17.3	.269
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להבהיר כי במקרה של הפרה יסודית יהיה המשרד רשאי להביא את ההסכם לידי סיום בהתראה בת פרק זמן סביר [בשים לב למהות ההפרה] מראש ובכתב, ובתנאי שהספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך פרק זמן זה.	נספח יט' – הסכם התקשרות 25.5	.270
הבקשה אינה מתקבלת. עם זאת יובהר כי המשרד יתנהל בהתאם לדין ולהוראות התכ"ם בעניין.	נבקש להבהיר כי חילוט הערבות יתאפשר רק במקרה של ביטולו של ההסכם כדין על ידי המשרד כתוצאה מהפרתו על ידי הספק. לחילופין, במידה והמשרד יעמוד על רשות לחלט את הערבות גם במקרים אחרים, מבוקש להבהיר כי חילוט הערבות יעשה רק לאחר מתן התראה בת 14 ימים לפחות מראש ובכתב לספק. אין כל הצדקה "להפתיע" את הספק בחילוט ערבותו ומן הראוי לתת לצדדים זמן להסדיר את העניין שבמחלוקת אשר בגינו מבוקש החילוט.	26.8	.271
הביקור במוקד יכול שיבוצע ללא התראה מראש. ביקור בחצרי הספק ובמשרדיו יבוצע בתיאום מראש.	מבוקש להבהיר כי ביקור במוקד או בחצרי הספק יבוצע בתיאום מראש ובאופן שככל הניתן לא יכביד על קיום הפעילות השוטפת.	נספח יט' – הסכם התקשרות 30.1	.272
דרישות המשרד יהיו בהתאם לדין בלבד.	נבקש להבהיר כי מסירת תלושי שכר כפופה לחוק הגנת הפרטיות.	נספח יט' – הסכם התקשרות 30.5	.273
ראו תשובה לשאלה 167 לעיל.	מבוקש להבהיר כי עלות עבור הכשרה תשולם בכל מקרה שבו בוצעה הכשרה, ולא רק אם איש הצוות השלים שנת עבודה מלאה. אין כל הצדקה להתנות את התשלום עבור הכשרה שבוצעה. המציע ביצע את ההכשרה ומגיע לו תשלום עבור כך, מבלי להתנות את התשלום בתנאי כלשהו	נספח יט' – הסכם התקשרות פירוט מנגנון התשלום [עמוד 199]	.274





275.	נספח יט' 5.3.1.2	מהי הכוונה במונח "אחוז התעסוקה"?	אחוז הזמן שהנציג בשיחות (בכנסות או יוצאות) + זמן ניירת / (לחלק) זמן לוגין. כפי שמופיע בטבלת היעדים בסעיף 2.7 כלל הפרטים מופיעים בסעיף 2.7
276.	נספח יט' 5.3.3	מהם הפרמטרים למנגנון הקנס/פרס?	
277.	נספח יט' 8 – אבטחת מידע 10	נבקש להבהיר כי היות והמידע שייך למשרד ונאגר על גבי מערכות המשרד על המשרד להירשם כבעלים במאגר מידע בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("החוק") והתקנות לפיו. במידה ויידרש, יהיה המשרד אחראי לרשום את הספק כ"מחזיק" במאגר מידע בהתאם להוראות החוק, והספק ישתף עימו פעולה ויחתום על כל מסמך הנדרש לצורך כך.	הנספח יעודכן. ראו נוסח חדש במפרט המכרז המעודכן. כמו כן יובהר כי קיים מאגר מידע, כאשר המאגר הוא בבעלות המשרד והספק הנבחר מחזיק במאגר.
278.	נספח יט 8 – 1	מה פירוש "יאושר המידע על ידי הגורמים המקצועיים במשרד כמידע אמין ונכון"?	נוסח הנספח יעודכן.
279.	נספח יט 8 – 10	האם קיים היום מאגר מידע? האם צפויה דרישה להקמת מאגר מידע? מי יהיה בעליו של המאגר?	ראו תשובה לשאלה 277 לעיל.
280.	נספח יט 8 – 5	מבוקש למחוק את הסעיף. הדרישה להפרדת המערכות התומכות במוקד 118 משאר מערכות הספק מייקרת באופן משמעותי את מתן השירות.	ראו תשובה לשאלה 277 לעיל.
281.	נספח יט 4 6.12	ההצמדה לפי המכרז הינה למדד המחירים לצרכן אולם עיקר התמורה מבוססת על עלות שעת נציג אנו מבקשים לכלול כי 70% יוצמד לשנויים בשכר המינימום ו30% למדד המחירים כנהוג במכרזים מסוג זה	ראו תשובה לשאלה 304 להלן.
282.	סעיף 4.2.8.4 + נספח יב' (ג)	מנהל פרויקט ההקמה וצוות ההקמה – להבנתנו אין צורך להציג את כוח האדם בשלב המענה למכרז – אנא אישורכם.	ראו תשובה לשאלה 145 לעיל.
283.	עמוד 174 נספח טז	נבקש לגרוע את הנספח	הבקשה אינה מתקבלת.
284.	3.7	יש למחוק את המילים "כבכל עניין אחר".	הבקשה מתקבלת.
285.	3.11	חסר סעיף לפיו לספק מגיעים כל כספי התמורה בגין עבודה שבוצעה והושלמה עד למועד הביטול/הסיום המוקדם. סעיף 3.11.4- על המשרד להשתתף בתשלום כל ההוצאות הדרושות לצורך סיום ההפעלה במקום, בייחוד מקום בו ביטול/סיום ההסכם נעשה שלא עקב הפרה יסודית שלא תוקנה. סעיף 3.11.5 - יש להוסיף את המילה "סבירות" לאחר המילה "הוראות".	1. הדבר מובן מנסוח הסעיף. כמו כן שהספק רשאי לכל תמורה על עבודה שבוצעה עד למועד סיום ההתקשרות. 2. הבקשה אינה מתקבלת. 3. המשרד מחויב בכללי מינהל תקין ובהתנהגות סבירה.
286.	4.4	צמצום היקף השירות לא אפשרי מקום בו נשכר מבנה והושקעו כספים לביצוע הפעילות. על המשרד לשאת בהפרש ונזק ממוני שנגרם למציע בעקבות צמצום פעילות העולה על 10%.	הבקשה אינה מתקבלת.
287.	5	1. סעיף 5.1.7 - יש לקבוע מנגנון של יישוב מחלוקת על חשבונית בידי גורם בלתי תלוי. לא יתכן זיכוי אוטומטי על ההפרש.	1. הבקשה אינה מתקבלת. 2. הבקשה אינה מתקבלת. 3. הבקשה מתקבלת חלקית-





<p>ככל שמדובר בעיכוב של צד שלישי המופעל מטעם הספק – באחריות הספק. ככל שמדובר בעיכוב הנובע מפעילות המשרד או מי מטעמו – הספק לא ייקנס. ריבית על איחור בתשלום תשלום בהתאם לחוק מוסר תשלומים ולהוראות התכ"ם בנושא זה.</p>	<p>2. סעיף 5.1.8 - יש להדגיש כי קיזוז יבוצע על סכום שאינו במחלוקת בלבד. ניכוי מס הכנסה- צריך להיות רשום ניכוי מס במקור בלבד. 3. סעיף 5.4.1.4- פרס על אי עמידה בSLA בפרויקטים בעלי אופי חירומי- צריך להיות בכפוף להתראה שלא תוקנה תוך 3 ימי עסקים וככל שהסיבה לאי העמידה תלויה בספק ולא בגורמים שלישיים. לא יתכן שהספק יעשה כל שלא ידו על מנת לעמוד בזמנים ויקנס על עיכוב שאינו בשליטתו. 4. חסרה התייחסות לריבית על איחור בתשלום.</p>		
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>יש לקבוע קיזוז על סכומים שאינם במחלוקת בלבד וכן להכפיף להתקשרות מכח הסכם נוכחי (למחוק המילים "או מכל להסכם אחר")</p>	6	.288
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>לא ברור למה הכוונה במונח "ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן משמעותי, את העלות הכלכלית של אספקת השירותים". מוצע לקבוע כי שינוי מעל 3% יחשב משמעותי/מהותי.</p>	7.4	.289
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>ניכוי חד צדדי יבוצע כנגד אסמכתא מוכחת בלבד.</p>	10.3	.290
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>קיזוז סכומים יחסיים עקב אי קיום מצבת כח אדם – יש לקזז סכומים שאינם במחלוקת בלבד.</p>	12.3	.291
<p>כל עובדי המשרד כפופים לחובות סודיות מוגברות גם בשל היותם עובדי מדינה. כל מי שפועל מטעם המשרד, כמו הספק ועובדיו למשל, מחויב בסודיות לגבי כל מידע שיגיע אליו.</p>	<p>מסירת תלושי שכר ופרטים אודות עובדים- בכפוף לשמירה על סודיות של המשרד ו/או מי מטעמו.</p>	12.2	.292
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>יש לקבוע התראה מוקדמת בת 60 יום להפסקת עבודה עם ספק משנה וכי לא יחשב הפרת מצבת כח אדם של הספק במקרה שנתבקשה הפסקה ע"י המשרד.</p>	13	.293
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>יש להכפיף למלוא תנאי השיפוי המצטברים הכלולים בסעיף האחריות.</p>	14.2	.294
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>יש לקזז סכומים שאינם במחלוקת בלבד.</p>	14.3	.295
<p>הבקשה אינה מתקבלת. כאמור בסעיף ניתן לפעול עם גופים אחרים ככל שאין פגיעה בחובות הספק כלפי המשרד. ככל שהמשרד ייקבע שיש פגיעה במתן השירותים הספק לא יוכל להמשיך בכך.</p>	<p>נוסח הסעיף בעייתי, בעניין ניגוד עניינים, יש לקבוע במפורש כי: "מובהר כי אין באמור בהתקשרות נותן השירותים עם גופים נוספים למתן שירותים נוספים ו/או דומים כדי להוות ניגוד עניינים כאמור, יהיה היקפו אשר יהיה".</p>	16	.296
<p>הבקשות אינן מתקבלות.</p>	<p>סעיף 17.1- יש למחוק את המילים "לבדו" (יתכן אחריות משותפת עם קבלן משנה, עם המשרד וכו') מבוקש להגביל את האחריות לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד (למחוק את המילים "הפסק, אובדן" וכן את המילים "או עקיפה"). הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בזדון ו/או שאחריותו של אחר קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי המשרד ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין.</p>	17	.297





	<p>סעיף 17.2 -מבוקש להחיל על המשרד אחריות למעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו. הסעיף 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 או הפרת הוראה הסכמית, שכן בהיעדר הפרה כלשהי מצד הספק, אין מקום להטיל עליו אחריות.</p> <p>סעיף 17.3- יש להוסיף את תנאי השיפוי המצטברים הבאים: 1. השיפוי יהיה לפי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו. 2. דרישה ו/או טענה הובאה לידיעת המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 3. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור הספק ועל דעתו. 4. המשרד ישתף פעולה עם הספק בדבר ההגנה. 5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בכל מקרה תהיה אחריות הספק לשיפוי כפופה ל- תקרת שיפוי בסך השווה ל- 24 חודשים שקיבל בהם הספק תמורה לפי ההסכם. 6. דרישת השיפוי הועברה לספק בתוך תקופת הביטוח, דהיינו- 3 (שלוש) שנים בלבד".</p>		
<p>מובהר כי שיטות הדרכה או עבודה של הספק לא מהווים חלק מהתוצרים המבוקשים על ידי המשרד. בסעיף מוגדר כי "זכויות היוצרים בכל השירותים שיופקו למשרד כחלק מהסכם זה... יהיו שייכות למשרד". שיטות הדרכה ועבודה אינם כלולים בסעיף זה.</p>	<p>יש להחריג ולהוסיף סעיף שמהותו לשמור על זכויות קניין של שיטות עבודה של המציע, שיטות הדרכה וכיוצא בזה שהועברו למשרד במסגרת ההצעה אולם המציע עושה בהם שימוש גם ללקוחותיו האחרים.</p> <p>יש להכפיף לשמירה על סודיות לפי כל דין.</p>	19	.298
<p>כל מקרה יבחן.</p>	<p>יש לאפשר הסבות מסיבות מוצדקות כגון שינוי מבני.</p> <p>במקרה של הסבה מלאה שאושרה (כניסה בנעלי)- יש לפטור את הספק מאחריות שהרי יוצא מן התמונה.</p>	23	.299
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>יש לתת ארכה של 14 יום לתיקון הפרה לפני ביטול ההסכם (ולא לאלתר). יש לקבוע מס' ימים מוסכם לריפוי ולא להותיר פתוח.</p> <p>קיזוז רק כנגד אסמכתאות וסכומים שאינם במחלוקת.</p> <p>ביטול רק בעקבות הפרה יסודית שלא תוקנה במועד.</p> <p>סעיף 25.3- הנוסח לא ברור מהם "כל ההוצאות הישירות והעקיפות הנגרמות למשרד בשל אי מילוי"? יש להכפיף להוצאות ישירות בלבד, ועל נזקים מוחשיים בפועל.</p> <p>סעיף 25.3- חילוט ערבות רק על הפרה יסודית ולאחר מתן התראה בכתב בת 30 יום וככל שלא</p>	25	.300





	תוקן. יש לקבוע הוראות על השבת הערבות בתום ההסכם.		
אכן כן.	אנא הבהרתכם, האם מדובר על ההוצאות שיהיו למשרד עקב אי מילוי הוראות על ידי הספק?	25.3	.301
הבקשה אינה מתקבלת.	חילוט ערבות רק על הפרה יסודית ולאחר מתן התראה בכתב בת 30 יום וככל שלא תוקן. יש לקבוע הוראות על השבת הערבות בתום ההסכם. חילוט רק על סכום החוב ולא כל הערבות. אין קיזוז על סכומים שבמחלוקת ועל כן אין גם חילוט ערבות לצורך קיזוז. אין חילוט ערבות על הפרה ללא מתן ארכה לתיקונה.	26	.302
אין דרישה לתשלום מטעם הספק. המשרד כפוף לכל דין ולכללי מינהל תקין.	ביקורת תבוצע על חשבון המשרד. בכפוף לשמירת סודיות לפי כל דין.	30	.303
הבקשה מתקבלת ביחס לשכר נציגי השירות בלבד. ביחס להצמדת רכיב העובדים הסוציאליים המנגנון יתוקן כך שהתעריף יעודכן מדי שנה בהתאם לעדכון שכר עו"ס בכיר בטבלת השכר המשרדית המשמשת לעדכון תעריפים בהתקשרויות המשרד המשולמות על בסיס תעריף ובהתאם לעדכוני ועדת התעריפים. ככל שלספק ידוע על שינוי בהסכמים הקיבוציים הרלוונטיים במהלך השנה הוא יהיה רשאי לפנות למשרד לבדיקה אם קיים עדכון בטבלאות המשרדיות. מובהר כי בכל מקרה האחריות לפנייה בנוגע לעדכון התעריפים מוטלת על הספק בלבד ולא ישולם כל תשלום בדיעבד.	נבקש כי המחירים יוצמדו 70% לשכר המינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו-30% למדד, כמקובל בהסכמים בעבור פעילות עתירת כוח אדם במוקד שירות טלפוני. נבקש כי ההצמדה תתבצע בקרות השינוי בשכר המינימום.	נספח יט' 4 - נספח הצמדה	.304
ראו תשובה לשאלה 267 לעיל.	נבקש כי שיפוי יהיה כפוף למתן אפשרות להתגונן, מסירת כל המידע והמסמכים בקשר עם הליך כאמור מיד עם קבלתם ובכפוף לפס"ד שביצעו לא עוכב	14.2, עמוד 188	.305
בסיפא יוסף כדלקמן: "המשרד יודיע לספק מידית על אודות כל תביעה שיקבל, ישתף עמו פעולה ויאפשר לו להתגונן בהליך".	נבקש כי שיפוי יהיה כפוף למתן אפשרות להתגונן, מסירת כל המידע והמסמכים בקשר עם הליך כאמור מיד עם קבלתם ובכפוף לפס"ד שביצעו לא עוכב	17.3, עמוד 189	.306
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש לשנות את סעיף 17.1 במכרז, באופן הבא: למרות כל האמור בכל מקום אחר בהסכם זה ו/או במכרז, הספק יהיה אחראי לכל נזק ישיר שייגרם למי מעובדיו ו/או מי מטעמו ו/או למשרד ו/או מי מטעמו ו/או לצד ג' כלשהוא כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק ו/או מי מטעמו. הספק לא יהיה אחראי על כל נזק עקיף ו/או תוצאתי, ולא יפצה ו/או ישפה בגין נזק כאמור, לרבות אובדן רווחים. אחריות הספק על פי הסכם זה, תתמצה במצטבר לסך התמורה שקיבל הספק מהמשרד על פי הסכם זה במהלך 12 החודשים לפני מועד אירוע הנזק	17.1	.307





הבקשות נדחות	נבקש להסיר את המילים: "ולטובת מדינת ישראל- משרד הרווחה והביטחון החברתי". נבקש להחליף את המילים: "הביטוחים הכוללים במילים: "אישור ביטוח הכולל". נבקש להוסיף את המילים: "וזאת מבלי לגרוע מהוראות חוזר הפיקוח רשות שוק ההון". נבקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מהמצוין במילים: "היו כמפורט".	18.1	.308
הבקשות מתקבלות	נבקש להוסיף את המילים: "המועסקים על ידו" לאחר המילה: "עובדיו". נבקש להוסיף את המילים: "המבטח את חבות הספק על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או על פי חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם-1980". לאחר המילים: "בביטוח חבות מעבידים".	18.1.1.1	.309
הבקשות נדחות. אולם, מובהר כי עריכת הביטוח לתקופה ארוכה משנה בגבול האחריות שצוין לא תהווה הפרה של הוראות סעיף ביטוח זה.	נבקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך" במילים: "יעמוד על סך של". נבקש להסיר את המילה: "(שנה)".	18.1.1.2	.310
הבקשה נדחית	נבקש להסיר את המילים: "(כולל נזקי גרר)".	18.1.2.1	.311
הבקשות נדחות. ראה מענה לשאלה 308 לעיל.	נבקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ " למילים: "יעמוד על סך 500,000\$" נבקש להסיר את המילה: "(שנה)".	18.1.2.2	.312
אין שינוי בנוסח הסעיף, אולם מובהר כי עריכת ביטוח אחריות מקצועית במסגרת ביטוח משולב עם חבות מוצר מקובלת.	נבקש כי לאחר המילים: "ביטוח אחריות מקצועית" יתווספו המילים: "משולב ביטוח חבות מוצר".	18.1.3	.313
הבקשה נדחית	נבקש להסיר את המילים: "כולל גם מתן מענה ראשוני למקרים מורכבים הקשורים לאלימות, הזנת קטין חסר ישע וכיו"ב על ידי עובד/י סוציאלי בערוצי תקשורת שונים, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי".	18.1.3.2	.314
הבקשות נדחות. ראה מענה לשאלה 308 לעיל	נבקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ " למילים: "יעמוד על סך 500,000\$" נבקש להסיר את המילה: "(שנה)".	18.1.3.3	.315
הבקשה נדחית	נבקש להסיר את המילה: "לפחות" לפני המילים: "6 חודשים".	18.1.3.4	.316
הבקשה נדחית	נבקש להסיר את המילים: "וכל הפועלים מטעמו"	18.1.3.5	.317
מקובל כי הכיסוי לסייבר ובכלל זה לנזק לצד ג' ולצד א', יתאפשר במסגרת הרחבה בביטוח אחריות מקצועית (או פוליסה משולבת). ככל וכך נעשה, גבול האחריות המשולב יעמוד על סך של 3 מיליון ₪ למקרה ולתקופה וניתן כי הרחבת הסייבר תהיה בתת גבול אחריות של 2 מיליון ₪.	נבקש כי הדרישה לכיסוי סייבר עצמאי תוחלף להרחבת סייבר לנזק צד ג' במסגרת הפוליסה המשולבת לעיל.	18.1.4	.318
הבקשה הראשונה נדחית.	נבקש להחליף את המילים: "המבנה האתר בו יופעל המוקד, תכולתו, מערכותיו" במילים: "את הרכוש והציוד ו/או רכוש אשר יובא על ידו לאתר"	18.1.5	.319





<p>הבקשה להוספת המילים "למעט מלאי" – לאחר המילים "בערך כינון יבוא" מלאי בערך הנדרש עפ"י טופס הפוליסה" הבקשה להוספת המילים "על בסיס נזק ראשון" – מתקבלת. הבקשה להסרת המילה "מבנה" – נדחית.</p>	<p>נבקש להוסיף את המילים: "למעט מלאי" לאחר המילים: "בערך כינון". נבקש להוסיף את המילים: "על בסיס נזק ראשון" לאחר המילה: "פריצה". נבקש להסיר את המילה: "המבנה" לאחר המילים: "כחלופה הספק ידאג כי".</p>		
<p>הבקשה נדחית</p>	<p>נבקש לשנות את נוסח הסעיף לנוסח המפורט להלן: "מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו על ידי קבלן משנה מטעם נותן השירותים, מתחייב נותן השירותים לדאוג כי בידי קבלן המשנה פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים על פי הסכם זה".</p>	18.1.6	.320
<p>הבקשה נדחית</p>	<p>נבקש להחליף את המילים: "60 יום לפחות" במילים: "30 יום".</p>	18.1.7.2	.321
<p>2 הבקשות הראשונות נדחות הבקשה השלישית מתקבלת ובלבד שלאחר מילים אלו יתווסף המלל "אצל אותו מבטח"</p>	<p>נבקש להסיר את המילה: "כל" לפני המילה: "זכות". נבקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מהמקובל" במילה: "יהיו" נבקש להוסיף את המילים: "או נוסח אחר המקביל לו" לאחר המילה: "ביט".</p>	18.1.7.3	.322
<p>אין שינוי בסעיף הביטוח, אולם מובהר כי ביטול החריגים בפוליסה תוך ציון המלל שנרשם, מקובל.</p>	<p>נבקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים: " אך אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטחת וחובות המבטח על פי חוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981".</p>	18.1.7.8	.323
<p>הבקשות נדחות. אישור בפורמט אחיד נדרש להיות מופק על ידי המבטח בהתאם לפוליסות שנרכשו/ הותאמו לפי הוראות המכרז ולפי הוראות הרגולציה. לבקשת ספק שיזכה המשרד יוכל להעביר דוגמא של אישור ביטוח על מנת שהספק יוכל לוודא כי אכן המבטח כלל את כל המידע האפשרי שניתן להציג במסגרתו לפי הוראות הרגולציה לביטוחים שנמכרים לפי הוראות המכרז.</p>	<p>אנא צרפו נוסח לאישור ביטוח בהתאם להוראות חוזר המפקח רשות שוק ההון. נבקש להסיר את המילים: "לכל המאוחר שבועיים..." נבקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים: "וזאת בהתאם להוראות חוזר הפיקוח רשות שוק ההון".</p>	18.3	.324
<p>מוסכם כי בסיפא הסעיף יתווסף המלל: " מוסכם כי הספק יהיה רשאי לחוקק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו".</p>	<p>נבקש להסיר את הסעיף הנ"ל-אנו לא מעבירים פוליסות ביטוח, הפוליסות מכילות מידע חסוי ונתונים פיננסיים של החברה. יועבר אישור ביטוח חתום על ידי המבטחת כמפורט בסעיף 18.3 לעיל.</p>	18.4	.325
<p>הבקשות נדחות</p>	<p>נבקש להסיר את המילה: "כל" לפני המילה: "חובה" ולפני המילה: "אחריות". נבקש להסיר את המילים: " ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו</p>	18.5	.326





	לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך".		
הבקשות נדחות	נבקש להסיר את המילה: "כל" לפני המילה: "חובה" נבקש להסיר את המילים: "על פי דין ו". נבקש להסיר את המילה: "כל" לפני המילה: "זכות". נבקש להסיר את המילים: "כל פי כל דין ו".	18.6	.327
הבקשה נדחית	נבקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים: " אולם אי המצאת אישור ביטוח לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 14 ימי עסקים ממועד הבקשה להמצאת האישור".	18.7	.328
הבקשה נדחית	לאחר המילים: "מדינת ישראל" נבקש להוסיף את המילים: "בהתאם להרחבי השיפוי המפורטים להלן"	18.1	.329
הבקשה נדחית	נבקש לגרוע את המילים: "קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם"	18.1.1.4	.330
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים "קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו".	18.1.1.4	.331
הבקשה נדחית	נבקש להוסיף לאחר המילה: "שבשירותו", את המילים: "ככל שהספק נחשב מעבידים".	18.1.1.4, עמוד 189	.332
הבקשה נדחית	נבקש לגרוע את המילים: "הפועלים מטעמו"	18.1.2.5	.333
אין שינוי בנוסח הסעיף	נבקש להוסיף לאחר המילה: "מטעמו", את המילים: "בכפוף לסעיף אחריות צולבת".	18.1.2.5, עמוד 190	.334
מוסכם כי לאחר המילים "הפוליסה תכסה" יתווספו המילים "את חבות הספק על פי דין בגין"	נבקש להבהיר כי הכיסוי עבור הפועלים מטעם הספק הינו בגין אחריות הספק על פי דין בגין הפועלים מטעמו	18.1.3.2	.335
מקובל.	נבקש להוסיף את המילה: "מכוסה" לאחר המילים: "מקרה ביטוח"	18.1.3.4	.336
הבקשה נדחית	"מרמה ואי יושר עובדים"- נבקש לציין "10% מגבולות האחריות"	18.1.3.4	.337
הבקשה נדחית	"פגיעה בפרטיות"- נבקש לציין "10% מגבולות האחריות"	18.1.3.4	.338
אין שינוי בנוסח הסעיף. מובהר כי הספק רשאי לערוך את ההרחבה בתת גבול אחריות סביר שלא פוחת מסך של 200,000 ₪ למקרה ובמצטבר.	"אובדן מסמכים..."- נבקש לציין "10% מגבולות האחריות"	18.1.3.4	.339
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילה "לפחות"	18.1.3.4	.340
הבקשה נדחית	נבקש לגרוע את המילים: "הפועלים מטעמו"	18.1.3.5	.341
הבקשה נדחית. תשומת הלב למענה לשאלה 316 לעיל. ככל והספק הזוכה לא יאתר ביטוח העונה על הנדרש ובכפוף להוכחה לכשל שוק, עורך המכרז יבחן בכל תקופת ביטוח בנפרד האם להתעקש על סעיף 18.1.4.5.	נבקש לגרוע את הדרישה לביטוח סייבר. ככל והבקשה לא תתקבל נבקש להפחית את גבול האחריות לסך של 1 מיליון ₪ וכן לגרוע את הדרישה להרחב שיפוי לטובת המדינה מאחר וביטוח סייבר לא כולל הרחבי שיפוי	18.1.4	.342
אין שינוי בדרישות הביטוח, אולם מובהר כי הספק יהיה רשאי להציג את פוליסת הביטוח כהוכחה לעמידתו בדרישות הביטוח במכרז	ביטוח סייבר - נבקש לבטל את הדרישות ובמקום זה הספק יציג פוליסה כהוכחה לעריכת הביטוח. בהתאם, נבקש כי בסעיף 18.1.4.1 לאחר המילים "ביטוח חבות סייבר" ימחק המלל וכן נבקש מחיקת כל תתי הסעיפים בסעיף זה.	18.1.4	.343





הבקשה נדחית	נבקש כי הסעיף יימחק	18.1.4	.344
א. הבקשה נדחית ב. הבקשה מקובלת	א. נבקש למחוק את המילים: "את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל". ב. נבקש למחוק את המילה: "חבות" המופיעה לפני המילה: "סייבר".	18.1.4.1 עמוד 190	.345
אין שינוי בנוסח הסעיף.	נבקש למחוק את הסעיף. אינו רלוונטי לביטוח סייבר.	18.1.4.2 עמוד 190	.346
ראה מענה לשאלה 340 לעיל.	נבקש למחוק את הסעיף. אינו רלוונטי לביטוח סייבר.	18.1.4.5 עמוד 191	.347
הבקשה נדחית	נבקש לגרוע את הדרישה לביטוח המבנה וכן את הדרישה החלופית לכך שבעלי המבנה יבטחו אותו לרבות ויתור על זכות השיבוב. המבנה אינו בבעלות הספק ואין לו אפשרות לדרוש מבעלי המבנה אישורי ביטוח או ויתור על שיבוב לטובת גורמים אחרים	18.1.5	.348
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילה: "גניבה".	18.1.5 עמוד 191	.349
הבקשה נדחית	נבקש לגרוע את הדרישה לוודא כי ביטוחי קבלני המשנה יכללו הרחבי שיפוי וויתור על תחלוף לטובת המדינה. לא אפשרי בפועל לוודא זאת מול קבלנים קטנים ובכל מקרה הספק לוקח אחריות מול המדינה על קבלני המשנה הפועלים מטעמו	18.1.6	.350
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים " הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. לצורך כך, ייחשבו את מדינת ישראל – משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים כמבוטחים נוספים כולל (בכל הביטוחים – רכוש וחבויות) ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם, אולם וויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון."	18.1.6	.351
הבקשה נדחית	נבקש לגרוע את המילה: "סייבר"	18.1.7	.352
הבקשה נדחית	נבקש כי תמחק המילה "סייבר"	18.1.7	.353
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילה: "סייבר".	18.1.7 עמוד 191	.354
הבקשה נדחית	נבקש לגרוע את המילה: "לפחות"	18.1.7.2	.355
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים: "ע"י הצדדים", ולרשום במקומם את המילה: "הספק".	18.1.7.2 עמוד 191	.356
מקובל. לאחר מילים אלו יתווסף המלל "אצל אותו מבטח".	נבקש להוסיף את המילים: "ו/או כל נוסח מקביל"	18.1.7.7	.357
אין שינוי בסעיף הביטוח, אולם ביטול החריגים בפוליסה תוך ציון המלל שנרשם, מקובל.	נבקש להוסיף את המילים: "ואולם אין בכך בכדי לפגוע בזכויות המבטח על פי דין"	18.1.7.8	.358
הבקשה נדחית	נבקש כי בסיום הסעיף יתווספו המילים "אין בביטול החריג, כאמור, כדי לגרוע מזכויות המבטח ו/או מחובות המבוטח על פי דין".	18.1.7.8	.359





הבקשה נדחית	נבקש בסוף הסעיף להוסיף "ואולם אין בביטול כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבוטח על פי דין".	18.1.7.8	.360
הבקשה נדחית	נבקש למחוק לאחר המילה: "שקיים", את המילים: "כוונה ו/או". ולרשום במקומם את המילים: "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת השירותים".	18.1.7.8, עמוד 192	.361
הבקשה נדחית	נבקש להחליף את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" במילים: "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך תקופה נוספת של 3 שנים לאחר מועד תום ההסכם"	18.2	.362
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת". ולרשום במקומם את המילים: "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת השירותים".	18.2, עמוד 192	.363
הבקשה נדחית	נבקש לגרוע את המילה: "שבועיים" וכן את המילים: "על הספק ללמוד את דרישות אלו במקרי הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו כדי להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגות"	18.3	.364
הבקשה נדחית	נבקש להחליף המלל "לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח" במילים "בסמוך לתום תקופת הביטוח".	18.3	.365
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילים "לא יאוחר משבועיים לפני" ולהחליפן במילה "עם".	18.3	.366
הבקשה נדחית. מוסכם כי במקום המילים "ללא הסתייגות" יבואו המילים "כנדרש לעיל".	נבקש למחוק את המילים: "ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/הינו/ם אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגות".	18.3, עמוד 192	.367
הבקשה נדחית	נבקש לגרוע	18.4	.368
הבקשה נדחית	נבקש לבטל את הדרישה להציג העתקי הפוליסות ולהסתפק בהצגת טופס אישור קיום ביטוחים, חתום ע"י מבטחת הספק	18.4	.369
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים " ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה".	18.4	.370
א. הבקשה נדחית ב. הבקשה מתקבלת ג. הבקשה נדחית	א. נבקש למחוק את המילים: "בכל עת" המופיעות בשורה השנייה. ב. נבקש להוסיף לאחר המילה: "בחלקן", את המילים: "(למעט מידע מסחרי חסוי)". ג. נבקש למחוק את המילים: "ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת".	18.4, עמוד 192	.371
לא ברור איפה מבוקש להוסיף את המלל	מבוקש להוסיף "אישור עריכת הביטוח" בנוסח אישור ביטוח אחיד וזאת בהתאם לחוזר ביטוח 2019-1-6 "אישור קיום ביטוח" של רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון (המפקח על הביטוח).	18	.372





הבקשות נדחות	מבוקש להוסיף את המילים: "בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט להלן" לאחר המילים: "ולטובת מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי". מבוקש להחליף את המילה: "הנדרשים" במילה: "המפורטים". מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מה" במילים "יהיו כ".	18.1	.373
הבקשה מתקבלת	מבוקש להוסיף את המילים: "ע"פ פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם – 1980" לאחר המילים: "אחריותו החוקית".	18.1.1.1	.374
הבקשה נדחית	מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪" במילים: "בסך של 20,000,000 ₪".	18.1.1.2	.375
הבקשות נדחות	מבוקש להחליף את המילה: "ונטען" במילה: "ונקבע". מבוקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים: "היה והספק ייחשב למעבידם".	18.1.1.4	.376
הבקשות נדחות. ראה מענה לשאלה 308 לעיל.	מבוקש למחוק את המילה: "(שנה)". יוער כי תקופת הביטוח של הספק הינה שונה משנה. מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך- 2,000,000" במילים: "בסך של 2,000,000 ₪".	18.1.2.2	.377
הבקשה מתקבלת	מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "בקשר לשירותים נשוא הסכם זה".	18.1.2.3	.378
הבקשה נדחית	מבוקש להוסיף את המילים: "אחריותו בגין" לפני המילים: "הפועלים מטעמו". (כך שיופיע: "...ואחריותו בגין הפועלים מטעמו").	18.1.2.5	.379
הבקשה נדחית. ראה מענה לשאלה 333 לעיל.	מבוקש להוסיף את המילים: "על פי דין" אחרי המילה: "המקצועית".	18.1.3.1	.380
ראה מענה לשאלה 333 לעיל.	מבוקש להוסיף את המילים: "על פי דין" אחרי המילה: "המקצועית".	18.1.3.2	.381
אין שינוי בנוסח הסעיף. אולם מובהר כי הצגת אישור ביטוח נפרד על ידי העו"ס בגין אחריותו המקצועית, בנוסף להצגת אישור ביטוח אחריות מקצועית של הספק, הינה מקובלת.	לעניין עובד סוציאלי בלבד - מבוקש כי ביטוח אחריות מקצועית יוצג מטעם העובד הסוציאלי אשר יועסק כפריילנסר. יוער כי ביטוח אחריות מקצועית יוצג גם מטעם הזוכה אך לא בגין שירותי עובד סוציאלי.	18.1.3.2	.382
הבקשות נדחות. ראה מענה לשאלה 308 לעיל.	מבוקש למחוק את המילה: "(שנה)". יוער כי תקופת הביטוח של הספק הינה שונה משנה. מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪" במילים: "בסך של 2,000,000 ₪".	18.1.3.3	.383
הבקשה מתקבלת	בהרחבת אחריות צולבת: מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "אולם אחריותה הישירה של מדינת ישראל- משרד הרווחה והביטחון החברתי לא מכוסה".	18.1.3.4	.384
הבקשה למחיקת המילה "הארכת" – נדחית הבקשה להחלפת המילה "לפחות" – נדחית הבקשה להוספת המלל בסיפא מקובלת.	בהרחבה של תקופת הגילוי: מבוקש למחוק את המילה: "הארכת". מבוקש להחליף את המילה: "לפחות" במילה: "בת".	18.1.3.4	.385





	מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "בתנאי שאין כיסוי ביטוחי אחר לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה".		
הבקשה נדחית.	מבוקש להוסיף את המילים: "אחריותו בגין" לפני המילים: "וכל הפועלים מטעמו". (כך שיופיע: "...ואחריותו בגין כל הפועלים מטעמו").	18.1.3.5	.386
הבקשה נדחית	מבוקש למחוק את הסעיף במלואו (על כל תתי סעיפיו)	18.1.4	.387
ראה מענה לשאלה 316 לעיל.	בכותרת הסעיף: מבוקש להוסיף את המילה: "הרחבת" לפני המילה: "ביטוח" וכן להוסיף את המילים: "במסגרת ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר" לאחר המילה: "סייבר".	18.1.4	.388
הבקשה מתקבלת	מבוקש להוסיף את המילים: "בקשר לשירותים נשוא הסכם זה" לאחר המילה: "צולבת". מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "אולם אחריותה הישירה של מדינת ישראל- משרד הרווחה והביטחון החברתי לא מכוסה".	18.1.4.2	.389
אין שינוי בנוסח הסעיף. אולם מובהר כי אין התנגדות כי הרחבת תקופת הגילוי בפוליסה תכלול את המלל שהתבקש בגוף השאלה.	בהרחבה של תקופת הגילוי: מבוקש למחוק את המילה: "הארכת". מבוקש להחליף את המילה: "לפחות" במילה: "בת". מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "בתנאי שאין כיסוי ביטוחי אחר לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה".	18.1.4.2	.390
הבקשה נדחית	מבוקש למחוק את הסעיף במלואו.	18.1.4.3	.391
הבקשות נדחות. ראה מענה לשאלה 308 לעיל.	מבוקש למחוק את המילה: "(שנה)". יוער כי תקופת הביטוח של הספק הינה שונה משנה. מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך- 2,000,000 ש"ח במילים: "בסך של 2,000,000 ש"ח".	18.1.4.4	.392
הבקשה נדחית	מבוקש להוסיף את המילים: "אחריותו בגין" לפני המילים: "והפועלים מטעמו". (כך שיופיע: "...ואחריותו בגין הפועלים מטעמו").	18.1.4.5	.393
א. הבקשה נדחית. ב. הבקשה מקובלת	א. מבוקש להוסיף את המילים: "(למעט מלאי על בסיס ערך שיפוי)" לאחר המילה: "כינון". ב. מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "על בסיס נזק ראשון".	18.1.5	.394
הבקשה נדחית	מבוקש למחוק את המילה: "סייבר".	18.1.7	.395
הבקשה נדחית	מבוקש להחליף את המספר מ-60 יום ל-30 יום	18.1.7.2	.396
מקובל	מבוקש להוסיף את המילה: "דלעיל" לאחר המילה: "הפוליסות".	18.1.7.4	.397
מקובל	מבוקש להוסיף את המילה: "דלעיל" לאחר המילה: "ופוליסה".	18.1.7.5	.398
הבקשה נדחית	מבוקש כי לאחר המילים "משרד הרווחה והביטחון החברה" ייכתב "בכפוף להרחבי היפוי שלהלן".	18.1	.399
ראה מענה לשאלה 333 לעיל	מבוקש כי: א. בס"ק 18.1.3.1 לאחר המילים "אחריותו המקצועית" ייכתב "על פי דין".	18.1.3	.400





	ב. בס"ק 18.1.3.2 לאחר המילים "חובה מקצועית" יכתב "חוקית". ג. למען הסר ספק יש להבהיר כי החבות המבוטחת בביטוח אחריות מקצועית היא חבות על פי דין בלבד וכל חבות רחבה מכך אינה מבוטחת תחת הביטוח כאמור.		
הבקשה נדחית. תשומת לה המציע לשאלות מציעים אחרים ביחס לסעיפים אלו.	מבוקש כי: א. סעיף 8.1.4.2 יימחק. כידוע לעורך המכרז, פוליסות סייבר – ככלל – אינן כוללות סעיף אחריות צולבת. ב. 18.1.4.5 יימחק. כידוע לעורך המכרז, פוליסות סייבר – ככלל – אינן כוללות הרחבי שיפוי.	18.1.4	401
אין שינוי בסעיף הביטוח, אולם ביטול החריגים בפוליסה תוך ציון המלל שנרשם, מקובל.	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם מובהר כי אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבטח או זכויות המבוטח על פי דין".	18.1.7.8	402
הבקשה נדחית	מבוקש כי המילים "וכל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן יכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת תביעה לתקופה נוספת של 36 חודשים".	18.2	403
הבקשה נדחית.	מבוקש כי המילים "לכל המאוחר שבועיים" תמחקנה.	18.3	404
ראה מענה לשאלה 323 לעיל.	מבוקש כי לאחר המילים "מיד עם קבלת הדרישה" יכתב "מוסכם כי מפוליסות הביטוח כאמור יימחק כל מידע עסקי ו/או מסחרי שאינו קשור לפעילות הספק על פי הסכם זה".	18.4	405
ראו תשובה לשאלה 328 לעיל.	מבוקש כי בסיפא יכתב "אולם אי הצגת אישור ביטוח תוך 10 ימי עסקים מהחידוש לא תהווה הפרה יסודית של ההסכם ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה רצף ביטוחי".	18.7	406
ראה מענה לשאלה 316 לעיל	מבוקש להחליף את המילים: "וביטוח סייבר" במילים: "והרחבת סייבר כלפי צד שלישי בביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר".	18.1.7.7	407
אין שינוי בסעיף הביטוח, אולם ביטול החריגים בפוליסה תוך ציון המלל שנרשם, מקובל.	מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "אולם לא יהיה בביטול כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח ו/או חובות המבוטח עפ"י כל דין".	18.1.7.8	408
הבקשה נדחית.	מבוקש להחליף את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" במילים: "ולעניין ביטוחים על בסיס הגשת התביעה למשך 3 שנים נוספות לאחר סיום מתן השירותים על פי ההסכם".	18.2	409
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "לכל המאוחר".	18.3	410
ראה מענה לשאלה 404 לעיל.	מבוקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים: "על אף האמור, אי העברת אישורי ביטוח בגין חידוש הביטוחים במועד, לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימי עסקים ממועד הבקשה להמצאת אישורי ביטוח כאמור".	18.7	411



נספח 1 – טבלת SLA כמותי

גובה פרס/קנס	סכום סטיות חודשי	מדרגה
בנוסף בסכום 2000 ₪	0-1	1
0	2-3	2
קנס בסכום 1000 ₪	4-6	3
קנס בסכום 1500 ₪	7-9	4
קנס בסכום 2000 ₪	מעל ל-9 ימי חריגה	5



נספח 2 – נתונים 2019-2021

נתוני מענה 2019

כמות שיחות יוצאות	זמן מצטבר שיחה (נכנס+ יוצא)	זמן שיחה ממוצע	אורך שיחה ממוצע	זמן המתנה ממוצע לנטישה	אחוז ננטשות לאחר 61 שניות	כמות ננטשות לאחר 61 שניות	אחוז ננטשות לאחר 41 שניות	כמות ננטשות לאחר 41 שניות	אחוז שיחות שנענו לאחר 150 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 90 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 90 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 60 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 60 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 40 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 40 שניות	זמן המתנה ממוצע למענה (זמן ההמתנה של שיחות שנענו)	כמות שיחות נענות	סיכום חודשי
1283	309:27:25	01:22	01:34	00:13	0.05	101	0.03	67	1%	98%	10670	97%	10528	95%	10318	00:12	10865	ינואר
814	276:51:25	01:22	01:25	00:12	0.04	77	0.02	44	1%	99%	10933	98%	10822	96%	10626	00:11	11077	פברואר
586	268:20:57	01:33	01:20	00:14	0.05	114	0.04	88	1%	98%	11145	96%	10921	93%	10649	00:13	11410	מרץ
884	246:43:24	01:44	01:22	00:31	0.12	341	0.05	146	2%	95%	9309	92%	9030	89%	8702	00:21	9809	אפריל
441	267:01:32	01:33	01:19	00:17	0.06	134	0.03	77	1%	98%	11465	96%	11216	94%	10956	00:13	11706	מאי
1097	267:30:49	01:16	01:16	00:21	0.07	176	0.04	89	1%	98%	11520	96%	11278	93%	10967	00:13	11760	יוני
567	275:56:06	01:42	01:13	00:17	0.06	147	0.04	84	1%	98%	12464	96%	12233	94%	11948	00:13	12770	יולי
455	256:36:45	01:30	01:16	00:16	0.06	153	0.03	81	1%	97%	11281	96%	11065	93%	10807	00:13	11573	אוגוסט
2208	368:03:25	01:13	01:39	00:27	0.13	410	0.06	195	4%	91%	11068	87%	10552	83%	10031	00:28	12099	ספטמבר
301	189:44:53	01:31	01:17	00:14	0.05	83	0.04	59	1%	98%	8326	96%	8176	94%	7995	00:12	8519	אוקטובר
605	260:01:41	01:49	01:27	00:14	0.06	109	0.03	65	1%	97%	9737	96%	9549	93%	9300	00:14	9994	נובמבר
760	258:53:05	01:25	01:19	00:13	0.05	102	0.03	74	1%	98%	10799	96%	10612	94%	10355	00:13	11040	דצמבר

תאריך עדכון:
10/02/2022

דו"ח שאלות ותשובות
מכרז מספר 159/2021



נתוני מענה 2020

כמות שיחות יוצאות	זמן מצטבר (נכנס+ יוצא) שיחה	זמן שיחה יוצאת ממוצע	אורך שיחה ממוצע	זמן המתנה ממוצע לנטישה	אחוז ננטשות לאחר 61 שניות	כמות ננטשות לאחר 61 שניות	אחוז ננטשות לאחר 41 שניות	כמות ננטשות לאחר 41 שניות	אחוז שנענו לאחר שיחות 150 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 90 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 90 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 60 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 60 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 40 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 40 שניות	זמן המתנה ממוצע למענה (זמן ההמתנה של שיחות שנענו)	כמות שיחות נענות	סיכום חודשי
496	254:36:50	01:42	01:19	00:16	0.07	151	0.03	69	1%	97%	10657	94%	10332	91%	9979	00:16	10987	ינואר
245	240:30:14	01:40	01:20	00:21	0.11	225	0.05	102	1%	95%	9897	90%	9425	86%	8943	00:20	10455	פברואר
1462	922:59:12	02:17	02:38	01:27	0.42	3690	0.1	909	37%	52%	10379	45%	8982	40%	7866	02:46	19869	מרץ
2442	1062:46:03	02:06	02:56	00:43	0.25	2161	0.11	948	15%	71%	14390	61%	12349	53%	10747	01:11	20148	אפריל
2965	905:46:19	01:48	03:03	00:38	0.21	767	0.08	279	6%	87%	14128	81%	13186	76%	12348	00:37	16214	מאי
1584	597:26:34	01:51	02:24	00:27	0.14	296	0.06	138	2%	94%	13041	90%	12450	86%	11855	00:22	13813	יוני
1631	528:12:22	01:13	02:19	00:34	0.18	363	0.08	155	3%	93%	12085	89%	11527	85%	10980	00:24	12947	יולי
1051	420:19:50	01:32	02:04	00:35	0.18	303	0.07	110	2%	93%	10782	88%	10180	83%	9565	00:24	11536	אוגוסט
728	467:13:39	02:26	02:10	00:50	0.29	645	0.12	262	10%	78%	9519	69%	8366	61%	7391	00:55	12165	ספטמבר
1653	892:09:22	02:04	02:38	01:05	0.37	3364	0.18	1631	26%	57%	10843	45%	8675	37%	7005	01:48	19188	אוקטובר
1179	884:00:14	02:23	02:26	00:55	0.32	2732	0.18	1506	17%	64%	13245	50%	10450	39%	8170	01:21	20747	נובמבר
1664	627:08:04	01:49	02:28	00:51	0.28	973	0.14	483	11%	77%	10811	67%	9450	59%	8293	00:59	14122	דצמבר

תאריך עדכון:
10/02/2022

דו"ח שאלות ותשובות
מכרז מספר 159/2021



נתוני מענה 2021

כמות שיחות יוצאות	זמן מצטבר (נכנס+ יוצא) שיחה	זמן שיחה יוצאת ממוצע	אורך שיחה ממוצע	זמן המתנה ממוצע לנטישה	אחוז ננטשות לאחר 61 שניות	כמות ננטשות לאחר 61 שניות	אחוז ננטשות לאחר 41 שניות	כמות ננטשות לאחר 41 שניות	אחוז שיחות שנענו לאחר 150 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 90 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 90 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 60 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 60 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 40 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 40 שניות	זמן המתנה ממוצע למענה (זמן ההמתנה של שיחות שנענו)	כמות שיחות נענות	סיכום חודשי
850	452:19:11	02:23	02:10	00:34	0.18	301	0.1	163	4%	89%	10396	83%	9674	77%	8894	00:33	11621	ינואר
1081	367:31:36	02:22	02:16	00:43	0.23	399	0.11	189	6%	84%	7261	75%	6554	67%	5786	00:44	8695	פברואר
800	368:16:12	02:20	02:17	00:44	0.24	347	0.1	145	5%	86%	7646	78%	6962	71%	6296	00:39	8920	מרץ
622	330:43:53	02:41	02:10	00:39	0.22	296	0.1	134	5%	88%	7400	80%	6743	73%	6127	00:36	8442	אפריל
969	341:56:08	02:01	02:15	00:40	0.22	266	0.11	133	4%	90%	7498	84%	6989	78%	6458	00:31	8326	מאי
1156	341:58:17	01:59	02:08	00:27	0.14	148	0.09	95	2%	93%	8064	87%	7579	81%	7057	00:26	8669	יוני
832	299:10:39	02:14	01:58	00:32	0.19	247	0.09	113	3%	90%	7427	83%	6886	77%	6350	00:30	8250	יולי
1180	381:20:54	03:08	02:10	00:45	0.24	391	0.13	207	8%	82%	7403	73%	6553	64%	5788	00:49	9032	אוגוסט
790	225:09:27	02:30	02:21	00:50	0.26	257	0.11	108	7%	85%	4235	78%	3872	71%	3522	00:45	4979	ספטמבר
1008	292:11:42	02:02	02:03	00:38	0.22	243	0.12	132	5%	87%	6656	79%	6043	71%	5465	00:38	7682	אוקטובר
963	275:38:05	01:57	02:03	00:37	0.22	261	0.1	117	5%	88%	6448	81%	5912	74%	5384	00:36	7291	נובמבר
658	269:58:00	02:33	02:08	00:41	0.24	272	0.1	111	6%	87%	5966	80%	5519	74%	5089	00:38	6871	דצמבר



התפלגות שעתית של השיחות לחודש מרץ 2021:

התפלגות	כמות	שעה
0%	14	00:00-00:59
0%	46	01:00-01:59
0%	16	02:00-02:59
0%	41	03:00-03:59
1%	62	04:00-04:59
1%	82	05:00-05:49
1%	95	06:00-06:59
2%	170	07:00-07:59
6%	633	08:00-08:59
10%	1132	09:00-09:59
12%	1261	10:00-10:59
11%	1241	11:00-11:59
11%	1152	12:00-12:59
9%	993	13:00-13:59
8%	906	14:00-14:59
7%	757	15:00-15:59
5%	589	16:00-16:59
4%	456	17:00-17:59
3%	312	18:00-18:59
2%	257	19:00-19:59
2%	270	20:00-20:59
2%	198	21:00-21:59
1%	147	22:00-22:59
0%	3	23:00-23:59
100%	10,833	סה"כ

התפלגות שעתית של השיחות לחודש מאי 2021:

התפלגות	כמות	שעה
1%	76	00:00-00:59
1%	64	01:00-01:59
0%	31	02:00-02:59
0%	46	03:00-03:59
0%	26	04:00-04:59
0%	28	05:00-05:49
1%	55	06:00-06:59
1%	121	07:00-07:59
6%	602	08:00-08:59
10%	989	09:00-09:59
10%	1037	10:00-10:59
11%	1098	11:00-11:59
10%	1046	12:00-12:59
10%	988	13:00-13:59
9%	879	14:00-14:59
7%	730	15:00-15:59
5%	509	16:00-16:59
4%	444	17:00-17:59
3%	339	18:00-18:59
3%	254	19:00-19:59
2%	210	20:00-20:59
2%	198	21:00-21:59
1%	138	22:00-22:59
1%	134	23:00-23:59
100%	10,042	סה"כ



את מיפרט המכרז המעודכן, ניתן לראות באתר מינהל הרכש הממשלתי, תחת הלשונית "מכרזים".
יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע ואותו יש להגיש חתום עם ההצעה.

ועדת המכרזים מאשרת את נוסח התשובות כמפורט מעלה:

עו"ד רון אשכנזי – נציג היועצת
המשפטית

עד נבט – נציגת חשבות המשרד

נטלי ליאון, יו"ר הוועדה

הריני להצהיר כי קיבלתי את טופס שאלות תשובות והמפרט המתוקן לידיי:

תפקיד	שם המציע	תאריך
עוסק מורשה/מספר זהות/מלכ"ר	חתימה וחותמת	נציג/ה המציע המוסמך/ת
כתובת דואר אלקטרוני-Email	טלפון נוסף/נייד	פקס

