

רח' בנק ישראל 5 בנין ג'נרי A
 ת.ד. 867 ירושלים
 טלפון: 02 - 6663050
 פקס: 02 - 6663055

י"ג תשרי תשע"ח
 03 אוקטובר 2017

**תשובות לשאלות הבהרה - מכרז מס' 17/17 הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה
 טלפוני מאויש**

תשובה	שאלה	סעיף	מס'
<p>נושאים נוספים ושירותים נוספים הינם היינו הך הכוונה היא לפעילות הדומה במהותה לפעולות הנדרשות במסגרת המכרז (מענה אנושי לשיחה נכנסת) כאשר היא נמשכת זמן דומה לפעילות הקיימת. ככל שפעילות נוספת משכה יהיה שונה ממשך השיחות הקיימות כמפורט בתשובה 4 יחול ההסדר המופיע שם. יובהר כי בתקופה הקרובה (לאחר הגשת ההצעות למכרז) בכוונת המשרד לפתוח מידע נוסף בפני הטלפנים שאיננו מופיע בפניהם היום ואשר יאפשר שירותים נוספים המסווגים תחת הפעולות הקיימות במכרז: מתן מידע כללי/מתן מידע פרטני/סימון בקשה/הזנת פרטי תשלום¹</p>	<p>"נושאים נוספים" – נבקש להבהיר מהו מנגנון התמורה של פעילות זו, בהינתן שהיקף הפעילות, מורכבותה ובעיקר – משך השיחה הנדרש לפעילות זו אינם ידועים בשלב זה.</p> <p>מובהר, כי אין זה סביר שהתמורה לפעילות שאינה ידועה תהא זהה לתמורה המוצעת על ידנו בעבור השירות המבוקש במכרז.</p> <p>נבקש להגדיר מנגנון התאמת תמורה לפי משך זמן שיחה של "הנושאים הנוספים".</p>	1.2	1.

¹ **הצגת מידע בנושא נהג חדש**

הצגת מידע לגבי תאריך סיום מלווה על מנת שהנציג ידע מתי צפוי להישלח רישיון קבוע;

בדיקות רפואיות לקשיש

הצגת סטטוס הטיפול בבקשה: עבר לרופא, הופנה למכון הרפואי, נדרשים מסמכים נוספים ועוד.

משלוח רישיון נהיגה זמני ללא תשלום

הצגת מידע בנושא חסימת חידוש רישיון רכב

הצגת מידע לגבי סיבת חסימת החידוש לרישיון רכב, כגון: ריקול, מרכז לגביית קנסות

הצגת מידע בנושא מניעת העברת בעלות

במקרים בהם יש מניעה לבצע העברת בעלות על רכב יוצג לנציג הקוד המסמל את הסיבה לכך.

תגי נכה – אישור סטטוס – התקבל/עבר לרופא

	האם הכוונה ל"שירותים נוספים"? ראו שאלה בנושא זה להלן.		
חברת טלאול קונטקט סנטר נותנת את השירותים.	נבקש לדעת מיהו הקבלן הנוכחי. נבקש לקיים סיור במוקד הנוכחי.	1.7	.2
ראה תשובה לשאלה 1 ו-4	"שירותים נוספים" – נבקש להבהיר למה הכוונה? והאם הכוונה ל"נושאים נוספים"? נבקש להבהיר מהו מנגנון התמורה של פעילות זו, בהינתן שהיקף הפעילות, מורכבותה ובעיקר – משך השיחה הנדרש לפעילות זו אינם ידועים בשלב זה. מובהר, כי אין זה סביר שהתמורה לפעילות שאינה ידועה תהא זהה לתמורה המוצעת על ידנו בעבור השירות המבוקש במכרז. נבקש להגדיר מנגנון התאמת תמורה לפי משך זמן שיחה של "השירותים הנוספים". נבקש הרחבה לאמור בנספחים ג' ו-ד' – מהו משך השיחה הממוצע לפעילות השירותים הנוספים? מהם ההיקפים של כל אחד מהשירותים הנוספים? מהם תהליכי העבודה הנדרשים?	1.9	.3
מקובל ומותנה בכך שלא יוכנס שירות לביצוע בפועל בטרם קביעה האם הוא מצוי במתחם 15% (למעלה ולמטה) או לא ובמידה שלא, לא יכנס השירות החדש בטרם ייקבע התעריף המעודכן בתיאום מול החברה באישור ועדת המכרזים.	היות ולא ניתן להעריך בשלב זה את השפעת השירותים הנוספים על משך השיחה, ועל מנת למזער את הסיכון, נבקש שבמקרה שבו משך השיחה (של השירות הנוסף) יעלה על סך של 15% מממוצע משך שיחה סטנדרטית במוקד, הצדדים יידונו בתעריף מעודכן לשירות הנוסף.	1.9	.4
ראו מענה לשאלה 4	נבקש להוסיף כי במקרה	1.9	.5

	בו מוסיפים שירות חדש אשר דורש משך הכשרה ארוך או שיחות ארוכות יותר מהשיחות הקיימות במוקד, הספק יתוגמל על כך בהתאמה		
פעילות משמע עמדות שניתן בהם שירות בפועל (לחידוד המענה נבהיר כי המילה פעילות מנוקדת בחולם ולא בשורוק)	תנאי הסף דורש "גודל מרכז... בנציגי שירות ופעילות". מה הכוונה "פעילות"? נבקש להסיר את המילה "פעילות"	3.3.3	.6
בהצהרת המציע בנספח י"א. הבקשה נדחית.	מערכת C.C – נבקש להבהיר כיצד נדרש להוכיח עמידה בתנאי סף זה. נבקש להוסיף כי הניסיון הנדרש הינו לתקופת של 5 שנים.	3.5	.7
בעשור האחרון לא הופסקו השירותים בשל שביתות. במידה ותהיה השבתה של שירותי המרכז הטלפוני בעקבות שביתה במשרד התחבורה, ישונה מנגנון הקנסות הקבוע במכרז כך שבשלושה ימי העסקים הראשונים לאחר חזרת המרכז הטלפוני לפעילות, ייקבעו הקנסות בהתאם למוצע הקנסות בימים מקבילים בחודש שקדם למועד השביתה. (אם שלושת הימים הראשונים לחזרה לפעילות היו בימים שני, שלישי ורביעי, יילקחו בחשבון ממוצע קנסות שנגבו בפועל בימים שני, שלישי ורביעי בחודש הקלנדרי שקדם למועד החזרה לפעילות).	נבקש להבהיר כי במקרה של שביתות/השבתות יש לפצות את הספק. לא ייתכן מצב בו מוקד הספק יהיה ערוך עם כל האמצעים וכח האדם הנדרש לביצוע הפעילות, ובשל סיבה שאינה תלויה בו אלא במשרד, לא יכנסו שיחות והספק לא יהיה זכאי לתמורה [התמורה היא פונקציה של מספר השיחות]. לא יתכן שבצד ההוצאות הספק מוסיף להיות מחוייב לשאת בכל העלויות כסדרן, ואילו בצד ההכנסות ימנע ממנו להרוויח. ההיגיון העסקי וההגינות הבסיסית, מחייבים קביעת מנגנון פיצוי מתאים על מנת שלא לפגוע בספק בעטיו של אירוע שלא תלוי בו שנגרם 'באשמת' המשרד. יודגש כי על המנגנון האמור לכלול גם התייחסות לגידול בעומסים שיגרם בתום האירוע עקב ריבוי פניות.	סעיף 6.2 (רשום משום מה כסעיף 7.2 תחת סעיף 6 בעמ' 11)	.8
ראו מענה לשאלה מס' 8	נבקש לקבל אומדן שעות למקרים של שביתות והשבתות בשנים הקודמות.	7.2	.9

<p>ההתראה המוקדמת תהיה בת 60 יום</p>	<p>במידה ונדרשת הגדלת שיחות מ 120 ל 180 שיחות בו זמנית, נבקשכם לשנות את ההודעה המוקדמת ל 90 יום, הדרישה כרוכה בגיוס נציגים חדשים</p>	<p>7.2.2</p>	<p>.10</p>
<p>127 שניות לא כולל זמן תיעוד או Wrap up. קיים רישום כמויות מינוריות של מקרים בהם לא ניתן מענה (המוערך בתקופות שיא בכמות של 2000 שיחות לחודש), המועבר להמשך טיפול האגף הרלוונטי במשרד.</p>	<p>נבקש להבהיר האם נתון של 127 שניות הינו כולל זמן תיעוד או Wrap up?</p>	<p>7.3.3.1</p>	<p>.11</p>
<p>מדובר בשינויים מקומיים ולכן בהסתכלות על תקופת התקשרות מלאה, ממוצע אורך השיחה נמוך יותר ולדעת המשרד, 127 שניות משקף נכונה את משך זמן השיחה הממוצעת</p>	<p>לאור מספר שינויים והשפעות שחלו בחודשים האחרונים, אורך השיחה עלה משמעותית וכבר לא עומד על 127 שניות בממוצע. נבקש לעדכן את הנתון</p>	<p>7.3.3.1</p>	<p>.12</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. לדעת המשרד ככל שהספק יקצה מספר מספיק של מוקדנים הוא יכול לעמוד ברמת השירות הנדרשת ללא קנסות.</p>	<p>ברצוננו להסב את תשומת לבכם שממוצע של 21 שיחות בשעה אינו מאפשר עמידה ביעדי הזמינות הנדרשים במכרז ולכן גורר באופן הכרחי קנסות גבוהים מאוד. כספק המפעיל את המוקד כיום אנו יכולים להעיד כי בחודשים בהם ישנו ממוצע כזה, ישנם קנסות גבוהים ביותר. על כן נבקש לתקן את ממוצע השיחות לשעה לממוצע אפשרי לביצוע גם בהתייחס לאורכי השיחות שעלו וגם בהתייחס ליעדי הזמינות הנדרשים ללא קנסות</p>	<p>7.3.3.1</p>	<p>.13</p>
<p>הבקשה נדחית</p> <p>הקריטריונים לשיחה כפולה הם :</p> <p>1. במידה ובאותו יום נרשם במערכות משרד התחבורה שאילתה/פנייה בנושא רישוי רכב כאשר המרווח בין הפניות היו מעל 30 דקות, כי אז השיחה השנייה תחשב שיחה כפולה.</p> <p>2. במידה ובאותו יום נרשם במערכות משרד התחבורה שאילתה בנושא רישיון נהיגה כאשר המרווח בין הפניות היו מעל 30 דקות כי אז השיחה השנייה תחשב שיחה כפולה.</p> <p>כמות השיחות הכפולות עומדת על בין 1200-</p>	<p>מאחר והמרכז מספק שירותים שחלקם מתועד במערכות המשרד וחלקם אינו מתועד (פניות בנושא מידע כללי) - הרי שהקבלן הזוכה אינו מסוגל לאבחן מקרים בהם אזרח פונה למרכז יותר מפעם אחת במהלך יממה אחת (סעיף 7.3.4.1).</p> <p>זאת ועוד - ייתכנו מקרים בהם אזרח פונה אל המרכז מספר פעמים ביום נושאים שונים (16.3.3.5). אי לכך - מתבקש שינוי</p>	<p>7.3.4 וגם 16.3.3.5</p>	<p>.14</p>

<p>ל2000 שיחות בחודש החל מינואר 2016 כמפורט להלן :</p>			<p>באופן החיוב - כך שיבוסס על דוחות המופקים מרשם השיחות בלבד, אשר כוללים פירוט של שיחות נענות.</p>																																																																				
<p>שיחות כפולות</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2017</th> <th>כפל רישיון נהיגה</th> <th>כפל רישיון רכב</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>אוגוסט</td> <td>1,778</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>יולי</td> <td>2,008</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>יוני</td> <td>1,887</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>מאי</td> <td>1,762</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>אפריל</td> <td>1,412</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>מרץ</td> <td>2,021</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>פברואר</td> <td>1,468</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>ינואר</td> <td>1,557</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>כפל רישיון נהיגה</td> <td>כפל רישיון רכב</td> </tr> <tr> <td>דצמבר</td> <td>1,314</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>נובמבר</td> <td>1,593</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>אוקטובר</td> <td>1,221</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>ספטמבר</td> <td>1,837</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>אוגוסט</td> <td>2,103</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>יולי</td> <td>1,559</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>יוני</td> <td>1,638</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>מאי</td> <td>2,141</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>אפריל</td> <td>1,728</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>מרץ</td> <td>1,987</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>פברואר</td> <td>1,615</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>ינואר</td> <td>1,497</td> <td>19</td> </tr> </tbody> </table>						2017	כפל רישיון נהיגה	כפל רישיון רכב	אוגוסט	1,778	9	יולי	2,008	14	יוני	1,887	18	מאי	1,762	10	אפריל	1,412	13	מרץ	2,021	19	פברואר	1,468	7	ינואר	1,557	13	2016	כפל רישיון נהיגה	כפל רישיון רכב	דצמבר	1,314	16	נובמבר	1,593	10	אוקטובר	1,221	8	ספטמבר	1,837	16	אוגוסט	2,103	8	יולי	1,559	24	יוני	1,638	19	מאי	2,141	21	אפריל	1,728	11	מרץ	1,987	22	פברואר	1,615	18	ינואר	1,497	19
2017	כפל רישיון נהיגה	כפל רישיון רכב																																																																					
אוגוסט	1,778	9																																																																					
יולי	2,008	14																																																																					
יוני	1,887	18																																																																					
מאי	1,762	10																																																																					
אפריל	1,412	13																																																																					
מרץ	2,021	19																																																																					
פברואר	1,468	7																																																																					
ינואר	1,557	13																																																																					
2016	כפל רישיון נהיגה	כפל רישיון רכב																																																																					
דצמבר	1,314	16																																																																					
נובמבר	1,593	10																																																																					
אוקטובר	1,221	8																																																																					
ספטמבר	1,837	16																																																																					
אוגוסט	2,103	8																																																																					
יולי	1,559	24																																																																					
יוני	1,638	19																																																																					
מאי	2,141	21																																																																					
אפריל	1,728	11																																																																					
מרץ	1,987	22																																																																					
פברואר	1,615	18																																																																					
ינואר	1,497	19																																																																					
<p>נבקש לבחון מחדש את הנושא. ישנם מקרים בהם הלקוח פונה בשנית כיוון שלא היו לו נתונים</p>	7.3.4.1	15.																																																																					
<p>אין שינוי בכפוף לאמור בתשובה לשאלה 14.</p>																																																																							

	<p>מסוימים או שמבקש מידע נוסף או שהסיבה לפנייה הכפולה אינה תלויה בנציג השירות או בספק ולא ברור למה הספק לא אמור לקבל תשלום נוסף בגין השיחה הנוספת.</p>		
ראה תשובה לשאלה 14 .	<p>מהו אחוז השיחות המתייחס למופע של אזרח אחד במהלך יממה? בנוסף לקבל נבקש לקבל הערכה למספר הפניות החוזרות ללקוח באותו יום? כמו כן, נבקש להבהיר האם פניה נוספת בנושא אחר נחשבת כשיחה לתשלום?</p>	7.3.4.1	16.
לא.	<p>האם כחלק מהטיפול באזרחים נדרש הספק הזוכה גם לבצע שיחות יוצאות אל אזרחים (המשך טיפול בעקבות בירורים וכדומה)? אם כן - כיצד יתוגמל הספק הזוכה בגין שיחות יוצאות?</p>	8	17.
הבקשה מתקבלת .	<p>אישור רו"ח או עו"ד בדבר דוחות מקוריים. מאחר וגם עו"ד וגם רו"ח אינם יכולים לאשר כי הדוחות הם מקוריים (אינם נוכחים בעת הפקת הדוחות, ואינם בעלי יכולת הבחנה האם מדובר בדוחות מקוריים לאחר שאלה כבר הופקו) נבקש לשנות את הדרישה. אנו מציעים לעשות שימוש בתצהיר הספק בו הוא מתחייב כי הדוחות הופקו מרשם השיחות. תצהיר זה ייחתם באופן חד פעמי על ידי מורשי חתימה של הספק ויאומת על ידי עורך דין או רו"ח אשר יאשרו כי המצהיר חתם בנוכחותם וכי הוא בעל זכויות חתימה אצל הספק.</p>	9.3	18.
הבקשה נדחית. האפשרות נדרשת לצרכי בקרה על המוקד.	<p>נבקש להסיר את הדרישה לגישה למערכת R.T.M</p>	9.7.2.1.3	19.

	מבחוץ.		
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע פרמטרים מדידים וידועים מראש לסקר שביעות הרצון. לא יתכן שעל פי מסקנות שיוסקו, ללא כל אמת מידה או פרמטר ידוע ומדיד וכנושא 'פתוח' לחלוטין, יחוייב הספק בביצוע פעולות מתקנות על חשבוננו, פעולות שעלולות לעלות הרבה כסף, ולא יתכן שבמידה ותוצאות הסקר יהיו "נמוכות באופן משמעותי" [נמוכות ממה?] יהיה ניתן להביא את ההתקשרות לידי סיום.	10.2.3	20.
מקובל.	נבקש להוסיף חידוד שפעולות מתקנות ידרשו מהספק רק בנושאים אשר באופן ישיר באחריותו כמו למשל רמת השירות של נציגי השירות ולא במקרים כגון ערוצי השירות, תהליכי העבודה במשרד לטיפול בפניות וכל דבר אחר אשר באחריותו של המשרד	10.2.3	21.
ככל שהביטול במהלך 6 החודשים הראשונים להפעלה נובע מאי עמידת הספק בדרישות המכרז לא יינתן תשלום עבור עלות ההקמה, ככל שביטול ההתקשרות יעשה מסיבות של מדיניות משרדית (ביטול התקשרות באופן זה לא נעשה עד היום בפועל), יקבל הספק פיצוי לאחר מו"מ שיתנהל בין הצדדים בכפוף להוכחת עלויות ההקמה.	נבקש כי במידה והמשרד יחליט על ביטול ההתקשרות לפני סיום 6 חודשי הפעלה ראשונים – יקבל הספק הזוכה תשלום עבור עלות ההקמה. נדגיש כי הספק הזוכה נושא בעלות ההקמה תחת ההנחה שיספק שירותים למשך 24 חודשים לפחות.	11.2	22.
המשרד ערוך לספק את ההדרכה באופן מיידי לאנשי המפתח כמוסבר בסעיף 11.6.3 (השאלה הופיעה בטעות 11.6.1). עדה	"עד תום התארגנות יעמיד המשרד הדרכה מקצועית לאנשי המפתח וזה יהווה בסיס להדרכת נציגים" - נבקש להבהיר כי ההדרכה תיעשה בלא פחות מ-30 יום בכדי לעמוד בלוח.	11.6.1	23.
מדובר בסעיף סיום התקשרות מטעמי נוחות. במקרה וסעיף זה ימומש ישלם המשרד עבור השירותים שניתנו עד סיום ההתקשרות, וככל שמדובר בחצי שנה הראשונה להפעלה תשולם	נבקש לדעת באילו נסיבות המשרד רשאי לסיים התקשרות תוך 60 יום, וכן מהו מנגנון הפיצוי במקרה	11.8	24.

<p>עלות ההקמה כמפורט בשאלה 22 לעיל.</p>	<p>זה. פיצוי נדרש בעיקר במצב בו הספק השקיע הון רב במהלך ההקמה והיערכות למענה, אך טרם חלפה תקופת התקשרות מינימלית שתאפשר החזר השקעה.</p>		
<p>מנהל הפרויקט לפי סעיף 12.1.6.1.1. נדרש להיות ייעודי לפרויקט מצויין במפורש ש: " מנהל הפרויקט לא יעסוק בכל עיסוק אחר בין אם עבור המציע ובין אם עבור צד שלישי כלשהו במשך כל תקופת ההתקשרות. :</p>	<p>הרכב כל האדם המוצג בסעיף זה כולל אך ורק מנהל פרויקט שאינו ייעודי לפרויקט, אחמ"ש ונציגי שירות. בפועל לטובת הפעלת המוקד נדרשות בנוסף לכך גם הפונקציות הבאות במשרות מלאות: מנהל/ת מוקד ייעודי/ת למוקד, רכז/ת הדרכה ייעודי/ת למוקד, מנהלי צוותים במפתח של לפחות 1: 20.</p>	12.1	25
<p>נוסח הסעיף נותר בעינו</p>	<p>הדרישה להחתים כל אחד ואחד מן הנציגים על תצהיר בדבר היעדר הרשעות פליליות מאומת על ידי עורך דין אחת לשנה הינה דרישה מכבידה ולא מקובלת. נבקש להסתפק בהצהרת הספק בעניין זה.</p>	12.1.5.1	26
<p>היקף ההדרכה הנדרש לכל שירות נוסף דומה, להיקף ההדרכה הנדרש השירותים הקיימים</p>	<p>הדרכות של שירותים נוספים – הדרכות הקמה ושימור כ"א לצורך הפעילות המפורטת בשירותים הקיימים מגולמת בתעריף שיחה. לצורך תמחור של מערכי הדרכה אופציונליים, לשירותים נוספים, עלינו לדעת מראש מהו משך ההדרכה הנדרש ובאיזה היקפים. לפיכך, נבקש לדעת נתונים אלו. מה על הספק לקחת בחשבון לצורך תמחור וגילום בתעריף השיחה?</p>	12.2.5.2	27
<p>להלן התפלגות השיחות בחודש יולי 2017 שנתקבלה ממפעיל המוקד: - שיחות בעברית 162,000 - שיחות בערבית 1930 - שיחות ברוסית 1006 התפלגות דומה משתקפת גם בחודשים אחרים בשנת 2017.</p>	<p>שפות – נבקש לקבל התפלגות שיחות לפי שפות.</p>	12.2.8	28

29.	12.2.8.4	נבקש לקבל הודעה בת 30 ימים מראש על מנת להיערך כיאות לפרסום. קליטה והכשרה של עובדים לצורך מענה לגידול הצפוי עקב הפרסום אורכת זמן.	נוסח הסעיף נותר בעינו
30.	12.2.8.4	לצורך היערכות כ"א מקצועי למענה להיקפי פעילות מוגברים נבקש לקבל הודעה 21 יום מראש.	נוסח הסעיף נותר בעינו
31.	12.2.14	נבקש להסיר את המשפט החל מהמילים: "במקרה של הפרה יסודית" ועד הסוף. לא ברור מדוע שולבה הוראה זו תחת סעיף 12. האם הכוונה להפרה יסודית שבוצעה על ידי עובד הספק? מבלי לגרוע מן האמור נבקש כי בכל מקום שמוקנית למשרד זכות להביא הסכם זה לידי סיום עקב הפרתו היסודית מצד הספק, זכות הסיום האמורה מותנית בכך שהמשרד נתן לספק הודעה בת 7 ימי עבודה לפחות מראש ובכתב על ההפרה האמורה ועל כוונתו להביא את ההסכם לידי סיום, והספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך פרק זמן זה.	המילים "במקרה של הפרה יסודית של ההסכם יהיה רשאי המשרד על פי שיקול דעתו הסופי והבלעדי להביא את ההסכם לידי סיומו ולחלט את הערבות הנדרשת לפי סעיף 41 לעיל", תועברנה לסוף סעיף 43.3 כך שיאמר בו: "ה"משרד" יפעיל מערכת בקרה על פעילות המציע לאורך כל תקופת הפעילות, החל משלב התכנון ועד גמר כל ההתחייבויות הנובעות מההתקשרות בין שני הצדדים במקרה של הפרה יסודית של ההסכם יהיה רשאי המשרד על פי שיקול דעתו הסופי והבלעדי להביא את ההסכם לידי סיומו ולחלט את הערבות הנדרשת לפי סעיף 41 לעיל"
32.	13.1.6	נדרשת עמדת מפקח של המשרד - האם יישב באופן קבוע במוקד?	נדרשת עמדת מפקח קבועה, שתאויש לפי צרכי המשרד.
33.	14.2.2.3.2	נבקש להבין מה המשמעות של המעבר למערכת החדשה?	אופציה 2 המופיעה בסעיף זה אינה רלוונטית והפעילות מתבצעת בהתאם לאמור בסעיף 14.2.2.3.1
34.	14.5.7	דרישת הסעיף הינה ליכולות call back, call proxy וחייגן. להבנתנו את המכרז אין שיחות יוצאות ולכן לא ברור מה הדרישה. במידה ויש דרישה להפעלת יכולות אלה, נבקש הבהרה כיצד ישולם לספק בגין ביצוע	המערכת צריכה לכלול תכונות אלה נכון להיום אין בכוונת המשרד להפעיל את השירותים אלא ככל שיחוייב לכך מכח הדין במידה וכך ינוהל מו"מ על בסיס העלויות שיציג הספק אך בכל מקרה לא יעלה על מחיר מקסימום לשיחה נכנסת כפי שקבוע במכרז.

	פעילות שיחות יוצאות		
במקרה של נפילת המערכת וככל שיוכיח הספק כי כתוצאה מכך נגרמה חריגה בהיקף רמת השירות הנדרשת יחויב הספק בקנסות בהתאם לחיובי הקנסות במועדים המקבילים בחודש הקודם .	במקרה של נפילת מערכת המשרד אשר לא מאפשרת העברת שיחות למוקד - מה התגמול שיבוצע לספק במקרה כזה? מה היקף התקלות מהסוג הזה? כמו כן, מניסיונו בהפעלת המוקד לאחר תקלה כזו יש עומס שיחות גדול מאוד ולכן לא סביר לקנוס את הספק לפחות 24 שעות לאחר תקלה כזאת	15.3.2	.35
במקרה של השבתה יזומה של מערכות משרד יועבר דיווח לספק. במקרים אלו יוחרג מנגנון הקנסות.	סעיף זה מבהיר כי לא יהיה כל פיצוי לספק. נבקש לכל הפחות שבמקרה כזה לא יופעל מנגנון הקנסות על הספק גם לאורך ההשבתה וגם מספר ימים לאחריה (למשך זמן המתאים באופן יחסי למשך ההשבתה)	15.3.5	.36
ראה תשובה לשאלה 1 ו-4 . בהקשר לביצוע תשלומים ראה סעיף 8.4 .	מובהר, כי אין זה סביר שהתמורה לפעילות שאינה ידועה תהא זהה לתמורה המוצעת על ידנו בעבור השירות המבוקש במכרז. נבקש להגדיר מנגנון התאמת תמורה לפי משך זמן שיחה של "השירותים הנוספים". נבקש הרחבה לאמור בנספחים ג' ו-ד' – מהו משך השיחה הממוצע לפעילות השירותים הנוספים? מהם ההיקפים של כל אחד מהשירותים הנוספים? מהם תהליכי העבודה הנדרשים? נבקש להבהיר מה הכוונה " <u>והן לביצוע התשלומים</u> ". במה מדובר? מה משך שיחת תשלומים? ומה היקפי הפעילות? האם שיחת תשלומים הינה חלק מהפעילות הקיימת היום?	16.3.2	.37
המוקד לא נדרש לבצע המשך טיפול בשיחות. המשך טיפול יבוצע ע"י עובדי המשרד.	האם הספק נדרש לטפל בטיפולי המשך בשיחות מסוימות? בשיחות מנהל?	16.3.3.4	.38

	נבקש להבין במה נדרש הספק לטפל ואם כן, מה הכמויות ומה אורכי הטיפול		
ראה תשובה לשאלה 14.	נבקש להבין באיזה אופן מבוצעת בדיקה לגבי פניות חוזרות? מה ההיקף החודשי הקיים כיום? האם בכוונת המשרד לשלב במוקד מערכת CRM (שלא קיימת כיום) באמצעותה יהיה ניתן למדוד פניות חוזרות באותו נושא?	16.3.3.5	.39
ראה תשובה לשאלה 14	ראה שאלה הנוגעת לסעיף 7.3.4 לעיל	16.3.3.5	.40
נוסח הסעיף נותר בעינו	מנגנון בונוס/פיצוי – נבקש להחריג 12 ימים בשנה. גידור מודל בונוס/פיצוי - נבקש להחריג סופי שבוע, חגים, שעות קצה, תקלות טכנולוגיות שבשליטת הלקוח במידה ואלו מערכות שלו.	16.4	.41
נוסח הסעיף נותר בעינו	מהיכרותנו את הפעילות, המשרד נוהג לצאת לקמפיינים מפעם לפעם מבלי הודיע לספק על כך מבעוד מועד, דבר היוצר עומס במוקד, וגורר קנסות. נבקש לבטל את מנגנון הקנסות בתקופה בה המשרד יצא בקמפיין ולא הודיע על כך	16.4.7	.42
ראה תשובה לשאלה 8 ו- 35	במידה וקיימים עומסים במוקד הנובעים מגורמים שאינם תלויים בספק, כגון: שביתה במשרד הרישוי, תקלות טכניות הנובעות מהמשרד וכו', נבקש לבטל קנסות	16.4.7	.43
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע במפורש שכל אחד מן האירועים המפורטים להלן יוחרג ולא יובא בחשבון בהפעלת / מימוש מנגנוני הפיצויים	16.4.7	.44

	<p>המוסכמים :</p> <p>1. אירועים חריגים מתוכננים מראש כגון רפורמה ממשלתית כלשהי שגורמת לעלייה בכמות השיחות הנכנסות ו/או לעלייה במשך השיחה הממוצע.</p> <p>2. אירועים חריגים שאינם צפויים מראש כגון אירוע ביטחוני ו/או התראה ביטחונית שגורמים לתופעות דומות.</p> <p>3. אירועי כח עליון כגון פיגוע, שריפה, פעולות איבה, רעידת אדמה, הצפות, שלגים, שביתה או השבתה, שיטפונות וכיוב'. 4. אירועים אחרים שאינם בשליטת הספק. לא יתכן שעקב גידול בלתי צפוי בפעילות שאינו תלוי בספק אלא בגורמים אקסוגניים שאינם בשליטתו, יהיה הספק כפוף למשטר של קנסות ופיצויים.</p>		
<p>האמור בסעיף 16.9.2.1 יוצמד לשיעור השינוי בשכר המינימום במשך וישתנה במועדי השינוי. האמור בסעיפים 16.9.2.3 - 16.9.2.5 יחול רק על האמור בסעיף 16.9.2.2. וההתייחסות לשכר המינימום בסעיפים 16.9.2.3 עד 16.9.2.5.</p>	<p>בחודש דצמבר 2017 צפויה התייקרות משמעותית נוספת בשכר המינימום, ע"פ סעיפי ההצמדה, מדד הבסיס החדש יהיה מדד חודש 12/2017, המשמעות היא שרק מאותו מועד ואילך תבוצע הצמדה אחת לחצי שנה, ז"א שהספק ישחק כתוצאה מההצמדה שתבוצע ב 2017. נבקשכם שבמצב שכזה מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות ולא ביום בו המדד עבר את 4%.</p>	16.9.2	45.
<p>ראה תשובה לשאלה 45.</p>	<p>נבקש להבהיר כי מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד הגשת ההצעה. אין שום הגיון לקבוע את מדד הבסיס למדד הידוע בתום</p>	16.9.1.3 ו- 16.9.2	46.

	18 חודשים ממועד הגשת ההצעה. חשיפת הספק לעלית מדד המחירים לצרכן ולעליה בשכר הממוצע במשק, במשך שנה ומחצה על חשבונו בלבד, עלולה לשחוק את רווחיות הספק ואף להפוך את הפרוייקט להפסדי. זאת ללא שום הצדקה, שכן הספק נושא בתוצאות של עליית מדד המחירים לצרכן ועליה בשכר הממוצע במשק החל מהיום הראשון. ברי כי המשרד אינו מעוניין בגרימת הפסדים לספק ועל כן יש להחיל את מנגנון ההצמדה החל ממועד הגשת ההצעה.		
מקובל	נבקש להבהיר כי מבלי לגרוע מקניינו המלא של המשרד בכלל החומרים כמפורט בסעיף זה, לספק תהיה זכות שימוש בלתי מוגבלת בחומרים שפותחו על ידו אשר אינם ייעודיים עבור המשרד [כדוגמת מודולים טכנולוגיים לניהול שירותים וכיוצא באלה].	20.1	.47
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי מידע סודי לא יכלול (1) מידע שהיה בידיעת הספק לפני תחילתו של ההסכם, (2) מידע שהפך לנחלת הכלל שלא באשמת הספק, (3) מידע שהגיע לספק מצד שלישי שלא תוך הפרת חובת סודיות, ו- (4) מידע שגילויו נדרש על ידי רשות מוסמכת על פי דין.	22	.48
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש להסתפק בהצהרת הספק בהקשר זה. ראה ההנמקה המפורטת בשאלה הנוגעת לסעיף 12.1.5.1 לעיל.	23.4	.49
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע כי חובת הפיצוי של הספק תחול רק בכפוף לכך שהמשרד יודיע לספק על כל טענה תביעה	27.2 ו- 27.3	.50

	או דרישה המצדיקה את חובת השיפוי, יאפשר לו להתגונן מפניהן לרבות ניהול משא ומתן לפשרה, ישתף עימו פעולה בהתגוננות, ולא יתפשר או יכיר בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב.		
ניתן להגיש בפורמט PDF בלבד. אין לצרף את ההצעה הכספית.	המכרז ונספחיו הם בפורמט PDF. נבקש על כן להגיש את הצעתנו על נספחיה על גבי המדיה המגנטית בפורמט PDF. לחילופין, במידה והמשרד מבקש לקבלם בפורמט WORD, נבקש להעביר לספק את כל נספחי המכרז בפורמט WORD כדי שניתן יהיה לעמוד בהוראה זה. בנוסף נבקש את הבהרתכם האם להעלות על גבי המדיה המגנטית גם את ההצעה הכספית.	33.2	51.
הבקשה מתקבלת .	נבקש להסיר את המשפט: "עם זאת רשאי המשרד לבחור בחלק מההצעה" עד הסוף. ההצעה מוגשת כמקשה אחת. לא ניתן לתמחר את ההצעה אם יבחרו רק חלקים ממנה ולא ניתן להגיש הצעה מושכלת בנסיבות כאלה.	33.10	52.
האמור בסעיף 34.2.2 ברכיבים 3.1 עד 3.3 ישונה כדלהלן: 3.1 – 2 פרויקטים – 5 נקודות 3.2 – 3 פרויקטים – 10 נקודות 3.3 – 4 ומעלה 15 נקודות	מס"ד 3 בטבלה: א. ניקוד מנהל הפרויקט מבוסס על תנאי הסף 3.4.3. ב. הניקוד המקסימלי ניתן עבור 7 פרויקטים ומעלה. ג. על פי תנאי הסף - לא יכול להתקיים בכלל מצב של ניהול 7 מרכזים!! סעיף 3.4.3.2 מגדיר כי הניהול בוצע בתקופה שהחלה החל מ- 1.1.2013. ובסעיף 3.4.3.3 נדרש כי הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות. השילוב של שני הסעיפים מאפשר במקרה	טבלת משקלות ותבחינים סעיף 34.2	53.

	<p>המקסימלי - ניהול של 4 מוקדים. ובכלל – מצב בו מנהל "מדלג" בין 7 מוקדים בתקופה קצרה מ- 5 שנים אינו מצביע על התנהלות תקינה של חברה אשר זהו תחום התמחותה. אנו מניחים כי אף לקוח אינו מעוניין בתחלופה אינטנסיבית של עובדים במוקד שלו - לא כל שכן כאשר מדובר במנהל המוקד. נבקש לשנות את מדרג הניקוד בסעיף זה.</p>		
נוסח הסעיף נותר בעינו	<p>נבקש להקטין את סכום הערבות ל- 50,000 ₪ [במקום 200,000 ₪]. אין כל פרופורציה בין הנזקים שעלולים להיגרם למשרד כתוצאה מאי עמידה בהוראות המכרז [ודוק – לא מדובר בהפרת חוזה שאז חלה ערבות הביצוע] על ידי הספק, וכל עלות מיותרת תגרום להתייקרות מחירי המכרז ללא כל צורך.</p>	40.2	.54
נוסח הסעיף נותר בעינו, חלוט ערבות יעשה ע"פ כללי המשפט המנהלי	<p>נבקש כי המשרד יתן לספק התראה בת 7 ימים מראש ובכתב על כוונתו לחלט את ערבות המכרז, ויחלט רק במקרה והספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך פרק זמן זה.</p>	40.8	.55
<p>אין לקוחות מרכזיים משרד התחבורה לא מאפשר קבלת שירות שלא נעשה באופן אישי. יש שיחות שעוברות להמשך טיפול המשרד, על פי רשימה של לקוחות שמעביר המוקד ברמה יומית. כמות הפניות המועברות ביום עד 50. מצ"ב מידע לגבי נתוני השיחות הננטשות לחודשים אפריל עד יולי 2017 בנספח 1 צ</p>	<p>נבקש לדעת האם קיימים לקוחות מרכזיים שעשויים לפנות עבור מספר לקוחות? בנוסף לכך, נבקש לדעת האם קיימות שיחות המועברות להמשך טיפול? אם כן מה ההיקף שלהן? כמו כן, נבקש לדעת מהו זמן ההמתנה הממוצע לנטישה של הלקוח?</p>	נספח א'	.56
מצורף לשאלות הבהרה נספח 1 - דוחות המופקים ממערכת של הספק המפעיל את	<p>נבקש לקבל התפלגות של</p>	נספח א'	.57

			שיחות ברמת שעה.	המוקד כיום. הנספח כולל התפלגות שיחות ברמת שעה.
58.	נספח א'	בנספח קיימים נתונים של שיחות נכנסות. נבקש לקבל אומדן לכמות הפניות. כמו כן נבקש לקבל התפלגות זמני המתנה.	מצורף לשאלות הבהרה נספח 1 - דוחות המופקים ממערכת של הספק המפעיל את המוקד כיום. הנספח כולל נתונים של שיחות נכנסות ושיחות נענות. יצוין כי המספרים המצויינים בנספח א' למכרז הם שיחות לתשלום ולא כלל השיחות שהתקבלו למוקד. להלן זמן ההמתנה הממוצע לחודשים ינואר 17-יולי 17, כפי שהתקבלו מהספק המפעיל את המוקד כיום: ינואר-09: 03 פברואר -02: 51 מרץ – 02: 16 אפריל – 02: 30 מאי – 03: 07 יוני – 02: 27 יולי – 02: 51 יש לשים לב שמדובר בממוצע בלבד, ולצורך המענה ועמידה ברמת השירות, מנגנון הקנסות מופעל על כל השיחות עבור כל שיחה לגופה, כך שאין חשיבות לממוצע זמן ההמתנה.	
59.	נספח א'	א. נבקש לקבל את התפלגות השיחות עפ"י ימות השבוע. ב. נבקש לקבל את התפלגות מופעי השיחות עפ"י אינטרוולים שעתיים ועפ"י ימות השבוע ג. נבקש הבהרה לסיבות לגידול החריג בשיעור השיחות בשנת 2016 לעומת שנת 2015. ד. נבקש לקבל את שיעור השיחות החוזרות למוקד לאורך התקופה המדוברת ועפ"י חודשים (2014-2016). ה. נבקש לקבל נתוני היקף שיחות לשנת 2017 – ינואר עד יולי. ו. במידה ובמוקד מופעלים סקילים שונים - נבקש לקבל אורכי שיחה ממוצעים לכל סקיל, וכן את התפלגות הפניות בין הסקילים השונים.	א. מצורף לשאלות הבהרה נספח 1 - דוחות המופקים ממערכת של הספק המפעיל את המוקד כיום. הנספח כולל את מרבית הנתונים המבוקשים. ב. מצורף לשאלות הבהרה נספח 1 - דוחות המופקים ממערכת של הספק המפעיל את המוקד כיום. הנספח כולל את מרבית הנתונים המבוקשים. ג. במהלך שנת 2016 היו מספר גורמים שיתכן והביאו לעלייה בכמות הפניות בהן עיכוב בקבלת דואר מהמשרד לאזרחים (למשל רישיונות נהיגה), וסגירת משרדי רישוי מרכזיים בשל ריבוי פניות נפתחו קווי תקשורת נוספים שאפשרה הגדלה של כמות השיחות הנכנסות. ד. ראה תשובה לשאלה 14. ה. מצורף לשאלות הבהרה נספח 1 - דוחות המופקים ממערכת של הספק המפעיל את המוקד כיום. הנספח כולל את מרבית הנתונים המבוקשים. ו. לא רלוונטי.	

		<p>ז. האם הנתונים המוצגים בעמודת "כמות שיחות נכנסות" כוללים גם שירות במענה אוטומטי? אם כן – נבקש להפריד בין שיחות נענות במענה אנושי לבין שיחות במענה אוטומטי.</p>	<p>ז. כמות שיחות נענות כוללות שיחות שנענו במוקד האנושי ולא כוללות שיחות שנענו במענה האוטומטי.</p>
60.	נספח א'	<p>האם קיימת בידי האגף הערכה ביחס להיקף הפניות למרכז, לאחר יישום הרפורמה המתוכננת בתחום הרישוי? האם היקף הפניה למוקד יעלה/ירד?</p>	<p>אין בידי המשרד נתונים המבוקשים.</p>
61.	נספח א	<p>יתכן ונפלה טעות במספרים המפורטים בנספח כיוון שהיקף השיחות הנכנסות בפועל למוקד גבוה משמעותית מההיקפים המפורטים. נבקש לתקן</p>	<p>מצורף לשאלות הבהרה נספח 1 - דוחות המופקים ממערכת של הספק המפעיל את המוקד כיום. הנספח כולל את מרבית הנתונים המבוקשים. יצוין כי המספרים המצוינים בנספח א' למכרז הם שיחות לתשלום ולא כלל השיחות שהתקבלו למוקד.</p>
62.	נספח ב'	<p>נבקש לדעת האם נדרשים תהליכי BO- ניהול מסמכים, בקשות למשרד רישוי? האם יש תהליכי מעקב? המשך טיפול/חזרה ללקוח? במידה וכן נבקש לדעת מה משך שיחה יוצאת והאם משך השיחה היוצאת יאריך את משך השיחה המוצע שהוצג?</p> <p>בנוסף לכך, נבקש לדעת מה ההיקפים והערכת זמן הנדרש לעבודת בק אופיס.</p> <p>נבקש להבהיר שהתמורה היא כמו שיחה נכנסת.</p>	<p>אין כל תהליכי BO במוקד.</p>
63.	נספח ד'	<p>א. אנו מבינים כי בהקשה על 1 בנתב השיחות של המשרד, השיחה מועברת ישירות אל מוקד ה"ספק הזוכה" וכי אין תווך נוסף בדרך (אותו מלבן בו רשום "שירות במענה אנושי"). נודה על הבהרתכם - האם כך? נבקש כי תבהירו</p>	<p>א. כיום נתב השיחות נמצא בבזק והקשה על 1 מעבירה את השיחה למוקד של הספק. ב. מובהר בזאת שהמשרד אחראי על הפעלה ותחזוקה של נתב השיחות. ג. לא מתוכנן בשלב זה פיתוח שירותים במענה האוטומטי.</p>

	<p>שנתב השיחות של המשרד יתוחזק (כולל פיתוחים עתידיים – אם יהיו כאלה) על ידי המשרד.</p> <p>ג. האם מתוכנן פיתוח נוסף של שירותים במענה אוטומטי – כך שהשקתו בהמשך תצמצם את היקפי השיחות המטופלות במענה אנושי? אם כן אנו מבקשים כי המשרד יספק הערכותיו בנושא.</p>		
מצי"ב נספח 2 – נוסח מעודכן של אישור רו"ח על מחזור כספי	<p>נבקש לשנות את נוסח סעיף ד' לנספח כך שיתאים לתנאי הסף המצויינים בסעיף 3.7. דהיינו, במקום לציין סכום המחזור הכספי הכולל, יצוין כי המחזור הכספי לא יפחת מסכום של 5 מיליון ש"ח (לא כולל מע"מ) לכל אחת מהשנים 2014-2016.</p>	נספח יב' סעיף ד'	64.
מקובל	<p>נבקש כי אישור רו"ח לגבי כמות הנציגים וותק הנציגים יינתן בהתאם להצהרת ההנהלה תואמת שתצורף.</p> <p>כמו כן, נבקש כי האישור יודפס על נייר לוגו של משרד רואי חשבון כמקובל.</p>	נספח יג'	65.
הנוסח נותר בעינו	<p>נבקש להוסיף את המלל " דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק, עד למועד תוקף הערבות שכתובתו..."</p>	נספח ט"ז ערבות	66.
הנוסח נותר בעינו	<p>נבקש לשנות את המילים: "מתאריך דרישתכם הראשונה" למילים: "מתאריך קבלת דרישתכם בכתב בסניפינו".</p> <p>כמו כן, נבקש להוסיף לאחר המילים "דרישתכם בכתב" את המילים: "אין הכוונה לדרישה</p>	נספח ט"ז ערבות	67.

	שהתקבלה באמצעות פקסימיליה, דוא"ל, מברק וכדומה".		
68.	נספח ט"ז	<p>א. נבקש להקטין את סכום הערבות ל- 50,000 ₪ מהטעמים המפורטים בשאלה הנוגעת לסעיף 40.2 לעיל.</p> <p>ב. חסרה כתובת משרד התחבורה. אנא שלבו.</p> <p>ג. נבקש להוסיף את המילים "או הסבה" לאחר המילה "להעברה".</p> <p>ד. נבקש להבהיר כי הערבות לא ניתנת להגשה באמצעות פקסימיליה או דוא"ל אלא במסירה פיזית לסניף הבנק / חברת הביטוח.</p>	<p>א. הבקשה נדחית</p> <p>ב. התוסף - ראה נספח 4 למסמך זה.</p> <p>ג. הנוסח נותר בעינו</p> <p>ד. הנוסח נותר בעינו</p>
69.	נספח יז' התחייבות לעריכת ביטוחים שורת ה"לכבוד"	יש להוסיף כתובת למשלוח דואר	ראה נוסח ביטוחים חדש המצורף כנספח 4
70.	נספח יז' התחייבות לעריכת ביטוחים שורת פתיחה	לפני המילים "בקשר להקמה" יש להוסיף "בין היתר".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.
71.	נספח יז' התחייבות לעריכת ביטוחים ביטוח אחריות כלפי צד שלישי	לאחר המילים "אחריותו החוקית" יש להוסיף "של הקבלן".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.
72.	נספח יז' התחייבות לעריכת ביטוחים ביטוח אחריות	<p>סעיף א</p> <ul style="list-style-type: none"> יש למחוק את המילה "כל". יש למחוק את המילה "וכל" ולהחליפה במילה "ובגין" 	<p>סעיף א'</p> <p>1. מחיקת המילה "כל" לפני המילה "נוק" – הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>2. בנוסח המעודכן של נספח הביטוח מצוינות המילים "ובגין כל הפועלים מטעמו"</p>

<p>3. בנוסח המעודכן של נספח הביטוח מופיעה המילה "בהקשר" ולא "בהתאם".</p> <p>סעיף ג'</p> <p>1. בנוסח המעודכן של נספח הביטוח מצוין כבר המשפט "אבדן מסמכים לרבות אבדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח". יחד עם זאת, באישור ביטוח חתום בלבד ניתן להוסיף את המילה "מכוסה" בסוף הסעיף.</p> <p>2. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p>	<ul style="list-style-type: none"> יש להחליף את המילה "בהתאם" למילה "בקשר". <p>סעיף ג</p> <ul style="list-style-type: none"> לאחר המילה "השימוש" יש להוסיף "עקב מקרה ביטוח מכוסה". יש למחוק את המילה "לפחות". 	<p>מקצועית</p>	
<p>סעיף 1 – בנוסח המעודכן של נספח הביטוח מופיע כבר הסעיף המבוקש.</p> <p>סעיף 2 –</p> <p>1. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>2. הבקשה נדחית.</p>	<p>סעיף 1 - יש להוסיף בסוף הסעיף "בכפוף להרחבי השיפוי שלעיל".</p> <p>סעיף 2</p> <ul style="list-style-type: none"> יש להחליף את המילה "צמצום" במילים "שינוי לרעה". יש למחוק את המילים "60 יום לפחות" ולהחליפן במילים "30 יום". 	<p>נספח יז' התחייבות לעריכת ביטוחים כללי</p>	<p>73.</p>
<p>נוסח הנספח נותר בעינו</p>	<p>נבקש כי מידע סודי לא יכלול (1) מידע שהיה בידעת הספק לפני תחילתו של ההסכם, (2) מידע שהפך לנחלת הכלל שלא באשמת הספק, (3) מידע שהגיע לספק מצד שלישי שלא תוך הפרת חובת סודיות, ו- (4) מידע שגילויו נדרש על ידי רשות מוסמכת על פי דין.</p>	<p>נספח י"ט</p>	<p>74.</p>
<p>נוסח הסעיף נותר בעינו ראה תשובה לשאלה 22</p>	<p>נבקש להבהיר כי במידה והמשרד יחליט על צמצום היקף השירותים בלמעלה מ- 20% ביחס להיקפי הפעילות הנקובים במכרז, יהיה צורך להתאים את התמורה. התמורה תותאם בהסכמה בין הצדדים באופן שישמור, ככל הניתן, על רווחיות הפרוייקט בהינתן אי צמצום. לחילופין יש לקבוע כי במקרה של צמצום כאמור יחול מנגנון</p>	<p>3.2 נספח כ"א: דוגמת חוזה</p>	<p>75.</p>

	<p>של פיצוי הספק בעטיין של השקעות שהשקיע עבור המכרז. הצעת הספק בנויה על סמך תחזית הכנסות ארוכת טווח המבוססת על היקפי הפעילות שהוצגו על ידי המשרד. על סמך נתונים אלה משקיע הספק השקעות ניכרות מתוך הבנה שלאורך תקופת ההתקשרות והיקפה יהיה בידו להחזיר לעצמו את עלויות השקעותיו ואף לייצר רווח. לא ניתן להגיש הצעה מושכלת למכרז בהינתן צמצום בלתי צפוי שמאיין את הנחות הבסיס. צמצום כאמור עלול לשחוק את רווחיות הספק ואף לגזור את דינו של המכרז להפסדי. נדגיש, לא מדובר בהערכה שגויה של הספק אלא בהחלטה של המשרד שאינה בשליטתו של הספק ואין הוא יכול להעריכה או להיערך אליה.</p>		
<p>ראה מענה לשאלה 22</p>	<p>נבקש להסיר סעיף זה כליל. הספק ישקיע השקעות אדירות ויערך למתן השירות הנדרש [לרבות התקשרות עם עובדים איכותיים מתאימים] מתוך הנחה שבמהלך תקופת ההסכם יהיה בידו להחזיר את ההשקעות הכרוכות בהיערכות כאמור, ולהפיק רווח סביר מביצוע הפעילות. לא יתכן כי השקעות הספק ירדו לטמיון מבלי שתהיה לו האפשרות להחזיר את השקעותיו. לא יתכן שהסתמכותו הסבירה של הספק להפיק רווח כתוצאה מן ההתקשרות תושם לאל. הוראות סעיף זה חותרות תחת יסודות ההתקשרות ולא מאפשרות לספק להגיש</p>	<p>6.6 נספח כ"א: זוגמת חוזה</p>	<p>.76</p>

	<p>הצעה מושכלת למכרז. יוער כי למשרד יש אפשרות לסיים את ההתקשרות במקרה של הפרה מצד הספק [כמפורט בסעיפים 11.6.8, 12.2.14, 14.2.3 ו- 18.2 במסמכי המכרז]. סעיף זה [וכן סעיפים 11.8 ו- 11.9 במסמכי המכרז] אינו משקף אפוא כל אינטרס לגיטימי של המשרד ויש להסירו.</p> <p>לחילופין, נבקש כי במקרה של הפסקת ההתקשרות של עילה יחוייב המשרד בתשלום של מלוא עלות ההקמה של הספק הזוכה (כפי שרשומה בספרים) במקרה שההפסקה תהיה בתוך פחות מ- 6 חודשים ממועד החתימה על החוזה;</p> <p>בסך של 75% מגובה עלות ההקמה של הספק הזוכה (כפי שרשומה בספרים) במקרה שההפסקה תהיה בתוך יותר מ- 6 חודשים ממועד החתימה על החוזה אך פחות מ- 9 חודשים ממנו;</p> <p>בסך של 50% מגובה עלות ההקמה של הספק הזוכה במקרה שההפסקה תהיה בתוך יותר מ- 9 חודשים ממועד החתימה על החוזה אך פחות מ- 12 חודשים ממנו.</p> <p>לספק יגרמו הוצאות ועלויות אדירות כחלק מהיערכותו למתן שירות על פי תנאי המכרז ולא יתכן שהמשרד ישתחרר מן החוזה בהחלטה חד צדדית וללא סיבה תוך גרימת נזקים כבדים לספק.</p>		
<p>הסעיף המדובר עניינו בדרך החלפה של איש צוות</p>	<p>נבקש כי במקרה שאיש הצוות יחליט לסיים את</p>	<p>13</p>	<p>.77</p>

	עבודתו לא יתנגד המשרד להחלפה. לא ניתן לכפות על איש צוות להוסיף ולעבוד.	נספח כ"א: דוגמת חוזה	
78.	14 נספח כ"א: דוגמת חוזה	נבקש כי במקרה של צורך בהחלפת עובד יינתן אישור מנהל ההתקשרות מיידית, שכן יש מצבים שבהם נדרשת החלפה מיידית של העובד והודעה בת 30 ימים מראש אינה ריאלית, ועלולה, במקרים קיצוניים, אף לפגוע במשרד [שכן העזבתו של העובד נדרשת כדי למנוע ממנו לגרום נזק].	נוסח הסעיף נותר בעינו. האישור יינתן תוך זמן סביר.
79.	16.4 נספח כ"א: דוגמת חוזה	נבקש להבהיר כי האמור בסעיף זה כפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות.	אכן
80.	17 נספח כ"א: דוגמת חוזה	נבקש להסיר סעיף זה כליל. אין כל קשר בין מבנה הבעלות בספק לבין התחייבויותיו [וזכויותיו] על פי ההסכם. האיסור הקבוע בסעיף זה, שהסרתו מבוקשת, פוגע באופן לא מיידתי בזכויות הקניין של בעל השליטה בספק, אינו נחוץ ואין למשרד אינטרס לגיטימי כלשהו שמצדיק את קיומו.	הבקשה נדחית. א. נוסח סעיף 17 יתוקן כדלקמן: "הספק מתחייב בזה, כי בכל מקרה בו צפוי שינוי במבנה הבעלות של הספק, שמשמעותו שינוי השליטה בעסק כהגדרתו בחוק ני"ע, התשכ"ח, 1978 - במהלך תקופת ההתקשרות וכל תקופת התקשרות נוספת, יודיע באופן מיידי למשרד אודות השינוי" ב. נוסח סעיף 29.3.3 יתוקן כדלקמן: "המבצע ערך שינוי במבנה הבעלות באופן שיצר ניגוד עניינים המונע לדעת המשרד את המשך מתן השירות"
81.	18.4.3 נספח כ"א: דוגמת חוזה	יש למחוק את המילים "לכל המאוחר שבועיים לפני" ולהחליפן במילה "עם".	הבקשה נדחית

נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי השיפוי והפיצוי יהיו כפופים לתנאי השיפוי [הודעה מראש וגוי] כמפורט בשאלה המתייחסת לסעיפים 27.2, 27.3 לעיל.	19.2 ו-19.4 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.82
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי מידע סודי לא יכלול (1) מידע שהיה בידיעת הספק לפני תחילתו של ההסכם, (2) מידע שהפך לנחלת הכלל שלא באשמת הספק, (3) מידע שהגיע לספק מצד שלישי שלא תוך הפרת חובת סודיות, ו- (4) מידע שגילויו נדרש על ידי רשות מוסמכת על פי דין.	20 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.83
ראה מענה לשאלה 26	נבקש להסתפק בהצהרת הספק בהקשר זה. ראה ההנמקה המפורטת בשאלה הנוגעת לסעיף 12.1.5.1 לעיל.	21.4.1 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.84
מקובל	נבקש להבהיר כי מבלי לגרוע מקניינו המלא של המשרד בכלל החומרים כמפורט בסעיף זה, לספק תהיה זכות שימוש בלתי מוגבלת בחומרים שפותחו על ידו אשר אינם ייעודיים עבור המשרד [כדוגמת מודולים טכנולוגיים לניהול שירותים וכיוצא באלה].	23 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.85
ראה מענה לשאלה 76	נבקש להסיר את ההוראות המאפשרות למשרד לבטל את ההתקשרות ללא סיבה וזאת מהטעמים המפורטים בשאלה הנוגעת לסעיף 6.6 בנספח כ"א לעיל.	24 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.86
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש לקבוע כי "התמורה המופחתת" תעמוד על שיעור השווה ל- 70% מהתמורה הנקובה בהצעה. העלויות הסוציאליות בנסיבות דנן אינן עולות על 30% מסך התמורה גם לפי חישוב	25.2 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.87

	אגרסיבי ביותר.		
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי השיפוי והפיצוי יהיו כפופים לתנאי השיפוי [הודעה מראש וגו'] כמפורט בשאלה המתייחסת לסעיפים 27.2, 27.3 לעיל.	25.6 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.88
סעיף 27.5 ימחק. סעיף 27.3 עניינו במי שטרם נכנס לתור וסעיף 27.4 עניינו במי שנכנס לתור אך טרם קיבל מענה ונטש.	לא ברור ההבדל בין הסעיפים	27.3, 27.4, 27.5 הסכם	.89
ראה מענה לשאלה 45	נבקש להבהיר כי מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד הגשת ההצעה. אין שום הגיון לקבוע את מדד הבסיס למדד הידוע בתום 18 חודשים ממועד הגשת ההצעה. ראה לענין זה את המפורט בשאלה המתייחסת לסעיפים 16.9.1.3 ו- 16.9.2 (במסמכי המכרז) לעיל.	27.14 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.90
נוסח הסעיף נותר בעינו. מימוש הערבות יעשה על פי כללי המשפט המנהלי	נבקש כי קיזוז או עיכובן יבוצעו רק לאחר מתן התראה בת 7 ימי עבודה לפחות מראש ובכתב לספק.	28 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.91
נוסח הסעיף נותר בעינו	נבקש כי מימוש הערבות יהיה אך ורק במקרה שהמשרד ביטל כדין את החוזה תוצאה מהפרתו על ידי הספק. לחילופין נבקש כי מימוש הערבות יהיה אך ורק במקרה שהספק ביצע הפרה יסודית של הוראות המכרז, והוא לא ריפא אותה בתוך חודש ימים מיום שקיבל על כך התראה מנומקת בכתב מהמשרד.	29.3 נספח כ"א: דוגמת חוזה	.92
מקובל	הדוחות הנדרשים לטובת התחשבות הינם דוחות ממערכת ה-CTI ולא מרשם השיחות, נבקש לתקן	30.1, 30.2 הסכם	.93
ראה תשובה לשאלה 44 -	נבקש לקבוע במפורש שכל אחד מן האירועים	31	.94

	<p>המפורטים להלן יוחרג ולא יובא בחשבון בהפעלת / מימוש מנגנוני הפיצויים המוסכמים :</p> <p>1. אירועים חריגים מתוכננים מראש כגון רפורמה ממשלתית כלשהי שגורמת לעלייה בכמות השיחות הנכנסות ו/או לעלייה במשך השיחה הממוצע.</p> <p>2. אירועים חריגים שאינם צפויים מראש כגון אירוע ביטחוני ו/או התראה ביטחונית שגורמים לתופעות דומות.</p> <p>3. אירועי כח עליון כגון פיגוע, שריפה, פעולות איבה, רעידת אדמה, הצפות, שלגים, שביתה או השבתה, שטפונות וכיוב'. 4. אירועים אחרים שאינם בשליטת הספק.</p> <p>לא יתכן שעקב גידול בלתי צפוי בפעילות שאינו תלוי בספק אלא בגורמים אקסוגניים שאינם בשליטתו, יהיה הספק כפוף למשטר של קנסות ופיצויים.</p>	<p>נספח כ"א : דוגמת חוזה</p>	
<p>נוסח הסעיף נותר בעינו</p>	<p>נבקש לקבוע כי חובת השיפוי של הספק תחול רק בכפוף לכך שהמשרד יודיע לספק על כל טענה תביעה או דרישה המצדיקה את חובת השיפוי, יאפשר לו להתגונן מפניהן לרבות ניהול משא ומתן לפשרה, ישתף עימו פעולה בהתגוננות, ולא יתפשר או יכיר בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב.</p>	<p>32 נספח כ"א : דוגמת חוזה</p>	<p>95.</p>
<p>השאלה לא ברורה. ככל שהשואל עומד על שאלתו, יעביר שאלה חדשה בתוך 24 שעות ממועד קבלת המענה לשאלות ההבהרה. בנוסח ברור, המבהירה, בין היתר, לאיזה שירות עצמי הוא מתכוון.</p>	<p>נבקש להבהיר האם שיחות שמסתיימות בשירות עצמי משולמות לספק? ואם כן – מהו מנגנון התמורה? נבקש להבהיר מי אחראי על פתרונות השירות</p>	<p>כללי</p>	<p>96.</p>

	העצמי בנתב?		
1.11.17. המועד המעודכן להגשת הצעות הוא	נבקשכם לפרסם מועד לקבלת תשובות לשאלות ההבהרה. כמו כן - נבקש כי מרגע פרסום תשובות לשאלות ההבהרה יוותרו לפחות שלושה שבועות עד למועד ההגשה - לצורך היערכות מחודשת לשינויים העשויים לחול בהוראות המכרז.	ריכוז מועדים קובעים למכרז	.97
ראו תשובה לשאלה 97	המענה לשאלות הבהרה הנו קריטי ביותר לצורך המענה. נבקש שהחזרת התשובות למכרז תהיה 14 יום לפני מועד הגשת המכרז.	כללי	.98
המשרד אינו מקבל את ההנחות בבסיס השאלה כאמור בתשובה לשאלה 13 אך כיוון ששכר המינימום צפוי להתעדכן בחודש דצמבר 2017 מחירי המקסימום והמינימום יעודכנו ל- 3.3 ו-2.5 בהתאמה מצורף בזה כנספח 3 – נספח ח' למכרז מתוקן .	מהיכרותנו את הפעילות, ולאור התפלגות השיחות במשך שעות וימי השבוע, שיעור הקנסות עלול להגיע בחודשים מסוימים לאחוזים דו ספרתיים ואף להגיע לסכומים מוחלטים של מאות אלפי ש"ח. מחיר המקסימום המוצע על ידכם הנו מחיר מקסימום הפסדי בהגדרה. בטח ובטח שמחיר המינימום הוא מחיר הפסדי תפעולית ובאופן עמוק מאוד. בשקלול של עלויות הפעלת המוקד יחד עם מנגנון הקנסות המופרז עולה כי במידה ומי מהמציעים יבחר לגשת למכרז ואף לזכות בו צפויים הפסדים כספיים לא מבוטלים. נבקשכם להעלות את מחיר המינימום למחיר של 3.5 ש"ח ואת מחיר המקסימום למחיר של 5 ש"ח ולשנות את מנגנון הקנסות באופן בו הקנס המקסימלי לא יעלה על 5% מסכום החשבונית	כללי	.99
המוקד לא נדרש להוציא שיחות יוצאות. שיחות יוצאות יבוצעו ע"י המשרד.	האם ישנה פעילות שיחות יוצאות או כל פעילות אחרת מלבד שיחות נענות?	כללי	.100

	במידה וכן, כיצד יתוגמל הספק בגין זה?		
מכרז זה אינו כולל שירות צאט.	האם שירות הציאט אשר מופעל כיום על ידי המשרד יופסק במסגרת המכרז החדש?	כללי	101.
ראה תשובה לשאלה 2	מאחר והמכרז עוסק בפעילות קיימת, נבקש לתאם ביקור במוקד הקיים לצורך התרשמות והאזנה לשיחות. ביקור שכזה נדרש כחלק ממכלול היערכותנו לניתוח ולהבנה מעמיקה של השירות הנדרש. למיטב שיפוטנו קיום הביקור במוקד הינו אינטרס משותף הן לספק הזוכה העתידי והן למשרד התחבורה – מקבל השירות העתידי.	כללי	102.

הערות כלליות:

1. שירותים בנושא רישוי משיטים ורישוי כלי שייט המופיעים בנספח ב' כבר מיושמים במסגרת המכרז הנוכחי כשירותים קיימים .
2. מצ"ב נספח 1 נתונים מעודכנים – נתונים מתוך דוחות המופקים ממערכת של הספק המפעיל את המוקד כיום , נספח 2 נוסח מעודכן לאישור רו"ח על מחזור כספי, נספח 3 נוסח מעודכן להצעת המחיר.
3. מצ"ב נספח 4 - דרישת ביטוחים מעודכנת הכוללת התייחסות לשאלות שנשאלו בנושא הביטוחים.

הערות נוספות:

1. המועד האחרון להגשת ההצעות נקבע ליום 1.11.2017 שעה 12.00.
2. יובהר כי תשובות לשאלות הבהרה שניתנו במסגרת מסמך זה, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. במקרה של

**סתירה בין מסמך תשובות לשאלות הבהרה לבין מסמכי
המכרז, יגבר האמור במסמך זה.**