

מדינת ישראל משרד האוצר

כ"ג באלול התשע"ז
14 בספטמבר 2017
מש. 2017-3083

מענה לשאלות- מכרז לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות
יש לקרוא את כל השאלות בעיון רב, סדר הופעת השאלות הינו אקראי ואינו מצביע על סדר חשיבותן.

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
1	4	הבהרת עורך המכרז	<p>בשנים האחרונות פועל מוקד על בסיס של התקשרות לפי דקת שיחה על-פי תסריטי שיחה מובנים (ללא מוקדנים ייעודיים) וכולל את כל השירותים המפורטים בסעיף 4, למעט סעיף 4.6.</p> <p>בנוסף, לאור רמת הידע המעמיקה הנדרשת בחלק מהתחומים, בכוונת עורך המכרז לבחון אפשרות לקבל שירותים אלו באמצעות מוקדנים ייעודיים (סעיף 4.6) שיילמדו ויכירו לעומק את התחום בו הם נדרשים לתת מענה. אופן ההפעלה הצפוי הינו על בסיס של שעת עבודה של המוקדן הייעודי בהתאם לשעות הפעילות שיוגדרו על ידי עורך המכרז (לדוגמה: 2 מוקדים ייעודיים, בימים א'-ה' בין השעות 9:00 – 14:00). היקף הפעילות, ואופן הפעלת המוקדים הינם בכפוף לשיקול דעתו הבלעדית של עורך המכרז וישתנו בהתאם לצורך.</p> <p>מצורף נספח א' המפרט את משך הדקות שביצע המוקד בשנה החולפת, יודגש כי נתונים אלו נמסרים כמידע על המצב הנוכחי בלבד ואין הם מחייבים את היקף ההתקשרות זו.</p>
2	4	<p>א. נבקש לקבל הבהרה להבדל בין השירות הנדרש בסעיף 4.1 לבין השירות הנדרש בסעיף 4.6 האם מדובר ב-2 מוקדים שונים? פעילויות נפרדות?</p> <p>ב. כיצד יש לתמחר את פעילות המוקדנים הייעודיים?</p>	<p>א. ראה תשובה לשאלה 1. ב. ראה סעיף 11.3 לחוברת המכרז.</p>
3	4.2	<p>א. האם הכוונה להפעלת מוקד מענה אנושי פשוט עם נציגים לא ייעודיים המתומחר פר דקה?</p> <p>ב. כמה דקות בחודש? בשנה?</p> <p>ג. נשמח לקבלת הסבר לגבי מבנה המוקד, חלוקת העבודה בין שירות פר דקה לבין מוקד ייעודי פר שעה.</p>	<p>א. ראה תשובה לשאלה 1. ב. ראה תשובה לשאלה 1. ג. ראה תשובה לשאלה 1.</p>
4	4.2	נשמח לקבל דוגמאות לתרחישים מובנים מראש, מהות הפניות?	התרחישים ומהות הפניות הינם בנושאי שכר ותנאי שירות לעובדי המדינה וגמלאיה, בהתאם לצרכי עורך המכרז.
5	4.2	האם השירות קיים בימים אלו? מה ההיקפים היומיים/שעתיים, חודשיים וכו'? האם יש עונתיות?	ראה תשובה לשאלה 1.

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
6	4.2	האם יש להפעיל שירות מוקד אנושי המנהל ומתומחר פר דקה, ובנוסף מוקד ייעודי המתומחר פר שעה?	ראה תשובה לשאלה 1.
7	4.3	כמות מסרונים יום/בחודש/בשנה ?	שירות ה-SMS הינו שירות <u>לשליחת</u> הודעות לרשימת מספרים שתועבר ע"י המזמין. רשימת המספרים לשליחה אינה ידועה ואין כל התחייבות לשימוש בשירות. יצויין כי, שירות ה-SMS אינו צפוי להיות בהיקף מהותי אם בכלל. עוד יצויין כי בשנה החולפת המזמין לא השתמש בשירות זה, יודגש כי נתון זה נמסר כמידע על המצב הנוכחי בלבד ואין הם מחייבים את המזמין.
8	4.5	כיצד מתומחר מענה באמצעות תיבת דוא"ל ופקס ?	הזוכה <u>ישיב בטלפון</u> לפניות (ולא באמצעות דוא"ל) שהגיעו באמצעות דוא"ל ופקס. ייתכן כי בחלק מהשיחות יידרש הזוכה לשלוח דוא"ל לפונה המכיל תכנים מובנים אותם יקבל מאת המזמין.
9	4.6	מהי התפלגות העומסים הצפויה של המוקדנים הייעודיים ?	ראה תשובה לשאלה 1.
10	4.6	מוקד ייעודי, האם באותן שעות של שעות מענה אנושי ? 8-20 ? בימי חול ו 8-13 בימי שיש וחג ?	ראה תשובה לשאלה 1.
11	4.6	על מנת להבין את היקף העבודה ועל מנת לתמחר בהתאם, כמה עמדות יש להפעיל פר שעה במוקד הייעודי שעות עבודה חודשיות של כלל הנציגים בחודש? התחייבות לשעות עבודה מינימליות בחודש ?	ראה תשובה לשאלה 1 ותשובה לשאלה 10
12	4.6	כמה עתיד להשתנות היקף המוקדנים הייעודיים ?	ראה תשובה לשאלה 1 ותשובה לשאלה 10
13	4.6	כמות ימי ההדרכה/שעות הדרכה ראשוניות במוקד בו יש נציגים ייעודיים? האם יש צורך בהדרכות מקצועיות על בסיס חודשי/רבעוני קבועות ברמה המקצועית ?	משך ההדרכה המקצועית אשר הנציגים נדרשים לעבור ייקבע ע"י מנהל הלקוח מטעם הזוכה בהתאם לתסריטים שיועברו לזוכה ולרמת המוקדנים. יהיה צורך בהדרכות בהתאם לשינוי בתסריטי השיחה מעת לעת, ובהתאם לרמה המקצועית של המוקדנים והיכרותם עם תסריטי השיחה. לא קיימת הערכה למשך הדרכה בסיסי או הדרכות נוספות מאחר והן תלויות במקצועיות המוקדנים. ההדרכה צריכה להביא את המוקדנים למצב שבו ביכולתם לתת שירות נאות בהתאם לתרחישים ול-SLA. יצויין כי ההדרכה לשירותי מוקד <u>לפי דקת שיחה במקרי עבר</u> לא עלתה על שעתיים. יודגש כי נתונים אלו נמסרים כמידע על המצב הנוכחי בלבד ואין הם מחייבים את המזמין.
14	4.6	האם המספר טלפון שיפורסם לעובדי המדינה יהיה מספר של הספק? כוכבית ? 1800 ? או מספר של המשרד שינותב אל מספר פנימי של הספק לשם זיהויו ומענה ?	מספר הטלפון שיפורסם לעובדי המדינה יהיה מספר של הספק. המזמין שממנו תנותב השיחה למספר פנימי של הספק.

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
15	4.6	נבקש הבהרתכם לגבי מוקדנים ייעודיים, האם הכוונה למוקדנים ייעודיים שיתמחו בתחום אך יוכלו לבצע פעילות נוספת או למוקד ייעודי שגם אם אין שיחות הנציג לא יוכל לבצע פעילות נוספת?	המוקדנים הייעודיים יענו אך ורק לפניות שמועברות מהשלוחה הרלוונטית בשעות בהן יוזמנו. לא יהיה ניתן להפנות למוקדנים הייעודיים פניות משלוחות אחרות. ייתכן ובהמשך יישקל להעביר למוקדנים פניות משלוחות אחרות של המזמין בלבד במידה והמוקדנים פנויים.
16	5.1	נבקש לשנות את זמן ההקמה להפעלת המוקד ל-30 יום	סעיף 5.1 במקום "14 ימים" יבוא "21 ימים"
17	5.1	"הזוכה יתחיל לתת שירות תוך 14 ימים לכל המאוחר מיום קבלת הפניה לקבלת השירות מאת המזמין. במסגרת זו יבצע אפיון ובניית תרחישי שיחה בהתאם להנחיית המזמין" – א. האם ישנם חומרי הדרכה מוכנים אודות מערכות העבודה? תסריטי שיחה? מבנה שיחה נדרש ועוד? ב. מה תהליך העבודה שיבוצע מול המזמין במהלך תקופה זו?	א. חומרי הדרכה ותסריטי שיחה יועברו לידי הזוכה עם קבלת הפניה בדבר מתן שירות על ידי המזמין. ב. מפורט בסעיף 5.5 לחוברת המכרז.
18	5.1	נבקש לשנות כי תקופת ההקמה תחושב ממועד החתימה על ההסכם ולא ממועד קבלת הפניה מהמזמין. כמו כן, זמן הקמה של 14 יום אינו סביר ואינו מקובל. נדרשות פעולות של גיוס נציגים, הקמת המערכות, בניית מערכי הדרכה ולכן מקובל להגדיר תקופה של 60 יום לפחות	ראה תשובה לשאלה 16.
19	5.2	על אלו מערכות של המשרד נדרש המוקד לעבוד?	כלל השירותים הנדרשים במכרז יסופקו ע"י הספק באמצעות מערכותיו ובאתרי הספק. תידרש העברה של דוחות למזמין, כמפורט בסעיף 4.7 למכרז.
20	5.2	א. נבקש לדעת מהו משך הדרכה בסיסי? ומה אומדן המשרד להדרכות נוספות? כמה הדרכות ידרשו להערכת המשרד ב. מהו מודל התמורה על הדרכות מעבר להדרכת הבסיס?	א. ראה תשובה לשאלה 13. ב. עלויות ההדרכה יכללו בהצעת המחיר. לא ישולם לזוכה סכום מעבר להצעת המחיר, כמפורט בסעיפים 11.8-11.9 במכרז.
21	5.3	לא מובן האם הספק נדרש לספק מערכת CRM לניהול הפניות או שמתבצעת עבודה על מערכת כלשהי של המזמין.	ראה תשובה לשאלה 19.
22	5.3	האם העבודה על מערכות הספק בלבד או יש שימוש במערכות המשרד? אם בשימוש המשרד, איזו סוג מערכת וכמה זמן נדרש ללמידתה?	ראה תשובה לשאלה מספר 19.
23	5.6	לא ברור כיצד הספק אמור להתנהל בתוך מכסת דקות מוגדרת? האם במצב שבו נוצלה מכסת הדקות שהוגדרה הספק אמור להפסיק לענות לשיחות?	המזמין רשאי להגדיר את מכסת הדקות שתוקצה לכל שירות. הזוכה יפנה למזמין לצורך אישור הגדלת מכסה במידה וניצול דקות השיחה במכסה שהוגדרה הגיע ל-85%. במידה ולא ניתן אישור לחריגה מהמכסה

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
			המאושרת יפסיק הזוכה לתת את השירות האמור בהגיעו למכסת הדקות שהוקצתה.
24	5.6	מהי מכסת הדקות לשירות? לכל אחד מהם?	ראה תשובה לשאלה 23.
25	5.6	סעיף זה אומר כי אין לחרוג ללא אישור מראש בכתב ממכסת הדקות שיוקצו לספק לכל סוג שירות. אנא הגדירו את מנגנון החריגה.	ראה תשובה לשאלה 23.
26	5.9	"כל שירות/פרוייקט יקבל מספר טלפון ייחודי" – כמה מספרי טלפון יש לקחת בחשבון לצורך התמחור? בכמה "סקילים" מדובר?	נכון לשנה החולפת היו בשימוש 5 מספרי טלפון. יודגש כי נתונים אלו נמסרים כמידע על המצב הנוכחי בלבד ואין הם מחייבים את המזמין.
27	7.4.6	נבקש הבהרה של הנתון הזה. למה הכוונה? מה אמור להיות מוצג בדוח?	לכל תיעוד שיחה יופיע משך השיחה. התשלום עבור דקות שיחה יהיה בהתאם למשך השיחה בכפוף לקיום תיעוד השיחה.
28	7.4.7	האם הכוונה לזמן המתנה בכלל?	זמן ההמתנה מתייחס לזמן המתנה למוקדן מרגע העברת כל שיחה לקו של המוקד. במידה ויעשה שימוש במוקדנים ייעודיים, במקרה והם יהיו תפוסים עם פונים אחרים, השיחה תועבר למוקד הרגיל (תמחור פר דקה), ועל כן לא צפויה המתנה בשל אי-פניות של מוקדנים ייעודיים.
29	7.4.8	האם הכוונה לאחוז שיחות שנענו בתור?	ראה תשובה לשאלה 28.
30	7.5	נא להוסיף במסגרת הדוחות הקיימים במערכת ובהתאם לדוחות שלרוב קיימים במוקדים טלפונים, במידה וידרש דוח מורכב במיוחד, הדבר ידון בנפרד.	הבקשה נדחית
31	7.5	במידה ונדרש פיתוח של דוח חדש 7 ימי עבודה הינו זמן גבולי ובחלק מהמקרים לא אפשרי. נבקש לשנות ל-14 ימי עבודה	הבקשה נדחית
32	7.10	נבקש להגדיר, כמקובל בתחום, שטבלת אמנת השירות תכנס לתוקף לאחר תקופת הסתגלות סבירה של 4 חודשי פעילות.	הבקשה נדחית, אמנת השירות המפורטת במכרז תהיה בתוקפה החל ממועד מתן השירות.
33	7.10	נבקש להוסיף לאמנת השירות גם אפשרויות של פרסים במקרה של עמידה ביעדים ולא רק קנסות	הבקשה נדחית
34	7.10	נבקש להחריג מקרים של עומסי שיחות בלתי צפויים ו/או ללא התראה מספקת למשל בעקבות פרסום כלשהו, תקלה טכנית או כל סיבה אחרת שלא תלויה בספק	במקרה שהמזמין ידרוש מהזוכה את תשלום הסכומים הקבועים באמנת השירות תינתן לזוכה הזדמנות להשמיע את עמדתו כמפורט בסעיף 7.8 למכרז. במסגרת הזדמנות זו יילקחו בחשבון בין היתר אירועים חריגים שהספק לא יכול היה לצפות אותם או להיערך אליהם.
35	7.10	מכרזים בענף שמבוססים על העסקת כ"א כוללים מודל קנסות מידתי שלא עולה על כ-5%. לא סביר ולא מקובל להחיל קנסות בהיקפים המפורטים בפרט בעסקים עתירי כוח אדם. נבקש כי מנגנון הקנס יגודר בלא יותר מ-5% מסך החשבונית.	ראה נספח ב' הבא במקום סעיף 7.10 למכרז.

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
		נבהיר, כי חשיפה למנגנון קנס גבוה יותר עשויה להוביל לתמחור גבוה, הכולל סיכון מיותר, או לחלופין, עשויה לגרום להפסד ולקבלת תמורה שאף אינה מכסה את עלויות שכר המינימום.	
36	7.10	נבקש לאפשר החרגת מדידת הקנס בשל אירועים חריגים שהספק לא יכול היה לצפות אותם ו/או להיערך אליהם.	ראה תשובה לשאלה מספר 34.
37	7.10	נבקש להחיל את מנגנון הקנס, ככל שיקבע, אחרי 3 חודשי התייצבות.	הבקשה נדחית. אמנת השירות המפורטת במכרז תהיה בתוקפה החל ממועד מתן השירות.
38	7.10	נבקש להחיל מנגנון פרס מקביל.	הבקשה נדחית.
39	7.10	נבקש להגדיר, כמקובל בתחום, שטבלת אמנת השירות תכנס לתוקף לאחר תקופת הסתגלות סבירה של 4 חודשי פעילות.	ראה תשובה לשאלה 37.
40	7.10-3	לא סביר שעל סמך 5 שיחות בלבד יוטל קנס בגובה של 15% מהחשבונית. אנו מבקשים לשנות כך שהבדיקה תתבצע על היקף שיחות גבוה יותר	ראה נספח ב' הבא במקום סעיף 7.10 למכרז.
41	7.10-3	חמש שיחות מדגמיות בחודש מתוך אלפי שיחות בחודש אינו מדגם מייצג ובהתאם לכך הקנסות הם דרקונים, נשמח או להעלות כמות השיחות הנדגמות או לשינוי השיטה	ראה תשובה לשאלה מספר 40.
42	7.10-4	המנגנון המוגדר למדידה של עמידה בזמן מענה של עד 180 שניות הינו בעייתי לאור העובדה שרמת הקנסות נקבעת אך ורק לפי גובה החריגה מ-180 וללא כל התייחסות להיקפי החריגה במספר שיחות. לדוגמא: יכול להיות מקרה של שיחה אחת שחרגה מ-180 שניות והיא תביא לקנסות כבדים על הספק. נבקש לבצע שינוי ולקחת בחשבון את היקף השיחות שחרגו מ-180 או אחת אחוז השיחות החורגות ביחס לשיחות נענות	ראה תשובה לשאלה 34.
43	7.10-4	האם הדבר תקף למוקד מענה אנושי ולמוקד הייעודי בנפרד? הדבר תלוי כמות עובדים במוקד הייעודי שהוגדרו למענה? על מנת שנדע לחשב נכון, מהי כמות העמדות הנדרשת להיות מאויישת בשעה למול כמות השיחות שצפויה להכנס בשעה	ראה תשובה לשאלה 28.
45	7.10-5	א. נבקש נוסחה ברורה לחישוב סעיף זה. ב. מדובר בקנס כפול על מצב של זמינות נמוכה. במצב של עומס בוודאות תהיה חריגה גם בסעיף 4 וגם בסעיף 5	ראה תשובה לשאלה 34 ונספח ב' הבא במקום סעיף 7.10 למכרז.
46	7.10-6	סעיף זה מביא לכך שבעצם תלונה מוצדקת אחת על נציג אחד תחשב הפרה מהותית של ההסכם. זה לא סביר ולא מקובל. מקובל להגדיר שאם יש תופעה שחוזרת על	הבקשה נדחית. נזכיר שהמזמין כפוף לכללי הסבירות והמידתיות המנהליים.

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
		עצמה או שלא מטופלת כראוי על ידי הספק, זה ייחשב הפרה מהותית. נבקש לשנות	
47	7.10-7	מהו אחוז התלונות המוגדר?	כמפורט בסעיף 7.2.2 למכרז
48	7.10-8	לפי מה נקבע זמן השיחה הממוצע הנדרש? מה קורה במצב בו זמן השיחה שהוערך ונקבע אינו עומד בקנה אחד עם המצב בשטח ובפועל השיחות דורשות זמן ארוך יותר? מדובר בקנסות מאוד גבוהים ביחס לאחוזי הסטייה המדוברים. נבקש לשנות	זמן השיחה הממוצע יקבע לפי הגדרות המזמין בהתאם לנתוני הביצוע בעבר. במידה ולא תהיה התאמה למצב בשטח מנהל הלקוח יציף זאת בפני המזמין ובהתאם להקלטות שיחה המוכיחות זאת יותאם ממוצע זמן השיחה בהתאם לאישור המזמין. בנוסף, ראה תשובה לשאלה 34.
49	7.10-8	נבקש להחריג נציגים חדשים בוותק של עד 3 חודשים שלא ייחשבו בחישוב ממוצע זמן השיחה	הבקשה נדחית
50	8.3	לאילו הדפסות וצילומים נדרש הספק? מהם ההיקפים?	במסגרת פעילות המוקד המזמין לא ידרוש הדפסות וצילומים. במקרה ויהיה לזוכה צורך בהם, המחר המוצע יכול כל הוצאה שהיא לרבות הדפסות וצילומים.
51	8.5	סעיף זה סותר את הכתוב ב-5.1 וגם לא סביר להתחיל לתת שירות באופן מדי. הועברה שאלה בנפרד על סעיף 5.1 בבקשה להאריך לתקופת הקמה סבירה של 60 יום	ראה תשובה לשאלה 16. סעיף 8.5 מפרט כי הודעה על זוכה במכרז אינה מהווה יחסים חוזיים בין המזמין לזוכה, אלא רק מרגע החתימה על הסכם ההתקשרות ע"י שני הצדדים.
52	9.2	נבקש להבהיר מהו אישור העסקה הנדרש לצרף במענה למכרז במסגרת נספח א'2 (האם הכוונה לתלושי שכר/אישור כתוב וחתום ע"י מורשי חתימה/קורות חיים וכדומה...)? אנה הסבירו.	יש צורך באישור המעסיק הרלוונטי. על האישור להכיל את הפרטים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> פרטי העובד (שם, ת"ז) פרטי המעסיק (שם, ח.פ./מספר עוסק) תקופת העסקתו ותיאור תפקידו לאורך תקופה זו. האישור יחתם ע"י מורשה חתימה או מנהל משאבי האנוש של המעסיק. תפקידו של החותם מטעמו.
53	9.3.2	האם הדרישה ליכולת מענה ל 3000 דקות ביום היא בהתאם לכמות הדקות הקיימת בפועל?	ראה תשובה לשאלה מספר 1 ונספח א'.
54	10.1	800,000 כולל מע"מ?	כן
55	10.1	גובה התקציב המפורט בסעיף זה אינו עולה בקנה אחד עם היקף של 3000 דקות ביום. היקף השירותים גבוה הרבה יותר. נבקש הבהרה	היקף של 3,000 דקות ביום הינו תנאי סף בלבד. המזמין אינו מתחייב כי יהיה צורך במתן שירות בהיקף של 3,000 דקות ביום. בנוסף, ראה תשובה לשאלה מספר 1 ונספח א'.
56	11	מאחר ומדובר בשירות עתיר שכר נבקשם להוסיף מנגנון ההצמדה באופן בו כלל התעריפים יוצמדו לשיעור השינויים בשכר המינימום.	מנגנון ההצמדה של מחיר לדקת שיחה ומחיר לשעת עבודה מוקדן ייעודי יהיה כדלהלן: <p>70% מהמחיר לדקת שיחה או שעת עבודה מוקדן ייעודי יוצמד לשכר המינימום, בהתאם לנוסחה הבאה:</p> $70\% \times \frac{\text{הצעת הזוכה למחיר דקת שיחה / שעת עבודה של מוקדן ייעודי}}{\text{שכר מינימום חדש 5,000 ש"ח}}$
57	11.3	לא הגיוני אולי טעות סופר והכוונה ל-6000%	מדובר בטעות סופר. הסעיף יתוקן באופן הבא: " הצעת המחיר בגין שעת עבודה של מוקדן ייעודי לא תעלה על

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
			6000% מהצעת המחיר לעלות דקת שיחה. " בנוסף סעיף 14.3 למכרז יתוקן ל- " 6000% ". יש להגיש הצעות העונות על התנאי המתוקן.
58	11.6	עלות שעת עבודה של מוקדן ייעודי מתייחסת לעלות שעת העבודה המדווחת לשכר או שעת לוגאין ? האם ישולם שעת הדרכה/משוב /תדריכים וכו' ..? ברמה שעתית	שעות העבודה לתשלום על ידי המזמין הן אך ורק שעות העבודה שבהן הורה לזוכה להקצות מוקדן ייעודי למענה לשיחות המופנות למוקד.
59	13.1.2	האם ניתן לשנות את גבול האחריות מ-\$5,000,000 ל-\$20,000,000 נש ?	הבקשה מאושרת
60	13.1.3	האם ניתן להחליף את המילה "ונטען" במילה "וייחשב" ?	הבקשה נדחית
61	13.2.2	האם ניתן לשנות את גבול האחריות מ-\$250,000 ל-\$1,000,000 נש ?	הבקשה מאושרת
62	13.2.2	עלות הביטוח מאוד יקרה ותאלץ אותנו להציע מחיר גבוה. אנו מבקשים אם נתן לשנות גבול אחריות מסך 500,000 נש.	הבקשה נדחית
63	13.3.2	א. האם ניתן לשנות את המילה "כל" במילים "את חברותו של הקבלן בגין" ? ב. האם ניתן לשנות את המילים "ובגין כל הפועלים מטעמו" למילים "ומנהליו הפועלים מטעמו" ?	א. הבקשה מאושרת ב. הבקשה נדחית
64	13.3.3	האם ניתן לשנות את גבול האחריות מ-\$250,000 ל-\$1,000,000 נש ?	הבקשה מאושרת
65	13.3.3	עלות הביטוח מאוד יקרה ותאלץ אותנו להציע מחיר גבוה. אנו מבקשים אם נתן לשנות גבול אחריות מסך 500,000 נש.	הבקשה נדחית
66	13.3.4	האם אפשר להוסיף בסיפא "בגבולות האחריות הכלולים בגבולות האחריות הכלליים בפוליסה ולא מעבר" ?	הבקשה נדחית
67	13.3.5	האם ניתן להוסיף את המילה "העובדים" לפני המילים "הפועלים מטעמו" ?	הבקשה נדחית
68	13.3.4.2	האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "על סך 400,000 נש" ?	הבקשה נדחית
69	13.4.2	האם ניתן לרשום במקום המילים " העתקי פוליסות ביטוח " את המילים " אישורי ביטוח "	הבקשה נדחית
70	13.4.3	האם ניתן למחוק את המילים "לכל המאוחר שבועיים" ?	הבקשה נדחית
71	17.3.4	נבקש לוודא כי הכוונה בשני עותקים היא לעותק מקור ועותק העתק	נכון, יש להגיש 2 חוברות- מקור והעתק.
72	נספח ד' סודיות	יש להוסיף בסוף הנספח "חובת הסודיות לעיל לא תחול על הפריטים הבאים: חומר שהינו פומבי בעת החתימה ו/או שיעשה פומבי לאחר מכן שלא באמצעותי; חומר שהיה בידיעתי וברשותי לפני מסירתו על ידי הממשלה; חומר שהתקבל או יתקבל על ידי מצד ג'; ידע מקצועי, רעיונות,	הבקשה נדחית

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
		טכניקות, Know-how, מתודולוגיות וכיוצ"ב בתחומי טכנולוגיות מידע (IT), תקשורת, עיבוד נתונים, התוכנה והחומרה שאינם ייחודיים לממשלה; חומר שפותח על ידי באופן עצמאי; חומר שהנני חייב לגלות עפ"י דין לרשות כלשהי או לאדם כלשהו לרבות על פי חוקי ניירות ערך. התחייבויותיי לפי נספח זה יהיו בתוקף במשך תקופת ההתקשרות בין הצדדים וכן במשך 3 שנים לאחר סיומה או ביטולה מכל סיבה שהיא".	
73	נספח יח'	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u> סעיף 1 – האם ניתן למחוק את המילה "כל" ולהוסיף "את חבות הקבלן בגין"?	הבקשה מאושרת
74	נספח יח'	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u> סעיף 1 – האם ניתן להחליף את המילים "ובגין כל" במילה "ומנהליו"?	הבקשה נדחית
75	נספח יח'	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u> סעיף 1 – האם ניתן להחליף את המילים "בהתאם למכרז" במילים "בקשר למכרז"?	הבקשה מאושרת
76	נספח יח'	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u> סעיף 2 – האם ניתן להחליף את גבול האחריות מ- \$250,000 ל- 1,000,000 ₪?	הבקשה מאושרת
77	נספח יח'	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u> סעיף 3 – האם ניתן להוסיף לאחר המילים "ההרחבות הבאות" – בגבולות האחריות הכלולים בגבולות האחריות הכלליים בפוליסה ולא מעבר"	הבקשה מאושרת
78	נספח יח'	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u> סעיף 3 – האם ניתן למחוק את המילה "לפחות" לעניין תקופת הגילוי?	הבקשה מאושרת
79	נספח יח'	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u> סעיף 3 – האם לאחר המילים "פרסום לשון הרע" ניתן להוסיף "ע"ס 400,000 ₪ למקרה"?	הבקשה נדחית
80	נספח יח'	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u> סעיף 4 – האם ניתן להוסיף את המילה "עובדים" לפני "הפועלים מטעמו"?	הבקשה נדחית
81	נספח יח' - אישור עריכת ביטוחים	הערה כללית- האם ניתן למחוק את המילים "לא יפחת מ-" בכל מקום בו מופיעים באישור הביטוח? ככל הנראה יימחק על ידי חברת הביטוח.	הבקשה מאושרת

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
82	נספח יח'	פסקה שניה לאישור: לאחר המילים "כולל הפצת מסרונים" – האם ניתן להחליף את המילה "בהתאם" במילה "בהקשר"	הבקשה מאושרת
83	נספח יח'	ביטוח חבות מעבידים: סעיף 1- האם ניתן להוסיף לאחר המילים "אחריותו החוקית" את המילים "של הקבלן"? סעיף 2 – האם ניתן להחליף את גבול האחריות מ- \$5,000,000 ל- \$20,000,000? נ? ?	הבקשות מאושרות
84	נספח יח'	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי: סעיף 2 – האם ניתן להחליף את גבול האחריות מ- \$250,000 ל- \$1,000,000? נ? ?	הבקשה מאושרת
85	נספח יח'	כללי: סעיף 2- האם ניתן למחוק את המילה "לפחות"?	הבקשה נדחית
86	נספח יט'- זמינות:	סעיף 2: יש למחוק את המילים "ככל שידרשו ... המזמין", המהוות קריטריון סובייקטיבי ובלתי מדיד, ובמקומן לרשום "בהתאם להוראות המכרז". סעיף 3: יש למחוק את המילים "ככל שידרשו ... המזמין".	הבקשה נדחית
87	נספח כ	נבקש להבהיר מהו מנגנון ההצמדה? מדובר בענף המבוסס על העסקת כוח אדם ולכן ההצמדה לשכר המינימום הינה קריטית. לא יתכן שבענף זה ובפרט בפרויקט ממשלתי לא תהיה הצמדה לשכר המינימום. נבקש כי המחירים יוצמדו 70% לשכר המינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו-30% למדד המחירים לצרכן.	ראה תשובה לשאלה 56.
88	נספח כ	נבקש להבהיר מתי ישולם תעריף לדקת שיחה ומתי ישולם תעריף שעת נציג ייעודי? כיצד נחלקת הפעילות?	ראה תשובה לשאלה 1.
89	נספח כ	נבקש להבהיר מהו מנגנון ההצמדה?	ראה תשובה לשאלה 56.
90	נספח כא' –סעיף 7.3	נבקש לתקן את נושא השירות מ"שירותי ייעוץ וביקורת"	שאלה לא ברורה- סיעוף לא נכון. בנוסף, ראה תשובה לשאלה 114.
91	נספח כא' –סעיף 10.4	המכרז מגדיר פיצויים מוסכמים לפי כל מקרה. הדרישה לפיצויים מוסכמים נוספת לא מקובלת ולא ברורה. נבקש הבהרה בנושא.	הפיצויים בסעיף 10.4 בנספח כא' מתייחסים לפיצויים בנסיבות אשר אינן מוגדרות באמנת השירות המפורטת במכרז ואינם בהכרח נוגעים לפעילות המוקדנים השוטפת.
92	נספח כא' –סעיף 16.4	"לשביעות רצונו המלאה של המזמין" – נבקש להגדיר מראש שביעות רצון מלאה	הבקשה נדחית
93	נספח כא' –סעיף 16	נבקש להגדיר מהו מנגנון ההצמדה	ראה תשובה לשאלה 56.

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
94	נספח כא' – סעיף 11.1	האם ניתן להוסיף את המילה "ישירים" לאחר המילים "נזק ו/או אובדן"?	הבקשה נדחית
95	נספח כא' – סעיף 17.1.2	האם ניתן להחליף את גבול האחריות מ- 5,000,000 דולר ל- 20,000,000 ₪?	הבקשה מאושרת
96	נספח כא' – סעיף 17.2.2	האם ניתן לשנות את גבול האחריות מ- \$250,000 ל- 1,000,000 ₪?	הבקשה מאושרת
97	נספח כא' – סעיף 17.3.2	א. האם ניתן להחליף את המילה "כל" במילים "את חבות הקבלן בגין"? ב. האם ניתן להחליף את המילים "ובגין כל הפועלים" במילים "ובגין עובדיו הפועלים"?	א. הבקשה נדחית ב. הבקשה נדחית
98	נספח כא' – סעיף 17.3.4	האם ניתן להוסיף בסיפא "בגבולות האחריות הכלולים בגבולות האחריות הכלליים בפוליסה ולא מעבר"?	הבקשה נדחית
99	נספח כא' – סעיף 17.3.4.2	האם ניתן להוסיף בסיפא "ע"ס 400,000 ₪ למקרה"?	הבקשה נדחית
100	נספח כא' – סעיף 17.3.5	האם ניתן להוסיף לפני המילים "והפועלים מטעמו" את המילים "העובדים"?	הבקשה נדחית
101	נספח כא' – סעיף 17.4.3	האם ניתן למחוק את המילים: "לכל המאוחר שבועיים"?	הבקשה נדחית
102	נספח כב'- ערבות מציע:	בשורה האחרונה- אחרי המילה "להעברה", יש להוסיף "או להסבה".	הבקשה מאושרת
103	נספח כג'- ערבות ביצוע:	בשורה האחרונה- אחרי המילה "להעברה", יש להוסיף "או להסבה".	הבקשה מאושרת
104	נספח כ"ה סעיף 3	האם הדרישה ליכולת מענה של 3,000 דקות שיחה ביום הוא נתון ממוצע או מקסימום?	ראה תשובה לשאלה 55.
105	כללי	האם ניתן לקבל מידע לגבי כמות השיחות הנכנסות והיוצאות כיום? וכן פילוח של השיחות ברמה שבועית?	ראה תשובה לשאלה 1.
106	כללי	האם ניתן לקבל אומדן לגבי כמות ה-SMS ליום וכן כמות SMS שניתן לטפל בשעה ע"י נציג אחד?	ראה תשובה לשאלה 7.

מספר סידורי	מספר סעיף רלוונטי במכרז	פירוט השאלה	תשובות
108	כללי	א. מהו אורך שיחה ממוצע? ב. האם יש תיעוד במהלך או לאחר שיחה?	א. אורך שיחה ממוצע משתנה בין השירותים השונים וייתכן שיוגדר מראש ובהתאם לביצועים בפועל. ב. על הזוכה לתעד כל שיחה שנענתה ע"י מוקדן- במהלכה או מיד לאחריה.
109	כללי	א. מה משך ההדרכה המקצועית אשר הנציגים נדרשים לעבור? ב. מי נושא בעלויות ההדרכה?	א. ראה תשובה לשאלה 13. ב. ראה תשובה לשאלה 20.
110	כללי	נבקש לקבל את המבנה הארגוני לו מצפה המשרד בהפעלת המוקד.	ראה פירוט מתכונת הביצוע בסעיף 5 בחוברת המכרז.
111	כללי	נבקש לקבל הסבר על מהות הפעילות, דוגמאות של סוגי פניות ורמת המענה הנדרשת מנציג. אנו מבקשים להבין האם אפשרי לתת מענה באמצעות נציגים שאינם ייעודיים לפרויקט, או שנדרשת הכשרה מקצועית ייעודית	ראה תשובה לשאלה 1.
112	כללי	אנו מבינים כי מדובר במענה לשיחות נכנסות בעיקר על ידי נציגים לא ייעודיים, על בסיס דקות שיחה. אך לאורך כתב המכרז ישנה התייחסות לנושאים כמו שיחות יוצאות, הדפסות, דואר וכדומה. נבקש להבין את תהליכי העבודה הנדרשים ע"י המוקד	המוקד הינו מוקד טלפוני למענה על שיחות נכנסות במגוון נושאים ומספר שלוחות. ייתכן והמוקד יתבקש להשיב טלפונית (שיחות יוצאות) לפניות שהתקבלו בדוא"ל ו/או בפקס. המזמין לא ידרוש הדפסות, אולם ייתכן שאלו יידרשו לצרכי הספק.
113	כללי	מי הספק המבצע כיום את הפעילות?	השאלה לא רלוונטית.
114	נספח	הבהרת עורך המכרז	בנספח ד' במקום "שירותי ביקורת דוחות כספיים" או "שירותי ביקורת" יבוא "שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות".

נספח א'

סה"כ דק' שיחה	
9,736	אוג-16
11,089	ספט-16
8,118	אוק-16
14,496	נוב-16
15,316	דצמ-16
55,869	ינו-17
34,518	פבר-17
25,124	מרץ-17
11,512	אפר-17
11,451	מאי-17
12,410	יוני-17
13,002	יולי-17

נספח ב' - שיבוא במקום סעיף 7.10 למכרז

7.10 הסכומים המפורטים בטבלה אינם גורעים מכל סעד אחר שעומד לרשות המזמין לפי המכרז ולפי כל דין ואין באמור באמנת השירות מלגרוע מחובת המזמין לפעול בהתאם לאמור במכרז.

להלן פירוט אמנת השירות, וסכום החיוב בשל הפרת התחייבויות הזוכה:

מספר סידורי	הנושא	הסעיף הרלוונטי במכרז	סכום החיוב
1.	שימוש בפרטי הפונים או במידע שיועבר ע"י המזמין לצרכי הספק (פרסום, סקרים, העברה לצד ג' וכו')	בהתאם לסעיף 12 למכרז.	במקרה של הפרת סעיף זה יקנס הזוכה ב – 100,000 ₪. כמו כן, הפרת סעיף זה תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.
2.	שעות הפעילות המינימאליות של המוקד.	בהתאם לסעיף 6.1 למכרז.	במידה ולא עמד הזוכה בדרישות שעות הפעלת המוקד, בהתאם למספר הימים בחודש שבהם לא עמד בהוראת הסעיף האמור, בהתאם למדרג הבא: 1. עד 4 ימים, ללא קנס. 2. מ- 5 - 6 ימים, יחויב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית. 3. מ- 7 - 8 ימים, יחויב הזוכה בקנס של 10% מהחשבונית החודשית. 4. מ- 8 ימים ומעלה, יחויב הזוכה בקנס של 15% מהחשבונית החודשית. לדוגמא, הזוכה הפעיל את המוקד במשך 7 ימים במהלך החודש עד השעה 19:30 ולכן יקנס ב- 10% מהחשבונית החודשית.

<p>על הזוכה יושתו הקנסות הבאים, במידה וממוצע הציונים של לפחות עשר שיחות מדגמיות במהלך חודש קלנדרי אלו הוא כדלקמן:</p> <p>1. לממוצע ציונים מ- 70 ועד 84, יחויב הזוכה בקנס של 2.5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. לממוצע ציונים מ- 50 ועד 69, יחויב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. לממוצע ציונים הנמוך מ- 50, יחויב הזוכה בקנס של 7.5% מהחשבונית החודשית. כמו כן, הפרה זו תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.</p> <p>לדוגמא, התבצעו עשר שיחות מדגמיות שהציון הממוצע שלהן הוא 79 ולכן הזוכה יקנס ב- 2.5% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 7.1 למכרז.</p>	<p>ציון איכות ממוצע לשיחות מדגמיות שבוצעו במהלך חודש קלנדרי</p>	<p>3.</p>
--	-------------------------------	---	-----------

<p>הזוכה יחוייב בגין חריגה ממוצעת (ממוצע משך החריגות בזמן ההמתנה של החודש הקלנדרי) מזמן ההמתנה של 180 שניות כדלקמן:</p> <p>1. בגין חריגה ממוצעת של עד 30 שניות, יחוייב הזוכה בקנס של 2.5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. בגין חריגה ממוצעת של 31 ועד 60 שניות, יחוייב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. בגין חריגה ממוצעת של 60 שניות ומעלה, יחוייב הזוכה בקנס של 7.5% מהחשבונית החודשית. כמו כן, הפרה זו תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.</p> <p>לדוגמא, התבצעו 3 שיחות בחודש קלנדרי <u>שזמן ההמתנה בהן היה בערכים הבאים:</u> 200 שניות, 210 שניות ו- 230 שניות. זמן <u>החריגה הממוצע הוא 33.33 שניות ולכן</u> הזוכה יקנס ב- 5% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם 6.2 לסעיף למכרז.</p>	<p>חריגה חודשית ממוצעת מזמן ההמתנה למענה נציג, בשיחות שלא נענו תוך 180 שניות</p>	<p>4.</p>
---	-------------------------------	---	-----------

<p>הזוכה יחוייב בגין אחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג, בחודש קלנדרי כדלקמן:</p> <p>1. במידה ואחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג היה בין 5.01% - 7%, יחויב הזוכה בקנס של 2.5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. במידה ואחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג, היה בין 7.01% - 10%, יחויב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. במידה ואחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג, עלה על 10%, יחויב הזוכה בקנס של 7.5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>לדוגמא, זוכה שאחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג עמד על 6.62% יקנס ב- 2.5% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 6.2 למכרז.</p>	<p>אחוז הנוטשים מכלל השיחות שלא נענו תוך 180 שניות ע"י נציג, בחודש קלנדרי</p>	<p>5.</p>
<p>בגין כל תלונה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת יקנס הזוכה ב- 2.5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>כמו כן, הפרת סעיף זה תחשב כהפרה מהותית של תנאי המכרז כאמור בסעיף 7.7 למכרז.</p>	<p>בהתאם לסעיף 7.2.1 למכרז.</p>	<p>תלונה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת</p>	<p>6.</p>
<p>בגין כל אחוז נוסף מעבר לאחוז התלונות שהוגדר בסעיף זה, יקנס הזוכה ב- 1% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 7.2.2 למכרז.</p>	<p>תלונת שאינה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת</p>	<p>7.</p>

<p>במידה וממוצע השיחות בפועל יהיה גבוה מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות הזוכה יחוייב בהתאם למדרג הבא:</p> <p>1. במידה וממוצע השיחות בפועל גבוה ב- 10% מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות, יחוייב הזוכה בקנס של 2.5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>2. במידה וממוצע השיחות בפועל גבוה ב- 20% מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות, יחוייב הזוכה בקנס של 5% מהחשבונית החודשית.</p> <p>3. במידה וממוצע השיחות בפועל גבוה ב- 30% מהזמן הממוצע שהוגדר לשירות, יחוייב הזוכה בקנס של 7.5% מהחשבונית החודשית.</p>	<p>בהתאם לסעיף 5.7 למכרז.</p>	<p>חריגה מזמן שיחה ממוצע לשיחה שטופלה ע"י נציג</p>	<p>8.</p>
--	-------------------------------	--	-----------

*יובהר כי סכום הקנסות החודשי בגין כלל סעיפי אמנת השירות לא יעלה על 20% מסך החשבונית החודשית. סכום זה אינו גורע מכל סעד אחר שעומד לרשות המזמין לפי המכרז ולפי כל דין.