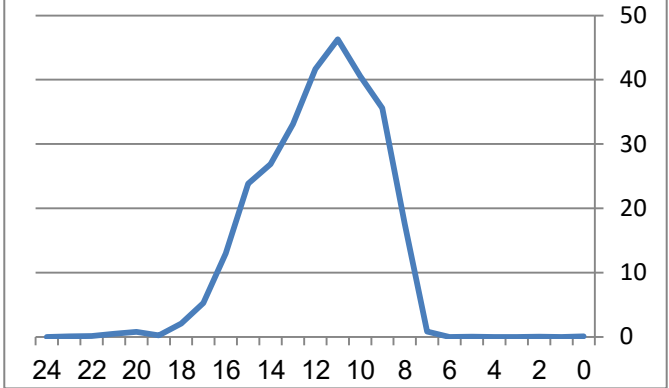


מענה לשאלות ההבהרה שהתקבלו עבור מכרז 13/2018 לאספקת שירותי מענה טלפוני עבור משרד העלייה והקליטה

*** עקב בקשות שנתקבלו במסגרת שאלות ההבהרה, הוחלף מנגנון ההצמדה שפורסם במפרט המכרז.

מנגנון ההצמדה החדש נקבע כהצמדה מלאה (בשיעור של 100%) לשכר-המינימום: התמורה תעודכן עפ"י השינויים ברמת שכר המינימום ובהתאם להוראות תכ"מ 7.5.2.2. בדבר כללי התאמה בהתקשרויות שונות (מצ"ב).

#	עמוד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
1	3	1	סעיף 3 תת סעיף ה	לעניין דרישות הסף של מנהל המוקד: מדוע מנהל מוקד בעל ותק של 10 שנים בניהול מוקדים גדולים, אינו רשאי לנהל לפי המכרז, רק מהסיבה שאין לו תואר אקדמי?	הבקשה נדחית.
2	3		סעיף 3 תת סעיף ה'	האם ניתן לפצל את תנאי הסף של מנהל מוקד למנהל מוקד ולמנהל פרוייקט? כאשר מנהל המוקד בעל ניסיון של למעלה מ 10 שנים ומנהל הפרוייקט שיהווה איש הקשר מול המשרד יהיה בעל תואר אקדמי.	הבקשה נדחית.
3	17	2	במסמכי המכרז סעיף ב' תת סעיפי 1+2	האם ניתן להגביל את שעות המענה האנושי בשפות: ערבית, רוסית, צרפתית וספרדית בלבד לשעות המקובלות ביום העסקים כדקלמן: 08:00-17:00 או 09:00-18:00 ובמקביל לתת מענה בשפה העברית והאנגלית 24/7?	הבקשה מתקבלת חלקית: מענה בשפה הערבית לא נדרש. בימים א'-ה' בין השעות 08:00 עד 20:00, יידרש מתן מענה בשפות המפורטות בדרישות המכרז. ביתר זמני מתן השירות, יידרש מתן מענה בשפה העברית והאנגלית בלבד.
4	19	2	סעיף 4 תת סעיף ב'	אנו מבקשים להוסיף את ההגדרה "בממוצע חודשי" זמן המתנה לא יאוחר מ 30 שניות ואורך שיחה מעבר ל 180 שניות. הוספת ההגדרה בממוצע חודשי תאפשר לתת שרות ברמה גבוהה מבלי לפגוע בפונים מבוגרים או לקצר שיחות בזמן עומס, ועדיין לשמור ממוצע עלות שיחה כפי שאתם מצפים.	הבקשה מקובלת.
5	19	2	סעיף 4 תת סעיף ב'	"ולא יאוחר מ 30 שניות" – אנחנו מבקשים החרגה לתקופות פרסום	בתקופות בה יצא המשרד בפרסום שיביא לעלייה משמעותית בהיקף השיחות הנכנסות, ניתן יהיה לבקש את אישור נציג המשרד, מראש ובכתב, לחריגה מזמן ההמתנה הנדרש, תוך התחייבות לעמידה בזמן ההמתנה שייקבע.
6	20	2	סעיף 5 תת סעיף ג'	"ויודגש התשלום בהתאם למשך השיחה בפועל" אנחנו מבקשים להוסיף למשך השיחה זמן תיעוד בסיום שיחה הנציג מתקן לפעמים שגיאות ניסוח על מנת שהמידע יהיה ברור.	הבקשה מקובלת, ובלבד שהשיחות תהיינה מתועדות בצורה ממוחשבת. עם זאת, משך השיחה הממוצע, כולל התיעוד, לא יעלה על 180 שניות.
7	21	2	7	האם ניתן לקבל פרוט היקף השיחות בפיצול לפי: חודשים, ימים בשבוע, ולפי השעות ביום.	הנתונים המפורטים להלן, מבוססים על המחצית הראשונה של שנת 2018 ומובאים לצרכי הערכה בלבד. אין לראות בהם התחייבות המשרד להיקפי השירותים הנדרשים. - אורך שיחה בממוצע, הינו כ-2 דקות. - <u>השירות הניתן למרחבים:</u> 1. ממוצע השיחות החודשי הינו כ- 4,500 שיחות, המתפזרות באופן זהה בין כל ימות השבוע א'-ה'. 2. פיזור השיחות במשך שעות היום, כמתואר בגרף: (הציר האופקי מציין את שעות היום, הציר האנכי מציין את היקף השיחות הנכנסות)

תשובה	שאלה	סעיף	פרק	עמוד	#
 <p data-bbox="537 606 913 635">- השירות הניתן למרכז מידע ארצי:</p> <ol data-bbox="174 638 869 718" style="list-style-type: none"> 1. מידי חודש מתקבלים בממוצע כ-100 שיחות. 2. השיחות מתפלגות באופן שווה בין כל ימות השבוע (ובכלל זה, בימי שישי ומוצאי-שבתות). 					
הבקשה נדחית.	אנו מבקשים להעמיד גבול אחריות על סך 5,000,000\$ לעובד או אחד מיליון \$	סעיף 1 א' תת סעיף 2	3	22	8
ראה תשובה לשאלה 4.	אנו מבקשים להוסיף את ההגדרה "בממוצע חודשי" זמן המתנה לא יאוחר מ 30 שניות ואורך שיחה מעבר ל 180 שניות.	2	4		9
הבקשה מקובלת. מנגנון ההצמדה החדש נקבע כהצמדה מלאה (בשיעור של 100% לשכר- המינימום: התמורה תעודכן עפ"י השינויים ברמת שכר המינימום ובהתאם להוראות תכ"מ 7.5.2.2. בדבר כללי התאמה בהתקשרויות שונות.	מנגנון הצמדה – אנחנו מבקשים להוסיף להצמדה תוספת בגין תוספות על פי חוק שכר המינימום. יחולו מיום שיקבע על פי חוק	סעיף 5 תת סעיף 1.3	5	25	10
השירות ל- 11 המרחבים ומרכז המידע, יינתן תחת מוקד אחד. כאמור בעמ' 17 פרק 2 סעיף 1, ישנה אבחנה בין השעות בהן הספק נדרש למתן שירות עבור המרחבים ומרכז המידע לבין השעות בהן הספק נדרש למתן שירות רק עבור מרכז המידע.	המשרד מפעיל 12 נקודות שירות: 11 מרחבים ומרכז מידע טלפוני ארצי – שאלתנו היא האם על הספק לתת שירותים עבור 11 המרחבים השונים וגם לשמש כמרכז מידע טלפוני ארצי 24 שעות ביממה? האם השירות יינתן תחת מוקד אחד?	1.ב	2		11
בפעילות המוקד ישנן שיחות נכנסות בלבד: אין שיחות יוצאות ואין טיפול בטפסים. את התפלגות היקפי הפעילות, ראה בתשובה לשאלה 7.	נבקש לקבל את התפלגות היקפי פעילות המוקד – שיחות נכנסות, שיחות יוצאות, טיפול בטפסים - ברמה שעתית/יומית/שבועית. נבקש לראות דו"חות לדוגמא שמתייחסים לפעילות המוקד.	7	2		12
תשומת לב המציעים כי בהתאם לסעיף 2 הספק הזוכה רשאי להציג את פוליסות הביטוח <u>או</u> אישור בחתימת המבטח.	נבקש להמציא את אישור קיום הביטוחים המצורף כנספח י"ז למכרז במקום להמציא את פוליסות הביטוח.	2+3	3		13
ראה תשובה לשאלה 10.	מדובר בענף המבוסס על עלות שכר כוח אדם ולכן ההצמדה לשכר המינימום הינה קריטית. נבקש כי המחירים יוצמדו 70% לשכר המינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו-30% למדד	5- כללי הצמדה	5		14

#	עמוד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
				המחירים לצרכן.	
15		נספח ז'	3.ב'	המציע הינו חברה פרטית אשר ההיקף הכספי המדויק של הפרויקטים הינו נתון חסוי של לקוחותיו וכן חסוי מסחרית למול הגופים איתם עובד המציע. נבקש לציין אומדן כספי של הפרויקט (מעל ל-X ש) בטבלת ניסיון המציע ולא היקף כספי מדויק.	הבקשה נדחית. המשרד נוהג לדרוש ולקבל נתונים אלה מחברות רבות ומכל מקום לא עושה במידע זה כל שימוש. יוער, כי כאמור בפרק 1 סעיף 13 למפרט המכרז, מציע רשאי לבקש שפרטים מסוימים בהצעתו יהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים, מטעמי סוד מקצועי או מסחרי. הכרעה בבקשה תתקבל ע"י ועדת המכרזים של המשרד.
16		נספח ט"ז	ערבות ביצוע	נבקש להוסיף את המילים: "ערבות זו אינה נתנה להעברה ו/או להסבה" נבקש להוסיף בפסקה 2 את המילים: "אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו..."	הבקשה נדחית. נוסח הערבות הינו עפ"י הוראות התכ"מ.
17		נספח י"ז	אישור קיום ביטוחים	פסקה 1 שורה 3 – נבקש להחליף את המילה "בהתאם" למילה "בקשר". <u>ביטוח חבות מעבידים</u> נבקש למחוק את המילים "לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב" ובמקומן יבוא "בסך 20,000,000 ש". <u>ביטוח אחריות מקצועית</u> א. סעיף 1 שורה 4 – נבקש להחליף את המילה "בהתאם" למילה "בקשר". ב. סעיף 2 - נבקש למחוק את המילים "לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב" ובמקומן יבוא "בסך 1,000,000 ש". ג. סעיף 3.3 – נבקש להוסיף את המשפט "למען הסר ספק, אחריותה המקצועית של מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה כלפי הספק אינה מכוסה תחת פוליסה זו" – תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. ד. סעיף 3.5 – נבקש למחוק את המילה "הארכת". נבקש להחליף את המילה "לפחות" במילה "של". ה. סעיף 4 – נבקש להחליף את המלל "מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו", ל- "מחדלי נותן השירותים ואחריות בגין הפועלים מטעמו". <u>כללי</u> א. סעיף 2 – שורה 2 – נבקש למחוק את המילה "לפחות". ב. סעיף 7 – נבקש להוסיף בסוף המשפט את המלל: "ויירשם כי על המבוטח לנקוט אמצעי זהירות סבירים למניעת אובדן או נזק המכוסים על פי הפוליסות".	פסקה 1 שורה 3- הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. ביטוח חבות מעבידים – הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. <u>ביטוח אחריות מקצועית</u> א. סעיף 1 – הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. ב. סעיף 2 - הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. ג. סעיף 3.3 הבקשה נדחית. אולם מובהר כי הוספת המילים: "למען הסר ספק, אחריותה המקצועית הישירה של מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה כלפי הספק אינה מכוסה תחת פוליסה זו" – תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. ד. סעיף 3.5 - הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. ה. סעיף 5 – הבקשה נדחית אולם מובהר כי שינוי המילה: "וכל" למילים: "ואחריות בגין כל" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. <u>כללי</u> א. סעיף 2 - הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. ב. סעיף 7 - הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.

#	עמוד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
18	22		1	בשורה השנייה, לאחר המילים "משרד העלייה והקליטה", נבקש להוסיף את המילים "היה וייתבע בשל מעשי ו/או מחדלי הספק הזוכה".	הבקשה נדחית.
19	22		תת סעיף (א) – ביטוח חבות מעבידים (תת סעיף 2)	נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב ולהעמידו ע"ס 20,000,000 ₪ לתובע, מקרה ולתקופת הביטוח.	הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. יובהר כי מחיקת המילה: "שנה" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצוין באישור שונה מ"שנה".
20	22		תת סעיף (ב) – ביטוח אחריות מקצועית	בכותרת, לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולב עם ביטוח חבות המוצר".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
21	22		תת סעיף (ב) – ביטוח אחריות מקצועית, תת סעיף 3	נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב למקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידו ע"ס 2,000,000 ₪.	הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. יובהר כי מחיקת המילה: "שנה" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצוין באישור שונה מ"שנה".
22	22		תת סעיף (ב) – ביטוח אחריות מקצועית, תת סעיף 4, תת סעיף ד'	בסוף השורה, לאחר המילים "עקב מקרה ביטוח", נבקש להוסיף את המילה "מכוסה".	בקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
23	23		תת סעיף (ג) – כללי תת סעיף ה'	בשורה הראשונה, לאחר המילים "בכל פוליסה ופוליסה", נבקש להוסיף את המילים "של הספק הזוכה".	הבקשה נדחית .
24	59		9 – אחריות תת סעיף ב	בשורה הראשונה, לאחר המילים "לשפות את המשרד", נבקש להחליף את המילים "שיפוי מלא", במילים "בשיעור חבותו החוקית". בסוף השורה השנייה, לאחר המילים "והוצאות משפט", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו והיקפה".	הבקשה מתקבלת חלקית: חויב המשרד לשלם סכום כלשהו עפ"י פסק דין שלא עוכב ביצועו בגין חיוב שנותן השירותים או מי מטעמו חבים בו על פי הסכם זה, יהיה המשרד זכאי לשיפוי מלא מנותן השירותים, לרבות שכ"ט עו"ד, הוצאות משפט וכל הליך אחר, ובלבד שניתנה לנותן השירותים אפשרות להתגונן בהליך.
25	59		סעיף 10 – ביטוח: סעיף 1) ביטוח חבות מעבידים: תת סעיף (ב)	נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידו ע"ס 20,000,000 ₪.	הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. יובהר כי מחיקת המילה: "שנה" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצוין באישור שונה מ"שנה".
26	59		סעיף 10 – ביטוח: (2) ביטוח אחריות מקצועית	בכותרת, לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולב עם ביטוח חבות המוצר".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.

#	עמוד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
27	59		סעיף 10 – ביטוח : (2 אחריות מקצועית תת סעיף ג')	בשורה הראשונה נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב למקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידו ע"ס 2,000,000 ₪.	הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. יובהר כי מחיקת המילה : "שנה" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצויין באישור שונה מ"שנה".
28	60		סעיף 10 – ביטוח : (2 אחריות מקצועית תת סעיף (ד) תת סעיף 4	בסוף השורה, לאחר המילים "עקב מקרה ביטוח", נבקש להוסיף את המילה "מכוסה".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
29	60		סעיף 10 – ביטוח : תת סעיף (3) כללי : תת סעיף (ד)	בסוף השורה הראשונה, לאחר המילים "כל הפוליסות", נבקש להוסיף את המילים "שברשותו".	הבקשה נדחית.
30	60		סעיף 10 – ביטוח : תת סעיף (3) כללי : תת סעיף (ה)	בשורה הראשונה, לאחר המילים "בכל פוליסה ופוליסה", נבקש להוסיף את המילים "של נותן השירותים".	הבקשה נדחית.
31	65		נספח יז' – אישור קיום ביטוחים	בשורה השנייה, לפני המילים "בקשר לאספקת", נבקש להוסיף את המילים "בין היתר".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
32	65		ביטוח חבות מעבידים : תת סעיף 2	נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב לעובד, מקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידו ע"ס 20,000,000 ₪.	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. יובהר כי מחיקת המילה : "שנה" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצויין באישור שונה מ"שנה".
33	65		ביטוח אחריות : מקצועית :	בכותרת, לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולב עם ביטוח חבות המוצר".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
34	65		ביטוח אחריות : מקצועית : תת סעיף 2	בשורה הראשונה, נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב למקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידו ע"ס 2,000,000 ₪.	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. יובהר כי מחיקת המילה : "שנה" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצויין באישור שונה מ"שנה".
35	65		ביטוח אחריות : מקצועית : תת סעיף 3 (הרחבות) : (הרחבה 4)	בסוף השורה, לאחר המילים "עקב מקרה ביטוח", נבקש להוסיף את המילה "מכוסה".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
36	65		ביטוח אחריות	נבקש לגרוע את המילה "לפחות".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.

#	עמוד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
			מקצועית: תת סעיף 3 (הרחבות): הרחבה 5)		
37	65		ביטוח אחריות מקצועית: תת סעיף 4	בשורה השנייה, לאחר המילים "מחדלי נותן השירותים", נבקש להחליף את המילה "וכל", במילים ובגין כלי".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
38	66		סעיף כללי: תת סעיף 2	בשורה השנייה, לאחר המילים "60 יום", נבקש לגרוע את המילה "לפחות".	הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.
39	66		סעיף כללי: תת סעיף 3	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל זכות", במילה "זכות".	הבקשה נדחית.
40	19		ב	מדובר בדרישה חריגה ובלתי אפשרית. נבקש לתקן ל-60 שניות.	ראה תשובה לשאלה 4.
41	19		ב	נבקש לתקן דרישה זו מ-180 שניות ל-220 שניות.	הבקשה נדחית, זאת לאור הניסיון, המעלה כי הזמן הממוצע למתן מענה עומד על 180 שניות בממוצע.
42	19		ג	נבקש לקבל את כמות השיחות או אחוזי השיחות של מתקשרים לכל שפה	אין בדינו פילוח שיחות לפי שפות.
43	21		ג	נבקש לדעת האם ישנם חודשים עמוסים במיוחד או שכל החודשים זהים? נבקש כי תעריכו את כמות השיחות החודשית.	בחודשי הקיץ: יוני, יולי ואוגוסט, ישנה עלייה של כ-10% במספר השיחות.
44	ג.3		1	נבקש לדעת האם הכוונה לחמישים מוקדנים במשמרת בכל הפרויקטים אותו מבצע הספק בו זמנית או בפרויקט אחד?	כן, הכוונה היא לחמישים מוקדנים במשמרת בכל הפרויקטים אותו מבצע הספק בו זמנית.
45	ב'6		1	אישורכם כי דפי המכרז יחתמו בראשי תיבות מורשה החתימה וחותמת המציע, מלבד המקומות בהם נדרש חתימה מלאה. בנוסף בעת הגשת המכרז ההסכם ונספחיו יחתמו גם הם בראשי תיבות וחותמת המציע.	הבקשה מקובלת חלקית. בנספחים בכל מקום בו נדרשת חתימה עליה להיות חתימה מלאה
46	15. ב' שלב שני		1	לא ברור לנו הקשר בין סעיף 3 ד' לתנאי הסף לבקשה של ניסיון של שנה לפחות עבור 20 לקוחות בהיקף של 5000 דקות. האם זו טעות סופר והנכם מבקשים ניסיון זה לאיכות ללא קשר לתנאי הסף.	זו אינה טעות סופר, דרישת הסף הינה מתן השירות ללקוח אחד לפחות, העונה על התנאים המפורטים בסעיף ד3. ציון האיכות יושפע ממספר הלקוחות להם ניתן שירות בהיקף של 5000 דקות, וממשך הזמן בו ניתן.
47	7 סעיף 17		1	בחברה עיקר הפעילויות בתחום המוקדים הינו עבור חברות ממשלתיות אשר אינן יכולות להעביר המלצות בכתב. נבקש לאפשר מתן פרטי התקשרות של ממליצים במקום המלצות בכתב.	המלצות יכולות להינתן בכתב ו/או בע"פ. בנספח ז' (תשקיף למשתתף) מתאפשר למציע לפרט את ניסיונו ולהוסיף פרטים של ממליצים.
		1.ב	2	א. נבקש לקבל את היקף השיחות או הדקות על פני ימים ושעות לאורך היום. ב. האם שעות הפעילות הרשומות בסעיף זה, הן השעות שאמורים להפעיל את המוקד המבוקש במכרז או ששעות פעילות אלה הם מצב קיים. אם כן, מה שעות הפעילות האמורות עבור הפעלת	א. לגבי היקף השיחות, ראה תשובה לשאלה 7. ב. השעות המצוינות הינן השעות המבוקשות במכרז לפעילות המוקד. ראה עמ' 17 במכרז פרק 2 סעיף 1 ג. במסגרת המכרז אנו מבקשים מענה אנושי בלבד, ולא הקלטת

#	עמוד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
				המוקד הטלפוני? ג. העלויות לאחר השעה 22:00 בלילה וכן במוצאי שבת/חג הינן גבוהות לעומת דקות השיחות המתקבלות בשעות אלו, נבקש לאפשר בזמן זה השארת הודעה קולית וחזרה ליום למחרת ב-SLA של שעתיים.	שיחות. עם זאת, כמובא לעיל, ממוצע השיחות במועדים אלו הינו נמוך (תשובה 7) ונדרש מענה בשפה העברית והאנגלית בלבד (תשובה 3).
48		ב.7	2	נבקש לקבל את היקף השיחות או הדקות על פני ימים ושעות לאורך היום.	ראה תשובה לשאלה 7.
49		ביטוח	3	<p>א. סעיף 1(א) (2) לחבות מעבידים שורה ראשונה – נבקש למחוק את המילים "לא יפחת מסך 5,000,000 דולר לארה"ב" ולהוסיף במקום "בסך 20,000,000 ₪" – הפוליסה של חברתנו הינה שקלית ולעניין גבולות האחריות, כאשר מבקשים לא יפחת ניתן להסיק כי יש המינימום אך אין מקסימום.</p> <p>ב. סעיף 1 (א) (2) לחבות מעבידים שורה שנייה – נבקש למחוק את המילה "שנה" – תקופת הביטוח של פוליסות חברתנו מעל לשנה.</p> <p>ג. סעיף 1 (ב) לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית" יתווסף "משולבת חבות המוצר". – הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית של חברתנו משולבת עם חבות המוצר.</p> <p>ד. סעיף 1 (ב) לאחריות מקצועית שורה ראשונה – לאחר המילה מקצועית יתווספו המילים "משולבת חבות המוצר". – ראו הערה למעלה.</p> <p>ה. סעיף 1 (ב) (2) לאחריות מקצועית שורה רביעית – נבקש למחוק את המילה "בהתאם" ולהוסיף במקום את המילה "בקשר" – הפוליסות של חברתנו הופקו בין היתר בקשר להסכם ולא בהתאם להסכם ספציפי כזה או אחר.</p> <p>ו. סעיף 1 (ב) (3) לאחריות מקצועית שורה ראשונה – נבקש למחוק המילים " (שנה) לא יפחת מ" להוסיף במקום " ב- " – תקופת הביטוח של פוליסות חברתנו הינן מעל לשנה. במידה ויידרש, ניתן יהיה להגדיל את גבולות האחריות לפי דרישת משרד העליה והקליטה.</p> <p>ז. סעיף 1 (ב) (4) (ה) לאחריות מקצועית שורה ראשונה – נבקש למחוק את המילה "לפחות" ובסיפא של הסעיף להוסיף את המילים "ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה" – תוספת זו מקובלת על משרדי ממשלה אחרים, היות והיא חלק מתנאי הפוליסה.</p> <p>ח. חלק כללי סעיף 1 (ג) (ב) שורה שניה – נבקש למחוק את המילה "לפחות" – נהוג לשלוח התראה הפרק זמן מוגדר ולא בהערכה.</p> <p>ט. חלק כללי סעיף 1 (ג) (ו) שורה רביעית סיפא – נבקש להוסיף את המילים "בקשר עם עבודה נשוא אישור זה".</p> <p>י. חלק כללי סעיף 4 – שורה שלישית – נבקש כי המילה "לפני" תוחלף במילה "לאחר" – מערכי ביטוח ופוליסות לא מחודשות שבועיים לפני תום תקופת הביטוח שלהן. לחלופין נבקש עד 7 ימים לאחר תום תקופת הביטוח.</p>	<p>א. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>ב. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצויין באישור שונה מ"שנה".</p> <p>ג. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>ד. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>ה. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>ו. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. יובהר כי מחיקת המילה: "שנה" תתקבל באישור שונה מ"שנה".</p> <p>ז. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>ח. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>ט. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>י. הבקשה נדחית.</p>

#	עמוד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
50		ג1	נספח ב'	המציע יכול להצהיר רק ביחס להרשעות שהוא יודע עליהן, לא לגבי חקירות ובוודאי שלא לגבי חקירות של נושאי משרה או בעלי שליטה, שמורשה החתימה בשם החברה לא בהכרח מודע להן ושעשויות גם להיות חסויות. נבקש כי תמחק התייחסות לחקירות מהסעיף והסעיף יתוקן כך שהוא חל ביחס להרשעה בעבירות המנויות בו. חלופה אחרת, היא שניתן לתקן ההצהרה כך שתהיה למיטב הידיעה, מהטעמים שצויינו לעיל.	בסעיף כלל אין התייחסות לחקירות, אלא ל"הליכים פליליים בבית משפט או בבית דין מוסמך".
51		ט1	נספח ב'	המציע הינו חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. נבקש להסתפק בציון בעל השליטה במציע, ללא צורך להוסיף ולפרט את שרשור הבעלות כלפי מעלה, שכן השרשור ביחס לבעלי המניות מקרב הציבור איננו ידוע למציע, ואילו בעל השליטה במציע הינו חברה פרטית שאיננה מעוניינת לחשוף את מבנה החזקות בה.	הבקשה מתקבלת לגבי חברות ציבוריות.
52		3	נספח ה'	המציע הינו חברה פרטית שאיננה מעוניינת לחשוף את מבנה החזקות בה.	הבקשה מתקבלת.
53		ג5	נספח ז'	ראו הערתנו לגבי סעיף ג1 בנספח ב'.	גם בסעיף זה כלל אין התייחסות לחקירות, אלא ל"הליכים פליליים בבית משפט או בבית דין מוסמך".
54		ה5	נספח ז'	על פי הוראות חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א-1981 אסור למעסיק לדרוש מעובדים/מועמדים לעבודה העתק המרשם הפלילי, לפיכך המציע איננו יכול להחזיק במידע הנדרש כדי לענות על שאלה זו.	הבקשה מתקבלת חלקית: הדרישה תצומצם, ותהא ביחס לבעלי השליטה בלבד.
55			נספח ט'	על פי גילוי דעת מס' 7 ומס' 70 של לשכת רו"ח ועל פי כללי האתיקה של לשכת עוה"ד, עו"ד ורו"ח אינם רשאים לאשר את נכונות תוכן ההצהרות הנ"ל. לפיכך במקום "אישור רו"ח/עו"ד המאשר את הצהרת המציע..." יש לרשום: "אישור עו"ד: אני החתום/מה מטה, עורך/כת דין _____, מאשרת/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני _____, ולאחר שהזהרת/יה כי עליו/ה לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, שאם לא כן יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה לעיל וחתם/מה עליה. תאריך: _____ חתימה וחותמת עו"ד: _____"	הדרישה היא כי העו"ד/רו"ח יאשר את עצם מתן ההצהרה, ולא את נכונות הפרטים המובאים בה. עם זאת ההערה מתקבלת, והניסוח יתוקן.
56			נספח י'	נוסח אישור רו"ח המצורף כנספח י' למכרז הוא נוסח אישור על מחזור כספי כללי, ולא על מחזור כספי מתחום פעילות. יש להחליף את נוסח האישור לנוסח המתאים למחזור כספי מתחום פעילות כדלקמן (הנוסח המצוי בטופס ט' 7.24.1.2 להוראת תכ"ם 7.24.1 שעניינה "אסמכתאות מרואה חשבון אודות המציע") [האישור יודפס על גבי נייר לוגו של משרד רוה"ח]:	סעיף 4 לנספח מציינ מפורשות כי אישור הרו"ח מתייחס לתחום הפעילות: 4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לימים 31.12.2016, 31.12.2017 ו-31.12.2017 המחזור הכספי של חברתכם ממתן שירותי מענה טלפוני לכל אחת מהשנים שהסתיימו באותם ימים הינו _____, _____, _____ ו- _____ שם בהתאמה.

תשובה	שאלה	סעיף	פרק	עמוד	#
	<p>תאריך: _____</p> <p>לכבוד _____ (שם המציע)</p> <p>הנדון : מחזור כספי של תחום פעילות (או כל מידע אחר הנדרש כדוגמת מספר לקוחות, היקף ייצור וכו') לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום - 31.12.20xx וביום (1) _____</p> <p>אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של _____ (להלן: "המציע") (החברה המגישה הצעה למכרז _____), מאשר/ת כי ביקרנו את ההצהרה של המציע בדבר _____ (בהתאם לדרישות המכרז) הכלולה בהצעה למכרז _____ של המציע המתייחסת לתאריכים (1) המצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.</p> <p>הצהרה זו הינה באחריות ההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצהרה בהתבסס על ביקורתנו.</p> <p>ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ונקטנו את אותם נהלי ביקורת אשר ראינו אותם כדרושים לפי הנסיבות. הביקורת בוצעה במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה. ביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המציע וכן הערכת נאותות ההצגה בהצהרה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.</p> <p>לדעתנו, ההצהרה בדבר _____ משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה וזאת בהתאם לרשומות עליהם התבססה.</p> <p>בכבוד רב,</p> <p>_____</p> <p>רואי חשבון</p>				
<p>1. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>2. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצויין באישור שונה מ"שנה".</p> <p>3. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>4. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל</p>	<p>יא. סעיף 10. א. 1 (ב) – ביטח חבות מעבידים - שורה ראשונה - נבקש למחוק את המילים "לא יפחת מסך - 5,000,000 דולר לארה"ב" ולהוסיף במקום "בסך 20,000,000 ₪" – הפוליסה של חברתנו הינה שקלית ולעניין גבולות האחריות, כאשר מבקשים לא יפחת ניתן להסיק כי יש המינימום אך אין מקסימום ולכן מבקשים לקבע את גבולות האחריות הנדרשים למקרה ולתקופה</p>	ט"ו	10		57

#	עמוד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
				<p>יב. סעיף 10. א. 1) (ב) – ביטוח חבות מעבידים - שורה שנייה- נבקש למחוק את המילה "שנה" – תקופת הביטוח של פוליסות חברתנו מעל לשנה ולכן גבולות האחריות אלו הינם גם לתקופה</p> <p>יג. סעיף 10. 2) – כותרת הסעיף – ביטוח אחריות מקצועית - לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית" יתווסף "משולבת חבות המוצר". – הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית של חברתנו משולבת עם חבות המוצר.</p> <p>יד. סעיף 10. 2) (א) – ביטוח אחריות מקצועית – שורה ראשונה - לאחר המילה מקצועית יתווספו המילים "משולבת חבות המוצר". - ראו הערה למעלה.</p> <p>טו. סעיף 10. 2) (ב) – ביטוח אחריות מקצועית - שורה רביעית - נבקש למחוק את המילה "בהתאם" ולהוסיף במקום את המילה "בקשר". – הפוליסות של חברתנו הופקו בין היתר בקשר להסכם ולא בהתאם להסכם ספציפי כזה או אחר.</p> <p>טז. סעיף 10. 2) (ג) – ביטוח אחריות מקצועית - - נבקש למחוק המילים " (שנה) לא יפחת מ" להוסיף במקום " ב- ". – תקופת הביטוח של פוליסות חברתנו הינן מעל לשנה. במידה ויידרש, ניתן יהיה להגדיל את גבולות האחריות לפי דרישת משרד העליה והקליטה.</p> <p>יז. סעיף 10. 2) (2) 5 – ביטוח אחריות מקצועית - נבקש למחוק את המילה "לפחות" ובסיפא של הסעיף להוסיף את המילים "ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה". - תוספת זו מקובלת על משרדי ממשלה אחרים, היות והיא חלק מתנאי הפוליסה.</p> <p>יח. סעיף 10. 3) (ב) – כללי - שורה שניה- נבקש למחוק את המילה "לפחות". – נהוג לשלוח התראה הפרק זמן מוגדר ולא בהערכה.</p> <p>יט. סעיף 10. 3) (ו) – כללי - שורה רביעית סיפא- נבקש להוסיף את המילים "בקשר עם עבודה נשוא אישור זה".</p> <p>כ. סעיף 10. 3) (ד) – כללי - שורה שלישית – נבקש כי המילה "לפני" תוחלף במילה "לאחר" – מערכי ביטוח ופוליסות לא מחודשות שבועיים לפני תום תקופת הביטוח שלהן. לחלופין נבקש עד 7 ימים לאחר תום תקופת הביטוח.</p>	<p>באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>5. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>6. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. יובהר כי מחיקת המילה : "שנה" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצויין באישור שונה מ"שנה".</p> <p>7. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>8. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>9. הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>10. הבקשה נדחית.</p>
58		אישור ביטוח	י"ז	<p>כא. שורה רביעית בחלק העליון מתחת לנדון- נבקש למחוק את המילה "בהתאם" ולהוסיף את המילה "בקשר" – הפוליסות של חברתנו הופקו בין היתר בקשר להסכם ולא בהתאם להסכם ספציפי כזה או אחר.</p> <p>כב. סעיף 2 לחבות מעבידים שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "לא יפחת מסך -5,000,000 דולר לארה"ב" ולהוסיף במקום "בסך 20,000,000 ₪". הפוליסה של חברתנו הינה פוליסה שקלית . כמו כן לעניין גבולות האחריות, כאשר שלא</p>	<p>1. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>2. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>3. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצויין באישור שונה מ"שנה".</p> <p>4. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p>

#	עמוד	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
				<p>יפחת מגבולות אחריות ניתן להסיק כי יש מינימום אך אין מקסימום לגבולות האחריות לכן מבקשים לקבע את גבולות האחריות הנדרשים למקרה ולתקופה.</p> <p>כג. סעיף 2 לחבות מעבידים שורה ראשונה - נבקש למחוק את המילה "(שנה)". - תקופת הביטוח של פוליסות חברתנו מעל לשנה ולכן גבולות האחריות אלו הינם גם לתקופה</p> <p>כד. לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית" תיוסף המילה "מוצר". - הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית של חברתנו משולבת עם חבות המוצר</p> <p>כה. סעיף 1 לחבות מקצועית שורה שלישית - נבקש למחוק את המילה "בהתאם" ולהוסיף במקום את המילה "בקשר". - הפוליסות של חברתנו הופקו בין היתר בקשר להסכם ולא בהתאם להסכם ספציפי כזה או אחר</p> <p>כו. סעיף 2 לחבות מקצועית שורה ראשונה - נבקש למחוק המילים "(שנה) לא יפחת מ" להוסיף במקום "ב". - תקופת הביטוח של פוליסות חברתנו הינן מעל לשנה. במידה ויידרש, ניתן יהיה להגדיל את גבולות האחריות לפי דרישת משרד העליה והקליטה</p> <p>כז. סעיף 3 לחבות מקצועית תת סעיף 5 - נבקש למחוק את המילה "לפחות" והוסיף את המילים "בתנאי שלא ניתן ביטוח אחר המכסה את אותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה". - תוספת זו מקובלת על משרדי ממשלה אחרים, היות והיא חלק מתנאי הפוליסה.</p> <p>כח. חלק כללי סעיף 2 שורה שנייה - נבקש למחוק את המילה "לפחות". - נהוג לשלוח התראה הפרק זמן מוגדר ולא בהערכה</p> <p>כט. חלק כללי סעיף 6 סיפא - נבקש להוסיף את המילים "בקשר עם עבודה נשוא אישור זה"</p> <p>ל. חלק כללי סעיף 7 - להחליף את המשפט ב"לא קיים בפוליסה חריג רשלנות רבתי או כוונה."</p>	<p>5. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>6. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג. יובהר כי מחיקת המילה: "שנה" תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג ככל ותקופת הביטוח שצויין באישור שונה מ"שנה".</p> <p>7. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>8. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>9. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p> <p>10. הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</p>
59	19	2	4	<p>מכיוון שעפ"י תנאי המכרז, מדובר במוקד שיתופי (הנותן מענה ללקוחות נוספים) ולא במוקד ייעודי הנותן מענה לפנייות המשרד בלבד, האם מטעמי שמירה על אבטחת מידע, ניתן יהיה להסתפק בשליחת דוחות מתוזמנים ו/או דוחות יזומים עפ"י דרישה ללא מתן גישה למערכת ניהול הפניות מרחוק? מה שעות הפעילות שהספק נדרש לעמוד בהם?</p>	<p>מספק אותנו לקבל דוח יזום יומי/שבועי/חודשי מסכם כולל כל פרטי השיחה</p>
60				<p>השעות המצוינות הינן שעות פעילות המוקד המבוקש במכרז, ראה עמ' 17 פרק 2 סעיף 1</p>	
61				<p>האם ניתן לקבל אומדן להתפלגות השיחות לאורך שעות היממה?</p>	<p>ראה תשובתנו לשאלה 7.</p>
62	15		15	<p>לא ברור איך ה - 20% מתחלקים לכל שנה במקרים בהם לספק יש ניסיון?</p>	<p>עבור כל שנת ניסיון מעל שנה ראשונה, תינתן תוספת של נקודה. תחשיב זה יעשה לגבי כל אחד מלקוחות המציע, העומדים בדרישות המכרז.</p> <p>עבור מדד זה יינתן סה"כ של עד 20 נקודות.</p>
63				<p>K400 מחזור שנתי?</p>	<p>מחזור שנתי, עבור כל אחת מהשנים 2015-2017.</p>
64	20			<p>מה החלוקה של כמות הפניות בין המרחבים השונים והמוקד הארצי?</p>	<p>ראה תשובתנו לשאלה 7.</p>

תשובה	שאלה	סעיף	פרק	עמוד	#
<p>אין דרישה כי הספק יעמיד 50 נציגים, עבור המשרד בלבד.</p> <p>היקף צוות של 50 נציגים בכל משמרת, כתנאי סף, נועד להוות אינדיקציה להיקף גודל החברה ויכולתה להתמודד עם הפעלת מערכת מורכבת.</p>	<p>מדוע נדרש צוות של 50 נציגים בכל משמרת בתור תנאי סף כאשר הפעילות כה קטנה?</p>	<p>סעיף 3</p>			<p>65</p>