

פרוטוקול שאלות ותשובות

מכרז 3/2018 טיפול בסיוע בדיור לעולים והפעלת מוקד פניות

לתשומת לבכם:

1. מבלי לגרוע מכך שכל התשובות מהוות חלק מתנאי המכרז, מוסבת תשומת הלב לתשובות לשאלות 3, 7, 10, 12, 21.
2. יש לחתום על כל עמוד במסמך הפרוטוקול שאלות ותשובות בראשי תיבות בסוף המסמך יש לרשום את פרטי החברה וחתימה מלאה.

שאלות	תשובות
1	<p>עמוד 11, סעיף 30.2 (ד) לחברתינו ניסיון רב מול משרדי ממשלה בהעברת תשלומים ליועצים, קביעת סף של 2500 לקוחות בשנה מצמצמת באופן ניכר את כמות המציעים האופציונאליים, אנו מבקשים להסיר דרישה זאת כתנאי סף, ובמקומה להוכיח כי למציע ניסיון מול משרדי ממשלה בניהול פרויקטים הכוללים ביצוע העברת תשלומים ללקוחות או לספקים</p>
2	<p>עמוד 14, סעיף 48. "אמות מידה שרלוונטית למציע / הצוות" שורה ראשונה "המלצות כגון זמינות העומדים בתנאי הסף" עיקר הפרויקטים שאנו מנהלים הינם עבור משרדי ממשלה, כידוע לכם משרדי הממשלה אינם רשאים להעניק המלצות בכתב, אבקשכם לשנות את אמת המידה הנ"ל בהתאם. כמו כן, לא ברור מה טיבם של 5 המלצות באם מדובר ב- 5 פרויקטים קטנים מול פרויקט אחד גדול ומשמעותי, מבקשים לבחון מתן ניקוד לפרויקט אחד משמעותי שהיקפו עולה על X שו והניקוד יינתן בהתאם לשיחה עם הממליץ ולא כנגד מכתבי המלצה.</p>
3	<p>עמוד 14, סעיף 48. "אמות מידה שרלוונטית למציע / הצוות" שורה שניה "מספר פרויקטים היקף כספי של כל פרויקט וכו." "אמת המידה לכאורה מבקשת מהמציעים להציג עד 5 פרויקטים שלכל פרויקט ניסיון בהעברת תשלומים חודשיים ל- 2500 לקוחות בשנה לפחות... אמת המידה הנ"ל אינה סבירה היות ומדובר ב 5 פרויקטים ובכ- 12,500 העברות בשנה. אנו מבקשים לבחון מתן ניקוד לפרויקט אחד משמעותי שהיקף העברות עולה על X תשלומים/ העברות בשנה.</p>

במקום האמור במפתח לחישוב יבוא:

<p>הניקוד יינתן לכל פרויקט שיוצג בנפרד עד חמישה פרויקטים ועד 5% לפרויקט ולא יותר מ 25% מצטברים לחמישה פרויקטים. תחומי הבדיקה יהיו כמפורט בעמודת "אמות מידה".</p>		
<p>חברת טלדור.</p>	<p>4 אבקשכם לציין עם איזה חברות התקשר המשרד אשר מספקות כיום את השירות נשוא המכרז.</p>	
<p>לא.</p>	<p>5 עמוד 9 סעיף 28 – כנס מציעים – האם הכנס הינו כנס חובה?</p>	
<p>כמות כוח האדם המינימלית הנדרשת מפורטת בעמ' 61 בפרק 8 א' ובעמ' 62 סעיף ז'. יובהר ויודגש כי מדובר במספר מינימלי בלבד ואין בכך לקבוע את מספר העובדים שמעבר לכך שיקבע ע"י הזכיין בהתאם לפעילות ואמנת השירות.</p> <p>לגבי המוקד הטלפוני ראו טבלת "תכנית ההקמה והתפעול" בעמ' 54 שורות שניה ושלישית. לענין שרות המוקד הטלפוני לא צוין מס מינימום לעובדי המוקד הטלפוני.</p>	<p>6 עמוד 4 סעיף 7 – כוח אדם במוקד קליטה וטיפול פניות וכוח אדם בשירותי בק אופיס – האם יש דרישה לכמות כוח אדם מינימאלית בכל אחד מהמרכזים?</p>	
<p>תוקף הערבות- 180 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. על הערבות להיות בתוקף עד ליום 06/05/2019. תיקון טעות סופר - לאור האמור לעיל, בנספח ז' למכרז במקום "120 יום" יבוא "180 יום".</p>	<p>7 עמוד 12 סעיף 34. ערבות הגשה – תוקף הערבות כתוב 180 יום ממועד האחרון להגשת ההצעות. בעמוד 81, נספח ז' ערבות הגשה כתוב 120 יום. מבקש שיקבע תאריך קבוע ולא X ימים ממועד ההגשה, מכיוון שאם מועד המסירה ישונה, זה יאלץ את הספקים לשנות את הערבות</p>	
<p>הכוונה שעובדי בק אופיס יספקו את השירותים ממשרד הממוקם בעיר ירושלים. השרות יינתן ממשרד שיופק על ידי הזכיין. רשאי הזכיין לספק את השירותים ממשרדי החברה ובלבד שהם בירושלים. הצורך לקבלת השירותים בירושלים נובע מכך שאופי העבודה מצריך מפגשי עבודה שוטפים ותדירים מול</p>	<p>8 עמוד 5 סעיף 8 – "שירותי הבק אופיס יסופקו במשרד בנמצא בישוב ירושלים בלבד" – האם הכוונה שעובדי הספק הזוכה יהיו בירושלים? באיזה משרד? מדוע לא במשרדי החברה? מדוע רק בירושלים?</p>	

<p>מטה המשרד יחידות המחשוב ומשרד העלייה. והקליטה הנמצאים בירושלים.</p>		
<p>הסעיף בעינו עומד.</p>	<p>9 סעיף 30. תת סעיף 1 "ב 5 שנים האחרונות החל מ 1.1.2013 ... "</p> <p>מבקשים להרחיב ל- 7 שנים האחרונות.</p> <p>כמו כן , לא ברור מדוע דרישת הסף הינה ברצף של 36 חודשים ? נניח מצב בו הזמנה להתקשרות קיימת מול משרד ממשלתי התעכבה בחודש הרי שנשבר הרצף !</p> <p>אנו מבקשים להסיר את הדרישה לרצף של 36 חודשים.</p>	
<p>יובהר כי הכוונה גם לביצוע פעולות ליצירת תנאים להעברת תשלומים בין אם ישירות מהמזיע ללקוח ובין ע"י צד ג' ללקוח וזאת באמצעות פעולות באמצעות בק אופיס כמפורט בעמ' 4-5 סעיף 7, בהתאם לכך ינוסח סעיף 30 ד' (עמ' 11) כדלקמן:</p> <p>"ניסיון מוכח בהעברת תשלומים חודשיים ו/או ביצוע פעולות ליצירת תנאים להעברת תשלומים חודשיים ל 2,500 לקוחות בשנה לפחות".</p>	<p>10 סעיף 30. תת סעיף 2. (ד) בכנס הובהר כי לא מדובר בהעברות ממסיות אשר מתבצעות ע"י הספק בפועל (כך שהספק גם לא מהווה "צינור"),</p> <p>אלא מדובר בעידכון נתונים והעברתם באמצעות ממשק עקיף או ישיר למערכות של משרד הבינוי והשיכון.</p> <p>לאור האמור לא מובנת הדרישה הנ"ל כדרישת סף, מה גם שהדרישה אינה מידתית .</p> <p>אנו מבקשים לבטלה ובמקומה מציעים כי המזיע יצהיר כי ביכולתו להתחייב לתת מענה מקצועי לעניין זה במידה ויזכה במכרז.</p>	
<p>ראו התייחסות לשאלה 8.</p>	<p>11 סעיף 8 עמוד 5 , "שירותי הבק אופיס יסופקו במשרד הנמצא בירושלים .."</p> <p>דרישה זו אינה שיוויונית ביחס לכלל המזיעים , ומייקרת באופן משמעותי את תמחור הפרויקט למזיעים שאינם מנהלים משרד בירושלים , ובכך כנראה מעניקה יתרון יחסי משמעותי לחברה המבצעת כיום את הפרויקט.</p> <p>אנו מבקשים לשנות דרישה זו כך ששירותי הבק אופיס יסופקו במשרד הנמצא בירושלים או במרכז הארץ</p>	
<p>א. לביצוע השירותים נשוא מכרז זה אין חובת השכלה ככלכלנים.</p> <p>ב'ג': יובהר כי פירוט אנשי הצוות כאמור בסעיף 32 ג'ד', הינו בגדר רשות בלבד.</p> <p>למען הסר ספק מילוי פרטי מנהל השירות כאמור בסעיף 32 ב' הינו חובה לרבות במסגרת נספח ה' למכרז.</p>	<p>12 סעיף 32. הרכב הצוות מטעם המזיע " תת סעיף ג' ו-ד' ,</p> <p>א. באם מדובר בעיקר בנושאים כספיים מדוע הדרישה לבק אופיס הינה 12 שנות לימוד ולא כלכלנים ?</p> <p>ב. לא ברור מדוע נדרש להציג כבר בשלב ההצעה צוות של עובדים שחלקם עשוי להתחלף בהתאם לצרכי הפרויקט ?</p> <p>ג. אנו מבקשים להסיר דרישה זו ולהסתפק בהצגת מנהל השירות אשר גם מנוקד בסעיפי האיכות .</p>	

13	סעיף 34 - נא ציינו את התאריך / מועד לתוקף הערבות YY/ZZ/XXXX	ראה תשובה לשאלה 7.
14	סעיף 48 – בטבלה שורה 2 " מספר פרויקטים ... " כפי שהוסבר בכנס אנו מבקשים לציין בכתב כי בכל פרויקט שיוצג מספיק שיתקיים אחד מהתנאים האמורים בתנאי הסף ולא כולם יחד .	ראה תשובה לשאלה 3.
15	סעיף 48 - בטבלה שורה 5, "התרשמות הוועדה מראיון שיערך עם המציע..." היות ולתוכן הריאיון הוקצו 30% מסך נקודות האיכות אנו מבקשים לציין באלו נושאים יידרש המציע לתת מענה בראיון.	לא ניתן לפרט. כאמור בטבלה, מדובר בהתרשמות מראיון.
16	היות ובמכרז לא פורטו בצורה פרטנית כל השירותים הנדרשים והיקפם בפועל וכתוצאה מכך יתכנו פערים גדולים מבחינת הצעות המחיר אנו מבקשים מהמשרד לפרסם את האומדן הכלכלי שנערך על ידיו לעניין מכרז זה או לקבוע שבמקרה בו יהיו פער הגבוה מ 15% בין ההצעה הזוכה להצעות האחרות יתקיים תהליך של התמחרות מחדש בין 3 הראשונים. כמו כן, אנו מבקשים לציין מה גובה ההתקשרות השנתית כיום עם החברה המפעילה את המוקד.	תנאי המכרז באשר למחיר ולאומדן בעינם עומדים. ההתקשרות הנוכחית אינה ברת השוואה מבחינת היקף האוכלוסייה לה ניתנים השירותים, הפעולות הנדרשות, מבנה העמלה בגין השירותים ומרכיבים נוספים.
17	נספח יג' – טופס הצעת המחיר סעיף ב'. אנו מבקשים להבין מה כלול בשירותי המוקד וכיצד נקבע המחיר 5 ש"ח האם הוא ריאלי ?	א. לעניין סעיף ב' בנספח יג'-טופס הצעת המחיר, מדובר בשירותי מוקד למתן מענה לפניות עבור תכניות סיוע עתידיות אחרות. תכולת השירותים זהה למפורט בעמ' 4 סעיף 7. ב. למשרד קיים הסכם שירותי מוקד עם מס' חברות שגובש לאחר קבלת יעוץ מומחה בתחום. המשרד החליט לקבוע מחיר זהה, במכרז זה.
19	אנו מבקשים לדחות את מועד הגשת המענה ב 30 ימים נוספים מיום פרסום התשובות	אין שינוי במועד הגשת ההצעות שהינו 7/11/18.
20	עמ' 5 סעיף 8 נבקש כי תאשרו שמיקום משרדי הבק אופיס יהא במרחק של עד 50 ק"מ מירושלים.	ראה תשובה לשאלה מס' 8.
21	עמ' 6 סעיף 10 נבקש כי תאשרו זמן התארגנות של 3 חודשים למתן השירותים כנדרש במסמכי המכרז.	זמן התארגנות יהיה 30 ימים קלנדריים מחתימת חוזה כאמור בעמ' 66 נספח ו להסכם - רמת השירותים הנדרשים סעיף 2 א'. כל יתר הסעיפים במכרז המציינים זמן התארגנות אחרת יותאמו לסעיף זה.
22	עמ' 12 סעיף 32 ג' אנו מבקשים כי שיבוץ העובדים, בשונה ממנהל השירות, לתפקיד זה יתבצע בכפוף לזכייה.	ראה תשובה לשאלה 12.
23	עמ' 13 סעיף 42 לאור העובדה כי סעיף זה קובע שיש אומדן נסתר וכי השירותים ניתנים על ידי ספק קיים, ייתכן ויוצר יתרון לספק הקיים	באשר להתקשרות הקיימת ראה תשובה לשאלה 16.

<p>באשר לאומדן האומדן לא יבוטל. ראה התייחסות לאפשרויות העומדות בפני המשרד ביחס לאומדן בסעיפים 42-46.</p>	<p>בשל היכרותו עם הפרויקט ויכולתו לדייק עם התמחור ולקלוע לאומדן. לאור זאת, ועל מנת לייצר שוויון בין המציעים בנוגע להתקשרות הקיימת במכרז זה, נבקש לקבל את כל הפרטים הרלבנטיים בנוגע להתקשרות הקיימת לרבות מה היקף השירותים, כמה עובדים מועסקים על ידי הקבלן, מה שטח המשרדים בהם מופעל השירות, מה התמורה המשולמת לקבלן הקיים עבור השירותים במהלך 3 השנים האחרונות, איזה חלק יחסי של השירות המבוקש במכרז מבוצע על ידי הקבלן הנוכחי וכל מידע רלבנטי אחר. לחילופין, יש לבטל את האומדן הנסתר בהתאם להלכה שנקבעה בעמ"מ 2398/12 ע.ת.מ ערוצי מדידה ותשתיות נ' החברה הכלכלית שהם.</p>	
<p>ראה תשובה לשאלה 7.</p>	<p>עמ' 12 סעיף 34 נבקש לקבל מועד קבוע לתוקפה של ערבות ההצעה.</p>	24
<p>הסעיף מבוטל.</p>	<p>עמ' 13 סעיף 43 נא אשרו כי סעיף 43 מבוטל.</p>	25
<p>הסעיף בעינו עומד.</p>	<p>עמ' 14 טבלת אמות מידה לבחירת הזוכה סעיף לא הגיוני. מעניק יתרון של ציון מקסימלי לספק שאינו מוכר למשרד. מוצע כי ספק שאינו מוכר למשרד ייבחן ויוערך באמצעות ממליצים/המלצות של לקוחות אחרים להם ניתן שירות.</p>	26
<p>בנספח א 3 להסכם סעיף 1.1.1 ישנה טעות סופר. המועד האחרון להגשת הצעות במכרז המקורי 7/11/18</p>	<p>עמ' 9 + 34 סעיפים 1.1.1 + 26 בסעיפים אלו מופיע מועד שונה להגשת המכרז. נא אשרו כי המועד הקובע הינו 7.11.2018.</p>	27
<p>הסעיפים בעינם עומדים.</p>	<p>עמ' 37 נספח ב'- הסכם רמת שירות שורה 2 דרישתכם להשלמת טיפול תוך 2 ימי עבודה אינה סבירה בנקודות עומס שונות במסגרת תהליכי העבודה. נבקשכם לתקן ל - 4 ימי עבודה. בנוסף, הקנס גבוה ואינו מידתי, נבקשכם לתקן ל -400 ₪.</p>	28
<p>הסעיף בעינו עומד.</p>	<p>עמ' 37 נספח ב'- הסכם רמת שירות שורה 3 דרישתכם להשלמת טיפול תוך יום עבודה אינה סבירה בנקודות עומס שונות במסגרת תהליכי העבודה. נבקשכם לתקן ל - 2 ימי עבודה. בנוסף, הקנס גבוה ואינו מידתי, נבקשכם לתקן ל -400 ₪.</p>	29
<p>הסעיף בעינו עומד.</p>	<p>עמ' 37 נספח ב'- הסכם רמת שירות שורה 4 דרישתכם להשלמת טיפול תוך 2 ימי עבודה אינה סבירה בנקודות עומס שונות במסגרת תהליכי העבודה. נבקשכם לתקן ל - 4 ימי עבודה. בנוסף, הקנס גבוה ואינו מידתי, נבקשכם לתקן ל -400 ₪.</p>	30
<p>הסעיף בעינו עומד.</p>	<p>עמ' 37 נספח ב'- הסכם רמת שירות שורה 5 נבקשכם להוסיף את המילה "בממוצע" בזמני ההמתנה.</p>	31
<p>הנושא יבחן עם תחילת מתן השירותים.</p>	<p>עמ' 37 נספח ב'- הסכם רמת שירות שורה 6 נבקשכם לאפשר לספק מענה באמצעים טכנולוגיים נוספים שברשותו לצורך ייעול ושיפור השירות ללקוח.</p>	32
<p>הסעיף בעינו עומד.</p>	<p>עמ' 38 נספח ב'- הסכם רמת שירות שורה 7 דרישתכם להשלמת טיפול תוך 2 ימי עבודה אינה סבירה בנקודות עומס שונות במסגרת תהליכי העבודה. נבקשכם לתקן ל - 4 ימי עבודה. בנוסף, הקנס גבוה ואינו מידתי, נבקשכם לתקן ל -400 ₪.</p>	33
<p>הסעיף בעינו עומד.</p>	<p>עמ' 38 נספח ב'- שורה 9 נבקשכם לתקן כי המענה ביום העסקים הבא יהיה עד השעה 14:00. בנוסף, הקנס גבוה ואינו מידתי נבקש לתקן ל -400 ₪.</p>	34
<p>הסעיף ברור. במקרה בו תחול עליה בהיקף הלקוחות מהאמור לעיל (14,300</p>	<p>עמ' 63 סעיף 10 התמורה על מנת להסיר ספק, אנו מבקשים להבהיר את נושא התמורה בדוגמא. לצורך כך אנא הניחו שחלה עליה של 25% מהיקף הלקוחות המקורי - תוספת של 3,750 לקוחות. באיזה</p>	35

<p>בתי אב לגביהם בוצעו פעולות) של לפחות 10% (תוספת של 1,430 בתי אב לגביהם בוצעו פעולות) תינתן תמורה נוספת בשיעור של 5% מהצעת המחיר. לא תינתן תמורה נוספת כלשהי במקרה בו העליה היא בהיקף נמוך מ- 10%. האמור יחול אף ביחס לעליה נוספת (ל- 20% לפחות מהיקף הלקוחות המקורי) וחוזר חלילה. לעומת זאת, על הפחתה בהיקף הלקוחות של 10% יופחתו 2% מהצעת המחיר. לא תבוצע הפחתה של התמורה במקרה בו הפחתת היקף הלקוחות נמוכה מ- 10%. האמור יחול אף ביחס להפחתה נוספת (ל- 20% מהיקף הלקוחות המקורי) וחוזר חלילה.</p>	<p>שיעור תעודכן התמורה במקרה זה?</p>	
<p>יש להתעלם מההפניה לסעיף 4.1.</p>	<p>עמ' 48 סעיף 7 בסעיף ישנה הפניה לסעיף 4.1, אולם אין סעיף כזה. נא הבהרתכם.</p>	<p>36</p>
<p>אין אפשרות לשנות את פורמט ההגשה.</p>	<p>כללי קובץ המכרז שנמצא באתר המשרד הינו בקובץ Word. נא העבירו פורמט להגשה בקובץ PDF.</p>	<p>37</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 8.</p>	<p>סעיף 8 עמוד 5 כמפורט במסמכי המכרז וסעיף זה, שירותי הבק אופיס המפורטים בסעיף זה אינם לצורכי קבלת קהל ולכן נבקשכם לשקול לאשר כי שירותים אלו יסופקו ממטה של חברה אשר יש ביכולתו לתגבר וכן לחזק את השירותים באופן שיאפשר לשפר את מדדי השירות הנדרשים במכרז ולספק שירות טוב יותר לפונים ולזכאים. לפיכך, נודה לאישורכם כי שירותים אלו יכולים להינתן גם ממשרד הממוקם עד 70 ק"מ מירושלים</p>	<p>38</p>
<p>ראה התייחסות לשאלה 10.</p>	<p>סעיף 30.2(ד) עמוד 11 מכיוון שבמסגרת מכרז זה הספק אינו הגורם המבצע את העברת הכספים בפול לזכאים וביצוע העברת הכספים בפועל מתבצע מהמשרד לזכאים, נודה להבהרתכם כי הניסיון הנדרש ביחס להעברת תשלומים חודשיים, הינו כדלקמן: "ניסיון בשימוש במערכות מחשוב לצורך ניהול כספים הכולל הליך בדיקת זכאות לתשלומים/או להחזרים/או הנחות הנוגעים לתשלומים/חייבים חודשיים/דו חודשיים"</p>	<p>39</p>
<p>מאושר ראה תשובה לשאלה 7.</p>	<p>סעיף 34 עמוד 12-נדרשת ערבות מכרז שתהא בתוקף 180 יום לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות. למען הסק ספק אנא אשרו שתוקף הערבות הינו 06/05/2019</p>	<p>40</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 3.</p>	<p>סעיף 48 אמות מידה- מספר הפרויקטים עמוד 14אנא אשרו כי לצורך קבלת הניקוד המקסימאלי (25%) בגין רכיב הפרויקטים, נדרש ניסיון של לפחות 5 פרויקטים העונים על הגדרות סעיף 30</p>	<p>41</p>
<p>לא ניתן לשנות את מתכונת הפרסום וההגשה.</p>	<p>האם ניתן לקבל את הנספחים בקובץ וורד?</p>	<p>42</p>
<p>לא מתקיימת בפעילות הנוכחית מדידה מהמרכזיה או דרך מערכת כלשהיא. כמו כן המכרז הנוכחי מדבר על שינוי תהליך העבודה ,</p>	<p>האם ניתן לקבל פרוט היקף השיחות בפיצול לפי: חודשיים, ימים בשבוע, ולפי השעות ביום? האם ניתן לקבל פילוח לפי סוג הפניות באופן חודשי? האם ניתן לקבל פירוט היקף משך פנייה ממוצע בדקות?</p>	<p>43</p>

במיוחד של המוקד כיום ניתן שירות טלפוני במשך שעתיים ביום. וכן קיים שירות טלמסר.	האם ניתן לקבל פירוט להיקף כמות השיחות הננטשות בממוצע באופן חודשי?	
לא מקובל. התמחור הוא מחיר קבוע לחודש. על המציע לקחת בחשבון היתכנות כזאת. ככל שצפויה בעתיד עליה בשכר המינימום, ניתן לברר לגביה היום. מקובל.	עקרונות ביצוע ההצמדה – כיוון שמדובר בענף המבוסס בעיקר על שכר המינימום, אנחנו מבקשים להוסיף להצמדה תוספת בגין תוספות על פי חוק שכר המינימום שיחולו מיום שיקבע על פי חוק.	44
	י מסמכי המכרז סעיף 19 נא לאשר כי החוזה ונספחיו וכלל מסמכי המכרז יחתמו בראשי תיבות מורשה החתימה וחותרת המציע, מלבד הנספחים הרלוונטיים שיחתמו בחתימה מלאה וחותרת.	45
ראה תשובה לשאלה 7.	מסמכי המכרז סעיף 34+נספח ערבות קיימת סתירה בין סעיף 34 :תוקף ערבות המציע 180 יום לאחר מועד האחרון להגשת ההצעות לעומת נספח ערבות : תוקף הערבות 120 יום אחרי הגשת ההצעות. נבקש להגדיר תאריך מדויק לתוקף ערבות המציע.	46
הסעיף בעינו עומד.	נספחי המכרז סעיף 37 נבקש להחליף את המילה "שניהל" במילה "של". כמו כן לאחר 3" השנים" נבקש להוסיף ("2015, 2016, 2017").	47
סעיף 43 מבוטל.	מכרזי המכרז סעיף 43 סעיף זה מחוק נבקש הבהרתכם האם יש דרישות נוספות ל"אומדן" בסעיף זה.	48
יש לנהוג כפי שמפורט בנספח ד'.	מסמכי המכרז סעיף 48 נספח ד למציע לקוחות ממשרדים ממשלתיים, נבקש לאפשר כי פרטי איש קשר המצורפים לכל טבלה יהוו חלופה למכתבי ההמלצה הדרושים בסעיף זה.	49
כן. ראה הבהרה בתשובה לשאלה 3.	בשורה השניה בטבלה – האם ההפניה אמורה להיות לסעיפים 30- 31? סעיפים 29-26 אליהם מפנה הסעיף אינם רלוונטיים לענין.	50
הסעיף בעינו עומד.	הסכם השירותים סעיף 11 ראשית - נבקש לתקן את הוראות הסעיף כך שכל צד יהיה אחראי על פי דין לנזקים שנגרמו עקב מעשיו או מחדליו. על פי הסעיפים בנוסחם הנוכחי למעשה, נותן השירותים אחראי בנזיקין לנזקים שנגרמו לעובדיו או לצד ג' למרות שעל פי דין יתכן והמשרד אחראי להם, למשל בקרות נזק באתר המשרד עקב רשלנות המשרד. זו אחריות שאינה מוצדקת והיא מטילה על נותן השירותים נטל כלכלי מיותר, שאינו בר ביטוח, שעה שביטוחי המשרד אמורים לכסות נזקים אלה. שנית - בכל מקום בו קיימת חובת שיפוי של נותן השירותים על פי ההסכם היא צריכה להיות כפופה לכך שהמשרד יודיע מיידית לנותן השירותים בכתב על כל תביעה כאמור, ישתף פעולה עם נותן השירותים ויעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר הפשרה. מחוייבות נותן השירותים לשיפוי תוצר עם קבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית המחייב בתשלום כאמור (רלוונטי גם לסעיף	51

	15' להסכם).	
52	י סעיף ב.12.1 לחבות מעבידים שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "לא יפחת מסך -5,000,000 דולר לארה"ב" ולהוסיף במקום "בסך 20,000,000 ש". פוליסות הביטוח של טלדור שיקליות. סעיף ב.12.1 לחבות מעבידים שורה שנייה- נבקש למחוק את המילה "(שנה)". פוליסות הביטוח שך טלדור הינן לתקופה ארוכה משנה. אם יידרש יוגדלו גבולות האחריות בהתאם.	ייתקבל גם תרגום הדולר של"ח בשע"ח של 4 ש דולר.
53	סעיף ב.12.2 לאחריות צד ג שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "לא יפחת מסך- 500,000 דולר ארה"ב " ולהוסיף במקום "בסך-2,000,000 ש". פוליסות הביטוח של טלדור שיקליות. סעיף ב.12.2 לאחריות צד ג שורה שנייה- נבקש למחוק את המילה "(שנה)". פוליסות הביטוח שך טלדור הינן לתקופה ארוכה משנה. אם יידרש יוגדלו גבולות האחריות בהתאם.	ייתקבל גם תרגום הדולר של"ח בשע"ח של 4 ש דולר.
54	י סעיף ד.12.2 לאחריות צד ג שורה ראשונה- לאחר המילה "בגין" נבקש להוסיף את המילה "וכלפי".	מקובל להוסיף את המילה "וכלפי" לפני או אחרי המילה "בגין".
55	סעיף 12.3 לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית" תיוסוף המילה "משולבת מוצר". פוליסת הביטוח של טלדור הינה פוליסה משולבת.	מקובל.
56	סעיף א.12.3 - לאחר המילה מקצועית יתווספו המילים "משולבת המוצר".	מקובל.
57	סעיף ב.12.3 לאחריות מקצועית שורה חמישית- נבקש למחוק את המילה "בהתאם" ולהוסיף במקום את המילה "בקשר". הפוליסות של טלדור לא הופקו ספציפית בהתאם למכרז זה או כל מכרז אחר, אלא בקשר למכרזים בין היתר בקשר למכרז זה.	מקובל.
58	סעיף ג.12.3 לאחריות מקצועית שורה ראשונה- נבקש למחוק המילים "(שנה) לא יפחת מ" ולרשום במקום "בסך". סעיף ג.12.3 נבקש למחוק את המילים " 1,000,000 דולר ארה"ב" ולהוסיף במקום "בסך 4,000,000 ש". פוליסות הביטוח של טלדור שיקליות ולתקופה ארוכה משנה. במידה ויידרש יוגדלו גבולות האחריות.	ייתקבל גם תרגום הדולר של"ח בשע"ח של 4 ש דולר.
59	סעיף 6.ד.12.3 לאחריות מקצועית - נבקש למחוק את המילה "לפחות" ולהוסיף לאחר המילה "חודשים" את המילים "למעט במקרה של מרמה ו/או אי תשלום פרמיה".	מקובל להוריד את המילה "לפחות". מקובל להוסיף "למעט במקרה של מרמה". לא מקובל להוסיף "ו/או אי תשלום פרמיה"

60	חלק כללי סעיף ב.12.4- שורה שניה- נבקש למחוק את המילה "לפחות"	מקובל.
61	חלק כללי סעיף ו.12.4 שורה רביעית סיפא- נבקש להוסיף את המילים "בקשר עם עבודה נשוא אישור זה". הפוליסות של טלדור יהיו ראשוניות רק לגבי עבודות נשוא הסכם זה. משתמע מהסעיף שהפוליסות יהיו ראשוניות לאו דווקא בגין הסכם זה.	מקובל.
62	חלק כללי סעיף ז.12.4 שורה ראשונה ושנייה- נבקש למחוק את המילים "לא יפחתו מהמקובל" ולהוסיף במקום את המילה "הינם". חלק כללי סעיף ז.4.12 שורה שנייה- לאחר המילה ביט נבקש להוסיף "2013".	מקובל.
63	חלק כללי סעיף ח.12.4 נבקש למחוק את המילים "ו/או רשלנות רבתי" ו- "ככל שקיים" ולהוסיף את המילים "אין בפוליסה במקור חריג רשלנות רבתי".	לא מקובל. ניתן להוסיף: אך אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבטח עפ"י חוק חוזה הביטוח 1981
64	ראו הערתנו לסעיף 11 לעיל.	לא ברורה השאלה.
65	בסעיף 8, תת סעיף ו' נדרש מנהל שירות הדובר בשפות עברית ורוסית ואילו בנספח ה' למכרז לא צויין דרישה זו האם קיימת טעות סופר ואין צורך שמנהל השירות יהיה דובר רוסית?	מנהל השירות נמנה על עובדי הצוות. לפיכך הדרישה לידיעת השפות עברית ורוסית כפי שצוין בסעיף 8 ו', חלות גם עליו.
66	הגורם היחיד שיכול לרשום מאגר מידע אצל רשם מאגרי המידע הוא הבעלים של המאגר, לכן הספק לא יכול להיות אחראי לרישום מאגר המידע. כמו כן מאגר המידע ממילא הינו במסגרת מחשב המשרד בלבד – כאמור בסעיף 3 (1) (ב) לנספח ו' להסכם.	ככל שהספק מנהל רישום במסגרת המוקד שלא במערכת המשרד (הסיוע בדיוור), לגבי פניות ברמת הפרט, יהא עליו לרשום מאגר זה.
67	נבקש הבהרתכם לעמודה "היקף כספי של התמורה בגין השירותים" האם לשנה והאם בפרויקט קיימים מספר שירותים, האם נדרש לחלק את ההיקף של הפרויקט בהתאם לכל שירות כגון: מוקד טלפוני, שירותי בק אופיס ועוד?	בהתאם לעמ' 11 סעיף 31 היקף שכר הטרחה ששולם למציע בגן מתן שירותים בפרויקט היה גבוה מ 20,000 ₪ בממוצע לחודש (לא כולל מע"מ). על המציע להציג את שכר הטרחה המצטבר לכל הפרויקט וכן את מועד תחילת הפרויקט וסיומו. לצורך בדיקת עמידת המציע בתנאי זה המשרד יחלק את הסכום שכר הטרחה המצטבר במס' חודשי הפרויקט. אין צורך לחלק בהתאמה לכל שירות.
68	נבקש לקבוע, כי חילוט הערבות יבוצע רק לאחר הודעה מראש ובכתב של 30 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות, וכי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל - דהיינו הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	לא מקובל.

69	בנדון יש למחוק את המילים "לכל אחת מ – 5 השנים שנסתיימו ביום 31.12.2016", ולהחליפן ב"לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום 31.12.2015, 31.12.2016 ו- 31.12.2017".	מקובל.
70	אנו מניחים כי נספח זה צריך להחתם רק על ידי עסק שעונה לאחת ההגדרות בנספח. מה הנפקות של נספח זה למכרז?	הנספח הוא חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
71	מעבר למספר הלקוחות שיש לתת להם שירות – האם יש הערכה / אומדן לגבי מספר השיחות המתקבלות מהם כיום?	ראה תשובה לשאלה מס' 43 לא מתקיימת בפעילות הנוכחית מדידה מהמרכזיה או דרך מערכת כלשהיא. כמו כן המכרז הנוכחי מדבר על שינוי תהליך העבודה, במיוחד של המוקד כיום ניתן שירות טלפוני במשך שעותיים ביום. וכן קיים שירות טלמסר.
72	מה משך זמן השיחה הממוצעת כיום שאתם מקיימים.	ראה תשובה לשאלה מס' 71.
73	האם יש לכם אומדן על בסיס הניסיון עד כה, לגבי מספר המשרות הנדרשות בפועל במערכת עורפי – BACK OFFICE. בכפוף לדרישתכם לגבי יחס עובדים שעות פניות.	ראה תשובה לשאלה מס' 6.
74	החתמת מנהל שירות /פעילות ל – 18 חודש היא לא אפשרית בפועל. גם אם חתם מי מהם, אין מניעה שיעזוב. חוק חופש העיסוק. למה נדרש אם אתם אלה המאשרים העובדים בכל מקרה?	הדרישה בעינה עומדת.
75	קנסות החוק מחייב מענה עד 3 דקות, מדוע נקבע כי מענה יהיה תוך 1.5 דקות ?	דרישות המכרז הן שהזכיין יספק מענה תוך 3 דקות.
76	קנסות בגין טעויות צריכות להינתן אם בכל רק אחרי תקופה ראשונה של 6 חודשים ראשונים. חודשי לימוד. האם אפשרי לתת תקופת חסד לצורכי לימוד	המשרד שומר לעצמו את הזכות לקבוע מתי להתחיל לאכוף הסנקציות בהתאם להסכם.
77	בכל המקרים שבהם יש עיכוב בטיפול מעבר ל – SLA שאינו בגין מעשה או מחדל של הספק – צריך שלא יוטל קנס. יש מקרים שתלויים בגורמים אחרים.	לא ינתן קנס בגין ליקויים שהוכיח הזכיין שאינם בשליטתו.
78	מניין הימים יתחיל ברגע שהלקוח השלים / סיפק את כל הנדרש ממנו.	מניין הימים יספר מיום שהפונה המציא את הנדרש ממנו לצורך טיפול. יובהר כי אין זה מייתר את אחריותו של הזכיין לעקוב ולתזכר את הפונה במידה ולא המציא את הנדרש.

79	בגין דיווח שקרי יש קנס של 10,000 ₪ - מבקש הבהרה לגבי מה נחשב לדיווח שקרי. האם טעות בהקלדה היא דיווח שקרי?	טעות אנוש בהקלדה איננה נחשבת דיווח שקרי
80	מבקש הבהרה וחיידוד מה נדרש מהמוקד במענה.	מאפייני עבודת המוקד והמוקדנים מפורטת במכרז ראו עמודים 4, 5 וכן בעמ' 45-61.
81	הדרכה: מי ממדריך, היכן, כמה זמן, האם יהיה ליווי צמוד לתקופה ראשונית על ידי המשרד (תקופה של חודשיים + -).	פרוט לגבי ההדרכה נמצא בע"מ 67 סעיפים א – ב".
82	דרישת יחס נציג למנהל משמרת של 1:15 היא דרישה בלתי סבירה בעליל במיוחד שלביצוע הפעילות נדרש מספר בודד של מוקדנים	היחס הוא הסטנדרט בעולם המוקדים, יש לבצע התאמות לפעילות הנוכחית, במידה ואין 15 נציגים, נדרש מנהל משמרת אחד, שבהתאם לעומסים ולצורך יכול לעסוק בפעילויות אחרות כל עוד הוא שומר על מדדי שירות ועמידה ביעדים שהוגדרו.
83	דוחות נדרשים – חשוב להגדיר מראש כיוון שאלה חלק מהעלות / השקעה. נא לפרט בדיוק אילו דוחות תבקשו	בשלב זה ניתן לציין שידרשו בוודאות, הדוחות הם: כמות שיחות נכנסות, כמות שיחות יוצאות, שיחות ננטשות, call back, אורך שיחה ממוצע, דוח גולמי המפרט כל שיחה – אורך, מספר טלפון, נציג מקבל וכדומה, כמות עובדים חוד(שית בפעילות, באם בוצעה לקיחת הודעות בשל עומס ("קטיפת שיחות"/"יירוטים")- דוח המפרט את ההודעות שגלקחו ואת הטיפול בהם. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש דוחות נוספים.
84	הדרישה לתשתית מוקד שהיא - STATE OF THE ART, פתוחה מאוד ובלתי מובנת. אנא הסבירו מה זה בצורה מפורטת ומה נדרש בדיוק כדי שמערכת מוקד תהא מבחינתכם - STATE OF THE ART.	ראה תשובה בנספח 1 לפרוטוקול שאלות ותשובות.
85	על פניות הדרישה לנת נפרד לפעילות יחסית מצומצמת היא דרישה שיש לה מחיר. מחיר מיותר. האם אפשר שיהיה סקיל במערכת קיימת ושימוש בכוכבית הממותגת שלנו ?	הדרישה היא לסקיל נפרד ויעודי לפעילות נשוא מכרז זה. בכוונת המשרד להעמיד לרשות אוכלוסיית היעד את מס' הטלפון של המשרד באמצעותו והשיחות המופנות לטל זה יופנו לסקיל היעודי. המשרד שומר לעצמו הזכות להחליט במהלך ההתקשרות דרכי התקשרות ישירים.

86	קיימת דרישה ל – 150 שעות לכל 1,000 פניות. פניות של מי לאן? למוקד, למערך העורפי ?	ראה תשובה לשאלה 6 ותשובה לשאלה מס' 100 .
87	כמה שעות פעילות אתם מקיימים כיום בנושא ולכמה פניות.	כיום הפעילות נעשית ע"י 2 עובדים – כ 8 שעות עבודה, חמישה ימים בשבוע מתוכם שעתיים מענה טלפוני ביום. יובהר כי ההתקשרות הנוכחית אינה ברת השוואה מבחינת היקף האוכלוסייה לה ניתנים השירותים, הפעולות הנדרשות, בגין השירותים ומרכיבים נוספים.
88	האם הדרישה למערך עורפי BACK OFFICE בירושלים ניתנת לשינוי? ככל שתשובתכם אי לא. האם הישובים הבאים יחשבו "כירושלים" שכונות מזרח ירושלים. כגון: שועפט, אבו דיס, בית צפפה ועוד.	ראה תשובה לשאלה 8.
89	בסעיף 10 עמוד 63 סעיף קטן ב' – האם הכוונה שהמשרד ישלם 5 ₪ + מע"מ רק בגין שיחות בנושאים אחרים או שזה בגין שיחות + כל הפעולות והעבודה הנדרשת בגין אותה פניה?	ראה תשובה לשאלה מס' 17.
90	בסעיף תנאי סף , סעיף 30 בעמוד 11 סעיף קטן א' רשום "ניסיון מוכח של המציע במתן שירותים המפורטים בנספח ד' – נספח ד' הוא נספח ביטוחים. לאיזה נספח הכוונה?	הכוונה היא לנספח ד' למכרז – תצהיר ניסיון המציע בעמ' 75.
91	האם הנושאים הבאים גם הם יטופלו במסגרת הדרישות של המערך העורפי במסגרת הדרישות שבסעיף 12 עמוד 6-7. למשל: ביקורת גבולות. נישואין וגירושין. טוח ארוך.	לא.
92	כיצד יודעים מי מהעולים זכאי לסייע מוגדל – האם המידע במערכת המחשוב שתעמוד לרשות הספק.	המידע באשר לעולים הממתנים לדיור ציבורי והזכאים לסייע מוגדל בשכר דירה מתקבל ממשרד לקליטת עליה
93	סעיף 8 עמוד 20 סעיף קטן א' – תוספת / הפחתה של התמורה – שינוי בשיעור העולה על 10% או אחוז אחר. מה המדד שממנו תמדדו את השינוי ? זה מהותי וחייב להיות מוגדר בצורה מדויקת וברורה וחד ערכית.	המדד גידול של 10% מ 14,300 בתי אב, דהיינו תוספת של 1430 בתי אב. ראה תשובה לשאלה מס' 35.

94	סעיף 11 עמוד 22 סעיף קטן ב', נותן השירות יהיה אחראי ויפצה וישפה את המשרד על כל פיצוי ו/או נזק מבקש לדעת מה ההיקף הכספי השנתי שמבוצע במסגרת זו? כמה טעויות היו בממוצע בשנה בנושא עד כה. מידע זה נדרש על מנת להבין בפני אילו סיכונים הספק עומד ולתמחר זאת.	א. הסעיף בעינו עומד.
95	תחת סעיף מהות השירותים בעמוד 47 ובכלל במסגרת המכרז נדרש הספק לתת לפונה מענה בעל פה ובכתב. במסגרת כנס המציעים הובן כי המענה יהיה בעל פה או בכתב ולא ם וגם. אבקש הבהרה בנושא כמו גם באילו מקרים מספקת שיחה טלפונית עם הפונה ואילו מקרים נדרש מענה בכתב.	המענה לפונה יינתן בהתאם לאופן ההתקשרות שלו ובהתאם למידע והטיפול המבוקש אם באמצעות המוקד הטלפוני, דואר ישראל, פקס דוא"ל.
96	עמוד 49 סעיף ה' – טיפול בערעורים. האם ניתן לבצע במערכת הייעודית שבה נדרש לעבוד את הפעולות הבאות: סיוע רטרו. סיוע לפי החלטת וועדה. מבקש לקבל הסבר מפורט לגבי סעיף זה.	כ.
97	האם הדרישות בסעיף טלפוניה עמוד 50, סעיף קטן ה' (2-3) היא דרישת חובה? האם אפשר יהיה שלא להפעיל שירותים אלה?	זוהי דרישת חובה.
98	נהלים מדוע לא יספק המשרד נהלים בסיסיים הכוללים את צורת ומהות העבודה והתהליכים כפי שמבקש המשרד?	במהלך תקופת ההתארגנות תהיה הדרכה על תהליכי העבודה המערכת הממוחשבת וההוראות הרלוונטיות.
99	מדוע הספק שהוא ינוקא בתחום צריך לבצע זאת ועוד בלוח זמנים של 11 יום מחתימת ההסכם? (21 יומי התארגנות פחות 10 ימים מראש לפני תחילת הפעילות).	ראה תשובה לשאלה 21.

<p>הכוונה שכל כח האדם הנדרש במרכז מנהל שירות ולפחות 2 נציגי שירות בק אופיס וצוות עובדי מוקד טלפוני נדרשים לתת את השירותים כל אחד בתחומו.</p>	<p>סעיף 8 כח אדם, עמוד 60. רשום כי יש להעמיד מנהל שירות ועוד לפחות 2 עובדים. יחד עם זאת רשום כי מנהל השירות שהוצע יהיה זה אשר ייתן את השירות מטעם המציע באופן אישי. אנא הסבירו בבקשה הכוונה. מילולית יוצא מהכתוב כי מנהל השירות והוא בלבד יהיה זה שיבצע אישית ובמו ידיו את השירות ולא אחרים, כולל לא עובדי במערך העורפי.</p>	<p>100</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 6 ותשובה לשאלה מס' 100.</p>	<p>סעיף קטן ז' בעמוד 61 מדבר על 2 עובדי מערך עורפי לפחות ויחד עם זאת 150 שעות לכל 1,000 פעולות ובנוסף – שהמערך המדובר יבצע רק פעילות המוגדרת במכרז. 2 עובדים עושים יותר מ – 150 שעות בחודש. נא להסביר כיצד הדברים מתיישבים.</p>	<p>101</p>
<p>במהלך כל תקופת ההתקשרות כל הניירת הרלוונטית תתויק ו/או תסרק. במהלך תקופה זו המשרד ינחה את הזכין בהוראות גריסה על פי החוק.</p>	<p>בסעיף 33 עמוד 67 רשום כי יש לתייק ולסרוק הניירת הרלוונטית. בו בזמן שבמקום אחר רשום שיש לסרקו ולגרוס הניירת. אז מה נדרש בפועל בנושא?</p>	<p>102</p>
<p>המשרד יפעל לגיבוי הנתונים במערכת של המשרד. הזכין יהיה אחראי על גיבוי הנתונים המוזנים במערכותיו. כל החומר אשר יסרק במערכת המשרד ישמר במערכת המשרד. חובת הזכין לשמור במשך 5 שנים את החומר שנסרק ושלא נסרק.</p>	<p>סעיף 34 עמוד 67 – גיבוי המערכת. המערכת היא של המשרד. אזי רק אתם יכולים לגבות אותה. גיבוי אפשרי ע"י הספק יכול להתבצע לשיחות ומערכת CRM בלבד נדרשים לבצע גיבוי יומי / חודשי ולהעביר הגיבוי למשרד אם כך מדוע יש לשמור את כל מידע 5 שנים – כולו אצלכם.</p>	<p>103</p>
<p>ככול שלא ניתן לקבל אינדיקציה במערכת הממוחשבת, יידרש הזכין להמציא אסמכתא אחרת להוכחת נכחות ופעילות העובד.</p>	<p>סעיף 6 עמוד 69. נניח לשם הדוגמא שיש יום בו אין פניות או יש מעט מאוד פניות והעובדים יושבים ואין להם מה להיכנס למערכת – בוודאי לא בתדירות גבוהה. אז מה? מה נספר בסופו של דבר. כניסות למערכת המחשב. פעולות שבוצעו. שיחות שהתקבלו. תשובות שניתנו. אתם חייבים לחדד מאוד את כל נושא מדידת הדרישות ככל שזה נוגע לתמורה.</p>	<p>104</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 21.</p>	<p>עמ' 6 סעיף 10 בסעיף זה מצוין כי "לזוכה במכרז יינתנו 21 יום קלנדארים מיום החתימה על החוזה... לצורך התארגנות להפעלת השירותים". הנחיה זו אינה תואמת את ההנחיה בסעיף 2.א (בראש עמוד 67</p>	<p>105</p>

	<p>אשר רשומה במודגש): "נותן השירותים ישלים את היערכותו למתן השירות תוך 30 יום מחתימת החוזה ע"י חשב המשרד". אנו מבקשים לציין כי גם 30 יום הינו פרק זמן קצר ובלתי מספיק להתארגנות למתן השירותים (אלא אם כן אתה הספק המכהן). מהספק הזוכה נדרש לאתר משרדים בירושלים, להתאימם לביצוע העבודה, לגייס צוות עובדים, להכשיר אותו לביצוע העבודה, להתאים מערכת CRM, להתאים מערכת Contact Center ועוד. אנו מבקשים לשנות את פרק ההתארגנות ל- 60 יום קלנדאריים.</p>	
ראה תשובה לשאלה 43.	<p>עמ' 6 סעיף 12 נבקש מהמשרד להוסיף לטבלת היקף השירותים המבוקשים את הנתונים הבאים הנוגעים למוקד הפניות: א. משך שיחה ממוצע. ב. היקף פניות חודשי ממוצע למוקד הטלפוני. ג. התפלגות שיחות נכנסות למוקד על פי ימי השבוע ד. התפלגות שיחות נכנסות למוקד באינטרוולים שעתיים בכל יום בשבוע.</p> <p>הנתונים הנ"ל נדרשים במיוחד לאור העובדה שהמשרד דורש לקבל SLA הכולל זמן המתנה שאינו עולה על 3 דק', ואחוז נטישה שאינו עולה על 5%. לא ניתן לתכנן את כמות כח האדם הנדרש לצורך אספקת SLA זה מבלי שנקבל את הנתונים הנ"ל. נציין ונדגיש כי מאחר והתבקשנו להציע מחיר חודשי קבוע (ולא מחיר המבוסס על תשומות) הדרישה לקבלת נתונים הינה מחויבת המציאות. אחרת הספק הזוכה נמצא ברמת סיכון גבוהה – כולל קנסות על אי עמידה ביעדים.</p>	106
בדומה לנתוני השיחות, אין כיום בסיס נתונים המאפשר לגזור סטטיסטיקה למשך זמן טיפול בתיק.	<p>עמ' 6 סעיף 12 הטבלה כוללת נתון של מספר "בתי אב להם מבוצעות הפעולות בשנה". אנו מבקשים לקבל נתונים בדבר משך הטיפול בכל תחום פעולה. דרישה זו נובעת מהצורך לתכנן (ולתמחר) את היקף כח האדם הנדרש לביצוע המשימות וכן על מנת להעריך ולתמחר את גודל המשרד הנדרש לבק אופיס. מתוך החומר הכתוב אין כל אפשרות להעריך את היקף כח האדם אליו הספק נדרש להיערך – לצורך מתן השירותים ברמות ה- SLA הנדרשות (נספח ב' להסכם).</p>	107
התשובות לשאלות יתפרסמו במועד. אין שינוי במועדים הקבועים במסמכי המכרז.	<p>עמ' 6 סעיף 26 נבקש כי המשרד יותיר פרק זמן של שבועיים לפחות בין מועד פרסום התשובות לשאלות ההבהרה לבין מועד הגשת ההצעה. פרק זמן זה הכרחי עבור בחינה מחדש של משמעות התשובות והיערכות להגשה בהתאם. בהנחה שהמשרד לא יפרסם את תשובותיו ביום 24/10 (מחר) הרי שנדרשת דחייה של מועד הגשת ההצעות.</p>	108
ראה התייחסות לשאלה מס' 10.	<p>אמיר עמ' 11 סעיף 30.1 ד. א. מפרט הדרישות במכרז אינו כולל דרישה מהספק הזוכה לבצע פעילות של העברת תשלום ללקוחות. ב. בכנס המציעים אשר התקיים במשרד הבינוי והשיכון ביום 22/10/18, הובהר כי העברת התשלום ללקוחות (הזכאים) השונים מבוצעת על ידי משרד השיכון והבינוי, ממערכתיו הוא.</p>	109

	<p>ג. תנאי הסף המפורט בסעיף זה אינו רלוונטי לספק השירותים המבוקש אשר כלל לא נדרש לביצוע העברת תשלומים.</p> <p>ד. אנו מבקשים להסיר תנאי סף זה, אשר מעורר תמיהה ביחס לכוונתו של עורך המכרז בעצם הכללתו של הסעיף ברשימת תנאי הסף.</p> <p>כמו כן נבקש לתקן את נספח ד' (תצהיר ניסיון המציע) ולבטל בו את הטבלה העוסקת ב"מספר ביצוע/העברות תשלומים שנוצרו עבור הפונים".</p>	
ראה תשובה לשאלה מס 44.	<p>עמ' 35 נספח א' 3 להסכם ההצמדה</p> <p>מאחר והחלק הארי בעלויות הספק הזוכה הינו מרכיב עלות שכר העובדים, נבקש כי ההצמדה של המחיר בהצעה תורכב מ- 30% הצמדה למדד המחירים לצרכן, ו- 70% הצמדה לשינויים בשכר מינימום (או בכל שינוי בשכר הנובע מחקיקה מחייבת). כמו כן נבקש כי מועד ההצמדה לשכר מינימום (או לשינויים בשכר הנובעים מחקיקה מחייבת) יבוצעו מיד עם עדכון השכר.</p>	110
המשרד שומר לעצמו את הזכות להחליט מתי להתחיל בהטלת קנסות.	<p>עמ' 38 נספח ב להסכם רמת השרות,</p> <p>נבקש להגדיר את חודש הפעילות הראשון כחודש "הסתגלות" שבו אמנם תתבצע מדידה של יעדים, אך לא יוטלו בו קנסות – כחלק מהסתגלות להפעלת הפעילות החדשה.</p>	111
ראה התייחסות לשאלה מס 12.	<p>עמ' 77 נספח ה-הנוהג המקובל במכרזים הוא שעל המציע להציג בהצעתו את מנהל הפעילות המוצע.</p> <p>הדרישה להציג על גבי נספח ה' את כל אנשי הצוות הינה דרישה בלתי מתקבלת על הדעת.</p> <p>המציעים במכרז זה (כמו בכל מכרז אחר) אינם יכולים לדעת ביום הגשת הצעתם מתי תפורסם הודעת הזכייה, מתי ייחתם ההסכם בין המשרד לבין המציע ומתי יתחילו לספק בפועל את השירותים הנדרשים. תהליכים אלו עשויים להימשך חודשים רבים.</p> <p>לפיכך – אף מציע לא ישריין מראש עובדים עבור פעילות שמועד הפעלתה אינו ידוע.</p> <p>יתירה מכך, למציעים שמורה הזכות לגייס את העובדים (או את חלקם) רק לאחר קבלת הודעת הזכייה.</p> <p>נבקש לבטל את הדרישה להציג את העובדים, ולהסתפק בהצגת נתונים עבור מנהל הפעילות.</p>	112
הספק טלדור, המעסיק 2 עובדים. יצוין כי השירותים הנדרשים במכרז זה אינם זהים לשירותים הניתנים כיום.	<p>עמ' 51 סעיף ו', נבקש לקבל מידע בדבר הספק אשר מבצע את הפעילות כיום, ואת היקף העובדים המועסקים על ידו עבור פעילות זו בשירותי הבק אופיס.</p>	113
ראה התייחסות לשאלה מס' 17. המשרד שומר לעצמו האופציה להפעיל שירותי מוקד עבור תוכניות אחרות, כפי שצוין במכרז ובמחיר שנקבע. באחריות במציע לקחת בחשבון מימוש אופציה זו בעת	<p>עמ' 64 סעיף 10 ב',</p> <p>בסעיף זה המשרד מבקש לשמור לעצמו את הזכות להפעלת המוקד לנושאים נוספים עתידיים במחיר של 5 ₪ למענה טלפוני וטיפול בפניה.</p> <p>ברור לחלוטין כי לא ניתן לאפיין בשלב זה את מהות השירות, את</p>	

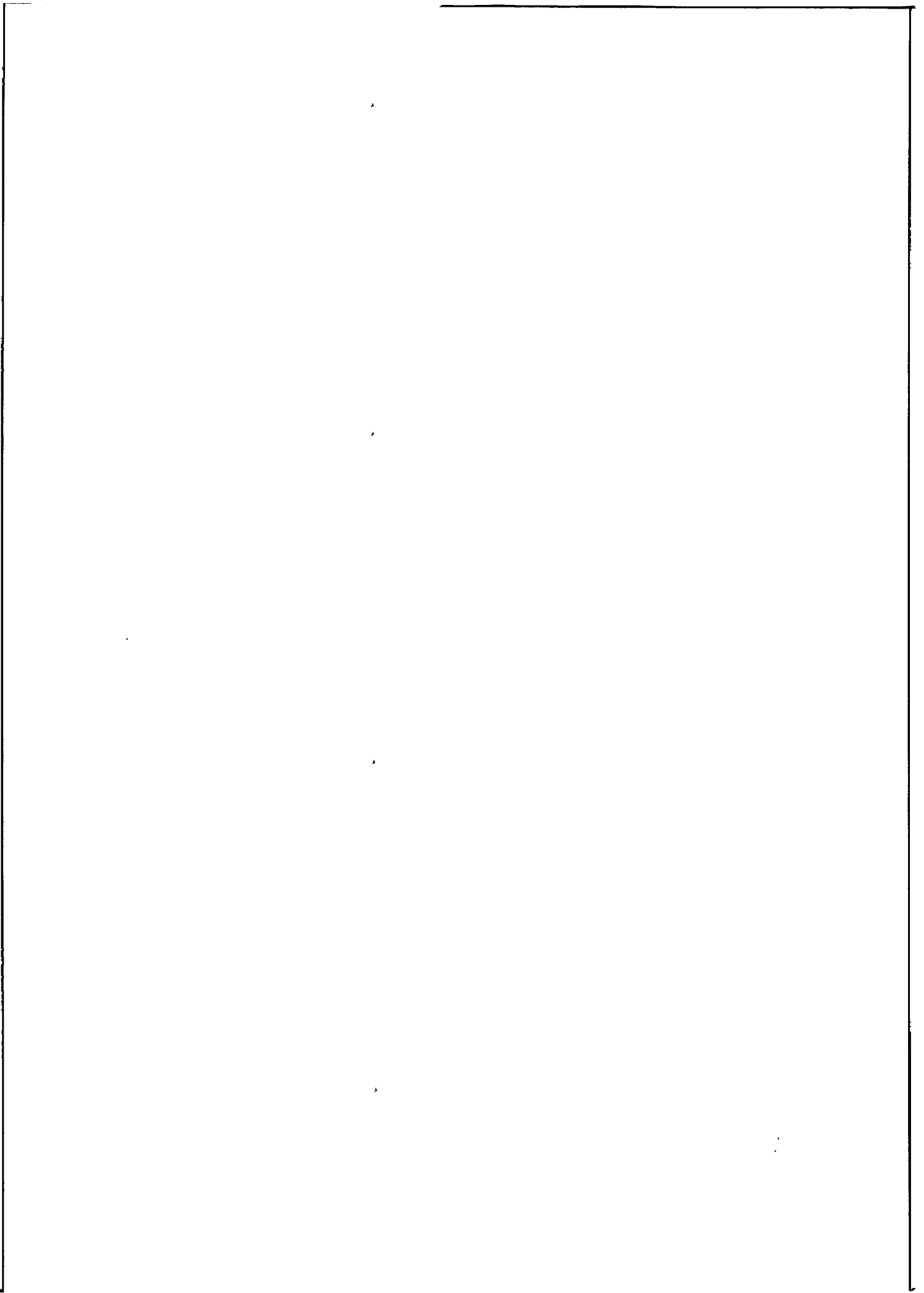
<p>הגשת ההצעה.</p>	<p>אורכי השיחה, את משך הטיפול בפניה וכו'. לפיכך, אנו מבקשים להוסיף ולהגדיר בסעיף זה כי המשרד והמציע הזוכה יבחנו לאחר הפעלת השירותים החדשים את היקף הפעילות הנוספת הנדרשת מהספק, על מנת להתאים את המחיר לעלויות הנדרשות מהספק לצורך הפעלת הפעילות החדשה, ועל מנת למנוע מצב בו הספק מפעיל פעילות חדשה זו בהפסד.</p>	
<p>ראה תשובה לשאלה מס' 6.</p>	<p>פרק השירותים הנדרשים סעיף 7.2 מהו היקף פעילות הבק אופיס? מהו גודל צוות הבק אופיס המבוקש מהמציע?</p>	<p>114</p>
<p>אין מניעה שקליטת פניה וסגירת פניה יעשו באותו מוקד וע"י אותם מוקדנים. כיום אין מוקד טלפוני. יש מענה טלפוני שעתים ביום בימים א'-ה'.</p>	<p>פרק השירותים הנדרשים סעיף 8 תרשים הליך העבודה – בתרשים שני מוקדים. האם מוקד קליטת פניות הינו שונה ממוקד סגירת פניות? מהו גודל המוקד נכון להיום?</p>	
<p>ראה תשובה לשאלה 21.</p>	<p>פרק תקופת ההתקשרות סעיף 10 מצוין שלזוכה יהיו 21 ימים קלנדריים ממועד חתימת החוזה להקמה. בנספח ו' להסכם סעיף 2 כתוב תוך 30 יום מחתימת החוזה. מהו הנתון הנכון? נבקש להאריך את לוחות הזמנים להקמה, כיוון שנדרש אפיון מערכות.</p>	<p>115</p>
<p>ראה תשובות לשאלות מס' 43, 106 ו-107. למשרד אין בסיס נתונים סטטיסטיים המאפשרים לתת מענה לשאלה זו.</p>	<p>פרק היקף ההתקשרות סעיף 12 נבקש לקבל את זמן משך טיפול ממוצע לכל סוג פניה. האם ניתן לקבל כמות פניות על פי תחום הפעולה וזמן הטיפול הממוצע בכל פניה. האם ניתן לקבל נתוני מרכזיה ונתוני פעילות שנה אחורה? וכן כמות ממוצע שעות עבודה בחודש.</p>	<p>116</p>
<p>ראה תשובה לשאלה מס' 10. לא ברורה וידועה פעילות ותכלית "מוקד מכירות" אליו מתייחס השואל. עמידת המציע בדרישות המכרז תבחן בתבחינים המפורטים בתשובה לשאלה 10 ובנוסף למפורט בנספח הסכם השירותים. ככול שלא יוצגו הנתונים הדרושים בהתאם לטבלאות בנספח ד' למכרז לא ניתן יהיה לבדוק את ניסיון המציע.</p>	<p>פרק תנאי סף סעיף 30 ד' האם כמענה לתנאי זה ניתן להציג פעילות של מוקד מכירות כהעברת תשלום חודשי ללקוח? טבלת הניסיון להוכחת תנאי זה מבקשת לפרט כמות פעולות ללקוח. למה הכוונה? נתוני הפרויקטים הינם נתונים חסויים של לקוחותינו. נבקש לציין סכומים מוערכים עבור כל שירות שניתן.</p>	<p>117</p>
<p>ראה התייחסות לשאלה 7.</p>	<p>תנאי סף + נספח ז' סעיף 34 בתנאי הסף בנוסח הערבות – נספח ז', נרשם: ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ (מועד אחרון להגשת הצעות) עד תאריך _____ (לציין תאריך 120 יום אחר) _____ במכרז, סעיף 34 עמוד 12: המציע צרף להצעתו ערבות מכרז לקיום הצעתו במכרז, בסך של 60,000 ש"ח שתהא בתוקף מהמועד האחרון להגשת ההצעות ועד לתאריך _____ (180 יום לאחר מועד האחרון להגשת ההצעות) בהתאם לנוסח המפורט בנספח ז' למכרז</p>	<p>118</p>

	מה הנכון? מהו תוקף ערבות ההצעה?	
106, 43	בנספח ב' להסכם טבלת רמת השירות נבקש לקבל את התפלגות השיחות על פני השעה/היום/השבוע/החודש לפי מערוץ הפניה (טלפון, דוא"ל, פקס, דואר ישראל).	119
ראה תשובות לשאלות מס' 106, 43 ו-107. למשרד אין בסיס נתונים סטטיסטיים המאפשרים ליתן מענה לשאלה זו.		
ראו תשובות מודגשות בגוף השאלה.	נספח ד' להסכם אישור ביטוח 1. פסקת הנדון – האם ניתן להחליף את המילים: "בקשר למכרז לטיפול בסיוע בדיוור לעולים ושירותי הפעלת מוקד... במילים: "בקשר למכרז לשירותי הפעלת מוקד...? לא מאושר. 2. פסקת הנדון – האם ניתן להחליף את המילה: "בהתאם" במילה: "בקשר"? מאושר. 3. ביטוח חבות מעבידים – - סעיף 1 - האם ניתן להוסיף לאחר המילים: "אחריותו החוקית" את המילים: " על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם – 1980"? – זה הכיסי בפוליסה. מאושר. - סעיף 2 – האם ניתן להחליף את המילים: "לא יפחתו מ- 5,000,000 דולר ארה"ב" למילים: " בסך 20,000,000 ש"ח"? הפוליסה הינה שקלית. לא מאושר. - סעיף 4 – האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "היה וייחשב כמעבידים"? מאושר. 4. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – סעיף 2 - האם ניתן להחליף את המילים: "לא יפחות מ- 500,000 דולר ארה"ב" במילים: " בסך 2,000,000 ש"ח"? – הפוליסה הינה שקלית. לא מאושר 5. ביטוח אחריות מקצועית – - סעיף 1 – האם ניתן לאחר המילה: "עובדיו" להוסיף את המילה: "ואחריותו"? – הפוליסה מכסה את חבותו השלוחית של נותן השירותים – לא מאושר. - סעיף 1 – האם ניתן למחוק את המילים: "טיפול בסיוע בדיוור לעולים ושירותי"? – לא מאושר. - סעיף 1 – האם ניתן להחליף את המילה: "בהתאם" במילה: "בקשר"? מאושר. - סעיף 2 - האם ניתן להחליף את המילים: "לא יפחות מ- 1,000,000 דולר ארה"ב" במילים: " בסך 4,000,000 ש"ח"? – הפוליסה הינה שקלית. לא מאושר. - סעיף 3 (4) – האם ניתן להוסיף בסיפא: "זלמעט אחריותה המקצועית של המזמינה כלפי נותן השירותים"? מאושר. - סעיף 3 (6) – האם ניתן למחוק את המילה "הארכת" ולהחליף את המילה: "לפחות" במילה: "של"? – קיימת תקופת גילוי של 6 חודשים בפוליסה. לא מאושר. - סעיף 4 – האם ניתן לאחר המילים: "נותן השירותים" להוסיף את המילים: "ואחריותו בגין" - הפוליסה אינה מכסה את אחריות הפועלים מטעם נותן השירותים אלא את אחריותו של נותן השירותים בגין מעשיהם ו/או מחדליהם של הפועלים מטעמו. – מאושר. 6. כללי - סעיף 2 - האם ניתן למחוק את המילה: "לפחות"? – לא.	120

	<p>סעיף 7 – האם ניתן להחליף את המילה: "ביט" במילים: "מגדל ביט 2013" ?- כן.</p> <p>סעיף 8 – האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "ובמקומו יירשם כי על המבוטח לנקוט אמצעי זהירות סבירים למניעת אובדן או נזק המכוסים על פי הפוליסות"-כן.</p>	
--	--	--

-----תאריך-----

-----שם----- חברה-----חתימה-----



נספח 1

משרד הבינוי והשיכון יבחן את מידת העדכניות של המערכת המוצעת על ידי הספק.

לצורך התקשרות עם המשרד על הספק להשתמש בחיבור מרחוק לשרתי המשרד דרך תשתית של ממשל זמין (מערכת ה-juniper). כל תחנה שתהיה מעוניינת לצרוך שירותים מהרשת המשרדית תצטרך לפני החיבור בפועל לוודא :

- שהונפק כרטיס חכם עבור כל עובד, כולל וידוא שמספר הזהות רשום ומאושר ע"י ממשל זמין.
- כל תחנה תכלול קורא כרטיסים, ויש לוודא שהותקן בה דרייבר של קורא כרטיסים.
- בדיקת windows update לעדכונים חדשים. המחשב תמיד צריך להיות מעודכן כדי לעמוד באבטחה של המערכת (מצורף מדריך).
- להריץ סריקה מלאה באנטי ווירוס. המחשב צריך להיות נקי מווירוסים ולהריץ סריקה מלאה כל שבוע !
- לבדוק ולעדכן את הגרסה של הדרייבר ID protect להכי חדשה.
- כניסה רק דרך דפדפן אקספלורר 11 ודרך הלינק החדש: <https://moch.ravpn.gov.il>
- התקנה, ובהמשך בדיקת תוקף של סרטיפיקציה של המחשב דרך ה-MMC (לפי הנוהל של המשרד).
- בדיקת האישורים של ממשל זמין למשתמשים (להתקשר לתמיכה).
- להריץ את הקובץ registry שוב (מצורף במידה שאין, לשנות סיומת ל.reg).
- הערה: בזמן חיבור למשרד לא ניתן לגלוש על המחשב שדרכו מתחברים למשרד.
- הגדרות והנחיות לביצוע החיבור יינתנו בבוא העתק לספק הזוכה.