



בס"ד, י"ד כסלו תשע"ט  
22 נובמבר 2018

לכבוד  
משתתפי המכרז

שלום רב,

**הנדון: 1. תשובות לשאלות הבהרה<sup>2</sup> מכרז פומבי מספר 23/2018  
הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי**

| מס"ד | עמוד <sup>3</sup> | הסעיף     | שאלות  | תשובות   |
|------|-------------------|-----------|--|--|
| 1.   | 8                 | 1.7.1     | נבקש להבהיר כי הדבר רלוונטי לעמידתו בתנאי הסף המנהליים, כלומר שהמזיע או קבלן משנה שלו יעמדו בכל אחד מתנאי הסף המנהליים.  | ללא שינוי  |
| 2.   | 8                 | 1.7.2     | נבקש להבהיר כי גם חברה אם המחזיקה במזיע בשיעור של 95% ומעלה לא תחשב כקבלן משנה. הסעיף לבקשתנו ינוסח כך (או באופן דומה): "מובהר בזאת, כי חברת בת בבעלות 95% ומעלה של המזיע או חברה אם המחזיקה במזיע בשיעור של 95% ומעלה לא תחשבה כקבלן משנה."         | מקובל  |
| 3.   | 13                | 2.2.4     | במכרז זה, לא ידוע צפי הפניות/ חלוקה בין ערוצים וכו' והתשלום הוא לפי שעות לוג אין בלבד. יכול להיות שכל השקעה שאתם מבקשים בהקמה של מוקד רב ערוצי, לא יתממש, לכן אנו מבקשים לשקול החזר כספי של השקעה של הקמת הפעילות. או תשלום חד פעמי על הקמת הפעילות. | נשאר ללא שינוי   |
| 4.   | 15                | 2.4.1.7   | מצד אחד אתם מעוניינים להקים מוקד שיתן מענה אנושי, כי עד היום זה מה שאין לכם, ובסעיף זה מבקשים צמצום המענה האנושי. לא ברור למה? האם ניתן לקבל הסבר  | סעיף זה מתייחס למגמה כללית של דיגיטציה של תהליכים רצויים                     |
| 5.   | 16                | 2.4.2.1.2 | לא מוצג בנספח י"ג שום אפיון ראשוני   | כמצויין בנספח י"ג, האפיון הראשוני יבוצע על ידי המזיע בשיתוף המשרד בשלב ההקמה |
| 6.   | 17                | 2.4.2.1.8 | בשירותים עצמאיים, התיעוד הוא במערכת של הערוץ לא במערכת לניהול פניות ותיעוד שיחות   | תוקן במסמכי המכרז  |
| 7.   | 31                | 2.7.2.2   | מה הכוונה התקן המוצע על ידו?   | ראה סעיף 6 בנספח ח'  |
| 8.   | 33                | 2.7.2.3   | האם מנהל משמרת, זאת פונקציה נוספת, כי כתוב בסעיף 2.7.2.2 אחמ"ש   | בהתאם לנספח ח' יש לפרט את היקף המשרה וצורת ההפעלה של בעל תפקיד               |
| 9.   | 54                | 2.11.1.4  | אין בעיה שמס' הכוכבית יישאר אצלכם, אך לאחר סיום ההתקשרות המספר הקווי צריך לחזור לספק.  | מקובל  |
| 10.  | 54                | 2.11.1.9  | אנו מבקשים לפרט מהם הדרישות של הממשקים להתממשקות?  | בשלב הראשוני של ביצוע המכרז לא נדרשים ממשקים                                 |

<sup>1</sup> יש לצרף מסמך זה למסמכי ההצעה חתום על ידי המזיע.

<sup>2</sup> הבהרה: שינויים במסמכי המכרז שבוצעו בנוגע לביטוח – פרק 6 סעיף 6.5, פרק 10 וחתימה מלאה בסופו, נספח ב', נספח י"ב סעיף 23.

<sup>3</sup> כפי ששלחו המזיעים

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



מדינת ישראל

הנהלת בתי הדין הרבניים

| מס'ד | עמוד <sup>3</sup> | הסעיף          | שאלות  | תשובות   |
|------|-------------------|----------------|--|--|
| .11  | 61                | 2.12           | תקופת ההקמה היא 4 חודשים, ומדובר על הקמת פעילות טכנולוגית מורכבת של מוקד רב ערוצים, אין תמחור להקמת הפעילות, מצד אחד, ומצד שני, התמחור מתייחס רק לשעות עבודה נציג, ומחיר לשיחות יוצאת ושליחת מסרונים, אין דרך לתמחר מחירים אלה בהגיון, כאשר מדובר על מוקד של כ-500 פניות ביום והדרישות הטכנולוגיות גבוהות מאוד. המחירים לא יהיו ריאליים. עליכם לשקול פתרון בנושא התמחור. במיוחד אם אתם מעוניינים שרב הפעילות תהיה אוטומטית ולא אנושית.<br>(2.11.1.1) | ללא שינוי  |
| .12  | 67                | 3.1.4          | ערבות ההצעה, בדרך כלל הוא סכום קבוע שהלקוח קובע. לתת % ממחיר ההצעה, הוא בעייתי לספק, כי צריך להזמין את הערבות, כמה ימים מראש, ולא בהכרח, יש כבר מחיר סופי להצעה. בנוסף, אם נותנים % מהמחיר, זאת חסיפה בפרק מענה האיכות את מחיר הספק, זה לא תקין, המחיר הוא רק נפתח לאחר תוצאות בדיקת תנאי סף ועמידה בהם ופרק האיכות. אנו מבקשים לבדוק שוב נושא זה.   | תוקן במסמכי המכרז. ערבות מציע נקבעה על סך של 30,000 ש"ח כולל מע"מ.   |
| .13  | 68                | 3.1.15         | נבקש לעדכן את תנאי הסף כך שיוגדר כי גם מציע שיציג אישור על היותו בתהליך הסמכה לתקן ISO 27001 ושיתחייב להשלים את תהליך ההסמכה תוך 4 חודשים יחשב כעומד בתנאי הסף.  | סעיף 3.1.14 ו-3.1.15 בוטלו הדרישה הועברה לסעיף 5.1 סעיף 4.8 – 4.10 תוקנו במסמכי המכרז נספח י"ב - סעיף 14.3 התוסף |
| .14  | 69                | 3.2.6          | נבקש להבהיר כי לצורך העניין גם חברה בת באחזקה של 95% ומעלה או חברה אם המחזיקה במציע בשיעור של 95% ומעלה יחשבו כמציע עצמו לצורך עמידה בתנאי הסף.  | מקובל  |
| .15  | 69                | 3.2.7          | נבקש להבהיר כי לצורך העניין גם חברה בת באחזקה של 95% ומעלה או חברה אם המחזיקה במציע בשיעור של 95% ומעלה יחשבו כמציע עצמו ולא כגוף נפרד לצורך עמידה בדרישות סעיף זה.  | מקובל  |
| .16  | 82                | ב.1            | נבקש למחוק את המילה "(שנה)"  | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1   |
| .17  | 82                | ב.2            | נבקש למחוק את המילה "(שנה)"  | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1   |
| .18  | 83                | ה.2            | נבקש למחוק את המילים "מכוסים במסגרת ביטוח חבות המעבידים" ולהוסיף המקום "נחשבים לעובדי"ו  | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1   |
| .19  | 83                | 4.1 סעיף ז'    | אחריות מקצועית- לאחר המילה "מקצועית" יתווספו המילים "משולבת מוצר"  | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1   |
| .20  | 83                | ג.3            | נבקש למחוק את המילה "(שנה)"  | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1   |
| .21  | 83                | סעיף 3, ד' (6) | נבקש למחוק את המילה "לפחות" ולהוסיף לאחר המילה "חודשים" את המילים "בהתאם להרחבה בפוליסה"   | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1   |
| .22  | 83                | ב.4            | נבקש למחוק את המילה "לפחות"  | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1   |

חתימה בראשי תיבות:



מדינת ישראל

הנהלת בתי הדין הרבניים

| מס'ד | עמוד <sup>3</sup> | הסעיף     | שאלות   | תשובות   |
|------|-------------------|-----------|---|--|
| .23  | 83                | ז.4       | לאחר המילה "מקצועית" נבקש להוסיף את המילים "משולב מוצר", כמו כן נבקש למחוק את המילים "לא יפחתו מהמקובל" ולהוסיף במקום את המילה "הינם"                 | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1   |
| .24  | 91                | נספח ב'   | מבוקש כי נוסח אישור קיום הביטוח יעודכן בהתאם להערות שבוצעו בכתב יד על גבי אישור הביטוח החתום בידי המבטחת המצ"ב ומהווה חלק בלתי נפרד משאלות הבהרה אלו. | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1   |
| .25  | 7                 | 1.4.3     | בסעיף זה מופיע כי תקופת ההקמה הינה 3 חודשים ואילו בסעיף 2.12.1 מופיע 4 חודשים. מה תקופת ההתארגנות הניתנת לספק?  | סעיף 1.4.3 מבוטל   |
| .26  | 13                | 2.2.4     | מה כמות הפניות שמקבלות כיום מענה באמצעות המענה הקולי הממוחשב?   | כ-400 ביום   |
| .27  | 13                | 2.2.4     | האם כמות הפניות ליום כוללת שיחות טלפוניות בלבד? במידה ולא- כמה פניות בממוצע ליום מתקבלות בצ'אט ובמייל?  | הנתון כיום הוא עבור פניות טלפוניות בלבד  |
| .28  | 14                | 2.2.4.3   | נבקש לקבל הערכה מדויקת יותר לגבי אורך השיחה הממוצע. הפער בין 3 ל-4 דקות הוא משמעותי ביותר   | ללא שינוי  |
| .29  | 13                | 2.2.4.3   | האם נתון אורך השיחה כולל גם את זמן התייעוד? אם לא - מה זמן התייעוד המשוער הנדרש?  | כולל   |
| .30  | 14                | 2.2.4.3   | לפי סעיף זה הספק נדרש לענות ל-100% מהשיחות תוך 3 דקות. האם זו הכוונה?   | ראה פרק 2.5  |
| .31  | 14                | 2.2.4.3   | בסעיף זה מצוין כי זמן ההמתנה המקסימלי הינו 3 דקות ואילו בסעיף 2.5.1 נרשם 360 שניות (6 דקות). מה זמן ההמתנה הנדרש?                                     | סעיף 2.2.4.3 מתייחס מסיום הניתוב סעיף 2.5.1 מתייחס מכניסה לנתב   |
| .32  | 17                | 2.4.2.1.7 | כיוון שמדובר בשירותים קיימים נבקש להבין מה האפיונים לממשקים הנדרשים ומול איזה מערכות במטרה להעריך את היקף העבודה הנדרשת                               | סעיף 2.4.2.1.7 תוקן במסמכי המכרז   |
| .33  | 23                | 2.4.2.4   | האם יש הערכה לכמות הפניות ביום שיטופלו ע"י נציג מקשר?   | ללא שינוי  |
| .34  | 24                | 2.5.1     | שיטת המדידה של אחוז הנטישה - ההגדרה אינה ברורה, מקובל למדוד את אחוז הנטישה מרגע הכניסה להמתנה לנציג   | ללא שינוי  |
| .35  | 25                | 2.5.1     | שיטת המדידה של אחוז הלקוחות החוזרים - כיצד תבוצע המדידה? נבקש להוסיף כי לקוח יחשב כלקוח חוזר רק אם הפנייה השנייה זהה לפניה הראשונה.                   | ללא שינוי  |
| .36  | 25                | 2.5.1     | אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי במערכת - בהתאם למה נקבע היעד של 25%? האם זה המצב כיום?   | אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי במערכת ולא הופנו למערכות אחרות - היעד יעודכן במהלך תקופת ההתקשרות כולל קנס על אי עמידה ביעד |
| .37  | 26                | 2.5.1     | ציוני האזנות / בקרת איכות - מדובר במדידה סובייקטיבית שהינה מאוד בעייתית ונתונה לפרשנות. נבקש להוסיף מדדים אובייקטיביים לבדיקת האיכות                  | ללא שינוי  |

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



מדינת ישראל

הנהלת בתי הדין הרבניים

| מס'ד | עמוד <sup>3</sup> | הסעיף     | שאלות   | תשובות   |
|------|-------------------|-----------|---|--|
| .38  | 27                | 2.6.2     | מנגנון הקנסות המפורט בסעיף זה יכול להגיע לסכומים מופרזים ומשמעותיים ביחס להיקף הפעילות. מקובל להגדיר קנס מקסימלי עד להיקף של 10% מגובה החשבונית החודשית. נבקש לשקול להוסיף זאת. נבקש להוסיף מדרגות של פרסים במקרה של עמידה בכל אחד מהיעדים            | סעיף 2.6.2.5 תוקן במסמכי המכרז.  |
| .39  | 27                | 2.6.2.1   | האם מבוצע כיום סקר? מה הציונים בפועל? נבקש לשנות כי במקרה של עמידה ביעד של 85% יוגדר פרס ואילו בטווח של 80%-84.99% יהיה 0   | ללא שינוי  |
| .40  | 27                | 2.6.2.2   | מדובר בהאזנות מדגמיות להיקף של כ-4% מהשיחות אשר עלול לגרור את הספק לקנסות בהיקף של 10% מהחשבונית. נבקש לצמצם את היקף הקנסות הפוטנציאליים לסעיף זה או לחילופין לעבות את שיטת מדידת האיכות לפרמטרים נוספים, רחבים יותר ואובייקטיביים יותר               | ללא שינוי  |
| .41  | 28                | 2.6.2.4   | יעד אחוז הנטישה המוגדר בטבלת היעדים (עמוד 24) הינו 5% ובמנגנון הקנסות הוא 4%. נבקש להבין מה היעד הנכון ולעדכן את טבלת הקנסות בהתאם. במידה והיעד הוא 4% נטישה - לא סביר שהקנס יהיה בגובה של עד 2% מהחשבונית. בנוסף, גם פה לא מוגדר פרס על עמידה ביעדים | סעיף 2.6.2.4 תוקן במסמכי המכרז   |
| .42  | 28                | 2.6.2.5   | נבקש להוסיף כי במידה והספק אינו עומד באחוז התעסוקה כתוצאה מצפי שגוי בהיקפי השיחות או ירידה בהיקפי השיחות, הקנס יבוטל  | ללא שינוי<br>ראה סעיף 2.13.2   |
| .43  | 28                | 2.6.2.6   | הקנס בגין שיחות נענות לשעה הינו קנס כפול - ממוצע שיחות בשעה תואם לאחוז תעסוקה, והספק כבר נמדד על אחוז התעסוקה ונקנס בגין אי עמידה ביעד בגובה של עד 18% מהחשבונית. לא סביר שבמקרה כזה הספק ייקנס גם על שיחות נענות לשעה                                | סעיף 2.6.2.6 תוקן במסמכי המכרז. ממוצע שיחות בשעה אינו תואם לאחוז תעסוקה. הקנס בסעיף עודכן.                                       |
| .44  | 29                | 2.7.1     | האם מנהל המוקד ושאר הפונקציות של מוקד השירות והמידע צריכות להיות ייעודיות? במקרה בו הספק מפעיל גם את המוקד עבור הנהלת בתי המשפט, האם חלק מהמשרות הניהוליות יוכלו לשמש את שתי הפעילויות?   | במידה והמוקד פועל באופן עצמאי משרת מנהל המוקד נדרשת להיות ייעודית, במידה והמוקד לא עצמאי יתאפשר שמשרת מנהל המוקד לא תהיה ייעודית |
| .45  | 33                | 2.7.2.3.1 | הדרישות לתפקיד מנהל משמרת גבוהות יותר מדרישות מנהל צוות. נבקש להוריד את הדרישה ולהתאימה לדרישות מנהל צוות   | סעיף 2.7.2.3.1 תוקן במסמכי המכרז. הגדרת תפקיד מנהל משמרת ומנהל צוות אוחד לכדי תפקיד אחד. סעיף 2.7.2.3 בוטל.                      |
| .46  | 34                | 2.7.2.4.1 | נבקש לאשר תעודות השכלה של מוסדות מהמגזר החרדי לטובת משרות נציג  | סעיף 2.7.2.4.1 תוקן במסמכי המכרז   |
| .47  | 35                | 2.7.2.4.2 | האם הכוונה למשרות נציג? הכותרת של הסעיף אינה ברורה ובהתאם גם דרישות הסף. באם הכוונה הינה לנציג מקשר, אשר משמש גם כראש צוות - האם זמן הזמן הנדרש לטיפול בפניות ישולם במסגרת שעות login?  | לא נכלל בתשלום שעות LOGIN ובמסלול הקנסות   |

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



מדינת ישראל

הנהלת בתי הדין הרבניים

| מס'ד | עמוד <sup>3</sup> | הסעיף      | שאלות   | תשובות   |
|------|-------------------|------------|---|--|
| .48  | 45                | 2.8.2.1    | הסעיף לא תואם לסעיף 2.8.1.6 שם כתוב 3 האזנות לנציג ותיק ו-6 לנציג חדש   | סעיף 2.8.2.1 תוקן במסמכי המכרז והותאם לסעיף 2.8.1.6  |
| .49  | 45                | 2.8.2.3    | האם הדרישה היא למבחן ידע אחת לחודשיים או אחת ל-3 חודשיים?   | סעיף 2.9.2.8 תוקן במסמכי המכרז לאחת לחודשיים   |
| .50  | 47                | 2.9.2.8    | נבקש הבהרה לגבי הסעיף. לא ברור כיצד שיחות קצרות מ-12 שניות קשורות לאחוז הנטישה שכן אלה שיחות שנענו. כמו כן לא ברור הנטרול מאורך השיחה. האם ההערכות לגבי אורך השיחה הממוצע הן לאחר ניכוי השיחות הקצרות מ-12 שניות? | ללא שינוי  |
| .51  | 50                | 2.10.2.7   | האם הדרישה היא לחדר הדרכה ייעודי? מדובר בדרישה שאינה סבירה ביחס להיקפי הפעילות.   | כל עוד עומדים בדרישות אבטחת המידע, אבטחת המבנה ודרישות ההדרכה המפורטות במסמכי המכרז, לא נדרש חדר ההדרכה ייעודי |
| .52  | 50                | 2.10.2.7   | האם הספק המפעיל את מוקד הנהלת בתי המשפט יוכל להשתמש בחדר ההדרכה לטובת פעילות זו?  | כל עוד עומדים בדרישות אבטחת המידע, אבטחת המבנה ודרישות ההדרכה המפורטות במסמכי המכרז, לא נדרש חדר ההדרכה ייעודי |
| .53  | 50                | 2.10.2.8   | האם הדרישה היא לחדר משובים ייעודי? מדובר בדרישה שאינה סבירה ביחס להיקפי הפעילות.  | כל עוד עומדים בדרישות אבטחת המידע, אבטחת המבנה ודרישות ההדרכה המפורטות במסמכי המכרז, לא נדרש חדר משובים ייעודי |
| .54  | 50                | 2.10.2.8   | האם הספק המפעיל את מוקד הנהלת בתי המשפט יוכל להשתמש בחדר המשובים לטובת פעילות זו?   | כל עוד עומדים בדרישות אבטחת המידע, אבטחת המבנה ודרישות ההדרכה המפורטות במסמכי המכרז, לא נדרש חדר משובים ייעודי |
| .55  | 51                | 2.10.3.1.4 | להערכתנו מדובר בפעילות של כ-10 עמדות. האם הדרישה היא לתיחום ומידור פיזי של הפעילות? האם יינתן אישור להפעיל את הפעילות בתוך מתחם פעילות אחרת, שתאושר מראש, כגון משרדים ממשלתיים אחרים?                             | כן.<br>בכפוף לאישורנו בכתב מראש.   |
| .56  | 54                | 2.11.1.7   | האם ישנה דרישה להקלטת מסכים מלאה? בסעיף 2.11.6.3 מופיע שהמערכת צריכה לתמוך ביכולת - האם ההצעה צריכה לכלול הקלטה מלאה של המסכים בכל העמדות הפעילות?  | ללא שינוי  |
| .57  | 55                | 2.11.3.4   | הדרישה למרכזייה ייעודית למוקד אינה סבירה ביחס להיקף הפעילות המצומצם. נבקש אישור להפרדה לוגית  | כן   |
| .58  | 55                | 2.11.3.4   | האם הספק אשר מפעיל את מוקד הנהלת בתי המשפט יוכל לתת מענה באמצעות המרכזייה של הנהלת בתי המשפט?   | ללא שינוי  |
| .59  | 55                | 2.11.4.5   | הדרישה לצירים ייעודיים אינה סבירה ביחס להיקף הפעילות. נבקש לשנות ולעשות שימוש בצירים שיתופיים   | סעיף זה תוקן במסמכי המכרז  |
| .60  | 55                | 2.11.5.4   | הדרישה למערכת CTI ייעודית אינה סבירה להיקף הפעילות. נבקש לאשר הפרדה לוגית   | סעיף זה תוקן במסמכי המכרז  |

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



מדינת ישראל

הנהלת בתי הדין הרבניים

| מס'ד | עמוד <sup>3</sup> | הסעיף                   | שאלות   | תשובות  |
|------|-------------------|-------------------------|---|---|
| .61  | 55                | 2.11.5.4                | האם הספק אשר מפעיל את מוקד הנהלת בתי המשפט יוכל לתת מענה באמצעות מערכת ה-CTI של הנהלת בתי המשפט?  | ללא שינוי   |
| .62  | 60                | 2.11.17.2               | נבקש להבין מה נדרש באופציית ה-DR. האם מערכת ייעודית נוספת? אתר חליפי? צוות נציגים מוכשר לגיבוי?   | ללא שינוי   |
| .63  | 64                | 2.14.4.4                | האם ההפרדה תידרש גם מרשת של הנהלת בתי המשפט?  | ללא שינוי   |
| .64  | 68                | 3.1.15+ 3.1.14          | נבקש לאשר הצגת תקן PCI במקום התקנים המוגדרים בסעיפים אלה, שכן מרבית הספקים בענף אינם מחזיקים בתקנים הרלוונטיים  | ללא שינוי   |
| .65  | 73                | 5.1                     | תת סעיפים 3, 4 בטבלה - נבקש לקבל פירוט לאופן קביעת ציוני האיכות בסעיפים אלה   | ללא שינוי   |
| .66  | 77                | 7.11.1                  | נבקש לבדוק מה הסיבה שמנגנון ההצמדה אינו מכסה 100% מהתעריפים   | ללא שינוי   |
| .67  | 77                | 7.11.1                  | נבקש להוסיף הצמדה לשינויים במרכיבי שכר אחרים מלבד שכר המינימום (כגון הפרשות, נסיעות ועוד)   | ללא שינוי   |
| .68  | 103               | נספח ו - טופס הצעת מחיר | סעיף 8 תת סעיף A בטבלה - נראה כי נפלה טעות ומופיע משקל של 55% לסעיף מחיר לשעת נציג במקום 53%  | נספח ו' תוקן במסמכי המכרז   |
| .69  | כללי              | כללי                    | נבקש לקבל את מסמכי המכרז גם כקובץ וורד, או לחילופין את הנוספחים לשם הגשה בצורה נוחה ויעילה יותר.  | ללא שינוי   |
| .70  | 13                | 2.2.3.2                 | אין התייחסות לימי צום? תשעה באב וכד'. נשמח לפירוט בשעות פעילות של צומות.  | ללא שינוי   |
| .71  | 14                | 2.2.4.3                 | נבקש להוסיף את המילה "בממוצע" מהו זמן המתנה מקסימלי בפנייה טלפונית (מסיום ניתוב (3 דקות   | ללא שינוי   |
| .72  | 16                | 2.4.2.1.3               | (באמצעות יכולת של המערכת לתרגם טקסט לקול) – רוב המערכות פועלות בהשמעת הקלטות מראש אנו מבקשים להסיר את המגבלה לשימוש רק במערכת תרגום אוטומטית.   | ללא שינוי   |
| .73  | 24                | 2.5.1                   | יעד נטישה 5% - מבקשים להגדיר נטישה לאחר 120 שניות זמן המתנה למענה אנושי.  | ללא שינוי   |
| .74  | 24                | 2.5.1                   | תעסוקה – מבקשים להוסיף זמן הפסקה כחלק מהחישוב.  | ללא שינוי   |
| .75  | 24                | 2.5.1                   | 10 שיחות לשעה בממוצע – אנו מבקשים שפרמטר זה יקבע רק לאחר 3 חודשי פעילות, וזאת מפני שאתם מתבססים על הערכות ולא על נתוני עבר במענה אנושי, לדוגמה במענה עד שעה 19:00 במידה ולא יכנסו שיחות, הספק יהיה צפוי לקנס? | סעיף 2.5.1 תוקן במסמכי המכרז  |
| .76  | 25                | 2.5.1                   | אחוז שיחות שקיבלו שרות עצמי במערכת הספק - אחוז שיחות שקיבלו שרות עצמי במערכת הספק ולא הופנו למערכות אחרות - היעד יעודכן במהלך תקופת ההתקשרות כולל קנס על אי עמידה ביעד פעילות                                 | אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי במערכת הספק ולא הופנו למערכות אחרות - היעד יעודכן במהלך תקופת ההתקשרות כולל קנס על אי עמידה ביעד |
| .77  | 27                | 2.6                     | מבקשים שמנגנון הקנסות יופעל רק לאחר 6 חודשי עבודה ראשונים.  | ללא שינוי   |

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



מדינת ישראל

הנהלת בתי הדין הרבניים

| מס'ד | עמוד <sup>3</sup> | הסעיף                   | שאלות  | תשובות   |
|------|-------------------|-------------------------|--|--|
| .78  | 28                | 2.6.2.6                 | מניסיון שלנו במענה אנושי למועצות דתיות רמת שרות טובה עומדת על 7 שיחות בשעה במוצע. אבקשם לשנות את היחס לקנס   | ללא שינוי  |
| .79  | 29                | 2.6.2.7                 | רמת שירות לתקשורת כתובה –אנו מבקשים להקטין ל 90% וזאת מהטעם שצוות העובדים כולל גם דוברי רוסית.   | ללא שינוי  |
| .80  | 33                | 2.7.2.3                 | מנהל משמרת- על פי הנתונים שמסרתם מדובר במוקד של עד 10 נציגים בו זמנית. ולכן הדרישה גם למנהל מוקד וגם למנהל משמרת יעודי מיותרת ומייקרת את העלות. אלה אם תאפשרו שמנהלים אלו יעסקו גם בתפקידים נוספים. נבקש לשנות את הדרישה או לאפשר למנהלים לעסוק בתחומים נוספים כל עוד עומדים לפי היעדים.   | סעיף 2.7.2.3.1 תוקן במסמכי המכרז. הגדרת תפקיד מנהל משמרת ומנהל צוות אוחד לכדי תפקיד אחד. סעיף 2.7.2.3 בוטל.                      |
| .81  | 42<br>43+         | 2.7.4.2.4<br>2.7.4.2.4+ | בגין ימי הדרכה אשר פורטו בסעיף האם ישולם לספק על שעות העבודה? האם יבוצע במשרדי הספק?   | ראה סעיף 2.7.4.1.7 במסמכי המכרז.<br>ראה סעיף 2.10.2.5 במסמכי המכרז.  |
| .82  | 50                | 2.10.2.5                | הדרישה למחיצות היא מיושנת ומיותרת רוב המוקדים עוברים לעבוד ללא מחיצות ואקוסטיקה טובה בתקרות והקירות + אוזניות, השימוש במחיצות מונע זרימת אויר צח הגורם לכאבי ראש. כמו כן מקשה על האחמ"ש פיקוח על שימוש בסולארי תוך כדי ניהול שיחה. ולכן נבקש להסיר מגבלה זו  | ללא שינוי  |
| .83  | 52                | 2.10.3.2.4              | מערכת כריזה- נבקש לבטל את הדרישה כיוון שמדובר במערכת שאיננה רלוונטי במוקד.   | ללא שינוי  |
| .84  | 54                | 2.11.1.4                | נבקש להוסיף העברת בעלות על המספרים   | ללא שינוי  |
| .85  | 68                | 3.1.14                  | תקן ISO הינו תקן אשר ניתן למערכת קיימת, כיוון ודרישות המכרז הינם הקמת מערכת סטרילית חדשה, לא ניתן לדרוש תקן מתאים למערכת לא קיימת עדיין. לכן נבקש לבטל את הדרישה או לשנות את הנוסח " על המציע להציג אישור עמידה בתקן ISO למערכות אשר יפעלו במוקד שיוקם" או לחילופין להתחייב להעביר את השרות במוקד החדש שיתקבלו בו תקן ISO.   | סעיף 3.1.14 ו-3.1.15 בוטלו<br>הדרישה הועברה לסעיף 5.1<br>סעיף 4.8 – 4.10 תוקנו במסמכי המכרז<br><u>נספח י"ב - סעיף 14.3 התוסף</u> |
| .86  | 68                | 3.1.15                  | גם במקרה זה, תקן תקן ISO הינו תקן אשר ניתן למערכת קיימת, כיוון ודרישות המכרז הינם הקמת מערכת סטרילית חדשה, לא ניתן לדרוש תקן מתאים למערכת לא קיימת עדיין. אנו מבקשים לבטל את הדרישה או לשנות את הנוסח " על המציע להציג אישור עמידה לצידו אבטחת המידע בתקני ISO למערכות אבטחת מידע אשר יפעלו במוקד שיוקם", לדוגמה FortiGate. או לחילופין להתחייב להעביר את השרות במוקד החדש שיתקבלו בו תקן ISO. | סעיף 3.1.14 ו-3.1.15 בוטלו<br>הדרישה הועברה לסעיף 5.1<br>סעיף 4.8 – 4.10 תוקנו במסמכי המכרז<br><u>נספח י"ב - סעיף 14.3 התוסף</u> |
| .87  | 68                | 3.2.1                   | נבקש להבהיר האם מדובר ב 500 פניות ביום במענה אנושי או באופן כללי כשיחות נכנסות.  | סעיף 3.2.1 תוקן במסמכי המכרז.<br>מדובר על מענה אנושי   |

חתימה בראשי תיבות:



מדינת ישראל

הנהלת בתי הדין הרבניים

| מס'ד | עמוד <sup>3</sup> | הסעיף                    | שאלות  | תשובות                                   |
|------|-------------------|--------------------------|--|--|
| .88  | 69                | 3.2.2                    | מוקד צ'אט נבקש להוסיף וגם צ'אט ב WhatsApp  | ללא שינוי                                |
| .89  | 82                | פרק 10 ביטוח סעיף 1      | נבקש לשנות את הגבלה לשער שם ולא לשער \$  | ללא שינוי, ראה הערת שוליים מס' 2 בעמוד 1 |
| .90  | 102               | נספח ו' הצעת מחיר סעיף 8 | האם התשלום בגין שעות הנציג בפועל יש להוסיף את שעות העבודה של המנהלים היעודיים הנדרשים בהצעה כגון מנהל מוקד מנהלת משמרת ואחמש.  | ללא שינוי                                |
| .91  | 15                | 2.4.1.5                  | נבקשכם לפרט מראש את כלל הפעילויות והשירותים שיידרשו מהספק. נבקש שתאשרו כי ככל שיעלו דרישות נוספות בעתיד הן יתומחרו בהתאם.  | ללא שינוי                                |
| .92  | 15                | 2.4.1.7                  | חברתנו מובילה את תחום השירותים העצמיים במגזר המוניציפאלי וברשותה כלים מגוונים בתחום, נבקשכם לאשר שימוש בכלים אלו במסגרת השירות השוטף   | ללא שינוי                                |
| .93  | 22                | 2.4.2.3.8                | נבקשכם לעדכן את שעת המענה לפניה כתובה שהגיעה עד השעה 13:00 ל-שעה 11:00 ביום המחרת.   | ללא שינוי                                |
| .94  | 24                | 2.5.1                    | <u>80% מהשיחות יענו בתוך 120 שניות מכניסה לנתב</u> – נבקש לאשר כי זמן השהייה בנתב לצורך שמיעת הודעת פתיחה לא תעלה על 10 שניות או לחילופין לתקן ל- 180 שניות מרגע כניסה לנתב. | ללא שינוי                                |
| .95  | 25                | 2.5.1 תעסוקה             | נבקשכם לעדכן מדד זה ל-70%.   | ללא שינוי                                |
| .96  | 25                | 2.5.1 שיחות לשעה         | נבקשכם לשנות מדד זה ל- 8 שיחות לשעה.   | סעיף 2.5.1 שונה במסמכי המכרז             |
| .97  | 25                | 2.5.1                    | אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי במערכת הספק ולא הופנו למערכות אחרות – נתון זה תלוי ברצון הלקוח.   | סעיף 2.5.1 שונה במסמכי המכרז             |
| .98  | 25                | 2.5.1 צ'אט               | <u>90% מהשיחות יענו תוך 15 שניות</u> - נבקש לשנות סעיף זה ל- 30 שניות בממוצע   | ללא שינוי                                |
| .99  | 27                | 2.6.1.1                  | מנגנון קנס יופעל בגין אי עמידה ביעדי SLA האיכותיים והכמותיים שנקבעו – נבקש כי טרם ההחלטה על הטלת קנס תינתן לספק האפשרות להגיב תוך שלושה ימי עסקים                            | ללא שינוי                                |
| .100 | 33                | 2.7.2.3                  | בעולם המוקדים מקובל לאייש משרה של מנהל משמרת ללא תואר ראשון – נבקש לאשר הצגת מנהל משמרת ללא תואר.  | הסעיף בוטל ואוחד עם 2.7.2.2              |
| .101 | 47                | 2.9.2.4                  | <u>דוחות בזמן אמת</u> – לחברתנו תקן PCI בעל נהלי אבטחה מחמירים עקב מידע רגיש אודות לקוחות ופרטי כרטיסי אשראי ולא ניתן לאפשר גישה למערכות המוקד                               | ללא שינוי                                |
| .102 | 55                | 2.11.6.3                 | נבקש לדעת האם ניתן להסתפק בהקלטת שיחה בלבד.  | ללא שינוי                                |
| .103 | כללי              | כללי                     | נבקש שתאשרו כי תעודת סיום לימודים של מוסד חרדי שוות ערך לתעודת בגרות.  | סעיף 2.7.2.4.1 תוקן במסמכי המכרז         |

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_