

ירושלים, י"ד אדר א תשע"ט

19 פברואר 2019

לכבוד

א.ג.נ.,

**הנדון: מכרז פומבי 1-19 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי – תשובות לשאלות הבהרה – מסמך הבהרות מס' 2**

בהתאם לסעיף 4 למכרז שבנדון (להלן: "המכרז"), מתכבד המשרד לשוויון חברתי (להלן – המשרד) ליתן בזאת תשובות לשאלות הבהרה שהופנו אליו והן מצ"ב **כנספח א'**. טופס ההצעה אשר מחליף את טופס ההצעה שפורסם במסגרת פרסום המכרז מצ"ב **כנספח ב'**.

כל ההבהרות והשינויים במכתב זה יחשבו לחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

מכתב זה איננו כולל התייחסות לשאלות שהוראות המכרז בעניינן ברורות או שאינן רלוונטיות לדרישות המכרז.

אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים האמורים במכתב זה תהיה המשמעות שנקבעה להם במסמכי המכרז.

אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם ועדת המכרזים או על ידי כל גורם אחר, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא, ובכלל זה בכנס הספקים. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט במכתב זה בלבד, ובמכתבי הבהרות נוספים שיצאו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיצאו. אין במכתבנו זה כדי לשנות מהוראות מסמכי ההזמנה, אלא ככל ששינוי כזה נעשה במפורש.

בכבוד רב,

ועדת המכרזים

**נספח א' למסמך הבהרות מס' 2**

מס"ד	סעיף/מראה מקום	שאלה/הערה/בקשה	תשובה/הבהרה
<b>מכרז 1-19 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים – הזמנה</b>			
1.	כללי	מה כמות סך הפניות שטיפול המרכז בשנת 2018? במסמך שלכם מוצג רק הנתון של פניות טלפוניות	בשנת 2018 טופלו 157,553 פניות.
2.	כללי	כמה פניות התקבלו מהרצאות/הדרכות בשנת 2018?	לא קיימים נתונים מדויקים מאחר שפונה לא תמיד מציין שפנה למרכז בעקבות הרצאה.
3.	עמ' 3, סעיף 1.1	בסעיף זה מוצג הנתון של 150,000 פניות בשנת 2018. ניתן לראות (נספח י') כי בשנת 2017 עמד היקף הפניות על כ- 102,000 בשנה. היקף נמוך משמעותית, בדומה לשנים קודמות.  האם קיימת סבירות לירידה בהיקף הפניות הנכנסות, לרמת ההיקפים הממוצעים של השנים הקודמות?	הנתונים שמופיעים בנספח י' למכרז מציגים התפלגות שייחות טלפונית נכנסות ופילוח הפניות לפי גורם מטפל. הנתונים לא כוללים פעילויות נוספות במסגרת המרכז.  יצוין כי בשנת 2017 טופלו במרכז בסה"כ 148,000 פניות.  בשנים האחרונות חלה עלייה בהיקפי הפניות כחלק מהרחבת השירותים הניתנים על ידי המשרד לאזרחים ותיקים. סביר להניח שמספר הפניות למרכז לא יקטן, אולם מדובר בהערכה בלבד והמשרד לא מתחייב למספר פניות מינימלי או מקסימלי כלשהו.
4.	עמ' 7, סעיף 5	מכיוון שהגשת ההצעה מבוססת על תשובות ההבהרה, אנו מבקשים דחייה של מועד הגשת ההצעות ע"מ שנוכל להתייחס במקצועיות לכלל המידע בעת הכנת המענה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
5.	עמ' 9, סעיף 7.10	האם לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה (שני פרויקטים במקביל בתחום שירותי מענה טלפוני אנושי) ניתן להציג ניסיון בהפעלת מוקדי Help-Desk?	ניתן יהיה להכיר במוקדי help desk בבדיקת תנאי סף 7.10 בלבד.  מובהר כי יש להציג פרויקטים שבוצעו במהלך חמש השנים האחרונות (ולא שמשך כל פרויקט היה חמש שנים)

<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>סעיף 7.11 למכרז יוחלף בסעיף הבא:</p> <p>"המציע ביצע במהלך עשר השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעה לפחות פרויקט אחד במשך שנתיים בתחום שירותי מענה טלפוני, במסגרתו ניתן מענה טלפוני לכל הפחות ל-100,000 פניות בשנה, וכן העסיק המציע באופן ישיר ובלעדי לפרויקט עובדים בהיקף של 30 משרות לפחות".</p> <p>בסעיף 20.13 למכרז, במקום המילים: "לפחות 35 עובדים במשרה מלאה" יבואו המילים: "לפרויקט עובדים בהיקף של 30 משרות לפחות".</p> <p>סעיף 5.3 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז) יוחלף בסעיף הבא:</p> <p>"המציע מאשר/ לא מאשר (מחק את המיותר) כי הוא ביצע במהלך עשר השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעה לפחות פרויקט אחד במשך שנתיים בתחום שירותי מענה טלפוני, במסגרתו ניתן מענה טלפוני לכל הפחות ל-100,000 פניות בשנה, וכן העסיק המציע באופן ישיר ובלעדי לפרויקט עובדים בהיקף של 30 משרות לפחות".</p>	<p>"המציע העסיק באופן בלעדי לפרויקט זה 35 עובדים במשרה מלאה" הגבלה זו מייצרת עדיפות מובנית לספק הקיים. נבקש להגדיל את כמות הזמן ל-10 שנים ובו נאפשר להציג פרויקטים בו החברה העסיקה רק לטובת פרויקט אחד עובדים ייעודיים או לחילופין לשנות זאת ולהציג שכבר היום החברה מעסיקה למעלה מ-35 עובדים במשרה מלאה.</p>	<p>עמ' 9, סעיף 7.11</p>	<p>.6</p>
<p>על המוקד המוצג להיות מוקד ייעודי.</p>	<p>האם לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה ניתן להציג ניסיון בהפעלת מוקד שאינו ייעודי (אשר מספק שירותים ליותר מלקוח אחד). שאלה זו מתייחסת אף לאופן הניקוד באמת המידה הרלוונטית לתנאי סף זה.</p>	<p>עמ' 9, סעיף 7.11</p>	<p>.7</p>
<p>ראו תשובה 6 לעיל.</p>	<p>כידוע, מרבית העובדים המועסקים במרכזי פניות ציבור ובמוקדי שירות לקוחות, הינם עובדים בחלקיות משרה. נבקש לשנות את הדרישה להוכחת ניסיון בהעסקת "לפחות 35 עובדים במשרה מלאה" ל-"עובדים בהיקף של 35 משרות מלאות לפחות".</p>	<p>עמ' 9, סעיף 7.11</p>	<p>.8</p>

<p>ראו תשובה 6 לעיל. נדרש כי השנתיים בהן פעל הפרויקט יהיו כולן במהלך 10 השנים האחרונות.</p>	<p>נבקש הבהרה: "המציע ביצע במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעה לפחות פרויקט אחד במשך שנתיים בתחום שירותי מענה טלפוני במסגרתו ניתן מענה לכל הפחות ל- 100,000 פניות בשנה, וכן העסיק המציע באופן ישיר ובלעדי לפרויקט לפחות 35 עובדים במשרה מלאה."</p> <p><b>האם השנתיים המדוברות מחויבות להיות בתוך משך חמשת השנים?</b></p> <p>נבקש לאפשר להציג לקוחות לדוגמא שנמצאים לפי הקטגוריות מתאימים כאשר משך זמן הפרויקט הוא שנתיים בתוך בטווח חמש שנים אך לא כל השנתיים נמצאות בטווח חמשת השנים.</p>	<p>עמ' 9, סעיף 7.11</p>	<p>9.</p>
<p>ראו תשובה 6 לעיל.</p>	<p>מבקשים לשנות את הנוסח- "המציע ביצע במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעה..."</p> <p>"המציע ביצע בשנים --2014-2018"</p> <p>(הסכמים רבים מסתיימים לרוב בסוף שנה קלנדרית)</p>	<p>עמ' 9, סעיף 7.11</p>	<p>10.</p>
<p>פניה שעניינה בירור זכויות משמעותה פנייה שבמסגרת הטיפול בה נערכת פנייה לרשות ציבורית, כמפורט בסעיף 11.3.1.5 למכרז, והנתון אודות פניות בנושא בירור זכויות המצוין בנספח י' למכרז מתייחס לפניות מסוג זה.</p> <p>מעבר לכך, על מנת לתת שירות מלא, בכל סוג פנייה, הנציגים נדרשים להציע לפונים בדיקה מלאה של זכויותיהם. אם כתוצאה</p>	<p>האם הנתון על היקף הפניות בנושא בירור זכויות, כמפורט בסעיף 11.3.6.4 (אשר עומד על 5%) משקף את הנחיה (סעיף 11.3.1.5) כי בכל סוג פניה יש להציע לפונה ביצוע בדיקת זכויותיו אזרחותיק?</p>	<p>עמ' 13, סעיף 11.3.1.5</p>	<p>11.</p>

מכך נדרש מענה מורכב או פנייה לרשות ציבורית, הפנייה מסווגת בהתאם.			
אכן, בכל סוג פנייה יש להציע לפונה בירור מלוא זכויותיו כאזרח ותיק. התמחור על פי מסמכי המכרז הוא לפי סוג פנייה. יכול להיות שפנייה תגיע כפנייה שעניינה מתן מידע פשוט ותהפוך לפנייה שעניינה מתן מידע מורכב, והתמחור יהיה בהתאם.	כתוב שבכל סוג פנייה יש להציע לפונה בדיקת זכויותיו כאזרח ותיק, גם כשהדבר לא התבקש על מנת לתת שירות מלא. כיצד הדבר מתיישב עם תמחור לפי שיחה?	עמ' 13, סעיף 11.3.1 סיפא	.12
כאמור בסעיף 11.3.4 למכרז, ביצוע סקר שביעות רצון יסווג כפנייה שעניינה מידע פשוט, כהגדרתה בסעיף 11.3.1.2 למכרז, ובלבד שהתקיימה שיחה ובוצע הסקר.	האם יש תמורה עבור ביצוע סקרי שביעות רצון?	עמ' 14, סעיף 11.3.4	.13
<p>האפליקציה מהווה ערוץ התקשרות נוסף עם האזרח הוותיק לקבלת פניות ומתן מענה. תכולת האפליקציה מפורטת בסעיף 10.6 לפרק מערכות תומכות בנספח ד' למכרז. אפיון מפורט יעשה כאשר יוחלט על הפעלת האפליקציה. החלטה על הפעלת האפליקציה ותמחירה תקבע בתיאום עם נותן השירותים. אין לכלול שירות זה במסגרת ההצעה.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>סעיף 11.3.6.1.3.1 למכרז – ימחק.</p> <p>סעיף 11.3.6.1.3.3 למכרז – ימחק.</p> <p>למכרז יתווסף סעיף 11.3.6.1.4 חדש:</p> <p>"למשרד עומדת הזכות להורות על הקמת אפליקציה או התאמת אפליקציה ו/או הקמת מערכת צ'אט BOT בהתאם לעקרונות הקבועים בנספח ד', באופן שיתואם יחד עם נותן השירותים, כולל תוספת תשלום בגין כך".</p> <p>סעיף 4.3.6.1.3.1 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) – ימחק.</p> <p>סעיף 4.3.6.1.3.3 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) – ימחק.</p> <p>להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) יתווסף סעיף 4.3.6.1.4 חדש</p> <p>"למשרד עומדת הזכות להורות על הקמת אפליקציה או התאמת אפליקציה ו/או הקמת מערכת צ'אט BOT בהתאם</p>	מה כוללת תכולת האפליקציה? אילו מטרות היא אמורה לשרת?	עמ' 16, סעיף 11.3.6.1.3.1	.14

לעקרונות הקבועים בנספח ג', באופן שיתואם יחד עם נותן השירותים, כולל תוספת תשלום בגין כך".			
התשלום ניתן על סוג פי פנייה. לא תינתן תמורה מעבר לקבוע בסעיף 13 למכרז. על מציע לקחת בחשבון את כלל ההוצאות במסגרת ההצעה שיגיש.	האם יש תמורה עבור השיחות היוצאות?	עמ' 17, סעיף 11.3.6.4	15.
מצ"ב כנספח ג' למסמך הבהרות מס' 2 - התפלגות פניות שהתקבלו מיחידות סגולה בבתי החולים השונים.	מהי כמות הפניות השנתית הצפויה מכל יחידת סגולה חדשה שנפתחת?	עמ' 17, סעיף 11.3.6.5	16.
יודגש כי מדובר ברכיב אופציונלי בלבד. ככל שהמשרד יבחר בעתיד לממש את האופציה לגבי תחום אחד או לגבי מספר תחומים, הדבר יעשה בתיאום ובהסכמת נותן השירותים, ונותן השירותים יהא זכאי לתשלום עבור פניות אלו. ככלל, הפניות יסווגו על פי סוגי הפניות המפורטים בסעיף 11.3.1 למכרז.  מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:  בשורה השמינית לסעיף 11.3.6.8 למכרז ולסעיף 4.3.6.7 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז), במקום המילים: "על פי דרישת המשרד" יבואו המילים: "כפי שיוסכם בין הצדדים".	האם הספק יקבל תגמול עבור פניות בנושאים הנוספים הרשומים בסעיף כגון: מעמד האישה וכו' וכיצד יסווגו פניות אילו?	עמ' 18, סעיף 11.3.6.8	17.
אין שינוי במסמכי המכרז.	במידה והמשרד אכן יטפל בעצמו בפניות המגיעות אל המרכז, כיצד יפוצה הספק נציין ונדגיש כי עלויות הספק הקבועות, הנובעות מהעסקת כח אדם כפי שמגדיר המכרז, נותרות בעינן.	עמ' 18, סעיף 11.3.6.9	18.
ההרצאות מהוות פלטפורמה נוספת להעלאת מודעות אצל האזרחים הוותיקים לזכויותיהם כאזרחים ותיקים ולפעילות המרכז, כאשר כתוצאה מההרצאות יתכן שהאזרחים הוותיקים יפנו למרכז לבירור זכויותיהם. יש צוות ייעודי במרכז למתן ההרצאות.	כיצד ההרצאות משתלבות עם פעילות המוקד?	עמ' 19, סעיף 11.5	19.
באשר לתמחור הרצאות - ראו סעיף 13.10 למכרז. בגין ביצוע פעילות הרצאה/ הדרכה ישולם עבור כל הרצאה/ הדרכה	איך מתומחרות ההרצאות? איך מתומחרים יתר הרכיבים היוזמים? האם הספק מייצר לעצמו את הפניות?	עמ' 19, סעיף 11.5	20.

<p>המחיר המבוקש בהצעת המחיר של נותן השירותים.</p> <p>באשר לתמחור דיור יזום- ראו סעיף 13.11 למכרז. עבור כל דבר דואר שנשלח ישולם המחיר המבוקש בהצעת המחיר של נותן השירותים.</p> <p>באשר לניידת זכויות – ראו סעיף 13.3 למכרז. ניתן תשלום על תחזוקה והוצאות שוטפות של הניידת.</p> <p>הפעולות היזומות נועדו, בין היתר, להגדיל את כמות הפניות למרכז, ועל כן הדבר גם תלוי בפעילות נותן השירותים.</p>			
<p>בחלק מהמקרים ההדרכות נעשות למתנדבים אשר מסייעים לאזרחים ותיקים במילוי שאלון בירור זכויות, המועבר למרכז להמשך טיפול. עם קבלת השאלון במרכז – תפתח פנייה במערכת ה-CRM. במקרים אלו, הפעילות תניב פניות למרכז.</p>	<p>האם פעילות ההדרכות מניבה פניות למרכז לפניות הציבור?</p>	<p>עמ' 19, סעיף 11.6</p>	<p>21.</p>
<p>ההבחנה בין פנייה שעניינה מידע פשוט ובין פנייה שעניינה מידע לטיפול היא בכך שבפנייה מסוג מידע לטיפול בנוסף למתן המידע הפשוט נשלחים חומרים מודפסים בדואר. על המציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה שיגיש.</p>	<p>מדובר במאות פריטי דואר ביום, בעלות חודשית מצטברת לא מבוטלת, לנוכח משקלה של כל ערכה שנשלחת. נבקש לבחון את השתתפות המשרד בעלות המשלוח.</p>	<p>עמ' 20, סעיף 11.7.1</p>	<p>22.</p>
<p>ישנם חומרים שנשלחים לדואר במענה לפנייה שעניינה מידע לטיפול, ויתכן גם בפניות שעניינן מידע מורכב ובירור זכויות (כ-520 דברי דואר ביום). בנוסף על כך מתבצע דיור יזום בהתאם להנחיית המשרד (כ-500 דברי דואר ביום). במסגרת פרויקט "הכנה לפרישה" נשלחים כ-11,000 מכתבים יזומים בחודש.</p>	<p>האם הדיור היזום הוא חלק מההערכה לגבי כמות הדואר היומית?</p>	<p>עמ' 20, סעיף 11.7.2</p>	<p>23.</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>תפעול רשתות חברתיות – המוקד נדרש לתפעל את הרשתות החברתיות לרבות קמפיינים, פוסטים שבועיים וכו'. כמקובל היום בשוק התעריף הינו תעריף חודשי לאיש מדיה, שלרוב מגיע עם ניסיון. לא ניתן להעמיס או</p>	<p>עמ' 21, סעיף 11.9</p>	<p>24.</p>

	<p>לתמחר זאת באמצעות כמות הפניות כיוון שלתפעול הרשתות החברתיות אין קשר ישיר כלל לכך (לא כל פוסט מסתיים בפנייה. לעיתים ישנם פוסטים או תכנים שעולים רק לשם תחזוק העמוד).</p> <p>נבקש להוסיף בהצעת המחיר מחיר גלובלי חודשי לתפעול הרשתות.</p>		
<p>25.</p> <p>עמ' 21, סעיף 11.9</p>	<p>תפעול רשתות חברתיות של המרכז – האם החומרים/ נושאי הפוסטים יינתנו על ידי המשרד?</p>	<p>החומרים והפוסטים ייכתבו על ידי נותן השירותים ויבאו כגאנט חודשי לאישור מראש של המשרד כאמור בסעיף 11.9 למכרז. ייתכנו מקרים בהם המשרד יבקש מנותן השירותים לשלב פוסטים בנושאים מסוימים.</p>	
<p>26.</p> <p>עמ' 21, סעיף 11.9</p>	<p>תפעול מדיה חברתית הינו תחום התמחות לכל דבר. אנו ממליצים לתפעל את הרשתות החברתיות של המרכז על ידי חברה שזהו תחום התמחותה.</p> <p>נבקש להגדיר מראש הפעלה של חברה מתמחה בתחום זה, ולהגדיר מרכיב חודשי נוסף בהצעת המחיר עבור העסקת חברה זו.</p>	<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 11.9 למכרז בשורה 11, לאחר המילים: "לצורך כך." יבואו המילים: "נותן השירותים רשאי לתפעל את הרשתות החברתיות כאמור בסעיף זה באמצעות קבלן משנה, בכפוף לקבוע בסעיף 4.22.4 להסכם ההתקשרות".</p> <p>בסעיף 4.9 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז), בשורה 11, לאחר המילים: "לצורך כך." יבואו המילים: "נותן השירותים רשאי לתפעל את הרשתות החברתיות כאמור בסעיף זה באמצעות קבלן משנה, בכפוף לקבוע בסעיף 4.22.4 להלן.</p> <p>לא יתווסף מרכיב תשלום נוסף עבור תפעול הרשתות החברתיות. על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה שיגיש.</p>	
<p>27.</p> <p>עמ' 21, סעיף 11.11</p>	<p>במסגרת ההצעה נדרש המציע לפרט את זהותם של המועמדים המוצעים. עוד מצוין כי איכות כח האדם המוצע מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז. מדובר על 16 עובדים ייעודים לטובת הפעילות שלא מועסקים במצבת העובדים הנוכחית של המציע. גיוס איכותי ותואם</p>	<p>הוחלט לצמצם את בעלי התפקידים לגביהם יינתן ניקוד, כך שהניקוד יינתן עבור מנהל המרכז, מידען, יועץ מומחה אחד, שני יועצי הרצאות והדרכות, שני מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, רכז בכיר אחד ורכז חירום וסייבר.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p>	

<p>הסיפא של סעיף 11.11.2 למכרז – תמחק.</p> <p>בסיפא של סעיף 11.11.6 למכרז במקום המילים: "במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותם של היועצים המומחים המוצעים על ידו" יבואו המילים: "במסגרת הצעתו יפרט המציע זהותו של יועץ מומחה אחד המוצע על ידו". לאחר המילים "והניקוד יינתן בהתאם." יבואו המילים: "יתר היועצים המומחים שיעמיד המציע במסגרת מתן השירותים על פי מכרז זה יהיו באיכות שלא תרד מאיכותו של היועץ המומחה המוצע".</p> <p>בסיפא של סעיף 11.11.9 למכרז במקום המילים: "במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותם של שלושה רכזים בכירים המוצעים על ידו", יבואו המילים: "במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותו של רכז בכיר אחד המוצע על ידו". לאחר המילים "והניקוד יינתן בהתאם." יבואו המילים: "יתר הרכזים הבכירים שיעמיד המציע במסגרת מתן השירותים על פי מכרז זה יהיו באיכות שלא תרד מאיכותו של הרכז המומחה המוצע".</p> <p>סעיף 20.19 – ימחק.</p> <p>בסעיף 20.22 למכרז במקום המילים: "היועצים המומחים המוצעים" יבואו המילים: "היועץ המומחה המוצע".</p> <p>בסעיף 20.24 למכרז במקום המילים: "שלושה רכזים בכירים המוצעים" יבואו המילים: "הרכז הבכיר המוצע".</p> <p>סעיף 22.2 למכרז, בפרמטר של איכות כח האדם הייעודי המוצע בהתאם לסעיף 11.11 למכרז, יתוקן הניקוד באופן הבא:</p> <p>"מנהל מרכז - עד 6 נקודות</p> <p>יועץ מומחה – 2 נקודות</p> <p>יועצי הרצאות והדרכות – עד 4 נקודות</p> <p>מנהלי מרחב פניות ציבור יחידות סגולה – עד 4 נקודות</p> <p>מידען – עד 2 נקודות</p>	<p>דרישות של בעלי תפקידים אלו דורש היערכות ארוכה יותר.</p> <p>נבקש לבחון מחדש דרישה זו.</p>		
--	---	--	--

<p>רכזים בכירים (כולל רכוז חירום וסייבר) – עד 3 נקודות".</p> <p>סעיפים 6.2, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.13, 6.14 טופס ההצעה (נספח ב' למכרז) – ימחקו.</p>			
<p>ניתן להציג במסגרת המכרז עובדים שהם פריילנסרים בעת הגשת ההצעות, ואולם לאחר הודעת הזכייה נותן השירותים יידרש להעסיק עובדים אלו ביחסי עובד-מעביד.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 11.11 למכרז ובסעיף 4.11 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז), לאחר המילים "נותן השירותים יתחייב להעסיק" יבואו המילים: "באופן ישיר, ביחסי עובד – מעביד,"</p>	<p>האם ניתן להציג במכרז עובדים שהינם פריילנסרים?</p> <p>והאם יהיה ניתן להעסיק אותם בפועל כפריילנסרים לאחר הודעת הזכייה או שנדרש להעסיק את העובדים ביחסי עובד מעביד?</p>	<p>עמ' 21, סעיף 11.11</p>	<p>28.</p>
<p>ראו תשובה 27 לעיל. התפקידים לגביהם יינתן ניקוד צומצמו.</p> <p>מובהר כי במסגרת הניקוד לא תינתן עדיפות לבעלי ניסיון וידע בתחום זכויות אזרחים ותיקים, אף אם הדבר נכתב בתיאור התפקיד, והדבר ייבחן בעת מינוי בעלי התפקיד בפועל.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>סעיפים 6.2.4, 6.11.5, 6.1.5, 6.9.5 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז) – ימחקו.</p>	<p>לחלק מבעלי התפקידים הנדרשים במכרז ישנם בסעיפים של תנאי הכשירות, יתרון/עדיפות לבעלי ניסיון בתחום זכויות אזרחים ותיקים.</p> <p>דרישה לעובדים מסוג זה נותנים יתרון משמעותי לספק הקיים ומהווים אפליה והפרת השוויון בין המציעים בהגשת ההצעה.</p>	<p>עמ' 21, סעיף 11.11</p>	<p>29.</p>
<p>ראו תשובה 29 לעיל.</p>	<p>לחלק מבעלי התפקידים הנדרשים במכרז ישנם בסעיפים של תנאי הכשירות, יתרון/עדיפות לבעלי ניסיון בתחום זכויות אזרחים ותיקים.</p> <p>נבקש לקבל את אופן הניקוד (במספרים) להצגת הניסיון האמור (שמוגדר כיתרון).</p> <p>כלומר כמה נקודות יינתנו למציע שיציג מועמדים עם ניסיון/ידע בתחום לכל אחד מהתפקידים המנוקדים באיכות כוח האדם?</p>	<p>עמ' 21, סעיף 11.11</p>	<p>30.</p>

<p>ראו תשובה 29 לעיל. מדובר בניסיון בתחום זכויות האזרחים הוותיקים.</p>	<p>לחלק מבעלי התפקידים הנדרשים במכרז ישנם בסעיפים של תנאי הכשירות, יתרון/עדיפות לבעלי ניסיון בתחום זכויות אזרחים ותיקים.</p> <p>נבקש לחדד האם היתרון יינתן לניסיון בתחום זכויות האזרחים הוותיקים או עם אזרחים ותיקים?</p>	<p>עמ' 21, סעיף 11.11</p>	<p>.31</p>
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 11.11 למכרז, לאחר המילים: "יצוין כי כח האדם המוצע מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז זה, הכל כמפורט בפרק ו' להלן.", תבוא הפסקה: "מובהר כי נותן השירותים רשאי להחליף בעל תפקיד שהוצע במסגרת ההצעה למכרז, ובלבד שמדובר בבעל תפקיד ברמה דומה לזה שהוצג במסגרת ההצעה, והתקבל אישור המשרד מראש לביצוע ההחלפה".</p> <p>בסיפא לסעיף 4.13.1 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) יתווספו המילים: "מובהר כי נותן השירותים רשאי להחליף בעל תפקיד שהוצע במסגרת ההצעה למכרז, ובלבד שמדובר בבעל תפקיד ברמה דומה לזה שהוצג במסגרת ההצעה, והתקבל אישור המשרד מראש לביצוע ההחלפה".</p>	<p>בהתאם לתשובה שניתנה בכנס הספקים בנוגע להצגת מועמדים לתפקידים בסעיף זה, רשאי הספק הזוכה לאייש לתפקידים אלה עובדים שונים מהמועמדים אותם הציג בהצעתו.</p> <p>א. האם ניתן יהיה להחליף את כל המועמדים אשר בהצעה?</p> <p>ב. האם קיימת מגבלה של אחוז מכלל המועמדים אותם ניתן להחליף?</p>	<p>עמ' 21, סעיף 11.1</p>	<p>.32</p>
<p>ראו תשובה 27 לעיל.</p>	<p>מדובר בגיוס פונקציות מיוחדות וייעודיות למכרז זה שאינן קיימות בארגונים באופן שוטף לאור זאת נבקש לבחון הצגת פונקציות אלו לאחר אישור זכייה במכרז.</p>	<p>סעיף 11.11.2, 11.11.5, 11.11.6, 11.11.10</p>	<p>.33</p>
<p>כיום מועסק במוקד מנהל צוות אחד, ומסייע לו בפועל נציג שירות בעל ניסיון ובקיאות בתחום.</p>	<p>נבקש לקבל פרטים אודות כמות מנהלי הצוותים שמופעלים כיום על ידי הספק.</p>	<p>עמ' 24, סעיף 11.11.3</p>	<p>.34</p>
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 11.11.5 למכרז ובסעיף 4.11.5 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז)</p>	<p>מהן הכשרות בנושאים רלוונטיים לאזרחים ותיקים?</p>	<p>עמ' 26, סעיף 11.11.5</p>	<p>.35</p>

<p>תנאי הכשירות מספר 4 – "קיימת עדיפות לבעלי ידע והכשרה בנושאים רלוונטיים לאזרחים ותיקים" – יימחק.</p> <p>סעיף 6.3.6 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז) – יימחק.</p>			
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 11.11.5 למכרז ובסעיף 4.11.5 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז), בסעיף 1 לתנאי הכשירות לאחר המילים "תואר ראשון" יבואו המילים "או לימודי תעודה". בנוסף יתווסף סעיף 5 בנוסח הבא: "5. מיומנות בחיפוש מידע, עריכת דוחות וניהול ידע".</p>	<p>בכל הקשור לתפקיד "מידען" עקב מיעוט בבעלי תואר במידענות בשוק החופשי, נבקש לבטל את הדרישה לתואר ראשון בתחום ו/או להרחיב רק לתואר ראשון, עם דרישות תפקיד כמקובלות בשוק לתפקידי מידענות שהם: מיומנות בחיפוש מידע ו/או בעריכת דוחות, ניסיון בניהול ידע בארגונים וכו'.</p>	<p>עמ' 26, סעיף 11.11.5</p>	<p>.36</p>
<p>ראו תשובה 27 לעיל.</p>	<p>מדובר בדרישה לא הוגנת להציג במסמכי ההצעה קו"ח של מועמדים לתפקידים אלו היות ואני כספק אקלוט אותם רק במידה וזכיתי במכרז, האם ניתן לייתר את שליחת קו"ח לתפקידים אלו?</p>	<p>עמ' 26, סעיף 11.11.5</p>	<p>.37</p>
<p>יחידות הסגולה עובדות כיום ב-17 בתי חולים, ובכל יחידת סגולה יש מנהלת יחידת סגולה שאחראית על הניהול השוטף של יחידת הסגולה. מנהלי המרחב אחראים, בין היתר, על הנחיה, הדרכה, וליווי של מנהלות יחידות הסגולה בכל הקשור לתחומי הידע של בירור זכויות בריאותיות.</p>	<p>האם תפקיד מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה הוא לנהל את כל 17 היחידות בבתי החולים השונים?</p>	<p>עמ' 28, סעיף 11.11.8</p>	<p>.38</p>
<p>תפקידי רכז החירום והסייבר מפורטים בנספח ח' למכרז ובנספח י"ג למכרז. רכז החירום והסייבר לא יעסוק בפעילות ישירה מול ציבור האזרחים הוותיקים, אך פעילותו ליצירת קשר בין המרכז למוקדים אחרים הפועלים בקשר לאזרחים ותיקים יכולה ליצר פניות למוקד בשעת חירום. רכז החירום והסייבר לא יבצע משימות נוספות במרכז.</p>	<p>מוגדר בסעיף זה כי רכז החירום והסייבר כפוף למנהל המרכז.</p> <p>א. האם עוסק בפעילות מול ציבור האזרחים הוותיקים? האם מייצר פניות?</p> <p>ב. האם יכול לבצע משימות נוספות במרכז?</p>	<p>עמ' 31, סעיף 11.11.10</p>	<p>.39</p>
<p>לא נדרש להציג קורות חיים לכה אדם המלווה מטעם נותן השירותים המפורט בסעיף 11.12 למכרז.</p>	<p>האם לכל כוח האדם המלווה מטעם המציע יש לצרף קורות חיים בנוסף לדרישות כוח האדם המפורטות בסעיף 11.11?</p>	<p>עמ' 34, סעיף 11.12</p>	<p>.40</p>

<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בטופס ההצעה (נספח ב' למכרז) הערת שוליים מס' 2 – תמחק.</p>			
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בפסקה האחרונה לסעיף 11.11 למכרז, ובפסקה האחרונה לסעיף 4.11 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) במקום המילים: "בגובה 1.5* השכר הממוצע במשק" יבואו המילים "על פי המפורט להלן":</p> <p>נציג שירות ונציג ניידת – 0.7*השכר הממוצע במשק;</p> <p>מנהל צוות, אחמ"ש, – 0.9*השכר הממוצע במשק;</p> <p>מידען, רכז בכיר, רכז חירום וסייבר – 1*השכר הממוצע במשק;</p> <p>יועץ בכיר, יועץ הרצאות והדרכות, מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה – 1.1*השכר הממוצע במשק;</p> <p>מנהל מקצועי ואחראי הדרכה – 1.3*השכר הממוצע במשק;</p> <p>מנהל המרכז – 1.5*השכר הממוצע במשק."</p>	<p>הצעת שכר של פי 1.5 מהשכר הממוצע במשק הוא מוגזם. נבקש להקל בנושא או לחילופין לקבוע קנסות מוסכמים לכל שבוע בו לא ימצא בעל תפקיד מסוים.</p>	<p>עמ' 34, סעיף 11.11</p>	<p>.41</p>
<p>אכן מדובר במנהל לוגיסטי/ תפעולי שצריך לרכז את כל תהליך ההקמה ולסנכרן בין כל הגורמים.</p>	<p>מנהל להקמת המרכז האם מדובר במנהל לוגיסטי?</p> <p>במידה ולא נבקש לאחד דרישה זו יחד עם מנהל הפרויקט מטעם המציע. לא ברור מה יהיה טיב עבודתו של המנהל להקמת המכרז, כיוון שעיקר הפעילות מתחלקת בפונקציות הרלוונטיות לכך תחת מנהל הפרויקט המוצע.</p>	<p>עמ' 35, סעיף 11.12.5</p>	<p>.42</p>
<p>אורך שיחה ממוצעת של נציג שירות (בד"כ פניה שעניינה מידע פשוט) בשנת 2018 עמד על 3:34 דקות. יצוין כי כיום</p>	<p>נבקש לקבל מידע מדויק לגבי אורך שיחה ממוצעת (בדקות) שעניינה מתן מידע לטיפול.</p>	<p>עמ' 41, סעיף 13.1</p>	<p>.43</p>

<p>לא קיימת הפרדה בין פנייה שעניינה מידע פשוט ופנייה שעניינה מידע לטיפול (שני הסוגים נחשבים מידע פשוט), ואולם מאחר שההבדל בין שני סוגי הפניות הוא שליחת מכתב בפנייה שעניינה מידע לטיפול, לא אמור להיות הבדל במשך השיחה.</p> <p>יודגש כי התשלום ניתן על פי סוג הפנייה ולא על פי אורך השיחה.</p>	<p>הנתונים בנספח י' לחוברת ההצעה בסעיף 1.1.9 אינם מספיק מדויקים ומתייחסים לזמן הממוצע של כל סוגי הפניות.</p> <p>הנושא קריטי משום שכל סוגי הפניות נגזרים מנתון זה ("התעריף הבסיסי").</p>		
<p>מדובר בתשלום חד פעמי בגין הקמת ניידת בירור זכויות. על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.</p>	<p>מה זה כולל הסעיף של "הקמת הניידת" האם אתם מכסים את עלות קניית הרכב?</p>	<p>עמ' 43, סעיף 13.12</p>	<p>.44</p>
<p>דרישות אודות הניידת מפורטות בנספח י"א למכרז, כאשר דגם הרכב יאושר מראש על ידי המשרד. על המציע לכלול במסגרת הצעתו להקמה והפעלה של ניידת בירור זכויות התייחסות לסוג הרכב גודלו, מיתוגו וכיוצ"ב והדבר יילקח בחשבון במסגרת ניקוד ההצעות.</p>	<p>האם יש דרישות ספציפיות לניידת, שילוט או גודל הרכב?</p>	<p>עמ' 43, סעיף 13.12</p>	<p>.45</p>
<p>לא התקיימה פעילות של ניידת בירור זכויות בשנת 2018. מדובר בשירות חדש.</p>	<p>כמה פניות התקבלו באמצעות פעילות הניידת בשנת 2018?</p>	<p>עמ' 43, סעיף 13.13</p>	<p>.46</p>
<p>כמפורט בסעיף 13.12 למכרז, יינתן תשלום חודשי בעבור תחזוקה והוצאות שוטפות של ניידת בירור הזכויות. פעילות הניידת עצמה תייצר פניות למרכז שבמסגרתן תשולם תמורה לנותן השירותים. על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.</p>	<p>האם תהיה תמורה עבור פעילות הניידת (כ-50 בחודש) כמו שיש עבור הרצאות/הדרכות?</p>	<p>עמ' 43, סעיף 13.13</p>	<p>.47</p>
<p>כן.</p> <p>יודגש כי כאמור בסעיף 19.5 למכרז, את הערבות המקורית יש להכניס למעטפה נפרדת וסגורה עליה ייכתב "מעטפה ג'" והיא תונח במעטפת המכרז.</p>	<p>האם את הצילום של הערבות המקורית יש להכניס למסמכי ההצעה במעטפה א'?</p>	<p>עמ' 46, סעיף 19.5</p>	<p>.48</p>
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 20.6.2 למכרז ימחקו המילים "כנספח ג'" ובמקומם יבואו המילים: "כנספח ה'".</p>	<p>תצהיר לחוק עסקאות גופים ציבוריים נמצא בנספח ה' ולא נספח ג' כפי שרשום בסעיף.</p>	<p>עמ' 47, סעיף 20.6.2</p>	<p>.49</p>
<p>הפירוט יינתן בהתאם לטבלה בסעיף 5 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז), ונותן</p>	<p>סעיף זה הינו חלק מסעיף 20 – "מסמכים נדרשים".</p>	<p>עמ' 47, סעיף 20.11</p>	<p>.50</p>

<p>השירותים רשאי להוסיף בנפרד פרטים נוספים שיש בהם כדי לתמוך בתנאי הסף. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>איזה מסמך נדרש להציג עבור סעיף 20.11? מאחר שאמת המידה הראשונה בטבלת אמות המידה ("ותק קודם של המציע במתן שירותים דומים") מחושבת מתוך הנתון המבוקש, נבקש להוסיף להצהרה בסעיף 5.1 (בטופס ההצעה), שורה בה המציע יציין את מספר שנות הניסיון שלו במתן שירותים דומים.</p>		
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>סעיפים אלה הינם חלק מסעיף "מסמכים נדרשים". עושה רושם כי הטבלה בעמוד 5 בטופס ההצעה משמשת כמסמך לצורך הוכחת עמידה בכל אחד מחמשת סעיפים אלו. נדגיש כי לכל אחד מסעיפים אלה דרישות שונות. לצורך הנוחות, נבקש כי לכל אחד מסעיפים 20.12 עד 20.16 יציג המציע טבלה נפרדת ובה המאפיינים הרלוונטיים לסעיף עצמו.</p>	<p>עמ' 47-48, סעיפים 20.12-20.16</p>	<p>.51</p>
<p>יש להציג שני מנהלי מרחב. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 20.21 למכרז, במקום המילה: "מנהל" תבוא המילה: "מנהלי"; במקום המילה: "המוצע" תבוא: המילה: "המוצעים".</p> <p>לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז) יתווסף סעיף 6.16 חדש:</p> <p><b>"6.16 מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה</b></p> <p>6.16.1 שם: _____</p> <p>6.16.2 הכשרה: _____</p> <p>6.16.3 השכלה: _____</p> <p>6.16.4 ניסיון ניהולי (לרבות ניהול מתנדבים) _____</p> <p>6.16.5 שליטה במחשב: _____</p>	<p>בסעיף 11.11.8 נדרשים שני מנהלי מרחבים. האם במסגרת הגשת המכרז יש להציג רק אחד מהם או את שניהם?</p>	<p>עמ' 48, סעיף 20.21</p>	<p>.52</p>

<p>6.16.6 רישיון נהיגה – יש/ אין (הקף בעיגול את התשובה)</p> <p>6.16.7 הערות: _____."</p>			
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 22.2 למכרז, באמת המידה "ניסיון קודם של המציע במתן שירותים דומים", בשורה הראשונה לעמודת "פירוט אמות המידה", לאחר המילים "במשך שנתיים לפחות" יבואו המילים "במהלך עשר השנים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעה".</p>	<p>ניסיון קודם של המציע במתן שירותים דומים – האם הניסיון עבור כל פרויקט מעבר לתנאי הסף, מוגבל ל-5 השנים האחרונות או שניתן להציג פרויקטים מוקדמים יותר?</p>	<p>עמ' 51, סעיף 22.2</p>	<p>.53</p>
<p>הניקוד יינתן על איכות הפתרון הטכנולוגי.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 22.2 למכרז, באמת המידה "איכות הפתרון הטכנולוגי", בפירוט אמות המידה, לאחר המילה "CRM" יתווספו המילים: "בין היתר יבחנו בהינף אחד נוחות משתמש - עדכון ותצוגת נתונים, גמישות בהוספת שדות, בניית תהליכים וכו', יכולת הפקת מסקנות לפי פרמטרים שונים ורמות שונות)"</p> <p>לאחר המילה IVR יתווספו המילים: "בין היתר ייבחנו בהינף אחד יכולת ניתוב, call back, שפות, הודעות ודוחות)"</p> <p>לאחר המילה CTI יתווספו המילים: "בין היתר יבחנו בהינף אחד עדכניות הגרסה, יכולת הפקת דוחות, הגדרת חוקים עסקיים)"</p> <p>לאחר המילים "מערכת ניהול ידע" יתווספו המילים: "בין היתר יבחנו בהינף אחד יכולת חיפוש פרטי ידע, נוחות משתמש, בניית תהליכי עבודה, הפקת נתוני שימוש במערכת)"</p> <p>לאחר המילה "BI" יתווספו המילים: "בין היתר יבחנו בהינף אחד חיתוך נתונים ממספר מערכות שונות בתצוגה נוחה למשתמש ללא צורך בעריכה מסובכת של הדוחות, רמת הרשאות)"</p>	<p>באיכות הפתרון הטכנולוגי ישנו פירוט וניקוד ליד כל אחת מהמערכות הנדרשות (CRM, CTI, IVR וכדומה...). האם הניקוד ינתן על עצם המצאות המערכות בידי המציע או על איכות המערכות המוצגות? אלא פרטו כיצד יתבצע הניקוד.</p>	<p>עמ' 51, סעיף 22.2</p>	<p>.54</p>

<p>לאחר המילים "מערכת הקלטת שיחות" יתווספו המילים: "בין היתר יבחן איתור שיחות לפי הפניה ו/או הלקוח)"</p> <p>לאחר המילים "קישוריות לרשתות חברתיות" יתווספו המילים: "בין היתר יבחן עדכון התקשרות הלקוח במערכת ה-CRM".</p> <p>לאחר המילה "חייגן" יתווספו המילים: בין היתר תבחן התממשקות למערכת ה-CRM לצורך הוצאת שיחות ויכולת עדכון או הצגת סטטוס השיחה במסך ה-CRM".</p>			
<p>אין מדובר בתנאי סף כי אם בניקוד. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>השאלה מתייחסת לאמת המידה השנייה בטבלה "ניסיון קודם של המציע במתן שירותים דומים". אמת מידה זו משלבת שני תנאי סף 7.10 ו- 7.11. אלו שני תנאי סף שונים. שילובם של שני תנאי סף אלה, באמת מידה אחת, מייצר תנאי סף חדש אשר לא קיים כלל במסמכי המכרז. נבקש לפצל את הניקוד בהתאם לכל תנאי סף בנפרד.</p>	<p>עמ' 51, סעיף 22.2</p>	<p>.55</p>
<p>תינתן 0.4 נקודה עבור כל סוג ערוץ דיגיטלי שהופעל. ערוץ דיגיטלי אחד שהופעל במספר פרויקטים ינוקד פעם אחת בלבד.</p>	<p>השאלה מתייחסת לאמת המידה השלישית בטבלה: ניסיון קודם בהפעלת ערוצים דיגיטליים. לא ברור מאופן הניסוח, האם הצגה של חמישה פרויקטים שונים בהם הופעלה (לדוגמא) רשת חברתית, מזכה אף היא בניקוד מלא.</p>	<p>עמ' 51, סעיף 22.2</p>	<p>.56</p>
<b>הסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז)</b>			
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>מבוקש כי תקופות ההארכה לא תפחתנה מ-12 חודשים כ"א.</p>	<p>נספח א'</p>	<p>.57</p>
<p>מסמכי המרכז מתוקנים באופן הבא:</p>	<p>נבקש להרחיב את תקופת ההודעה המוקדמת ל- 90 יום, על מנת לאפשר לנו להיערך מחדש עם כח האדם וכן עם</p>	<p>נספח א', עמ' 3, סעיף 2.2</p>	<p>.58</p>

<p>בסעיף 12.2 למכרז ובסעיף 2.2 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז), במקום המספר "60" יבוא המספר "90".</p>	<p>ניהול האתר המשמש את מרכז פניות הציבור.</p>		
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש למחוק את המילה "לאלתר" [שורה לפני אחרונה בכ"א משני הסעיפים הנ"ל] ולהותיר את המשפט: "...המזכה את המשרד בביטול ההסכם כמפורט בסעיף 18.3 להלן".</p>	<p>נספח א', עמ' 5, סעיפים 3.14, 3.15</p>	<p>.59</p>
<p>ראו תשובה 17 לעיל.</p>	<p>בעלי תפקידים נוספים - כיצד יחזיר הספק את הוצאות העסקת בעלי התפקידים הנוספים, במידה ויידרש על ידי המשרד להעמידם?</p>	<p>נספח א', עמ' 14, סעיף 4.3.6.7</p>	<p>.60</p>
<p>הסעיף יתוקן כך שיחול רק על כח האדם הייעודי למכרז. באחריות נותן השירותים לקבל את כל ההסכמות הנדרשות על מנת לעמוד בהוראות הדין.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 4.22.9 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) במקום המילים: "בהם מועסקים עובדי השירותים" יבואו המילים: "בהם מועסק כח האדם הייעודי למכרז כמפורט בסעיף 4.11 לעיל"</p>	<p>נבקש להבהיר כי האמור בסעיף זה כפוף להוראות החוק בדבר שמירה על פרטיות.</p>	<p>נספח א', עמ' 39, סעיף 4.22.9</p>	<p>.61</p>
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 5.11 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) במקום המילים: "לכל מי מעובדי נותן השירותים וכן למנהלי החשבונות ורואי החשבון של נותן השירותים, ללא צורך ברשות ובתיאום," יבואו המילים: "לכח האדם הייעודי למכרז, ללא צורך ברשות ובתיאום מראש, וכן לכל מי מעובדי נותן השירותים, וכן למנהלי החשבונות ורואי החשבון של נותן השירותים בתיאום מראש,"</p>	<p>נבקש כי הוראות סעיף זה יחולו על פניה של נציגי המשרד אל <u>עובדי המרכז</u>. בכל הנוגע לפניות אל עובדי נותן השירותים נבקש שיבוצעו בתיאום מראש עם נותן השירותים.</p>	<p>נספח א', עמ' 42, סעיף 5.11</p>	<p>.62</p>
<p>באחריות נותן השירותים לקבל את ההסכמות הנדרשות על מנת לעמוד בהוראות כל דין.</p>	<p>נבקש להבהיר כי האמור בסעיף זה כפוף להוראות החוק בדבר שמירה על פרטיות. לא ניתן לצלם אדם ללא רשותו ואישורו המוקדם הכרחי.</p>	<p>נספח א', עמ' 42, סעיף 5.12</p>	<p>.63</p>

<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>עיקר עלויות הספק בהפעלת המרכז הינן עלויות כח אדם. מאחר ותוספות יוקר אינן נהוגות במשק זה שנים רבות, נבקש לשנות את תנאי ההצמדה באופן הבא:</p> <p>א. 70% מהמחירים יוצמדו לשכר המינימום (ולכל שינוי חקיקתי אחר המחייב את המעסיקים בתוספת שכר)</p> <p>ב. 30% מהמחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן.</p> <p>כמו כן נבקש כי ההצמדה לשכר המינימום תבוצע מיידית עם החלת שכר המינימום החדש.</p>	<p>נספח א', עמ' 45, סעיף 6.17</p>	<p>64.</p>
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסיפא של סעיף 9.3 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז), לאחר המילים "שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור" יבואו המילים: "ובלבד שהמשרד: (1) ייתן הודעה בכתב לנותן השירותים תוך זמן סביר לאחר שייודע לו על קביעה כאמור (2) שניתנה לנותן השירותים אפשרות להתגונן מפני דרישה או תביעה".</p>	<p>נבקש להבהיר כי המשרד יודיע לנותן השירותים על כל טענה או תביעה שעלולה לחייב את נותן השירותים בשיפוי כאמור בסעיף זה, יאפשר לו להתגונן מפניהן, ישתף עימו פעולה בהתגוננות, ולא יתפשר או יכיר בחבות ללא אישורו של נותן השירותים מראש ובכתב.</p>	<p>נספח א', עמ' 47, סעיף 9.3</p>	<p>65.</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש להבהיר כי אחריותו של נותן השירותים לנזקים עקיפים תהיה מוגבלת לגבולות הכיסוי הביטוחי, וכי אחריותו לנזקים ישירים לא תעלה על סך התמורה שקיבל על פי הסכם זה.</p>	<p>נספח א', עמ' 49, סעיף 13</p>	<p>66.</p>
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 16 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) לאחר המילים "במקרים ובסכומים המפורטים להלן" יבואו המילים: ", ובלבד שמקרים אלו לא נגרמו בגין מעשה רשלני או חוסר שיתוף פעולה מחויב של המשרד או כתוצאה מכח עליון, בכפוף לסעיף 4.3.5.2 לעיל, ולאחר שניתנה הודעה של 7 ימים מראש, וניתנה לנותן השירותים הזדמנות להתגונן".</p>	<p>נבקש להבהיר כי הוראות הפיצוי לא יחולו במידה ואי העמידה של נותן השירותים בפרמטר כלשהו נבע כתוצאה ממעשה או מחדל מצידו של המשרד, כתוצאה מאי מוכנות או חוסר שיתוף פעולה מצד המשרד, כתוצאה מנסיבות שאינן בשליטתו של נותן השירותים, או כתוצאה מכוח עליון.</p> <p>כמו כן נבקש להבהיר כי הטלת פיצוי מוסכם על נותן השירותים תהיה אך ורק בסמכותו של מנהל ההתקשרות</p>	<p>נספח א', עמ' 50, סעיף 16.1</p>	<p>67.</p>

	<p>מטעם המשרד, ורק לאחר שזימן את נותן השירותים ונתן לו הזדמנות הוגנת להשמיע את טענותיו.</p> <p>עוד נבקש לתת לנותן השירותים 'גרייס' כנהוג וכמקובל, ולהטיל עליו קנסות רק לאחר אי עמידה בפרמטר כלשהו בפעם השניה ואילך.</p>		
אין שינוי במסמכי המכרז.	<p>נבקש להבהיר כי בכל מקרה, ובכלל זה גם במקרה של הפרה יסודית, ייתן המשרד לנותן השירותים הודעה בת 14 ימים מראש ובכתב על הביטול. אין כל הצדקה לבטל הסכם זה ללא התראה.</p>	נספח א', עמ' 54, סעיף 18.2-18.3	.68
מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:	<p>נבקש להאריך את פרק הזמן ל- 60 ימים [במקום 45 ימים].</p>	נספח א', עמ' 54, סעיף 18.6.1	.69
בסעיף 18.6.1 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) במקום המילים: "45 יום" יבואו המילים "60 ימים".			
מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:	<p>נבקש להוסיף את המילים: "וזה לא הוסר בתוך 60 ימים מיום שניתן".</p>	נספח א', עמ' 54, סעיף 18.6.2	.70
בסעיף 18.6.2 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז), לאחר המילים "נותן השירותים" יבואו המילים: "וזה לא הוסר בתוך 60 ימים מיום הניתן".			
מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:	<p>נבקש להבהיר כי המשרד ישתמש בזכותו לפי סעיף זה רק לאחר שזימן את נותן השירותים ונתן לו הזדמנות הוגנת להשמיע את טענותיו.</p>	נספח א', עמ' 55, סעיף 19.3	.71
בסעיף 19.3 לאחר המילים "של נותן השירותים עם הממשלה" יבואו המילים: "זאת לאחר מתן הודעה של שבעה ימים וככל שנותן השירותים לא ממלא את הדרישה גם בחלוף שבעה ימים מיום קבלת הודעת המשרד".			
<b>נספחים</b>			
המשרד יעשה מאמץ להעביר מסמך וורד בו ינעלו השדות שאינם ניתנים לשינוי.	<p>נבקש לקבל את נספח ב' בוורד כיוון שיש למלא כל סעיף באופן מפורט מאוד והמקום שהוגדר מוגבל באופן לא פרופורציונאלי לדרישות המענה. כך יצא מצב שבוא לכל דף נצטרך להוסיף מייד לאחר מכן דף נוסף או לחילופין בסוף הנספחים לעשות</p>	נספח ב', עמ' 1.	.72

	<p>חוברת השלמות וזה יקשה על החיפוש ועל הסדר בהגשה. כלומר פשוט על כל ההצעה נרשום מצ"ב בנספח וכך ייצא שכל חוברת ההצעה מלאה רק במצ"ב ואליה מצורף קובץ נוסף עם המענה בצורה מסודרת.</p>		
מדובר בפרטים אודות המציע, ללא קשר לצוות המקצועי הנדרש במכרז.	<p>נבקש להבהיר כי בסעיף זה יש להציג את פעילות החברה הקיימת כיום ללא התייחסות לצוות המקצועי הנדרש במכרז?</p>	נספח ב', עמ' 2, סעיף 4	.73
<p>נושא המערך הארגוני של המציע יכול להיות אמת מידה במסגרת ההתרשמות הכללית מההצעה. המציע ימלא חלק זה בטבלה על פי שיקול דעתו.</p>	<p>"פרטים אודות הצוות הניהולי" – למיטב הבנתנו, סעיף 4 מדבר על המציע כיום. בכל הקשור לפרטים אודות הצוות הניהולי, האם מדובר בפירוט של כל הצוות הניהולי בחברה ללא קשר לכוח אדם המקצועי המוצע לפרויקט?</p> <p>לדוג' האם יש צורך לפרט את כל השדרה הניהולית בחברה גם אם מדובר במחלקות שאינן רלוונטיות למכרז?</p> <p>למען הסר ספק, נבקש להגדיר מהו לבקשתם "הצוות הניהולי" ומי נדרש לצרף את קורות החיים שלו ואת הפרטים אודות השכלתו וניסיונו אצל המציע בסעיף זה.</p>	נספח ב', עמ' 2, סעיף 4.2	.74
<p>ככל שמדובר בסוד מסחרי – נא לציין, והמשרד יפעל בהתאם לקבוע בסעיף 27 למכרז.</p> <p>להבנתנו, כאשר מדובר בגופים ציבוריים, הסיכוי שייקבע כי לא ניתן לגלות נתון זה הוא נמוך.</p> <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>מאחר וממילא מוצגים היקפי העמדות בכל פרויקט, נבקש להסיר את עמודת "תקציב הפרויקט" המהווה סוד מסחרי הן מבחינת לקוחותינו והן מבחינתנו.</p>	נספח ב', עמ' 5	.75
<p>לעניין ידע באקסל וניתוח דוחות - ראו סעיף 6.1.9 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז).</p>	<p>בסעיף 11.11.1 בתנאי הכשירות ישנן דרישות לידע באקסל וניתוח דוחות ולניסיון בתחום זכויות אזרחים ותיקים. לא</p>	נספח ב', עמ' 9, סעיף 6.1	.76

	ראינו סעיפים ייעודיים לפירוט בנושאים אלו.		לעניין ניסיון בתחום זכויות אזרחים ותיקים – ראו תשובה 29 לעיל. אין שינוי במסמכי המכרז.
.77	נספח ב', עמ' 22, סעיף 6.15.6	בסעיף 11.11.10 בתנאי הכשירות אין התייחסות לניסיון ויכולת תפעול מערכות מחשב. באילו מערכות מדובר?	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: סעיפים 6.15.5; 6.15.6; 6.15.7 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז) - יימחקו.
.78	נספח ג', עמ' 31	נבקש להוסיף תמחור חודשי נפרד להפעלת הרשתות החברתיות	אין שינוי במסמכי המכרז.
.79	נספח ג', עמ' 31	כיוון שבדרישות הטכנולוגיות נדרש להפעיל תוכנות מדף נבקש להוסיף תמחור חודשי להפעלת התוכנות מלבד הקמת התשתית הטכנולוגית במחיר חד פעמי.	אין שינוי במסמכי המכרז. על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.
.80	נספח ג', עמ' 31	נבקש להוסיף הצעת מחיר לשלב ב' לבניית מערכת צ'אט בוט בנפרד. מניסיון, מערכת BOT יכולה לנוע בן עלויות של עשרות אלפי שקלים למאות אלפי שקלים תלוי באפיון ולכן נבקש לתמחר בהתאם לאפיון קיים או לחילופין לאפשר הצמדה לאפיון בהמשך ובכך שהתמחור יהיה לפי אפיון ספציפי. כלומר שלא יקרה מצב שבו בתמחור בסיסי יידרש הספק לתת שאלות מסועפות.	החלטה על הפעלת צ'אט BOT תקבע בתיאום עם נותן השירותים. אין לכלול שירות זה במסגרת ההצעה. ראו תשובה 14 לעיל.
.81	נספח ג', עמ' 31, סעיף 4	בכל הקשור להצעת המחיר "בגין דבר דואר שנשלח במסגרת דיוור ייזום" – האם הוצאות הביול חלות על הספק?	על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.
.82	נספח ד', עמ' 35, סעיף 2.1.4	מערכות הקלטות – האם יש לבצע הקלטות מסך כבר בשלב א'?	מערכת הקלטות מסך תפעל רק מהשלב השני ואילך.
.83	נספח ד', עמ' 35, סעיף 2.1.4	כנהוג בפרויקטים מסוג זה לצרכי בקרת איכות, אנו מבקשים להסתפק בהקלטות 30% מסך העמדות במוקד. נבקש לשמור את הקלטות אלה למשך חצי שנה לכל היותר.	יש להקליט 100% מהשיחות במכרז. כאמור בסעיף 9.2.4 לנספח ד' למכרז, יש לשמור את ההקלטות במשך 7 שנים, אולם המשרד יהיה רשאי לאשר העברת הקלטות למדיית גיבוי בתקופות קצרות יותר, כפי שיקבע המשרד, ובלבד שניתן

<p>יהיה לשייך את ההקלטה לאחר ביצוע הגיבוי לפנייה ולפונה המקורי. יודגש כי המשרד יכול להורות כי במקרים מסוימים יינתנו הסכמות של אזרחים ותיקים בשיחה בעל פה ולא דווקא בכתב, ובמקרה כזה יש לשמור את ההקלטה לתקופה בלתי מוגבלת.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 9.2.4 לפרק מערכות תומכות נספח ד' למכרז, לאחר המילים "שבע שנים לפחות." יבואו המילים: "המשרד יהיה רשאי לאשר העברת הקלטות למדיית גיבוי בתקופות קצרות יותר, כפי שיקבע המשרד, ובלבד שניתן יהיה לשייך את ההקלטה לאחר ביצוע הגיבוי לפנייה ולפונה המקורי. לאחר ביצוע גיבוי כאמור ניתן יהיה למחוק את ההקלטות מהמערכת."</p>			
<p>בסעיף 2.2.6 לנספח ד' למכרז לא קיימת דרישה להציע תוכנת מדף שקיימת כבר אצל המציע, אלא תוכנות המתבססות על מוצרי מדף מטעם חברה מסחרית/ קוד פתוח, שאינן בבלעדיות אצל הספק.</p> <p>נושא ניסיון המציע בשימוש בתוכנה המוצעת כמענה למכרז זה חשוב להוכחת יכולתו להטמיע את התוכנה באופן מקצועי ומוצלח כחלק מבחינת איכות הפתרון הטכנולוגי. אין מדובר בתנאי סף. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>הדרישה הינה להציע תוכנת מדף שקיימת כבר אצל המציע זו דרישה שנותנת יתרון מובהק לספק הקיים. נבקש להוריד דרישה של מספר שנות ניסיון של שימוש בתוכנה, ולהסתפק בהצעה של תוכנות מוכרות שניתן לשלבם בהתאם לדרישות המכרז. או לחילופין לשנות את הדרישה, לתוכנת שמוכחות בשוק כבר למעלה מ-15 שנה בהיקף של אלפי פניות ביום, בהתחשב בכך שהמציע יתחייב להעביר את כל המידע בסיום או לחילופין ממשק ניהולי שיישאר ברשות המשרד הלאה.</p>	<p>נספח ד', עמ' 36, סעיף 2.2.6</p>	<p>.84</p>
<p>לא.</p>	<p>האם יינתן ניקוד נוסף למציע אשר התחבר בעבר לכספות וייתן על כך דוגמא מפורטת?</p>	<p>נספח ד', עמ' 71, סעיף 11.3</p>	<p>.85</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>כל מה שהוגדר כדרישה במכרז צריך להיות ללא עלות נוספת וכחלק ממענה המציע, כאשר על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה. דרישות חדשות שיעלו</p>	<p>נבקש להוסיף כי פיתוחים בהתאם לאפיון הראשוני עד 20 שעות תוכנה יהיו על חשבון נותן השירותים, ופיתוחים נוספים יהיו בעלות של המשרד ע"פ</p>	<p>נספח ד', עמ' 44, סעיף 14.2</p>	<p>.86</p>

		תמחור לשעת עבודת מתכנת כמקובל בשוק.	או שינויים מהדרישה הראשונית יעשו בהתאם לקבוע בסעיף 14 לנספח ד' למכרז.
.87	נספח ד', עמ' 71, סעיף 12	נבקש לבחון את קיצור תקופת האחסון לשיחות ה-VOICE לשנתיים.  אנו מציעים לגבות את נתוני ההקלטות אחת לשנתיים ולהעבירם במדיה מגנטית לידי המשרד. באופן זה יחזיק הספק הזוכה נתונים חיים של שנתיים לאחור (לכל הפחות בכל נקודת זמן).	ראו תשובה 83 לעיל.
.88	נספח ד'	לגבי מערכת ניהול הידע- האם הוגדר על איזה בסיס נתונים זה אמור לעבוד? האם מדובר בתוכנה של הספק או של המשרד?	נותן השירותים נדרש לספק מערכת לניהול ידע. למעט המערכות שבשכבת הספק, כל המערכות שייבחרו הן מערכות שהן מוצר מדף או קוד פתוח, מאחר שלאחר תום תקופת ההתקשרות מערכות אלו יישארו בידי המשרד וספק אחר יוכל להמשיך ולתחזק אותן. לא נקבע במסמכי המכרז בסיס הנתונים הנדרש, אך ניתנה עדיפות באמות המידה למערכת מאגר מידע מבוססת MS-SQL, מאחר שהאינטגרציה עם מערכת זו תהיה קלה יותר.
.89	נספח ד'	האם התשתית הטכנולוגית צריכה להיות וירטואלית או בשרתים פיזיים?	באחריות נותן השירותים להעביר את התשתית הנדרשת לרשות המשרד כעבור שנה וחצי. התשתית שתועבר למשרד חייבת להיות וירטואלית בטכנולוגית vSphere, בהתאם לקבוע בסעיפים 2.2 ו-3.1 לנספח ד' למכרז.
.90	נספח ד'	האם צריך חומרה פיזית נפרדת למכרז?	הסביבה צריכה להיות נפרדת לחלוטין וייעודית לעבודת המכרז, אולם לא נדרש ציוד נפרד אלא הפרדה מלאה מבחינה לוגית.
.91	נספח ו', עמ' 73	הפסקה השנייה עוסקת במכרז שתיאורו שונה מהמכרז הנוכחי. נבקש לעדכן את הנספח.	מסמכי המכרז מתוקנים באופן הבא: בנספח ו' למכרז – תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות יימחקו המילים: "2/17 לאספקת שירותי איתור, גיוס,

<p>הפעלה וניהול מערך סטודנטים בפרישה ארצית לביצוע פעילויות שונות למען אוכלוסיות יעד של המשרד לשוויון חברתי" ובמקומם יבוא המילים: "1/19 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי".</p>			
<p>הגדרת "משק לשעת חירום" לא רלוונטית. אם הכוונה להגדרת המרכז כ"מפעל חיוני" כהגדרתו בחוק שירות עבודה בשעת-חירום, תשכ"ז-1967 התשובה חיובית, והטיפול באחריות המשרד.</p>	<p>האם המשרד יטפל בהגדרת מרכז פניות ציבור האזרחים הוותיקים כ"משק לשעת חירום"?</p>	<p>נספח ח', עמ' 89, סעיף 1.1</p>	<p>.92</p>
<p>זמן מענה לצ'אט – עד 30 שניות. זמן מענה לפוסט/ תגובה לפוסט ברשתות חברתיות – עד 10 דקות. כאמור במסמכי המכרז, מספר העובדים המצוין בסעיף 11.11 למכרז הוא מספר מינימלי של עובדים ועל נותן השירותים להעסיק את מספר העובדים הנדרש על מנת לעמד ברמת השירות הנדרשת בהתאם לנספח מדדי ביצוע. בסעיף 3 לנספח ט' למכרז, בשורה 1 ("רמת שירות"), עמודת "יעד", ימחקו המילים "רשתות חברתיות". לאחר המילים "הכניסה לתור" תתווסף פסקה: "90% מהתגובות/ פוסטים ברשתות חברתיות (שלא בצ'אט) יענו תוך 10 דקות מרגע הכניסה לתור."</p>	<p>נבקש לפרט מהי ההגדרה של מענה ברשתות החברתיות. מענה של עד 30 שניות ברשתות חברתיות הינו לא משהו מקובל בשוק כיום, כיוון שמדובר במערכות שהן על בסיס השארת הודעה ולא על בסיס חלון צ'אט פעיל. האם ההגדרה היא ב-BOT או באנושי בלבד? בנוסף, לפי כמות כוח האדם הנדרשת לטיפול בפניות ברשתות החברתיות ובצ'אט לא תמיד ניתן לטפל ב-3 פניות במקביל ולענות לכל אחת שנכנסת תוך 30 שניות.</p>	<p>נספח ט', עמ' 94, סעיף 3</p>	<p>.93</p>
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 3 לנספח ט' למכרז, בשורה 1 ("רמת שירות"), עמודת "יעד", לאחר המילים "תוך 1 דקה" ולאחר המילים "תוך 30 שניות" יתווספו המילים "בממוצע יומי, חודשי ושנתי".</p>	<p>נבקש להוסיף לזמני ההמתנה את המילה "בממוצע".</p>	<p>נספח ט', עמ' 94, סעיף 3(1)</p>	<p>.94</p>
<p>ראו תשובה 94 לעיל.</p>	<p>נבקש להוסיף את המילה "בממוצע" חודשי.</p>	<p>נספח ט', עמ' 94, סעיף 3</p>	<p>.95</p>
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p>	<p>נבקש להוסיף את המילה "בממוצע" חודשי כיוון שמדובר בכוח אדם אנושי, ישנם מקרים</p>	<p>נספח ט', עמ' 94, סעיף 3</p>	<p>.96</p>

<p>בסעיף 3 לנספח ט' למכרז, בשורה 3 ("אחוז תעסוקה"), עמודת "יעד", לאחר המספר 75% יתווספו המילים "בממוצע יומי, חודשי ושנתי".</p> <p>המדידה תיעשה בהתאם לנוסחה הקבועה בסעיף.</p>	<p>חריגים המונעים מאדם לתת תפוקה של 75% בפעילות. בנוסף כאשר ישנם פעילויות הדרכה + הפסקות שיש לקחת בחשבון.</p>		
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש להתאים את ציון שביעות הרצון ל – 80.</p>	<p>נספח ט', עמ' 95, סעיף 3(8)</p>	<p>97.</p>
<p>המשרד לא מתחייב למסירת מספרי טלפון לביצוע שיחות יוצאות ויפעל על פי שיקול דעתו.</p>	<p>האם המשרד יספק מאגר של אזרחים ותיקים לצורך ביצוע שיחות יוצאות?</p>	<p>נספח י', עמ' 98</p>	<p>98.</p>
<p>אלו הנתונים. מספר הפניות יכול לעלות ולרדת כתוצאה מגורמים שונים. המשרד לא מתחייב למספר פניות מקסימלי או מינימלי כלשהו.</p>	<p>בין השנים 2017 ל2018 ישנו פער גדול בין כמות הפניות. בעיקר בחודשים אפריל-אוגוסט. נבקש לדעת מנין נובע הפער?</p>	<p>נספח י', עמ' 98, סעיף 1.1</p>	<p>99.</p>
<p>מדובר בממוצע זמן לשיחות נכנסות לנציגי שירות שעניין מידע פשוט (שהיום כוללות גם שיחות שעניין מידע לטיפול). לא נכללות בנתון זה שיחות המשך שמטופלות במסגרת מתן מידע מורכב/ בירור זכויות. יתכנו שיחות ארוכות יותר בהתאם לטיב הטיפול הנדרש.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>סעיף 1.1.9 לנספח י' למכרז – ימחק.</p> <p>בסעיף 1.1.10 לנספח י' למכרז לאחר המילים: "זמן שיחה ממוצע" יבואו המילים: "(שיחות נציג שירות)"</p>	<p>נבקש להבין את החישוב כיוון שזמן שיחה ממוצע עומד על 03:43 שניות בעוד שזמן שיחה מקסימאלי עומד על 03:46.</p> <p>האם הנתון 03:46 הינו משך השיחה הארוך ביותר שהיה בתולדות המרכז? מעולם לא הייתה שיחה שעברה את 4 הדקות?</p> <p>כיוון שישנם שיחות מורכבות, ו/או שיחות בהן יש למסור מידע רב לציבור האזרחים הוותיקים, נבקש לברר שוב את הנתון הזה.</p>	<p>נספח י', עמ' 102, 1.1.10</p>	<p>100.</p>
<p>לא ידוע למשרד היחס המדויק בין מספר ההרצאות/ הדרכות ומספר הפניות כתוצאה מפעולות אלה.</p> <p>תשומת לב כי תינתן תמורה עבור ביצוע כל הרצאה/ הדרכה בהתאם להצעת המחיר שיגיש המציע בהצעתו, כאמור בסעיף 13.10 להסכם ההתקשרות (נספח א למכרז).</p>	<p>מהו יחס ההמרה בין כמות ההרצאות/ הדרכות, לבין כמות הפניות שפעולות אלה מייצרות?</p>	<p>נספח י', עמ' 102, סעיף 1.2</p>	<p>101.</p>

<p>102. נספח י"א, עמ' 104</p>	<p>האם נדרש מהרכב להיות רכוש קבוע של המציע או שכור?</p>	<p>אין דרישה כי נותן השירותים ירכוש את הרכב שישמש לניידת הזכויות, אך יודגש כי גם במקרה של שכירת רכב ידרשו ביצוע כלל ההתאמות המפורטות בנספח י"א למכרז.</p>
<p>103. נספח י"ב, עמ' 109</p>	<p>האם שעות ההדרכה הראשונית הם על הספק?</p>	<p>כאמור בסעיף 1.1(א) לנספח י"ב למכרז, הכשרה מקצועית ראשונה לצוות הניהולי תועבר על ידי המשרד או מי מטעמו.  הכשרה ראשונית לצוות המרכז כאמור בסעיף 1.2 לנספח י"ב למכרז היא על חשבון נותן השירותים.</p>
<p>104. נספח י"ד, עמ' 137, סעיף 1.2.3(ג)</p>	<p>בנוגע להפרדת עמדות הנציג באמצעות מחיצות אקוסטיות – היום ניתן להגיע לאקוסטיקה טובה מאוד על ידי חומרים בתקרה ובקירות. נבקש לוותר על ההפרדה של מחיצות בין הנציגים כיוון שהוכח שהן מונעות סירקוליזיה של האוויר, גורמות לכאבי ראש לנציגים, וגם בעידן הסלולארי המחיצות מונעות שליטה של האחמ"ש על הנציגים אשר לא מרוכזים בעבודה בגלל התעסקות בהסתר בסלולר.</p>	<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>
<p>105. נספח י"ד, עמ' 137, סעיף 1.2.3(ג)</p>	<p>גובה המחיצות המקובל במרכזי מענה טלפוני אנושי עומד על 1.3 מטר. הגובה המבוקש בסעיף זה (2.1 מטר) לא מאפשר קשר עין בין הנציג לבין עמדת האחמ"ש. נבקש להתאים את הדרישה מ-2.1 מטר ל-1.3 מטר</p>	<p>מדובר ככל הנראה בטעות סופר. גובה המחיצות המבוקש הוא 1.2 מטר.  מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:  בסעיף 1.2.3(ג) לנספח י"ד למכרז, במקום המספר: "2.1" יבוא המספר: "1.2".</p>
<p>106. נספח י"ד, עמ' 138, סעיף 1.2.3(ט)</p>	<p>נבקש להפריד בין הדרישה לחדר הדרכה לבין חדר ישיבות. חדר ההדרכה הדורש 15 מחשבים, ניתן לקיים בחדר פעילות אחר מאשר חדר הישיבות. לא נהוג שחדר ישיבות הוא חדר המאויש בעשרות מחשבים. כמו כן, הדרכה ל-15 נציגים בו זמנית ניתן לקיים גם בחלל ללא מחשב לכל נציג.  נבקש לשנות סעיף זה בהתאמה</p>	<p>ניתן להפריד בין חדר הישיבות לחדר ההדרכה, ובלבד שבהדרכות יהיו 15 מחשבים, והן יתבצעו במתחם ייעודי ונפרד מעמדות הנציגים.  מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:  בסעיף 1.2.3(ט) למכרז סיפא, יתווספו המילים: "חדר הישיבות יכול שיהא נפרד מחדר ההדרכה, ובלבד שההדרכות יעשו במתחם ייעודי ונפרד מעמדות הנציגים שיכיל 15 מחשבים".</p>

<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 1.4.1 לנספח י"ד למכרז, במקום המספר: "1.5" יבוא המספר: "1.2".</p>	<p>רוחב עמדה סטנדרטית ומקובלת לעמדות בכירים הינו 1.2 מ'. נבקש להתאים את הדרישה לרוחב המקובל והנהוג.</p>	<p>נספח י"ד, עמ' 138, סעיף 1.4.1</p>	<p>107.</p>
<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 1.5.2.1 לנספח י"ד למכרז, לאחר המילים "לעמדת אחמ"ש" יבואו המילים "ומנהל צוות", במקום המילים "10 מטר לעמדה" יבואו המילים "7.5 מטר לרוחב עמדה משותפת".</p>	<p>נהוג להקצות רוחב של 1.5 מטר עבור עמדת אחמ"ש בודד (או מכפלות של 1.5 מטר עבור מספר אחמ"שים). נבקש כי ככל שעמדת האחמ"ש ועמדת מנהל הצוות תהיינה על במה משותפת אחת, יוגדר רוחב העמדה ל- 3 מטרים. במידה ותבוצע הפרדה פיזית בין שני בעלי התפקידים, תוגדר עמדת האחמ"ש במידות של 1.5X1.5 מ"ר.</p>	<p>נספח י"ד, עמ' 139, סעיף 1.5.2.1</p>	<p>108.</p>
<p>כאמור בסעיף 20.9 למכרז, ככל שלמציע יש מניעה להגיש אישור רו"ח בנוסח המצורף כנספח ט"ז למכרז, כי אז יצרף להצעתו הצהרה מאת המנכ"ל או הגורם האחראי הבכיר ביותר על תחום הכספים אצל המציע בנוסח המצורף כנספח ט"ז למכרז וכן חוות דעת רואה חשבון בנוסח המצורף כנספח ט"ז למכרז.</p>	<p>בתאריך המבוקש לא ניתן להעביר בסמיכות כזו דוח מבוקרים/מסורק לשנת 2018. נבקש לשנות את הדרישה לדוחות מבוקרים 2015, 2016, 2017 ותצהיר מנכ"ל על המחזור הכספי לשנת 2018.</p>	<p>נספח ט"ז, עמ' 144</p>	<p>109.</p>
<p>ראו תשובה 109 לעיל. יודגש כי ככל שיוגש נספח ט"ז יש להגיש אתו את נספח ט"ז.</p>	<p>נבקש הבהרה: האם יש צורך למלא את נספח ט"ז, וט"ז או רק אחד מהם?</p>	<p>נספח ט"ז, עמ' 144</p>	<p>110.</p>
<p>אין למלא נספחים אלו. יש לחתום בתחתית העמוד בראשי תיבות וחותרמת.</p>	<p>נבקש להבהיר כי נספח אלו בעמודים – 149-158 להצעה – אין למלא אותם אלא רק לחתום בתחתית העמוד עם ראשי תיבות וחותרמת.</p>	<p>נספח להסכם: י"ב, י"ח, נספח א', עמ' 153; נספח ב', עמ' 154; נספח י"ט, נספח כ'</p>	<p>111.</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז, אך ההערה תתקבל במסגרת אישור ביטוח חתום לכשיוצג למשרד.</p>	<p>נבקש לשנות את המילה "בהתאם" ל"בהקשר" למכרז.</p>	<p>מסמך הבהרות מס' 1 (נספח י"ט להסכם, עמ' 156)</p>	<p>112.</p>

<p>אין שינוי במסמכי המכרז, אך ההערה תתקבל במסגרת אישור ביטוח חתום לכשיוצג למשרד.</p>	<p>ביטוח אחריות כלפי צד שלישי סעיף 2 – נבקש למחוק את "לא יפחת מ" ולהשאיר את הסכום המדויק</p>		
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>ביטוח אחריות מקצועית סעיף 2 – נבקש להגביל את גבול האחריות ל- 2 מליון ₪</p>		
<p>אין שינוי במסמכי המכרז, הביטוח אך ההערה תתקבל במסגרת אישור ביטוח חתום לכשיוצג למשרד, ככל שגבול האחריות שיצוין לא יצומצם.</p>	<p>כמו כן, נבקש למחוק את המילה "לא יפחת מ-" ולהשאיר את הסכום המדויק.</p>		
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. מדובר על ביטוחים נוספים הנדרשים מקבלני המשנה מטעם נותן השירותים שעליו לדאוג ולוודא שהם מחזיקים בהם. יחד עם זאת, לא נדרשת הצגת אישורי ביטוח מאותם קבלני המשנה אלא רק מהזוכה במכרז.</p>	<p><b>ביטוחים נוספים</b> רצוי שלא לכלול דרישות מפורטות מקבלני משנה היות ואנו לא יודעים האם הם יוכלו לעמוד בהן. על כן מבוקש להחליף את סעיף 14.5 להסכם בנוסח "קבלני המשנה של הספק יערכו את הביטוחים המתאימים לאופי והיקף ההתקשרות עמם".</p>	<p>מסמך הבהרות מס' 1 (נספח י"ט להסכם, עמ' 156 (סעיף 14.5 להסכם)</p>	<p>113.</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. יצוין כי תתקבל גם הצגת פוליסות ביטוח מתאימות לנדרש כחלופה לאישורי ביטוח.</p>	<p>נבקש למחוק את הדרישה להמצאת אישור ביטוחי רכב. לא מקובל להעביר אישורי ביטוח בגין עריכת ביטוחי רכב.</p>	<p>מסמך הבהרות מס' 1 (נספח י"ט להסכם, עמ' 156)</p>	<p>114.</p>

## נספח ב' למסמך הבהרות מס' 2

### נספח ב' לחוברת המכרז

לכבוד  
המשרד לשוויון חברתי

### הצעה במכרז פתוח מס' 1/19 –

### להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי<sup>1</sup>

אני \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), החתום מטה, מגיש בזאת את הצעתי למכרז שבנדון כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה.

#### **1. פרטי המציע**

- 1.1 שם המציע - \_\_\_\_\_.
- 1.2 מספר תאגיד - \_\_\_\_\_.
- 1.3 סוג התאגיד - \_\_\_\_\_.
- 1.4 תאריך התאגדות - \_\_\_\_\_.
- 1.5 איש/ת הקשר מטעם המציע בכל הנוגע להצעה זו הינו/ה – \_\_\_\_\_.
- 1.6 שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום בשם המציע: \_\_\_\_\_  
1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_
- 1.7 מען המציע (כולל מיקוד): \_\_\_\_\_.
- 1.8 טלפונים: \_\_\_\_\_.
- 1.9 פקסימיליה: \_\_\_\_\_.
- 1.10 כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_.

לתשומת לבכם, לכתובת דוא"ל זו בלבד יישלחו הודעות זכייה/דחיה בכל הנוגע למכרז ולמתן השירותים המבוקשים. כמו כן המשרד רשאי לשלוח לכתובת זו כל הודעה מטעמו על פי מסמכי המכרז והמציע מוזקזק כמי שקיבל הודעה כאמור מיד עם משלוחה לכתובתו. ככל שביקש זאת המשרד בהודעתו – המציע יהיה מחוייב לאשר קבלת ההודעה במתכונת שיתבקש.

<sup>1</sup> ניתן לצרף עמודים נוספים ו/או מסמכים נוספים לתמיכה בפרטים המבוקשים בטופס הצעה זה.

- .2 ידוע לי כי המציע אינו רשאי להגיש הצעה משותפת יחד עם גורם אחר.
- .3 מצורף פרופיל המציע במסמך נפרד.

**.4 פרטים אודות המציע:**

4.1 תיאור המבנה הארגוני ותיאור ההירארכיה הניהולית:

---



---



---



---



---



---



---



---

4.2 מספר העובדים המועסקים בתחומי הניהול: \_\_\_\_\_.

מספר עובדי מנהלה: \_\_\_\_\_.

פרטים אודות הצוות ניהולי:

שם פרטי ומשפחה	מס' תעודת זהות	תפקיד	הכשרה והשכלה	ניסיון	שנות ותק אצל המציע	הערות

--	--	--	--	--	--	--

4.3 פרטים אודות הצוות המקצועי, ובכלל זה מספרם ותחומי העיסוק שלהם:

---



---



---



---



---



---

4.4 פרטים אודות האמצעים העומדים לרשות המציע (מבנים, מערכות טלפוניות, מספר קווי טלפון, אמצעי המחשוב, תוכנות, וכיו"ב) לרבות עבור ניהול קשרי לקוחות. בכלל זה, נא לפרט את המבנה הפיזי המוצע שבו יפעל מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים ושל המשרד, האמצעים שבכוונת המציע להעמיד עבור הפעלת המרכז כולל התמיכה הטכנית שתיתן למערכות השונות שיפעלו במסגרת המרכז וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר עם האמצעים שיש בו כדי להשפיע על ביצוע השירותים.

---



---



---



---



---



---

**5. ותק וניסיון המציע:**

5.1 המציע מאשר/לא מאשר **(מחק את המיותר)** כי הוא בעל ותק של 5 שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוני אנושי.

5.2 המציע מאשר/ לא מאשר **(מחק את המיותר)** כי הוא ביצע במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות לפחות שני פרויקטים במקביל בתחום שירותי מענה טלפוני אנושי המשלב את חמשת הרכיבים הבאים: CTI, CRM, IVR, ניהול ידע, BI.



מס'	שם הגוף לו ניתנו השירותים	פרטי הגוף (כתובת, מס' טלפון, פרטי איש קשר)	ותק במתן השירות (יש לציין מועדי התחלה וסיום מדויקים)	תיאור מהות השירותים, בכלל זה התייחסות לתחום מומחיות תוכן (ככל שיש)	תקציב פרויקט (שנתי שנתי) (כולל)	מס' עובדים מעוסקים שהעוסקו בשירות זה ומספר עמדות	ערוצים דיגיטליים לקליטת פניות	אמצעים ומערכות טכנולוגיות	היקף פניות שנתי	סיבת הפסקת מתן השירותים
1		כתובת : _____ טלפון : _____ פרטי איש קשר : _____	תאריך התחלה : _____ תאריך סיום : _____		תקציב שנתי : _____ תקציב כולל : _____	מס' עובדים : _____ מס' נציגי שירות : _____ פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____ מס' עמדות : _____				
2		כתובת : _____ טלפון : _____ פרטי איש קשר : _____	תאריך התחלה : _____ תאריך סיום : _____		תקציב שנתי : _____ תקציב כולל : _____	מס' עובדים : _____ מס' נציגי שירות : _____ פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____ מס' עמדות : _____				



				מס' עובדים : _____ מס' נציגי שירות : _____ פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____ _____ מס' עמדות : _____	תקציב שנתי : _____ תקציב כולל : _____		תאריך התחלה : _____ תאריך סיום : _____	כתובת : _____ טלפון : _____ פרטי איש קשר : _____		4
				מס' עובדים : _____ מס' נציגי שירות : _____ פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____ _____ מס' עמדות : _____	תקציב שנתי : _____ תקציב כולל : _____		תאריך התחלה : _____ תאריך סיום : _____	כתובת : _____ טלפון : _____ פרטי איש קשר : _____		5

				מס' עובדים : _____ מס' נציגי שירות : _____ פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____ _____ מס' עמדות : _____	תקציב שנתי : _____ תקציב כולל : _____		תאריך התחלה : _____ תאריך סיום : _____	כתובת : _____ טלפון : _____ פרטי איש קשר : _____		6
				מס' עובדים : _____ מס' נציגי שירות : _____ פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____ _____ מס' עמדות : _____	תקציב שנתי : _____ תקציב כולל : _____		תאריך התחלה : _____ תאריך סיום : _____	כתובת : _____ טלפון : _____ פרטי איש קשר : _____		7

				מס' עובדים : _____ מס' נציגי שירות : _____ פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____ _____ מס' עמדות : _____			תאריך התחלה : _____ תאריך סיום : _____	כתובת : _____ טלפון : _____ פרטי איש קשר : _____		8
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

\* ניתן להוסיף שורות נוספות.  
\*\*המציע יצרף אסמכתאות שבידיו למענה שהגיש.

6. פרטי בעלי תפקידים מוצעים:

בהתייחס לכל אחד מבעלי התפקידים המוצעים נא לצרף קורות חיים, המתייחסות בין היתר להכשרה, השכלה, ניסיון וכל פרט רלוונטי אחר לתנאי הכשירות המפורטים במכרז ולדרישות התפקיד. כמו כן, נא לצרף תעודות השכלה/הסמכה. מומלץ לצרף המלצות.

6.1. מנהל המרכז

6.1.1. שם: \_\_\_\_\_

6.1.2. הכשרה:

---

---

6.1.3. השכלה:

---

---

6.1.4. ניסיון לרבות בפרויקטים דומים (יש להתייחס בין היתר לשנים ולמספר עמדות במוקד אותו ניהל):

---

---

---

---

6.1.5. ניסיון בניהול עובדים, נא לציין מס' עובדים שתחת ניהול המועמד בכל תפקיד שמילא:

---

---

6.1.6. ניסיון בתפעול ואחזקת מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות:

---

---

6.1.7. ניסיון בניתוח נתונים והסקת מסקנות:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ניסיון ביישום והטמעת תהליכים חדשים : 6.1.8

ידע ושליטה בתוכנות office ואקסל: 6.1.9

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

הערות: 6.1.10

6.2 נמחק.

6.3 מידען

שם: \_\_\_\_\_ 6.3.1

הכשרה: 6.3.2

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

השכלה: 6.3.3

ניסיון לרבות בפרויקטים דומים (בכלל זה, איסוף מידע מגורמים רגולטוריים; היכרות עם מערכת מוקד פניות ציבור ומערכת לניהול ידע): 6.3.4

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ידע וניסיון בשימוש במאגרים אלקטרוניים ותוכנות OFFICE: 6.3.5

---

---

---

6.3.6. נמחק.

6.3.7. הערות:

---

---

---

---

**6.4. יועץ מומחה**

6.4.1. שם:

6.4.2. הכשרה:

---

---

6.4.3. השכלה:

---

---

6.4.4. תחום      אליו      מיועד      לתת      ייעוץ:

6.4.5. ניסיון רלוונטי בתחום אליו מיועד לתת ייעוץ:

---

---

---

---

6.4.6. ניסיון רלוונטי בעבודה במוקד (לרבות תחומי ידע וגודל מוקד):

---

---

---

---

---

6.4.7. ניסיון, ידע ושליטה בתפעול מערכות מחשב:

---

---

---

---

---

---

שפות : 6.4.8

הערות : 6.4.9

---

נמחק. 6.5

נמחק. 6.6

נמחק. 6.7

נמחק. 6.8

**6.9 יועץ הרצאות והדרכות**

שם : 6.9.1

הכשרה : 6.9.2

---

---

השכלה : 6.9.3

---

---

---

ניסיון בהדרכה ועמידה בפני קהל : 6.9.4

---

---

---

ניסיון והיכרות עם תחום העבודה במוקדים : 6.9.5

---

---

ניסיון וידע בתפעול מערכות מחשב : 6.9.6

---

---

6.9.7 רישיון נהיגה – יש/אין (הקף בעיגול את התשובה)

6.9.8 שפות: \_\_\_\_\_

6.9.9 הערות:

---

---

---

---

**6.10 יועץ הרצאות והדרכות**

6.10.1 שם: \_\_\_\_\_

6.10.2 הכשרה:

---

---

6.10.3 השכלה:

---

---

---

---

6.10.4 ניסיון בהדרכה ועמידה בפני קהל:

---

---

---

6.10.5 ניסיון והיכרות עם תחום העבודה במוקדים:

---

---

---

6.10.6 ניסיון וידע בתפעול מערכות מחשב:

---

---

---

6.10.7 רישיון נהיגה – יש/אין (הקף בעיגול את התשובה)

6.10.8 שפות: \_\_\_\_\_

6.10.9 הערות:

---

---

---

---

**6.11 מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה**

6.11.1 שם: \_\_\_\_\_

6.11.2 הכשרה: \_\_\_\_\_

---

---

6.11.3 השכלה: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

6.11.4 ניסיון ניהולי (לרבות ניהול מתנדבים): \_\_\_\_\_

6.11.5 נמחק.

6.11.6 שליטה במחשב: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

6.11.7 רישיון נהיגה – יש/אין (הקף בעיגול את התשובה)

6.11.8 הערות: \_\_\_\_\_

**6.12 רכז בכיר**

6.12.1 שם: \_\_\_\_\_

6.12.2 הכשרה :

---

---

6.12.3 השכלה :

---

---

---

---

---

6.12.4 נמחק.

6.12.5 ניסיון בעבודה במוקד :

---

---

---

---

---

6.12.6 ניסיון ויכולת תפעול מערכות מחשב :

---

---

---

---

6.12.7 שפות :

---

6.12.8 הערות :

---

---

---

---

---

6.13 נמחק.

6.14 נמחק.

6.15 **רנז חירום וסייבר**

6.15.1 שם :

---

6.15.2 הכשרה :

---

---

6.15.3 השכלה :

---

---

---

---

6.15.4 ניסיון (יש לפרט לגבי לפחות שניים מהבאים : עבודה בתחום החירום במשרדי ממשלה או עבור משרדי ממשלה ; עבודה בתחום החירום בפקע"ר או עבור פקע"ר ; עבודה בתחום החירום במוקד ; עבודה בתחום החירום באקדמיה ; עבודה בתחום החירום ברשויות מקומיות ; עבודה בתחום החירום במגזר שני או שלישי. יש להתייחס לשנים)

---

---

---

---

6.15.5 נמחק.

6.15.6 נמחק.

6.15.7 נמחק.

6.15.8 הערות :

---

---

---

---

---

**6.16 מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה**

6.16.1 שם :

---

6.16.2 הכשרה :

---

---

6.16.3. השכלה :

---

---

---

---

---

6.16.4. ניסיון ניהולי (לרבות ניהול מתנדבים) :

---

---

---

---

---

---

---

---

6.16.5. שליטה במחשב :

---

---

---

---

---

---

---

---

6.16.6. רישיון נהיגה – יש/אין (הקף בעיגול את התשובה)

6.16.7. הערות :

---

---

---

---

**\*\*לגבי כלל בעלי התפקיד יש לצרף קו"ח המתייחסים בין היתר להכשרה, השכלה, ניסיון וכל פרט רלוונטי אחר לתנאי הכשירות המפורטים במסמכי המכרז לדרישות התפקיד. כמו כן, נא לצרף תעודות השכלה/ הסמכה. מומלץ לצרף המלצות.**

7. יש לצרף הצעה מאת המציע לתכנית להכשרת והדרכת עובדים אשר תכלול לכל הפחות את כל הרכיבים המפורטים בנספח י"ב למכרז וכל פרט רלוונטי המשפיע על הכשרת כח האדם.

8. יש לצרף הצעה מאת המציע להקמה והפעלה של ניידת זכויות אשר תכלול לכל הפחות את כל הרכיבים המפורטים בנספח י"א למכרז וכל פרט רלוונטי אחר להקמה והפעלה של ניידת הזכויות.

9. הצעה מאת המציע לתכנית שימור ותגמול עובדים :

יש לפרט אודות הפעולות הבאות :

9.1. פעילויות רווחה (יש התייחס לתדירות הפעילות) :

---

---

---

---

---

9.2 תגמול :

יש למלא את הטבלה הבאה (יש להתייחס בין היתר לתגמול דיפרנציאלי על פי ותק ותפקיד ומודל תגמול אשר יכלול פרמטר כמותי (תפעולי) ופרמטר איכותי (מקצועיות)) :

מס'	סוג תגמול	קריטריונים ומשקלים לקבלת התגמול	רציונל התגמול	פירוט עובדים להם ינתן תגמול
1				
2				
3				
4				

• ניתן להוסיף שורות נוספות

9.3 מענקים (כגון ותק, הצטיינות וכו')

נא למלא את הטבלה הבאה :

מס'	סוג מענק	קריטריונים לקבלת מענק	סכום מענק	תדירות מענק	רציונל המענק	פירוט עובדים להם ינתן המענק
1						
2						



	מטרת המערכת	
	יצרן, גרסה ותצורה	
	אבטחה שרידות	
המציע יפרט את הממשקים והאינטגרציה למערכות משיקות אחרות שבהצעה	ממשקי המערכת	
	מוקדי המציע בהם מותקנת המערכת	
	מספר עמדות בהם מותקנת המערכת	
	ותק המציע בהפעלת המערכת	
	עד שני לקוחות ממליצים על המערכת (שם מלא, תפקיד, טלפון וכתובת מייל)	
	אחר (יכולות מיוחדות ושימושיות של המערכת)	



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

10.3.4. יש לצרף גאנט מפורט לתכנית ההקמה, כולל משך ותזמון הפעילות, גורם אחראי לכל שלב והערכת סיכונים.

**11. רשימת ממליצים:**

מס"ד	שם הממליץ	תפקיד	הגוף בו עובד הממליץ	הרקע להיכרות הממליץ עם המציע	תקופת מתן השירותים	תוכן ההמלצה (ניתן לתמצת ולצרף מסמך נפרד)	פרטים ליצירת קשר עם הממליץ (שם, מס' טלפון, כתובת, דוא"ל)
1.							
2.							
3.							
4.							

• **נא לצרף המלצות בכתב**

**12. הצהרות המציע:**

המציע מצהיר, מאשר ומתחייב בזאת כי הוא עומד בכל תנאי הסף הנדרשים מן המציעים במסגרת המכרז, כאמור בסעיף 7 להזמנה להציע הצעות, ובין היתר המציע מצהיר, מאשר ומתחייב כדלקמן:

- 12.1. למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2019 מרשם העמותות (אם המציע הינו עמותה) או מרשם ההקדשות (אם המציע הינו חברה לתועלת הציבור).
- 12.2. המציע הנו תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי.

- 12.3. בידי המציע כל האישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 והתקנות מכוחו (להלן – חוק עסקאות גופים ציבוריים), ככל שהחוק חל עליו.
- 12.4. אין למציע חובות אגרה שנתית לרשות התאגידים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וככל שמדובר בחברה – בנסח החברה לא מצוין שהיא מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 12.5. למציע תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ו-2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.
- 12.6. המציע הוא בעל מחזור כספי בהיקף מינימלי של 9 מליון ₪ בכל אחת מהשנים 2016, 2017, 2018 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני אנושי.
- 12.7. המציע הינו מומחה בעל ניסיון באספקת שירותים מן הסוג נשוא המכרז וכי ברשותו ציוד, כח אדם, ידע ואמצעים כספיים הדרושים למתן השירותים הדרושים, בהתאם לכל תנאי המכרז ונספחיו.
- 12.8. המציע מצרף בזאת לטופס הצעה זה את כל האישורים והנספחים הנדרשים על פי המכרז (להלן: "המסמכים המצורפים").
- 12.9. המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז על כל חלקיה ידועים לו והוא מקבלם במלואם ללא סייג. הצעה זו מוצעת לאחר שהמציע בדק את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצא אותם מתאימים וראויים, והמציע מוותר בזאת על כל טענה של אי הבנה, פגם או אי התאמה אחרת. המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז ובמסמכים המצורפים, על כל חלקיהם, נכונים ומדויקים.
- 12.10. המציע מצהיר בזאת כי ידוע לו שהגשת ההצעה דלעיל מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז על נספחיו (ובכללם המסמכים המצורפים) והכל בלא שינוי ו/או תוספת.
- 12.11. הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה תעמוד בתוקפה ותחייב את המציע במשך 90 ימים מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות, כקבוע בתנאי המכרז.
- 12.12. ידוע למציע כי הצעה, אשר לא תוגש בהתאם להוראות המכרז אפשר שתידחה על הסף וכי המשרד שומר לעצמו את הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן) לתקן פגמים טכניים שנפלו בהגשת ההצעה.
- 12.13. להבטחת קיום ההצעה, המציע מוסר בזאת לידי המשרד לשוויון חברתי ערבות בנקאית/ערבות מחברת ביטוח (להלן: "הערבות") על סך ₪250,000, כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנית ובתוקף למשך לפחות 90 ימים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע למציע, כי המשרד יהיה רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות, מעת לעת עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות המכרז, וכי במקרה של דרישה, כאמור, המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות. כן ידוע למציע, כי במידה שלא יאריך את הערבות, תיפסל הצעתו זו ותחולט הערבות כולה, כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי המשרד על פי המכרז ו/או כל דין.
- 12.14. ידוע למציע כי אם יחזור בו מהצעה זו או לא יקיים התחייבות כלשהי הכלולה במסגרת חוברת המכרז, המשרד יהא רשאי, בנוסף לכל תרופה אחרת העומדת לו על פי דין, לחלט את הערבות הנ"ל כולה או חלקה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ולא תהיינה למציע תביעות כלשהן כלפיו.

- 12.15. היה והמציע יוכרז כזוכה במכרז, ימציא המציע למשרד לא יאוחר מ-14 ימים מהמועד שבו ניתנה הודעת הזכייה ערבות ביצוע ממוסד בנקאי/מחברת ביטוח, כמו גם אישור בדבר עריכת ביטוחים, כקבוע בהסכם ההתקשרות, כתנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם.
- 12.16. ידוע למציע כי המשרד רשאי שלא להתחשב בהצעה, אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה או, לפי שיקול דעתו, לדרוש השלמתם.
- 12.17. ידוע למציע כי המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
- 12.18. ידוע למציע כי המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת משיקוליו הוא.
- 12.19. ידוע למציע כי המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.
- 12.20. הצעה זו הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת את המציע כאמור לעיל.
- 12.21. האמור בהצעה זו בלשון זכר בלבד או בלשון נקבה בלבד יתייחס לשני המינים גם יחד.

ולראיה באנו על החתום :

שם	חתימה	תפקיד
_____	_____	_____
שם	חתימה	תפקיד
_____	_____	_____
חותמת תאגיד	_____	תאריך _____

### אישור עורך דין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר כי הצהרה זו נחתמה בפניי ביום \_\_\_\_\_, על ידי ה"ה \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_ ו \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, המורשה/ים לחתום בשם \_\_\_\_\_ לייצג/ם ולחייב/ם בחתימתם את המציע, ולאחר שהזהרתיו/הם לומר את האמת, אישרו/ בחתימתו/ם את נכונות הצהרתו/ם דלעיל.

תאריך \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**נספח ג' למסמך הבהרות מס' 2**

שנה	שערי צדק	ברזילי	רמב"ם	זיו	תל השומר	פוריה	קפלן	אסף הרופא	מאיר	נהריה	איכילוב	סורוקה	מכבי	מאוחדת	הל יפה	וולפסון	עמודה 1
2015	1321	1228	136	912	977	170	262	405	77			101					
2016	1784	1267	88	986	1305	294	394	466	98	212	472	259					
2017	1591	972	114	656	1399	379	396	305	65	381	701	216					
2018	1948	1440	326	826	1735	635	384	388	388	558	1083	166	1	96	32	41	
סה"כ	6644	4907	664	3380	5416	1478	1436	1564	628	1151	2256	742	1	96	32	41	30436
ממוצע	1661	1226.75	166	845	1354	369.5	359	391	157	383.6667	752	185.5	1	96	32	41	

