

מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

ח' בתשרי התשע"ז
10 באוקטובר 2016
שה. 2016-19481

א.ג.נ.

הנדון: מכרז פומבי 20/2016 להקמה ותפעול של מוקד טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים – מענה לשאלות הבהרה

1. בהמשך למכרז שפורסם ובמענה לשאלות הבהרה, מצ"ב תשובות לשאלות ו/או הבקשות וכן תיקונים והבהרות של עורך המכרז למסמכי המכרז.
2. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמשו המציעים וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
3. כל ההבהרות, השינויים והתיקונים האמורים במכתב הבהרה זה ייחשבו כחלק ממסמכי המכרז.
4. **הנכם נדרשים לחתום על כל עמוד בנספח השאלות והתשובות המצ"ב (חותמת המציע וחתימת מורשה חתימה מטעמו) ולצרפו למסמכי המכרז המוגש על ידכם כנספח 1.**
5. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
6. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המזמין או ועדת המכרזים, כל כשניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם הינם כמפורט במכתב הבהרה זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיישלחו.
7. האמור במכתב הבהרה זה אינו משנה או גורע מהאמור במסמכי המכרז אלא אם נאמר במפורש אחרת.
8. במסמך זה סה"כ 27 עמודים.

בכבוד רב,

העתק:
חברי ועדת המכרזים

נספח 1' – מענה לשאלות הבהרה

| | | |
|----|----|---|
| 1 | ש. | אנא הבהירו כי הקבלן יהיה רשאי להודיע למזמין תשעים (90) ימים לפני תום כל תקופת התקשרות נוספת בת שנה כי ברצונו לסיים את ההסכם, ובמקרה כזה יתבטל ההסכם בתום אותה תקופת התקשרות ולא יאורך לשנה נוספת. |
| | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. האפשרות לממש אופציה היא בלעדית למזמין. |
| 2 | ש. | אנא הבהירו כי לקבלן תהיה אפשרות לבטל את ההתקשרות עם המזמין בהתראה של 180 ימים מראש. |
| | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 3 | ש. | 1.8 ו-1.9 אנא הבהירו כי הכוונה באי עמידה בלוחות הזמנים המזכה בקיזוז על פי סעיף זה מתייחסת אך ורק לעמידה בלוחות הזמנים לתחילת הפעלת המוקד – ולא ללוחות הזמנים השוטפים של ביצוע השירותים. |
| | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 4 | ש. | 1.9 נבקש להבהיר כי הקנס יוחל במקרה של איחור בשליטת הספק, ואשר אינו נובע מאיחור מטעם המזמין. |
| | ת. | ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 1. |
| 5 | ש. | 1.9 אנא הבהירו כי הכוונה באי עמידה בלוחות הזמנים המזכה בקיזוז על פי סעיף זה מתייחסת אך ורק לעמידה בלוחות הזמנים לתחילת הפעלת המוקד – ולא ללוחות הזמנים השוטפים של ביצוע השירותים. |
| | ת. | סעיף 1.9 מתייחס למועד תחילת הפעלת המוקד. |
| 6 | ש. | 1.9 אנא הבהירו כי סך הפיצוי עבור האיחור בהקמת המוקד יהיה הפיצוי המוסכם שנקבע בסעיף 12.3.3 לנספח י"ב להסכם. |
| | ת. | על איחור בהפעלת המוקד יחולו הוראות סעיף 1.9 וכן הוראות הפיצויים המוסכמים הכתובים בהסכם ההתקשרות. |
| 7 | ש. | 1.9 אנא הבהירו כי במקרה של ביצוע קיזוז על פי סעיף זה יהיה רשאי הקבלן לסיים את ההתקשרות. |
| | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 8 | ש. | 1.9, סעיפים 20.6, 20.7 לנספח יא' במסמכי המכרז ישנם סעיפי פיצוי מוסכם שונים אשר סותרים אחד את השני, הן במהות והן בסכומי הפיצוי. נבקש למחוק לחלוטין סעיפים אלו אשר אינם סבירים. לחילופין ולכל הפחות נבקש כי כל סעיפי הפיצוי המוסכם ירוכזו במקום אחד במכרז או בהסכם ולגביהם יובהר כדלקמן: - לא ברור היחס בין הסעיפים ויש ביניהם כפילות וסתירה. נבקש כאמור כי יאוחדו לסעיף אחד ברור ונהיר. - לגבי הסעיף שיאוחד נבקש כי סכום הפיצוי המוסכם יופחת לסך של 300 ₪ (לא 5,000 ובוודאי לא 50,000). - יובהר כי הפיצוי המוסכם יושת אך ורק בגין הפרות יסודיות של הספק שלא תוקנו בתוך 14 יום לאחר שקיבל לגביהן התראה בכתב (ולא בגין כל איחור ביחס ללו"ז). - נבקש להגביל בתקרה של 5% מסך התמורה השנתית המגיעה לקבלן על פי הסכם זה, את סך כל הפיצויים שישולמו על פי סעיף זה כפיצויים מוסכמים. |
| | ת. | ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 1. |
| 9 | ש. | 3.2.7 האם יש לבצע הרשמה מסודרת למכרז או שעצם הגשתו במועד ההגשה מספיקה ? |
| | ת. | אין צורך לבצע הרשמה מוקדמת. |
| 10 | ש. | 3.3.3 גם במעטפה הראשונה וגם במעטפה השנייה מצוין כי יש להכניס את הנספחים והחוזה. למיטב הבנתנו, אלו קשורים בתנאי הסף ואמורים להיות רק במעטפה הראשונה. נבקש הבהרה בנושא. |
| | ת. | מעטפה ראשונה - הנספחים הנדרשים לפי פרקים 1 ו-9 כולל הסכם ההתקשרות והנספחים שלו. מעטפה שניה - הנספחים הנדרשים לפי פרקים 3, 4, 5, 6, 7, ו-8. מעטפה שלישית - הצעת המחיר כנדרש בפרק 10. |

| | | |
|----|--------------------------|--|
| 11 | 3.3.3 | ש. נספחים ג', ח', ט ויא' (אבטחת מידע) לא כתובים באף אחת מהמעטפות. נבקש הבהרה לאיזה מעטפה להכניס אותם |
| | | ת. את כל הנספחים להסכם יש להגיש במעטפה הראשונה. |
| 12 | 3.3.4 | ש. האם יש לצרף מכתב עם פרטים לכל מעטפה מתוך 3 המעטפות (3 מכתבים) או מכתב אחד במעטפה הראשית? |
| | | ת. אין שינוי במסמכי המכרז. ראו סעיף 3.3.4 בפרק 1. |
| 13 | 3.4 (ח) | ש. נא אשרו כי אישור רוי"ח או עורך דין הכוונה להצהרה של מנכ"ל המציע ואימות תצהיר מצד עורך דין ואין הכוונה שעורך הדין יחתום על התחייבות כזו, שכן ההתחייבות צריכה להיות של המציע ולא של רואה החשבון המבקר או עורך הדין של החברה |
| | | ת. ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 5. |
| 14 | 3.4.4 (א) | ש. רשימת ממליצים ע"ג נספח א' – נספח א' למכרז הינו נספח קורות חיים עבור מנהל המוקד ומנהל הפרויקט המיועדים. נא הבהרתכם. |
| | | ת. יש לצרף את ההמלצות עבור כל חבר צוות מוצע ברובריקה המתאימה בטופס קורות החיים המצורף בנספח א'. |
| 15 | 3.4.4 (ב) | ש. למציע ניסיון קודם בהפעלת מוקד שירות. נדרש לפרט על גבי נספח ב' "פירוט בדבר ניסיון המציע" – נספח ב' במכרז מיועד למילוי ניסיון המציע במערכות מידע. נא הבהרתכם. |
| | | ת. ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 3. |
| 16 | 3.4.4 (ב) | ש. בסעיף זה מוגדר כתנאי מקדים למכרז כי נדרש ניסיון קודם מוכח של שלוש שנים שקדמו למכרז בהפעלת מוקד שירות שהינו ייעודי ובהיקף של 10 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא לפעילות נכנסת וזאת בהפעלה רציפה של שנתיים לפחות. עם זאת, בפרק 9-פרטים על החברה המציעה נדרש המציע לפרט את ניסיונו בתחום בשנתיים האחרונות כאשר המינימום הנדרש הינו 4 מוקדים בגודל של 10 עמדות לפעילות נכנסת. מבקשים את הבהרתכם לגבי תנאי הסף, הן מבחינת מספר השנים הרלוונטיות והן מבחינת מספר המוקדים הדרושים לעמידה בתנאי סף זה. |
| | | ת. ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 3. |
| 17 | 3.4.5 (א), 3.4.5 (ב)1 | ש. מה ההבדל בין האישורים המפורטים בסעיף 3.4.5. א' לסעיף 3.4.5. ב'1. בנושא חוק עסקאות גופים ציבוריים? נראה כי מדובר באותם שני אישורים |
| | | ת. ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 4. |
| 18 | 3.4.5 (ה) | ש. מצוין כי עלינו להמציא אישור רוי"ח המעיד על תשלומי השכר של המציע. האם יש נוסח מקובל בו אתם רוצים שנגיש הצהרה זו? |
| | | ת. אין נוסח קבוע. על ההצהרה לכלול במדויק את האמור בסעיף. |
| 19 | 3.4.5 (ח) | ש. האם ישנו נוסח לאישור רוי"ח/עו"ד: נבקש כי האישור רוי"ח/עו"ד יתבסס על הצהרת המציע. |
| | | ת. אין נוסח קבוע. על ההצהרה לכלול במדויק את האמור בסעיף. |
| 20 | 3.4.5 (ט) | ש. נבקש כי יינתן אישור ודוגמאות חתימה רק ביחס לחותמים על מכרז זה שכן למציע ישנם מורשי חתימה רבים. לחילופין נבקש כי כמענה לסעיף זה, יצורף נוסח אישור זכויות החתימה הסטנדרטי של המציע התקף במועד הגשת ההצעות (שינוי כולל דוגמאות חתימה). |
| | | ת. יש לצרף את אישור ודוגמאות מורשי החתימה הרלוונטים למכרז זה. יובהר יכ כל מסמך, בקשה, אישור, חשבונית או קבלה החתומים על ידי מורשים שונים מאלו שאישורם הוגש במסגרת המכרז לא יוכר על ידי המזמין. |
| 21 | 3.4.5 (י) | ש. נבקש להחליף בשורה השלישית את המילה "חתימה" במילים "מאומתת כדין". ברור כי עו"ד אינו חותם על התצהיר אלא רק מאמת את זהות מורשה החתימה שחתם עליו. |
| | | ת. ההצהרה תחתם על ידי המנהל הכללי של המציע ותאומת על ידי עורך דין. |
| 22 | 3.5.3 | ש. במסמכי המכרז כתוב כי: "תוקף הערבות יהיה עד 90 יום לאחר התאריך האחרון להגשת ההצעות" |

| | | | |
|--|----|-----------------|----|
| בעמוד 4 במסמכי המכרז – "מועדים מחייבים למכרז זה", כתוב כי "תוקף ההצעה והערבות בגין הגשת הצעה מתאריך 13/10/2016 עד תאריך 31/3/2017" בנספח ו' שבמכרז – נוסח ערבות הצעה כתוב כי: "ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך ____ עד תאריך ____ (60 ימים לאחר מועד סיום ההתקשרות)" | | | |
| תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. שימו לב כי נוסח מתוקן של מסמכי המכרז בעניין זה פורסם מיד לאחר פרסום מסמכי המכרז. | ת. | | |
| 1. נבקש לקבוע, כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית וזאת לאחר הודעה מראש ובכתב של 30 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות. 2. נבקש, כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם. 3. הסעיף יוכפף למגבלת האחריות המבוקשת לסעיף 13 בהסכם. | ש. | 3.5.6 | 23 |
| ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 6. | ת. | | |
| סעיף זה רשום כי יש לצרף את נספח יא כחווה ההתקשרות אך בנספחים, נספח יא הינו נספח אבטחת מידע ואילו נספח יב הינו חווה ההתקשרות. אנו מניחים כי נפלה טעות סופר. נבקש הבהרה בנושא | ש. | 3.6 | 24 |
| ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 7. | ת. | | |
| • אנא הבהירו כי חובת הסודיות כאמור בסעיף זה או בכל הוראה אחרת במסמכי המכרז לא תחול לגבי: (א) מידע המצוי בנחלת הכלל או מידע שהפך נחלת הכלל (שלא עקב מעשה של הקבלן או מי מטעמו); (ב) מידע שהיה בידי הקבלן טרם שנודע לו על ידי המזמין או במסגרת מתן השירותים; (ג) מידע שנודע לקבלן מצד ג' כדין וללא הפרת חובת סודיות; (ד) מידע שפותח על ידי הקבלן ללא קשר, לשירותים שנתן למזמין על פי הסכם זה וללא קשר למידע שגולה לו על ידי המזמין או שאליו נחשף במהלך מתן השירותים; • בפרויקטים רבים נצבר ניסיון "כללי" וגנרי שאינו ייחודי לפרויקט נשוא השירותים ואשר ניתן ליישמו בכל פרויקט אחר (כגון שיפור או התייעלות עבודת המוקד בשל ניסיון שנצבר), אנא הבהירו כי על אף הוראות הסעיף הקבלן יהיה לעשות שימוש בניסיון גנרי כאמור ובלבד שהוא אינו קשור במסגרת פרויקטין אחרים ובלבד שאינו קשור לשירותים נשוא מכרז זה ו/או למסמכים שהוכנו בקשר עמו. | ש. | 3.7 | 25 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| האם נדרש להמציא הצהרה נוספת עם הניסוח בסעיף זה וגם לחתום על נספח ח' או שמא נספח ח' מספיק? | ש. | 3.7 | 26 |
| יש להגיש את שתי ההצהרות. | ת. | | |
| נבקש למחוק בשורה הרביעית את המילים "או מי מבעלי מניותיו". המציע הינו חברה ציבורית ולא ניתן להתחייב בשם כלל בעלי המניות שלו (שכאמור חלקם מן הציבור וזהותם אינם ידועה). לכל הפחות מבוקש, להחליף את המילים "בעלי מניותיו", במילים "בעלי השליטה העיקריים במציע". | ש. | 3.7.2 | 27 |
| ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 8. | ת. | | |
| נבקש להבהיר כי העברת זכויות כלשהן למזמין תהיה בכפוף לתשלום מלוא התמורה המגיעה לספק על פי הוראות ההסכם. ושהוראות הסעיף לא יחולו לגבי זכויות הקניין במתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע אשר הנו ידע גנרי ואינו מהווה פיתוח אשר נוצר באופן ייעודי עבור המזמין, ואלה יישארו בבעלות הספק | ש. | 3.7.5, 3.8.4 | 28 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי חילוט ערבות המכרז תעשה רק לאחר שניתנה לקבלן הודעה מראש של 30 ימים על הכוונה לחלט את הערבות תוך פירוט סיבת החילוט ורק לאחר שיתאפשר לקבלן לתקן את הסיבה בגינה מבקש המזמין לחלט את הערבות. | ש. | 3.9.6 (ג) | 29 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. חילוט הערבות יעשה בהתאם לתקנות חובת המכרזים. | ת. | | |

| | | | |
|----|--|----|---|
| 30 | 3.9.6 (ג) | ש. | אנא הבהירו כי חילוט ערבות המכרז תבצע רק כנגד נזקים קצובים שנגרמו בפועל למזמין עקב אי עמידת המציע בהצעה שהגיש למתן השירותים נשוא המכרז. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 31 | 3.9.6 (ד) | ש. | אנא הבהירו כי הארכת המכרז תעשה בהתאם לכללי הדין החלים על מכרזים ובכלל זה חוק חובת מכרזים והתקנות שהותקנו לפיו. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 32 | 3.10.11, 3.12.3, סעיף 3.4 לנספח יב' | ש. | סיום מטעמי נוחות – ישנה סתירה בין הסעיפים אשר חלקם מדבר על התראה של 30 יום וחלקם על התראה של 60 יום. בכל מקרה מבוקש כי מאחר והספק ישקיע משאבים רבים לצורך קיום מחוייבויותיו ע"פ חוזה זה נבקש, כי סעיף זה ישונה כך שלמזמין תהיה אפשרות לסיים את החוזה רק במקרה של הפרת חוזה ע"י הספק. ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 34. |
| 33 | 3.10.13 | ש. | נבקש למחוק את הפסקה המודגשת המדברת על פרשנות המזמין שתכריע. הסעיף איננו סביר. ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 9. |
| 34 | 3.10.13 | ש. | אנא הבהירו כי חובת גילוי המידע וביצוע הנחיות המזמין על פי סעיף זה ובכלל, תהיה מותנית בכך שהוראות שנתן המזמין לקבלן יהיו תואמות את היקף התחייבויות הקבלן על פי הצעתו ועל פי מסמכי המכרז, ואין בסעיף זה משום הרשאה לחייב את הקבלן בביצוע פעולות נוספות שלא פורטו במסמכי המכרז. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 35 | 3.10.13 | ש. | אנא הבהירו כי אין בהוראות המכרז משום למעט מכל חובה המוטלת על המזמין מכוח חוק חובת מכרזים והתקנות שהותקנו לפיו. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 36 | 3.12 | ש. | אנו מבקשים להאריך את תקופת ההתקשרות לשנתיים עם אופציה להארכה במקום לשנה מאחר ומדובר בעלויות רבות והשקעה מרובה בשלב ההקמה, עלויות אלה נפרסות על פני תקופת ההתקשרות על כן הדבר עלול לייקר את ההצעה. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 37 | 3.12.3 | ש. | נבקש להבהיר כי המציע הזוכה ידרש להקמה שעלותה יקרה. לפיכך, מנגנון הודעה על סיום התקשרות של 60 יום מראש אינו מספק לצורך החזר ההשקעה של הספק. נבקש לדעת כיצד ישופה הספק בעבור ההקמה והאם ניתן לקבל מנגנון החזר הוצאות? לחלופין, נבקש הודעה של 120 יום. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 38 | 3.13.1 | ש. | נבקש להבהיר אילו הוצאות נדרשות מעבר למפורט במכרז ומה ההיקפים? לדוגמא – האם על הספק להיות אחראי ולשאת בהוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, אש"ל, הכנת מסמכים וכדומה? כן, כל מה שדרוש כדי לעמוד בהוראות המכרז וההסכם. |
| 39 | 3.13.1 | ש. | סעיף התמורה איננו כולל החזר בגין הוצאות דואר. נא הבהירו כי האמור לא כולל הוצאות דואר בגין פניות שנעשו לגורמים באישור ולדרישת המזמין, כפי שעלול להתחייב מהאמור בסעיף 2 - תפעול מערך אחורי. ראה סעיף 11.1.2 |
| 40 | 3.14.1 | ש. | בסעיף אי כתוב כי בשלב זה תיבחן מעטפה מספר 2, אנו מניחים כי חלה טעות סופר והכוונה היא למעטפה מספר 1. נבקש הבהרה בנושא. ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 11. |
| 41 | 3.14.2 (ב) (6) | ש. | נודה על הבהרה מה אמורה לכלול מצגת הספקים? במהלך המכרז אין פירוט על הדרישות מסעיף זה. ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 12. |
| 42 | 4 | ש. | תאריך היעד הכתוב בסעיף זה הוא הרבעון הראשון לשנת 2017, כלומר ינואר עד מרץ 2017. לעומת זאת, בטבלה המצורפת בתחילת המכרז כתוב כי תאריך תחילת הפעילות |

| | | | |
|---|----|------------------|----|
| הינו 04.04.17. נבקש הבהרה בנושא | | | |
| תחילת הפעילות ב-1/1/2017. שימו לב כי נוסח מתוקן של מסמכי המכרז בעניין זה פורסם מיד לאחר פרסום מסמכי המכרז. | ת. | | |
| רמת שירות - לפי מסמכי המכרז נראה שאין התאמה בין דרישת המזמין לכוח אדם לבין דרישת המזמין לרמת השירות. מענה ל-80% מהשיחות תוך 30 שניות אינו סביר לכמות נציגים זו וידרוש מהספק העסקת עובדים נוספים. אנא שנו את הדרישה ל-80% תוך 60 שניות בבקשה. | ש. | 5.5 | 43 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אחוז נטישה - נבקשם לאשר כי לקוח שנטש מתחת להמתנה של 60 שניות אינו יחשב כנוטש במניין אחוז הנטישה כמקובל במוקדים טלפוניים. | ש. | 5.5 | 44 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| טיוב פרטים - נבקשם להוסיף כי חישוב הסעיף יהיה טיוב פרטים/ מספר הלקוחות שהסכימו. כמו כן, במניין הלקוחות שפנו יש להסיר שיחות קצרות ושיחות כלליות שאין בהן צורך במסירת מידע אישי לטיוב אלא מידע כללי בלבד. | ש. | 5.5 | 45 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אחוז תעסוקה, אבקש להבהיר למה הכוונה בין 75%-72%, מה לגבי מצבים בהם אחוז תעסוקה מעל 75%? דבר נוסף יש להבהיר ממה מורכב אחוז תעסוקה של קו אחורי? האם החישוב יהיה לפי ממוצע חודשי | ש. | 5.5 | 46 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. ראה נוסחה המפורטת תחת סעיף 5.5 בעמודת שיטת מדידה. | ת. | | |
| בסעיף זה נאמר כי תקופת ההתקשרות הינה ממועד החתימה על ההסכם. במקביל, נמסר כי תקופת ההקמה אורכת עד 3 חודשים. נבקש להבהיר, כי תקופת התקשרות של שנה תהא החל ממועד תחילת פעילות המוקד ולא ממועד החתימות. (אחרת ההתקשרות כולה יכולה להיות ל-9 חודשים בלבד). | ש. | 5.7.3 | 47 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש לערוך סיור במוקד הקיים. נבקש לדעת מי הספק הקיים. | ש. | 5.8 | 48 |
| הספק הקיים הוא חברת בינת סמך (אאוטסורסינג) בע"מ. | ת. | | |
| מהו היקף פעילות הבק אופיס? האם פעילות הבק אופיס אמורה להתבצע ע"י הנציגים שנמצאים במענה או ע"י נציגים ייעודיים? | ש. | 5.8 | 49 |
| בחודשי ינואר - אפריל 2016, ממוצע משך קליטה של מסמכים בבק אופיס היה 3,000 מסמכים לחודש. יש לשים לב שהיקף הפעילות בבק אופיס עשויה להשתנות במהלך תקופת ההתקשרות. | ת. | | |
| להערכתנו, בהתבסס על היקפי הפעילות בסעיף 5.8.4 א' ומשך שיחה ממוצע נדרשים 2-3 נציגים בלבד. בעוד שעל פי סעיף 7.5.1 נדרשים 9 נציגים. נא הבהירו ממה נובע הפער? האם הפער נובע מפעילות בק אופיס? אנא הבהירו כמה נציגים נדרשים לפעילות וכמה עמדות? | ש. | 5.8.4 + 7.5.1 | 50 |
| במכרז אין דרישה למינימום נציגים. עם זאת, הספק שייבחר ידרש להעמיד כמות נציגים שנדרשת לביצוע דרישות המכרז, על מנת לעמוד ברמת השירות הנדרשת למענה טלפוני ולביצוע משימות בק אופיס, כנדרש בהוראות המכרז. לידיעתכם, הספק הנוכחי מעסיק 9 מוקדנים, שעוסקים גם במענה טלפוני וגם בעבודת בק אופיס. | ת. | | |
| נבקש נתונים לגבי שיחות יוצאות בדומה לנתוני הפעילות שהועברו לגבי שיחות נכנסות: • משך זמן שיחות יוצאות • התפלגויות שיחות יוצאות כמפורט בסעיף זה: חודשי, יומי ועל פני שעות הפעילות | ש. | 5.8.4 | 51 |
| כיום אין שיחות יוצאות אלא במסגרת הטיפול בבק אופיס. | ת. | | |
| נבקש לדעת משך טיפול בפניות משרד אחורי בממוצע וכמות פניות על פי סוגיהן (מייל פקס וכו') וכן בהתפלגות יומית/חודשית. | ש. | 5.8.4 | 52 |
| בשיחות נכנסות אין כיום זמן תיעוד. מדובר בשיחות לקבלת מידע בלבד. תיעוד נושא הפנייה מבוצע במהלך השיחה. | ת. | | |

| | | |
|----|-----------|---|
| 53 | 5.8.4 | ש. נבקש לקבל היקף פניות אשר אינן נסגרות במעגל ראשון ודורשות הפניה לגורמים מקצועיים במשרד האוצר |
| | | ת. אין שינוי במסמכי המכרז. הזוכה לא יידרש לטפל בפניות אלו. |
| 54 | 5.8.4 | ש. האם "פניות" בטבלה כוללות את גם פניות בפקס ודרך האתר או רק פניות טלפוניות למוקד? |
| | | ת. סך הפניות- כולל פניות שהגיעו דרך הפקס, הדואר, האתר והטלפון. |
| 55 | 5.8.4 (ה) | ש. האם זמן השיחה כולל את תיעוד השיחה? |
| | | ת. משך שיחה ממוצע מבוסס על ביצועי הספק הנוכחי. כיום, הנציג מתעד את השיחה במהלך השיחה, אין זמן תיעוד נוסף. |
| 56 | 6.4 | ש. אנא הבהירו כי כל הגדרה של SLA שיש בו משום תוספת על היעדים או המדדים שנקבעו במסגרת מסמכי המכרז והצעת הקבלן תחייב אישור מראש של הקבלן. |
| | | ת. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 57 | 6.6 | ש. נבקש להבהיר כי שינויים כאמור עשויים להשפיע על היקפי הפעילות ועל תמחור הפעילות ומודל הקנס/פרס. לפיכך, נבקש כי שינויים כאלו יעשו בהסכמת הספק. |
| | | ת. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 58 | 6.8 | ש. מהי מערכת המזמין? מה נדרש כדי להתחבר למערכת זו? מדוע צריך לתעד את השיחה גם במערכת ניהול פניות, גם במערכת המזמין וגם במערכת הספק? תיעוד על 3 מערכות שונות מאריך משמעותית את משך השיחה |
| | | ת. תיאור מערכת המזמין וצורת התחברות מפורטות בסעיף 8 (8.2+8.3). שיחות נכנסות יש לתעד במערכת ניהול פניות של הספק ובמערכת המזמין, כנדרש בסעיף 6.8.1. בסמגרת פעילות בבק אופיס יש לתעד פנייה במערכות המזמין וגם במערכת תיעוד פניות של הספק, כנדרש בסעיף 6.8.2. |
| 59 | 7.1.1 | ש. נבקש הבהרתכם האם נציג בכיר ומנהל המוקד משולמים כשעת login כמתואר בסעיף 14.4.1? |
| | | ת. יש התייחסות בסעיף 14.2.2. לא יבוצע תשלום על מנהל המוקד. לגבי נציג בכיר- ישולמו שעות LOGIN לגבי שעות בהם עסק במענה לשיחות בלבד ולא על שעות שמילא את מקומו של מנהל המוקד. |
| 60 | 7.1.1 (ז) | ש. בסעיף זה מצוין כי במידה והיקף הפעילות יגדל יידרש הספק להוסיף גם אחמ"ש ומנהל צוות- נבקש הבהרתכם כיצד יבוא הדבר לידי ביטוי בתמורה לספק, שהרי בהצעת המחיר במסגרת המכרז לא נלקחות בחשבון עלויות אלו- האם ישולם בlogin? |
| | | ת. כן. יש התייחסות בסעיף 14.2.2. לא יבוצע תשלום עבור מנהל המוקד. לגבי נציג בכיר- ישולמו שעות LOGIN לגבי שעות בהם עסק במענה לשיחות בלבד ולא על שעות בהן מילא את מקומו של מנהל המוקד. |
| 61 | 7.1.2 | ש. יש לסייג פונקציות ייעודיות למעט מנהל פרויקט מדריך ואנשי מטה. |
| | | ת. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 62 | 7.1.3 | ש. מהו אומדן שעות העבודה בחודש בפרויקט נכון להיום? |
| | | ת. כיום המוקד מונה 9 עובדים ללא בקרה על עמידה במדדי יעילות. על המציע לבצע הערכה ע"פ הקפי הפעילות שהוצגו במכרז ובהתאם להעריך מה היקף העובדים הנדרש לצורך עמידה ביעדי יעילות, שירות והזמינות. |
| 63 | 7.1.3 | ש. נבקשכם לאשר כי המשרד מתחייב לשלם בגין מינימום 9 עובדים זאת בכדי לתכנן בצורה נכונה את הצעת המחיר. |
| | | ת. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 64 | 7.2.5 | ש. נבקש להבהיר למה נדרש נציג בכיר? והאם הוא חלק מ- 9 הנציגים שהמכרז מתייחס אליהם? נבקש להבהיר האם נציג בכיר נמצא במענה (בלוגאין), ובאיזה היקף? |
| | | ת. ראה הגדרה לנציג בכיר בסעיף 7.2.5 למכרז. בשעות בהם עונה לשיחות- יהיה ב-login. |
| 65 | 7.3.1 | ש. מה המשימות שיהיו לגופי המטה התומכים בקשר עם פעילות המוקד? |
| | | ת. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 66 | 7.5.1 | ש. האם זו התפלגות הנציגים לגיוס או התפלגות הנציגים לאיוש בפועל במשמרת? |

| | | | |
|---|----|----------|----|
| מדובר ביחס תמהיל הנדרש לאיוש בזמן משמרת. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי ככל שהקבלן יידרש לגייס עובדים בעלי ידע בשפות נוספות כאמור בסעיף זה יתאפשר לו לעשות זאת תוך זמן סביר ממועד דרישת המזמין בנושא. | ש. | 7.5.3 | 67 |
| הספק יידרש לגייס תוך 20 יום מרגע הדרישה על ידי המזמין. | ת. | | |
| יובהר כי בקשה להחלפת עובד או להפסקת העסקתו תיעשה על ידי המזמין מטעמים סבירים בלבד בהודעה מנומקת בכתב. | ש. | 7.6.4 | 68 |
| החלפת עובד או הפסקת פעילותו בכפוף לאמור לעיל, תיעשה תוך 30 יום לכל הפחות. | | | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אורך ההדרכה - האם התכנים המקצועיים אכן דורשים 10 ימי הדרכה מלאים? | ש. | 7.9.1(ד) | 69 |
| כן. משך ההדרכה כולל מעבר להדרכה המקצועית גם סדנאות להקניית מיומנויות שירות וגם את ימי החניכה עד להסמכת הנציג. | ת. | | |
| האם ישנם מערכי הדרכה וחומרי הדרכה קיימים? | ש. | 7.9.1(ד) | 70 |
| נבקש לדעת מה נדרש מהספק לצורך מערך ההדרכה? האם נדרשות שעות פיתוח הדרכה וכמה? | | | |
| את אנשי המפתח ידריך המזמין בשלב תקופת ההקמה. הספק יידרש לרכז את החומרים המקצועיים שהועברו במהלך ההדרכה (חומרים כתובים, חומרים שהועברו בע"פ) בצורה מתודולוגית לצורך בניית קורס הכשרה לנציגים. | ת. | | |
| האם משך הקורס המפורט כולל את ימי החניכה הנדרשים להכשרת עובד חדש? | ש. | 7.9.3(ד) | 71 |
| כן. | ת. | | |
| יובהר כי כל מידע שיועבר על ידי הספק למזמין בדבר תגמול העובדים, דו"חות נדרשים ותנאי השכר שלהם יועבר בכפוף לאפשרות המזמין לעשות זאת על פי הדין והכפוף להסכמת העובדים ככל שנדרשת. | ש. | 7.11 | 72 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| הדרישה ל-3 מדרגות וותק בתקופות הוותק הנקובות הינה משמעותית ביותר בעיקר לאור פעימות שכר המינימום האחרונות והמתוכננות מדובר בסעיף אשר משפיע מאוד על המחיר המוצע. אנו מבקשים לדעת כיצד בא לידי ביטוי בקביעת ציון האיכות? | ש. | 7.11.4 | 73 |
| ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 39. | ת. | | |
| האם ניתן בסעיף זה לפרט את שיטת תגמול של הספק ולא רק לפי וותק? | ש. | 7.11.4 | 74 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. יש לשים לב לאמור בסעיף 7.11.1. | ת. | | |
| רו"ח לא יוכל לתת אישור בנוסח הנדרש בסעיף שכן עובדות אלו אינן בידיעתו המקצועית. בין לשכת רואי החשבון לבין החשכ"ל הוסכם על מספר נוסחים מחייבים אשר רואי החשבון רשאים לתת וכן הוסכם באילו תחומים לא ייתן רואה החשבון חוות דעת. הסכמות אלה באו לידי ביטוי בהוראת תכ"ם 7.24.1 שעניינה "אסמכתאות מרואה חשבון אודות המציע. על פי גילוי דעת מס' 7 ומס' 70 של לשכת רו"ח, רו"ח יכול לתת אישור רק על נושאים שהם בתחום עיסוקו המקצועי. נוכח האמור לעיל, נבקש להחליף את הדרישה לאישור רו"ח, בתצהיר של מורשה חתימה מטעם המציע, בנוסח האמור בסעיף, מאומת כדין על ידי עו"ד. | ש. | 7.11.7 | 75 |
| ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 13. | ת. | | |
| מה הנתונים והדרישות מקו התקשורת ומה העלויות הצפויות של קו זה? | ש. | 8.3.1 | 76 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| חיבור באמצעות Terminal הינו לרוב איטי ונוטה להתנתקויות. נבקשם לאשר כי המשרד אחראי לתקינות הקו ולעבודה תקינה במהירות טובה לטובת אספקת השירותים. | ש. | 8.3.3 | 77 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| האם הספק יממן את רכישת המערכת והיוזרים או שהמזמין יממן אותה? | ש. | 8.4 | 78 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| האם תהיה אפשרות להשתמש במערכת ניהול הידע המשמשת את הפעילות כיום? | ש. | 8.4 | 79 |

| | | | | |
|----|--|----|---|--|
| | לא. | ת. | | |
| 80 | 8.4.2(א)(2), 8.5.1(ג), 8.6.1(ב), 8.7.1(ד), 8.8.1(ט), 8.9.1(ב), 8.10.3, 8.12.6 | ש. | הפרויקט המדובר הינו פרויקט מורכב ואנחנו מעוניינים להציע לכם פתרון חדשני ומקיף שיענה לכל צרכיכם. מכיוון שכך, נבקש לתקן את הדרישה בסעיפים הנ"ל מניסיון במערכת הספציפית לניסיון רלוונטי של המציע עצמו בתחום של כל אחד מרכיבי המערכת, למשל בסעיף 8.4.2 המציע יציין את ניסיונו במערכות ניהול ידע באופן כללי ולא דווקא במערכת המוצעת. לחילופין, נבקש כי ניתן יהיה לציין ניסיון של ספק המערכת המוצעת ו/או של חברת בת בסעיפים הנ"ל. | |
| | | ת. | הניסיון הנדרש להצגה הינו ניסיון המציע עם המערכת אותה מציג המענה למכרז ולא ניסיונו הכללי של הספק. | |
| 81 | 8.6.2(ב) | ש. | בכמה משתתפים צריכה לתמוך המרכזיה בעת שיחת ועידה? | |
| | | ת. | המרכזיה צריכה לתמוך בשיחת ועידה של שלושה שותפים לכל הפחות. | |
| | 8.6.3(ב) | ש. | הואיל וקיימת תלות בספקים השונים, נבקש להעלות את ההשלמה ל 30 יום. | |
| | | ת. | ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 14. | |
| 82 | 8.7.6(ג) | ש. | נבקשם לאשר כי בנוסף ניתן יהיה לשלוח לפונה הודעת SMS לשביעות רצון בסוף כל שיחה ובכך לעמוד בסעיף זה. | |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | |
| 83 | 8.8.1(ז) | ש. | מוקבל ששינויים קטנים בתסריט קיים יהיה ללא עלות. אנו מבקשים ששינויים גדולים כגון התממשקות למקורות מידע נוספים ו/או שינוי מבנה התסריט ו/או בניית תסריט חדש ישאו תמורה בהתאם לדרישה. בנוסף, את זמן השינוי המתבקש לא ניתן לתחום בזמן מבלי לומר מה השינוי. נבקש לבטל את הדרישה לשבוע ימים, לדרישה שבה יקבע הזמן בתאום שני הצדדים ע"פ אפיון השינוי שיתבקש | |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | |
| 84 | 8.11.12 | ש. | לא ברור אם הדרישה היא כי שיחת ה Chat ושיחת ה Voice יהיה רשומות כשיחה אחת או לא. בכל אופן נבקש כי במקרה של מעבר משיחת Chat ל Voice, הפעולה תופיע כשתי שיחות נפרדות עם ציון המעבר במערכת לניהול פניות. | |
| | | ת. | ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 15. | |
| 85 | 8.12 | ש. | האם הסעיף מחייב מערכת חיצונית אשר תתממשק לכלל המערכות, האם הכוונה למערכות לניתוח נתונים כגון BI,BO? על מנת לא לייקר את העלויות האם ניתן להציע פתרון של התממשקות מערכת contact center ל-CRM תוך שימוש במחולל של ה-CRM ומתן רישיונות מלאים ללקוח לביצוע דוחות? | |
| | | ת. | הכוונה למערכת BI או כלי פיתוח עצמי שתיתן מענה לדרישות המפורטות. | |
| 86 | 8.12 | ש. | נבקש להסיר את הדרישה למחולל דוחות אחד לכלל הערוצים. ולהסתפק במערכות נפרדות לצ'אט ולשיחות ומשלוח יזום של דוחות בהתאם לדרישת המזמין. | |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | |
| 87 | 8.12.2 | ש. | האם הכוונה היא שיהיה נציג מזמין קבוע שישב במוקד? או מדובר בנציג שיגיע אחת לתקופה לצורך הפקת דוחות בלבד? | |
| | | ת. | המזמין שומר לעצמו את הזכות לנוכחות קבועה/ בתדירות משתנה ע"פ שיקול דעתו. לנציג זה תהיינה הרשאות מלאות למערכת | |
| 88 | 8.13.3 | ש. | הדרישה לעמוד ב- X724 ו- 99.99% לא מאפשר לבצע פעולות תחזוקה או שאר פעולות תפעוליות במערכת כמו שנדרש במכרז- נבקש להפחית אחוזים אלה. | |
| | | ת. | ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 16. | |
| 89 | 8.16.1 | ש. | נבקש לקבל הסבר מפורט להתממשקויות המבוקשות. | |
| | | ת. | על המציע לתאר את הארכיטקטורה המוצעת ע"פ הדרישות שפורטו בפרק טכנולוגיה. | |
| 90 | 8.16.3 | ש. | תלוי באיזה מערכות מדובר, הכל ניתן אך כרוך בתשלום נוסף. אנו מבקשים להוסיף | |

| | | | |
|-----|--------|----|--|
| | | | בסעיף זה, הנושא ידון בין הצדדים למו"מ |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 91 | 8.17.2 | ש. | אנו מבקשים להוסיף בסעיף זה, הנושא ידון בין הצדדים למו"מ |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 92 | 8.18 | ש. | מה הדרישות? |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 93 | 8.18.1 | ש. | האם לשוק ההון יש כספת, כי במשרד האוצר קיים, והאם ניתן להשתמש בכספת זו? |
| | | ת. | הספק יידרש להקים כספת ייעודית לטובת המרכזייה העומדת בדרישות אבטחת המידע שנקבעו במכרז. |
| 94 | 8.18.2 | ש. | מה בנושא תשלום ההתקנה ושעות עבודה ? |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 95 | 9.1 | ש. | האם ישנו יתרון בהצגת שתי חלופות לאתר הפעילות המוצע? האם ניתן להגיש שתי חלופות לבחירת המזמין? |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 96 | 9.5 | ש. | מאחר והעבודה מול מערכות הספק ומול מערכות משרד האוצר שנמצאות ברשתות שונות, ולהבנתנו אין התממשקות ביניהם, האם נעשה תיעוד כפול והעברה מרשת לרשת, כלומר שני מחשבים לעמדה? |
| | | ת. | מחשבי הספק הינם באחריותו (בהתאם לתנאי המכרז), על מחשביו יכולים להיות גם מערכות שלו. העברת מידע למערכות האוצר תבצע בצורה מאובטחת. |
| 97 | 9.5.1 | ש. | הדרישה לרוחב עמדה של 1.1 מייקרת את ההצעה. אנחנו מבקשים לבחון מחדש את הדרישה. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 98 | 9.7.7 | ש. | נבקש לדעת מה עלות הכרטיס החכם שעל הספק להזמין, לאיזו חברה הוא שייך? |
| | | ת. | ניתן להנפיק כרטיס חכם אצל המזמין ללא עלות. |
| 99 | 10.4 | ש. | בסעיף 10.3 נרשם כי המוקד יהיה מוכן תוך חודשיים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ואילו בסעיף 10.4 רשום שתקופת ההקמה הנה 3 חודשים – אנא הבהירו לוחות זמנים אלו. |
| | | ת. | ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 17. |
| 100 | 10.4 | ש. | נא הוסיפו כי במקרה של עיכובים שאינם בשליטת הספק לרבות עיכובים הנובעים ממעשיו או מחדליו של המזמין – תתארך תקופת ההקמה בהתאם והדבר לא יחשב להפרת הסכם מצדו של הספק |
| | | ת. | על איחור בהפעלת המוקד יחולו הוראות סעיף 1.9 וכן הוראות הפיצויים המוסכמים הכתובים בהסכם ההתקשרות. |
| 101 | 11.1.1 | ש. | נא שנו כך שהוספת פעילויות נוספות תעשה בהסכמת הצדדים ובהתאם לתמחור שיוסכם |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 102 | 11.1.2 | ש. | האם ניתן לוותר על שליח ולהעביר את המעטפות באמצעות עובד חברה שיש לו נסיעה שבועית לירושלים? |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 103 | 11.1.4 | ש. | נבקש כי עדכון היעדים יעשה בשיתוף עם הספק, ובהתאם ליכולת לעמוד ביעדים בפועל. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 104 | 11.5 | ש. | מטבע הדברים החלפת עובד עשויה לקחת תקופה קצרה. לכן, אנא הבהירו כי התחייבות הקבלן להחלפת העובד לדרישת המזמין כאמור בסעיף זה למסמכי המכרז, או כאמור בכל מקום אחר המסמכי המכרז, תתבצע, תוך זמן סביר מהדרישה של המזמין ובהקדם האפשרי. |
| | | ת. | הספק יידרש לגייס תוך 21 יום מרגע הדרישה על ידי המזמין. |

| | | | |
|-----|-----------|----|--|
| 105 | 11.5 | ש. | לעיתים עובדים מוגנים מפני החלפה או פיטורין בשל הוראות חוק, אנא הבהירו כי הקבלן לא יהיה מחויב למלא את הוראות המזמין בנוגע להחלפת עובד מקום בו בקשת המזמין אינה עומד בקנה אחד עם הוראות החוק. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 106 | 11.6 | ש. | אנא הבהירו כי המילה "הפרעה" המופיעה בסעיף הנה טעות סופר וכי יש להחליפה במילה הפרה. ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 18. |
| 107 | 11.6 | ש. | נבקש להבהיר כי במקרה של הפרה מהותית אשר אינה נובעת מהספק, אלא לדוגמא – אירוע של המזמין המשנה, אזי ההוצאות יחולו על המזמין במידה וידרשו הוצאות חריגות. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 108 | 11.6 | ש. | הקבלן מתמחר את שירותיו על פי היקף השירותים שנקבע במסמכי המכרז ומדדי האיכות שנכללו בהם, לפיכך אנא הבהירו כי חובת הקבלן לפעול בהתאם להוראות המזמין, כאמור בסעיף זה, הנה לצורך תיקון ההפרה שנתגלתה ועמידה בתנאי ובמדדי המכרז, וכי לא יהיה בהוראות סעיף זה משום, מתן סמכות למזמין להרחיב את היקף השירותים אותם נדרש הקבלן ליתן על פי הצעתו והוראות מסמכי המכרז. אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 109 | 12.1.2 | ש. | שורה ראשונה יש למחוק את המילים "לא יפחת מסך" ולכתוב במקום זה "בסך". שורה שניה יש למחוק את המילה "שנה". אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 110 | 12.2.2 | ש. | יש למחוק את המילים "לא יפחת מסך" ולכתוב במקום זה "בסך". יש למחוק את המילה "שנה". אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 111 | 12.3 | ש. | אחרי המילה "מקצועית" יש להוסיף "משולב עם חברות המוצר". אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 112 | 12.3.2 | ש. | שורה חמישית יש למחוק את המילים "בהתאם למכרז" ולכתוב במקום זה "בקשר עם מכרז". אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 113 | 12.3.3 | ש. | יש למחוק את המילים "לא יפחת מסך" ולכתוב במקום זה "בסך", יש למחוק את המילה "שנה". אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 114 | 12.3.4(ה) | ש. | יש למחוק את המילה "לפחות". אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 115 | 12.4.1(ב) | ש. | שורה שניה יש למחוק את המילה "לפחות". אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 116 | 12.4.2 | ש. | שורה ראשונה יש למחוק את המילים "העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או", בהמשך השורה אחרי המילה "בבחימתו" יש להוסיף "של המבטח". שורה שניה יש למחוק את המילים "עד למועד" ולכתוב במקום זה "עם". אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 117 | 12.4.3 | ש. | שורה ראשונה יש למחוק את המילים "וכל עוד אחריותו קיימת". שורה שניה אחרי המילה "הביטוח" יש להוסיף "ולעניין ביטוח אחריו מקצועית משולב עם חבות המוצר, ימשיך הקבלן לקיים את הביטוח למשך שנתיים נוספות ממועד תום תוקף ההסכם". שורה שלישית יש למחוק את המילים "שנה בשנה" ולכתוב במקום זה "תקופת ביטוח". אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 118 | 12.4.4 | ש. | שורה ראשונה יש למחוק את המילים "העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או". שורה שניה יש למחוק את המילה "לפני" ולכתוב במקום זה "לאחר". |

| | | | |
|-----|--------------------------|----|--|
| | ת. | | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 120 | 12.4.5 | ש. | לבחינת היועמ"ש. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 121 | 14.1.5, 14.4.1, 21 | ש. | בסעיף 21 לחוזה כתוב שהתמורה כוללת מע"מ. הדבר סותר את הכתוב בסעיף 14.1.5 כי המחירים יצוינו ללא מע"מ וכך גם בטבלה בסעיף 14.4.1. |
| | | ת. | הצעת המחיר של הספק תהיה ללא מע"מ. התמורה תשולם כולל מע"מ. |
| 122 | 14.1.6 | ש. | נבקש לבטל סעיף זה הנוגד את הוראות תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 ביחס לאפשרות לניהול משא ומתן עם מציעים במכרז. לחלופין - נבקש לדעת מהו המקור הנורמטיבי מכוחו מוקנית למזמין האפשרות לנהל משא ומתן עם המציעים ביחס לרכיבי העלות. |
| | | ת. | ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 20. |
| 123 | 14.2 | ש. | שעות LOG IN, עלול להיות בעייתי ככלי מדידה מרכזי עיקרי, לדוגמא בזמן חניכה אישית מאחר רק חונד/חניך אחד יכולים להתחבר למערכת, נוצר מצב שבו על החונד לא יהיה דיווח לשעות. כמו כן נרצה לסייג במצבי קיצון בהם תקלות גורפות במערכות שאינן בשליטת הספק החישוב לדיווח השעות יעשה ע"פ שעון נוכחות. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 124 | 14.2 | ש. | היעדים של אחוז תעסוקה הנבדקים לתשלום שעות login לא מסתדרים עם העובדה שמוגדר במכרז מה מספר הנציגים לשיבוץ. מה קורה במצב בו יש מיעוט שיחות ולכן לא מגיעים לניצול העמדה הנדרש? |
| | | ת. | היקף הנציגים המוצג במכרז הינו היקף הנציגים המוצג היום. על הספק הזוכה במהלך תקופת ההתייצבות לייצב את היקף העובדים הנדרש לצורך עמידה ביעדי המכרז (תוך אישור של הלקוח למהלך בהתבסס על התקציב הקיים) לאחר תקופת ההתייצבות הספק יידרש לעמוד בכלל היעדים. |
| 125 | 14.2.1(ה) | ש. | נבקש הבהרתכם כיצד יבוא לידי ביטוי תשלום עבור רכיב הציאט במידה ויידרש, כרגע אין התייחסות לרכיב זה בסעיף 14.4-מחירון |
| | | ת. | ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 22. |
| 126 | 14.2.2 | ש. | כיצד נמדד אחוז תעסוקה של נציג שלא עונה לשיחות ועוסק בפעולות שאינן מענה לשיחות? דוגמת נציג בכיר ונציג בק אופיס. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 127 | 14.2.2(א) | ש. | בהתאם להוראת סעיף 20 לחוק שעות עבודה ומנוחה הפסקה אינה באה במניין שעות העבודה. האם כוונתכם שלמרות שלפי החוק אין חובה לשלם עבור זמן ההפסקה (45 דקות ביום העולה על 6 שעות עבודה) – עלינו לשלם עבור זמן ההפסקה? |
| | | ת. | כן. כאמור בסעיף 14.2.2 |
| 128 | 14.2.2(א) | ש. | בשלושת חודשי ההעסקה הראשונים הכוונה לשלב ההקמה או שלב ההתייצבות? |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 129 | 14.2.2(ב) | ש. | אחוז תעסוקה – האם אחוז התעסוקה יחושב ע"פ ממוצע חודשי מאחר ופריסת העומסים במהלך החודש אינה שווה בתחילת החודש ישנם עומסים גבוהים משמעותית מאשר בסופו |
| | | ת. | חישוב אחוז התעסוקה ייעשה בהתאם לנוסחא המוצגת בטבלת היעדים בסעיף 5.5 |
| 130 | 14.2.2(ג)(2) | ש. | אנא הבהירו ששיקול דעתו של המזמין האם לקחת בחשבון זמן בו עובד מוקד נעדר בעבודה במניין תשעת החודשים הנדרשים לצורך תשלום שעות הדרכה הנו רק בנוגע להיעדרות ממושכת של אותו העובד, וכי היעדרות קצרת מועד של עובד כאמור לא תחשב כנגרעת מימי עבודתו לצורך חישוב תקופת זמן זו. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 131 | 14.2.2(ד) | ש. | לחניכה כתף אל כתף במוקד קטן כמו זה יש חשיבות רבה. האם הכוונה שסעיף זה שלא |

| | | | |
|---|----|--------------------|-----|
| ישולמו כלל שעות חניכה? האם ניתן לשנות סעיף זה ולשלם עבור שעות חניכה כמו עבור שעות מדריך? | | | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| הקבלן לוקח בחשבון את יעדי השירותים בעת מתן הצעתו כפי שמופיעים במסמכי המכרז. לפיכך ביכולתו להסכים למנגנון פיצוי / בונוס על יעדים שהוא מכיר ואליהם התחייב. עם זאת מסמכי המכרז כוללים במספר מקומות התייחסות לשינוי היעדים שיהוו את הבסיס למנגנון הפיצוי והבונוס, היות שיש לשינוי כזו השפעה שלא ניתן לתמחר במסגרת ההצעה של המכרז נבקשם להבהיר כי לא יוגדרו יעדי איכות או כמות שונים מאלו המוגדרים כיום במסמכי המכרז, ללא הסכמה של הקבלן לשינוי האמור. | ש. | 14.3 | 132 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נא תקנו כך שכל שינוי ביעדים או בבונוס/פיצוי יעשה בהסכמה עם הספק | ש. | 14.3.1(ה) | 133 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נא תקנו כך שמנגנון פיצוי (בניגוד למנגנון בונוס) – יוחל רק מסיום שלב ההתייבבות ולא מסיום שלב ההקמה | ש. | 14.3.1(ו) | 134 |
| ראה תיקון לסעיף בהערת המזמין מספר 21. | ת. | | |
| גובה פיצוי מקסימלי 20% - נבקש להסביר כי על סמך ניסיונו זהו גובה קנס גבוה ובלתי סביר לענף הפעילות. נבקש להפחית ללא יותר מ- 5% מגובה החשבונית כמקובל בענף. | ש. | 14.3.1(ט) | 135 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נא תקנו כך שסך הבונוס על עמידה ביעדים כמותיים ואיכותיים לא יעלה על 20% מהיקף החשבונית החודשית | ש. | 14.3.1(י) | 136 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נא שנו כך ששינוי יעד פעילות יעשה בהסכמת הצדדים בכתב | ש. | 14.3.2(ב) | 137 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| מאחר ומדובר במוקד קטן כל סטייה במספר השיחות בנקודות זמן במהלך היום מעבר ליכולת של 9 נציגים עלולה לפגוע ברמת השירות ולגרור עמה כמות סטיות חודשית גדולה שתגרור קנסות כבדים, נבקש כי מדרגות החריגה יקבעו לפי מדדים כמותיים שימדדו ברמה החודשית ולא בעבור כל יום בו תהיה חריגה מהיעדים. | ש. | 14.3.2(ג-ו) | 138 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| היקפי הקנסות הינם גבוהים מאוד ביחס למחזור הכספי של הפעילות. אנו מבקשים לבחון מחדש את מודל הקנסות כך שבכל מקרה היקפי הקנסות לא יעברו 10% מהמחזור הצפוי | ש. | 14.3.2(ו) | 139 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נא שנו כך שכל שינויים ביעדים ובמנגנון האיכות יעשה בהסכמת הצדדים בכתב | ש. | 14.3.2(ז) | 140 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אם ביקשתם מנהל מוקד ב100% משרה, למה אין שורת תמחור לשעת מנהל? כמו כן אם בעתיד המוקד ייגדל, ויהיה צורך לפונקציות שונות נוספות כמו אחראי משמרת, וראש צוות, היינו ממליצים להוסיף שורות אופציונליות של תמחור לעובדים כאלה. | ש. | 14.4.1 | 141 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש תנאי תשלום שוטף + 30 | ש. | 14.5 | 142 |
| התשלום יבוצע בהתאם להוראות החשב הכללי בנושא. | ת. | | |
| דוחות שכר – נבקש לדעת האם ניתן להעביר דוחות מדגמיים. | ש. | 14.5.2 | 143 |
| לא. במידה והספק ידרש להצגת דוחות- עליו להגיש דוחות מפורטים. | ת. | | |
| האם ניסיון זה הינו תנאי סף? מהו משקלו בציון האיכות? | ש. | נספח ב', סעיף 1 | 144 |
| לא. ראה תיקון לסעיף 3.4.4, הערת המזמין מספר 3. | ת. | | |

| | | | |
|-----|---|----|---|
| 145 | נספח ג' ביטוח חבות מעבידים סעיף 2 | ש. | נבקש למחוק את המילים "גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד" ובמקומן יבואו "גבול האחריות בסך 20,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח" |
| | | ת. | הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג ככל שגבול האחריות שיצוין בש"ח הינו לפחות ביחס ההמרה של דולר ארה"ב לש"ח לפי שער דולר ארה"ב ביום החתימה על האישור. |
| 146 | נספח ג' ביטוח כלפי צד שלישי סעיף 2 | ש. | נבקש למחוק את המילים "גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב" ובמקומן יבואו "גבול האחריות בסך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח" |
| | | ת. | הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג ככל שגבול האחריות שיצוין בש"ח הינו לפחות ביחס ההמרה של דולר ארה"ב לש"ח לפי שער דולר ארה"ב ביום החתימה על האישור. |
| 147 | נספח ג' ביטוח אחריות מקצועית סעיף 2 | ש. | נבקש למחוק את המילים "גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב" ובמקומן יבואו "גבול האחריות בסך 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח" |
| | | ת. | הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג ככל שגבול האחריות שיצוין בש"ח הינו לפחות ביחס ההמרה של דולר ארה"ב לש"ח לפי שער דולר ארה"ב ביום החתימה על האישור. |
| 148 | נספח ג' אישור ביטוח | ש. | פסקה ראשונה אחרי שורת "הנדון", שורה רביעית יש למחוק את המילה "בהתאם" ולכתוב במקום זה "בקשר". |
| | | ת. | הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג. |
| 149 | נספח ג' אישור ביטוח | ש. | ביטוח חבות מעבידים סעי' 2 יש למחוק את המילים "לא יפחת מסך" ולכתוב במקום זה "בסך". יש למחוק את המילה "(שנה)". |
| | | ת. | הבקשה הראשונה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג, הבקשה השנייה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג ככל שתקופת הביטוח אינה שנה. |
| 150 | נספח ג' אישור ביטוח | ש. | ביטוח אחריות כלפי צד ג' סעי' 2 יש למחוק את המילים "לא יפחת מסך" ולכתוב במקום זה "בסך". יש למחוק את המילה "(שנה)". |
| | | ת. | הבקשה הראשונה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג, הבקשה השנייה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג ככל שתקופת הביטוח אינה שנה. |
| 151 | נספח ג' אישור ביטוח | ש. | ביטוח אחריות מקצועית, אחרי המילה "מקצועית" יש להוסיף "משולב עם חבות המוצר". |
| | | ת. | הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג. |
| 152 | נספח ג' אישור ביטוח | ש. | ביטוח אחריות מקצועית סעי' 1 שורה חמישית יש למחוק את המילים "בהתאם למכרז" ולכתוב במקום זה "בקשר עם מכרז". |

| | | | |
|-----|---|----|--|
| | | ת. | הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג. |
| 153 | נספח ג' אישור ביטוח | ש. | ביטוח אחריות מקצועית סעי' 2 יש למחוק את המילים "לא יפחת מסך" ולכתוב במקום זה "בסך". יש למחוק את המילה "(שנה)". |
| | | ת. | הבקשה הראשונה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג, הבקשה השנייה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג ככל שתקופת הביטוח אינה שנה. |
| 154 | נספח ג' אישור ביטוח | ש. | ביטוח אחריות מקצועית סעי' 3 שורה שישית יש למחוק את המילה "לפחות". |
| | | ת. | הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג. |
| 155 | נספח ג' אישור ביטוח | ש. | חלק כללי סעי' 2 שורה שניה יש למחוק את המילה "לפחות". |
| | | ת. | הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אך תתקבל באישור ביטוח חתום לכשיוצג. |
| 156 | נספח ד' | ש. | נבקש להחליף בשורה השישית את המילה "יגרמו", במילים "עלולים לגרום". |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 157 | נספחים ד + ה, סעיפים 4.1, 4.6, 21.1 | ש. | המונח "שביעות רצונו של המזמין" מופיע כקריטריון לבדיקת עמידת הספק בהתחייבויותיו. מאחר שמדובר בקריטריון סובייקטיבי לחלוטין, אשר יקשה על הספקים, מטבע הדברים, להיערך בהתאם על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה, מוצע להגדיר, כי משמעות המונח "שביעות רצון המזמין" תהיה: ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 158 | נספח ד' | ש. | נא שנו הניסוח כך שיהיה ברור שההתחייבות חלה על המציע ולא על הנציג המוסמך של המציע שחותם על ההתחייבות (כרגע משתמע כאילו הוא מתחייב בשם עצמו) |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 159 | נספח ה' | ש. | נא שנו כך שיהיה ברור שההתחייבות היא של הזוכה ולא של מורשה החתימה שלו באופן אישי. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 160 | נספח ה' | ש. | מקריאת ההתחייבות עולה שניתן לפרשה לפיה המזמין רשאי לקבוע בכל עת מועדים שונים מהמועדים שנקבעו כמחייבים במסגרת יתר מסמכי המכרז. לפיכך, אנא הבהירו כי כוונת המילים "ובמועדים שנקבעו על ידו" בהתחייבות, הנה על פי המועדים שנקבעו במסמכי המכרז ובהצעת הקבלן. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 161 | נספח ז', סעיפים 5.6, 5.16, 10.9, בנספח יא אבטחת המידע, סעיף 6 בהסכם | ש. | יובהר כי על אף האמור בנספח ובכל מקום אחר במסמכי המכרז, חובת הסודיות של הספק ושל עובדיו ו/או מי מטעמו תחול למשך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ולמשך 3 שנים לאחר מכן בלבד. |
| | | ת. | ראה תיקונים בהערות המזמין מספר 25 ו-26. |
| 162 | נספח ז', | ש. | נבקש להבהיר כי חובת הסודיות של הספק לא תחול לגבי מידע אשר היה מצוי בחזקתו |

| | | | |
|---|----|--|-----|
| קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; פותח על ידו באופן עצמאי; נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של הספק; מידע אשר יוצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין ו/או מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין. | | סעיפים 5.6, 5.16, 10.9, בנספח יא אבטחת המידע, סעיף 6 בהסכם | |
| ההבהרה מתקבלת. | ת. | | |
| סעיף 2 בנספח ז', סעיף 6.4 בהסכם: נבקש להחליף בשורה הרביעית את המילים "מהוות", במילים "עלול להוות". | ש. | נספח ז' סעיף 2, וסעיף 6.4 בהסכם | 163 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש להחליף את המילים "עם גורמים בעלי עניין בתחום הפנייה", במילים "ביחס למתן השירותים הניתנים על ידי במסגרת מכרז זה". | ש. | נספח ח' | 164 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נא העבירו למציעים טרם מועד הגשת ההצעות כל מסמך רלוונטי שאמור לחייב אותו בנושאים של בטחון ואבטחת מידע. האמור נכון גם לסעיף 5.14 בנספח זה ובכלל לגבי כל יתר הנספח. | ש. | נספח ח', סעיף 1.4.1 | |
| הסעיף נמחק. ראה הערת המזמין מספר 23. | ת. | | |
| נבקש להבהיר כי מחויבות הספק לעמוד בדרישות החוקיות השונות המצוינות בסעיפים אלו (חוק הגנת הפרטיות, חוק המחשבים, תקנים מסוימים וכיוצ"ב), תחולנה אך ורק ככל שאכן חוקים, תקנות והוראות אלו חלים על הספק על פי דין מכוח היותו מבצע השירותים הנדרשים על פי המכרז, וככל שרלוונטיות לעניין. | ש. | נספח יא' סעיפים 3, 1.4.3 | 165 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש למחוק את הדרישה לפיה מנכ"ל הספק יהווה באופן זמני כנאמן אבטחת הצידע. הדרישה איננה סבירה. | ש. | נספח יא', סעיף 3.2 | 166 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| מהי בדיקת המהימנות שנדרש לבצע לכל נציג בפעילות? | ש. | נספח יא', סעיף 4.1 | 167 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי חובת הסודיות כאמור בסעיף זה או בכל מקום אחר במסמכי המכרז לא תחול לגבי: (א) מידע המצוי בנחלת הכלל או מידע שהפך נחלת הכלל (שלא עקב מעשה של הקבלן או מי מטעמו), (ב) מידע שהיה בידי הקבלן טרם שגולה לו על ידי המזמין, (ג) מידע שנודע לקבלן מצד ג' כדין וללא הפרת חובת סודיות, (ד) מידע שפותח על ידי הקבלן ללא קשר, לשירותים שנתן למזמין על פי הסכם זה וללא קשר למידע שגולה לו על ידי המזמין במהלך ההתקשרות ביניהם או בקשר אליה. | ש. | נספח יא', סעיף 5 | 167 |
| סעיף 5 יתוקן ויתווסף אליו סעיף 5.31 ובו יכתב: "חובת הסודיות כאמור בסעיף זה לא תחול לגבי: (א) מידע המצוי בנחלת הכלל. (ב) מידע שהיה בידי הקבלן טרם ההתקשרות עם המזמין. (ג) מידע שנודע לקבלן מצד ג', אינו קשור בפעילות הקבלן לפי הוראות מכרז זה ואינו מפר את חובת הסודיות. (ד) מידע שפותח על ידי הקבלן ללא קשר לשירותים שנתן למזמין לפי הסכם זה וללא קשר למידע שהועבר לו על ידי המזמין במהלך תקופת ההתקשרות או בקשר אליה. | ת. | | |
| הבהירו שהקבלן או מי מטעמו יהיו רשאים לגלות מידע שנמסר להם על ידי המזמין – גם אם מידע זה הנו סודי – אם הגילוי מתחייב על פי הדין או אם הגילוי נדרש על ידי | ש. | נספח יא', סעיף 5 | 168 |

| | | | |
|--|----|----------------------------------|-----|
| רשות מוסמכת לכך, ובלבד שהקבלן ישתף פעולה עם המזמין בפעולה למניעת הגילוי האמור או צמצמו. | | | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| יובהר כי בכל מקרה שיפוי על ידי הספק יהיה בכפוף למתן פסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת ולכך שהמזמין ייתן לקבלן הודעה מיידית על התביעה/דרישת התשלום וייתן לספק שליטה בלעדית על ניהול ההגנה/המו"מ לפשרה. | ש. | נספח יא', סעיף 5.12 | 169 |
| שיפוי על ידי הספק יהיה בכפוף למתן פסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת ולכך שהמזמין ייתן לקבלן הודעה מיידית על התביעה/דרישת התשלום. | ת. | | |
| נבקש להחליף את המילים "מהוות", במילים "עלול להוות". | ש. | נספח יא', סעיף 5.13 | 170 |
| אין שינוי במסמכי המכרז | ת. | | |
| אנא הבהירו כי הכוונה להוראות האבטחה הקיימות בהתאם למסמכי המכרז, וכי שינוי או תוספת על הוראות אבטחת המידע כאמור במסמכי המכרז שתוצאותיו הטלת עלות מהותית על הקבלן, יחייב תשלום לקבלן עבור העלויות שישא בהן עקב הצורך לבצע את השינוי או התוספת כאמור. | ש. | נספח יא', סעיף 5.14 | 171 |
| ראה תיקון בהערת המזמין מספר 24. | ת. | | |
| נבקש לתקן את המשפט "מצעי זיכרון תקולים שעליהם מידע של משרד האוצר" הואיל ולמשל על עמדות הנציג לא נשמר על מידע | ש. | נספח יא', סעיף 11.2(ד) | 172 |
| ראה תיקון בהערת המזמין מספר 27. | ת. | | |
| הסעיפים בנוסחם הנוכחי רחבים מאד ואינם מגדירים מי יישא בעלויות מערכות האבטחה, ההגנה והבקרה ומה יהיה במקרה של מחלוקת בין הצדדים בנוגע לצרכי המערכת. להבנתו, ישנן דרישות אבטחה, הגנה ובקרה רבות ומספיקות במסמכי המכרז, כך שניתן למחוק את הסעיפים הנ"ל. לחילופין, נבקש לקבוע מראש מהן מערכות האבטחה, ההגנה והבקרה הנדרשות לשם תימחורן בהצעת המחיר. לחילופין, יש לקבוע כי עלויות מערכות האבטחה, ההגנה והבקרה יהיו על חשבון משרד האוצר. | ש. | נספח יא', סעיף 11.4(יא,יב) | 173 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| לא ברור האם הספק נדרש להקים מתחם עבודה ייעודי לפעילות או לא | ש. | נספח יא', סעיף 11.9(א) | 174 |
| ראה תיקון בהערת המזמין מספר 29. | ת. | | |
| להבנתנו הינכם מבקשים סביבה נפרדת לכל הרכיבים הנדרשים עבור סביבת הנציגים. דרישה זו מונעת מאיתנו להשתמש בכל אמצעי ניהול משתמשים, הגנה, ניתור, כלי תפעול, מערכת טלפוניה ועוד, שבעזרתם ניתן לתת מענה לדרישות המכרז. בעזרת הכלים שתוארו לעיל אנו נוכל לעמוד בכל הדרישות המפורטות בסעיפי אבטחת מידע לשביעות רצונכם- על כן נבקש להסיר דרישה זו. בנוסף הדרישה בסעיף 11.5(ב) סותרת את הדרישה בסעיף זה ומאפשרת שימוש בתשתיות הספק- נבקש להבהיר נקודה זו. האם סעיף 13.2 שמדבר על אחזקת מערכת באתר ספק עם פירוט הדרישות עליו מבטלת את הדרישה ב- 11.9 להפרדת רשת? | ש. | נספח יא', סעיף 11.9 | 175 |
| ראה תיקון לסעיף 11.9 לנספח יא', הערת המזמין מספר 28. | ת. | | |
| נא הבהירו באופן מלא סעיף זה. אם מערכות הספק נמצאות בענן האם יכול לגשת למכרז זה? | ש. | נספח יא', סעיף 12 | 176 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש להבהיר כי ההצהרה תינתן לגבי אי שימוש בענן לצורך מתן השירותים על פי המכרז, ולא לגבי אי שימוש בענן בכלל. | ש. | נספח יא', סעיף 12 | 177 |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| | | | |
| | ת. | אינן שינוי במסמכי המכרז. | |
| 178 | נספח יא', סעיף 12.3 | ש. | מה המשמעות ש"כל המידע יעובד ברשת המשרד"? באיזה צורה? |
| | ת. | הספק יעבוד ברשת משרד האוצר. | |
| 179 | נספח יא', סעיף 15 | ש. | <p>כל מאגר מידע שיוקם לצורך ביצוע התחייבויות הספק על פי המכרז איננו בבעלות הספק, אלא בבעלות המזמין. לפיכך – הספק לא יכול לרשום את מאגר המידע (משום שהוא איננו הבעלים של המאגר) אלא המזמין הוא זה שצריך לרשום את המאגר ולדווח על הספק כמחזיק (ככל שהדבר רלוונטי).</p> <p>גם החובות ביחס למינוי מנהל מאגר ומנהל אבטחת מידע למאגר (אנו מניחים כי כוונתכם לממונה אבטחת מידע כמשמעותו בחוק) כמפורט בסעיפים 15.2 ב' – ה', בסעיפים 15.3 ב – ה', ובסעיפים 15.4 א' – ג' אינן רלוונטיות לספק, שכן חובת מינוי ממונה אבטחת מידע קיימת במקרה של אחזקה של מעל ל – 5 מאגרי מידע טעוני רישום של בעל המאגר. הספק יכול לפעול לפי הנחיות אבטחת המידע של המזמין, כמפורט בנספח זה אבל מינוי מנהל מאגר ומנהל אבטחת מאגר צריכים להיות באחריות המזמין. נבקש לתקן את הסעיפים בהתאם.</p> <p>כמו כן נבקש אישור של המזמין כי כל המידע במאגרי המידע (בין אם הוקם ע"י המזמין ובין אם נמסר לספק הזוכה על ידי הספק הקודם) הושג כדין ואין בשימוש שיעשה בהם ע"י הספק הזוכה במסגרת המכרז משום פגיעה בזכויות צד ג'.</p> |
| | ת. | ראה תיקונים בהערות המזמין מספר 30 ו-31. | |
| 180 | נספח יא', סעיף 20 | ש. | אנא הבהירו כי התרופות המוקנות למזמין על פי סעיף זה כפופות להגבלת האחריות כאמור בסעיף 10 להסכם ההתקשרות (נספח י"ב למסמכי המכרז). |
| | ת. | אינן שינוי במסמכי המכרז. | |
| 181 | נספח יא', סעיף 20 | ש. | אנא הבהירו כי הזכות להפחית את התמורה המגיעה לקבלן מהמזמין עקב הפרת נספח אבטחת המידע תהיה כפופה להבהרות בנוגע לקיזוז ועכבון המופיעות בנוגע לסעיף 11 להסכם ההתקשרות להלן, כאילו תרופה זו הנה ביצוע קיזוז על פי ההסכם. |
| | ת. | אינן שינוי במסמכי המכרז. | |
| 182 | נספח יא', סעיף 20 | ש. | אנא הבהירו כי הפיצוי המוסכם בסכום של 50,000 ש"ח שנקבע בסעיף 20.6 לא יחול על הקבלן בכל מקרה וכי הפיצוי המוסכם יהיה כאמור בסעיף 12.3.3 להסכם ההתקשרות. |
| | ת. | אינן שינוי במסמכי המכרז. | |
| 183 | נספח יא', סעיפים 20.1, 20.2, 20.5 | ש. | נבקש להבהיר כי בכל מקרה תינתן לספק התראה בכתב של 14 יום לתיקון הפרה יסודית (כולל אם מדובר בהפרות של פרק אבטחת המידע) וכנ"ל של 30 יום לתיקון הפרה רגילה, ורק אם לא תוקנו ההפרות כאמור על ידי הספק, יהיה זכאי המזמין לסעדים כלשהם לרבות ביטול ההסכם ו/או ביצוע עצמי. |
| | ת. | ראה תיקון בהערות המזמין מספר 32. | |
| 184 | נספח יא', סעיפים 20.4, 12.3.1 להסכם | ש. | נבקש למחוק לחלוטין את הסעיפים הללו. המזמין לא יהיה רשאי לקזז או להפחית סכומי כסף לספק לפי שיקול דעתו הבלעדי. |
| | ת. | אינן שינוי במסמכי המכרז. | |
| 185 | נספח יא', סעיפים 20.6, 20.7 | ש. | במסמכי המכרז ישנם סעיפי פיצוי מוסכם שונים אשר סותרים אחד את השני, הן במהות והן בסכומי הפיצוי. נבקש למחוק לחלוטין סעיפים אלו אשר אינם סבירים. לחילופין ולכל הפחות נבקש כי כל סעיפי הפיצוי המוסכם ירוכזו במקום אחד במכרז או |

| | | | |
|---|----|---|-----|
| <p>בהסכם ולגביהם יובהר כדלקמן :</p> <ul style="list-style-type: none"> • לא ברור היחס בין הסעיפים ויש ביניהם כפילות וסתירה. נבקש כאמור כי יאוחדו לסעיף אחד. • לגבי הסעיף שיאוחד נבקש כי סכום הפיצוי המוסכם יופחת לסך של 2,000 ₪ (לא 5,000 ולא 50,000). • יובהר כי הפיצוי המוסכם יושת אך ורק בגין הפרות יסודיות של הספק שלא תוקנו בתוך 14 יום לאחר שקיבל לגביהן התראה בכתב (ולא בגין כל איחור ביחס ללו"ז). • נבקש להגביל בתקרה של 5% מסך התמורה השנתית המגיעה לקבלן על פי הסכם זה, את סך כל הפיצויים שישולמו על פי סעיף זה כפיצויים מוסכמים. | | (כמו גם סעיף 1.9 לפרק המנהלה וסעיף 12.3.3 (להסכם) | |
| <p>על איחור בהפעלת המוקד יחולו הוראות סעיף 1.9 וכן הוראות הפיצויים המוסכמים הכתובים בהסכם ההתקשרות. על הפרת הוראות פרק אבטחת מידע יחולו הוראות סעיף 20 ועל הפרות הסכם ההתקשרות יחול סעיף 12.3.</p> | ת. | | |
| <p>נבקש להחליף את המילים "מנכ"ל הספק", במילים "מורשה חתימה מטעם הספק".</p> | ש. | נספח יא', סעיף 21.4 | 186 |
| <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> | ת. | | |
| <p>חובת הסודיות של הספק ושל עובדיו ו/או מי מטעמו תחול למשך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ולמשך 3 שנים לאחר מכן בלבד.</p> | ש. | נספח יא', סעיף 21.5 | 187 |
| <p>ראו תיקון בהערת המזמין 33.</p> | ת. | | |
| <p>נבקש להחליף את המילים "מנכ"ל הספק", במילים "מורשה חתימה מטעם הספק".</p> | ש. | נספח יא', סעיף 21.5 | 188 |
| <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> | ת. | | |
| <p>אנא הבהירו כי לקבלן תהיה אפשרות לבטל את ההתקשרות עם המזמין בהתראה של 180 ימים מראש.</p> | ש. | נספח יב', סעיף 3 | 189 |
| <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> | ת. | | |
| <p>אנא הבהירו כי הקבלן יהיה רשאי להודיע למזמין תשעים (90) ימים לפני תום כל תקופת התקשרות נוספת בת שנה כי ברצונו לסיים את ההסכם, ובמקרה כזה יתבטל ההסכם בתום אותה תקופת התקשרות ולא יאורך לשנה נוספת.</p> | ש. | נספח יב', סעיף 3 | 190 |
| <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> | ת. | | |
| <p>נבקש להחליף בשורה השלישית את המילים "באופן בלעדי", במילים "על פי דין".</p> | ש. | נספח יב', סעיף 4.1 | 191 |
| <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> | ת. | | |
| <p>אנא הבהירו כי מסמכי המכרז שפרסמו נכון למועד זה כוללים את כל ההנחיות הרלוונטיות הנוגעות לביצוע השירותים וכי החובה לקיים את "הנחיות איש הקשר, כפי שיהו מעת לעת", כאמור בסעיף זה, הנה בכפוף לכך שהנחיות אלו הן בהתאם לחובת הקבלן על פי מסמכי המכרז וההצעה שהגיש.</p> | ש. | נספח יב', סעיף 4.3 | 192 |
| <p>איש הקשר מטעם המזמין ינחה את הספק הזוכה לאורך תקופת ההתקשרות בהתאם לצרכים המקצועיים של המזמין. יישום ההתאמות הנדרשות במידה ואינן נכללות בהסכם, יעשה בתאום עם הספק.</p> | ת. | | |
| <p>אנא הבהירו כי התחייבות הקבלן לקיים את תנאי המכרז ודרישותיו "ובמועדים הנדרשים מהמזמין", הנה בכפוף למועדים שהתחייב אליהם הקבלן במסמכי המכרז ואין בניסוח הסעיף משום לאפשר למזמין לקצר את המועדים שנקבעו במסמכי המכרז ללא הסכמת הקבלן.</p> | ש. | נספח יב', סעיף 4.6 | 193 |
| <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> | ת. | | |
| <p>מטבע הדברים הקבלן מתכנן ומגיש את הצעתו על בסיס הערכת השעות שיידרשו</p> | ש. | נספח יב', | 194 |

| | | | |
|--|-------------------------|-----|--|
| לביצוע השירותים מטעמו. לפיכך, אנא הבהירו כי חובת הקבלן לעמוד "לרשות המזמין" כאמור בסעיף זה, הנה בהתאם להצעת הקבלו ולהיקף הפעילות שנקבעה במסמכי המכרז. | סעיף 4.8 | | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי קביעת איש השירות מטעם המזמין תהא סופית ומכרעת ככל שהדבר קשור באופן מקצועי בביצוע השירותים, אולם לא יהיה בקביעתו כדי להכריע או לחייב מקום בו הקבלן והמזמין חלוקים בשאלות הנוגעות להיקף החובות או הזכויות שמוטלות או מוקנות לקבלן או למזמין על פי תנאי התקשרות ביניהם. | סעיף 4.10, נספח יב', ש. | 195 | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נא הוספו כי במקרה של עבודה בעתות חירום מגנון הקנס לא יופעל, והספק יעשה הכל למען עמידה ב SLA בזמן מיוחד זה | סעיף 4.16, נספח יב', ש. | 196 | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. במידה ויהיה צורך בכך ידון המזמין עם הספק בהתאמות נדרשות לתקופה האמורה. | ת. | | |
| הקבלן מגיש הצעתו בהתבסס על אמדן השיחות שפורסם. נא הבהירו כי במקרה בו אמדן השיחות יסטה באופן מהותי מכמות השיחות שנתקבלו למשך תקופה של חצי שנה או יותר, תהיה לקבלן אפשרות לבטל את ההתקשרות בהתראה של תשעים ימים מראש. | סעיף 4.19, נספח יב', ש. | 197 | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| הקבלן מגיש הצעתו בהתבסס על אמדן השיחות שפורסם. נא הבהירו כי במקרה בו אמדן השיחות יסטה באופן מהותי מכמות השיחות שנתקבלו למשך תקופה של חצי שנה או יותר, תהיה לקבלן אפשרות לבטל את ההתקשרות בהתראה של תשעים ימים מראש. | סעיף 4.20, נספח יב', ש. | 198 | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נא הוסיפו כי במקרה של עליית שכר מינימום על פי חוק או כל הוספת תשלום או היטל או חיוב על המעסיק אשר אינו ידוע במועד פרסום המכרז על הזוכה – תעודכן התמורה בהתאמה. לדוגמא – עליית שכר מינימום, עדכון מדרגות ההפרשות להסדר פנסיוני, צווי הרחבה המטילים חיובים נוספים וכו', אלו חיובים שהמציע חייב לקיימם אך משפיעים באופן מידי על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו על פי ההסכם ולגייס עובדים מתאימים. במידה שאין הדבר מוסכם עליכם נא הוסיפו כי בכל מקרה כזה הצדדים ינהלו משא ומתן כיצד יתחלק החיוב החדש בין הצדדים ובמידה שלא יגיעו להסכמות יהיה הספק ראשי להביא הסכם זה לידי סיום בהודעה בכתב ב 60 ימים למזמין והדבר לא ייחשב כהפרה מצדו של ההסכם | סעיף 5.1, נספח יב', ש. | 199 | |
| ראה תיקון בהערת המזמין מספר 39. | ת. | | |
| הבהירו שהקבלן או מי מטעמו יהיו רשאים לגלות מידע שנמסר להם על ידי המזמין – גם אם מידע זה הנו סודי – אם הגילוי מתחייב על פי הדין או אם הגילוי נדרש על ידי רשות מוסמכת לכך, ובלבד שהקבלן ישתף פעולה עם המזמין בפעולה למניעת הגילוי האמור או צמצמו. | סעיף 6, נספח יב', ש. | 200 | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש להוסיף בשורה השלישית לאחר המילים "לפי הסכם זה", את המילים "שיש בהם משום ניגוד עניינים כאמור". מנוסח הסעיף הנוכחי עלול להשתמע כי אסור למציע לעסוק מול צדדים שלישיים באופן כללי, בתחום מתן השירותים – דרישה שאיננה סבירה ומטילה מגבלות חמורות על חופש העיסוק של המציע ויכולתו להמשיך ולפעול במהלך העסקים הרגיל שלו. | סעיף 7.1, נספח יב', ש. | | |
| ראה תיקון בהערת המזמין מספר 35. | ת. | | |
| מקור העבודה של הקבלן הם שירותים דומים לשירותים הניתנים למזמין. לפיכך אנא אשרו שאיסור ההתקשרות עם צדדים שלישיים כאמור בסעיף 7.2 למשך שלושה חודשים חל רק כלפי גופים מתחרים של המזמין. | סעיף 7.2, נספח יב', ש. | 201 | |

| | | | |
|---|----|--------------------------------|-----|
| אין שינוי במסמכי המכרז. שימו לב כי סעיף זה מתייחס לייצוג ופעולה מטעם גורמים שלישיים ולא על מתן שירותי הפעל תמוקד טלפוני עבור צד שלישי. | ת. | | |
| הקבלן נותן שירותים לגופים רבים אחרים לחלקם הוא מחויב בסודיות. לפיכך, אנא הבהירו כי המפקח מטעם המזמין יהיה רשאי להיכנס רק למתקני הקבלן הקשורים במתן השירותים. | ש. | נספח יב', סעיף 8.2 | 202 |
| מקובל. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי חובת הקבלן למסור מידע למזמין על פי סעיף זה, או על פי כל סעיף אחר במסמכי המכרז, הנה בכפוף ובהתאם להוראות סעיפי הדיווחים העתיים שאליהם הקבלן מחויב על פי מסמכי המכרז, ואינה באה להרחיב עליהם. | ש. | נספח יב', סעיף 8.3 | 203 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| מטבע הדברים הקבלן מתמחר את הצעתו על פי הוראות מסמכי המכרז והדרישות שנקבעו בו, הקבלן אמנם אינו יכול להטיל על המזמין תשלומים נוספים שלא נקבעו בהצעתו ללא שהסכים לכך המזמין, אולם מצד שני, אנא הבהירו שהמזמין לא יהיה רשאי לדרוש מהקבלן לבצע התאמות או שינויים בשירותים, שלא נכללו בהצעת הקבלן מבלי שניתנה לכך הסכמת הקבלן. | ש. | נספח יב', סעיף 8.4 | 204 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| כאמור לעיל, מסמכי המכרז קובעים חובת דיווח מפורטת על הקבלן, לכן, אנא הבהירו כי אין בסעיף זה משום להרחיב על חובת הקבלן להגיש דוחות כפי שמפורט בהצעת הקבלן ובמסמכי המכרז הנוגעים לעניין זה. | ש. | נספח יב', סעיף 8.5 | 205 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי התמורה המפורחתת תשלום במקרה של קביעת יחסי עובד ומעביד בין המזמין לעובדי הקבלן על ידי בית דין המוסמך לכך. | ש. | נספח יב', סעיף 9.3 | 206 |
| מקובל. | ת. | | |
| נבקש להחליף בסיפא לסעיף את המילים "העובדים בענף בו הם מועסקים" במילים "על המציע ככל שחלים". | ש. | נספח יב', סעיף 9.7 | 207 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש כי שיפוי המזמין על-ידי הקבלן יינתן בגין נזק כלכלי ישיר שנגרם למזמין בלבד; כן נבקש כי השיפוי יינתן על בסיס פס"ד חלוט בלבד; כן נבקש כי תינתן לקבלן זכות התגוננות בהליך המשפטי, תוך שלילת האפשרות למזמין להתפשר על גב הקבלן; כן נבקש לתחום את גובה השיפוי לסך הפרויקט ולמימד זמן שלא יעלה על שנים-עשר חודשים מתום תקופת ההסכם. | ש. | נספח יב', סעיפים 10.1, 10.2 | 208 |
| בנוסף, נבקש להגדיר תקרת שיפוי בסך 150,000 ₪ לתקופה ומקרה. | ש. | | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש להסיר סעיף זה משמוסדר ממילא במסגרת השיפוי הכללי הקבוע בסעיפים 10.2-10.1. כמו כן, אין זה הוגן לדרוש שיפוי בגין רכיבים שלקבלן אין כל נגיעה בהם. הרי ככל שירצה עובד לתבוע יחסי עובד-מעביד, קביעת בתי הדין הינה קביעה אובייקטיבית וככל שהיא נכונה, לקבלן לא תהא כל אפשרות להתגונן ממנה. | ש. | נספח יב', סעיף 10.3 | 209 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש כי בכל מקרה, ועל אף האמור בכל מקום אחר בהסכם ו/או במסמכי המכרז, זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו. כמו כן נבקש להגביל את זכות הקיזוז לתשלומים עפ"י חוזה זה בלבד. הסנקציה של קיזוז צריכה להיות קשורה קשר ישיר לאי קיום מחויבות ספציפית וישירה. כמו כן נבקש הודעה מראש ובכתב של 7 ימים טרם ביצוע הקיזוז. | ש. | נספח יב', סעיף 11 | 210 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי הזכות לבצע קיזוז מהתמורה המגיעה לקבלן בשל ביצוע השירותים, בהתאם לסעיף זה או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז, תתבצע רק בגין סכומים קצובים ושאינם שנויים במחלוקת. | ש. | נספח יב', סעיף 11 | 211 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |

| | | | |
|-----|-----------------------------|----|---|
| 212 | נספח יב', סעיף 11 | ש. | אנא הבהירו כי הזכות לבצע קיזוז מהתמורה המגיעה לקבלן בשל ביצוע השירותים, בהתאם לסעיף זה או בהתאם לסעיפים לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז, תתבצע רק בגין סכומים שהקבלן חייב לכאורה למזמין במסגרת מתן השירותים נשוא המכרז. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 213 | נספח יב', סעיף 11 | ש. | אנא הבהירו כי הזכות לקזז סכומים מהתמורה המגיעה לקבלן בשל ביצוע השירותים בהתאם לסעיף 11 להסכם או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז, תתבצע רק לאחר שניתנה על כך הודעה לקבלן וניתנו לקבלן 30 ימים לפחות לתקן את הנזקים שנגרמו למזמין בפועל נשוא הודעת הקיזוז כאמור. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. ההודעה על הפרת הוראות ההסכם תשלח לספק עם קרות ההפרה. |
| 214 | נספח יב', סעיף 11 | ש. | אנא הבהירו שהקבלן יהיה רשאי לבטל את ההסכם, במקרה שבו המזמין ביצע קיזוז מהתמורה המשולמת לקבלן על פי הוראות סעיף 11 להסכם או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 215 | נספח יב', סעיף 12 | ש. | אנא הבהירו כי התרופות המוקנות למזמין על פי סעיף זה כפופות להגבלת האחראיות כאמור בסעיף 10 להסכם זה. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 216 | נספח יב', סעיף 12 | ש. | אנא הבהירו כי הזכות להפחית את התמורה המגיעה לקבלן מהמזמין תהיה כפופה להבהרות בנוגע לקיזוז ועכבון המופיעות בנוגע לסעיף 11 לעיל, כאילו תרופה זו הנה ביצוע קיזוז על פי ההסכם. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 217 | נספח יב', סעיף 12 | ש. | אנא הבהירו כי הקבלן יהיה רשאי לבטל את ההסכם במקרה בו המזמין הפר אותן הפרה יסודית, שלא תוקנה בתוך 30 ימים מהמועד שבו ניתנה עליה הודעה למזמין. כן הבהירו כי אי ביצוע תשלום התמורה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז לקבלן תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם על ידי המזמין. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 218 | נספח יב', סעיף 12 | ש. | אנא הבהירו כי אין בסעיף זה או בכל הוראה אחרת במסמכי המכרז בכדי להגביל את הצדדים מלפעול ולקבל כל תרופה שהם רשאים לקבלה על פי הוראות הדין ו/או ההסכם בכפוף להוראות הגבלת האחראיות שבהסכם. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 219 | נספח יב', סעיף 12 | ש. | אנא הבהירו בקשר עם סעיף זה או בקשר עם כל הוראה אחרת במסמכי המכרז כי לא ניתן יהיה לתבוע כפל סעדים. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 220 | נספח יב', סעיף 12.3.3 | ש. | סכומי הפיצויים המוסכמים גבוהים מדי, נא הפחיתו את הסכומים כך שיהיו באחוזים מהשירות שלא בוצע והגבילו את גובה הפיצויים למקסימום 10% מגובה התמורה החודשית לקבלן כמו כן נא הוסיפו לגבי כל הסעיף, כי הפיצויים המוסכמים לא ישולמו במקרה שההפרה נגרמה כתוצאה מנסיבות שאינן בשליטת הקבלן לרבות מעשי המזמין או מי מטעמו שקשור אליו, כוח עליון, תקלות באספקת החשמל, הטלפוניה או האינטרנט שאינן בשליטתו |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 221 | נספח יב', סעיף 12.3.3 | ש. | נבקש למחוק הסעיף. לחילופין – ראה הערתנו לסעיפים 1.9 למכרז וסעיפים 20.6-7 לנספח יא' בעניין נושא הפיצויים המוסכמים במכרז. |
| | | ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. |
| 222 | נספח יב', סעיף | ש. | ישנו מנגנון פרס/קנס. אין לגבות פעמיים, במידה שנגבה קנס, אין להוסיף עליו פיצויים מוסכמים בנוסף. נא תקנו בהתאם |

| | | | |
|----|---|--------|---------------------------|
| | | 12.3.4 | |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | נבקש להחליף בשורה השנייה את המילה "תגרום", במילים "עלולה לגרום". | 223 | נספח יב', סעיף 12.6 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים "ככל שחלים עליו על פי דין". | 224 | נספח יב', סעיף 16.1 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | אנא הבהירו כי המזמין יהיה מחויב לקיים אף הוא את כל הוראות הדין החלות עליו בקשר עם מתן השירותים או המכרז וכי הוא יהיה אחראי כלפי הקבלן במקרה של אי קיום הוראות הדין שחלות עליו לפי העניין. | 225 | נספח יב', סעיף 16.2 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | נבקש להחליף בשורה הראשונה את המילים "הבלעדית והמוחלטת", במילים על פי דין". יובהר כי אחריות הצדדים תהיה על פי דין | 226 | נספח יב', סעיף 16.3 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | אנא הבהירו כי חילוט ערבות הביצוע כאמור בסעיף 19 להסכם או כאמור בכל הוראה אחרת של מסמכי המכרז תתבצע רק במקרה שבו ניתנה הודעה מפורטת מטעם המזמין על הכוונה לחלט את הערבות תוך פירוט הנזקים שנגרמו למזמין בפועל שבגינם המזמין מתכוון לחלט את הערבות וכי יינתן לקבלן 30 ימים לפחות לתקן נזקים אלו (ככל שנגרמו) טרם שהערבות תחולט על ידי המזמין בפועל. | 227 | נספח יב', סעיף 19 |
| ת. | בדומה לאמור לגבי הודעה על הפעלת התרופות השמורות למזמין מכוח ההסכם, המזמין יודיע לספק בכתב על כוונתו לחלט את הערבות. | | |
| ש. | אנא הבהירו כי סכום הערבות שיחולט בפועל יהיה שווה לסכום הנזקים הקצובים שנגרמו למזמין בפועל עקב הפרת ההסכם. | 228 | נספח יב', סעיף 19 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | אנא הבהירו כי הקבלן יהיה רשאי לבטל את ההסכם ולהפסיק את השירותים במקרה שבו הערבות חולטה על ידי המזמין מכל סיבה שהיא. | 229 | נספח יב', סעיף 19 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | נבקש לשנות ל-15 ימים ממועד קבלת ההודעה לקבלן על בחירתו. | 230 | נספח יב', סעיף 19.1 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | נבקש לקבוע, כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית וזאת לאחר הודעה מראש ובכתב של 30 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות. | 231 | נספח יב', סעיף 19.6 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | הסעיף יוכפף למגבלת האחריות המבוקשת לסעיף 13 בהסכם. | 232 | נספח יב', סעיף 19.6 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | אנא הבהירו ששום וויתור, הנחה, הימנעות מפעולה או ארכה מצד הקבלן לא יחשבו כוויתור של הקבלן לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה על ידו, אלא אם כן נעשה ויתור זה במפורש ובכתב | 233 | נספח יב', סעיף 20 |
| ת. | אין שינוי במסמכי המכרז. | | |
| ש. | אנא הבהירו מהו לוח הזמנים לתשלום התמורה באופן שוטף על ידי המזמין עבור ביצוע השירותים. | 234 | נספח יב', סעיף 21 |
| ת. | בהתאם להוראות החשב הכללי בנושא. | | |
| ש. | תחום הפעילות של המכרז מוגדר ועל בסיסו הקבלן מגיש הצעתו, לכן חשוב שיובהר | 235 | נספח יב', |

| | | | |
|---|------------------------|----|-----|
| ש.הביטויים "בהתאם לדרישת המזמין ולצרכי המזמין" כפופים להיקף וסוג השירותים אליהן התחייב הקבלן במסגרת הצעתו ובמסמכי המכרז. | סעיף 21.1 | | |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי הסעיף לא יחול וכי תשלום התמורה יעשה עבור כל שעת עבודה בפועל, וזאת כמובן מבלי לגרוע ממחויבות הקבלן להחזיר את עובדיו על התחייבות לסודיות ולהעדר ניגוד עניינים. | נספח יב', סעיף 21.4 | ש. | 236 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אנא הבהירו מהן הוראות החשבת הכללית הרלוונטיים לעניין תשלום התמורה לקבלן עבור מתן השירותים. | נספח יב', סעיף 21.8 | ש. | 237 |
| הכוונה להוראות הנוגעות למועדי התשלום. | ת. | | |
| לאור שינויים ועלויות הצפויות בשכר המינימום במשק אנו מבקשים להצמיד את המחירים לשינויים בשכר המינימום | נספח יב', סעיף 22 | ש. | 238 |
| ראה תיקון הערת המזמין מספר 39. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי הקבלן יהיה רשאי לבטל את ההסכם במקרה בו המזמין הפר אותו הפרה יסודית, שלא תוקנה בתוך 30 ימים מהמועד שבו ניתנה עליה הודעה למזמין. כן הבהירו כי אי ביצוע תשלום התמורה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז לקבלן תיחשב כהפרה יסודית של ההסכם על ידי המזמין. | נספח יב', סעיף 24 | ש. | 239 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| מטבע הדברים ביטול הסכם מסיים את החיובים שמוטלים על הצדדים מכוחו לפיכך, אנא הבהירו כי הקבלן לא יהיה מחויב עוד בביצוע השירותים במקרה שההתקשרות הופסקה על ידי המזמין. | נספח יב', סעיף 24 | ש. | 240 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| אנא הבהירו כי באמור בסעיף זה מלגרוע מזכות הקבלן לכל סעד אחר על פי ההסכם או על פי כל דין בגין הפרה. | נספח יב', סעיף 24 | ש. | 241 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש למחוק הסעיף. אין זה סביר כי המזמין גם יבטל את ההסכם וגם ידרוש לאכוף אותו. | נספח יב', סעיף 24.3 | ש. | 242 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |
| נבקש להבהיר כי זכותו של המזמין לביצוע עצמי או באמצעות צד ג', תקום לו רק לאחר ביטול ההסכם עם הספק על פי הוראותיו ובכפוף לכל דין. | נספח יב', סעיף 24.4 | ש. | 243 |
| אין שינוי במסמכי המכרז. | ת. | | |

הערות המזמין:

1. הבהרה ותיקון לסעיף 1.9 ולסעיפים 20.6, 20.7 לנספח יא'

מסמכי המכרז תוקנו כך שיובהר כי המזמין ישלח הודעה בכתב על ההפרה האמורה ולזוכה תהיה אפשרות לטעון בפני המזמין.

נוכח חשיבות נושא אבטחת המידע במכרז זה, כפי שנכתב בנספח יא' להסכם ההתקשרות, נקבעו הוראות שונות הנוגעות לתרופות עבור הפרות ההסכם. על הפרות הוראות פרק אבטחת מידע יחולו הוראות סעיף 20 לנספח יא'. על הפרות הוראות הסכם ההתקשרות יחולו הוראות סעיף התרופות בהסכם עצמו (סעיף 12).

2. תיקון לסעיפים 2, 3.2.1, נספח ז', נספח ח', סעיף 2 לנספח יב'

איש הקשר תוקן ל"גב' יונית מנשה, מחלקת פניות ציבור באגף שוק ההון".

3. תיקון לסעיף 3.4.4 (ב)

הסעיף תוקן כך שבמקום הסיפא "יפורטו על גבי נספח ב' - "פירוט בדבר ניסיון המציע" ויצורפו כנספח ב' יבוא: "יפורטו בהתאם לטבלה שבסעיף 13.1.4".

4. תיקון לסעיף 3.4.5(א)

במקום תוכן הסעיף, רשום "נמחק".

5. תיקון לסעיף 3.4.5(ח)

ההצהרה הכתובה בסעיף תחתם על ידי המנהל הכללי של המציע ומאומת על ידי עורך דין.

6. תיקון לסעיף 3.5.6

בסוף המשפט התוסף: "המזמין יודיע בכתב למציע על כוונתו לחלט את הערבות".

7. תיקון לסעיף 3.6

סעיף 3.6 תוקן כך שיהיה רשום "נספח יב' חוזה התקשרות" במקום "נספח יא".

8. תיקון לסעיף 3.7.2

הסעיף תוקן כך שההתייחסות בו תהיה לבעלי שליטה עיקרים של המציע.

9. תיקון לסעיף 3.10.13

המשפט: "בכל מקרה בו קיימת אי בהירות או מקום לפרשנות בנוגע למסמכי המכרז, פרשנות המזמין היא הפרשנות המכרעת." נמחק.

10. סעיף 3.12.3 נמחק.

11. תיקון לסעיף 3.14.1

הסעיף תוקן כך שיהיה רשום "במעטפה מספר 1".

12. תיקון לסעיף 3.14.2(ב)(6)

הסעיף תוקן כך:

6. מידע על החברה המציעה ומצגת ספקים - **25 נקודות**:

התרשמות ממצגת המציע ומסיוור המזמין במשרדיו בהתאם לשיקול דעתו של המזמין. המצגת תכלול את ההיבטים הבאים:

א. הצגת החברה.

ב. הצגת אנשי מפתח ופרוט ניסיונם המקצועי.

ג. פתרון הספק למכרז זה.

ד. סיור באתר המוצע לטובת הפעילות - מיקום האתר ותאור המבנה. בהתאם לשיקול דעתו של המזמין.

ה. סיור באתרים נוספים של המציע - במידה ומפעיל יותר מאתר אחד, המזמין שומר את הזכות לבצע סיור בכלל האתרים.

ו. הצגת שלבי ההקמה השונים עד להפעלת המוקד, כולל צוות ההקמה לשלבים השונים ומנהל פרויקט.

13. תיקון לסעיף 7.11.7

הסעיף תוקן כך שייכתב בו כי הצהרה על האמור תינתן על ידי מורשה חתימה של מציע שהיא מאומתת על ידי עורך דין.

14. **תיקון לסעיף 8.6.3(ב)**
הסעיף תוקן כך שייכתב בו כי השלמה תבוצע תוך 20 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה של המזמין.
15. **תיקון לסעיף 8.6.3(ב)**
הסעיף תוקן כך שנוסף המשפט: "במקרה של מעבר משיחת Voice-ל Chat הפעולה תופיע כשתי שיחות נפרדות עם ציון המעבר במערכת לניהול פניות."
16. **תיקון לסעיף 8.13.3**
הסעיף תוקן כך שבסופו יתווסף המשפט: "בהתאם לצורך ולאחר הבנת המשמעויות ניתן יהיה להפחית את רמת הזמינות בכפוף לאישור המזמין."
17. **תיקון לסעיף 10.4**
סעיף 10.4 תוקן כך שבמקום 3 חודשים ייכתב חודשיים.
18. **תיקון לסעיף 11.6**
המילה "הפרעה" תוקנה למילה "הפרה".
19. **תיקון לסעיף 13.1.2**
הסעיף תוקן כך שיקבעו בו התנאים המפורטים בסעיף 3.4.4(ב).
20. **סעיף 14.1.6 נמחק.**
21. **תיקון לסעיף 14.3.1(ו)**
הסעיף תוקן כך שמנגנון בונוס/פיצוי יופעל החל מהיום הראשון של סיום שלב ההתייצבות.
22. **תיקון לסעיף 14.4.1**
הסעיף תוקן כך שלטבלה יתווסף רכיב מספר 4 – 'צ'אט'. הניקוד של רכיב זה יהיה 4%.
23. **סעיף 1.4.1 לנספח יא' נמחק.**
24. **תיקון לסעיף 5.14 לנספח יא'**
הסעיף תוקן כך: "הוראות והנחיות בנושא שמירה על סודיות ואבטחת מידע יכול וימסרו על ידי תחום סייבר של עורך המכרז בכתב, כדי לעמוד בהוראות החוק הרלוונטיים, ויחייבו את הספק ללא יכולת ערעור וללא קבלת תמורה נוספת."
25. **תיקון לסעיף 5.16 לנספח יא'**
הסעיף תוקן כך: "מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה יוגבלו בזמן, עד תום 7 שנים ממועד סיום ההעסקה של הספק או ממועד ביטול חוזה זה."
26. **תיקון לסעיף 10.9 לנספח יא'**
הסעיף תוקן כך: "התחייבויות הספק על פי סעיף זה יוגבלו בזמן, עד תום 7 שנים ממועד סיום ההעסקה של הספק או ממועד ביטול חוזה זה, הן תנאי מחייב בתנאי מכרז זה והן מחייבות את הספק ומי מטעמו המעורב בפרויקט."
27. **תיקון לסעיף 11.2(ד) לנספח יא'**
הסעיף תוקן כך שלאחר המשפט "מצעי זיכרון תקולים", יוסף המשפט "שעליהם מידע של משרד האוצר".
28. **תיקון לסעיף 11.9 לנספח יא'**
הסעיף תוקן כך שיימחקו הסעיפים ד', ה', ו', ז', ח'

29. תיקון לסעיף 11.9(א) לנספח יא'

הסעיף תוקן כך שיהיה רשום: "הספק יידרש להקים מתחם עבודה ייעודי".

30. סעיף 15.2 לנספח יא' נמחק.**31. סעיף 15.4 לנספח יא' נמחק.****32. תיקון לסעיף 20.1 לנספח יא'**

הסעיף תוקן כך שיימחקו המילים "מעריך סייבר חירום וביטחון" ובמקומם יבוא: "המזמין בהתראה מראש ובכתב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ולאחר שניתנה לספק התראה בכתב של 14 יום לתיקון ההפרה והזדמנות להציג את טענותיו בפני המזמין".

33. תיקון לסעיף 21.5 לנספח יא'

הסעיף תוקן כך שבסופו יתווספו המילים: "לתקופה של 7 שנים ממועד סיום ההעסקה, למעט מידע אישי".

34. תיקון לסעיף 3.4 לנספח יב'.

במקום תוכן הסעיף רשום "נמחק".

35. תיקון לסעיף 7.1 לנספח יב'.

הסעיף תוקן כך שיתווסף המשפט: "שיש בהם משום ניגוד עניינים כאמור", לאחר המשפט: "בתחום מתן השירותים לפי הסכם זה"

36. סעיף 9.2 לנספח יב' נמחק.**37. תיקון לסעיף 16.1 לנספח יב'.**

המילה הראשונה תוקנה ל- "הקבלן".

38. סעיף 21.7 לנספח יב' נמחק.**39. תיקון לסעיף 22 לנספח יב'.**

נוסח הסעיף יהיה כך:

"30% מהתמורה תוצמד למדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד") בהתאם להוראות החשכ"ל בעניין זה ו-70% מהתמורה תוצמד לשכר המינימום. הציון יינתן באופן השוואתי להצעות המתחרות."

40. תוספת לסעיף 5 לנספח יא'

התווסף לסעיף 5, סעיף 5.31 ובו כתוב:

"חובת הסודיות כאמור בסעיף זה לא תחול לגבי:

(א) מידע המצוי בנחלת הכלל.

(ב) מידע שהיה בידי הקבלן טרם ההתקשרות עם המזמין.

(ג) מידע שנודע לקבלן מצד ג', אינו קשור בפעילות הקבלן לפי הוראות מכרז זה ואינו מפר את חובת הסודיות.

(ד) מידע שפותח על ידי הקבלן ללא קשר לשירותים שנתן למזמין לפי הסכם זה וללא קשר למידע שהועבר לו על ידי המזמין במהלך תקופת ההתקשרות או בקשר אליה."