

מכרז 02/17- מכרז פומבי להפעלת מערך שירות וגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה

מענה לשאלות ההבהרה

בהמשך לפרסום המכרז שבנדון להלן מענה לשאלות הבהרה:

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
1.	כללי	כללי	נוכח מורכבות המכרז נבקש דחייה במועד הגשת המענה כשבועיים מיום החזרת התשובות לשאלות הבהרה.	לא מאושר.
2.	כללי	כללי	מבקשים לקבל את המסמכים ב WORD - לנוחות הגשה, ובעיקר טבלאות.	לא מאושר.
3.	1 מנהלה	1.3	נבקש הבהרה האם יש להגיש 3 העתקים מודפסים ועוד אחד במדיה מגנטית או 2 העתקים ועוד אחד במדיה מגנטית.	3 העתקים + עותק נוסף במדיה מגנטית.
4.	1 מנהלה	1.3	נבקש הבהרה מהם פרקי האיכות הנכללים תחת "מענה לפרקי איכות" להם יש לתת מענה.	כל המסמכים והנספחים הנדרשים כמענה למפרט.
5.	1 מנהלה	1.3	נבקש לקבל טבלה עם רשימה מפורטת מה בדיוק צריך להיכלל בכל מעטפה (צ'ק ליסט).	בהתאם לסעיף 1.3 למסמכי המכרז: ☐ מעטפה פנימית ראשונה- תכיל מענה לתנאי סף ואישורים נדרשים ☐ מעטפה פנימית שנייה- תכיל מענה לדרישות המכרז בצירוף העתק אחד אשר יוגש על גבי מדיה מגנטית (ללא פרק העלות) בצירוף כל המסמכים והנספחים הנדרשים כמענה למפרט (מענה לפרק 5, מענה מפורט לכל הסעיפים בהתאמה למספרי הסעיף במכרז), והכל בתוך מעטפה שע"ג ירשם "מענה לפרקי איכות- מכרז 2/17, להפעלת מערך שירות וגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה". ☐ מעטפה פנימית שלישית – תכיל מענה לפרק עלות. על גבי המעטפה יש לרשום "מענה לפרק עלות- מכרז 2/17, להפעלת מערך שירות וגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה".
6.	1 מנהלה	1.3	האם ההגשה היא רק על גבי מדיה מגנטית? או עותק מקור מודפס ובנוסף אליו מדיה מגנטית? האם תמחור נדרש להגיש גם כן במדיה מגנטית?	יש להגיש 3 העתקים + עותק במדיה מגנטית מענה לפרק 5 במכרז ללא פרק התמחור.

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
7.	1 מנהלה	1.3	האם נדרשת הגשת מדיה מגנטית רק לגבי המענה למעטפה מס' 2 – "מענה לפרקי איכות"?	כן.
8.	2 אפיון	2.5	כדי לדעת אם ניתן לעמוד ביעדי זמינות ורמות שירות, נבקש לקבל את מדד customer patience (זמן המתנה ממוצע חלקי אחוז נטישה).	רצ"ב טבלה מטה.
9.	2 אפיון	2.5	בטבלה: מבקשים להפריד בין מדדי היעילות בשיחות יוצאות ונכנסות, ולקבוע מדד יעילות שונה לכל אחת מהפעילויות.	הסעיף נשאר ללא שינוי.
10.	2 אפיון	2.5	האם אחוז תעסוקה כולל זמן ייעוץ, ובשיחות יוצאות האם כולל ניסיונות חיוג?	- אחוז התעסוקה כולל- זמן התייעצות במידה והינה חלק משיחה נכנסת/יוצאת - הרשות מעוניינת ששיחות יוצאות תבוצענה עם חייגן אוטומטי. במידה ותתקיים באופן חריג פעילות יזומה ידנית- זמן החיוג יחשב כחלק מאחוז התעסוקה.
11.	2 אפיון	2.5	אחוז תעסוקה – נבקש להבהיר האם כולל זמן ייעוץ, האם כולל ניסיונות חיוג?	ראה מענה לסעיף 10 במסמך זה.
12.	2 אפיון	2.5.4	בסעיפים 2 ו-3 בטבלה כאשר כתוב "מסיום הניתוב" האם הכוונה מרגע הכניסה להמתנה לנציג?	כן
13.	2 אפיון	2.5.4	בסעיף 4 בטבלה - מה משך השיחה הטלפונית הממוצע בפועל? האם כולל זמן תיעוד?	זמן השיחה מוצג בסעיף 2.6.4.8 תיעוד מבוצע במהלך השיחה. כמפורט במכרז זמן תיעוד נכלל בזמני התעסוקה (במידה וכחלק מהטמעת מערכת ניהול פניות יידרש זמן תיעוד נוסף)
14.	2 אפיון	2.5.4	נבקש לקבל את המצב הקיים לגבי סעיפים 8,10, 11, 12, 13, 14 על מנת להבין אם היעד שהוגדר ריאלי	הנתונים הקיימים אינם רלוונטיים לאור השינוי הצפוי בתהליכי עבודה, משך שיחה והיקפי פניות. כל היעדים ריאליים ומתבססים על נתוני הביצוע בשנים האחרונות.
15.	2 אפיון	2.5.4	מדד מס' 3- זמן המתנה מקסימאלי- מבקשים לשנות לממוצע זנב השיחה	כל היעדים נשארים בשלב זה בעינם. לרשות היכולת לשנות את המדדים והיעדים לאורך תקופת ההתקשרות.
16.	2 אפיון	2.5.4	סעיף 18 בטבלה - יעד של 100% בציון 75 ומעלה הוא לא סביר. בעיקר כאשר יש נציגים חדשים לא יכול להיות מצב שלעולם לא יהיה ציון נמוך מ-75. אנחנו מבקשים לשנות	הסעיף נשאר ללא שינוי. נציג שירות שיקבל ציון מתחת ל-75 במבחן לא יוכל לענות לשיחות.
17.	2 אפיון	2.5.4	"שיחות טלפוניות ננטשות"-האם אין כמות שניות מינימלית שלא נספרת לנטישה? לדוגמא: לקוח שנשט בתוך שניות בודדות מיוזמתו. מאושר לספור את הנטישה למעט שיחות שננטשו בתוך 30 שניות.	שיטת המדידה נשארת ללא שינוי

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
18.	2 אפיון	2.5.6.2	במקרה בו יבוצע שינוי ביעדים הקשורים לזמינות או יעילות המוקד, נדרשת התאמה גם של גובה התעריף שכן שינוי יעדים אלה גורר שינוי במשאבים הנדרשים	הסעיף נשאר ללא שינוי.
19.	2 אפיון	2.6	תיאור מצב קיים – נבקש לקבל נתונים נכון להיום ושנה אחורה. נבקש לקבל נתונים לגבי המוקד הקיים כולל כמה עמדות קיימות היום? כמה נציגים קיימים?	ראה מענה לסעיפים 8+14+20 במסמך זה
20.	2 אפיון	2.6	נבקש לקבל הערכה של מצבת כ"א קיימת היום במוקד לפעילות נכנסת ופעילות יוצאת.	להלן היקף כח אדם נוכחי, אך יחד עם זאת יש להדגיש כי היקף נוכחי לא רלוונטי, לאור שינויים בתהליכי עבודה והוספת פעילות של גבייה יזומה. סך נציגים שירות- 80 נציגים
21.	2 אפיון	2.6.2	שעות פעילות - כיצד הרשות מעריכה ששינוי שעות הפעילות ישפיע על מופע השיחות? במידה והשעות ישתנו לשעות לילה (החל מ- 22:00) או סופ"ש, נבקש לתקף את התמורה בהתאם לתעריף לילה/ סופ"ש.	הרשות לא תפעיל את המוקד לאחר 22:00 או סופ"ש
22.	2 אפיון	2.6.2.2	פעילות שיחות יוצאות- האם ניתן יהיה לבצע שיחות יוצאות לפני השעה 11:00?	תהיה גמישות בהתאם לאחוזי הצלחה
23.	2 אפיון	2.6.2.3	אנו מבקשים להוסיף התייחסות לכך שאם שעות הפעילות יוארכו מעבר לשעה 22:00 יבוצע עדכון לתעריף בהתאמה	ראה מענה לסעיף 21 במסמך זה.
24.	2 אפיון	2.6.4	נבקש פילוחי שיחות לפי שעה/יום/חודש	מוצג בתתי סעיף תחת סעיף 2.6.4 למכרז
25.	2 אפיון	2.6.4.1	נבקש לדעת כמה מתוך השיחות הינן מעבר לשעות הפעילות? האם הנתונים כוללים גם את השיחות שהסתיימו ב-IVR?	לא רלוונטי לשלב המענה
26.	2 אפיון	2.6.4.4	אפריל 2016- נבקש הבהרה לנתון כמות שיחות צ'אט	טעות סופר. המספר התקין 1707 שיחות
27.	2 אפיון	2.6.4.8	האם הנתונים המוצגים בטבלה כוללים את משך זמן התייעוד? מהו זמן התייעוד הממוצע?	ראה מענה לסעיף 13 במסמך זה
28.	2 אפיון	2.6.4.10	פעילות מעטפת שירות – נבקש לקבל הערכה של מצבת כ"א ומשך טיפול ממוצע	יאופיין בשלב ההקמה
29.	2 אפיון	2.7.1.2	מאחר וצפויים שינויים בתהליכי השירות, נבקש כי המדדים יותאמו מחדש בהתאמה.	ראה סעיף 2.5.6.1 למכרז
30.	2 אפיון	2.7.2+2.8.7	נבקש להבהיר כיצד משולמת פעילות "מעטפת שירות".	ראה סעיף 7.2.2.2 למכרז מעטפת שירות=בק אופיס
31.	2 אפיון	2.8.4.6	נבקש לסייג סעיף זה כך שהיעדים וה-SLA יקבעו בהסכמה לפי המשמעויות של השינויים בפועל.	הסעיף נשאר ללא שינוי

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
32.	2	2.8.7.4	נבקש לדעת מה השטח הנדרש למחסן.	הספק יידרש לאחסן מעטפות בהתאם להיקפים שהוצגו. ניתן להשתמש במחסן משותף לפעילויות אחרות
33.	2 אפיון	2.8.7.4	נבקש הבהרה לפעילות זו, מהן הכמויות הצפויות להדפסות? מה העלות שיש לקחת בחשבון ברמה החודשית? נבקש להבהיר בכמה תקני נציגי בק אופיס מדובר וכיצד פעילות זו משולמת?	ראה סעיף 2.6.4.10 למכרז + סעיף 30 במסמך זה
34.	2 אפיון	2.9.3	האם ניתן להתחייב על נציג בכיר/ תומך לאורך כל שעות פעילות המוקד ללא התייחסות למספר הנציגים במוקד?	תקן נציג בכיר הינו ביחס לנציגים פעילים במשמרת. ועל כן יש לאייש בהתאמה להיקף הנציגים לאורך שעות הפעילות
35.	2 אפיון	2.9.6	בדרישות המינימום לבעלי תפקידים (כמנהלי צוותים ומנהלי משמרות) מצוינת דרישה לתעודת בגרות. נבקש להכיר לצורך העמידה בתנאים, בתעודת 'סולד', המשמשת כמקבילה של תעודת בגרות.	מאושר
36.	2 אפיון	2.9.6.1	הדרישה ל-100% משרה של מנהל פרויקט ההקמה הינה בעייתית שכן מדובר בבעל משרה קיים אצל הספק וכן זה בנוסף ל-100% משרה של מנהל המוקד.	הכוונה שבעל התפקיד מועסק אצל המציע ב-100% משרה.
37.	2 אפיון	2.9.6.2	מבקשים לשנות את תנאי הסף של מנהלת המוקד למינימום שנתיים או שנתיים וחצי ביום הפעלת המוקד, במהלך 5 שנים האחרונות.	לא מאושר
38.	2 אפיון	2.9.10.4	השלמה לתחום מסלול מקוצר / מזונות : נבקש לכלול בנפרד ימי חניכה עבור פעילות זו , ולשקף זאת בסך שעות החיוב להדרכה בסעיף 7.2.2.18	מאושר. השלמה להדרכת המסלולים תתווסף למניין ימי ההכשרה הראשוניים, (משמע תוספת של 8 שעות)
39.	2 אפיון	2.9.10.5	האם כמות ימי החניכה הנה חלק מכמות ימי הקורס?	כן
40.	2 אפיון	2.9.10.7	במקרה בו הספק עצמו מתמחה בבניה והעברת סדנאות למיומנויות שירות ומכירה, האם ניתן להציג את הספק כגורם אשר יעביר את הסדנאות הנדרשות?	לא מאושר
41.	2 אפיון	2.9.10.7-8	קורס הכשרה ע"י חברה חיצונית: בהנחה שהספק מחזיק במחלקת הדרכה אשר מיומנת לנושא ההכשרה הנדרש ובעל ניסיון מוכח בהכשרות מסוג זה- האם ניתן לבצע באמצעות מחלקה זו את ההכשרה- תוך אישור התכנים והמדריכים עם הלקוח?	ראה תשובה לשאלה 40 במסמך זה

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
42.	2 אפיון	2.9.13.3.2	האם ישנה דרישה לתת תוספות וותק לפי תקופות? נבקש להבהיר את כוונת הסעיף	הרשות מעוניינת בשימור נציגים מקצועיים. בסעיף זה מתוארים הפרמטרים אשר ישפיעו על מודל התגמול. על המציע לפרט במענה לסעיף 5.1.5 למכרז כיצד מתעדד לתגמול את נציגי המוקד המיועד
43.	2 אפיון	2.10.2.4.	הדרישה לחדר הדרכה ייעודי לפעילות משמעותה עלויות לא מבטלות. נבקש לבחון אפשרות לשנות לחדר הדרכה אשר יוכל לשמש גם פרויקטים אחרים של הספק בזמנים בהם לא מתקיימת הדרכה של רשות האכיפה והגבייה.	חדר ההדרכה יוכל להיות משותף, כל עוד עומד בדרישות אבטחת המידע שהוגדרה במכרז ויהיה זמין לשרות המוקד ע"פ צורך(תדריכים/ הדרכות/ ישיבות צוות)
44.	2 אפיון	2.10.11	"משולש גאוגרפי"-החברה שבבעלותנו, מפעילה שני מוקדים ברחבי הארץ. בערד ובמרכז. לאור העובדה שבערד, ההון האנושי של הנציגים הינו באיכות יוצאת דופן, אנו מציעים לאשר את ערד בטווח הגבול הדרומי. יצוין שההבדל בין באר שבע לערד הינו 7 ק"מ בלבד.	המשולש נשאר כפי שהוגדר ללא שינוי
45.	2 אפיון	2.11.1.5	הסעיף הינו כללי מאוד ודורש מהספק לבצע כל שדרוג ללא יכולת לצפות את היקפי העלויות. אצל יצרנים מסוימים, עלות שדרוג של מערכות CTI יכול להגיע לעלות רכישה. בנוסף, לשדרוג מערכות יש משמעות רבות וכאלה שאף עלולות לשנות את אופי העבודה. נבקש לשנות את המילה שדרוגים לעדכונים.	הכוונה באמור שדרוגים הינה לקיום גרסאות תוכנה וחומרה הנתמכות ע"י היצרן ומספקות מענה מלא לדרישות המפורטות במכרז לאורך כל תקופת ההתקשרות.
46.	2 אפיון	2.11.2.1	המערכות מותקנות לפחות אצל 3 לקוחות – מבקשים להתאים לתנאי סף.	הסעיף נשאר ללא שינוי, ראה השלמה בסעיף 2.11.2.2 למכרז
47.	2 אפיון	2.11.3.17	רשת חדשה ונפרדת: מבקשים לוודא שבסעיף זה הכוונה בהקמת רשת וירטואלית נפרדת, ואין כוונה לרשת פיזית נפרדת, שמשמעותה רכישת מערכות נפרדות וייעודיות למוקד, קרי, מרכזייה, IVR, מערכת הקלטות וכיוצ"ב.	כוונתנו היתה לרשת פיזית נפרדת עם מערכות ייעודיות עבור רשות האכיפה והגבייה
48.	2 אפיון	2.11.3.7	לספק Active Directory מרכזי לכלל הארגון שמסונכרן לאתרים נוספים של הספק לצורך גיבוי ושרידות. מניסיונו, להקמה של Active Directory ייעודי לפעילות זו יהיו חסרונות רבים. נבקש לבחון את האפשרויות והמשמעותיות בשלבי ההקמה.	ראה מענה לשאלה 47
49.	2 אפיון	2.11.3.8	נבקש לקבל פירוט מה נדרש מהספק במסגרת ההשתתפות בתרגילים.	להיות מתואמים וערוכים עם אנשים טכניים המתאימים לאופי הפעילות כגון אנשי

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
				תקשורת , אנשי אבטחת מידע וכן נציגי שירות לבדיקת תקינות מערכות המוקד וגישה למערכות הרשות .
50.	2 אפיין	2.11.4.1	הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות - נבקש להבהיר למה הכוונה בקבוצה – האם מדובר בקבוצות פונים או קבוצת נציגים.	הכוונה לתור/סקיל
51.	2 אפיין	2.11.4.2	מוודאים כי שיחות ה Call Back אינן נכללות במניין השיחות הננטשות.	אכן
52.	2 אפיין	2.11.4.4	כיצד יבוצע זיהוי לקוח ב-IVR? האם באמצעות WS או באמצעות קבצי דאטה.	הזיהוי יתבצע ע"י WS מול מערכות הרשות
53.	2 אפיין	2.11.4.1.3	מבצעי גביה - נבקש להבין את היקפי השינוי בתקופת מבצעים. בנוסף אם היקף המבצע יצריך הגדלת כח אדם בזמן לא סביר, נבקש שהקנסות לא יחולו על המבצע.	הסעיף נשאר ללא שינוי. הרשות תעדכן את הספק מראש על מבצעים. נושא הקנסות יבחן במועד המבצע.
54.	2 אפיין	2.11.4.16	נבקש הבהרה לגבי הדרישה לפיזור רכיבים על פני N+1 אתרים גאוגרפיים.	הכוונה לפיזור מערכות המוקד ליותר מאתר אחד . כלומר שגם למערכות המוקד יהיה אתר DR למקרה של כשל חמור באתר המוקד העיקרי .
55.	2 אפיין	2.12	נבקש לקבל מערכי הכשרה קיימים.	לא מאושר, הכשרה תועבר לאנשי המפתח.
56.	2 אפיין	2.12.1	תקופת הקמה של 3 חודשים לפרויקט בסדר גודל כזה הינה קצרה ביותר. נבקש להאריך ל-4 חודשים.	בשלב זה לא מאושר. ככל שהרשות תמצא לנכון להאריך את תקופת ההקמה, יוחלט על כך אד הוק, כאמור בסעיף.
57.	2 אפיין	2.13	נבקש לבקש לקבל תיק נהלי עבודה כתובים קיימים.	לא מאושר בשלב זה
58.	2 אפיין	2.14.3.1	חניכת נציגים מובילים\מתקשים- האם משולמות השעות בגין שני הנציגים בו זמנית?	חניכת נציגים מתקשים תבוצע ע"י ראש צוות ולא ע"י נציג. שעת login של הנציג כמובן משולמות במידה ואינן במניין ימי ההכשרה
59.	2 אפיין	2.14.3.1	בהמשך- הדרכות מקצועיות- האם השעות הן כחלק מהשעות הדרכה ראשוניות? (128)	ראה פירוט שעות משולמות בפרק עלות
60.	2 אפיין	2.14.5.11	"לאפשר לספק להיכנס למוקד לצפייה ולימוד הפעילות" - האם תינתן לספק הזוכה, כחלק מתהליך ההקמה, לבוא ללמידה וצפייה במתחם הנוכחי אצל הספק הקיים?	הרשות תאפשר לספק הזוכה להגיע למוקד הנוכחי לבצע הקשבות
61.	3 תנאי סף	3.2.6	היקף מחזור מבוקר לשנת 2016 יפורסם רק במהלך חודש מאי 2017 (ולאחר מועד הגשת המענה למכרז). נבקש לשנות את תנאי הסף	ככל שלא קיימים עדיין דוחות מבוקרים, ניתן להגיש אישור רו"ח להיקף מחזור על פי דוחות סקורים לשנת 2016.

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
			להצגת מחזור מבוקר לשנים 2013-2015 או להבהרה איזה מסמכים יש להציג.	
62.	3 תנאי סף	3.5	האם ישנה הגבלה לגבי כמות הפרויקטים שיפורטו במענה ניסיון המציע? האם ישנו יתרון בהצגת מספר פרויקטים גבוה יותר אשר עונה על תנאי הסף?	במענה לתנאי סף יש להציג את היקף הפרויקטים הנדרש לצורך עמידה בתנאי. הרחבה תתאפשר בסעיף 5.5 למכרז
63.	3 תנאי סף	3.12.2	בסעיף זה מצוין שהערבות היא ללא הצמדה ואילו בנספח טו (נספח ערבות המכרז) מצוין "יוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך ____ (תאריך תחילת הערבות)". נבקש הבהרה בנושא.	הערבות היא ללא הצמדה. מצ"ב טופס ערבות מעודכן.
64.	4	4.1.2	נבקש לקבל פירוט של הניקוד בתוך המענה לפרקים, לדוגמא: "הון אנושי 20%, כיצד מתפלג ה-20% במענה.	לא מאושר.
65.	5 פרמטר האיכות + נספח ח' פירוט ניסיון המציע	שאלה כללית	מלבד מענה על סעיף 5 ותתי סעיפיו והשלמת נספחי המכרז, האם נדרש מענה לסעיפי מכרז נוספים? נבקש להבהיר האם נדרש לענות על כל סעיפי המכרז "קראתי והבנתי מאושר" או לענות על פרק 5 בלבד?	על המציעים לענות על פרק 5 על כל תת סעיפיו לגבי שאר המכרז- על המציע לצרף את נספח י' חתום, המציג את התחייבותו של המציע לממש את כלל הדרישות שפורטו במסמכי המכרז.
66.	5	5.3.6	לא ברור מהסעיף האם פתרון VISUAL IVR נדרש כחלק מהפתרון המוצע או שהמטרה היא להבין אם לספק קיימת היכולת?	אינו נדרש כחלק מהפתרון אלא הבנת יכולות של המציע במימוש שירותים נוספים
67.	6		האם נדרש להגיש את המסמכים המפורטים בפרק זה באופן כלשהו כבר במעמד ההגשה, במידה וכן, נבקש לקבל הנחייה מפורטת מה בדיוק הדרישה ומה נכלל באיזו מעטפה.	ראה שורה ראשונה תחת הכותרת: "עם ההודעה בגין הזכייה ולא יאוחר מחלוף 14 ימים ממועד זכייתו במכרז, ימציא הספק הזוכה את המסמכים והאישורים הבאים:"
68.	6	6.1	נבקש לדעת מהו היקף ההתקשרות של המכרז על מנת לדעת את סכום הערבות הנדרשת לזוכה.	בעת הזכייה יעודכן הספק הזוכה בסכום הערבות אותה יהיה עליו להמציא.
69.	6	6.5	מדוע נדרשת חתימתה של חברת הביטוח על נספח הביטוח בעת הגשת ההצעה? חתימה על נספח הביטוח ע"י חברת הביטוח רלוונטי רק עבור הספק הזוכה.	בעת הגשת ההצעה, נדרש המציע לחתום על כל אחד מעמודי המכרז לרבות נספח הביטוח. חתימה על נספח הביטוח ע"י החברה המבטחת תעשה רק לאחר זכייה.
70.	7 התמורה בגין השירות	7.2.2.9	"בהיקף מקסימלי של 7% ביחס לשעות נציג משולמות". סעיף זה לא ברור די צרכו,	תקן נציג בכיר – נציגים יהיה 1:15. אי לכך ובהתאם לזאת במידה והיקף שעות נציגים

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
			בהנחה ששעות הנציג הבכיר בlogin יהיה תואם או יעלה על 7% מכמות שעות נציג המשולמות-האם התשלום יהיה אכן בהיקף 7% ? באילו מצבים יכול להיות התשלום לשעות נציג בכיר פחות מההיקף המקסימלי?	בכירים יהיה גבוה מ- 7%, לא יבוצע תשלום בגין השעות העודפות (מעבר ל- 7%)
71.	7 התמורה בגין השירות	7.2.2.14.1	לאיזה סוג הדרכות סעיף זה כן מתייחס?	ראה פירוט בסעיף 2.9.11 למכרז
72.	7 התמורה בגין השירות	7.2.2.18	מה הסיבה שיש מגבלה של 128 שעות הדרכה בהוצאה לפועל כאשר זהו משך ההדרכה הבסיסי הנדרש (16 ימים * 8 שעות ביום) ובנוסף לכך יש דרישה להשלמות לתחומים של מסלול מקוצר / מזונות של עוד 8 שעות? מה לגבי משך החניכה המוגדר? מה הסיבה שאין החזר על זמן זה?	א. ראה תשובה לשאלה 38. ב. חניכה נכללת במניין ימי ההדרכה.
73.	7 התמורה בגין השירות	7.2.2.18	מה הסיבה שיש מגבלה של 96 שעות הדרכה במרכז לגביית קנסות כאשר משך ההדרכה הבסיסי הנדרש הוא יותר מכך (104 שעות לפי 13 ימים * 8 שעות ביום) מה לגבי משך החניכה המוגדר? מה הסיבה שאין החזר על זמן זה?	א. ראה תשובה לשאלה 38 ב. חניכה נכללת במניין ימי ההדרכה. ג. משך ההדרכה למג"ק יעלה מ- 96 ל 104 (ישולם ע"פ שעות שבוצעו בפועל)
74.	7 התמורה בגין השירות	7.3	מנגנון בונוס/פיצוי – נבקש להחריג 12 ימים בשנה. גידור מודל בונוס/פיצוי - נבקש להחריג סופי שבוע, חגים, שעות קצה, תקלות טכנולוגיות שבשליטת הלקוח במידה ואלו מערכות שלו. נבקש כי במידה והיקפי הפעילות/משך השיחה או כל מדד מרכזי אחר ישתנה, יש לבחון מחדש את המודל קנס-פרס ונגיע למודל שמוסכם בין הצדדים.	לא מאושר. הסעיף נשאר ללא שינוי.
75.	7 התמורה בגין השירות	7.3.2.2	נבקש להאריך את משך תקופת המדידה לחצי שנה .	לא מאושר
76.	7 התמורה בגין השירות	7.3.2.6	אחוז השיחות שקיבלו שירות עצמי ב IVR: עמידה ביעד זה אינה תלויה רק בספק, אלא, בעיקר בגורמים חיצוניים , על כן מבקשים לא להחיל את המדד במנגנון בונוס /פיצוי. בכל מקרה, מבקשים להתייחס למדד זה ברמה חודשית .	היעד הינו אחד מתוך יעדי הפעילות. הבקשה אינה מאושרת.
77.	7 התמורה בגין השירות	7.3.2.6	מבקשים כי המדדים הנבחרים לצורך חישוב מודל בונוס/ פיצוי לא יהיו כאלו המשקפים את אותה חריגה, כפי שניתן בדוגמה שבסעיף זה. בדוגמה שניתנה (אחוז ננטשות+ אחוז מענה תוך 60 שניות), יש קשר מתמטי ישיר בין שני המדדים (אי עמידה באחד מהם, משמעותה גם אי עמידה	ראה סעיף 7.3.2.7 למכרז

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
			במדד השני), במצב כזה הספק "נענש" פעמיים על אותו מקרה).	
78.	7 התמורה בגין השירות	7.3.2.6	מבקשים כי הביצועים יימדדו לפי ממוצע הסקילים של ההתמחות.	לא מאושר
79.	7 התמורה בגין השירות	7.3.2.7	אנו מבקשים לבחון מחדש את הפרופורציה בין הפרס המקסימלי וגובה הקנס המקסימלי. מה גם שמצב של פרס של עד מקרה אחד בלבד של חריגה מהיעדים הללו הינה כמעט בלתי אפשרית לביצוע. במידה והמטרה היא לאפשר לספק לקבל בונוס על ביצועים טובים, נדרש להגדיר יעדים ראליים להשגה	הסעיף נשאר ללא שינוי
80.	7 התמורה בגין השירות	7.3.3.5	המדרגות לבונוס על מדדים איכותיים ניתנות בעמידה של אחוזים מעבר ליעד. היעדים כשלעצמם הינם גבוהים מאוד כך שאין שום אפשרות לעמוד ב- 10% מעבר לכך.	הסעיף נשאר ללא שינוי
81.	7 התמורה בגין השירות	7.3.3.5	מנגנון בונוס /פיצוי למדדים האיכותיים: האם כל יעד מתוך ה 3 שנבחרו מתוגמל / מפוצה בנפרד ?	ראה פירוט בסעיף 7.3.3.4 למכרז, המדידה והתגמול יבוצעו על מדד בנפרד
82.	7 התמורה בגין השירות	7.3.3.5	מדדים איכותיים - כל רכיב נמדד בנפרד ויכול להגיע לקנס נפרד. נבקש להגביל את סך הקנס על מנת שלא יהיה כפל קנס	לא מאושר
83.	7 התמורה בגין השירות	7.6	עולה כי קיימת סתירה בין סעיפים 7.6.1 ליתר הסעיפים בפרק ההצמדה. סעיף 7.6.1 מדבר על מדד המשלב בין שכר המינימום למדד המחירים לצרכן. סעיפים 7.6.3 עד 7.6.5 מתייחסים לשינויים במדד המחירים לצרכן ללא כל התייחסות לשינויים בשכר המינימום.	אין סתירה. התעריפים במכרז יהיו צמודים 20% למדד ו 80% לשכר המינימום, למעט תעריפים בגין פעולה בשירות עצמי והודעות SMS אשר יהיו צמודים במלואם למדד. בסעיפים 7.6.2-7.6.5 נקבע מנגנון ההצמדה למדד לאותם התעריפים הצמודים למדד.
84.	7 התמורה בגין השירות	7.6.1	נבקש להצמיד 100% למדד פעולות בשירות עצמי והודעות SMS. נבקש להצמיד את התעריפים גם לשינויים חוקתיים (שכר מינימום, פנסיה, ימי חופש וכו'). ההצמדה לשכר מינימום היא במועד עליה בשכר.	לא מאושר שינוי במתווה ההצמדה במכרז. ראה הבהרה במענה לשאלה מס' 83.
85.	7 התמורה בגין השירות	7.6.1	מבקשים לוודא שהתעריפים בגין שירות עצמי ב IVR והודעות SMS יהיו צמודים ב 100% למדד המחירים לצרכן.	ראה הבהרה במענה לשאלה מס' 83.
86.	8 ביטוח	8	פסקה ראשונה: האם ניתן להוסיף לאחר המילים "רשות האכיפה והגבייה" את המילים "בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט באישור הביטוח המצורף להסכם זה"?	הבקשה אינה מאושרת.
87.	8 ביטוח	8.1	ביטוח חבות מעבידים: 8.1.1 האם ניתן לאחר המילים "אחריותו החוקית" להוסיף את המילים "עפ"י פקודת הנזיקין וחוק האחריות למוצרים פגומים התש"מ 1980"?	8.1.1 הבקשה נדחת ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
			8.1.2 האם ניתן להמיר את סכומי הביטוח לשקלים? ל- 20,000,000 ₪ במקום 5,000,000 דולר? הביטוחים של חברתנו הינם בשער שקלי. 8.1.3 האם ניתן להחליף את המילה "ונטען" במילה "וייחשב"?	8.1.2 הבקשה נדחת. ראוי לציין, כי בנספח הביטוח החתום ניתן לציין גבולות אחריות בש"ח וזאת כל עוד אינם פחותים משער ההמרה בש"ח עפ"י הדולר היציג. במקרה דנן, כ- 20,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח. 8.1.3 הבקשה אינה מאושרת.
88.	8 ביטוח	8.2	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי: 8.2.1 האם ניתן להחליף את המילה "פעילותו" במילים "מעשיו ומחדליו של הספק ובגין הפועלים מטעמו". 8.2.4 האם ניתן להוסיף את המילה "ובגין" לפני המילים "כל הפועלים מטעמו"?	8.2.1 הבקשה אינה מאושרת. 8.2.4 הבקשה אינה מאושרת.
89.	8 ביטוח	8.3	ביטוח אחריות מקצועית: 8.3.1 האם ניתן להוסיף את המילים "על פי דין" בסוף הסעיף? 8.3.2 האם ניתן למחוק את המילה "כל" לפני המילה "כל נזק"? לכל פוליסת אחריות מקצועית יש גם חריגים. לא ניתן לרכוש פוליסה ללא חריגים. 8.3.5 האם ניתן להוסיף את המילה "ובגין" לפני המילים "הפועלים מטעמו"?	8.3.1 הבקשה נדחת ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל. 8.3.5 הבקשה אינה מאושרת.
90.	8 ביטוח	8.4	כללי: 8.4.2 האם ניתן להחליף את תקופת ההודעה מ- 60 ל- 30? 8.4.3 – האם ניתן להוסיף את המילים "בביטוחי הרכוש שיערוך במידה ויערוך הספק" לאחר המילים "רשות האכיפה והגבייה ועובדיהם" – לא נכון מבחינה ביטוחית לותר על תחלוף בפרק צד שלישי או בפרק אחריות מקצועית שכן שם מדובר בכיסוי אחריותי כפי שייקבע בבית משפט... 8.4.4 האם ניתן להוסיף בסיפא "ו/או מנוביט ו/או מגדל ביט ו/או פסגה ו/או הכשרה ו/או הראל ביט"? לאור הנחיית המפקחת על הביטוח כי הכל חברת ביטוח תחיל רק את הנוסח שלה? 8.4.8 האם ניתן למחוק את המילים "העתקי פוליסות הביטוח מאושרות על ידי המבטח" ? אנו מחויבים להעביר אישור ביטוח המשקף את ההתחייבות בהסכם חתום על ידי המבטח. אישור ביטוח גובר על כל האמור בפוליסה.	8.4.2 הבקשה אינה מאושרת. 8.4.3 הבקשה אינה מאושרת. 8.4.4 הבקשה אינה מאושרת ביחס לנוסח סעיף ונספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל כל עוד מצוין במפורש "בכפוף לביטול חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי בכל הפוליסות המבוטחות". 8.4.8 הבקשה אינה מאושרת. יש להוסיף את המילה: "או" בשורה הראשונה לאחר

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
			8.4.9 האם ניתן למחוק את המילים "לכל המאוחר שבועיים" – לעיתים הספק יוצא למכרזי ביטוח דבר הלוקח זמן ויתכן ולא נספיק לקבל אישור ביטוח עדכני כשבועיים לפני תום הביטוחים. לא אפשרי בפועל בשוטף. 8.4.10 האם ניתן למחוק את המילה "כל" במשפט "על פי כל דין"? הדיו החל הוא דין ישראל	המילה: "המבטח" ולפני המילה: "אישור", כך שיופיע: "העתיקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים...". הנוסח יישאר כפי המופיע במכרז, למציג ישנן שתי אלטרנטיבות וביכולתו לבחור אחת מתוכן. 8.4.9 הבקשה אינה מאושרת. 8.4.10 הבקשה אינה מאושרת.
91.	נספח ה' – אישור ר"ח למחזור כספי		נבקש להבהיר כי ר"ח נוהגים להגיש אישור על נייר מכתבים מטעם בהתאם לנוסח קבוע. לפיכך נבקש לשנות: 1. פסקה ראשונה, שורה שנייה – נבקש למחוק את המילים: "כי המציע עומד בתנאי האמור במסמכי המכרז" 2. פסקה שנייה, שורה ראשונה – נבקש להוסיף לאחר המילים "הדוחות הכספיים המבוקשים", את המילים "ו/או הסקורים". 3. פסקה שלישית, שורה ראשונה – נבקש להחליף את המילים "הפעילות המבוקש" ב-"הפעלת מוקדי שירות"	1. לא מאושר. 2. מאושר. 3. מאושר.
92.	נספח טו' – ערבות מכרז		נבקש לשנות את יום תשלום סכום הערבות ל-15 יום מתאריך "קבלת הדרישה בכתב" במקום המלל הרשום: "מתאריך דרישתם הראשונה"	לא מאושר.
93.	נספח טז' – מענה לפרמטר איכות	קורות חיים	למי מבעלי התפקידים נדרש למלא את הטבלה הראשונה שבנספח?	ראה סעיף 5.1.1.1 למכרז
94.	נספח טז' – מענה לפרמטר איכות	1.1 טופס ניסיון מערכות	טבלה זו מופיעה לאחר טבלאות קורות החיים של אנשי הצוות המוצעים. באיזה הקשר נדרש למלא אותה? האומנם שייכת לאנשי הצוות? נא הבהרתכם בנושא.	יש להתעלם מנספח זה – טז' ולהתייחס לטבלאות ניסיון המערכת המוצגות בפרק 5 למכרז
95.	נספח יח' – הסכם ההתקשרות	10.1	נבקש להסיר את המילים "לרבות בשל מעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או מי מטעמה".	לא מאושר
96.	10	10.3.5	הסעיף הינו בעייתי מאוד. יכולות להיות סיטואציות בהן הספק מבקש לסיים העסקה של עובד מסיבות	הסעיף נשאר ללא שינוי

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
			שונות ולא סביר שהוא צריך לקבל לכך אישור של הרשות	
97.	מנגנון הטלת קנסות	12	מנגנון הטלת קנסות : נדרשת הבהרה של סעיף זה: - האם מדובר במנגנון קנסות בנוסף למנגנון בונוס / פיצוי המתואר בסעיף 7.3 - איזו התראה ניתנת לפני הטלת קנסות ? - מה המגבלה לכמות הקנסות בסעיף זה?!	- מדובר במנגנון קנסות בנוסף למנגנון בונוס/ פיצוי. - בטרם הטלת הקנס תינתן לספק הזדמנות לטעון טענותיו. - אין מגבלה לכמות הקנסות.
98.	נספח יח' - הסכם ההתקשרות	20.1	נבקש להחריג את אחריות הספק לאחריות בגין הצהרות הניתנות על-ידו במסגרת הסכם זה בלבד.	לא מאושר.
99.	נספח יח' - הסכם ההתקשרות	20.2	נבקש לבטל את הסעיף ולהכפיף את אחריות המשרד לאחריות על-פי דין.	לא מאושר.
100.	נספח יח' - הסכם ההתקשרות	20.3	נבקש למחוק הסעיף ולנסחו מחדש באופן בו תוקנה לספק הזכות להתגונן באמצעות עו"ד מטעמו בהליך הטעון שיפוי. לחלופין וכלל ויחליט המשרד שלא לאפשר לספק זכות זו, נבקש להכפיף את זכות השיפוי למתן אפשרות לספק להתגונן באמצעות עו"ד מטעמו ולחלופין, לבטל את חבות השיפוי ככל ולא תינתן לספק זכות זו. כן מבוקש כי שיפוי המשרד על-ידי הספק יינתן בגין נזק כלכלי ישיר שנגרם למשרד בלבד; כן נבקש כי השיפוי יינתן על בסיס פס"ד שלא עוכב ביצועו בלבד; כן נבקש כי תישלל מהמשרד האפשרות להתפשר על גב הספק; כן נבקש לתחום את גובה השיפוי לסך הפרויקט ולמימד זמן שלא יעלה על 12 חודשים מתום תקופת ההסכם.	לא מאושר.
101.	נספח יח' - הסכם ההתקשרות	22.1	האם ניתן להוסיף לאחר המילים "רשות האכיפה והגבייה" את המילים "בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט להלן"?	הבקשה אינה מאושרת.
102.	נספח כא	2	נבקש לשנות את סכום גבול האחריות ל- 20,000.00 ש"ח במקום \$5,000.00	הבקשה אינה מאושרת. ראוי לציין, כי בנספח הביטוח החתום ניתן לציין גבולות אחריות בש"ח וזאת כל עוד אינם פחותים משער ההמרה בש"ח עפ"י הדולר היציג. במקרה דנן, כ- 20,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.
103.	נספח כא	5	נבקש למחוק את המילים "שלא יפחת"	הבקשה אינה מאושרת ביחס לנוסח נספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.

מס'	פרק	סעיף	שאלה	תשובה
104.	נספח כא	8	נבקש למחוק את המילה "כל" במשפט "הפוליסה מכסה כל נזק"	הבקשה אינה מאושרת ביחס לנוסח נספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.
105.	נספח כא	8	נבקש להחליף את המילה "בהתאם" למילה "בהקשר"	הבקשה אינה מאושרת ביחס לנוסח נספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.
106.	נספח כא	9	נבקש למחוק את המילים "לא יפחת"	הבקשה אינה מאושרת ביחס לנוסח נספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.
107.	נספח כא	10	נבקש לשנות את המשפט " הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות" ל- "תקופת הגילוי 6 חודשים"	הבקשה אינה מאושרת ביחס לנוסח נספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.
108.	נספח כא	13	נבקש לשנות ל: "הודעה מוקדמת של 30 יום במכתב רשום"	הבקשה אינה מאושרת.
109.	נספח כא	18	נבקש למחוק את המילים "לא יפחתו מהמאושר"	הבקשה אינה מאושרת ביחס לנוסח נספח הביטוח, במידה ויתקבל אישור ביטוח חתום עם השינוי המופיע בשאלת ההבהרה – הוא יתקבל.
110.	נספח כ"ו	1.1	נראה כי הועבר רק האינדקס של "תכנים להדרכה אבטחת מידע" תוכן תתי הפרקים חסר.	יועבר לספק הזוכה

הבהרות נוספות:

חלה טעות סופר ב- 3 סעיפים למכרז :

1. טבלת יעדים- סעיף 2.5.4

שורה 11 יעד אחוז גבייה משיחות יוצאות מג"ק- עדכון מ- 20% ל- 30%

שורה 12 יעד אחוז גבייה משיחות יוצאות מסלול מקוצר עדכון מ- 20% ל- 30%

2. סעיף 2.8.6.2 הוספה בסוף המשפט : "או מערכת תפעולית של הרשות בשילוב חייגן"

מענה לשאלה מס' 8 בטבלת שאלות ההבהרה: טבלת מדדים – זמן המתנה ממוצע ואחוז נטישה

מסלול מזונות		מסלול מקוצר		הוצל"פ		גביית קנסות		תקופה
אחוז נטישה	זמן המתנה ממוצע בשניות	אחוז נטישה	זמן המתנה ממוצע בשניות	אחוז נטישה	זמן המתנה ממוצע בשניות	אחוז נטישה	זמן המתנה ממוצע בשניות	חודש
7.1%	138	10.4%	137	7.4%	86	2.7%	149	ינואר 2016
4.4%	107	8.7%	109	3.6%	66	2.4%	29	פברואר 2016
2.3%	70	5.3%	86	2.1%	40	1.2%	13	מרץ 2016
1.8%	44	3%	48	1.3%	26	2.3%	33	אפריל 2016
3.3%	83	5.7%	86	2.9%	53	2.8%	45	מאי 2016
2.7%	75	5.1%	75	2.7%	49	1.4%	26	יוני 2016
1.3%	34	2.4%	26	1.1%	14	4.1%	65	יולי 2016
1.6%	41	3.6%	44	0.9%	19	2.3%	117	אוגוסט 2016
2.7%	62	3.6%	63	1.5%	23	5.5%	98	ספטמבר 2016
5.1%	124	7%	146	5%	71	25.8%	430	אוקטובר 2016
5.5%	127	6.9%	135	2.8%	47	12%	203	נובמבר 2016
6.1%	147	8.3%	151	6.4%	87	5.4%	78	דצמבר 2016

נספח טו' ערבות מכרז

נוסח כתב ערבות הצעה

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד ;
ממשלת ישראל
באמצעות משרד _____
הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 600,000 ₪ (במילים) שש מאות אלף שקלים
חדשים)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "הספק") בקשר עם הזמנה/חוזה: **מכרז פומבי מספר 2/17 להפעלת מערך שירות וגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה**.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך 02/08/2017 דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק / חברת הביטוח שכתובתו _____.

שם הבנק/חב' הביטוח: _____

מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח: _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת
-------	--------	--------------