

## מענה לשאלות הבהרה

### מכרז 34/17 להקמת מערכת להנגשת מידע לציבור עבור המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון

1. להלן **שאלות הבהרה** שנשלחו למנהל האזרחי אודות המכרז שבנדון עד למועד האחרון לשליחת שאלות הבהרה, והמענה להן, המופץ לכלל המציעים בהתאם לקבוע במסמכי המכרז.
2. כלל המציעים נדרשים לקרוא ולהכיר את השאלות ואת התשובות, ולצרף מסמך זה, כשהוא חתום בכל עמוד ע"י מי שרשאי לחייב את המציע לעניין ההצעה, למסמכי המכרז בעת הגשת הצעתם.
3. מסמך זה מהווה חלק ממסמכי המכרז. בכל מקרה של סתירה בין מסמכי המכרז לבין מסמך זה, יגבר האמור להלן.
4. **לתשומת לב המציעים**, מסמכי המכרז עודכנו בסעיפים שונים בהתאם לבקשות הבהרה והתיקונים שהמינהל האזרחי מצא לנכון לאשר, בהתאם לסמכותו לפי כל דין ולפי תנאי המכרז. למסמך זה מצורפים, לנוחיותכם, העתק המכרז **המתוקן** וכן העתק המכרז בנוסח **עקוב אחר שינויים**. יש להגיש אך ורק את המכרז המתוקן.

מספר סידורי	שם הפרק/נספח	מספר סעיף ושם סעיף	פירוט השאלה
1	6	1.10.4	ההצעה הניתנת למכלול השירותים הנה מתומחרת באופן שונה מזו הניתנת לחלק מן השירותים, נבקשכם להבהיר כי במידה ויהיה פיצול מה יהיה תמהיל השירותים הנדרש מכל נותן שירות
<b>המינהל האזרחי מודיע בזאת כי השירות לא יפוצל בין שני מציעים או יותר.</b>			
2	26	2.4.3.3	נבקש לקבל פירוט אודות כמויות משלוח הטפסים והמענה למיילים שטופלו בשנת 2017
<b>כמות הטפסים שנשלחו והתקבלו בארגון הינו כ-800 מסמכים בחודש, כלל ארגוני.</b>			

עלות משלוח הודעות SMS תהיה על חשבון המזמין		28	3
<b>אין שינוי במסמכי המכרז.</b>			
<b>הספק נדרש לתמחר את עלות משלוח ה SMS כחלק מתמחור המכרז.</b>			
נבקש לקבל הבהרה ופירוט לגבי השירותים הנוספים. כמו כן, לא סביר לדרוש 100 תוספות ללא עלות, מצב זה יגרום לספק הוצאות גבוהות שאין בשליטתו לתמחר מראש.	3.1.2.6	29	4
<b>השירותים הנוספים והנדרשים הינם שדות הזנה במערכת CRM, אשר במסגרתה המינהל האזרחי יוכל למלא פרטים על הפונה/משתמש שלא פורטו במכרז כגון: שם רחוב, מגורים, אימייל ועוד.</b>			
נבקשם להחריג פניות כלליות לשירות כדוגמת - מידע כללי ושעות קבלת קהל כפניות שאין צורך לתעד שכן אין מדובר בפנייה המחייבת זיהוי לקוח.	3.1.3.3	30	5
<b>הבקשה נדחית. המינהל האזרחי שומר על זכותו כי במהלך תקופת ההתקשרות, ובכפוף לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המינהל האזרחי, תישקל החרגת פניות עבור מידע כללי ביחס לשעות קבלת קהל.</b>			
השירותים המצויינים בסעיף זה הינם מורכבים המשלבים ממשקים חכמים בעלי עלויות גבוהות. נבקשם לפעול מול חברת התוכנה לאפשר כל גישה וממשק ללא עלות נוספת לספק.	3.1.3.5.4	31	6
<b>להלן נוסח מתוקן לסעיף 3.1.3.5.4 למכרז:</b>			
"על הספק להיערך לתמיכה במנגנון אימות זיהוי הפונה כחלק מהשירות הניתן מול המערכות המוצעות על ידו. ההזדהות תבוצע באמצעות מספר מזהה: מספר זהות, או ח"פ, או דרכון. ומספר טלפון של הפונה. רק במידה שהמספרים תקינים ותואמים יוצגו בטופס הנתונים אודות הפונה".			

<p>דרישתכם לאספקת שירותים אלו ללא עלות הינה לא סבירה ותגרום לספק הוצאות נוספות מעבר לקיים, נבקשכם לאשר תשלום נוסף כמפורט בסעיף 8</p>	3.1.3.7.1.6	32	7
<p align="center"><b>אין שינוי במסמכי המכרז.</b></p> <p><b>הספק נדרש לאפשר יכולת זו כחלק מהליך של הרכשת מידע מהפונה, בקשה זו הינה קריטית לארגון. יובהר כי מדובר בהודעות מטעם המינהל האזרחי ואישורו בלבד, ולא מטעם ספק חיצוני.</b></p>			
<p>חברתנו בעלת תקן PCI המחמיר של חברות האשראי ומפאת אבטחת מידע, מדובר בנתונים רגישים השמורים בחוות שרתים מאובטחת שניתן לגשת אליהם בחיבור ייחודי ובעל מנגנוני אבטחה בעלות גבוהה. הקמה של מערכת כזו בצירוף האבטחה המתאימה עשויה להגיע להוצאה של מאות אלפי שקלים למנהל לצורך עמידה מתאימה לדרישות התקן. אנא אשרו כי ככל שתהיה עלות לצורך החיבור היא תחול על המזמין.</p>	3.1.3.7.9.1.2	37	8
<p align="center"><b>אין שינוי במסמכי המכרז.</b></p>			
<p>ובתנאי שלא מדובר בפיתוח הכולל נתונים ממערכות צד ג'</p>	3.3.7.1	45	9
<p align="right"><b>מקובל.</b></p> <p><b>יודגש כי ההכרעה מה נחשב מערכות צד ג' ומה נחשב מערכות הספק תוכרע על דעת המקשר (נציג המינהל האזרחי).</b></p>			
<p>לעניין מערכות המוקד הטלפוני-חברתנו בעלת תקן PCI המחמיר של חברות האשראי ומפאת אבטחת מידע, מדובר בנתונים רגישים השמורים בחוות שרתית מאובטחת שניתן לגשת אליהם בחיבור ייחודי ובעל מנגנוני אבטחה בעלות גבוהה. הקמה של מערכת כזו בצירוף האבטחה המתאימה עשויה להגיע להוצאה של מאות אלפי שקלים למנהל לצורך עמידה מתאימה לדרישות התקן. אנא אשרו כי ככל שתהיה עלות לצורך החיבור היא תחול על המזמין.</p>	3.9.4.8	56	10
	3.9.4.11		

<b>אין שינוי במסמכי המכרז.</b>			
נבקש לוודא כי כמות עמדות המערכת היעודית תהיה תואמת לכמות נציגי השירות הנדרשת למתן מענה.	3.9.9.2	60	11
<b>כמות העמדות שיותקנו במשרדי הספק הינה אחת, היה ותידרש עוד עמדות, הן תהיינה באחריות המזמין.</b>			
נבקשם לתקן את שעת סגירת המוקד בימי שישי וערבי חג ל-12:30 עקב מיעוט פניות.	5.1.4	68	12
<b>הבקשה מקובלת.</b>			
מניסיוננו ללקוח אין כל הבדל בין המתנה של 45 שניות להמתנה של 60 שניות בממוצע. נבקשם לתקן את הסעיפים 80% מהשיחות ייענו תוך 60 שניות כמקובל במוקדי שירות ובמכרזי מוקדים דומים. נבקשם להוסיף את המילה "בממוצע" לאחר המילה שניות. אנא אשרו כי מענה Callback ייחשב כמענה לכל דבר ועניין במניין השיחות הנענות.	5.2.1	68	13
<p><b>ביחס לבקשה לעדכן את הסעיף כך ש-80% מהשיחות ייענו תוך 60 שניות (במקום תוך 45 שניות) – <u>הבקשה מאושרת.</u></b></p> <p><b>ביחס לבקשה לעדכן את הסעיף כך שתוסף המילה "בממוצע" – <u>הבקשה נידחת.</u></b></p> <p><b>ביחס לבקשה כי מענה call back ייחשב כמענה לעניין סעיף 5.2.1 – הבקשה מקובלת ביחס להגדרת השירות בסעיף 3.1.3.7.4.3 למכרז.</b></p> <p><b>כמו כן תשומת לב המציעים מופנית למענה לשאלה 44.</b></p>			
הבקשה לטיפול 97% מהמקרים שהתקבלו עד השעה 14:00 באותו היום איננה סבירה שכן שעות פעילות המוקד הן עד השעה 17:00, נבקש לתקן כי 80% מהמקרים יטופלו עד 14:00 ו-24% נוספים עד 24 שעות	5.3.1	68	14
<b>להלן נוסח סעיף 5.3.1 מתוקן:</b>			
<p>"ב-80% מהמקרים עבור מייל/פקס שהתקבל עד השעה 14:00, תינתן תשובה באותו היום, ו-20% נוספים תוך 24 שעות."</p>			

<b>כמו כן תשומת לב המציעים מופנית למענה לשאלה 44.</b>											
הסעיף איננו מובן	5.3.2	68	15								
<p><b>להלן נוסח סעיף 5.3.2 מתוקן:</b></p> <p>"אחוז השיחות הננטשות מתוך כלל השיחות הנכנסות למוקד, לא יעלה על 5%. זמן תגובה ללקוח ששלח מסמכים לבדיקה יהיה תוך יום עבודה אחד ממועד קבלת מסמכים מהלקוח".</p> <p><b>כמו כן תשומת לב המציעים מופנית למענה לשאלה 44.</b></p>											
מניסיוננו ללקוח אין כל הבדל בין המתנה של 45 שניות להתנה של 60 שניות במוצע. נבקשם לתקן את הסעיפים 80% מהשיחות ייענו תוך 60 שניות כמקובל במוקדי שירות ובמכרזי מוקדים דומים. נבקשם להוסיף את המילה "במוצע" לאחר המילה שניות. אנא אשרו כי מענה Callback ייחשב כמענה לכל דבר ועניין במניין השיחות הנענות.	11.2.5.1 תת סעיף 1	76	16								
<p><b>להלן נוסח סעיף 11.2.5.1 (1) מתוקן.</b></p> <p><b>ביחס לשאר שאלת ההבהרה, המציעים מופנים למענה לשאלה מס' 13 לעיל.</b></p> <p>"בתחילת הפעילות, היעדים שימדדו במסגרת היעדים הכמותיים הינם:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>מס"ד</th> <th>פרמטר</th> <th>יעד</th> <th>שיטת חישוב</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>רמת שירות</td> <td>80% מהשיחות נענות תוך 60 שניות</td> <td>כמות שיחות שנענו תוך 60 שניות</td> </tr> </tbody> </table>				מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת חישוב	1	רמת שירות	80% מהשיחות נענות תוך 60 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 60 שניות
מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת חישוב								
1	רמת שירות	80% מהשיחות נענות תוך 60 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 60 שניות								
שיחות ננטשות אינן בשליטה של המוקד, שכן הלקוח יכול לבחור לנתק את השיחה גם לאחר מספר שניות בודדות בלבד מתוך שיקולים אשר אינם רלוונטיים לשירות הניתן במוקד. אנא בטלו סעיף זה או ציינו כי נטישה מתחת ל-60 שניות לא תכלול במניין הננטשות לצורך עמידה בסעיף זה.	11.2.5.1 תת סעיף 2	76	17								
<b>לעניין הסעיף נשוא שאלת ההבהרה, יובהר כי שיחה ננטשת תחשב לשיחה</b>											

ננטשת רק לאחר שהפונה ניתק את השיחה לאחר הליך הזדהות כמפורט בסעיף  
3.1.3.6.1.1.4.

הבקשה לטיפול 100% מהמקרים שהתקבלו עד 24 שעות איננה סבירה, נבקש לתקן כי 90% מהמקרים יטופלו עד 24 שעות ו-10% נוספים עד 48 שעות	11.2.5.1 תת סעיף 3	76	18
--	-----------------------	----	----

להלן נוסח סעיף 11.2.5.1 (3) מתוקן:

מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת חישוב
3	רמת שירות לפניות מערך אחורי (פקס/מייל)	80% לסיום טיפול תוך 24 שעות	פניות שטופלו תוך 24 שעות /סה"כ פניות
		20% לסיום טיפול תוך 48 שעות	פניות שטופלו תוך 48 שעות /סה"כ פניות

ככל הנראה קיים בלבול במכרז בין המינוח של ספק ובין המינוח של מציע ועל כן לא ברור מה על החברה המציעה להציג כבר בעת הגשת המכרז ומה על הספק הזוכה להציג לאחר הזכייה. אנא הבהירו	כללי	כללי	19
---	------	------	----

המציעים מופנים לעמ' האחרון למכרז (עמ' 147), לטבלה המרכזת את הנספחים למכרז ואת הדרישות מהמציע ביחס אליהם.

תשומת לב המציעים מופנית לסעיפים 1.9, 1.12, 1.13 – בכל מקום בסעיפים אלו בו נכתב "ספק/ספקים", צריך לקרוא: "מציע/מציעים".

נבקש להבהיר מה היקפו של הפיילוט – אנא הסבירו מהם 20 י"ע תקינים?	1.17.3 בחינת התאמת המוצר - פיילוט	1- מנהלה	20(א)
---	--------------------------------------	----------	-------

להלן נוסח סעיף 1.17.3 מתוקן

"משך הבדיקה - הפיילוט מתוכנן להתחיל -100 ימים קלנדריים לאחר חתימת ההסכם (והשלמת ההיערכות), וימשך 90 ימי עבודה בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 עד 17:00".

<p>נבקש להבהיר היכן מבוצע הפיילוט - במשרד קמ"ט או במשרד המציע?</p>	<p>1.17.4 בחינת התאמת המוצר - פיילוט</p>	<p>1-1 מנהלה</p>	<p>20. (ב)</p>
<p>בהתאם לקבוע במכרז, משתתפי הפיילוט הינם קמ"ט תעסוקה וקמ"ט תקשורת, וכן מרכז היתרים. הפיילוט יבוצע באתרי המציע, עם המוקדנים הפעילים והעמדות והטכנולוגיות המלאות, כחלק משלב ההרצה. זאת כמובן לאחר השלמת שלב ההיערכות לרבות תצפיות והכשרת המוקדנים שיערכו גם במשרדי המנהל"ז.</p> <p>כלומר, במהלך 100 ימי ההיערכות – במשרדי המנהל"ז (ככל שצריך) וב- 90 ימי הפיילוט, במשרדי הספק.</p>			
<p>נבקש להבין מה ההערכות שיש לבצע לקראת הפיילוט ומה משמעות הפיילוט מבחינת הפעלת המוקד – הפעלה מלאה? שכן ישנם 14 ימים בלבד מאישור ספק הזוכה ועד לביצוע הפיילוט. במידה ונדרשת הפעלה מלאה, כולל הקמת מערכות טכנולוגיות, לוחות הזמנים לביצוע הפיילוט אינם סבירים.</p>	<p>1.17.5 בחינת התאמת המוצר - פיילוט</p>	<p>1-1 מנהלה</p>	<p>21.</p>
<p><b>להלן נוסח סעיף 1.17.5 מתוקן</b></p> <p>"תחילת הפיילוט – 100 ימים מאישור ספק זוכה ופניה מהמזמין לתחילת פיילוט."</p> <p><b>בכל הנוגע להערכות ולמשמעות הפיילוט, המציעים מופנים לסעיף 1.17, 3.1.2, 9.</b></p>			
<p>"המציע יצהיר ויתחייב כדלקמן..." – האם נדרש להכין תצהיר חתום הכולל את כל תתי הסעיפים תחת סעיף זה, במעמד הגשת המכרז?</p>	<p>1.13.1.1.11</p>	<p>1-1 מנהלה</p>	<p>22.</p>
<p><b>יש לצרף תצהיר חתום הכולל את כל תתי הסעיפים תחת סעיף 1.13.1.1.11, מבלי לגרוע משאר הוראות המכרז ונספחיו אותם יש להגיש מלאים וחתומים.</b></p>			
<p>נבקש להוסיף לאישור רוי"ח כי המחזור הכספי הינו בתחום מוקדי שירות כנדרש במכרז.</p>	<p>1.13.2.1.1 מחזור כספי</p>	<p>1-1 מנהלה</p>	<p>23.</p>
<p><b>הבקשה אינה מאושרת, אין שינוי במסמכי המכרז.</b></p>			
<p>האם נדרש להכין תצהיר חתום במעמד הגשת המכרז?</p>	<p>1.13.3.1 שכר עובדים ותנאים</p>	<p>1-1 מנהלה</p>	<p>24.</p>

	סוציאליים		
<b>כמפורט במכרז, על המציע לצרף את נספחים ה' ו-ו' למכרז כשהם מלאים וחתומים על ידי מי שרשאים לחייב את המציע לעניין המכרז.</b>			
25.	1.10.13, 1.10.14	1-1 מנהלה	סעיף 1.10.13-1.10.14 – מה הכוונה "שיערוך המחירים"?
<b>הכוונה הינה להצמדת המחירים למדד ועדכוניים לאורך תקופת ההתקשרות, כמפורט בסעיף 14.15 להסכם. תשומת לב המציעים מופנית גם למענה לשאלה 51.</b>			
26.	1.14.16.2	1-1 מנהלה	מהו "מכתב ההצעה"? למה הכוונה?
<b>הכוונה הינה לנספח א' למכרז – פרטי ספק.</b>			
27.	2.4.4.1	2-2 יעדים	כמות פקסים נכנסים זהה בכל החודשים ובכל העמודות בטבלה – אנא הבהירו האם מדובר בטעות?
<b>תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 2.4.4.5 ובה התייחסות למידע בטבלה.</b>			
28.	2.4.4.4	2-2 יעדים	מה משך השיחה הממוצע? האם משך השיחה 3 דקות כולל את כל השירותים המבוקשים במכרז, ובאיזה תמהיל בין הפעולות השונות? נבקש לקבל הערכת זמן טיפול כולל בפניה, ולא רק משך שיחה עם הלקוח (הטיפול הכולל = תיעוד + התייעצות + שיחה יוצאת...)
<b>משך השיחה הארוכה הינו 3 דקות מעת המענה האנושי, בכפוף לקבוע במסמכי המכרז. המינהל האזרחי מעריך בזהירות כי משך שיחה ממוצע של 3 דקות כולל את תיעוד הפונה, ומתן מענה עפ"י תרחישי שיחה כמפורט במסמכי המכרז. לא ניתן לכמת תמהיל מדויק לפעולות השונות בשלב זה. נוכח העובדה שמדובר במכרז ראשוני, ובשירות שטרם ישנו במתכונת הנוכחית (ע"י חברה חיצונית), אין באפשרותנו לגבש הערכת זמן לטיפול כולל בפניה לרבות הפעולות בטרם השיחה ועובר לה.</b>			
29.	3.1.2.1.1.9	3-3 יישום	של מי מערכת ה-CRM? איך סעיף זה מתחבר לדרישה שעל

<p>הספק להקים מערכת ניהול פניות מסוג CRM? (סעיף 3.1.3.3.2)</p>			
<p><b>אין סתירה בין הסעיפים. לספק נדרשת מערכת CRM כמפורט במכרז. למזמין תיזדרש הרשאות גישה למערכת עבור שליפת מידע הרלוונטי לשירות הספק למזמין במסגרת המכרז.</b></p> <p><b>למען הנוחות להלן סעיף 3.1.2.1.1.9 המתוקן:</b></p> <p><b>”הרשאות במערכות הטכנולוגיות של הזוכה לרבות מערכת ה CRM.”</b></p>			
<p>אנא הבהירו מהם השירותים הנוספים. מדובר בהרבה שעות פיתוח, עד 100 שירותים נוספים באותו הליך, ז"א עשרות ומאות שעות עבודה. נבקש להגדיר בנפרד תעריף שעת פיתוח.</p>	3.1.2.6	-3 יישום	.30
<p><b>ראו לעיל המענה לשאלה מס' 4.</b></p>			
<p>מהו התקציב הנדרש להקלטות? כמה שפות נדרשות? נדרש לקחת בחשבון במסגרת התקציב החודשי את ההשקעה הגבוהה בהקמת הנתב. לחלופין, נבקש כי המזמין יספק את ההקלטות או יישא בעלות ההקלטות לפי עלות בפועל</p>	3.1.3.6 מערכת IVR	-3 יישום	.31
<p><b>תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 3.1.3.6.2.4 העוסק בנושא (נדרשות השפות: עברית, אנגלית, ערבית). עלות ההקלטות תחול על הספק כחלק מתמחור כולל, כקבוע במכרז.</b></p>			
<p>במכרז ישנה דרישה לספק מערכות ופתרונות טכנולוגיים בהיקפים גדולים שעלותם גבוהה מאוד ביחס להיקף הפעילות הקטן של המוקד. אנו מציעים לתמחר את עלות המערכות האופציונאליות בנפרד מעלות הכוללת של תכולת המכרז על מנת לצמצם את ערכה.</p>	3.1.3.9.1	-3 יישום	.32
<p><b>הבקשה נשקלה בכובד ראש והוחלט לדחותה. יש לתמחר עפ"י נוסח המכרז הנוכחי.</b></p>			

<p>במכרז ישנה דרישה לספק מערכות ופתרונות טכנולוגיים בהיקפים גדולים שעלותם גבוהה מאוד ביחס להיקף הפעילות הקטן של המוקד.</p> <p>אנו מציעים לתמחר את עלות המערכות האופציונאליות בנפרד מעלות הכוללת של תכולת המכרז על מנת לצמצם את ערכה.</p>	<p>3.1.3.10</p> <p>ביצוע סקרי שביעות רצון</p>	<p>3- יישום</p>	<p>.33</p>
<p><b>הבקשה נשקלה בכובד ראש והוחלט לדחותה. יש לתמחר עפ"י נוסח המכרז הנוכחי.</b></p>			
<p>במכרז ישנה דרישה לספק מערכות ופתרונות טכנולוגיים בהיקפים גדולים שעלותם גבוהה מאוד ביחס להיקף הפעילות הקטן של המוקד.</p> <p>אנו מציעים לתמחר את עלות המערכות האופציונאליות בנפרד מעלות הכוללת של תכולת המכרז על מנת לצמצם את ערכה.</p>	<p>3.1.3.11</p> <p>מערכת צ'אט</p>	<p>3- יישום</p>	<p>.34</p>
<p><b>הבקשה נשקלה בכובד ראש והוחלט לדחותה. יש לתמחר עפ"י נוסח המכרז הנוכחי.</b></p>			
<p>במכרז ישנה דרישה לספק מערכות ופתרונות טכנולוגיים בהיקפים גדולים שעלותם גבוהה מאוד ביחס להיקף הפעילות הקטן של המוקד.</p> <p>אנו מציעים לתמחר את עלות המערכות האופציונאליות בנפרד מעלות הכוללת של תכולת המכרז על מנת לצמצם את ערכה.</p>	<p>3.1.3.11.4</p> <p>ניהול טפסים</p>	<p>3- יישום</p>	<p>.35</p>
<p><b>הבקשה נשקלה בכובד ראש והוחלט לדחותה. יש לתמחר עפ"י נוסח המכרז הנוכחי.</b></p>			
<p>נבקש לקבל פירוט על כמות הטפסים הנדרשת והאם מדובר על טפסים שכבר קיימים באתר המנהל.</p>	<p>3.1.3.11.4</p> <p>ניהול טפסים</p>	<p>3- יישום</p>	<p>.36</p>
<p><b>הטפסים נמצאים באתר תיאום פעולות הממשלה בשטחים (מתפ"ש) תחת חוץ מנהל האזרחי/טפסים. להלן לינק:</b></p> <p><a href="http://www.cogat.mod.gov.il/he/services/Pages/Forms.aspx?YOSH">http://www.cogat.mod.gov.il/he/services/Pages/Forms.aspx?YOSH</a></p> <p><b>ה=1</b></p>			

<b>יצויין כי אין באמור מכדי לגרוע מזכותו של המזמין לדרוש הוספת, השמטת, עדכון, שינוי, הרחבת הטפסים, בהתאם להוראות המכרז.</b>			
.37	3- יישום	3.1.4.2	האם ישנן הגלשת שיחות?
		בירורים מול לשכות המנהל האזרחי	נבקש להוסיף לתמורה מודל תשלום עבור עלות תקשורת יוצאת לפי שימוש בפועל במחירון מפי"א.
<b>אין הגלשת שיחות, אך עם זאת לצורך בירורים מול לשכת המנהל"ז נדרש המזמין לתמחר עלות שיחות יוצאות למשרדי המזמין במסגרת הצעת המחיר ועלות המכרז.</b>			
.38	3- יישום	3.5.3	האם עובד בק אופיס נכלל בתוך 3 תקני נציג כמופיע בסעיף 11.2.1.2?
		מוקדן/עובד BACK OFFICE	
<b>עובד BACK OFFICE יהיה כחלק מהנציגים.</b>			
.39	3- יישום	3.6 הכשרת צוות המוקד ושימור הידע	נבקש להבהיר כי המשרד יספק את כל מערכי ההדרכה. במידה ולא קיימים – האם נדרש הליך ייעוץ מקדים וכתביה של חומרי הדרכה?
			נדגיש, כי תהליך כזה למול כל המשרדים הינו תהליך מורכב מאוד שעשוי לכלול עשרות שעות עבודה של פיתוח הדרכה מקצועי. האם יתומחר בנפרד בשעות ייעוץ?
			האם קיים מערך הכשרה? האם בוצע תהליך מיפוי וכתביה של תהליכי עבודה במוקד? במידה ולא מהם ההיקפים של תהליך זה?
<b>מערכי ההדרכה יגובשו בשיתוף בין המזמין לבין הספק הזוכה. הלכה למעשה, המזמין יעמיד (באמצעות POC ייעודי למכרז שיסתייע בנציגי הקמ"טים והיחידות השונות) מערכי הדרכה ראשוניים לנציגים. במקביל ולאחר מכן, הספק ילווה את הנציגים בעריכת תצפיות, וקביעת נהלי עבודה שיאושרו על ידי המזמין ביחס לטיב ולאופן מתן השירות. הדגש במינהל האזרחי יהיה על תוכן ההדרכה (שאלת ה"מה?"), והמימד הטכני של ההדרכה (שאלת ה"איך?") יהיה על הספק. כלל פעולות ההדרכה יתומחרו כחלק מהצעת המחיר ולא ישולמו בנפרד. ביחס לשאלה האם בוצע תהליך מיפוי וכתביה של תהליכי עבודה במוקד, התשובה חיובית ביחס למפורט בנספח ט' למכרז.</b>			

<p>האם התכוננתם למערכת ה- CRM של המנהל או למערכת לניהול פניות CRM שהספק יפעיל במוקד? האם ניתן לספק מערכת לניהול פניות עם התקנת CLIENT בעמדה ולא מערכת WEB בענן?</p>	<p>3.9.4.13.1 3.9.4.13.1.3</p>	<p>3- יישום</p>	<p>.40</p>
<p><b>הכוונה למערכת CRM שהספק יפעיל במוקד השירות (סעיף 3.9.4 מציין במפורש מערכת CRM שתסופק על ידי הזוכה), אין המזמין מספק את מערכת ה CRM, אך נדרש מהספק לאפשר גזירת מידע לטובת מערכות יעודיות של המזמין, ראה פרק 3.1.3.3.5.</b></p> <p><b>ביחס לשאלה, האם ניתן לספק מערכת לניהול פניות עם התקנת CLIENT בעמדה ולא מערכת WEB בענן, התשובה תהיה חיובית ובלבד שאם הפתרון הטכנולוגי יהיה בתצורת client, באחריות הספק להתקין על חשבון במשרדי המזמין עמדה כאמור. יצוין כי פתרונות טכנולוגיים אלטרנטיביים שיוצעו על ידי הספק הזוכה יישקלו, בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המינהל האזרחי.</b></p>			
<p>אנו מציעים לתמחר את עלות המערכות האופציונאליות בנפרד מעלות הכוללת של תכולת המכרז על מנת לצמצם את ערכה.</p>	<p>3.9.6 אתר אינטרנט לזימון תורים</p>	<p>3- יישום</p>	<p>.41</p>
<p><b>הבקשה נשקלה בכובד ראש והוחלט לקבוע כדלקמן. בסעיף 3.9.6, בסופו, יתווסף סעיף 3.9.6.7 בנוסח הבא:</b></p> <p>3.9.6.7 ככל שיוחלט על הזמנת שירות זה מהספק הזוכה, עלות השירות האופציונאלי תהא 2% מהמחיר הקבוע בפריט B בטבלה המופיעה בפרק עלות (סעיף 11.2.7.1). למען הסר ספק, יובהר כי המינהל האזרחי יהיה רשאי לקבל את השירות אף ע"י ספק חיצוני אחר עימו על הספק הזוכה לשתף פעולה בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות וכלל מסמכי המכרז.</p>			
<p>במכרז ישנה דרישה לספק מערכות ופתרונות טכנולוגיים בהיקפים גדולים שעלותם גבוהה מאוד ביחס להיקף הפעילות הקטן של המוקד.</p>	<p>3.9.7 אפליקציית MOBILE לזימון תורים</p>	<p>3- יישום</p>	<p>.42</p>
<p><b>הבקשה נשקלה בכובד ראש והוחלט לדחותה. יש לתמחר עפ"י נוסח המכרז הנוכחי.</b></p>			

<p>נבקש להבהיר, האם הצעת המחיר צריכה לכלול כבר בשלב זה בנק שעות של 2600 שעות בשנה כחלק בלתי נפרד מהתמחור. אנו סבורים, כי נוכח היקפי הפעילות הקטנים יחסית, לא יהיה נכון להעמיס על תמחור זה, היקף כל כך גדול של שעות (כחצי שנת עבודה נוספת). בהיקפי פעילות שהוצגו במכרז יש לכך משמעות עצומה על המחיר המוצע. האם זו כוונתכם?</p>	<p>3.10 שירותים נוספים</p>	<p>3- יישום</p>	<p>43.</p>
<p><b>תשומת לב המציעים מופנית לקבוע בסעיף 3.10.1.2, נדרש לתמחר שירות זה בסעיף נפרד בפרק עלות בסעיף 11.2.7.1 (פריט M).</b></p>			
<p>מדובר בהתחייבות לרמת שירות ולזמני מענה למול היקפים קטנים ולא ידועים. לאור זאת נבקש לקבל 3 חודשי התייצבות ולמידה שלאחריהם יגובשו המדדים בהסכמה למול נתונים בפועל ויכולת לספק מענה וזמינות מבוקשת במספר העמדות המאוישות שמוגדר על ידכם.</p>	<p>5.2 רמת שירות+ 5.3 זמן המענה ללקוחות שפנו במייל או בפקס</p>	<p>5- מועדי מתן השירות</p>	<p>44.</p>
<p><b>תשומת לב המציעים מופנית לקבוע במענה לשאלות 13-15. בנוסף, ולאחר שקילת הבקשה בכובד ראש, הוחלט שלא לקבל את הבקשה האמורה.</b></p>			
<p>100+ARO ימים - מצוין כמועד תחילת הפיילוט, בניגוד למועד תחילת הפיילוט המצוין בסעיף 1.17 בפרק המנהלה. אם כך מהו המועד הנכון? מהו פרק זמן ההקמה – האם 100 ימים? או 14 יום לפיילוט?</p>	<p>9.1.5 100+ARO ימים</p>	<p>9- תכנית עבודה כוללת</p>	<p>45.</p>
<p><b>המציעים מופנים למענה לשאלה 21.</b></p>			
<p>נא הבהירו מה התמורה השנתית כוללת? כיצד התמורה השנתית משולמת במקרה של הפסקה מוקדמת?</p>	<p>11.1.7</p>	<p>11- עלות</p>	<p>46.</p>
<p><b>בתקופה הראשונה התמורה הינה בהתאם לקבוע בסעיף A ברכיב העלות (11.2.7.1), והיא תשולם בהתאם לעמידה באבני הדרך המפורטות בסעיף</b></p>			

**11.2.9.3.1. בתקופה השניה התמחור הינו ע"ב חשבונית חודשית, כאשר העלות מתחלקת ב 12 חודשים שווים בכפוף לקיזוז/הוספת קנס/פרס, כמפורט בסעיף 11.2.9.3.2.**

**במקרה של הפסקה מוקדמת יחולו הוראות סעיף 4 למכרז (ביחס לתקופת ההיפרדות) או סעיף 3.7 להסכם ההתקשרות, לפני העניין.**

<p>מכרזים בענף אשר מחילים מודל קנס/פרס מגדירים מודל קנסות מידתי שלא עולה על כ-5%. לא סביר ולא מקובל להחיל קנסות בהיקפים המפורטים בפרט בעסקים עתירי כוח אדם.</p> <p>נבקש כי מנגנון הקנס יגודר בלא יותר מ- 5% מסך החשבונית.</p> <p>במקביל, יגודר מנגנון פרס בהיקף זהה – 5%.</p> <p>נבהיר, כי חשיפה למנגנון קנס גבוה יותר עשויה להוביל לתמחור גבוה, הכולל סיכון מיותר, או לחלופין, עשויה לגרור להפסד ולקבלת תמורה שאף אינה מכסה את עלויות שכר המינימום.</p>	11.2.2.4	11- עלות	.47
--	----------	----------	-----

**הבקשה נשקלה בכובד ראש. יובהר, כי הפיצוי המוסכם נקבע בשים לב לחשיבותו הרבה ולנפקויותיו הפוטנציאליות הכבירות של כשל בשירות, על המינהל האזרחי, על תושבי אזור יהודה ושומרון ועל היכולת לספק להם שירותים כדבעי. היקפים אלו (שהינם הדדיים ביחס לפרס/קנס) נקבעו בשים לב לשיקולים אלו, שהינם בליבת העיסוק של המכרז ומשקפים את הנזק הצפוי נכון להיום מהפרת דרישות המזמין מהספק. משכך אין שינוי בסעיף המכרז.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• המדידה היומית לא ריאלית וכוללת קנס שאינו ריאלי להיקפי הפעילות.</li> <li>• כמו כן, מודל הקנס השעתי מפלצתי ולא ריאלי.</li> <li>• נבקש להחריג מהמדידה ימים בהם היקף השיחות חריג שלא ניתן לצפותו מראש או שלא ניתן להיערך לו מראש.</li> <li>• נבקש להחיל את מנגנון הקנס, ככל שיקבע, אחרי 3 חודשי התייצבות.</li> </ul>	11.2.5	11- עלות	.48
---	--------	----------	-----

**תשומת לב המציעים מופנית למענה לשאלות 16-18 לעיל. מכל מקום, יודגש כי הבקשה נשקלה בכובד ראש. הפיצוי המוסכם נקבע בשים לב לחשיבותו הרבה ולנפקויותיו הפוטנציאליות הכבירות של כשל בשירות, על המינהל האזרחי, על תושבי אזור יהודה ושומרון ועל היכולת לספק להם שירותים כדבעי. היקפים אלו (שהינם הדדיים ביחס לפרס/קנס) נקבעו בשים לב לשיקולים אלו, שהינם בליבת העיסוק של המכרז ומשקפים את הנזק הצפוי נכון להיום מהפרת דרישות המזמין מהספק. משכך אין שינוי**

<b>בסעיף המכרז מעבר למפורט במענה לשאלות ההבהרה שהוזכרו לעיל.</b>			
.49	11- עלות	11.2.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• נבקש להבהיר מה הכוונה תקופה ראשונה, תקופה שנייה?</li> <li>• מהו רכיב תמורה לפי דקה, ביחס לתקופה השנייה? תמחור לפי דקה לא רלוונטי במוקד ייעודי.</li> <li>• נבקש להבהיר האם בנק שעות נציג ופיתוח, נכלל בתמורה השנתית או בנוסף בתעריף נפרד?</li> <li>• כיצד והיכן מתומחר מסרון (SMS).</li> <li>• כמה תקשורת יוצאת/מסרונים נדרש בפעילות? נבקש שיתומחר בחיוב נפרד לפי עלות בפועל.</li> </ul>
<b>להלן מענה לשאלות:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• נבקש להבהיר מה הכוונה תקופה ראשונה, תקופה שנייה? – <b>כמפורט בסעיף 11.2.9.3 למכרז.</b></li> <li>• מהו רכיב תמורה לפי דקה, ביחס לתקופה השנייה? תמחור לפי דקה לא רלוונטי במוקד ייעודי. – <b>כמפורט בפריט C בטבלה בסעיף 11.2.7.1. תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 11.2.8 למכרז.</b></li> <li>• נבקש להבהיר האם בנק שעות נציג ופיתוח, נכלל בתמורה השנתית או בנוסף בתעריף נפרד? – <b>מדובר בתעריף נפקד, תשלום לפי ניצול כמפורט בפריטים N, M בטבלה בסעיף 11.2.7.1.</b></li> <li>• כיצד והיכן מתומחר מסרון (SMS) – <b>תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 3.9.10 למכרז. יש לתמחר כחלק מעלות המכרז (רכיבים A, C/B).</b></li> <li>• כמה תקשורת יוצאת/מסרונים נדרש בפעילות? נבקש שיתומחר בחיוב נפרד לפי עלות בפועל. – <b>נוכח העובדה שמדובר בשירות חדש (במתכונת של ספק חיצוני), המינהל האזרחי טרם יודע לומר כמה תקשורת יוצאת / מסרונים נדרשים בפעילות. עם זאת ולאחר שקילת הנושא בכובד ראש אין שינוי במסמכי המכרז, ויש לתמחר עלות זו במסגרת עלות המכרז הכוללת.</b></li> </ul>			
.50	11- עלות	11.2.8	<p>תמורה לפי דקה אינה רלוונטית בפעילות זו שהינה פעילות מקצועית וייעודית, ולצורך מענה מקצועי עבורה נדרש שיבוץ נציג ייעודי בעמדה ייעודית. מודל תמורה לדקת שיחה אפשרי כאשר יש היקף פעילות גבוה שמבטיח אחוזי יעילות גבוהים לכל אורך שעות הפעילות והמשמרת, ואו במקרה של מענה לא ייעודי ולא מקצועי. נבקש הבהרה בנושא</p> <p>כיצד משולמת התמורה השנתית? מאחר ויש כמה פעימות אין מחויבות לשלם הכל?</p> <p>ומאחר והתמורה שנתית, ממה מחושב הקנס בגין אחוז תעסוקה?</p>
<p><b>הבקשה נשקלה בכובד ראש והוחלט לדחותה. אין שינוי במסמכי המכרז. תשומת לב המציעים מופנית להבדל בין התקופה הראשונה (שהתמורה בגינה תועבר בפעימות בהתאם לאבני הדרך המפורטים במכרז), לבין התקופה השנייה (אשר התמורה בגינה תועבר על בסיס ביצוע חודשי, בין אם בתמחור גלובלי (B) ובין אם בתמחור לפי דקות ביצוע בפועל (C)). תשומת לב המציעים מופנית לסעיף 11.2.9.3.2.</b></p>			

<p>נבקש להבהיר מהו מנגנון ההצמדה? מדובר בענף המבוסס על עלות שכר כוח אדם ולכן ההצמדה לשכר המינימום הינה קריטית. נבקש כי המחירים יוצמדו 70% לשכר המינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו-30% למדד המחירים לצרכן.</p>	<p>11.2.9 תנאי תשלום</p>	<p>11- עלות</p>	<p>51.</p>
<p><b>הבקשה נשקלה בכובד ראש והוחלט לקבלה באופן חלקי.</b> <b>להלן נוסח מתוקן של סעיף 14.15 להסכם ההתקשרות המצורף כנספח ח' למכרז:</b> "התמורה תשולם בתוספת הפרשי הצמדה כמפורט להלן: 14.15.1 בסעיף זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם: יום הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות – 4.3.2018. מדד הבסיס – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה - המדד הידוע ביום – 4.9.2019 מדד קובע – המדד האחרון הידוע במועד ביצוע ההצמדה. מדד המחירים לצרכן - כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. שכר מינימום – שכר המינימום הנהוג במדינת ישראל מעת לעת לפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987. 14.15.2 כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי: <b>המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד") בהיקף של 60% מהתמורה, וכן יוצמדו לשכר המינימום בהיקף של 40% מהתמורה.</b> <b>ביחס לרכיבי התמורה המוצמדים למדד, בתום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות, ייקבע מדד הבסיס אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 24 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ובכל 6 חודשים לאחר מכן. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הקובע למדד הבסיס. למרות האמור לעיל, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הידוע בחלוף 6 חודשים. לדוגמא: במידה ובחלוף 8 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות עלה המדד על 4%, אזי תתבצע הצמדה הראשונה בחודש ה-14 ומידי כל 6 חודשים לאחר מכן.</b> <b>ביחס לרכיבי התמורה המוצמדים לשכר המינימום, אלו יעודכנו בהתאם לקביעת הרשות המוסמכת, באופן מידי וללא תלות במנגנון ההצמדה המפורט בהוראה זו."</b></p>			
<p>נבקש להוסיף את המילה "קבלת" בפסקה השנייה, כדלקמן:</p>		<p>נספח ז' ערבות</p>	<p>52.</p>

<p>"אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו....."</p> <p>נבקש להוסיף לנוסח הערבות את המשפט:</p> <p>"ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה, בכל צורה שהיא"</p>		מכרז	
<p><b>הבקשה מקובלת. המינהל האזרחי מבהיר בזאת כי נוסח הערבות יאושר גם על בסיס הנוסח המקורי שצורף כנספח ז' למכרז וגם על בסיס הנוסח לאחר שינויים, המצורף כנספח למענה זה. המינהל האזרחי מצהיר בזאת כי לא יראה באחת משתי הערבויות כערבות עדיפה או מרעה, ובהתאם לא יפסול הצעה על סמך אספקט זה בלבד.</b></p>			
<p><b>תשומת לב המציעים מופנית למילים: " הזמנה / חוזה / מכרז ", אשר אין להשמיט.</b></p>			
<p><b>להלן הנוסח לערבות המתוקנת:</b></p>			
<p><b><u>נספח ז' - נוסח כתב ערבות הגשה (ערבות מכרז)</u></b></p>			
<p>שם הבנק / חברת הביטוח _____  מס' הטלפון _____  מס' הפקס _____</p>			
<p><b>כתב ערבות</b></p>			
<p>לכבוד  קמ"ט אוצר  המנהל האזרחי באזור יהודה ושומרון</p>			
<p>הנדון: ערבות מס' _____  אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____  (במילים: _____)</p>			
<p>(תאריך תחילת תוקף הערבות)</p>			
<p>אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר  (חובה לציין שם מלא ומספר עוסק מורשה)</p>			
<p>עם הזמנה / חוזה / מכרז מס' 34/17 לאספקת מערכת ניהול פניות הציבור עבור המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון.</p>			
<p>אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך קבלת 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.</p>			
<p>ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____</p>			
<p>דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/ חב' הביטוח שכתובתו: _____  (שם הבנק/חב' הביטוח)</p>			
<p>מס' הבנק ומס' הסניף _____  כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח _____</p>			
<p>ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה, בכל צורה שהיא.</p>			
<p>תאריך _____ שם מלא _____ חתימה וחותמת _____</p>			

53.	נספח ח' – נוסח החוזה	17.2	נבקש לצמצם את היקף האחריות לאחריות בגין השירותים המבוצעים בלבד ו/או על-פי הוראות הסכם זה בלבד.
<b>הבקשה נדחית.</b>			
54.	נספח ח' – נוסח החוזה	17.3	נבקש להסיר את המילה "במהלך" שבשורה הראשונה בסעיף.
<b>הבקשה נדחית.</b>			
55.	נספח ח' – נוסח החוזה	17.4	נבקש להסיר סעיף זה.
<b>הבקשה נדחית.</b>			
56.	נספח ח' – נוסח החוזה	17.5	נבקש כי שיפוי החברה יינתן בכפוף להתקיימות התנאים המצטברים להלן: (1) לחברה תינתן הזכות להתגונן באמצעות עו"ד מטעמה בהליך הטעון שיפוי בהתאם לשיקול דעת החברה; (2) שיפוי המינהל על-ידי החברה יינתן בגין נזק כלכלי ישיר בלבד (במובחן מנזקי מוניטין, תקורות, נזקים עקיפים וכיו"ב); (3) השיפוי יינתן על בסיס פס"ד שלא עוכב ביצועו בלבד (במובחן משיפוי על בסיס דרישה/תשלום שבוצע); (4) תישלל מהמינהל האפשרות לייצר פשרה שלא בכפוף לאישור החברה.
<b>הבקשה נדחית.</b>			
57.	נספח ח' – נוסח החוזה	18	תת סעיף 2 - ביטוח אחריות כלפי צד שלישי:  תת סעיף ה': נבקש שבמקום המילים "שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק", יירשם "שאינן יחסי עובדי מעביד ייחשבו צד שלישי".  הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח (ונספח הביטוח), אולם מובהר כי באישור הביטוח החתום לכשיוצג תתקבל הוספת המילים: "במידה ולא נכללו ברשימת

<p><b>השכר של הספק".</b></p> <p>תת סעיף ו': נבקש להוסיף לאחר המילים "רכוש מדינת ישראל ייחשב רכוש צד שלישי", את המילים "למעט רכוש שפועלים בו ישירות".</p> <p><b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח (ונספח הביטוח), אולם מובהר כי באישור הביטוח החתום לכשיוצג תתקבל הוספת המילים: "למעט אותו חלק ברכוש שפעלו בו במישרין".</b></p> <p>תת סעיף 6 - כללי:</p> <p>תת סעיף ב': נבקש שבמקום המילים " אלא, אם ניתנה על כך הודעה", יירשם "אלא אם נשלחה על כך הודעה".</p> <p><b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח (ונספח הביטוח), אולם מובהר כי באישור הביטוח החתום לכשיוצג הבקשה תתקבל.</b></p> <p>תת סעיף ד': נבקש למחוק את המילים " ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות" - זו התחייבות של המבוטח ולא המבטח.</p> <p><b>הבקשה נדחית.</b></p> <p>תת סעיף ז': נבקש שבמקום המילים "פוליסות נוסח ביט", יירשם "מגדל ביט".</p> <p><b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח (ונספח הביטוח), אולם מובהר כי באישור הביטוח החתום לכשיוצג הבקשה תתקבל.</b></p> <p>תת סעיף ח': נבקש להוסיף לאחר המילים "חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים", את המשפט "אין הדבר גורע מזכויות המבטח על פי דין".</p> <p><b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח סעיפי הביטוח (ונספח הביטוח), אולם מובהר כי באישור הביטוח החתום לכשיוצג הבקשה תתקבל.</b></p>			
<p><b>התשובות נמצאות בגוף השאלה, בכתב מודגש.</b></p>			

<p>פסקה שנייה שורה שלישית – נבקש למחוק את המילה "בהתאם" ובמקומה יירשם "בקשר".</p> <p><b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</b></p> <p>סעיף 1 – שורה רביעית, נבקש למחוק את המילה "בהתאם" ובמקומה יירשם "בקשר".</p> <p><b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</b></p> <p>סעיף 3 – נבקש להוסיף לאחר המילים "אחריות צולבת - Cross Liability", את המילים " אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - המנהל האזרחי לאזור יהודה ושומרון", כפי שנרשם בנספח בהסכם.</p> <p><b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</b></p> <p>בכל מקום שנרשם לא יפחת, נבקש למחוק ולרשום "בסכום של".</p> <p><b>הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבל באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</b></p> <p>סעיף 7 – נבקש למחוק את המילים "כוונה ו/או".</p> <p>נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המשפט "מבלי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח עפ"י כל דין".</p> <p><b>הבקשות נדחות ביחס לנוסח נספח הביטוח אולם תתקבלנה באישור הביטוח החתום לכשיוצג.</b></p>	<p>אישור ביטוח עבור קבלני משנה</p>	<p><b>נספח ט"ו</b> <b>– נספח</b> <b>ביטוח –</b> <b>אישור</b> <b>קיום</b> <b>ביטוחים</b></p>	<p>58.</p>
<p><b>התשובות נמצאות בגוף השאלה, בכתב מודגש.</b></p>			

תשומת לב המציעים מופנית למועדים החדשים במכרז:

תאריך אחרון להגשת הצעות במכרז: 4.3.2018 בשעה 12:00.

תוקף ערבות המכרז: 20.4.2018

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_