

**מכרז מס' 101/2023**  
**למתן שירותים להקמה, הפעלה וניהול של מוקד שירות ארצי רב-ערוצי במיקור חוץ**

הבהרות, עדכונים ותשובות לשאלות הבהרה

כל האמור להלן הוא חלק מחייב ובלתי נפרד ממסמכי המכרז.

**המציע יחתום על מסמך זה ויצרף אותו להצעתו:**

**שם המציע:** \_\_\_\_\_ **תאריך:** \_\_\_\_\_

**חותמת תאגיד:** \_\_\_\_\_ **חתימה:** \_\_\_\_\_

א. שינויים בתנאי המכרז

1. **המועד האחרון להגשת הצעות למכרז יהיה ביום ב', בתאריך 24.04.2023 עד השעה 14:00 בצהריים.**
2. **משרדי הרשות יהיו סגורים בחג הפסח בין התאריכים 05.04.2023 – 13.04.2023.**
3. **סעיף 2.7 לחוברת המכרז שעניינו "בחירת הזוכה" מבוטל, ובמקומו יבוא סעיף 2.7 מעודכן. הנוסח המעודכן מצ"ב בנספח ב' למסמך זה. תשומת לב, בין היתר, לשינויים בתמהיל איכות (85%) / מחיר (15%), ניקוד מרכיב המחיר לרבות שינוי מחיר המינימום לשעת נציג וטבלת ניקוד המחיר (נספח ז') והגדרת שעת נציג.**
4. **סעיף 6 לחוברת המכרז שעניינו "התמורה" מבוטל ובמקומו יבוא סעיף 6 מעודכן. הנוסח המעודכן מצ"ב בנספח ג' למסמך זה.**
5. **פרק ג' שעניינו "הסכם התקשרות" מבוטל ובמקומו יבוא פרק ג' מעודכן. הנוסח המעודכן מצ"ב בנספח ד' למסמך זה.**
6. **פרק ד' שעניינו "הצעת הספק" מבוטל ובמקומו יבוא פרק ד' מעודכן. הנוסח המעודכן מצ"ב בנספח ו' למסמך זה.**
7. **הבהרות, עדכונים ותשובות לשאלות הבהרה כלהלן.**

ב. הבהרות, עדכונים ותשובות לשאלות הבהרה

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
1	כללי	כללי	נבקש לפרסם את תשובות הבהרה בפער סביר ממועד הגשת ההצעה וכפועל יוצא מכך דחיית מועד ההגשה.	המועד לסיום הגשת הצעות יעודכן לתאריך 24.04.2023 בשעה 14:00	בסעיף 1 בטבלת לוח הזמנים המפורט במועד אחרון להגשת הצעות במקום התאריך 2.4.2023 והשעה 12:00 יבוא התאריך 24.4.2023, והשעה 14:00.

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
2	כללי	כללי	נבקש לאשר את קבילותן של חתימות דיגיטליות ע"ג מסמכי ההצעה.	הבקשה נדחית.	
3	כללי	כללי	לטובת הגשת מענה מסודר ולצורך מילוי הפרטים הנדרשים נבקש לקבל את מסמכי המכרז בפורמט WORD	הבקשה מתקבלת, פרק ד' – הצעת הספק המעודכנת – מצ"ב בקובץ בפורמט WORD.	ראו <a href="#">נספח ו'</a>
4	כללי	כללי	על מנת לחסוך זמן הקלדה של מסמכי המכרז, נבקש לקבלם במסמך פתוח כדוגמת WORD. לחילופין, נבקש לקבל את הטבלאות הנדרשות למילוי בפרק ד בפורמט word או לקבל אישורכם להמרתם באופן עצמאי. בנוסף, נבקש אישורכם להוספת שורות בכל הטבלאות במידה נדרש.	הבקשה מתקבלת, פרק ד' – הצעת הספק המעודכנת – מצ"ב בקובץ בפורמט WORD.	ראו <a href="#">נספח ו'</a>
5	פרק א'	1	לאור מורכבות המכרז, ובהתאם לתשובות ההבהרה שיתקבלו, נבקש סבב שאלות נוסף, ובהתאם לכך נבקש לדחות את מועד הגשת המכרז.	המועד לסיום הגשות הצעות יעודכן לתאריך 24.04.2023 בשעה 14:00	בסעיף 1 בטבלת לוח הזמנים המפורט במועד אחרון להגשת הצעות במקום התאריך 2.4.2023 והשעה 12:00 יבוא התאריך 24.4.2023, והשעה 14:00.
6	פרק א'	1	נבקש לעדכן את תאריך הגשת המכרז כך שיהיו שבועיים ממועד פרסום מענה לשאלות הבהרה עד להגשת המכרז.	המועד לסיום הגשות הצעות יעודכן לתאריך 24.04.2023 בשעה 14:00	בסעיף 1 בטבלת לוח הזמנים המפורט במועד אחרון להגשת הצעות במקום התאריך 2.4.2023 והשעה 12:00 יבוא התאריך 24.4.2023, והשעה 14:00.
7	פרק א'	1	לאור היקף מענה האיכות הנדרש, ולטובת כתיבת מענה איכותי, נבקש שבין מתן התשובות לתאריך ההגשה יהיו לפחות 21 ימי עבודה (ללא חגים).	המועד לסיום הגשות הצעות יעודכן לתאריך 24.04.2023 בשעה 14:00	בסעיף 1 בטבלת לוח הזמנים המפורט במועד אחרון להגשת הצעות במקום התאריך 2.4.2023 והשעה 12:00 יבוא התאריך 24.4.2023, והשעה 14:00.

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
8	א	2.1.4	נבקש להסיר את ההוראה לפיה השתתפות במכרז מהווה ויתור על הזכות לבקש מבית משפט להוציא צווי ביניים. כידוע זכות הפניה לערכאות היא זכות יסוד במשטר דמוקרטי. הוראה זו אינה לגיטימית ובוודאי כשהיא מגיעה מגוף כמו רשות מקרקעי ישראל.	ראו נוסח סעיף מתוקן.	הסייפא של הסעיף, המתחילה במילים: "ועל הזכות לבקש מבתי המשפט...." – תימחק.
9	פרק א'	2.1.4	מבוקש להבהיר כי ויתור המציע על הזכות לבקש צווי ביניים עניינו בתנאי המכרז ולא ביחס לבחירת הזוכה, שכן לכל מציע זכות עמידה וביקורת על החלטת הרשות על-פי דין.	ראו תשובה לשאלה מס' 8	
10	פרק א'	2.5	בסעיף 2.5.1 נרשם כי ניתן להגיש הצעות עד השעה 14:00 ואילו בסעיף 2.5.2 נרשם כי יש להגיש עד השעה 12:00. נבקש הבהרה.	יובהר כי השעה האחרונה להגשת הצעות היא השעה 14:00 בתאריך 24.4.2023	נוסח סעיף 2.5.2 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "הצעות שלא תמסרנה עד לשעה 14:00 במועד האחרון להגשת הצעות בתאריך הנקוב בסעיף 1 לעיל שעניינו "מועדי המכרז", לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים של הרשות.
11	פרק א'	2.6.3	נודה לקבלת הבהרה, האם נדרש לצרף אישור רו"ח על היעדר הערת "עסק חי" לטובת הוכחת עמידה בתנאי הסף? במידה וכן, נבקש לקבל נוסח אישור רו"ח המקובל על לשכת רו"ח.	יובהר כי במסגרת תנאי הסף המנהליים נדרש המציע לצרף אישור רו"ח על היעדר הערת "עסק חי".	מצ"ב נוסח תואם <a href="#">(נספח א')</a> .
12	פרק א'	2.6.3	"עסק חי" כהגדרתו בתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל הינו קודיפיקציה (מספור) ישן של התקנים. אנא אשרו שניתן להשתמש בתקן ביקורת מספר 570 (עדכני) של לשכת רואי חשבון בישראל.	מאושר.	מצ"ב נוסח תואם <a href="#">(נספח א')</a> .
13	פרק א'	2.6.5	נבקש לצרף דוגמא למסמך הנדרש המעיד על כך שהמציע מנהל פנקסי חשבוניות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש]	יש להוריד את האישור מאתר האינטרנט של רשות המיסים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
14	פרק א'	2.6.8	נודה לקבלת הבהרה, האם ניתן להציג להוכחת עמידה בתנאי הסף, 2 פרויקטים שונים, המבוצעים תחת התקשרויות שונות באגפים שונים, באותו משרד ממשלתי? (לדוגמא: משרד ממשלתי גדול שבנוי ממספר אגפים גדולים ונפרדים שאין קשר בניהם)	ראו סעיף 2.6.9.1 לפיו, נדרש בין היתר 3 לקוחות שונים בו זמנית. משרד ממשלתי מסוים הוא לקוח אחד בלבד.	
15	פרק א'	2.6.9.1	נבקש להפחית את כמות עמדות הנציג 45.	הבקשה נדחית.	
16	פרק א'	2.6.9.2	נבקש לאפשר תנאי סף זה באמצעות קבלן משנה או joint venture.	הבקשה נדחית. תנאי הסף צריכים להתקיים במציע עצמו.	
17	פרק א'	2.6.9.3	מבקשים כי תנאי סף זה יוכל להתקיים באמצעות מיזם משותף או קבלנות משנה	הבקשה נדחית. תנאי הסף צריכים להתקיים במציע עצמו.	
18	פרק א'	2.6.9.3	נבקש לאפשר ניסיון זה באמצעות מוקד "מפוצל" כלומר לאותו הלקוח ואותה הפעילות ביותר מכתובת גיאוגרפית אחת. נבקש לשנות תנאי סף זה כך שיתייחס לניסיון מקצועי ביחס לפעילות המקצועית מושא המכרז, קרי בדיקת זכויות במקרקעין, בחינתן, העברת זכויות וכו'.	לעניין ניסיון במוקד מפוצל גאוגרפית - אין מניעה לפיצול זה. לעניין שינוי תנאי סף מקצועיים - הבקשה נדחית.	
19	פרק א'	2.6.9.4	נבקש לאפשר תנאי סף זה באמצעות קבלן משנה או joint venture.	הבקשה נדחית. תנאי הסף צריכים להתקיים במציע עצמו.	
20	פרק א'	2.6.9.4	נבקש לאפשר תנאי סף זה באמצעות קבלן משנה או JOINT VENTURE	הבקשה נדחית. תנאי הסף צריכים להתקיים במציע עצמו.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
21	פרק א'	2.6.9.3 / 2.6.11.2	<p>בתנאי הסף בסעיפים האמורים נדרש להוכיח ניסיון המציע ומנהל המוקד מטעמו בהפעלה/ניהול מוקד שירות עבור לקוח ציבורי או ממשלתי בהיקף של לפחות 40 עמדות נציג פעילות ומאוישות בו זמנית. חברתנו נמנית מזה שנים רבות עם החברות המובילות בישראל בתחום זה של מוקדי שירות ותמיכה, אולם לקוחותינו הגדולים, אצלם אנו מפעילים ומנהלים עמדות נציג במספרים גדולים בהרבה מעבר לכמות הנדרשת בתנאי הסף (כפול ויותר) אינם לקוח ציבורי או ממשלתי כהגדרתו בתנאי הסף. למיטב הבנתנו ומניסיוננו בהפעלת מוקדי שירות עבור גופים ציבוריים אין הבדל מהותי בין הפעלת מוקד שירות בגוף ציבורי לבין הפעלת מוקד שירות בחברות ענק הנותנות שירותים למאות אלפים ואף ליותר ממיליון לקוחות. נזכיר כי דיני המכרזים קובעים כי תנאי הסף נדרשים להתחייב "מאופיו או ממהותו של המכרז" "ולעמוד במבחנים של ענייניות, סבירות ומידתיות". גם הוראת תכ"מ 7.3.1 (התקשרויות ורכישות) קובעת בסעיף 2.2.3.3.1 כי תנאי הסף צריך להיות "מתחייב מאופיו או ממהותו של המכרז" ובסעיף 2.2.3.3.5 נקבע כי יש לבחון את תנאי הסף באופן שיאפשר, ככל הניתן, להרחיב את מעגל המתמודדים ולשלב מגוון של עסקים. לפיכך, ועל מנת לאפשר לנו להשתתף במכרז ולהגדיל בכך את מעגל המציעים, דבר שישרת את האינטרס הציבורי, יהיה לטובת מפרסם המכרז ויעלה בקנה אחד עם הנחיות הדין - נבקש להקל בתנאים ולהפחית את הדרישה ל- הפעלה/ניהול מוקד שירות עבור לקוח ציבורי או ממשלתי בהיקף של לפחות 30 עמדות נציג פעילות ומאוישות בו זמנית.</p>	<p>הבקשה נדחית. תנאי הסף צריכים להתקיים במציע עצמו.</p>	
22	פרק א'	2.6.10	<p>נבקש לתקן את האמור לעיל בסעיף כך שמציעה הנמצאת במהלך תהליך הסמכה (המסתיים בסוף חודש אפריל, החודש בו מוגשים מסמכי המכרז) לתקן ISO 27001, ובעלת אישור על כך מטעם מכון ההתעדה תוכל להגיש הצעה. במקביל נבקש לשנות את המבוקש בעמוד 134 לצירוף אישור מטעם מכון ההתעדה על הימצאות בתהליך הסמכה לתקן.</p>	<p>הבקשה נדחית.</p>	
23	פרק א'	2.6.10	<p>חברת האם שלנו (100) בעלות, יש את התקן המבוקש. אנו מתנהלים כחטיבות, כאשר אנו חטיבת השירותים המנוהלים אולם לכול חטיבה של ח.פ משלה. נבקש לאשר כי תעודה זו תקפה גם אלינו כמגיש הצעה.</p>	<p>על האישור בתוקף להתייחס למציע עצמו לתחום העיסוק של מוקדי שירות.</p>	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
24	פרק א'	2.6.10	נבקש כי ספק שפועל על פי תקן לניהול מערכת אבטחת מידע ייחשב כעומד בתנאי סף זה. או לחלופין להתחייב להסמכה לתקן זה תוך חצי שנה	הבקשה נדחית.	
25	פרק א'	2.6.11.2	נבקש לאפשר ניסיון זה באמצעות מוקד "מפוצל" כלומר לאותו הלקוח ואותה הפעילות ביותר מכתובת גיאוגרפית אחת (בדומה לשאלה 18 ביחס לסעיף 2.6.9.3).	הבקשה מתקבלת.	
26	פרק א'	2.6.11.2	אנו מעוניינים להציע מנהל בעל ניסיון רב בניהול מוקדים (ניהל מוקדים בהיקף גדול בכל 5 השנים האחרונות), נבקש כי לעניין הניסיון בניהול מוקד של גוף ממשלתי או ציבורי התאריך הקובע לחישוב משך הניסיון יהיה מיום תחילת ניהול המוקד ועד ליום ההודעה על זכיה במכרז. לדוגמה: מנהל שיצבור ניסיון של שנה בניהול מוקד של גוף ממשלתי רק במאי 2023 ייחשב כמי שעומד בתנאי סף זה.	הבקשה מתקבלת.	
27	פרק א'	2.6.13	א. נבקש הבהרה מה הדרישה - מסירת ערבות פיזית עם כלל מסמכי המכרז? או צירוף תדפיס הוצאת ערבות דיגיטלית? ב. נבקש להגיש ערבות בנקאית פיזית ולא דיגיטלית.	המציע נדרש לצרף להצעתו ערבות הצעה פיזית (לא דיגיטלית) כאמור במסמכי המכרז.	
28	פרק א'	2.7.3	אמת מידה 2 טכנולוגיה: נבקש כי אמת מידה זו אפשר יהיה לקיים באמצעות קבלן משנה מטעם המציע או באמצעות הצעה משותפת (JV)	הבקשה נדחית. לעניין אמת מידה 2 טכנולוגיה, ניתן לעשות שימוש בקבלן חיצוני להקמה ותפעול של המערכות הטכנולוגיות. יובהר, כי תנאי הסף צריכים להתקיים במציע עצמו.	
29	פרק א'	2.7.3	אמת מידה 4 - אתר קיים. סעיף זה נותן עדיפות לבעל אתר קיים. מדובר בהקמת מוקד חדש ייעודי לפרויקט זה, וכפי שנאמר במפורש בכנס, החשיבות היא להבנת הפרוגרמה והמיקום של המוקד החדש שיוקם.	אמת המידה מתייחסת לסיוור באתר קיים של הספק שמופעל על ידו כיום עבור לקוח קיים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
29א	פרק א'	2.7.3	תבחין 6 "התרשמות כללית ראיונות ומצגת מציעים" - הבהרה של עורך המכרז	טבלת האיכות בסעיף 2.7.3 (תבחין 6) - במסגרת בחינת הניסיון המקצועי, יבחן בין היתר, הניסיון בביצוע פעולות במשרד אחורי (back office) והתאמתם למתן השירות המבוקש.	
30	פרק א'	2.7.6	האם יש לפרט את כל הלקוחות ואנשי הקשר שהפעלנו עבורם מוקדים ב 5 השנים האחרונות? ללא קשר לכמות העמדות?	אכן יש לפרט את כל הלקוחות ואנשי קשר ללא קשר למספר העמדות, והכל בהתאם להוראות הסעיף.	
31	פרק א'	2.7.8	נבקש כי במידה והרשות לא תצליח ליצור קשר עם לקוח ממליץ, נבקש לעדכן אותנו על מנת שניתן דרכי התקשרות נוספים או נדאג ליצירת קשר חזרה.	במקרה בו הרשות לא תצליח ליצור קשר עם מספר מספיק של לקוחות היא תעדכן את המציע לטובת ניסיון נוסף של יצירת קשר.	
32	פרק א'	2.7.8	נבקש כי במידה והרשות לא הצליחה ליצור קשר עם מספר מספיק של לקוחות, הרשות תעדכן את המציע, והמציע ינסה ליצור קשר בעצמו עם הלקוח ויקשר בינו לבין הרשות לטובת מתן חוות דעת.	במקרה בו הרשות לא תצליח ליצור קשר עם מספר מספיק של לקוחות היא תעדכן את המציע לטובת ניסיון נוסף של יצירת קשר.	
33	פרק א'	2.7.8	נבקש שיבוצע מספר ניסיונות להשגת מענה מהלקוחות לטובת קבלת מענה.	במקרה בו הרשות לא תצליח ליצור קשר עם מספר מספיק של לקוחות היא תעדכן את המציע לטובת ניסיון נוסף של יצירת קשר.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
34	פרק א'	2.7.8	מבוקש כי במקרה בו לא הצליחה הרשות ליצור קשר עם לקוחות המציע, יבוצע פניה למציע במטרה שזה ידאג לזמינות/יצירת קשר עם איש הקשר אצל הלקוח במועד אותו תקבע הרשות.	במקרה בו הרשות לא תצליח ליצור קשר עם מספר מספיק של לקוחות היא תעדכן את המציע לטובת ניסיון נוסף של יצירת קשר.	
35	פרק א'	2.7.12	האם יש מגבלת שקופיות/ משך זמן להצגת המצגת ?	אין מגבלת שקופיות. משך ראיון עד שעתיים.	
36	פרק א'	2.7.13	האם בעלי תפקידים נוספים מטעם המציע יכולים להגיע לפגישת ההתרשמות או רק מנהל הלקוח המוצע, מנהל המוקד המוצע ומנהל פרויקט ההקמה ?	אכן ניתן להגיע לפגישת ההתרשמות עם בעלי תפקידים נוספים מעבר לנדרשים.	
37	פרק א'	2.7.19	נבקש שהניקוד ייקבע כמקובל- ההצעה הזולה ביותר תקבל את הניקוד הגבוה ביותר ויתר ההצעות ינוקדו ביחס אליה. במידה והניקוד שיינתן למחיר המקסימלי יהיה אפס- הרי שלא נוכל לתמחר כך כלל.	הבקשה נדחית. ראו עדכון של סעיף 2.7.	מצ"ב <a href="#">נספח ב'</a>
38	פרק א'	2.7.19.1	מעיון בסעיפים 2.7.19.1, 2.7.21.1 עולה כי ציון המחיר מורכב מרובו המוחלט על מחיר שעת נציג שנקבע בין מחיר מינימום למקסימום.	ראו כמפורט במסמכי המכרז.	
39	פרק א'	2.7.19.1	המחירים שנקבעו במכרז אינם מכסים את עלויות הניהול, עלויות בעלי התפקידים השונים במוקד (שאינם נציגים רגילים), עלויות האתר ותחזוקתו. אין אפשרות להעסיק במחירים הללו עובדים בעלי וותק וניסיון בתחום. גם אם יעסיקו את כל בעלי תפקידים בשכר מינימום (שצפוי לעלות כבר באפריל 2023 בשיעור של כמעט 2%), לא ניתן יהיה לכסות את העלויות וזאת לאור העובדה שלא משלמים על כל תפקידי המטה ולא עבור נציגים בכירים. נבקש שהרשות תשקול שוב את מחירי המינימום והמקסימום כך שמחיר המינימום יעמוד על לפחות 82 ₪.	הבקשה נדחית. ראו עדכון של סעיף 2.7.	מצ"ב <a href="#">נספח ב'</a>

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
40	פרק א'	2.7.19.1	נבקש לעדכן את התעריפים כך שמחיר המינימום לשעת נציג יהא 95 ₪ ותעריף המקסימום יהא 105 ₪. מבדיקה שנעשתה ומהכרת השוק, אלו התעריפים הרלוונטיים.	הבקשה נדחית. ראו עדכון של סעיף 2.7.	מצ"ב <a href="#">נספח ב'</a>
41	פרק א'	2.7.19.1	נבקש לבצע שינוי במחיר המינימום ולעלות ב-20% את תעריפי התמורה. לאור ההבהרות בכנס הספקים וההבנה כי כ-50% מהנציגים המועסקים נדרשים לרמת מקצועיות גבוהה מזו הנדרשת במוקד מידע ובענף המוקדים הטלפונים. לאור כמות ההכשרות והידע ורמת המקצועיות הנדרשת מאותו כוח אדם (כאשר המזמין אינו משלם על הכשרות רק לאחר ותק של שנה), בתעריפי המינימום הספק יהיה הפסדי בכדי לעמוד ביעדי האיכות הנדרשים לרמת שירות טובה ויעילה בכדי לעמוד ביעדי SLA. במידה והמציע יבחר ללכת על מחיר הגבוה מהמינימום הצעתו תפגע בניקודה, ולכן במצב כזה – למציעים אין מנוס מלהגיש הצעה שתעמיד אותם במצב של מתן שירות בצוותי הבק-אופיס ירוד ולא איכותי. נבהיר כי מדובר בהעסקת צוות "מזכירות" בעל ידע בהפעלת מספר תוכנות מחשב, הכשרה של מעל חודש עבודה, ידע מעמיק במספר נושאים בענף הנדל"ן שהוא אינו בגדר "ידע כללי" ועל כך כדי לעמוד ביעדים על הספק לגייס כוח אדם המתאים לדרישות התפקיד בהיקפים גדולים, וזו אינה עומדת בהלימה עם שכר הבסיס הנהוג כיום בשוק לנציגי שירות.	הבקשה נדחית. ראו עדכון של סעיף 2.7.	מצ"ב <a href="#">נספח ב'</a>
42	פרק א'	2.7.19.1	לא ברור לנו כיצד נקבע טווח מחירים זה, בכנס הספקים צוין במפורש כי מטרת המכרז לאפשר לספק לתפקד בכבוד ולהצליח לגייס עובדים, במחירים אלו. כנאמר בכנס וכידוע, לא מדובר בנציגים טלפוניים ובמוקד קלאסי, אלא מדובר במוקד מקצועי ובעובדים מקצועיים. על פי הנאמר בכנס הספקים, רמ"י מתכוונת לבחון ולהוריד את כמות כוח האדם בעתיד בהתאם לצורך, דבר שיביא להפחתה בהכנסה לשעת נציג כאשר התקורות נשארות זהות.	ראו כמפורט במסמכי המכרז.	
43	פרק א'	2.7.21.1	כמו כן, בהתאם לסעיף 2.7.21.1 עולה כי גם מדרג ההצעות נקבע כך שלא ניתן להציג מחיר מקסימום (כי הניקוד עבורו יהיה 0).	ראו עדכון של סעיף 2.7.	מצ"ב <a href="#">נספח ב'</a>

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
44	פרק א'	2.7.22.2	<p>א. לאור העובדה שנציג בכיר הוא חלק אינטגרלי מצוות המענה וביחס של 10%, אנו מבקשים להתייחס אליו במניין השעות לתשלום.</p> <p>ב. נבקש שהתשלום יהיה לפי שעות הנוכחות ולא לפי שעות LOG IN בדומה לתשלום השכר של הספק הנבחר לנציגי המוקד.</p> <p>במידה וסעיף 2 לא מאושר, נבקש את התייחסותכם לסעיפים הבאים:</p> <p>ג. שעת נציג- לאור העובדה שיש יעדים לאחוז תעסוקה מבקשים להכניס למניין שעות התשלום גם את סטטוס IDLE (המתנה לשיחה).</p> <p>ד. נבקש ששעת לוג אין תכלול את ההפסקות המגיעות לנציגים כחוק. הוספת ההפסקות לשעה המתומחרת תפשט את התמחור ותמנע פערים בשל חוסר הבנה בין הספקים המציעים השונים.</p>	<p>א. הבקשה נדחית</p> <p>ב. הבקשה נדחית</p> <p>ג. ראו סעיף 2.7.22.2 מעודכן.</p> <p>ד. ראו סעיף 2.7.22.2 מעודכן.</p>	מצ"ב <a href="#">נספח ב'</a>
45	פרק א'	2.7.22.2	מצב תעסוקה – נבקש הבהרתכם איך נמדדת שיחת זום ופעילויות BO? האם יש הפרדה ביניהם או שמדובר בסטטוס ניירת?	על פי סטטוס שיקבע בסרגל נציג. סטטוס ניירת או אחר כפי שיוחלט בעת ההקמה.	
46	פרק א'	2.7.22.2	"הפסקות שאינן הפסקות איכות, לא יכללו בשעת נציג – נבקש הבהרה איזה הפסקות מוגדרות כלא הפסקות איכות, ואינן נכללות בשעת נציג?"	ראו סעיף 2.7.22.2 מעודכן (שאלה מספר 44).	
47	פרק א'	2.7.22.2	נבקש כי במסגרת "שעת נציג" ישולמו גם שעות נציג בכיר. כיוון והדרישה במכרז היא לנציגים בכירים ביחס של 10:1, לא ייתכן כי במוקד של 100 עמדות, יהיו לפחות 10 נציגים בכירים שאינם משולמים.	הבקשה נדחית.	
48	פרק א'	2.7.22.2	נבקש כי במסגרת "שעת נציג" ישולמו שעות של תפקידי מטה: מנהל ידע, מדריך, מנהל הדרכה, אנליסט, סורק כמקובל במכרזים מסוג זה, או לחלופין יתווסף תעריף נפרד לבעלי תפקידים אלו.	הבקשה נדחית	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
49	פרק א'	2.7.22.2	נבקש כי במסגרת "שעת נציג" יכללו גם הפסקות שאינן הפסקות איכות (הפסקות צהריים לנציגים). שכן, הפסקות צהריים מחויבות בתשלום על פי חוק, ויש לשלם אותן כחלק משעות LOGIN.	ראו סעיף 2.7.22.2 מעודכן (שאלה מספר 44).	
50	פרק א'	2.7.22.2	נבקש להבהיר כי שעות נציגי תקשורת כתובה ישולמו כשעות נציג.	ראו סעיף 2.7.22.2 מעודכן (שאלה מספר 44).	
51	פרק א'	2.7.22.2	נבקש לקבל הבהרה מדוע המזמין איננו ישלם על זמן הפסקה של הנציג? בסעיף הנ"ל הובהר: " הפסקות שאינן הפסקות איכות, לא יכללו בשעת נציג". נבקש לשים את תשומת לבכם לשני נושאים בעיתיים העולם מנקודה זה. 1. מעסיק המעוניין להיטיב עם עובדיו הנשכרים שכר נמוך מהשכר הממוצע במשק נפגע במצב כזה לעומת מעסיק שאינו מיטיב עם עובדיו שמרוויח. 2. ניכוי שעות ההפסקה מכמות שעות הLOGIN צפויות במכרז זה מעמיס על עבודת החשבות והנהלת החשבונות בחשבונית החודשית היות וזהו רכיב התמיד משוקלל בסרגל הנציג	ראו סעיף 2.7.22.2 מעודכן (שאלה מספר 44).	
52	פרק א'	2.8.4	א. נבקש להפחית את סכום הערבות כך שיעמוד על שיעור של 5% מהיקף ההתקשרות הצפוי כולל מע"מ ב. נבקש להגיש ערבות בנקאית פיזית ולא ערבות דיגיטלית.	א. הבקשה נדחית. ב. ערבות ביצוע יש להגיש דיגיטלית (וזאת להבדיל מערבות הצעה שיש להגיש פיזית).	
53	פרק א'	2.9.2	ציינתם שתאריך 1.1.24 הינו המועד לעלייה לאוויר של המוקד. האם תכולת פעילות המוקד מתחילה באופן הדרגתי לפני תקופת ההתייצבות? אנו ממליצים שהיות שמדובר במיזוג פעילויות שונות וספקים שונים, תקופת העלייה לאוויר תהיה הדרגתית לפי אבני דרך שנחליט במשותף, או טרם תקי ההתייצבות.	הבקשה נדחית.	
54	פרק א'	3.2.5	נבקש להבהיר כי חילוט הערבות יהא בהודעה מראש ובכתב ורק מסכום קצוב.	חילוט הערבות יהיה בהתאם להוראות הדין ומסמכי המכרז.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
55	פרק ב'	4.1	מי החברות שמבצעות היום את השירות, הן של המוקד הטלפוני והן של BACK OFFICE ?	חברת טלדור (טלפוני, מוקדים מהירים ומוקדי רישום) וחברת מרמנט (מוקד מהירים ומוקדי רישום).	
56	פרק ב'	4.1.1	האם מרחבי הרשות נשארים כמות שהם מבחינת תכני והיקף פעילות?	כמפורט במסמכי המכרז.	
57	פרק ב'	4.1.2	נבקש להבין את היקף והתפלגות של הפניות במהלך שעות היממה במצב הקיים למוקדי השירותים המהירים. כמו כן, נבקש להבין מהם ערוצי ההתקשרות.	א. הבקשה נדחית. ניתן לראות נתונים נוספים <a href="#">בנספח ה'</a> . ב. ערוצי ההתקשרות למוקדים המהירים הם קבלת קהל פרונטלית, פניות דיגיטליות דרך האזור האישי באתר הרשות, דואר.	
58	פרק ב'	4.1.3	ישנם פעולות מקצועיות רבות שמבצעים במוקדי הרישום. מה לגבי הנושאים בהם לא יטפל המוקד החדש? לא נכתב כי מוקדי הרישום יסגרו.	תכולת הפעילות, לרבות הוספה או שינוי כמפורט במסמכי המכרז. במסגרת כך, הרשות רשאית בהתאם למסמכי המכרז להוסיף פעולות שמתבצעות כיום במוקדי הרישום.	
59	פרק ב'	4.1.3	נבקש להבין את היקף והתפלגות של הפניות במהלך שעות היממה במצב הקיים למוקדי הרישום. כמו כן, נבקש להבין את שעות קבלת הקהל במצב הקיים והתפלגות דרכי מתן השירות (מענה דיגיטלי, דואר וקבלת הקהל).	א. הבקשה נדחית. ב. שעות המוקדים וקבלת הקהל מפורסמות בסעיף 4.3.7 בחוברת המכרז. התפלגות דרכי מתן השירות מצ"ב <a href="#">בנספח ה'</a> .	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
60	פרק ב'	4.1.4	נבקש להבין את היקף והתפלגות של הפניות במהלך שעות היממה במצב הקיים למוקד הטלפוני הארצי. כמו כן, נבקש להבין את שעות וערוצי ההתקשרות במצב הקיים.	א. ראו סעיף 4.5.5 בחוברת המכרז. ב. שעות פעילות המוקדים וקבלת הקהל נכון לשנת 2022 מפורסמות בסעיף 4.3.7 בחוברת המכרז. לגבי המצב כיום, המידע מצוי באתר האינטרנט של הרשות. ג. ראו <a href="#">נספח ה'</a> לגבי היקף והתפלגות עדכניים.	
61	פרק ב'	4.1.5	נבקש להבין את היקף והתפלגות של הפניות במהלך שעות היממה במצב הקיים למוקד הטלפוני הארצי. כמו כן, נבקש להבין את שעות וערוצי ההתקשרות במצב הקיים.	א. ראו סעיף 4.5.5 בחוברת המכרז. ב. שעות פעילות המוקדים וקבלת הקהל נכון לשנת 2022 מפורסמות בסעיף 4.3.7 בחוברת המכרז. לגבי המצב כיום, המידע מצוי באתר האינטרנט של הרשות. ג. ראו <a href="#">נספח ה'</a> לגבי היקף והתפלגות עדכניים.	
62	פרק ב'	4.1.5	נבקש לדעת האם בידי הרשות נתונים על כמות המשתמשים והיקף השימוש באתר האינטרנט.	ראו <a href="#">נספח ה'</a>	מצ"ב <a href="#">נספח ה'</a>

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
63	פרק ב'	4.3	המוקדים המהירים – מיהם ספקי מיקור החוץ הנוכחיים והיכן ממוקמים המוקדים הנוכחיים?	חברות טלדור ומרמנט כמפורט באתר הרשות.	
64	פרק ב'	4.3.2	א. בהתייחס לנתון של 35 עובדים - מהי חלוקת כ"א הנדרשת בין כמות הנציגים למנהלים בכל אשכול ובכל ספק חוץ? ב. מהי כמות עמדות העבודה הנדרשת ולא רק מספר העובדים? ג. מהו מיקומם היום של האשכולות?	א+ב. המצב המתואר בסעיף זה הוא מצב קיים. לגבי המוקד מושא המכרז והיבטי כוח אדם- כמפורט במסמכי המכרז. חברות טלדור ומרמנט מפעילות את המוקדים ג. כמפורט באתר הרשות.	
65	פרק ב'	4.3.4	נבקש להבין אם סגירת מוקדי השירות המהירים אינה מהווה פגיעה בשירות המשתמשים הפונים דרך ערוץ קבלת הקהל.	מודל ההפעלה של המוקד הרב ערוצי לרבות חלופה של שלוחה פרונטלית כמפורט במסמכי המכרז.	
66	פרק ב'	4.3.5	נבקש לקבל משך טיפול של כל סוג פניה, וכן התפלגות הפניות ברמה יומית, שבועית וחודשית.	הבקשה נדחית. משך טיפול - משתנה מבקשה לבקשה.	
67	פרק ב'	4.3.5	נבקש לקבל מידע על זמני הטיפול ממוצעים לכל פניה בהתפלגות השנתית המוצגת במצב הקיים.	הבקשה נדחית. משך טיפול - משתנה מבקשה לבקשה.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
68	פרק ב'	4.3.5	נבקש לקבל את פירוט ההיקפים המצוינים בטבלה בהתפלגות חודשית, וזאת לצורך זיהוי עומסים במהלך חודשי השנה.	הבקשה נדחית. לנתונים נוספים ראו <a href="#">נספח ה'</a>	מצ"ב <a href="#">נספח ה'</a>
69	פרק ב'	4.3.6	א. נבקש לקבל נתוני היקף הפניות בהתפלגות של סוג הפנייה - חוזרות, ממתיונות להמשך טיפול. ב. כמה פניות נסגרות בפעם אחת?	הבקשה נדחית. לנתונים נוספים ראו <a href="#">נספח ה'</a>	מצ"ב <a href="#">נספח ה'</a>
70	פרק ב'	4.3.6	פירוט היקפים מוקדים מהירים – נבקש לקבל את כמות הפניות הכללית, מאחר שסביר להניח שעם סגירת המוקדים המהירים, כמות השיחות למוקד הרב ערוצי תגדל במספר דומה.	ראו <a href="#">נספח ה'</a>	מצ"ב <a href="#">נספח ה'</a>
71	פרק ב'	4.4	א. מיהם שני ספקי מיקור החוץ הנוכחיים והיכן ממוקמים המוקדים הנוכחיים? ב. נבקש לדעת כמה תקנים במוקדי הרישום נכון להיום?	א. חברת טלדור (טלפוני, מוקדים מהירים ומוקדי רישום) וחברת מרמנט (מוקד מהירים ומוקדי רישום). ב. כ-8-9 (ההערכה) עובדים עוסקים ברישום ראשוני. המצב המתואר בסעיף זה הוא מצב קיים. לגבי המוקד מושא המכרז והיבטי כוח אדם- כמפורט במסמכי המכרז.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
72	פרק ב'	4.4.1	נבקש לקבל מידע על זמני הטיפול הממוצעים לכל פניה בתכולת העבודה המוצגת במצב הקיים.	משך טיפול - משתנה מבקשה לבקשה.	
73	פרק ב'	4.4.3	נבקש לקבל מידע על ממוצע הטיפול בפניית "טיפול ראשוני"	משך טיפול - משתנה מבקשה לבקשה.	
74	פרק ב'	4.4.3	נבקש לקבל משך טיפול של כל סוג פניה במוקד הרישום, וכן התפלגות הפניות ברמה יומית, שבועית וחודשית.	משך טיפול - משתנה מבקשה לבקשה.	
75	פרק ב'	4.4.3	האם פעולות הרישום הראשוני מצריכות פעילות בק-אופיס? אם כן מהו משך הטיפול?	פעולה זו תבוצע במסגרת צוות לביצוע פעולות שירות. משך טיפול - משתנה מבקשה לבקשה.	
76	פרק ב'	4.4.4	נבקש להבין מהן התכולות הנוספות	תכולת הפעילות, לרבות הוספה או שינוי כמפורט במסמכי המכרז.	
77	פרק ב'	4.5.3	א. ציינתם שמדובר ב-60 נציגי שירות והיתר אנשי מנהלה ומנהל - האם מדובר ב-60 תקנים או בנציגים העובדים במשרה חלקית? ב. מהי כמות העמדות במוקד? ג. מי ספק מיקור החוץ והיכן ממוקם המוקד הנוכחי?	א+ב. נכון לשנת 2022, היו 60 נציגי שירות (חלק משרה מלאה וחלק משרה חלקית). ג. נכון לשנת 2022 החברה הייתה טלאול. כיום החל מ-1.3.2023 החברה היא טלדור. כיום, במוקד מועסקים כ-43 נציגים ונציגים	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
				<p>בכירים (הרוב במשרה מלאה).</p> <p>ראו <a href="#">נספח ה'</a> לנתונים מחודש מרץ של שנת 2023.</p>	
78	פרק ב'	4.5.5	<p>לטובת הערכת היקפי כ"א נדרשים ולבחינת העונתיות בפעילות, נבקש לקבל את התפלגות השיחות על פי חודשים.</p>	<p>הבקשה נדחית. ראו נתונים במסמכי המכרז ונתונים מעודכנים ב<a href="#">נספח ה'</a></p>	<p>מצ"ב <a href="#">נספח ה'</a></p>
79	פרק ב'	4.5.5	<p>לפי הכמויות בסעיף אנחנו נצטרך מעל 50 נציגי מענה בקו – נבקש הבהרה בנושא</p>	<p>ראו נתונים במסמכי המכרז ונתונים מעודכנים ב<a href="#">נספח ה'</a>. על המציע בהתבסס על הנתונים והדרישות הנזכרות במסמכי המכרז להעריך את כמות הנציגים של צוות מתן מידע ותמיכה טכנית.</p>	
80	פרק ב'	4.5.5	<p>א. נבקש לקבל את נתוני משכי הטיפול לפי כל סוג פנייה (צ'אט, שיחות יוצאות וכו') ואת התפלגות מופע השיחות ברמה יומית, שבועית וחודשית.  ב. מה הכוונה "משך שיחה ברוטו"? האם הכוונה לזמן השיחה כולל זמן תיעוד לאחר שיחה?</p>	<p>הבקשה נדחית.</p> <p>א. ראו נתונים במסמכי המכרז ונתונים מעודכנים ב<a href="#">נספח ה'</a>.  ב. משך שיחה ברוטו כולל בתוכו זמן תיעוד.</p>	<p>מצ"ב <a href="#">נספח ה'</a></p>
81	פרק ב'	4.5.5	<p>א. חסרים נתונים של חודשים נובמבר ודצמבר – נבקש לקבלם.  ב. האם ישנה השפעה עונתית על נתוני השיחות?</p>	<p>א. ראו נתונים במסמכי המכרז ונתונים מעודכנים ב<a href="#">נספח ה'</a>.  ב. לא בצורה משמעותית, להוציא חגים יהודיים.</p>	<p>מצ"ב <a href="#">נספח ה'</a></p>

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
82	פרק ב'	4.5.5	נבקש הבהרה לגבי מה ההגדרה של העברה חמה – האם רק התייעצות עם בכיר או העברה מלאה של הפנייה לסיום טיפול ע"י בכיר? הנציג והפונה נשארים על הקו?	נכון לשנת 2022, העברה חמה הייתה בעיקרה העברה לנציגים שנותנים מידע אישי על תיק. מכל מקום, מודל ההפעלה כולו משתנה, לרבות היבטי הון אנושי- בהתאם למפורט במסמכי המכרז.	
83	פרק ב'	4.5.5	בהתאם לנתונים המוצגים בטבלה כשליש מהשיחות הנכנסות מועברות לטיפול נציגים בכירים במוקד. נבקש להבהיר שעל פי יחס זה לא מובנת ההגדרה של נציג בכיר 1 לכל 10 נציגים בסעיף 5.7.2. לדעתנו יחס זה של 1:10 המופיע בסעיף 5.7.2 אינו תואם את התפלגות השיחות המוצגות בטבלה.	במצב הקיים, העברה חמה הייתה בעיקרה העברה לנציגים שנותנים מידע אישי על תיק. מכל מקום, מודל ההפעלה כולו משתנה, לרבות היבטי הון אנושי- בהתאם למפורט במסמכי המכרז.	
84	פרק ב'	4.5.5	נבקש לקבל את פירוט שיחות מענה אנושי המצויינים בטבלה בהתפלגות חודשית, וזאת לצורך זיהוי עומסים במהלך חודשי השנה.	הבקשה נדחית. ראו תשובה לשאלה 81. ראו בנוסף <a href="#">נספח ה'</a>	מצ"ב <a href="#">נספח ה'</a>
85	פרק ב'	4.5.10	נבקש שבמקרה של שינויים משמעותיים בהיקף שעות הפעילות נבקש לקבל התראה מראש של 14 ימי עסקים לפחות.	ראו סעיף 5.3 לחוברת המכרז.	
86	פרק ב'	4.5.10	נבקש להבין האם הבחינה המחודשת של שעות הפתיחה של המוקד הרב ערוצי תכלול בחינה של עבודה בלילות/שבתונים בשונה מהמצב הקיים? רלוונטי גם לגבי סעיף 5.3.4	ראו סעיף 5.3 לחוברת המכרז.	
87	פרק ב'	4.7	אתר האינטרנט של הרשות והאזור האישי רמ"י שלי – באחריות מי להפעיל ולתחזק את האתר? רלוונטי גם לסעיף 4.1.5	האתר האינטרנט והאזור האישי באחריות הרשות.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
88	פרק ב'	5.1.3	נבקש לוודא שלספק תהיה אפשרות לתפעל את המוקד הרב ערוצי במתכונת היברידית (חלק מהנציגים מהמתקן וחלק מחוץ למתקן) בהתאם למדיניות הרשות. עבודה היברידית הינה אחד מדרכי שימור נציגים לאורך זמן. העבודה תתבצע תוך בקרה על הנציגים.	כאמור בסעיף 5.1.3 הרשות רשאית לאפשר לספק הזוכה עבודה מרחוק, בכפוף להוראות הסעיף.	
89	פרק ב'	5.1.4	נדגיש כי ההשקעה והפיתוחים הנדרשים לצורך "מענה באמצעות BOT" הינם רחבי היקף הן מבחינת עלויות כספיות (שעות אפיון, שעות פיתוח, חומרה) והן מבחינת לוח זמנים. "מענה באמצעות BOT" מוזכר בסעיף זה, ללא כל התייחסות נוספת בסעיפים אחרים במסמכי המכרז. נבקש למחוק דרישה זו, או לחלופין להשאיר את הפיתוח הזה לשלב עתידי, בתמחור נפרד (בהתאם לסעיף 6.5.8 במסמכי המכרז).	הבקשה נדחית. פיתוח זה כלול בהגדרת מחיר הקמה כמפורט בסעיף 2.7.22.3.	
90	פרק ב'	5.1.4	נבקש להבין האם במצב הקיים משתמשי רמ"י מקבלים שירות דרך ערוצי הגישה המוצגים במוקד הרב ערוצי שעתיד לקום.	במצב הקיים, רוב הערוצים פתוחים.	
91	פרק ב'	5.1.7	בפעילות המוקדים הקיימת ישנם חסמים מבחינת הרשאות ונהלים אשר לא מאפשרים סגירת מעגל טיפול במוקד. האם הכוונה שיינתנו הרשאות מלאות לצוות המוקד ללא צורך בפניה לגורמים נוספים?	מודל ההפעלה של המוקד הרב ערוצי לרבות חלופה של שלוחה פרונטלית כמפורט בתנאי המכרז.	
92	פרק ב'	5.1.8	נבקש להבין את היקף הפעילות והמדדים הנדרשים בהינתן בקשת הקמה של שלוחת קבלת הקהל הפרונטאלית.	מודל ההפעלה של המוקד הרב ערוצי לרבות חלופה של שלוחה פרונטלית כמפורט בתנאי המכרז.	
93	פרק ב'	5.2.1	א. נבקש הבהרתכם האם מדובר בסקרים טלפוניים המבוצעים על ידי נציגים? במידה וכן – נבקש לדעת באיזה היקף סקרים מדובר ומה משך העברת הסקר? ב. האם ישנם סקרים באמצעות תקשורת כתובה (סמס/ וואטסאפ)? ג. מה הכוונה טלפונים יזומים ומה ההיקף?	סקרים טלפונים יבוצעו בהתאם להחלטת הרשות, לרבות בדרך טלפונית או תקשורת כתובה.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
94	פרק ב'	5.2.1	נודה לקבלת הסקרים הקיימים להבנת עיקר התלונות בנושא השירות	ראו דו"ח מבקר המדינה שנמצא ברשת.  דוחות אחרים יינתנו לספק הזוכה.	
95	פרק ב'	5.2.3.8	נבקש הבהרה ופירוט מה כוללות פעילויות חתימה על שטרות, וחתימה על מסמכי רישום.	בדיקת תקינות מסמכים, השוואה לנתונים במערכות המידע ועדכון על פי הצורך וחתימה על פי סמכויות.	
96	פרק ב	5.3.4	מבקשים להאריך את זמן ההתראה ל-60 יום, לאור הצורך בשינוי סוג המשרה וצורך בגיוס עובדים בפרופיל שונה	הסעיף תוקן. במקום 14 ימים יבוא 30 ימים.	נוסח סעיף 5.3.4 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא : "הרשות שומרת לעצמה את הזכות לשנות את ימי ושעות פעילות המוקד או שעות מענה המוקד ללקוחות הרשות, בהתראה של 30 יום מראש לרבות פעילות בימי ו', ובחופשות מרוכזות בחוה"מ"
97	פרק ב	5.4.1	האם שפות מתן השירות מיועדות למענה טלפוני בלבד או גם למענה בתקשורת כתובה?	מענה טלפוני	
98	פרק ב'	5.4.1	נודה להגדרת המושג "שפה נוספת" ואת רמת השליטה המצופה של הנציג בשפה.	ברמה גבוהה שמתאימה למתן מענה טלפוני	
99	פרק ב'	5.4.2	נבקש לשנות את ההתראה ל-60 יום מראש וזאת בגלל אורך ההכשרה של נציג שעל פי הבנתנו אורכת כחודש ימים.	הבקשה נדחית. הסעיף מדבר על גיוס בלבד.	
100	פרק ב	5.4.2	מבקשים להאריך את זמן ההתראה ל-60 יום, לאור הצורך בשינוי סוג המשרה וצורך בגיוס עובדים בפרופיל שונה	הבקשה נדחית. הסעיף מדבר על גיוס בלבד.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
101	פרק ב'	5.5	תקופת ההקמה – אין אבני דרך ברורות בתקופה זו.	אבני הדרך לתקופת ההקמה יוצעו על ידי המציע ובלבד שיכללו את כלל משימות ההקמה בפרק זמן הנדרש לכך	
102	פרק ב'	5.5.3	נבקש לתחום את פרקי הזמן להחלטה על הקדמת מועד ההפעלה	הבקשה נדחית.	
103	ב	5.5.3	משך זמן ההקמה אינו מוגדר במסמכי המכרז. נבקש לקבל את משך זמן ההקמה המבוקש, כך שנוכל להציג תכנית עבודה בהתאם. (אמנם נקבתם בתעריך יעד לתחילת הפעלה של המוקד. יחד עם זאת לוחות זמנים בתהליכים מכריזיים עלולים להתעכב).	תקופת ההקמה מוערכת בכ-5 חודשים ובכל מקרה לא תפחת מ-16 שבועות במקרה בו תחליט הרשות להקדים את הפעלת המוקד.	
104	פרק ב'	5.5.7	קורס הכשרת אנשי המפתח על ידי נציגי הרשות "מוערך בעד 150 שעות" נבקש להבהיר את אופן התמורה בנושא זה - האם משך ההכשרה הזו הינו תחת עלות ההקמה או לפי תעריף שעת נציג?	הכשרת אנשי מפתח מגולמת במחיר ההקמה, כאמור בסעיף 2.7.22.3 לחוברת המכרז.	
105	פרק ב'	5.5.7.3	כתיבת מערכי ידע- נשמח להבין את ההיקפים – האם חלק ממערכי הידע כתובים או שעלינו לדלות את הנתונים מאנשי הידע או מהספק הקיים?	מערכי הידע כתובים אך דורשים תיקוף, התאמה ופישוט.	
106	פרק ב'	5.5.9.1	א. נבקש להבהיר האם כיום יש לרשות מערכת לניהול ידע שאינה שייכת למפעיל קיים. ב. בסעיף נכתב: "בשלב הקמה נדרש לקבל מידע ממערכות קיימות". נבקש להבהיר מהן המערכות הקיימות שהוזכרו. ג. האם הכוונה במילה "תיקוף" הינה התממשקות והעתקת המידע?	א. לרשות אין מערכת לניהול ידע שמישה. ב. לרשות יש אתר אינטרנט, מערכת החלטות מועצה, הנהלה, נהלים ופורטל ארגוני. ג. תיקוף משמעותו בדיקת עדכניות המידע שיוזן למערכת.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
107	פרק ב'	5.5.10.5	נבקש להבין אילו ממשקים טכנולוגיים נדרשים בין מערכות הספק למערכות הרשות ומה המשמעויות?	כלל הממשקים הנדרשים בין מערך הטלפוניה למערכת SAP CRM, תקשורת כתובה, BI וכדומה. דוגמא לממשקים אלו: הקפצת מסך, זיהוי לקוח בעת השמעת IVR, זיהוי לקוח בתקשורת כתובה.	
108	פרק ב'	5.5.11	נבקש לקבל הבהרה, כיצד יפוצה הספק בגין עלויות האתר במידה ובמהלך שנות ההתקשרות לא יידרשו 100 עמדות בפעילות המוקד. (רלוונטי גם ל- 5.7.2.6, 5.7.2.7, 5.11.12.4).	אין מנגנון פיצוי. ראו בין היתר סעיף 7.2 לפרק ג' - הסכם ההתקשרות.	
109	פרק ב'	5.7.1	נבקש לקבוע כמות נציגים מינימלית לכל אורך חיי ההסכם	הבקשה נדחית.	
110	פרק ב'	5.7.3.1	נבקש להבהיר האם ניתן להציע את מנהל הלקוח ומנהל ההפעלה כאותה יישות?	דומה שהכוונה מנהל הקמה. אם כן - הבקשה מתקבלת ובלבד שלאורך כל תקופת ההקמה ישמש אותו אדם כמנהל פרויקט ההקמה ומנהל לקוח באופן מלא ובלעדי.	
111	פרק ב'	5.7.3.86	נבקש להגדיר את המושג "תקלות מורכבות" ואת הידע הנדרש לצורך טיפול בהן	תקלות מורכבות הינן תקלות שהנציג לא יכול לפתור ועל אגף מערכות מידע לטפל בכך. הידע הנדרש מנציג שרות טכני הינו ידע בסיסי ונרכש. לא נדרש ידע טכני מוקדם.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
112	פרק ב'	5.7.3.134	נבקש להבהיר שאחוז המשרה הנדרש מאנליסט (70%) הינו מוערך יתר על המידה ועומד היום על פחות מ-50%, היות והיום בכל מוקד טכנולוגי מעודכן לשנת 2023 הדרישות הנל הינם חלק מסט הדוחות האוטומטי המועבר למנהל מוקד, לרבות שיבוץ וחיזוי כוח אדם, יעילות וכו' – אלו דברים שהמערכות כיום יודעות לבצע באופן אוטומטי.	הבקשה מתקבלת תקן נדרש של אנליסט ישונה. בטבלת הגדרת התפקיד "אנליסט" תחת סעיף 5.7.5 ישונה התקן הנדרש מ-70% משרה ל-50% משרה.	
113	פרק ב'	5.7.5	בטבלה המתארת את דרישות התפקיד למשרת מנהל מוקד ארצי רב-ערוצי, נרשם בשורת דרישות תפקיד: "בעל ניסיון מוכח בניהול מוקד עבור גוף ממשלתי או ציבורי". נבקש למחוק את המילים הנ"ל, ולרשום במקומם: "בעל ניסיון בניהול מוקד". שכן, אין שוני בין ניהול מוקד המספק שירותים ללקוחות מהמגזר הציבורי, לניהול מוקד המספק שירותים ללקוחות מהמגזר המסחרי ו/או הקמעונאי. החשיבות באיוש המשרה הנ"ל היא בניסיון המנהל/ת המיועדים בניהול מוקד בעל מספר עמדות נציג כמבוקש, וביכולותיהם האישיות.	הבקשה נדחית.	
114	פרק ב'	5.7.6.13	נבקש כי בטרם קבלת החלטה על הוצאת/החלפת נותן שירותים במוקד הרב-ערוצי, תערך שיחה משותפת בין הלקוח, נציג החברה ונותן השירותים וזאת בהתאם להלכה שנקבעה בפסיקות בה"ד הארצי לעבודה (ע"ע 47271-06-18).	ראו נוסח סעיף 5.7.6.13 מעודכן.	נוסח סעיף 5.7.6.13 יבוטל ובמקומו יבוא הסעיף: "הרשות רשאית לדרוש מהספק, הפסקת עבודה של מי מעובדי המוקד רב-ערוצי בכפוף לכל דין. על הספק הזוכה לאתר ממלא מקום על פי הפירוט הבא:".
115	פרק ב'	5.7.6.15	הצבת מחליף לנציגי שירות אינה אפשרית בפרק זמן של 7 ימים. מדובר בתהליך הכולל שלב של גיוס וכן שלב של הכשרה (בת 200 שעות).	הסעיף יתוקן ל-14 ימים. יובהר כי הסעיף מדבר על גיוס בלבד.	נוסח סעיף 5.7.6.15 יבוטלו במקומו יבוא הנוסח הבא: "עבור נציגי שירות, נציגים בכירים, מנהלי משמרת, ראשי צוותים, חונכים יש לספק מחליף תוך 14 ימי עבודה".
116	פרק ב'	5.7.6.15	נודה להאריך את טווח ההחלפה של הפונקציות בכללותן ל-30 יום	ראו מענה לשאלה מס' 115.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
117	פרק ב'	5.7.6.15	נבקש לשנות ל-14 ימי עבודה במקום 7	ראו מענה לשאלה מס' 115.	
118	פרק ב'	5.7.6.15	נבקש כי במידה והרשות תדרוש להחליף מנהל משמרת או ראש צוות, יעמוד פרק הזמן לאיתור מחליף על 30 ימים.	ראו מענה לשאלה מס' 115.	
119	פרק ב'	5.7.6.16	נבקש לשנות ל-30 יום במקום 7	הבקשה נדחית.	
120	פרק ב'	5.7.6.20	באחריות מי לספק את מערכת ה-ZOOM?	באחריות הספק הזוכה לדאוג למערכת תקשורת מקוונת לשיחות וידיאו.	
121	פרק ב'	5.7.6.26	א. מה משך הזמן לאספקה של הכרטיס החכם לעובד החדש? ב. האם ניתן למחזר כרטיס (פירמוט והגדרה מחדש) מעובד שעזב לעובד חדש? או שיש לרכוש כרטיס לכל עובד שמתקבל.	א. זמן אספקת כרטיסים חכמים עד 14 ימי עסקים. הרשות עשויה להנפיק כרטיס זמני על פי צורך. ב. אין אפשרות למחזר כרטיס עובד. עם קליטת עובד חדש יונפק כרטיס חכם. הרשות עשויה להנפיק כרטיס זמני על פי צורך.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
122	פרק ב'	5.7.6.29	האם ישנם חומרי הדרכה קיימים שהספק יוכל לקבלם?	כן	
123	פרק ב'	5.7.6.35	נבקש הבהרה - מתוך 200 שעות ההדרכה - מה משך הקורס העיוני?	מערך ההכשרה יתואם בין הספק הזוכה לרשות בראשית תקופת ההקמה.	
124	פרק ב'	5.7.6.35	נשמח להבין האם ידוע על מספר ימי ההדרכה בפועל?	מערך ההכשרה יתואם בין הספק הזוכה לרשות בראשית תקופת ההקמה.	
125	פרק ב'	5.7.6.36	נבקש לקבל מידע נוסף לגבי הכשרת אנשי מפתח/ מנהלים. האם הרשות אחראית על ההכשרה?	הרשות אחראית על הכשרת אנשי מפתח בתקופת ההקמה כפי שצוין בסעיף 5.5.7.6. יתר ההכשרות הינן באחריות הספק הזוכה.	
126	פרק ב'	5.7.6.40	קיימות 3 פונקציות להדרכה : מנהל הדרכה, מדריך ומנהל ידע ומנהל ידע. נבקש הבהרה מדוע נדרשות 3 פונקציות.	לאור היקפי הידע וניסיון העבר נדרשות הפונקציות שנכתבו	
127	פרק ב'	5.7.6.44	נבקש לאפשר לקיים תדריכים באמצעות מערכת LMS (מערכת ניהול למידה) ולא דווקא באמצעות מערכת ניהול ידע.	הבקשה מתקבלת. באחריות הספק לייצר דוחות שימוש ובקרה למערכת זו.	
128	פרק ב'	5.7.6.45	נבקש לאשר כי ההדרכות החודשיות ישולמו כחלק משעות LOGIN	הדרכות חודשיות בהתאם לסעיף 5.7.6.45 ישולמו כחלק משעות LOGIN, כנגד סטטוס מתאים בסרגל נציג ובהתאם לסעיף 6.5.2 בפרק התמורה (6).	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
129	פרק ב'	5.7.6.45	נבקש כי ההדרכות בסעיפים אלה יחושבו כחלק משעות LOGIN בדומה לתדריכים. 5.7.6.46 , 5.7.6.47	הדרכות חודשיות בהתאם לסעיף 5.7.6.45 ישולמו כחלק משעות LOGIN, כנגד סטטוס מתאים בסרגל נציג ובהתאם לסעיף 6.5.2 בפרק התמורה (6).	
130	פרק ב'	5.7.6.46	נבקש לאשר כי ההדרכות החודשיות ישולמו כחלק משעות LOGIN	הדרכות מקצועיות בהתאם לסעיף 5.7.6.46 ישולמו כחלק משעות LOGIN, כנגד סטטוס מתאים בסרגל נציג ובהתאם לסעיף 6.5.2 בפרק התמורה (6).	
131	פרק ב'	5.7.6.47	נודה לקבלת הבהרה, האם הכוונה בסעיף זה היא שהיקף ההדרכות המקצועיות שתוארו בסעיף 5.7.6.46, צריך להיות לפחות 12 שעות בשנה? נבקש לאשר כי ההדרכות המקצועיות ישולמו כחלק משעות LOGIN.	הדרכות שוטפות בהתאם לסעיפים 5.7.6.46 ישולמו כחלק משעות LOGIN, כנגד סטטוס מתאים בסרגל נציג ובהתאם לסעיף 6.5.2 בפרק התמורה (6). הדרכות אלו יהיו לפחות בהיקף של 12 שעות שנתיות.	
132	פרק ב'	5.7.6.48	נבקש לאשר כי מבחני הידע ישולמו כחלק משעות LOGIN.	מבחני ידע משולמים כחלק משעות LOGIN כמפורט בהגדרת שעת נציג "הפסקות איכות" בסעיף 2.7.22.2	
133	פרק ב'	5.7.7.3	מתן תגמול שוטף לעובדים אחת לחודש ומענקי התמדה מחזקים אף יותר את טענתנו בשאלה מקבילה, טווח המחירים שהוגדר אינו מאפשר השגת עובדים איכותיים ומקצועיים ולספק להיות רווחי.	ראו עדכון של סעיף 2.7. שיקול דעת של המציע האם להגיש הצעה למכרז ואם כן באיזה טווח.	מצ"ב <a href="#">נספת ב'</a> .

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
134	פרק ב'	5.8.3	נבקש כי הקנסות/פיצויים יחולו רק בגין עיכוב מעל שבוע בנסיבות בשליטת הספק בלבד ויהיה מוגבל לעד 10% מערך מהתמורה ששולמה לספק בהתאם להסכם.	הבקשה נדחית.	
135	פרק ב'	5.8.6.1	נבקש להבהיר כי הדרישה בסעיף הינה בהתאם לימי פעילות המוקד	הבקשה מתקבלת.	
136	פרק ב'	5.8.6.2	הסעיף מפנה להוראות סעיף 5.13. לא קים סעיף כזה במסמכי המכרז	טעות סופר - הסעיף צ"ל 5.12	נוסח סעיף 5.8.6.2 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "נתונים יומיים או בחדשי זמן אחרים יחולו ע"י הספק למערכת ה-BI של הרשות כמפורט בסעיף 5.12 לחוברת המכרז".
137	פרק ב'	5.8.6.2	מערכת BI של הרשות - טעות סופרים: הסעיף מפנה לפירוט בסעיף 5.13 צ"ל 5.12	טעות סופר - הסעיף צ"ל 5.12. ראו נוסח סעיף מתוקן בתשובה לשאלה מס' 136.	
138	פרק ב'	5.8.7.1	נבקש כי לאחר תקופה של 18 חודשים ממועד סיום תקופת ההתייצבות, יבוצע תיקוף של יעדי המוקד בתדירות של אחת לשנה. שכן, לאחר תקופה זו, פעילות המוקד כבר תתייצב ולא צפויים להיות שינויים מהותיים בתפוקות ובזמני מתן השירותים.	הבקשה נדחית.	
139	פרק ב'	5.8.7.3	ככל שיחולו שינויים ביעדים המצריכים עדכון בתמורה – הצדדים ידונו ויגיעו להסכמה באשר לתמורה המעודכנת בגין השינוי.	הבקשה נדחית.	
140	פרק ב'	5.8.7.3	נבקש כי הוספה/שינוי היעדים במהלך תקופת ההתקשרות תהא בתיאום עם הספק הזוכה.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
141	פרק ב'	5.8.7.3	מבוקש להבהיר כי הוספה או שינוי של יעדים יבוצעו בהסכמה בלבד.	הבקשה נדחית.	
142	פרק ב'	5.8.8	מדד 1 - אחוז מקסימלי של שיחות ננטשות 4% - נבקש להחריג בשיטת המדידה שיחות שננטשו תוך 5 שניות מרגע הכניסה לתור, שכן מדובר בנטישה שאינה תלויה בהכרח במהירות המענה. בנוסף, נבקש להוריד את היעד ל-5% כמקובל בשוק.	הבקשה מתקבלת. מדד מס' 1 - אחוז מקסימלי של שיחות טלפוניות ננטשות - יתוקן מיעד של 4% ליעד של 5%.	
143	פרק ב'	5.8.8	מדד 1 - א. אחוז מקסימלי של שיחות ננטשות – נבקש להחשיב שיחות ננטשות רק שיחות שהגיעו להמתנה אחרי סיום הניתוב. ב. נבקש להחריג לקוחות שהמתינו לאחר שלב הניתוב לפחות 30 שניות.	א. הבקשה מתקבלת. ב. שיחות שננטשו תוך 5 שניות מרגע סיום הניתוב לא יחשבו כננטשות.	
144	פרק ב'	5.8.8	מדד 4 - נבקש לכלול את כלל הפעולות הנדרשות לסגירת מעגל טיפול לקוח, כולל זמן פעילות בק אופיס ופגישות זום.	הבקשה מתקבלת.	
145	פרק ב'	5.8.8	מדד 4 - א. אחוז תעסוקת נציגי שירות – מדובר ביעד גבוה מאוד. נבקש להפחית ל- 65%-70%, כמקובל. ב. אנא פרטו האם הוא כולל IDLE?	א. הבקשה נדחית. ב. כולל IDLE.	
146	פרק ב'	5.8.8	מדד 4 – אחוז תעסוקת נציגי שירות: נבקש להגדיל את טווח היעד הנקוב במדד. בימים עמוסים אחוז התעסוקה יכול לחצות את טווח 75%. ובימי שפל לא צפויים (אם בשל אירועים חיצוניים ו/או מסיבות אחרות) לרדת מחת לטווח של 72%.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
147	פרק ב'	5.8.8	מדד 5 - יעד נדרש בממוצע לשיחה וזמן תיעוד הינו 10 דקות, כאשר הממוצע הנוכחי כפי שהוצג בסעיף 4.5.5 עומד על 12:08 דקות. נבקש לשנות יעד זה בהתאם לקיים.	הבקשה נדחית - מודל ההפעלה משתנה ועל כן נקבע יעד זה. יחד עם זאת, יבוצע תיקוף ליעדים בהתאם למפורט בסעיף 5.8.7.2.	
148	פרק ב'	5.8.8	מדד 5 - יעד ממוצע משך שיחה ותיעוד מבוקש של 10 דקות אינו מתיישב עם נתוני הביצוע הקיימים של בין 12 ל-13 דקות. מתבקשת הבהרה באיזה אופן מצופה קיצור כזה משמעותי בזמני שיחה ותיעודה.	הבקשה נדחית - מודל ההפעלה משתנה ועל כן נקבע יעד זה. יחד עם זאת, יבוצע תיקוף ליעדים בהתאם למפורט בסעיף 5.8.7.2.	
149	פרק ב'	5.8.8	מדד 5 – ממוצע משך שיחה ותיעודה: בחינת היעד הנקוב במדד, והשוואתו למשך השיחה הממוצעת בשנת 2022 (סעיף 4.5.5, עמודים 18-19) עולה כי הוא נמוך ב-20% בקירוב מהממוצע. לפיכך, נבקש להעמידו על טווח יעד גבוה יותר.	הבקשה נדחית - מודל ההפעלה משתנה ועל כן נקבע יעד זה. יחד עם זאת, יבוצע תיקוף ליעדים בהתאם למפורט בסעיף 5.8.7.2.	
150	פרק ב'	5.8.8	מדד 5 - היעד המוגדר ל"ממוצע משך שיחה ותיעודה" הינו 10 דקות. יעד זה אינו עומד בהלימה לנתוני משך זמן שיחה המופיעים בסעיף 4.5.5. (תשומת ליבכם כי משך השיחה ברוטו הקצר ביותר עומד על 10:42 דקות בחודש מרץ, ומשך שיחה ברוטו הארוך ביותר עומד על 13:32 דקות בחודש יוני.) יש לקבוע יעד התואם את הנתונים המוצגים על ידי רמ"י בסעיף 4.5.5.	הבקשה נדחית - מודל ההפעלה משתנה ועל כן נקבע יעד זה. יחד עם זאת, יבוצע תיקוף ליעדים בהתאם למפורט בסעיף 5.8.7.2.	
151	פרק ב'	5.8.8	מדד 6 - א. נבקש להחשיב פניות ננטשות רק פניות שסיימו את שלב הניתוב/ בוט וממתינים לנציג. ב. נבקש להתאים את יעד השיעור המקסימלי של פניות הצ'אט שננטשות ליעד המוקד הטלפוני – 4%.	א. הבקשה מתקבלת. ב. הבקשה נדחית. יחד עם זאת, יבוצע תיקוף ליעדים בהתאם למפורט בסעיף 5.8.7.2.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
152	פרק ב'	5.8.8	מדד 8 – מספר שיחות צ'אט במקביל: נבקש להבהיר האם היעד שנקב הינו מספר שיחות צ'אט מקסימלי, מינימלי או יעד קבוע.	מספר מקסימלי ובתלות למיומנות נציג	
153	פרק ב'	5.8.8	מדד 12 - מבדק ידע – נבקשם לשקול לשנות לציון 80 ל 100% מנציגי המוקד.	הבקשה נדחית.	
154	פרק ב'	5.8.8	בסעיף יעד ממוצע שיחות + תיעוד נרשם שהיעד שיחה הוא 10 דק', שבפועל לפי הכמויות שפרסמתם – הממוצע זמן שיחה + תיעוד הוא 12 דק' – נבקש הבהרה בנושא	הבקשה נדחית - מודל ההפעלה משתנה ועל כן נקבע יעד זה. יחד עם זאת, יבוצע תיקוף ליעדים בהתאם למפורט בסעיף 5.8.7.2.	
155	פרק ב'	5.8.8.1	יעד אחוז הנטישה המקובל במוקדים מסוג זה הינו בין 7%-10% - נבקש לעדכן למקובל.	הבקשה נדחית. יבוצע תיקוף בהתאם למפורט בסעיף 5.8.7.2.	
156	פרק ב'	5.8.8.12	מבדק ידע לנציגים 1 לחודש – מדובר על תדירות גבוהה מדיי ללא כל צורך, אנחנו ממליצים לשנות למבדק רבעוני	הבקשה נדחית.	
157	פרק ב'	5.8.9	א. האם התקינה המפורטת במכרז תומכת ב-SLA הנדרש? ב. מהו ה-SLA הקיים היום?	א. בהתאם להערכת הרשות כן. ב. ניתן לצפות ב-SLA לציבור של מוקדי מיקור החוץ הקיימים באתר הרשות.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
158	פרק ב'	5.8.9	נבקש הבהרה מהם זמני הטיפול "נטו" ממוצע בכל אחת מהפעולות, על מנת שנוכל לחשב כמויות כ"א נדרש לעמידה ביעדי SLA. לחלופין, נבקש להבהיר האם הצוות הקיים של כ-30 עובדים (בניכוי מנהלים ועו"ד) עמד ביעדים המבוקשים?	מודל ההפעלה של המוקד הרב ערוצי מושא המכרז, שונה מהמצב הקיים, ולכן אין להשוות למצב הקיים. לא ניתן לכמת את זמני הטיפול "נטו" שכן יש שונות בין מקרה למקרה. הערכת כמות ההון האנושי של הרשות מצויה בסעיף 5.7.2 בשים לב לסעיף 7.2 לפרק ג' - הסכם ההתקשרות.	
159	פרק ב'	5.8.9	נבקש לסייג כי העמידה ביעדים תלויה בקבלת מענה/שירות מגופים פנימיים	הבקשה נדחית. מקרים פרטניים יבחנו לגופו של עניין.	
160	פרק ב'	5.9.4	יש להגדיר את זמן ההודעה המוקדמת להוספת פעילות חדשה	30 ימים.	נוסח סעיף 5.9.4 יתוקן כך שלאחר המילה "מוקדמת" יבואו המילים "(לכל הפחות 30 ימים)".
161	פרק ב'	5.9.6.4	נבקש הבהרתכם – האם נדרש לתעד כל שיחה גם ב-CRM של הרשות וגם במערכת תיעוד הפניות שעל הספק לספק?	מערכת התיעוד היא של הרשות ואין דרישה למערכת תיעוד פניות מצד הספק, לפיכך התיעוד נעשה על גבי מערכת אחת בלבד.	
162	פרק ב'	5.9.6.9	ככל שיחולו שינויים במפרט/ בתכולת הפעילות, המצריכים עדכון בתמורה, הצדדים ידונו ויגיעו להסכמה באשר לתמורה המעודכנת בגין השינוי.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
163	פרק ב'	5.9.6.9	נבקש כי קביעה חדשה של יעדי הפעילויות ותכולתן תהא בתיאום עם הספק הזוכה.	הבקשה מתקבלת.	נוסח סעיף 5.9.6.9 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא : "הרשות תהא רשאית לקבוע מחדש את יעדי הפעילויות וכן את תכולת הפעילות תוך תיאום עם הספק הזוכה".
164	פרק ב'	5.9.9	מעבר לפעילות BO, האם יוציאו או יקבלו שיחות? האם יש צורך במרכזייה?	פעילות צוות לביצוע פעולות שירות מבוצעת בעיקרה במערכות, יחד עם זאת, בחלק מהמקרים נדרש לשוחח עם הפונה (שיחות בהעברה חמה ושיחות יוצאות) על כן יש צורך במרכזיה לכלל העמדות	
165	פרק ב'	5.9.12-5.9.17	משלוח בדיגיטל – מה הכוונה?	באמצעות מייל או ערוץ דיגיטלי אחר כפי שיקבע בתקופת ההקמה	
166	פרק ב'	5.10.3.1	במטרה להוביל את המוקד למצוינות מקצועית, נבקש לקבל משוב להקשבות לנציגים המבוצעות ע"י הרשות כחלק ממנגנוני הבקרה.	הבקשה מתקבלת.	
167	פרק ב'	5.10.5.4	האם קיים מתווה הפרדות עם הספק הנוכחי אשר יאפשר תקופת חפיפה?	כן קיים מתווה הפרדות עם הספק הנוכחי.	
168	פרק ב'	5.10.5.10	נבקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
169	פרק ב'	5.10.5.2	נבקש להחריג רכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, שאינם ייחודיים ללקוח.	הבקשה מתקבלת חלקית. יתווסף סעיף 5.10.5.11 לפיו: "על אף האמור בסעיף 5.10.5, נתונים ומידע וכיוצא ב"ב המהווים פגיעה בסודות מקצועיים או מסחריים של הספק, לא יסופקו לרשות.	
170	פרק ב'	5.10.5.6	נבקש להחריג רכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, שאינם ייחודיים ללקוח וכן להכפיף הבעלות לתנאי מוצרי צד ג'.	הבקשה מתקבלת חלקית. יתווסף סעיף 5.10.5.11 לפיו: "על אף האמור בסעיף 5.10.5, נתונים ומידע וכיוצא ב"ב המהווים פגיעה בסודות מקצועיים או מסחריים של הספק, לא יסופקו לרשות.	
171	פרק ב'	5.10.5.7	נבקש להחריג רכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, שאינם ייחודיים ללקוח וכן להכפיף הבעלות לתנאי מוצרי צד ג'.	הבקשה מתקבלת חלקית. יתווסף סעיף 5.10.5.11 לפיו: "על אף האמור בסעיף 5.10.5, נתונים ומידע וכיוצא ב"ב המהווים פגיעה בסודות מקצועיים או מסחריים של הספק, לא יסופקו לרשות.	
172	פרק ב'	5.11	נבקש כי מפרט המוקד וגודל החדרים יעודכן בהתאם לסטנדרט המקובל במוקדי שירות במשרדי ממשלה ומשרדים ציבוריים	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
173	פרק ב'	5.11.5	נראה כי נפלה טעות סופר וההפניה מיועדת לסעיף 5.12 ולא 5.14 כפי שנרשם. נודה לאישורכם.	אכן. ההפניה צ"ל לסעיף 5.12	נוסח סעיף 5.11.5 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "המוקד הרב-ערוצי יצויד בכל ציוד המחשוב כמפורט בדרישות טכנולוגיות לרבות פריסת תשתיות מחשוב, מרכזיית טלפונים אחודה, מכשירי טלפון, עמדות מחשב ושאר דרישות האבזור הטכנולוגי. בהתאם לדרישות הטכנולוגיות, מתקיימת חלוקת משאבים להתקנה בין הספק הזוכה לבין הרשות כמפורט בסעיף 5.12 לחוברת המכרז בדבר הדרישות הטכנולוגיות".
174	פרק ב'	5.11.8	הדרישה בסעיף זה הינה לממ"ק בגודל מתאים לאכלוס של כלל עובדי המוקד הרב ערוצי במהלך משמרת. נבקש להבהיר כי הוראת החוק בנוגע לממ"ק מגדירה את שטח הממ"ק (נטו) באחוזים מתוך ה"שטח העיקרי בקומה" – ועומדת על 3%. לפיכך היכולת של המתמודדים במכרז בנושא גודל הממ"ק מוגבלת בהתאם להוראות החוק ואין ביכולתם לשנות את גודלו של ממ"ק (בניגוד ליכולת להגדיל או לשנות שטחים של חדרים/חדרי ישיבות/ חדרי הדרכה וכו').	ראו סעיף 5.11.8 מעודכן.	נוסח סעיף 5.11.8 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "מתחם מוגן קומתי (ממ"ק) יהיה בסמוך למוקד הרב-ערוצי ויספק הגנה בפני טילים בעת מלחמה ו/או חירום. גודלו של הממ"ק יהיה בהתאם לדין, ודרישות פיקוד העורף. הממ"ק המוצע עבור המוקד הרב-ערוצי יהיה ייעודי ובהתאמה למיקומו ולדרישות פיקוד העורף לעת חירום. זמן הגעה לממ"ק ממיקום המוקד הרב-ערוצי מעת קבלת התרעה בפני טילים יהיה בהתאמה לדרישות פיקוד העורף לעת חירום.
175	פרק ב'	5.11.12	חדר זום – לא ברור למה יש צורך בחדר זום עם כמות החדרים המבוקשת ? חדר הזום ישולב עם חדר הישיבות	חדר זום נדרש לטובת קיום פגישות וידאו בסביבה שקטה. חדר הזום לא ישולב עם חדר הישיבות.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
176	פרק ב'	5.11.12	עומק עמדות – סטנדרט במוקדי שירות הוא 60 ס"מ	עומק העמדות שנדרש ונכתב הוא 60 ס"מ לנציגים. ביתר העמדות הדרישה אינה משתנה.	
177	פרק ב'	5.11.12.4	נודה לקבלת הבהרה, האם המקרן לחדר הדרכה יסופק ע"י הרשות?	ע"פ סעיף ציוד הקצה בטבלה בתחילת פרק טכנולוגיות - "כלל המסכים שאינם מסכים שמחברים לעמדות מחשב סטנדרטיות, לרבות מסכי Real Time שיותקנו ברחבי המוקד וחדרי נציגי הרשות ולרבות מקרן הינם באחריות הספק הזוכה."	
178	פרק ב'	5.11.12.4	נודה לקבלת הבהרה, האם העמדות לבעלי תפקידי מטה מוקדים צריכות להיות בתוך שטח המוקד? או שהעמדות יכולות להיות במתחם נפרד?	ניתן שעמדות אלו יהיו בנפרד משטח המוקד אך יהיו סמוכות למוקד.	
179	פרק ב'	5.11.12.4	נבקש לאפשר כי תאי השירותים ישמשו גם את יתר עובדי הקומה בה ימוקס המוקד. שכן, במידה והמזייע ימצא אתר מתאים בבניין גדול, ולא יצטרך לשכור את כל שטח הקומה, ייתכן ותאי השירותים הקומתיים יהיו משותפים לחברה נוספת מאותה הקומה.	הבקשה נדחית, לעניין זה כאמור בסעיף 5.11.12.4 תאי השירותים הינם תאי שירותים ייעודיים לכלל עובדי המוקד של הרשות בלבד.	
180	פרק ב'	5.11.12.4	נבקש לציין את גודל חדר הארכיב המבוקש, והערכת כמות תיקים שנדרש לשמור בו. כמו כן, נבקש לציין את מהי משך התקופה שבה נדרש לשמור תיקים בחדר.	גודל חדר הארכיב המבוקש לא יפחת מ- 8 מ"ר, משך הזמן הינו לכל תקופת ההתקשרות.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
181	פרק ב'	5.11.12.4	עמדת נציג - נבקש לשנות את גובה המחיצות מהרצפה לגובה של 1.30 מטר, כמקובל בענף מוקדי השירות הטלפונים.	הבקשה מתקבלת. יחד עם זאת, בעבור עמדות נציג בהן יינתן שירות פגישות מקוונות, המחיצות לא יפחתו מ-1.6 מטר לטובת בידוד רעשים.	רכיב עמדת הנציג בטבלת הדרישות הפיזיות יתוקן כך - במקום גובה מחיצה של 1.5 מטר לעמדה ייקבע גובה של 1.3 מטר לעמדה. יחד עם זאת, יובהר כי עמדות נציג המיועדות למתן שירות של פגישות מקוונות, גובה המחיצות לא יפחת מ-1.6 מטר לטובת בידוד רעשים.
182	פרק ב'	5.11.12.4	עמדת אחמ"ש - נבקש לשנות את רוחב מינימאלי לעמדה בבמת אחמ"ש ל- 1.2 מטר לעמדה, כמקובל בענף מוקדי השירות הטלפונים.	הבקשה מתקבלת.	רכיב עמדת אחמ"ש בטבלת הדרישות הפיזיות יתוקן כך שבמקום גודל עמדה של 1.5 מטר לעמדה ייקבע גודל של 1.2 מטר לעמדה.
183	פרק ב'	5.11.12.4	חדר מנהל מוקד - נבקש לשנות את גודל חדר המנהל כך שלא יקטן מ- 8 מ"ר, כמקובל בענף מוקדי השירות הטלפונים.	הבקשה מתקבלת.	רכיב חדר מנהל מוקד בטבלת הדרישות הפיזיות יתוקן כך שבמקום גודל חדר מנהל של 9 מ"ר לפחות ייקבע גודל של 8 מ"ר לפחות.
184	פרק ב'	5.11.12.4	חדרים ייעודיים לנציגי הרשות - נבקש לשנות את גודל חדר ייעודי לנציגי הרשות כך שלא יפחת מ- 10 מ"ר, כמקובל בענף מוקדי השירות הטלפונים.	הבקשה נדחית.	
185	פרק ב'	5.11.12.4	מתחם עו"ד - נבקש לשנות את גובה המחיצות מהרצפה לגובה של 1.30 מטר, כמקובל בענף מוקדי השירות הטלפונים.	הבקשה מתקבלת.	רכיב מתחם עו"ד בטבלת הדרישות הפיזיות יתוקן כך שבמקום גובה מחיצות של 1.5 מטר ייקבע גובה של 1.3 מטר לפחות.
186	פרק ב'	5.11.12.4	עמדות לבעלי תפקידי מטה מוקדים - נבקש לשנות את רוחב מינימאלי לעמדה ל- 1.2 מטר לעמדה ואת עומק העמדה ל- 60 ס"מ, כמקובל בענף מוקדי השירות הטלפונים.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
187	פרק ב'	5.12	במידה ומערכת המרכזייה נמצאת אצל הספק באון פרם, נדרש שהקווים יהיו בבעלות הספק ולא בבעלות הרשות, אלא אם הכוונה לחובר ב VPN למערכות הספק. נבקש הבהרה	כאמור בסעיף 5.12.23.143 במידה ומערכת המרכזייה נמצאת באון פרם קו התקשרות למרכזייה באחריות הספק כולל כלל העלויות הכרוכות בכך.	
188	פרק ב'	5.12	איזה מערכת זימון תורים קיימת לרשות אשר אמורה להתממשק מול ה IVR?	כיום לא קיימת מערכת זימון תורים. במידה ותוטמע מערכת- תהיה מערכת הנהוגה במשרדי הממשלה	
189	פרק ב'	5.12	מערך הטלפוניה על רכיביו יתמוך במערכת SAP כמפורט לעיל לרבות שדרוגי המערכות, הטמעת סרגל נציג, קישור לקבצי הקלטה וכדומה. פרטים נוספים על המערכת ניתן לקבל בקישור <a href="https://www.sap.com/dmc/exp/2013_09_adpd/enEN/#/d/partners">https://www.sap.com/dmc/exp/2013_09_adpd/enEN/#/d/partners</a> - הקישור מעביר לדף ראשי ולא פרטים על המערכת. נדרש להבין מה התמיכה הנדרשת? האם הסרגל אמור להופיע בתוך מסך ה SAP, האם אמור להיות ממשק? כיצד יופעל ומה הוא כולל?	בנושא סרגל-הסרגל יופיע מעל ה-SAP/ CRM SAP כשכבה נפרדת ולא כחלק ממסך ה-SAP CRM/SAP. יוקם ממשק בין המרכזייה וסרגל נציג לטובת הקפצת מסך, שמירת קישור להקלטות וכדומה.	
190	פרק ב'	5.12	מה הכוונה תשתית טלפוניה בענן? המונח אינו מובן.	המונח מתייחס למרכזייה בענן.	
191	פרק ב'	5.12	כלל רכיבי הטלפוניה יותקנו ברשת נפרדת - האם הכוונה ב VLAN נפרד?	הכוונה לרשת נפרדת פיזית.	
192	פרק ב'	5.12	מערכת SAP CRM – האם היא אינטרנטית (WEB) או לא?	מערכת SAP CRM היא מערכת WEB.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
193	פרק ב'	5.12.18	נבקש להבהיר כי עדכוני גרסאות בהתאם למדיניות היצרן הרלוונטי. התאמות ופתוחים ייחודיים עבור המזמין יבוצעו בהתאם להזמנת שיפורים ושינויים. וכן, נבקש כי שינויים יבוצעו בהתאם לנוהל שינויים מסודר כמקובל.	ככלל, עדכונים יבוצעו בהתאם למדיניות היצרן. יחד עם זאת, עדכוני גרסאות יבוצעו בכפוף לאישור מערכות מידע של הרשות. התאמות ופתוחים ייחודיים אינם חלק מסעיף 5.12.18.	
194	פרק ב'	5.12.23	נבקש לוודא כי בנושא של רב ערוציות האם מדובר ב OmniChannel (תמיכה ברב ערוציות)	כן.	
195	פרק ב'	5.12.23	נושא של רב ערוציות- האם מדובר ב OmniChannel (תמיכה ברב ערוציות)?	כן.	
196	פרק ב'	5.12.23.6	נדרש שה IVR יתמוך בביצוע תשלומים – האם הרשות תספק את מערכת הגבייה שתתחבר ל IVR? אם התשובה חיובית- אנא פרטו איזו מערכת ואת צורת ההתממשקות אליה.	הרשות תספק את מערכת הגבייה באמצעות שרת התשלומים הממשלתי. ממשקים בין מערכת ה IVR להפניה למערכת התשלומים הינה באחריות הספק הזוכה.	
197	פרק ב	5.12.23.6	תשלומים – האם החיבור לשב"א מתבצע ישירות מה- IVR או דרך מערכות רמ"י?	ראו תשובה לשאלה מס' 196	
198	פרק ב'	5.12.23.6	נבקש להבהיר בנוגע לנהלי שיחה חוזרת מהו פרק הזמן שבו נדרש לחזור ללקוח? וכן, כמה ניסיונות חזרה נדרשים?	בהתאם לפרקי הזמן שיקבעו בתקופת ההקמה ובכל מקרה לא יאוחר מתום יום העסקים בו התקבלה השיחה.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
199	פרק ב'	5.12.23.9	הוספת משאבים – אנו תלויים בספקים "הפנים ארציים" בהוספת המשאבים הנדרשים. משך הוספת צירים אורך כ-35 ימים ולכן נבקש לשנות את משך הזמן הניתן מ-14 ימים ל-35 ימים.	בקשה מתקבלת.	נוסח סעיף 5.12.23.9 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "השלמת משאבים במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 35 יום מרגע זיהוי בעיה/גידול בעומסים".
200	פרק ב'	5.12.23.21	נבקש הבהרה על הסעיף. הדרישה אינה ברורה	עבור מנהל המוקד נדרשת שליטה מלאה בממשק ניהול ההקלטות לטובת שליחת מספר הקלטות, זיהוי שיחות ע"פ מאפייני לקוח כדוגמת מס' טלפון וכדומה.	
201	פרק ב'	5.12.23.22	נבקש להעביר את הדרישה לשליחת סקר באמצעות SMS – דרישה זו אינה שייכת לסעיף הנ"ל. ניתן להעביר לסעיף המתאר את דרישות מערכת שליחת SMS או מערכת ה-CRM.	הבקשה מתקבלת. הסעיף יועבר תחת מערכת שליחת SMS	נוסח סעיף 5.12.23.22 יתוקן כך שהמשפט: "המערכת תאפשר שליחת סקר שביעות רצון באמצעות SMS באופן אוטומטי או ידני לקבוצת רשומות", יימחק מסעיף זה ויועבר בשלמותו לרשימת דרישות מערכת SMS בסעיף 5.12.23.60.
202	פרק ב'	5.12.23.32	מכיוון שניתוב ה-IVR נדרש בעברית בלבד, נבקש לברר אילו שירותים יינתנו בשפות ערבית ואנגלית.	הניתוב במערכת ה-IVR יינתן בשפה העברית כמפורט בסעיף 5.12.23.33. שפות נוספות למערך הניתוב כמפורט בסעיף 5.12.23.34.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
203	פרק ב'	5.12.23.56	על מנת להתייחס לממשקים אנא פרטו מה סוג המערכת וכיצד הספק הזוכה נדרש להתחבר/ להתממשק אליה	ממשק בין SAP CRM למערכת SMS-שליחת הודעות מתוך מערכת ה-CRM כדוגמת סקר שביעות רצון. בנוסף ממשק בין מערך הטלפוניה למערכת SMS לטובת שליחת קישורים לטפסים דיגיטליים או שירותים אחרים.	
204	פרק ב'	5.12.23.56	בסעיף 5.12.23.56 (עמוד 69) נרשם: "מערכת SMS הינה באחריות הרשות, ממשקים בין מערכות שבאחריות הספק הזוכה לבין מערכת ה-SMS הינם באחריות הספק הזוכה".	אכן. הדרישה היא לפיתוח הממשקים באחריות הספק.	
205	פרק ב'	5.12.23.58	נבקש להבהיר כיצד ניתן לבצע את המבוקש בסעיף 5.12.23.58 כאשר לא פורט במסמכי המכרז מהי סוג המערכת שקיימת אצל הרשות, ומהו יכולותיה?	על המציע לפרט את הארכיטקטורה המוצעת כאשר מערכת ה-SMS הינה המערכת המקובלת במשרדי ממשלה כוללת אפשרות להתחבר באמצעות API.	
206	פרק ב'	5.12.23.58	כמו כן, בסעיף 5.12.23.56 (עמוד 69) נרשם: "המציע יפרט, במסגרת הצעתו (פרק ד'), תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים למערכת ה-SMS של הרשות".	ראו תשובה לשאלה מס' 205.	
207	פרק ב'	5.12.23.83	נודה לקבלת הבהרה, למה הכוונה "דוח היסטורי בחתך "URL ?	ניתן להתעלם מהמילה URL	נוסח סעיף 5.12.23.83 יתוקן כך שהמילה "URL" תוסר.

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
208	פרק ב	5.12.23.83	מה זה דוח היסטורי בחתך URL ?	ניתן להתעלם מהמילה URL	נוסח סעיף 5.12.23.83 יתוקן כך שהמילה "URL" תוסר.
209	פרק ב	5.12.23.81-5.12.23.88	נבקש מידע/ פירוט בנושא הדוחות על מנת שנוכל להיערך.	כלל דוחות המוקד הסטנדרטיים המפורטים בסעיפים 5.12.23.84, 5.12.23.87, 5.12.23.88. אפיון הדוחות יקבע במהלך תקופת ההקמה	
210	פרק ב'	5.12.23.84	העברת פניות ומדידת SLA - האם המערכת של הלקוח (CRM) תומכת בכך וזה ניתן למדידה?	כן.	
211	פרק ב'	5.12.23.87	נודה לקבלת הבהרה, למה הכוונה "סיווג לקוחות"? האם הכוונה ל skill ? נבקש לקבל הבהרה בנושא.	בהתאם לסוג הלקוח כפי שמופיע במערכת ה-CRM ולדוגמא - עו"ד/ פרטי וכדומה.	
212	פרק ב'	5.12.23.87	מה זה אומר סיווג לקוחות?	ראו תשובה לשאלה מס' 211.	
213	פרק ב'	5.12.23.91	א. נבקש להבהיר מהו פרק הזמן שנדרש לשמור את ההקלטות. ב. נבקש להבהיר מהו נוהל העברת הקלטות בעת סיום התקשרות.	א. כפי שנכתב - לפרק זמן שאינו מוגבל. ב. העברת הקלטות בפורמט שיקבע בעת ההקמה ובהתאם לנדרש בסעיף 5.10.5.2	
214	פרק ב'	5.12.23.129	רמת שירות – נבקש לדעת מהם הקריטריונים ע"מ להיערך.	רמת השירות הינה בהתאם לטבלת יעדי המוקד בסעיף 5.8.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
215	פרק ב'	5.12.23.129	נודה לקבלת הבהרה, למה הכוונה "רמת שירות בפועל על פי קריטריונים שייקבעו ע"י הרשות" – על מנת שנוכל לענות, נבקש לקבל הבהרה מה הקריטריונים.	ראו תשובה לשאלה מס' 214.	
216	פרק ב'	6.3	נבקש שבעבור מרכיב דמי ההקמה יתווספו הפרשי הצמדה שיחולו ממועד הגשת ההצעה ועד מועד החתימה של הספק הזוכה. בקשה זו סבירה לאור מועד ההקמה הצפוי, ובהינתן שרכיבי ההקמה הינם רכיבים שצפויים להיות מוצמדים למדד לאורך התקופה.	הבקשה נדחית.	
217	פרק ב'	6.4.2	התמורה המוצעת בעבור שעת עו"ד אינה תואמת את השכר המקובל. נבקש לעדכן את המחיר שהרשות תשלם בעבור שעת עו"ד, לכל הפחות, בהתאם לתעריפי חשכ"ל. לפי בדיקת תעריפי חשכ"ל נכון להיום תעריף מירבי לפרופיל המבוקש הינו 305 ₪ לשעה.	הבקשה נדחית. התמורה עבור שעת עו"ד תעודכן ל- 150 ₪ לשעה.	נוסח סעיף 6.4.2 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "בעבור שעת עו"ד, תשלם הרשות מחיר קבוע של 150 ₪ לשעה כנגד דוחות נוכחות".
218	פרק ב'	6.4.2	מהו היקף שעות הנוכחות?	ההעסקה תהיה בהתאם לשעות פעילות המוקד.	
219	פרק ב'	6.4.2	התמורה שנקבעה לשעת עו"ד נמוכה באופן משמעותי, ביחס לתגמול המקובל במשק לעו"ד בעלי ותק של 6 שנים, כנדרש במכרז, ואינה מאפשרת לגייס עו"ד מיומנים וברמה הנדרשת במכרז. נבקש להעלות את התמורה בגין שעת עו"ד, בשיעור של 50% לפחות מהמחיר הנוכחי, כמקובל במכרזים מסוג זה.	ראו תשובה לשאלה מס' 217.	
220	פרק ב'	6.4.3	א. האם תעריף יועץ 4 מוצמד למדד ולעליית שכר המינימום? ב. האם עו"ד ונציג GIS הינם שעתיים ולא גלובליים?	ראו סעיף 6.4.3 מעודכן. מחיר שעת. ההצמדה בהתאם לסעיף 6.9.5 מעודכן.	סעיף 6.4.3 יבוטל ובמקומו יבוא הסעיף הבא: "בעבור שעת נציג GIS תשלום הרשות מחיר קבוע של 110 ₪ לשעה כנגד דוחות נוכחות.

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
221	פרק ב'	6.4.3	ישנה סתירה בין הסעיפים ביחס לסוג היועץ לפיו ייקבע התשלום עבור נציג GIS. בפרק ב', סעיף 6.4.3 וכן בפרק ג', סעיף 6.4.4 - נכתב כי התמורה תינתן לפי יועץ 4. ואילו בפרק ב', סעיף 6.9.4 וכן בפרק ג', סעיף 6.21 - נכתב כי התמורה תינתן לפי יועץ 3.  נבקש הבהרה לפי איזה סוג יועץ תינתן התמורה בגין איש GIS. וכן נבקש לתקן את הסעיפים הנדרשים במכרז (6.4.3,6.4.4,6.4.9,6.21).	ראו סעיף 6.4.3 מעודכן וסעיף 6.9.5 מעודכן.	סעיף 6.4.3 יבוטל ובמקומו יבוא הסעיף הבא: "בעבור שעת נציג GIS תשלום הרשות מחיר קבוע של 110 ₪ לשעה כנגד דוחות נוכחות.
221א	פרק ב'	6.4.4	תשלום עבור מודד - תיקון נוסח של עורך המכרז		סעיף 6.4.4 יבוטל ובמקומו יבוא הסעיף הבא: "תשלום בעבור מודד, אם נדרש, ישולם על ידי הרשות בהתאם למחיר שיתואם מראש בין הצדדים".
222	פרק ב'	6.5.1	מבקשים לשנות את שיטת התשלום: א. לאור התנדוטיות בשוק העבודה מבקשים לשנות מ-6 חודשים ל-3 חודשים 0 מבקשים שהתשלום בגין ההדרכה יבוצע בסיום ההדרכה 0 כל חודש יבוצע קיזוז בגין עובדים שנטשו בטווח הקטן מ-3 חודשים מסיום הקורס ב. במידה ולא ישתנה מועד מ-6 ל-3 מבקשים שהתשלום יבוצע בסיום ההדרכה והקיזוז יבוצע בסיום התקופה.	הבקשה נדחית.	
223	פרק ב'	6.5.1	מבוקש להסיר את התנאי לפיו התשלום עבור הכשרה מותנה בהעסקה בת 6 חודשים. הספק נושא בכל מקרה בעלויות ההכשרה ואין כל הצדקה לא לשלם לו תמורה בעד ההכשרה. הספק אינו יכול לכפות על נציג שלא לעזוב את העבודה, ובוודאי שהרשות לא מעוניינת להכניס 'תמריץ שלילי' שימנע מהספק לסיים העסקה עם נציג לא טוב רק כדי לא להפסיד את התשלום עבור הכשרתו.  לחילופין נבקש להבהיר כי התשלום עבור הכשרה ישולם בכל מקרה למעט במקרה שהספק העביר את הנציג לעבודה במוקד אחר.	הבקשה נדחית.	
224	פרק ב'	6.5.1	האם תשלום בפועל עבור הדרכות יועבר בשוטף ויקוזז בהמשך, או לאחר תקופת הוותק של הנציג?	בתום תקופת הוותק של הנציג.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
225	פרק ב'	6.5.4	היות והנציגים הבכירים הינם חלק אינטגרלי ממערך השירות הפעיל וקיים צורך בהכשרה מקצועית וארוכה יותר עבורם – נבקש כי גם שעות ההדרכה של הנציגים הבכירים ישולמו.	הבקשה נדחית.	
226	פרק ב'	6.5.4	נבקש להבהיר כי התשלומים עבור הדרכות והכשרות יהיו גם עבור נציגי שירות בכירים, שכן נציג בכיר מבצע גם עבודת נציג שירות.	הבקשה נדחית.	
226א	פרק ב'	6.5.8	תשלום עבור שעות פיתוח – תיקון נוסח על ידי עורך המכרז		סעיף 6.5.8 יבוטל ובמקומו יבוא הסעיף הבא: "בעבור שעת פיתוח אם יידרשו, תשלם הרשות מחיר שיתואם מראש בין הצדדים שלא יעלה על התעריפים הנקובים בהוראות תכס בעניין הספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה".
227	פרק ב'	6.6.3	נבקש להבהיר כי התמורה תחולק לעלות הקמה חד פעמית ולעלות חודשית שוטפת בהתאם למנגנון המוצע - כנגד הצעת מחיר/חשבונית מצד הספק. כלומר, שהתמורה תכלול גם עלות הקמה נדרשת.	התמורה אכן כוללת גם עלות הקמה נדרשת כאמור בסעיף.	
228	פרק ב'	6.7	נבקש להגביל את מודל הקנסות, כך שהסכום המקסימלי של הקנס החודשי, לא יעלה על 5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית.	הבקשה נדחית.	
229	פרק ב'	6.7	א. נבקש להבהיר שהקנס יושת רק על סעיף התמורה הרלוונטי בחשבונית (מחיר שעת נציג בפעילות החורגת ממדדי האיכות) ולא על החשבונית כולה. קרי - הקנס לא יוחל על רכיבים דוגמת עלות חודשית. ב. נבקש להגביל את גובה הקנס לעד 5% מגובה החשבונית החודשית כמקובל בענף.	א. הקנס יושת רק על רכיב שעות נציג בחשבונית. ב. הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
230	פרק ב'	6.7.2	<p>נבקש להבהיר כי הטלת פיצוי מוסכם על הספק תהיה רק לאחר שהרשות זימנה אותו ונתנה לו הזדמנות הוגנת להשמיע את טענותיו.</p> <p>עוד נבקש להבהיר כי נוכח היקפה, מהותה ומורכבותה של ההתקשרות הגורם היחידי שיהיה מוסמך להטיל קנסות על הספק יהיה מנהל חטיבת השירות. רק גורם בכיר כמנהל חטיבת השירות יוכל לראות את התמונה המלאה ולשקול את כל השיקולים הרלבנטיים הצריכים לצורך קבלת החלטה אם להטיל על הספק קנס כזה או אחר.</p>	הבקשה נדחית.	<p>נוסח סעיף 6.7.2 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "היה ולא יעמוד הספק הזוכה ביעדי השירות המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, תפעיל הרשות על פי שיקול דעתה את מנגנון הקנס כמפורט. הפעלת המנגנון תבוצע החל מסיום תקופת ההתייצבות. מנהל חטיבת השירות או מנהל אגף בכיר הפעלה או מי שיוסמך מטעמם יודיע לספק הזוכה בכתב, 15 יום לפני לפחות, על כוונתו להפעיל את מנגנון הקנס תוך פירוט הנימוקים לכך. הספק הזוכה רשאי להשיג על ההודעה בתוך 10 ימים והשגתו תיבחן בלב פתוח ובנפש חפצה. לאחר קבלת החלטה בעניין יודיע לספק על החלטה שהתקבלה בטרם השטת הקנס".</p>
231	פרק ב'	6.7.4	מבקשים להגדיר זמן להודעה מוקדמת לשינוי יעדי המדידה	הבקשה מתקבלת.	<p>נוסח סעיף 6.7.4 יבוטל ובקומו יבוא הנוסח הבא: "לרשות שמורה הזכות לבחור מידי תקופה יעדים שונים למדידה, וכן תהיה רשאית לפי שיקול דעתה לבחור מספר יעדים גדול יותר מהאמור לעיל. במקרה של שינוי היעדים עליהם נמדד הספק הזוכה או הגדלתם, תצא הודעה מטעם הרשות 14 יום לפחות טרם השינוי".</p>
232	פרק ב'	6.7.4	<p>נבקש להבהיר האם הוספת יעדים למודל הקנסות עלולה להוביל להגדלת הקנס המושת על הספק. לשם הדוגמא, אי עמידה בשני יעדי איכות ברמה של 3% תוביל לקנס של 5% מגובה חשבונית, כאשר הוספת שני יעדים בחריגה של 3% תגדיל את הקנס ל-10%.</p>	ראו האמור בסעיף 6.7.3 שנותר בעינו.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
233	פרק ב'	6.7.5	נבקש להבהיר כי מנגנון הקנס לא יופעל גם במקרים הנקובים בסעיף 5.12.23.164	במעבר לעבודה במודל חירום, יקבעו יעדים התואמים את התקופה ובהתאם לסעיף 5.8.7.3.	
234	פרק ב'	6.7.5	מניסיוננו, במערכת ה-SAP קיימות תקלות משביתות מרובות, אשר אינן מאפשרות עמידה ב-SLA ומעכבות את מתן השירות. נבקש להוסיף לסעיפים אלו, כי מנגנון הקנסות לא יופעל גם במקרים של אי עמידה ביעדים הנגרמו כתוצאה מתקלות משביתות במערכת ה-SAP. <b>רלוונטי גם לסעיף 6.28</b>	תקלות במערכות המידע של הרשות יבחנו טרם מימוש מנגנון הקנס תוך זימון הספק הזוכה להשמעת טענותיו מול גורמי הרשות.	
235	פרק ב'	6.7.8	בסעיף 6.7.8 נרשם: "(כל רכיב יימדד בצורה נפרדת)". מעיון בטבלאות שבסעיפים הנ"ל עולה כי בתרחיש הקיצוני יכול ספק לספוג כ-40% מגובה החשבונית. לפיכך, נבקש להגביל את תקרת הקנס ל-10% כמקובל בענף.	הבקשה נדחית.	
236	פרק ב'	6.7.8	נבקש להבהיר כי גובה הקנס המכסימלי, כנהוג בענף מוקדי השירות, לא יעלה על 5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית. הרווח של הספק במכרז זה הינו מזערי והשתת קנסות בשיעור העולה על 5% עלולה להפוך את המכרז להפסדי עבור הספק, דבר שלא יכול להימשך לאורך זמן ויביא לתוצאה בלתי נמנעת של פגיעה באיכות השירות. רלוונטי גם ל-6.7.9	הבקשה נדחית.	
237	פרק ב'	6.7.8-6.7.9	היות ורוב התשלומים עבור הפעלת המוקד הינם עבור שכר העובדים והדרישות טכנולוגיות ושיעור הריווחיות בפעילות נמוך - נבקש להגדיר שסך הקיזוזים לא יעלו על 10% מסך ההתחשבנות.	הבקשה נדחית.	
238	פרק ב'	6.7.9	המדדים הכמותיים בטבלה נמדדים ברמת סטיות יומיות. נבקש להמיר למדידה חודשית בדומה למדדים האיכותיים.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
239	פרק ב'	6.7.10	נבקש להבהיר כי מודל הקנס לגבי ביצוע פעולות שירות יקבע בהסכמה.	הבקשה נדחית.	
240	פרק ב'	6.7.11	חילוט הערבות לאחר תקופה של 3 חודשים אינה סבירה – נבקש לשנות ל-6 חודשים ולאחר דיון משותף בין הצדדים.	הבקשה נדחית.	
241	פרק ב	6.9.3	נבקש שבמידה ובמהלך בחינת הצעות המכרז יעודכן שכר המינימום, מלוא גובה (100%) המחיר לשעת נציג יוצמד לעדכון שכר המינימום.	הבקשה נדחית.	
241 א	פרק ב	6.9.4	מנגנון הצמדה למודד ושעות פיתוח – תיקון נוסח של עורך המכרז		סעיף 6.9.4 יבוטל ובמקומו יבוא הסעיף הבא: "הצמדה עבור עבודת המודד ועבור שעות פיתוח תתואם מראש בין הצדדים".
241 ב	פרק ב	6.9.5	מנגנון הצמדה לעו"ד ואיש GIS ומודד - תיקון נוסח של עורך המכרז		סעיף 6.9.5 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "התשלום שישולם על ידי הרשות עבור מחיר שעת עורך דין ואיש GIS יוצמד למדד המחירים ולצרכן, ובלבד שהתשלום לא יפחת ממחיר שעת עו"ד ושעת איש GIS שנקבעו בסעיפים 6.4.2 ו-6.4.3. בהתאמה". (הסעיפים המעודכנים).
242	פרק ב'	6.9.6	נבקש שבעבור מרכיב דמי ההקמה יתווספו הפרשי הצמדה שיחולו ממועד הגשת ההצעה ועד מועד החתימה של הספק הזוכה. בקשה זו סבירה לאור מועד ההקמה הצפוי, ובהינתן שרכיבי ההקמה הינם רכיבים שצפויים להיות מוצמדים למדד לאורך התקופה. נבקש כי המדד הקובע יהא יום הגשת ההצעה.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן	
243	פרק ב'	כללי - הצעת מחיר	נבקש להבהיר כי מעיון בפרק ב' (מפרט הדרישות ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה), עולה כי מחירי הטווח שנקבעו במכרז אינם משקפים בצורה נאותה את הפעילות המבוקשת, ואת התשלום לנציגים בעלי כישורים ויכולות כמבוקש במכרז. ואף לא לשמר אותם לאורך זמן כפי שמבוקש במכרז, והובהר בכנס הספקים שהתקיים. לפיכך, נבקש לשנות את מחירי הטווח שנקבעו, ולהעמידם בצורה שמשקפת בצורה יותר נאותה את הפעילות נשוא המכרז, ואיכות כוח האדם המבוקש.	ראו נספח ב'.	מצ"ב <a href="#">נספח ב'</a>	
244	פרק ג'	2.2	הקמת שלוחה לקבלת קהל פרונטלי – נבקש לקבל פירוט הדרישות לפעילות זו, לרבות שכר הנציגים הפרונטליים הנדרש.	ראו האמור בסעיף 6.6 לחוברת המכרז.		
245	פרק ג'	2.2	נבקש לקבוע לוחות זמנים – כמה זמן מראש יתבקש הספק להקים שלוחה פרונטאלית, כדי להתכונן. בנוסף – נדרש פירוט הקריטריונים לשלוחה כזו.	הודעה מראש תינתן 60 יום טרם הפעלת השלוחה, הדרישות יתואמו בין הצדדים.	נוסח סעיף 2.2 (פרק ג') יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "לרשות שמורה האפשרות במהלך תקופת ההתקשרות לדרוש מהספק הזוכה, להקים בנוסף למוקד הרב ערוצי (שאינו מוקד בו מתקיימת קבלת קהל פרונטאלית) גם שלוחה/ות לקבלת קהל פרונטאלית לביצוע פעולות שרות Back Office וזאת תוך 60 יום ממועד הודעת הרשות. הצורך ומיקום השלוחה/ות לקבלת קהל פרונטאלית, תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות, ובין היתר בשים לב לכמות הקהל שיגיע למרחבי הרשות לגבי פעולות השירות עליהם אמון המוקד הרב ערוצי."	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
246	פרק ג'	2.4	למה הכוונה ב"שינוי במקום המוקד" שרשום פעם שניה?	הכוונה היא בשינוי מיקום המוקד במהלך תקופת ההתקשרות.	
247	פרק ג	3.1.1	למה הכוונה "טלפונים ייזומים"?	שיחות יוצאות במידת הצורך כדוגמת פעילות BO המחייבת בירור מול הפונה, ביצוע סקרים יזומים וכו'.	
248	פרק ג	3.1.2	להבהיר שזה תמיכה ללקוחות אתר האינטרנט	התמיכה הינה ללקוחות הרשות המעוניינים לקבל שירות באמצעות אתר האינטרנט והאזור האישי	
249	פרק ג	3.1.3.6	למה הכוונה "טיוב נתונים"	עדכון נתוני התיק במערכות הרשות.	
250	פרק ג	3.1.3.7	היכן מצויה רשימת המסמכים שנדרשים למסור?	כלל החומרים הנדרשים לטיפול בבקשת לקוח, יועברו בעת ההכשרה לאנשי המפתח. וכן מצויים בנהלי הרשות והנחיותיה.	
251	פרק ג	3.1.3.8	לא ברור מי מוסמך להחליט על כל העניינים המפורטים בסעיף. מדובר על החלטות שיש או יכול ויהיה בהן שינוי זכויות משפטיות.	מוסמכי האישור וחתימה בהתאם לקבוע במסמכי המכרז וכפי שיקבע על ידי הרשות וכן מצויים בנהלי הרשות והנחיותיה.	
252	פרק ג	3.3	מבוקש שהרשות תעביר לחברה עדכונים על שינוי נהלים/הנחיות. נדרש לקבוע מנגנון הסברים.	הבקשה מתקבלת. מנגנון לשינויים יקבע בעת ההקמה.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן	
253	פרק ג'	4	תקופת ההתקשרות, תקופת ההתקשרות הראשונה הינה 24 חודשים. על פי הסעיף הרשות רשאית להאריך את ההתקשרות ב-5 תקופות נוספות של 24 חודשים – מביא את תקופת ההתקשרות ל-12 שנים. בסעיף נכתב כי משך ההתקשרות האפשרי כולל תקופת ההתקשרות הראשונה והארכות לא יעלה על 10 שנים. נא הבהרתכם.	תקופת ההתקשרות המקסימלית לא תעלה על 10 שנים כאשר הארכה מתייחסת לתקופות של עד 24 חודשים ולא בהכרח 24 חודשים.		
254	פרק ג'	4.2	תקופת התקשרות ראשונה של 24 חודשים + 5 הארכות של 24 חודשים מביאים לתקופת התקשרות מירבית של 12 שנים (ולא 10 שנים). ככל שיבוצע תיקון בסעיף זה תשומת הלב לסעיף המקביל בפסקה האחרונה לעמוד השני לקובץ המכרז.	ראו תשובה לשאלה מס' 253.		
255	פרק ג'	4.2	מבוקש להבהיר כי הודעה על הארכת תקופת התקשרות תומצא לספק לפחות 90 יום מראש ובכתב.	הבקשה מתקבלת.	נוסח סעיף 4.2 (פרק ג') יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "הרשות תהא רשאית להאריך את ההתקשרות בחמש תקופות נוספות של עד 24 חודשים לכל אחת מהתקופות. סה"כ משך ההתקשרות האפשרי כולל תקופת ההתקשרות הראשונה והארכות לא יעלה על 10 שנים, וזאת בכפוף לקבלת אישור תקציבי לכל תקופת הארכה. הוארך תוקף ההסכם, יחולו הוראותיו על כל תקופה נוספת. הודעה על הארכת ההתקשרות כאמור תינתן לחברה בכתב ולפחות 90 ימים מראש לפני תום מועד תקופת ההתקשרות".	
256	פרק ג'	4.3	נבקש להבהיר כי כל ביטול של ההסכם מחמת הפרה יסודית יהא כפוף להתראה בת 30 יום מראש בה לא תיקנה החברה את ההפרה.	הבקשה נדחית. ראו סעיף 4.3 מעודכן.	נוסח סעיף 4.3 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות על ידי הודעה בכתב לחברה, בכל מקרה בו תפר החברה אחת או יותר מהתחייבויותיה על פי מסמכי המכרז על נספחיו	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
					או על פי תנאי הסכם זה על נספחיו, וזאת לאחר שניתנה לחברה הודעה בכתב בה נדרשה לתקן את ההפרה תוך 30 ימים ממועד משלוח ההודעה והחברה לא עשתה כן. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.
257	פרק ג'	4.3	מבוקש שההודעה לתקן את "המעוות" תינתן פרק זמן סביר בנסיבות העניין.	הבקשה מתקבלת.	
258	פרק ג'	4.4	אם הפסקת הפעילות תהיה בשנה הראשונה ושלא באשמת החברה – ייגרם לחברה נזק רב בגין הוצאות ההקמה של המערך. מבוקש לשקול פיצוי.	הבקשה נדחית.	
259	פרק ג'	4.4	נבקש להבהיר כי סיום מטעמי נוחות יעשה בהודעה [זמן סביר מראש ובכתב וכי המזמין ישלם לספק גם תמורה יחסית בגין אבני דרך בתהליך/שירותים שבוצעו בפועל.	ראו סעיף 4.9 בפרק ג'.	
260	פרק ג'	4.4	נבקש להבהיר כי הפסקת העבודה כאמור לעיל בסעיף אינה גורעת מחובת התשלום בגין שירותים שהוענקו עד למועד הסיום בפועל.	ראו סעיף 4.9 בפרק ג'.	
261	פרק ג'	4.5	מבוקש להבהיר כי ביטול יעשה רק לאחר שניתנה לחברה התראה בכתב בת פרק זמן סביר לרפא את הפגם והחברה לא עשתה כן.	הבקשה נדחית.	
262	פרק ג'	4.6.1.1	מבוקש להסיר סעיף זה בכללותו. אין כל קשר בין מבנה האחזקות של החברה לבין הסכם זה. כל התחייבויות החברה שרירות וקיימות ללא כל קשר לבעלי מניותיה. הוראה זו פוגעת בקניינו של אדם ואין לה כל הצדקה.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
263	פרק ג'	4.6.1.2	מבוקש להבהיר כי ביטול במקרה כזה יעשה רק לאחר שניתנה לחברה הזדמנות סבירה לטעון את טענותיה.	הבקשה מתקבלת.	
264	פרק ג'	4.6.1.2	מבוקש להעניק לחברה זכות שימוע והסבר.	הבקשה מתקבלת	נוסח סעיף 4.6.1.2 יבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "כל שינוי, אשר יש בו לפי שיקול דעת של הרשות, אפשרות שיוביל לאי עמידת החברה בתנאי המכרז והסכם זה תוך מתן זכות שימוע לחברה".
265	פרק ג'	4.6.2	48 שעות – מבוקש שיהיו בימי עסקים.	הבקשה מתקבלת.	נוסח סעיף 4.6.2 יתוקן כך שבמקום המילים -"48 שעות" יבואו המילים "2 ימי עסקים".
266	פרק ג'	4.6.2	מבוקש להבהיר כי ביטול במקרה כזה יעשה רק במקרה שההליך לא בוטל, נדחה או סולק בתוך 60 ימים מיום שנפתח.	הבקשה נדחית.	
267	פרק ג'	4.6.3	מבוקש להבהיר כי ביטול במקרה כזה יעשה רק לאחר שניתנה לחברה הזדמנות סבירה לטעון את טענותיה.	הבקשה נדחית.	
268	פרק ג'	4.6.4	נבקש זכות שימוע.	הבקשה נדחית.	
	פרק ג'	4.7+4.8	טעות בהפניה לסעיף 5.11.5	תיקון לסעיפים 4.7+4.8 – במקום ההפניה לסעיף 5.11.5 יבוא סעיף 5.10.5.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
269	פרק ג'	4.9	הנוסח לא ברור. אם הפסקת ההסכם היא בגין טענה להפרה הרי שתישלל לכאורה זכות החברה לתמורה. נבקש לתקן.	הבקשה נדחית.	
270	פרק ג'	4.10	ביטול ההסכם "כדין".	הבקשה נדחית.	
271	פרק ג'	4.11	נבקש הודעה מראש על כוונה וזמן לתקן.	הודעה מראש על כוונה וזמן לתקן ראו האמור בסעיף 4.3. יחד עם זאת, סעיף 4.11 מקנה לרשות את הזכות שבמקביל לתיקון הליקויים ע"י החברה תהיה לרשות האפשרות להשלים את השירותים המבוקשים באמצעות ספקים אחרים.	
272	פרק ג'	5.3	נבקש להחריג מהאמור לעיל בסעיף מענה לשיחות ופניות שנכנסו לתור לפני השעה 17:00, והטיפול בהן נמשך מעבר לשעה 17:00. התשלום בגינם יבוצע עד תום הפניה בשיחה/פניה.	הבקשה נדחית. במהלך תקופת ההקמה ייקבע בין הצדדים מנגנון ביחס למקרים מסוג זה.	
273	פרק ג'	5.5	נבקש להבהיר שבשום מקרה לא תידרש פעילות בשבת ו/או בחגים.	לא תהיה פעילות בשבתות ובחגים עצמם. סעיף 5.5 עניינו בין היתר בימי שישי או בערב חג או בחוה"מ.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
274	פרק ג'	הצהרת עובד סעיף 6	לא מתאים. העובד לא אמור להחזיר לרשות באופן אישי דבר כלשהו.	הבקשה נדחית.	
275	פרק ג'	9-12	להבהיר שהם לא יחולו על מסירה של מידע לצורך ביצוע ההסכם והשירות	הבקשה נדחית.	
276	פרק ג	6.6	בחינת איכות ושלמות – נבקש להבהיר כי זה בהתאם לקריטריונים בהסכם. "לשביעות רצונה" נבקש להוריד כי יש קריטריונים ברורים. לגבי החלק שלא אושר נדרש מנגנון בדיקה וערעור.	הבקשה נדחית.	
277	פרק ג	6.15	אם החברה תוגבל זה לא ישמש כדי לקבוע שהיתה פגיעה באיכות או שלמות.	הגבלת החברה לעניין כמויות שירותי הדואר והשליחויות לא תשפיע על איכות ושלמות השירות.	
278	פרק ג	6.22	מבוקש למחוק המשפט הראשון כי הוא עומד בסתירה להמשך הסעיף.	הבקשה מתקבלת.	נוסח סעיף 6.22 מבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: " התשלום שישולם על ידי הרשות עבור מחיר שעת עורך דין ושעת איש GIS יוצמד למדד המחירים ולצרכן, ובלבד שהתשלום לא יפחת ממחיר שעת עו"ד ושעת איש GIS שנקבעו בסעיפים 6.4.3 ו-6.4.4 בהתאמה".
279	פרק ג'	6.22	מבוקש למחוק את המשפט הראשון שסותר את יתר הסעיף. נדמה כי המשפט הראשון שולב בטעות [וזאת בין היתר גם נוכח הוראת סעיף 6.9.5 למכרז].	ראו תשובה לשאלה 278.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
280	פרק ג'	6.25	<p>נבקש להבהיר כי הטלת פיצוי מוסכם על הספק תהיה רק לאחר שהרשות זימנה אותו ונתנה לו הזדמנות הוגנת להשמיע את טענותיו.</p> <p>עוד נבקש להבהיר כי נוכח היקפה, מהותה ומורכבותה של ההתקשרות הגורם היחידי שיהיה מוסמך להטיל קנסות על הספק יהיה מנהל חטיבת השירות. רק גורם בכיר כמנהל חטיבת השירות יוכל לראות את התמונה המלאה ולשקול את כל השיקולים הרלבנטיים הצריכים לצורך קבלת החלטה אם להטיל על הספק קנס כזה או אחר.</p>	הבקשה נדחית. ראו סעיף 6.25 מעודכן.	<p>נוסח סעיף 6.25 מבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "היה ולא תעמוד החברה ביעדי השירות המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, תפעיל הרשות על פי שיקול דעתה את מנגנון הקנס כמפורט בסעיף 6.7 לחוברת המכרז. הפעלת המנגנון תבוצע החל מסיום תקופת ההתייצבות". (הסעיף המעודכן).</p>
281	פרק ג'	6.25	נבקש שטרם החלת הקנס, שתינתן לספק הודעה מראש ובכתב, ופרק זמן סביר לתיקון טרם החלת הקנס.	הבקשה נדחית. ראו תשובה לשאלה 280.	
282	פרק ג'	6.28	נבקש להבהיר כי מנגנון הקנס לא יופעל גם במקרים הנקובים בסעיף 5.12.23.164	במעבר לעבודה במודל חירום, יקבעו יעדים התואמים את התקופה ובהתאם לסעיף 5.8.7.3 לחוברת המכרז.	
283	פרק ג'	6.31	נבקש להבהיר כי גובה הקנס המכסימלי לא יעלה על 5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית. הרווח של הספק במכרז זה הינו מזערי והשתת קנסות בשיעור העולה על 5% עלולה להפוך את המכרז להפסדי עבור הספק, דבר שלא יכול להימשך לאורך זמן ויביא לתוצאה בלתי נמנעת של פגיעה באיכות השירות. גם סעיף 6.32	הבקשה נדחית	
284	פרק ג'	6.33	נבקש להבהיר כי מודל הקנס לגבי ביצוע פעולות שירות יקבע בהסכמה.	הבקשה נדחית.	
285	פרק ג'	6.6	<p>א. נבקש לתחום בפרק זמן של 10 ימי עבודה את תקופת האישור שתעמוד לרשות הרשות.</p> <p>ב. נבקש שתנאי התשלום יהיו שוטף+30 מרגע אישור החשבון על ידי הרשות ולא 45 ימים.</p>	<p>א. הבקשה מתקבלת</p> <p>ב. הבקשה נדחית.</p>	<p>נוסח סעיף 6.6 מבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "הדרישה לתשלום שתוגש על ידי החברה לרשות תיבדק ותאושר על ידי הרשות לאחר בחינת איכות ושלמות העבודה לשביעות רצונה וזאת תוך 10 ימי עבודה מיום המצאת דרישת התשלום</p>

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
					על צרופותיה. התשלום יבוצע עד 45 יום מיום האישור ע"י הרשות ובהתאם להנחיות החשכ"ל, ללא כל הצמדה מעת הגשת החשבונית. במידה והרשות תאשר רק חלק מהעבודה ישולם החלק שאינו שנוי במחלוקת לפי התנאים שפורטו לעיל".
286	פרק ג'	6.6	המונח "שביעות רצונו של המזמין" הינו קריטריון סובייקטיבי. על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה נבקש, כי המונח "שביעות רצון המזמין" משמעותו: ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו.	הבקשה נדחית.	
287	פרק ג'	6.7	נבקש להצמיד את התמורה הן לשכר המינימום, והן למדד המחירים לצרכן הידוע במועד חתימת הסכם זה, בחלוקה אחוזית של 30% שכר מינימום, ו-70% מדד המחירים לצרכן.	הבקשה נדחית.	
288	פרק ג'	6.10	מבוקש להסיר את התנאי לפיו התשלום עבור הכשרה מותנה בהעסקה בת 6 חודשים. הספק נושא בכל מקרה בעלויות ההכשרה ואין כל הצדקה לא לשלם לו תמורה בעד ההכשרה. הספק אינו יכול לכפות על נציג שלא לעזוב את העבודה, ובוודאי שהרשות לא מעוניינת להכניס 'תמריץ שלילי' שימנע מהספק לסיים העסקה עם נציג לא טוב רק כדי לא להפסיד את התשלום עבור הכשרתו.  לחילופין נבקש להבהיר כי התשלום עבור הכשרה ישולם בכל מקר למעט במקרה שהספק העביר את הנציג לעבודה במוקד אחר.	הבקשה נדחית.	
289	פרק ג'	7.20	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של הפרויקט/ 12 חודשי השירות האחרונים.	הבקשה נדחית.	
290	פרק ג'	7.2	מבוקש להבהיר כי הרשות תמציא לחברה הודעה בת 30 ימים לפחות מראש ובכתב על הצמצום או השינוי. בשירות עתיר כח אדם לא ניתן לבצע שינויים בתוך פרקי זמן קצרים שכן הדבר עשוי להיות כרוך בשינוי תנאי העסקה של עובדים, גיוס או פיטורי עובד, הכשרה וכו'.	הבקשה נדחית. ראו עדכון של סעיף 7.2.	נוסח סעיף 7.2 מבוטל ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "הרשות תהיה רשאית מעת לעת, לפי צרכיה המשתנים, לשנות את תכולת העבודה, ובכלל זה: להרחיב או לצמצם או לשנות את הפעולות והשירותים

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
					הניתנים על ידי החברה, והחברה לא תבוא בכל טענה או תביעה בעניין. כל שינוי כאמור יהיה בהודעה בכתב של 7 ימים מראש לחברה".
291	פרק ג'	7.5	ככל שהרשות פעלה כאמור – יש להבהיר שיעדי האיכות יקחו זאת בחשבון.	הבקשה מקובלת.	
292	פרק ג'	7.7	מבוקש להבהיר שדיווח יהיה על תקלות מהותיות שגורמות לעיכוב או פגיעה מהותיים ולא כל תקלה כי זה לא סביר.	הבקשה נדחית.	
293	פרק ג'	7.9	נבקש להכפיף הבעלות לתנאי מוצרי צד ג' וכן להחריג רכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, שאינם ייחודיים ללקוח.	ראו מענה לשאלות מס' 168-171.	
294	פרק ג'	7.11	למה הכוונה ב"תום ביצוע העבודה"? האם הכוונה לסיום ההסכם? להבהיר.	לא בהכרח ובכל מקרה בהתאם לאמור בסעיף לרשות הזכות לדרוש בכל עת.	
295	פרק ג'	7.13	סמכות הרשות לקבוע אם החברה מקיימת התחייבויותיה – נבקש להוסיף זכות שימוע.	הבקשה נדחית.	
296	פרק ג'	7.14	נדרש להוסיף התראה מוקדמת וזכות שימוע לפני נקיטת הפעולות.	הבקשה נדחית. ראו סעיפים 7.14-7.15 מעודכנים.	נוסח סעיפים 7.14 ו-7.15 מבוטל ובמקומם יבוא הנוסח הבא כסעיף 7.14: "אם קבעה הרשות כי העבודה או חלקה מבוצעת בצורה לקויה או כי החברה חדלה מביצוע התחייבויותיה או חלק מהן על פי הסכם זה, תהא הרשות רשאית, לפי ראות עיניה ובלי לפגוע בזכויותיה האחרות, לבטל ההסכם או לצמצמו ו/או להזמין ע"ח החברה אצל גוף אחר את אותה העבודה או עבודה דומה ולחייב החברה בהפרש החשבון,, וזאת לאחר

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
					שניתנה לחברה הודעה בכתב בה היא נדרשת לתקן את ההפרה תוך 30 ימים ממועד משלוח ההודעה. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות הרשות להפסיק עבודתה של החברה בכל עת במקרים האמורים בסעיף 4.5 ו-4.6 לעיל.
297	פרק ג'	7.14	מבוקש להבהיר כי ביטול ההסכם, צמצומו או הזמנת השירותים מחברה אחרת יבוצעו רק לאחר מתן התראה בת פרק זמן סביר מראש ובכתב לחברה, והחברה לא ריפאה את הפגם או תיקנה את העיוות בתוך פרק הזמן האמור.	ראו תשובה לשאלה 296.	
298	פרק ג'	7.15	נדרש להוסיף זכות שימוע וזכות לתקן.	הבקשה נדחית. ראו תשובה לשאלה 296.	
299	פרק ג'	7.15	מבוקש להבהיר כי הרשות תהיה מחויבת [לא "רשאית"] להודיע לחברה על כך. עוד מבוקש להבהיר כי הביטול יבוצע רק אם החברה לא תיקנה את הליקוי בתוך פרק הזמן האמור.	ראו תשובה לשאלה 296.	
300	פרק ג'	7.15	המונח "שביעות רצונו של המזמין" הינו קריטריון סובייקטיבי. על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה נבקש, כי המונח "שביעות רצונו המזמין" משמעותו: ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו.	בסעיף זה אין את המילים "שביעות רצונו של המזמין". מכל מקום, הבקשה נדחית.	
301	פרק ג'	8.3	נא להגדיר את המונח "קרובו".	ראו התייחסות לנושא בסעיפים 15-17 בהצהרת סודיות וניגוד העניינים של העובד המצורפת בנספח ד'2 להסכם ההתקשרות.	
302	פרק ג'	9	נבקש להוסיף הגבלת אחריות של הספק כך שהספק לא יהיה אחראי לנוק עקיף, תוצאתי אובדן רווחים, נזק למוניטין וכיוצא"ב שיגרמו עקב הפרת החוזה.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
303	פרק ג'	9	כמו כן, נבקש להוסיף כי מגבלת סכום הפיצוי המירבי במקרה של הפרת ההסכם על ידי הספק לא תעלה בכל מקרה על התמורה ששולמה לספק במהלך 12 החודשים שקדמו למועד אירוע הנזק.	הבקשה נדחית.	
304	פרק ג'	9	מבוקש להוסיף 9.9 לפיו: "אחריות החברה כפופה לכך כי בכל מקרה של דרישה לשיפוי או פיצוי שמקורו בתשלום לצד שלישי, הרי שזה ייעשה בכפוף לתנאים המצטברים הבאים: (א) הרשות תיידע את החברה בדבר קבלת התביעה ו/או הדרישה מיד עם קבלתה; (ב) הרשות לא תמנע מהחברה את האפשרות להתגונן, לרבות כצירופה לצד להליך, ככל שקיים; (ג) הרשות לא תגיע לכלל הסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את הספק, ללא אישור מראש ובכתב מאת הספק.	הבקשה נדחית.	
305	פרק ג'	9.1	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של הפרויקט/ 12 חודשי השירות האחרונים.	הבקשה נדחית.	
306	פרק ג'	9.1	נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנזק ישיר בלבד.	הבקשה נדחית.	
307	פרק ג'	9.1	נבקש להגביל את גבול האחריות של הספק בגין נזק/אבדן. בלתי הגיוני ולא סביר שהחברה תהיה אחראית לכלל הנזקים בכל התרחישים המצוינים בסעיפים הנ"ל.	הבקשה נדחית.	
308	פרק ג'	9.1	נבקש להבהיר כי אחריותה של החברה לנזקים עקיפים תהיה מוגבלת לגבולות הכיסוי הביטוחי, וכי אחריותה לנזקים ישירים לא תעלה על סך התמורה שקיבלה על פי הסכם זה ב-12 החודשים שקדמו לאירוע הנזק.	הבקשה נדחית.	
309	פרק ג'	9.1	אחריות החברה לנזקים עקיפים היא לא סבירה.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
310	פרק ג'	9.2	מבוקש לאפשר לחברה להתגונן מטענות או תביעות שיכולות לחייב אותה כספית.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
311	פרק ג'	9.2	מבוקש להבהיר כי השיפוי מותנה בכך שהרשות הודיעה לחברה מיד לאחר שנודע לה על דרישה או תביעה מצד ג', אפשרה לחברה להתגונן מפניה, שיתפה פעולה עם החברה בהתגוננות [על חשבון החברה] ולא התפשרה או הכירה בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב [להלן: "תנאי השיפוי"].	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
312	פרק ג'	9.2	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של הפרויקט/ 12 חודשי השירות האחרונים.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
313	פרק ג'	9.5-9.8	נבקש למחוק סעיפים אלו	הבקשה נדחית.	
314	פרק ג'	9.6	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של הפרויקט/ 12 חודשי השירות האחרונים.	הבקשה נדחית.	
315	פרק ג'	9.7	נבקש להבהיר כי אחריות הספק תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של הפרויקט/ 12 חודשי השירות האחרונים.	הבקשה נדחית.	
316	פרק ג'	9.8	מבוקש לאפשר לחברה להתגונן מטענות או תביעות שיכולות לחייב אותה כספית.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
317	פרק ג'	9.8	מבוקש להבהיר כי השיפוי מותנה ב"תנאי השיפוי" כהגדרתם לעיל.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
318	פרק ג'	9.8	נבקש להכפיף השיפוי לתנאים המקובלים, לרבות הודעה מיידיית והעברת התביעה לניהול הספק.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
319	פרק ג'	10.1	מבוקש כי לאחר המילים "מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל" יכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
320	פרק ג'	10.1	ברישא הסעיף נבקש על המילים "לא יפחתו מהאמור" יוחלפו במילים "הינם כאמור".	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
321	פרק ג'	10.1	נבקש להוסיף את המילים: "בהתאם להרחבת השיפוי המפורטים בנספח ביטוח זה" לאחר המילים: "מדינת ישראל רשות מקרקעי ישראל"	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
322	פרק ג'	10.2	א. נבקש להחליף את המילים: "כצדדים מכוסים" במילים: "הרחב שיפוי כמפורט באישור הביטוח" ב. נבקש להוסיף את המילים: "ללא הודעה מראש ובכתב של 30 יום טרם מועד הביטול ו/או הצמצום" לאחר המילים: "לבטל או לצמצם את פוליסות הביטוח"	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
323	פרק ג'	10.2	מבוקש למחוק את תת סעיף זה בכללותו. שימת לב כותב המכרז, כי התייחסות בתת סעיף זה היא בגדר הוראה כפולה אשר מופיעה בנספח הביטוח (נספח ו') ומשכך, מבוקש למחוק תת סעיף זה.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
324	פרק ג'	10.2	מבוקש כי: 1. המילים "כצדדים מכוסים" תמחקנה ובמקומן יכתב "כמבוטחים נוספים בגין מעשיה ו/או מחדליה". 2. המילה "לצמצם" תמחק ובמקומה יכתב "לשנות לרעה".	אין שינוי בנוסח הסעיף.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
325	פרק ג'	10.2	א. נבקש למחוק את המילים: "או עובדיה כצדדים מכוסים על פי הביטוח הנ"ל", ולרשום במקומם את המילים: "כמבוטח בפוליסות בהתאם ובכפוף להרחבי השיפוי כמפורט בנספח ו". ב. נבקש למחוק את המילים: "שלא לבטל או לצמצם את פוליסות הביטוח דלעיל". נבהיר כי סעיף 6(2) בעמוד 109 ישנה הוראה המסדירה את המבוקש.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
326	פרק ג'	10.2	נבקש עדכן את הסעיף כדלקמן: "החברה מתחייבת לצרף את הרשות ו/או עובדיה כמבוטחים נוספים בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי החברה עפ"י הביטוח הנ"ל. החברה מתחייבת את פוליסת הביטוח דלעיל אלא אם תנתן על כך הודעה 60 יום מראש ובכתב ולשלם את פרמיות הביטוח במלואן ובמועדן.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
327	פרק ג'	10.3	מבוקש כי לאחר המילה "לאחריותה" ייכתב "על פי דין".	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
328	פרק ג'	10.3	"אין בגובה הביטוח לשמש כל הגבלה או תקרה לאחריותה והתחייבויותיה של החברה – "נבקש למחוק סעיף זה	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
329	פרק ג'	11	נבקש למחוק סעיף זה	הבקשה נדחית.	
330	פרק ג'	11.4	נבקש כי בטרם קבלת החלטה על הוצאת נותן שירותים מאתר הרשות, תערך שיחה משותפת בין הרשות, נציג החברה ונותן השירותים וזאת בהתאם להלכה שנקבעה בפסיקת בה"ד הארצי לעבודה (ע"ע 47271-06-18).	ראו סעיף 11.4 מעודכן	סעיף 11.4 יעודכן ולאחר במילים "בהודעת הרשות בכתב" יוספו המילים "ובכפוף לכל דין".

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
331	פרק ג	11.4	מבוקש שהרשות תיתן נימוק כדי שניתן יהיה להציג אותו לעובד.	ראו תשובה לשאלה 330.	
332	פרק ג	11.12	הנחיית נותני השירות צריכה להעשות באמצעות החברה ולא ישירות. מבוקש להבהיר שאם ההנחיה סותרת את הוראות ההסכם הרי שהוראות ההסכם גוברות והחברה לא תידרש לבצע אותה אלא אם זה יבוצע בדרך של תיקון ההסכם בכתב.	אין שינוי בנוסח הסעיף. ברור כי הרשות כגוף מנהלי תפעל בהתאם לכל דין והוראות המכרז וההסכם.	
333	פרק ג'	12	נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילוי נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
334	פרק ג'	12	נבקש להוסיף את ההחרגות המקובלות לחובת הסודיות, כגון מידע שנחלת הכלל, המידע גולה או שנדרש גילוי ע"פ צו ביהמ"ש או גוף שלטוני אחר, המידע הגיע לצד המקבל מגורם שלישי שלא עקב הפרת ההסכם, וכד'.	אין שינוי בנוסח הסעיף.	
335	פרק ג'	13	נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.	הבקשה נדחית. ראו סעיף 13.1 מעודכן	סעיף 13.1 מבוטל ובמקומו יבוא הסעיף הבא: "החברה לא תהא רשאית להעביר ו/או להסב ו/או להמחות ו/או להפחית זכויותיה ו/או חובותיה לפיה הסכם זה. על אף האמור, הרשות רשאית לבקשת הספק הזוכה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי לאשר את האמור".
336	פרק ג'	נספח ו'	בסיפא הסעיף נבקש להחליף את המילים "לא יפחתו מהמצוין" במילים "הנם כמצוין".	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
337	פרק ג'	14	נבקש לתקן סעיפים אלו ולקבוע כי חילוט ערבות הביצוע יתבצע רק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה לאחר קבלת התראה בכתב על כך מאת הרשות, ולאחר שניתנה לספק שהות סבירה לתיקון הטעון תיקון. בהקשר זה נבקש לקבוע כי יחולטו רק סכומים בגין נזקים שהוכחו, וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	הבקשה נדחית.	
338	פרק ג'	14.3	מבוקש לתקן כי החילוט יהיה של סכום החוב הנטען בלבד.	הבקשה נדחית.	
339	פרק ג'	14.3	מבוקש להוסיף בסיפא: "מימוש הערבות ייעשה בכפוף למתן התראה בכתב לספק בדרישה לתיקון ההפרה אשר לא תוקנה בתוך פרק הזמן שקבעה הרשות לכך".	הבקשה נדחית.	
340	פרק ג'	14.3	נבקש להבהיר כי כל חילוט או קיזוז הערבות יהא בהודעה מראש ובכתב ורק מסכום קצוב.	הבקשה נדחית.	
341	פרק ג'	14.3	נבקש שחילוט הערבות תהיה אך ורק בגין הפרה יסודית שלא תוקנה תוך 14 יום, ובכל מקרה לא תעלה על סך הנזק הישיר שנגרם לרשות.	הבקשה נדחית.	
342	פרק ג'	14.3	מבוקש להבהיר כי חילוט הערבות יהיה רק במקרה של ביטולו של ההסכם כדין על ידי הרשות כתוצאה מהפרתו על ידי החברה.	הבקשה נדחית.	
343	פרק ג'	14.5	דרישה להעמדת ערבות נוספת במקרה של חילוט הערבות שכן משמעות דרישה זו הינה ערבות שאינה מוגבלת בסכום, וזוהי דרישה בלתי סבירה.	הבקשה נדחית.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
344	פרק ג'	נספח ו' - כללי	נבקש להעביר ביטוח בנוסח אחיד חדש.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
345	פרק ג'	נספח ו', סעיף 1(2)	ברישא הסעיף נבקש כי המילים "לא יפחת מסך" יוחלפו במילה "בסך".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
346	פרק ג'	נספח ו', סעיף 1(4)	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "ככל שהחברה תיחשב למעסיקתם".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
347	פרק ג'	נספח ו', סעיף 2(2)	ברישא הסעיף נבקש כי המילים "לא יפחת מסך" יוחלפו במילה "בסך".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
348	פרק ג'	נספח ו', סעיף א2(5)	מבוקש לרשום בסיפא של הסעיף את המילים: "עד גבול אחריות של 1,000,000 ₪".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
349	פרק ג'	נספח ו', סעיף א2(5)	בסיפא הסעיף, נבקש להוסיף את המשפט הבא: "למעט רכוש עליו פועלים במישרין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
350	פרק ג' נספח ו'	סעיף א2(6)	מבוקש לרשום בסיפא של הסעיף את המילים: "עד גבול אחריות של 500,000 ₪".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
351	פרק ג'	נספח ו', סעיף 2(6)	מבוקש כי לאחר המילים "מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
352	פרק ג'	נספח ו', סעיף 2(6)	נבקש להוסיף לאחר המילים: "פעלו בו", את המילים: "למעט החלק עליו פעלו במישרין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
353	פרק ג'	נספח ו', סעיף 2(6)	בסיפא הסעיף, נבקש להוסיף את המשפט הבא: "למעט רכוש עליו פועלים במישרין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
354	פרק ג'	נספח ו', 3(1)	מבוקש כי לאחר המילה "אחריותה" ייכתב "על פי דין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
355	פרק ג'	נספח ו', 3(1)	נבקש כי ביטוח אחריות מקצועית ישולב עם ביטוח חבות מוצר, היות ומדובר בהקמת מוקד הכוללת ציוד מחשבים וטלפונים.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
356	פרק ג'	נספח ו', סעיף 3(2)	מבוקש כי המילה "תכסה" תמחק ובמקומה ייכתב "תורחב לכלול".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
357	פרק ג'	נספח ו', סעיף 3(2)	נבקש להוסיף לאחר המילה: "תכסה", את המילים: "את חבות החברה על פי דין בגין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
358	פרק ג'	נספח ו', סעיף 3(2)	נבקש למחוק את המילה "כל" לפני המילה "הפועלים".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
359	פרק ג'	נספח ו', 3(3)	ברישא הסעיף נבקש כי המילים "לא יפחת מסך" יוחלפו במילה "בסך".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
360	פרק ג'	נספח ו', סעיף 3(4)	נבקש למחוק את המילים: "אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות החברה כנגד מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
361	פרק ג'	נספח ו', סעיף 3(4)	לאחר המילים "פגיעה בפרטיות" נבקש להוסיף את המילים "בתום לב".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
362	פרק ג'	נספח ו', סעיף 3(4)	נבקש לעדכן את השורה המתייחסת לתקופת הגילוי כדלקמן "תקופת הגילוי 6 חודשים, בתנאי שאין כיסוי ביטוחי חלופי לאותה חבות, ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
363	פרק ג'	נספח ו', סעיף 4	בסיפא הפסקה הראשונה נבקש להוסיף "על בסיס נזק ראשון".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
364	פרק ג'	נספח ו', סעיף 4	נבקש למחוק את המילה: "גניבה".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
365	פרק ג'	נספח ו', סעיף 5	מבוקש כי: המילים על "ואשר כוללים... כוונת זדון" תמחקנה.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
366	פרק ג'	נספח ו', סעיף 5	נבקש למחוק את המילים: "הביטוחים יורחבו לכלול את מדינת ישראל- רשות מקרקעי, כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבת שיפוי כמקובל באותו ביטוח. כל הביטוחים יכללו ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפי רשות מקרקעי ישראל ועובדיה. ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
367	פרק ג'	נספח ו', סעיף 5	נבקש להבהיר כי האחריות לעריכת הביטוחים והתאמתם לעבודות ולשירותים הנדרשים, אינה חלה על החברה, אלא על הספקים, קבלנים בעלי מקצוע וכו' (בהתאמה).	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
368	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(2)	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
369	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(2)	נבקש לשנות את פרק הזמן הנקוב בסעיף מ-60, ל-30.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
370	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(3)	נבקש למחוק את המילה: "תביעה".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
371	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(6)	בסיפא הסעיף נבקש להוסיף את המשפט הבא "בגין השירותים נשוא הסכם זה".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
372	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(6)	נבקש למחוק את המילים: "המזכה במלוא זכויות על פי הביטוח".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
373	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(7)	מבוקש כי לאחר המילה "מבטח" ייכתב "במועד עריכת הביטוח".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
374	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(7)	נבקש לעדכן את הסעיף כדלקמן "תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית, משולב חבות מוצר על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
375	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(8)	בסיפא הסעיף נבקש להוסיף את המשפט הבא "אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח ו/או זכויות המבטח עפ"י דין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
376	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(8)	מבוקש כי בסיפא ייכתב " , אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבוטח ו/או זכויות המבטח על פי דין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
377	פרק ג'	נספח ו', סעיף 6(8)	א. נבקש למחוק את המילים : "כוונה ו/או". ב. נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים : "אולם, לא יהיה בכך כדי לגרוע מזכויות המבטחים או מחובות המבוטח על פי דין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
378	פרק ג'	נספח ו', סעיף א'	בסיפא הסעיף נבקש כי המילים "לא יפחתו מהמצוין" יוחלפו במילים "הינם כמצוין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
379	פרק ג'	נספח ו', סעיף א'	מבוקש כי לאחר המילים "רשות מקרקעי ישראל" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהן".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
380	פרק ג'	נספח ו', סעיף א'	מבוקש כי לאחר המילים "מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהן".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
381	פרק ג'	נספח ו', סעיף א'	נבקש להוסיף את המילים : "בהתאם להרחבי השיפוי המפורטים בנספח ביטוח זה" לאחר המילים : "מדינת ישראל רשות מקרקעי ישראל"	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
382	פרק ג'	נספח ו', סעיף א' (1.4)	נבקש לגרוע את המילים: "קבלנים וקבלני משנה שבשירותה"	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
383	פרק ג'	נספח ו', סעיף א' (2.5)	נבקש להוסיף את המילים: " למעט רכוש המזמינה עליו פועלים במישרין"	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
384	פרק ג'	נספח ו', סעיף א' (2.6)	נבקש להוסיף את המילים: " למעט רכוש המזמינה עליו פועלים במישרין"	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
385	פרק ג'	נספח ו', סעיף א' (3)	מבוקש כי: א. בס"ק (1) לאחר המילים "אחריותו המקצועית" ייכתב "על פי דין". לחילופין, ס"ק (1) יימחק. ב. בס"ק (2) לאחר המילים "חובה מקצועית" ייכתב "חוקית". למען הסר ספק יש להבהיר כי החבות המבוטחת בביטוח אחריות מקצועית היא חבות על פי דין בלבד וכל חבות רחבה מכך אינה מבוטחת תחת הביטוח כאמור.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
386	פרק ג'	נספח ו', סעיף א' (3.5)	נבקש לגרוע את המילים: "וכל פועלים מטעמה"	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
387	פרק ג'	נספח ו', סעיף א' (4)	נבקש לגרוע את הדרישה לביטוח המבנה (לרבות החלופה לפיה על הספק לוודא קיום ביטוח מבנה או קיום ביטוח לרכוש שאינו רכוש בבעלותה, לרבות וויתור על זכות התחלוף לטובת המדינה)- לתשומת לב עורכי המכרז - מדובר על סעיף שלא ניתן לקיימו, אלא אם המציע הוא הבעלים של הנכס.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
388	פרק ג'	נספח ו', סעיף א' (5)	נבקש לגרוע את הדרישה כי ביטוחי קבלני המשנה, בעלי המקצוע נותני שירות מקצועיים יורחבו לכלול את המדינה כמבוטח נוסף)- לתשומת לב עורכי המכרז -מדובר בסעיף שלא ניתן לקיימו. נבקש להסתפק בדרישה שהספק הזוכה יוודא כי קבלני המשנה ובעלי המקצוע- יקיימו ביטוחים נאותים.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
389	פרק ג'	נספח ו', סעיף א' (6)	מבוקש כי בס"ק 8 בסיפא יכתב "אולם מובהר כי אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבטח או זכויות המבוטח על פי דין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
390	פרק ג'	נספח ו', סעיף א' (6.8)	נבקש להוסיף את המילים : "ואולם אין בכך בכדי לפגוע בזכויות המבטח על פי דין"	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
391	פרק ג'	נספח ו', סעיף ג' (6)	( 6ג (נבקש לקבל את נוסח אישור הביטוח הנדרש להנפקה לצורך בחינה.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
392	פרק ג'	נספח ו', סעיף ג'	א. נבקש לגרוע את המילים : " 7 ימים" ב. נבקש לגרוע את המילים : " החברה" a. נדרשת ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמה, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש. "	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
393	פרק ג'	נספח ו', סעיף ג'	מבוקש כי : 1. המילים "לכל המאוחר שבעה ימים" תמחקנה. 2. המילה "לצמצם" תמחק ובמקומה יכתב "לשנות לרעה.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
394	פרק ג'	נספח ו', סעיף ג'	מבוקש כי המילים "לכל המאוחר שבע ימים" תמחקנה.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
395	פרק ג'	נספח ו', סעיף ג'	נבקש למחוק את המילים: "לכל המאוחר שבעה ימים".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
396	פרק ג'	נספח ו', סעיף ד'	נבקש לגרוע- לא ניתן להעביר העתקי פוליסות, רק אישור ביטוח חתום	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
397	פרק ג'	נספח ו', סעיף ד'	מבוקש כי הסעיף ימחק.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
398	פרק ג'	נספח ו', סעיף ד'	א. נבקש למחוק את המילים: "בכל עת". ב. נבקש למחוק את המילים: "פוליסות הביטוח". ג. נבקש למחוק את המילים: "ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת החברה בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
399	פרק ג' נספח ו'	סעיף ז'	בסיפא הסעיף, נבקש למחוק את המילה "כל" לפני המילה "דין".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
400	פרק ג' נספח ו'	סעיף ח'	בסיפא הסעיף, נבקש להוסיף את המשפט הבא "אולם, אי אספקת אישור ביטוח חתום במהלך 14 ימי עסקים מחתימת הסכם זה לא ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם.	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
401	פרק ג' נספח ו'	סעיף ח'	מבוקש לרשום בסיפא של הסעיף את המילים: " על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימי עסקים ממועד בקשת בזן להמצאת אישור כאמור".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
402	פרק ג'	נספח ו', סעיף ח'	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "על אף האמור, אי המצאת אישור קיום ביטוחים במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל, להמציא אישור קיום ביטוחים, אולם האישור לא הומצא".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
403	פרק ג'	נספח ו', סעיף ח'	מבוקש כי בסיפא ייכתב "על אף האמור מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל בכתב להמציאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	אין שינוי בנוסח סעיפי הביטוחים.	
404	פרק ג' נספח ז'	6	אין בתצהיר מאגרי המידע קביעה בדבר שאלת מעמדו של הספק ביחס למאגר המידע. מבוקש להבהיר את הנושא ולחילופין להוסיף בסיפא: "הרשות תנחה את הספק, בדבר הצורך ברישום הספק כמחזיק במאגר המידע".	ראו סעיף 6 מעודכן.	סעיף 6 יעודכן ובסוף הסעיף יתווסף "הרשות תנחה את הספק, במידת הצורך, ובהתאם לחוק, ברישום הספק כמחזיק במאגר המידע".
405	פרק ג'	נספח אבטחת מידע – סעיף 16	בסעיף 16 בנספח אבטחת המידע, נכתב כי נאסר על הספק לעשות שימוש בענן. ואילו בסעיף 5.12 בפרק הטכנולוגיה (פרק ב'), נכתב כי ניתן לעשות שימוש במערכות בענן (מערכת ניהול ידע ותשתית טלפוניה). נבקש לאשר כי ניתן לעשות שימוש במערכות בענן.	הבקשה מתקבלת עבור מערכת ניהול ידע ותשתית טלפוניה בלבד. (תוך שימוש בכללים בסיסים של tenant נפרד, 2FA).	
406	פרק ג'	נספח אבטחת מידע, סעיף 1.5	באיזה גוף מדובר, שכן רמו"ט כבר לא קיים אלא "הרשות להגנת הפרטיות".	הרשות להגנת הפרטיות.	
407	פרק ג- נספח אבטחת מידע	נספח אבטחת מידע, סעיף 4.1	נבקש להתאים את הסעיף – אנו כמפעילי מערכת מרכזיה והקלטות נחשבים כמקימי ומחזיקי המאגר. נבקש לשנות "כי הספק הזוכה מתחייב לרשום את המאגר כמחויב בחוק".	ראו סעיף 4.2 בנספח אבטחת המידע.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
408	פרק ג- נספח אבטחת מידע	נספח אבטחת מידע, סעיף 5.3	האם הכרחי השימוש במערכת יובל או ניתן לבצע תהליך איכותי דומה ע"פ BEST PRACTICE כנדרש בתקן ISO27001 אשר לו החברה מוסמכת.	השימוש במערכת יובל הכרחי.	
409	פרק ג'	נספח אבטחת מידע, סעיף 6.6	מבוקש להבהיר כי הרשות תמסור לחברה את נימוקי החלטתה לפסול מועמד. על פי פסיקת בתי הדין לעבודה נדרשת בנסיבות מסוימות אף נוכחותו של המזמין בשימוע שיערך לעובד [אף על פי שלא מדובר בעובד של המזמין אלא בעובד של הספק]. על כל פנים על פי דיני העבודה העובד זכאי לקבל את הנימוקים להחלטה שבגינה נמנעת העסקתו. היות וההחלטה היא של הרשות, על הרשות למסור את נימוקיה לחברה.	ראו סעיף 6.6 מעודכן	נוסח סעיף 6.6 יבוטל ובקומו יבוא הסעיף הבא: " הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול כל אחד מהמועמדים של הספק הזוכה בכפוף לכל דין".
410	פרק ג- נספח אבטחת מידע	נספח אבטחת מידע, סעיף 15	מכיוון שלא קיים כל פיתוח עבור הפרויקט אלא שימוש במערכות תוכנת מדף ו/או מערכות בשירותי ענן. האם הפרק רלוונטי?	כן.	
411	פרק ג- נספח אבטחת מידע	נספח אבטחת מידע, סעיף 16	האם ניתן להשתמש בשירותי ענן / צד ג עבור המערכות בתומכות? (טלפוניה/ ניהול ידע....)?	ראו תשובה לשאלה 405.	
412	פרק ד'	כללי - סעיף 1.7	הנחיות כלליות 1.7 האם הכוונה כי כלל המענה למכרז, הכולל את פרק ד' (למעט הצעת המחיר), מוגש על פי הנחיות סעיף 1.7?	כן.	
413	פרק ד'	כללי - סעיף 1.8	בסעיף נרשם: "שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה". נבקש להבהיר מהי כמות טפסי הצעת מחיר יש לצרף למעטפת המענה למכרז.	נדרש לצרף עותק אחד של הצעת מחיר במעטפה חתומה נפרדת הנמצאת בתוך המעטפה הכללית של המציע.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
414	פרק ד'	כללי - סעיף 3.1	בסעיף זה נדרש לצרף "פרוטוקול חברה בו צוינה ההחלטה להשתתף במכרז, להתקשר עם הרשות (אם אכן תזכה) וקביעת מורשי החתימה. על הפרוטוקול להיות מאומת כדין". נודה לקבלת הבהרה, האם התצהיר בעמוד 158 מספק לטובת הוכחת עמידה בדרישה זו? במידה וכן, נבקש להסיר את הדרישה מסעיף 3.1.	הבקשה מתקבלת.	בסעיף 3.1 (פרק ד') יימחק המשפט הבא: " פרוטוקול חברה בו צוינה ההחלטה להשתתף במכרז, להתקשר עם הרשות (אם אכן תזכה) וקביעת מורשי החתימה. על הפרוטוקול להיות מאומת כדין"
415	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, סעיף 3.2.2	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת למילוי בסעיף (עמודים 133-134) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי הטבלה.	הבקשה מתקבלת.	
416	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, סעיף 3.2.2	נבקש לאשר כי הדרישה היא לציין את תפקיד מנהל הלקוח אצל המציע, ולא "תפקיד מנהל הפרויקט", כפי שנכתב.	כן. במקום מנהל הפרויקט יבוא מנהל הלקוח.	
417	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, סעיף 4.1	לא ניתן להציג מענה לפרק ההקמה תחת מגבלה של 5 עמודים. טבלת הפעילויות המתוכננות להקמה וכן תרשים גאנט נפרסות על פני 10 עמודים. לכך יש להוסיף את טבלת הערכת הסיכונים.	הבקשה מתקבלת.	
418	פרק ד'	4.1.1	מה אורך תקופת ההקמה הנדרשת לגאנט שיצורף תוכנית ההקמה?	תקופת ההקמה מוערכת בכ-5 חודשים ובכל מקרה לא תפחת מ-16 שבועות במקרה בו תחליט הרשות להקדים את הפעלת המוקד.	
419	פרק ד'	4.1.1	נבקש להרחיב את המענה למעל 5 עמודים לאור הדרישה להתייחס הן לתקופת ההקמה, הן לתקופת ההתייצבות והן לספר הנהלים במוקד	הבקשה מתקבלת - ניתן להרחיב את המענה עד 10 עמודים.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
420	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, סעיף 4.1.3	א. האם טבלת הערכת הסיכונים הינה חלק תוכנית ההקמה המבוקשת ? במידה וכן, הרי שסך העמודים המבוקשים (עד 5 עמודים, בהתאם לאמור לעיל בסעיף 4.1.1, עמוד 139) אינם מספיקים לצורך מתן מענה מקיף כמבוקש בסעיפים: 4.1.1 – 4.1.3. ב. בנוסף, נבקש להגיש את טבלת הערכת הסיכונים בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המוקשה על גבי הטבלה.	א. הבקשה מתקבלת- ניתן להרחיב את המענה עד 10 עמודים. ב. הבקשה מתקבלת.	
421	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, סעיף 4.2.3	בסעיף מבוקש לצרף את המענה המבוקש עבור פרק הטכנולוגיה במסמך עד 8 עמודים. כמו כן, מעיון בפרק ב' (לשם הדוגמא, סעיף 5.12.23.4, עמוד 64) עולה כי נדרש מהמציעים לספק מידע רב בנוגע לפירוט מערכות ולמענה הטכנולוגי המבוקש. לפיכך, נבקש להגדיל את כמות העמודים המצויינים בסעיף לצורך מתן מענה כמבוקש בסעיף.	הבקשה מתקבלת- ניתן להרחיב את המענה לפרק הטכנולוגיה עד 15 עמודים.	
422	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, סעיף 4.2.5.1	א. נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת למילוי ניסיון המציע בהפעלת מרכזיה (לרבות פירוט מנגנון שרידות) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי הטבלה. ב. נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בגין מערכת הCTI בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי הטבלה. ג. נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בגין מערכת הIVR בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי הטבלה. ד. נבקש להגיש את הפירוט על מערכת הSMS בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש (ואף לצרף את מפת הארכיטקטורה כמוקש) על גבי השורות שבעמוד 142. ה. נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בגין מערכת לניהול תקשורת כתובה בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי הטבלה.	הבקשות מתקבלות. ניתן להגיש באופן מודפס ולא על גבי הטבלאות שצורפו ובלבד שהמענה יכיל טבלאות בפורמט זהה.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
423	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, סעיף 4.2.5.2	בסעיף מבוקש למלא בטבלה את ניסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול ידע. נבקש להבהיר שהמציעה מפעילה עבור מספר נרחב של לקוחות מוקדי שירות, מכירות ותמיכה הכוללים (בין היתר) שימוש במערכות לניהול ידע. וכולן הינן בבעלות הלקוחות, ופותחו והותאמו עבור הלקוחות. אנו כמציעה נדרשים להיות בעלי יכולת להתממשק אליהן. על מנת לספק את המענה בסעיף כמבוקש אנו נדרשים לפנות ללקוחות ולבקש את רשותם לפרט בגין אותן מערכות (וקיים סיכוי סביר שהם יסרבו מטעמי סודיות). כמו כן, ובשל העובדה שאותן מערכות אינן בבעלות המציעה, אותם לקוחות יסרבו אף להירשם כאיש קשר. נציין גם שכל מערכת מפותחת באופן ספציפי לכל לקוח, ועל צרכיו. כך שפירוט מידע כמבוקש אינו רלוונטי לפעילות נשוא המכרז היות והפעילות והמזמינה הינן אחרות. לפיכך, נבקש למחוק את הדרישה לפירוט המידע כמבוקש בסעיף.	נוסח הסעיף נשאר בעינו.	
424	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, סעיף 4.3	פרק המתודולוגיה כולל התייחסות לתשעה נושאים. לא ניתן להציג מענה ראוי לתשעה סעיפים בעשרה עמודים.	הבקשה מתקבלת. ניתן להרחיב את המענה עד ל-15 עמודים.	
425	פרק ד'	4.3.4	המענה למתודולוגיית ההפעלה דורש התייחסות לנושאים מהותיים כגון תהליכי גיוס, תהליכי הכשרה והדרכה, סוגי בקורות ועוד. לפיכך נבקש להרחיב את המענה למעל 10 עמודים.	הבקשה מתקבלת. ניתן להרחיב את המענה עד ל-15 עמודים.	
426	פרק ד'	4.4	האם נדרש להציג את המענה בטבלה או שניתן במלל חופשי	ניתן במלל חופשי ובלבד שיינתן מענה לכלל השדות הקיימים בטבלה שצורפה לנוחות המציעים.	
427	פרק ד'	4.5	האם התיאור המילולי נדרש להיות על גבי הפרוגרמה או כנספח מצורף?	נדרש תיאור מילולי כנספח מודפס מצורף.	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
428	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, סעיף 4.6	נבקש להגיש את טבלת חוות דעת לקוחות קודמים המבוקשת בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי הטבלה.	הבקשה מתקבלת. על הטבלה להיות זהה לפורמט הקיים בחוברת.	
429	פרק ד'	5	התחייבויות והצהרות נוספות של המציע – האם המציע נדרש לחתום בראשי תיבות בתחתית העמוד ע"י מורשי החתימה?	אין צורך.	
430	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, עמ' 135	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת למילוי בגין מנהל/ת מוקד השירות המוצע בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי הטבלה.	הבקשה מתקבלת. על הטבלה להיות זהה לפורמט הקיים בחוברת.	
431	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, עמ' 136	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת למילוי בגין מנהל/ת ההקמה המוצע בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי הטבלה.	הבקשה מתקבלת. על הטבלה להיות זהה לפורמט הקיים בחוברת.	
432	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, עמ' 156	ברשימת המסמכים שיש לצרף, צוינה דרישה לצירוף קורות חיים ותעודות השכלה של מנהל הפרויקט המוצע. נודה לקבלת הבהרה, האם הכוונה למנהל הלקוח, כפי הנדרש בפרק א', סעיפים 5.7.3.7-5.7.3.14 ?	טעות סופר ברשימת המסמכים. נדרש לצרף קו"ח של מנהל פרויקט ההקמה, מנהל המוקד ומנהל הלקוח המוצע.	תיקון טבלת רשימת המסמכים: במקום "תעודת השכלה של מנהל פרויקט" יבוא "תעודת השכלה של מנהל לקוח". במקום "קו"ח של מנהל פרויקט" יבוא "קו"ח של מנהל לקוח".

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
433	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, עמ' 156	<p>רשימת מסמכים ונספחים שיש לצרף במסגרת חוברת ההצעה:</p> <p>א. תצהיר התחייבות לעשות שימוש בתוכנות מקוריות בלבד – לא צורף תצהיר כאמור.</p> <p>ב. התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים לעובד – נספח זה יחתם ע"י העובד לאחר הזכייה. האם יש לצרף להצעה נספח זה חתום בראשי תיבות בתחתית העמוד ע"י מורשי החתימה?</p> <p>ג. אישור קיום ביטוחים – בפרק א סעיף 2.8.5 נרשם כי הספק הזוכה ימציא אישור קיום ביטוחים. אי לכך נודה להבהרה האם לצרף להצעה את נספח ו – "דרישות ביטוח על פי נוסח רשות ההון, הביטוח והחיסכון" והאם עליו להיות חתום בראשי תיבות בתחתית העמוד ע"י מורשי החתימה בחברה?</p>	<p>א. הדרישה תוסר. אין צורך בצירוף התצהיר.</p> <p>ב. הדרישה תוסר. אין צורך בצירוף התצהיר במעמד הגשת ההצעה.</p> <p>ג. רק הספק הזוכה יידרש להגיש אישור קיום ביטוחים לפני חתימת הסכם ההתקשרות.</p>	<p>תיקון טבלת רשימת המסמכים:</p> <p>א. תצהיר התחייבות לעשות שימוש בתוכנות מקוריות בלבד – יימחק.</p> <p>ב. תצהיר עובד לסודיות והיעדר ניגוד עניינים – יימחק.</p> <p>ג. אישור קיום ביטוחים – יימחק.</p>
434	פרק ד'	עמ' 157	<p>תחת הכותרת "רשימת מסמכים ונספחים שיש לצרף במסגרת חוברת ההצעה - מבוקש למחוק את התנאי "אישור קיום ביטוחים" וזאת לאור המצוין בסעיף 2.8.5 בעמ' 11 למסמכי המכרז לפיו אישור הביטוח יוצג על ידי הספק הזוכה (דהיינו, לאחר הזכייה במכרז ולא במעמד הגשת ההצעה).</p>	<p>בקשה מתקבלת. רק הספק הזוכה יידרש להגיש אישור קיום ביטוחים לפני חתימת הסכם ההתקשרות.</p>	
435	פרק ד'	כללי - טבלאות הוכחה, עמ' 157	<p>ברשימת המסמכים שיש לצרף, מצוין 'אישור קיום ביטוחים'. נבקש אישורכם כי אין צורך לצרף אישור חתום מטעם חברת הביטוח בשלב הגשת המכרז, אלא רק בתוך 14 ימי עסקים מקבלת הודעת זכייה.</p>	<p>ראו תשובה לשאלה 434.</p>	
436	פרק ד'	כללי - חתימות דיגיטליות	<p>אנא הבהרתכם האם ניתן לחתום במקומות המיועדים לכך באמצעות חתימה דיגיטלית.</p>	<p>לא ניתן.</p>	
437	פרק ד'	כללי - כתב ערבות הצעה	<p>נבקשכם להוסיף את המילה "קבלת" כך שיופיע "מתאריך קבלת דרישתכם הראשונה..."</p>	<p>תנאי המכרז נשארים בעינם.</p>	

מס' סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה	נוסח סעיף מתוקן
438	פרק ד'	כללי - ערבות הצעה	נבקשכם להוסיף בנוסח איסור על משלוח דרישה בפקסימיליה או בכל אמצעי אלקטרוני אחר, וכי דרישה שתגיע בצורה הנ"ל לא תכובד כמו כן, על הדרישה להתקבל בסניף עד תום התוקף ודרישה שתגיע לאחר התוקף לא תכובד.	תנאי המכרז נשארים בעינם.	
439	פרק ד'	כללי - טופס הצעת המחיר	נבקש להבהיר כי תעריף שעת נציג בכיר מגולם בהצעת המחיר לשעת נציג	כן מגולם.	
440	פרק ד'	כללי - טופס הצעת המחיר	נבקש הבהרה איזה הפסקות מוגדרות כלא הפסקות איכות, ואינן נכללות בשעת נציג?	ראו עדכון של סעיף 2.7.	מצ"ב <a href="#">נספח ב'</a>
441	פרק ד'	כללי - טופס הצעת המחיר	נבקש כי שיחות יוצאות ישולמו בחיוב נפרד בעבור תקשורת יוצאת.	הבקשה נדחית.	
442	פרק ד'	כללי - טופס הצעת המחיר	האם ניתן להפריד ולהגדיר תמחור נפרד בעבור שעת נציג ביצוע פעולות, בשונה ממחיר לשעת נציג שירות/ מידע/ טכני. וזאת היות והוצג בכנס המציעים שמדובר בסקיל רחב היקף ומורכב של ביצוע פעולות.	הבקשה נדחית.	
443	פרק ד'	5.1.11	בעוד שאחד מהעקרונות המנחים בדיני מכרזים הינו לאפשר לכמה שיותר מציעים להשתתף בהליך המכרז. שהרי סעיף זה, מונע את האפשרות לפתיחת מציעים רבים ומגביל שלא לצורך את האפשרות של חברות קשורות להגיש הצעתן למכרז, על אף היותן ישויות משפטיות נפרדות. לצורך העניין, חברתנו היא חלק מקבוצה של כ- 14 חברות אשר כל אחת מהן הינה ישות משפטית תאגידית נפרדת, בעלת קשרים עסקיים נפרדים והחברות אף מתחרות אחת בשנייה לעיתים. קיומו של הסעיף מונע הגשת הצעות של מספר חברות בקבוצה. לאור האמור, מבוקש למחוק את סעיף זה.	הבקשה נדחית.	

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד \_\_\_\_\_ [שם המציע]

**הנדון: אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים**

לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_.

2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:

2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום \_\_\_\_\_.

2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום \_\_\_\_\_, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום \_\_\_\_\_.

3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*).

4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חי" עם הנהלת המציע.

5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*\*).

(\* לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.

(\*\*) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ- 3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו- 5.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

2.7. בחירת הזוכה

דירוג ההצעות

2.7.1. המכרז ייערך במתכונת של מכרז דו-שלבי שבו הצעת האיכות והצעת המחיר יוגשו במעטפות נפרדות. מעטפת המחיר תיפתח רק לאחר סיום הבדיקה של הצעת האיכות ויתר חלקי ההצעה; המכרז מורכב מציון איכות וציון עבור מחיר. שקלול ציונים אלו קובע את ההצעה הזוכה, כאשר תמהיל איכות-מחיר הינו 85% איכות, 15% מחיר.

2.7.2. **בשלב הראשון** תיבחן עמידתם של המציעים בתנאי הסף שפורטו לעיל. הצעה שלא תקיים את כל תנאי הסף תיפסל.

2.7.3. **בשלב השני** תנוקדנה ההצעות שעמדו בתנאי הסף (להלן: "ההצעות הכשירות") באופן יחסי ובהתאם לאמות המידה המפורטות להלן (100 נק' המהוות 85% מציון כללי):

ניקוד	הסבר	תת תבחין	תבחין
20	המציע יפרט את: יכולת איתור המועמדים באמצעות מקורות גיוס שונים, תהליכי מיון, גיוס ושימור מועמד עד לקליטתו כעובד	גיוס	1. מתודולוגית הפעלה
	המציע יפרט את: תכנית הכשרה והדרכה מוצעת מרגע קליטת המועמד ובמהלך העסקתו	הכשרות	
	המציע יפרט את: שגרות ניהול, חניכות, בקרות, נוהלי עבודה בשגרה ונוהלי עבודה בחירום, ניהול משמרות ניהול זמינות וכדומה	שגרות ניהול וניהול שוטף	
	המציע יפרט את: מנגוני שימור העובדים המוצע על ידו	שימור עובדים	
10	המציע יפרט את: מערכת הטלפוניה על רכיביה ועמידתה בדרישות הפרק הטכנולוגי	מערך טלפוניה	2. טכנולוגיה
	המציע יפרט את: מערכת לניהול תקשורת כתובה על רכיביה ועמידתה בדרישות הפרק הטכנולוגי	תקשורת כתובה	
	המציע יפרט את: מערכת לניהול ידע על רכיביה ועמידתה בדרישות הפרק הטכנולוגי	מערכת ניהול ידע	

ניקוד	הסבר	תת תבחין	תבחין
15	המציע יפרט את : גאנט זמנים לתקופת ההקמה בהתייחסות לגורמים אחראים לכל שלב ומבנה ארגוני של צוות ההקמה	לוח זמנים	3. תכנית ההקמה
	המציע יפרט את : טבלת סיכונים אפשריים ופתרונות מוצעים לסיכונים אלו	ניהול סיכונים	
	המציע יפרט את : הפרגורמה של המוקד רב ערוצי שיוקם ומיקומו	פרוגרמה - מוקד רב ערוצי	
10	הבחינה תבוצע על ידי סיור באתרים קיימים ופועלים של המציעים על פי שיקול דעת הרשות	התרשמות מאתר קיים	4. אתר קיים
15	הבחינה תבוצע על ידי מתן שאלות ללקוחות של המציע, בהתאם לשיקול דעת הרשות	חוות דעת ללקוחות המציע	5. חוות דעת ללקוחות המציע ב- שנים האחרונות
30	יבחן פתרון הקמת המוקד, ניהולו, נסיונו המקצועי של המציע ושל מנהל הלקוח והמוקד המוצעים, והתאמת המציע למתן השירותים המבוקשים	התרשמות מהמציע ופתרונו להפעלת המוקד	6. התרשמות כללית ראיונות ומצגת מציעים
		התרשמות ממנהל המוקד המוצע	
		התרשמות ממנהל הלקוח המוצע ומנהל ההקמה	
100			

**2.7.4. חוות דעת ללקוחות המציע (תבחין 5) :**

- 2.7.5. נציגי הרשות יפנו בהתאם לשיקול דעתם לשלושה לקוחות של המציע, ויציגו להם שאלות בכתב או בעל פה. הניקוד המירבי לכל לקוח הוא 5 נקודות ובסך הכול 15 נקודות משלושה לקוחות.
- 2.7.6. לצורך כך יפרט המציע בחוברת ההצעה שמות ופרטי אנשי קשר של כלל הלקוחות שלהם הוא מפעיל ו/או הפעיל מוקד שירות או מידע ללקוחות באמצעות מענה דיגיטלי או מענה טלפוני או באמצעות קבלת קהל, ב-5 שנים האחרונות. נציגי הרשות אינם חייבים לפנות ללקוחות מתוך רשימה זו ויכולים לפנות ללקוחות המופיעים בטבלאות הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים.
- 2.7.7. אם המציע סיפק לרשות שירותים דומים או זהים, הרשות תהא רשאית להיחשב כאחד הלקוחות לצורך בחינת האיכות, גם אם היא לא צוינה בטבלאות הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים.

2.7.8. אם הרשות לא תצליח ליצור קשר עם מספר מספיק של לקוחות - יוענק למציע עבור כל לקוח חסר, הציון הנמוך ביותר שהעניק לקוח למי מהמציעים (לדוגמא, אם מסיבה כלשהי תצליח הרשות ליצור קשר עם שני לקוחות בלבד של אחד המציעים, הציון שיינתן למציע בגין הלקוח השלישי יהיה הציון הנמוך ביותר שנתן לקוח למי מהמציעים בהליך).

2.7.9. השיחה עם הלקוח תתועד על גבי טופס המשוב, אולם פרטי הלקוחות שאליהם תבוצע הפניה לא ייחשפו בפני המציע או בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה. זאת, על מנת לשמור על אמינות הסקר. התמודדות במכרז מהווה הסכמה של המציע לאמור בסעיף זה.

#### 2.7.10. התרשמות כללית - ראיונות ומצגת מציעים (תבחין 6)

2.7.11. הרשות תזמין את המציעים לראיון במועד שיתואם מראש מולם.

2.7.12. על המציעים להגיע לראיון בליווי מצגת המפרטת את נסיונם המקצועי ב-5 שנים האחרונות ופתרון הפעלת המוקד בעיקרי דברים, ביחס לכלל לתבחיני האיכות לעיל ולשלוח את המצגת לדוא"ל:

Michraz-101-2023@land.gov.il, לא יאוחר משני ימי עבודה לפני הראיון.

2.7.13. על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתבחיני האיכות (מנהל הלקוח המוצע, מנהל המוקד המוצע, מנהל פרויקט ההקמה), אלא אם כן בהזמנה לראיון הרשות הודיעה אחרת. היעדרות מן הראיון או הופעה בהרכב חלקי, מהווה עילה לפסילת ההצעה אלא אם החליטה הרשות אחרת.

2.7.14. הרשות רשאית להיעזר ביועצים מקצועיים או במשקיפים נוספים מטעמה שישתתפו בראיונות.

#### 2.7.15. שלב השלישי (שלב פתיחת מעטפות המחיר)

2.7.16. רק הצעות שעומדות בשני התנאים הבאים במצטבר יעברו לשלב השלישי של פתיחת מעטפות המחיר:

▪ ההצעה קיבלה ציון איכות 75 נק' מתוך 100 נק' בשלב האיכות.

▪ ההצעה קיבלה ציון של 10 נק' לפחות מתוך 15 נק' בתבחין 5 בטבלת האיכות: חו"ד לקוחות קודמים.

2.7.17. במקרה שאין 3 הצעות לפחות שעומדות בשני התנאים המצטברים לעיל, ועדת המכרזים רשאית אך אינה חייבת, לקבוע ציונים מינמאליים נמוכים יותר, ובלבד שציון זה לא יהיה נמוך מ-65 נקודות מתוך 100 נקודות בשלב האיכות ומציון 8 נקודות בתבחין 5 בטבלת האיכות: חו"ד לקוחות קודמים.

אם לא יהיה אף מציע שעומד בתנאי האמור, ועדת המכרזים, רשאית בהתאם לשיקול דעתה, לבטל את המכרז או לקבוע רף נמוך יותר למעבר לשלב הבא.

2.7.18. **בשלב השלישי** תפתחנה מעטפות הצעות המחיר של המציעים הכשירים (ההצעות הכשירות) שעברו לשלב זה ותנוקדנה הצעות המחיר שלהם.

#### 2.7.19. **מחירי מינימום ומקסימום:**

2.7.19.1. מחיר המינימום למחיר שעת נציג הוא 73 ₪ ומחיר המקסימום הוא 82 ₪. מחירים אלו לא כוללים מע"מ.

2.7.19.2. הצעות מחיר שיהיו מתחת למחיר המינימום או מעל מחיר המקסימום יפסלו.

2.7.20. להלן תבחין חישוב ציון המחיר (ציון המחיר יורכב ממחיר שעת נציג בלבד) :

תבחין	ניקוד אפשרי
מחיר שעת נציג	15 נקודות

\* הגדרת מחיר שעת נציג, שעת נציג ומחיר הקמה בסעיף 2.7.22 להלן.

2.7.21. ניקוד המחיר (עד 15 נקודות מציון כולל) יחושב בהתאם לטבלת ניקוד המחיר המצורפת בנספח ז' למסמך זה. יש להציע הצעות בהתאם למדרגות המחיר בטבלה המצורפת.

הצעה שתוגש בסכום המסתיים באגורות (ולא בעשרות אגורות כמפורט בטבלה) תעוגל כלפי מטה ל-10 האגורות הקרובות. לדוגמא אם הוגשה הצעה בסכום של 75.88 תעוגל ההצעה ל-75.80 ותקבל את הציון 10.33.

2.7.22. הגדרת מחיר שעת נציג, שעת נציג ומחיר הקמה :

2.7.22.1. מחיר שעת נציג מגלם בתוכו את כל השירותים והפעילויות המבוצעות במוקד הרב ערוצי, ובכלל זה, בין היתר: תקורות שוטפות (שכירות, חשמל, ארנונה, מיסים, רישיונות, קו טלפון ושיחות, תחזוקה, ציוד מתכלה (לדוגמא: כלי כתיבה, נייר, מעטפות, ראשי דיו)) ושכר עבודה של כל בעלי התפקידים הנדרשים לתפעול המוקד, למעט האמור בסעיף 6 לחוברת המכרז (תשלומים נפרדים עבור עו"ד, איש GIS, מודד ותשלומים נוספים כאמור בסעיף 6.5).

2.7.22.2. שעת הנציג כוללת פעילויות המבוצעות על ידי נציג שירות מתן מידע, תמיכה טכנית, תקשורת כתובה וביצוע פעולת שירות (שאינו נציג בכיר או כל תפקיד אחר במוקד) כחלק משעות Login בלבד בשעות הפעילות של המוקד.

שעת נציג תחושב לפי כמות שעות בחיבור נציגי השירות (שעות login) למערכת ה-Call Center ועל פי הרכיבים הבאים :

- מצבי תעסוקה: משך זמן בשיחה נענית, יוצאת, זמן ניירת, פעילויות Back Office, תמיכה טכנית, פגישות זום, מצב המתנה לשיחה (IDLE), פעילות יזומה או כל פעילות אחרת הנדרשת לטובת סגירת מעגל טיפול למול הלקוח. לרשות שמורה הזכות בתיאום עם הספק הזוכה להוסיף מצבי תעסוקה במהלך תקופת ההתקשרות.
- הפסקות איכות: תדריך יומי במשך זמן מקסימלי של עד 15 דקות, ריענון מקצועי, הקשבות ומשובים, מבחני ידע ועוד.
- הפסקות: הפסקת צהריים למשך 30 דק' (הפסקה ארוכה) והפסקה אישית למשך 15 דק' (הפסקה קצרה) במשמרת מעל 8 שעות עבודה. עובד שמגיע למשמרת קצרה מ-8 שעות זכאי להפסקה שאורכה ייקבע באופן יחסי.

- **הספק הזוכה ישלם לעובדיו שכר עבור כל שעות עבודתם במוקד, כולל זמני מצבי תעסוקה, הפסקת איכות והפסקות כמוגדר בסעיף 2.7.22.2 המעודכן וכולל הכשרות והדרכות עליהם הרשות משלמת כאמור בסעיף 6.5 לפרק 6 (התמורה).**

### 2.7.22.3. הגדרת מחיר הקמה :

מחיר ההקמה שתשלם הרשות לספק הזוכה תעמוד על סך 1,350,000 ₪. הסכום המוצג הוא לפני מע"מ. מחיר זה הוא קבוע, ואינו חלק מניקוד ההצעה.

מחיר הכולל את כל מרכיבי הקמת המוקד הרב ערוצי כאמור במסמכי המכרז, לרבות בינוי, תשתיות, טכנולוגיה, גיוס והדרכת כלל ההון האנושי לרבות אנשי מפתח, בניית תהליכי עבודה, מערכי הדרכה, מבחני ידע, פיתוח, התאמת דוחות, בהתאם לסעיף 5.5 לחוברת המכרז, וזאת למעט :

2.7.22.3.1. תשלום עבור הכשרת עו"ד ואיש GIS בתקופת ההקמה ישולם בנפרד.

2.7.22.3.2. תשלום עבור הכשרת נציגי שירות למתן מידע, תמיכה טכנית וביצוע פעולת שירות, ישולם בנפרד בהתאם לסעיף 6.5.1 לחוברת המכרז.

2.7.23. **בשלב הרביעי** יינתן לכל הצעה כשירה ניקוד משוקלל (ציון איכות + ציון מחיר). ההצעה הכשירה שתקבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר תוכרז כזוכה במכרז.

2.7.24. במקרה והציון המשוקלל הינו זהה בין שני מציעים, הציון הקובע יהיה ציון האיכות הגבוה יותר. במקרה וגם ציון האיכות זהה בין שני המציעים, הרשות תפעל בהתאם להוראות ס' 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" כהגדרתו שם, ובמידה ולא ניתן לפעול כאמור ייערך תיחור בין שני המציעים או הגרלה לבחירת הזוכה והכל בהתאם לשיקול דעתה של הרשות.

2.7.25. בתום ההליכים המתוארים לעיל, הרשות תכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטת להלן ("הספק הזוכה").

## 6. התמורה

פרק זה מפרט את הסעיפים בגינם תשלם הרשות לספק הזוכה :

- 6.1 התמורה תשולם לספק הזוכה עבור ביצוע כל השירותים ואספקת כל התוצרים הנדרשים כמפורט במסמכי המכרז ובנספחיו, בהתאם להצעת המחיר שהוצעה על ידו, ובהתאם לפרק זה, וזאת בכפוף לאישור מאת הגורם המוסמך מטעם הרשות, ובהתאם ללוחות הזמנים בהסכם ההתקשרות.
- 6.2 מובהר כי התמורה השוטפת (וזאת בשונה ממחיר ההקמה) תשולם בגין שירותי הספק הזוכה שינתנו החל מתום תקופת ההקמה ותחילת תקופת התייצבות.
- 6.3 בעבור הקמת מוקד רב-ערוצי - תשלם הרשות דמי הקמה בסכום קבוע של 1,350,000 ₪ (לא כולל מע"מ). באופן הבא : 50% מגובה התשלום, לאחר מועד חתימת הרשות על הסכם התקשרות עם הספק הזוכה ו-50% הנוספים לאחר תחילת תקופת התייצבות וזאת לאחר אישור הרשות לתקינות ההקמה על רכיביה. בגין מרכיב דמי הקמה לא יתווספו הפרשי הצמדה כלשהם.
- 6.4 בתמורה לאספקת כל השירותים, במלואם ובמועדם, ובכפוף למילוי כל יתר התחייבויותיו של הספק הזוכה על פי הסכם ההתקשרות במלואן ובמועדן, תשלם הרשות לספק הזוכה תמורה בהתאם למפורט :
  - 6.4.1 בעבור דמי הקמה תשלם הרשות כאמור בסעיף 6.3 לעיל. בעבור מחיר שעת נציג תשלום הצעת המחיר שהוגשה במסגרת המכרז.
  - 6.4.2 בעבור שעת עו"ד, תשלם הרשות מחיר קבוע של 150 ₪ לשעה כנגד דוחות נוכחות.
  - 6.4.3 בעבור שעת נציג GIS, תשלם הרשות מחיר קבוע של 110 ₪ לשעה כנגד דוחות נוכחות.
  - 6.4.4 תשלום בעבור מודד, אם נדרש, ישולם על ידי הרשות בהתאם למחיר שיתואם מראש בין הצדדים.
  - 6.4.5 יובהר כי רכיבי המחיר המפורטים לעיל אינם כוללים מע"מ כחוק.
- 6.5 תשלומים נוספים :
  - 6.5.1 תשלום עבור הכשרות ראשוניות לנציג שירות (שאינו נציג שירות בכיר או בעל תפקיד אחר), לרבות הכשרות אלו בתקופת ההקמה, ישולמו בעבור נציג שיועסק לכל הפחות 6 חודשים מיום הסמכתו לנציג. מחיר שעת הכשרה יעמוד על 90% ממחיר שעת נציג.
  - 6.5.2 תשלום עבור הדרכות מקצועיות ייעודיות לנציג שירות (שאינו נציג שירות בכיר או בעל תפקיד אחר), ישולמו בתעריף 80% משעת נציג ובכפוף לאישור הרשות בכתב לביצוע הדרכות אלו, מועדן והיקפן.
  - 6.5.3 תשלום עבור הדרכות העשרה שנוגעת לתחומי העיסוק של המוקד - ישולם סכום שיקבע בין הרשות לספק הזוכה. יובהר כי לא יבוצעו הדרכות העשרה ללא אישור הרשות בכתב ובכל מקרה המחיר השעתי לא יעבור את תעריף 80% לשעת נציג.
  - 6.5.4 יובהר למען הסר ספק, כי תשלומים על ידי הרשות עבור הכשרות או הדרכות יהיו אך ורק לגבי נציגי שירות (שאינם נציגי שירות בכירים או בעלי תפקידים אחרים).
  - 6.5.5 **בעבור מסרונים** - בעבור מנוע ומסרונים (SMS) אם יידרש, תשלם הרשות כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.
  - 6.5.6 **בעבור שירותי דואר ושליחויות** - בעבור שירותי דואר ושליחויות למשלוח פריטי דואר באמצעות דואר ישראל או שליחים, תשלם הרשות כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.

- 6.5.7 **בעבור ביצוע הקלטות** - לטובת ביצוע שינויים במערכת ה-IVR במקרה שיידרשו, תשלם הרשות כנגד הצעת מחיר מספק ההקלטות שתועבר באמצעות הספק המפעיל את המוקד. התשלום יבוצע כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.
- 6.5.8 **בעבור שעות פיתוח** - אם יידרשו, תשלם הרשות מחיר שיתואם מראש בין הצדדים שלא יעלה על התעריפים הנקובים בהוראות תכס בעניין הספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה.
- 6.6 תשלום עבור שלוחות קבלת קהל פרונטאליות, במקרה בו הרשות תדרוש זאת, יהיה:
- 6.6.1 התשלום בעבור נציגי השירות שיועסקו בשלוחת קבלת קהל, יהיה זהה לתעריף שעת נציג בהצעת המחיר של הספק הזוכה.
- 6.6.2 התשלום עבור גורם שינהל את נציגי השירות שיועסקו שהוא לכל הפחות בדרגת נציג בכיר לביצוע פעולת שירות, לא יועמס על שעת הנציג בדומה למפתח התקנים (סעיף 5.7.2) וישולם בגינו חצי מתעריף שעת נציג בהצעת המחיר של הספק הזוכה.
- 6.6.3 הקמת השלוחה בהיבטי בינוי, תשתית, ציוד ותקורות שוטפות (שכירות, ארנונה, חשמל וכיוצ"ב) תשולם על ידי הרשות כנגד הצעת מחיר/חשבוניות מצד הספק.
- 6.7 מנגנון קנס:
- 6.7.1 יעדים המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק הזוכה.
- 6.7.2 היה ולא יעמוד הספק הזוכה ביעדי השירות המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, תפעיל הרשות על פי שיקול דעתה את מנגנון הקנס כמפורט. הפעלת המנגנון תבוצע החל מסיום תקופת ההתייצבות. מנהל חטיבת השירות או מנהל אגף בכיר הפעלה או מי שיוסמך מטעמם יודיע לספק הזוכה בכתב, 15 יום לפני לפחות, על כוונתו להפעיל את מנגנון הקנס תוך פירוט הנימוקים לכך. הספק הזוכה רשאי להשיג על ההודעה בתוך 10 ימים והשגתו תיבחן בלב פתוח ובנפש חפצה. לאחר קבלת החלטה בעניין יודיע לספק על החלטה שהתקבלה בטרם השטת הקנס.
- 6.7.3 הרשות תבחר מתוך סל יעדי האיכות והכמות 2 יעדים איכותיים ו-2 יעדים כמותיים לטובת מנגנון קנס.
- 6.7.4 לרשות שמורה הזכות לבחור מידי תקופה יעדים שונים למדידה, וכן תהיה רשאית לפי שיקול דעתה לבחור מספר יעדים גדול יותר מהאמור לעיל. במקרה של שינוי היעדים עליהם נמדד הספק הזוכה או הגדלתם, תצא הודעה מטעם הרשות 14 יום לפחות טרם השינוי.
- 6.7.5 מובהר כי הקנס לא יופעל במקרה והספק הזוכה הוכיח, בבקשה מנומקת בכתב להנחת דעת נציג הרשות, כי אי עמידתו נגרמה בשל כוח עליון (force majeure) שלא היה בידו לצפות.
- 6.7.6 המנגנון עבור יעדי איכות יחושב לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית.
- 6.7.7 לכל אחד מהיעדים יחושב אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תיקבע מדרגת הפיצוי המוסכם.
- 6.7.8 מודל קנס ליעדים האיכותיים יהיה אחיד (כל רכיב יימדד בצורה נפרדת) ויחושב לפי הטבלה הבאה:

מודל קנס ליעדים האיכותיים	
אחוז סטייה מהיעד חודשי	גובה קנס
חריגה שבין 2% עד 10%	2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית
חריגה שבין 10% עד 15%	5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית
חריגה מעל 15%	10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית ויחשב כהפרה יסודית

6.7.9 יונהג שיעור פיצוי אחיד, לפי מספר סטיות בחודש של שני מדדי הכמות שנבחרו למנגנון קנס לפי הטבלה הבאה :

מודל קנס ליעדים הכמותיים	
גובה קנס	כמות סטיות יומיות בחודש
5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	4-6
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	7-9 סטיות חודשיות
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית ויחשב כהפרה יסודית	10 סטיות חודשיות

6.7.10 מודל קנס לגבי ביצוע פעולות שירות, ייקבע על ידי הרשות לאחר תקופת ההתייצבות.

6.7.11 אי-עמידה ביעדים שנקבעו במשך שלושה חודשים רצופים מהווה הפרה יסודית ומהווה בסיס לסיום ההתקשרות וחילוט ערבות ביצוע.

6.7.12 להלן דוגמא להמחשת חישוב קנס ביעדים איכותיים בהתאם לאחוז הסטיה מהיעד - הדוגמא היא עבור חודש בו נבחרו יעד ציון שביעות רצון ומבדק ידע.

<b>יעד - ציון שביעות רצון = 85</b>
ציון מצטבר חודשי בפועל - 80
חריגה מיעד (ביצוע למול בפועל) - 5.8%
מדרגת קנס - חריגה שבין 2% עד 10% = קנס בגובה 2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית
<b>יעד - מבדק ידע = 80</b>
ציון - 75
חריגה מיעד (ביצוע למול בפועל) - 6.25%
מדרגת קנס - חריגה בין 2%-10% = פיצוי מוסכם בסך 2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית

בדוגמא לעיל, לאחר חישוב החשבונית לחודש זה, יש לנכות ממנה קנס בסך 2.5% בעבור כל אחד מהיעדים.

6.7.13 להלן דוגמא להמחשת חישוב קנס ביעדים כמותיים בהתאם לכמות הסטיות מהיעד. הדוגמא היא עבור חודש בו נבחרו יעד אחוז נטישה ויעד אחוז תעסוקה :

<b>יעד : אחוז נטישה = 4%</b>
מס' הימים בהם הייתה חריגה מעמידה ביעד - 5
מדרגת קנס - כמות סטיות חודשיות שבין 4-6 = קנס בגובה 5% מסכום הדרישה בחשבונית
<b>יעד : אחוז תעסוקה = 72%</b>
מס' הימים בהם הייתה חריגה מעמידה ביעד - 7

בדוגמא לעיל, לאחר חישוב החשבונית לחודש זה, יש לנכות ממנה קנס בסך 15% מסכום הדרישה בחשבונית.

#### 6.8 מנגנון תמרוץ :

- 6.8.1 הרשות רשאית, אך לא חייבת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להפעיל מנגנון תמרוץ, בשיעור עד 5% מגובה החשבונית.
- 6.8.2 ככל שהחליטה הרשות להפעיל את המנגנון, ייקבעו כללים ותנאים על ידה להפעלת המנגנון. קביעת הכללים והתנאים כאמור הינם בשיקול דעתה הבלעדי של הרשות ואלו יכולים להתייחס ליעדי השירות או לכלל אחר שיקבע על ידה.
- 6.8.3 ידוע לחברה כי אין באמור לעיל כדי לחייב את הרשות להפעיל את מנגנון התמרוץ. החברה לא תבוא בכל טענה לעניין הפעלת מנגנון תמרוץ, כלליו ותנאיו, לרבות אי הפעלתו.

#### 6.9 הצמדות :

- 6.9.1 לתשלום עבור מחיר שעת נציג יתווספו הפרשי הצמדה כדלקמן :
- תאריך הבסיס - המועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
  - התאריך הקובע - תאריך החשבונית.
- 6.9.2 ביצוע ההצמדה
- ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
  - חישוב ההצמדה יבוצע לגבי כל חשבונית. המדד הקובע הוא הידוע ביום הגשת החשבונית.
- 6.9.3 סוג המדד - המחיר לשעת נציג יוצמד 25% למדד המחירים לצרכן ו-75% לשכר מינימום ובלבד שהתשלום עבור מחיר שעת נציג לא יפחת בתקופת ההתקשרות ממחיר שעת הנציג שהוצע על ידי המציע הזוכה.
- 6.9.4 הצמדה עבור עבודת המודד ועבור שעות פיתוח תתואם מראש בין הצדדים.
- 6.9.5 התשלום שישולם על ידי הרשות עבור מחיר שעת עורך דין ואיש GIS יוצמד למדד המחירים לצרכן, ובלבד שהתשלום לא יפחת ממחיר שעת עו"ד ושעת איש GIS שנקבעו בסעיפים 6.4.2 ו-6.4.3 בהתאמה.
- 6.9.6 שאר התשלומים הנזכרים בהסכם זה ובהצעת המחיר של החברה לא יוצמדו למדד זה או אחר.

# פרק ג' - הסכם ההתקשרות

## הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

### בין

רשות מקרקעי ישראל, רח' הצבי 15, ירושלים (להלן "הרשות")

### מצד אחד

### לבין

חברת \_\_\_\_\_ שכתובתה \_\_\_\_\_

מס' ח.פ. \_\_\_\_\_ (להלן "החברה")

### מצד שני

**ה ו א י ל** והרשות פנתה במכרז פומבי מס' 101/2023 להקמה, הפעלה וניהול של מוקד שירות ארצי רב-ערוצי במיקור חוץ (להלן "המכרז"), והחברה זכתה במכרז זה;

**ו ה ו א י ל** והחברה מצהירה כי הינה בעלת ידע, ניסיון וצוות מיומן והינה מסוגלת לבצע את ההתחייבויות והשירותים על-פי המכרז והסכם זה;

**ו ה ו א י ל** והרשות מעוניינת כי החברה תבצע עבורה את השירותים המפורטים בהסכם זה, באופן, במועדים ובתנאים, הכול כמפורט להלן (להלן "העבודה");

**ו ה ו א י ל** והחברה מקבלת על עצמה ביצוע העבודה הנ"ל בתנאים המפורטים במכרז על נספחיו ובהסכם זה;

**ו ה ו א י ל** והרשות הסכימה להתקשר עם החברה כמפורט להלן, לאחר שוועדת מכרזים קבעה את החברה כזוכה במכרז ואישרה התקשרות זו בישיבתה מיום \_\_\_\_\_.

## אי לכך הוצהר הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

### 1. כללי

1.1 כל מסמכי המכרז על נספחיו וכן המבוא להסכם והנספחים שלהלן מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה, ובכל מקרה של סתירה בין האמור בהסכם לבין האמור באחד הנספחים יחייב האמור בהסכם זה, אלא אם כן נקבע באופן מפורש אחרת.

#### נספחי ההסכם:

נספח א'- מסמכי המכרז ונספחיו.

נספח ב'- הצעת מחיר שהגישה החברה במסגרת הצעתה למכרז.

נספח ג'- תדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית.

נספח ד' 1- הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה.

נספח ד' 2- הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לעובד.

נספח ה'- תצהיר לעניין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום ותצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות.

נספח ו'- דרישות ביטוחים בנוסח שקבעה רשות ההון, הביטוח והחיסכון.

נספח ז'- תצהיר והתחייבות לעניין מאגרי מידע.

1.2 כותרות הסעיפים משמשות לצרכי נוחות בלבד ואין לפרש תנאי מתנאי הסכם זה לפיהן ולא יהיה להם כל משקל פרשני.

### 2. הקמת מוקד ארצי רב ערוצי

2.1 על החברה להיות מוכנה לתחילת עבודה והפעלה מלאה של המוקד הארצי הרב ערוצי, בהתאם להוראות המכרז, וזאת עד ליום 1.1.24. לרשות שמורה הזכות להקדים את מועד ההפעלה המלאה של המוקד, ובלבד שתקופה זו לא תפחת מ-16 שבועות מיום ההודעה על הקדמת מועד ההפעלה.

2.2 לרשות שמורה האפשרות במהלך תקופת ההתקשרות לדרוש מהספק הזוכה, להקים בנוסף למוקד הרב ערוצי (שאינו מוקד בו מתקיימת קבלת קהל פרונטאלית) גם שלוחה/ות לקבלת קהל פרונטאלית לביצוע פעולות שרות Back Office וזאת תוך 60 יום ממועד הודעת הרשות. הצורך ומיקום השלוחה/ת לקבלת קהל פרונטאלית, תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות, ובין היתר בשים לב לכמות הקהל שגייע למרחבי הרשות לגבי פעולות השירות עליהם אמון המוקד הרב ערוצי.

2.3 התמורה בעבור הקמת שלוחה/ות קבלת קהל פרונטאלית תתומחר בנפרד כמפורט בסעיף 6.6 לחוברת המכרז.

2.4 שינוי במיקום המוקד הרב ערוצי המוצע או שינוי במיקום המוקד במהלך תקופת ההתקשרות, יהיה בתיאום מול הרשות ובאישורה.

### 3. פעולות ושירותים

3.1. הפעולות והשירותים המבוצעים על ידי החברה עבור הרשות וההוראות לגביהם, הם כל הפעולות והשירותים והוראות לגביהם הנזכרים במסמכי המכרז ונספחיו לרבות האמור בסעיף 5 לפרק ב' בחוברת המכרז ולרבות:

3.1.1. מתן מידע כללי ופרטני ללקוחות השונים, מסירת מסמכים, ביצוע סקרים וטלפונים יזומים.

3.1.2. מתן תמיכה לאתר האינטרנט של הרשות והאזור האישי.

3.1.3. ביצוע פעולות שירות (back office) בנושאים הבאים בסוגי נכסים שיוגדרו מראש:

3.1.3.1. אישור זכויות / הודעה על רישום זכויות בנכס

3.1.3.2. התחייבות לרישום משכנתא וסילוקה

3.1.3.3. העברת זכויות בנכסים מהוונים במגזר העירוני

3.1.3.4. ביצוע עדכון העברת זכויות שבוצעה בחברה משכנת או עדכון העברת זכויות לפי נסח טאבו

3.1.3.5. רישום ראשוני של זכויות חכירה ומכר בלשכת רישום מקרקעין

3.1.3.6. טיוב נתונים

3.1.3.7. מסירת מסמכים ללקוח

3.1.3.8. כל הפעולות הנלוות לשירותים שצוינו לעיל, כדוגמת גביית אגרת תשלום, הארכת הסכמים, רישום הסכמים, זיהוי נכסים, הסרת עיקולים, חתימה על שטרות, חתימה על כתבי העברה, חתימה על חוזים, חתימה על מסמכי רישום וכדומה.

3.2. החברה תידרש לבצע את כל הפעולות ושירותים בהתאם להחלטות מועצת מקרקעי ישראל, נהלי הרשות והנחיותיה כפי שיתעדכנו מעת לעת, וזאת תוך עמידה בלוחות הזמנים וההוראות שנקבעו במסמכי המכרז.

3.3. החלטות מועצת מקרקעי ישראל, נהלי רשות מקרקעי ישראל והנחיות פנימיות נוספות, על בסיסן פועלת הרשות, מתעדכנות מעת לעת והחברה מחויבת להתעדכן בשינויים והעדכונים ולפעול על פיהם.

### 4. תקופת ההתקשרות

4.1. תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה היא מיום חתימת הרשות על ההסכם, ולמשך 24 חודשים (קרי, עד ליום \_\_\_\_\_) (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").

- 4.2. הרשות תהא רשאית להאריך את ההתקשרות בחמש תקופות נוספות של עד 24 חודשים לכל אחת מהתקופות. סה"כ משך ההתקשרות האפשרי כולל תקופת ההתקשרות הראשונה והארכות לא יעלה על 10 שנים, וזאת בכפוף לקבלת אישור תקציבי לכל תקופת הארכה. הוארך תוקף ההסכם, יחולו הוראותיו על כל תקופה נוספת. הודעה על הארכת ההתקשרות כאמור תינתן לחברה בכתב ולפחות 90 ימים מראש לפני תום מועד תקופת ההתקשרות.
- 4.3. הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות על ידי הודעה בכתב לחברה, בכל מקרה בו תפר החברה אחת או יותר מהתחייבויותיה על פי מסמכי המכרז על נספחיו או על פי תנאי הסכם זה על נספחיו, וזאת לאחר שניתנה לחברה הודעה בכתב בה נדרשה לתקן את ההפרה תוך 30 ימים ממועד משלוח ההודעה והחברה לא עשתה כן. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.
- 4.4. על אף האמור רשאית הרשות להפסיק את עבודת החברה בכל שלב של ההתקשרות, בהודעה שתינתן בכתב 90 ימים מראש מבלי צורך לנמק או לשלם תשלום או פיצוי כלשהו עקב הביטול או כל הנובע ממנו.
- 4.5. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות עם החברה בכל עת במידה ומתגלה על ידה כי קיים ניגוד עניינים או כי מתעורר חשש לניגוד עניינים בנוגע לעבודת/ות כלשהן, הכול כמפורט בהסכם זה.
- 4.6. מבלי לגרוע מסמכויות הרשות על פי המכרז והסכם זה או לפי כל דין, בכל אחד מהמקרים הבאים תהא הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות בכל עת או להתנות את המשכה בתנאים או הנחיות שתקבע הרשות:
- 4.6.1. שינוי כמפורט להלן שהתרחש ולא אושר מראש על ידי הרשות:
- 4.6.1.1. שינוי במבנה האחזקות הצפוי בחברה;
- 4.6.1.2. כל שינוי, אשר יש בו לפי שיקול דעת של הרשות, אפשרות שיוביל לאי עמידת החברה בתנאי המכרז והסכם זה תוך מתן זכות שימוע לחברה.
- 4.6.2. ככל שננקטו נגד החברה הליכי פשיטת רגל או הליכי פירוק, או שהחברה כאמור פתחה בעצמה בהליכי פשיטת רגל או בהליכי פירוק, או הוצא נגדה צו כינוס נכסים, או שמונה לה כונס נכסים זמני או קבוע, או שהחברה הגיעה להסדר נושים עם נושיה או שהציעה להם להגיע להסדר נושים, או כל הליך בעל אופי דומה, ובלבד שהליך כאמור לא נעשה כחלק ממיזוג או שינוי מבני שאושר מראש על ידי הרשות. על החברה להודיע לרשות באופן מידי ולא יאוחר מ- 2 ימי עסקים עם היוודע לה על פתיחת ההליכים האמורים בס"ק זה כנגדה.
- 4.6.3. התרחשות של אירוע יוצא דופן אשר יש בו, לפי שיקול דעתה של הרשות, השלכה שלילית מהותית על יכולת החברה ליתן את השירותים הנדרשים.
- 4.6.4. הגשת מידע שקרי או מטעה מטעם החברה לרשות.

- 4.7. פעל מי מהצדדים לביטול ההסכם, לרבות פעולת הרשות באחת או יותר מן הדרכים המנויות בסעיפים 4.3 עד 4.6 לעיל, ימשיכו לחול על הצדדים הוראות הסכם זה והוראות המכרז עד למילוי כל התחייבויותיה של החברה המפורטות בסעיף 5.10.5 לחוברת המכרז (סעיף ההיפרדות) על מנת לאפשר לרשות או למי מטעמה להמשיך במתן השירותים ללא עיכוב.
- 4.8. על אף האמור בסעיף זה הרשות רשאית לוותר על חלק מהשלבים או כולם מהמפורטים בסעיף 5.10.5 בחוברת המכרז (סעיף ההיפרדות) לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 4.9. הרשות תשלם לחברה את המגיע לה באופן יחסי עד לסיום העבודה בפועל ובתנאי שהחברה מילאה כל חובותיה עד לאותו שלב.
- 4.10. בוטל ההסכם על פי סעיף זה או על פי כל סעיף אחר בהסכם תהיה הרשות רשאית לבצע בעצמה ו/או להעסיק כל קבלן אחר לפי ראות עיניה מבלי שלחברה תהיה כל תביעה או דרישה בקשר לכך.
- 4.11. מוסכם על הצדדים כי בכל מקרה של מחדל של החברה בביצוע העבודה או הפעולות או השירותים כמוסכם בהסכם זה ובתנאי המכרז או במקרה של הפרת ההסכם על ידי החברה, תהא הרשות אך לא חייבת, להעסיק עובדים או ספקים עצמאיים שיבצעו את השירותים על חשבון החברה, ולשלם להם מתוך התמורה המגיעה לחברה ו/או לגבות מהחברה את ההוצאות שהוציאה, לרבות ההוצאות בגין העסקת העובדים או הספקים לביצוע הפעולות ו/או השירותים, וזאת בנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם זה לרבות פיצויים, וכל סעד שהרשות זכאית לה לפי ההסכם ו/או תנאי המכרז ו/או לפי כל דין.

## 5. שעות פעילות מוקד ארצי רב-ערוצי

- 5.1. שעות פעילות המוקד הן בין הימים א'-ה' ובין השעות 07:45 - 17:00. כאשר, שעות מענה המוקד ללקוחות הרשות הן בין השעות 08:00 - 17:00.
- 5.2. המוקד אינו פעיל בימי ו', ערבי חג וחופשות מרוכזות בחוה"מ כמקובל בשירות המדינה.
- 5.3. ידוע לחברה כי לא תשולם כל תמורה בגין שעות עבודה שבוצעו מעבר לשעות פעילות של המוקד שהוגדרו אלא באישור מראש ובכתב של הרשות.
- 5.4. לאחר שעות פעילות המוקד, תאפשר החברה קבלת פניות באמצעות ערוצים מקוונים שיוגדרו, ואלו יטופלו בשעות פעילות המוקד.
- 5.5. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לשנות את ימי ושעות פעילות המוקד או שעות מענה המוקד ללקוחות הרשות, בהתראה של 14 יום מראש לרבות פעילות בימי ו', ובחופשות מרוכזות בחוה"מ.

## 6. התמורה

- 6.1. בתמורה למתן שירותיה וכל התחייבויותיה של החברה לפי הסכם זה והוראות המכרז, תשלם הרשות לחברה תמורה כמפורט בהצעת המחיר החתומה על ידי החברה והמצורפת להסכם זה ומסומנת כנספח ב' (מחיר הקמה, מחיר שעת נציג), ובהתאם לתעריף שעת עו"ד ושעת GIS בתעריפים שנקבעו כמפורט להלן ובמסמכי המכרז, והכל בכפוף לביצוע בפועל בהתאם ללוחות הזמנים ובהתאם לשלבי הביצוע ולאיכות הביצוע כמפורט במסמכי המכרז ובנספחיו.

- 6.2. בעבור הקמת מוקד ארצי רב-ערוצי ישולם תמורה בסך \_\_\_\_\_ ₪, בהתאם להצעת החברה המצ"ב כנספח ב' - סכום זה ישולם בשני תשלומים בשיעור 50% כל אחד. לאחר חתימת הסכם זה ע"י שני הצדדים החברה תהיה רשאית להגיש חשבון לתשלום הראשון בסך \_\_\_\_\_ ₪. חשבון נוסף בסך \_\_\_\_\_ ₪ יוגש בתום "תקופת ההקמה" ותחילת "תקופת התייצבות" כמשמעות מונחים אלה בסעיף 5.5. ו- 5.6 לחוברת המכרז, וזאת לאחר אישור הרשות לתקינות ההקמה על רכיביה. לעניין זה תשלום עבור "הקמת מוקד ארצי רב ערוצי" הינה תשלום כולל עבור הבינוי, התשתיות, הזיוד, הציוד, הטכנולוגיות והכשרת הון אנושי הכל בהתאם לתיאור המפורט במסמכי המכרז ונספחיו. לתמורה בגין הקמת המוקד הארצי הרב ערוצי לא יתווספו תשלום בשל הפרשי הצמדה כלשהם.
- 6.3. בעבור שלוחת קהל (אופציונלי) - לרשות שמורה הזכות להרחיב את הפעילות ולדרוש מהחברה הקמת שלוחת קבלת קהל והפעלתה. אם הרשות תבחר לדרוש הקמת שלוחה כאמור, התשלום יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 6.6 לחוברת המכרז.
- 6.4. בעבור שירותי החברה שיינתנו באופן שוטף ישולם כדלהלן:
- 6.4.1. התמורה בגין שעת נציג כהגדרת בחוברת המכרז תהיה כמפורט בהצעת המחיר של החברה- נספח ב', דהיינו: \_\_\_\_\_ ש"ח לשעת נציג.
- 6.4.2. כמות שעות נציג לחישוב התשלום תאושר רק כנגד הוכחת ביצוע באמצעות דוחות חודשיים שיוגדרו בעת ההקמה ובמהלך קביעת שגרות העבודה, בין היתר, דוחות שייערכו בהתאם לפרמטרים המתוארים במסמכי המכרז לעניין זה.
- 6.4.3. התמורה בגין שעת עבודת עורך דין במוקד - 150 ₪ לשעה כנגד דוחות נוכחות.
- 6.4.4. התמורה בגין שעת נציג GIS 110 ₪ לשעה כנגד דוחות נוכחות.
- 6.4.5. תשלום בעבור מודד, אם נדרש, ישולם על ידי הרשות בהתאם למחיר שיתואם מראש בין הצדדים..
- 6.5. דרישת תשלום בגין שירותי החברה שיינתנו באופן שוטף החל מתום תקופת ההקמה ותחילת תקופת התייצבות כמשמעותם בסעיף 5.5 ו-5.6 לחוברת המכרז, תוגש על ידי החברה בתחילת כל חודש עבור העבודה שביצעה במהלך החודש הקודם. החברה תצטרף לכל דרישה לתשלום דיווח כדלקמן:
- 6.5.1. פירוט החיובים אשר בגינם מוגש החשבון וזאת בהתאם לאמור בסעיף 6 לחוברת המכרז.
- 6.5.2. דוחות בהתאם לדרישות הרשות.
- 6.6. הדרישה לתשלום שתוגש על ידי החברה לרשות תיבדק ותאושר על ידי הרשות לאחר בחינת איכות ושלמות העבודה לשביעות רצונה וזאת תוך 10 ימי עבודה מיום המצאת דרישת התשלום על צרופותיה. התשלום יבוצע עד 45 יום מיום האישור ע"י הרשות ובהתאם להנחיות החשכ"ל, ללא כל הצמדה מעת הגשת החשבונית. במידה והרשות תאשר רק חלק מהעבודה ישולם החלק שאינו שנוי במחלוקת לפי התנאים שפורטו לעיל.
- 6.7. לכל הסכומים יתווסף מע"מ כחוק.

- 6.8. התמורה הינה סופית, מלאה וכוללת את כל הוצאות החברה, כמפורט בהסכם זה.
- 6.9. יובהר כי החברה נושאת באחריות לכל הוצאה שלא צוין בפירוט כי הרשות תישא בה.

### **תשלומים נוספים :**

- 6.10. תשלום עבור הכשרות ראשוניות לנציגי שירות (שאינו נציגי שירות בכיר או בעל תפקיד אחר), לרבות הכשרות אלו בתקופת ההקמה, ישולמו בעבור נציג שיועסק לכל הפחות 6 חודשים מיום הסמכתו לנציג. מחיר שעת הכשרה יעמוד על 90% ממחיר שעת נציג.
- 6.11. תשלום עבור הדרכות מקצועיות ייעודיות לנציגי שירות (שאינו נציגי שירות בכיר או בעל תפקיד אחר), ישולמו בתעריף 80% משעת נציג ובכפוף לאישור הרשות בכתב לביצוע הדרכות אלו, מועדן והיקפן.
- 6.12. תשלום עבור הדרכות העשרה שנוגעת לתחומי העיסוק של המוקד - ישולם סכום שיקבע בין הרשות לספק הזוכה. יובהר כי לא יבוצעו הדרכות העשרה ללא אישור הרשות בכתב ובכל מקרה המחיר השעתי לא יעבור את תעריף 80% לשעת נציג.
- 6.13. יובהר למען הסר ספק, כי תשלומים על ידי הרשות עבור הכשרות או הדרכות יהיו אך ורק לגבי נציגי שירות (שאינם נציגי שירות בכירים או בעלי תפקידים אחרים).
- 6.14. **בעבור מסרונים -** בעבור מנוע ומסרונים (SMS) אם יידרש, תשלם הרשות כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.
- 6.15. **בעבור שירותי דואר ושליחויות -** בעבור שירותי דואר ושליחויות למשלוח פריטי דואר באמצעות דואר ישראל או שליחים, תשלם הרשות כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת. הרשות רשאית, בכל זמן נתון ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להגביל החברה לכמויות שירותי הדואר ו/או השליחויות שהחברה מפעילה.
- 6.16. **בעבור ביצוע הקלטות -** לטובת ביצוע שינויים במערכת ה-IVR במקרה שיידרשו, תשלם הרשות כנגד הצעת מחיר מספק ההקלטות שתועבר באמצעות הספק המפעיל את המוקד. התשלום יבוצע כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.
- 6.17. **בעבור שעות פיתוח -** במקרה שיידרשו, תשלם הרשות מחיר שיתואם מראש בין הצדדים שלא יעלה על התעריפים הנקובים בהוראות תכס בעניין הספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה.

### **תנאי הצמדה**

6.18. לתשלום עבור מחיר שעת נציג יתווספו הפרשי הצמדה כדלקמן :

6.18.1. תאריך הבסיס - המועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

6.18.2. התאריך הקובע - תאריך החשבונית.

6.19.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

6.19.2. חישוב ההצמדה יבוצע לגבי כל חשבונית. המדד הקובע הוא הידוע ביום הגשת החשבונית.

6.20. סוג המדד- המחיר לשעת נציג יוצמד 25% למדד המחירים לצרכן ו-75% לשכר מינימום ובלבד שהתשלום עבור מחיר שעת נציג לא יפחת בתקופת ההתקשרות ממחיר שעת הנציג שהוצע על ידי המציע הזוכה.

6.21. הצמדה עבור עבודת המודד ועבור שעות פיתוח תתואם מראש בין הצדדים.

6.22. התשלום שישולם על ידי הרשות עבור מחיר שעת עורך דין ושעת איש GIS יוצמד למדד המחירים ולצרכן, ובלבד שהתשלום לא יפחת ממחיר שעת עו"ד ושעת איש GIS שנקבעו בסעיפים 6.4.3 ו-6.4.4 בהתאמה.

6.23. שאר התשלומים הנזכרים בהסכם זה ובהצעת המחיר של החברה לא יוצמדו למדד זה או אחר.

### **מנגנון קנס:**

6.24. יעדים המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק הזוכה.

6.25. היה ולא תעמוד החברה ביעדי השירות המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, תפעיל הרשות על פי שיקול דעתה את מנגנון הקנס כמפורט בסעיף 6.7 לחוברת המכרז. הפעלת המנגנון תבוצע החל מסיום תקופת ההתייצבות.

6.26. הרשות תבחר מתוך סל יעדי האיכות והכמות 2 יעדים איכותיים ו-2 יעדים כמותיים לטובת מנגנון קנס.

6.27. לרשות שמורה הזכות לבחור מידי תקופה יעדים שונים למדידה, וכן תהיה רשאית לפי שיקול דעתה לבחור מספר יעדים גדול יותר מהאמור לעיל. במקרה של שינוי היעדים עליהם נמדדת החברה או הגדלתם, תצא הודעה מטעם הרשות.

6.28. מובהר כי הקנס לא יופעל במקרה והחברה תוכיח, בבקשה מנומקת בכתב להנחת דעת נציג הרשות, כי אי עמידתו נגרמה בשל כוח עליון (force majeure) שלא היה בידה לצפות.

6.29. המנגנון עבור יעדי איכות יחושב לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית.

6.30. לכל אחד מהיעדים יחושב אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תיקבע מדרגת הפיצוי המוסכם.

6.31. מודל קנס ליעדים האיכותיים יהיה אחיד (כל רכיב יימדד בצורה נפרדת) ויחושב לפי הטבלה הבאה:

מודל קנס ליעדים האיכותיים	
גובה קנס	אחוז סטייה מהיעד חודשי
2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	חריגה שבין 2% עד 10%
5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	חריגה שבין 10% עד 15%
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית ויחשב כהפרה יסודית	חריגה מעל 15%

6.32. יונהג שיעור פיצוי אחיד, לפי מספר סטיות בחודש של שני מדדי הכמות שנבחרו למנגנון קנס לפי הטבלה הבאה:

1. מודל קנס ליעדים הכמותיים	
גובה קנס 3.	2. כמות סטיות יומיות בחודש
5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית 5.	4-6 4.
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית 7.	7-9 סטיות חודשיות 6.
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית ויחשב כהפרה יסודית 9.	10 סטיות חודשיות 8.

6.33. מודל קנס לגבי ביצוע פעולות שירות, ייקבע על ידי הרשות לאחר תקופת ההתייצבות.

6.34. אי-עמידה ביעדים שנקבעו במשך שלושה חודשים רצופים מהווה הפרה יסודית ומהווה בסיס לסיום ההתקשרות וחילוט ערבות ביצוע.

6.35. להלן דוגמא להמחשת חישוב קנס ביעדים איכותיים בהתאם לאחוז הסטייה מהיעד - הדוגמא היא עבור חודש בו נבחרו יעד ציון שביעות רצון ומבדק ידע.

<b>יעד - ציון שביעות רצון = 85</b>
ציון מצטבר חודשי בפועל - 80
חריגה מיעד (ביצוע למול בפועל) - 5.8%
מדרגת קנס - חריגה שבין 2% עד 10% = קנס בגובה 2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית
<b>יעד - מבדק ידע = 80</b>
ציון - 75
חריגה מיעד (ביצוע למול בפועל) - 6.25%

מדרגת קנס - חריגה בין 2%-10% = קנס בסך 2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית

בדוגמא לעיל, לאחר חישוב החשבונית לחודש זה, יש לנכות ממנה קנס בסך 2.5% בעבור כל אחד מהיעדים.

6.36. להלן דוגמא להמחשת חישוב קנס ביעדים כמותיים בהתאם לכמות הסטיות מהיעד. הדוגמא היא עבור חודש בו נבחרו יעד אחוז נטישה ויעד אחוז תעסוקה:

<b>יעד : אחוז נטישה = 4%</b>
מס' הימים בהם הייתה חריגה מעמידה ביעד- 5
מדרגת קנס - כמות סטיות חודשיות שבין 4-6 = קנס בגובה 5% מסכום הדרישה בחשבונית
<b>יעד : אחוז תעסוקה = 72%</b>
מס' הימים בהם הייתה חריגה מעמידה ביעד- 7
מדרגת קנס - כמות סטיות חודשיות שבין 7-9 = קנס בגובה 10% מסכום הדרישה בחשבונית

בדוגמא לעיל, לאחר חישוב החשבונית לחודש זה, יש לנכות ממנה קנס בסך 15% מסכום הדרישה בחשבונית.

#### מנגנון תמרוץ:

6.37. הרשות רשאית, אך לא חייבת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להפעיל מנגנון תמרוץ, בשיעור עד 5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית החודשית.

6.38. אם החליטה הרשות להפעיל את המנגנון, ייקבעו כללים ותנאים על ידה להפעלת המנגנון. קביעת הכללים והתנאים כאמור הינם בשיקול דעתה הבלעדי של הרשות ואלו יכולים להתייחס ליעדי השירות או לכלל אחר שיקבע על ידה.

6.39. ידוע לחברה כי אין באמור לעיל כדי לחייב את הרשות להפעיל את מנגנון התמרוץ. החברה לא תבוא בכל טענה לעניין הפעלת מנגנון תמרוץ, כלליו ותנאיו, לרבות אי הפעלתו.

#### **7. אופן ביצוע העבודה הפעולות והשירותים, היקפם ובקרה**

7.1. החברה תבצע את העבודה בהתאם למסמכי המכרז ונספחיו, ועל פי נוהלי הרשות והנחיותיה, המתעדכנים מעת לעת, שיועברו לחברה. כל חריגה תחייב אישור בכתב ומראש של הרשות.

- 7.2. הרשות תהיה רשאית מעת לעת, לפי צרכיה המשתנים, לשנות את תכולת העבודה, ובכלל זה: להרחיב או לצמצם או לשנות את הפעולות והשירותים הניתנים על ידי החברה, והחברה לא תבוא בכל טענה או תביעה בעניין. כל שינוי כאמור יהיה בהודעה בכתב של 7 ימים מראש לחברה.
- 7.3. הרחבת תכולת העבודה, תתואם מראש עם החברה, והתשלום בגינה יהיה זהה לתמורה המשולמת במסגרת הסכם זה.
- 7.4. הרשות רשאית לקבוע את שלבי העבודה, סדר העדיפות ואת קצב ביצוע העבודה, הכול כפי שתודיע הרשות לחברה בכתב מעת לעת.
- 7.5. למען הסר ספק, הרשות רשאית, להורות לחברה לבצע רק חלק מן העבודה ולהטיל עליה ביצוע של חלק מהמשימות או כולם, וזאת לפי שיקול דעתה, והחברה לא תבוא בכל טענה או תביעה בעניין.
- 7.6. החברה מתחייבת לבצע את העבודה עבור ובשם הרשות במיומנות, במקצועיות, בנאמנות ובמסירות ובהתאם לצורכי הסכם זה.
- 7.7. החברה או נציגה תדווח לרשות על כל תקלה מכל סוג שהוא הגורמת לעיכוב או לפגיעה בביצוע העבודה.
- 7.8. החברה תבצע בקרה על ניהול העבודה במסגרת המכרז והסכם זה.
- 7.9. כל חומר הנוגע והקשור לעבודה (מסמכים, סקרים, מפות, דו"חות, מכתבים, חוות דעת מקצועיות, מידע דיגיטאלי, קבצים דיגיטאליים וכו'), יהיה רכוש בלעדי של הרשות, ולא תהיה לחברה בלעדיות, "זכויות יוצרים" או זכות כלשהיא בחומר זה.
- 7.10. החברה מתחייבת שלא להעתיק או להוציא או לצלם חומר זה, בכל דרך שהיא, ולא לעשות בחומר זה כל שימוש שאינו לצורכי ביצוע העבודה. כמו כן, החברה מתחייבת שלא לבקש או להוציא מהרשות כל מסמך שאינו נדרש לצורך ביצוע העבודה.
- 7.11. החברה מתחייבת להעביר לידי הרשות את כל החומר הנזכר מיד עם תום ביצוע העבודה או לפי דרישת הרשות.
- 7.12. החברה מתחייבת לשתף פעולה בכל הקשור לביצוע העבודה, עם הרשות, עובדיה או מי מטעמה.
- 7.13. הרשות או מי מטעמה רשאית לבדוק בכל עת את השירותים הניתנים על ידי החברה, את תדירותם והאם הם ניתנים בהתאם למפורט בתנאי המכרז, הסכם זה ובמועד. כמו כן, הרשות רשאית לקבוע אם החברה ממלאת את התחייבויותיה על פי הסכם זה כיאות ואם קיים פגם או ליקוי בביצוע העבודה או כל חלק ממנה.
- 7.14. אם קבעה הרשות כי העבודה או חלקה מבוצעת בצורה לקויה או כי החברה חדלה מביצוע התחייבויותיה או חלק מהן על פי הסכם זה, תהא הרשות רשאית, לפי ראות עיניה ובלי לפגוע בזכויותיה האחרות, לבטל ההסכם או לצמצמו ו/או להזמין ע"ח החברה אצל גוף אחר את אותה העבודה או עבודה דומה ולחייב החברה בהפרש החשבון, וזאת לאחר שניתנה לחברה הודעה בכתב בה היא נדרשת לתקן את ההפרה תוך 30 ימים ממועד משלוח ההודעה. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות הרשות להפסיק עבודתה של החברה בכל עת במקרים האמורים בסעיף 4.5 ו-4.6 לעיל.
- 7.15. ביטול או צמצום ההסכם לא יפטור את החברה מאחריותה לאותו חלק העבודה שבוצע על ידה עד למועד הביטול או הצמצום.

7.16. בכפוף לשאר הוראות הסכם זה, הרי בכל מקרה של ביטולו או צמצומו, תהיה החברה זכאית אך ורק לתשלום עבור אותו חלק של העבודה שבוצע על ידה בשלמות לשביעות רצון הרשות.

7.17. אין בסעיף זה כדי לפגוע בזכות הרשות לביטול ההסכם על פי סעיף 4 לעיל.

7.18. האמור בסעיף זה יחול בכפוף לאמור בסעיף 4.7 לעיל.

7.19. בנוסף, ומבלי לגרוע מכל זכות שיש לרשות, באם לא תמלא החברה התחייבות כלשהי, תהא החברה חייבת לשלם לרשות פיצויים בגין כל נזק ו/או הפסד שייגרמו עקב הפרת ההסכם ע"י החברה והרשות תהא רשאית לקבל כנגד החברה כל סעד משפטי כדין.

## 8. ניגוד עניינים

8.1. אין החברה מנועה ממתן שירותים לאחרים מחוץ לביצוע העבודה על פי הסכם זה, ובלבד שלא תיפגע בתנאי מתן השירותים ובאיכותם על-פי הוראות הסכם זה.

8.2. החברה לא תעשה דבר כלשהו שיש בו משום ניגוד עניינים קיים או פוטנציאלי עם ביצוע העבודה לפי הסכם זה, ולא תעסוק בדרך כלשהי במתן שירותים לגורם אחר במקרה בו מתן השירותים לאותו גורם עלול להעמיד אותה במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם ביצוע הפעילות לפי המכרז ולפי הסכם זה. כמו כן, החברה לא תעסוק בדרך כלשהי במתן שירותים לגורם אחר, תוך שימוש במידע שהגיע לידיה מביצוע הסכם זה, למעט שירותים שתספק לגורמים אחרים, על פי הנחיות נציג הרשות.

8.3. עובד של החברה או מי מטעמה לא יעניק שרות ולא יבצע פעולה לגבי מקרקעין שיש לו או לקרובו זכויות בהם.

8.4. אם יתעוררו סוגיות שלא נצפו במועד חתימת הצדדים על הסכם זה, על החברה ו/או על מי מטעמה, העלולות להעמידה/ם במצב של חשש לניגוד עניינים או במראית עין של חשש כאמור, יהיה עליה לדווח על פרטי המקרה בפני הרשות מיד עם היוודע לה על כך ולפעול בהתאם להנחיות הרשות.

8.5. החברה מתחייבת שלא לקבל כל טובת הנאה או מתנה מכל צד שלישי אשר יבקש להעניק לה בקשר עם מתן השירותים על ידיה. החברה מתחייבת לדווח לרשות לאלתר על כל מקרה שבו הוצעה לה טובת הנאה או מתנה כאמור ולנהוג על פי הוראותיה.

8.6. ההגבלות בסעיף זה יחולו עד תום שנה מיום סיום מתן השירותים לפי המכרז והסכם זה או סיום עבודת עובדי החברה או מי מטעמם בחברה לפי המוקדם.

8.7. ההגבלות הנ"ל יחולו גם על כל המפורטים להלן:

- בעלי השליטה בחברה.
- חברות בשליטת החברה ו/או בשליטת מי שהם בעלי שליטה בחברה.
- חברות אם ו/או בנות הקשורות לחברה.
- הדירקטורים, המנכ"ל, הסמנכ"לים, מנהל הכספים והיועץ המשפטי של החברה.
- בני משפחה (כהגדרתם בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968) של כל האמורים לעיל.

- עובדים ו/או נותני שירותים מטעם החברה אשר עסקו במתן השירותים לפי מכרז זה.

הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה - מצורף להסכם זה כנספח ד1.

הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לעובד- מצורף להסכם זה כנספח ד2.

## 9. אחריות החברה

- 9.1. החברה תהא אחראית לכל נזק או אבדן בין ישיר ובין עקיף שיגרמו תוך כדי אספקת השירותים מושא הסכם זה, במישרין ו/או בעקיפין עקב כוונת זדון או ברשלנות - במעשה או במחדל של החברה או של מי מעובדי החברה, שלוחיה ו/או מי מטעמה או בגין הפרת דרישות הסכם זה, שגרמה לנזק, בין ממשי ובין כלכלי, ותנקוט בכל האמצעים המעשיים למניעתם.
- 9.2. החברה אחראית כלפי כל צד שלישי, במידה שאחריות כזו מוטלת עליה לפי כל דין ו/או לפי הוראות הסכם זה, לנזקים שיגרמו תוך כדי אספקת השירותים ובקשר לכך. אם תידרש הרשות לשלם לצד שלישי פיצויים כלשהם, מתחייבת החברה להחזיר לרשות ו/או לשפותה את הסכום שישולם על ידה בצירוף כל הוצאה אשר הוצאה על ידי הרשות, לרבות הוצאות משפטיות, ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע לרשות מהחברה לפי הסכם זה.
- 9.3. החברה אחראית לבדה כלפי המועסקים על ידה בהתאם לדיני העבודה ודיני הנזיקין.
- 9.4. החברה תהא לבדה אחראית ומחויבת בכל נזק ובכלל זה כל נזק גוף לרבות מוות וכל נזק רכוש אשר ייגרמו לכל אדם לרבות לעובדיה, לעובדי הרשות, לכל צד ג' ולרכוש הרשות כתוצאה ממעשה או מחדל של החברה או עובדיה במהלך או עקב ביצוע העבודה ומילוי הוראות ההסכם.
- 9.5. החברה אחראית כלפי הרשות באחריות מקצועית בגין ביצוע העבודה, לרבות בגין ביצועה באופן רשלני או באופן בלתי מיומן או מכל סיבה אחרת ואשר בעקבותיהם עלול להיגרם או נגרם נזק לרשות ו/או לצד ג'.
- 9.6. החברה מתחייבת לתקן כל נזק ולהשלים ולהיטיב כל נזק או כל אובדן שנגרמו במהלך או עקב ביצוע העבודה על ידה או מי מטעמה וזאת מיד או במועד הסביר לאחר קרותם ואם לא תעשה כן, תהא הרשות רשאית לעשות זאת ולשוב ולהיפרע מהחברה בכל דרך חוקית שתמצא לנכון.
- 9.7. חובתה של החברה כלפי הרשות בגין הנזקים הנזכרים לעיל היא מלאה, אף אם הרשות תחויב בתשלום לניזוק כל שהוא או לכל אדם אחר מכוח סעיף 15 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש), או מכל סיבה אחרת.
- 9.8. שילמה הרשות סכומים כלשהם בגין נזקים הנזכרים בסעיף זה תהא הרשות זכאית לשיפוי מלא מאת החברה בגובה כל סכום ששולם ובתוספת ריבית והפרשי הצמדה ו/או ריבית פיגורים כמקובל ברשות ובתוספת הוצאותיה המשפטיות ושכר טרחת עורך דין, והחברה תחזיר לה סכומים אלה מיד לאחר שהרשות תגיש לה דרישה ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לה כאמור.

## 10. ביטוח

- 10.1. החברה מתחייבת לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ו' לטובתה ולטובת מדינת ישראל - רשות מקרקעי ישראל, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים וכאשר גבולות האחריות וסכומי הביטוח לא יפחתו מהאמור בנספח ו'.
- 10.2. החברה מתחייבת לצרף את הרשות ו/או עובדיה כצדדים מכוסים על פי הביטוח הנ"ל. החברה מתחייבת שלא לבטל או לצמצם את פוליסת הביטוח דלעיל ולשלם את פרמיות הביטוח במלואן ובמועדן.
- 10.3. אין בגובה הביטוח לשמש כל הגבלה או תקרה לאחריותה והתחייבויותיה של החברה.

## 11. מעמד החברה ועובדיה

- 11.1. הסכם זה הוא חוזה קבלנות כמשמעו בחוק חוזה קבלנות תשל"ד-1974.
- 11.2. החברה מתחייבת להעסיק על חשבונה צוות עובדים מלא ומיומן בהתאם לרמה, המקצועיות וההשכלה הנדרשת לאופי העבודה, כמפורט בתנאי המכרז, לרבות קבלת אישור מקדמי של הרשות לתחילת העסקה במקרים הנדרשים בהתאם לתנאי המכרז. אין באמור כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין הרשות לבין החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה.
- 11.3. בעבודה שלצורך ביצועה יש צורך ברישום, רישיון או היתר לפי כל דין, על החברה להעסיק עובדים אשר נרשמו במרשם המתנהל על פי דין, או עובדים בעלי רישיון או היתר כאמור לפי העניין.
- 11.4. הרשות רשאית לדרוש מהחברה הפסקת עבודתו של מי מעובדיה, מטעמים שיפורטו בהודעת הרשות בכתב ובכפוף לכל דין, וזו תפעל להעברת העובד מתפקידו וזאת עד ולא יאוחר מ- 30 יום מקבלת הודעת הרשות. אדם שניתנה לגביו הוראה כאמור, לא תחזור החברה להעסיקו, בין במישרין ובין בעקיפין, לשם אספקת השירותים לרשות. לחברה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בעניין.
- 11.5. בכל מקרה של תחלופת עובדים, החברה תישא באופן בלעדי באחריות לקליטת עובדים חדשים, חפיפתם המסודרת, הדרכתם והכשרתם בהתאם לדרישות המכרז. כמו כן, תדאג החברה לעדכון מסודר של הרשות על תחלופת העובדים, הצגת האישורים הנדרשים ואסמכתאות לעמידתם בתנאי הסף, ועל החפיפה וההכשרה שניתנה להם.
- 11.6. אין לראות בכל זכות הניתנת לרשות לפי הסכם זה ולפי תנאי המכרז לרבות הזכות לאשר ו/או להורות על הפסקת העסקה של עובד, לפקח, להדריך או להורות לחברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה אלא אמצעי להבטחת ביצוע הוראות הסכם זה ותנאי המכרז במלואן, ולא יהיה בהן כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין הרשות לבין החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה.
- 11.7. ידוע לחברה כי אין בינה ו/או מי מעובדיה ו/או המועסקים על ידה ובין הרשות יחסי עובד ומעביד. אולם אם ייקבע מסיבה כלשהי, במועד כלשהו אחרי תחילתו של הסכם זה, כי למרות כוונת הצדדים, שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את העסקתה של החברה או מי מעובדיה ו/או היועצים המועסקים על ידה, כהעסקת עובד, וכי חלים עליה ועל העסקתה הדינים והתנאים החלים על עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים, כי שכרם של הנ"ל כעובד, בשל העסקתם בעקבות הסכם זה יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי

מדינה בתפקיד וברגה זהה, או דומה ככל האפשר ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור יחושב השכר לפי הקבוע לעניין זה בהסכמי העבודה הקיבוציים החלים על עובדים מסוג זה, או בהעדר הסכם כאמור יחושב השכר לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין זה, עפ"י קביעת נציב שירות המדינה, למפרע מיום תחילתו של הסכם זה, וכל החיובים והזיכויים על-פי הסכם זה מחד גיסא, והחישוב החדש האמור, מאידך גיסא, יקוזזו הדדית.

11.8. בכל מקרה, לא יהא השכר הכולל של החברה ושל כל מי שייחשב כ"עובד" כאמור, גבוה יותר מהתמורה המגיעה לחברה לפי הוראות הסכם זה ונספחיו.

11.9. החברה תעסיק לצרכי חוזה זה עובדים בהתאם להוראות כל דין.

11.10. החברה מתחייבת לשלם לעובדיה המועסקים לצורך ביצוע הסכם זה לפחות אותו שכר עבודה ולקיים אותם תנאי עבודה שנקבעו בהסכם הקיבוצי החל עליה ביחס לעובדיה, ובאין הסכם כאמור בהסכם הקיבוצי החל על המספר הגדול ביותר של עובדים במדינה בענף בו עוסקים עובדיה של החברה, ובאין הסכם כזה לפי תנאי העבודה הנהוגים ביחס לעובדים במתן שירותים הדומים לשירותים מושא הסכם זה. החברה מתחייבת לשלם לעובדיה המועסקים על ידה לצורך ביצוע חוזה זה שכר שלא יפחת משכר המינימום לפי הדין וכן הפרשות להבטחת זכויותיהם הסוציאליות. החברה מתחייבת לקיים בכל תקופת החוזה לגבי העובדים שיועסקו על ידה לביצוע השירותים לפי הסכם זה, אחר האמור בחוקי העבודה השונים, וכן את האמור בהוראות ההסכמי הקיבוציים הכללים, שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי בר-תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יוארכו, או יתקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהומצאו על פי הסכמים אלה.

תצהיר בדבר חוקי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום חתום ע"י המורשה מטעם החברה ומאומת כדין, מצורף להסכם זה כנספח ה'.

11.11. כמו כן, החברה מצהירה כי אין לה רישום פלילי והיא לא הורשעה בעבירות פליליות, לרבות עבירות תכנון ובניה, ולמעט עבירות תעבורה, וזולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981; וכן, כי לא הוגשו נגדה הליכים פליליים בגין העבירות האמורות. תצהיר חתום ומאומת כדין בנושא זה מצורף אף הוא להסכם זה כנספח ה'.

11.12. לרשות שמורה הזכות להדריך ולהנחות את החברה ומבצעי השירותים ביחס לכל עניין ודבר הקשור או הנובע מביצוע שירותים ולפקח על דרך עבודתם, והחברה מצהירה כי ידוע לה שאין בכל זכות הניתנת לרשות בסעיף זה או בכל מקום אחר בחוזה להדריך, להורות ולפקח על אופן ביצוע העבודה אלא אמצעי להבטיח את ביצוע הוראות החוזה במלואן.

11.13. לחברה ולכל המועסקים על ידה לא תהיינה כל זכויות עובד מדינה או עובד המועסק על ידי הרשות והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה.

11.14. על החברה יחולו כל המיסים, הארנונות ותשלומי החובה האחרים שמעביד חייב לשלם בהתאם לדין ולנוהג, לרבות התשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות, והיא בלבד תהיה אחראית לכל תביעה של עובד מעובדיה הנובעות מביצוע הסכם זה או הנובע ממנו.

11.15. החברה מתחייבת למלא אחר הוראות כל דין, הנוגע או המתייחס לביצוע העבודה לרבות הוצאות בדבר העסקת עובדים ורישוי. החברה תהא אחראית כלפי השלטונות, המשרדים הממשלתיים, הרשויות המקומיות וכן רשויות מוסמכות אחרות כלשהן, על כל החובות המוטלות ושתוטלנה על ידי הרשויות האמורות על פי הוראות כל דין בקשר לעבודה כאמור בהסכם זה.

## 12. חובת שמירת סודיות

12.1. החברה, כל עובדיה וכל הפועלים מטעמה מתחייבים לשמור על סודיות מוחלטת של המסמכים, המידע ושל כל נתון שיגיע אליהם עקב ובמהלך ביצוע הסכם זה. החברה מתחייבת שלא למסור מידע ו/או נתון כאמור לכל אדם ו/או גוף שלא יהיה מוסמך לקבלו ללא הרשאה בכתב ומראש מאת הרשות כמו כן, מתחייבת החברה לשמור בסוד ולא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שהגיעה ו/או תגיע אליה ו/או למי מעובדיה של החברה ו/או למי מטעמה עקב ביצוע השירותים תוך תקופת ביצוע השירותים, לפני תחילתם או לאחר מכן. החברה מתחייבת למלא את חובת שמירת הסודיות גם לאחר תום תקופת ההתקשרות. לעניין זה יחולו על החברה, עובדיה וכל הפועלים מטעמה הוראות סעיפים 118 ו-119 לחוק העונשין התשל"ז-1977, הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ותקנותיו והוראות כל דין אחר.

הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים מטעם החברה – חתומה ומצורפת להסכם זה כנספח 1ד.

12.2. מידע שהחברה תיתן שירות לגביו וכל מידע אחר שהחברה תהיה חשופה בפניו, עובדיה או מי מטעמה, הינו בבעלותו המלאה והבלעדית של הרשות והחברה או מי מטעמה לא תהיה רשאית להשתמש בו ו/או לפרסמו ו/או לגלותו בכל דרך שהיא.

12.3. החברה מתחייבת להחתים את כל עובדיה, כל המועסקים על ידה וכל הפועלים מטעמה לצורך הסכם זה – על הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המצ"ב כנספח 2ד.

## 13. אי המחאה או העברה או הסבה של זכות

13.1. החברה לא תהא רשאית להעביר ו/או להסב ו/או להמחות ו/או להפחית זכויותיה ו/או חובותיה לפי הסכם זה. על אף האמור, הרשות רשאית לבקשת הספק הזוכה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי לאשר את האמור.

13.2. כל מסירה, המחאה או העברה שביצעה החברה בניגוד להוראות סעיף זה תהיה בטלה וחסרת תוקף.

## 14. ערבות

14.1. להבטחת ביצוע כל התחייבויות החברה לפי הסכם זה תפקיד החברה בידי הרשות, במעמד החתימה על הסכם זה, ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית, צמודה למדד המחירים לצרכן דיגיטלית על סך מיליון שקלים חדשים (1,000,000 ₪), לפקודת רשות מקרקעי ישראל שתוקפה לפחות 90 ימים ממועד סיום התקשרות.

14.2. אם תוארך תקופת ההתקשרות לתקופה נוספת או לתקופות נוספות, תאריך החברה את תוקף הערבות בהתאם, כך שתהיה בתוקף לפחות 90 יום לאחר תום התקופה או התקופות הנוספות.

14.3. מוסכם בזה כי היה והחברה לא תעמוד בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיה לפי ההסכם ו/או באם תוציא הרשות סכומים שהחברה חייבת בהם לפי החוזה וכי אז רשאית הרשות לממש את הערבות הבנקאית ולחלט את כולה או מקצתה לפי שיקול דעתה הבלעדי.

14.4. יודגש בזה כי סכום הערבות הבנקאית אינו מהווה הגבלה או סכום סופי להתחייבויות החברה ואין במימוש הערבות כדי לגרוע מכל זכות שיש לרשות על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין.

14.5. מימשה הרשות את הערבות כולה ו/או חלקה, מתחייבת החברה להפקיד בידי הרשות בתוך 5 ימים ערבות בנקאית חדשה ו/או משלימה כך שתעמוד על הסכום המלא האמור בסעיף זה.

## **15. קיזוז ועכבון**

15.1. הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדית, לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום אותו חייבת החברה לרשות בהתאם להוראות הסכם זה ותנאי המכרז וכן בכל מקרה של גרימת נזק לרשות על ידי החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה.

15.2. בטרם תעשה הרשות שימוש בזכותה לקיזוז ו/או עיכבון כאמור, תיתן הרשות לחברה הודעה בכתב ומראש של 14 ימים בדבר כוונתה לעשות כן.

15.3. החברה לא תהא רשאית לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום המגיע ממנה לרשות, וכן לא תהיה רשאית לעכב כל נכס ו/או תוצר ו/או ציוד ו/או מתקן מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות הרשות כלפיו.

## **16. חובת עדכון**

16.1. החברה מחויבת לעדכן את הרשות בדבר כל שינוי מהותי שחל בה ממועד תחילת ההתקשרות. לעניין סעיף זה שינוי מהותי, הינו לרבות, אך לא רק, שינוי במבנה האחזקות, הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, הסדר נושים, תביעות משפטיות כנגד החברה, שינוי המוביל לאי עמידה במכרז ו/או בהסכם זה, התרחשות אירוע יוצא דופן שעשוי להשפיע על מתן השירותים ע"י החברה וכדומה.

16.2. שינוי מהותי כאמור לעיל יכול להוות סיבה לביטול ההסכם על ידי הרשות.

16.3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, תהא הרשות רשאית לדרוש מן החברה להגיש הצהרת עדכון בכל מועד שתמצא לנכון.

## **17. ויתור**

17.1. שום ויתור, הימנעות מפעולה, מתן אורכה מצד הרשות, לא ייחשבו כוויתור על זכויותיה של הרשות לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה מצד הרשות אלא אם הרשות ויתרה במפורש ובכתב.

## **18. הוראות שונות**

18.1. הסכם זה ממצה את כל המוסכם בין הצדדים והוא מבטל כל הסכם, הסדר, זיכרון דברים, מצג או הבטחה קודמים.

18.2. כל שינוי או תיקון להסכם יהיה בר תוקף בהסכמת שני הצדדים בכתב.

## **19. סמכות השיפוט**

19.1. מקום השיפוט הבלעדי לעניין הסכם זה יהיה תל אביב.

**20. כתובות הצדדים והודעות**

20.1. כל הודעה על פי הסכם זה שתשלח על ידי צד אחד למשנהו בדואר רשום למשרדו של השני לפי הכתובות המצוינות במבוא להסכם זה, תיחשב כאילו הגיעה לתעודתה 72 שעות ממועד מסירתה כדין בדואר.

**ולראיה באו על החתום:**

_____	_____	_____
החברה	הרשות	הנני, _____, עו"ד, לאשר כי ההסכם נחתם על ידי _____
ת.ז. _____ ו- _____	וכי הם מוסמכים לחתום בשם החברה ולחייבה לפי מסמכי החברה ולפי כל דין.	ת.ז. _____

\_\_\_\_\_

חתימה + חותמת עו"ד

## נספח ה' (נוסח מעודכן)

### מוקדים מהירים קיימים - התפלגות דרכי כניסת פניות שנפתחו לפי חודשים אוגוסט-ספטמבר 2022

אזור אישי: כ-4430; קבלת קהל: כ-1800; דואר/דוא"ל/פקס/פעילות יזומה/הפניה מגורם פנימי: כ-1740  
\* יוער, כי בחלק מהמקרים ישנם פניות חוזרות, שלא באות לידי ביטוי באופן מלא בנתונים. הנתונים אינם כוללים פעולות רישום ראשוני של נכס בלשכת רישום מקרקעין.

### נתוני פניות לשנת 2022 למוקדים מהירים קיימים

כמות פניות נכנסות: כ-50,000 פניות; כמות פניות שנסגרו: כ-49,000 פניות (כולל פניות שהוגשו לפני שנת 2022)  
\* יוער, כי בחלק מהמקרים ישנם פניות חוזרות, שלא באות לידי ביטוי באופן מלא בנתונים. הנתונים אינם כוללים פעולות רישום ראשוני של נכס בלשכת רישום מקרקעין.

### נתוני שיחות ימים 12.3 - 19.3 לשנת 2023 (לא כולל ימי שישי ושבתי)

כמות ממוצעת של שיחות נכנסות - כ-950 שיחות ביום (כולל נטישות וכולל CALL BACK); זמן שיחה ממוצע + תיעוד כ-9.5 דקות.

החל מיום 1.3.2023 המוקד מופעל על ידי ספק אחר (שהחליף את חברת טלאול). המוקד כיום פועל בימים א-ה בין השעות 08:00 – 17:00 ומועסקים בו כ-43 נציגים ונציגים בכירים (רובם במשרה מלאה).

\* הרשות מעריכה, אך לא מתחייבת, כי הכמות הממוצעת של שיחות נכנסות למוקד הרב ערוצי תגדלנה בתקופת ההתקשרות הראשונה, היות וכיום יש ככל הנראה ירידה בעסקאות נדל"ן ובנוסף לכך המוקד הרב ערוצי שיוקם אינו מקבל קהל (אין באמור, כדי למנוע הקמת שלוחות קבלת קהל כמפורט בתנאי המכרז).

### התפלגות שיחות נכנסות (כולל נטישות) בחתך שעה של יום 14.3 (ביום זה היו בנוסף כ-60 CALL BACK).

71	08:00	14/03/2023
124	09:00	14/03/2023
135	10:00	14/03/2023
133	11:00	14/03/2023
117	12:00	14/03/2023
109	13:00	14/03/2023
103	14:00	14/03/2023
99	15:00	14/03/2023
49	16:00	14/03/2023
940		14/03/2023

**נתוני שימוש באזור האישי – רמ"י שלי לשנת 2022 (כלל פעילות הרשות ולא רק תכולות המכרז)**



## פרק ד' - הצעת הספק (מעודכן)

## 1. הנחיות כלליות למענה המציע למכרז

- 1.1. פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז. את ההצעה יש להגיש בחוברת ההצעה המצייב ולצרף לה את כל המסמכים המופיעים בחוברת ההצעה ונספחיה.
- 1.2. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 1.3. יובהר כי לחלק מסעיפי האיכות נדרש ציון סף. מציע שלא יעבור את ציון הסף לרכיבי האיכות הרלוונטיים, לא יועבר להמשך בדיקת האיכות.
- 1.4. בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות לרשות בשאלה לצורך הבהרה.
- 1.5. חוסר פירוט בהצעה, או פירוט שאינו עונה לדרישה, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 1.6. תוקף ההצעה הוא למשך 180 יום. הרשות רשאית להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה האמורה.
- 1.7. מציע המעוניין להשתתף במכרז יגיש את המענה שלו בחוברת המענה לפרק זה (פרק ד) בשני עותקים (אחד מהם יוגדר ויסומן כמקור), במעטפה סגורה היטב, מלאה ושלמה הכוללת את כל המסמכים הדרושים בפרק זה, כולל הנספחים, ועליה יצוינו בכתב ברור מספר המכרז ונושא ההתקשרות בלבד. מעטפת המקור תכלול בתוכה העתק נוסף על גבי אחסון נייד (DiskOnKey) בפורמט pdf.
- 1.8. **טופס הצעת המחיר (מצורף בנספחים), יוכנס לתוך מעטפה נוספת, סגורה היטב, (עליה יירשם "הצעת מחיר" ומספר המכרז) אשר תוכנס גם היא לתוך מעטפת המענה למכרז. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו במסמכים (למעט בתוך מעטפת הצעת המחיר הסגורה) בשום דרך שהיא. על המעטפות יש לכתוב את שם המכרז ומספרו בלבד.**
- 1.9. המציע יצרף להצעתו את שאלות ההבהרה ותשובותיהן כפי שפורסמו על ידי הרשות, במידה ופורסמו. אם פרסמה הרשות מהדורה מעודכנת של המכרז בעקבות הבהרות שניתנו על ידה, על המציע להקפיד על הגשת המענה על פי הנוסח המעודכן.
- 1.10. על ההצעה להיות חתומה על ידי מורשי חתימה מטעם המציע במקום המיועד לכך בסוף בפרק. כמפורט בסוף פרק זה, יש לאמת את היות מורשי החתימה מאושרים לייצג את המציע במסגרת המכרז בתצהיר עורך דין.

מענה למכרז 101/2023 להקמה והפעלה של מוקד שרות ארצי רב-ערוצי במיקור חוץ

אני/אנו הח"מ, המוסמכים להתחייב ולהצהיר בשם המציע, מגישים בשם המציע הצעה זו למזמין "רשות מקרקעי ישראל", ומצהירים ומתחייבים בשם המציע כדלקמן:

**2. פרטי המציע**

	שם המציע
	סוג מציע (תאגיד/שותפות/עוסק מורשה וכדו')
	תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)
	מספר מזהה (לדוג' ח"פ)
	פרטי בנק של המציע (שם בנק, סניף, ומספר חשבון)
	כתובת המוקד המוצע
שם :	איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז
כתובת :	
טלפון :	
דוא"ל :	
שם :	איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז לנושאי אבטחת מידע
כתובת :	
טלפון :	
דוא"ל :	

### 3. עמידה בתנאי הסף של המכרז

להלן פירוט עמידת המציע בתנאי הסף כפי שפורטו בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.

#### 3.1. עמידה בתנאי סף מנהליים:

3.1.1. המציע הוא תאגיד רשום כדין בישראל, ובנוסף:

3.1.1.1. אין לו חוב אגרה שנתית בגין שנים שקדמו לשנת הגשת ההצעות למכרז.

3.1.1.2. אם המציע הוא חברה - לא נרשמה בעניינה הערה על הפרת חוק או התראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

3.1.1.3. אין בעניינו הערת "עסק חיי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל.

3.1.2. המציע עומד בדרישות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן- "חוק עסקאות גופים ציבוריים") ובכלל זה:

3.1.2.1. המציע וכל בעל זיקה אליו, לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-

1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ואם הורשעו ביותר משתי עבירות לפי החוקים הנ"ל, אזי למועד הגשת ההצעות למכרז, חלפה שנה

אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה. המונחים "בעל זיקה" ו-"הורשע בעבירה" הם כמשמעותם בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

3.1.3. המציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש].

3.1.4. המציע מקיים את הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ככל שחלות עליו.

כאן יצורף נסח התאגדות עדכני מרשות התאגידים לשנת 2022 / תעודת רישום אגו"ש ו/או רישום כעוסק מורשה/איחוד עוסקים.

#### 3.1.5. עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים :

ניהול פנקסים

תצהיר העדר הרשעות

יצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות

תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים

3.1.6. ניהול פנקסים (יש לסמן X במקומות המיועדים לכך):

- המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה, וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.
- המציע מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- מצ"ב אישור פקיד שומה/רו"ח מטעם המציע

**כאן יש לצרף אישור פקיד שומה/רו"ח המציע**

**תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ (להלן – "המציע") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם רשות מקרקעי ישראל. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני מצהיר בזאת כי המציע \_\_\_\_\_ (שם התאגיד) לא הורשע ו/או נחקר בעבירות פליליות, לרבות עבירות תכנון ובניה ולמעט עבירות תעבורה, ו/או לא הוגשו נגדו הליכים פליליים בגין העבירות האמורות; ו/או לא נחקר בגין העבירות האמורות, וזולת אם חלפה תקופת התיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

3. בנוסף על ההצהרות הנ"ל, אני מצהיר כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד במסגרתו מאוגד המציע, כי אני מוסמך לחתום בשם התאגיד על טופס הצעה זו וההצהרות המפורטות לעיל, ולחייבו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתי על הצעה זו.  
חתימה:

שם פרטי: \_\_\_\_\_ שם משפחה: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_

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

שם פרטי: \_\_\_\_\_ שם משפחה: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_

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

אישור חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_, אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז., ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

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

אימות חתימה על ידי עו"ד :

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי \_\_\_\_\_ רשום בישראל על פי דין וכי הי"ה \_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_ אשר חתם על תצהיר זה בפני מוסמך לעשות כן בשמו.

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

\_\_\_\_\_

חתימת עורך הדין

עורך דין

תאריך

חותמת ומספר רישיון

**הצהרת המציע בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות**

(יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה)

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות") אינן חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

**במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע, יש לפרט את אופן עמידתו בדרישות החוק (יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה):**

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

**במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה):**

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן.

## תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, מורשה חתימה בחברת \_\_\_\_\_, ח.פ. \_\_\_\_\_, ("המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. ידוע ומובן לי כי בעל זיקה בתצהיר זה משמעותו כמוגדר בסעיף 2ב (א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו- 1976 (להלן בתצהיר הזה: "החוק").
2. בעלי הזיקה למציע בהתאם למוגדר בסעיף 2ב (א) לחוק, הינם:

שם	ת.ז. / ח.פ.
שם	ת.ז. / ח.פ.
שם	ת.ז. / ח.פ.
שם	ת.ז. / ח.פ.

1. המציע מקיים את כל חובותיו בדבר שמירת זכויות עובדים על פי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים שחלים עליה לצורך אספקת השירותים במכרז זה.
2. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)

- המציע וכלל בעלי הזיקה אליו **לא הורשעו** בהרשעות פליליות בגין הפרת דיני עבודה.
- המציע וכלל בעלי הזיקה אליו **הורשעו** בהרשעות פליליות בגין הפרת דיני עבודה ב 3 השנים האחרונות. פירוט העברות הפליליות ב 3 השנים האחרונות:

---

---

3. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)

- כנגד המציע וכנגד כלל בעלי הזיקה אליו **לא נפסקו** פסקי דין חלוטים בגין הפרת דיני עבודה.

כנגד המציע וכנגד כלל בעלי הזיקה אליו **נפסקו** פסקי דין חלוטים בגין הפרת דיני עבודה.  
פירוט פסקי הדין החלוטים בגין הפרת דיני עבודה:

---

---

4. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)

על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו **לא הוטלו** קנסות בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי משרד הכלכלה, בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות.

על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו **הוטלו** קנסות בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי משרד הכלכלה, בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות.

פירוט הקנסות בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי משרד הכלכלה, בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות:

---

---

5. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)

על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו **לא הוטלו** עיצומים הכספיים בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד כלכלה, בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, [בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011](#).

על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו **הוטלו** עיצומים הכספיים בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד כלכלה, בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, [בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011](#).  
פירוט עיצומים הכספיים בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד הכלכלה, בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, [בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011](#).

---

---

## אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל. כמו כן אני מאשר/ת כי מי שחתם על תצהיר זה בפני מוסמך לעשות כן בשם המציע בהתאם למסמכי החברה ולפי כל דין.

---

חתימת עורך הדין

---

עורך דין

---

תאריך

חותמת ומספר רישיון

**ערבות הצעה**

**כתב ערבות**

לכבוד,

ממשלת ישראל

באמצעות רשות מקרקעי ישראל

הנדון: **ערבות מס'** \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 500,000 ₪ (במילים- חמש מאות אלף ₪) (להלן "החייב") בקשר עם מכרז 101/2023 הפעלת מוקד ארצי רב-ערוצי עבור המזמין רשות מקרקעי

ישראל. אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, 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 עד תאריך \_\_\_\_\_

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו

\_\_\_\_\_

שם הבנק/חב' הביטוח \_\_\_\_\_

מס' הבנק ומס' הסניף \_\_\_\_\_

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חתימת וחותמת מורשה החתימה

\_\_\_\_\_

שם מלא

\_\_\_\_\_

תאריך

3.2. תנאי סף מקצועיים:

המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בפרק א' למכרז (יש לסמן X במקומות המיועדים לכך, ולמלא את השדות והטבלאות הרלוונטיים) כדלקמן:

2.6.9 להוכחת עמידה בתנאי סף מסעיף

למציע ניסיון קודם במהלך ה-5 שנים אחרונות לכל הפחות ב-

1. הפעלת 3 מוקדי שירות ל-3 לקוחות שונים בו זמנית בהיקף מצטבר של לפחות 100 עמדות נציג.

2. הפעלת מוקד טלפוני בהיקף של 40 עמדות נציג פעילות ומאויישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנתיים.

3. הפעלת מוקד שירות עבור לקוח ממשלתי או ציבורי בהיקף של 40 עמדות נציג פעילות ומאויישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנתיים. לעניין סעיף זה לקוח ממשלתי או ציבורי הוא: משרדי ממשלה, יחידות סמך, קופות חולים, רשויות מקומיות, חברות ממשלתיות, תאגידי מים וחברות עירוניות.

4. ניסיון של שנה בהפעלה ותחזוקה של מערכת לניהול ערוצי תקשורת רב ערוצית מתקדמת - OMNI CHANNEL.

פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)	האם הופעלה מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית מתקדמת - OMNI CHANNEL במשך שנה? אם כן - יש לפרט על המערכת ולציין את משך ההפעלה	האם השירות שניתן הוא ללקוח ממשלתי או ציבורי? אם כן - יש לפרט מספר עמדות מאויישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנתיים	האם הופעל מוקד טלפוני? אם כן - יש לפרט מספר עמדות מאויישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנתיים	סוג השירות במוקד* ומספר עמדות נציג	תקופת הפעלת המוקד מ- _____ עד _____	שם הלקוח וכתובתו


\* סוג השירות במוקד – יש לפרט את סוג השירות שניתן, למשל טלפוני, קבלת קהל, משרד אחורי וכו'.

להוכחת עמידה בתנאי סף מסעיף 2.6.10 על המציע להיות בעל אישור בתוקף אודות עמידתו בתקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, תקן ISO 27001:2013

□ כאן נדרש לצרף צילום תעודת תקן בתוקף

**להוכחת עמידה בתנאי סף מסעיף 2.6.11**

1. מנהל מוקד שירות המוצע על ידי המציע הינו בעל תואר ראשון המוכר על ידי המל"ג.

2. מנהל המוקד המוצע הינו בעל נסיון מוכח בניהול מוקד עבור גוף ממשלתי או ציבורי (כהגדרתו בסעיף 2.6.9.3) בהיקף של 40 עמדות נציג פעילות ומאוישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנה במהלך חמש השנים האחרונות, כאשר המוקד נתן בין היתר שירותי מענה טלפוני.

3. ידע ושליטה בכל תכנות Office ובפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות.

יש להזין את הפרטים בטבלה בהתייחס לתקופה בה ניהל מנהל מוקד השירות המוצע

<p>פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)</p>	<p>האם השירות שניתן בתקופת הניהול של מנהל המוקד הוא ללקוח ממשלתי או ציבורי? אם כן - יש לפרט מספר עמדות מאוישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנה.</p>	<p>האם הופעל מוקד טלפוני בתקופת הניהול של מנהל המוקד? אם כן - יש לפרט מספר עמדות מאוישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנה.</p>	<p>סוג השירות במוקד* ומספר עמדות נציג</p>	<p>תקופת ניהול המוקד מ- _____ עד _____</p>	<p>שם הלקוח וכתובתו</p>

יש לסמן:

מנהל/ת המוקד המוצעת בעל שליטה מלאה בתוכנות אופיס

**בנוסף לטבלה לעיל:**

יש לצרף את המסמכים הבאים לאחר טבלת ההוכחה ובצמוד אליה ברצף המענה

צורף קובץ קו"ח של מנהל/ת מוקד מוצעת

צורפו תעודות תואר מוכר על ידי המליג

## 4. מענה לרכיבי האיכות

### 4.1. הקמה והתייצבות

4.1.1. מענה המציע לפרק ההקמה יכלול עד 10 עמודים המפרטים את תכנית העבודה להקמת המוקד ופעולות המבוצעות בעת תקופת ההתייצבות באמצעות תרשים גאנט.

תוך התייחסות לנושאים הבאים:

- פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך, החל משלב חתימה על הסכם מול הרשות ועד למוכנות למענה.
- משך ותזמון הפעילויות.
- גורם אחראי מטעם המציע לביצוע כל שלב.
- ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.

4.1.2. מענה המציע האמור יתייחס גם לכתיבת תיק נהלים להפעלת המוקד, הכולל נהלים לכלל תהליכי העבודה והניהול (לדוגמא- תדריך יומי, כניסה, ניהול וסיכום משמרת,

תכנון ושיבוץ משמרות, היערכות למצב חירום (מלחמה, מגיפה, מזג אוויר קיצוני וכו'), תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה), נוהל תקלה טכנולוגית, תהליכי ניהול עובדים, ועוד).

4.1.3. בנוסף נדרש למלא את טבלת הערכת הסיכונים המצ"ב.

שלב בפרויקט ההקמה	גורם אחראי	משך שלב	הערכת סיכון	פתרון מוצע לצמצום סיכון

שלב בפרויקט ההקמה	גורם אחראי	משך שלב	הערכת סיכון	פתרון מוצע לצמצום סיכון

צורפה תכנית העבודה להקמת המוקד ותקופת ההתייצבות, וטבלת הערכת הסיכונים

4.2.1. על המציע לפרט כמענה לאיכות רכיבי הטכנולוגיה את נסיונו בהפעלת הטכנולוגיה הנדרשת.

4.2.2. מענה המציע יכול על גבי טבלאות הוכחת המציע לרשימת לקוחות, תקופות הפעלה וכל פרט אחר הנדרש לטובת קבלת ניקוד מירבי.

4.2.3. ניתן בנוסף לטבלאות הוכחת המציע לצרף עד 15 עמודים לכלל רכיבי הטכנולוגיה המוצעים / במסגרת תכנית הקמת מוקד נשוא מכרז זה.

4.2.4. נדרש לצרף מפת ארכיטקטורה המכילה את מפת המערכות ואופן שילובם.

4.2.5. מענה הטכנולוגיה ינתן לרכיבים הבאים :

- טלפוניה- שם המרכזיה המוצעת, ניתוב שיחות, מערכת הקלטות, ממשק נציג, מכשירי טלפון, CTI, פתרונות התחברות בעת חירום, דוחות היסטוריים, דוחות זמן אמת ומנגנוני שרידות כנדרש בסעיף 5.12.23.
  - מערכת לניהול ידע – שם וסוג מערכת וגרסה בהתאם לדרישות סעיף 5.12.23.92.
  - מערכת לניהול תקשורת כתובה- שם המערכת המוצעת, יכולות התחברות למרכזיה המוצעת ולמערכת ניהול הפניות ועמידה בדרישות סעיף 5.12.23.58.
- 4.2.5.1. נסיון המציע בהפעלת מרכזיה :

נסיון המציע בהפעלת מרכזיה על רכיביה					
שם הלקוח	תקופת הפעלת המרכזיה	שם מרכזיה	הוקמו ממשקים למערכות אחרות? נדרש פירוט	המרכזיה כללה רכיב IVR ופעולות שירות עצמי ?	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

נסיון המציע בהפעלת מרכזיה על רכיביה

פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)	המרכזיה כללה רכיב IVR ופעולות שירות עצמי ?	הוקמו ממשקים למערכות אחרות? נדרש פירוט	שם מרכזיה	תקופת הפעלת המרכזיה	שם הלקוח

יש לסמן:

מערכת הטלפוניה כוללת אפליקציית ACD כגיבוי למערכת CTI

המרכזיה ורכיביה תומכים בהתחברות למערכת SAP CRM כנדרש בטבלת המערכות בסעיף 5.12

יש לפרט: מנגנוני שרידות למרכזיה

---



---



---



---



---

## מערכת CTI

נדרש לפרט את סוג מערכת ה-CTI שברשות המציע, בהתאם לדרישות סעיף 5.12.23.11

סוג מערכת CTI	גרסה המיועדת להיות מותקנת כחלק ממערך טלפוניה	מערכת CTI מאפשרת הקפצת מסך ו-CB

## רכיב IVR

נדרש לפרט את יצרן, דגם וגרסת IVR המוצע בהתאם לדרישות סעיף 5.12.23.31

יצרן רכיב IVR	גרסה המיועדת להיות מותקנת כחלק ממערך טלפוניה	האם רכיב IVR הינו חלק אינטגרלי ממערך המרכזיה או רכיב חיצוני נפרד

## מערכת לשליחת SMS

נדרש לפרט בהתאם לסעיף 5.12.23.55 את תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון -ניתן לפרט בשלב זה במלל חופשי ולצרף מפת ארכיטקטורה במידת הצורך.

---

---

---

---

---





### 4.3 מתודולוגיית הפעלה

4.3.1. סעיף זה כולל בתוכו מענה לנושא הפעלת המוקד בתקופת ההתקשרות.

4.3.2. מענה לפרק המתודולוגיה מהווה חלק מציון סף למעבר לשלב הראיונות ופתיחת מעטפות מחיר כמפורט בסעיף 2.7.16.

4.3.3. מענה האיכות לרכיבי מתודולוגיית הפעלה, ילווה בשמות מערכות במידה והמציע עושה בהם שימוש, דוגמאות שונות לרכיבי מתודולוגיית הפעלה.

4.3.4. **מענה האיכות לרכיבי מתודולוגיית הפעלה יכיל עד 15 עמודים לכלל הסעיפים לרבות דוגמאות מצולמות.**

4.3.5. על המציע לפרט כמענה האיכות לחלק מתודולוגיית הפעלה את הנושאים הבאים :

- תהליכי מיון וגיוס לרבות מקורות גיוס פנימיים וחיצוניים
- הכשרות ראשוניות
- תכנית מוצעת לשיבוץ נציגי שירות במשמרות
- הדרכות שוטפות
- הדרכות העשרה
- סוגי בקורות ושגרות ניהול לעיתות חרום ותקופות שגרה
- צעדים לשימור והנעת עובדים
- התיחסות ליכולת לעמידה בכל היעדים ותפקוד מלא ותקיין של המוקד, ואיוש בכ"א אדם כשירים, גם בהתחשב בהעדרויות כח אדם, בין היתר עקב מחלה, חופשה, מילואים, חל"ד וכיו"ב

טבלה זו מוצעת לצרכי נוחות. ניתן למלא את המענה בטבלאות של המציע ולא למלא טבלה זו.

	<p>מקורות גיוס</p>
	<p>שלבי מיון</p>
	<p>שלבים לשימור מועמד מרגע קליטתו עד לתחילת העסקתו בפועל</p>
	<p>אבני דרך בהכשרות ראשוניות</p>
	<p>דוגמאות להדרכות שוטפות</p>
	<p>דוגמאות להדרכות העשרה</p>

	<b>צעדים להנעה ושימור עובדים</b>
	<b>שגרות בעת שגרה</b>
	<b>שגרות בחירום</b>

#### 4.5. אתר המוקד ותכנון פונקציונלי

כאן יש לצרף פרוגרמה **תכנונית (שרטוט) ומילולית** בעבור האתר המוצע.

על הפרוגרמה לכלול את כלל חדרי המוקד הנדרשים והמפורטים בסעיף 5.12

**תצהיר עמידת מבנה ציבורי בהתאמה לדרישות נגישות**

אני החתום מטה \_\_\_\_\_, תעודת זהות \_\_\_\_\_, נותן/נת התחייבות זו בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם רשות מקרקעי ישראל במסגרת מכרז מספר 101/2023.

אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת התחייבות זו בשם המציע.

1. המוקד המוצע:

כתובת המוקד המוצע: \_\_\_\_\_

2. התחייבויות לעניין עמידת המבנה בדרישות הקמה ודרישות נגישות

2.1. הנני מתחייב כי באם המבנה אינו מוכן נכון למועד הגשת ההצעה למתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז, אולם הוא ניתן להתאמה כאמור, המציע יתאים את המבנה לדרישות המכרז בתוך 60 (שישים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכיה במכרז. ידוע לי שאם המבנה לא יותאם כאמור כפי שהתחייבתי, המשרד יהא רשאי להעביר את הזכיה לזוכה הבא בתור.

2.2. כמו כן הנני מתחייב כי המציע יפעל לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ובהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011.

3. מיגון מבנים לזמן חירום

הריני מתחייב לעמוד בכל דרישות המיגון לזמן חירום

4. דרישות ביטחון

הנני מתחייב למלא אחר כל דרישות הביטחון במסגרת המכרז כמפורט להלן:

הספק אחראי לביצוע הוראות הביטחון של משטרת ישראל ושל רשות מקרקעי ישראל

**חתימת המציע**

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



שם מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצעת: \_\_\_\_\_

תפקיד מנהל/ת פרויקט ההקמה אצל המציע: \_\_\_\_\_

למנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע בבגרות מלאה או תואר ראשון אקדמי ממוסד מוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או תעודה שוות ערך בתחום

יש לסמן בסעיפים הבאים:

למנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע יש ניסיון בהקמת לפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בגודל של 50 עמדות לפחות, במהלך 3 השנים האחרונות.

למנהל פרויקט ההקמה יש ניסיון באפיון מערכות טכנולוגיות תומכות (CTI,IVR, ניהול ידע, תקשורת כתובה, חיבור מרוחק)

ניסיון בתיאום ממשקים מרובים ועבודה לפי גאנט זמנים

ידע ושליטה בכל תוכנות Office

יש להזין את הפרטים בטבלה בהתייחס לתקופה בה ניהל מנהל ההקמה המוצע

שנת הקמת מוקד	שם הלקוח וכתובתו	תקופת הקמה (משך הפרויקט)	כמות עמדות	מערכות במוקד שהוקם	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

עמוד 140 מתוך 157

שנת הקמת מוקד	שם הלקוח וכתובתו	תקופת הקמה (משך הפרויקט)	כמות עמדות	מערכות במוקד שהוקם	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

כאן יש לצרף העתקי תעודות השכלה וקו"ח של מנהל פרויקט ההקמה המוצע:

צורף קובץ קו"ח של מנהל/ת פרויקט ההקמה מוצעת

צורפו תעודות תואר מוכר על ידי המליג

שם מנהל/ת הלקוח המוצע/ת: \_\_\_\_\_

תפקיד מנהל/ת הלקוח אצל המציע: \_\_\_\_\_

1. איש קשר מולו תפעל הרשות ( Single Point Of Contact ) לאורך כלל תקופת ההתקשרות. בהיעדרות מנהל הלקוח לתקופה של שבועיים או יותר, ישמש מנהל המוקד כמנהל הלקוח הזמני.
2. איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל המציע ויהיה נוכח בתקופת ההקמה.
3. ניהול ישיר, חניכה וליווי מקצועי של מנהל המוקד.
4. אחריות ישירה לעמידה ושיפור מדדי השירות.
5. ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
6. שיפור ופיתוח תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם.
7. קיום פגישות חודשיות או בתדירות אחרת שתיקבע למול הרשות לטובת הצגת מגמות, שינויים והמלצות לשיפור.

יש להזין את הפרטים בטבלה בהתייחס לתקופה בה ניהל מנהל הלקוח המוצע

שנת הקמת מוקד	שם הלקוח וכתובתו	משך הפרויקט	כמות עמדות	מערכות במוקד שהוקם	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

עמוד 142 מתוך 157

שנת הקמת מוקד	שם הלקוח וכתובתו	משך הפרויקט	כמות עמדות	מערכות במוקד שהוקם	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

כאן יש לצרף העתקי תעודות השכלה וקו"ח של מנהל הלקוח המוצע:

יש לצרף תעודות השכלה של מנהל הלקוח המוצע

יש לצרף קו"ח של מנהל הלקוח המוצע

## 5. התחייבויות והצהרות נוספות של המציע

### הצהרות המציע בעת הגשת ההצעה

- 5.1. המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי הרשות באתר האינטרנט, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 5.2. המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
- 5.3. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 5.4. אין בביצוע ההתקשרות, מושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לרשות.

### אי תיאום הצעות מכרז

- 5.5. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 5.6. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 5.7. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- 5.8. המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 5.9. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- 5.10. הצעה זו מוגשת בתום לב.

### עצמאות המציע

- 5.11. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה), כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- 5.12. גורם אחד אינו מחזיק ב-25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 5.13. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

### עסק בשליטת אישה – יש לסמן ב X

- המציע אינו "עסק בשליטת אישה" להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- המציע הוא "עסק בשליטת אישה" ומעונן שתינתן לו העדפה בשל כך. מצ"ב אישור ותצהיר, הכל בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992

**תצהיר לגבי עסק בשליטת אישה**

הגדרות :

אמצעי שליטה – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.

מחזיקה בשליטה – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, בעצמה או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק.

נושא משרה – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל הכללי, מנהל עסקים ראשי וכל ממלא תפקיד כגון זה בעסק, אף אם תוארו שונה.

עסק – חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל .

עסק בשליטת אישה – עסק שאישה מחזיקה בשליטה בו ואשר יש לה, ביחידות או עם נשים אחרות, את היכולת לכוון את פעילותו ; ובלבד שהתקיימו התנאים א ו-ב באישור רואה החשבון לעיל.

קרוב – בן זוג, את, הורה, צאצא, וכן הורה או בן זוג של כל אחד מאלה

אני גב' \_\_\_\_\_, מספר זהות \_\_\_\_\_, שם התאגיד \_\_\_\_\_, ע"מ \_\_\_\_\_, מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 לעניין עידוד נשים בעסקים.

שם מלא \_\_\_\_\_  
חתימה \_\_\_\_\_

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
תאריך	עורך דין	חתימת עורך הדין
		חותמת ומספר רישיון

אני רו"ח \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי העסק \_\_\_\_\_ הינו בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981. המחזיקה בשליטה בחברת \_\_\_\_\_, ע"מ \_\_\_\_\_ הינה גב' \_\_\_\_\_ מספר זהות: \_\_\_\_\_ . הנני מאשר כי לא התקיים אף אחד מהתנאים האלה:

א. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב משפחה של המחזיקה בשליטה.

ב. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובי משפחה של המחזיקה בשליטה.

---

תאריך	רו"ח	חתימת עורך הדין
		חותמת ומספר רישיון

**חלקים מההצעה אותם מבקש המציע להותיר חסויים**

להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע סבור כי העיון בהם על ידי מציעים האחרים הוא חשיפה של סוד מסחרי או סוד מקצועי.

נימוק למניעת החשיפה	נושא הסעיף	מספר עמוד/סעיף

**יובהר כי דרישה לעיון במענה מציעים אחרים, אינה חלה על הצגת נתוני חוות דעת של לקוחות בעבור מציעים אחרים.**

**תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_ העובד אצל \_\_\_\_\_ (שם המציע) מצהיר בזאת כי:

אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.

אני נושא המשרה אשר אחראי ב מציע להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז זה.

בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עמו):

שם קבלן המשנה	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

המחירים או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

המחירים או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או מציע אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

**יש לסמן V במקום המתאים**

למיטב ידיעתי, מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז

אם כן, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47 לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאו	חותמת	שם המצהי	חתימת
		התאגיד		המצהיר

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	עורך דין	חתימת עורך הדין
		חותמת ומספר רישיון

כאן יש לצרף את מסמכי תשובות ההבהרה שניתנו על ידי הרשות, כשהם חתומים על ידי המציע בראשי תיבות. ידוע לנו כי ההבהרות הינן חלק מתנאי המכרז.

## טופס הצעת המחיר (מעודכן)

### טופס זה יוכנס למעטפה נפרדת וסגורה

לכבוד

ועדת המכרזים, רשות מקרקעי ישראל

הנדון : הצעה כספית למכרז

א. בתשובה לפנייתכם ולאחר שעיינתי במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח ההסכם שצורף ונספחיו, הנני מגיש בזה את הצעתי הכספית למכרז.

ב. להלן מפורטת הצעת המחיר (יש למלא רק את הריבועים הריקים)

רכיב מחיר	ניקוד אפשרי	מחירי מינימום ומקסימום	הצעת המציע
מחיר לשעת נציג שירות/מידע/טכני/ביצוע פעולות	עד 15 נק'	73-82 ש"ח	

העלויות המבוקשות יכללו את כל עלויות המציע כאמור בסעיף 2.7.21 לחוברת המכרז, לרבות הקמה ובינוי, תשתיות, עלות העסקת העובדים, עלויות שכר ותנאים סוציאליים על פי דין, משאבים טכנולוגיים וכל הוצאה אחרת הכרוכה בעבודה זו ובהקמה ותפעול מוקד ארצי רב ערוצי במיקור החוץ באופן מלא ובהתאם לאמנת השירות הנדרשת כולל רכיב הרווח.

ג. במקרה ולא יקבע מחיר לגבי אחד מהרכיבים, או אם יחרוג אחד הרכיבים מטווח מחירי המינימום והמקסימום, הצעת המחיר תפסל, וההצעה כולה תדחה על הסף.

ד. לסכומים האמורים יתווסף מע"מ כשיעורו על פי דין. מעבר לאמור, לא יידרש על ידי כל סכום נוסף.

ה. אינני מתנה הצעה זו בשום תנאי.

חותמת התאגיד

שם מלא

תאריך

**חתימה מלאה ומחייבת של המורשים לחתום בשם המציע:**

שם מלא	תפקיד	חתימה	תאריך

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ בעל מספר רישיון \_\_\_\_\_ מאשר כי החתומים \_\_\_\_\_ הינם מורשי בחתימה, וחתימתם דלעיל הינה החתימה המלאה המחייבת את התאגיד.

תאריך

עורך דין

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון

מצורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)	התנאי
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	הצהרה על רישום כדין
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	נסח התאגדות עדכני מרשות התאגידים לשנת 2022 /תעודת רישום אגו"ש ו/או רישום כעוסק מורשה/איחוד עוסקים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	הצהרה על ניהול פנקסים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	אישור פקיד שומה/רו"ח המציע
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	אישור היעדר הערת "עסק חיי" בדוחות הכספיים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	הצהרת המציע בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ערבות ההצעה
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	פירוט נסיון המציע בהפעלת מוקדים טלפוניים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	פרטי מנהל/ת המוקד המוצע/ת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תעודות השכלה מנהל/ת המוקד המוצע/ת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	קורות חיים מנהל/ת המוקד המוצע/ת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	פרטי מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע/ת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תעודות השכלה מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע/ת

<p>מזורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)</p>	<p>התנאי</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>קורות חיים מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע/ת</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>פרטי מנהל/ת הלקוח המוצע/ת</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>תעודות השכלה מנהל/ת הלקוח המוצע/ת</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>קורות חיים מנהל/ת הלקוח המוצע/ת</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>טבלת הערכת סיכונים מענה איכות</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>תכנית העבודה להקמת המוקד ותקופת ההתייצבות</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>טבלאות מענה לפרק טכנולוגיה</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>מענה נוסף לפרק טכנולוגיה</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>טבלאות מענה לפרק מתודולוגיה</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>מענה נוסף לפרק מתודולוגיה</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>פרוגרמה תכנונית ומילולית</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>טבלת לקוחות קודמים לרכיב חוות הדעת</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>הצהרה לגבי עסק בשליטת אישה, תצהיר ואישור רו"ח</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>חלקים מההצעה אותם מבקש המציע להותיר חסויים</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים לחברה</p>

<p>מצורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)</p>	<p>התנאי</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים לעובד</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>תצהיר והתחייבות הספק בדבר מאגרי מידע</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>מסמכי תשובות ההבהרה שניתנו על ידי הרשות, כשהם חתומים על ידי המציע בראשי תיבות</p>
<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	<p>טופס הצעת המחיר</p>

**בחתימתנו אנו מאשרים כי**

- א. קראנו את כל הוראות המכרז, כי כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, וכי המציע יהיה מנוע ומושתק מלעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
- ב. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראת המכרז.

_____	_____	_____
חתימה וחתימת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____
חתימה וחתימת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____
חתימה וחתימת מורשה החתימה	שם	תאריך

**אישור עו"ד/רו"ח**

אני החתום מטה, עו"ד/רו"ח \_\_\_\_\_ אשר כתובתו \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי:

- מתן השירותים מושא מכרז מס' \_\_\_\_\_ להקים ולהפעיל מוקד שירות ארצי רב-ערוצי במיקור החוץ עבור רשות מקרקעי ישראל (להלן: "המכרז") הינו במסגרת סמכויות \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע").
- המציע קיבל החלטה כדין להגיש הצעה על פי תנאי מכרז זה.
- החתומים על מסמכי המכרז, אשר פרטיהם הם \_\_\_\_\_ (מר/גב', ת.ז., חותמת וחתימה), אשר זיהיתיו/ה/הם על פי ת"ז שמספרה \_\_\_\_\_, הוא/היא/הם מורשי החתימה מטעם המציע \_\_\_\_\_ המוסמך/ת/ים לחתום בשם המציע ולחייב את המציע בחתימתו/ה/ם.
- מתן השירותים מושא מכרז זה הינו בהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע.

_____	_____	_____
חתימה וחתימת רואה חשבון/ עורך דין המציע	שם מלא של רואה חשבון/ עורך דין המציע	תאריך

ניקוד מחיר	מחיר ש"ח
0.00	82.00
0.17	81.90
0.33	81.80
0.50	81.70
0.67	81.60
0.83	81.50
1.00	81.40
1.17	81.30
1.33	81.20
1.50	81.10
1.67	81.00
1.83	80.90
2.00	80.80
2.17	80.70
2.33	80.60
2.50	80.50
2.67	80.40
2.83	80.30
3.00	80.20
3.17	80.10
3.33	80.00
3.50	79.90
3.67	79.80
3.83	79.70
4.00	79.60
4.17	79.50
4.33	79.40
4.50	79.30
4.67	79.20
4.83	79.10

5.00	79.00
5.17	78.90
5.33	78.80
5.50	78.70
5.67	78.60
5.83	78.50
6.00	78.40
6.17	78.30
6.33	78.20
6.50	78.10
6.67	78.00
6.83	77.90
7.00	77.80
7.17	77.70
7.33	77.60
7.50	77.50
7.67	77.40
7.83	77.30
8.00	77.20
8.17	77.10
8.33	77.00
8.50	76.90
8.67	76.80
8.83	76.70
9.00	76.60
9.17	76.50
9.33	76.40
9.50	76.30
9.67	76.20
9.83	76.10
10.00	76.00
10.17	75.90
10.33	75.80

10.50	75.70
10.67	75.60
10.83	75.50
11.00	75.40
11.17	75.30
11.33	75.20
11.50	75.10
11.67	75.00
11.83	74.90
12.00	74.80
12.17	74.70
12.33	74.60
12.50	74.50
12.67	74.40
12.83	74.30
13.00	74.20
13.17	74.10
13.33	74.00
13.50	73.90
13.67	73.80
13.83	73.70
14.00	73.60
14.17	73.50
14.33	73.40
14.50	73.30
14.67	73.20
14.83	73.10
15.00	73.00