

הנדון: מענה לשאלות הבהרה - מכרז פומבי 2/2024 – להקמה ותפעול של מרכז המידע של הרשות לזכויות ניצולי השואה ומתן שירות בתחום מיצוי הזכויות

1. להלן שאלות הבהרה שהתקבלו בנוגע למכרז שבנדון, והתשובות להן, וכן לשם הנוחות מצורף נוסח מכרז עדכני בסימון שינויים.
2. מובהר בזאת כי רק תשובות והבהרות שניתנו בכתב על ידי המזמין, במסגרת המסמך המצורף, מחייבות אותו. ככל שיש סתירה או שוני בין תשובות המזמין לבין הוראות המכרז, נוסח תשובות הבהרה הוא שגובר. בהתאם לאמור, תשובות המזמין לשאלות הבהרה מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ומהוראותיו.
3. על המציעים לצרף להצעתם תדפיס של הבהרות שניתנו על ידי המזמין לכלל המציעים, כשהוא חתום על ידי מורשי החתימה של המציע.
4. מועד האחרון להגשת ההצעות הינו עד ליום **15.7.2024 בשעה 12.00**.

בכבוד רב,
ועדת המכרזים

מס"ד	עמוד במכרז	פרק/נספח	הסעיף במסמכי המכרז	פירוט השאלה	התייחסות המזמין
1	7	פרק א' - הליך המכרז	2.3	האם אין דרישות סף כלשהן לגבי ניסיון בתוכן המקצועי של השירות שהינו מיצוי זכויות לאנשים?	דרישות הסף נוגעות לליבת השירות שהנו מרכז מידע טלפוני.
2	7	פרק א' - הליך המכרז	2.3	בציון בגין מתודולוגיית הפעלה, סעיף ג' (ניסיון בפעילות שטח) - נבקש להכיר בניסיון קבלן משנה לצורך קבלת ניקוד בגין הסעיף הנ"ל.	השאלה אינה מתייחסת לתנאי הסף. יובהר כי כל תנאי הסף שעניינם מרכז מידע טלפוני צריכים להתקיים בספק המציע בלבד. יחד עם זאת, אין מניעה כי המציע יתקשר עם ספק משנה לצורך מתן שירותי ביקורי בית בלבד. במקרה כזה הניקוד עבור רכיב זה (עמוד 11 סעיף 3.2 "ניסיון עם פעילות שטח") יבחן ביחס לפעילות ספק המשנה המוצע. לעניין התקשרות עם ספק משנה ראו תיקון בפרק ב' - בסעיף 9.1 לחוברת ההצעה ובפרק ד' הסכם ההתקשרות בסעיף 8 - בנוסח המכרז המתוקן.
3	7	פרק א' - הליך המכרז	2.3.1.1.4	נבקש כי סעיף זה יימחק.	ליבת הפעילות של הספק הזוכה היא הפעלת מרכז מידע טלפוני ובהתאם לה נקבעו תנאי הסף. ביקורי בית הוא שירות נלווה שלגביו בלבד ניתן להתקשר עם ספק משנה. ראו תשובתנו לשאלה מס' 2 לעיל.
4	7	פרק א' - הליך המכרז	2.3.1.1.5	נבקש כי סעיף זה יימחק.	ראה תשובתנו לשאלה מס' 3 לעיל.
5	7	פרק א' - הליך המכרז	2.3.1.2	נבקש לשנות את כמות מוקדי השירות הנקובה בסעיף משתיים לאחד.	ליבת השירות היא הקמה והפעלה של מרכז מידע טלפוני ועל כן לא ייעשה שינוי בסעיף.
6	7	פרק א' - הליך המכרז	2.3.1.2	בהתאם למפורט בשאלה 1 לעיל, נבקשכם כי במקום "שני מוקדי שירות מאוישים" יירשם: "מוקד שירות מאויש אחד".	ראו תשובתנו לעיל. לא ייעשה שינוי בסעיף.
7	7	פרק א' - הליך המכרז	2.3.1.3	על תתי סעיפיו 2.3.1.3.1 ו-2.3.1.3.2 נדרש המציע להציג שימוש בכלל המערכות המפורטות וזאת ב 3 מוקדים. נודה לאישורכם להצגת ניסיון במערכות שונות ב 3 מוקדים וזאת מבלי לחייב כי יהא שימוש בכלל המערכות המפורטות	הפעלת המערכות הטלפוניות תופעל בהתאם לדרישות הפרק הטכנולוגי ועל כן לא ייעשה שינוי בסעיף.
8	7	פרק א' - הליך המכרז	2.3.1.3.2	נודה להסרת הדרישה לשימוש במערכת SMS שכן מערכת של שירות באמצעות שירותי צ'אט הינה מערכת תקשורת כתובה	לא ייעשה שינוי בסעיף, אין חובה כי בכל מערכת לניהול תקשורת כתובה הופעל רכיב SMS ועל כן אין לכלול אותו כחלק אינטגרלי.

9	7	פרק א' - הליך המכרז	2.3.1.3	נבקשכם למחוק את תנאי הסף	לא ייעשה שינוי בסעיף.
10	8	פרק א'- הליך המכרז	2.3.1.4	נבקש כי המציע יוכל להצהיר כי בכונתו להפעיל אתר DRP בהתאם לדרישות המכרז, וכי זו תהא דרישה מנדטורית לביצוע ע"י הספק הזוכה. לחלופין, נבקש להבהיר כי תצורת עבודה מהבית עונה על דרישת סעיף זו.	הבקשה מתקבלת חלקית, תצורת עבודה מהבית אינה עונה על דרישת הסעיף, יחד עם זאת, מתקבלת הבקשה לדרישה מנדטורית כי המציע יוכל להצהיר על הפעלת אתר DR בהתאם לדרישת המכרז. ראה נוסח מתוקן במסמכי המכרז.
11	8	פרק א'- הליך המכרז	2.3.1.6	נבקש להציג ניסיון חברה אם בינלאומית באופן שבו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף היתה בחברת האם הבינלאומית והשתלבה בחברת הבת הישראלית.	מבלי לקבוע מסמרות לגבי המציע הקונקרטי, נבהיר כי הסעיף האמור במכרז עוסק במצב שבו הפעילות ו/או הניסיון של החברה הוטמע במסגרת שינוי ארגוני בתוך החברה המציעה, בעוד שלפי השאלה לא מדובר בשינוי ארגוני אלא בשתי ישויות משפטיות נפרדות נכון למועד ההצעה.
12	8	פרק א'- הליך המכרז	2.3.1.6	מבקש לאשר אפשרות לגשת למכרז בתצורה של קבלן ראשי וקבלן משנה .	ראו תשובתנו לשאלה מס' 2 לעיל. ליבת השירות היא מרכז מידע טלפוני ועל כן התקשרות עם קבלן משנה תתאפשר לנושא ביקורי הבית בלבד.
13	9	פרק א'- הליך המכרז	3.2	האם קיים ניקוד כלשהו לגבי ניסיון בחלק המקצועי קרי מיצוי זכויות או שמא לא נדרש ניסיון וידע כלשהו בתחום?	לא, ליבת השירות היא הקמה והפעלת מרכז מידע טלפוני.
14	10	פרק א'- הליך המכרז	ג' 3.2	נבקש כי יובהר שבסעיף 3.2 ג בכל מקום בו מנוקד ניסיון המציע או אנשי צוות מטעמו הכוונה גם לניסיון שותף להצעה או ספק משנה מטעם המציע המפורט בהצעה.	ראו תשובתנו לשאלה מס' 2 לעיל. ליבת השירות היא הקמה והפעלה של מרכז מידע טלפוני וניתן יהיה להציג ספק משנה לשירותי ביקורי הבית. במקרה כאמור הניקוד שבסעיף 3.2 בעמוד 11 שכותרתו "ניסיון עם פעילות שטח" יכול שיינתן ביחס לספק המשנה כאמור.
15	10	פרק א' - הליך המכרז	קריטריון מס' 5, 3.2	נבקשכם כי הדרישה להצגת אתר מוצע כבר בשלב הגשת ההצעה תומר לדרישה להצגת האתר וקבלת אישור מראש מהמזמין בתקופה ההקמה, על ידי הספק הזוכה בלבד, ובמקומה ניקוד האיכות יינתן עבור מוקד טלפוני לדוגמה שמפעיל הספק.	לא ייעשה שינוי בסעיף. בסעיף שלב ב-רכיבי האיכות (סעיף 3.2 בעמוד 13 למכרז) נקבע כי: "מפגש עם נציגי המזמין יתקיים באתר המציע, בו פועל מוקד המופעל על-ידי המציע. במקרה ויבוצע סיור באתר שונה מהאתר המוצע- על האתר המוצע להוות דוגמא לסטנדרט המוצע להפעלת המוקד עם הקמתו."
16	11	פרק א' - הליך המכרז	שלב א'- ד 3.2	ביחס לטבלת המערכות הטכנולוגיות – האם נדרש להשיב לכל שורה במילים "הצעתי עומדת בדרישה" או שנדרש לפרט פירוט טכני ביחס לכל אחת מהשורות?	כפי שמפורט בסעיף "על המציע למסור פירוט הנוגע למערכות הטכנולוגיות". מדובר בפירוט נפרד אותו יש לצרף לחוברת ההצעה המלאה.
17	13	פרק א'- הליך המכרז	ניקוד ההצעות 3.	נבקש לקבוע ציון איכות מינימאלי למעבר לשלב ב'.	לא ייעשה שינוי בסעיף. חמש ההצעות שקיבלו את מירב הנקודות עבור רכיבי איכות 1-3 בשלב א', יעברו לשלב ב'.
18	15	פרק א' - הליך המכרז	ציון בגין האתר המוצע ותשתית פיסיית	בציון בגין מידע על המציע ומצגת נרשם הן בסעיף ב', והן בטבלת פירוט הניקוד - ניסיון עם פעילות שטח. נבקש להכיר בניסיון קבלן משנה לצורך קבלת ניקוד בגין הסעיפים הנ"ל.	ראו תשובתנו לשאלה מס' 2 לעיל.
19	15	פרק א'- הליך המכרז	3.2	נבקש להוסיף כי הפניה ללקוחות תהיה בהתייחס לעד 3 לקוחות המפורטים בניסיון המציע. נודה לשינוי הניקוד בעבור כל ראיין בהתאם.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
20	19	פרק א'- הליך המכרז	תחילת מתן 4.5 השירותים	נבקש לקבוע תקופת זמן מקסימאלית בין מועד הודעת הזכייה לחתימה על החוזה.	לא ייעשה שינוי בסעיף. ההסכם יחתם לאחר הזכייה בהקדם ותוך זמן סביר.
21	21	פרק א'- הליך המכרז	הגשת הצעות - 5.4 במכרז	האם נדרש להגיש מעטפה נפרדת לעותק המקור ולעותק ההעתק, או שנדרש להגיש מעטפה אחת הכוללת את המקור וההעתק?	מעטפה אחת הכוללת את המקור וההעתק. יודגש כי הצעת המחיר תוגש במעטפה נפרדת.
22	21	פרק א'- הליך המכרז	5.4	נא אישורכם להחתים את מורשי החתימה בתחנית כל עמוד בראשי תיבות וחתימה מלאה במקומות המיועדים לכך בלבד	אין צורך בחתימה על כל עמוד אלא במקומות המיועדים לכך בלבד.

23	32	פרק ב'- חוברת ההצעה	9.1.3	נבקש לוודא כי ערבות דיגיטלית תוגש רק לאחר קבלת הודעה מהמזמין ואין צורך להגישה בעת הגשת המכרז	ראו סעיף 2.2.3. למכרז אין להגיש ערבות כחלק מההצעה אלא רק לאחר קבלת דרישה בדואר אלקטרוני מעורך המכרז.
24	35	פרק ב'- חוברת ההצעה	טבלה להוכחת תנאי סף 2.3.1.2	נבקש להבהיר את ההבדלים בין הטבלאות בעמוד 34 ו-35 ומהי הכותרת של עמודות 5 ו-6 בטבלה בעמוד 34.	הטבלה שבעמוד 34 (במכרז המתוקן -עמ' 35) עוסקת במוקד הכולל שימוש בתקשורת כתובה, ואילו זו שבעמוד 35 (במכרז המתוקן - עמ' 36) עוסקת במוקד הכולל מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM. לעניין עמודות 5 - 6 שבטבלה שבעמוד 36 למכרז המתוקן העמודות הוסרו, ראו נוסח מתוקן במכרז העדכני.
25	38	פרק ב'- חוברת ההצעה	10.1	נבקש להבהיר האם המצגת נדרשת במועד הגשת ההצעה או שתוגש רק בשלב הריאיון?	ראו עמ' 13-14 למכרז- "על המציע יהיה להגיש את המצגת, שתוכנה כמפורט להלן, מספר ימים לפני הריאיון (ובהתאם לדרישת המזמין). המצגת תוצג בריאיון במסגרת המפגש באתר המציע".
26	38	פרק ב'- חוברת ההצעה	איכות ההצעה - 10.1	האם נדרש להגיש במסגרת ההצעה גם מסמך מפורט בן 5 פרקים וגם מצגת?	נדרש לצרף להצעה רק את מסמך המפורט. המצגת נדרשת רק למי שעבר לשלב ב' והיא תוצג בריאיון כמפורט לעיל.
27	46	נספח 1 - טופס הצעת מחיר	1	נבקש הבהרתכם: (1) מה המספר המינימלי של נציגי שירות שיאיישו את המוקד? (2) נבקש להעלות את התעריף המקסימלי עבור שעת login כך שישקף הלכה למעשה את העלויות המגולמות ברכיב זה.	לא ייעשה שינוי בסעיף. כפי שפורט במסמך בטבלאות בעלי התפקידים בסעיף 17.2 - היקפי השירות משתנים ועל כן לא ניתן להגדיר כמות מינימלית של נציגי שירות. היקפי הפעילות המופיעים בסעיף 17.5 משמשים לנוחות המציעים לביצוע חישוב כמות נציגים בהתאם לתקופות והיקפי הפעילות.
28	46	נספח 1 - טופס הצעת מחיר	1	נבקש להעלות את תשלום המינימום והמקסימום בלפחות -10%.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
29	46	נספח 1 - טופס הצעת מחיר	1+2	נבקשכם לעדכן את מחיר המינימום המוצע ל-82 ש"ח לפחות ובהתאם את מחיר המקסימום. כמו כן, נבקש לעדכן את המחיר המינימום לביקור ללפחות 180 ש"ח ובהתאם את המחיר המקסימום.	לא ייעשה שינוי בתעריפים. לעניין הצמדה ראו נספח ד' להסכם אשר יתוקן ויקבע את כללי הצמדה כך ששעת LOGIN תוצמד בהתאם לשכר המינימום (80%) ולמדד המחירים לצרכן (20%). ראו נספח מתוקן.
30	46	נספח 1 - טופס הצעת מחיר	2	נבקש לשנות במקום 50% ולכתוב 100%.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
31	46	נספח 1 - טופס הצעת מחיר	2	נבקש להבין מה כולל הצ'ק ליסט אותו נדרש נציג פעילות השטח למלא בזמן הביקור? כמה זמן נמשך ביקור בית ממוצע של נציג פעילות השטח?	דף הנחיתה המחייב יוצג לאחר בחירת הזוכה. מצורף לדוגמה דף הנחיתה הקיים כיום. משך ביקור בית משתנה לפי העניין, ולרוב אמור להימשך כשעתיים במקרה של ביקור הכולל מיצוי זכויות מלא.
32	46	נספח 1- טופס הצעת המחיר	2	נבקש הבהרה האם התמורה בגין ביקור בית היא שעתית או שהיא עבור הביקור ולצידה יש חיוב גם עבור שעת LOGIN?	ניתנת לזוכה תמורה לפי ביקור בית ולא לפי שעות, תוך הבחנה בין ביקור בית הכולל מיצוי/ביקור ללא מיצוי/ביקור חוזר כפי שמצוין במכרז.
33	46	נספח 1- טופס הצעת המחיר	4	במקום "15,000" מבוקש לכתוב "45,000" שהיא העלות האמיתית למשרה המבוקשת.	העלות תתוקן ל-20,000 ש"ח. ראו תיקון במסמכי המכרז.
34	46	נספח 1- טופס הצעת המחיר	4	כמה חודשי תשלום יתקבלו בגין מנהל ההקמה?	התמורה עבור מנהל פרויקט ההקמה תשולם במהלך תקופת ההקמה בלבד, כהגדרתה במסמכי המכרז. ככלל תקופת ההקמה הנה 60 ימים. עם זאת ראו סעיף 22.2 בעמוד 113 אשר קובע כי במידת הצורך תקופת ההקמה תוארך ב-30 ימים נוספים ובכפוף לאמור בסעיף האמור.
35	46	נספח 1- טופס הצעת המחיר	5	במקום "10,000" מבוקש לכתוב "40,000" שהיא העלות האמיתית למשרה המבוקשת.	לא ייעשה שינוי בסעיף. לתשומת הלב כי אין דרישה למשרה מלאה. בהתאם לסעיף 17.2 ב' למכרז הדרישה היא ל-25% משרה בלבד בתפקיד זה.

36	46	נספח 1- טופס הצעת המחיר	ב6	מבוקש למחוק "וכולל התייקרויות" הואיל ובמכרז נקבע מנגנון הצמדה המשפה את הספק בגין התייקרויות / שינוי במדד.	לא ייעשה שינוי בסעיף. ההצמדה החלה היא זו שקבעה בנספח ד' להסכם.
37	46 - 47	נספח 1- טופס הצעת המחיר	1	נבקש להגדיל את סכום המינימום והמקסימום בגין שעת LOGIN.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
38	48	נספח 1- טופס הצעת המחיר	סעיף ו	נודה להארכת תקופת ההתייצבות ל- 90 יום.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
39	50	ב- נספח 5	נספח 5	אנו מבינים כי המציע נדרש לחתום על מסמך זה בלבד מבלי למלא את פרטי המבנה. האם נכון?	נכון
40	51	פרק ב' - חוברת ההצעה	נספח 6	נבקש להגיש את נספח 6 בצורה מודפסת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמוד הנספח.	אפשר להגיש בצורה מודפסת.
41	33	פרק ב' - חוברת ההצעה	9.2	נבקש לאפשר לנו להצהיר על הניסיון הנדרש מבלי לציין את שמות הלקוחות.	לא מקובל. יש להגיש את ההצעה בהתאם לסעיף 9.2 למכרז עם הפירוט המלא הנדרש. בהתאם לסעיף 6.10 למכרז- "סודיות ההצעה וזכות העיון" אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב). במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. כמו כן, לתשומת הלב כי הסעיף האמור קובע עוד כי מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו היא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז. בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכיה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ותקנות חובת המכרזים.
42	54	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	15.3	בהגדרת "מיצוי זכויות" מבוקש למחוק "וביצוע הפעולות הנדרשות לשם מימוש הזכאות"	לא ייעשה שינוי בסעיף. יובהר כי פעולות סיוע הן הפעולות הנדרשות לשם מימוש הזכאות (למשל הבאת טפסים, סיוע במילוי טפסים ועוד).
43	54	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	15.3	בהגדרת "מיצוי זכויות מלא" מבוקש להבהיר כי בכל מקרה האחריות התוצאתית על מיצוי זכויותיו של הניצול אינה על הספק.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
44	55	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	מושג - "מערכת לניהול פניות"	בתיאור מושג " מערכת לניהול פניות או CRM או Salesforce או SF" (עמוד 55), נרשם: "הזוכה ידרש להפעיל מערכת זו אשר תסופק ע"י המזמין". נבקש להבהיר האם אותה מערכת נזכר בתיאור המושג כוללת בתוכה את ממשק לתקשורת כתובה (Omni - Channel) כמפורט בסעיף 20.24 (עמוד 105).	המערכת כוללת גם ממשק לתקשורת כתובה וריבוי ערוצים.
45	55	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	15.3	נבקש הבהרתכם האם המזמין יספק גם את הרישיונות למערכת? ככל שלא - נודה לקבלת עלות רישיון למשתמש.	המזמין יספק את הרישיונות למערכת.
46	55	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	הגדרה- שעת login נציג שירות	נבקש להוסיף לשעת LOGIN זמן ישיבות צוות וכל פעילות או עיסוק השייך למתן השירות.	לא ייעשה שינוי בסעיף. זמן ישיבות צוות ושאר הפעילויות שאינו מוגדרות במכרז אינן כלולות בשעת LOGIN.

47	56	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	ג 16.1	נבקש להבהיר מהם היקפי פעולות המחקר והניתוח של הפעילות המתוארים בסעיף, וכיצד נדרש לבצעם.	לא ייעשה שינוי בסעיף. מדובר על מחקר שיבוצע לפי דרישת המזמין בהתאם לכל צורך שיעלה.
48	56	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.1	פעילות שטח - נבקש דוגמא לדף הנחיתה ואת היקף וסוג השאלות בו. לחילופין, נבקש להבין מה משך הזמן הנדרש כדי להשלים את הפרטים הנדרשים.	ראו תשובה לשאלה מס' 31 לעיל.
49	56	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.1	פעילות שטח - מה משכו הממוצע של ביקור בית?	ראו תשובתנו לשאלה מס' 31 לעיל.
50	56	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.1	פעילות שטח - מה ההתפלגות של ביקורי הבית בהתאם לנתונים שמופיעים במרכז באזורי הארץ (צפון, מרכז, דרום ומזרח)	מצורף בזאת פירוט התפלגות מגורי הניצולים ברחבי הארץ. כן מצורף בזאת התפלגות ביקורי בית נכון לשנת 2023.
51	56	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	ג' 16.1	נבקש הבהרה מהם פרטי המידע הנדרשים למילוי?	ראו תשובתנו לשאלה מס' 31 לעיל.
52	57	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.1	פעילות שטח - אנו מבינים כי המשרד ישפה את הספק בגין עלות השתתפות עובדיו בכנסים. האם נכון?	ראו נספח תמורה, סעיף 3 ד' הקובע כי תשלום בעבור השתתפות נציגי פעילות השטח בכנסי מיצוי זכויות הינו לפי שעות עבודה ויעמוד על תעריף שעת LOGIN.
53	57	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.1	נציגי מיצוי זכויות חו"ל – מהן השפות הנדרשות? נא אישורכם כי שיחה עם נציג מיצוי זכויות חו"ל עצמו יתאמו מראש את השיחות מהסוג האמור.	השפות הנדרשות הן גרמנית ואנגלית. אין מניעה כי הזוכה או נציג מיצוי זכויות חו"ל עצמו יתאמו מראש את השיחות מהסוג האמור.
54	57	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.2.3	מדיה חברתית" משמעה דפים ברשתות החברתיות של המזמין או שעל הספק להקים" דפים ברשתות החברתיות	מדובר בדפי תוכן ברשתות החברתיות ובמדיה שהקים המזמין ובהם עשויות להתקבל פניות.
55	58	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.2.8	האם ההתחברות למערכות הרשות כרוכה ברכישת כרטיס חכם לכל עובד? האם ההתחברות כרוכה ברכישת רשיונות כלשהם?	נדרש כרטיס חכם לכל עובד אשר יונפק על ידי המזמין.
56	63	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	ביקורי בית - 16.3	האם ניתן לקבל התפלגות גיאוגרפית של ניצולי השואה בארץ?	ראו תשובה לשאלה מס' 50 לעיל.
57	63	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	ביקורי בית - 16.3	כמה מבקרים (אנשים) מועסקים במשימה זו כיום?	נכון להיום יש 16 משרות במערך פעילות השטח. אין בנתון זה כדי לחייב את המזמין או לגרוע מהוראות המכרז.

58	63	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.1	נודה לקבלת נתונים על משכי הפעילות הנדרשים לפני אחרי ביקור בית.	זמן הטיפול הנוסף לפני אחרי הביקור מוערך בכשעת עבודה בסך הכל. יובהר כי התמורה עבור זמן זה כלולה בתמורה המשולמת עבור הביקור.
59	63	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.2	בעניין זכויות חדשות – האם משמעו שהספק יצטרך לחזור ולטפל בניצולים שהטיפול בהם הסתיים עקב שינויים בהסדרים הרלוונטיים? אם כן – ישולם לספק בגין ביקור בית מלא "חדש"?	ביקור נוסף הנובע מזכויות חדשות (לדוגמא לאחר שינוי בחקיקה), יתוגמל כביקור בית רגיל.
60	63	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.3	נבקש להבהיר האם המתווה המוזכר בסעיף קיים כיום. במידה וכן, נבקש לצרפו למסמך תשובות הבהרה.	המתווה לאוריינות דיגיטלית ייקבע מול הזוכה בעת תקופת ההקמה.
61	63	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.3	מבוקש לקבל את שירותי ההדרכה המבוקשים לגבי אוריינות דיגיטלית	ראו תשובה לשאלה מס' 60 לעיל.
62	63	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.4	האם הכוונה למילוי מידע ע"ג פלטפורמה דיגיטלית?	נכון, מילוי דף הנחיתה יהיה דיגיטלי.
63	63	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.6	נודה לקבלת נתונים של אחוז הצלחה במיצוי זכויות מלא.	היקף ביקורי הבית במיצוי זכויות מלא עומד על כ 75%. במרבית המקרים, עוד כ- 15% מהמיצוי שהחל בביקור הבית, מושלם באופן של סיוע והנחיה טלפונית. בממוצע חודשי, נכון להיום, אחוז מיצוי הזכויות המלא מגיע לכדי כ-90%.
64	64	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.8	נבקש להבהיר כיצד יש לפעול במידה ואין נוכחות של הלקוח בבית? מה התשלום בגין ביקור בית שלא מתממש בגלל העדר לקוח?	ראו סעיף 16.3.19 למכרז שעניינו ביקור בבית ללא מיצוי ובלבד שלא היה בידו לצפות זאת וביצע את כל הפעולות המנויות באותו סעיף. במקרה כזה התמורה תהיה לפי סעיף 3ב' לנספח התמורה.
65	64	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.8	נבקש לפרט מהם הנחיות הרשות?	ראו תשובה לשאלה מס' 64
66	64, 83	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.9, 17.6.10	בסעיף 16.3.9 (עמוד 64) נרשם שביקורי הבית יערכו בין השעות 08:00 - 18:30. בעוד שבסעיף 17.6.10 (עמוד 83) נרשם שביקורי הבית יערכו בין השעות 08:00 - 18:00. נבקש להבהיר מהו פרק הזמן הנכון לביצוע ביקור בית.	שעות הביקור הנכונות הינן 08:00-18:00. ראו תיקון במסמכי המכרז.
67	64	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.19	מבוקש למחוק את מגבלת 15% ביקורי הבית ללא מיצוי מן הטעם שהדבר כלל אינו מצוי בשליטת הספק.	לא ייעשה שינוי בסעיף.

68	64	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.19	נבקש לדעת מהו אחוז ביקורי הבית ללא מיצוי כיום.	לא ייעשה שינוי בסעיף. ראו תשובתנו לשאלה מס' 63.
69	64 - 65	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.19	נבקש למחוק את המילים: "היקפם הכולל של ביקורי הבית ללא מיצוי לא יעלה על 15% מכלל ביקורי הבית שבוצעו ע"י הספק לרבעון (3 חודשים), ולא תשולם תמורה עבור ביקורים שיחרגו מהיקף כאמור."	לא ייעשה שינוי בסעיף. יובהר לעניין זה כי ביקור חוזר (שעניינו השלמת מסמכים) לא יימנה במסגרת 15% האמורים. לעניין ביקור חוזר תתווסף סמכות המזמין להגביל את כמות הביקורים החוזרים לפי שיקול דעתו הבלעדי ו/או להתנותם באישורו מראש. ראו סעיף מתוקן במסמכי המכרז.
70	65	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.20	נודה לקבלת נתונים על כמות ואחוז ביקורים חוזרים מתוך כלל הביקורים.	שיעור הביקורים החוזרים נכון להיום עומד על 20% עד 30% מסך כל הביקורים.
71	65	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.20	במידה ומבוצעת השלמת מסמכים תוך פרק זמן העולה על 3 חודשים, כיצד מתוגמל הספק?	אין שינוי בדרישה המפורטת בסעיף. יובהר כי ביקור עם השלמת מסמכים מאוחרת כאמור, לעניין התמורה ולעניין מנגנון קנס-פרס, ייחשב כביקור ללא מיצוי.
72	65	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.20	האם הספק מתוגמל בנוסף לתגמול בגין הביקור הראשון שבוצע בתגמול מלא?	התשלום עבור ביקור חוזר הנו כמו ביקור בית ללא מיצוי.
73	66	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.21	האם קיימת גרסא של המערכת שניתנת להתקנה על מכשירים ניידים כדוגמת טאבלט או סלולרי?	כן
74	66	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.25	אנו מבינים כי המשרד ישפה את הספק בגין עלות השתתפות עובדיו בכנסים. האם נכון?	ראו תשובה לשאלה מס' 52
75	65	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.27	האם גם סעיף זה נופל בקטגוריית "ביקור חוזר"?	כן
76	66	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.30	כחלק בלתי נפרד מהצעת המחיר המוגשת במכרז פעילות השטח מקבלת משקל של 50% באמות המידה של המחיר. אולם, בסעיף זה נכתב כי פעילות השטח הינה אופציונלית בלבד. ככל שאכן מדובר בפעילות אופציונלית בלבד, נבקש כי משקל הצעת המחיר יהיה נמוך יותר באופן משמעותי.	לא ייעשה שינוי בסעיף. יובהר כי האופציונליות מתייחסת להיקף פעילות השטח שהנה בשיקול דעת המזמין ובסמכותו.
77	65	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.33	האם הספק ידרש לרכוש רשיונות SF? אם כן – כמה והאם אפשרית חלופת TITAN?	הזוכה לא ידרש לרכוש רשיונות. הרישוי נרכש כחלק מהרישוי של הרשות לניצולי שואה ועל חשבונה.

78	65	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.3.33	מהי כמות הרישיונות שהמשרד מעניק לספק? האם המשרד מספק הכשרה ע"ג המערכת הקיימת?	הרשות תספק רישוי בהתאם למספר העובדים. תינתן הכשרה במידת הצורך.
79	65	פרק ג' – פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.4.23	נודה לשינוי יעד שיחות ננטשות ל 5% כמקובל בענף בהתייחס למוקדים בהיקף פעילות דומה.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
80	68	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.4.23	בטבלת יעדי כמות (עמוד 68) קיים מדד של שיחות יוצאות. נבקש הבהרה של המדד	עמידה ביעד הנה ביצוע לפחות 80% מהשיחות היוצאות כפי שיגדיר המזמין, ומתוכן לפחות 60% מענה.
81	68	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.4.23	שיחות ננטשות - נבקש לתקן ל 95% מענה (5% נטישה). כמו כן, מדידת נטישה הינה רק לאחר 10 שניות מהמעבר לנציג.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
82	68	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.4.23	נבקש להוריד את יעד אחוז התעסוקה ל 60% או לחילופין לשנות את יעד אחוז מענה ל- 80% תוך 60 שניות.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
83	68	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.4.23	נבקש לתקן את הסעיף	לא ייעשה שינוי בסעיף.
84	68	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.4.23	חזרה לשיחות CALL BACK – במקום 24 שעות מבוקש לכתוב בתוך "4 שעות מתחילת יום העבודה הקרוב".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
85	68-69	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	16.4.23	נבקש להעביר את יחידת המדידה של רמת השירות, חזרה לשיחות CB, שיחות ננטשות ו% תעסוקה למדידה חודשית ולא מדידה יומית	לא ייעשה שינוי בסעיף.
86	69	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.1	האם עלות התחקיר הבטחוני היא על חשבון הספק? אם כן – מה היא העלות לעובד?	אין עלות ישירה לספק.
87	69	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.1	נבקש לדעת את זמן קבלת האישור הבטחוני מטעם אגף החירום והביטחון מרגע הגשת הטפסים הנדרשים	נכון להיום זמן ממוצע לקבלת אישור בטחוני אורך בין שבועיים לחודש, ותלוי ברקע של העובד/ת.
88	69	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.01.15	נבקש להוסיף "המזמין יעדכן את הספק מספיק זמן מראש לצורך היערכות"	ככל שהכוונה בשאלה הנה ביחס לסעיף 17.1.5 שעוסק בדרישה לשפות זרות נוספות מעבר לאנגלית ורוסית, הרי שהמזמין יעשה מאמץ לעדכן את הזוכה מבעוד מועד.

89	69	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	הון אנושי	תוך כמה זמן מרגע שליחת הטפסים, מתקבל האישור הבטחוני? בנוסף, האם ישנה חשיבות למתי הטופס נשלח? תחילה/סיום תהליך גיוס?	ראו תשובות לשאלות מס' 87-88 לעיל.
90	70	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.2	נבקש לשנות את מנגנון התמורה כך שהספק יקבל תמורה ראויה עבור בעלי תפקידים אלו.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
91	71 - 72	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	מנהל פרויקט ההקמה, מנהל פעילות הפרויקט	נבקש להבהיר האם מנהל פרויקט ההקמה יוכל לשמש במקביל אף כמנהל פעילות הפרויקט.	אין מניעה, יחד עם זאת יובהר כי התמורה תהיה בהתאם לתקופה, קרי: בתקופת ההקמה- על פי התמורה המשולמת למנהל ההקמה ובתקופת ההתייצבות וההתקשרות כולה- על פי התמורה המשולמת למנהל פעילות פרויקט, ובכל מקרה לא תשולם תמורה כפולה.
92	73	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	מנהל פעילות הפרויקט	נבקש שבסעיף 1 לדרישות התפקיד. תחת הגדרת השכלה יירשם: "השכלה: בגרות מלאה או תואר ראשון אקדמי ממוסד מוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה או תעודת שוות ערך".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
93	75	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	מנהל מוקד	נבקש שבסעיף 1 לדרישות התפקיד ימחקו המילים: "בעל השכלה אקדמית ממוסד מוכר", ויירשמו במקומם המילים: "בעל בגרות מלאה או תואר ראשון אקדמי ממוסד מוכר או תעודת שוות ערך".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
94	75	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.2	נבקש להמיר את סעיף 1 (השכלה אקדמית) ללימודי תעודה או ניסיון תעסוקתי במצוין בסעיף 2 או בדומה למנהל שטח	לא ייעשה שינוי בסעיף.
95	75	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	דרישת תפקיד מנהל מוקד	בסעיף 1, מצוין ניסיון בניהול של 3 שנים או בעל ניסיון של 5 שנים בניהול מוקד. בסעיף 2, צוין שוב ניסיון של שלוש שנים לפחות בניהול והפעלת מוקד שירות. - מתבקשת הבהרה לגבי מספר שנות ניסיון הנדרש לגיוס.	סעיף 1 קובע כי דרושות 3 שנות ניסיון בניהול מוקד למי שיש לו השכלה אקדמית, ו-5 שנים למי שאין לו השכלה כאמור. סעיף 2 עוסק בניסיון של 3 שנים לפחות ב בניהול והפעלת מוקד שירות טלפוני בהיקף של למעלה מ-20 עמדות.
96	77	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	מנהל פעילות שטח	נבקש מפתח לתקן מנהל פעילות שטח.	השאלה אינה ברורה. ראה פירוט תפקיד מנהל פעילות שטח בעמוד 77 למכרז.
97	78	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	ס"ק 3 17.2	האם דף הנחיתה הוא גם חלק ממערכת ה-CRM של המזמין?	כן
98	78	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.3	ימי הדרכות עובדים – 10 ימים – זהה לנציגים ומנהלים ? נבקש הבהרה	משך ההכשרה של הצוות הניהולי (אנשי המפתח) הנה 7 ימים כמפורט בסעיף 19 לנספח התמורה.
99	79	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.3	נבקש לקבל חידוד לעניין ריכוז חומרי הידע - האם קיימים חומרי ידע כתובים (מצגות/חברות ועוד) , והאם הספק נדרש לריכוז וכתובת הידע?	הזוכה נדרש לריכוז וכתובת הידע ואף מחויב להעמיד מנהל ידע והדרכה. יצוין כי המזמין יעשה כל מאמץ לביצוע הכשרות והדרכות כמפורט במכרז ולהעברת הידע הקיים כיום.

100	80	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.3	נבקש לקבל סיוע מקצועי בשטח מאנשי הרשות בתקופת ההקמה	השאלה אינה ברורה. מחויבות הצדדים כלולות הוראות המכרז ועומדות בעינן, לרבות בנושאי הכשרה, וכיו"ב.
101	80	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.5	בהמשך לנתונים שהתקבלו, נבקש לקבל את התפלגות הפניות למוקד בין שיחות טלפוניות ותקשורת כתובה	אין בידי המזמין נתונים כמבוקש מהטעם שהמוקד נכון להיום לא מפעיל תקשורת כתובה.
102	80	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.5	לפי הערכת המזמין, כמה עמדות נציג צפויות להיות? כמה שעות לוג אין שנתיות?	נכון להיום המוקד מפעיל כ-20 עמדות נציג, וזאת מבלי לחייב את המזמין ו/או מבלי לגרוע ממחויבויות הזוכה בהתאם להוראת המכרז.
103	80	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.5	בהינתן הנתונים לשנת 2023 נבקש לדעת מה קצב הירידה הצפוי בכמות השיחות בשנים הקרובות?	בשלב זה לא ניתן לחיזוי ולא ניתן להתחייב על תחזית ירידה/הפחתה.
104	80	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.5.2	נבקש לקבל נתוני שיחות יוצאות: כמות, התפלגות לפי אינטרוולים וימים, אחוז מענה.	הנתונים הקיימים אינם משקפים את צורכי הרשות במכרז. לשיחות היזומות יינתנו יעדים על פי פרויקט, בהתאם למהותו ולטיפול הרצוי בו, זאת בהתאם לכמות ולדחיפות.
105	80	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.5.2	נודה לקבלת נתוני שעות backoffice ותקשורת כתובה, כולל התפלגות לפי שעות וימים.	אין בידי המזמין נתונים כמבוקש מהטעם שהמוקד נכון להיום לא מפעיל תקשורת כתובה, ופעילות backoffice מתבצעת כיום על ידי עובדי המזמין.
106	80	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.5	האם הנתונים כוללים גם שיחות יוצאות לתיאומים?	לא
107	80	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.5	נבקש לקבל את נפח הפעילות ב Back Office	ראו תשובתנו לשאלה 105 לעיל.
108	82	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.5 ג'	נבקש הבהרתכם בדבר הפריסה הגיאוגרפית של ביקורי השטח שבוצעו.	ראו תשובה לשאלה מס' 50 לעיל.
109	82	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	היקף פעילות - 17.5	מהו משך הזמן הממוצע לביקור בית?	ראו תשובה לשאלה מס' 49 לעיל
110	82	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	היקף פעילות - 17.5	כמה ביקורי בית מבוצעים בממוצע ביום עבודה (א-ה)?	ביום עבודה מבוצעים בין 5 ל 7 ביקורי בית לנציג

111	83	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	17.6.11	נבקש הבהרתכם בדבר מספר הכנסים המשוער.	הכנסים מתקיימים בערים שונות בארץ, ומס' הכנסים שבהם עשוי הזוכה להידרש להשתתף עומד על כ-2 כנסים בחודש
112	84	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	18.1.2	מבוקש לבחון מחדש את הדרישה לשמירת 100% מההקלטות /7 שנים או לשנות את המחיר המירבי לשעה בהתאם.	לא ייעשה שינוי בסעיף. יש להתייחס לדרישות הסעיפים הרלוונטיים 20.22.4-20.22.5.
113	84	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	18.1.2	האם זה כולל גם את השיחות היוצאות לתיאום?	כן, הקלטת השיחות תכלול גם שיחות יוצאות.
114	86	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	18.1.4 ט'ס"ק	באם כל השירות מתועד במערכת ה-CRM של המזמין, האם נדרש מהמזיע להחזיק מערכת תפעולית מקבילה?	לא, כל השירות לניצולים מתועד במערכת המזמין.
115	87	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	18.1.5	נא אישורכם שלא תחול עלות כלשהי על הספק	השאלה אינה ברורה.
116	84	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	18.1.8	האם הספק ידרש להקצות חדר לעובד/י המזמין?	לא
117	87	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	18.1.16	נבקש כי סעיף זה יימחק.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
118	87	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	18.1.16	מה עלות הרישיון המוערכת?	בשלב זה אינו ידוע.
119	87	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	19	נבקש לתקן תעריף שעת login או להוסיף תמורה ראויה עבור שכירות האתר רכישת הציוד והמערכות הנדרשות לתפעול המוקד.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
120	87	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	19.1.4	אין אפשרות לבנות מוקד חליפי מלא באותו אתר שייתן מענה מלא כשהוא מוגן באופן מלא, נבקש לתקן סעיף זה	לא מדובר בדרישה לבניית מוקד חליפי אלא דרישה לאפשר תנאי עבודה משרדיים שגרתיים (תאורה, מיזוג אוויר וכדומה), ולצורך שמירת רציפות שירותית ותפעולית, להיערך למעבר כמפורט בסעיף.

לא נדרש במכרז שהחדרים יהיו בלעדיים לצורך מתן השירותים למזמין, ובלבד שהוא יספק את כל צרכי המזמין באופן מלא כמפורט במסמכי המכרז.	נבקש לדעת האם חדר ההדרכה יכול להיות משותף לפרוייקטים אחרים של הספק?	19.1.8	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	88	121
ראו תשובתנו לעיל.	נבקש להבהיר האם החדרים המתוארים בסעיפים 19.1.8 - 19.1.10 (עמוד 88) הינם ייעודיים לפעילות, או ניתנים לשימוש נוסף.	19.1.8 - 19.1.10	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	88	122
ניתן שאותו חדר יישמש לשתי המטרות, ובתנאי שהחדר יכול להכיל לפחות 30 איש.	לפיכך, נבקש לאחד בין שני הסעיפים כך שיוצג חדר יעמד שיוכל לשמש כחדר הדרכה בעת הצורך, וחדר ישיבות בעת הצורך.	19.1.8, 19.1.10	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	88	123
ניתן שחדר משובים יהיה משותף לפרוייקטים אחרים ובלבד שלא ייפגע הזמן המוקדש למשובי עובדים במסגרת השירותים נשוא המכרז.	נבקש לדעת האם חדר המשובים יכול להיות משותף לפרוייקטים אחרים של הספק ?	19.1.9	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	88	124
ניתן שהקפיטריה ניתנת לשימוש נוסף כל עוד היא מסוגלת לספק את צרכי העובדים שמועסקים במתן השירותים נשוא מכרז זה, ללא עומס או פגיעה באיכות תנאייהם.	נבקש להבהיר האם הקפיטריה המתוארת בסעיף (עמוד88) הינה ייעודית לפעילות או ניתנת לשימוש נוסף.	19.1.11	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	88	125
ראו תשובתנו לעיל.	נבקש לדעת האם הקפיטריה יכולה להיות משותפת לפרוייקטים אחרים של הספק ?	19.1.11	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	88	126
על המציע לצרף פירוט בהתאם לדרישות פרק 19 "האתר ודרישות פיסיטיות".	האם על המציע לענות באופן יעודי לסעיף זה או שהמענה לסעיף זה הוא במסגרת ההצעה הטכנית הכללית של המציע?	19.1.19	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	89	127
המזמין (באמצעות משרד האוצר) יספק את קו תקשורת הנתונים עד לארון התקשורת של הספק. הספק יתחבר לקו שיותקן ע"י המזמין - בקו ייעודי מארון התקשורת שלו, למערכת הספק – הכול באחריות הספק. ציוד התקשורת האקטיבי (מתגים ונתבים) והתקנתם יהיו באחריות המזמין. כל מערך התקשורת שייסלל מארון התקשורת, אל ולתוך מערכת הספק הזוכה, לרבות עמדות העבודה וכו', יהיו באחריות ועל חשבון הספק, בהתאם להנחיות המכרז (נק' כפולה לכל עמדה, כבילה ברמה CAT6 וכו').	אנא פרטו בנוגע לארכיטקטורת התקשורת הנדרשת באתרים אל מול המשרד: א. מי מספק את הקווים ומי הבעלים שלהם ב. האם במידה והספק הבעלים של הקווים, האם יאושר חיבור IPSEC לטובת גישה למערכות ג. איזה סוג קו ומה הגודל הנדרש? ד. באחריות מי מהצדדים נושא אספקת: - ראוטרים - מתגים	20.1	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	89	128
לא ייעשה שינוי בסעיף. לא ניתן לחזות את מספר השעות שיידרשו .	נבקש להגביל את היקף הבקשה בהיקף שעות שיקבע מראש (בנק שעות) או לחלופין לתמחר אותה כמקובל. באמור לעיל בסעיף אין הגבלה כלל על הדרישה האמורה.	20.1.5	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	90	129

130	90	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.1.5	ממשקים טכנולוגיים, בדגש על SF, הם מורכבים ויקרים מאוד. מבוקש לקבל מפרט טכני של הממשקים שידרשו על מנת שניתן יהיה להעריך את עלותם.	לא ייעשה שינוי בסעיף. מגוון המערכות והממשקים תלוי גם בספק ובתשתיות שלו ועל כן לא ניתן להגדיר מראש רשימת הממשקים.
131	92	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.5.1	האם על המציע לענות באופן יעודי לסעיף זה או שהמענה לסעיף זה הוא במסגרת ההצעה הטכנית הכללית של המציע?	על המציע לצרף פירוט מערכות טכנולוגיות, וכמפורט בסעיף 3.2 למכרז.
132	92	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.5א	לא ברור הצורך במכשיר טלפון פיזי כשלנציג זמין ה - softphone. לאיזה מערכת תחובר מכשיר פיזי?	הדרישה הינה למכשיר שולחני + SOFTPHONE.
133	92	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.5 (א)	א. מדוע נדרשים קיומם של מכשירי טלפון פיזיים בעמדות הנציג? ב. נבקש להבהיר כי כלל הסטטוסים של הנציג מופיעים על גבי המחשב בממשק הסרגל של הנציג ולא במכשיר הטלפון	א. הדרישה הינה למכשיר שולחני + SOFTPHONE ב. סטטוסים ינהלו מסרגל נציג ולא ממכשיר הטלפון.
134	93	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.6.2	נבקש להכיר בניסיון קבלן משנה לצורך הוכחת הניסיון המבוקש בסעיף.	לא ייעשה שינוי בסעיף. לא ניתן להעסיק קבלן משנה במסגרת שירותי המוקד הטלפוני.
135	93	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.6.2	למניעת בלבול – האם על המציע לענות באופן יעודי לסעיף זה או שהמענה לסעיף זה הוא במסגרת ההצעה הטכנית הכללית של המציע?	במסגרת פירוט מערכות טכנולוגיות, וכמפורט בסעיף 3.2 למכרז.
136	98	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.14.4	אנא הסבירו על אופן החיבור במכרז מצוין שעל מערכת ה-BI להתממשק לכל המערכות התפעוליות של המוקד	אופי החיבור תלוי במערכות הספק ולא ניתן להגדירו כרגע. בשלב זה יש במשרד BI של אורקל (OBIE) ובהמשך ייתכן מעבר לתשתית חדשה.
137	100	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.17.12	האם קיים ממשק בין מערכת CRM SF שיאפשר לחייגן להתחבר לטובת יצירת רשומות חיוג? או שעל הספק לפתח את הממשק?	מערכת Sales Force יכולה לספק ממשק כאמור לטובת חייגן
138	102	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.19.2	נבקש להכיר בניסיון קבלן משנה לצורך הוכחת הניסיון המבוקש בסעיף.	לא ייעשה שינוי בסעיף. לא ניתן להעסיק קבלן משנה במסגרת שירותי המוקד הטלפוני.
139	102	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.19.2	האם על המציע לענות באופן יעודי לסעיף זה או שהמענה לסעיף זה הוא במסגרת ההצעה הטכנית הכללית של המציע?	במסגרת פירוט מערכות טכנולוגיות, וכמפורט בסעיף 3.2 למכרז.
140	102	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.19.10	נבקש למחוק את המילים: "ברמת שירות של עד שבוע עבודה".	לא ייעשה שינוי בסעיף.

141	105	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.24.2	נבקש להבהיר האם מערכת Sales Force של המזמינה אינה כוללת מערכת Omni Channel לתקשורת כתובה מובנית בתוכה.	לא ייעשה שינוי בסעיף. ניתן להשתמש במערכת Sales Force בלבד
142	105	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.24.2	האם על המציע לענות באופן יעודי לסעיף זה או שהמענה לסעיף זה הוא במסגרת ההצעה הטכנית הכללית של המציע?	במסגרת פירוט מערכות טכנולוגיות, וכמפורט בסעיף 3.2 למכרז.
143	109	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.38	מבוקש להבהיר כי למשרד לא תקום כל זכות קניינית על מערכתיו של הספק או על מערכת צד ג' שהספק רכש/שכר לשם ביצוע השירותים נשוא המכרז.	כאמור בסעיף, כל תוצרי המערכות ו/או תוצרי תהליכי העבודה ו/או כל המידע האגור בהם - שייכים למזמין. זכות הקניין הבלעדית של המזמין כוללת את כל הפיתוחים וההתאמות למערכת שבוצעו על חשבון המזמין
144	109	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	20.33.2	אנא הבהירו כי המשרד יעמיד את מלוא המשאבים לטובת כך ושלא ינקטו כל סנקציות על הספק, במידה ואי זמינות או שת"פ יובילו לעיכוב בלוח הזמנים של ההקמה	לא ייעשה שינוי בסעיף.
145	110	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	21.4	נא אישורכם כי במהלך תק' ההיפרדות הספק היוצא יהיה זכאי לקבלת תמורה ללא שינוי	במהלך תקופת ההיפרדות הספק ימשיך לספק את השירותים בהתאם להסכם ויקבל תמורה בהתאם.
146	113	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	22.1	נבקש להאריך את תקופת ההקמה ל90 ימים	ראו סעיף 22.2 במסגרתו נקבע כי תקופת ההקמה הינה 60 ימים, במידת הצורך תינתן אופציה להארכת התקופה ב-30 ימים נוספים בכפוף לאמור בסעיף.
147	114	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	22.6.4	נבקש להבהיר כי הקמה ללא עלות מקנה יתרון משמעותי לספק הקיים שלא נדרש לעלויות משמעותיות אשר מונחות לפתחו של ספק חדש. לאור האמור נבקש לתמחר את תקופת ההקמה כמקובל בעולם מוקדי השירות.	בכל מכרז יכול להיות יתרון לספק קיים מטבע הדברים, יחד עם זאת לספק קיים ישנן התאמות לבצע כך שאולי יתרונו מתבטל.
148	117	פרק ד' - הסכם התקשרות	היקף ותקופת - 2 ההתקשרות	מבוקש להוסיף, כי במקרה של הארכת תקופת ההתקשרות עם הזוכה לפי סעיף 2.א., ידונו הצדדים בתום לב בעדכון התמורה.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
149	123-124	פרק ד' - הסכם התקשרות	סעיף 13 - סעיף אחריות	מבוקש לתקן, כי הזוכה לא יהיה אחראי על זק שנגרם בשל מעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או צד ג'.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
150	123-124	פרק ד' - הסכם התקשרות	סעיף 13 - סעיף אחריות	מבוקש להוסיף כי חיוב הזוכה בהוצאות לפי סעיף 13 כפוף להודעה מראש ובכתב לזוכה ואי תיקון ההפרה בעקבות ההודעה.	לא ייעשה שינוי בסעיף. ראו סעיף 13ה' להסכם.
151	123-124	פרק ד' - הסכם התקשרות	סעיף 13 - סעיף אחריות	מבוקש להוסיף כי על אף האמור בד"ן ו/או בכל הוראה במכרז זה על נספחיו, האחריות הכוללת והמצטברת של הזוכה כלפי המזמין תהיה מוגבלת לסך התמורה ששולמה לזוכה על ידי המזמין במהלך 12 חודשים טרם אירוע הנזק ("הגבלת האחריות"). הגבלת האחריות לא תחול על מעשה בודן, זקי גוף, שיפוי בגין תביעות צד שלישי והפרת התחייבות לסודיות.	לא ייעשה שינוי בסעיף.

152	123-124	פרק ד' - הסכם התקשרות	סעיף 13 - סעיף אחריות	מבוקש להוסיף כי על אף האמור בדיון ו/או בכל הוראה במכרז זה על נספחיו, אף צד לא יהיה אחראי כלפי הצד השני בגין נזקים עקיפים ו/או תוצאתיים לרבות אובדן רווחים, אובדן מידע ואובדן מוניטין.	לא ייעשה שינוי בסעיף
153	124	פרק ד' - הסכם התקשרות	סעיף 13 - סעיף אחריות	מבוקש להוסיף כי שיפוי המזמין על ידי הזוכה על פי מכרז זה ונספחיו, הינו בכפוף לתנאים המצטברים הבאים: (א) השיפוי הוא בהתאם לקביעת פס"ד שלא עוכב ביצועו על ידי ערכאה מוסמכת; (ב) המזמין הודיע לזוכה על התביעה מיד לאחר קבלתה; (ג) ניתנה לזוכה הזכות לנהל את התביעה; (ד) המזמין לא הסכים להפטר בהסכם פשרה, אלא בהסכמת הזוכה מראש ובכתב.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
154	124	פרק ד' - הסכם התקשרות	(א) 14	נבקש כי לאחר המילים "לטובתו... ראש הממשלה" יתווספו המילים "בכפוף להרחבי שיפוי" נבקש כי לאחר המילה "כוללים את" תמחק המילה "כל"	לא ייעשה שינוי בסעיף.
155	125	פרק ד' - הסכם התקשרות	5 ii א 14	נבקש להוסיף לאחר המילים: "כולל רכושם", את המילים: "למעט רכוש מבוטח או שהיה יכול להיות מבוטח במסגרת פרק הרכוש".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
156	125	פרק ד' - הסכם התקשרות	7 ii א 14	נבקש להוסיף לאחר המילים: " ככל שייחשבו אחראים", את המילה: " בגין".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
157	125	פרק ד' - הסכם התקשרות	(4)(2)(14)א	נבקש כי ימחקו המילים "אחריות צולבת, אולם ... משרד ראש הממשלה"	לא ייעשה שינוי בסעיף.
158	126	פרק ד' - הסכם התקשרות	5 iii א 14	נבקש להוסיף לאחר המילים: " ככל שייחשבו אחראים", את המילה: " בגין".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
159	126	פרק ד' - הסכם התקשרות	1 v א 14	נבקש להוסיף לאחר המילים: "מבוטחים נוספים", את המילים: "בגין מעשי או מחדלי הספק".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
160	126	פרק ד' - הסכם התקשרות	(2)(5)(14)א	נבקש כי ימחקו המילים "60 יום" ובמקומם יתווספו המילים "30 יום"	לא ייעשה שינוי בסעיף.
161	127	פרק ד' - הסכם התקשרות	4 v א 14	נבקש למחוק את המילה: "בלעדית".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
162	127	פרק ד' - הסכם התקשרות	5 v א 14	נבקש למחוק את המילה: "בלעדית".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
163	127	פרק ד' - הסכם התקשרות	8 v א 14	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "אולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מזכויות המבטחים או מחובות המבוטח על פי הדין".	הבקשה מתקבלת, ראו תיקון במסמכי המכרז.
164	127	פרק ד' - הסכם התקשרות	(7)(5)(14)א	נבקש כי לאחר המילים "פוליסות נוסח ביט" יתווספו המילים "ו/או כל נוסח מקביל להן"	הבקשה מתקבלת, ראו תיקון במסמכי המכרז.
165	127	פרק ד' - הסכם התקשרות	(8)(5)(14)א	נבקש כי יתווספו המילים "(אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין)".	ראו תשובתנו לשאלה מס' 163
166	127	פרק ד' - הסכם התקשרות	ג) 14	נבקש כי ימחקו המילים "לכל המאוחר שבועיים"	לא ייעשה שינוי בסעיף.
167	128	פרק ד' - הסכם התקשרות	ה 14	נבקש למחוק את המילה: "מיד", ולרשום במקומה את המילים: "תוך זמן סביר".	לא ייעשה שינוי בסעיף.

168	128	פרק ד' - הסכם התקשרות	14(ה)	נבקש כי הסעיף יימחק	לא ייעשה שינוי בסעיף.
169	128	פרק ד' - הסכם התקשרות	ט 14	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור ביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא לאחר שחלפו 10 ימים ממועד בקשת מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה, הרשות לזכויות ניצולי השואה מאת הספק, להמציא את אישור הביטוח אולם האישור לא הומצא".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
170	128	פרק ד' - הסכם התקשרות	14(ט)	נבקש כי יתווספו המילים "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת מדינת ישראל-משרד ראש הממשלה מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור"	לא ייעשה שינוי בסעיף.
171	129	פרק ד' - הסכם התקשרות	ב 16	נבקש לשנות את האמור לעיל בסעיף כך שלספק תהיה גם האפשרות לסיים את ההתקשרות. כמקובל בכל הסכם בגין ספק ללקוח.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
172	130	פרק ד' - הסכם התקשרות	הפסקת התקשרות - 16	מבוקש לעדכן את מספר ימי הודעה מוקדמת לביטול, כך שהודעה מוקדמת על הפסקת התקשרות תימסר לזוכה 90 ימים טרם מועד הביטול.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
173	129 - 130	פרק ד' - הסכם התקשרות	א 17	לא נקבע בסעיף המועד שבו הספק היוצא מסיים תהליך החפיפה, ומסירת המידע, וזמניתות לפניות הספק החדש. לפיכך, נבקש להבהיר בסעיף את פרק הזמן המירבי לכך.	ראו פרק 21 למכרז- "מתווה היפרדות" בו מפורט אורך תקופת ההיפרדות, חפיפה ובמסירת מידע.
174	130	פרק ד' - הסכם התקשרות	הפרת ההסכם - 18	מבוקש לעדכן את מספר ימי הודעה מוקדמת לביטול, כך שהודעה מוקדמת על הפסקת התקשרות תימסר לזוכה 90 ימים טרם מועד הביטול.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
175	131	פרק ד' - הסכם התקשרות	1 iii ג 18	נבקש שבגין התרחיש המתואר בסעיף, שתינתן לספק הודעה מראש ובכתב עם פירוט ההפרה, ובנוסף שיינתן לספק פרק זמן סביר לתיקון ההפרה, בטרם החלת קיזוז ו/או עיכוב כאמור לעיל.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
176	132	פרק ד' - הסכם התקשרות	18 ג iv 1	נבקש למחוק את המילים: " או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב". כמו כן נדגיש כי המילים: " הפרת תנאי המכרז" הינה רחבה מאוד וניתנת לפרשנות. גם במקרה זה לא מקובל ו/או סביר לחלט ערבות.	לא ייעשה שינוי בסעיף. כן יצוין כי חילוט מלא או חלקי של ערבות, יעשה בהתאם למפורט בסעיף 2.7 להוראת תכ"ם, "ניהול התקשרות", מס' 7.5.3
177	135	פרק ד' - נספח ג' התמורה	ב 3	נבקש למחוק את המילים: "מחיר עבור ביקור בית ללא מיצוי כהגדרתו במכרז".	לא ייעשה שינוי בסעיף.
178	135	פרק ד' - נספח ג' התמורה	ב' 3	תשלום ביקור בית - נודה להתייחסותכם לזמן נסיעה הנדרש הלוך וחזור לכל ביקור בית - נודה להבהרה לפיה זמן הנסיעה ישולם לפי תעריף שעת לוגאין בתוספת חזר עלות נסיעות.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
179	135	פרק ד' - נספח ג' התמורה	ב. 3	נבקש שיקבע שיעור סביר לביקורים חוזרים, כך שעד לשיעור זה- כל ביקור חוזר ישולם במלואו ומעבר לשיעור זה (תחת המגבלה של 15% לכל היותר כמובן) ישולם בשיעור של 50% בלבד.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
180	135	פרק ד' - נספח ג' התמורה	ד' 2	תשלום שעת לוגאין - נודה על הבהרה לפיה התשלום בגין שעת לוגאין כולל את כל הסטטוסים המפורטים בסעיף 15.3 לפרק ג' - פירוט השירותים, לרבות זמן "מצב זמין לשיחה".	תשלום שעת לוגאין בינה בהתאם להגדרת שעת לוגאין בפרק 15- מבוא והגדרות.
181	137-138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	סעיף 23, 10.14, 10.13 - מנגנון תמרוץ	ראשית, המספור בנספח זה אינו תקין (אחרי סעיף 5 מופיע סעיף 18; תתי הסעיפים בסעיף 23 מופיעים כתתי סעיף 10). מבוקש לשנות שהפיצוי המוסכם בגין אי עמידת הזוכה ביעדים שבסעיף, ייחשב כסעד בלעדי ויחיד של המזמין בגין אותה הפרה ואי עמידה ביעדים.	בוצע שינוי במספור של הנספח. מעבר לכך, לא ייעשה שינוי בסעיף.
182	137-138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	סעיף 23, 10.14, 10.13 - מנגנון תמרוץ	מבוקש לקבוע כי החודש הראשון לתקופת ההתקשרות יחשב כתקופת הכשרה, ולכן המזמין לא תחייב את הזוכה בתשלום פיצוי מוסכם במקרה של אי עמידה ביעדים בתקופה זו.	ראו סעיף 22.6.7 למכרז בו נקבע כי במהלך תקופת ההתייצבות (30 ימים מתום תקופת ההקמה) לא יופעל מנגנון פרס/קנס.

183	137-138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	סעיף 10.15 - פיצוי מוסכם ליעדים כמותיים	מבוקש לשנות את גובה הפיצוי המוסכם שבטבלה, כך שהפיצוי המוסכם המצטבר והכולל בגין הפרת התחייבויות לפי סעיף זה, לא יעלה על 5% מהתמורה החודשית שתשולם לזוכה, ללא קשר לכמות הסטיות החודשיות.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
184	138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	10.5	נבקש לשנות את האחוז הנקוב בסעיף ל-10%.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
185	138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	10.5	נבקש להוריד את גובה הקנס המקסימלי ל 10%	לא ייעשה שינוי בסעיף.
186	138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	10.5	נבקש שהסכום הכולל של הקנס לא יעלה על 5% מגובה חשבונית.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
187	138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	10.7	מבוקש למחוק את הסעיף ממנגנון הקנסות מן הטעם שהדבר כלל אינו מצוי בשליטת הספק.	לא ייעשה שינוי בסעיף. מיצוי זכויות ענייניו בסיוע בכל דרך להגשמת זכויות פוטנציאליות המגיעות.
188	137-138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	סעיף 19 - תשלום בגין הכשרות והדרכות	מבוקש כי המזמין ישלם לזוכה תשלום בגין הכשרות והדרכות עבור תקופת ההכשרה וההדרכה לפי סעיף זה.	לא ייעשה שינוי בסעיף. ראו סעיף 19 פסקאות ג' עד ה' הקובעות את התמורה.
189	137	פרק ד' - נספח ג' התמורה	'ס"ק ג 19	האם הספק נדרש להעביר אישורי העסקה של העובדים לאחר 9 חודשים?	כן, בסעיף האמור - שמספרו הנו ג' לנספח התמורה במרכז המתוקן - יתווספו המילים "וזאת בכפוף לקבלת אישור העסקה של העובד".
190	137	פרק ד' - נספח ג' התמורה	ד 19.	התשלום לנציגים עבור הכשרות הינו זהה לתשלום עבור שעות ה- LOGIN שלהם ולכן נבקש לקבל 100% מעלות ה- LOGIN ולא 80%.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
191	137	פרק ד' - נספח ג' התמורה	ס"ק ה 19	האם גם נציגי השטח נדרשים להכשרה?	כן, ראו פסקה ב' בסעיף 17.3 המתייחס לכלל עובדי הזוכה.
192	138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	ס"ק 10.7 23	באם המזמין מבצע את המעקב עד להשגת הזכויות בפועל, הכיצד הספק הזוכה יכול לסייע לו?	כפי שצוין בסעיף, הספק הזוכה יסייע למזמין בהמצאת כל חומר ודו"ח נדרש
193	138	פרק ד' - נספח ג' התמורה	ס"ק 10.8 23	באילו אמצעים יכול הספק לבדוק האם בוצע מיצוי זכויות מלא?	בהתאם לדו"חות מפורטים המשקפים את מיצוי הזכויות (קיום ועדה רפואית, החלטה בדבר מחלות נוספות וכו') ו/או באמצעות גישה למערכת הרשות, והכל כפי שיסוכם מול הזוכה בתקופת ההקמה.
194	139	פרק ד' - נספח ג' התמורה	10.14	נבקש לאזן ולבצע התאמה בין שיעורי הקנסות לשיעורי הפרסים.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
195	139	פרק ד' - נספח ג' התמורה	10.14	נבקש להקטין את שיעור הקנס המקסימאלי לכל מדד, כך שהסכימה המצרפית של 5 המדדים לא תעלה על הקנס המקסימאלי בכל החשבונית.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
196	139	פרק ד' - הסכם התקשרות	10.16	נבקש למחוק את המילים: "ומהווה בסיס לחילוט הערבות".	לא ייעשה שינוי בסעיף. יובהר כי חילוט מלא או חלקי של ערבות ביצוע, ייעשה בהתאם למפורט בסעיף 2.7 להוראת תכ"ם, "ניהול התקשרות", מס' 7.5.3
197	140	נספח ד' - כללי הצמדה לתמורה	2.2	נבקש כי גם התמורה לביקור בית תוצמד באופן זהה למודל ההצמדה של שעת לוגאין.	לא ייעשה שינוי בסעיף.
198	140	נספח ד' - כללי הצמדה לתמורה	2.3	נבקש לעדכן את הסעיף. כ- 70% הצמדה לשכר המינימום ו- 30% הצמדה למדד המחירים לצרכן.	ראו תשובתנו לשאלה מס' 29 לעניין הצמדה של תעריף שעת LOGIN.
199	146	נספח ז' - אבטחת מידע	6.1 - 6.5	נבקש להבהיר האם האמור לעיל בסעיפים 6.1 - 6.5 (עמוד 146) חלים אך ורק על הספק הזוכה בלבד.	הסעיפים חלים על הספק. לא ייעשה שינוי בסעיף.
200	147-148	נספח ז' - אבטחת מידע	7.1 - 7.14	נבקש להבהיר האם האור לעיל בסעיפים 7.1 - 7.14 (עמודים 147 - 148) חלים אך ורק על הספק הזוכה בלבד.	הסעיפים חלים על הספק. לא ייעשה שינוי בסעיף.

201	147	נספח ז' - אבטחת מידע	7.5	נבקש למקד את דרישות המכרז בעמידה ביעדי אבטחת מידע, מחמירים ככל שיהיו ולאפשר לספק הזוכה להתמודד עם משימה זו בין אם בהעסקה ישירה ובין אם באמצעות מיקור חוץ.	לא ייעשה שינוי בסעיף. לא קיימת דרישה לעובד חברה, אלא להעסקה ב 100% משרה.
202	147	נספח ז' - אבטחת מידע	7.12	נבקש להחליף את הפגישות השבועיות בשליחת סטטוסים כתובים בתדירות שתקבע על ידי המזמין.	ניתן יהיה להעביר סטטוסים כתובים בתיאום עם המזמין.
203	150	נספח ז' - אבטחת מידע	11.1	נבקש להבהיר כיצד יתבצע היישום של הכרטיס החכם.	הזוכה יקבל מהמזמין כרטיסים חכמים ובהתאם לכללים המפורטים באתר מערך הדיגיטל יותקנו הכרטיסים.
204	150	נספח ז' - אבטחת מידע	11.1	האם נציגי השטח נדרשים לכרטיס חכם? מהי עלות הכרטיס?	הרשות תספק רישוי בהתאם למספר העובדים שיידרשו לכרטיס, והכל בהתאם להנחיות המזמין.
205	154	נספח ז' - אבטחת מידע	15.8	נבקש מעורך המכרז להבהיר כי ניתן יהיה לאשר הצעות של ספק אשר בעיצומו של תהליך לקבלת אישור ברמה A	לא ייעשה שינוי במסמכי המכרז. המענה לשרשרת האספקה היא חלק מהמענה על המכרז ועל הספק לפעול בהתאם להנחיות מערך הסייבר:
206	154	נספח ז' - אבטחת מידע	15.10.1	מודל אבטחת OT משמש לשליטה וניטור תהליכים במגזרי תשתית כגון אנרגיה תחבורה וייצור, נבקש לדעת כיצד מודל זה רלוונטי למכרז הנוכחי?	סעיף 15.10.1 יימחק, ראו נוסח מתוקן במסמכי המכרז.
207	154	נספח ז' - אבטחת מידע	15.11	נבקש להבהיר האם ניתן להסתפק במילוי עצמי של שאלון מערכת יובל ללא ספק חיצוני?	ראה סעיף 15.11.3, יש לצרף הצהרת בודק מוסמך על ההערכה שבוצעה.
208	157	נספח ז' - אבטחת מידע	19.6	נבקש לדעת האם סעיף זה חל גם על המערכות של הספקים עימם נבחר לעבוד במסגרת מכרז זה?	הסעיף עוסק בכל מידע הנכנס לרשת משרד האוצר.
209	157	נספח ז' - אבטחת מידע	19.11.1.3	בסעיף 19.11.1.6 נאמר כי הרשאות גישה של עובד שסיים את עבודתו יבוטלו באופן מיידי, נבקש הבהרה בנושא החלפת סיסמא למשתמש שכבר לא מועסק.	הרשאות גישה של עובד שסיים את עבודתו יבוטלו. לעניין עובד שמועסק תהיה החלפת סיסמה כל 3 חודשים. לעניין זה המילה "אינו" תימחק בסעיף 19.11.1.3 תימחק, ראו נוסח מתוקן במסמכי המכרז.
210	158	נספח ז' - אבטחת מידע	19.12.6	נבקש להבהיר האם ביצוע בקרות מפצות כתחליף למערכת DLP עונה על המבוקש בסעיף.	לא ייעשה שינוי במסמכי המכרז
211	161	נספח ז' - אבטחת מידע	19.22	נבקש לדעת האם גיבוי של מערכת ה-CRM הינו באחריות הספק?	לא.
212	161	נספח ז' - אבטחת מידע	20.7	נבקש לשנות את SLA הדיווח ל-24 שעות כמקובל בשוק.	לא ייעשה שינוי במסמכי המכרז.
213	163	נספח ז' - אבטחת מידע	23	נבקש לדעת האם ההגנה על הזמינות ועל המידע של מערכת ה-CRM הינם באחריות הספק?	לא.
214	164	נספח ז' - אבטחת מידע	25	נבקש להבין לאיזה ממערכות משרד האוצר נדרשת ההלבנה?	כל מידע הנכנס למערכות האוצר דורש הלבנה.
215	164	נספח ז' - אבטחת מידע	26.6	נאמר בסעיף כי הגישה לרשת משרד האוצר תבצע באמצעות קו תקשורת נתונים כאשר המזמין / הספק יישא בעלויות ההקמה והתחזוקה החודשית. נשמח לדעת מי יישא בעלויות ההקמה?	כמו שנכתב במידה ונדרש להקים קו תקשורת ייעודי עלויות ההקמה יהיו על חשבון הספק

א. לעניין הארכיטקטורה של המערכת, המזמין יספק את קו תקשורת הנתונים עד לארון התקשורת של הספק. הספק יתחבר לקו שיותקן ע"י המזמין - בקו ייעודי מארון התקשורת שלו, למערכת הספק – הכול באחריות הספק. לעניין ציוד התקשורת האקטיבי (מתגים ונתבים), התקנתם יהיו באחריות המזמין. כל מערך התקשורת שייסלל מארון התקשורת, אל ולתוך מערכת הספק הזוכה, לרבות עמדות העבודה וכיו"ב, יהיו באחריות ועל חשבון הספק, בהתאם להנחיות המכרז (מק' כפולה לכל עמדה, כבילה ברמה CAT6 וכו'). ב. באמצעות קו תקשורת ייעודי, ע"פ כללי המכרז. ג. דרך התקנת מערכות הספק ויתממשקו עם מערכות המשרד – באמצעות קו התקשורת הייעודי, כמפורט לעיל. בסעיף זה יימחקו המילים "יש למחוק מזמין/ספק בהתאם לרלוונטיות", ראו נוסח מתוקן במסמכי המכרז.	א. אנא הרחיבו בנושא הארכיטקטורה הנדרשת שבאחריות המשרד ובאחריות הספק ב. אנא פרטו על אופן הגישה של האתרים לרשת המשרד ולמערכות הנדרשות ג. כיצד מערכות הספק יותקנו ויתממשקו עם מערכות המשרד	26.6	נספח ז' - אבטחת מידע	164	216
לא ייעשה שינוי בסעיף	נבקש התראה של 24 שעות.	31.1	נספח ז' - אבטחת מידע	168	217
לא ניתן להגדיר מראש, לא ייעשה שינוי בסעיף.	נבקש לדעת מה תיחשב הפרה מהותית לענין זה או לחילופין לבטל סעיף זה.	31.7	נספח ז' - אבטחת מידע	168	218
נדרש לצרף את התעודה במועד הגשת ההצעות, כפי שנכתב במסמכי המכרז נדרש תעודת תקן ISO27001.	האם נדרש לצרף את התעודה במועד הגשת ההצעות?	34	נספח ז' - אבטחת מידע	171	219
חתימה על המסמכים הינה חלק מהדרישות החלות על כל המציעים בהגשת הצעה למכרז	נבקש להבהיר האם הנספחים המופיעים בעמודים 172 - 176, וכל מה שנדרש להגיש בגינם הינם אך ורק על הספק הזוכה בלבד.	34	נספח ז' - אבטחת מידע	172 - 176	220
על המציעים יש לצרף נספח חתום ואת כל המסמכים הנדרשים בעת הגשת הצעה למכרז	האם נדרש לצרף את קורות חייו של נאמן אבטחת המידע במועד הגשת ההצעות?	נספח	נספח ז' - אבטחת מידע	173	221
כן, ראו סעיף 1.1 לפרק הכללי של הנספח - נספח ז'	האם נדרש למלא את הנספח במסגרת הגשת ההצעה?	כללי	נספח ז' - אבטחת מידע	173-176	222
לא ייעשה שינוי בסעיף, הקוד הכרחי לאור הוספת המדינה כמבוטחת נוספת ביחס למעשי ו/ו מחדלי הספק.	נבקש כי יימחק קוד 302	ביטוח אחריות מקצועית	נספח ח' - אישור קיום ביטוחים	179	223
לא ייעשה שינוי בסעיף.	יימחקו המילים "60 יום" ובמקומן יתווספו המילים "30 יום"	ביטול/שינוי הפוליסה	נספח ח' - אישור קיום ביטוחים	179	224

