

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

השאלה	שם הפרק/נספח	מספר סעיף	תשובה
נודה לדחיית מועד הגשת המכרז וזאת בכדי לאפשר למציע לגבש מענה איכותי למכרז אחר קבלת תשובות לשאלות ההבהרה.	כללי	000	מועד ההגשה ידחה לתאריך 5.3.2025 בשעה 12:00
כמה נציגים, מתוך 10 המוזכרים בסעיף זה, מספקים תמיכה טכנית ללקוחות המשרד?	ג'2	1.1	כיום 4 נציגים
בסעיף נרשם: "המוקד הקיים מונה כ-10 נציגים. מחישוב שערכנו בהתאם למפורט בפרק ג' 2 עולה כי כמות הפניות דורשת להערכתנו כחמישה נציגים. נבקש להבהיר האם ישנה למוקד פעילות נוספת שלא פורטה במסמכי המכרז	ג'2	1.1	לא
בסעיף נרשם: "רצון המזמין כי מוקד השירות העתידי יספק שירותים נוספים וימוקם באזור המרכז". נבקש להבהיר כי כל שינוי בשעות הפעילות יהיה בתיאום מראש מול הספק. כמו כן במידה שיידרש צמצום של מעל לשעתיים בשעות הפעילות ידונו הצדדים בהשלכות הכלכליות הנובעות מהשינוי	ג'2	1.1	ההחלטה על שינוי בשעות הפעילות היא של המזמין (משרד החקלאות), השינוי יבוצע בתיאום עם הספק אולם על פי שיקול דעת של המזמין בלבד. התמורה תהיה אך ורק בהתאם למופיע במסמכי המכרז
שירות הנציגים כיום - נבקש לקבל חידוד למספר הנציגים המספקים היום שירות טכני ו BO	ג'2	1.1	כיום עובדים 4 נציגי שירות ו4 נציגים טכניים + מנהל מוקד ומנהל ידע
עמוד 68 סעיף 1.1 לטובת שיפור רמת השירות בשעות העומס, נבקש לשקול התאמת שעות הפעילות ל-08:00-19:00, באופן שיאפשר מתן מענה איכותי יותר בשעות השיא	פרק ג'	1.1	הבקשה נדחית
נבקש להוסיף כי ככל ששעות הפעילות יורחבו התמורה תשתנה בהתאם לכך.	פרק ג'2	1.1	התמורה תשולם בהתאם להצעת המחיר של הספק. ככול ששעות הפעילות יורחבו, היקף שעות העבודה שישולמו בגין הנציגים יגדל בהתאמה.
הרחבת/צמצום שעות העבודה - כמה זמן מראש תתקבל ההודעה לספק ע"י המשרד? נוהג להודיע כחודש מראש לפחות על מנת להיערך ולגייס ולהכשיר עובדים בהתאם	פרק ג'2	1.1	השינוי יבוצע בתיאום עם הספק הזוכה אולם ע"פ שיקול דעת המזמין בלבד
כיוון שהמוקד פועל כיום רק בין הימים א-ה אך המשרד שומר לעצמו את הזכות להרחיב או לצמצם פעילות זו, נודה, למען הסדר הטוב, להבהרה כי המשרד ישלם תוספת/יקזז בהתאם.	פרק ג'2	1.1	התמורה תשולם בהתאם להצעת המחיר של הספק. ככול ששעות הפעילות יורחבו, היקף שעות העבודה שישולמו בגין הנציגים יגדל בהתאמה.
אנא הבהרתכם האם המוקד פעיל כיום בשעות הפעילות הנקובות בדרישות המכרז והאם אלו שעות הפעילות אשר בהכרח נדרשות לפעילות, כך הן ביחס למוקד השירות והן ביחס למוקד התמיכה הטכנית.	פרק ג'2	1.1	המוקד פעיל כפי שמופיע בדרישות המכרז
פרק ג'2 מפרט מקצועי סעיף 1.1 : האם הכוונה ל-10 נציגים בכל משמרת? או 10 נציגים בפול, בעבודה במשמרות?	פרק ג'2	1.1	הכוונה שיש 10 עמדות עבודה, האיוש שלהם בהתאם לפעילות המוקד, הפעלת הנציגים תבוצע בהתאם להיקף השיחות.
האם קיים sla לטיפול בפניות ואיך מועברות לקו 2 ?	פרק ג'2	1.2	SLA קיים, כחלק מתפיסת ההפעלה וכחלק מארכיטקטורת הפתרון של CRM, על הספק להציע בתוכנית שלו פתרון תפעולי ופתרון טכנולוגי טיפול בפניות ולהעברת פניות לקו 2
תשומת לבכם לתקופת ההתקשרות האפשרית- 5 שנים – באותם תנאים נבקש כי גם במקרה של מימוש האופציה להארכה וגם במקרה של אי הארכה תינתן הודעה לספק של 30 יום מראש ובכתב.	א	1.3	הבקשה מתקבלת

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	1.4	ג'2	נבקש לקבל התפלגות שעתית של כניסת פניות למוקד לאורך היום, בהפרדה בין פניות שירות לבין פניות תמיכה טכנית.
בנתוני ינואר 2025: ממוצע שיחת שירות כ 6 דקות ממוצע שיחה טכנית כ 10 דקות	1.4	ג'2	נבקש לקבל נתוני משך שיחה ממוצע עבור פניית שירות, ומשך שיחה ממוצע עבור פניית תמיכה טכנית
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	1.4	ג'2	נבקש לקבל התפלגות של השיחות והפניות ברמה יומית/שבועית/חודשית ובמידת האפשר גם ברמה שעתית כדי להתאים את הצעת המחיר לפעילות
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	1.4	ג'2	היקפי פעילות - נבקש לקבל את היקפי פעילות השיחות הנכנסות והיוצאות בחלוקה לימים וחודשים + התפלגות שעתית עבור השירות הכללי, השירות הטכני, BO ותקשורת כתובה בנפרד לטובת חיזוי וגיוס כוח אדם בהתאם.
מחוץ לשעות הפעילות מדובר במספר שיחות מצומצם. מחוץ לשעות הפעילות נדרש מענה באמצעות כלים טכנולוגיים. היקף השיחות לא רלוונטי.	1.4	ג'2	שיחות מחוץ לשעות הפעילות – נבקש לקבל מידע על כמות השיחות הנכנסות מעבר לשעות הפעילות
הבקשה נדחית	1.4	נספח ד'	נספח ד' ביטוח סעיף 1.4 מבוקש כי לאחר המילה: "המזון" ייכתב: "בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח" או לחילופין, ייכתב בסיפא: "(בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן)".
היקף הנציגים הנדרשים יהיה בהתאם לעומסים ולצרכי המוקד	1.4	פרק ג'2	מה מדיניות המשרד בעת התרחבות מופע הפניות?
היקף הנציגים הנדרשים יהיה בהתאם לעומסים ולצרכי המוקד	1.4	פרק ג'2	האם בעת גידול בכמויות היקפי הפעילות, תותר גדילה בהיקפי כ"א?
התמורה לספק תהיה בהתאם להצעה הזוכה במכרז	1.4	פרק ג'2	האם קיים תקציב סגור עבור שעות פעילות המוקד?
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	1.4	פרק ג'2	נבקש לקבל מידע על היקפים זמנים של כלל סוגי הפעולות והשירותים הניתנים במוקד (שיחות נכנסות, שיחות יוצאות, תקשורת כתובה - בחלוקה לסוגי הערוצים השונים), כולל התפלגותם ברמה חודשית, יומית ושעתית.
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	1.4	פרק ג'2	נבקש לקבל מידע על היקפי שיחות נכנסות ברמה חודשית במוקד, כולל התייחסות לעונתיות.
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	1.4	פרק ג'2	נבקש לקבל מידע על היקפי שיחות יוצאות ברמה חודשית במוקד, כולל התייחסות לעונתיות.
בנתוני ינואר 2025: ממוצע שיחת שירות כ 6 דקות ממוצע שיחה טכנית כ 10 דקות	1.4	פרק ג'2	נבקש לדעת מה משך שיחה נכנסת בממוצע?
השיחות היוצאות (לא כולל callback) מבוצעות כחלק מפעילות back office ולכן לא ניתן לספק מידע.	1.4	פרק ג'2	נבקש לדעת מה משך שיחה יוצאת בממוצע?
כמופיע במסמכי המכרז	1.5	פרק ג'2	האם בדרישה בקישור וסנכרון המערכות אחת לשנייה, יש גם סנכרון למערכות/אתרי לקוח? במידה וכן, נבקש לקבל את דרישות אבטחת המידע

<p>המזמין אינו מספק את מערכת ה-CRM. על הספק לרכוש את הרישוי וכל מה שנדרש להפעלת ה-CRM מחברת "יעל תוכנה" בהתאם למפרט המופיע בהוראת התכ"מ. עלויות ה-CRM בלבד ישולמו לספק הזוכה בנוסף להצעת המחיר. בנוסף, הספק רשאי לבחור את הרכיבים הנדרשים מתוך הוראת התכ"מ לצורך הפתרון של ארכיטקטורת המערכת כפי שהוא מציע. הקמת המערכת + פיתוח ותחזוקה, <b>תבוצע ע"י הספק</b> הזוכה לאורך כל תקופת ההסכם, בהתאם לארכיטקטורת הפתרון המוצעת על ידו. הספק <b>רשאי</b> להשתמש בהוראת התכ"מ לצורך אינטגרטור או לספק אותו בעצמו. עלויות ההקמה (למעט הרישוי של ה-CRM) יתומחרו לתוך הצעת המחיר של הקמת המוקד. עלויות <b>התחזוקה</b> השוטפת של המערכת כולה (כולל תחזוקת ה-CRM) יתומחרו לרכיב העלות הקבועה החודשית בהצעת המחיר. תשומת לב הספקים כי בשלב ההקמה נדרשת גם הסבת נתוני ה-CRM הקיים לתוך מערכת ה-CRM החדשה. כמו כן בארכיטקטורת הפתרון של ה-CRM, יש לציין באילו רכיבים מתוך מחירון הוראת התכ"מ נעשה שימוש.</p>	1.5	פרק ג' 2	<p>האם מערכת ה-crm תסופק ע"י המזמין? קיימת חוסר הלימה לסעיף 14 עמוד 42, שם רשום שהפתרון יוצע ע"י הספק ובסעיף זה רשום למעט crm</p>
<p>הבקשה מתקבלת</p>	2.1	ד	<p>נבקש כי גם במקרה של מימוש האופציה להארכה וגם במקרה של אי הארכה תינתן הודעה לספק של 30 יום מראש ובכתב.</p>
<p>הבקשה הראשונה נדחית (למחיקת המילה "החוקית")      הבקשה השנייה מתקבלת (להוספת המלל לאחר המילה "גרר")      הבקשה השנייה מתקבלת (להוספת המלל לאחר המילה "גרר")</p>	2.1	נספח ד'	<p>נספח ד' ביטוח סעיף 2.1 מבוקש כי המילה: "החוקית" תמחקנה ובמקומה ייכתב: "על פי דין".      מבוקש כי לאחר המילה: "גרר" ייכתב: "שהינו תוצאה ישירה שלהם".</p>
<p><u>הבקשה נדחית תנאי ההצמדה יהיו כדלהלן:</u>      1. רכיבי השכר בהצעה יוצמדו כאמור בהוראת תכ"מ 7.3.6 <b>כללי התאמה למדד בהתקשרויות שונות</b>, סעיף 2.2 - התאמה למדד בהתקשרות ברכישת שירותים עתירי שכר עבודה. ההצמדה תהיה לתוספת היוקר ולא לשכר המינימום.      2. שאר הרכיבים יוצמדו למדד כמופיע במסמכי המכרז. מדד הבסיס לחישוב ההצמדה הינו (בהתאם להוראת התכ"מ 7.3.2 - כללי הצמדה בהתקשרויות) המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית. לתשומת לבכם, יש לקחת בחשבון בהצעת המחיר את עליית שכר המינימום שתיכנס לתוקפה ב-1 באפריל 2025.</p>	2.1	נספח ו'	<p>נבקש לשנות את תנאי ההצמדה עבור מרכיבים 1-5 בהצעת המחיר שהינם מרכיבים מבוססי עלויות כח אדם. נבקש מנגנון הצמדה של 80 אחוז לשנויים בשכר המינימום במשק, ו-20 אחוז הצמדה למדד המחירים לצרכן</p>

<p>הבקשה מתקבלת, אין צורך לכלול חניות חופשיות לשימוש עובדי המוקד ונציגי המשרד למעט בעבור ממונה מטעם המשרד שלו תוקצה חניה ללא תשלום במיקום הסמוך למתחם המוקד (במועדים בהם יגיע למוקד)</p>	2.2	ג'2	<p>באשר לדרישה ל"חניות חופשיות לשימוש עובדי המוקד ונציגי המשרד". קיימת בעיה מובנית בדרישה זו, במיוחד לאור הדרישה למיקום המוקד במרכז הארץ. כידוע, במרכז הארץ, קיימת בעיה כללית של זמינות מקומות חניה חופשיים, ורוב מקומות החניה הפנויים הם בתשלום או מסומנים בכחול לבן.</p> <p>עלות הבטחת חניות חופשיות לעובדים עשויה להיות משמעותית ולהשפיע על הצעת המחיר הכוללת. בנוסף, עלות זו עשויה להתגלגל בסופו של דבר על המזמין.</p> <p>מאחר וממילא סעיף זה כולל דרישה לנגישות באמצעות תחבורה ציבורית בשעות היום והערב, קיימת עדיפות לסבסוד תחבורה ציבורית על פני סבסוד מקומות חנייה. סבסוד תחבורה ציבורית עשוי לעודד עובדים להשתמש בתחבורה ציבורית (תרומה ישירה לאיכות הסביבה).</p> <p>אנו מבקשים להסיר את הדרישה לחניות חופשיות לעובדים. אנו מאמינים כי הסרת דרישה זו תאפשר לנו להציע הצעת מחיר תחרותית יותר, תוך התחשבות בעלויות ובזמינות החניה במרכז הארץ.</p>
<p><u>הבקשה נדחית תנאי ההצמדה יהיו כדלהלן:</u></p> <p>1. רכיבי השכר בהצעה יוצמדו כאמור בהוראת תכ"מ 7.3.6 כלי התאמה למדד בהתקשרות ברכישת שירותים עתירי שכר עבודה. ההצמדה תהיה לתוספת היוקר ולא לשכר המינימום.</p> <p>2. שאר הרכיבים יוצמדו למדד כמופיע במסמכי המכרז. מדד הבסיס לחישוב ההצמדה הינו (בהתאם להוראת התכ"מ 7.3.2 - כלי הצמדה בהתקשרויות) המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית. לתשומת לבכם, יש לקחת בחשבון בהצעת המחיר את עליית שכר המינימום שתיכנס לתוקפה ב-1 באפריל 2025.</p>	2.2	נספח ו'	<p>מבוקש לשנות את תאריך הבסיס, כמקובל בכל מכרז, ל"מועד הגשת ההצעה".</p> <p>יודגש כי מועד זה הינו המועד היחיד בו יש למציע תמונת מצב ברורה על העלויות הנוגעות להצעתו.</p> <p>כל מועד מאוחר יותר ממועד הגשת ההצעה, עלול להביא עימו שינויים בעלויות, אותן המציע לא יכול לחזות. שינויים שכאלה (עלייה במדד המחירים לצרכן, עלייה בשכר המינימום וכו') עלולים ליצור נזק כלכלי למציע. זאת ועוד - למציע אין כל שליטה בקביעת מועד החתימה על ההסכם. הניסיון מלמד כי תהליכי קביעת זוכה במכרז עלולים להימשך חודשים רבים. לפיכך הסיכון על המציע הולך וגדל, ככל שמועד החתימה על הסכם ההתקשרות מתרחק ממועד הגשת ההצעות.</p>
<p>המונח "היקף זה" בסעיף מתייחס לסעיף הקודם. אין שינוי בנוסח המופיע</p>	2.2	פרק ד'	<p>למה הכוונה "היקף זה"? נבקש לקבוע היקף התקשרות מינימלי על מנת שמאמצי המציע בהגשה לא ירדו לטמיון.</p>
<p>עלות הקמת המוקד רלוונטית לכלל המציעים</p>	3	ב	<p>נבקש להבהיר האם עלות הקמת מוקד המופיעה בסעיף 7 בטבלה חלה גם על הספק הקיים.</p> <p>במידה ולא, הרי שהוא מקנה יתרון בלתי הוגן לטובתו על פני שאר המציעים.</p>
<p>אין שינוי בנוסח המכרז. יחד עם זאת הספק רשאי לערוך ביטוח משולב אשר יכלול את כל הדרישות, ובמידה וייעשה כך, לא נתנגד לכך. יחד עם זאת הספק רשאי לערוך ביטוח משולב אשר יכלול את כל הדרישות, ובמידה וייעשה כך, לא נתנגד לכך.</p>	3	נספח ד	<p>אבקש להוסיף לכותרת "ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר"</p>
<p>אין שינוי בנוסח המכרז. יחד עם זאת הספק רשאי לערוך ביטוח משולב אשר יכלול את כל הדרישות, ובמידה וייעשה כך, לא נתנגד לכך.</p>	3	נספח ד	<p>נבקש להבהיר כי הפוליסה הינה משולבת עם חבות המוצר למקצועות ההיטק.</p>

הבקשה מתקבלת	3	נספח ה	נבקש להוסיף את החריגים המקובלים לחובת הסודיות, לפיהם חובת הסודיות לא תחול על מידע ש: (א) הינו או הפך להיות בנחלת הכלל; (ב) היה מצוי בחזקת קודם לגילוי ללא הפרת חובת שמירת סודיות; ו/או (ג) פותח על-ידי באופן עצמאי; ו/או (ד) נמסר לי ע"י צד ג' ללא הפרת חובת סודיות; ו/או (ה) מידע אשר ייווצר על ידי במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה ואשר הינו ג'נרי, כללי (לרבות שיטות עבודה, מתודולוגיות, תבניות, תוכנות - how) ואינו מכיל נתונים ו/או מידע ייחודי למזמין ו/או (ו) מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין.
הכישורים הנדרשים אינם זהים לשלושת התפקידים. אולם אין מניעה שלאחר שלב ההקמה, מנהל ההקמה ימשיך לתפקיד מנהל הלקוח או מנהל המוקד.	3.2	ג'2	בסעיף נדרשות 2 פונקציות בכירות: 1. מנהל הלקוח שינהל את מנהל המוקד ואת ההתקשרות לאורך חיי הלקוח 2. מנהל פרויקט ההקמה שינהל את פרויקט ההקמה מול הלקוח ומול הממשקים השונים. נבקש לאחד את 2 הפונקציות כך שמנהל ההקמה ישמש לאחר תקופת ההקמה כמנהל הלקוח. יש לכך יתרונות רבים במיוחד לאור העובדה שמנהל הלקוח נכנס לתפקידו תוך היכרות מעמיקה של הפרויקט.
הבקשה נדחית	3.2	ג'2	בעמודים 72 – 73 מפורטים דרישות המזמינה בגין בעלי התפקידים: מנהל לקוח, ומנהל פרויקט ההקמה. בגין 2 התפקידים הנ"ל נבקש למחוק את הדרישה להשכלה אקדמאית.
מנהל הידע ידרש בשלב הראשון בהיקף של 100%, יבצע פעילויות נוספות בהתאם לצורך במוקד בהתאם להנחיית מנהל המוקד בהתאם לשיקול דעת המזמין. יתכן ובהמשך יוצמם היקף המשרה.	3.2	ג'2	בעמוד 77 מפורט דרישת המזמינה בגין מדריך/מנהל ידע. בטבלה נרשם שהתקן הנדרש הינו 100% משרה. מעיון בפרק ג'2, עולה כי לא נדרש לתפקיד שכזה תקן של 100%. לפיכך, נבקש להעמידו על 50% משרה.
הבקשה נדחית	3.2	נספח ד'	מבוקש כי המילים: "שייגרמו בקשר... המזון" תמחקנה.
אין שינוי בנוסח המכרז. יחד עם זאת הספק רשאי לערוך ביטוח משולב אשר יכלול את כל הדרישות, ובמידה וייעשה כך, לא נתנגד לכך.	3.2	נספח ד	נספח ד' ביטוח סעיף 3.2 מבוקש כי לאחר המילה: "מקצועית" (בסייפא) ייכתב: "משולב חבות המוצר".
בשלב ההקמה וההתייצבות ידרשו שני עובדים (מנהל הקמה ומנהל לקוח) אולם אין מניעה שלאחר מכן מנהל ההקמה ימשיך לתפקיד מנהל הלקוח או מנהל המוקד.	3.2	פרק ג'2	נבקש להגיש לתפקיד מנהל הלקוח ומנהל פרויקט ההקמה אותה מועמדת
אין שינוי במסמכי המכרז	3.2	פרק ג'2	נבקש לאפשר להגיש מועמדים עם תואר של הנדסאי ומעל 5 שנות ניסיון בניהול והקמת מוקדים

<p>אכן נפלה טעות סופר.          תיאור תכולת התפקיד הינה של מנהל המוקד.          תכולת תפקיד – מנהל פרויקט הקמה:          מלווה את שלב ההקמה וההתייבבות          גורם אחראי מרכז, מפקח ומנהל את תהליכי ההקמה תוך          שילוב הגורמים הרלוונטיים לשלבים השונים בתקופת ההקמה          אחריות לגאנט זמנים ומשימות הקמה וכן ניהול הקשר השוטף          עם נציגי המזמין          ניהול שוטף של הפרויקט ומעקב ביצוע גיוס והכשרת עובדים,          הקמת מערכות טכנולוגיות, אתר פיסוי וכלל דרישות המכרז          והתחייבויות המציע.          בסיום תקופת ההקמה ובמהלך כלל תקופת ההתקשרות מנהל          ההקמה ישמש כמנהל לפרויקטים שונים.</p>	3.2	פרק ג'2	<p>יש לחדד את הגדרות התפקיד בין מנהל מוקד למנהל פרויקט ההקמה. נראה שנפלה טעות סופר ובשתי הפונקציות ישנן הגדרות תפקיד זהות המתייחסות לתפקיד מנהל המוקד. תכולת התפקיד תחת שני התפקידים רשומה כזהה במכרז. נבקש לקבל הגדרות מעודכנות לשתי הפונקציות הנ"ל.</p>
<p>כן, כפי שכתוב בתנאי המכרז.</p>	3.2	פרק ג'2	<p>נבקש הבהרתכם שנדרש להגיש כחלק מהמענה למכרז קורות חיים ופרטים של מנהל הלקוח ומנהל פרויקט ההקמה בלבד.</p>
<p>מנהל הידע הינו ייעודי.          על הספק להגיש הצעת מחיר בנפרד עבורו בהתאם למופיע          בנספח הצעת המחיר.</p>	3.2	פרק ג'2	<p>מבקשים לוודא שאכן יש דרישה למנהל ידע ייעודי לפרויקט לצד בעלי התפקידים הנוספים שצוינו היות ומדובר בעלות גבוהה אל מול היקפי הפרויקט – מה שעשוי להשפיע על המחיר השעתי ואל מול האמון – אנא הבהרתכם</p>
<p>נדרש מנהל מוקד בהיקף 100%, מנהל ידע בהיקף שיקבע בתיאום עם המזמין ועד 100%          מנהל צוות/בכיר בהתאם לשיקול דעת המזמין.          תקורת הניהול אינה כוללת עלויות אלו.</p>	3.2	פרק ג'2	<p>נבקש הבהרתכם האם תקורת הניהול והמבנה הארגוני הובן לנו כהלכה - אכן עבור מוקד של 10 נציגים נדרש תקן גם של מנהל מוקד וגם של מנהל צוות/בכיר וגם של מנהל ידע/מדריך?</p>
<p>הכישורים הנדרשים אינם זהים לשלושת התפקידים.          בשלב ההקמה וההתייבבות ידרשו שני עובדים (מנהל הקמה ומנהל לקוח) אולם אין מניעה שלאחר מכן מנהל ההקמה ימשיך לתפקיד מנהל הלקוח או מנהל המוקד.</p>	3.2	פרק ג	<p>עמ' 72 סעיף 3.2          מבקשים להבהיר האם ניתן למנות אדם אחד שימש במקביל בתפקיד מנהל ההקמה, מנהל הפרויקט ומנהל המוקד, בכפוף לעמידה בכל דרישות הניסיון והכישורים הנדרשים לכל תפקיד?</p>
<p>מקובל ביחס לפריצה ושוד בלבד</p>	4	נספח ד	<p>אבקש להוסיף לאחר המילה "פריצה ושוד" בסוגריים ("על בסיס נזק ראשון")</p>
<p>הבקשה מתקבלת</p>	4	פרק ד'	<p>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.</p>
<p>הבקשה מתקבלת</p>	4.1	ד	<p>נבקש להוסיף לפני המילה: "ולאחריה" את המשפט: "וכן במשך 3 (שלוש) שנים"</p>
<p>הבקשה מתקבלת</p>	4.2	ד	<p>נבקש להוסיף חריגים נוספים לחובת הסודיות שהינם מקובלים: 4.2.4 מידע שפותח ע"י הספק באופן עצמאי; 4.2.5 נמסר לספק ע"י צד ג' ללא הפרת חובת סודיות; 4.2.6 מידע אשר ייווצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה ואשר הינו ג'נרי, כללי (לרבות שיטות עבודה, מתודולוגיות, תבניות, know-how) ואינו מכיל נתונים ו/או מידע ייחודי למזמין; 4.2.7 מידע אשר גילוי נדרש עפ"י דין.</p>

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

הבקשה מתקבלת	4.2	פרק ד'	נבקש להוסיף לסעיף גם את החריגים המפורטים כדלקמן: "(4.2.3) המידע הגיע לצד המקבל מגורם שלישי שלא עקב הפרת הסכם זה ע"י הצד המקבל ואינו כפוף להתחייבות לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי; (4.2.4) המידע פותח באופן עצמאי ע"י הצד המקבל שלא תוך שימוש, במישרין ו/או בעקיפין, במידע של הצד המוסר, או כל חלק ממנו; (4.2.5) המידע גולה או שנדרש גילוי עפ"י צו מאת בית משפט מוסמך או גוף שלטוני אחר, כנדרש עפ"י דין".
ההבהרה מקובלת	5.1	ד	נבקש להבהיר כי הספק יפעל לתקן ליקוי או פרצה באבטחת המידע ככל שליקוי או פרצה הינן באחריותו של הספק ובכל מקרה הצדדים יגיעו להסכמות ביניהם בנוגע לאופן התיקון כאמור. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 2.4 לנספח ז' להסכם-נספח סייבר ואבטחת מידע
ע"פ המרחק בק"מ מהקריה החקלאית בבית דגן	5.2	פרק א	תת סעיף 5 – התרשמות מאתר המוקד המוצע – 5 נקודות יינתנו על המרחק מבית דגן. על פי איזה מפתח יקבע הניקוד?
הניקוד על "ניסיון מעבר לתנאי הסף" יינתן עבור כל שנת ניסיון נוספת מעבר ל-5 שנים (סעיף 4.3.1.1) או עבור כל ניסיון עם לקוח נוסף מעבר ל-10 לקוחות (סעיף 4.3.1.2).	5.2	פרק א'	נבקש הבהרה לגבי מדד האיכות "ניסיון מעבר לתנאי הסף" – כל ניסיון עם לקוח נוסף – האם הכוונה מעבר ל-5 הלקוחות מתנאי סף 4.3.1.1 + 5 הלקוחות מתנאי סף 4.3.1.2 יחדיו? הכוונה ללקוחות מעבר ל-10 הלקוחות שפורטו בתנאי הסף יחדיו? ובמידה שכן – מאיזה מגזר הלקוחות מעבר ל-10 בתנאי הסף צריכים להיות?
הבקשה מתקבלת	6	פרק ד'	נבקש להוסיף הבהרה: "מובהר כי אין באמור בהתקשרות המציע עם גופים נוספים למתן שירותים נוספים ו/או דומים כדי להוות ניגוד עניינים כאמור".
הבקשה נדחית	6.1	נספח ד'	נספח ד' ביטוח סעיף 6.1 מבוקש כי לאחר המילה: "המזון" יכתב: "בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח".
כן	6.2	2ג	הדרכה ייעודית לשירות הטכני - נבקש להבין האם נדרשת הדרכה ייעודית לשירות הטכני
הבקשה נדחית	6.2	2ג	תמיכה מקצועית - נבקש להוסיף תמיכה מקצועית בשטח מנציגי המשרד למשך תקופת ההתייבבות
הבקשה נדחית	6.2	נספח ד	נספח ד' ביטוח סעיף 6.2 מבוקש כי הספרה: "60" תמחקנה ובמקומה יכתב: "30" כמקובל. מבוקש כי המילים: "במכתב לחשב" תמחקנה.
מקובל	6.6	נספח ד	נספח ד' ביטוח סעיף 6.6 מבוקש כי המילה: "מקטין" תמחקנה ובמקומה יכתב: "משנה לרעה".
מקובל כי תבוא הסיפא: מובהר כי אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטחת וחובות המבוטח על פי חוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981	6.7	נספח ד	נספח ד' ביטוח סעיף 6.7 מבוקש כי בסיפא יכתב: "אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א - 1981."
הבקשה מתקבלת	7	פרק ד'	נבקש להכפיף הבעלות לתנאי מוצרי צד ג' וכן להחריג רכיבים גנריים, מתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע מקצועי, שאינם ייחודיים למזמין.
הבקשה נדחית	7.2	ד	נבקש להוסיף ברישא לסעיף: "בכפוף לתשלום התמורה המגיעה לספק על פי הסכם זה..."

הבקשה מתקבלת	7.3	ד	במסגרת הסכם זה לא יוכנו תוצרים ייעודיים עבור המזמין, אלא הספק יעשה שימוש במתודולוגיות והנסיין שלו ובטמפלטים של נהלים וכו' קנייניים של הספק. על כן, נבקש להחריג גם בעלות במתודולוגיות, נהלי עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how, תבניות מסמכים וכו' אשר לא פותחו ע"י הספק באופן ייעודי עבור המזמין במסגרת מכרז זה, אשר יישארו בבעלות הספק והמזמין יקבל בהם זכות שימוש בלבד.
הבקשה מתקבלת	7.4	ד	נבקש להוסיף את המשפט: "בכפוף לאמור לעיל" לאחר המילים: "למען הסר ספק"
שאלה לא ברורה	8	ה	נבקש להוסיף סעיף כדלקמן: התחייבויותי זו תהיה בתוקף במשך כל תקופת מתן השירותים על ידי וכן 3 (שלוש) שנים לאחר סיומה.
הבקשה נדחית	8.2	פרק א	מינימונו במכרזים ממשלתיים מוכונו איכות – אנו ממליצים שתבחנו להגדיר מחיר מינימום בהתייחס לאמדתן שציינתם במכרז
הבקשה מתקבלת	8.3	ד	נבקש להבהיר כי בקשה כאמור תעשה מטעמים סבירים ובכל מקרה רק לאחר שניתנה לספק התראה בכתב על כך כאמור ואפשרות לקבלם המשנה לתיקון הדרוש תיקון תוך 14 יום.
הבקשה נדחית תנאי ההצמדה יהיו כדלהלן: 1. רכיבי השכר בהצעה יוצמדו כאמור בהוראת תכ"מ 7.3.6 כללי התאמה למדד בהתקשרות שונות, סעיף 2.2 - התאמה למדד בהתקשרות ברכישת שירותים עתירי שכר עבודה. ההצמדה תהיה לתוספת היוקר ולא לשכר המינימום. 2. שאר הרכיבים יוצמדו למדד כמופיע במסמכי המכרז. מדד הבסיס לחישוב ההצמדה יהיו (בהתאם להוראת התכ"מ 7.3.2 - כללי ההצמדה בהתקשרויות) המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית. לתשומת לבכם, יש לקחת בחשבון בהצעת המחיר את עליית שכר המינימום שתיכנס לתוקפה ב-1 באפריל 2025.	10.4	פרק ד'	נבקש להצמיד התמורה 70% לשכר המינימום ושינויים חוקתיים בעטיין של החלטות ממשלה, ו-30% למדד המחירים לצרכן, כנהוג בענף המוקדים, בו הפעילות הינה עתירת כח אדם ועיקר הוצאה של הספק הינה בגין שכר נציגים ומתוך מטרה להמשיך ולשמר העובדים.
התשלום יבוצע לפי מתן השירות בפועל	11	פרק ג' 2'	האם יש מגבלה תקציבית לשעות עבודה של הנציגים במוקד? במידה וכן, כיצד ניתן להבטיח עמידה ביעדים אם שליטה על כמות שעות העבודה הינה תלויה שעות תקציב של משרד החקלאות?
הבקשה נדחית	11.2	ג' 2'	מדד רמת שירות למענה טלפוני - נבקש לשנות את תדירות המדידה לחודשית, עבור מודל הקנסות.
הבקשה נדחית	11.2	ג' 2'	מדד אחוז חזרה לשיחת call back - נבקש לשנות את תדירות המדידה לחודשית עבור מודל הקנסות
הבקשה נדחית	11.2	פרק ג'	עמוד 83 סעיף 11.2, מדד ממוצע אחוז תעסוקה לאור המקובל בענף, נבקש לעדכן את אחוז התעסוקה הנדרש מ-78% ל-75%, בהתאם לסטנדרט המקובל בשוק.
הבקשה נדחית	11.2	פרק ג'	עמוד 83 סעיף 11.2 נבקש לעדכן את יעדי ה-SLA בהתאם למקובל בענף: - 70% מהשיחות ייענו תוך 180 שניות - 85% מהשיחות ייענו תוך 240 שניות

<p><u>הבקשה נדחית תנאי ההצמדה יהיו כדלהלן:</u></p> <p>1. רכיבי השכר בהצעה יוצמדו כאמור בהוראת תכ"מ 7.3.6 כללי התאמה למדד בהתקשרות ברכישת שירותים עתירי שכר עבודה. ההצמדה תהיה לתוספת היוקר ולא לשכר המינימום.</p> <p>2. שאר הרכיבים יוצמדו למדד כמופיע במסמכי המכרז. מדד הבסיס לחישוב ההצמדה הינו (בהתאם להוראת התכ"מ 7.3.2 - כללי הצמדה בהתקשרויות) המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית. לתשומת לבכם, יש לקחת בחשבון בהצעת המחיר את עליית שכר המינימום שתיכנס לתוקפה ב-1 באפריל 2025.</p>	11.5	פרק ד'	מבוקש לקבוע כי שינויים בשכר המינימום יעודכנו.
<p>חילוט הערבות יעשה בהתאם להוראת תכ"מ 7.3.3</p>	12.7	ד	נבקש כי בכל מקרה חילוט ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ייעשה לאחר מתן הודעה מראש ובכתב של 14 יום לספק. עוד נבקש לקבוע הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם
<p>חילוט הערבות יעשה בהתאם להוראת תכ"מ 7.3.3</p>	12.7	פרק ד'	נבקש להבהיר כי כל חילוט או קיזוז הערבות יעשה בהודעה מראש ובכתב ורק מסכום קצוב
<p>חילוט הערבות יעשה בהתאם להוראת תכ"מ 7.3.3</p>	12.7	פרק ד'	נבקש לקבוע כי חילוט יבוצע על הפרה יסודית בלבד ובגין הפרה שלא תוקנה משך הזמן הקבוע לתיקונה. כי תינתן התראה של 14 יום לפחות לתיקון ההפרה וכי החילוט יעשה על נזקים/הוצאות מוכחים וחלוטים ולא שנויים במחלוקת (ולאחר מתן התראה לתיקון שלא תוקנה כאמור).
<p>הבקשה נדחית</p>	12.9	פרק ד'	נבקש לקבוע מועד להחזרת הערבות למציע (ככל שלא חולטה) לכל המאוחר תוך 60 יום. על הערבות להיות ערבות שאינה ניתנת להסבה.
<p>הבקשה נדחית</p>	13	פרק ד'	נבקש להבהיר כי אחריות הספק ו/או מי מטעמו תהיה ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של הפרויקט/ 12 חודשי השירות האחרונים.
<p>הבקשה נדחית</p>	13	פרק ד'	<p>סעיף מנוסח באופן רחב ולא סביר ומטיל כביכול אחריות על הספק, גם במקרה ולא עוול בדרך כלשהי.</p> <p>מבוקש לקבוע כי אחריות הספק הינה בגין הפרת הוראת דין או הפרת הוראה הסכמית, שכן בהיעדר הפרה כלשהי מצד הספק, אין מקום להטיל עליו אחריות.</p> <p>מבוקש להגביל את האחריות לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד.</p> <p>הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בזדון ו/או שאחריותו של אחר קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי המשרד ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין. מבוקש להחיל על המשרד אחריותו למעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו.</p>

1-4. הבקשות מתקבלת, 5-6 הבקשות לא מתקבלות	13	פרק ד'	יש להוסיף את תנאי השיפוי המצטברים הבאים: 1. השיפוי יהיה לפי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצעו. 2. דרישה ו/או טענה הובאה לידיעת המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 3. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור הספק ועל דעתו. 4. המשרד ישתף פעולה עם הספק בדבר ההגנה. 5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בכל מקרה תהיה אחריות הספק לשיפוי כפופה ל- תקרת שיפוי בסך השווה ל- 24 חודשים שקיבל בהם הספק תמורה לפי ההסכם. 6. דרישת השיפוי הועברה לספק בתוך תקופת הביטוח, דהיינו- 3 (שלוש) שנים בלבד" (להבדיל מהקבוע בסעיף 13.3).
הבקשה נדחית	13	פרק ד'	נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 13 המגביל את האחריות כדלקמן: "על אף כל האמור אחרת, נתן השירותים לא ישא באחריות כלשהי לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים כלשהם שיגרמו על ידו ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו למשרד ו/או לצד ג' כלשהו בקשר עם ביצוע השירותים לפי הסכם זה".
הבקשה נדחית	13	פרק ד'	נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 13 המגביל את האחריות כדלקמן: "מוסכם כי סך אחריותו ו/או חבותו המצטברת של נתן השירותים לא יעלה על התמורה ששילם המשרד לנתן השירותים בפועל מכח הסכם זה במשך שלושה (3) החודשים שקדמו להיווצרות עילת התביעה. הגבלת האחריות ו/או החבות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, למעט נזקים לגוף ונזקים שנגרמו בזדון.
הבקשה מתקבלת	13.1	ד	לאחר המילים "יישא באחריות" נבקש להוסיף "עפ"י דין";
הבקשה נדחית	13.1	ד	לאחר המילים: "מכל סוג שהוא" נבקש להוסיף: "שיגרמו כתוצאה ישירה"
הבקשה מתקבלת	13.1	ד	3. נבקש למחוק המילים: "במסגרת ביצוע הסכם זה" ובמקומן לכתוב: "שבוצעו בניגוד לדין או תוך הפרת הסכם זה".
הבקשה נדחית	13.1	ד'	נבקש להוסיף כי השיפוי יהיה בגין נזקים ישירים בלבד
הבקשה מתקבלת	13.1	פרק ד	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק יישא באחריות", נבקש להוסיף את המילים "על פי דין".
הבקשה נדחית	13.2	ד	האמור בסעיף זה אינו מקובל. אין זה סביר לדרוש מהספק לשאת באחריות בגין נזק שלפחות בחלקו המזמין אחראי לו על פי הוראות הדין (כגון עקב רשלנות של המשרד ו/או מי מטעמו). כל צד צריך לשאת באחריות עפ"י דין לנזקי גוף ו/או רכוש מוחשי. נבקש לתקן הסעיף בהתאם.
הבקשה מתקבלת	13.3	ד	נבקש להוסיף אחרי המילים: "לגבי נזקים" את המילים: "ושהאחריות לגביהם מוטלת על הספק בהתאם להראות הסכם זה"

			<p>פרק ב חוברת ההצעה סעיף 13.3 חברתנו היא חלק מקבוצת חברות אשר כל אחת מהן הינה ישות משפטית תאגידית נפרדת, בעלת קשרים עסקיים נפרדים והחברות אף מתחרות אחת בשנייה לעיתים.</p> <p>בעוד אחד מהעקרונות המנחים בדיני מכרזים הינו לאפשר לכמה שיותר מציעים להשתתף בהליך המכרז, קיומו של סעיף 13.3 על תתי סעיפיו מונע הגשת הצעות של מספר חברות בקבוצה ומגביל שלא לצורך את האפשרות של חברות קשורות להגיש הצעתן למכרז, על אף היותן ישויות משפטיות נפרדות. לאור האמור, נבקש להתאים את דרישות הסעיף בהתאם להבהרה זו.</p>
הבקשה נדחית	13.3	פרק ב	
הבקשה מתקבלת	13.3	פרק ד	<p>בשורה השנייה, לאחר המילים "בהסכם זה", נבקש להחליף את המילים "או מאספקת השירותים", במילים "או מאחריות הספק לאספקת השירותים".</p>
הבקשה מתקבלת	13.4	ד	<p>1. נבקש להבהיר כי חובת השיפוי תחול ביחס לנזקים שנגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו, ואשר הוא אחראי עליהם עפ"י דין (ראו גם הערתינו לסעיף 13.1 לעיל).</p>
הבקשה מתקבלת	13.4	ד	<p>חובת השיפוי תחול בכפוף למתן פס"ד סופי שביצעו לא עוכב של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ובכפוף לקבוע בסעיף 13.5 להסכם (כולל הערותינו לסעיף).</p>
הבקשה מתקבלת	13.4	ד	<p>נבקש למחוק את המילים: "כל הוצאותיו של המזמין" ולאחר המילים: "שכר טרחת עורך דין" להוסיף את המילה: "הסבירים". כמו כן נבקש למחוק את המילים: "וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כל פי דין"</p>
הבקשה נדחית	13.4	ד	<p>נבקש להוסיף, כמקובל, הוראות בדבר הגבלת אחריות הספק, לפיהן על אף האמור בכל מקום אחר, הספק ו/או מי מטעמו יישא באחריות לנזק ישיר בלבד ולא יישא באחריות לכל נזק עקיף או תוצאתי שייגרם למזמין ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה ורווח, אובדן נתונים, שחזור תוכנות ו/או עלויות השבתה ו/או פגיעה במוניטין. בכל מקרה, גבול אחריות הספק לפיצוי בגין נזקים כלשהם, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת של סך התמורה ששולמה לספק על פי ההסכם במהלך 12 החודשים אשר קדמו לתביעה. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת, למעט בגין נזק לגוף ולרכוש מוחשי.</p>
הבקשה מתקבלת	13.4	ד	<p>נבקש להבהיר כי שיפוי כאמור לעיל בסעיף הינו בכפוף לכך שהמזמינה מסרה לספק את כל המידע והמסמכים בקשר עם הנזק מיד עם קבלתם, ואפשרה לספק להתגונן ובכפוף לפס"ד חלוט.</p>

הבקשה מתקבלת	13.4	פרק ד	בשורה הראשונה, לאחר המילים "לשפות את המזמין", נבקש להחליף את המילים "באופן מלא", במילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה". בתחילת השורה השלישית, נבקש להחליף את המילים "כל הוצאותיו", במילים "הוצאות סבירות". בסוף השורה השלישית, לאחר המילים "מכל מקור אחר", נבקש להוסיף את המילים "ובלבד שהנזק בתחום חבותו החוקית של הספק". בשורה השביעית, לאחר המילים "ישולמו למזמין", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי". בסיפא, לאחר המילים "שנגרמו לו כאמור", נבקש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה".
הבקשה מתקבלת	13.5	ד	נבקש כי חלף האמור בסעיף, ייקבע כדלקמן: "חובת השיפוי של הספק תחול בהתקיים התנאים הבאים: 1. פס"ד סופי שביצעו לא עוכב של ערכאה שיפוטית מוסמכת; 2. המזמין הודיע לספק באופן מיידי על כל תביעה ו/או דרישה כאמור; 3. העביר לספק את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מו"מ לפשרה; 4. סייע לספק ככל שנדרש על ידו באופן סביר; 5. לא התפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא הסכמת הספק לכך מראש ובכתב
הבקשה נדחית	13.5	פרק ד	בסיפא, לאחר המילים "להתפשר עם התובע", נבקש להוסיף את המילים "ויקבל את הסכמתו".
המזמין אינו מספק את מערכת ה-CRM. על הספק לרכוש את הרישוי וכל מה שנדרש להפעלת ה-CRM מחברת "יעל תוכנה" בהתאם למפרט המופיע בהוראת התכ"מ. עלויות ה-CRM בלבד ישולמו לספק הזוכה בנוסף להצעת המחיר. בנוסף, הספק רשאי לבחור את הרכיבים הנדרשים מתוך הוראת התכ"מ לצורך הפתרון של ארכיטקטורת המערכת כפי שהוא מציע. הקמת המערכת + פיתוח ותחזוקה, <b>תבוצע ע"י הספק</b> הזוכה לאורך כל תקופת ההסכם, בהתאם לארכיטקטורת הפתרון המוצעת על ידו. הספק <b>רשאי</b> להשתמש בהוראת התכ"מ לצורך אינטגרטור או לספק אותו בעצמו. עלויות ההקמה (למעט הרישוי של ה-CRM) יתומחרו לתוך הצעת המחיר של הקמת המוקד. עלויות <b>התחזוקה</b> השוטפת של המערכת כולה (כולל תחזוקת ה-CRM) יתומחרו לרכיב העלות הקבועה החודשית בהצעת המחיר. תשומת לב הספקים כי בשלב ההקמה נדרשת גם הסבת נתוני ה-CRM הקיים לתוך מערכת ה-CRM החדשה. כמו כן בארכיטקטורת הפתרון של ה-CRM, יש לציין באילו רכיבים מתוך מחירון הוראת התכ"מ נעשה שימוש.	14	פרק ג 1	תת סעיף CRM עמוד 42- האם הספק נדרש לאפיין ולהקים את מערכת SF למשרד החקלאות או לפי סעיף 26.1 בעמוד 61 בו רשום כי מערכת ה SF תסופק ע"י חברת יעל תוכנה והספק נדרש לספק רישוי בלבד. אגא הבהרתכם.
הבקשה מתקבלת	15	ב	נספח 3 - תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות – נבקש להבהיר כי עו"ד אינו יכול לחתום על תצהיר בנוסח נספח 3 כאמור אלא מורשי החתימה מטעם המציע, כך נעשה מטעם המציע גם במסגרת מכרזים אחרים. נבקש להבהיר כי עו"ד יאמת את חתימת מורשי החתימה מטעם המציע על נספח זה.
בכפוף לכתוב בסעיף 15.1	15	פרק ד'	נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.

הבקשה נדחית	15.2	ד	נבקש להוסיף בסיפא: "ובלבד שזכויות הספק לא תיפגענה"
הבקשה נדחית	15.2	פרק ד'	הסבת ההסכם ע"י המזמין צריכה להיעשות בכפוף לשמירה על מלוא זכויות המציע מכח הסכם זה. לחילופין- לאפשר לספק אפשרות יציאה במקרה כאמור.
הבקשה נדחית	16.1	פרק ד'	יש לקבוע סיום משיקולי נוחות באופן הדדי גם למציע ומכל מקום- סיום משיקולי נוחות גם של המזמין תהיה רק לאחר השלמת פרק זמן מינימלי
הצעה נדחית	16.2	פרק ד'	מוצע לבדוק קיומו של תקציב מאושר בטרם חתימה על הסכם ההתקשרות.
מערכות CRM משולמות בנפרד בהתאם למספר הרישיונות בהם יעשה שימוש. לשאר מערכות המוקד ידרשו עד 3 הרשאות גישה.	16.3	ג'	עובדי משרד - נבקש לקבל את מספר נציגי המשרד העובדים במשרד החקלאות שעבורם נדרש לתת גישה למערכות המוקד
הבקשה נדחית	16.3	פרק ד'	יש לקבוע "ככל שלא בוטלו ההליכים תוך 45 יום". במקרה של הפסקה התקשרות יש לקבוע מפורשות כי ישולם למציע רכיבי התמורה שסופקה בפועל עד למועד הסיום.
הבקשה נדחית	18.1	ד	נבקש להבהיר כי האמור בסעיף כפוף לקבוע בהסכם זה (ובפרט לבקשתנו שלא יוטל על הספק כפל פיצוי)
הבקשה נדחית	18.14	פרק ב'	נבקש כי במקום "ללא תמורה נוספת" יבוא "בהתאם לתמורה שתוסכם בין הצדדים". נבקש למחוק את המשפט "ככול וידרשו התאמות כאלו הן יבוצעו ע"י הספק על חשבוננו".
ניתן להפריד סקר שביעות רצון על בסיס שאלת הסקר והמידע המופיע בCRM	22	פרק ג'1	סקר שביעות רצון - היות והסקרים נשלחים ממערכת ממשלתית, נבקש הבהרה כיצד מתבצעת הפרדה בין התנהלות משרד החקלאות להתנהלות הנציג / המוקד? וזאת על מנת שנוכל לבצע פעולות מתקנות.
קישור הפנייה לסקר מבוצע ע"י מס' הטלפון /או הדוא"ל	22	פרק ג'1	האם יהיה קישור של פרטי הפנייה לתוצאות הסקר?
ראה פרק ג'1 סעיף 3. הספק יציג נוהל גיבויים יומי של כל המידע הנשמר במערכת לרבות בסיס נתונים, תמונות, סרטונים, אנשי קשר, מסמכים וכו' אל שרתי/מתקני משרד החקלאות. על הנוהל ואמצעים הטכנולוגיים ליישומם להיות מאושרים עי CTO, אגף טדמ, משרד החקלאות ומי מטעמו (הספק ידאג להמרת הנתונים של בסיס הנתונים של המערכת הנוכחית למערכת החדשה).הסבר הסעיף - הספק ידאג לבצע גיבוי יומי של כלל נתוני המשרד היושבים במערכות הספק. בנוסף על הספק לדאוג לחשוף את הגיבוי למשרד החקלאות לצורך שמירת העתק. במידה וכלל הנתונים ישמרו בתוך ה-SF בענן, תבחן אפשרות שמשרד החקלאות יגבה ישירות את המידע מהענן.	23	ג	אנא הבהרתכם לנושא חיבור קווי האינטרנט לטאנל המשרד, האם מדובר על VPN, P2P, עבודה בטרמינל, VDI, IPSEC?
חיבור באמצעות טאנל IPSEC VPN, תצרות העבודה היא טרמינל יעודי.	23	ג	
כן בהתאם למופיע בתנאי המכרז	24	פרק ג'1	נבקש הבהרה האם ניתן להקים מרכזיה וכל רכיביה בסביבת ענן
כן בהתאם למופיע בתנאי המכרז	25	פרק ג'1	נבקש הבהרה האם ניתן להקים פתרון של מערכת לניהול ידע בסביבת ענן
ההתראות ינתנו לעורכי תוכן (מנהל הידע), מנהל מוקד ונציג המשרד.	25.35	פרק ג'1	נבקש הבהרה בסעיף זה בהקשר למשובים. נבקש הבהרה ודוגמאות לצורך? עובר אילו משתמשים? (משתמשי קצה או עורכי תוכן?)

<p>לבקש לשנות שמחולל הדוחות יהיה באחריות הספק ובכלל זה יצירה אד הוק של דוחות נוספים ככל שיידרשו ולא ביצירה של דוחות נוספים ע"י המשתמש העסקי</p>	25.37	פרק ג' 1	<p>לבקש לשנות שמחולל הדוחות יהיה באחריות הספק ובכלל זה יצירה אד הוק של דוחות נוספים ככל שיידרשו ולא ביצירה של דוחות נוספים ע"י המשתמש העסקי</p>
<p>בסעיף נרשם: "מערכת ה-CRM שתמשש את המוקד היא מערכת של SALESFORCE שתסופק ע"י חברת יעל תוכנה ומערכות בע"מ בהתאם למכרז מרכזי של מינהל הרכש הממשלתי 10-2023 ועל פי הנחיות הוראות ת.כ.מ 16.2.4".</p> <p>לבקש להבהיר מה בדיוק שתספק חברת יעל תוכנה – את המערכת עצמה או את הרישוי למערכת.</p> <p>במידה והכוונה לאספקת מערכת עצמה הרי שלא ברור מדוע נדרש להגיש פתרון טכנולוגי מלא הכולל מערכת CRM של SALESFORCE ע"י המציעים.</p> <p>בנוסף, בסעיף 26.2.4 (עמוד 62) נרשם: "משרד החקלאות ישלם לספק מיקור החוץ כנגד את חשבונית חודשית את מחיר הרישוי החודשי".</p> <p>קיימת אי בהירות מצד מה נדרש מהמציעים, ונבקש להבהיר באופן מפורט מה נדרש מהם להגיש, ומה טיב ההתנהלות מול חברת יעל תוכנה ומערכות בע"מ.</p>	26.1	ג 1	<p>המזמין אינו מספק את מערכת ה-CRM. על הספק לרכוש את הרישוי וכל מה שנדרש להפעלת ה-CRM מחברת "יעל תוכנה" בהתאם למפרט המופיע בהוראת התכ"מ. עלויות ה-CRM בלבד ישולמו לספק הזוכה בנוסף להצעת המחיר.</p> <p>בנוסף, הספק רשאי לבחור את הרכיבים הנדרשים מתוך הוראת התכ"מ לצורך הפתרון של ארכיטקטורת המערכת כפי שהוא מציע. הקמת המערכת + פיתוח ותחזוקה, <b>תבוצע ע"י הספק</b> הזוכה לאורך כל תקופת ההסכם, בהתאם לארכיטקטורת הפתרון המוצעת על ידו. הספק <b>רשאי</b> להשתמש בהוראת התכ"מ לצורך אינטגרטור או לספק אותו בעצמו.</p> <p>עלויות ההקמה (למעט הרישוי של ה-CRM) יתומחרו לתוך הצעת המחיר של הקמת המוקד.</p> <p>עלויות <b>התחזוקה</b> השוטפת של המערכת כולה (כולל תחזוקת ה-CRM) יתומחרו לרכיב העלות הקבועה החודשית בהצעת המחיר. תשומת לב הספקים כי בשלב ההקמה נדרשת גם הסבת נתוני ה-CRM הקיים לתוך מערכת ה-CRM החדשה. כמו כן בארכיטקטורת הפתרון של ה-CRM, יש לציין באילו רכיבים מתוך מחירון הוראת התכ"מ נעשה שימוש.</p>
<p>המזמין אינו מספק את מערכת ה-CRM. על הספק לרכוש את הרישוי וכל מה שנדרש להפעלת ה-CRM מחברת "יעל תוכנה" בהתאם למפרט המופיע בהוראת התכ"מ. עלויות ה-CRM בלבד ישולמו לספק הזוכה בנוסף להצעת המחיר.</p> <p>בנוסף, הספק רשאי לבחור את הרכיבים הנדרשים מתוך הוראת התכ"מ לצורך הפתרון של ארכיטקטורת המערכת כפי שהוא מציע. הקמת המערכת + פיתוח ותחזוקה, <b>תבוצע ע"י הספק</b> הזוכה לאורך כל תקופת ההסכם, בהתאם לארכיטקטורת הפתרון המוצעת על ידו. הספק <b>רשאי</b> להשתמש בהוראת התכ"מ לצורך אינטגרטור או לספק אותו בעצמו.</p> <p>עלויות ההקמה (למעט הרישוי של ה-CRM) יתומחרו לתוך הצעת המחיר של הקמת המוקד.</p> <p>עלויות <b>התחזוקה</b> השוטפת של המערכת כולה (כולל תחזוקת ה-CRM) יתומחרו לרכיב העלות הקבועה החודשית בהצעת המחיר. תשומת לב הספקים כי בשלב ההקמה נדרשת גם הסבת נתוני ה-CRM הקיים לתוך מערכת ה-CRM החדשה. כמו כן בארכיטקטורת הפתרון של ה-CRM, יש לציין באילו רכיבים מתוך מחירון הוראת התכ"מ נעשה שימוש.</p>	26.1	פרק ג' 1	<p>מובן שאת הרישיונות של מערכת של Salesforce יש לרכוש דרך חברת יעל תוכנה ומערכות בע"מ כפי שמתואר במכרז.</p> <p>האם ניתן לבחור כל אינטגרטור לצורך אפיון, פיתוח והתאמות במערכת ה-CRM, שתמשש את המוקד, או שזה חייב להיות דרך יעל תוכנה ומערכות בע"מ?</p>
<p>אכן טעות סופר</p>	29	ב	<p>נראה שיש טעות סופר בתתי הסעיפים תחת סעיף זה (ממוספרים 26.1, 26.2...)</p>
<p>ה-CRM הינו ענני על גבי פלטפורמת נימבוס הממשלתי. העבודה מול ה-CRM הענני תהיה מעמדות הנציגים ברשת הספק. שאר המערכות הם של הספק ונדרשת התממשקות שלהם למערכת ה-CRM.</p>	33.1	ג	<p>אינטגרציה בין מערכת המרכזיה ולבין מערכת ה-Salesforce הינה בסיסית וצברנו כבר ניסיון בנושא. תשומת לב עורך המכרז לכך שהנושא תלוי באופן הפעלת מערכת ה-CRM, האם מהעמדה של הנציג או מתוך רשת המשרד בהתאם להגדרת הפתרון על ידכם.</p>

בטבלה חסרה עמודה הכוללת את שם הלקוח.	פרק ב	11.3.2.1	אכן יש להוסיף את שם הלקוח
כחלק מפניות תמיכה טכנית באתר, מוגדר הקמת ארגון באתר – נבקש הבהרה למה כוונתכם? הכוונה באתר היא לאתר משרד החקלאות? כיום קיים במערכת "יעלה", מערכת web של משרד החקלאות. נבקש הבהרה בנושא	פרק ג' 2'	1.3.2	הקמת ארגון הינה תהליך של הקמת לקוח בהתאם לתהליך עסקי.
נבקש להבהיר כי במקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע באופן מהותי על ביצוע ההסכם, הספק יהיה זכאי להודיע למזמין על ביטול ההסכם מטעמו, שכן לא ניתן להטיל על הספק התחייבות להמשיך לספק את השירותים גם אם המשך הספקתם עשוי לגרום לספק נזקים מהותיים כלכליים, חוקיים או אחרים. כמו כן מבלי לגרוע מהאמור לעיל ובנוסף, נבקש להבהיר כי יהא הספק פטור מכל אחריות ו/או כל נזק שייגרם למזמין במידה של שינויים בחוקים ו/או בתקנות ו/או כל הליך חוקי אחר לרבות צווים מנהלתיים ו/או משפטיים שיש בהם כדי למנוע ו/או להגביל את תנאי ההתקשרות ע"פ הוראות הסכם זה.	ד	10.5.2	הבקשה נדחית
הבקשה להחיל על ספק לבד שינויי דין איננה מידתית. מבקשים לקבוע הדדי 50-50 על הצדדים. יש לקבוע ריבית על איחור בתשלום. יש להבהיר כי היעדר אישור מסיבה שאינה תלויה במציע לא תעכב את התשלום	פרק ד'	10.5.2	הבקשה נדחית
בטבלת היעדים המופיעה בעמודים 83 – 84 קיים מדד: רמת שירות למענה טלפוני. נבקש להבהיר האם שיבוץ הנציגים נעשה בהתאם לשיקול דעת הספק באופן שיאפשר עמידה ביעדים. המזמין ראשי להגביל את היקף השעות של הנציגים בהתאם להיקף הפעילות.	ג 2	11.2.1	שיבוץ הנציגים יעשה בהתאם לשיקול דעת הספק באופן שיאפשר עמידה ביעדים. המזמין ראשי להגביל את היקף השעות של הנציגים בהתאם להיקף הפעילות.
כמותי - האם ניתן להמיר את הפרמטר אחוז נטישה להופכי שלו - אחוז מענה?	פרק ג' 2'	11.2.1	בקשה נדחית
כמותי - אחוז תעסוקה שבועי מעל 78% הינו גבוה ואינו נהוג בתעשיית המוקדים ובמיוחד לא במוקדי מגזר ציבורי, בדגש על מכרזי איכות. נבקש לעדכן את אחוז התעסוקה לטווח המקובל בין 72%-75% לכל יותר וזאת כדי לאזן בין יעדי מענה ללקוחות לבין שחיקת יתר של עובדים ופגיעה שעלולה להיות באיכות המענה ובסגירת מעגל טיפול, שהינם חשובים בפעילות זו. נודה לבריכתכם מחדש	פרק ג' 2'	11.2.1	הבקשה נדחית
כמותי - האם במהלך השנה ישנם מועדים הידועים מראש עם מופע פניות גבוה ביחס למהלך השנה? אם כן נבקש להבין באילו אחוזים יותר? מהי התייחסות ליעדי הפעילות בתקופות אלו?	פרק ג' 2'	11.2.1	באופן טבעי ההתפלגות אינה זהה במהלך כל השנה. אין עונתיות מובהקת
כמותי - לא קיימת הגדרה לכמות ניסיונות חזרה - כמה ניסיונות יש לבצע לחזרה call back?	פרק ג' 2'	11.2.1	3 ניסיונות
כמותי - לא קיימת התייחסות ממוצע משך שיחה ו/או משך טיפול בפנייה, נבקש לקבל נתון זה	פרק ג' 2'	11.2.1	בנתוני ינואר 2025: ממוצע שיחת שירות כ 6 דקות ממוצע שיחה טכנית כ 10 דקות

			באשר לדרישה להצהרה גם ביחס ל"בעל זיקה" - נבקש להבהיר כי המציע הוא חברה בת של חברה ציבורית, אשר נשלטת, בשרשור ע"י חברה ציבורית זרה. בשים לב שלבעלי השליטה אין קשר לפעילות המציע ו/או ליכולתו לעמוד בתנאי המכרז, ולאור המבנה התאגידי המתואר, ממילא המציע אינו יכול להצהיר בשם בעלי השליטה בו, מבוקש כי ההתייחסות בסעיף זה תהא למציע ולא לבעל זיקה (ככל שבקשתנו לא תתקבל, ההצהרה ביחס לבעלי זיקה יכולה להינתן למיטב הידיעה בלבד) הערה זו רלוונטית גם לנספח 3
הבקשה נדחית	11.2.1.2.3	ב	
בהתאם למופיע במסמך המכרז, ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.	11.3.2.1.1	ב	נבקש להגיש את הטבלה בסעיף 11.3.2.1.1 בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש בטבלה שבעמוד 26.
כן בהתאם למופיע בתנאי המכרז	11.3.2.1.1	פרק ב	האם על כל אחד מ-5 המוקדים להיות מופעל על ידי המציע לפחות 3 שנים בין שנים 2019-2024?
השאלה אינה ברורה. התאים הראשונים מתייחסים לשנת התחלה ושנת סיום.	11.3.2.1.1	פרק ב'	חוברת ההצעה פרק ב סעיפים 11.3.2.1.1+11.3.2.2.1 : בהתאם להנחיות סעיף 2 בסעיפים אלו, נבקש לא לספור את התאים הראשונים, אלא להתייחס לשנת התחלה ושנת סיום במידה ויש 2 מוקדי שירות ו/או לקוחות המשלימים זה את זה לאותה שנה.
בהתאם למופיע במסמך המכרז, ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.	11.3.2.2.1	ב	נבקש להגיש את הטבלה בסעיף 11.3.2.2.1 בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש בטבלה שבעמוד 26.
לא נמצא פער כאמור. הדרישה מופיעה באופן זהה בשני הסעיפים בשני הסעיפים הכוונה להיקף פעילות של 2 מיליון ש"ח (ללא מע"מ) ללקוח לשנה.	11.3.2.2.1	פרק א + ב	מבוקש להביא לידי המזמין כי קיים פער בין תנאי סף 4.3.1.2 לבין הוכחת המציע לעניין תנאי סף זה בסעיף 11.3.2.2.1 כאשר בהוכחת היקף הלקוחות הדרישה היא להיקף של לפחות 2,000,000 לשנה ואילו בתנאי הסף עצמו אין דרישה להיקף כזה... נודה להבהרתכם את הפער הנ"ל.
אין חובה כי הספק הפעיל את המוקד במהלך כלל התקופה. ובלבד ועמד בתנאים המופיעים בסעיף.	11.3.2.2.1	פרק ב	האם על כל אחד מ-5 המוקדים להיות מופעל על ידי המציע לאורך כל השנים 2019-2024 או במהלכן?
פלטפורמת ה CRM תהיה מבוססת salesforce, על המציע למצוא פתרון לכל שאר הרכיבים בהתאם למוצר או רישוי מתאים כולל מערכת ניהול הידע ו OMNICHANNEL. ההחלטה מה מבין המוצרים והכלים, כולל המשלימים - נתון לגיבוש המציע ובתנאי שיתן מענה לכלל צרכי המכרז. חובת השימוש בהוראת התכ"מ מתייחסת לרכיב CRM בלבד. ניתן כמובן לבחור גם הרכיבים נוספים הקיימים בהוראת התכ"מ ובמחירון שלו ו/או ברכיבים אחרים. את הפתרון הכולל יש להציג כחלק מהארכיטקטורת הפתרון.	11.3.2.3.2	ב	מצוינים רכיבי Salesforce שניתן להציע אך המק"טים התואמים אינם קיימים במחירון החשכ"ל והוראת התכ"מ העדכנית כמו למשל רכיב ה-omnichannel בסעיף 24.14.1. מבקשים הנחייתכם.
יש להגיש קורות חיים של מנהל הלקוח ומנהל ההקמה	11.3.2.4.1	פרק ב	תת סעיף 3- עבור אילו תפקידים יש להגיש קורות חיים ופרטי ניסיון? האם עבור מנהל ההקמה, מנהל המוקד ומנהל הלקוח?
בעלי התפקידים במבנה הארגוני התומך	11.3.2.4.1	פרק ב	תת סעיף 4 – לא ברור באילו בעלי תפקידים מדובר.
הבקשה מתקבלת	11.3.2.5	ב	בנוסח ההצהרה- המצהיר הינו מצהיר מטעם המציע, ולפיכך נבקש לתקן את נוסח התצהיר כך שלאחר המילים "מצהיר בזאת", יתווספו המילים "מטעם המציע".
בהתאם לסעיף 12.1.2 יש להגיש ארכיטקטורת פתרון טכנולוגי מפורט בהתאם למופיע בסעיף 11.3.2.3 ובהתאם לנספח הטכנולוגי ג-1	12.1.1	פרק ב'	מה הכוונה לארכיטקטורת פתרון תפעולי? נבקש לקבל הסבר/דוגמא למה כוונתכם? ומהי רמת הפירוט הנדרשת

הראשון 11.3.2.3 הינו חוברת ההצעה והשני 12.1.2 הוא הסבר לגבי מרכיב הניקוד של האיכות	12.1.2	פרק ב	מה ההבדל בין סעיף זה לבין סעיף 11.3.2.3 בעמוד 27?
הראשון 11.3.2.3 הינו חוברת ההצעה והשני 12.1.2 הוא הסבר לגבי מרכיב הניקוד של האיכות	12.1.2	פרק ב'	האם המענה לסעיף זה הינו המענה הנדרש גם לסעיף 11.3.2.3? אנא הבהרתכם מה ההבדל בדרישה בין הסעיפים?
בהתאם למופיע במסמך המכרז, ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.	12.1.2.1	ב	נבקש להגיש את הטבלה בסעיף 12.1.2.1 בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש בטבלה שבעמוד 29.
אין מניעה, יינתן ניקוד כאמור רק לשנים שמעבר לתנאי הסף	12.1.2.1	פרק ב'	נבקש לאפשר להציג ניסיון כפי שהוצג בתנאי הסף, כאשר שנות הניסיון עם אותו לקוח הינן מעבר לשנים הנקובות בתנאי הסף
אין מניעה, יינתן ניקוד כאמור רק לשנים שמעבר לתנאי הסף	12.1.3	פרק ב	נבקש הבהרה בנושא מתן ניקוד לניסיון מעבר לתנאי הסף בפרמטר שנות ניסיון – האם בפרמטר זה ניתן להציג את אותם 5 הפרויקטים שהוצגו בתנאי הסף "שנות ניסיון" אשר נמשכו מעבר ל-3 השנים שנדרשו בתנאי הסף?
הניקוד ינתן בהתאם לסיור שיבוצע במקום, הספק רשאי לצרף כל מסמך שירצה להצעה.	12.1.4.1	פרק ב	פרק ב חוברת ההצעה סעיף 12.1.4.1: נבקש הבהרה מה נדרש לפרט על אתר המוקד המוצע במסגרת הגשת ההצעה, האם נדרש לצרף שרטוט של האתר או שניתן להסתפק בתיאור מילולי? נבקש לקבל מפרט כיצד נמדדים באיכות בנושא האתר המוצע.
סעיף 11.3.2.4 מתייחס לחוברת ההצעה. סעיף 12.1.5 הוא הסבר לגבי מרכיב ניקוד האיכות	12.1.5	פרק ב	מה ההבדל בין סעיף זה לבין סעיף 11.3.2.4 בעמוד 27?
סעיף 11.3.2.4 מתייחס לחוברת ההצעה. סעיף 12.1.5 הוא הסבר לגבי מרכיב ניקוד האיכות	12.1.5	פרק ב'	האם המענה לסעיף זה הינו המענה הנדרש גם לסעיף 11.3.2.4? אנא הבהרתכם מה ההבדל בדרישה בין הסעיפים?
סעיף 11.3.2.4.1 מתייחס לחוברת ההצעה. סעיף 12.1.6 הוא הסבר לגבי מרכיב ניקוד האיכות	12.1.6	פרק ב'	האם המענה לסעיף זה הינו המענה הנדרש גם לסעיף 11.3.2.4.1 סעיף קטן 1 (תהליך ההקמה)? אנא הבהרתכם מה ההבדל בדרישה בין הסעיפים?
הבקשה נדחית	12.2.6.5	ד	נבקש כי הסעיף יכלול גם את סעיפים 6-7 באמנת השירות. כלומר, גובה הקנסות מכל הסוגים לא יעלה על 10% מגובה החשבונית.
כפי שמופיע בסעיף 14.5.2. למשרד שמורה הזכות במקרים חריגים בלבד ובאישור בכתב ומראש, לקבוע תשלום בעבור הכשרת נציגים בעלות שעת נציג. יובהר כי סעיף זה יופעל בהחלטת המשרד בלבד. התשלום במקרה זה יהיה בכפוף לכך שהנציג ינתן שירות לפחות 6 חודשים לאחר קבלת ההדרכה (בניכוי ימי מחלה, חופשה, חופשת לידה, ללא תשלום וכו').	14.5.1	פרק ג'2	נבקש הבהרתכם האם מלבד הכשרת קבוצת הנציגים הראשונית במהלך ההקמה, משולמת תמורה גם עבור הכשרה ראשונית עבור נציגים חדשים במהלך ההתקשרות (שלא בתקופת ההקמה)?
כמפורט בסעיף 14.5.5. הדרכות שוטפות לטובת נושאי ידע חדשים והדרכות שירות מעבר לנושאים שיועברו במסגרת הכשרה ראשונית, ישולמו בתעריף שעת נציג. הדרכות שוטפות אלו יבוצעו לפחות אחת לרבעון או ע"פ בקשת המזמין ובכפוף לאישור המזמין טרם ביצוע ההדרכות.	14.5.1	פרק ג'2	נבקש הבהרתכם שאכן הדרכות שוטפות אינן משולמות לספק
הבקשה נדחית	14.5.2	פרק ג'2	נבקש לשקול להפחית ל-3 חודשים של מתן שירות לאחר קבלת ההדרכה.
הבקשה מתקבלת	17.1.1.1	פרק ד'	מבוקש כי על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת הלקוח בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה.

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

		פרק ד'	לא ברור באיזה מוצר מדובר. מדובר במכרז מסוג שירותים. נודה להבהרה. יש לקבוע כי הכל כפוף למתן אורכה במהלכה לא תוקנה ההפרה, הן הפרה יסודית והן שאינה יסודית שכן המשמעות למציע- כבירה. יש להכפוף לנסיבות אשר בשליטת המציע (למעט טעות בתום לב למשל) ולאפשר תיקון מבלי שיהווה הפרה. יש להפריד בין הפרות קטנות להפרות מהותיות (למשל במקרה של הצהרה לא מדויקת שאינה נכונה).
הבקשה נדחית	17.1.1.3	פרק ד'	עיכוב ו/או קיזוז ו/או חילוט ערבויות ללא ארכה לתיקון הפרה וזכות טיעון למציע- לא מקובל. מבוקש קיזוז רק על סכומים שאינם במחלוקת וחילוט ערבויות ק על הפרה יסודית שלא תוקנה בפרק זמן של ארכה משמעותית (לפחות 21 יום) שניתנה לתיקונה. סיבת תום לב לא יכולה להיכלל כאן. מדובר במונח שנתון לפרשנות.
לעניין הקיזוז - הבקשה נדחית. לעניין הערבות חילוט ייעשה בהתאם להוראת תכמ	17.1.1.3	פרק ד'	
הבקשה נדחית	17.1.2.1	פרק ד'	נבקש כי במקום "7 ימי עבודה" יבוא "15 ימי עבודה".
הבקשה נדחית	17.1.2.1	פרק ד'	נבקש כי פרק הזמן לתיקון הפרה יסודית יעמוד על 14 ימים
הבקשה נדחית	17.2.1	פרק ד'	נבקש כי במקום "15 ימים" יבוא "30 ימים".
הבקשה נדחית	17.2.4	פרק ד'	נבקש שהקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 14 ימים
הבקשה נדחית	17.2.4	פרק ד'	נבקש כי זכות הקיזוז תוגבל רק לסכומים מכוח ההתקשרות זו בלבד
הבקשה נדחית	17.2.4.1	ד'	נבקש לקבוע כי קיזוז ייעשה בהתראה של 14 ימים מראש ובכתב לספק. עוד נבקש כי יקוזזו סכומים קצובים מכוח הסכם זה בלבד.
כל החלטה בעניין הערבות תיעשה לפי הוראת התכ"מ	17.2.5	ד'	נבקש לקבוע כי הערבות תחולט רק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה תוך זמן סביר לאחר קבלת התראה בכתב על כך מאת המזמין. עוד נבקש לקבוע הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.
כל החלטה בעניין הערבות תיעשה לפי הוראת התכ"מ	17.2.5	פרק ד'	נבקש להבהיר כי כל חילוט או קיזוז הערבות יעשה בהודעה מראש ובכתב ורק מסכום קצוב.
כל החלטה בעניין הערבות תיעשה לפי הוראת התכ"מ	17.2.5.1	ד'	נבקש להוסיף כי חילוט הערבות יהיה עקב הפרה "יסודית" של ההסכם
כל החלטה בעניין הערבות תיעשה לפי הוראת התכ"מ	17.2.5.4	ד'	נבקש למחוק סעיף זה כיוון שמשמעותו, בפועל, היא מתן ערבות ללא הגבלה בסכום – ולאור יתר הסעדים המוקנים למזמין עפ"י ההסכם והדין, אנו סבורים כי אין לכך הצדקה.
בהתאם לדרישה המופיעה בטבלה	17.2.6	ד'	אחוז מענה כולל - נבקש להבין מהו יעד אחוז המענה הכללי (לא TSF)
חילוט הערבות יבוצע בהתאם להוראת התכמ	17.2.6	ד'	משך שיחה - נבקש לקבל את נתוני משך השיחה לפעילות השירות, פעילות הטכני ותקשורת כתובה ואת נתוני כמות השיחות בשעה היום לפעילות השירות, הטכני והתקשורת הכתובה
המדידה חודשית. מדובר במוצע חודשי.	17.2.6.1	ד'	באמנת שירות ופיצויים מוסכמים המופיעה בעמודים 98 – 99 קיים סעיף 6 – סקר שביעות רצון לקוחות המוקד. נבקש להבהיר האם מדובר במדידה של ממוצע הסקרים המוקדי בחודש מסוים.

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

באמנת שירות ופיצויים מוסכמים המופיעה בעמודים 98 – 99 קיים סעיף 7 – שיעור תחלופת עובדים. נבקש לדעת מהו היעד הנדרש.	ד	17.2.6.1	היעד הוא ממוצע ותק של לפחות 8 חודשי עבודה.
מדד שיעור תחלופת עובדים - לא ברור מהו היעד הנדרש וכיצד מחושב.	ד'	17.2.6.1	היעד הוא ממוצע ותק של לפחות 8 חודשי עבודה.
מדד שיעור תחלופת עובדים - מאחר ותיתכן נטישה של נציגים במהלך קורס ההכשרה או לחלופין ייתכנו סיומי העסקה יזומים בשל אי התאמה/ אי עמידה של הנציג ביעדי המוקד וההכשרה - נבקש להחריג עובדים בוותק 0-1 חודשים, בשקלול המדד.	ד'	17.2.6.1	הבקשה מתקבלת, נציגים המועסקים פחות מחודש לא יכללו במדד.
נבקש כי ה SLA בסעיף 7 בטבלה (שיעור תחלופת עובדים) יימדד רק החל מתום השנה השנייה להפעלת המוקד על ידי הספק החדש.	פרק ד	17.2.6.1	המדידה תחל מתום תקופת ההתייצבות
4 - נבקש לשנות את זמן המענה לתקשורת כתובה לעד 6 שעות כמקובל לזמני מענה לפניית כתובות	פרק ד'	17.2.6.1	הבקשה נדחית
6 - האם יעד זה מתייחס לשאלות בסקר שהן בהשפעת המוקד בלבד?	פרק ד'	17.2.6.1	מתייחס לסקר שנשלח בתום שיחה עם המוקד
6 - נבקש להפחית גובה הקנס על סקר שביעות רצון לקוחות המוקד. קנסות בגובה רב עשויים לגרום לספק הפסדים וסיכון כלכלי ואף עשויים להשפיע על המחיר המוצע מהספקים – לכן, בקשתנו לבחון גובה הקנסות סה"כ, ולהגדירם בצורה מידתית עד 3% מגובה חשבונית חודשית.	פרק ד'	17.2.6.1	הבקשה נדחית
7 - נבקש להוריד את הקנס ל-10,000 ש"ח. קנסות בגובה רב עשויים לגרום לספק הפסדים וסיכון כלכלי ואף עשויים להשפיע על המחיר המוצע מהספקים – לכן, בקשתנו לבחון גובה הקנסות ולהגדירם בצורה מידתית עד 3% מגובה חשבונית חודשית	פרק ד'	17.2.6.1	הבקשה נדחית
7 - כיצד מחושבת "תחלופת עובדים גבוהה"?	פרק ד'	17.2.6.1	מדידה שנתית ממוצע תחלופת עובדים שנתי של מתחת ל-8 חודשים
עמוד 99 סעיף 17.2.6.1 נבקש להוסיף מנגנון ערעור על תוצאות סקרי שביעות רצון במקרים בהם ניתן להוכיח כי הציון שהתקבל אינו משקף באופן אובייקטיבי את איכות השירות שניתן	פרק ד'	17.2.6.1	תוצאות שליליות בסקרי שביעות הרצון יבחנו במשותף עם הספק בהתאם למידע המופיע ב CRM ומערכות תומכות אחרות (האזנה לשיחה לדוג'). הקביעה תהיה של המזמין (המשרד).
נבקש לקבוע כי הערבות תחולט רק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה תוך זמן סביר לאחר קבלת התראה בכתב על כך מאת המזמין. עוד נבקש לקבוע הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	ד	17.2.6.2	הבקשה נדחית
נבקש להבהיר כי כל חילוט או קיזוז הערבות יעשה בהודעה מראש ובכתב ורק מסכום קצוב.	פרק ד'	17.2.6.2	הבקשה מתקבלת למעט הסיפא לעניין הסכום הקצוב
נבקש לקבוע כי קיזוז ייעשה בהתראה של 14 ימים מראש ובכתב לספק. עוד נבקש כי יקוזזו סכומים קצובים מכוח הסכם זה בלבד.	ד	17.2.6.2	הבקשה מתקבלת
נבקש להבהיר כי גובה הקנס המקובל בעולמות השירות עומד על 5% מגובה החשבונית.	ד	17.2.6.5	הבקשה נדחית
לפיכך, נבקש להגביל את גובה הקנס ל-5% גם במכרז זה.			

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

הבקשה נדחית	17.2.6.5	ד'	נבקש שהמגבלה על גובה הפיצויים החודשיים המוסכמים (10%) תכלול גם את סעיפים 6-7 האיכותניים.
הבקשה נדחית	17.2.6.5	פרק ד	נבקש להגביל את גובה הפיצויים המוסכמים לעד 5% מהיקף התשלום החודשי של שעות ה LOGIN של נציגי השירות.
הבקשה נדחית	17.2.6.5	פרק ד'	נבקש לגדר את גובה הקנס כך שלא יעלה על 3% מגובה החשבונית החודשית, כמקובל בענף המוקדים וכדי לא ליצר לספק סיכונים מיותרים או גילום יתר בתעריף המוצע. נודה לבחינתכם
הבקשה מתקבלת	17.2.7	ד	נבקש כי במקרה כאמור תינתן לספק התראה מראש ובכתב מאת המזמין ואפשרות לתקן את הדרוש תיקון תוך 14 ימים לפחות.
הבקשה נדחית	17.2.7.5	ד	נבקש לשנות את גובה הפיצויים המוסכמים במצטבר שלא יעלה על 5% מהיקף התשלום החודשי כמקובל בתעשייה ובהתאם למנגנון ההצטיינות בסעיף הבא
הבקשה נדחית	17.6.2.5	ד'	נבקש להגביל את גובה הקנס החודשי ב- 5% . קנס גבוה מזה פוגע בכדאיות הכלכלית של הפעלת המוקד.
הבקשה נדחית	19.1.3	פרק ד'	נבקש כי שיתוף פעולה כאמור ימשך עד 3 חודשים ממועד סיום ההתקשרות לכל המאוחר וכן יהיה על חשבונם של המזמין. כמו כן, נבקש להבהיר כי הספק לא יהיה אחראי לכל נזק שיגרם למזמין /או למי מטעמו.
הבקשה נדחית	2(6)	נספח ד'	נבקש להוסיף "ובגין" לפני "כל הפועלים מטעמו".
הבקשה נדחית	2.4.5.3	ג'2	נבקש לאפשר מידת רוחב של 1.2 מ' עבור עמדות הניהול, כמקובל בעולמות המוקדים הטלפוניים.
הבקשה נדחית	2.4.6.1	ג'2	נבקש לאפשר גודל של 8 מ"ר עבור חדרי ניהול. מניסיוננו, גודל זה מספק בהחלט, ומאפשר תנאי עבודה נוחים.
הבקשה נדחית	2.4.7	פרק ג'2	נבקש להוסיף "וזאת בתיאום מראש מול נציג הספק".
הבקשה נדחית	2.4.7.1	ג'2	נבקש לאפשר גודל של 8 מ"ר עבור חדרי ממונה מטעם משרד החקלאות. מניסיוננו, גודל זה מספק בהחלט, ומאפשר תנאי עבודה נוחים.
הבקשה נדחית	2.4.8.3	ג'2	נבקש לצמצם את גודל חדר ההדרכה, ל- 10 נציגים. אין הלימה בין הדרישה בסעיף זה לבין היקף הפעילות במוקד.
הספק הזוכה	2.5.1	ג'2	נבקש להבהיר מי נושא בעלויות מיתוג המוקד כאמור לעיל בסעיף.
הבקשה נדחית. תצהיר עמידה בדרישות הנגישות ייחתם על ידי מורשי החתימה של הספק ויאומת על ידי עורך דין.	2.5.4	ג'2	בסעיף נרשם: "על המציע לצרף להצעתו תצהיר עמידה בדרישות הנגישות".  נבקש להבהיר האם תצהיר של מורשי החתימה של המציעה ובאימות עו"ד עונה על המבוקש בסעיף. במידה ולא, נבקש להבהיר את סוג התצהיר המבוקש.
הבקשה נדחית. תצהיר עמידה בדרישות הנגישות ייחתם על ידי מורשי החתימה של הספק ויאומת על ידי עורך דין.	2.5.4	פרק ג'2	נבקש לקבל נוסח מסודר של תצהיר עמידה בדרישות הנגישות.
כל התשובות נכונות	24.14.1 0.6	ג	המערכת תאחסן את הנתונים המוזנים במערכת האומני במיקום שיושר ע"י המשרד – מה הכוונה למיקום? מיקומי השרת? מיקומי אחסון גיבוי ותיעוד מהמערכת למערכות נוספות של הלקוח?

כל התשובות נכונות	24.14.1 0.6	פרק ג' 1	המערכת תאחסן את הנתונים המוזנים במערכת OMNICHANNEL במיקום שיאושר ע"י המשרד – מה הכוונה למיקום? מיקומי השרת? מיקומי אחסון גיבוי ותיעוד מהמערכת למערכות נוספות של הלקוח? נבקש הבהרתכם
לעניין סעיף זה בלבד, ניתן להציג ניסיון מוכח של הספק בהפעלת המערכת גם באמצעות ספק משנה.	24.6.1	ג 1	בסעיף נרשם: " וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות אצל 2 לקוחות מעל 12 חודשים". נבקש להכיר בניסיון ספק המשנה בפיתוח, הטמעה והפעלת המערכת אצל לקוחותיו
ככל ומערכת הידע שתוצע תיתן מענה לצורך המופיע בסעיף, אין מניעה להשתמש במודול אחר.	25.6.6.1 0	פרק ג' 1	נבקש להוריד את הסיפא החל מ: "מנהל המערכת יוכל...." *יש לציין שעבור הצורך המוגדר לעיל, ישנו מודול של משוברים אשר עונה בצורה שונה על הצרכים המוגדרים
הבקשה נדחית, אולם אין מניעה להציע פיתרון טכנולוגי שונה הנותן מענה לזיהוי כפילויות.	25.6.6.1 3	פרק ג' 1	נבקש למחוק את הסעיף המערכת יודעת לזהות כפילויות רק ברמה של כותרת הפריט, לא ניתן בצורה פשוטה להגדיר ועל כן לבדוק בצורה אוטומטית מהו פריט כפול. פתרון לצורך העסקי יינתן ברמת מתולוגיות הטמעה וניהול של מנהלת המידע
יעל תוכנה מספקת את כל המפרט המופיע בהוראת התכ"מ. הרישוי בכל מקרה יסופק ע"י הוראת התכ"מ ע"י יעל תוכנה. הקמת המערכת תבוצע ע"י הספק הזוכה בהתאם ארכיטקטורת הפתרון המוצעת על ידו. הספק רשאי להשתמש בהוראת התכ"מ לצורך אינטגרטור או לספק אותו בעצמו. עלויות ההקמה (למעט הרישוי) יתומחרו לתוך הצעת המחיר של הקמת המוקד.	26.2.2	ג' 1	האם ספק מיקור החוץ מחויב להזמין מיעל תוכנה את כלל עבודת ההקמה והתמיכה או שהוא יכול לשלב במשימות את הצוותים שלו ולא ספקים נוספים בעלי הסמכה מתאימה?
השאלה לא מובנת. רכישת רכיבי CRM תבוצע אך ורק בהתאם להוראת חשכ"ל בתעריפים המופיעים בה.	26.2.4	ג	אנו מבקשים לאשר כי רישוי salesforce שירכש, גם אם ישירות ע"י הספק יהיה בתעריפי חשכ"ל לפי הוראת תכ"מ
ראו הוראת חשכ"ל המופיעה במסמכי המכרז.	26.2.4	פרק ג' 1	מהי התמורה שעל הספק לשלם ליעל תכנה ומהם תנאי ההסכם למולם?
ראו הוראת חשכ"ל המופיעה במסמכי המכרז.	26.2.4	פרק ג' 1	נבקש לקבל את תמהיל העלויות של הרישיונות מחברת יעל לצורך תמחור
פלטפורמת ה CRM תהיה מבוססת salesforce, על המציע למצוא פתרון לכל שאר הרכיבים בהתאם למוצר או רישוי מתאים כולל מערכת ניהול הידע ו OMNICHANNEL. ההחלטה מה מבין המוצרים והכלים, כולל המשלימים - נתון לגיבוש המציע ובתנאי שיתן מענה לכלל צרכי המכרז. חובת השימוש בהוראת התכ"מ מתייחסת לרכיב CRM בלבד. ניתן כמובן לבחור גם הרכיבים נוספים הקיימים בהוראת התכ"מ ובמחירון שלו ו/או ברכיבים אחרים. את הפתרון הכולל יש להציג כחלק מהארכיטקטורת הפתרון.	26.2.7	פרק ג' 1	מהיכרותנו את מערכת ה- salesforce, קיים מודול של ניהול ידע ו OMNICHANNEL. האם אפשרי להתבסס על פלטפורמה זו? האם חייבים לעבוד רק מול יעל תוכנה?
אין שינוי בנוסח המכרז. יחד עם זאת הספק רשאי לערוך ביטוח משולב אשר יכלול את כל הדרישות, ובמידה וייעשה כך, לא נתנגד לכך.	3 (1)	נספח ד	אבקש להוסיף בסוף הסעיף "משולב חבות מוצר"
אין שינוי במסמכי המכרז. יחד עם זאת מקובל כי תוצג ההרחבה בתת גבול אחריות הנקוב. בהתאם להנחיות רשות שוק ההון, תת גבול האחריות לא יופיע בתוספת מלל באישור הביטוח שיוצג. ניתן להציג תוספת אינפורמטיבית.	3 (4)	נספח ד	נבקש להעמיד את מרמה ואי יושר עובדים בתת גבול אחריות בסך של 500,000 ₪.

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

הבקשה נדחית	3 (5)	נספח ד	אבקש להחליף את המילה "ייחשבו" במילה "וימצאו" ולהוסיף לאחר "מחדלי הספק" את המילה "בגין"
כל הנציגים נדרשים לבצע LOG IN ו LOG OUT לצורך תשלום. ניתן להגדיר סטטוס מנהל/ראש צוות במערכת.	3 בטבלה	נספח 1	נספח 1 הצעת מחיר סעיף 3 בטבלה ראשי צוותים ונציגים בכירים אינם מחוברים ב LOGIN במהלך יום העבודה. נבקש להבהיר כי התמורה לשעת עבודה בגינם תשלום בהתאם לשעות החתמת הנוכחות.
הבקשה למחיקת המילה "לפחות" בסעיף זה מקובלת. מקובל כי תבוא הסיפא בנוסח הבא: "למעט במקרה של מרמה ו/או אי תשלום פרמיה ו/או שנערך ביטוח חלופי אצל מבטח אחר".	3(4)	נספח ד	נבקש לעדכן בנקודה הרביעית במקום "לפחות 6 חודשים", לרשום "6 חודשים" ולהוסיף: "בתנאי שאין כיסוי ביטוחי חלופי לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה"
הבקשה נדחית	3(5)	נספח ד	נבקש למחוק את המילים: " הפועלים מטעמו".
הבקשה נדחית	3.1.4	ד	נבקש למחוק את הדרישה לעמידה בשביעות רצון המשרד – הספק נדרש לספק את השירותים בהתאם לתנאי המכרז – אין רלוונטיות לשביעות רצון וממילא מדובר במדד סובייקטיבי אשר מטבע הדברים הספק אינו יכול להיערך אליו. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 17.2.7 להסכם
כנס המציעים הינו תנאי סף ועל כן לא תתאפשר הגשת הצעות למי שלא השתתף.	4.1.3	תנאי סף	נבקש לקיים כנס מציעים נוסף, הגורם האחראי מטעם המציע לנושא לא היה בזמינות עקב נסיבות אישיות ובשל כך נציג המציע לא השתתף בכנס. על מנת לאפשר למציעים נוספים ואיכותיים להשתתף במכרז נבקש לקיים כנס מציעים נוסף. לחילופין, נבקש לבטל את דרישת תנאי הסף לכנס מציעים (נציין שמניסיונו כיום דרישת סף להשתתפות בכנס מציעים אינה נהוגה במכרזים מסוג זה) תנאי סף להשתתפות במכרז 4.1.3
גוף ציבורי" – גוף המנוי בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 ולרבות רשויות מקומיות.	4.3.1.1	א	א. נבקש להבהיר מהם לקוחות המוגדרים "מגזר ציבורי" – האם חברות ביטוח עונות על הגדרה הנ"ל? האם חברות בתחום התקשורת עונות על ההגדרה?
הבקשה נדחית	4.3.1.1	א	ב. בסעיף נרשם: "למציע ניסיון מוכח של 3 שנים בין השנים 2019 – 2024 בניסיון והפעלת 5 מוקדי שירות ותמיכה עבור לקוחות במגזר הציבורי". מעיון במפרט המשירות המבוקש עולה כי הפעלת המוקד הינה דומה להפעלת מוקד שירות ותמיכה סטנדרטי, ואין ייחודיות ו/או התמחות מיוחדת המצריכה תנאי סף שכזה. לפיכך, נבקש לשנות את האמור לעיל בסעיף כך המילים: "מגזר ציבורי" יימחקו. במקביל, נבקש למחוק את אותן המילים גם בסעיף 11.3.2.1.1 בעמוד 26.
לא	4.3.1.1	א	ג. בסעיף נרשם: "אשר לפחות אחד מהם הינו עבור משרד ממשלתי/יחידת סמך". נבקש להבהיר האם הפעלת מוקד שירות ותמיכה כספק משנה עבור ספק שזכה באספקת שרות עבור לקוחות של משרד ממשלתי עונה על האמור לעיל בסעיף.

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

			<p>ד.בסעיף נרשם: "אשר לפחות אחד מהם הינו עבור משרד ממשלתי/יחידת סמך".</p> <p>נבקש להבהיר כי בטווח השנים המבוקש בסעיף (2019 – 2024) חלה מגפת הקורונה, ופעילות מוקדי השירות צומצמה באופן משמעותי, לרבות מוקדי שירות ממשלתיים, חזרתם לפעולה של המוקדים הייתה באופן מדורג, ונמשכה פרק זמן ניכר מאוד.</p> <p>לפיכך, נבקש לשנות את המבוקש בגין המוקד עבור משרד ממשלתי/יחידת סמך, ולהעמידו על שנה אחת בלבד</p>
הבקשה נדחית	4.3.1.1	א	<p>נבקש להבהיר כי גם אספקת שירותי מוקדי שירות ותמיכה ללקוחות אשר הינם גופים המפוקחים על ידי המדינה (בנקים, חברות ביטוח וכו')</p>
הבקשה נדחית	4.3.1.1	תנאי סף מק	<p>נבקש כי גם אספקת שירותי תמיכה וסיוע פרונטליים למשרד ממשלתי או יחידת סמך תיחשב כעומדת בדרישת הסיפא של סעיף זה ובלבד שהמציע מפעיל 5 מוקדי שירות ותמיכה למגזר הציבורי.</p>
הבקשה נדחית	4.3.1.1	פרק א	<p>סעיפים 4.3.1.1, 4.3.1.2, 5.2.1 : בתנאי הסף נדרש 3 שנות ניסיון ו-5 לקוחות, לכן בטבלת מדדי האיכות צריך להיות כתוב מעבר ל-3 שנים ו-5 לקוחות (ולא מעבר ל-5 שנים, ומעבר ל-10 לקוחות).</p> <p>נבקש לתקן את סעיף 3 בטבלת מדדי האיכות בהתאם.</p>
לא, אין דרישה ללקוחות מהמגזר הציבורי בסעיף 4.3.1.2 הדרישה הינה עבור היקף כספי שנתי.	4.3.1.2	פרק א' הלי	<p>האם כוונתכם גם כאן לחמישה לקוחות מהמגזר הציבורי ומשרדי ממשלה?      ומה הדרישה למשך זמן פעילות המוקדים?</p>
הבקשה נדחית	4.3.1.2	תנאי סף מק	<p>נבקש לצמצם את מספר הלקוחות הנדרשים ל-3 לקוחות</p>
בשני הסעיפים הכוונה הינה להיקף פעילות של 2 מיליון ₪ לשנה ללקוח (ללא מע"מ).	4.3.1.2	פרק א+ב	<p>פרק א- הליך מכרז + פרק ב' חוברת ההצעה : סעיפים 4.3.1.2 11.3.2.2.1 : בתנאי הסף נרשם היקף של לפחות 2 מיליון ש"ח ללקוח, ובסעיף 11.3.2.2.1 (טבלאות ניסיון) נרשם היקף של לפחות 2 מיליון ש"ח לשנה.</p> <p>נבקש לתקן את נוסח סעיף 11.3.2.2.1, בהתאם לתנאי הסף.</p>
כן, בהתאם למסמכי המכרז	4.3.1.3.2	טכנולוגי	<p>נבקש להבהיר האם המציע מחויב להפעיל את המוקד על בסיס מערכת salesforce או שניתן להציג ארכיטקטורה על גבי מערכת אחרת?</p>
יש להגיש קורות חיים של מנהל הלקוח ומנהל ההקמה	4.3.1.4.3	פרק א+ב	<p>פרק א הליך מכרז+פרק ב חוברת ההצעה סעיפים : 4.3.1.4.3(פרק א) + סעיף 12.1.5.1 (חוברת ההצעה) : נרשם שיש לצרף קו"ח ופרטי ניסיון של מנהל הקמה ומנהל לקוח, ובסעיף 12.1.5.1, ביקשתם לצרף קו"ח של מנהל הקמה, מנהל לקוח ומנהל מוקד.</p> <p>נבקש לקבל הבהרה אילו בעלי תפקידים נדרש להציג בשלב ההצעה.</p>
הבקשה נדחית	4.3.1.5	פרק א'	<p>נבקש כי בטרם קבלת החלטה על החלפת עובד, תערך שיחה משותפת בין נציג המזמין, נציג הספק והעובד וזאת בהתאם להלכה שנקבעה בפסיקות בה"ד הארצי לעבודה (ע"ע 47271-06-18).</p>

<p>הכוונה להצגת שתי הפיתרונות.</p>	<p>5.2 (1)</p>	<p>פרק א</p>	<p>בסעיף זה הנוגע לראיון, נכתב כי המציע יציג את מנהל פרויקט ההקמה ואת ארכיטקטורת הפתרון התפעולי המוצעת על ידו. בסעיף 2 שאחריו, הארכיטקטורה המתוארת היא בנוגע לפתרון הטכנולוגי ואילו הנושא התפעולי מתואר בסעיף 6 לטבלה כ-"מתודולוגיית ההפעלה של המוקד". כך שמשמע כי הכוונה היא להצגת הפתרון הטכנולוגי ולא התפעולי. גם בכנס הספקים השתמע שהכוונה היא כי בראיון יוצג הפתרון הטכנולוגי.</p> <p>מנגד, בחוברת ההצעה מופיע כי המציע יציג גם את הפתרון התפעולי וגם את הפתרון הטכנולוגי המוצעים על ידו.</p> <p>למען הסדר הטוב, אנא הבהרתכם האם הכוונה היא שעל המציע להציג בראיון את ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי, התפעולי או גם וגם.</p>
<p>ניקוד יינתן לרכיבים הבאים: מערכות הטלפוניה, OMNICHANNEL כולל אפשרות לאפיון בוט ומערכת ניהול ידע על רכיביו ועמידתן בדרישות הפרק הטכנולוגי, ואת ארכיטקטורת הפתרון של ה CRM המוצע על גבי פלטפורמת SALESFORCE תוך פירוט הכלים והפתרון המוצע וכן פירוט הרכיבים בהם נעשה שימוש.</p>	<p>5.2 (2)</p>	<p>פרק א</p>	<p>לשם השקיפות, האחידות ולמען שמירה על שוויון בין המציעים השונים, נודה לקבלת המשקלים השונים אשר מרכיבים את הניקוד המקסימלי של ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי.</p>
<p>הבקשה נדחית</p>	<p>5.2 (3)</p>	<p>פרק א</p>	<p>בסעיף זה מבוקש להציג ניסיון מעבר לנדרשים בתנאי הסף אך ישנו פער מספרי בין המבוקש בתנאי הסף לבין המבוקש בניקוד האיכות.</p> <p>מבוקש להתאים את המספרים במדדי האיכות כך שיתאימו לניקוד הסף, כדלקמן:</p> <p>"עבור כל שנת ניסיון מעבר ל- 3 שנים תינתן נקודה. עבור כל ניסיון עם לקוח נוסף מעבר ל- 5 לקוחות תינתן נקודה.</p> <p>סה"כ הניקוד המקסימלי ברכיב זה הוא 5 נקודות שהם 5%".</p>
<p>ניתן ניקוד על מתודולוגיית ההפעלה בהתבסס בין היתר על : תהליך הגיוס והמיון של הצוות, שגרות הניהול המוצעות של המוקד מערכת רווחה, תגמול ושימור העובדים לאורך זמן ניהול המוקד בחירום</p>	<p>5.2 (6)</p>	<p>פרק א</p>	<p>לשם השקיפות, האחידות ולמען שמירה על שוויון בין המציעים השונים, נודה לקבלת המשקלים השונים אשר מרכיבים את הניקוד המקסימלי של מתודולוגיית ההפעלה של המוקד, זאת בפרט, כשבחברת ההצעה בעמוד 30 מופיעים פרמטרים נוספים מהפרמטרים המופיעים בטבלת מדדי האיכות.</p>
<p>מתוך רשימת הלקוחות שיעביר הספק, ועדת האיכות תבחר באופן אקראי שנים או שלושה לקוחות ותקבל מהם חוות דעת על הספק.</p>	<p>5.2 א"מ 4</p>	<p>מדדי איכות</p>	<p>נבקש לוודא כי הפנייה תיעשה ללקוחות הספק. מדדי איכות 5.2 אמת מידה 4</p>
<p>הפרמטרים שילקחו בחשבון הם: מרחק בק"מ מהקריה החקלאית בבית דגן ורמת האתר. הדירוג יבוצע בסיוור שיתקיים במקום ובאופן יחסי למציעים.</p>	<p>5.2(5)</p>	<p>פרק א</p>	<p>בנוגע להתרשמות מאתר המוקד המוצע, לשם השקיפות, נודה לקבלת פירוט ברמה מדויקת יותר כיצד יינתן הניקוד ביחס למפתח החישוב של: "עד 5 נקודות על רמת האתר ועד 5 נקודות על המרחק מבית דגן".</p> <p>אנא הבהרתכם אילו פרמטרים יילקחו בחשבון ביחס לרמת האתר וכן ביחס למידת המרחק מבית דגן.</p>
<p>הבקשה מתקבלת</p>	<p>6 (2)</p>	<p>נספח ד</p>	<p>אבקש למחוק אחרי צמד המילים "60 יום" את המילה "לפחות".</p>
<p>מקובל כי תבוא הסיפא: מובהר כי אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטחת וחובות המבוטח על פי חוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981"</p>	<p>6 (7)</p>	<p>נספח ד</p>	<p>אבקש להוסיף בסוף המשפט "אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח ולאזו זכויות המבוטח על פי דין"</p>
<p>הבקשה נדחית</p>	<p>6(2)</p>	<p>נספח ד'</p>	<p>נבקש כי זמן ההודעה יעמוד על 30 ימים.</p>

מקובל כי תבוא הסיפא: מובהר כי אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטחת וחובות המבוטח על פי חוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981"	6(7)	נספח ד'	נבקש להוסיף "מבלי לפגוע בזכויות המבטחת וחובות המבוטחים".
מערך ההכשרה הינו חלק מתוכנית התפעולית שעל הספק להגיש, ניתן להציע כל הצעה במסגרת תוכנית זו.	6.2.1	2ג	האם ניתן לשלב בתהליך ההכשרה ובניהול הלמידה של הנציגים לאורך חיי הפעילות במערכת LMS של הספק?
במסמכי המרכז בסעיף 6.2.3 מופיע חניכה כתף אל כתף במשך שלושה ימים ולא שלושה חודשים. את החניכה מעביר נציג ותיק/מנהל ידע/מנהל מוקד. מומחי ידע מטעם המשרד יהיו חלק מהכשרה אך ורק בשלב ההקמה.	6.2.3	2ג	חניכה לחניכים - נבקש לקבל חידוד לנושא חניכה – לחניכים אשר הוסמכו למענה תבוצע חניכה במשך 3 חודשים כתף אל כתף, מי מעביר חניכה כתף אל כתף? שעל כן יש לקבל עזרה מאוטוריטה מקצועית מטעם המשרד, גם לעולם השירות וגם לעולם הטכני והאם האם מומחי הידע מטעם המשרד יהיו חלק בחניכת צוות הנציגים הראשון?
בשיתוף פעולה.	6.2.6	2ג	האם מבחן ההסמכה ייכתב ע"י המשרד או ע"י הספק?
תחילת העבודה תתאום עם הספק הזוכה אך על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי המזמין.	6.5.2	א	נבקש שפרק הזמן יקבע בתיאום מול הספק הזוכה טרם החתימה על חוזה ההתקשרות.
הבקשה אינה ברורה	6ג	נספח ד'	נבקש כי אישור הביטוחים המעודכן יומצא מידי תום תקופת ביטוח, תוך שמירה על רצף ביטוח.
הבקשה נדחית	6ד'	נספח ד'	נבקש להסתפק באישור ביטוחים ולא לדרוש פוליסות.
מקובל כי תבוא הסיפא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח תוך 5 ימים לאחר החידוש לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים לעיל".	6ז	נספח ד'	נבקש להוסיף "למעט עיכוב של 10 ימי עסקים בהמצאת אישור הביטוחים תוך שמירה על רצף ביטוח".
מועד ההגשה ידחה לתאריך 5.3.2025 בשעה 12:00	7.1.1	פרק א	לאור מורכבות המכרז והדרישה למענה איכותי במכרז, ימי העבודה שיוותרו להכנת המענה בין מתן תשובות ההבהרה לתאריך ההגשה, לא מאפשרים מענה איכותי כנדרש במכרז. נבקש לדחות את המועד האחרון להגשת המכרז בשבועיים נוספים.
מועד ההגשה ידחה לתאריך 5.3.2025 בשעה 12:00	7.1.1	פרק א'	נבקש פרק זמן של לפחות 14 ימי עבודה בין מועד פרסום תשובות ההבהרה לבין מועד להגשת המכרז
מועד ההגשה ידחה לתאריך 5.3.2025 בשעה 12:00	7.1.1	פרק א'	נבקש לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, כך שיוותרו לפחות שבועיים בין מועד פרסום תשובות לשאלות ההבהרה לבין מועד אחרון להגשת הצעות.
הבקשה נדחית	7.3.7.1	פרק ג'2	נבקש להאריך את הזמן בו ימצא מחליף למנהל המוקד ל 30 יום. כמקובל בחוק, לימי הודעה מוקדמת.
הבקשה נדחית	7.3.7.2	פרק ג'2	נבקש להאריך את הזמן בו ימצא מחליף עבור ר"צ/מדריך ל 30 יום. כמקובל בחוק. לימי הודעה מוקדמת
הבקשה נדחית	7.6.1.2	ד	נבקש כי במקרה כאמור המזמין יעדכן את הספק באופן מיידי אודות ההליך וכן יעביר לספק השירותים את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מ"מ לפשרה
הבקשה מתקבלת	8.12.3	פרק א	נבקש כי טרם מתן עיון לחברה מתחרה לעיין במסמכי ההצעה הזוכה, יתקבל לכך אישור מהזוכה ואפשרות להציג טענותיו לגבי סעיפים חסויים בהצעתו. לחלופין – תינתן זכות עיון בעותק מושחר שיגיש המציע במעמד הגשת המכרז וזאת כנהוג במכרזים מסוג זה שעיקר החלק האיכותי הינו קניין רוחני ומאפייניו של הספק שמשקיע בהם משאבים רבים וכאלו חשוב לספק לא לחשוף אותם

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

הבקשה נדחית	9.1.2	ד	נבקש למחוק את המילים: "לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום", וכי המשפט ינוסח כך: "הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום המגיע ממנו על פי דין כמעסיק לאנשים המועסקים על ידו..."
הבקשה נדחית	9.1.4	ד	נבקש להוסיף אחרי המילים: "ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה" "בפסק דין שלא עוכב ביצועו" וכי אחרי המילים: "ושכר טרחת עורך דין" להוסיף את המילה: "סבירים".
הבקשה נדחית	9.1.4	פרק ד'	יש להכפוף לתנאי השיפוי המלאים אשר בפרק האחריות
ראו תשובה לעיל	9.1.5	ד	נבקש להבהיר כי חובת השיפוי תיכנס לתוקפה עם קבלת פסק דין שלא עוכב ביצועו ובכפוף לכך שהמזמין נתן לספק הודעה מיידית על כל תביעה ו/או דרישה כאמור, העביר לספק את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מ"מ לפשרה (ולא רק אפשר לספק להתגונן), סייע לספק ככל שנדרש על ידו באופן סביר ולא התפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא קבלת הסכמת הספק לכך מראש ובכתב.
הבקשה נדחית	א	ד' -נספח ד	מבוקש כי לאחר המילים "מדינת ישראל – משרד החקלאות וביטחון המזון" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".
נראה כי הבקשה מתייחסת לסעיף ז בסוף נספח הביטוח. אם אכן כך- מקובל כי תבוא הסיפא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח תוך 5 ימים לאחר החידוש לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים לעיל".	א	נספח ד	נספח ד ביטוח סעיף א מבוקש כי על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת הלקוח בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה.
הבקשה נדחית	א	נספח ד	בשורה הראשונה, לאחר המילים "המפורטים בזה", נבקש להחליף את המילים "לטובתו ולטובת", במילים "וירחיב את ביטוחיו נשוא הסכם זה לכלול את". בשורה השנייה, לאחר המילים "משרד החקלאות וביטחון המזון", נבקש להוסיף את המילים "היה ותיתבענה בשל מעשי או מחדלי הספק".
הבקשה מתקבלת	א.1. (2)	נספח ד	ביטוח חבות מעבידים- נבקש להחליף את המילים "לא יפחת מסך", במילה "הינו".
הבקשה נדחית	א.2. (3)	נספח ד	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי - לאחר המילים "cross liability", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריות מדינת ישראל למעשי או מחדלי הספק".
הבקשה נדחית	א.2. (5)	נספח ד	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי -בשורה השנייה, לאחר המילים "קבלני המשנה", נבקש להוסיף את המילה "מטעמו".
הבקשה מתקבלת	א.3	ד' -נספח ד	מבוקש כי בסעיף קטן (2) לאחר המילים "הפוליסה תכסה" ייכתב "את אחריות הספק על פי דין בגין". למען הסר ספק יש להבהיר כי החבות המבוטחת בביטוח אחריות מקצועית היא חבות על פי דין בלבד וכל חבות רחבה רחבה מכך אינה מבוטחת תחת הביטוח כאמור.
הבקשה נדחית	א.3	ד' -נספח ד	מבוקש כי בסעיף קטן (1) לאחר המילים "אחריותו המקצועית" ייכתב "על פי דין". לחילופין, סעיף קטן זה יימחק.

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

הבקשה הראשונה מתקבלת הבקשה השנייה נדחית	א.3. (4)	נספח ד	ביטוח אחריות מקצועית - בסוף השורה השלישית, לאחר המילים "עקב מקרה ביטוח", נבקש להוסיף את המילה "מכוסה". בשורה הרביעית, לאחר המילים "cross liability", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריות מדינת ישראל למעשי או מחדלי הספק".
מקובל כי תבוא הסיפא: מובהר כי אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטחת וחובות המבוטח על פי חוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981	א.6.	ד' -נספח ד	מבוקש כי בסעיף קטן (7) בסיפא יכתב "אולם מובהר כי אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבטח או זכויות המבוטח על פי דין".
מקובל. אין שינוי במסמכי המכרז	א.6. (2)	נספח ד	בתחילת השורה השנייה, נבקש להחליף את המילים "אם ניתנה", במילים "אם נשלחה".
הבקשה נדחית. שימת לב לכך כי הדרישות מתייחסות לפוליסות הביטוח המפורטות.	א.6. (4)	נספח ד	בשורה הראשונה, לאחר המילים "עבור כל הפוליסות", נבקש להוסיף את המילים "נשואי הסכם זה".
מקובל כי תבוא הסיפא: מובהר כי אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטחת וחובות המבוטח על פי חוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981	א.6. (7)	נספח ד	בסוף השורה, לאחר המילים "ככל שקיים", נבקש להוסיף את המילים "אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין".
הבקשה נדחית	א1 (4)	נספח ד	אבקש להחליף את המילה "ונטען" למילה "ויקבע".
הבקשה נדחית	א2 (6)	נספח ד	נבקש להחליף את המילה "שייחשבו" למילה "שימצאו".
הבקשה נדחית	ב	נספח ד	נבקש למחוק את המילים: "כל עוד אחריותו קיימת", ולרשום במקומם את המילים: "לעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת התביעה, יערכו הביטוחים לתקופה נוספת בת 24 חודשים נוספים לאחר תום ההתקשרות".
הבקשה נדחית	ב	נספח ד	בתחילת השורה השנייה, נבקש להחליף את המילים "וכל עוד", במילים "ולגבי ביטוח אחריות מקצועית כל עוד".
הבקשה נדחית	ב	נספח ד'	נספח ד' ביטוח סעיף ב' : מבוקש כי המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן יכתב: "ובאשר לאחריות מקצועית משולבת חבות המוצר למשך שלוש שנים נוספות מתום ההתקשרות".
על פי הוראות רשות שוק ההון החובה של הפקת אישור הביטוח היא של המבטח ובהתאם לתנאי הפוליסה. דרישות הביטוח מפורטות בהסכם במלואן. על הספק באמצעות סוכן או יועץ מטעמו ליישמן בביטוחיו כנדרש. לבקשת ספק שיזכה תועבר לו דוגמה של אישור ביטוח על מנת שיוכל לוודא מראש כי האישור שהוצג לפי תנאי הפוליסות שנערכו והותאמו כנדרש בהסכם מגלם את כל המידע שניתן להציג במסגרתו לפי הוראות הרגולציה ופוליסות שהותאמו לפי המכרז.	ג	נספח ד	לא צורף אישום לקיום ביטוחי. אנא צרפו.
הבקשה נדחית	ג	נספח ד	אבקש למחוק "לכל המאוחר שבעה ימים"
הבקשה הראשונה נדחית הבקשה השנייה מתקבלת	ג	נספח ד'	נספח ד' ביטוח סעיף ג' מבוקש כי המילים: "שבעה ימים" תמחקנה. מבוקש כי המילה: "לצמצם" תמחקנה ובמקומה יכתב: "לשנות לרעה". יובהר כי המציע נעזר בשירות של חב' ליעוץ ביטוחי.
הבקשה נדחית	ג'	ד' -נספח ד	מבוקש כי המילים "לכל המאוחר שבעה ימים" תמחקנה.
הבקשה נדחית	ד	נספח ד	אבקש למחוק במשפט שמתחיל במילים "הספק מתחייב לבצע כל שינוי..." את המילה "כל" לפני המילה שינוי

הבקשות נדחות.			בשורה השנייה, נבקש להחליף את המילים "את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן", במילים "חלקים מפוליסות הביטוח הרלוונטיים להסכם זה". בשורה השלישית, לאחר המילים "בסעיפים אלו", נבקש לגרוע את המילים "ו/או מכל סיבה אחרת". בשורה הרביעית, נבקש להחליף את המילים "העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן", במילים "חלקים מפוליסות הביטוח הרלוונטיים להסכם זה". בהמשך, נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי".
תשומת הלב לכך כי נכתב מפורשות- ככל ויידרשו פוליסות, מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.	ד	נספח ד	
הבקשה למחיקת הסעיף נדחית.	ד	נספח ד'	נספח ד ביטוח סעיף ד' : מבוקש כי ימחק. יומצא אישור קיום ביטוחים כמקובל.
אכן יתוקן	הואיל ראשו	ד	נראה שצריך לתקן את פרטי המכרז הנזכר ברישא למכרז 20/2025 לניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי במיקור חוץ עבור משרד החקלאות וביטחון המזון
הבקשה נדחית	ו	נספח ד	אבקש למחוק במשפט "זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין" את המילה "כל"
מקובל כי תבוא הסיפא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח תוך 5 ימים לאחר החידוש לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים לעיל".	ז	נספח ד	אבקש להוסיף בסוף המשפט - "אולם אי אספקת אישור ביטוח חתום במהלך 14 ימי עסקים מחתימת הסכם זה לא תיחשב הפרה יסודית"
מקובל כי תבוא הסיפא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח תוך 5 ימים לאחר החידוש לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים לעיל".	ז	נספח ד	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: למעט אי המצאת אישור קיום ביטוחים, אלא בחלוף 10 ימים ממועד בקשת מדינת ישראל – משרד החקלאות והמזון מאת הספק בכתב אולם האישור לא הומצא".
מקובל כי תבוא הסיפא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח תוך 5 ימים לאחר החידוש לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים לעיל".	ז	נספח ד'	נספח ד סעיף ז מבוקש כי בסיפא יכתב: " על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת הלקוח בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה."
מקובל כי תבוא הסיפא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח תוך 5 ימים לאחר החידוש לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים לעיל".	ז'	ד' -נספח ד	מבוקש כי בסיפא יכתב ", אולם אי הצגת אישור ביטוח תוך 10 ימי עסקים מהחידוש לא תהווה הפרה יסודית של ההסכם ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה רצף ביטוחי".
מקובל כי תבוא הסיפא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח תוך 5 ימים לאחר החידוש לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים לעיל".	ז'	פרק ד'/ד'	נספח ד' ביטוח - בסעיף ז' לנספח ד' בעמ' 106 למסמכי המכרז המצ"ב: מבוקש לציין בסיפא את המלל הבא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימי עסקים ממועד בקשת מדינת ישראל – משרד החקלאות וביטחון המזון בכתב להמצאת אישור כאמור".
כל פרק ג' 1 הינו אפיון הדרישות הטכנולוגיות. הערכת שעות הפיתוח הנדרשות באחריות הספק.	כל הפרק	פרק ג' 1	פרק ג' 1 מפרט טכני : נבקש לקבל אפיון דרישות טכנולוגיות של כלל המערכות הנדרשות בפרק זה, זאת על מנת לאפשר למציעים לתמחר את הצעתם כראוי. לחלופין, נבקש לקבל הערכת כמות שעות פיתוח נדרשות.
הבקשה נדחית	כל יח' טבל	נספח 1	נספח 1 הצעת מחיר כל יח' התמחור בטבלה : על מנת להימנע מקבלת הצעות הפסדיות ממציעים, אשר ימנעו מהמשרד לקבל שירות ברמה גבוהה במסגרת המכרז, נבקש לקבוע מחיר מינימום לכל יחידת תמחור.

מועד ההגשה ידחה לתאריך 5.3.2025 בשעה 12:00	כללי	כללי	נודה לפרסום תשובות ההבהרה בפער סביר ממועד הגשת ההצעה ובפרט לאור הצורך בהכנת מתודולוגיות בהיקף משמעותי ועל כן כפועל יוצא נודה לדחיית מועד ההגשה, על מנת להיערך כדבעי להגשה.
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	כללי	כללי	נבקש לקבל את התפלגות השיחות החודשי בחתך לפי שעות פעילות המוקד ב- 3 השנים האחרונות
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	כללי	כללי	נבקש לקבל את היקפי השיחות הנכנסות והיוצאות ברמה השעתית, היומית והחודשית בכל אחת משלוש השנים האחרונות
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	כללי	כללי	נבקש לקבל את התפלגות השיחות הטלפונית ובכל אמצעי המדיה השונים ברמה השעתית, היומית והחודשית בכל אחת משלוש השנים האחרונות ובחלוקה להתפלגות לתקשורת כתובה וטלפונית
ריכוז הפניות מהרשתות החברתיות מבוצע על ידי המזמין, ויועבר בצורה מרוכזת למערכת ה-CRM. בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב. ראה קובץ מצ"ב	כללי	כללי	נבקש לדעת באילו רשתות חברתיות הספק מתבקש לקבל פניות וכן את היקפי הפניות ברמה השעתית, היומית והחודשית בכל אחת משלוש השנים האחרונות
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	כללי	כללי	נבקש להבהיר מהו משך שיחה טלפוני ממוצע בשלוש השנים האחרונות בחתך של מוקד השירות והמוקד הטכני. כמו כן, נבקש לקבל את ממוצע משך השיחות באמצעים הטכנולוגיים שהינם בסנכרון סימולטני- כגון וואטסאפ, צ'אטים וכיוצ"ב (בניגוד לדוא"ל למשל) במהלך שלוש השנים האחרונות.
מופיע בנספח התפעולי: 9. התחייבות הספק כלפי עובדיו 9.1. על הספק לשלם לנציגי השירות שכר שלא יפחת מהקבוע בחוק בתוספת 10%. 9.2. על הספק לשלם לנציגי השירות הטכני שכר שלא יפחת מהקבוע בחוק בתוספת של 40%. 9.3. על הספק לשלם לכלל נציגי השירות את כלל שעות העבודה על-פי שעות Login, כפי שמופיע בסעיף 14.3 בפרק ג' - נספח תפעולי. היקף הנציגים הנדרשים הוא בהתאם להיקף הפעילות במוקד.	כללי	כללי	בכנס הספקים דובר על תמורה לנציגי השירות שאינה מפורטת במכרז עצמו. למען הסדר הטוב, נודה להבהרתכם מה הסכום שממנו לא יפחת התשלום לנציגי השירות- הן לנציגי השירות והמידע והן לנציגי השירות של התמיכה המקצועית בתפעול מערכות המשרד. כמו כן, נודה לקבלת ההתפלגות הנדרשת של נציגי השירות- כמה נציגים נדרשים למוקד השירות והמידע ללקוחות השונים וכמה נציגים נדרשים למוקד התמיכה בתפעול מערכות המשרד.
כיום אין ראשי צוותים, המזמין רשאי להוסיף ראשי צוותים בהתאם לשיקול דעתו.	כללי	כללי	אנא הבהרתכם כמה ראשי צוותים ישנם כיום במוקד ומה הצפי לשנים הבאות מבחינת כמות ראשי הצוותים.
אכן טעות סופר	כללי	פרק ד'	יש טעות בהואיל 1 - במספר המכרז
בוצע מיפוי נתונים לחודש יולי 2024, לידעתכם באותו חודש המוקד עבד 24/7 תשומת ליבכם שהיום המוקד פעיל מ 7:30-19:30. הקובץ משמש כדוגמה בלבד ואינו מחייב ראה קובץ מצ"ב	כללי	כללי	נבקש לקבל פירוט שעות שיחות לפי שעות /ימים / חודשים

שאלות הבהרה לפרסום  
 משרד החקלאות וביטחון המזון  
 מכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי

בנתוני ינואר 2025: ממוצע שיחת שירות כ 6 דקות ממוצע שיחה טכנית כ 10 דקות	כללי	כללי	כמה זמן שיחה ממוצעת
אחוז השיחות שאינו בעברית נמוך	כללי	כללי	מהי כמות השיחות שאינם בעברית
מועד ההגשה ידחה לתאריך 5.3.2025 בשעה 12:00	כללי	כללי	נבקש לקבל דחייה של לפחות שבועיים ממועד קבלת תשובות הבהרה למועד הגשת המכרז