



**שאלות הבהרה - מכרז פומבי מס' 01/2025 להפעלת מרכז מתכלל לסיוע, ליווי, טיפול והכשרות בתחום הטיפול בהטרדות ופגיעות מינית**

מסד	עמוד	סעיף	שאלה	תשובות
1.	כללי	כללי	מהי סמכות השיפוט עבור הגשת תובענות במסגרת מכרז זה? מבוקש להוסיף סעיף בעניין.	בית המשפט לעניינים מנהליים בירושלים.
2.	כללי	כללי	מבוקש לקבל את נספחי המכרז בפורמט וורד לצורך מילוי ההצעה.	יחד עם מסמכי המכרז פורסמה חוברת ההצעה בפורמט וורד נעול לעריכה, אך המקומות בהם נדרש מילוי של תוכן הינו פתוח לעריכה.
3.	כללי	כללי	האם מוגדר זמן סבב בין הפניה למוקד לבין קבלת הפונה במרכזים?	פגישת האינטייק של הפונה עם מנהלת המקרה במרכז תהיה בתוך עד 24 שעות ממועד הפנייה למוקד (למעט ימי שישי, שבת וחגים). במקרים בהם קיים קושי לעמוד בכך יש לפנות לגורם המקצועי ברשות ולעדכנו על כך. סעיף 3.2.1.2 לנספח א'1 יעודכן בהתאם.
4.	3	1.3.1	מה הכוונה תפעול רשתות חברתיות? מענה לפניות או תפעול נוסף של הרשתות?	ראו סעיף 3.1.6.1 – "רשתות חברתיות – על המוקד לתפעל דף פייסבוק ואינסטגרם פעיל מטעמו, כולל ניהול אקטיבי (אין צורך לשלם על תוכן ממומן / ערוך), ובתיאום עם רשתות חברתיות של הרשות (אינסטגרם ופייסבוק), כאשר כל הפניות שיתקבלו מכל המקורות ינהלו במערכת מאוחדת."
5.	3	2.3 ריכוז מועדים	כלל המועדים של המכרז הינם בתקופות של חגים ומועדים לאומיים שמקשים על השלמת המכרז בצורה מיטבית. נבקש דחייה במועד הגשת המכרז ליום 12.6.25 על מנת לגשת אליו בצורה ראויה ומקצועית.	<b>מועד הגשת ההצעות יעודכן ל-29.5.25 בשעה 15:00.</b> יתר מועדי המכרז ללא שינוי.
6.	4	סעיף 5 לוחות זמנים	כתוב בסעיף שמועד תחילת מתן השירותים – 30 ימים לאחר החתימה על ההסכם ולאחר השלמת כל הנדרש לתחילת ההתקשרות. עם זאת, המציעים הזוכים יהיו חייבים להתחיל בעבודות הכנה בטרם תקופה זו על מנת ששירותי המכרז יפעלו במועד הנקוב. לא ברורה הכוונה בהתחלת עבודות הכנה – מתי? כמה זמן יהיה ממועד קבלת הודעת הזכייה ועד למועד החתימה על ההסכם? מבוקש לשנות את מועד תחילת מתן השירותים ל-90 ימים לאחר קבלת הודעת הזכייה.	החל ממועד ההודעה על הזכייה, ובמקביל לתהליכים הבירוקרטיים של החתימה על ההסכם, המציע הזוכה יידרש להתחיל בעבודות הכנה על מנת ששירותי המכרז יופעלו בתוך 30 יום ממועד החתימה על ההסכם.
7.	5	6.1.4.3 תנאי סף	האם יש להנפיק את הערבות הדיגיטאלית עצמה עד המועד האחרון להגשת הצעות ורק את התדפיס למסור מאוחר יותר או שניתן להנפיק את הערבות רק לאחר קבלת הפניה? מה תאריך התוקף של הערבות?	הנפקת הערבות תידרש רק לאחר הפנייה של המשרד לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, בתוך 7 ימים או פרק זמן ארוך יותר בהתאם להנחיות המזמין.
8.	7	סעיף 6.2.3 תנאי סף לפסיכיאטר המוצע	1. האם הפסיכיאטר המוצע חייב לעבוד אצל המציע במועד ההגשה? 2. האם הפסיכיאטר יכול להיות פרילנסר של הספק הזוכה ולא דווקא עובד?	1. לא 2. יכול להיות פרילאנסר, ובלבד שיתחייב לספק את השירותים בהיקף ובזמינות כנדרש במכרז.
9.	10 33+	סעיף 9 הצעת מחיר + סעיף 5 דרישות כוח אדם	במסמכי המכרז צוין כי יש להציע הצעות מחיר עבור מספר רכיבים כאשר מנגנון ההכנסה הוא על בסיס כמות משתנה של שירותים אשר ניתנים במסגרת המכרז (למעט המוקד). כמו כן צוין בדרישות כוח אדם כי יש בשלב הראשון של המכרז יידרש מנהלת מקרה אחת. נבקש לדעת כיצד יש לפעול במקרה שבו יעלה בעתיד הצורך בהפעלת במנהלת מקרה	רכיב B <sub>1</sub> בהצעת המחיר מתייחס למפגש אינטייק ע"י מנהלת מקרה, ורכיב B <sub>2</sub> בהצעת המחיר מתייחס למחיר עבור מפגשי קייס מנג'מנט על ידי מנהלת המקרה. לכן, ככל שיידרשו יותר מנהלות מקרה, ישולם גם עבורן בגין המפגשים, ובהתאם להיקף שיבוצע בפועל.



	נוספת- האם קיים מנגנון שיפוי או עדכון תעריפים במצב זה, ואם כן - מהו?			
10.	10 33+	סעיף 9 הצעת מחיר + סעיף 5 דרישות כוח אדם	במסמכי המכרז צוין כי יש להציע הצעת מחיר עבור חודש הפעלה למוקד הטלפוני, בנוסף ביקשתם כרגע לקחת בחשבון בדרישות כוח אדם מסייעת טלפונית אחת. נבקש לדעת כיצד יש לפעול במקרה שבו יעלה בעתיד הצורך בהפעלת מסייעת טלפונית נוספת- האם קיים מנגנון שיפוי או עדכון תעריפים במצב זה, ואם כן - מהו?	אין מודל עדכון של הרכיב במקרה של גידול במספר המוקדניות הנדרש. ניתן "להעמיס" עלויות אלו על גבי רכיבים אחרים בהצעת המחיר, שבהם כן משתקף הגידול בהיקפי השירות בכלל.
11.	10	סעיף 9 - הצעת מחיר	בעקבות כך שהשירות הינו שירות חדש נבקש לשנות את אופן הצעת המחיר כך שהתשלום לספק יהיה מחולק לשני חלקים: א. תשלום עבור מרכיב קבוע - עבור שكر מנהלים, שכירויות, מוקד. ב. תשלום עבור מרכיב משתנה - טיפולים, אינטייקים, הכשרות והדרכות. יכול להיווצר מצב בו ההערכה אשר ניתנה במכרז עבור מספר הפניות/מספר הכשרות אינה תואמת מציאות ועל כן יכולים להיווצר הפרשים בין תמחור המכרז למציאות בשטח.	אין שינוי בתנאי המכרז. רכיבי הצעת המחיר כפי שהם כתובים כרגע דומים מאוד להצעה שבשאלה: רכיב A הוא רכיב קבוע. רכיבים B ו-C הם רכיבים משתנים בהתאם להיקף. רכיבי ניהול אינם מתומחרים באופן ישיר, ועל המציע לתמחר אותם בתוך יתר הרכיבים לפי שיקול דעתו.
12.	10	9.1	1. האם יש אפשרות להפעיל את המוקד על ידי ספק משנה? בכל שעות היום או חלק מהן? 2. האם יש היקף מינימלי של מסייעת טלפונית נדרש?	1. ניתן להפעיל את המוקד באמצעות קבלן משנה. 2. נדרשת זמינות טלפונית 24/7 בכל ימות השנה. עם זאת, אין חובה להפעיל יותר ממסייעת אחת בכל זמן נתון. כמו כן יודגש כי כאמור בסעיף 3.1.5.5 לנספח א'1, המסייעת רשאית לעסוק במשימות נוספות (כגון עבודות משרדיות, תפעול רשתות חברתיות, מענה לפניות כתובות, לימודים וכיו"ב) בזמן ההמתנה לשיחות למוקד, ובלבד שתוכל לתת מענה מידי ללא המתנה כלשהי לשיחות נכנסות. כמו כן, אין חובה כי המוקד יפעל ממתקן פיזי מסוים, וניתן להפעילו ממקומות שונים לפי הצורך, ובלבד שמספר הטלפון לא ישתנה.
13.	11	9.2	במסמכי המכרז נרשם שהחזר על טיפול נפשי יהיה כנגד חשבונית וצוין מחיר מקסימלי. מדוע אם כן יש צורך בהצעה?	הצעת המחיר ברכיב B, מתייחסת אך ורק לתקורה לספק בגין שעת טיפול נפשי-רגשי (בנוסף לתשלום עבור המטפל שישולם כהחזר הוצאות כמפורט בסעיף 3.2.3.5 לנספח א' - מפרט השירותים).
14.	11	9.2	מניסיונכם, כמה שעות פסיכיאטר בשנה מעורכות לפרויקט?	מדובר בפרויקט חדש ולכן קשה לתת הערכה והדבר תלוי בהיקף הפניות ועוד, ובכל זאת ניתן להעריך בזהירות כי יידרשו עשרות בודדות של שעות בשנה.
15.	11	9.2	האם המפעיל יצטרך לספק סיוע משפטי, אם כן איזה?	לא. יידרש ליווי בהגשת תלונה ובהליכים משפטיים במידת הצורך, אך לא מדובר בסיוע משפטי.
16.	11	9.2	האם ידרש ליווי והכנה להגשת תלונה במשטרה?	כן. אך לא מדובר בליווי משפטי.
17.	11	9.2.2 הצעת מחיר	בסעיף זה כתוב: "מחיר עבור מפגשי קייס מנג'מנט". האם הכוונה לפגישות של מנהלות המקרה ושל המסייעות, כפי שמפורט בנספח א', מפרט השירותים, בסעיף 4 - ליווי והדרכות למסייעות טלפוניות ולמנהלות המקרה במרכזים?	הכוונה לפגישות וליווי של מנהלת המקרה בהתאם לנדרש בסעיף 3.2.1.3 לנספח א'1 - מפרט השירותים. סעיף 4 הוא רכיב שאינו מתומחר בנפרד, ועל המציע לתמחר אותו בתוך רכיבי הצעת המחיר הקיימים.
18.	11	9.3	בסעיף אנו מתבקשים לתמחר "הכשרה אחת". האם נכון לתמחר "הכשרה" על פי המפורט בנספח א סעיף 3.3 הכשרות לממונות ורכזות של הגופים המוכרים, בו מתוארים כ- 15 ימי הכשרה בשנה, כל יום	כן. בנוסף, סעיף 2.2 וסעיף 3.3.3.3 לנספח א'1 יתוקנו כך שאומדן היקף ההכשרות יעמוד על 30 הכשרות בשנה ולא כאמור כאן. כמו כן סעיף 9.3 למכרז יעודכן כך שהרשות



<p>תהיה רשאית לפי שיקול דעתה הבלעדי להנחות לקיים הכשרה מקוצרת של שעתיים באמצעות ZOOM ובמקרה זה התשלום לספק יעמוד על 25% מעלות יום הכשרה מלא פרונטלי או הכשרה של 3 שעות בZOOM, ובמקרה זה התשלום יעמוד על 40%.</p>	<p>הכשרה 6 שעות לפחות. אם לא, אנא ספקו מפתח תמחור אחר.</p>			
<p>סעיף 12.5.1 מתייחס לבדיקת עמידת ההצעה בתנאי הסף המפורטים בסעיף 6. סעיף 12.5.2 מתייחס למקרים מיוחדים וחריגים ביותר בהם תיפסל הצעה מסיבות אחרות (כגון בעקבות בדיקה בטחונות / כלכלית). בכל מקרה של כוונה של ועדת המכרזים לפסול הצעה על בסיס כזה, תנתן למציע זכות טיעון טרם פסילה.</p>	<p>נבקש לדעת מה משקלה של בדיקה כאמור? ככל שהרשות תהיה רשאית לפסול הצעה בשל תוצאות הבדיקה – נא פרטו מה אמות המידה שתבדקנה ומה אחוז ההצלחה הנדרש בבדיקה – לשם הכרזה על ההצעה ככשרה?</p>	<p>12.5 בחירת הצעה</p>	<p>14</p>	<p>19.</p>
<p>אין פורמט מסוים. יש להציג תוכנית מקצועית בהתאם לדרישות ולפרמטרים המפורטים בסעיף 12.6.4.</p>	<p>אין נספח בחוברת הצעה להגשת התכנית המקצועית, האם יש פורמט?</p>	<p>12.6</p>	<p>14</p>	<p>20.</p>
<p>1. הכוונה היא שמספר הממליצים אליהם תתקשר ועדת המכרזים וזהותם מתוך כלל אנשי הקשר שיוצגו בהצעה יהיו לפי שיקול דעת הוועדה. 2. סעיף 12.6.2 יעודכן כולו באופן הבא: " 12.6.2.1. הרשות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, תקבל המלצות מעד שלושה אנשי קשר לכל היותר מבין הגורמים שצוינו כאנשי קשר בפרויקטים שהוצגו לצורך עמידה בתנאי הסף ומתן ניקוד באמות המידה לניסיון." למה הכוונה – "בהתאם לשיקול דעתה של הרשות?" 2. האם על המפעיל לעדכן את כל הממליצים שיכתוב בטבלאות הניסיון שיש סיכוי שהרשות תתקשר אליהם לצורך קבלת המלצה? מה מנגנון קבלת ההמלצה – האם הרשות תתקשר טלפונית לממליצים? האם יהיו שעות מסוימות בהן היא תתקשר? ואם הממליץ/ה לא יהיה/תהיה זמין/ה באותן שעות? האם יתבצע עוד ניסיונות התקשרות?</p> <p>עוד מובהר כי במסגרת אמת מידה זו תתבצע פניה לאנשי הקשר שצוינו בלבד והם נדרשים להיות זמינים, לא תתבצע פניה לגורמים אחרים. 12.6.2.3. מובהר כי הרשות תהיה רשאית ליצור קשר גם עם גורמים שאינם מפורטים בהצעת המציע. 12.6.2.4. הרשות רשאית לתת ציון 0 למציע אשר לא ציין פרטי התקשרות של ממליצים או לא ציין את פרטי ההתקשרות הנכונים של הממליץ או שהמזמין לא הצליח להשיג את הממליץ לאחר ניסיונות אחדים אשר יתועדו ע"י הרשות. 12.6.2.5. הניקוד ינתן על בסיס המידע שיתקבל על בסיס שתי חוות הדעת הראשונות שיתקבלו במסגרת הפניה אל אנשי הקשר, בהתאם לקריטריונים ומשקלם היחסי כמפורט להלן: הממליצים יתבקשו לתת ציון של בין 1 ל-10 כמענה לכל אחד מהקריטריונים שלהלן: 12.6.2.5.1. מקצועיות (20%); 12.6.2.5.2. זמינות (20%); 12.6.2.5.3. יכולת הובלת תהליכים ושינויים (20%); 12.6.2.5.4. יחסי אנוש (20%); 12.6.2.5.5. התרשמות כללית (20%).</p>	<p>1. כתוב בסעיף כי "הרשות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, תקבל המלצות מעוד שלושה אנשי קשר לכל היותר מבין הגורמים שצוינו כאנשי קשר בפרויקטים שהוצגו לצורך עמידה בתנאי הסף ומתן ניקוד באמות המידה לניסיון". 2. האם על המפעיל לעדכן את כל הממליצים שיכתוב בטבלאות הניסיון שיש סיכוי שהרשות תתקשר אליהם לצורך קבלת המלצה? מה מנגנון קבלת ההמלצה – האם הרשות תתקשר טלפונית לממליצים? האם יהיו שעות מסוימות בהן היא תתקשר? ואם הממליץ/ה לא יהיה/תהיה זמין/ה באותן שעות? האם יתבצע עוד ניסיונות התקשרות?</p>	<p>12.6.2 סעיף המלצות</p>	<p>15</p>	<p>21.</p>



<p>12.6.2.6. המשרד יבצע עד שלושה ניסיונות התקשרות טלפונית לממליץ, בשלושה ימים נפרדים ובשלוש שעות שונות, בין השעות 9:00 ל-17:00 ככל ובפרק זמן זה לא יתקבל מענה על ידי הגורם הממליץ יתקבל ניקוד 0 בגין חוות דעת החסרה.</p> <p>12.6.2.7. הציון הסופי בסעיף זה יהיה ממוצע חוות הדעת שיתקבלו (בהתאם למשקל כל חוות דעת כאמור).</p> <p>12.6.2.8. ככל שיתקבל ציון ממוצע של עד 5, לא יינתן כל ניקוד באמת המידה. עבור כל ציון אחר יתקבל ניקוד לפי החישוב הבא: <math>2 * (X-5)</math>, כאשר X הוא הציון שהתקבל."</p>				
<p>ראו מענה לשאלה 21 לעיל.</p>	<p>הסעיף מפרט כי המזמין רשאי ליצור קשר עם גורמים שאינם מפורטים בהצעת המציע. נבקש שגם בהקשר זה תהיה אחידות בין המציעים מבחינת כמות האנשים, כפי שמפורט בסעיף 12.6.2.1. בנוסף, נבקש להוסיף אפשרות שהמציע יוכל לקבל את שמות הגורמים אליהם פניתם, לטובת שקיפות והוגנות ובמידה והמציע יבקש להגיש ערעור.</p>	12.6.2.2	15	.22
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>מבוקש להגדיל את היקף העמודים ל-15 עמודים כולל נספחים עבור תכנית העבודה המוצעת.</p>	סעיף 12.6.4 תכנית עבודה	17	.23
<p>פרמטרים שונים, כגון, בין היתר, הבאים: - חשיפה של אוכלוסיית היעד של מתנדבות השירות הלאומי את האפשרות לפנייה לקבלת השירותים. - היקף הפניות למוקד. - היקף ורמת ההכשרות, והרלוונטיות שלהן למגוון רמות של רכזות. - היקף מאגר המטפלים בפריסה ארצית. - איכות מתן השירותים על ידי הצוותים שמעמיד הספק. - שביעות רצון של מקבלות השירות.</p>	<p>על פי איזה פרמטרים להגדיר יעדים?</p>	12.6.4.1.1	17	.24
<p>הכוונה להתייחסות לאתגרים שעשויים לעמוד בפני הרשות בהיבטי מדיניות בעקבות הפעלת השירותים והשינויים שהפעלה זו תיצור בשטח.</p>	<p>בסעיף מתואר כי יש לקחת בחשבון את מדיניות הרשות בנושא. האם תוכלו לפרט למה הכוונה ובאיזה נושא?</p>	12.6.4.1.5 בחירת הצעה	17	.25
<p>אכן כן. הנוסח יתוקן.</p>	<p>הסעיף מפנה לסעיף 89 - נראה שיש טעות סופר ומדובר בסעיף 9. אנא אישורכם.</p>	12.7.2 בחירת הצעה	18	.26
<p>הבקשה מתקבלת. מודגש כי עקב העובדה שהשירות הוא חדש ואינו קיים נכון לעכשיו, המידע אודות ההיקפים הוא מוערך באופן גס ביותר ואין להסתמך עליו באופן מלא. נוסחת חישוב הצעת המחיר תעודכן גם בפרמטרים נוספים. להלן הנוסחה המעודכנת: <math>A*12 + B1*60 + B2*300 + B3*1,000 + B4*20 + C*30</math></p>	<p>נוסחת הצעת המחיר לא מסתדרת עם הערכת כמות האינטייקים. לפי סעיף 2 בעמ' 26 מופנים מהמוקד 40% מ 150 פניות מוערכות - ז"א 60 אינטייקים בשנה. נבקש הבהרה / שינוי התמחור</p>	12.7.3 בחירת הצעה	18	.27
<p>האמור בסעיף 14.1 מתייחס למציע עצמו או לכל גוף שמוגש כקבלן משנה כחלק בלתי נפרד מהצעת המציע ולצורך עמידה בתנאי הסף וקבלת ניקוד איכות.</p>	<p>במקרה שהמציע ניגש למכרז עם קבלני משנה שמהווים שותפים מלאים למכרז, האם ניתן להתייחס יהיה להציג את הנתונים של כל השותפים?</p>	14.1 גילוי מידע	20	.28
<p>הסעיף יעודכן כך שנכון למועד זה ההערכה היא שבתחילת ההתקשרות יהיו כ-8-10 פניות למוקד בחודש, מתוכן כ-40% מצריכות טיפולים ממושכים לטיפול במרכזים האזוריים, אך הצפי הוא שיהיה גידול קבוע של מספר הפניות, ובהתאם לחשיפה ולהכשרות שיעשו מכוח המכרז.</p>	<p>האם הכוונה שבהתחלה יהיו 150 פניות בשנה, מתוכם 40% יצטרפו קייס מנג'ר?</p>	2 נספח א'1	26	.29



בכל מקרה מדובר בהערכות גסות בלבד וללא כל התחייבות.				
אין למזמין יכולת לתת הערכה כזו – מדובר בשירות חדש, ואנו תקווה כי פעילות הספק מכוח ההתקשרות אכן תענה על הצורך בנושא, מה שיגרום להעלאת מודעות למענה זה ובהתאם לגידול בהיקף הפניות.	מספר הפניות צפוי לעלות משמעותית - נבקש לקבל הערכה	2.1 נספח א'1	26	.30
סעיף 2.3 יתוקן. במקום "מנהל ההדרכות" יבוא "מנהל הפרויקט". כאמור בסעיף 5.1.1.5, בין יתר תפקידיו מנהל הפרויקט "אחראית על הכנת מערך ההדרכות לממונות ורכזות של הגופים המוכרים, ועל ביצוע ההדרכות, בעצמו/ה או באמצעות מדריכים בעלי ניסיון מטעמו/ה".	בסעיף מצוין כי יש פירוט לגבי "מנהל ההדרכות בסעיף 5.1 להלן". סעיף 5.1 עוסק במנהל הפרויקט - האם הכוונה לכך שמנהל הפרויקט הוא/היא תעניק את ההדרכות לרשות? האם ניתן להפנות מי מטעמו/ה לכך?	2.3 נספח א'1	26	.31
1. ראו מענה לשאלה 12 לעיל. 2. כן. 3. כחלק מרכיב A בהצעת המחיר: "מחיר חודשי קבוע להפעלת מוקד ארצי לקבלת פניות טלפוניות ופניות כתובות, כולל תפעול רשתות חברתיות"	1. האם הספק הזוכה צריך להפעיל את המוקד בעצמו או שניתן להפעיל באמצעות קבלן משנה? 2. האם המחיר קבוע להפעלת המוקד? 3. איך הפעלת המוקד מתומחרת?	3.1 מוקד ארצי נספח א'1	26	.32
מוקדם ככל הניתן, ולא יאוחר מ-24 שעות.	מה הכוונה יחזרו בהקדם - נבקש לדעת מה זמן הסבב	3.1.4	26	.33
וואטספ, פייסבוק, אינטגרם וכיו"ב	פניות כתובות - באיזה ערוץ תקשורת ?	3.1.5.1	26	.34
אין סתירה בין הסעיפים. להיפך – הם משלימים האחד את השני. נדרשת מסייעת אחת בלבד, וככל שבמהלך טיפול בפנייה מתקבלת פנייה אחרת – יש לחזור לפנייה זו באופן מיידי מיד לאחר סיום הטיפול בפנייה הקודמת.	הסעיף סותר את הסעיף הבא אשר בו כתוב כי יש צורך בכל רגע נתון באשה מסייעת אחת, אם כך אין לה אפשרות לחזור באופן מיידי לפנייה במידה והיא מטפלת בפנייה אחרת. מה הציפייה ודרך הטיפול ? מה הכוונה למיידי ?	3.1.5.2	26	.35
הכוונה היא שנדרש יהיה מענה מיידי בזמן סביר, ולא מוקד שמקבל את פרטי הפנייה ומבצע חזרה אליהן לאחר מכן. כמו כן נדרש שהמסייעת הטלפונית תהיה זמינה לקבלת שיחות, ולא תעסוק בפעילויות שמעצם מהותן מונעות אפשרות של מענה מיידי ככל הניתן.	מבוקש למחוק "מיידי ללא המתנה". יש לאשר המתנה קצרה סבירה. אפילו במוקד 100 ישנו זמן המתנה קצר.	3.1.5.5 'נספח א1	27	.36
הספק יידרש להציג את כל המידע שקיים אצלו בנוגע לפיתרון שלו בנושא, לרבות התקשרויות מול ספק התקשורת. יודגש כי הדבר אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה במענה למכרז אלא לאחר הזכייה.	אנו רוכשים שירותי מרכזיה כוללים מספק תקשורת. השירות הוא במיקור חוץ מלא. אין לנו ידיעה מה שם המערכת, דגם וגרסא והדבר גם אינו רלוונטי הואיל וספק התקשורת מתחייב ל UP TIME של 99.99%. מבוקש למחוק את הסעיף	3.1.6.2.3 'נספח א1	28	.37
ההערכה היא שב-5-6 מפגשי קייס מנג'ר לכל פונה שהגיעה למרכז. ככל שלא ימצא לה מטפלת מתאימה, או שהיא תבקש החלפה של מטפלת – ייתכן שיהיו מפגשים רבים יותר. כמו כן ייתכן שהרשות תגביל את תקופת ניהול המקרה רק לתקופה שבה הפונה משרתת בשירות לאומי ולא לאחר סיום תקופת השירות.	נבקש לקבל הערכה (גם אם לא מחייבת) של תקופת הזמן שבמהלכו ייתן שירות קייס מנג'ר	3.2.1.4	28	.38
ניתן לרכז את כל הפגישות הקבועות של מנהלת המקרה ליומיים בשבוע, אולם יש לקחת בחשבון מקרים של קושי של פונים/ות להגיע בשעות מסוימות ובימים מסוימים, ולהתאים את השירות בהתאם לצרכים של הפונים. כמו כן, כאמור במענה לשאלה 3 לעיל – פגישת האינטייק של הפונה עם מנהלת המקרה במרכז תהיה בכל מקרה בתוך עד 24 שעות ממועד הפנייה למוקד (למעט ימי שישי, שבת וחגים).	מהן שעות הפעילות של המרכזים? האם יש צורך שהמרכזים יהיו פתוחים במשך שעות מסוימות? או שאפשר לרכז את כל ההפניות ליומיים בשבוע, לצורך העניין?	3.2.2 דרישות מהמרכזים האיזוריים -נספח א'1	29	.39



40.	30	3.2.3.3 'נספח א1	אנו מבינים כי כל מפגש טיפולי יחוייב. כלומר - גם מפגש שהסתיים ללא התאמה בין המטפלת למטופלת. האם נכון?	נכון.
41.	30	3.2.3.4 'נספח א1	בסעיף זה מוגדרת תקופת טיפול של 5 פגישות טיפוליות. זוהי תקופה קצרה מאוד ואינה מאפשרת טיפול, במיוחד בנושא פגיעות מיניות. אנו ממליצים להאריך את תקופת הטיפול שהספק יכול לבצע לפני שיידרש לקבל אישור מנציגת הרשות.	אין שינוי בנוסח הסעיף. יובהר כי אין הכוונה שיש הגבלה של 5 פגישות בלבד למעט מקרים מיוחדים, אלא שיש לדווח לרשות במקרים כאלה, והרשות תאשר פגישות נוספות בהתאם לצורך.
42.	30	3.2.3.5 'נספח א1	איפה בפועל מתקיימים הטיפולים הנפשיים? (לאחר מתן הפניה של איש מקצוע מטעם הספק הזוכה). האם בקליניקות של אנשי המקצוע או במרכזים של הספק? מה קורה בסיטואציה בה איש מקצוע לא יהיה מוכן לתעריף הנקוב במכרז? אלא יבקש תשלום גבוה יותר עבור הטיפול?	אין מניעה שהמפגשים יתקיימו בקליניקה של אנשי המקצוע או במרכזים של הספק. על הספק לאתר אנשי מקצוע שיסכימו לעבוד בתעריפי המכרז, בפריסה ובמכות מספקת.
43.	30	3.2.3.5 'נספח א1	לא ריאלי שהמזיע יעביר את כל אנשי הטיפול לאישור הרשות בתקופה של כ- 30 יום מהזכייה ועד לתחילת הפעלה. כמו כן, תהליך אישור אנשי מקצוע טיפוליים על ידי הרשות עשוי לעכב מאוד את קבלת המענה עבור המתנדבת/ת. לעניות דעתנו, באחריות הספק הזוכה לבחור אנשי טיפול מקצועיים על פי אמות המידה שהוצגו במכרז ולהציג את האישורים הנדרשים במסגרת מעקב או ביקורת של הרשות שיתקיימו אחת לתקופה.	בסעיף לא נכתב שהספק נדרש להעביר את פרטי כל אנשי הטיפול בתוך 30 יום מהודעה על הזכייה במכרז, אלא שכל איש טיפול נדרש להיות מאושר על ידי המשרד לפני התחלת מתן השירותים על ידו לפונה הראשונה שתופנה אליו.
44.	30	3.2.4 'נספח א1	חסר בסעיף זה פירוט לגבי התשלום לפסיכיאטר. זאת, בשונה מהסעיף הקודם 3.2.3 בו יש פירוט לגבי תשלום בגין שירותים פסיכולוגיים ופסיכוסוציאליים.	בניגוד לאנשי טיפול שמשולמים בהחזר הוצאות גב-אל-גב (בתוספת תקורה לספק), שעות הטיפול של הפסיכיאטר משולמות לספק על בסיס הצעת מחיר לשעת טיפול (רכיב B <sub>4</sub> בהצעת המחיר). המכרז אינו מתערב בגובה החלק שיועבר לידי הפסיכיאטר מתוך הסכום שהוצע בהצעת המחיר ברכיב זה לעומת החלק שישאר בידי הספק כתקורה.
45.	30	3.2.4 'נספח א1	המענה הפסיכיאטרי – האם עליו להינתן במרכזים של המפעיל או בקליניקה הפרטית של הפסיכיאטר?	אין הגבלה על נושא זה.
46.	31	3.2.4.3 'נספח א1	מבוקש למחוק "מיידיית". הפסיכיאטר יהיה זמין בטווח זמן סביר כנהוג במערכת הבריאות.	הדרישה לזמינות מיידיית היא למקרים דחופים וחריגים, סכנת אובדנות וכיו"ב.
47.	31	3.3.3 'נספח א1	נבקש להכניס למכרז "תנאי ביטול" - מניסיוננו, הכשרות יכולות להתבטל ברגע האחרון וזה גורר הוצאות. תנאי ביטול מסייעים גם למחויבות של מקבל ההכשרה לעמוד בדרישות ההכשרה. במידה והכשרה נדחית או מתבטלת 48 שעות לפני מועד ההכשרה יקבל הספק פיצוי של 50% מעלות ההכשרה. במידה וההכשרה נדחית או מתבטלת 24 שעות לפני ההכשרה יקבל הספק פיצוי של 100% מעלות ההכשרה. נציין כי אנו כספק מחוייבים לתנאים דומים מול מרצים ומקומות אירוח.	הבקשה מתקבלת חלקית, ויתוסף סעיף 3.3.5 בנוסח הבא: "ביטולים – במידה והכשרה נדחית או מתבטלת 48 שעות לפני מועד ההכשרה יקבל הספק פיצוי של 30% מעלות ההכשרה. במידה וההכשרה נדחית או מתבטלת 24 שעות לפני ההכשרה יקבל הספק פיצוי של 70% מעלות ההכשרה."
48.	31	3.3.3.3	בסעיף 2.2 מדובר על 25 הכשרות בשנה ואילו בסעיף 3.3.3.3 כתוב שיהיו כ-15 הכשרות בשנה. התמחור הוא לגבי 15 הכשרות בשנה. מה נכון מבין השניים?	ראו מענה לשאלה 18 לעיל.
49.	31	3.3.3.5 'נספח א1	בסעיף הנ"ל מצוין כי יום הכשרה ייארך לפחות 6 שעות. האם הכוונה לשעות אקדמיות בנות 45 דקות או לשעות שעות בנות 60 דקות?	6 שעות מלאות בסך הכל, כאשר כל הרצאה תארך 45 דקות בתוספת הפסקה של 15 דקות (ניתן לקיים הרצאות כפולות והפסקות כפולות)



יש ממונה אחת לכל גוף מוכר, כלומר בסך הכל 8 ממונות בלבד. רוב ההכשרות אינן מיועדות לממונות אלא לרכזות ולעו"סיות ולגורמים אחרים, ובהקשר להכשרות אלו נכתב הסעיף. יש לקיים מפגש עם הממונות הרלוונטיות בלבד. בנוגע להכשרות המיועדות לממונות, יש לקיים פגישת עם נציגת הרשות בלבד.	אם נרשמו להכשרה 20 ממונות האם מצופה מהספק לקיים 20 מפגשים [עם כל אחת מהנרשמות] לפני תחילת ההכשרה? מה משך כל מפגש כזה?	3.3.3.8 'נספח א1	31	.50
הבקשה אינה מתקבלת. ההדרכות הנדרשות לפי סעיף זה הן הדרכות פרטניות או שילוב אפשרי של הדרכות קבוצתיות ופרטניות. הדרכות אלה שונות במהותן מהכשרות של יום שלם לקבוצה גדולה של רכזות וכיו"ב. כמו כן היקף השעות של ההדרכות בכל מפגש הדרכה אינו דומה להיקף השעות ביום הכשרה.	על פי שיטת התמחור במכרז זה, כל ההדרכות וההכשרות מתומחרות (בעוד שמשירות אינן מתומחרות). בהתאם לשיטה זו, נבקש שיהיה סעיף תמחור להדרכות המבוקשות בסעיף זה. תמחור זה יוכל לסייע לכולנו גם במעקב אחר ביצוע ההדרכות בל"ז הנדרש	4 'נספח א1	32	.51
אין היקף משרה מוגדר מראש למנהל המקרה. היקף המשרה עבור פרויקט זה נגזר מהיקף הפניות בהן הוא מטפל. בהחלט ניתן ואף רצוי לפזר את כוח האדם של מנהלות המקרה לפי המחוזות, ולא לספק את השירותים באמצעות מנהלת מקרה אחת שתתן שירותים במהלך השבוע במרכזים השונים ברחבי הארץ.	מה היקף המשרה עבור מנהל מקרה המינימלי הנדרש? האם עקב הפיזור הגיאוגרפי, ניתן לפזר את כח האדם לפי המחוזות ולא רק אדם אחד?	5.3 נספח א'1	32	.52
בפועל, היקף הפניות בתחילת מתן השירותים יהיה נמוך, ואינו מצדיק לחייב העמדת מספר מנהלות מקרה, כך שניתן להפעיל מנהלת מקרה אחת שתתן שירותים במהלך השבוע במרכזים השונים ברחבי הארץ. עם זאת, בהחלט ניתן לספק את השירותים באמצעות מספר מנהלות מקרה שיספקו את השירותים בהיקף משרה קטן יותר, כל אחת באזור אחר בארץ.	כתוב כי בשלב הראשון של המכרז נדרשת רק מנהלת מקרה אחת, אולם בפועל ישנם 5 מרכזים, כמה מנהלות מקרה יידרשו בפועל? איך זה מסתדר עם ההצהרה לגבי מנהלת מקרה אחת?	סעיף 5 דרישות כוח אדם	33	.53
ראה מענה לשאלה הקודמת. אין הגדרה של היקפי משרה. היקף המשרה ובהתאם התשלום בגינו יהיה בהתאם להיקף הפניות בפועל.	האם ניתן להוסיף שיהיו יותר ממנהלת מקרה אחת? מהם אחוזי המשרה של כל משרה – מנהלת פרויקט / מסייעת טלפונית / מנהלת מקרה?	סעיף 5 דרישות כוח אדם 'נספח א1	33	.54
אין היקף משרה מוגדר. הספק נדרש להעמיד מנהלת/ פרויקט שיספק את השירותים הנדרשים ממנו בצורה מיטבית בהתאם לצרכים.	מה היקף המשרה המצופה מהספק לתפקיד זה?	5.1 'נספח א1	33	.55
ההבהרה המודגשת שתחת הכותרת של סעיף 5.2 תימחק. כאמור בסעיף 3.1.5.3, נדרשת מסייעת אחת בכל שעה ביום, ללא קשר להיקף השירותים המסופקים ומספר הפונים בפועל.	מובהר כי בשלב הראשון של המכרז הספק יידרש להעמיד מסייעת טלפונית אחת, אך הדרישה היא שהמוקד יהיה פתוח 24 שעות ביום, 7 ימים בשבוע. נבקש הסבר כיצד יהיה אפשר לבצע זאת ע"י מסייעת טלפונית אחת?	סעיף 5.2 דרישות כוח אדם - מסייעת טלפונית 'נספח א1	33	.56
ראו מענה לשאלה 56 לעיל.	לא ברור כיצד מסייעת טלפונית אחת אמורה לספק מענה 24/7.	5.2 'נספח א1	33	.57
ראו מענה לשאלה 56 לעיל.	מה פירוש "בשלב הראשון של המכרז"? הואיל והצעת המחיר היא חודשית מבוקש להבהיר כמה חודשים תדרש מסייעת טלפונית אחת.	5.2 'נספח א1	33	.58
ראו מענה לשאלה 53 לעיל.	לא ברור כיצד מנהלת מקרה אחת אמורה ליתן שירות בכל הארץ.	5.3 נספח א'1	34	.59
אין יכולת לתת לשאלה זו מענה. מדובר במכרז חדש שלא ניתן לדעת כיצד יתפתח. אנו מקווים כי ככל שהשירות יספק מענה לצרכים הקיימים היקף השירותים יגדל.	מה פירוש "בשלב הראשון של המכרז..."? בכמה חודשים מדובר מסך חודשי ההתקשרות?	5.3 נספח א'1	34	.60



הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש להרחיב את מגוון האפשרויות של תחומי ההשכלה הרלבנטיים של מנהלת המקרה כך שתהיה אפשרות לתואר בתחומים רלוונטיים נוספים, כגון: קרימינולוגיה, טיפול באומנויות, מדעי התנהגות.	5.3.2 נספח א'1	34	.61
הבקשה אינה מתקבלת. אין בדרישות האמורות משום התערבות בדיני עבודה. המכרז אינו דורש את הפסקת העבודה של אשת הצוות אצל הספק, אלא רק אספקת השירותים באמצעותו בהתקשרות עם המזמין מכוח המכרז.	בכל הנוגע להחלפת כוח אדם נבקש לשנות את הסעיפים כך שיהיו בהתאמה לחוקי עבודה.	6.2+6.3	34	.62
בשנה הראשונה לדיווח על כל פניה בסמיכות של עד מספר ימים לאחר הפנייה. בהמשך יבנה מדרג של דיווח במקרים בהם הפגיעה הייתה במקום שמסכן את הפונה או בני שרות אחרים, או מקרים חריגים הדורשים את עדכון הרשות.	נבקש לדעת מה דרך הדיווח המבוקשת ומה התדירות	7	34	.63
ניתן להתקשר עם מספר קבלני משנה לצורך העברת הכשרות.	האם ניתן להתקשר עם מספר קבלני משנה?	נספח א'2	35	.64
הסעיף יעודכן כך: "הצעת המחיר תוגש כקובץ נפרד מחוברת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות במערכת להגשת הצעות בקשר עם מכרז זה. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו בחוברת ההצעה בשום דרך שהיא."	בסעיף קטן 4 כתוב: "נספח זה ימולא ויוגש במעטפה נפרדת סגורה עליה ייכתב "הצעת מחיר" ויוגש בצירוף לחוברת ההצעה של המציע." לאור העובדה שהצעת המכרז תוגש כולה במערכת יהלום - ולא פיזית במעטפות (כפי שתואר בפירוט בסעיף 8 בחלק א של המכרז) - נודה להסבר שלכם כיצד נדרש להגיש את הצעת המחיר.	נספח ב'8 סעיף 4 הצעת מחיר	63	.65
מנהלת, מסייעות טלפוניות, 5 משרדים. מנהלות המקרה מתומחרות בנפרד ברכיבים B1, B2.	מה נדרש לכלול בסעיף זה - מנהלת? מסייעת טלפונית 24/7? 5 משרדים? כמה מנהלות מקרים?	נספח ב'8 הצעת מחיר סעיף A 7	63	.66
לא. כל רכיב עומד בפני עצמו. רכיב B1 מתייחס למפגשי אינטיק כאמור בסעיף 3.2.1.2 לנספח א'1. רכיב B2 מתייחס למפגשי ניהול המקרה כאמור בסעיף 3.2.1.3 לנספח א'1. רכיב B3 מתייחס לתקורה שתשולם לספק בגין שעות טיפול של מטפלים חיצוניים (ששכרם ישולם בהחזר הוצאות בנוסף לתקורה שבהצעת המחיר) כאמור בסעיף 3.2.3 לנספח א'1. רכיב B4 הוא עבור שעת מענה פסיכיאטרי כאמור בסעיף 3.2.4 לנספח א'1.	אנו מבינים כי המחיר בשורה B3 תוכל בשעות שתדווחנה בשורות B1, B2, ו-B4. האם נכון?	נספח ב'8 הצעת מחיר 7B3 סעיף	64	.67
הבקשה מתקבלת. סעיף 9 להסכם יימחק.	מה ההבדל בין הסעיפים? מבוקש למחוק את סעיף 9 – העבודות.	סעיף 5 – השירותים סעיף 9 – העבודות	67+69	.68
לא ברורה כוונת הכותב. כיצד בדיקת המשרד יכולה לפגוע בפרטיות המטופלים. הרפרנטים המוסמכים ברשות חשופים למידע על המטופלות ומחוייבים לוודא כי ביצוע העבודות והתשלום בגינם נעשה בהתאמה לדיווחים השמיים.	נבקש להוסיף הערה לסעיפים אלה המבהירה כי, כל האמור בהם כפוף לחובת השמירה על הפרטיות של המטופלים והפונים למרכז, בהתאם להוראות הדין.	11-12 הסכם	69	.69
אכן כך.	כתוב בסעיף כי "הספק יחתים את עובדיו וכן כל עובד אשר יחליף במהלך ההתקשרות עובד קיים על הצהרה ברוח זאת." מבוקש להבהיר כי על הספק להחתים רק את העובדים הרלוונטיים לשירותים הניתנים במסגרת מכרז זה על הצהרה כנ"ל.	סעיף 17.2 ניגודי עניינים הסכם	72	.70
נוסח הסעיף יעודכן כך: "לשיקול דעת הרשות, בכל פגיעה או מתן שירות לקוי למטופלת, הרשות רשאית לדרוש סילוקו של כל עובד המועסק ע"י הספק בקשר עם	נבקש להסיר סעיף זה	18.3 הסכם	73	.71



ביצוע הסכם זה בהתאם לשיקול דעתה ללא מתן נימוקים. הספק מתחייב לסלק נותן שרותים כזה עם קבלת הדרישה מאת הרשות ללא ערעור. בכל מקרה אחר, הרשות רשאית לדרוש סילוקו של כל נותן שרותים מטעם הספק בכפוף למתן זכות שימוע לעובד".				
הבקשה נדחית.	שורה שניה נבקש לשנות את המילה "יטען" למילה "יקבע"	20.1.1.4 הסכם	74	.72
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות את המילה "וכל" למילה "ובגין"	20.1.2.7 הסכם	75	.73
הבקשה נדחית.	נבקש לקבל גבול אחריות בסך 6,000,000 ₪	20.1.3.3 הסכם	75	.74
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות את המילה "וכל" למילה "ובגין"	20.1.3.5 הסכם	75	.75
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות את הספרות "60" בספרות "30"	20.1.6.2 הסכם	76	.76
הבקשה מתקבלת.	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים "אולם אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח ו/או חובות המבוטח על פי חוק חוזה הביטוח התשמ"א	20.1.6.8 הסכם	76	.77
הבקשה נדחית.	נבקש כי לאחר המילים "להחזיק בתוקף את הפוליסות" יתווספו המילים "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית רפואית להחזיק בתוקף לתקופה של 3 שנים נוספות מתום החוזה".	20.2 הסכם	76	.78
הבקשה נדחית.	שורה שלישית נבקש לשנות את המילה "לפני" למילה "לאחר"	20.3 הסכם	77	.79
הבקשה נדחית. המדינה שומרת על זכותה לקבלת העתקי פוליסה ככל ויידרש.	נבקש להסיר סעיף זה ולהסתפק בהמצאת באישור קיום ביטוחים	20.4 הסכם	77	.80
הבקשה נדחית. המדינה שומרת על זכותה לקבלת העתקי פוליסה ככל ויידרש.	שורה שלישית נבקש למחוק את המילים "פוליסות הביטוח/"	20.5 הסכם	77	.81
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים "למרות האמור מוסכם כי איחור של עד 10 ימים בהמצאת אישור קיום הביטוחים לא יהווה הפרה יסודית של ההסכם".	20.8 הסכם	77	.82
אין רכיב נפרד בהצעת המחיר. על המציע לתמחר את כל העלויות שלו באספקת השירותים במסגרת הצעת המחיר למכרז.	האם יש תמחור במכרז להקמת מערכת מידע?	22.2 הסכם	79	.83
מדובר בתנאי להתקשרות ולא תנאי סף במכרז. הנוסח יתוקן.	מבוקש לאשר כי הספק יוכל לעמוד בדרישה לתקן באמצעות חברה אם.	22.3.1 הסכם	79	.84
ראו מענה לשאלה 84 לעיל.	בסעיף כתוב: "באחריות הספק לעמוד בתקן ISO 27001 כתנאי סף לזכייה במכרז" - נבקש להבהיר האם זו דרישת סף לזכייה במכרז וככל שכן - להוסיף אותה לסעיף תנאי הסף במכרז גופו. ככל שהכוונה היא לתנאי בהמלך תקופת ההתקשרות - נבקש לתקן את הסעיף בחוזה בהתאם.	22.3.1 הסכם	79	.85
השירותים מכוח המכרז כוללים מענה הוליסטי לנפגעי הטרדה מינית מבין מתנדבי השרות הלאומי. המידע אודות מקבלי השירות ייאגר אצל הספק בדרך כזו או אחרת. מידע זה כהגדרתו בחוק הינו "מידע בעל רגישות מיוחדת" ועל כן הדרישה לתקן ISO 27001 וליתר הדרישות בתחום אבטחת המידע הינה סבירה ומידתית. על אף האמור, הסעיף יעודכן כך שבשנת ההתקשרות הראשונה תינתן אפשרות לזוכה לבחור בין עמידה בתקן ISO 27001 לבין התחייבות לעמידה בתקנות אבטחת מידע בהתאם למתחייב בחוק הגנת	הדרישה לתקן 27001 משיתה על הספקים הוצאות של עשרות אלפי ש"ח בשנה! חשוב להבהיר את ההשלכות הכלכליות המשמעותיות הכרוכות בכך. תהליך ההסמכה הראשוני אינו מסתכם רק בעלות המבדק עצמו, אלא דורש השקעה ניכרת ומקיפה הכוללת: אפיון וניתוח פערים מול דרישות התקן, יישום בקורות טכניות וארגוניות מורכבות, הטמעת נהלים ומדיניות אבטחת מידע חדשים, הקצאת משאבים פנימיים רבים (זמן עובדים, הנהלה), שכירת שירותי ייעוץ וליווי מקצועיים יקרים, הדרכות מקיפות לכלל העובדים הרלוונטיים. מעבר לעלות	22.3.1 הסכם	79	.86



הפרטיות, ובהתאם למדריך שפרסמה הרשות להגנת הפרטיות (מסמך התקנות והמדריך מצורפים בדף המכרז כנספחים למסמך זה). מובהר כי לרשות או מי מטעמה נתונה הסמכות לבצע בקרה ופיקוח אודות עמידת הספק בדרישות אלה, וכי אי עמידה בדרישות אלה מהווה הפרה יסודית של ההסכם. החל משנת ההתקשרות השנייה – הספק יהיה מחויב בעמידה בתקן ISO 27001. מובהר כי כתנאי לחתימת הרשות על ההסכם המציע הזוכה יהיה מחויב בהצגת אישור על תקן ISO או בהתחייבות לעמידה בדרישות ולעמידה בתקן ISO בתוך שנה כאמור, נוסח ההתחייבות יצורף להתחייבות לשמירה על סודיות ואבטחת מידע שבנספח ג2 להסכם.	הראשונית הגבוהה, שמירה על תוקף ההסמכה מחייבת תחזוקה שוטפת ויקרה לא פחות. זו כוללת: ביצוע מבדקים פנימיים תקופתיים. מבדקי מעקב חיצוניים שנתיים על ידי גוף ההסמכה, עדכון שוטף של נהלים, בקרות ותיעוד בהתאם לשינויים, השקעה מתמשכת בטכנולוגיות ובכוח אדם ייעודי. העלויות המצטברות, הן בשלב היישום והן בתחזוקה השנתית, מהוות נטל כלכלי כבד והשקעה אסטרטגית משמעותית ביותר, המקשה על עמידה בדרישה זו במסגרת הזמן והתקציב הנוכחיים.			
ראה מענה בסעיף 86 לעיל.	בסיפא מבוקש להוסיף "תוך 6 חודשים מיום הודעת הזכייה".	22.3.1 הסכם	79	.87
אין רכיב נפרד בהצעת המחיר. על המציע לתמחר את כל העלויות שלו באספקת השירותים במסגרת הצעת המחיר למכרז.	האם יש תמחור במכרז לבדיקות אלו?	22.5 סקר סיכונים ומבדק חדירות סעיף 22.5.1. הסכם	79	.88
אין רכיב נפרד בהצעת המחיר. על המציע לתמחר את כל העלויות שלו באספקת השירותים במסגרת הצעת המחיר למכרז.	האם יש תמחור במכרז למערכת גיבוי למערכת המידע?	22.6 הסכם	79	.89
הבקשה אינה מתקבלת.	מבוקש להסיר את הסעיפים הבאים מרשימת הסעיפים היסודיים המעניקים פיצויים מוסכמים ללא הוכחת נזק – סעיף 4 – תקופת ההתקשרות סעיף 7 – הצהרות והתחייבויות סעיף 10 – שלב ביצוע העבודות סעיף 11 – פיקוח ובקרה סעיף 16 – תשלומי יתר סעיף 21 – בעלות במסמכים סעיף 25 – הסעיף הנוכחי שמונה את מספרי הסעיפים היסודיים	25 פיצויים מוסכמים הסכם	81	.90
הבקשה אינה מתקבלת.	מבוקש לשנות את מועד ההתראה בכתב למשך 10 ימי עסקים מראש במקום 7 ימים.	26 הסכם	83	.91
הבקשה אינה מתקבלת, החפיפה תיעשה כחלק מעבודת הספק.	על פי הסעיף: "הספק המוסר לא יקבל תמורה מיוחדת עבור ביצוע החפיפה." אנו מבקשים להגדיר כי בגין הדרכות לאנשי/נשות המקצוע של הספק החדש יקבל הספק המוסר תשלום כפי שמוגדר במכרז זה לעניין הכשרות לממונות ורכזות של הגופים המוכרים.	28.2.2 הסכם	83	.92
סעיף 35 הוא הנכון. סעיף 32.2 יימחק.	בסעיף זה נכתב: "הודעה על פי כתובות הצדדים במבוא להסכם זה שתיתן בכתב תחשב כאילו הגיעה לתעודתה תוך 3 ימים מהמועד בו נשלחה ואם נמסרה ביד – בעת מסירתה." וזאת, בשונה מסעיף 35 – הודעות, בו נכתב: "כל הודעה שישלח צד למשנהו בדואר רשום תראה כמתקבלת 5 ימים ממועד משלוחה ובאם נמסרה ידנית ו/או נשלחה בפקס במועד המסירה או מועד קבלת הודעת פקס שאושר קבלתו." איזה סעיף הוא הנכון מבין השניים?	32.2 הסכם	84	.93
הבקשה אינה מתקבלת. הסבירות הינה בהתאם לנסיבות העניין.	"הספק מתחייב לתקן ליקויים שנמצאו על ידי המזמין בפרק זמן סביר" – מבוקש להגדיר זמן סביר במספר ימים.	2.5 נספח ג'2 – אבטחת מידע	89	.94