

מספר השאלה	השאלה	שם הפרק/נספח	מספר סעיף	מענה סופי
1	נבקש כי להקמת הצוות תינתן עלות קבועה ע"י מזמין המכרז כאשר ככל והספק הקיים יזכה הוא לא יהיה זכאי לעלות זו. דרישה כי תינתן הצעה כחלק משקלול הצעת המחיר גם לעלות ההקמה מייצרת יתרון לא הוגן עבור הספק הקיים.	פרק א'- נספח 1	3.3 נותר ללא שינוי	
2	נבקש כי סעיף השיפוי יוגבל למזכים ישירים בלבד	הסכם	13.1 הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח המכרז.	
3	מבוקש כי לאחר המילים: "מדינת ישראל" ייכתב: "בהתאם להרחבי השיפוי שלהלן".	הסכם	14.1 הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח המכרז.	
4	מבוקש כי עורך המכרז יאשר קבלת ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר הכולל הרחבת סייבר לנזקי צד ג' בלבד.	הסכם	14.4 מלש"ח.	הבקשה מאושרת בכפוף לכך שהיקפי הביטוח וההרחבות יהיו זהים לסעיפי הביטוח וכי גבולות האחריות יהיו בסך 8 מלש"ח.
5	א. מבוקש כי הסעיף ימחק ובמקומו תוצג הרחבה, במסגרת ביטוח אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר, למזקי צד ג' בלבד.	הסכם	14.5	הבקשות נדחות. אין שינוי במסמכי המכרז אולם הצגת ביטוח משולב יתאפשר בכפוף לכך שהיקפי הביטוח וההרחבות יהיו זהים לסעיפי הביטוח וכי גבולות האחריות יהיו בסך 8 מלש"ח.
6	ב. מבוקש כי סעיף קטן 14.5.7 ימחק	הסכם	14.7.1.2	הבקשה נדחית.
7	מבוקש כי התק' האמורה תעמוד 30 יום כמקובל.	הסכם	14.9	הבקשה נדחית.
8	מבוקש כי המילים: "שבעה ימים" תמחקנה.	הסכם	14.10	הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תהווה הפרה יסודית ובלבד כי הרצף הביטוחי ישמר בהתאם לתנאי המכרז.
9	מבוקש כי בסיפא ייכתב " על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד דרישת הלקוח בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה".	הסכם	14.16	הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תהווה הפרה יסודית ובלבד כי הרצף הביטוחי ישמר בהתאם לתנאי המכרז.
10	לא צורף אישור ביטוח מבוקש למכרז זה מטעם המדינה, לפיכך איננו יודעים אילו קודי כיסוי ספציפיים עלולים להתבקש במסגרת הפוליסות.	הסכם	14.17	הבקשה נדחית. אין שינוי בדרישות הביטוח. דרישות הביטוח מפורטות במלואן בגוף המכרז, אישור בפורמט אחיד נדרש להיות מופק על ידי המבטח בהתאם לפוליסות שנרכשו/ הותאמו לפי הוראות המכרז ולפי הוראות הרגולציה. לבקשת ספק שיזכה המשרד יוכל להעביר דוגמא של אישור ביטוח על מנת שהספק יוכל לוודא כי אכן המבטח כלל את כל המידע האפשרי שניתן להציג במסגרתו לפי הוראות הרגולציה לביטוחים שנמכרים לפי הוראות המכרז
11	נבקש כי להקמת המוקד תינתן עלות קבועה ע"י מזמין המכרז כאשר ככל והספק הקיים יזכה הוא לא יהיה זכאי לעלות זו. דרישה כי תינתן הצעה כחלק משקלול הצעת המחיר גם לעלות ההקמה מייצרת יתרון לא הוגן עבור הספק הקיים.	פרק א'- נספח 1	3.5 נותר ללא שינוי	
12	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע, סעיף 1 - נבקש להחריג מהגדרת ה"מידע" את אותם חריגים המצינים בסעיף 4.2 שבעמוד 111.	ז' סודיות	1	לא ניתן להשיב לשאלה זו, ההפנייה אינה ברורה.
13	נבקש להבהיר האם האמור לעיל בסעיף הינו הצהרה עצמית.	2ז	13	הספק נדרש להיות רשום במערכת יוב"ל ולהמציא אישור על מנת לאמוד את רמת אבטחת המידע אשר הוא עומד בה
14	נבקש להבהיר האם מדובר בDAST.	2ז	14	כן
15	נבקש להבהיר כי אספקת שירותי מוקד טלפוני לגוף מפוקח כדוגמת חברות ביטוח או בנקים ייחשבו למתן שירותים לגוף ציבורי	ניקוד ההצעה	5.2.1.5	נותר ללא שינוי
16	נבקש כי יהיה ניתן להוסיף ניסיון של שנות ניסיון גם בשנים 2020-2024 במסגרת אמת מידה זו ככל וזה נצבר מעבר לתנאי הסף	ניקוד ההצעה	5.2.1.5	הבקשה אינה מתקבלת.
17	נבקש להבהיר כי אספקת שירותי מוקד טלפוני לגוף מפוקח כדוגמת חברות ביטוח או בנקים ייחשבו למתן שירותים לגוף ציבורי	ניקוד ההצעה	5.2.1.6	לא מקובל
18	נבקש כי ניתן יהיה לאשר את נכונות הצהרת המציע על רציפות העסקת נציגי השירות באמצעות אימות עו"ד על חתימת נציגי החברה. רז"ח עוסקים בנתונים ובמידע פיננסי של החברה ואין זה מקובל לדרוש מרז"ח למתן חוות דעת על נושאים בהתאם לנספח 5, כגון חישוב רציפות העסקה לעובדים.	פרק א'- נספח 5	1	נותר ללא שינוי
19	תנאי סף - לאור רגישות הפרויקט, נמליץ להוסיף דרישת סף לעמידה בתקן ISO 9001 לניהול איכות השירות ובתקן אבטחת מידע ISO 27001, כמקובל במכרזים מסוג זה.	פרק א'	4.3	נותר ללא שינוי
20	תנאי סף מקצועיים - ממליצים להוסיף דרישות סף לספק בעל ניסיון לניהול 3 מוקדים בתחום מגזר ציבורי הכוללים מתן מידע אישי רגיש ופעילות בקאופיס תומכת זאת לאור מאפייני ודרישות המכרז.	פרק א'	4.3	נותר ללא שינוי
21	נספח 1 הצעת מחיר: נודה להבהרתכם מה כוונתכם "מחיר לנציג אחד", האם הכוונה למחיר לשעת הדרכה? ליום הדרכה?	נספח 1	3.1	יש לציין בשורה זו את המחיר הנדרש עבור כלל הכשרת נציג אחד מולל כל הרכיבים המפורטים בסעיף 6.6 לפרק השירותים

22	נבקש להכיר בניסיון ספק משנה בתחום מערכות טכנולוגיות בגין תנאי הסף הקובע בסעיף 4.3.1.1.3 (עמוד 6).	פרק א'	מקובל להכיר בניסיון ספק משנה בתחום מערכות הטכנולוגיות בגין תנאי הסף הנ"ל, בכפוף לכך שספק המשנה יעמיד עובר המציע את המערכות למכרז, ובצירוף הסכם מותנה ביניהם על כך למשך כל תקופת ההתקשרות. 4.3.1.1.3
23	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 2 - נבקש למוחק סעיף זה או לתקנו כך שיוגבל לדרישות סודיות ואבטחת מידע. לא סביר כי סעיף בהתחייבות לסודיות ואבטחת מידע ירחיב את אחריות הספק לכל נזק שייגרם תוך כדי, בגין או מחמת ביצוע השירותים. כמו כן נבקש כי סעיף זה יוגבל נזק, אובדן או הפסד שנגרמו בשל מעשה ו/או מחדל של המציע/נותן השירות.	נספח ז'2	נותר ללא שינוי 2
24	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 3 - נבקש להחריג מסעיף זה תביעות שעניין מעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו.	נספח ז'2	3 נותר ללא שינוי
25	תחת התחייבות לשמירת סודיות סעיף 4 - נבקש להחריג מסעיף זה את עובדי נותן השירותים ו/או מטעמו אשר מסירת המידע להם נדרשת לשם אספקת השירותים.	נספח ז'2	4 הותר הדבר על ידי הגורם המוסמך במשרד, בכתב"
26	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 6 - נבקש לתקן סעיף זה כך שמערכות ממוחשבות של הספק לא תיחשבנה לקניינו של המשרד – לא סביר כי המשרד ייטול לעצמו כלי עבודה של נותן השירותים במסגרת אספקת השירותים.	נספח ז'2	בסעיף מצוין - "החומרים והמוצרים אשר יפותחו ו/או יבוצעו כתוצאה מבצוע הסכם זה לרבות תפסים ו/או מערכת ממוחשבת". כל מערכת אחרת הנה קניינה של נותן השירות. 6
27	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 7 - נבקש כי דרישת ה"סודיות המוחלטת" לפי סעיף זה תוכפף לדרישות הסודיות המפורטות יותר שהופיעו בהסכם ובמכרז.	נספח ז'2	סעיף זה נדרש כפי שמנוסח ומשלים היבטי סודיות נוספים הקשורים לפעילות מול המזמין שהנו גוף בטחוני ולכן נדרשת סודיות מוחלטת בהקשר זה 7
28	תחת נספח נספח הנחיות אבטחת מידע, סעיף 2 - נבקש להחריג מהגדרת ה"מידע" את אותם חריגים המצוינים בסעיף 4.2 שבעמוד 111.	נספח ז'2	2 לא ניתן להשיב לשאלה זו, ההפנייה אינה ברורה.
29	תחת נספח הנחיות אבטחת מידע, סעיפים 4-8 ו-13-14: מאחר ונספח הנחיות אבטחת המידע נחתם על ידי עובדים בלבד ולא על ידי החברה, נבקש כי תוסר כל התייחסות לחברה או חובה החלה עליה מכוח סעיפים אלה. העובדים אינם מוסמכים לחייב את החברה.	נספח ז'2	4-8, 13-14 ראה שינוי במסמכי המכרז.
30	שאלת הבהרה בעניין דרישת סף למחזור כספי שנתי – סעיף 4.3.1.2.1 בהתאם לאמור במסמכי המכרז, סעיף 4.3.1.2.1, נדרש המציע להציג מחזור כספי שנתי שלא יפחת מ-20 מיליון ש"ח לא כולל מע"מ בכל אחת מהשנים 2020–2024. נבקשכם לשקול הפחתת דרישה זו למחזור שנתי של 15 מיליון ש"ח לא כולל מע"מ, וזאת מן הטעמים הבאים: א. צמצום פעילות עקב נסיבות חיצוניות חריגות – בשנים האחרונות חלו במשק הישראלי אירועים רחבי היקף – תחילה משבר הקורונה, ובהמשך מלחמת "חרבות ברזל" – אשר הובילו לצמצום פעילות זמני ומשמעותי בקרב גופים רבים, גם כאלה בעלי חוסן תפעולי וניסיון מקצועי רלוונטי. ב. חסם טכני שאינו מידתי – הדרישה למחזור כספי שנתי בהיקף של 20 מיליון ש"ח מהווה חסם טכני העלול למנוע השתתפות של גופים מקצועיים, מיומנים ובעלי ניסיון רלוונטי, אף אם מתקיימים בהם כל יתר תנאי הסף. דרישה זו אינה בהכרח משקפת את היכולת המעשית להפעיל את השירות בהצלחה, ועלולה לפגוע בתחרות ובמגוון ההצעות. ג. אי התאמה לעקרונות תכ"ם – הדרישה אינה תואמת, לכאורה, את הוראת תכ"ם 7.4.0.6 ("קביעת תנאים להשתתפות במכרז"), אשר מחייבת התאמה של דרישות הסף להיקף ההתקשרות של דרישות הסף להיקף ההתקשרות	פרק א'	4.3.1.2
31	בהתייחס לדרישה למחזור כספי שנתי עובר על כל אחת מהשנים 2020–2024, אבקש להבהיר: האם ניתן לצרף ספק / חברה נוספת (כשותף, קבלן משנה או גורם אחר) לצורך עמידה בדרישה זו, כך שהמחזור הכספי המצטבר של הגורמים יחדיו יעמוד בתנאי הסף? נודה להתייחסות ברורה באשר לאפשרות זו ולתנאים, ככל שישנם, לצירוף גורם נוסף למטרה זו.	פרק א'	למציע מחזור כספי שנתי עובר השנים 2022-2024, שלא ייפחת מהאמור מטה: א.עבור שנתיים מחזור כספי שנתי שלא ייפחת מ-20 מיליון ₪. ב. עבור שנה אחת מחזור כספי שנתי שלא ייפחת מ-12 מיליון ₪. 4.3.1.2.1
32	נבקש להמיר את הדרישה ל-3 שנות וותק בארגון וניהול מוקד שירות של לפחות 50 עמדות מאוישות לדרישה לניסיון של שנתיים לפחות בארגון וניהול מוקד שירות עם 50 עמדות מאוישות.	פרק א'	4.3.1.2.1 נותר ללא שינוי
33	נבקש להמיר את הדרישה ל-3 שנות וותק בארגון וניהול מוקד שירות של לפחות 50 עמדות מאוישות לדרישה לניסיון של שנתיים לפחות בארגון וניהול מוקד שירות עם 50 עמדות מאוישות.	פרק א'	הנושא נבחן ותנאי הסף שונה ומתעדכן באופן הבא- שנות ניסיון – בעל וותק מוכח של שנתיים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות בארגון וניהול מוקד שירות בו יש לפחות 50 עמדות מאוישות ו/או שטיפל ב 40,000 פניות בחודש ומעלה. 4.3.2.1

בטבלת ממדי האיכות בסעיף 5.2.1 (עמודים 7-10) באמת מידה 6 (ניסיון בניהול מוקדים גדולים) נרשם בסעיף ג: "במקרה שהמוקד היה בהתקשרות עבור גוף ציבורי תינתן מקודה נוספת לכל מוקד ועד לסך מצטבר של שלוש נקודות".					
נבקש להבהיר האם תחת הגדרת "גוף ציבורי" חלים גם הפעלת מוקדים עבור חברות ביטוח וקופות חולים.	פרק א'	5.2.1	לעניין אמת מידה זו "גוף ציבורי" יהיה כהגדרתו בסעיף א2 לחוק חובת המכרזים, בהתאם לאמור ניתן יהיה להכיר בניסיון בהתקשרות עם קופת חולים אך לא בניסיון בהתקשרות עם חברת ביטוח		34
בטבלת ממדי האיכות בסעיף 5.2.1 (עמודים 7-10) באמת מידה 7 (שימור עובדים) נבקש להפחית את תקופת המדידה המבוקשת משנתיים לשנה ו-4 חודשים.	פרק א'	5.2.1	נבהיר כי ענף מוקדי השירות היו ענף בעל תחלופת עובדים גבוהה מאוד ולמרות מאמצי שימור תקופת המדידה המבוקשת באמת המידה הינה מאוד גבוהה ואינה לקוחת בחשבון משתנים כמו סוגי מוקדים (כמו למשל מוקדי מכירות) שקיימים בהם תקופות ותק עובדים בעל שונות גבוהה מאוד.		35
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.1.2 (עמוד 29) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק א'	11.3.2.1.1	מאושר כמבוקש		36
נבקש כי במידה ואחד הממליצים אינו זמין / עונה, המזמין יפנה למציע ויעדכן בדבר ויאפשר למציע לייצור קשר עם הממליץ, לצורך המענה.	פרק א'	5.2	בטבלה לא מקובל		37
נבקש כי במידה ואחד הממליצים אינו זמין / עונה, המזמין יפנה למציע ויעדכן בדבר ויאפשר למציע לייצור קשר עם הממליץ, לצורך המענה.	פרק א'	5.2	סעיף 3 נותר ללא שינוי		38
נבקש כי רכיב איכות זה, יעודכן, כך שיתן יהיה להציג מוקדים שהוגשו במסגרת תנאי הסף, ללא צורך בהגשת "מוקד נוסף מעבר לתנאי הסף".	פרק א'	5.2	סעיף 6 נותר ללא שינוי		39
נבקש לשנות את הדרישה לתואר ראשון למנהל המוקד ליתרון בלבד.	פרק א'	4.3.2	הנושא נבחן ותנאי הסף שונה ומתעדכן באופן בו על המציע להציג מנהל מוקד מוצע העומד באחת מתוך שתי החלופות המפורטות במסמכי המכרז העדכניים.		40
האמור בסעיף זה עומד בסתירה לאמור בסעיף 12.03 בעמ' 33. נבקש כי נוסח סעיף 12.03 בעמ' 33 ינוסח בהתאם לאמור בסעיף 6 בטבלה שבעמ' 9.	פרק א'	5.2	סעיף 6 ראה תיקון במסמכי המכרז		41
מסיכום הניקוד עבור רכיב זה, עולה כי ישנה טעות וסכום הניקוד הינו מעל 15 נקודות מקסימליות. נבקש את הבהרתכם.	פרק א'	5.2	סעיף 6 ראה תיקון במסמכי המכרז		42
בטבלת ממדי האיכות בסעיף 5.2.1 (עמודים 7-10) באמת מידה 6 (ניסיון בניהול מוקדים גדולים) נרשם כי לצורך קבלת ניקוד מלא באמת המידה (15 נקודות) נדרש להציג עוד 3 מוקדים בעלי היקף פניות חודשי של 60 אלף.	פרק א'	5.2.1	נותר ללא שינוי		43
נבקש להפחית את היקף הפניות באמת המידה ולהעמידו על 20 אלף. שכן, אין שום יתרון למציע אם הוא בעל ניסיון בהפעלת מוקדים בעלי היקף שכזה לעומת הפעלת המוקד המבוקשת במכרז.	פרק א'	5.2.1	נותר ללא שינוי		44
דרישת האיכות פונה למספר מצומצם מאוד של מציעים, הפעלת 3 מוקדי שירות בהיקפים המבוקשים במסגרת תנאי הסף הינה מספקת ומבטיחה כי לספק ניסיון רב ועשיר בתחום. נבקש להמיר את אמת מידה זו להתרשמות מאיכות אתר המוקד המוצע או לאמות מידה אחרות לשיקול דעת הוועדה. מהיכרותנו עם השוק, אמת מידה זו מבטיחה כי מספר המציעים הריאליים להשתתפות במכרז יעמוד על 3 מציעים לכל היותר	פרק א'	5.2.1.6	נותר ללא שינוי		44
אנא הבהרתכם מיהם כל בעלי התפקידים הנדרשים להגיע לראיון.	פרק א'	7.6.6	נותר ללא שינוי, החברה תעודכן מראש		45
האם ההגשה הינה מקוונת בלבד דרך אתר יהלום או שצריך להגיש גם פיזית?	פרק א'	7.4.1	בהתאם למסמכי המכרז, ההגשה תעשה באמצעות מערכת יהלום בלבד		46
מניסיונו וכמקובל בתחום כדי להימנע מהצעה הפסדית או ממליצים להגדיר תעריף מינימום לשעת הלוגין ולתשלום נפרד על הקמה.	פרק א'	8.4.1.1	נותר ללא שינוי, הצעה הפסדית תגרום לפסילת ההצעה כאמור בסעיף 8.4.1.1		47
נבקש להבין אילו סטטוסים מתוך סרגל הנציג נכללים בחישוב שעת הלוגין לתשלום ולקבל פירוט מהם כל הסטטוסים המוגדרים כשעת לוגין: זמן Available, שיחות פנימיות/התייעצות, שיחות יוצאות, זמן תיעוד, תדריך, משוב ועוד אנא הבהרתכם.	פרק ג	1.4	בהתאם לסעיפים 1.4, 5.3.1, 6.6.8.1 ו-9.12.5 לפרק פירוט השירותים בחישוב שעת לוג אין יכלול שיחות נכנסות, טיפול נלווה בפניות לקוחות, שיחות יוצאות, תדריכים, צ'אט וטיפול בניירת.		48

49	בטבלת מדדי איכות, סעיף 7 שימור עובדים - מאחר ויש שונות בין האזורים הגיאוגרפים בוותק העובד האם ניתן להתייחס לוותק העובד באזור הגיאוגרפי המוצע?	פרק א'	לא נדרש להציג ותק עובדים ביחס לאיזור גיאוגרפי. מדד זה בוחן את היקף הנציגים העובדים אצל הספק שנתיים ומעלה. 5.2 נותר ללא שינוי
50	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.2 (עמוד 30) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.1.2 מקובל
51	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.3 (עמוד 30) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.1.3 מקובל
52	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.4 (עמודים 30 – 31) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.1.4 מקובל
53	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.3.3 (עמוד 31) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.3.3 מקובל
54	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.3.4 (עמוד 32) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.3.4 מקובל
55	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 12.2 (עמוד 33) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	12.2 מקובל
56	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 12.3 (עמודים 33 - 34) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	12.3 מקובל
57	נראה כי נפלה טעות בטבלת הצעת המחיר ואין המדובר בעמודת "משקל לשם חישוב הצעת המחיר", אלא בכמות משוערת לצורך התמחור. נבקש לקבל את אישורכם כי אכן כך הדבר. בנוסף, הסכום המצרפי של המשקולות חורג ב- 100%. נבקש לקבל את הבהרתכם מהם המשקולות לכל יחידת תמחור בטבלת הצעת המחיר.	פרק ב'	הצעת מחיר מדובר בכמויות לצורך חישוב הצעת המחיר. לפיכך אינן צריכות להסתכם ל-100%. חישוב הצעת המחיר המשוקללת לצורך ההשוואה בין ההצעות מפורט בסעיף 5.4.2.1.
58	נבקש הבהרתכם האם ה"משקל לשם חישוב הצעת המחיר" הינו חישוב לשונה אחת או לשנתיים.	פרק ב'	המספרים המצויינים לשם חישוב הצעות המחיר הנם אומדן לשנתיים, למעט הרכיבים החד פעמיים וכן שעת ייעוץ כללי בנושא המוקד / שעות פיתוח.
59	נבקש לקבל הסבר לעניין המשקל של רכיב הקמת צוות והקמת מוקד, מה כולל כל אחד מהרכיבים האמורים ומה ההבדלים ביניהם.	פרק ב'	הקמת מוקד בהיבטים הפיזיים של בינוי, שיפוץ, ריהוט, ארנונה, ציוד וכל נושאי התשתית. הקמת צוות - כ"א וציוד ספציפי לעובדי הצוות ומנהל צוות.
60	נבקש לקבל הסבר לעניין המשקל של רכיב תפעול צוות ותפעול מוקד, מה כולל כל אחד מהרכיבים האמורים ומה ההבדלים ביניהם	פרק ב'	הקמת מוקד בהיבטים הפיזיים של בינוי, שיפוץ, ריהוט, ארנונה, ציוד וכל נושאי התשתית. הקמת צוות - כ"א וציוד ספציפי לעובדי הצוות ומנהל צוות.
61	מתבקש לצרף אישור רואה חשבון המבקר של המציע בנוסח "נספח ט'- נוסדא כי מדובר בטעות סופר מאחר ובמכרז לא נמצא נספח ט' אלא נספח 5.	פרק ב'	12.4 תוקן במסמכי המכרז.
62	יחידת תמחור 1 הכשרת נציג - נודה להבהרתכם באילו סוגי הכשרות מדובר, רק ראשוניות? גם שוטפות? לכל בעלי התפקידים?	פרק ב' נספח 1	3.1 ראו מענה בשאלה שבשורה 73
63	יחידת תמחור 2 - שעת לוגאין – מחיר לשעה: נבקש הבהרתכם ופירוט כל הסטטוסים בשעת לוגאין ונכללים בתשלום שעת הלוגאין.	פרק ב' נספח 1	3.2 ראו מענה בשאלה שבשורה 73
64	יחידת תמחור 3 – הקמת צוות – מחיר חד פעמי לצוות: נבקש הבהרתכם מה כוונתכם בהקמה לצוות – מה אמור להכלל בהקמה זו והאם הכוונה רק לצוות המונה 15 נציגים או לכלל נציגי המוקד.	פרק ב' נספח 1	3.3 ראו מענה בשאלה שבשורה 73
65	הצעת המחיר סעיף 3: נבקש להבהיר מה נכלל בעלות הקמת צוות האם הכוונה לעלויות גיוס?	פרק ב' נספח 1	3.3 ראו מענה בשאלה שבשורה 73
66	יחידת תמחור 4 – תפעול צוות מחיר לצוות לחודש: נבקש הבהרתכם מה נדרש להיכלל בתמורה זו, אנא פרטו מהם המרכיבים הנדרשים לתמחור.	פרק ב' נספח 1	3.4 ראו מענה בשאלה שבשורה 73
67	יחידת תמחור 4 תפעול צוות מחיר לצוות לחודש - נבקש להבהיר את סעיף תפעול הצוות בפרק הצעת המחיר אילו פעולות מצפה המזמין לתמחר בסעיף זה?	פרק ב' נספח 1	3.4 ראו מענה בשאלה שבשורה 73
68	יחידת תמחור 5 הקמת מוקד - מחיר חד פעמי - נבקש להבין מה נכלל בפרמטר זה שמוגדר הקמה, במה הוא שונה מעלות הקמת צוות, כמה צוותים הוא כולל – נודה לדוגמה להמחשה הכוללת את כל הפרמטרים לשם חישוב.	פרק ב' נספח 1	3.5 ראו מענה בשאלה שבשורה 73
69	יחידת תמחור 5 הקמת מוקד - מחיר חד פעמי - נבקש להבהיר את סעיף תפעול המוקד, האם הכוונה לעלויות הפעולת המוקד לדוגמה אך לא רק עלויות שכירות חשמל ארנונה ניקיון וכו'?	פרק ב' נספח 1	3.5 ראו מענה בשאלה שבשורה 73
70	יחידת תמחור 6 - תפעול מוקד מחיר לחודש - נבקש הבהרה מה נדרש להיכלל בפרמטר זה, אנא פרטו כל הרכיבים הרלוונטיים ובמה שונים מרכיבים סעיף 4 וסעיף 2.	פרק ב' נספח 1	3.6 ראו מענה בשאלה שבשורה 73
71	הצעת מחיר - עמודת משקל: לשם חישוב הצעת המחיר - נבקש להבין המשקולות לכל סעיף היות ואינם מובנים לנו ואם ניתן לקבל דוגמה להמחשה כיצד המשקל מחושב.	פרק ב' נספח 1	3 ראו מענה בשאלה שבשורה 73

הכשרת נציג - הכשרת עובד חדש במוקד, הכשרה ראשונית בהתאם למפורט בפרק ג' סעיף 6.6.1-6.6.4. יתר ההכשרות משמע הכשרות במהלך העבודה השוטפת (פרק ג' סעיף 6.6.8 + 6.6.5) וכן הכשרות בעלי תפקידים אחרים כמפורט בסעיף 6.6.6 - יש לגלם ברכיבי המחירים השוטפים. הכשרת צוות - כל הנדרש לצורך העמדת צוות מוכן לעבודה למתן כלל השירותים. המשרד אינו מתערב בתשומות פנימיות של הספק מעבר להגדרות במכרז. תפעול צוות - יתר ההכשרות משמע הכשרות במהלך העבודה השוטפת (סעיף 6.6.8 + 6.6.5) וכן הכשרות בעלי תפקידים אחרים כמפורט בסעיף 6.6.6 - יש לגלם ברכיבי המחירים השוטפים. הקמת מוקד - הקמת מוקד בהיבטים הפיזיים של בניו, שיפוץ, ריהוט, ציוד וכל נושאי התשתית. תפעול מוקד - כל המעטפת הנדרשת לצורך מתן השירותים השוטפים בהיבטי תשתיות, מבנה, ציוד, משפטי, מטה וכיו"ב.	3	פרק ב' נספח 1	72 נבקש הבהרתכם ביחס ליחידות התמחור המפורטות בטבלה שבסעיף זה: א. "הקמת צוות" – אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו, ובאילו נסיבות יתבצע חיוב עבור "הקמת צוות"? ב. "תפעול צוות" - אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו, ובאילו נסיבות יתבצע חיוב עבור "הקמת צוות"? ג. "תפעול צוות" - אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו? ד. "תפעול מוקד" - אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו?
ללא שינוי במסמכי המכרז. יצוין כי כלל רכיבי הצעת המחיר ישארו תקפים לאורך כל תקופת ההתקשרות, כך, במקרה של הרחבה או הקמת מוקד נוסף, רכיב "הקמת מוקד- מחיר חד פעמי" יחייב את כלל הספקים.	3	פרק ב' נספח 1	73 הכרוכות בהקמת המוקד. קיים חשש ממשי כי הכללת יחידת תמחור זו בהצעת המחיר יוצרת יתרון לא הוגן לספק המכנה שלא נדרש לשאת בעלויות הקמה חדשות, ובכך פוגעת באופן משמעותי בעקרון התחרותיות השווה בין המציעים. על מנת להבטיח הליך מכריזי שוויוני והוגן, שיאפשר לכלל המציעים להתחרות על בסיס יכולותיהם ועלויות התפעול השוטפות שלהם בלבד, אנו מבקשים שינוי באופן הצגת רכיב זה. אנו מציעים כי סכום זה ייקבע על ידי המזמין באופן נפרד, כ"החזר עלויות הקמה" קבוע ואחיד לכלל המציעים, וזאת על בסיס הערכה ריאלית של עלויות הקמה נדרשות עבור ספק חדש. "החזר עלויות ההקמה" לא יהיה חלק מתוך הצעת המחיר של המציע. באופן זה: א. תישמר התחרותיות: הצעות המחיר ישקפו את עלויות התפעול השוטפות ויכולות השירות של כל ספק, ללא יתרון מובנה הנובע מעלויות הקמה שכבר שלמו על ידי ספק קיים. ב. השוויון יובטח: כלל המציעים יתחרו בתנאים זהים, ויאפשרו למזמין לבחור את ההצעה האופטימלית מבחינת איכות ושירות.
המשרד אינו מתערב באופן התמחור הפנימי של המציעים. על המציעים לגלם את כל הוצאותיהם במחירים בהם נוקבים. 1.4 שעת לוגאין מוגדרת בסעיף 1.4 לפרק ג'. ראו סעיף 6.6.8.1 בפרק ג' - "תדריכים יומיים: תדריך היון "שער הכניסה" למשמרת. 6.6.8.1.התדריך יוגדר ל 10-15 דקות לפני תחילת משמרת. תדריכים אלו יועברו בתחילת כל משמרת ויכללו בתוך שעות לוג-אין. התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחיידוד נהלים קיימים".	1.4	פרק ג	74 האם שעות נציגים בכירים משולמות כזמן לוגאין?
נבקש לכלול בהגדרת המושג "שעת לוג-אין / שעת נציג / גם משך הזמן של תדריך הבוקר וכן, משך הזמן של ביצוע הדרכות לנציג. בסעיף נכתב כי "כלל מערכות הספק יותקנו ברשת ייעודית ובסביבה ייעודית עבור המשרד, ללא שימוש במשאבים משותפים עם לקוחות אחרים. יוגדר חדר תקשורת ייעודי ותשתית פסיבית ייעודית." כיום, חלק ניכר מהמערכות הטכנולוגיות הנדרשות במכרז לרבות: מוקד טלפוני, IVR, מערכת ניהול תורים, ניתוח שיחות, מערכות CRM מבוססות על ארכיטקטורת ענן פרטי או ענן ציבורי, ומתופעלות תוך בידול לוגי מחמיר, שירות ייעודי לכל לקוח, הפרדת מאגרי נתונים והצפנה מתקדמת. לפיכך, אנו מבקשים לשנות את נוסח הסעיף כך: לצורך הפעלת המערכות המסופקות ע"י הספק אנו מבקשים שתאושר הפעלת מערכות אלו על סביבת ענן פרטי או ציבורי בהפרדה לוגית מלאה. כמו כן, "חדר תקשורת ייעודי ותשתית פסיבית ייעודית" יש לשנות - הינה דרישה לאתר הספק לרשת המחשוב שתופעל עבור משתמשי הקצה בלבד.	סעיף 1.4	פרק ג	75
5.10.1.8 נותר ללא שינוי	פרק ג	76	נבקש להסיר המילה " מחצרותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות בענן, בהפרדה לוגית מלאה ולא בחצרות בספק.
5.10.2.1 נותר ללא שינוי	פרק ג	77	נבקש להסיר המילה " מחצרותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות בענן, בהפרדה לוגית מלאה ולא בחצרות בספק.
5.10.2.4 נותר ללא שינוי	פרק ג	78	נבקש להסיר המילה " מחצרותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות בענן, בהפרדה לוגית מלאה ולא בחצרות בספק.
5.10.2.6 נותר ללא שינוי	פרק ג	79	נבקש להסיר המילה " מחצרותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות בענן, בהפרדה לוגית מלאה ולא בחצרות בספק.
6.9.3.1.5 נותר ללא שינוי	פרק ג	80	נבקש להוריד דרישה זו.
9.12.5 נותר ללא שינוי	פרק ג	81	בהתבסס על ניסיון רב שנים, שיש לחברתנו, בהפעלת מוקדים טלפוניים ועל הסטנדרטים המקובלים במשק הישראלי, נבקש לשקול שינוי ברמות ה-SLA במצב שגרה כדלקמן: 50% מהשיחות יענו תוך 30 שניות; 30% נוספים יענו תוך 60 שניות; 20% הנותרים יענו תוך 120 שניות.
9.13 נותר ללא שינוי	פרק ג	82	נבקש להפחית את אחוז הקנס ב- 5% . חריגה מכל 10% - 5% קנס מגבוה התמורה חריגה בין 2% ל 10% - 2.5% קנס מגבוה התמורה
טיפול נלווה, כגון: תיעוד השיחה, העברתה להמשך טיפול וכדומה. 1.4	פרק ג	83	א. מה המונה ב"טיפול נלווה"?
1.4 ק	פרק ג	84	נבקש הבהרתכם האם שעות נציג בקאופים משולמות כזמן לוגאין.
נא ראו סעיף 6.6.1.4 6.6.1.4. המשרד יישא בעלות תקופת ההכשרה והחניכה בהתאם להצעת המחיר הזוכה בכפוף לכך שנציג השירות אשר עבר את הקורס השלים 6 חודשים עבודה מלאים במוקד. 1.4	פרק ג	85	האם שעות נציגים בחניכה – חונך ונחנך משולמות כולן כזמן לוגאין? האם פירוט שעות לוג אין בטבלה מתייחס לשעות לוגאין כפי שמופיע בהגדרות? רק זמן טיפול בפניית לקוח
2.10 מקובל	פרק ג	86	

87	אנא הבהרתכם -האם פעילות הבקאופים המנוהלת על ידי הספק הנוכחי (ולהבנתו היקפה עומד על כ־30% מכלל מהפעילות) - אינה כלולה בפעילות המכרז החדש?	פרק ג	2.8.2 מוסכם
88	מה כוונתכם שהפעילות הינה אופציונלית, האם כוונתכם שהספק הנבחר לא צריך לכלול ולהיערך לניהול פעילות זו כחלק מהקמת המוקד?	פרק ג	2.9 מוסכם
89	האם פעילות הבקאופים תשולם כשעות לוגאין?	פרק ג	2.9 כן
90	נבקש הבהרתכם מאיזה היקף גדילה של המוקד תתקבל תמורה לספק על הקמת אתר נוסף או הרחבתו.	פרק ג	3.1 כן
91	אנא הבהרתכם האם כוונתכם לתשלום בצורת שעת הלוגאין שנקבעה בהצעת המחיר.	פרק ג	3.3 כן
92	זמן הקמה לספק קיים -45 ימים. מעיונו בדרישות הטכנולוגיות הרי שהן דורשות את כלל המערכות ולכן נבקש כי גם לספק קיים משך ההקמה יעמוד על לפחות 3 חודשים או באופן זהה לספק חדש. חלק מהמערכות נדרשות שדרוג/הקמה מחדש ובסטנדרטים גבוהים ומניסיונו נכון שתהיה הלימה בין זמן ההקמה לדרישות כדי לאפשר הקמה איכותית ומלאה גם במצב של ספק קיים.	פרק ג	3.9.4.1 נותר ללא שינוי
93	וגם בסעיף 2.8.3 בטבלאות המוצגות בסעיפים אלו מופיע כי ממוצע משך שיחה ב- 2023 עמד על 2 דקות ו- 45 שניות ובשנת 2024 עמד על 2 דקות ו- 42 שניות. הדרישה בפרק היעדים לאורך שיחה של 2 דקות אינה נמצאת בהלימה למצב בפועל במוקד (ירידה של 25% מאורך שיחה ב- 2024, וירידה של 46% מאורך שיחה ב- 2023). בנוסף על כך יעד זה לא נראה תואם לאורך שיחה במוקד שירות. נבקש הבהרתכם.	פרק ג	2.8.2 מקובל
94	נבקש הבהרתכם אילו רכיבים מתוך הצעת המחיר ישולמו בעת חירום מעבר לשוטף – נודה לדוגמא/המחשה לשם הבנת התמורה באופן מדויק.	פרק ג	3.12.7 בהתאם להצעת המחיר ותנאי המכרז.
95	נבקש שבעייתות חירום לא יופעל מנגנון קנס פרס.	פרק ג	3.12.8 לא מקובל
96	הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים אשר תאפשר מתן מענה מידי בעת חירום – נבקש להבין מהי כמות העובדים הנדרשת?	פרק ג	3.12.9.1 כמפורט בסעיף זה. נותר ללא שינוי
97	הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים אשר תאפשר מתן מענה מידי בעת חירום – האם ניתן שעובדים אלו יעבדו מרחוק /מהבית?	פרק ג	3.12.9.1 ככלל לא תינתן אפשרות לעבודה מהבית.
98	הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים אשר תאפשר מתן מענה מידי בעת חירום – האם משמרות הכשירות שלהם ישולמו באופן שוטף?	פרק ג	3.12.9.1 למרכיבי הצעת המחיר, לא יהיה תשלום נוסף מעבר למופיע ברכיבי הצעת המחיר.
99	נבקש הבהרתכם איזה רכיב בהצעת המחיר תואם לתשלום להכשרת כח העתודה, האם כוונתכם לתשלום על הכשרתו ועבודתו בפועל בשעת חירום או גם על שעות הכוונות ושמיירה על כשירות – נודה לדוגמת המחשה.	פרק ג	3.12.9.2 על הספק לקחת בחשבון את כלל העלויות השונות בהתאם למרכיבי הצעת המחיר, לא יהיה תשלום נוסף מעבר למופיע ברכיבי הצעת המחיר.
100	נבקש לתקן סעיף זה כך שיתאפשר לספק לשמור מידע ששמירתו נדרשת על פי דין או על מנת להוכיח עמידתו בדרישות ההסכם, וכן מידע המאוחסן באחסון ארכיוני.	פרק ג	3.13.1.3.1 נותר ללא שינוי
101	נבקש לתקן סעיף זה כך שיתאפשר לספק לשמור מידע ששמירתו נדרשת על פי דין או על מנת להוכיח עמידתו בדרישות ההסכם, וכן מידע המאוחסן באחסון ארכיוני.	פרק ג	3.13.1.3.7 נותר ללא שינוי
102	נבקש לתקן סעיף זה כך שיתאפשר לספק לשמור מידע ששמירתו נדרשת על פי דין או על מנת להוכיח עמידתו בדרישות ההסכם, וכן מידע המאוחסן באחסון ארכיוני.	פרק ג	3.13.1.3.8 נותר ללא שינוי
103	נבקש לתקן סעיף זה כך שיתאפשר לספק לשמור מידע ששמירתו נדרשת על פי דין או על מנת להוכיח עמידתו בדרישות ההסכם, וכן מידע המאוחסן באחסון ארכיוני.	פרק ג	3.13.1.3.9 נותר ללא שינוי
104	מהם אותם סוגי שירותים שהצמיע עלול להידרש לבצעם.	פרק ג	השירותים המשלמים, הגם אופציונאליים, בתחומים נשוא המכרז ויתואמו מול הספק ככל שיעלה צורך.
105	נבקש למחוק סעיף זה, שכן הוא עומד בניגוד לדרישת המזמין להשיב לו /או להשמיד כל מידע שנשמר על ידי הספק בקשר עם מתן השירותים.	פרק ג	5.9.11 כולם 100%
106	טכנולוגיה מערכות מתקדמות אופציונלי – נבקש להבין כוונתכם, נבקש דוגמא למערכות אופציונליות.	פרק ג	5.1.0.2.11 נותר ללא שינוי. דוגמאות למערכות מפורטות בסעיף
107	סעיף 5.10.1.12 - נבקש לקבל לפירוט/הרחבה לגבי מערכת רישום שיחות.	פרק ג	סעיף זה יימחק. דרישת רישום השיחות תהווה חלק מהדרישות ממערכת CRM. ראו עדכון במסמכי המכרז
108	מה אחוז ההקלטות שצריך להישמר? מומלץ 90% מהשיחות יוקלטו.	פרק ג	5.10.3.14 כולם 100%
109	סעיף 5.10.3.19.2 - מבקשים פירוט לגבי תצורת ההתממשקות הנדרשת. נבקש להוריד "בטווח של עד 25 קמ" ולהותיר תקופת הערכות רק לאחר הקיים עד 45 ימים היות וכל אתר אחר גם במרחק נמוך 25 ק"מ דורש הערכות מלאה.	פרק ג	5.10.3.19 בשלב הקמת המערכת במפרט הטכני
110	א. נבקש לקבל את שמות המערכות המפורטות בסעיף זה, ואשר מותקנות כיום במוקד. ב. על מנת לצמצם ככל הניתן את תקופת ההקמה, ועל מנת למנוע קשיים (הנוגעים למיגרציה של נתונים) בהעברת המוקד מהספק המכהן אל הספק הזוכה, נבקש לאפשר לספק הזוכה לקבל לידי את המערכות המופעלות כיום במוקד.	פרק ג	3.9.4.1 ראה תיקון במסמכי המכרז
111	לצד החובה החלה על הספק הזוכה להעמיד את המערכות כנדרש במסמכי המכרז, יתר המערכות הנדרשות לצורך מתן השירותים ושהגם חלק מפעילות האגף לרישוי כלי יריה, יועברו לספק הזוכה עם זכייתו.	פרק ג	5.10.1.10

מתייחס לסעיף 5.10.3.18.12 מה היקף העבודה הצפוי לבניית פריטי המידע הייעודיים? באיזה פורמט יועבר התוכן המקצועי מהמשרד?	פרק ג	5.10.3.18	לרוב יועבר בפורמט PPT. ותכנים בקבצי PDF .
112	פרק ג	6.2.5	הבקשה אינה רלוונטית. המשרד אינו מתערב באופן ניהול הספק את עובדיו. ברי לכל כי הספק מחויב בדיני העבודה החלים.
113	פרק ג	6.4	מדובר בבדיקות ביטחון בסיסיות של שבי"כ. בדיקות הביטחון יבוצעו לכל בעלי התפקיד במוקד- מועד תחילת העסקה מותנה במעבר בדיקת ביטחון ותדריך אבטחת מידע. הבדיקות מתבצעות על אלו
114	פרק ג	6.4	נדרש לעבור? האם לכל בעלי התפקידים? מהו פרק הזמן לקבלת התוצאות עבור? מי נושא בעלות?
115	פרק ג	6.4.1	אנא הבהרתכם לגבי הבדיקה הביטחונית שתבצע על ידי אגף הבטחון – האם תתבצע באתר הספק?
116	פרק ג	6.6.3	עבור חניכה פסיבית לא תשלום תמורה, העובד מצטרף לעובד ותיק אשר עברו משולמת שעת לוגאין. עבור חניכה אקטיבית תשלום תמורה לפי שעת לוגאין.
117	פרק ג	6.6.3	המכרז אינו כולל הגדרת נציג בכיר ועודכן בהתאמה. כמו כן השאלה אינה רלוונטית היות והחניכה הנה לעובד חדש.
118	פרק ג	6.6.6	כמפורט בסעיף זה. נותר ללא שינוי
119	פרק ג	5.4	ניתן לגלם את עלות המסרונים ברכיב "תפעול המוקד - מחיר לחודש"
120	פרק ג	6.10.5	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יקבל כל הסדר פשרה בתביעה כאמור מבלי לקבל את הסכמת הספק מראש ובכתב.
121	פרק ג	6.9.1.3.2	דרישות ניסיון מנהל המוקד – נבקש אישורכם להציג במענה שלנו מנהל הקמה ייעודי המתמחה בניהול תהליך ההקמה ומלווה גם את כל שלב ההתייבשות וזאת לצד מנהל המוקד שיהיה שותף מלא לתהליך ההקמה גם ללא ניסיון בהקמות כמצוין בסעיף זה.
122	פרק ג	6.9.2.3	אחמ"ש – נבקש לשנות את הדרישה ל-12 שנות לימוד.
123	פרק ג	6.9.3.1.5	נציג שירות - נבקש להפוך ליתרון את הדרישה של 12 שנות לימוד ובמידה ולא ניתן לאפשר אז 12 שנות לימוד או ניסיון של חצי שנה ומעלה.
124	פרק ג	6.9.4.2	נציג תמיכה טכנית - מבקשים לבטל את דרישת הניסיון של שנתיים כנציג תמיכה.
125	פרק ג	6.9.7	אחראי אבטחת מידע – נבקש הבהרתכם האם נדרש להיות ייעודי ובמשרה מלאה עבור פעילות המוקד?
126	פרק ג	6.10.4	נבקש לתקן סעיף זה. לא סביר כי הספק יאלץ לשאת ב"עונש" בשל קביעת קיומם של יחסי עובד-מעביד מעבר לסטנדרט הנהוג של השבת סכומים נומינליים.
127	פרק ג	6.2.1	הדרישות להחלפה סותרות, נבקש לפעול לפי הדרישות תחת סעיפים 6.2.3 בניגוד לסעיף 6.2.3, בסעיף זה מדובר על עובדים שאינם עובדי המוקד בלבד, ולכן החלפתם היא צעד קיצוני. נבקש כי סעיף זה ימחק, או לחלופין שיתוקן כך שההחלפה תבוצע מטעמים סבירים בלבד שיפורטו בכתב, וכי לספק תוענק זכות ערעור מול דרגים ניהוליים במשרד. כמו כן, נבקש להאריך את המועד ל-45 ימים – הספק מחויב בעמידה בדרישות דיני העבודה.
128	פרק ג	6.2.1	שיטת עבודה מהבית – נבקש הבהרתכם האם ניתן לשלב שיטת עבודה מהבית במסגרת הפעילות השוטפת של המוקד?
129	פרק ג	7.1.5	ובאיזה היקף? וכל לא תיתן אפשרות לעבודה מהבית.
130	פרק ג	6.2.1	למי מבעלי התפקידים מתייחס הסעיף בהינתן 24 ימים להחלפה? הסעיף גם סותר את הסעיפים הבאים מתחתיו
131	פרק ג	6.2.3.1	זמן החלפת אנשי צוות הניהול מוגדר בסעיף זה תוך 30 יום. נבקש להזכיר כי בעלי תפקידים אלה מחויבים ל- 30 ימי הודעה מוקדמת במקום העבודה הקיים שלהם. בהתאם לכך היעד המוגדר אינו ריאלי ואינו ישים בעליל. נדרש לקבוע פרק זמן של עד 60 יום להחלפה של בעלי התפקידים המוגדרים בסעיף זה.
132	פרק ג	6.2.3.1	היעד לאספקת נציג מחליף תוך 7 ימים אינו ריאלי ואינו ישים. נבקש להגדיר פרק זמן של 14 ימים
133	פרק ג	6.2.3.2	נבקש לתקן את המועד המצוין בסעיף זה ל-14 ימים.
134	פרק ג	6.6.1.4	נבקש לאפשר החרגה עבור מקרים בהם נציג לא משלים 6 חודשים מסיבות שאינן תלויות בספק (למשל: מילואים ממושכים)
135	פרק ג	6.6.1.7	א. האם מחלת קורונה/השגחה על ילדים במצב חירום/היעדרות בגין אבל נחשבות "היעדרות ממושכת"? ב. מה ההגדרה המדויקת של "היעדרות ממושכת"?
136	פרק ג	6.6.2.5.6	קיימת סתירה בין דרישת הכרת מערכת "אופיר" בהכשרה הבסיסית (סעיף 6.6.2.5.6) לבין הדרישה לסיווג ביטחוני לגישה למערכת (סעיף 5.10.3.25.4). האם כל נציג השירות יצטרך סיווג ביטחוני וגישה פעילה למערכת "אופיר", או שחלק מהנציגים יקבלו רק הכרות תיאורית? מה ההפרדה בין סוגי הנציגים מבחינת גישה למערכות?
137	פרק ג	6.6.3.1	מי יבצע את החניכה לצוות הראשון שיוכשר במוקד החדש לפני שיש צוות ותיק?
138	פרק ג	6.6.3.1	בהתבסס על ניסיון מקצועי, חניכה של 18 ימים (9+9) עלולה להיות ארוכה מדי ולפגוע ביכולת הקליטה של הנציג. נבקש לאפשר חניכה מקוצרת (כגון: 2-3 ימים פאסיבית + 4-6 ימים אקטיבית) בהתאם לתקנים מקצועיים מקובלים.
139	פרק ג	9.15	האם מתייחס גם לפרס על שימור נציגים?

140	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.5 יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר לחודש".
141	הדרכות ייעודיות כלולות בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.8.3 יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר לחודש".
142	נבקש לצפות את קירות שאינם עומדים בקריטריון בלוח פח בעובי של 1 מ"מ	פרק ג	7.2.3.2 הבקשה לא מתקבלת
143	נבקש לצפות את קירות חדר התקשורת בלוח פח בעובי של 1 מ"מ.	פרק ג	7.2.7.1 הבקשה לא מתקבלת
144	האם הדרכות אלו לא יהיו בתשלום כשעות הדרכה?	פרק ג	6.6.8.3 יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר לחודש".
145	א. האם חומרי הכשרה הקיימים מהמוקד הנטחי יועברו לספק הזוכה? ב. מה רמת הסיווג הביטחוני של חומרי ההכשרה?	פרק ג	א. חומרי ההכשרה הרלוונטיים יועברו לספק הזוכה. ב. רמת הסיווג הביטחוני של חומרי ההכשרה הנה רמה 5.
146	האם זמיונם של עובדי האגף בהעברת ההכשרה מובטחת מראש?	פרק ג	6.6.1.3 המשרד יבצע את חלקו כנדרש.
147	קורסי העשרה כלולים בתשלום לספק? א. מהם הקריטריונים להסמכת נציג למענה עצמאי? ב. מי מאשר את ההסמכה - הספק או האגף?	פרק ג	6.6.8.4 יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר לחודש".
148	נבקש בהברתכם מה יחס הנציגים הבכירים הנדרשים לפעולה זו?	פרק ג	א. מעבר ההכשרה, החניכה והמבחן. ב. הספק יכן תכנית הכשרה ויגיש למשרד לאישור.
149	האם ניתן יהיה לקצר את תקופת החניכה בהתאם לניסיון מקצועי ולקצב קליטה של הנציג?	פרק ג	6.9 ב. הספק יכן תכנית הכשרה ויגיש למשרד לאישור.
150	מיקום האתר – נבקש לקבל פירוט אילו ערים נכללות במחוז ירושלים ואילו ערים נכללות במחוז מרכז ומהם הגבולות הגאוגרפיים של המחוזות. והאם גם מחוז שרון נכלל בטווח המותר.	פרק ג	6.6.3.1 ראה שינוי במסמכי המכרז.
151	א. נבקש בהברתכם לגבי גבולות הגזרה של מחוז המרכז. ב. נבקשכם לקבוע רדיוס של 55 ק"מ (מרחק אוויר) בין האתר המוצע לבין מרכז ירושלים (לצורך העניין רדיוס זה מהווה את המרחק האווירי שבין ירושלים לבין תל אביב).	פרק ג	7.1.2 ראה הבהרה במסמכי המכרז
152	המשרדים שיוספקו לעובדי המשרד יבנו לפי דרישות מנהל הבינוי הממשלתי	פרק ג	7.1.2.1 ראה הבהרה במסמכי המכרז
153	– נבקש לקבל פירוט מלא של דרישות אלו כדי לעמוד בדרישותיכם.	פרק ג	7.1.4.10 סעיף 7.1.6 הדרישות הרלוונטיות למכרז זה מצוינות במפורש בפרק ג'
154	מתייחס לסעיף 5.10.3.25.4 א. מה רמת הסיווג הביטחוני הנדרשת? ב. כמה זמן נמשך תהליך הסיווג? ג. מי משא בעלויות הסיווג הביטחוני?	פרק ג	5.10.3.25 מדובר בבדיקות ביטחון בסיסיות של שב"כ. בדיקות הביטחון יבוצעו לכל בעלי התפקיד במוקד וכן בעלי תפקיד רלוונטיים בחברה אשר ייחשפו למערכות המשרד. מועד תחילת ההעסקה מותנה במעבר בדיקת ביטחון ותדריך אבטחת מידע. הבדיקות מתבצעות ע"י משרד ללא עלות כספית.
155	הספק יעמיד חניות לרשות העובדים –נבקש לבחון מחדש נחיצות סעיף זה לאור העובדה שחלק עיקרי מהעובדים יגיעו לעבודה בתחבורה ציבורית כחלק ממאפייני ודרישות מיקום המוקד.	פרק ג	7.1.4.9 מדובר בהקצאה חניות מועטות לעובדי המשרד היושבים במתקן והם בעלי רכב. מסמכי המכרז תוקנו בהתאם
156	רכיבים ו/או עמדות העבודה שבאחריות הספק ולטובת הנציגים חייבים לקבל אישור מראש של המשרד – נבקש פירוט לדרישה זו. באם העמדות עונות על הדרישות המופיעות במכרז, איזה אישור נוסף נדרש מול המשרד?	פרק ג	7.1.5 האישור הנוסף הוא של יחידת הביטחון במועד ההקמה
157	נבקש שתבהירו כי זמן תייעוץ כלול בשעת לוגין.	פרק ג	1.4 כלול
158	נבקש שתבהירו כי זמן שיחה יוצאת כלול בשעת לוגין.	פרק ג	1.4 כלול
159	נבקש שתבהירו כי זמן תדריך כלול בשעת לוגין לתשלום.	פרק ג	1.4 כלול
160	נבקש שתבהירו כי זמן הפסקות כלול בשעת לוגין לתשלום.	פרק ג	1.4 לא כלול
161	נבקש שתבהירו כי זמן משבו כלול בשעת לוגין לתשלום.	פרק ג	1.4 לא כלול
162	נבקש שתבהירו כי זמן מבדקי דע כלול בשעת לוגין לתשלום	פרק ג	1.4 לא כלול
163	נבקש שתבהירו כי זמן הדרכה (שאינה הכשרה ראשונית) כלול בשעת לוגין לתשלום.	פרק ג	1.4 לא כלול
164	האם כמות הנציגים המקסימלית במשמרת בשנת 2025 עמדה אף היא על כ-50 נציגים?	פרק ג	2.8.1 ק
166	נבקש להסיר את הבקשה לחלון בכל חדר. יש חלונות במתחם המוקד, וממילא קיימת דרישה למזגן אישי בכל חדר.	פרק ג	7.1.6.3 ראה תיקון במסמכי המכרז
167	מניסיונו יעילות ההדרכה פוחתת בכיתות בהן יותר מ-15 מודרכים. לכן נבקש להקטין את כיתת הדרכה לכמות של 15 עובדים.	פרק ג	8.5.4 מדובר בחדר ישיבות המכיל לפחות 20 אנשים ויכול לשמש בין היתר גם להדרכות.
168	אתר המוקד יאפשר גידול במספר נציגי שירות במקרה של תקופת שיא – נבקש הבהרתכם מהו ההיקף הגידול אליו הינכם מתכוונים?	פרק ג	8.6 מסמכי המכרז תוקנו בהתאם.
169	אתר המוקד יאפשר גידול במספר נציגי שירות במקרה של תקופת שיא – האם ניתן יהיה לאפשר הגידול באמצעות עבודה מהבית?	פרק ג	8.6 ככלל לא תינתן אפשרות לעבודה מהבית.
170	נבקש לשנות את היעד לטיפול בתקלה טכנית שאינה משפיעה ישירות על תפעול המוקד ל 7 ימים.	פרק ג	9.12.5 ראה תיקון במסמכי המכרז
171	נבקשכם לפרט מהי ההגדרה לחניכה פאסיבית ואקטיבית – אשר מישכה של כל אחת מהן הוא 9 ימים.	פרק ג	פאסיבית: ישיבה לצד מוקדן מנוסה ללא מתן מענה ישיר. אקטיבית" מתן מענה לפניות לצד מוקדן מנוסה המאזין לו. 6.6.3.1 לעניין משך זמן החניכה, ראו שינויים במסמכי המכרז.
172	יעדי המוקד -נהוג כי יעדים בחירות הינם שונים מהשיגרה – אנא הבהרתכם. בהתאם לדרישות המכרז, נדרש הספק לעמוד ביעדי שירות של 80% מענה תוך 30 שניות. מנתוני הניתוח שביצענו, על מנת לעמוד ביעד זה יש להגיע לשיעור נטישה שאינו עולה על 2%. עם זאת, עמידה ביעד של 2% נטישה מחייבת פריסה רחבה יותר של נציגים, דבר המקשה על עמידה בו-זמנית בדרישה של 70% תעסוקה כפי שמוזכרת בדרישות. על כן, במצב זה מתקיים קנס מובנה, נבקש כי תבוצע בדיקה מחדש של היתכנות למדדי הקנס לפני הפעלתו.	פרק ג	המכרז מבצע הבחנה בין יעדי החירום ליעדי השיגרה. אין שינוי במסמכי המכרז.

173	לשם הבהרה – האם זמן תדריך כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.8.1 כלול
174	נבקש להחליף את מדד אחוז הנטישה באחוז מענה כנהוג במדידת מוקדים ובמכרזים מסוג זה.	פרק ג	9.12.5 אין שינוי במסמכי המכרז
175	סה"כ גובה קנס \ פרס של 10% הינו גבוה ולא סביר. מבקשים להגביל עד 5% לשני הכיוונים כדי לא לייקר לחינם את הצעות המחיר וליצר סיכון לספק. מקובל בתעשייה זו להגביל עד 5% מגובה התמורה לשעות הולגאין.	פרק ג	9.13 נותר ללא שינוי.
176	מהו היקף פעילות השיחות היוצאות בשנת 2024 ו- 2023 ? כמה שיחות? אורך שיחה? כמות נציגים?	פרק ג	2023: שיחות - 70,775. משך שיחה ממוצעת 1:22 דק'. 2024: שיחות - 46,168. משך שיחה ממוצעת 1:18 דק'. 5.3 כמות הנציגים מפורטת במכרז. כמות פניות שנסגרו (דואר/ פקס/ מייל) שנת 2023 - 157,057. 5.5 שנת 2024 - 394,200
177	בק אופיס תקשורת כתובה – מהו היקף פעילות זו בשנים 2023? 2024? כמות נציגים? אורכי טיפול?	פרק ג	5.5 שנת 2024 - 394,200
178	האם המערכות הטכנולוגיות המשמשות את המוקד כיום מותקנות ברשת ייעודית עבור המשרד?	פרק ג	5.10.1.8 כן
179	מדרגות קנס בגין "עיכוב בתיקון תקלות טכניות" א. הקנסות אינם מידתיים. ב. לא ברור לאיזו חריגה מתייחס קנס מספר 4 ג. נבקש שעבור עיכוב מספר 1 הקנס יוגדר ל 2 שעות ד. נבקש שעבור עיכוב מספר 2 הקנס יוגדר ל 5 שעות ה. נבקש שעבור עיכוב מספר 3 הקנס יוגדר ל 10 שעות	פרק ג	לענין הקנסות בסעיפים 1-3 אין שינוי במסמכי המכרז. סעיף 9.13 4 נמחק במסמכי המכרז.
180	נבקש להגביל – מקובל בענף - את גובה הקנסות עד למקסימום של 5% מהתמורה החדושת מהתמורה בגין שעות לוג-אין.	פרק ג	9.14 אין שינוי במסמכי המכרז
181	מתייחס ל 5.10.3.20.3 , נבקש לוודא כי עלות קווי ה DATA מול רשת המשרד חלה על המזמין?	פרק ג	עלות הקווים לשם הקמת עמדות המשרד יהיו על המזמין. לכל צורך אחר לרבות ממשקים או מערכות שבאחריות הספק יממנו ע"י הספק. 5.10.3.20.
182	האם ניתן לספק מערכות SaaS בענן הספק?	פרק ג	לאור כך, ששירותי ענן מהווים סיכון משמעותי שאינם . בפיקוח. לפיכך, כל הצעת ספק לשימוש במערכות מידע הנמצאים בשירותי ענן נדרשים מראש ובכתב לאישור אגף ביטחון, מידע וסייבר במשרד לביטחון לאומי. ככלל, תישקל אפשרות שתוצע ע"י הספק לאחסון המערכות על גבי שרתים 5.10.1.8 ייעודיים ולא שרתים משותפים. כמפורט בסעיף 5.10.1.8
183	נבקש להבהיר כי לא יופעל קנס על איחור בהקמת המוקד במידה ובמהלך הפרויקט המזמין לא עמד ביעד של אחת ממשמיותיו	פרק ג	נותר ללא שינוי. יצוין כי במקרה הצורך, הנמשא יבחן באופן פרטני, הוגן ובהתאם לנסיבות. 9.13
184	נבקש להגדיר כי קנס על איחור בהקמת המוקד יהיה לאחר איחור של חודש ולא על איחור של שבוע.	פרק ג	9.13 אין שינוי במסמכי המכרז
185	גובה הקנס על איחור במועד הקמת המוקד אינו מידתי לחלוטין. בנוסף על בקשתנו להפעלת קנס רק בחלוף חודש מהמועד המתוכנן, אנו מבקשים לשנות את גובה הקנס ל- 1%	פרק ג	9.13 אין שינוי במסמכי המכרז
186	נבקש כי סעיף זה יותקן כך שהקנס לא יופעל גם בנסיבות שנגרמו בשל מעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו.	פרק ג	9.9 ראה תיקון במסמכי המכרז
187	מאחר ורוב יחידות התמחור (למעט יחידת תמחור "הקמת מוקד") מבוססות על עלויות כח אדם, נבקש לשנות את מנגנון ההצמדה של יחידות תמחור 1,2,3,4,6,7 - כמקובל בענף וכנהוג במכרזים במגזר הציבורי, באופן הבא: 70%- הצמדה לשינויים בשכר המינימום 30%- הצמדה לשינויים במדד המחירים לצרכן	פרק ד	10.3.1 ראה תיקון במסמכי המכרז
188	נבקש להבהיר כי הביטוח יורחב לשפות את המדינה בגין מחדלי הספק ו/או בגין אחריות הספק בגין מי מטעמו.	פרק ד	14.3.6 אין שינוי בנוסח המכרז.
189	נבקש להבהיר כי הפוליסה הינה ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר היי טק.	פרק ד	14.4 אסמכתא מתאימה.
190	נבקש למחוק את המילים: "ובגין כל פועלים מטעמו".	פרק ד	14.4.2 הבקשה נדחית.
191	נבקש לשנות את גבול האחריות מ-4,000,000\$ שו"ל ל-950,000\$ היות והפוליסה הינה בדולרים	פרק ד	14.4.3 השקל.
192	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "תת ג.א." 500,000\$	פרק ד	14.4.5 הבקשה נדחית.
193	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "תת ג.א." 500,000\$	פרק ד	14.4.6 הבקשה נדחית.
194	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "תת ג.א." 500,000\$	פרק ד	14.4.7 הבקשה מתקבלת.
195	נבקש להוסיף לאחר המילים: "מחדלי הספק", את המילה: "בגין"	פרק ד	14.4.11 הבקשה נדחית.
196	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "למעט ביצוע ניסיון סחיטה".	פרק ד	14.5.2 הבקשה נדחית.
197	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "עקב מקרה ביטוח מכוסה בפוליסה".	פרק ד	14.5.4 הבקשה מתקבלת.
198	נבקש להבהיר כי הפוליסה מטעם המציעה הינה דולרית.	פרק ד	14.5.5 פוליסה דולרית תאושר בכפוף לשער השקל.
199	מבוקש למחוק את כל הסעיף.	פרק ד	14.5.7 הבקשה נדחית
200	נבקש להוסיף לאחר המילים: "מחדלי הספק", את המילה: "בגין"	פרק ד	14.5.9 הבקשה נדחית
201	נבקש לתקן את פרק הזמן הנקוב בסעיף מ- "60" ל- "30" יום.	פרק ד	14.7.1.2 הבקשה נדחית
202	נבקש להוסיף לאחר המילים: "זכות התחלוף", את המילים: "למעט פוליסת סייבר היות שלא קיים".	פרק ד	14.7.1.3 הבקשה נדחית
203	נבקש להוסיף לאחר המילים: "רשלנות רבת", את המילים: "אולם אין בכך כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין".	פרק ד	14.8 הבקשה מתקבלת.
204	נבקש למחוק את המילים: "שבעה ימים"	פרק ד	14.10 הבקשה נדחית.
205	נבקש למחוק את המילים: "העתקי הפוליסות", המופיעות בסעיף בשורה השנייה והרביעית.	פרק ד	
206	במקומן נבקש לרשום את המילים: "אישור קיום הביטוחים".	פרק ד	14.12 הבקשות נדחות
207	נבקש למחוק את המילה: "מתחייב", ולרשום במקומה את המילה: "רשאי".	פרק ד	14.12 הבקשה נדחית
208	נבקש למחוק בשורה האחרונה בסעיף את המילה: "כל" המופיעה לפני המילה "דין".	פרק ד	14.15 הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז
209	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת מדינת ישראל המשרד לביטחון לאומי מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	פרק ד	14.16 הרצף הביטוחי ישמר בהתאם לתנאי המכרז.

209	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהמילה "המזמין" תוחלף במילה "הצדדים". כל שינוי בתקופות שסוכמו מראש (לרבות תקופות האופציה) צריך להתבצע בהסכמת שני הצדדים.	פרק ד	2.2 אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
210	נבקש להוסיף ס"ק נוספים תחת סעיף זה: 4.2.4. מידע שגילוי נדרש על פי דין על ידי רשות מוסמכת. 4.2.5 מידע שפותח על ידי הספק באופן עצמאי.	פרק ד	4.2 אין שינוי במסמכי המכרז.
211	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהמילים "באופן המשפיע על ביצוע ההסכם" יתוקנו במילים "באופן המחיל עלויות נוספות על הספק". במידה והדין מטיל עלויות נוספות על מזמינים, לא סביר כי ההסכם יתנה על הוראות הדין ויחיל הוראות אלו על הספק.	פרק ד	10.4.2 נותר ללא שינוי
212	נבקש לתקן סעיף זה. לא סביר כי הספק ייאלץ לשאת ב"עונש" בשל קביעת קיומם של יחסי עובד-מעביד מעבר לסטנדרט הנהוג של השבת סכומים נומינליים.	פרק ד	9.1.4 אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
213	נבקש שסכום ערבות ביצוע עומד בשיעור של 5% מהיקף התקשרות השנתי.	פרק ד	12 נותר ללא שינוי
214	נבקש כי יתווסף לסעיף זה הנוסח "ובלבד שהמחאה זו לא תפגע בזכויות הספק על פי הסכם זה."	פרק ד	15.2 נותר ללא שינוי
215	נבקש למחוק את המילים החל מ"אשר לא הוכנו" ועד לסוף הסעיף. לא סביר כי מערכות ייעודיות ותהליכי עבודה יהפכו לתוצר עבודה שיישאר בידי המזמין, בין אם הוכנו או פותחו לפני תקופת ההסכם או במהלכו.	פרק ד	7.3 נותר ללא שינוי
216	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו תוקף הערבות יהיה 60 יום מתום תקופת ההסכם או תקופת ההארכה, וכן כי עם סיום תקופה זו הערבות תושב לספק.	פרק ד	12.5 אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
217	נבקש למחוק סעיף זה – תוקף הערבות המקורי הוא שלושה חודשים מתום מתן השיחותים. לא סביר כי יידרשו שלושה חודשים נוספים על מנת להבטיח את עמידת הספק בדרישות ההסכם. לחלופין, נבקש כי תימחק האפשרות לחלט את הערבות לפי סעיף זה.	פרק ד	12.6 אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
218	נבקש להוסיף את תנאי השיפוי הבאים לסעיף זה: 1. אחריות הספק לשיפוי תהיה כפופה לתקרת שיפוי בסך השווה לתמורה שיקבל הספק ב-12 חודשים שקדמו למועד האירוע המקים את דרישת השיפוי. דרישת השיפוי הועברה לספק במהלך תקופת הביטוח.	פרק ד	13.4 הבקשה אינה מתקבלת.
219	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יסיים לכל פשרה שהיא בקשר עם מקור דרישת השיפוי שאינה באישור הספק ועל דעתו.	פרק ד	13.5 אין שינוי במסמכי המכרז.
220	בכותרת: מבוקש להחליף את המילה "סייבר" במילים: "הרחבה לכיסוי סיכוני סייבר (צד שלישי) במסגרת ביטוח אחריות מקצועית משולבת חבות מוצר". מבוקש לציין בסיפא את המלל הבא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תתווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימי עסקים ממועד בקשת מדינת ישראל – המשרד לביטחון לאומי בכתב להמצאת אישור כאמור".	פרק ד	14.5 ה"ל. הבקשה נדחית. אולם הצגת כיסוי סייבר במסגרת פוליסה משולבת תתאפשר בכפוף להצגת גבולות אחריות מצרפיים (8 מלש"ח) ומילוי כל דרישות הביטוח במכרז ביחס לכיסויים הנ"ל.
221	הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תתווה הפרה יסודית ובלבד כי הרצף הביטוחי ישמר.	פרק ד	14.16
222	נבקש כי מסעיף זה תוחרג הסבה או המחאה לחברה קשורה של הספק.	פרק ד	15.1 אין שינוי במסמכי המכרז.
223	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יקבל כל הסדר פשרה בתביעה כאמור מבלי לקבל את הסכמת הספק מראש ובכתב.	פרק ד	9.1.5 נותר ללא שינוי
224	נבקש להפוך סעיף זה להדדי.	פרק ד	16.1 אין שינוי במסמכי המכרז.
225	נבקש לתקן את תקופת הריפוי בסעיף זה ל-14 ימים.	פרק ד	17.1.2.1 אין שינוי במסמכי המכרז.
226	נבקש כי סעיף זה יתוקן או יימחק – הסעיף מקנה למשרד מרחב פרשנות רב ל"פגיעה" המתירה את סיום ההתקשרות באופן מיד, מבלי לאפשר לספק להתמודד עם ו/או לרפא פגיעה כאמור.	פרק ד	17.1.2.2 אין שינוי במסמכי המכרז.
227	נבקש כי לאחר המילים "פרק זמן" תבוא המילה "סביר".	פרק ד	17.2.1 אין שינוי במסמכי המכרז.
228	נבקש למחוק סעיף זה, או לחלופין להגבילו לסכומים שאינם במחלוקת בין הצדדים, שיקוזזו כנגד אסמכתא מוכחת.	פרק ד	17.2.4 אין שינוי במסמכי המכרז.
229	נבקש למחוק סעיף זה – מדובר על צעד דרסטי שמשפיע על מוניטין הספק מול ספק הערבות. יש לבצע חילוט אך ורק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה תוך תקופת הריפוי.	פרק ד	17.2.5 אין שינוי במסמכי המכרז.
230	נבקש להוסיף בסוף סעיף זה את המילים "ככל והפסקת ההתקשרות בוצעה בהתאם להוראות הסכם זה".	פרק ד	19.1.4 אין שינוי במסמכי המכרז.
231	לשם הבהירות, אנא תקנו סעיף זה כדי לציין את המחוז בו יושבת בפועל ועדת המכרזים של המזמין.	פרק ד	21.1 אין שינוי במסמכי המכרז. כיום ועדת המכרזים יושבת בירושלים.
232	נבקש להחריג מהגדרת ה"מידע" את אותם חריגים המצוינים בסעיף 4.2 שבעמוד 111.	פרק ד, נספח ה	2.1 לא ניתן להשיב לשאלה זו, ההפנייה אינה ברורה.
233	נבקש כי ביצוע ההצמדה יוצמד גם לשינויים בשכר המינימום במשק ולשינויים תחוקתיים בשכר במשק, לפחות בשיעור של 70% וזאת לאור ההתקשרות עם ספק שעיקר הוצאותיו מושפעות מעלייה בשכר המינימום היות ועתיר בכ"א, כמו גם דרישתכם להיות ב-15% מעל שכר המינימום – כדי להבטיח זאת לנציגים וליתר בעלי התפקידים לכל אורך שנות המכרז - נהוגה הצמדה זו ולא רק למדד – אנא הבהרתכם מחדש	פרק ד, נספח ו	2 ראה תיקון במסמכי המכרז
234	נבקש כי לא תבוצע הצמדה שלילית כך שההצמדה תביא להפחתת תעריפי הבסיס שהוצעו בהצעה למכרז. נודה לבחינתכם מחדש.	פרק ד, נספח ו	3.2.3 נותר ללא שינוי