



03 נובמבר 2025
י"ב חשון תשפ"ו

מכרז מס' 14/25 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית - מענה לשאלות הבהרה

1. כללי

- 1.1. אלא אם יצוין אחרת, לכל המונחים במסמך זה תהא המשמעות שניתנה להם במסמכי המכרז.
- 1.2. ההבהרות והתיקונים במסגרת מסמך זה יחייבו את המציעים ויחשבו כחלק בלתי נפרד מהמכרז והסכם ההתקשרות.
- 1.3. השינויים היחידים במסמכי המכרז הינם כמפורט באופן מפורש במסמך זה בלבד ובכל מסמך רשמי אחר (ככל שפורסם ו/או יפורסם) על ידי המזמין במסגרת ההליך.
- 1.4. יש לצרף את המענה לשאלות הבהרה להצעת המציע, חתום בראשי תיבות.
- 1.5. המועד האחרון להגשת הצעות עד ליום 27.11.2025 עד השעה 14:00.
לנוחות המציעים, למענה שאלות הבהרה זה צורף המכרז עם השינויים שעודכנו ב"עקוב אחר שינויים", בנוסף, צורף "פרק ב'- חוברת ההצעה" המכיל את כל הנספחים בפורמט MS WORD, כדי להקל על המציעים למלא את הנספחים הדורשים מילוי פרטים. תשומת לב מופנית לסעיף 8.7 למכרז, לעניין האיסור על שינוי במסמכי המכרז. ככל ויעשה שינוי – הוועדה רשאית להתעלם מכך, והכל בהתאם לסמכויותיה ששמרה לעצמה במסמכי המכרז. האחראיות על המציע לוודא כי נוסח הנספח המוגש זהה לנוסח שפורסם במכרז או במסגרת מענה לשאלות הבהרה, בהתאמה. כמו כן, תשומת לב למלוא המסמכים שנדרשים המציעים לצרף להצעות המפורטים בפרק ב'- חוברת ההצעה.
- 1.6. תשומת לב לעדכון הנספחים הבאים במכרז:
 - 1.6.1. פרק ב'- חוברת ההצעה;
 - 1.6.1.1. נספח 15 (הצעת מחיר) מעודכן.
 - 1.6.1.2. נספח 17 (אבטחת מידע וסייבר) מעודכן.



- 1.6.1.3. נספח 20 (תנאי תשלום וכללי הצמדה לתמורה) מעודכן.
- 1.6.1.4. נספח 21 (ביטוחים) מעודכן.
- 1.6.2. פרק ד' - הסכם התקשרות מעודכן.



מס"ד	פרק/נספח	הסעיף במסמכי המכרז	פירוט השאלה	תשובה
1.	פרק א' - הליך המכרז	3.3.1.1	אופן ניסוח תנאי הסף כפי שהוא מנוסח כעת יוצר מצב בו מספר מצומצם בלבד של חברות יכולות להשתתף במכרז. בכדי שחברות נוספות – ראויות, איכותיות, בעלות מוניטין ויכולות – נבקשכם לשנות את תנאי הסף. ונדגיש: קיימים ספקים מובילים במשק אשר מנהלים אופרציות נרחבות ומורכבות הכרוכות בניהול והפעלת עשרות עובדים בפריסה ארצית לצד שימוש בטכנולוגיות מתקדמות, עבור משרדי ממשלה וגופים ציבוריים, אשר עשויים למצוא עצמם מחוץ למכרז בשל דרישות ניסיון ספציפיות אשר אינן מהוות חזות הכל. הלכה למעשה, מעגל הספקים המצומצם אשר יש ביכולתו להתמודד כעת במכרז כפי שמנוסחים תנאיו הינו מעגל המורכב מחברות מוקדים טלפוניים. זאת, למרות שגם חברה אשר נותנת שירותי מוקדים טלפוניים כחלק מסל שירותים רחב משמעותית יותר, יכולה ליתן את השירות, אך מנועה מלהתמודד במכרז. לנוכח כך, על מנת להגדיל את התחרות ולאפשר את שינוי תמהיל הספקים המתמודדים במכרז, נבקשכם לאפשר גם לחברות שאינן חברות מוקדים טלפוניים במהותן – אך מפעילות מוקדים טלפוניים – להתמודד במכרז. לאור כל האמור, נבקשכם לשנות את תנאי הסף כך שבמקום דרישת ניסיון של שנתיים בהפעלת מוקדים בהיקף הנדרש בתנאי הסף, תתאפשר הצגת ניסיון של שנה בלבד.	אין שינוי במסמכי המכרז.



	הלכה למעשה, מעגל הספקים המצומצם אשר יש ביכולתו להתמודד כעת במכרז כפי שמוסחים תנאיו הינו מעגל המורכב מחברות מוקדים טלפוניים. זאת, למרות שגם חברה אשר נותנת שירותי מוקדים טלפוניים כחלק מסל שירותים רחב משמעותית יותר, יכולה ליתן את השירות, אך מנועה מלהתמודד במכרז. לנוכח כך, על מנת להגדיל את התחרות ולאפשר את שינוי תמהיל הספקים המתמודדים במכרז, נבקשכם לאפשר גם לחברות שאינן חברות מוקדים טלפוניים במהותן – אך מפעילות מוקדים טלפוניים – להתמודד במכרז. לאור כל האמור, נבקשכם לשנות את תנאי הסף כך שבמקום דרישת ניסיון של שנתיים בהפעלת מוקדים בהיקף הנדרש בתנאי הסף, תתאפשר הצגת ניסיון של שנה בלבד.			
2.	פרק א' - הליך המכרז	4.2.1.2	בהמשך לאמור בשאלה 1 לעיל, נבקש כי תנאי האיכות הדורש מספר שנות ניסיון לשם ניקוד איכות יבוטל, באשר ישנם קריטריונים רלבנטיים אחרים לבחינת איכות הספק.	אין שינוי במסמכי המכרז.
3.	פרק א' - הליך המכרז	3.2.4	נבקש הבהרה לפיה המציע רשאי להסתמך על הניסיון אשר בסעיף זה של קבלן משנה מטעמו לצורך עמידה בתנאי הסף הקבועים בסעיף 3.3.1.3 למסמכי המכרז, וכן לצורך קבלת ניקוד במסגרת מדדי האיכות בהתאם לסעיפים 4.2.1.1, 4.2.1.3, 4.2.1.4.	אין שינוי במסמכי המכרז.
			אי מתן אפשרות לעמוד בתנאי זה באמצעות קבלן משנה תצמצם באופן לא רצוי ולא נדרש את המציעות במכרז, שלא לצורך, וראוי לאפשר את המבוקש בהתאם למטרות דיני המכרזים.	



4.	פרק א' - הליך המכרז	3.2.4	המציע הינו שותפות של שתי חברות פעילות ובעלות ניסיון רלוונטי בתחום מתן השירותים המבוקשים. לפיכך, נבקש הוספת הבהרה בסעיף לפיה ניתן לייחס את ניסיון המצטבר של שתי חברות המרכיבות את המציע, לצורך עמידה בתנאי הסף וכן לצורך קבלת ניקוד במסגרת מדדי האיכות למכרז.	אין שינוי במסמכי המכרז.
5.	נספח 15 למכרז	טבלת מחירים 1- הצעה כספית	בטבלת המחירים מופיעות עמודות של מחיר מינימום ומקסימום, אך הן ריקות. האם המציע נדרש להציע מחיר בטווח המחירים המינימלי והמקסימלי? אם כן אנא פרסמו את המחירים כך שהמציעים ידעו מהו הטווח שבו עליהם לעמוד.	יצורף נספח מתוקן.
6.	נספח אבטחת מידע	סעיף 20.1	האם סביבה אשר יושבת בענן הטלפוניה והמוקדים הממשלתית (שירלי), בסביבה נפרדת, מאובטחת ומגובה אשר מאושרת על ידי מערך הסייבר הלאומי ונמצאת בשימוש מוקדי ממשלה רבים, מאושרת למכרז זה?	מערכת הטלפוניה תשב בסביבה שתוגדר על ידי הספק.



ראה סעיף 20 מעודכן בנספח 17 אבטחת מידע.				
אין שינוי במסמכי המכרז.	תנאי הסף מגדירים דרישה למוקד הכולל 30 עמדות נציג לפחות במשך 8 שעות ליום 5 ימים בשבוע. אנו מדברים לפיכך על 240 שעות נציג ליום או כ-60,000 שעות נציג לשנה. כמות שיחות נענות בשנה תלוי מאוד במשך השיחה הממוצע. שיחה ממוצעת במוקד (מענה אנושי) היא בין 5-8 דקות (תלוי באופי השירות והמידע). לפיכך בשעת נציג יענו כ-8-9 שיחות לכל היותר (בהתחשב גם בזמני מנוחה ושעות Off peak), וב-60,000 שעות נציג יענו בממוצע כ-500,000 שיחות בשנה. לפיכך יש חוסר הלימה בין הדרישה בתנאי הסף לבין הדרישה בסעיף זה. נבקש להתאים בין הסעיפים ולהעמיד את הדרישה בסעיף זה על לא פחות מ-500,000 שיחות בשנה למוקד המוצג לצורך קבלת הניקוד (ותנאי הסף).	4.2.1.3	טבלת איכות	7.
הבקשה מקובלת. לתפקיד אחמ"ש יידרש ניסיון ניהול של 30 נציגים בו זמנית.	בהגדרת התפקיד ביקשתם ניסיון בניהול 50 נציגים בו זמנית. עבור מנהל המוקד ביקשתם ניסיון של 30 נציגים, בעוד שעבור האחמ"ש ביקשתם 50 נציגים. מבקשים להתאים את הדרישה כך שגם הדרישה מאחמ"ש תהיה ניסיון בניהול של 30 נציגים.	3.2.1	תפקיד אחמ"ש	8.
כיום הספק משתמש במוצר ענני של הספק. הזוכה יידרש להביא	מבקשים לדעת איזה מערכת קיימת היום? האם יש עדיפות לשימוש במערכת הקיימת?	1.9.1	מערכת הישגים	9.



ולהטמיע מערכת / מוצר משלו שעונה על הדרישות.				
לא קיים פילוח כזה. הפילוחים הקיימים מפורטים בפרק ה' - נספח א'.	נבקש את פילוח פניות הנכנסות למוקד "קו ראשון" ע"פ סוגי שירות / נושאי הפניה.	כללי	כללי	10.
כיום מפעילה הרשות הארצית לתחבורה ציבורית מרכזי ניהול תנועה בירושלים, תל אביב וחיפה (ייתכן ובעתיד יפתח מרכז נוסף בבאר שבע). נדרש איוש של נציג אחד בכל שעות הפעילות של המרכז, בהתאם לשעות הפעילות של התחבורה הציבורית. פרופיל העובד זהה לפרופיל נציג שירות ומידע, כמפורט בנספח ד. שירות זה כלול בתכולות המכרז ואין בגינו תשלום נוסף.	בסעיף זה אנו מתבקשים לספק עובדים למרכזי הבקרה של הלקוח ברחבי הארץ. חסר לנו את המידע הבא : • כמות עובדים נדרשים לפי מרכזים • כמות מרכזים ומיקומם • פרופיל עובד אנו מבקשים כי חיוב עבור עובדים אלו יתבצע ע"פ שעה / חודש	18.4.6		11.



12.	תקופת ההתקשרות פרק ג' 2	6.2 17.2.1	מדובר על הקמת פרויקט משמעותי וגדול. נבקש כי תקופת ההקמה תעמוד על 5 חודשים. אין שינוי במסמכי המכרז.
13.	הימנעות מניגוד עניינים	8.12	חברתנו מבצעת כיום בקרה על מרכז השירות נשוא המכרז. בכוונת החברה לגשת למכרז זה. לפיכך, נבקש אישורכם להפסיק, החל ממועד זה, מביצוע בקרות על מרכז השירות. כמובן, שהחברה תהא מוכנה לבצע בקרות אחרות, במקום אלו.
14.		8.12	חברתנו מבצעת כיום בקרה על מרכז השירות נשוא המכרז. בכוונת החברה לגשת למכרז זה. ככל והחברה תזכה במכרז זה, נבקש אישורכם לא לבצע בקרות על מרכז השירות, למשך כל תקופת ההתקשרות וכל הארכה שלה, מתוקף מכרז זה. החברה תהא מוכנה לחתום על כל הסדר ניגוד עניינים הנדרש לצורך כך.
15.	נספח 15	הצעה כספית	טבלת הצעת המחיר הינה ללא נתונים. נבקשכם לפרט את סעיפי ההצעה הכספית, בהתאם לעמודות שנקבעו בטבלה.
16.	פרק ג' 1	17.4	המשרד יספק מערכת CRM שאינה של הספק. המערכת הינה כלי משמעותי בניהול הפרויקט. בכדי להבין היטב ולתמחר בהתאם, נבקשכם לקבוע מועד לקיום כנס ספקים, לצורך הכרות עם הפרויקט, מרכז השירות הקיים והמערכות הפעילות כיום. ללא הכרות עם המערכת, הספק יהיה עם אופק מעורפל בהבנת ניהול מיטבי של הפרויקט.
			המשרד מספק מערכת CRM לטיפול בפניות הציבור בלבד. שאר המערכות הינן של הספק ובאחריותו. הספק הזוכה יקבל הרשאות למערכת ה-CRM והדרכות מקיפות אודות תפעול המערכת, בהתאם לסעי' 17.4.2 פרק ג' 1.



17.	פרק ג'1	17.4	מערכת ה-CRM הינה מערכת קריטית לניהול הפרויקט. נבקשכם לפרט את התחייבות המשרד בנושא מערכת ה-CRM שהמשרד מספק עבור ניהול הפרויקט.	מערכת CRM שהמשרד מספק אינה מערכת לניהול הפרויקט, אלא לטיפול בפניות הציבור הכתובות בלבד (קו 2). מערכת זו פועלת על תשתית של מייקרוסופט דיינמיקס on-prime כמפורט במסמכי המכרז.
18.	פרק ג'1	17.5	נבקש לקבל את פירוט השירותים האוטומטיים הקיימים כיום בפרויקט.	ראה נספח א'1.
19.	פרק ג'1	17.17.2	נבקשכם להבהיר כי האחריות למערכות של הספק, מתייחסת למערכות שהספק מחויב במסגרת המכרז וכי לא מדובר על מערכות שהמשרד מספק, אשר הינן תחת אחריות המשרד.	האחריות והיקפי האחזקה מתייחסים למערכות שבאחריות הספק בלבד, כפי שמפורט בסעי' 17.17.2.
20.	פרק ג'2	18.3.2.12	נבקש כי גיוס בעלי התפקידים, יהיה עד 50 יום ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות.	אין שינוי במסמכי המכרז.
21.	פרק ה'1	נספח א	נבקש לקבל את הנתונים הבאים: 1. פרוט שיחות ברמה השעתית בפירוט של כל יום. פרוט שעותי על כמות הפניות למוקד המידע, באמצעים כתובים, בפירוט של כל יום.	ראה נספח א' בפרק ה.
22.	פרק ה'1	נספח ג סעיף 3.1.3	נבקש כי החניכה הפאסיבית תהייה בהיקף של 20 שעות חניכה.	אין שינוי במסמכי המכרז.



23.	פרק ה'	נספח ג סעיף 3.1.4	נבקש כי החניכה האקטיבית תהייה בהיקף של 20 שעות חניכה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
24.	פרק ה'	נספח ג סעיף 4.1.2	נבקש כי החניכה הפאסיבית תהייה בהיקף של 30 שעות חניכה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
25.	פרק ה'	נספח ג סעיף 4.1.3	נבקש כי החניכה האקטיבית תהייה בהיקף של 30 שעות חניכה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
26.	פרק ה'	נספח י"א סעיף 4.2	נבקש כי הציון הממוצע יהיה לפחות 80.	אין שינוי במסמכי המכרז.
27.	פרק א'	סעיף 4.2.1.3 ניקוד איכות	לאור השונות בצורות המדידה, קיימת שונות גדולה בין המערכות וריבוי הנתונים. נבקש כי לצורך הוכחת תנאי זה, הדוח שיוצג יהא דוח שיופק דרך מערכת מסודרת וברורה, באמצעות צילום מסך ברור וחתום ע"י רו"ח כמקובל ולא בתצורת אקסל.	מקובל. לצורך מענה על ניקוד האיכות יש להגיש דוח מערכת חתום ע"י רו"ח.
28.	כללי	כללי	נבקש כי המשרד לא יאפשר הגשת הצעות למכרז על-ידי מציעים שונים, אשר הינם תחת אותה הבעלות (חברות קשורות או אחיות).	אין שינוי במסמכי המכרז
29.	פרק ג'	17.19.2	נבקש לקבל יומן אירועים של שנת 2025, הכולל שעות וזמני הנפילה עד לתיקון של מערכות המשרד או מערכות השירות	הבקשה נדחת.
30.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 3.3.1 – ניסיון המציע	המכרז דורש ניסיון בהפעלת "מרכז שירות אחד" במסגרת התקשרות ישירה עם לקוח אחד. האם ניסיון בינלאומי בהפעלת מרכז שירות העומד בדרישות הסף (לרבות היקף עמדות, שעות פעילות וערוצי תקשורת) ייחשב כעמידה בדרישה זו, גם אם הפרויקט בוצע עבור לקוח שאינו ישראלי ונוהל מחו"ל?	ניתן להציג ניסיון גם מחו"ל.



31.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 3.3.1.3 – הפעלת מרכז שירות	סעיף זה דורש ניסיון בהפעלת מרכז שירות בהיקף של לפחות 30 עמדות מאוישות במשמרת. האם ניתן להסתמך על ניסיון בינלאומי עם מרכז שירות שעומד בדרישת ההיקף, גם אם הוא אינו בישראל, לצורך הוכחת עמידה בתנאי זה?	ניתן להציג ניסיון גם מחו"ל.
32.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 3.3.1.4 – שירות בתקשורת כתובה	המכרז דורש מתן שירות באמצעות תקשורת כתובה מקוונת (On-line). האם הניסיון הגלובלי שלנו במתן שירותי Omni-channel יכול להיחשב כעמידה בדרישה זו, גם אם הניסיון אינו מול לקוח ישראלי?	ניתן להציג ניסיון גם מחו"ל.
33.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 3.3.1.5 – שימוש במערכת Contact Center	בסעיף זה נדרש ניסיון בתפעול ותחזוקת מערכת (CC) שכוללת רכיבים ספציפיים. בהתחשב בכך שהשרתים של Concentrix ממוקמים בחו"ל והמערכות שלנו הן גלובליות ומתקדמות, האם ישנה דרישה ספציפית למיקום פיזי של רכיבי ה-CC כגון PBX או שרתי CTI בתוך ישראל?	בהתאם לרגולציה הישראלית, דרישות יה"ב ומערך הסייבר – המערכות צריכות להיות ממוקמות בישראל
34.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 3.3.1.5 – שימוש במערכת Contact Center	בנוסף לשאלה 4, אילו דרישות תצורה או התאמה נדרשות למערכת CC גלובלית כדי לעמוד בתקנים הישראליים ובדרישות אבטחת המידע של המשרד, בפרט בהיבט של מיקום השרתים בחו"ל?	יש לעמוד בדרישות המכרז, בדגש על נספח 17 אבטחת מידע ודרישות הרגולציה הממשלתית ישראלית.
35.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 3.3.3.1 – מענה	המכרז דורש ניסיון במתן מענה לפניית ציבור כתובות עבור לקוח אחד. האם ניסיון בינלאומי במתן שירותי מענה לפניית ציבור כתובות עבור לקוחות גלובליים, העומד	אין שינוי במסמכי המכרז.



	לפניות ציבור כתובות	בדרישות ההיקף והתקופה (300 פניות בחודש, 12 חודשים רצופים), ייחשב כעמידה בדרישה זו?	
36.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 3.3.3.3 – העסקת עובדים לפניות ציבור	ניתן להציג ניסיון גם מחו"ל. סעיף זה דורש העסקת לפחות 5 עובדים ביחסי עובד-מעביד. האם עובדים המעניקים מענה לפניות ציבור כתובות במסגרת פעילות גלובלית של Concentrix, שאינם ממוקמים פיזית בישראל, יכולים להיכלל בספירה זו?
37.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 4.2.1.2 – ניקוד עבור ניסיון נוסף	כן, כמפורט במסמכי המכרז. האם ניסיון נוסף בהפעלת מרכזי שירות גלובליים של Concentrix, מעבר לזה שהוצג בתנאי הסף, ייחשב לצורך צבירת נקודות במדד זה, וכיצד יש להציגו בהצעה?
38.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 4.2.1.5 – שביעות רצון מהתקשרויות קודמות	כן, יתקבלו חוות דעת גם באנגלית. האם חוות דעת ממליצים בינלאומיים של Concentrix, עבור פרויקטים בסדרי גודל דומים ו/או גדולים שהוצגו כחלק מהניסיון, תתקבלנה לצורך ניקוד במדד זה?
39.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 4.2.1.5 – שביעות רצון מהתקשרויות קודמות	כן, יתקבלו חוות דעת גם באנגלית. בהמשך לשאלה 9, האם ישנן דרישות ספציפיות לגבי שפת חוות הדעת (האם אנגלית מקובלת?), וכיצד המשרד יתמודד עם הפרשי אזורי זמן בניסיון ליצור קשר עם ממליצים בינלאומיים?



40.	פרק א'- הליך המכרז	סעיף 8.4.1.5 - ניגוד עניינים	בהתחשב בכך ש-Concentrix היא חברה גלובלית עם מגוון לקוחות ברחבי העולם, האם קיימת הגדרה ספציפית ל"ניגוד עניינים" בהקשר של פעילות החברה מחוץ לישראל, שחשוב להתייחס אליה בהצעה?	ניגוד העניינים חל גם על חברות הפעילות מחוץ לישראל.
41.	פרק ג'1- תשתיות פיזיות ומערכות טכנולוגיות	כללי הפרק	האם קיימת דרישה שכל או חלק מהתשתיות הפיזיות הנדרשות במכרז יהיו ממוקמות בישראל בלבד?	אכן כן. כל התשתיות הפיזיות ופעילות מרכז השירות חייבות להיות ממוקמות בישראל.
42.	פרק ג'1- תשתיות פיזיות ומערכות טכנולוגיות	כללי הפרק	בהמשך לשאלה 12, האם קיימת גמישות לשילוב פתרונות היברידיים המשלבים מיקום בישראל לצד תשתית עורפית ותמיכה טכנית גלובלית של Concentrix?	ראה מענה לשאלה 34
43.	פרק ג'1- תשתיות פיזיות ומערכות טכנולוגיות	סעיף 3.6 - מערכת CRM	בהתחשב בכך ש-Concentrix עושה שימוש במערכות CRM גלובליות מובילות, האם נדרשת התאמה ספציפית של המערכת שתתמוך בעברית באופן מלא (לא רק תיעוד וכתובה)?	נדרשת תמיכה מלאה בעברית.



44.	פרק ג'1- תשתיות פיזיות ומערכות טכנולוגיות	סעיף 3.6 - מערכת CRM	בהמשך לשאלה 14, האם נדרשת אינטגרציה מלאה בין מערכת ה-CRM המוצעת לבין מערכות קיימות של הרשות (כגון מערכת "המסלולן", bus.gov.il) ומתן הדרישות הטכניות המדויקות לאינטגרציה זו, בפרט אם מערכת ה-CRM ממוקמת בחו"ל?	הממשק למסלולן מפורט בנספח א1. תהליכי העבודה, בהתאם לתכולות המכרז, יגובשו עם הספק הזוכה.
45.	פרק ג'1- תשתיות פיזיות ומערכות טכנולוגיות	סעיף 3.7 - שירותים אוטומטיים	המכרז מציין שירותים אוטומטיים כולל בוט קולי ובוט כתוב מבוססי AI. האם יש דרישה שה-AI/בוטים יפותחו ויתופעלו בישראל בלבד, או שניתן לעשות שימוש ביכולות AI גלובליות של Concentrix, תוך עמידה בדרישות למידת השפה העברית והתאמה לתרבות המקומית?	ראה מענה לשאלה 34
46.	פרק ג'2- ריכוז השירותים הנדרשים	כללי הפרק	בהתחשב ביכולותיה הגלובליות של Concentrix בניהול מוקדי שירות מגוונים ומתן מענה ב-Omni-channel, האם קיימת גמישות להציע פתרונות חדשניים או תהליכי עבודה המבוססים על ניסיון בינלאומי, גם אם אינם מפורטים במפורש במכרז, במטרה לייעל את השירות?	תהליכי העבודה יגובשו ויפורטו מול הספק הזוכה לאחר הזכייה.
47.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	סעיף 5.1 – אבטחת מידע והגנות סייבר	בהינתן ששרתי החברה ממוקמים בחו"ל, ו-Concentrix עומדת בתקני אבטחת מידע בינלאומיים מחמירים (כגון ISO 27001, GDPR, PCI DSS), האם ישנן דרישות אבטחת מידע או סייבר ספציפיות הנגזרות מהחקיקה הישראלית או ממדיניות המשרד, שאינן מכוסות על ידי תקנים אלו, ושחשוב ליישם במיוחד לאור מיקום השרתים בחו"ל?	ראה מענה לשאלה 34



48.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	סעיף 5.1 – אבטחת מידע והגנות סייבר	בהמשך לשאלה 18, האם קיימת דרישה מפורשת לאחסון כלל הנתונים (או חלקם) בתוך גבולות מדינת ישראל, וכיצד ניתן לעמוד בדרישה זו תוך שמירה על ארכיטקטורת השרתים הגלובלית של החברה?	ראה מענה לשאלה 34
49.	פרק ג'- פירוט השירותים	17.8.5 + 17.19.8.1	בסעיף 17.8.5 רשום "המציע נדרש לפצל את פעילות מרכז השירות ל - 2 אתרים (ללא קשר לדרישה לאתר (DRP)", ואילו בסעיף 17.19.8.1 רשום "אחד ממרכזי השירות שיקים הספק הזוכה יוגדר כאתר גיבוי (DRP)" האם צריך להקים 2 אתרים + אתר (DRP). או 2 שאחד מהם יוגדר כאתר גיבוי (DRP) ?	הספק הזוכה נדרש להפעיל 2 מרכזי שירות, כאשר אחד מהם יכול לשמש כ- (DRP).
50.		17.3.4.1.1	נבקש לפרט אילו מערכות נמצאות ברשימה המפורטת.	מפורט בנספח י'.
51.			מבקשים פירוט כמה עמדות נדרש בכל אתר שירות.	המכרז המדובר הינו מכרז תפוקות, על הספק הזוכה לאיש את כל התפקידים הנדרשים לעמידה בתפוקות המכרז וביעדים שהוגדרו.
52.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	6.8	נבקש להפחית גובה הפיצויים המוסכמים אשר אינם מתייחסים כלל לקיומו של נזק או סיכון.	אין שינוי במסמכי המכרז.



53.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	11.1.4	נבקש להבהיר כי התחייבות הספק לשיפוי מותנית בכך שהמזמין יודיע לספק מיד על כל תביעה ו/או דרישה כאמור, יאפשר לספק להתגונן בפניה ולא יתפשר בכל תביעה ללא אישור הספק מראש ובכתב.	אין שינוי במסמכי המכרז.
54.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	16.1	נבקש להבהיר כי אחריות הספק בנוזיקין תהיה בהתאם לדין וכי בכל מקרה לא יהיה אחראי לנזק עקיף ו/או תוצאתי.	אין שינוי במסמכי המכרז.
55.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	16.3	נבקש להבהיר כי זכות המזמין לתקן בעצמו תהיה רק במקרה שהספק לא תיקן במועד סביר.	אין שינוי במסמכי המכרז.
56.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	16.5	נבקש להוסיף כי התחייבות הספק לשיפוי מותנית בכך שהמזמין יודיע לספק מיד על כל תביעה ו/או דרישה כאמור, יאפשר לספק להתגונן בפניה ולא יתפשר בכל תביעה ללא אישור הספק מראש ובכתב.	אין שינוי במסמכי המכרז.
57.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	22.1.2.2	נבקש להשמיט אפשרות זאת ולאפשר לספק לתקן כל הפרה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
58.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	22.2.1	נבקש להבהיר כי "פרק זמן אחר" הכוונה פרק זמן ארוך יותר.	אין שינוי במסמכי המכרז.



59.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	22.2.5.2	נבקש להבהיר כי לספק תינתן הזדמנות להציג טענותיו כנגד חילוט הערבות או לתקן את הטעון תיקון, וזאת בתוך שבעה ימים לאחר מועד קבלת הודעה בכתב על כוונת המזמין לחלט את הערבות.	אין שינוי במסמכי המכרז. הוועדה פועלת בהתאם לכללי המנהל התקין ובהתאם להוראות כל דין.
60.	פרק ה'- רשימת נספחים מקצועיים נספח ז'		נבקש להבהיר כי במקרה הצורך בהפעלת המוקד בשעת חירום המזמין ידווח בהתאם לדרישות הרשויות על עובדי הספק כעובדי משק לשעת חירום או מפעל חיוני, לפי העניין, וישתף פעולה לצורך השגת אישורים להעסקתם. כמו כן, לקבוע כי בתקופה זו לא יוחלו הקנסות והפיצויים המוסכמים כמות שהם אלא יותאמו למצב.	אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות הארצית תפעל לסייע לספק הזוכה בהגדרה כמפעל חיוני לשעת חירום.
61.	פרק ג'- פירוט השירותים	18.6	נבקש לדעת היקף שעות עבודה בממוצע בחירום בשלוש השנים האחרונות.	הבקשה נדחית.
62.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	8.4	נבקש לדעת האם אישור בע"פ מספק.	אין שינוי במסמכי המכרז.
63.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	8.8	נבקש להוסיף כי הספק יעביר דיווחים עם קבלת דרישת המזמין.	אין שינוי במסמכי המכרז.



64.	פרק ד'- הסכם ההתקשרות	8.9	נבקש לביצוע ביקורות בתיאום מראש, בשעות הפעילות ולא יותר מפעם בשנה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
65.	נספח 15 למכרז- הצעת מחיר		טבלת המחירים – לא צוינה תקופת זמן להצעת המחיר.	המחיר בהצעת המחיר הינו קבוע לכל תקופת ההתקשרות.
66.	נספח 15 למכרז- הצעת מחיר		טבלת המחירים - ישנם פרופילים לתמחור בהם יש יותר מתקן אחד (האם הספק צריך לחשב את המחיר כפול מכפלת התקנים)	אין שינוי ממסמכי המכרז.
67.	נספח 15 למכרז- הצעת מחיר		נודה על הבהרה לגבי מילוי מחיר מקסימום ומחיר מינימום, להבנתנו צריך להתקבל בנספחי המכרז.	מפורסם נספח הצעת מחיר מעודכן.
68.	כללי	כללי	נודה לקבלת כמות נציגי פניות הציבור הנדרשת מהספק להעסקה.	ראו מענה לשאלה 51
69.	כללי	כללי	נודה לקבלת ותק ממוצע של העובדים, לכל פרופיל, וסוציאליות לרבות, ימי חופשה, הבראה, פיצויים, קה"ש וכו'.	הבקשה נדחית.
70.	כללי	כללי	נבקש לדעת היקף עובדים מינימלי נדרש לכל מרכז שירות.	ראו מענה לשאלה 51



71.	כללי	כללי	נבקש לקבל התפלגות עמדות מאויישות במהלך היום ובמהלך חודשי השנה בכל מוקד.	הבקשה נדחית.
72.	נספח א'1	כללי	לא ברורה המשמעות של קמפיין בתוך Flow של שיחה נכנסת. נבקש הבהרתכם במה מדובר והאם מדובר בהודעות פרסומיות ללא קשר לקמפיין שיחות יוצאות.	הכוונה להודעות מוקלטות שמושמעות בנתב השיחות ברגע שמתקשרים, ובגינן תתכן הפנייה למוקדנים בנושא ספציפי בהתאם לדרישות המשרד (למשל, רפורמה שמבצע המשרד, פעילות ייעודית לקהל יעד כמו מפונים וכו').
73.	פרק א'	7	מכיוון ומדובר במכרז בעל נתונים רבים אשר הינם רכיב משמעותי בהצעת המחיר ועל מנת שלא לספק ייתרון בלעדי לספק הנוכחי, נבקש דחייה במועד הגשת ההצעות בת חודשיים ימים לכל הפחות על מנת להערך בהתאם להגשת הצעת מחיר מטיבה ככל הניתן עבור המשרד.	אין שינוי ממסמכי המכרז
74.	נספח א'	7.1	נבקש הבהרה מהי יחידת המידה בהצעת המחיר. בגין מה תשולם התמורה, בגין שעת מוקדן, בגין שעת login וכו'.	התשלום לספק יהיה בהתאם למפורט בסעיף 13: תשלום בגין עלויות שוטפות (עמ' 146).
75.	נספח א'	7.1	מכיוון ומדובר על מכרז אשר קיים ייתרון משמעותי לספק המכהן ועל מנת לוודא כי הייתרון לא יישמר ובכך תנתן זכות שווה לכל המתמודדים להגיש הצעתם בהתאם למהות חוק חובת המכרזים, נבקש לאשר מועד הבהרות נוסף וכפועל יוצא דחיית מועד ההגשה.	אין שינוי ממסמכי המכרז



76.	פרק ה'	כללי	נבקש נתונים בגין פניות טלפוניות, יחס פניות שיחות והתפלגות לפי תחומי פניה כפי שצוין בנספח א' בגין פניות כתובות.	הנתונים הקיימים מפורטים במכרז בנספח א בפרק ה. תחומי הפניות הטלפוניות לא תועדו.
77.	פרק ג'	18.4.5	נבקש הבהרה בכמה מרכזי שירות מדובר ובאילו ערים/ נקודות. בנוסף נבקש העלאת התמורה בגין סעיף זה בגין עלויות שינוע עובדים.	ראו מענה לשאלה מס' 11
78.	פרק ד'	13.1	מה היחס בין סה"כ הפניות המתקבלות במוקד לבין סה"כ הפניות הנענות עד ל- 6 ד"ק.	שאלה לא רלוונטית. השאיפה למענה של כל השיחות עד 6 דקות.
79.	הסכם התקשרות	13.1.5	מה אחוז הפניות המאושרות על ידי הממונה ומה משך הזמן שלוקח לאישור הממונה.	בהתאם לסעיף 7.7 כל הפניות מאושרות על ידי ממונה פניות הציבור מטעם המשרד, לפני השליחה לפונה. הדבר מבוצע באופן שוטף כחלק משגרת העבודה של הרשות.
80.			נבקש לדעת היכן ממוקמים מרכזי השירות הקיימים ומי הספק המבצע	כיום בזק אונליין מפעילים את מרכזי השירות, בבאר שבע ובירכא וכן אתר DRP בקרית מלאכי.
81.	הסכם התקשרות	13.1.4	נבקש הבהרה האם כוונת משך השיחה כולל את תיעוד השיחה.	משך השיחה מתייחס למשך השיחה עם הלקוח כפי שמתועד במערכות.



הבקשה נדחית.	נבקש לקבל היקף התקשרות שנתי מול הספק הנוכחי.	כללי	כללי	82.
על הספק הזוכה	על מי חלה האחריות והעלות הכרוכה ברישוי, אימון, ותחזוקה שוטפת של מודלי ה-AI וה-LLM (סעיף 1.30)?	1.4	הקדמה	83.
אין שינוי במסמכי המכרז. ראה סעיף 17.6.5 בפרק ג1	מערכת MS Dynamics 2015 היא EOL מינואר 2025. מי יישא בעלויות ההחלפה והאינטגרציה של מערכות המוקד החדשות בצד הזוכה למערכת ה-CRM החדשה של המשרד?	1.17	הקדמה	84.
לא נדרש ממשק למערכת BI של משרד התחבורה. המכרז עודכן.	האם המשרד יספק API מוגדר ומתועד באופן מלא, או שפיתוח הממשק במלואו הוא באחריות הזוכה?	17.6.1.6	פרק ג'	85.
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לקבוע המנגנון לעדכון מחירי היחידה (A, B, C) במידה והתמהיל בפועל ישתנה באופן מהותי (למשל, סטייה של 25% ומעלה) מהתמהיל המוערך?	4.4.2	מכרז	86.
אין שינוי במסמכי המכרז	לאור היקף ההשקעות הדרושות במכרז האמור בסעיף אינו סביר. נבקש לקבוע כי סיום ההסכם יהיה בהודעה מראש של 6 חודשים לפחות.	6.6	מכרז	87.
אין שינוי במסמכי המכרז	היקף הפיצויים המוסכמים גבוה בצורה בלתי סבירה. נבקש להגביל היקף הפיצויים המוסכמים המירבי לשנה על 5% מהתשלום לספק בפועל.	פיצוי מוסכם	נספח י"ב	88.
אין שינוי במסמכי המכרז	תקופת ההקמה קצרה מדי ביחס לפעילות הנדרשת. נבקש כי תקופת ההקמה תעמוד על 180 ימים.	6.2	מכרז	89.
אין שינוי במסמכי המכרז	זכותו של המשרד לבצע שינויים במערכותיו היא ברורה ומובנת. ואולם הקביעה כי כל התאמה מצד הספק ללא תמורה היא בלתי סבירה בעליל. לא יעלה על הדעת שהספק לא	17.6.5	פרק ג'	90.



	יקבל תמורה בגין שינויים מהותיים שהמשרד יבצע לפי שיקול דעתו ושהספק לא תכנן או יכול היה לתכנן את התהוותם.			
91. נספח ט'	4.3	נבקש הבהרתכם האם יש להגיש בהליך המכרזי מתודולוגיה לניהול הפרויקט שכן ייתר הסעיפים מתייחסים באופן ברור להגשת מסמכים רק לאחר זכייה.	לא נדרש להגיש מתודולוגיה בהליך המכרזי.	
92. כללי	כללי	על מנת להמנע מאי הגשת מסמכים נדרשים ומכיוון ובמסמכי המכרז יש חוסר תאימות בין הדרישות, נודה על קבלת פירוט למסמכים הנדרשים להגשה ובפרט טכניים.	ראו פרק ב'- חוברת ההצעה וסעיף 16 המרכז את רשימת הנספחים להגשה למכרז	
93. ביטוח	17.1	ימחקו המילים "כנדרש בסעיף זה" ובמקומן יצוין "ההולמים את אופי והיקף ההתקשרות עימם"	ראה נספח מעודכן	
94. ביטוח	17.3	לאחר המילים "קבלניות/הקמה" יתווספו המילים "ככל ונדרש"	ראה נספח מעודכן	
95. ביטוח	17.5	תמחק המילה "הבלעדי" תמחק המילה "היחיד"	ראה נספח מעודכן	
96. ביטוח	17.6	ימחקו המילים "או העתקי פוליסות"	ראה נספח מעודכן	
97.	17.18.1	אשמח לקבל את הפרטים של סעיף 4.10.6. הוא אינו מופיע במסמכי המכרז.	מדובר בטעות הקלדה. התנאים להפעלת הפיצול מפורטים בסעיף הנוכחי 17.18.	
98. ביטוח	17	נבקש למחוק את המילים "ולאחריותם הישירה" ולשנות למילה עברו.	ראה נספח מעודכן	



99.	נספח 17 למכרז- אבטחת מידע וסייבר	20.3	אנא הבהירו את אופן החיבור למערכות המשרד : א. האם בחיבור קווי? ב. במידה וכן, באחריות מי תחזוקת הקו וציוד התקשורת האקטיבי במידה ולא, כיצד יבוצע החיבור?	מדובר בחיבור מרחוק באמצעות טוקן או ו/ רישיון
100.	פרק ג'1- תשתיות פיסיות ומערכות טכנולוגיות	17.6.6	א. האם יבוצע תשלום back2back עבור הטוקן האישי לספקים? האם לכלל עובדי הספק יידרש טוקן אישי?	הספק יידרש להתחבר למערכות המשרד ולרכוש טוקנים או רישיונות אישיים בהתאם לצורך ועד לכמות של 200 טוקנים. מעבר לכמות זו – הספק יישא בעלויות. המכרז עודכן.
101.	פרק ג'2- ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	18.2.3.7	אנא הבהירו כי מדובר רק על אתר אינטרנט עבור הפניות בצי'אט ולא תפעול ותחזוקה של האתר הראשי של המשרד כמתואר בסעיף 17.6.1.2	אכן, מדובר באתר עבור שירותי הצי'ט, בהתאם לסעיף 18.2.3.7.
102.	נספח י'- מערכות לפיתוח	1.7.5	ברשותנו מערכת לניהול משוב וניתוחי שיחה לעובדים אשר פותחה בידי באבקום ובשימוש מוקדי השירות שלנו כיום, נבקש להשתמש בה כחלק מהמענה לסעיף זה	כל המערכות שיסופקו ע"י הזוכה יבחנו בהתאם לדרישות המכרז והרגולציה הממשלתית.



103.	נספח י'- מערכות לפיתוח	1.8.3	איזו התממשקות נדרשת מהאתר למערכת ה CC	כמפורט בסעיף זה ובנספח א.2.
104.	נספח י'- מערכות לפיתוח	3.9	אנא הבהרתכם לכך שכלל הסעיפים רלוונטים לתמחור, פרט לסעיף 45 בטבלה המופיעה בסעיף 3.9 (אודות תקן PCI)	אכן. כמפורט בסעיף 3.8.
105.	נספח י'- מערכות לפיתוח	4.1	א. אנא הבהרתכם ל-30 הממשקים שמופיעים בסעיף, בעוד שבסעיף 4.5 מתוארים 8 ממשקים בלבד. מה הספק הקיים צריך לקחת בחשבון? האם כלל הממשקים קיימים כיום? האם אין זה יתרון לספק הקיים?	על הספק להיערך לביצוע של עד 30 ממשקים, שיאופיינו במסגרת המכרז, מול הספק הזוכה.
106.	נספח י'- מערכות לפיתוח	4.1.1	אנא הבהרתכם מה הן מערכות המשרד שאינן מופעלות בענן ומה העלות שלהן או לחילופין מה צפי שעות העבודה אשר יידרשו בהשקעה	סעיף שירות ותחזוקה שושים סעיף 4.1.1 כללי מבוטל. הספק יתחבר מרחוק למערכות המשרד באמצעות טוקן או רישיון בלבד.
107.	נספח ט'- ציוד ומחשוב	2.1	כיום הסטנדרט במוקדי השירות הוא עבודה בתצורה של Softphone וללא מכשיר טלפון פיזי. נודה לביטול הדרישה למכשיר טלפון	מוסכם, אולם נדרש פתרון למקרה של נפילת חשמל.
108.	פרק ג'2- ריכוז	17.3.2	הדרישה למערכת לניהול תקשורת כתובה כחלק מהמרכיב ולא במסגרת מערכת ייעודית לניהול תחום זה עלולה לגרום לכך שאופן ניהול המשמרת של הנציגים	ראו מענה לשאלה 102.



	בתקשורת כתובה תהיה ללא כלל הכלים המתקדמים אשר מאפיינים מערכות ייעודיות לניהול תקשורת כתובה. על כן נבקש מעורך המכרז להפריד את הדרישה לכך ולאפשר קיום מערכת ניהול תקשורת כתובה בנפרד אך שהתור בה יראה ישירות על מסך הזמינות של הטלפניה.		השירותים הנדרשים במכרז	
אין שינוי במסמכי המכרז	הדרישה לכך שסעיפים אלו יתקיימו במצטבר עלולה לגרום לכך שמערכות איכותיות לא יוכלו להיכנס למכרז ולמעשה המשרד יאלץ להישאר עם אותן מערכות קיימות. נודה להפרדת הדרישות כך שלא יהיו במצטבר	17.3.4.1	109. פרק ג'2- ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	
אין שינוי במסמכי המכרז	אנא הבהירו כי עם פקיעת ההתקשרות בין המשרד לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ (להלן במסמך זה: "חברות הניהול"), המגבלה שנקבעה בסעיף זה תבוטל ותחול רק ביחס לספקים שישפכו למשרד שירותי ניהול במועד הגשת ההצעות למכרז.	סעיף משנה 2.2	110. נספח 12 (תצהיר והתחייבות המציע בדבר הימנעות מניגודי עניינים)	
אין שינוי במסמכי המכרז	לפי סעיף 1 לחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968 "חברה קשורה" היא – "חברה מסונפת וכן חברה, אשר חברה אחרת - שאינה חברה-אם שלה - השקיעה בה סכום השווה לעשרים וחמישה אחוזים או יותר מההון העצמי של החברה האחרת, בין במניות ובין בדרך אחרת, למעט הלוואה הניתנת בדרך העסקים הרגילה." נוכח האמור נבקש להבהיר כי המגבלה בסעיף משנה 2.2 של נספח 12 אינה חלה על מציע ש"קשור" בעקיפין – דרך חברת אם – לאיזו מחברות הניהול.		111. פרק ד' (הסכם)	



112. ההתקשרות), סעיף 6 (ניגוד עניינים בביצוע (ההסכם)	סעיף משנה 6.2	אנא הבהירו כי בנסיבות שבהן קיים קשר תאגידי עקיף ורופף בין המציע לאיזו מחברות הניהול, דרך חברת אם שמחזיקה במציע פחות מ-51% ואינה מחזיקה במישרין בחברת הניהול, המציע רשאי לחתום על התצהיר בנוסח נספח 12 ובלבד שיצרף לנספח הנ"ל פירוט של הקשר התאגידי העקיף לחברת הניהול, וכן הסבר בעניין המנגנונים וההפרדות התאגידיות והרגולטוריות שמנטרלות חשש לניגוד עניינים.	אין שינוי במסמכי המכרז
113. 15	נספח 15	נשמח לדוגמא מפורטת יותר : מה הכוונה ביחידת התמחור ? מה הכוונה מטבע? איזה ערכים צריך לרשום במינימום מקסימום , האם זה כמות חודשית או שנתית ? מה מטרת העמודה של כמות?	מפורסם נספח מעודכן
114. 15	נספח 15	האם צריך למלא רק הצעת המחיר כולל מע"מ. האם מדובר לתוקפה של חודש או שנה?	מדובר על תמחור של יחידה בודדת, ללא מע"מ.
115. 15	נספח 15	הדוגמא בסעיף 4.4.2 מדבר על דוגמא חודשית . האם התמחור בנוי על חישוב חודשי?	סעיף 4.4.2 כולל את נוסחת החישוב של ניקוד הצעת המחיר. הצעת המחיר מבוססת על תמחור יחידה בודדת.
116. מסמכי המכרז	4.4.2	נשמח לדוגמא מספרים על ערכים מספריים ולא אותיות. האם צריך להכפיל את הסכום של האותיות בכמויות	לא מדובר בדוגמה אלא בנוסחה. הצעת המחיר שהמציע מגיש כוללת עלות של יחידה בודדת.



117.	מסמכי המכרז	4.3	האם הכוונה הפניה לנספח 15 ולא 16 כפי שמצוין	אכן. מדובר בטעות סופר – ההכוונה היא לנספח 15.
118.	146	13	מהו אחוז השיחות שנסגרות באינטראקציה ראשונה ?	כיום כ-96% מהשיחות נסגרות באינטראקציה הראשונה
119.	146	13	האם פניה של קו 2 תיחשב כפניה לתשלום?	קו 2 מוגדר כפניית ציבור בכתב, והתשלום בגינה הוא בהתאם לתמחור בהצעת המחיר (B).
120.	146	13	האם כלל השיחות שמוצגות בטבלה כוללות את השיחות שלא הסתיימו בהצלחה בשירותים עצמיים?	לא. כיום יש לפונה בחירה בין שירות של נציג אנושי ובין שירות עצמי. המידע מפורט בנספח א בפרק ה.
121.	146	13	יש אי הלימה בכמות סה"כ שיחות/אינטראקציות שציינתם לבין הטבלאות המצורפות.	בסעיף 13 לא צוינו כמויות אלא לצורך הערכה ראשונית בלבד. כל הכמויות מפורטות בנספח א' בפרק ה.



כל הכמויות מפורטות בנספח א' בפרק ה.	נבקש לקבל את הנתונים הנכונים	13	146	122.
הנתונים על אחוז המענה מפורטים בנספח א בפרק ה.	נבקש לקבל את אחוז מענה כיום לכלל השיחות ברמה שנתית בחלוקה לשירות עצמי, שירות ומידע קו 1, קו 2 (פניות ציבור)	13	146	123.
המידע על פניות ציבור כתובות מפורט בפרק ה', נספח א'. הנספח עודכן.	האם ישנם נתונים של תקשורת כתובה? אם כן, נא לשלוח פירוט	13	146	124.
הבקשה נדחית.	בק אופיס – נבקש לקבל את זמני שיחה/טיפול	13	190	125.
ראו מענה לשאלה 121	צויין כי ישנם 65,000 הודעות SMS בחודש. בפועל ישנו קובץ המציג מעל מיליון הודעות בשנה. מהו הנתון הנכון?			126.
הבקשה נדחית	מה אחוז השיחות החוזרות על פי חלוקה לשירותים			127.
ראו מענה לשאלה מס' 6	האם ניתן להתקין את מערכות ה-CC על סביבת שרתי On Prem באתר המזמין?	20.1	17 - אבטחת מידע	128.
ראו מענה לשאלה מס' 6	האם ניתן לספק שרתים פיזיים להתקנה באתר המזמין לטובת הפתרון?	20.1	17 - אבטחת מידע	129.



130.	17 - אבטחת מידע	20.1	האם סביבה אשר יושבת בענן הטלפוניה והמוקדים הממשלתית (שירלי), בסביבה נפרדת, מאובטחת ומגובה אשר מאושרת על ידי מערך הסייבר הלאומי מאושרת?	ראו מענה לשאלה מס' 6
131.	17 - אבטחת מידע	20.2	באחריות מי מהצדדים לספק את קווי התקשורת בין המזמין למציע?	ראו מענה לשאלה מס' 6
132.	י"	1.7	האם ניתן לשלוח את הקלטות השיחה לאחסון הנמצא בסביבת המציע ובניהולו?	מערכת הטלפוניה, לרבות ההקלטות, תשב בשרתי הספק.
133.	י"	4	האם ברשות המזמין קיימת מערכת ASR שאליה נתממשק או שניתן לספק מערכת כזו?	לא. באחריות הספק לדאוג לכל המערכות הנדרשות.
134.	י"	4.1.3.1	במידה וקיימת, מה צורת האינטגרציה מתוך ה? MRCP? IVR	סעיף 4.1.3.1 מבוטל
135.	פרק א'	1. הגדרות	בטבלת ההגדרות שורה 1.17 רשום-"לאורך תקופה ההפעלה יתפעל הספק הזוכה כל מערכת CRM של כל ספק וגרסה שהרשות תנחה אותו לתפעל" מאחר והמשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור את סוג הפתרון ומערכת - נבקש מהמשרד להבהיר מה כוללת הדרישה מבחינת עבודת הקמה והטמעה, תחזוקה, SLA תמיכה, עלויות רישוי ו/או דמי שימוש ישירות ועקיפות.	אין שינוי במסמכי המכרז. הספק הזוכה יידרש להפעיל את המערכת.
136.	פרק א'	3.3.1.3	האם לצורך העמידה בתנאי הסף המקצועיים להפעלת 30 עמדות מאוישות במשמרת ו- 8 שעות הפעלה רציפות בימי חול ניתן להציג פרויקטים ביותר מהתקשרות אחת?	אכן, בהתאם למפורט בסעי' 3.3.1.3.



137.	פרק א'	3.3.1.4	נבקש להבהיר כי תקשורת כתובה on line מתייחס למענה בתקשורת כתובה בערוצי צ'אט, וואטסאפ ו- SMS בשונה מפניות הציבור הכתובות המתקבלות באמצעות מכתבים ופניות מקוונות (מיילים וצור קשר).	כמפורט בסעיף 3.3.1.4.
138.	פרק א'	8.12.3	הסעיף קובע כי המציע, בעל עניין בו, נושא משרה או עובד מטעמו, לא יהיה בעל קירבה משפחתית ראשונה לבעל עניין ו/או נושא משרה או עובד מטעם מפעיל תחבורה ציבורית. עורך המכרז מתבקש לתקן סעיף זה, כדלקמן: "הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה או עובד מטעמו המבצע או מספק שירות מהשירותים מושא מכרז זה, לא יעסוק, בין בעצמו ובין באמצעות אחר, בין במישרין ובין בעקיפין, בעניין הנוגע למי שהוא בעל קירבה משפחתית אליו שהוא בעל עניין ו/או נושא משרה מטעם מפעיל תחבורה ציבורית".	אין שינוי במסמכי המכרז.
139.	פרק א'	8.12.4	לפי הסעיף, מציע שהוא חברה קשורה לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברת דנה הנדסה בע"מ, הוא מציע הנגוע בניגוד עניינים ולכן לא יכול להשתתף במכרז. עורך המכרז מתבקש לקבוע כי עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ וחברת דנה הנדסה בע"מ, אינן רשאיות להשתתף במכרז, לאור קיומו של ניגוד עניינים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
140.	פרק א'	8.12.4	הסעיף קובע כי המציע לא יהיה חברה קשורה, במישרין או בעקיפין, לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן.	אין שינוי במסמכי המכרז.



	ועדת המכרזים מתבקשת לשנות את הסעיף האמור כך שייאסר על מציע להשתתף במכרז אם הוא, או חברה הקשורה אליו, חברה קשורה לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן. להלן נוסח מוצע: במקום "המציע מתחייב כי לא יהיה חברה קשורה" יבוא "המציע מתחייב כי הוא וכל חברה הקשורה למציע לא יהיו חברה קשורה".			
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש להבהיר האם מלבד הפעלת מוקד שירות למפעיל תחבורה ציבורית, קשר עיסקי עם מפעיל תחבורה ציבורית מכל סוג שהוא מהווה ניגוד עניינים, גם אם אינו קשור לעולמות התוכן המטופלים במוקד.	8.12.5	פרק א'	141.
כמפורט בסעי' 8.12.6.	מה הם הקריטריונים על פיהם תקבע וועדת המכרזים את ניגוד העניינים על פי סעיף זה?	8.12.6	פרק א'	142.
מצורף.	לצורך הבטחת אחידות והפחתת טעויות בהגשת המענה, נודה אם תספקו את פרק ב' של מסמכי המכרז, לרבות כלל הנספחים הנדרשים להגשה, בפורמט Word.	כללי	פרק ב'	143.
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש להסתפק בפירוט "שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידם ומספרי הזהות שלהם", מבלי לפרט את שאר המידע המבוקש.	5	פרק ב'- נספח 2	144.
הכוונה לשעות הפעילות. הנספח עודכן.	השאלה מתייחסת לעמוד הראשון של הטבלה (מופיע בעמ' 58), לשורה השנייה מהסוף: "היקף פעילות מרכז השירות – כמות העמדות...". בעמודה האחרונה בשורה זו רשום "מועד פעילות". זהו נתון שכבר קיים בשורה מעל. מה נדרש למלא בעמודה זו? האם הכוונה היא ל"שעות הפעילות"?	טבלה מס' 1	פרק ב'/נספח 10	145.
אין שינוי במסמכי המכרז.	הסעיף קובע כי המציע, בעל עניין בו, נושא משרה או עובד מטעמו, לא יהיה בעל קירבה משפחתית ראשונה לבעל עניין ו/או נושא משרה או עובד מטעם מפעיל תחבורה ציבורית.	2.1.1	פרק ב'/ נספח 12	146.



	עורך המכרז מתבקש לתקן סעיף זה, כדלקמן: "הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה או עובד מטעמו המבצע או מספק שירות מהשירותים מושא מכרז זה, לא יעסוק, בין בעצמו ובין באמצעות אחר, בין במישרין ובין בעקיפין, בעניין הנוגע למי שהוא בעל קירבה משפחתית אליו שהוא בעל עניין ו/או נושא משרה מפעיל תחבורה ציבורית".			
147.	פרק ב'/ נספח 12	2.2	הסעיף קובע כי המציע לא יהיה חברה קשורה, במישרין או בעקיפין, לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן. ועדת המכרזים מתבקשת לשנות את הסעיף האמור כך שייאסר על מציע להשתתף במכרז אם הוא, או חברה הקשורה אליו, חברה קשורה לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן. להלן נוסח מוצע: במקום "המציע לא יהיה" יבוא "המציע וכל חברה הקשורה למציע, לא יהיו חברה קשורה ...".	אין שינוי במסמכי המכרז.
148.	פרק ב'/ נספח 12	5	סעיף 5 קובע כי קביעת הוועדה לעניין העדר קיומו של חשש לניגוד עניינים או לעניין התחייבות המציע להסרת ניגוד העניינים, תהווה תנאי לחתימת חוזה ההתקשרות במידה והמציע יזכה וכי החלטת ועדת ההתקשרויות בעניין תהא סופית ומחייבת.	אין שינוי במסמכי המכרז.



	המציע מבקש לתקן את הסעיף כך שתתווסף האפשרות להציע הסדר למניעת ניגוד העניינים ולא להסרתו. להלן נוסח מוצע: "ידוע לי כי קביעת הוועדה לעניין העדר קיומו של חשש לניגוד עניינים או לעניין התחייבות המציע להסרת ניגוד עניינים או לחתימה על הסדר למניעת ניגוד עניינים בתוך פרק הזמן שנקבע לכך כאמור – תהווה תנאי לחתימת חוזה ההתקשרות, במידה והמציע יזכה במכרז".			
149.	פרק ב'// נספח 16	2	בסעיף 2 לעמוד השני של נספח 16 (עמ' 81 לחוברת המכרז) [לתשומת לבכם – יש שני סעיפי 1 בנספח 16], מתבקש המצהיר להצהיר כי "ידוע לי כי החלטת הוועדה ההתקשרויות בעניין תהא סופית ומחייבת". ועדת המכרזים מתבקשת לתקן סעיף זה, באופן שמאפשר למציע להעמיד את החלטת ועדת ההתקשרויות לביקורת שיפוטית באמצעות עתירה לבית המשפט המוסמך. לכן, עורך המכרז למחוק את סעיף 2 האמור או לשנות את נוסחו כדלקמן: "ידוע לי כי ככל שלא אערער על החלטת ועדת ההתקשרויות בעניין בתוך פרק זמן של 14 ימים מיום מתן החלטתה, יראו בכל כהסכמתי לכך שהחלטה של ועדת ההתקשרויות תהא סופית ומחייבת".	אין שינוי במסמכי המכרז.
150.	פרק ב'// נספח 16		נראה כי נפלה טעות סופר במספור הסעיפים בנספח 16. נדרש לתקן את המספור כך שהסעיף שכותרתו מתחילה במילים "תצהיר והתחייבות בדבר הימנעות מניגודי עניינים", ימוספר כסעיף 2, והסעיפים שבעמוד 2 לנספח 16 (בעמק 81 לחוברת המכרז), ימוספרו בהתאם, כך שהסעיף שממוספר 1 ימוספר 3 וכו'.	תוקן



151.	פרק ב'// נספח 18	20	עלויות שירותי ענן- על הזוכה לספק פתרון בסביבת הענן של המשרד (AWS בריג'ן ישראל) במסגרת פרויקט "נימבוס". נא להבהיר את מודל התימחור עבור שירותי הענן במסגרת פרויקט "נימבוס": האם עלויות השימוש בשירותי ה-AWS-יחולו על המשרד או על הספק? האם יש תקציב מוגדר מראש לעלויות אלו?	ראה מענה לשאלה מס' 6
152.	פרק ב'// נספח 18	5.2	מהו זמן סביר בטיפול תקלות?	בזמן הקצר ביותר ככל הניתן.
153.	פרק ב'// נספח 20	2	הואיל ומדובר על תקופת התקשרות ארוכה, המבוססת בעיקרה על עלויות כ"א, נבקש להצמיד את התעריפים באופן הבא: 80% לשכר המינימום, 20% הצמדה למדד המחירים לצרכן.	הבקשה מקובלת. נספח 20 עודכן.
154.	פרק ג'1	17.4.3	תפעול ושדרוג מערכת ה-CRM - נא להבהיר את מודל חלוקת העלויות עבור תהליך שדרוג מערכת ה-CRM. האם המשרד יממן את עלויות ההטמעה והאינטגרציה של המערכת החדשה, ועלויות התפעול והתחזוקה לרבות רישיונות תוכנה? האם יושתו פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ב SLA במקרה של תקלות וירידה בתפוקות טבעיות שנובעות מעקומת הלימוד?	ראו מענה לשאלה 84
155.	פרק ג'1	17.4.3	מאחר ומדובר במודל תפוקתי (תשלום פר שיחה), נבקש כי המשרד יפצה על ירידה בתפוקות כתוצאה מתקלות/השבתות של מערכת שאינה באחריותו של הספק הזוכה.	אין שינוי במסמכי המכרז.



156.	פרק ג'1	17.5.4	מבקשים להבין מה משמעות שרות לא מוצלח? שירות עצמי לא מוצלח הוא שירות בו הפונה לא קיבל את המענה המלא לפנייתו מכל סיבה שהיא.
157.	פרק ג'1	17.5.6	במסגרת פיתוח השירותים העצמיים נבקש לצמצם את מספר השפות לשתיים מרכזיות, לנוכח עלויות גבוהות של פיתוח ותחזוקה ולצד שימוש נמוך בשפות וערוצים אלה. אין שינוי במסמכי המכרז.
158.	פרק ג'1	17.5.7 17.5.8	בוטים ושירותים אוטומטיים – נבקש לפרט את מנגנון הטיפול ב"עדכונים ושיפורים" בשירותים האוטומטיים : האם מדובר בפיתוח חדש במסגרת תקציב שו"ש או בעבודה שוטפת על חשבון הספק? אין שינוי במסמכי המכרז
159.	פרק ג'1	17.6.2 17.19.4	הואיל והמשרד נושא באחריות על המערכות המסופקות על ידו, ככל ויחולו תקלות משביתות, המשליכות על עבודת מוקד המידע והשירות ופעילות פניות הציבור, נבקש להחריג את המדידה למנגנון הקנס וכן לקבוע מנגנון פיצוי בגין הנזק שיגרם מאובדן תפוקות. אין שינוי במסמכי המכרז.
160.	פרק ג'1	17.6.6	במכרז כלל נציגי מידע ושירות יבצעו בדיקת בירור סטטוס פניית ציבור כאשר הכניסה למערכות אלו מתבצעת באמצעות טוקן. האם נצטרך לרכוש למאות הנציגים טוקן אישי? מהי עלות הטוקן? ראו מענה לשאלה מס' 100.
161.	פרק ג'1	17.6.6	בתקופות עומס בהם נדרש עובדים זמניים וגיוסים מסיביים, האם נדרש לרכוש מאות טוקנים והאם תהיה אספקה בטווח זמנים קצר מ- 10 ימי עבודה + 7 ימי שיוך. ראו מענה לשאלה מס' 100.
162.	פרק ג'1	17.6.6	במקרה של תחלופת נציגים יש לבצע החלפות בין טוקנים קיימים, האם בזמן זה נציג לא יוכל לעבוד? ראו מענה לשאלה מס' 100.



163.	פרק ג'1	17.6.6.1	האם החתמת מאות העובדים על תצהיר עו"ד הינה על חשבון הספק הזוכה?	אין שינוי במסמכי המכרז.
164.	פרק ג'1	17.7.1.2	"ממשק למערכת מסלולן של המשרד" במידה וממשק המסלולן לא יהיה זמין או לא יהיה תקין, האם על הספק יהיה לפתח פתרון אחר מול ממשקים אחרים או מול קבצי ה GTFS ?	בהתאם למסמכי המכרז.
165.	פרק ג'1	17.9	מאחר והיקף העבודה לא מוגדר במכרז וקיים סיכון לחריגה בהיקף השעות המוקצה, נבקש להסיר את מגבלת שעות השו"שים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
166.	פרק ג'1	17.19.2.4	במקרה של נפילת מערכות המשרד על הספק לעדכן באופן מידי במשך זמן ההשבתה הצפוי. כיצד הספק עתיד לדעת מה משך זמן ההשבתה אם התקלה היא בצד משרד התחבורה?	על הספק לעדכן באופן מיידי על תחילת התקלה ועל סיום הטיפול בה. הסעיף עודכן במכרז.
167.	פרק ג'1	17.19.3 17.19.4	א. עושה רושם כי הפיצול לשני סעיפים מקורו בטעות. 17.19.4 אמור להיות המשך ישיר ל 17.19.3 שבניסוח הנוכחי הוא חסר משמעות. ב. המשפט "המשרד לא יהיה אחראי לנזק כלשהו אם יגרם לספק הזוכה..." אינו מקובל בכל הנוגע לאי יכולתו של הספק הזוכה לעמוד ב- SLA – כתוצאה מכשל מערכות המשרד. נבקש למחוק את סעיף 17.19.4 וכן את המשפט האחרון בסעיף 17.19.3.	אין שינוי במסמכי המכרז.



168.	פרק ג'2	18.3.2.4	בעת דרישה לשחלוף כל אדם, נדרש זמן סביר לגיוס וקליטה של אנשי מפתח, לפיכך, נבקש לעדכן כי ההחלפה תבוצע תוך 60 ימים. פרק זמן זה מורכב מ- 30 ימי גיוס ו- 30 ימי הודעה שלרוב המגויס נדרש להשלים במקום עבודתו.	אין שינוי במסמכי המכרז.
169.	פרק ג'2	18.3.2.11	הממונה רשאי להתנות אישור בעלי תפקידים (צוות ניהולי/אינו ניהולי) במעבר מבחני מיון במכוני מיון מקובלים בשוק. האם ההוצאה עתידה להיות על חשבון הספק הזוכה?	אכן, בהתאם למסמכי המכרז.
170.	פרק ג'2	18.4.3.1	נראה כי מצופה שנציג קו ראשון (טלפוני) ייתן מענה לשירותים מהפשוט יותר לשירותים מורכבים המצריכים שימוש במערכות נוספות, תקשורת מול מפעילים/ממונים (פתרון בעיות זמן אמת), מתן שירות לבירור סטאטוס פניות הציבור. האם שיחת תכנון נסיעה עתידה להיות מתומחרת כמו שיחה שדורשת טיפולים מקיפים וסיוע ללקוח במקרים מורכבים בזמן אמת?	כל שיחות השירות והמידע מתומחרות באופן אחיד (A).
171.	פרק ג'2	18.4.3.1	במקרים בהם נדרש לסייע ללקוח בזמן אמת, כיצד תתבצע החזרה ללקוח והאם המוקדים של החברות המפעילות עתידים להכיל מענה רחב להיקף פניות רחב במקביל - אירועי זמן אמת המתרחשים באותה העת ומגדילים משמעותית את כמות הפניות הנכנסת במקביל (פטירת רב, בעיות תשתית, מחאות משמעותיות וכד')?	תהליכי העבודה יגובשו ויפורטו מול הספק הזוכה.
172.	פרק ג'2	18.4.3.1	מהו זמן הסבב לסגירת מעגל טיפול בפניות זמן אמת המצריכות בירור וחזרה ללקוח. כמו כן יובהר כי נדרשת גמישות בהגדרת זמן הסבב שתאפשר את המשך עבודת הנציג במענה לשיחות עד אשר תתקבל התשובה.	הטיפול בפניות בזמן אמת, כמו בשאר הפניות, יהיה במעמד השיחה הבודדת כאשר הלקוח נמצא על הקו, במידה ונדרש יש לבצע העברה "חמה".



173.	פרק ג'2	18.4.4.1.4	מענה באמצעות וידאו – האם כלל נציגי מידע ושירות יידרשו לבצע מענה מצולם באמצעות וידאו?	סעיף 18.4.4.1.4 מבוטל
174.	פרק ג'2	18.4.4.1.4	האם מערכת הוידאו תהיה באחריות הספק או באחריות המשרד?	סעיף 18.4.4.1.4 מבוטל
175.	פרק ג'2	18.4.5	כמה עובדים יש להקצות למרכזי הבקרה?	ראה מענה לשאלה מס' 11.
176.	פרק ג'2	18.4.5	מהי הכשרתם?	פרופיל העובדים במרכזי ניהול התנועה, זהה לנציגי שירות ומידע.
177.	פרק ג'2	18.4.5	מהו מודל התשלום בגין עבודה זו, מאחר ואופי העבודה שלהם שונה משיחות מידע ושירות במוקד – בגינם משולם תעריף A?	מדובר בחלק מתכולות המכרז המתבקשות.
178.	פרק ג'2	18.5.3	הספק נדרש לתעד שיחות שלא הגיעו לנתב. במידה והשיחות לא הגיעו לנתב, כיצד הספק יכול לתעד אותן?	הספק יבצע בדיקות שוטפות ובעיקר בתקופות עומס על מנת לוודא שכל הפניות מגיעות למרכז השירות מגיעות לנתב השיחות. כמו כן, הספק יתעד מצבים בהם השיחות אינן מגיעות והדבר הובא לידיעתו בין בבדיקה עצמית ובין בבדיקה חיצונית ויפעל באופן מיידי להגדלת הציר ולמניעת הישנות מקרים כאלה בעתיד.



179.		18.5.3	נבקש להבהיר כי נדרש תיעוד טכנולוגי - אוטומטי ולא תיעוד ידני המבוצע על ידי נציגי המידע והשירות.	אין שינוי במסמכי המכרז. תהליכי העבודה יגובשו ויפורטו מול הספק הזוכה.
180.	פרק ג'2	18.5.4	צוין כי כלל הנתונים, ניתוחי המידע והתובנות יבצעו באופן ובתדירות המוגדרת על ידי המשרד. מהי התדירות? יתכן ונדרשים אנשי מקצוע נוספים פרט לנקובים במכרז על מנת לתת את המענה הראוי.	אין שינוי במסמכי המכרז
181.	פרק ג'2	18.6.3	התחבורה הציבורית בישראל מושפעת ברמה היומית מאירועים חריגים ושעת חירום. לכן נשאלת השאלה מבעוד מועד מהי רמת והיקף השירות המצופים במקרים אלה?	אין שינוי במסמכי המכרז
182.	פרק ג'2	18.6.3	האם במצבי השפעה משמעותית על התחבורה הציבורית בעקבות אירועים חריגים/מצבי חירום/כח עליון מושתת מנגנון הקנסות?	אין שינוי במסמכי המכרז.
183.	פרק ג'2	18.7.2	נבקש להבהיר כי ככל וימונה מבקר חיצוני לניהול תהליכי הבקרה על מוקד המידע, השירות ופניות הציבור, לא תהא זו חברה מתחרה למציע הפועלת בענף.	אין שינוי במסמכי המכרז.
184.	פרק ג'2	18.7.2	האם במסגרת סעיף זה עלולים להינתן קנסות גם עבור חודשים קודמים אשר אושרו לתשלום?	כן. אין שינוי במסמכי המכרז.
185.	פרק ד'	6.1	הסעיף קובע כי המציע, בעל עניין בו, נושא משרה או עובד מטעמו, לא יהיה בעל קירבה משפחתית ראשונה לבעל עניין ו/או נושא משרה או עובד מטעם מפעיל תחבורה ציבורית. עורך המכרז מתבקש לתקן סעיף זה, כדלקמן: "בנוסף, המציע, בעל עניין ו/או כל נושא משרה או עובד מטעמו המבצע או מספק שירות מהשירותים מושא מכרז זה, לא יעסוק, בין בעצמו ובין באמצעות אחר, בין במישרין ובין	אין שינוי במסמכי המכרז.



			בעקיפין, בעניין הנוגע למי שהוא בעל קירבה משפחתית אליו שהוא בעל עניין ו/או נושא משרה מטעם מפעיל תחבורה ציבורית".	
186.	פרק ד'	6.2	הסעיף קובע כי המציע לא יהיה חברה קשורה, במישרין או בעקיפין, לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן. ועדת המכרזים מתבקשת לשנות את הסעיף האמור כך שייאסר על מציע להשתתף במכרז אם הוא, או חברה הקשורה אליו, חברה קשורה לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן. להלן נוסח מוצע: במקום "המציע לא יהיה" יבוא "המציע וכל חברה הקשורה למציע, לא יהיו חברה קשורה".	אין שינוי במסמכי המכרז.
187.	פרק ד'	13.1.3	נא להבהיר כיצד יוגדרו "שירותים עצמיים שהסתיימו בהצלחה" (שיחה שנותקה "באמצע" לא בהכרח מלמדת על שירות שלא התקבל).	אין שינוי במסמכי המכרז.
188.	פרק ד'	13.1.4.4	פניות אשר התקבלו בטווח של חמש דק' מעת קבלת הפניה הראשונה ייחשבו לתשלום כהמשך הפניה הראשונה. באילו מקרים מדובר? אם לקוח מעוניין לתכנן מסלול נסיעה ספציפי ולאחר 2 דק' אינו זוכר את המענה שסופק לו ומעוניין לקבל אותו בשנית, האם ייחשב כשיחה אחת לקבלת תשלום?	כל פנייה שמתקבלת בטווח של 5 דקות תיחשב כהמשך פנייה קודמת.
189.	פרק ד'	13.1.4.4	כיצד פניה טלפונית זו תיבדק ותאומת כפניה אחת?	על בסיס מועד קבלת השיחה.
190.	פרק ד'	13.1.4.4	כיצד יאומת כי במסגרת השיחה אכן פנו עבור פנייה זהה ללא מידע מבוקש נוסף?	ראה מענה לשאלה 189.



תשובת ביניים היא כל תשובה הניתנת לפונה שאינה תשובה סופית הנותנת מענה מלא לפנייתו.	מבקשים הבהרה מה עתידה להיות תשובת ביניים.	13.1.5.3	פרק ד'	191.
אין שינוי במסמכי המכרז.	מקובל כי ערבות הביצוע מחושבת בשיעור של 5% מהיקף הביצוע השנתי. על כן אנו מבקשים להפחית את גובה הערבות הנדרשת לסך של 4,000,000 ₪, שכן אין הצדקה להעמדת ערבות כה גבוהה כפי שנקבע בסעיף זה.	15.1	פרק ד'	192.
הזוכה יקבל אישור קיום ביטוחים.	מבוקש כי עורך המכרז יספק אישור קיום ביטוחים לדוגמא על מנת שהספק יוכל לבחון את כיסוייו לדרישות עורך המכרז	17	פרק ד'	193.
ראה נספח מעודכן	מבוקש כי ימחק וכי יומצא אישור קיום ביטוחים כמקובל. לחילופין, מבוקש כי בסיפא ייכתב: " הפוליסות יתקבלו בדרישה מראש, תוך זמן סביר ותוך השחרת כל מידע סודי ו/או מסחרי."	17.6	פרק ד'	194.
אין שינוי במסמכי המכרז.	מבוקש כי בסיפא ייכתב " על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת הלקוח בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה".	21.1.1.1	פרק ד'	195.
אין שינוי במסמכי המכרז.	בתקופות בהן נדרש לגייס גיוסים מסיביים האם ניתן לגייס עובדים מתחת לגיל 18?	1.2	פרק ד'	196.



197.	פרק ד'	7	נבקש להבהיר כי במסגרת המבנה הארגוני נדרשים מנהלי צוותים שיהיו אמונים על ניהול אישי ומקצועי של צוותי המידע והשירות.	ראו מענה לשאלה 51
198.	פרק ה'	4.1.2	כיום מוקד השירות פועל עד השעה 01:00 בימים א'-ד'. האם ניתן להמשיך במתכונת זו?	אין שינוי במסמכי המכרז.
199.	פרק ה'	4.1.10	נדרשת הבהרה לגבי הסעיף – מה כוללת כוננות הנציגים ומה הן השעות שאינן כלולות במסגרת שעות הפעילות הכלליות?	אין שינוי במסמכי המכרז.
200.	פרק ה'	4.1.10	הואיל והיקף האירועים החריגים ותדירותם אינו ידוע, נדרש להביאם לידי ביטוי בתעריף ייעודי לשעת חירום בו נתבקש להציב כוננים או להרחיב את שעות הפעילות, לרבות עבודה בשעות לילה ובשישי – שבת. נבקש להוסיף להצעה תעריף לשעת עבודה עבור מצבי חירום - שעת מענה בלילה, בשישי – שבת ושעת כוננות.	אין שינוי במסמכי המכרז.
201.	פרק ה'	4.2.3	המשרד מחויב לספק שירותי מערכות לנציגי קו שני בין השעות 07:00-19:00. האם בתקופות עומס ותקופות חריגות ניתן יהיה להרחיב את טווח שעות זה לצורך סיוע לפעילות המוקד?	תהליכי העבודה יגובשו ויפורטו מול הספק הזוכה.
202.	פרק ה'	5.3.3	על פי דרישת הרשות, יתקשר הספק הזוכה עם חברה לתרגום נוסחים לשפות זרות בפניית ציבור כתובה במידת הצורך. האם העלות על חשבון הספק?	מדובר בחלק מתכולות המכרז הנדרשות והעלות היא על חשבון הספק.
203.	פרק ה'	5.3.3	האם החברה החיצונית לתרגום שפות צריכה להיות מאושרת ע"י הרשות?	כן.
204.	פרק ה'	7.5.2	אחמ"ש הנדרש לתת סיוע טלפוני לנציג קו ראשון נדרש להישאר בשיחה עם הפונה והנציג על הקו. במצב כזה גם נציג לא מספק מענה לאזרחים נוספים וגם האחמ"ש אינו	ראו מענה לשאלה 51



	זמין לניהול המשמרת ומענים נוספים. האם נדרש להקים צוות מקצועי ייעודי לטובת המענה?			
205.	פרק ו'	ד'1	פניות שהועברו לגורמי משרד/ממונים ולא נענו בזמן, נדרש מהספק לדווח למשרד. במידה ולא מתקבלת תשובה מגורמי משרד/ ממונים בפרק הזמן שנקבע, האם הספק ייקנס בגין פניות חורגות מצד המשרד?	על הזוכה לוודא עמידה בלוחות הזמנים ולהציף כל עיכוב במידה וקיים ולקדם את הטיפול בו.
206.	פרק ו'	ו'	הממונה מטעם הרשות על ביצוע העבודה יקרא את הפניה, יתקן אותה או יקצה אותה חזרה לנציג פניות ציבור לצורך ניסוח או בדיקה מחודשים. האם בזמן זה ניתן לתקן תשובות שגויות?	לא. הספק הזוכה מחויב לעמוד ביעדי האכיזה ובלוחות הזמנים למענה על כל פנייה, לפני אישור הממונה ושליחתה לפונה.
207.	פרק ו'	ו'	האם נחשב כחלק מהקנס הכספי?	כן. הבקרה מבוצעת מטעם הממונה נכללת בבקרה הכוללת לפיצויים המוסכמים.
208.	פרק ו'	ו'	מה ממוצע הקנסות בחודש?	שאלה לא רלוונטית. השאיפה למתן שירות איכותי.
209.	פרק ו'	ו'	איך מודדים את איכות המענה של התקשורת הכתובה?	בהתאם לעמידה בנהלים ובהנחיות הממונה, תוך מתן מענה מלא ומכבד לפונה, כפי שהוגדר. תהליכי העבודה יפורטו מול הספק הזוכה.
210.	פרק ו'	ו'	האם יש כמות בקורות מוגדרת ברמה החודשית?	לא.



211. פרק ז'	4.2	הואיל ומדובר במצבים חריגים ובשעת חירום, נבקש לקבוע מנגנון מוסדר להחרגת מדידת מנגנון הקנסות שלא יותנה בשיקול דעת בלעדי של המשרד אלא כמפורט להלן: שיעור גידול בלתי צפוי העולה על 10% מהנורמה יוביל להחרגת המדידה ומתן היערכות לספק להיערך לגידול תוך 30 ימים וכן במצבים בהם מוכרז במשק מצב חירום לאומי.	אין שינוי במסמכי המכרז.
212. פרק י'- מערכות לפיתוח	4	GTFS - האם נדרש לפתח וואו לתחזק ממשק בין ה CRM לקבצי ה GTFS ? נא להבהיר את חלוקת האחריות על תקינות ועל תפעול נתוני GTFS ו SIRISM-בזמן אמת. מי נושא באחריות במקרה של נתונים שגויים או חסרים?	אין צורך בחיבור ל-GTFS.
213. נספח י"א	4.1	מנגנון הקנס בגין אי מענה יוביל בהכרח להפסד של הספק, אינו מידתי ובלתי ניתן להכלה. בעולם המוקדים, קל וחומר בהיקפי פעילות גבוהים לא ניתן לענות לכל השיחות וכך בהכרח יוצר הפסד כספי הנאמד במאות אלפי ₪ מדיי חודש. לדוגמא: בהינתן והתקבלו במוקד 900,000 שיחות ונענו 90% תוך דקה. - בגין 810,000 שיחות נענות הספק יקבל תשלום בשיעור של 810,000A, - בגין 90,000 שיחות שננטשו הספק יקבל קנס פי 10 מהתעריף = 900,000A - במצב זה שבו ניתן שירות מצוין תוך דקה (90,000A-) – גובה הקנס עולה על היקף ההכנסה ומייצר הפסד כספי של מאות אלפי ₪.	אין שינוי במסמכי המכרז.



	נבקש להגביל את שיעור הקנס ל- 5% מגובה החשבונית.			
214.	נספח י"ב	1	ענף התחבורה הציבורית בישראל מאופיין בתנודתיות בהיקפי הפעילות בנסיבות משתנות ומאירועים בלתי מתוכננים ובלתי צפויים, המשליכים אד הוק על יכולת המענה ומצריכים זמן היערכות סביר של הספק להתמודדות עם האירוע. מנגנון הפיצויים המתואר, בגין חריגות סבירות ב- SLA מייצר קנס של מילוני ₪ בחודש. גובה הקנסות בגין חריגות אינו מידתי ומעמיד את המציע בסיכון בלתי סביר. נבקש להגביל את גובה הפיצויים המוסכמים ל- 5% מגובה החשבונית.	אין שינוי במסמכי המכרז.
215.	נספח י"ב	סעיף 3, סיפא 5 בטבלה (כח אדם)	נבקש לעדכן את פרק הזמן לבצוע שינויים פרסונליים בניהול ל- 60 ימים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
216.	נספח י"ב	סעיף 3, סיפא 23 בטבלה (אי מענה על שיחה בתוך 6 דקות)	המנגנון הנ"ל מייצר הפסד כספי של מאות אלפי ₪ בחודש. נבקש להגביל את שיעור הקנס ל- 5% מגובה החשבונית וכן להחיל את סעיף זה רק במידה ושיעור הנטישה יעלה על 15%.	אין שינוי במסמכי המכרז.
217.	פרק א'	3.4	במסמכי המכרז נדרשה ערבות הגשה בסכום של 1.5 מיליון ₪. 1. נבקש הפחתה של סכום ערבות ההגשה ל-500,000 ₪, אשר משקפת רמה מידתית יותר של דרישת ביטחון, בהתאם לנהוג במכרזים דומים בהיקף זה. הפחתה זו תאפשר תחרות רחבה יותר ותמנע חסימת מציעים בעלי ניסיון רלוונטי, אך עם מגבלות פיננסיות טבעיות.	אין שינוי במסמכי המכרז. ערבות המכרז אינה דיגיטלית.



			2. בנוסף, נבקש הבהרה האם הערבות נדרשת להימסר גם כאן כערבות דיגיטלית , ואם כן – נודה לקבלת מספר ההליך הרלוונטי במערכת להפקת הערבות.
218.	פרק א'	3.3	במסמכי המכרז נקבעו דרישות ניסיון בהפעלת מוקדים. נבקש הבהרה : - האם דרישתכם כוללת גם ניסיון מוכח בעמידה בתקני איכות וניהול שירות בינלאומיים, דוגמת ISO 9001 לניהול איכות ו־ ISO 27001 לאבטחת מידע? - נציין כי דרישה זו מקובלת למכרזים מסוג זה ועשויה ללמד על סטנדרט האיכות בקרב הספק - נמליץ לשקול להוסיפה, שכן מדובר בסטנדרט מקובל במוקדי שירות ציבוריים בהיקף זה, והיא תבטיח את איכות ההפעלה, את אמינות מערכות המידע, ואת רמת האבטחה הנדרשת לניהול נתוני ציבור רגישים.
219.	פרק א'	3.4.1	נבקש כי הסעיף יתוקן כך שיובהר כי הערבות היא בלתי ניתנת להסבה.
220.	פרק א'	4.2.1.3	נשמח להבהרה לגבי הדרישה להצגת מוקד קיים ברזולוציה של זמני מענה של עד 20 שניות. האם ניתן יהיה להציג מוקד הפועל כיום ברמות שירות מקבילות או דומות (לדוגמה, זמני מענה ממוצעים שאינם בהכרח 20 שניות לכלל השיחות), או שמדובר בדרישת סף קשיחה?
			מדובר בניקוד איכות ולא בתנאי סף. בהתאם למענה לשאלה 312 אושר להציג אחוז מענה בתוך 30 שניות.



	במידה ומדובר בדרישת סף קשיחה – נבקש לשקול התאמה או גמישות מסוימת, על מנת לאפשר השתתפות רחבה יותר של ספקים בעלי ניסיון מוכח במוקדים גדולים ומורכבים.			
221. פרק א'	6.2 6.3	נבקש כי תוגדר תקופת התייצבות עם תחילת ההפעלה למשך 3 חודשים לפחות, שבמהלכה לא יוטלו קנסות בגין חריגה ממדדי SLA וזאת כדי לאפשר תהליך גיוס, הכשרה, התייצבות, עקומת למידה והטמעה ושיפור של המערכו ותהליכי העבודה תקופת התייצבות חיונית ומקובלת במכרזים ובוודאי במכרז מסוג זה.	אין שינוי במסמכי המכרז	
222. פרק א'	6.5	נבקש כי התקופה המנויה בסעיף זה תתוקן ל-90 יום לפני תום כל תקופה רלוונטית.	אין שינוי במסמכי המכרז	
223. פרק א'	6.6	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שכל אחד מהצדדים יהיה רשאי להביא את ההסכם לסיומו באופן המתואר בסעיף.	אין שינוי במסמכי המכרז	
224. פרק א'	6.6	נבקש כי המשפט האחרון בסעיף יתוקן כך שבסופו יתווספו המילים "למעט בקשר עם השירותים אותם סיפק הספק הזוכה עד למועד הפסקת ההתקשרות."	אין שינוי במסמכי המכרז	
225. פרק א'	8.2.2	נבקש כי הסעיף יתוקן כך שטרם חילוט ערבות ההצעה תינתן למציע שהות של 21 ימים לתיקון ההפרה שבגינה התבקש חילוט הערבות.	אין שינוי במסמכי המכרז	
226. פרק א'	8.12	בהתאם לסעיף 8.12 למכרז, מציעים נדרשים להתחייב להימנע מקיומו של ניגוד עניינים, ובפרט נקבע כי מי שיזכה לא יבצע "כל עבודה עבור או מטעם מפעיל תחבורה ציבורית." משמעות הדרישה היא הדרת גופים בעלי ניסיון רלוונטי רב, לרבות בהפעלת מוקדים גדולים בתחום התחבורה הציבורית. דווקא מציעים אלה מביאים עימם מומחיות וניסיון, התורמים לשיפור השירות לאזרח. נבקש הבהרה:	אין שינוי במסמכי המכרז	



			1. האם סעיף זה מתפרש כאיסור מוחלט על כל ספק שמפעיל מוקד נוסף עבור מפעיל תחבורה ציבורית, או שניתן להגיש תוכנית מנגנוני הפרדה תפעולית שתאפשר השתתפות ותבטיח מניעת ניגוד עניינים בפועל? 2. ככל שהמשרד רואה חשש לניגוד עניינים, האם ניתן לקבוע מנגנון פיקוח ייעודי או דרישות בקרה אחרות במקום פסילה גורפת של מציעים מנוסים?	
227.	פרק א'	8.12.2.1	מקום בו המצב המתואר בסעיף זה ניתן להסדרה בהתאם לשיקול דעת המזמין (כאמור בסעיף 8.4.1.5), לא סביר כי הדרישה המתוארת לפי סעיף זה תביא לפסילת מציעים. על כן, נבקש כי הסעיף יתוקן באופן בו, ביחס לגופים המספקים שירותים ו/או מבצעים עבודות עבור מפעילי תחבורה ציבורית, יוחרג מההתחייבות לפי סעיף זה מצב בו ניגוד העניינים ניתן להסדרה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.	אין שינוי במסמכי המכרז
228.	נספח 4	2.5	נבקש כי בסוף הסעיף יתווספו המילים "למעט ככל שניגוד עניינים כאמור ניתן להסדרה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין."	אין שינוי במסמכי המכרז
229.	נספח 5	1.4	תשומת לבכם כי מספר המכרז בסעיף זה צריך להיות 14/2025, ולא 6/2025 כפי שמופיע בנוסח הנוכחי.	טעות סופר. תוקן במכרז.
230.	נספח 12	2.1.1	נבקש כי הסעיף יתוקן באופן בו, ביחס לגופים המספקים שירותים ו/או מבצעים עבודות עבור מפעילי תחבורה ציבורית, יוחרג מההתחייבות לפי סעיף זה מצב בו ניגוד העניינים ניתן להסדרה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.	אין שינוי במסמכי המכרז



231.	נספח 13	2.2	נבקש כי מסעיף זה תוחרג מסירת מידע על פי דרישתה המחייבת של רשות מוסמכת.	אין שינוי במסמכי המכרז
232.	נספח 16	1.2	נבקש כי מסעיף זה תוחרג מסירת מידע על פי דרישתה המחייבת של רשות מוסמכת.	אין שינוי במסמכי המכרז
233.	נספח 16	2.3	נבקש כי הסעיף יתוקן באופן בו, ביחס לגופים המספקים שירותים ו/או מבצעים עבודות עבור מפעילי תחבורה ציבורית, יוחרג מההתחייבות לפי סעיף זה מצב בו ניגוד העניינים ניתן להסדרה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.	אין שינוי במסמכי המכרז
234.	נספח 17	23	נבקש כי מדרישת החזרת ו/או מחיקת המידע יוחרג מידע אשר נשמר לצורך הוכחת הספק את ביצוע התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז
235.	נספח שמירת סודיות	1	נבקש כי מסעיף זה תוחרג מסירת מידע על פי דרישתה המחייבת של רשות מוסמכת.	אין שינוי במסמכי המכרז
236.	נספח 20	2.1	נבקש כי מנגנון ההצמדה יתוקן באופן שבו 70% מהתמורה תהיה צמודה לשכר המינימום, ו-30% מהתמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.	ראו מענה לשאלה 153
237.	נספח 20	3.2.3	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו המילים "או יופחת" יימחקו, ויובהר כי ההצמדה תתבצע אך ורק בקשר עם עלייה במדדים הרלוונטיים.	ראו מענה לשאלה 153
238.	נספח 20	3.2	נבקש כי יתווסף ס"ק קטן חדש, לפיו יובהר כי ההצמדה לשכר המינימום תחול אף במקרים בהם השכר מתעדכן באופן עקיף, למשל באמצעות שינויים חקיקתיים או רגולטוריים, ולא רק באמצעות שינויים ישירים לחוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.	ראו מענה לשאלה 153
239.	פרק ג' 2	18.3.2.4	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן בו יובהר כי חובות הספק הזוכה לפי סעיף זה יהיו כפופים לחובותיו כלפי העובדים בהתאם לדיני העבודה.	אין שינוי במסמכי המכרז



240.	פרק ג'2	18.8.1	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו אחריות הזוכה תוגבל לנזק ישיר .	אין שינוי במסמכי המכרז
241.	פרק ג'2	18.8.1	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן בו חובת השיפוי תחול אך ורק בהתקיים התנאים המצטברים הבאים : (א) העניין נשוא השיפוי הובא לידיעת הזוכה בכתב בתוך זמן סביר על ידי המשרד, (ב) ניתנה לזוכה הזדמנות נאותה להתגונן מפני העניין נשוא השיפוי, (ג) המשרד לא הגיע לכל הסדר או פשרה מבלי לקבל את אישור הזוכה מראש ובכתב ו-(ד) דרישת השיפוי הועברה לזוכה במהלך תקופת הביטוח."	אין שינוי במסמכי המכרז
242.	פרק ג'2	18.9.2	אנא הבהירו האם הכוונה ב"יום ההחלפה" היא תחילת מועד החפיפה או סיום החפיפה והתחלת העבודה השוטפת של הספק המחליף. במקרה הראשון, לא סביר כי הספק הזוכה לא יהיה זכאי לתמורה כל עוד הוא מספק את שירותי החפיפה.	המכרז המדובר הינו מכרז תפוקות, תקופת ההקמה והחפיפה הינה חלק מתכולות המכרז ועל הספק הזוכה להיערך לכך.
243.	פרק ג'2	18.9.2	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו למשפט האחרון בסעיף יתווספו המילים "למעט בקשר עם השירותים אותם סיפק הספק הזוכה למשרד עד ליום ההחלפה."	אין שינוי במסמכי המכרז
244.	פרק ג'2	18.9.4	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו משך החפיפה יוסכם בין הצדדים, או לחלופין כי מעבר למשך חפיפה מסוים הספק יהיה זכאי לתמורה נוספת.	אין שינוי במסמכי המכרז
245.	פרק ד'1	2.5	נבקש כי התקופה המנויה בסעיף זה תתוקן ל-90 יום לפני המועד הרלוונטי.	אין שינוי במסמכי המכרז
246.	פרק ד'1	2.6	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו הזכות לסיום ההסכם תהיה הדדית.	אין שינוי במסמכי המכרז
247.	פרק ד'1	2.6	נבקש כי המשפט האחרון בסעיף יתוקן כך שבסופו יתווספו המילים "למעט בקשר עם השירותים אותם סיפק הספק הזוכה עד למועד הפסקת ההתקשרות."	אין שינוי במסמכי המכרז



248. פרק ד'	4.2	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו יתווסף ס"ק נוסף כדלקמן : "4.2.4. מידע אשר הספק נדרש למסרו על פי דרישתה המחייבת של רשות מוסמכת."	אין שינוי במסמכי המכרז
249. פרק ד'	6.1 (הסעיף השני)	נבקש כי הסעיף יתוקן באופן בו, ביחס לגופים המספקים שירותים ו/או מבצעים עבודות עבור מפעילי תחבורה ציבורית, יוחרג מההתחייבות לפי סעיף זה מצב בו ניגוד העניינים ניתן להסדרה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.	אין שינוי במסמכי המכרז
250. פרק ד'	7.5	נבקש כי דרישת העברת המידע לפי סעיף זה יוחרג מידע אשר נשמר לצורך הוכחת הספק את ביצוע התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז
251. פרק ד'	12.3.1	נבקש כי מנגנון ההצמדה יתוקן באופן שבו 70% מהתמורה תהיה צמודה לשכר המינימום, ו-30% מהתמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.	ראו מענה לשאלה 153
252. פרק ד'	13.1.2	במסמכי ההסכם) סעיף (13.1.2 הוגדרה "שיחה נענית" לעניין התשלום. נבקש הבהרה : 1. האם ההגדרה חלה באופן זהה על שיחות שנענות ע"י בוט (IVR/Voicebot) וגם על שיחות שנענות ע"י נציג אנושי? 2. האם די בכך שהשיחה תימשך לפחות 10 שניות כדי להיחשב נענית, או שמדובר גם בתנאי משך של 6 דקות? 3. כיצד ייחשבו מצבים של שיחות מנותבות / יירוט או – CALL BACK האם אלה מוגדרים כשיחה נענית לצורך התשלום? הבהרות אלו חיוניות לצורך תמחור מדויק ויישום אחיד בין כל המציעים, ומונעות פרשנות שונה אשר עלולה להוביל לפערים משמעותיים בחישוב העלויות וההכנסות.	1. ההגדרה חלה על כל שיחה נענית, ראה סעי' 13.1.2. 2. השיחה צריכה להיענות עד 6 דקות ומשכה צריך להיות מעל 10 שניות. 3. השיחה הנענית תיחשב כנענית רק כאשר נענתה על ידי נציג אנושי או בוט.



253. פרק ד'	13.1.3	במסמכי ההסכם) סעיף 13.1.3 הוגדרה "שיחה שהסתיימה בהצלחה" ככזו שלא הועברה לנציג אנושי. נבקש הבהרה: 1. האם כל שיחה שנותרה במענה ממוכן/IVR בוט (נחשבת כהצלחה, גם אם לא התקבלה פעולה מלאה מצד הפונה? 2. האם קיימת דרישת משך מינימלי או השגת יעד (למשל: קבלת מידע מלא או ביצוע פעולה) כדי ששיחה תיחשב כהצלחה? 3. כיצד מבוצע ההבחנה בין שיחה שנותרה באמצע או לא הובילה לפעולה לבין שיחה שבאמת הושלמה בהצלחה במערכת הממוכנת? הבהרה זו חיונית כדי למנוע פרשנות שתסווג שיחות מנותקות או חלקיות כהצלחה, ובכך תשפיע הן על מדדי השירות והן על מנגנון התשלום.	1. לא. שירות עצמי שהסתיים בהצלחה היא שיחה שבה הפונה קיבל מענה מלא לפנייתו. 2. משך השיחה להיות לכל הפחות 10 שניות, ועל המענה להיות מלא. 3. במידה והפונה קיבל מענה מלא, מדובר בשירות מוצלח. במידה והפונה לא קיבל מענה מלא מאחר והשיחה נותקה באמצע או מכל סיבה שהיא, לא מדובר בשירות מוצלח.
254. פרק ד'	13.1.5	בסעיף 13.1.5 צוין כי לא ישולם לספק עבור פניות מסוימות המוגדרות ככאלה המטופלות בקו שני, וכן ישנן פניות בקו הראשון שאינן מזכות בתשלום. נבקש לקבל התפלגות מפורטת של היקף הפניות הרלוונטיות – הן בקו השני והן בקו הראשון – אשר אינן מזכות בתשלום.	שאלה לא רלוונטית. השאיפה למתן שירות איכותי.



	המידע חיוני לצורך ביצוע הערכות כמותיות וכלכליות מדויקות בעת הכנת ההצעה הכספית, ולשם תמחור אחראי ותחרותי, אשר משקף נאמנה את היקף השירות הנדרש מהמפעיל.			
255.	15	במסמכי ההסכם נדרשת ערבות ביצוע בשיעור גבוה. נוכח היקף המכרז וההשקעה המשמעותית הנדרשת מהספק כבר משלב ההקמה (גיוס כוח אדם, בינוי אתרים, הקמת מערכות טכנולוגיות), נבקש להפחית בשיעור ערבות הביצוע. הפחתה כזו תאפשר לספקים להעמיד את מירב המשאבים לטובת הקמה ותפעול איכותי של המוקד, ותתרום להגשת הצעות תחרותיות וריאליות יותר לטובת המשרד והציבור.	אין שינוי במסמכי המכרז	
256.	15.1	נבקש כי יובהר כי הערבות לפי סעיף זה הינה בלתי ניתנת להסבה.	אין שינוי במסמכי המכרז	פרק ד'
257.	15	נבקש כי יובהר כי טרם חילוט הערבות תינתן למציע שהות של 21 ימים לתיקון ההפרה שבגינה התבקש חילוט הערבות.	הוועדה פועלת בהתאם לכללי המנהל התקין ובהתאם להוראות כל דין.	פרק ד'
258.	16.1	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהאחריות תוגבל לנוזק ישיר בלבד.	אין שינוי במסמכי המכרז	פרק ד'
259.	16.5	נבקש כי לאחר המילים "הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורכי דין" תתווסף המילה "סבירות".	אין שינוי במסמכי המכרז	פרק ד'



260. פרק ד'	16.5	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן בו יחולו התנאים המצטברים הבאים לשם הקמת חובת השיפוי: (א) העניין נשוא השיפוי הובא לידיעת הספק בכתב בתוך זמן סביר על ידי המשרד, (ב) ניתנה לספק הזדמנות נאותה להתגונן מפני העניין נשוא השיפוי, (ג) המשרד לא הגיע לכל הסדר או פשרה מבלי לקבל את אישור הספק מראש ובכתב ו-(ד) דרישת השיפוי הועברה לספק במהלך תקופת הביטוח.	אין שינוי במסמכי המכרז
261. פרק ד'	19	במסמכי ההסכם הוגדר מנגנון של פיצויים מוסכמים בגין חריגות וסטיות מדרישות השירות. נבקש לוודא כי החלת הפיצוי המוסכם תיכנס לתוקף רק לאחר סיום תקופת ההקמה וההתייצבות, דהיינו – לא לפני תום 6 חודשים ממועד תחילת ההקמה. מהסיבה כי בתקופה זו מתבצעים תהליכי גיוס והכשרה רחבי היקף, הטמעת מערכות חדשות ובניית נהלי עבודה, תהליכים הכרוכים באתגרים טבעיים של הסתגלות ולמידה. מתן תקופת התייצבות ללא חשיפה לפיצויים מוסכמים יבטיח שהמוקד יוכל להתייצב ולהגיע לרמת השירות הנדרשת באופן מלא, לטובת המשרד והציבור.	אין שינוי במסמכי המכרז
262. פרק ד'	19 ו-21.2.6	במסמכי ההסכם הוגדרו מנגנוני פיצוי מוסכם בגין חריגות שונות. נבקש להבהיר ולקבוע במפורש כי: 1. סך כל הפיצויים המוסכמים לא יעלה על 5% מסכום החשבונית החודשית של הספק, וזאת ביחס לתעריפים A ו-B בלבד. 2. לא יחולו כפל פיצויים –היינו, לא יוטל פיצוי כפול על אותה חריגה או נוספים ובכל מקרה הרף המכסימלי יהיה 5% לכל היותר כפי שמצוין בסעיף 1	אין שינוי במסמכי המכרז



	3. במקרה של חפיפה בין מנגנוני פיצוי שונים, ייגבה אך ורק הפיצוי הגבוה מביניהם, ולא פיצויים מצטבריים ועד 5%.			
	הבהרות אלו נדרשות על מנת להבטיח מנגנון פיצוי ברור, מידתי ומאוזן, המגן על האינטרסים של שני הצדדים ומונע פרשנויות מרחיבות או חיובים מצטברים שאינם מידתיים.			
מוסכם, הסעיף עודכן.	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן התואם את האמור בסעיף 2.6 להסכם וסעיף 6.5 לפרק א' למכרז.	20.1	פרק ד'	263.
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שכל אחד מהצדדים יהיה רשאי להביא את ההסכם לסיומו באופן המתואר בסעיף.	20.1	פרק ד'	264.
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהזכות להפסיק את ההסכם תהיה כפופה לכך שהספק לא ריפא את המקרים המתוארים בס"ק 20.3.1-20.3.4 תוך 45 ימים ממועד התרחשותם.	20.3	פרק ד'	265.
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי תקופת הריפוי לפי סעיף זה תתוקן ל-14 ימים.	21.1.2.1	פרק ד'	266.
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי תקופת הריפוי לפי סעיף זה תתוקן ל-30 ימים.	21.2.1	פרק ד'	267.
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי סעיף זה יימחק.	21.2.4.1	פרק ד'	268.
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש כי הסעיף יתוקן כך שטרם חילוט ערבות ההצעה תינתן למציע שהות לתיקון ההפרה, כאמור בסעיפים 21.1-21.2, שבגינה התבקש חילוט הערבות.	21.2.5.1	פרק ד'	269.



270.	פרק ד'	21.2.5.1	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שבטרם ייגבה על ידי המזמין "כל תשלום אחר [...] ובכלל זה פיצויים", תינתן לספק שהות לשלם בטרם הדבר ייעשה על ידי חילוט הערבות.	אין שינוי במסמכי המכרז
271.	פרק ד'	21.2.6.2	נבקש כי מסעיף זה יימחקו המילים "או חילוט ערבות", או לחלופין כי המזמין יתריע בפני הספק בטרם חילוט הערבות וייתן לו שהות לשלם את הפיצויים בדרך אחרת.	אין שינוי במסמכי המכרז
272.	פרק ד'	21.2.6.3	נבקש כי סעיף זה יימחק. לחילוט הערבות יכולות להיות השפעות קשות על מערכת היחסים בין הספק לבין הבנק, ולא סביר כי החילוט יבוצע כמוצא ראשון בטרם ניתנה לספק הזדמנות לתקן את הליקוי.	אין שינוי במסמכי המכרז
273.	פרק ד'	22.1	נבקש כי מסעיף זה יימחקו המילים "הקיזוז, עכבון".	אין שינוי במסמכי המכרז
274.	פרק ד'	23.1.4	נבקש כי בסוף סעיף זה יתווספו המילים "למעט בקשר עם השירותים שסיפק הספק עד למועד הפסקת ההתקשרות".	אין שינוי במסמכי המכרז
275.	פרק ב'- חוברת ההצעה	4 עמוד 69-70	"נבקש להבהיר מהם המסמכים/האישורים הנדרשים להוכחת עמידה בניסיון המינימלי בטיפול בפניות ציבור כתובות (300 פניות לחודש). האם ניתן להסתמך על ניסיון מצטבר ממספר לקוחות שונים?"	לא. כמפורט בתנאי הסף המקצועיים בסעיף 3.3.3.1 ו- 3.3.3.2 בפרק א'
276.	פרק ב'- חוברת ההצעה	נספח 15 עמוד 78	נבקש הבהרתכם האם יש אמדן למחיר המבוקש והאם מוגדרים מחירי מינימום או מקסימום להצעת המחיר.	לא הוגדרו מחירי מינימום ומקסימום



277.	פרק ב'- חוברת ההצעה	נספח 15 עמוד 78	נבקש הבהרתכם האם יש תשלום נפרד עלות הקמה וחפיפה ואם לא אנא הבהרתכם כיצד יש להציג עלויות הקמה וחפיפה – האם בטופס ההצעה או במסמך נלווה	ראו מענה לשאלה 242.
278.	פרק ב'- חוברת ההצעה	נספח 20	נבקש להבהיר את מנגנון עדכון המחירים לאורך תקופת ההתקשרות. ככל שאין מנגנון מוגדר, נבקש להוסיף מנגנון הצמדה מוסכם (70% לשכר המינימום ו-30% למדד המחירים לצרכן). בנוסף, נבקש שההצמדה תתבצע בפועל עם קרות עדכון שכר המינימום.	ראו מענה לשאלה 153
279.	נספח ג'	2.3	נבקש הבהרה לגבי התדריך לעובדים – האם מדובר בדרישה שהספק יממן ישירות את התשלום לעובדים עבור שעות התדריך, או שהתשלום יתבצע בנפרד על שעות אלו	הכשרת העובדים הינה חובה כחלק מתכולות המכרז, כמפורט במסמכי המכרז בכלל, ובסעיף 18.3.3 בפרק ג' בפרט. על הספק הזוכה להיערך לכך.
280.	נספח ג'	17.18.1	במסמכי המכרז נקבעה דרישה לפצל את פעילות מרכז השירות לשני אתרים. נבקש הבהרה האם דרישה זו היא הכרח מחייב או שמא נתונה לשיקול דעתו של הספק בבחירת מספר האתרים. נבקש לדעת האם קיימים אתרים מועדפים על ידי המשרד, והאם קיימת העדפה לגבי אופן חלוקת היקפי הפעילות בין שני האתרים.	בהתאם לסעיף 17.18 בפרק ג', הספק הזוכה נדרש להפעיל 2 אתרים, כאשר אחד מהם ישמש גם כ- DRP. כיום, חברת בזק אונליין מפעילים 2 אתרים בבאר שבע ובירכא וכן אתר DRP בקרית מלאכי.



לא קיימת העדפה של המשרד בנוגע למיקום האתרים, ובתנאי שהם עומדים בתנאי המכרז.	בנוסף, נבקש לקבל מידע לגבי מיקום האתרים הקיימים כיום אצל הספק המכהן, וכן פירוט לגבי המערכות הטכנולוגיות הקיימות בהם, וזאת כדי שנוכל להעריך את היערכות ההקמה והמעבר באופן מיטבי, תוך שמירה על רציפות השירות לציבור.			
באשר למערכות הטכנולוגיות – ראו מענה לשאלה מס' 16.				
אין שינוי ממסמכי המכרז	סעיף 17.18.4 נקבע כי באתרי מרכז השירות יועסקו עובדים אך ורק לצורך מתן שירותי המכרז. נבקש הבהרה האם קיימת אפשרות לשלב מוקד נוסף באותו אתר, בכפוף להקפדה על הפרדה מלאה מבחינת תשתיות, צוותים, מערכות ומידע, כך שתישמר הייעודיות של השירות למשרד במלואה. הבהרה זו חשובה על מנת להבין את היקף ההשקעות הנדרשות בהקמת האתר ואת גמישות ההפעלה האפשרית.	17.18.4	נספח ג'	281.
ראו מענה לשאלה 242.	במסמכי המכרז לא נכלל סעיף תשלום ייעודי עבור שלב ההקמה. נהוג במכרזים בהיקפים דומים להגדיר תשלום ייחודי עבור תקופת ההקמה, וזאת מתוך הבנה כי שלב זה כרוך במשאבים רבים – גיוס והכשרת עובדים, בינוי אתרים, הקמת מערכות טכנולוגיות והטמעת ממשקים – המהווים השקעה ניכרת עבור הספק כבר בתחילת הדרך.	18.2.3	נספח ג'	282.



	נבקש אפוא לשקול להוסיף למכרזו תשלום נפרד עבור שלב ההקמה, אשר יאפשר לדיוק רב יותר בתמחור ההצעות, ימנע צורך בגילום יתר של עלויות ראשוניות בהצעה השוטפת, ויתרום להצעות מאוזנות, ריאליות ותחרותיות יותר לטובת המשרד.			
המידע אודות סיום תקופת ההקמה ותחילת תקופת ההפעלה מפורט במכרז. תהליכי העבודה, לרבות בחינת תחילת תקופת ההפעלה, יגובשו ויפורטו מול הספק הזוכה.	במסמכי המכרז נדרש לקיים מבחן קבלה כתנאי לתחילת הפעילות. נבקש הבהרה: 1. משך המבחן – כמה זמן מיועד להימשך בפועל מבחן הקבלה, וכמה ימי פעילות צפויים להיכלל בו. 2. עיתוי המבחן – נבקש לשקול לקיים את המבחן מספר ימים לפני מועד תחילת ההפעלה, ולא שבועיים קודם לכן, שכן דרישה של שבועיים מראש מקצרת באופן ניכר את תקופת ההקמה וההיערכות למוקד בהיקף רחב זה. הבהרות אלו חיוניות לצורך תכנון נכון של משאבי כוח האדם, ההכשרות והתשתיות, ולהבטחת עמידה מלאה בדרישות המשרד.	18.2.4	נספח ג'	283.
אין שינוי ממסמכי המכרז.	במסמכי המכרז נקבעה תקופת הקמה של שלושה חודשים בלבד. נוכח היקף הפעילות הנדרש, הכולל גיוס והכשרת מאות עובדים, הקמת שני אתרי פעילות, הטמעת מערכות טכנולוגיות והבטחת רציפות שירות מלאה, נבקש לשקול אחת משתי חלופות: 1. הארכת תקופת ההקמה לארבעה חודשים, שתאפשר השלמת כל שלבי ההיערכות בצורה יסודית ומבוקר תחת אבני דרך שיוגדרו.	18.2	נספח ג'	284.



	2. לחלופין, הגדרת תכולות הדרגתיות לאחר שלושה חודשים – כך שהמוקד יוכל להתחיל לפעול בהיקף ראשוני במועד זה, אך עם המשך פריסה והרחבה מסודרת של כלל השירותים והמערכות עד להשלמת ההקמה המלאה. פתרון כזה יתרום להבטחת שירות איכותי ויציב לציבור מהיום הראשון, תוך מתן מענה מקצועי לכל דרישות המשר וכן יותר ריאלי ומתאים להיקף פעילות כזו.			
אין שינוי ממסמכי המכרז.	במסמכי המכרז הוגדרה תקופה קצרה לביצוע הסעיף. נוכח מורכבות המשימות, ריבוי הגורמים המעורבים והצורך בתיאום מול גורמי אוש ותוב, נבקש לשקול הארכת התקופה ל־30 ימי עסקים לפחות, או לחלופין להגדיר טווח גמיש של 30–45 ימי עסקים. הרחבה זו תאפשר עמידה מלאה בדרישות, הקפדה על איכות הביצוע ומניעת סיכונים הנובעים מלוחות זמנים קצרים מדי.	18.3.2.12	נספח ג'	285.
ראה מענה לשאלה מס' 11.	סעיף 18.4.5 צוין כי הספק יידרש להקצות עובדים למרכזי הבקרה. נבקש הבהרה: 1. פרופיל ותנאים – מהו הפרופיל הנדרש לעובדים אלה (השכלה, הכשרה, ותק)? 2. היקפים ומיקום – מהו מספר העובדים הנדרש, היקף המשרה, והיכן ימוקמו מרכזי הבקרה בפועל? 3. תמחור – כיצד על הספק לתמחר את הפעילות – האם כחלק אינטגרלי מההצעה הכספית הראשית, או שמדובר בפעילות שתשולם בנפרד?	18.4.5	נספח ג'	286.



	הבהרות אלה חיוניות כדי לאפשר תכנון כוח אדם ותמחור מדויק, ולוודא שההצעות שיגשו יהיו אחידות ותחרותיות.			
287.	נספח ג', גיוס והכשרה (עמ' 194)	נספח ג, גיוס והכשרה (עמ' 194)	נבקש הבהרה באשר לתשלום עבור שעות ההדרכה הראשוניות והשוטפות של בעלי התפקידים השונים. על פי לשון הנספח, עולה כי ייתכן והספק לא יקבל תשלום בגין שעות הדרכה אלה. נבקש לוודא האם מדובר בדרישה מכוונת, או שמא מדובר בהשמטה לשונית. ככל שמדובר בדרישה מכוונת – נבקש לשקול מתן תשלום או לכל הפחות השתתפות חלקית בעלויות ההדרכה, וזאת מאחר ומדובר בהיקפים משמעותיים של שעות עבודה, שהן הכרחיות להבטחת איכות השירות ולשימור ידע מקצועי לאורך זמן.	ראו מענה לשאלה מס' 279
288.	נספח ד'	2.2	במסמכי המכרז נדרשת השכלה אקדמית כתנאי למינוי מנהל הפרויקט. נבקש לשקול להקל הדרישה כך שגם מועמד בעל תעודת בגרות מלאה, בשילוב ניסיון ניהולי רלוונטי, יוכל למלא את התפקיד. הרציונל לבקשה זו הוא כי בענף מוקדי השירות, ובעיקר במוקדים ציבוריים בהיקפים רחבים, מנסיונו ההצלחה ומידת ההתאמה נובעות מניסיון ניהולי, הבנה מעמיקה של מתודולוגיות שירות, הכרות עם מגזר ציבורי וטכנולוגיות הקיימות במכרז. אנו מאמינים כי מנהלים ותיקים, בעלי ניסיון בהובלת מוקדים מתקדמים ורחבי היקף, הינם בעלי יכולות ניהול מוכחות וגבוהות. שינוי זה כזו יאפשר להציע מועמדים חזקים במיוחד, שיתרמו רבות להצלחת הפרויקט.	אין שינוי במסמכי המכרז. מנהל מרכז השירות יועסק ב-100% משרה לטובת הפרויקט, כמפורט בנספח ד בפרק ה.



			בנוסף, נבקש הבהרה האם התפקיד חייב להיות פונקציה ייעודית של "מנהל פרויקט", או שניתן למנות מנהל מערך/פרויקט קיים שתפקידו רחב יותר, ויוכל לשלב את ניהול הפרויקט במסגרת אחריותו הכוללת על עוד פרויקטים. גמישות זו תאפשר גיוס מנהלים בכירים ומנוסים, שתיטיב עם הפרויקט
289.	נספח ד'	2.2	במסמכי המכרז נקבע כי למנהל הפרויקט נדרש ניסיון של שנתיים בניהול פרויקט ושנתיים בניהול מוקד. נבקש הבהרה: האם הכוונה היא לניסיון מצטבר של ארבע שנים, הכולל הן ניהול פרויקט והן ניהול מוקד, או שניתן לעמוד בדרישה באמצעות ניסיון של שנתיים באחד מן התחומים בלבד. בנוסף, נבקש לשקול מתן עדיפות לניסיון כמנהל מוקד שירות, שכן ניסיון זה מבטא היכרות מעמיקה עם התפעול היומיומי, עמידה ביעדי שירות, והובלת צוותים גדולים – מיומנויות הנדרשות להצלחת הפרויקט. לחלופין, נבקש לשקול מתן אפשרות למינוי מנהל מערך קיים, אשר משלב תחומי אחריות רחבים ויוכל להטמיע את ניהול הפרויקט כחלק מתפקידו הכולל. גישה גמישה זו תאפשר למציעים להציע מועמדים מנוסים ובכירים ביותר, שמביאים איתם שילוב של ניסיון מוכח מהשטח עם יכולות ניהול מערכת, לטובת הצלחת המיזם כולו.
			ניתן להציג ניסיון חופף בניהול פרויקטים ובניהול מוקד, שנתיים לכל הפחות.



290.	נספח ד'	3.1	במסמכי המכרז נדרשת השכלה אקדמית כתנאי למינוי מנהל מוקד מידע ושירות. נבקש לשקול להקל את דרישת ההשכלה כך שתעודת בגרות מלאה, בשילוב ניסיון מקצועי וניהולי רלוונטי, תספיק לשם מילוי התפקיד. הרציונל הוא כי תפקיד מנהל מוקד מידע ושירות נשען על יכולות ניהול, הכרת עולם השירות הציבורי ויכולת להוביל מערכים מורכבים בהיקפים רחבים. ניסיון עשיר בהפעלת מוקדים גדולים, עמידה ביעדי SLA בניית תהליכי שירות חדשניים והכרות עם מערכות טכנולוגיות מתקדמות, מנסיונו ניסיון ויכולות אלו יסייעו להצלחתו ולתרומתו של מנהל המוקד לתפקיד. הקלה בדרישת ההשכלה תאפשר להציע מועמדים בעלי ניסיון עשיר והיכרות מעמיקה עם תחום המוקדים, גם אם אינם מחזיקים בהשכלה אקדמית פורמלית. מה שיתרום לכך שהמשרד יוכל ליהנות ממנהלים מוכשרים ומנוסים, המסוגלים להבטיח שירות איכותי ורציף.	אין שינוי במסמכי המכרז.
291.	נספח ד'	4.3.1	במסמכי המכרז נדרשת השכלה אקדמית כתנאי למינוי מנהל מוקד פניות ציבור. נבקש להקל בדרישת ההשכלה כך שתעודת בגרות מלאה, יחד עם ניסיון מקצועי וניהולי מתאים, תספיק לשם מילוי התפקיד. הנימוק לבקשה זו הוא כי תפקיד מנהל מוקד פניות ציבור דורש בראש ובראשונה יכולת מוכחת בהובלת צוותים, טיפול יסודי ומקצועי בפניות אזרחים, ועמידה בסטנדרטים גבוהים של שירות ואמינות. פעמים רבות, מנהלים בעלי ניסיון עשיר בתחומי השירות	אין שינוי במסמכי המכרז.



	הציבורי והניהול המוקדי מוכיחים יכולות מצוינות, גם אם אינם מחזיקים בהשכלה אקדמית פורמלית. הקלה בדרישה זו תאפשר למציעים להעמיד מועמדים מנוסים במיוחד, בעלי הבנה מעמיקה של מערכות השירות ושל דפוסי פניות הציבור בדייקנות, מקצוענות ובמימשק צמוד עם המשרד, ובכך להבטיח מענה איכותי לצרכי המשרד			
292.	נספח ד'	4.2.2	במסמכי המכרז נדרשת כשנה לפחות של ניסיון מענה לפניות ציבור כתנאי מחייב. נבקש לשקול להמיר דרישה זו ליתרון בלבד, ולא כתנאי סף מחייב. הנימוק לכך הוא כי מהות התפקיד מתמקדת ביכולת לנהל צוותים, ליישם מתודולוגיות שירות ולהבטיח טיפול איכותי בפניות. מיומנויות אלו נרכשות ומוטמעות בעיקר במסגרת ההדרכה המקצועית, החניכה והנהלים שמעמיד הספק עם כניסתו למכרז. מנהלים ונציגים איכותיים יכולים להשתלב במהירות בתהליכי המענה גם ללא ניסיון ספציפי קודם, בתנאי שמובטחת הכשרה מתאימה. הקלה זו תאפשר גיוס מועמדים איכותיים יותר, בעלי כישורי ניהול ושירות מוכחים, גם אם אינם מחזיקים בדיוק בניסיון המינימלי של שנה במענה לפניות ציבור. בכך המשרד יוכל להרחיב את מעגל המועמדים וליהנות מכוח אדם מצוין, שיתרום להצלחת המוקד.	אין שינוי במסמכי המכרז.
293.	נספח ד'	4.2.2	למה הכוונה תואר ראשון בסעיף הזה? האם הוא מתייחס כדרישה לתפקיד נציג?	כן. אין שינוי במסמכי המכרז.
294.	נספח ד'	5.3.2	במסמכי המכרז נדרשת השכלה אקדמית ותנאי ניסיון של שלוש שנות ניהול הדרכה.	אין שינוי במסמכי המכרז.



	נבקש לשקול להקל את דרישות הסעיף באופן הבא : 1. השכלה – שתספיק תעודת בגרות מלאה או לחלופין השכלה רלוונטית בתחום ההדרכה (כגון קורסי הדרכה, פיתוח הדרכה, או הסמכות מוכרות), במקום דרישה לתואר אקדמי. 2. ניסיון – להקל את הדרישה משלוש שנות ניסיון בתפקידי ניהול הדרכה לשנה וחצי. הרציונל לבקשה זו הוא כי הצלחתו של מנהל הדרכה נמדדת בעיקר ביכולת להוביל תהליכי למידה, להטמיע מתודולוגיות הכשרה מתקדמות, ולבנות תכניות פיתוח ידע מותאמות לצורכי המוקד. מיומנויות אלו נרכשות הן בלמידה פורמלית והן באמצעות ניסיון פרקטי בשטח. הקלה בדרישות ההשכלה והניסיון תאפשר לשלב מועמדים מוכשרים ומקצועיים אשר פיתחו מומחיות מעשית משמעותית בהדרכה, גם אם אינם מחזיקים בהשכלה אקדמית או במספר שנות ניסיון מלאות. כך יוכל המשרד ליהנות ממנהלים בעלי כישורים יישומיים, חדשנות בתחום ההדרכה, וגמישות תפעולית שתבטיח מענה איכותי והכשרה יעילה לנציגי השירות			
295.	נספח ד'	5.4.2	במסמכי המכרז נדרש מינוי ממונה ידע, אך קיימת אי־בהירות באשר להיקף ולמבנה התפקיד. נבקש הבהרה לגבי ההיררכיה הארגונית – למי מדווח ממונה הידע לעומת טבלת מפתח כוח האדם, ובאיזה אופן נמדדת כפיפותו או אחריותו. נבקש הבהרה האם מדובר בפונקציה ייעודית במשרה מלאה, או שניתן לשלב את	מדובר ב-100% משרה ייעודית, בכפיפות למנהל מרכז השירות, כמפורט במסמכי המכרז.



			התפקיד בהיקף משרה חלקי, כחלק מתפקיד רוחבי קיים (כגון מנהל מערך או מנהל הדרכה).	
296.	נספח ד'	5.2.2	נבקש לשקול להקל את דרישת ההשכלה כך שתספיק תעודת בגרות מלאה, בשילוב ניסיון רלוונטי, במקום דרישה אקדמית. הרציונל הוא כי תפקיד ממונה הידע נשען בעיקר על הבנה מעשית של תהליכי שירות, הכרות עם מערכות מוקדים ויכולת להנגיש ידע לצוותי נציגים. מנסיונו מיומנויות אלו אינן מחייבות בהכרח תואר אקדמי, אלא ניסיון ויכולת תפעולית מוכחת. כמו כן, במוקדים בהיקפים גדולים נהוג לעיתים שהידע מנוהל על ידי גורמים רוחביים או צוותי הדרכה קיימים – ולכן מתן גמישות בהיקף המשרה יאפשר ניצול טוב יותר של המשאבים והבאת ערך מוסף רחב יותר לפרויקט. גישה גמישה זו תאפשר לספק להעמיד מועמד מתאים, מקצועי ומנוסה, ותבטיח כי ניהול הידע יתבצע בסטנדרט גבוה תוך יעילות ארגונית ותפעולית.	אין שינוי במסמכי המכרז.
297.	נספח ה'	4	נבקש הבהרה האם ניתן לשלב עבודה מהבית כחלק ממודל ההפעלה, ובאיזו מתכונת.	כן. כמפורט בפרק ה, נספח ב, סעיף 6.
298.	נספח סודיות		במסמכי המכרז נמצאה דרישה לחתימת הצהרת סודיות על ידי הספק בלבד. נבקש הבהרה האם גם עובדי המוקד נדרשים לחתום על הצהרת סודיות אישית.	כן, בהתאם לסעיף 7.4 בהסכם ההתקשרות (פרק ד)



שירות מוצלח הוא שירות בו הפונה קיבל את המענה המלא לפנייתו, כמפורט בסעיף 13 בהסכם ההתקשרות (פרק ד). במסגרת המכרז הנוכחי, שירות בק אופיס נכלל בשיחות שירות ומידע ומתומחר בהתאם (A). העלאה למערכת האכיפה מוגדרת כפניית ציבור ומתומחרת בהתאם (B). המכרז המדובר הינו מכרז תפוקות ועל הספק הזוכה לאיש את כל התפקידים הנדרשים לעמידה בתפוקות המכרז וביעדים שהוגדרו.	שירותים שאינם מזכים בתשלום – נבקש הבהרה מפורשת: אילו מן השירותים המפורטים בנספח א' אינם מזכים בתשלום לספק, ומה ההיקפים המשוערים של פניות מסוג זה. הגדרת "אחוזי הצלחה" – "נבקש לוודא מהי ההגדרה המדויקת של "שיחה מוצלחת" או "פנייה מוצלחת" לעניין מדדי הצלחה, ובאיזה אופן תימדד הצלחה בערוצים שונים (טלפון, פנייה כתובה, בוט, אכיפה). בק-אופיס והעלאה לאכיפה – נבקש הבהרה האם פעולות בק-אופיס או פעולות של העלאת פניות לאכיפה נחשבות כחלק מהשירות בתשלום, או שהן מוחרגות ממנגנון התשלום. היקפי עמדות – נבקש לדעת האם בכוונת המשרד למסור למציעים את היקף העמדות הקיים כיום בשירות, וזאת כדי שנוכל לבצע הערכה כמותית וכלכלית מדויקת ולבנות הצעה ריאלית ותחרותית.	נספח א'	פרק ה'	299.
אין שינוי ממסמכי המכרז. הספק נדרש להפעיל לפחות 30% מהעמדות מהבית, כמפורט בפרק ה, נספח ב, סעיף 6.	במסמכי המכרז נקבע כי לפחות 30% מהעובדים יידרשו לעבוד מהבית. נבקש הבהרה: 1. האם מדובר בדרישה מחייבת וקשיחה, או שמדובר ביעד עקרוני/המלצה הנתונה לשיקול דעת הספק? 2. האם שיעור זה נדרש להתקיים גם במצבי חירום (למשל בעת גיוס עובדים רחב היקף, תקלות טכנולוגיות או מצב ביטחוני), או שמדובר בדרישה החלה בשגרה בלבד?	סעיף 6	נספח ב'	300.



3. האם תינתן אפשרות לגמישות תפעולית – למשל, עמידה ביעד ממוצע חודשי/שנתי של 30% עבודה מהבית, ולא בחישוב יומי או משמרתי קשיח. הבהרה זו חיונית כדי שנוכל להיערך נכון לגיוס, הדרכה והטמעה של מודל עבודה היברידי, ולוודא שההצעה המוגשת מתאימה לציפיות המשרד.				בעת חירום יפעל הספק בהתאם לנספח ז בפרק ה.
במסמכי המכרז צוין כי הספק יישא באחריות מלאה לביצוע ההדרכות הראשוניות והשוטפות לבעלי התפקידים השונים. נבקש הבהרה האם המשמעות היא כי הספק לא יקבל תשלום נפרד על שעות ההדרכה הראשוניות והשוטפות, אלא עליו לגלם עלויות אלו בתוך ההצעה הכספית הכוללת. נבקש להבין האם מדובר בכוונה מפורשת של המשרד, או שקיימת אפשרות למנגנון תשלום ייעודי (למשל עבור שעות הדרכה ראשוניות), וזאת כדי למנוע מצב של גילום יתר בהצעות המחיר ולהבטיח תמחור ריאלי ותחרותי.	גיוס והכשרה	נספח ג'	301.	ראו מענה לשאלה מס' 279
בסעיף 1.3 נכתב כי הספק יידרש לבצע השקעות והיערכויות להפעלה בחירום "ללא תמורה נוספת." נבקש הבהרה מפורטת: - מהם המקרים והתרחישים בהם יידרש הספק לבצע השקעות אלו? - מהו היקף ההשקעות הצפוי (לדוגמה: תשתיות טכנולוגיות, ציוד גיבוי, כוח אדם נוסף)?	1.3	נספח ז'	302.	הספק נדרש להיערך להפעלה בחירום כמפורט בנספח ז בפרק ה' ובמסמכי המכרז. דרישה זו הינה חלק מדרישות המכרז, ואין בגינה תשלום נוסף.



	3. האם אכן הכוונה היא שכלל החשקעות יבוצעו ללא כל תמורה נוספת, או שמדובר בהוצאות שוטפות מינימליות בלבד, כאשר השקעות מהותיות יוסדרו במנגנון תשלום ייעודי? הבהרות אלו חשובות ביותר לצורך הערכות נכונה מראש, מניעת גילום יתר בתמחור והבטחת הצעות תחרותיות ואחריות.			
303.	נספח ז'	2.1	במסמכי המכרז הוגדרו חובות הספק במצבי חירום ואירועים חריגים, אך לא פורט כיצד משתנים תנאי ההתקשרות במצבים אלו. נבקש הבהרה: 1. האם במצבי חירום חלים שינויים בהגדרות SLA (לדוגמה: זמני מענה, זמינות כוח אדם, אחוזי הצלחה), ואם כן – מהן ההתאמות המדויקות? 2. נבקש לודא כי בתקופות חירום ו/או אירועים חריגים מוקפא מנגנון הקפאה של פיצויים מוסכמים, עד לחזרת המוקד לשגרה 3. כיצד מצופה מהספק לנהל את השירות בתקופות אלו, והאם קיימת מדיניות ייעודית שתאפשר התאמות בהתאם לנסיבות? הבהרות אלו חיוניות כדי להבטיח יכולת יישום ריאלית של דרישות המשרד במצבי חירום, תוך שמירה על רציפות שירות לאזרח מחד ועל תפעול מידתי של הספק מאידך.	ראה מענה לשאלה מס' 302
304.	נספח י"ב	מנגנון פיצוי	בנספח י"ב פורטו מנגנוני פיצויים מוסכמים נוספים.	אין שינוי ממסמכי המכרז



			נבקש להבהיר ולקבוע במפורש כי סך כל הפיצויים המוסכמים המוגדרים בנספח זה, יחד עם יתר מנגנוני הפיצוי במסמכי ההתקשרות, לא יעלה על 5% מסכום החשבונית החודשית של הספק) לגבי תעריפים A ו-B בלבד. כמו כן, נבקש לוודא כי לא יוטלו כפל פיצויים – היינו, בגין אותה חריגה יחול פיצוי אחד בלבד, כאשר במקרה של חפיפה בין מנגנונים יחול הפיצוי הגבוה מביניהם ולא פיצויים מצטברים.
305.	נספח י"ב	3	במסמכי המכרז נקבע פיצוי מוסכם בגין איחור בהקמה, המחושב לכל שבוע איחור. נבקש הבהרתכם : 1. כי הפיצוי יחול אך ורק בגין איחורים הנובעים מסיבות התלויות בספק, ולא עקב נסיבות התלויות במזמין או בגורמי צד ג' (כגון עיכובי בינוי, תשתיות או אישורים רגולטוריים). 2. נבקש לשקול הפחתה משמעותית של גובה הפיצוי, שכן שיעור הפיצוי המוצע עלול להוות סיכון כלכלי גבוה לספק, בייחוד לאור העובדה כי עלויות ההקמה כולן מוטלות על הספק, ללא קבלת תמורה נפרדת בגין שלב זה. 3. יודגש כי במכרז בסדר גודל זה, חיוב בפיצוי מוסכם כה גבוה כבר לאחר שלושה חודשי הקמה – מבלי שהספק מקבל תשלום עבור ההקמה – יוצר מנגנון שאינו מידתי, ואף חורג מהמקובל בענף. לאור האמור, נבקש לשקול ביטול סעיף הפיצוי המוסכם בגין איחור בהקמה, או לכל הפחות עדכונו כך שיהיה מידתי, סביר ויאפשר למציעים להגיש הצעות תחרותיות וריאליות מבלי לשקלל סיכוני יתר.
			אין שינוי ממסמכי המכרז



306.	נספח י"ב	2	במסמכי המכרז נקבע מנגנון פיצוי בסעיף 2. נבקש להבהיר כי הפיצוי יחול אך ורק בגין נסיבות התלויות בספק, ולא בגין כשלים או עיכובים הנובעים מהמזמין או מגורמי צד ג'. הבהרה זו חיונית על מנת להבטיח מנגנון פיצוי הוגן ומידתי, אשר אינו מחייב את הספק על נסיבות שאינן בשליטתו.	אין שינוי ממסמכי המכרז. על הזוכה לוודא עמידה בלוחות הזמנים ולהציף כל עיכוב במידה וקיים ולקדם את הטיפול בו.
307.	נספח י"ב	14	במסמכי המכרז נקבע מנגנון פיצוי נוסף בסעיף 14. נבקש לשקול הפחתה משמעותית של גובה הפיצוי, כך שיהיה סמלי ומידתי, ובהתאם לנוהג המקובל בענף מוקדי השירות. נוסח הסעיף בנוכחותו עלול להרתיע מציעים רציניים ולגרום להערכות יתר בתמחור, בעוד שמנגנון מתון יותר יבטיח הגשת הצעות ריאליות ותחרותיות.	אין שינוי ממסמכי המכרז
308.	נספח י"ב	16	במסמכי המכרז נקבעו פיצויים נוספים בסעיף 16. נבקש להפחית את שיעור הפיצוי באופן משמעותי, שכן במתכונתו הנוכחית הוא חורג מן הפרופורציות המקובלות בענף ומהווה חשיפה כלכלית שאינה סבירה לספק. הפחתה לרמה מידתית תבטיח איזון נכון בין הגנה על אינטרס המזמין לבין אפשרות לספקים להגיש הצעות שקולות ומבוססות.	אין שינוי ממסמכי המכרז
309.	נספח י"ב	סך הפיצויים	נבקש להבהיר כי סך כל הפיצויים המוסכמים במכרז ובהסכם, בכל סעיף ובכל נספח, לא יעלה על 5% מגובה החשבונית החודשית בגין תעריפים A ו-B בלבד. כמו כן, נבקש לוודא במפורש כי לא יחול כפל פיצויים – קרי, בגין אותה חריגה ייגבה	אין שינוי ממסמכי המכרז



	פיצוי אחד בלבד, ובמקרה של חפיפה בין מנגנוני פיצוי שונים יחול הפיצוי הגבוה מביניהם בלבד.			
ראו מענה לשאלה 102	האם ניתן להשתמש בפתרון של גוגל- T2S (TEXT 2 SPEECH)	6.3.3.2	נספח ה'- איפיון ומהות ה"שירותים הנדרשים"- עמ' 212	310.
אין שינוי ממסמכי המכרז. הגדרת פניות ציבור כתובות כמפורט בסעיף.	במסגרת ההגדרה של "פניות ציבור כתובות" – נבקש הבהרתכם האם הכוונה היא לפניות המתקבלות באמצעים דיגיטליים כגון דוא"ל, צ'אט באתר, הודעות באפליקציה או שגם פניות ברשתות החברתיות נכללות תחת סעיף זה?	3.3.3	פרק א'- הליך המכרז	311.
מקובל. מאושר לשנות את מדד האיכות בזמן המענה ל-30 שניות, במקום 20 שניות.	בהתייחס למדד האיכות בנושא זמן המענה לשיחות נכנסות – אנו מבקשים לשקול עדכון יעד המענה ל-30 שניות. ניסיון רב שנים בהפעלת מוקדי שירות ממשלתיים וציבוריים מלמד כי יעד זה משקף איזון נכון בין הרצון להעניק שירות מהיר ואיכותי לבין הצורך להבטיח יציבות תפעולית ושימור עובדים לאורך זמן. יעד של 30 שניות מאפשר עמידה עקבית במדד לאורך כל שעות הפעילות ובכל היקפי הפניות, ובכך תורם לשירות מיטבי ולשמירה על רמת איכות גבוהה ואחידה לאורך זמן.	4.2.1.3	פרק א'- הליך המכרז	312.



313.	נספח א'- השירותים הקיימים והיקפם	היקפים (עמוד 164)	ביחס להיקפי פניות הציבור הכתובות, נבקש לקבל פירוט נוסף מעבר להיקף השנתי הכולל – לרבות חלוקה חודשית, יומית או לפי אינטרוולים, וזאת כדי לאפשר בניית מצבת כוח אדם ותמחור מדויקים יותר	המידע על פניות הציבור מפורט בנספח א בפרק ה' ובדוח מרכז השירות כפי שמפורסם באתר הרשות הארצית לתחבורה ציבורית.
314.	נספח א'- השירותים הקיימים והיקפם	היקפים	נבקש הבהרה לגבי היקפי התקשורת הכתובה : מהו הפירוט החודשי, היומי או לפי אינטרוולים, מעבר להיקף המצוין במכרז? פירוט זה יסייע לנו להיערכות מיטבית מבחינת מצבת כוח אדם ותמחור.	המידע על פניות ציבור כתובות מפורט בפרק ה', נספח א'. ראה נספח מעודכן.
315.	נספח א'- השירותים הקיימים והיקפם	נתוני בק אופיס (עמוד 189)	בנוגע לפעילות הבק אופיס – נבקש לקבל הבהרה לגבי משכי הטיפול הממוצעים (משך "שיחה"/טיפול) וכן פירוט היקפי הפעילות בחלוקה יומית או לפי אינטרוולים, על מנת לאפשר תכנון כוח אדם ותמחור מדויקים.	היקף פעילות בק אופיס מפורט בנספח א בפרק ה. מידע נוסף לא רלוונטי.
316.	נספח ד'- כח אדם- תחומי אחריות, ניסיון ותנאים נדרשים	3.3	על פי הערכתנו, ובהתבסס על ההיקפים המוצגים במכרז, דרישת כוח האדם הינה כדלקמן : 40 נציגי פניות הציבור – 26 עמדות. 25 נציגי בק אופיס – 16 עמדות. 330 נציגי קו ראשון – 215 עמדות. סה"כ : 257 עמדות. נבקש את אישורכם כי מדובר בהערכה וחישוב נכונים המשקפים את הדרישות.	ראו מענה לשאלה מס' 51



	כמו כן – אנא ציינו את חלוקת העמדות הנדרשת לכל אתר			
317.	פרק ג'1	17.18.1	הסעיף מפנה לתנאים מפורטים בסעיף 4.10.6 שאינו נמצא במסמך. נבקש להבין מה מספר הסעיף הנכון ומהם התנאים המפורטים הנדרשים.	מדובר בטעות הקלדה. המכרז עודכן.
318.	פרק ג'1	17.19.8.2.2	דרישה ל DRP מאויש בהכל כולל כח אדם לשעת חירום – מדובר בדרישה חריגה מאוד. נבקש להציע חלופות אחרות לשעת חירום כדוגמת מעבר לעבודה מלאה מהבתים של העובדים?	אין שינוי ממסמכי המכרז. הפעלת המרכז בחירום מפורטת בסעיף ז בפרק ה.
319.	פרק ג'2	18.2.3.7	דרישה להקמת אתר אינטרנט עבור צ'אט בוט ושליחת עדכונים לנרשמים – נבקש לקבל פירוט מהי הדרישה המדויקת על מנת להעריך משך הקמה ועלויות.	הפרטים אודות הצ'יט בוט, בדומה לשאר השירותים העצמיים, מפורטים בנספח הטכנולוגי א1.
320.	פרק ג'2	18.2.4	דרישה לקיום מבחן הקמה שבועיים לפני עלייה לאוויר – נבקש לצמצם אורכו לימים ספורים וסמוך למועד ההפעלה שאחרת מקצר ההקמה בשבועיים שלמים. נבקש פירוט מה כולל מבחן ההקמה?	אין שינוי ממסמכי המכרז.
321.	פרק ג'2	18.2.7	דרישה לניסויי והפעלה של כל המערכות טרם העלייה לאוויר - האם לא קיימת סתירה עם הסעיף הקודם הדורש מבחן הקמה? נבקש הבהרה לדרישה זו.	אין סתירה בין הסעיפים ואין שינוי ממסמכי המכרז
322.	פרק ג'2	18.3.1.1 + 18.3.1.2	לפי סעיפים אלו, הפעלת המרכז תחל מיד בתום תקופת ההקמה, ביום ההפעלה הראשון, לרבות עמידה בכלל דרישות המכרז. אי עמידה בדרישות תגרור הפעלת מנגנון פיצויים כמפורט בנספח יב.	אין שינוי ממסמכי המכרז



	נהוג בפרויקטים מסוג זה, שלאחר הקמת הפעילות, מוגדרת תקופת התייצבות למשך 3 חודשים לפחות מסיום ההקמה, בה המוקד לומד את הפעילות ויעדיה ורק בסיומה של תקופת ההתייצבות, מנגנון הקנס/פרס מופעל. נבקשכם להגדיר תקופת התייצבות שתחל מיום סיום הקמת המוקד, למשך 3 חודשים לפחות של הפעלתו וללא הפעלת קנסות.			
323.	פרק ג'2	18.3.2.12	דרישה לאיוש כל התפקידים הניהולים תוך 30 יום מרגע החתימה על ההסכם – נבקש להאריך 45 ימי עסקים דרישה לאיוש כלל צוות העובדים תוך 30 יום ממועד החתימה על ההסכם – אינה תואמת את לוחות הזמנים להקמה, הנציגים ומנהלי הצוותים נדרשים לתחילת עבודה לפי לוח הזמנים של ההכשרות ולא לאחר 30 יום. נבקש לקבל הבהרה לסעיף זה.	אין שינוי ממסמכי המכרז
324.	נספח ב'- דרישות פיזיות	5.7	דרישה כי חדר הממ"ד יוכשר כשטח עבודה - למיטב ידיעתנו דרישה זו לא מאושרת ע"י פיקוד העורף היות ושטח שמוגדר כממ"ד צריך להיות פנוי מכל ציוד לטובת אכלוס אנשים בעת חירום.	השינוי מקובל. יש לפעול בהתאם להנחיות פיקוד העורף.
325.	נספח ג'	1.2	הכשרת אנשי מפתח תוכן ע"י הספק על סמך חומרי הדרכה קיימים? נבקש הבהרתכם האם ההדרכה מקדימה תתבצע ע"י אנשי המשרד?	ראו מענה לשאלה מס' 279. המשרד ילווה את הספק הזוכה ככל הנדרש.
326.	נספח ד' כ"א + פרק ג'1	2.1 18.2.2	מוגדר כי האחריות על הקמת המוקד הינה של מנהל מרכז השירות – נבקש למנות מנהל הקמה מיומן ובעל ניסיון עשיר בהקמת מוקדים כולל מספקים אחרים, שיוביל את תוכנית ההקמה על כל היבטיה ולעמידה בלוחות הזמנים ויעדי הפרויקט.	אין שינוי ממסמכי המכרז.



327.	נספח ז' הנחיות לשעת חירום	2.1 2.2	דרישה מהספק בזמן שעת חירום או אירוע חריג להיות ערוך ומוכן בכל היקף העמדות שיידרש בהתאם למצב או בהתאם לחומר האירוע – דרישה לא ברורה וניראית כלא ישימה, אנא פרטו הדרישה. נבקש הבהרתכם כי את מדידת המוקד בשעת חירום - תוחרג	אין שינוי ממסמכי המכרז.
328.	נספח י"ב פיצויים מוסכמים ותמלוגים	3	סעיף 1 בטבלה - פיצוי על איחור בלו"ז הקמת המוקד – 60,000 ₪ לשבוע – תהליך ההקמה דורש שיתוף פעולה ומענה ע"י הלקוח וגורמיו השונים. נבקש להחריג מקרים של איחור בלו"ז הנובעים מאחריות המשרד ומשפיעים על קצב ההתקדמות של פרויקט ההקמה. לדוגמא: אישור אפיוני מערכות לפני יציאה לפיתוח, אישור תוכנית אדריכלית לפני יציאה לבינוי, מוכנות מערכות לקוח הנדרשות להפעלת המוקד וכדומה. בנוסף נבקש לצמצם את גובה הקנס משמעותית בשל האיחור. גובה הפיצוי המוגדר לא ריאלי ולא מידתי ומסכן כל ספק גם כזה המנוסה בהקמות ובעמידה בזמנים	אין שינוי ממסמכי המכרז
329.	נספח י"ב פיצויים מוסכמים ותמלוגים	סעיף 2	סעיף 10 בטבלה – העדר יכולת עמידה בשירותים הנדרשים במכרז זה בשעת חירום – פיצוי מוסכם של 10,000 ₪ לחריגה ליום. גובה פיצוי לא ריאלי ולא מידתי ומסכן כל ספק, נבקש להפחיתו משמעותית לגובה סמלי בלבד	אין שינוי ממסמכי המכרז



330.	נספח י"ב פיצויים מוסכמים ותמלוגים	סעיף 2	סעיף 2 בטבלה – פיצוי של 50,000 ₪ לשבוע עבור אי עמידה בדרישות הפעלת מרכז גיבוי DRP גובה הפיצוי – לא מידתי ולא ריאלי, ומסכן כל ספק. נבקש להפחיתו לקנס סמלי בלבד	אין שינוי ממסמכי המכרז
331.	נספח י"ב פיצויים מוסכמים ותמלוגים	כללי	נבקש הבהרה והתייחסות כוללת לסכומי הפיצוי המוסכם המפורטים בטבלה. הסכומים אינם מידתיים ועלולים לסכן כל ספק – גם כזה בעל ניסיון עשיר בהקמות ובתפעול מוקדים גדולים ומורכבים. נבקש לשקול: 1. הפחתה משמעותית של כלל סכומי הפיצוי לרמות סבירות וסמליות, אשר עדיין יהוו תמריץ לעמידה בדרישות אך לא ייצרו סיכון בלתי מידתי לספק. 2. החרגה מפורשת של מקרים בהם האיחור או איהעמידה נובעים מאחריות המשרד או מגורמים חיצוניים שאינם בשליטת הספק (כגון אישור אפיוני מערכות, תוכניות אדריכליות, או מוכנות מערכות הלקוח).	אין שינוי ממסמכי המכרז
332.	הסכם התקשרות 13.1.2, נספח ב' 6.1, נספח י"א		מוקד השירות הנוכחי זוכה לחוסר שביעות רצון של נוסעי התחבורה הציבורית, כפי שעולה מהשיח הציבורי בקרב נוסעי התחבורה הציבורית בישראל. בשל כך, נבקש כי סעיפי המכרז יתנו משקל רב יותר לשיפור איכות המענה של נציגי השירות, הן בטלפון והן בפניות הכתובות.	1. דרישות הסף בגיוס העובדים מפורטות בנספח ד פרק ה, והינן גבוהות וראויות. 2. במסגרת המכרז יימדד הספק הזוכה על בסיס יעדים קבועים וסקרי שביעות רצון, שיתנו



לציבור הנוסעים מענה מהיר ואיכותי.	זאת ניתן לקדם במספר דרכים: החל מהעלאת הרף בגיוס העובדים למוקד בכל הנוגע לניסיון ודרישות התפקיד, עובר בבחינה מתמדת של שביעות רצון המשתמשים מאיכות המענה, ועד לקביעת יעדים ומדדים ברורים וגבוהים שנותנים דגש ברור לאיכות המענה שניתן – והפעלת סנקציות באם היעדים לא מושגים. בסעיפים רבים במכרז נראה כי הבקרה והמדדים הנבחנים על השירות שניתן במוקדים שם דגש על מהירות המענה ולא על איכות התשובות הניתנות לפונים. נדרש לשים דגש על איכות המענה ולא רק על זמני ההמתנה. מוצע לכלול יעדים ומדדים ברורים לאיכות השירות, ולכלול בקרה על איכות המידע הנמסר.			
במסגרת המכרז, הספק הזוכה יידרש להביא מערכת סקרים ולהפעיל באופן שוטף סקרי שביעות רצון, על בסיס הקריטריונים שנקבעו. הספק הזוכה יימדד בין היתר על בסיס המענה לסקרים אלה כמפורט במסמכי המכרז.	יש לקבוע כי סקרי שביעות הרצון יבוצעו בקרב כלל הפונים באופן אוטומטי באמצעות SMS לכל הפחות, וגם באופן מדגמי בדרך של סקר טלפוני באמצעות שיחות יזומות, בדומה לחברות מסחריות אשר עוסקות במתן שירותים. הנ"ל חשוב גם לפונים למוקד המידע והשירות וגם למוקד פניות הציבור.	נספח ה' 7.1.2, נספח י"א 4.2, נספח י"ב 2.5.		333.
ראו מענה לשאלה 333	יש להגדיר סקר שביעות רצון זהה למוקד המידע והשירות ולמוקד פניות הציבור. לזה לא ייתכן כי תהיה בדיקה מדגמית של המשרד ואין שום מדד או יעד מספרי של איכות התשובות שמצופות ממוקד הפניות בכתב כאשר המענה היום לוקה בחסר מבחינת איכות המידע הניתן בו.	נספח ה' 7.1.2, נספח י"א 4.2,		334.



		נספח י"ב 2.5.		
ראו מענה לשאלה 333	יש להגדיר מה השאלות הנשאלות בסקר שביעות הרצון, ויש להקפיד כי הסקר יבוצע ע"י גורם חיצוני ולא ע"י הספק הזוכה שיבקר את עצמו.	נספח ה' 7.1.2 , נספח י"א 4.2 , נספח י"ב 2.5.		335.
אין שינוי ממסמכי המכרז.	מוצע להעלות את הרף המינימלי לציון שביעות רצון ממוצע חודשי (2.5 כיום) להפעלת סנקציות.	נספח ה' 7.1.2 , נספח י"א 4.2 , נספח י"ב 2.5.		336.
בהתאם למסמכי המכרז, שיחה שאינה נענית בתוך 6 דקות, בין אם נותקה לאחר מכן ובין אם נענתה לאחר מכן – לא יחוייב בגינה תשלום וגם תחוייב בפיצויים מוסכמים כמפורט בנספח י"ב.	יודגש כי פנייה שנענתה לאחר 6 דקות ומעלה תיחשב כשיחה ננטשת או אי מענה, לכל עניין במכרז – צריך לשים לב לתופעה שבה שיחה מתנתקת לאחר זמן המתנה מסוים. הניסוח הנ"ל יכול להוות תמריץ לנתק לפונה שחיכה זמן רב על הקו אם יראו שזמן ההמתנה ארוך יותר מ-6 דקות.	הסכם התקשרות 13.1.4.3 , נספח י"ב 2.4.3		337.



338.	פרק ג' 1 סעיף 18.3.3.3	יש לוודא שתהליך הגיוס של נציגי המידע והשירות מציב סטנדרט שירות גבוה, ולא מסתפק בניסוח "על פי הסטנדרטים המקובלים בענף."	דרישות הסף בגיוס העובדים מפורטות בנספח ד פרק ה, והינן גבוהות וראויות.
339.	פרק ג' 1 סעיף 18.3.3.	יש להבטיח הכשרות מקצועיות תקופתיות, לרבות בהובלת המשרד עצמו, כדי להטמיע את תפיסת השירות הרצויה, תוך דגש על אתגרי הנוסעים והיכרות עם כלל מערכות המידע. נציגי השירות הם הפנים של המשרד והרשות הארצית ולכן יש לוודא כי מועברת לנציגים התפישה המקצועית והשירותית של המשרד כלפי נוסעי ונוסעות התחבורה הציבורית והאתגרים איתם הם מתמודדים. ביצוע ההכשרות צריך להיות מחייב ולא להשאיר זאת לשיקול דעת הספק.	הכשרת העובדים הינה חובה כחלק מתכולות המכרז, כמפורט במסמכי המכרז בכלל, ובסעיף 18.3.3 בפרק ג' בפרט.
340.	נספח ב' 5	יש להגדיר מנגנון לפיו נציגים שמספקים מידע שגוי מקבלים קנס, ולאחר מספר פעמים הם יוסרו מתפקידם. במכרז ישנן סנקציות רק עפ"י עמידה בציון במבחן תקופתי.	מקובל. נפלה טעות סופר והוסר הסעיף המדובר בנספח י"ב פיצויים מוסכמים. הסעיף עודכן בנספח תחת סעיף 26:



שיחות מידע ושירות – מתן מענה שגוי, אינו מקצועי או אינו הולם בהתאם לשיקול דעת הממונה העבודה- פיצוי מוסכם בסך 500 ₪				
נציגי מרכז השירות יתבססו על מסלולן המחובר לכל המערכות הנדרשות, למתן שירות מיטבי לציבור ויעבדו בשיתוף פעולה מלא עם מפעילי התחבורה הציבורית, ככל הניתן, כדי לאפשר לציבור הנוסעים one stop shop במידת האפשר, וכמפורט במכרז.	מוקד השירות חייב להיות מחובר באופן מלא לנתוני זמן אמת של המשרד (מורן, מסלולן, אתר אחוד, SIRI, מערכת פניות ציבור ועוד), לרבות חיבור ישיר למוקדי החברות המפעילות. ככל שמרכז השירות לא מחזיק בכל הידע בנוגע למצב התחבורה הציבורית בזמן אמת, השירות שלו לנוסעים לוקה מאוד בחסר.	17.7 נספח ה' 1.5 , נספח ה' 7.4 , סעיפי המכרז הרלוונטיים : פרק ג' 1 סעיפי ס' 17.6		341.
ראו מענה לשאלה 341.	בנוסף, לא מצויין במכרז כלל הקשר בין מוקד * 8787 והפניות הכתובות למפעילות התח"צ שתחת אחריותו של משרד התחבורה. לעיתים ישנו מידע סותר בין מוקד 8787 ובין מוקד החברה המפעילה, והנוסע צריך לבצע בעצמו את התקשורת מול 2 הגופים בנפרד, במקום שיהיה קשר שוטף וישיר במקרה הצורך (לקשר את הנוסע למוקד החברה באופן ישיר או לתת מענה לאחר שיחה עם מוקד החברה). מוקד משרד התחבורה צריך להיות	17.7 נספח ה' 1.5 , נספח ה' 7.4 , סעיפי המכרז הרלוונטיים :		342.



	עבור הנוסע, שלא צריך להיות מטורטר בין מוקדים שונים כדי לקבל או לדווח על מידע הנוגע one stop shop לשירות התחבורה הציבורית.	פרק ג' 1 סעיף 17.6		
ראו מענה לשאלה 341.	על המשרד להבטיח כי המידע העדכני מועבר לנציגי השירות בזמן אמת, ולא להטיל זאת על הספק. במצב הנוכחי נוצר מצב אבסורדי בו הנציגים אינם מחוברים לכלל המידע של משרד התחבורה על אף שהם מייצגים את משרד התחבורה בשיחה עם הנוסע, וכאשר הם אינם חשופים לכלל המידע זה הופך אותם ללא רלוונטיים לצרכי הנוסע, לעומת נתוני האפליקציות או נתוני המוקדים של החברות המפעילות שמחזיקים במידע מעודכן יותר בזמן אמת מאשר מוקד משרד התחבורה.	סעיפי המכרז הרלוונטיים : נספח ה' 1.6		343.
איפיון השירותים העצמיים מפורט במכרז ובנספח הטכנולוגי א1.	מוצע להוסיף אפשרות להודעות קוליות/ שיחה עם בוט קולי למשתמשים שאינם יכולים לקבל SMS, במסגרת השירותים האוטומטיים. במידה וזמן ההמתנה הצפוי הוא מעל 30 שניות, המערכת תציע למשתמש לנסות את הבוט ולשמור על מקומו בתור.	פרק ג' 1 סעיף 17.5.3		344.
הרשות מבצעת בקרה שוטפת על המפעיל, בנוסף לבקרה הפנימית של הספק, כפי שמפורט במכרז.	אין זה סביר שהספק יפעיל בקרת איכות על עצמו. יש להבטיח בקרה חיצונית בלתי תלויה.	18.7.4 , סעיפי המכרז הרלוונטיים : פרק ג' 1 סעיף 18.3.4		345.



346.	סעיפי המכרז הרלוונטיים : פרק ג' 1 סעיף 18.5.3	יש לדרוש פרסום פומבי של מבחני איכות השירות ותוצאותיה, בדומה לפרסום תוצאות הניקוד של מפעילות התחבורה הציבורית.	הנתונים על מרכז השירות יפורסמו בדוח שנתי באתר הרשות הארצית לתחבורה ציבורית.
347.	סעיפי המכרז הרלוונטיים : פרק ג' 1 סעיף 18.5.3	יש להבטיח תיעוד מלא של הפניות, כולל סיווג לפי קטגוריות, כדי לאפשר ניתוח מגמות ושיפור שירות.	על הספק חלה חובה לתעד את כל הפניות באופן אוטומטי כמפורט בסעיף 1.10 בנספח ה' – אפיון שירותים (עמ' 207).
348.	פרק ג1 17.6.3	בסעיף 17.6.3 מצוין כי באחריות הזוכה לבצע את כל הפעולות הנדרשות במערכתיו בכדי לאפשר את העבודה עם מערכות המשרד. הפעולות הנדרשות כוללות בין היתר, אך לא בלבד, התקנה, הדרכה, הקמת תשתית תקשורת, ופתרון תקלות ברמת משתמש הקצה. נבקש הבהרה.	הספק הזוכה יתחבר למערכות המשרד מרחוק באמצעות טוקן או רישיון ולא יידרש לבצע פיתוחים נוספים.
349.	פרק א 1.16	בהגדרות המכרז מופיעה הגדרה ל-CRM מוקד ו-CRM פניות ציבור. האם משרד התחבורה מספק מערכות אלה?	כמפורט במכרז (סעיף 1.17), הספק הזוכה יעבוד על מערכת CRM פניות הציבור של המשרד. עם זאת, הרשות הארצית לתחבורה ציבורית אינה מספקת בשלב זה מערכת CRM למוקד פניות שירות ומידע (קו 1) והספק נדרש להתבסס על



מערכותיו ולעמוד בכל תנאי המכרז.				
הרשות הארצית לתחבורה ציבורית תספק לזוכה גישה למסלולן. שאר המערכות הינן באחריות הספק הזוכה.	בסעיף זה מצויין כי נציג המידע והשירות ישתמש במערכות המידע הקיימות לו ובכלל המידע המופיע לרבות, מסלולן, מערכת שירות הלקוחות, מערכת ניהול ידע, הודעות מהאחראי משמרת, הודעות מתדריכי יום, קישורים וקבצים שישלחו על ידי הממונה ועוד – האם המשרד אחראי על המערכות המפורטות?	7.2.9	פרק ה, נספח ה	350
האתר יוקם על תשתיות הספק. הסעיף מבוטל.	נבקש הבהרה לסעיף 1.8.2, האתר יוקם בענן AWS של המשרד, הנחיות המשרד עבור תשתית הענן מופיעות בנספח א/2 הנחיות ענן. כל נושא תפעול ותחזוקת האתר כגון: ניטור, תקלות, אבטחת מידע, גיבוי ותיעוד יהיו באחריות הספק הזוכה על ידי השירותים הקיימים במשרד.	1.8.2	פרק ה, נספח י	351
הנספח מבוטל!	אילו מערכות הספק הזוכה יידרש להקים בענן המשרדי?		נספח א'2- הנחיות ענן	352
סעיף 4.1.3 תחזוקת מערכת מבוטל. הספק הזוכה לא נדרש לתחזק מערכות של המשרד, אלא את המערכות שלו בלבד.	נא להבהיר את סעיף 4.1.3 – על איזו מערכת מדובר	4.1.3	פרק ה – נספח י מערכות לפיתוח	353
סעיפים 4.2.1-4.2.7 מבוטלים. במידה והספק הזוכה יידרש לפתח מערכת או שירות כלשהו, הוא	נא להבהיר את סעיף 4.2 – אילו תוצרים נדרש הספק הזוכה לפתח?	4.2	פרק ה – נספח י מערכות לפיתוח	354



יידרש לעמוד בסעיפים -4.2.8 .4.2.11				
---------------------------------------	--	--	--	--