

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיו ן	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
1	א	2.6	2.6.1	נבקש להבהיר מה ההערכה למועד סיום פיתוח מנגנוני הזדהות? על מנת להבין את משך שלב א'	לא ניתן להעריך בשלב זה. תשומת ליבכם לסעיף 2.7.3.3 למכרז
2	א	2.7	2.7.1.1	נבקש להאריך את תקופת ההקמה של שלב א' ל-6 חודשים. בקשה זו נובעת מדרישות "אחסון מערכות השירות" (חלק ב', סעיף 8.9). שתי החלופות להקמה ולאחסון המערכות המפורטות בסעיף 8.9 כרוכות בתהליכים שאינם קצרים: א. על גבי "תשתיות פיזיות ייעודיות" - נדרש תהליך של רכש, אספקה, והתקנה חדשה. ב. על גבי שירות ענן ציבורי נדרש תהליך "אישורי וועדת הענן ברשות התקשוב". כמו כן - הספק נדרש לבצע ב-15 הימים האחרונים של תקופת ההקמה "הפעלה שקטה". לא ניתן לבצע ולסיים הקמה בלוח הזמנים המבוקש (הקמת מערכות, גיוס עובדים, הכשרת אנשי מפתח, הכשרת נציגים).	מסך תקופת ההקמה הוארך ל 3 חודשים. ראו עדכון בסעיף 2.5.1 לחלק ב' - מפרט השירותים
3	א	2.7	2.7.1.1	ישנה סתירה במסמכי המכרז, בדבר משך תקופת ההקמה לשלב א'. בסעיף 2.7.1.1 נכתב כי משך תקופת ההקמה הינו עד חודשיים. ואילו בסעיף 2.5.1.1 נכתב כי משך תקופת ההקמה הינו עד 37 ימי עבודה. נודה לקבלת הבהרה, מהו משך תקופת ההקמה לשלב א'?	ראו תשובה לשאלה 2 לעיל
4	א	2.7	2.7.1.1	תקופת ההקמה הנדרשת והמקובלת במוקד מסוג זה הינה לפחות 3 חודשים. על מנת לעמוד בלוחות הזמנים ולבצע הקמה באופן איכותי, נבקש להאריך את תקופת ההקמה ל-3 חודשים לפחות.	ראו תשובה לשאלה 2 לעיל
5	א	2.7	2.7.1.1	נבקש להאריך את משך זמן ההקמה כמקובל וכדי לעמוד בדרישות אפיון המערכות הנדרשות, במיוחד מודולים במערכת ה-CRM-	ראו תשובה לשאלה 2 לעיל
6	א	2.7	2.7.1.1	מנסיוננו וכמקובל בעולם מוקדי השירות, הקמה של מוקד שירות בעל מורכבות טכנולוגית בגודל שכזה מצריכה כ-90 יום לטובת הקמה מלאה מקצה לקצה הכוללת פתרונות טכנולוגיים מקיפים בעלי התממשקות כנאי לכך ובהתאם לזאת, נציע להאריך את משך ההקמה לטובת עמידה בדרישות לשלב א'. או לחילופין, לאפשר הקמה "רזה" לטובת עליה לאוויר ומתן שירות מהיר לאזרחיםדרש על פי מפרט השירותים.	ראו תשובה לשאלה 2 לעיל
7	א	2.7	2.7.3.1	האם בהצגת תכנית ההקמה במענה למכרז, יש להתייחס לשלב ב'?	לא
8	א	2.7	2.7.3.2	נבקש לוודא שגם לשלב ב' מוגדרת תקופת התייצבות ללא מנגנוני קנסות ופרסים.	מאושר. ראו הבהרה בסעיף 6.1.4 לנספח 7 להסכם (התמורה לספק)

מס ד"	מס' החלק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
9	א	3.1	3.1	ההגבלה למענה בהיקף של 20 עמודים אינה ריאלית. מדובר במענה לתשעה סעיפים (+ 2 שירותי ערך). לא ניתן לספק מענה המתייחס בכבוד לדרישת המזמין המפורטות במכרז - בהיקף שכזה. פרק ההקמה בלבד, דורש מענה של 10 עמודים (אם מביאים בחשבון טבלת פעילויות הקמה + תרשים גאנט). על מנת לאפשר לנו להגיש מענה ראוי ומכובד - נבקשכם להסיר הגבלה זו.	כמות העמודים עודכנה ל 25, ראו עדכון בסעיף 3.1 למכרז
10	א	3.1	3.1	נבקש להבהיר מה מבוקש מהמציעים לרשום כמענה סעיף ד' - "יכולות חדשניות מוצעות".	כל הצעה תהליכית נוספות, שאינן נכללו בפרט השירותים, ואשר מוצעות על ידי המציע במסגרת המכרז, ללא תוספת תשלום
11	א	3.1	3.1	בסעיף 3.1 (עמודים 5-6) מתבקשים המציעים להגיש מסמך מתודולוגיה בן 20 עמודים שיכלול התייחסויות לאמור לעיל בסעיפי המשנה (א' -ט, עמודים 5-6) בסעיף ח' נדרש להגיש את כלל המערכות הטכנולוגיות המוצעות, לרבות ארכיטקטורה וחומר טכני רשמי מטעם יצרני המערכות. בהתאם לכך נבקש להגדיל בצורה ניכרת את כמות העמודים במסמך המתודולוגיה, היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש הן עבור סעיפים א' - ו', והן עבור סעיף ח' בנפרד. כמו כן, נבקש להבהיר מהי הכוונה במילים: "חומר טכני רשמי מטעם יצרני המערכת". לא כל מערכות המציעה הינם בקשר ישיר עם היצרן ו/או בית התוכנה שייצר אותן.	ראו תשובה לשאלה 9 לעיל
12	א	4.1	3.1	נבקש להבהיר את המילים: "מעורבות הנהלת המציע בשירותים". לא ברור מה נדרש מהמציע לפרט ולהרחיב בגין סעיף זה.	המציע רשאי להציע תהליכי עבודה ושירותים שיסופקו על ידי מטה הספק במסגרת שירותי המוקד (כגון - תהליכי בקרה, הדרכה, חניכה, מתודולוגיית עבודה וכד')
13	א	4.2	4.2	נבקש כי ההודעה בדבר הארכת ההתקשרות תימסר לספק לא אחר מ- 60 יום. במקרה של אי הארכת התקשרות - הודעה בת 30 יום אינה מותרת בידי הספק זמן להתארגנות מחדש עם עובדיו במוקד, או לסיום תהליכי העסקה עם עובדים עבורם לא ימצא פתרון תעסוקתי.	הבקשה מקובלת, ראו תיקון בסעיף 4.2 למכרז ובסעיף 5.2 להסכם ההתקשרות
14	א	4.2	4.2	נבקש להאריך את משך הזמן הנקוב בסעיף להארכת/אי הארכת התקשרות הנקוב בסעיף. המציעה מתקשרת עם כוח אדם לביצוע פעילות נשוא המכרז. ועליה לעמוד בחוקי העסקה הקבועים בין היתר מתן הודעה מראש בתרחיש של הפסקת פעילות.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.
15	א	5.1	5.1.6.1	בסעיף זה יש דרישה לתהליך זיהוי באמצעות IVR "מבין דיבור" - כלומר ASR. נבקש כי תוגדר הקיבולת הנדרשת (כמה שיחות בו זמנית ו/או כמה שיחות בחודש?)	הספק נדרש להעריך את המענה הנדרש על בסיס המידע הכלול במכרז ועל בסיס ניסיונו
16	א	6.1	6	נבקש כי לאחר קבלת תשובות הרשות לשאלות והבהרות יתאפשר סבב שאלות נוסף ובהתאמה - דחיית מועד הגשת ההצעות.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
17	א	6.1	6.1	נבקש דחייה של מועד הגשת המכרז בשבועיים נוספים, זאת על מנת שיתאפשר למציעים להכין מענה איכותי להצעה, לאחר קבלת המענה לשאלות ההבהרה.	ראו עדכון בלוח הזמנים למכרז בסעיף 6.1 למכרז
18	א	7.2	7.2	בסעיף 23 בטבלה מוגדרת שעת login. נבקש להבהיר כי שעות העבודה של הנציגים הבכירים ישולמו כשעות login.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
19	א	10.3	10.3	נבקש לאשר כי לטובת ניקוד האיכות (באמת מידה מס' 1 בטבלה שבסעיף 14.2.4), ניתן להציג מוקדים שונים באותו משרד ממשלתי גדול. נדגיש כי לכל מוקד ישנו- מתקן פיזי ייעודי, מנהל מוקד נפרד, צוות ניהולי נפרד, נציגי שירות ייעודיים, דו"חות נפרדים, מערכות נפרדות, וכל הנדרש על מנת לנהל באופן שוטף את המוקד באופן נפרד.	ניתן להציג מוקדים שונים המשמשים לקוח מסוים, ככל וכל מוקד עומד בדרישות "שירותי מוקד" כמוגדר בסעיף 10.3 למכרז
20	א	10.3	10.3.3	נבקש הבהרתכם כי מדובר בכמות של פניות במענה אנושי במוקד הטלפוני.	ראו עדכון בסעיף 10.3.3 למכרז
21	א	10.3	10.3.4	תנאי הסף דורשים שהשירות יכלול גם מענה באמצעות אתר אינטרנט. נבקש להחריג דרישה זו שכן מענה באתר האינטרנט אינה באחריות המציעים.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי אין בדרישה בסעיף כח המציע עצמו הקים או תחזק בעצמו את אתר האינטרנט אלא שהו אהיה אחראי עליו כלפי הלקוח כחלק מהשירות
22	א	10.3	10.3.5	נבקש להבהיר כי כמעט בכל מוקדי השירות שליחת ההודעות אינה מתבצעת ע"י הספק, קרי - הספק אינו מתפעל את המערכת לשליחת הודעת אלא הפעולה מבוצעת כנגזרת אוטומטית של פעילות המוקד והמערכת יושבת אצל מזמין העבודה (הלקוח), ז"א שהספק אינו מפעיל מערכת זו בפועל, ומשלוח ההודעה מבוצע כתהליך אוטומטי מהמערכת שיושבת אצל הלקוח. לאור האמור - נבקש להוריד דרישה זו מרשימת הדרישות המצטברות למונח "מוקד שירות" או לחלופין להגדיר בסעיף זה כי "הודעה שנשלחה עקב פעולה שבוצעה במוקד ייחשב כמערכת משלוח הודעות".	אין שינוי במסמכי המכרז. מערכות שליחת ההודעות הינה באחריות הספק.
23	א	12.2	12.2.1 2	נבקש להבהיר כי הצעת המחיר הינה בנוסח נספח ג' 7. ולא כאמור בסעיף זה	סעיף 12.2.12 עוסק בצירוף המענה לשאלות הבהרה להצעה. צירוף הצעת המחיר מופיע כנדרש בסעיף 12.2.9
24	א	13.1	13.1.1	נבקש לקבל פירוט מה מהם רכיבי עלות ההקמה? כנ"ל לגבי הקמה של שלב ב'.	תכולת השירותים הנדרשת בתקופת ההקמה מפורטים בסעיף 10 לחלק ב' למכרז - מפרט השירותים. רכיבי עלות ההקמה ייקבעו על ידי המציע, בהתאם לשיקול דעתו ויעמסו על רכיבת התמורה השונים שיוצעו על ידו בטופס הצעת המחיר
25	א	14.2	14.2	נבקש הבהרתכם למה הכוונה בדרישה למתן שירותי המוקד באופן הכולל מענה באמצעות רשת מסרים מהירה (מעבר ל WhatsApp) ורשתות חברתיות מובילות. האם כוונתכם למערכת אומניצ'אנל? ואם כן באחריות מי היא ומי נושא בעלויות שלה?	ככל והמציע יציע מערכת טכנולוגית התומכת בכך - הוא יהיה זכאי לניקוד איכות ויישא בעלות לשירות זה במסגרת התמורה לשירותי המוקד (כמשמעה בסעיף 4.2 לנספח 7 להסכם - התמורה לספק)

מס ד"	מס' החלק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
26	א	14.2	14.2.4	א. נבקש הבהרה לאיזה רביע מתייחס ניקוד האיכות והצעת שירותי הערך, זאת לאור העובדה כי קיימים פערים בעלויות ביחס למיקום המערכת ברביע, והדבר משפיע על עלות ההקמה ועשוי להתרחש מצב בו תהליך הקמת המערכת לא יוכל להתכנס לסכום עלות ההקמה המירבי שהוגדר.	הכוונה לכל הרביעים, הניקוד המקסימלי, של 5 נקודות יינתן על דירוג ברביע הימני העליון. דירוג ברביעים אחרים יזכה בניקוד חלקי בלבד
27	א	14.2	14.2.4	ב. נבקש הבהרה לגבי ההבדל בין תנאי הסף ל CRM לבין ניקוד האיכות למערכת זו. נתוני המכרז הנוכחים יוצרים מצב בו כל מי שעומד בתנאי הסף מקבל אוטומטית את ניקוד האיכות, כך שניקוד האיכות מתייחר למול תנאי הסף. במידה וניקוד האיכות מתבסס על סוג המערכת – נבקש כי לסעיף איכות זה יוגדר מידרג ניקוד בהתאמה למערכת המוצעת.	ראו תשובה לשאלה 26 לעיל
28	א	14.2	14.2.4	באמת מידה 1 (עמוד 19) בסעיף 14.2.4 - ניסיון במתן שירותי מוקד נרשם: "יינתנו 3 נקודות עבור כל שירותי מוקד נוסף (כהגדרתם בסעיף 10.2 לעיל), מעבר לנדרש לעמידה בתנאי הסף. עיון בסעיף 10.2 (עמוד 12) מראה כי ניתנת בו הגדרה ל-"שירותי מוקד" שמפורטים בסעיף 10.3 (עמוד 12). משמע, על מנת לקבל ניקוד מלא בגין אמת מידה 1 נדרש להציג 7 מוקדי שירות (2 מתוכן הינם תנאי סף) שעומדים הן בתקופת הפעלה (שנתיים מתוך חמש), הן בכמות פניות לחודש (50,000 פניות), הן במענה בכל ערוץ (טלפוני, תקשורת כתובה, שירות עצמי, אתר), והן בעלי כל המערכות הטכנולוגיות המתבקשות (CRM, ניהול ידע, IVR וכו'). נבקש להפחית את הכמות המבוקשת לניקוד ו/או להציג כניסיון מוקדים שמכילים את המבוקש מבחינת הפעלה, כמות פניות וסוג מענה, אך ללא כלל המערכות היות ולא כל מוקד בהיקפים שכאלה ובעל סוג שירות שכזה כולל בתוכו למשל מערכת לניהול ידע, או מערכת call back ייעודית.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
29	א	14.2	14.2.4 שורה 3 בטבלה	נכתב כי המציע יכול להציע ויהיה זכאי לתוספת ניקוד. כיצד זה מסתדר עם הדרישה לספק רישיונות CRM לקו 2 כחלק מהצעת המחיר? האם רכיב זה הוא אופציונלי? לפי המשקולות ישנה חובה למחיר ל- KM ול- CRM. נבקש הבהרה לאמור בסעיף 3 בטבלה.	הסעיף בטבלת הניקוד עוסק באיכות מערכת ה CRM שתוצע על ידי המציע. המציע יהיה זכאי לניקוד בכפוף להוראות סעיף זה. המציע נדרש לספק בכל מקרה מערכת CRM שתשמש את קו 1 ותהיה אופציה לרשות לעשות שימוש בה גם בקו 2 (גם אם תזכה לניקוד איכות כאמור וגם אם לא)
30	א	14.2	14.2.4 שורה 5 בטבלה	נבקש שבמקרה ולקוח שרצו לשוחח עמו לא ענה אחרי שני ניסיונות – לעדכן את המציע לביצוע ניסיון חיוג נוסף על מנת לקבל מענה מהלקוח הממליץ ולא לקבל ציון 0	לא תבוצע התרעה למציע, על המציע לוודא מול לקוחותיו שיהיו זמינים לשיחה
31	א	14.2	14.2.5.1	נבקש להבהיר כי המפגש יתקיים באחד משני האתרים בהם מופעלים המוקדים שהוצגו כמענה לתנאי הסף בסעיף 10.2 למכרז.	מאושר

מס ד"	מס' ק החל	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
32	א	14.2	14.2.5.3	נודה לקבלת הבהרה, האם נדרש להציג את מנהל המוקד בשלב הגשת ההצעה? האם נדרש לצרף קו"ח ותעודת השכלה של מנהל המוקד המיועד?	לא נדרש להגיש במסגרת המענה. נדרשת נוכחות במסגרת הראיון
33	א	14.3	14.3.2	נבקש להוסיף לחישוב המחיר המשוקלל גם את עלות הרישוי של מערכות ה-BOT וה-ASR (התמחור פר ערוץ ולכן נדרש גם להגדיר קיבולת מבוקשת)	הבקשה נדחית, ניתן להעמיס עלות זו על שאר רכיבי התמורה (לרבות התמורה להקמה)
34	א	14.3	14.3.2	נודה לקבלת הבהרה, האם הכוונה ב-500,000 בפרמטר b, ל-500,000 שעות שנתיות הצפויות להיות במוקד?	מדובר במקדם לשקלול הצעת המחיר בלבד. ראו סעיף 14.3.3 למכרז
35	א	19.9	19.9	נבקש כי כל מסמכי המכרז הכולל הסכם ונספחיו ייחתמו בראשי תיבות של מורשה החתימה וחותמת המציע, מלבד הנספחים הרלוונטיים להגשת ההצעה אשר ייחתמו בחתימה מלאה של מורשה החתימה וחותמת המציע.	מקובל
36	ב	2.1	2.1.3	מאיזה שלב של הקמת המוקד יש דרישה להפעלת מערכות CRM ו-KM למוקד קו 2? האם מערכת ה-CRM הינה אופציה לקו 1 וחובה לקו 2?	הספק נדרש להקים את המערכות בשלב ההקמה ולהפעילן במסגרת שלב ההפעלה השקטה
37	ב	2.2	2.2	נודה לקבלת הבהרה, האם אגף הביטחון של הרשות ילווה את הספק במהלך הכנת המתחם הסגור והמאובטח?	אגף הביטחון ינחה את הספק ויבקר את האתר, במהלך הפעלתו.
38	ב	2.4	2.4	1. נבקש לדעת מהו ממוצע זמן טיפול בשיחה? מה אחוז טיפול בניירת?	הנתונים מצורפים כנספח להודעת וועדת המכרזים. יובהר כי מדובר בנתונים חלקיים שכן המענה במוקד היום מסופק באמצעות מוקדים שונים.
39	ב	2.4	2.4.4	1. נודה לקבלת התפלגות השיחות של המוקד הפעיל כיום והבהרה על אופן השוני בין המוקד העתידי לקיים כיום לטובת הערכת כמויות	הנתונים מצורפים כנספח להודעת וועדת המכרזים. יובהר כי מדובר בנתונים חלקיים שכן המענה במוקד היום מסופק באמצעות מוקדים שונים.
40	ב	2.4	2.4.4	2. האם התקשורת הכתובה תשולב רק בשלב ב'/? נודה לקבלת צפי התפלגות פניות בתקשורת כתובה	תקשורת כתובה תידרש גם בשלב א. ההערכה הלא מחייבת היא כ-1500 פניות ביום.
41	ב	2.4	2.4.4	נודה לקבל התייחסות לגבי העונתיות לפי חודשי השנה בפניות הנכנסות למוקד, למשל: עומס לקראת חודשי הקיץ / חגים וכו'	הנתונים מצורפים כנספח להודעת וועדת המכרזים. יובהר כי מדובר בנתונים חלקיים שכן המענה במוקד היום מסופק באמצעות מוקדים שונים.
42	ב	2.4	2.4.4.1	נבקש לקבל את התפלגות השיחות החודשית ואת ההתפלגות השבועית, על פי ימי השבוע ושעות פעילות המוקד, לרבות זמני שיחה ממוצעים בכל שעה. הן של השיחות הנכנסות והן של השיחות היוצאות.	הנתונים מצורפים כנספח להודעת וועדת המכרזים. יובהר כי מדובר בנתונים חלקיים שכן המענה במוקד היום מסופק באמצעות מוקדים שונים.
43	ב	2.5	2.5.2.1	התראה על המעבר לשלב ב' – נבקש להגדיל מ-30 יום ל-60 יום. נדרשת היערכות אופטימלית של גיוס, קליטה, הכשרה ועוד.	הבקשה מקובלת ראו עדכון במסמכי המכרז המעודכנים
44	ב	3.1	3	א. נבקש להבהיר כיצד מתבצעת ההתקשורת למול קו 2? על חשבון מי עלות תקשורת לקו 2? ב. נבקש להבהיר כי הציט, בוטים וכו' הם באחריות הרשות	עלות קווי התקשורת תחול על המזמינה. הציט, בוטים וכדומה הינם באחריות הספק ולא באחריות המזמינה.
45	ב	3.1	3.1.3	נבקש לבצע הקשבות במוקד הרשות - קו 2, לשם למידה והערכות להקמה של שלב ב'	וועדת המכרזים תיבחן את הבקשה במסגרת ההערכות להפעלת שלב ב'

מס"ד	מס' החלק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
46	ב	3.3	3.3.2.1	נודה לקבלת הבהרה, האם הספק נדרש לספק לכל עמדת נציג בקו 1 שני מחשבים? אחד למערכת ניהול תורים ושני ליתר מערכות השירות.	כן. נדרשים שני מחשבים.
47	ב	3.3	3.3.2.1	א. נבקש הבהרתכם כי נדרשים שני מחשבים בכל עמדה (מחשב אחד של הרשות ומחשב שני של הספק?) ב. מערכת ניהול תורים - האם ניתן להפריד את סביבות העבודה ולהשתמש במחשב אחד?	כן. נדרשים שני מחשבים.
48	ב	3.3	3.3.3.4	נבקש הבהרה ופירוט באילו כלים נוספים מדובר	במידה והספק יפתח כלים לטובת השירותים בקו 1 יהיה צורך לספק אותם גם לקו 2
49	ב	4.1	4.1.1	נבקש להבהיר מהן שעות פעילות המוקד בימי חול המועד.	כפי שרשום בסעיף
50	ב	4.1	4.1.2	נבקש לשנות להתראה של 30 ימי עבודה	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
51	ב	4.3	4.3	באחריות ובבעלות מי מערכת הציט?	מערכת הציט הינה באחריות ובבעלות הספק
52	ב	4.3	4.3.2	נבקש להבהיר האם ניתן לעבוד עם מערכת Fax 2 Mail במקום עם מכשיר פקס פיזי.	כן.
53	ב	4.3	4.3.3	כמה תרחישים לבוט?	לא ניתן לקבוע בשלב זה, על הבוט לענות לכל תרחיש הפעלה שיידרש
54	ב	4.3	4.3.6	דואר ישראל - מהו התהליך לקליטת דואר פיזי?	כפי שמקובל בעבודה מול דואר ישראל
55	ב	4.3	4.3.6	נבקש להבהיר כיצד מתבצע המענה לפניות שהגיעו בכתב באמצעות דואר ישראל, ומה תדירותן.	ראו תשובה לשאלה 54 לעיל
56	ב	4.4	4.4.2.1	בנספח ב'3 נכתב שהמצב הקיים כיום הוא 25 עמדות למידע כללי וזימון תורים. ואילו בסעיף 4.4.2.1 נדרש שהמוקד בשלב א' יהיה בהיקף של 50 עמדות. נודה לקבלת הבהרה, מדוע נדרש מוקד בהיקף של 50 עמדות?	המצב הקיים איננו מספק מענה לצרכים. יחד עם זאת, מובהר כי כמות העמדות הרשומה בסעיף מהווה אומד מינימאלי בלבד, ובאחריות המציע להעריך את כמות העמדות הנדרשת לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז.
57	ב	4.4	4.4.2.2	כיצד האומדן הוא גדילה מ- 50 עמדות ל- 75 עמדות, כאשר צפי הביקושים הוא לכל הפחות פי 2?	מדובר בהערכה ראשונית מינימלית בלבד. הספק יידרש לבצע הערכה מדויקת בשלב ההקמה של שלב ב' ולקבוע את כמות העומדת בהתאם לשיקול דעתו המקצועי, בכפוף לקבלת אישור הרשות
58	ב	4.4	4.4.4	נבקשכם לשנות את הדרישה של 120 עמדות לצורך הגדלת כמות העמדות באתר המוקד. כמות זו גדולה ב- 45 עמדות מהנדרש בשלב ב', וגדולה ב 70 עמדות מהנדרש בשלב א'. אין סיבה לדרוש מהספק לשריין ולהשבית כמות עמדות גדולה שכזו מבלי שניתן יהיה לעשות בה שימוש. מוצע לשנות את הדרישה ל- 80 עמדות.	אין שינוי במסמכי המכרז. כמות העמדות הינה לשיקול דעתו של הספק. הדרישה היא שהספק יהיה מסוגל להגדיל את כמות העמדות באם יהיה צורך מיבצעי, בהתאם לשיקול דעתו המקצועית
59	ב	4.4	4.4.4	מהן הנחות היסוד לעומת היקפי הפעילות, עליהן מתבססת הדרישה להגדלה עד ל-120 עמדות?	ראו תשובה 58 לעיל
60	ב	4.4	4.4.4	נבקש להבהיר כי במידה ויידרש להגדיל את המוקד למעבר ל- 75 עמדות ועד 120 עמדות, ניתן יהיה לבצע את ההרחבה באמצעות אתר נוסף, שיוקם בקרבת האתר שיופעל בשלב א'.	בקשה כאמור תידון על ידי הרשות בבוא העת. יובהר כי ככל ותאושר חלופה כאמור יידרש כל אתר לעמוד בכל דרישות המכרז (לרבות לעניין תקורות ניהול, כפל במערכות הטכנולוגיות ועמידה בכל דרישות הביטחון).

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
61	ב	4.4	4.4.4	הדרישה לשמור על אפשרות לגדילה במוקד ל-120 עמדות לא סבירה ונבקש להפחיתה, על מנת להימנע מהשארית שטח גדול ריק במוקד ומעלויות גבוהות.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
62	ב	4.4	4.4.4	בסעיף 9.2.5.1 (עמוד 81) נרשם: "עמדות הנציגים במוקד תהיה באולם אחד ללא חלוקה. כמו כן, בסעיף 4.4.4 (עמוד 42) נרשם: "הספק נדרש לשמור על גמישות להגדלת כמות העמדות הכוללת באתר המוקד המוצע עד ל-120 עמדות". משמע, הרשות מבקשת שהפעילות נשוא המכרז תהיה בחלל אחד, יכיל 50 עד 75 עמדות נציג (תלוי בשלב ההקמה) עם פוטנציאל הרחבה ל-120 עמדות. בהתאם לדרישה זו יכלול המוקד עשרות עמדות נציג שאינן בשימוש עד לביצוע שלב ההרחבה (שלב 2) שאינה ברור מתי והאם תתבצע. לפיכך, נבקש לשנות את המבוקש בנוגע למבנה המוקד שך שיכיל 75 עמדות, ובמידת הצורך ובאמצעות בינוי ניתן יהיה לחבר אליו מוקד נוסף שממוקם בצמידות (תחת הקפה על הנחיות אבטחה פיזית ומידע כפי שמצוין בנספח ב1).	הדרישה הינה לגמישות להרחבה, לא למימוש ההרחבה בשלב זה. לא נדרשת בהכרח רציפות לחלל בשלב הראשון, הספק יידרש להציע פתרונות ואלה ייבחנו על ידי הרשות- כולל הצעת הספק כפי שמוצגת בשאלה זו.
63	ב	4.5	4.5.2	שורה 6 – א. מהי ההגדרה ל"פעולות"? ב. עושה רושם כי שיטת המדידה אמורה להיות הפוכה (כמות המענה חלקי שעות יעילות)	ראו תיקון בסעיף 4.5.2 לחלק ב' - מפרט השירותים
64	ב	4.5	4.5.2	במדד "אחוז תעסוקת נציגי שירות ("שעה יעילה")" נרשם: "לפחות 72%-75% נציגים במענה כמענה. נבקש להבהיר שאחוז התעסוקה היומי מושפע מעומסים ומשינויים בלתי צפויים. הוא עשוי לעמוד באחוז מעל ל-75%, ובימים חריגים מתחת ל-72% (לשם הדוגמא בעקבות אירוע ביטחוני). לפיכך, נבקש להגדיל את טווח היעד כך שיעמוד על 70% - 77%.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
65	ב	4.5	4.5.2, שורה 5 בטבלה	א. האם זמן התייעוד נכלל בחישוב אחוז התעסוקה? ב. אחוז התעסוקה אינו סביר. נבקש כי זמן טיפול בניירת, תיעוד ותדריך יכללו בחישוב אחוז התעסוקה.	לגבי תיעוד - הבקשה מאושרת. ראו תיקון בהגדרת שעת login בסעיף 7.2 למכרז לגבי תדריך - הבקשה נדחית (לא נכלל בהגדרת שעת מוקד יעילה). ראו תוספת הגדרת שעת מוקד יעילה בסעיף ההגדרות (סעיף 7.2 למכרז)
66	ב	4.5	4.5.2, שורה 6 בטבלה	נא הבהרתכם למה הכוונה "פעולות"? האם הכוונה לשיחות? מה הפעולות כוללות? באיזה תצורה נמדדות?	ראו תיקון בסעיף 4.5.2 לחלק ב' - מפרט הדרישות
67	ב	4.5	4.5.3	תדירות מדידה: האם יומית או חודשית?	יומי ומצטבר חודשי- ראו טור תדירות מדידה חישוב התמריץ יבוצע חודשית (ראו סעיף 6 לנספח 7 להסכם - התמורה)
68	ב	4.5	4.5.3	מה מוביל למדידת הפעילות של תקשורת כתובה? ctm או האומני צ'אנל?	על המציע להציע את אופן מדידת הפעילות במסגרת האפיון המפורט בשלב ההקמה
69	ב	4.5	4.5.3	במדד 11 (טיפול בפניית דוא"ל) - נבקש להבהיר כי היעד הינו בהתאם לשעות וימי העבודה של המוקד.	כן

מס ד"	מס' החלק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
70	ב	4.5	4.5.3, שורה 11 בטבלה	יעד מענה 100% לפניות בדוא"ל תוך 12 שעות מקבלת הדוא"ל אינו ריאלי. בנוסף, ישנם גם פניות חוזרות. נבקש להפחיתו.	ראו תיקון בשורה 11 בסעיף 4.5.3 לחלק ב' - מפרט השירותים
71	ב	4.5	4.5.6	א. נבקש כי תיקוף היעדים יתבצע במשותף על ידי המציע והספק. ב. נבקש להחריג היעדים במקרים חריגים כגון תקלות או אירועים חריגים/אירועי קיצון שאינם באחריות הספק.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
72	ב	6.1	6	האם נדרש להציג את מנהל פרויקט ההקמה ומנהל המוקד המוצעים כבר בהגשת המענה למכרז (אם כן מה נדרש להגיש עבורם)? או רק לאחר זכייה?	על מנהל המוקד להשתתף בראיון במסגרת קביעת תיון האיכות (לפי הוראות סעיף 14 למכרז). מנהל ההקמה יוצג לאחר בחירת הספק הזוכה במסגרת שלב ההקמה (ראו הבהרה בסעיף 10.3.3 לחלק ב' - מפרט השירותים)
73	ב	6.1	6	לא ברור האם תקשורת כתובה (והמערכות שנדרשות אליה) היא לקו 1 או קו 2. בסעיף 6.1.2.2 מתואר שהתקשורת הכתובה היא אצל הספק. בסעיף 6.1.1 כתוב שהתקשורת הכתובה נמצאת בקו 2. בסעיף 6.5.3 כתוב שתקשורת כתובה נמצאת אצל הספק. א. אנא הבהרתכם היכן נמצאת התקשורת הכתובה, באחריות מי היא? ומה מצופה מהספק בנושא התקשורת הכתובה? ב. אנא הבהרתכם לגבי התהליך - האם קו 2 עונה ללקוח באופן ישיר או סוגר פנייה ב-CRM וקו 1 משיב ללקוח?	התקשורת הכתובה הינה באחריות הספק בכל הנושאים הנמצאים במסגרת קו 1. ככל ונדרשת אסקלציה בכל סוגי הפניות - הן יועברו לקו 2, בהתאם להוראות הרשות ראו תיקון בסעיף 6.1.1 לחלק ב - מפרט השירותים
74	ב	6.1	6.1.2.3	נבקש לשנות את תקן האחמש ל- 50:1 כמוקבל בענף.	ראו תיקון בסעיף 6.1.2.3 לחלק ב למכרז - מפרט השירותים
75	ב	6.2	6.2.3	הדרישה להצגת כלל בעלי התפקידים המוזכרים בסעיף 6.2.4 בתוך 7 ימי עבודה מהחתימה על ההסכם אינה ישימה. שכן, המציעים אינם "מחזיקים" במלאי של נציגי שירות באופן שוטף וידרשו לגייס אותם לאחר הזכייה. בדרישת תפקידי המפתח במוקדים טלפוניים הם מנהל מוקד, אחמ"ש, ראשי צוותים ומנהל ידע. נבקש להציג את נציגי השירות, וכן את הנציגים הבכירים, בתוך 30 ימי עבודה מיום החתימה על ההסכם.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי מדובר בהצגת אנשי המפתח בלבד,
76	ב	6.2	6.2.4	מה ההכשרה הנדרשת עבור נאמן הבטחון?	לא נדרשת, הוא יכול לשמש כנע"ת (נוסף על תפקידו)
77	ב	6.3	6.3.2.3	השאלה מתייחסת למשפט השני בסעיף זה. באיזה שלב נדרש לפרט את הפעילות המבוצעת על ידי בעלי התפקיד? האם בשלב ההיערכות?	הכוונה לתקופת ההקמה (סעיף 10 לחלק ב - מפרט הדרישות) ראו תיקון בסעיף זה.
78	ב	6.3	6.3.2.4	הכישורים הנדרשים לצוות ההפעלה מופיעים בסעיף 6.2.4 (ולא בסעיף 6.2.3), נבקש לתקן בהתאם.	ההפניה תוקנה

מס ד"	מס' החלק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
79	ב	6.3	6.3.2.5	נודה לקבלת הבהרה, האם תפקיד "מנהל טכנולוגי" המופיע בסעיף זה, הינו תפקיד "תומך טכני" המופיע בסעיף 6.2.4 ?	ראות תיקון בסעיף 6.2.4 לחלק ב - מפרט השירותים
80	ב	6.4	6.4.1.5	לא ניתן לספק מחליף לנציג תוך שבעה ימי עבודה. החלפה של נציג כרוכה בתהליך גיוס ובתהליך הכשרה (אשר הוא כלשעצמו נמשך שבעה ימי עבודה).	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
81	ב	6.4	6.4.1.8	נבקשכם לפרט את נושא ה"סיווג/תחקור בטחוני". א. באיזה לוח זמנים יבוצע ויינתן אישור בכתב מאגף הביטחון לעסוק בפרוייקט? ב. האם מועמד לעבודה במוקד נדרש להגיע אל אגף הביטחון? האם נציגי אגף הביטחון יגיעו אל מתקני הספק לצורך ביצוע תחקור, באופן מרוכז? ג. נבקש כי תבהירו כי הספק לא יתחיל בתהליך הכשרת מועמדים בטרם יינתן אישורכם בכתב.	ההוראות מפורטות בנספח ב1 לחלק זה (דרישות הביטחון)
82	ב	6.4	6.4.1.8	נודה לקבלת הבהרה, האם הסיווג/ תחקור בטחוני יבוצע ע"י ועל חשבון הרשות?	הבודקים יועסקו מטעם הרשות, עלות הזמן של הנבדקים תחול על הספק
83	ב	6.4	6.4.1.8	בשל משך ההקמה הקצר לעמידה בשלב א', נבקש לקבל פירוט אודות תהליך הסיווג הבטחוני והצפי להשלמתו	תהליך הסיווג שליחת טפסים + מסמכים מזהים + טפסי הצהרה ותדרוך. מזמן אישור קבלת כל המסמכים כנדרש ברשות, במידה ואין חריגים (דרישה להליך פרטני יותר הכולל פוליגרף, תחקור וכוד'), כשלושה בועות עד לקבלת המענה. (מדובר בהערכה בלבד ייתכנו חריגים).
84	ב	6.4	6.4.2.3	נבקש להבהיר מתי נדרש לצרף את האמור לעיל בסעיף, האם נדרש לעשות זאת במסגרת הגשת מסמכי המכרז?	בשלב האפיון המפורט (במסגרת שלב ההקמה). ראו תיקון בסעיף זה למכרז
85	ב	6.5	6.5	האם ישנם חומרי הדרכה קיימים שהספק יקבל?	לא מדובר במערכי שיעור, קיימות מצגות בנושאים שונים. יועבר חומר מקצועי- בשלב ההקמה, והספק יידרש לבנות מערכי שיעור
86	ב	6.5	6.5.1.5	האם המערכות (CRM, KM) הן חובה או לא?	כל המערכות הטכנולוגיות המפורטות בסעיף 8 לחלק ב' למכרז - מפרט השירותים הינן מערכות חובה שעל הספק לספק בהתאם לתנאים המפורטים שם
87	ב	6.5	6.5.1.5	מה התכולה הנדרשת להקמת סביבת ההדרכה?	סביבה המאפשרת לאמן את הנציגים שלא בסביבה המבצעית
88	ב	6.5	6.5.2	נודה לקבלת הבהרה, האם הכשרת המועמדים לתפקידי מפתח תשולם בנפרד?	לא. על המציע להעמיס עלות זו על אחד מרכיבי התמורה
89	ב	6.5	6.5.2.3	על חשבון מי הדרכת הקליטה?	ע"ח התמורה לשירותי מוקד
90	ב	6.5	6.5.2.4	נבקש להבהיר מתי נדרש לצרף את האמור לעיל בסעיף, האם נדרש לעשות זאת במסגרת הגשת מסמכי המכרז?	בשלב האפיון המפורט (במסגרת שלב ההקמה). ראו תיקון בסעיף זה למכרז
91	ב	6.5	6.5.3	נודה לקבלת הבהרה, האם הכשרת נציגי השירות תשולם בנפרד כחלק משעות login?	לא. על המציע להעמיס עלות זו על אחד מרכיבי התמורה
92	ב	6.5	6.5.3	בשל משך ההקמה הקצר לעמידה בשלב א', נבקש את התייחסותכם לנושא ההכשרות וההדרכות באופן מפורט:	ראו תשובת לשאלות 93-95 להלן.
93	ב	6.5	6.5.3	1. האם קיימים כיום חומרי הדרכה?	כן
94	ב	6.5	6.5.3	2. מי מעביר את ההדרכות כיום?	הצוות הקיים

מס ד"	מס' החלק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
95	ב	6.5	6.5.3	3. כיצד כלל מערכי השיעור הקיימים יועברו לספק הזוכה?	ראו תשובה לשאלה 85 לעיל
96	ב	6.5	6.5.3	1. האם התכנים הקיימים רלוונטיים לתכולת הפעילות במוקד החדש?	ראו תשובה לשאלה 85 לעיל
97	ב	6.5	6.5.3	אנא הבהרתכם לגביי נציגי תקשורת כתובה: 1. מדובר על צוות נציגים ייעודי ולא נציגים אשר לוקחים חלק במענה הטלפוני של המוקד 2. יעדי הפיריון ומדדי הבקרה של צוות זה יימדדו בנפרד 3. ההכשרה של צוות התקשורת הכתובה תהיה ייעודית עבורם כהשלמה לקורס ההדרכה אשר יעברו כלל נציגי השירות	כעיקרון מדובר בצוות יעודי. הצוות יוכל לסייע לצוותים אחרים בהתאם לצורך. היעדים ייבחנו בהתאם להראות לעניין זה (יש מדדים פרטניים ויש מדדים ברמת המוקד)
98	ב	6.5	6.5.3.3	האם משך ההדרכה מתייחס גם לשלב אי וגם לשלב ב'?	כן
99	ב	6.6	6.6.1.1	אחוז התעסוקה אינו סביר. נבקש כי זמן טיפול בניירת תדריך יכללו בחישוב אחוז התעסוקה. מהו משך זמן התדריך הצפוי?	ראו תשובה לשאלה 65 לעיל
100	ב	6.6	6.6.2.3	מהו משך זמן ההדרכה החודשית הצפויה?	4 שעות כל חציון
101	ב	6.9	6.9.1	נבקש לאשר כי אישור הרו"ח המוזכר בסעיף זה יידרש רק מהספק הזוכה ובהתאם לדרישת הרשות.	מאושר
102	ב	7.4	7.4.1	האם מבחני הידע נכללים במנגנון התמורה? האם נכללים בהגדרת שעה יעילה?	נכללים בחישוב שעת login. לא נכלל בזמן תעסוקה בפועל
103	ב	8.1	8.1.7	באילו אמצעים ומערכות מדובר?	האמצעים ייקבעו על ידי הרשות בהתאם לצורך. דוגמאות - Agents למערכת SIEM, מערכת IPS או IDS (Intrusion detection system או intrusion prevention system), ניטור זמינות המערכת
104	ב	8.10	8.10.1.1	האם ניתן להשתמש במערכות פקסים במקום פקסים פיזיים? אם בכלל	כן.
105	ב	8.10	8.10.1.2	האם מחויב פקס פיזי או fax2mail?	כן.
106	ב	8.11	8.11	האם מותרת עבודת נציגים מהבית? אם כן, האם גם במקרה זה יש דרישה ל- 2 עמדות עבודה?	ניתן לעבוד מהבית, ככל ונדרשת עבודה מהבית היא תבוצע באמצעות עמדה יעודית. הפקי העבודה מהבית לא יעלו על 10%
107	ב	8.11	8.11	נבקש להבהיר כי מדובר בשני מחשבים ולא בשתי עמדות עבודה	מדובר ב 2 עמדות עבודה (כולל כל הצויד הנדרש בהתאם לדרישות מפרט השירותים
108	ב	8.13	8.13.3.5	מערכות הרשות וה-CRM - מערכת דיוור דואר ודוא"ל למסמכים שיופקו ע"י קו 1 וקו 2 – מה מכילה המערכת הנ"ל? האם אפשר לפרט את הפונקציונאליות של המערכת?	הדרישות מפורטות בסעיף 8 (ובפרט בסעיף 8.4) לחלק ב - מפרט השירותים

מס ד"	מס' ק החל	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
109	ב	8.14	8.14.3.4	האם משולם על פי שעות/ימי עבודה?	כן, בהתאם למפורט בסעיף 9 לנספח 7 להסכם - התמורה
110	ב	8.15	8.15.4.1	האם המידע יוכל להישמר גם אצל הספק? אם לא איך ניתן לשלוח מידע אם מערכו השירות אינן פועלות?	הכוונה כי לממשקים למערכות הרשות יהיה גיבוי בערוץ נוסף. המידע לא יישמר אצל הספק.
111	ב	8.16	8.16	בדרישה – "הלוגים יועברו למערכת SIEM שתופעל ע"י הרשות" האם הכוונה כי פתרון ה-SIEM הוא באחריות (ניהול ורכישה) הרשות?	מערכת ה-SIEM הינה באחריות הרשות.
112	ב	8.4	8.4.9	מערכת ניהול הפניות האם חלק ממערכת ה-CRM או מערכת נפרדת?	הספק נדרש להציג את ארכיטקטורת מערכות המוקד לאישור הרשות במסגרת שלב האפיון המפורט
113	ב	8.6	8.6	האם הספק נדרש לספק מרכזיה לקו 2? אם כן נבקש לדעת מה המשמעויות לכך (הרחקת קווים, עלות מרכזייה, לכמה עמדות מדובר, מה מנגנון התמורה וכיוצ"ב). נבקש הבהרה לסוגיה זו.	אספקת המרכזייה לקו 2 הינה באחריות המזמינה.
114	ב	8.9	8.9	נבקש הבהרתם לגבי המונח "מערכת אחסון". האם הכוונה היא רק ל data (לדוגמא, נתוני שיחות, CRM, הקלטות וכו') או שגם למערכות המרכזייה, הקווים וה-contact center?	הכוונה לכלל המערכות המהוות חלק מהפתרון המוצע.
115	ב	8.9	8.9.1.1	בסעיף הוגדר – "ככל שהשירות יבוסס על שירותי הענן ציבורי- יבוסס השירות על אחד מספקי הענן הממשלתי (נימבוס), כפי שהוגדרו ע"י מנהל הרכש... נבקש להבהיר האם הכוונה היא שהספק יקים את הפתרון ע"ב חשבון שלו בענן הציבורי של AWS \ GCP או שהכוונה לעבוד ע"ג תשתיות הענן הממשלתי כפי שניתן להבין מסעיף 16.3.1 ("ככל שהספק עושה שימוש בשירותי ענן מכל סוג שהוא, יופעלו שירותים אלו על גבי תשתיות הענן הממשלתי (נימבוס), בחשבון ייעודי שישימש את מערכות המזמינה בלבד.")?	הכוונה להקמה על בסיס תשתיות הענן הציבורי הממשלתי (נימבוס). ראו תיקון בסעיף 8.9.1.1 לחלק ב'
116	ב	8.9	8.9.4.1	האם הפרדה של כל הסביבה כ-VLAN נפרד בתוך סביבת הלקוח מקובלת?	לא. נדרשת הפרדה פיזית מלאה.
117	ב	9.2	9.2.2	לא ברור באיזה שלב יש להציג את התכנית האדריכלית. האם במסגרת ההצעה?	לא רק בשלב ההקמה (סעיף 10 לחלק ב - מפרט הדרישות) השירותים. הדרישות למענה למכרז מפורטות בחלק ג למכרז - חוברת המענה, ולא נדרש לפרט מידע נוסף שאיננו נדרש בחלק ג' למכרז
118	ב	9.2	9.2.2	נבקש להבהיר כי התכנית האדריכלית צריכה להיות בהתאם לדרישות המכרז אך לא בהתאם לאתר בו יופעל המוקד בפועל	התוכנית האדריכלית אמורה לענות על דרישות המכרז ולהתאים לאתר המוצע על ידי הספק
119	ב	9.2	9.2.2	נבקש להבהיר כי התכנית האדריכלית צריכה להיות בהתאם לדרישות המכרז אך לא בהתאם לאתר בו יופעל המוקד בפועל.	ראו תשובה לשאלה 118 לעיל
120	ב	9.2	9.2.8.2	נבקש לשנות את גודל החדרים ל- 8 מ"ר. זהו הגודל סטנדרטי ומקובל בענף המוקדים הטלפוניים.	ראו תיקון בסעיף 9.2.8.2. לחלק ב' - מפרט השירותים

מס ד"	מס' החלק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
121	ב	9.2	9.2.9.2	כמקובל בכלל אתרי החברה אשר מכילים מאות עובדים בעשרות פעילות, נהוג כי חדר הישיבות הינו משותף ומשמש את כלל האתר - וזאת בשל השימוש הנמוך בו (בשל כיתת ההדרכה הייעודית לפעילויות). נבקש לבטל דרישה לייעודיות של חדר הישיבות או לחלופין, לאפשר איחוד של חדר הישיבות עם חדר ההדרכה בתצורה של שולחנות מודולריים - עם כל התשתיות והדרישות הטכנולוגיות המופיעות במכרז	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
122	ב	9.2	9.2.9.4	נבקש לאפשר קפיטריה שאינה ייעודית עבור נציגי קו 1. אנו מקימים מתחמי מוקדים עם אזורים משותפים (קפיטריות, שירותים, פינות עישון כדומה). בהתאם לכך קפיטריה מתוכננת ונבנית בהתאמה לשרת כמות עובדים בחלל מסוים. קפיטריה משותפת הינה גם חלק בלתי נפרד מתפישת החברה, בכך שהיא מאפשרת גיבוש עובדים בזמני הפסקות וחיבורם לערכי החברה.	ראו תיקון בסעיף 9.2.9.4. לחלק ב' - מפרט השירותים
123	ב	9.2	9.2.9.4	באתרי החברה אתרים עם מאות עובדים, קפיטריה גדולה ומרכזית משמשת לרווחת העובדים מהפעילויות השונות. נבקש לבטל את הדרישה לייעודיות של קפיטריה עבור הפעילות, כמקובל במוקדי השירות	ראו תשובה לשאלה 122 לעיל
124	ב	10.10	10.10	נבקש להבהיר כי שעות עבודת הנציגים ב"תקופת ההפעלה השקטה" ישולמו במסגרת שעות login.	על המציע להעמיס עלות זו על אחד מרכיבי התמורה, לפי שיקול דעתו
125	ב	10.1	10.1	תקופת ההקמה - מה היקף כח האדם הנדרש לתקופה זו?	היקף כ"א בתקופת ההקמה עד ההפעלה השקטה הינו בהתאם לשיקול דעתו של הספק. במהלך ההפעלה השקטה נדרש להפעיל כ"א בהיקף מלא הנדרש להפעלת המוקד
126	ב	11.3	11.3	מבקשים לשנות הלו"ז לביצוע ל"בהתאם לאפיון מאושר"	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
127	ב	11.4	11.4.3	מבקשים לשנות את תקלה קריטית ל 50% ממערכת השירות במקום 25%	ראו תיקון בסעיף 11.4.3 לחלק ב' - מפרט השירותים
128	ב	11.4	11.4.3.1	נבקש הבהרה למה הכוונה במילים "מונעת המשך הבדיקות במערכת...".	במידה והבעיה מנוטרת אך מונעת אפשרות בדיקת התיקון, המערכת לא תעלה לאויר והגדרת המצב הוא עדיין תקלה קריטית
129	ב	18.14	8.14	אנא הבהירו את הנדרש למוכנות הספק לשלב א' מבחינת התממשקות למערכות. האם מדובר על כלל ההתממשקויות המתוארות בסעיף 8.14 (חיבור למערכות הרשות + ממשקים למערכותאנו מבקשים לחדד שאלה זו לאור ההיקף הגדול של ההתממשקויות הנדרשות לטובת הקמת הפעילות ולאור העובדה כי סעיף 5.1.6 מציין בפירוש כי תהליך הזיהוי האוטומטי יפעל רק בשלב ב' תפעוליות)?	לא נדרשת התממשקות למערכות הרשות בשלב א'.
130	ב1	2.1	2.1	באיזה שלב נערך התחקיר הביטחוני לעובדים? באחריות מי נעשה התחקיר ועל חשבון מי מהצדדים?	לפני תחילת עבודתם על מערכות רשות האוכלוסין, נערך ע"י רשות האוכלוסין ומשלים ע"י הרשות.
131	ב1	2.2	2.2.6.5.9	בכמה ארונות מדובר? מלבד הארון של הספק.	בדיקת מהימנות ממוחשבת ע"י מכון התאמה תעסוקתית שיאושרו ע"י רשות האוכלוסין

מס ד"	מס' החלק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
132	ב1	2.3	2.3.1	נבקש פירוט של הארונות/כספות – כמות, גודל וכו'	ארון שכל פאותיו עשויים מתכת ננעל ע"י ידית וומנעול תלי, לנעילת חומר מודפס ככל שיהיה על הרשות, תהליכי עבודה וכו'.
133	ב1	4.1	4.1.5 -	דרישות החוק התקפות לסוג המידע נשוא מכרז זה - איזה סוג מידע זה? ובאיזה חוק מדובר?	מדובר על כל מידע אישי שינוהל במערכת. החוקים הרלוונטיים הינם חוק המרשם וחוק שמירת הפרטיות.
134	ב2	7.1	7.1	מה משמעות בדיקת המהימנות הנדרשת, מבחינת הספק?	בדיקת מהימנות ממוחשבת ע"י מכון התאמה תעסוקתית שיאושרו ע"י רשות האוכלוסין
135	ב2	12.1	12.1	מבקשים הבהרה למה הכוונה במילים "ייעשה ברשת ייעודית". קיימת הפרדה ברמת VLAN בין סביבת הרשות לסביבת הספק. האם מספק?	לא. נדרשת הפרדה פיזית מלאה
136	ב2	12.2	12.2	נבקש הבהרתכם האם מדובר בקורא כרטיסים כאמצעי זיהוי בכניסה למחשבים?	כן
137	ב2	15.1	15.1	נבקש לקבל הבהרה ופירוט בכל הקשור לדרישה ל"רשת פיזית נפרדת" לכל אחת מ 2 העמדות.	הכוונה לרשת המבוססת על ציוד ייעודי נפרד.
138	ב2	15.1	15.1	נבקש להבהיר האם הזיהוי הינו למערכת הניהול או למערכת של המשתמש?	כוונה לכל הזדהות למערכת, לרבות של מוקדן או מנהל. אין הכוונה להזדהות של פונים למוקד.
139	ב2	15.3	15.3	האם הדרישה היא כי עבור כל אחת מבין הרשתות הפיזיות הנפרדות המוזכרת בסעיף 15.1 יופעלו אמצעי ההגנה היעודיים? האם מדובר בסט כפול של אמצעי ההגנה? אם כן, נציין כי מדובר בדרישה יקרה שרצוי לבחון אותה מחדש.	הכוונה להכפלה של אמצעי ההגנה, על כל המשתמע מכך.
140	ב2	15.3	15.3	נבקש להבהיר האם עבודה ב VLAN יעודי לפרוייקט ללא גישה מנקודות תקשורת אחרות מייצרת את השימוש ב NAC?	הדרישה הינה להפרדה פיזית ולא ל-VLAN. ה-NAC נדרש, ואינו מתייטר.
141	ב2	15.3	15.3.3	מבקשים להשתמש במערכת umbrella	ניתן לעשות שימוש גם במערכות אחרות בכפוף לקבלת אישור הרשות במהלך שלב האפיון המפורט (במהלך שלב ההקמה)
142	ב2	15.3	15.3.4	מבקשים להשתמש במערכת EDR במקום	ניתן לעשות שימוש גם במערכות אחרות בכפוף לקבלת אישור הרשות במהלך שלב האפיון המפורט (במהלך שלב ההקמה)
143	ב2	16.3	16.3.2	נבקש להבהיר את הדרישה: "ספק יעבוד במערכות מידע של הספק רק קבלת אישור פרטני על המזמינה." האם קיימים קריטריונים נוספים לאישור המערכות?	הכוונה היא כי לא ייעשה שימוש במערכות המידע של הספק, לצרכים אחרים מעבר לפרוייקט.
144	ב2	16.4	16.4.4	אם המידע קיים ברשת המקומית, אין צורך ב FA2. נבקש אישור לכך, או לחלופין – להוריד דרישה זו.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
145	ב3	1		לנוכח הדרישה לתמיכה בשפות במסגרת שירות המוקד (חלק ב', סעיף 4.2) נבקש לקבל את התפלגות שיחות הטלפון בין השפות השונות.	ראו עדכון בנתונים בנספח ב3
146	ב3			סכימת העמדות ל-75 לא מסתדרת. הסכימה מגיעה ל-50 עמדות בלבד. נבקש הבהרתכם מהי כמות העמדות הנכונה? כמו כן, הדרישה לשלב א' היא 50 עמדות. מהיכן הפער?	בנספח ב3 מפורט המצב הקיים, ואין קשר הכרחי למצב הנדרש במסגרת חלק ב' - מסמך הדרישות.

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
147	ב3			נבקש לקבל את היקפי הפעילות בחודש מייצג ברמת יום ושעה: כמות שיחות, אורך שיחה / זמן טיפול ממוצע, לפי כל סוג פניה	ראו עדכון בנתונים בנספח ב3
148	ב3			האם הכמויות המפורטות הן שיחות נענות או שיחות נכנסות (כולל ננטשות)?	ראו עדכון בנתונים בנספח ב3
149	ג4	1.1	1	נבקש כי בטבלה בסעיף 1 לנספח, בדבר מחזור כספי, לא לציין מחזור כספי מדויק, אלא לציין כי הוא למעלה מהנדרש בתנאי הסף, עבור כל שנה נדרשת.	מקובל
150	ג4	2.2	2.2	נודה לקבלת הבהרה, האם נדרש לענות על סעיפים 2.2-2.4 פעם אחת, עבור כלל המוקדים שיוצגו בטבלה שבסעיף 2.1? או שנדרש לענות על סעיפים אלו עבור כל מוקד בנפרד?	לא נדרש להצהיר פעם אלת. ההצהרה תחול על כל הדוגמאות לשירותי המוקד שיפורטו על ידי המציע בטבלה בסעיף 2.1 להצהרה
151	ג4			בסעיף 1 בנספח 4 (עמוד 124) נדרש למלא בטבלה את המחזור הכספי ממתן שירותי הפעלת מוקדי שירות. נבקש למחוק את הטבלה, ולהסתפק בהצהרה של מרושי החתימה כי למציעה מחזור כספי של לפחות 10 מ"ש בטווח השנים 2018-2022. היות והמציעה הינה חברה פרטית ומסירת המחזור הכספי שלה נחשב סוד מסחרי.	ניתן לציין כי המחזור היה מעל 10 מ' ש ואין צורך לציין את המחזור המדויק
152	ג4			נבקש להגיש את נספח 4 (עמודים 124-125) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי הנספח (למשל, הטבלה המבוקשת בסעיף 2.1).	מסמכי המענה (חלק ג' למכרז) מפורסמים גם בקובץ פתוח וניתן לשנות את נראות הטבלה, יובהר כי אין לשנות את תוכנה ו/או תכולתה
153	ג5	1.1		• בשורת הנידון נבקש להוסיף את המילים: " הנדון : מכרז פומבי מספר 10/2023 - אישור על מחזור כספי ממתן שירותי הפעלת מוקדי שירות " • נבקש להחליף את סעיף 3 (טבלת השנים) לסעיף הבא : בהתאם לדוחות הכספיים המבוקרים האמורים לימים 31.12.2019, 31.12.2020 ו-31.12.2021, המחזור הכספי של חברתכם לשנים 2019, 2020 ו-2021, שמקורו בהפעלת שירותי מוקד הינו בסכום של לכל הפחות 10 מיליון ש"ח לכל אחת מהשנים (לא כולל מע"מ).	לשאלה הראשונה - ראו עדכון בנספח ג5 לשאלה השנייה - ראו תשובה לשאלה 151 לעיל
154	ג5			נבקש כי באישור רו"ח בדבר מחזור כספי, לא לציין מחזור כספי מדויק, אלא לציין כי הוא למעלה מהנדרש בתנאי הסף.	מקובל
155	ג5			בסעיף 10.1 (עמוד 129 נרשם: "למציע יש סכום כספי, בסכום של לכל הפחות 10מ' לכל שנה (לפני מע"מ). את תנאי סף זה נדרש להוכיח באמצעות אישור רואה חשבון שיוגש בהתאם לטיטת האישור המופיעה בנספח ג5 (עמוד 15). נבקש לשנות את סעיף 3 בנספח ג5 כך שירשם שהמחזור הכספי של המציע הינו גבוה מ' 10 מ' ש"ח לכל אחד מהשנים המבוקשות. היות ומסירת המחזור הכספי לשנים 2018 - 2022 כמבוקש בטבלה בסעיף הינה סוד מסחרי, והמציעה מתוקף היותה חברה פרטית אינה נדרשת להציג את מחזור הכספי.	ראו תשובה לשאלה 151 לעיל

מס ד"	מס' החלק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
156	ג6	1		<p>נבקש הבהרתכם. נספח זה מגדיר את דרישת עורך המכרז להתייחסות לנושאים (9 נושאים + שני שירותי ערך). יחד עם זאת, קיימים בגוף המכרז (חלק ב') סעיפים נוספים עבורם מתבקש המציע לפרט או להציג מענה: א. סעיף 6.1.2.1 - "הספק יציג במענה את המבנה הארגוני של המוקד, במהלך תקופת ההיערכות וכן יציג כל שינוי מתוכנן בתקופת ההפעלה". ב. סעיף 6.5.2.4 - "הספק מתבקש לפרט כלים וקורסים להעמקת ידע, לרבות תדירות לפיתוח מיומנויות ניהול והעשרה...". ג. סעיף 6.8.3 - "המציע נדרש להתייחס במסגרת המענה לפרמטרים הבאים: ביצועים בתחום איכות השירות, ביצועים בתחום מקצועיות". ד. סעיף 7.4.2 (משפט אחרון) - "על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את הנוהל לביצוע המקשוב (הקשובות ומשוב) ולצרף טפסי משוב לדוגמא". ה. סעיף 9.2.2 - הצגת תכנית אדריכלית. שאלות: א. היכן נדרש המציע לשלב את המענה לסעיפים הנ"ל? ב. כיצד מתיישבת תכולה נוספת זו עם מגבלת 20 העמודים אותה קבע עורך המכרז (בהמשך לשאלה מספר 2 שלנו)?</p>	<p>כל האמור נדרש להגיש בתקופת ההקמה (סעיף 10 לחלק ב' - מפרט השירותים. כל הנדרש להגיש בשלב המענה מפורט בחלק ג' למכרז (חוברת ההצעה) ולא נדרש מידע נוסף בהצעה שאיננו מפורט בחלק ג' למכרז. ראו תיקונים בסעיפים המוזכרים בנוסח המכרז המעודכן</p>
157	ג7			<p>בטופס הצעת המחיר שבנספח ג' 7 לא מופיע מקום להצעת אחוז הנחה אחיד לתעריפי התכ"ס. נבקש להוסיף זאת לנספח ג' 7.</p>	<p>לא נדרש להגיש הנחה, התעריפים ישולמו בהתאם למפורט בסעיף 9 לנספח 7 להסכם (התמורה לספק)</p>
158	ד	2.2	2.2.6.2	<p>נבקש להבהיר האם ניתן להסתפק במצלמות רגילות בכל נקודת כניסה (בכפוף לאמור לעיל בסעיף 2.2.6.4.1).</p>	<p>לא, יש לספק בהתאם לדרישות המכרז</p>
159	ד	5.2	5.2	<p>נבקש להאריך את תקופת התראה ל- 60 ימים.</p>	<p>ראו תשובה לשאלה 13 לעיל</p>
160	ד	5.3	5.3	<p>נבקש להאריך את תקופת התראה ל- 60 ימים ותינתן אופציה לתיקון הפרה יסודית בהתראה של 14 והפרה לא יסודית 28 יום.</p>	<p>הבקשה מאושרת, ראו תיקון בסעיף 5.3 להסכם</p>
161	ד	6.3	6.3.1	<p>נודה לקבלת הבהרה, האם הכוונה בסעיף זה הינה כי מדדי השירות האיכותיים הינם אלו המפורטים בשורות 13-15 בטבלה שבסעיף 4.5.4 בחלק ב' נבקש לתקן בהתאם.</p>	<p>כך רשום</p>
162	ד	6.4	6.4.3.2	<p>נבקש כי סך הקיזוז לא יעלה על 5% מסך התמורה החודשית, כפי הנהוג במכרזי מוקדים טלפוניים למשרדי ממשלה.</p>	<p>הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז</p>
163	ד	9.1	9.1	<p>נבקש שיובהר מה ההבדל בין "נציג הרשות" לבין "הגורם המזמין". על פי האמור בהסכם לשניהם סמכויות דומות או זהות ["יהיו רשאים, בכל עת, לבקר, לפקח, לבדוק ולהשגיח על אופן אספקת השירותים ועל קיום התחייבויותיו של הספק"]. מדוע לא ניתן לאחד הכל תחת פונקציה אחת? נדמה כי הפיצול עלול לייצר סתירות, חוסר הבנה וטעויות מיותרות.</p>	<p>המונחים אוחדו. ראו תיקונים רלוונטיים במסמכי המכרז המעודכנים</p>

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
164	ד	9.1	9.1	נדמה כי נשמטה מילה: "... הזמנת השירותים המבוקשים מהספק תבצע על ידי העברת התחייבות..." – המילה שנשמטה מסומנת לעיל בקו תחתון.	ראו עדכון בסעיף 9.3 לחלק ד' - הסכם ההתקשרות
165	ד	9.8	9.8	נבקש כי קיזוז כאמור לעיל בסעיף יבוצע אך ורק לאחר מתן אפשרות להתגונן בפני העילה לקיזוז, בהתאם לאמור לעיל בסעיף 13.2 להסכם (עמוד 138).	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
166	ד	9.9	9.9	נבקש להאריך ל- 60 ימים מהמועד הנקוב בהזמנה	הסעיף נמחק
167	ד	9.9	9.9	נבקש להפחית את תקופת האיחור למועד התשלום.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
168	ד	11.2	11.2.2	נבקש לשנות סעיף זה, ולאפשר ביצוע הצמדה לשכר המינימום מיד עם החלתו במשק. שינויים בשכר המינימום משפיעים מיידית ובאופן ישיר על עלויות תפעול המוקד, ואין כל סיבה להשהות את ביצוע ההצמדה. נציין כי ביצוע הצמדה בסמוך לעדכון שכר המינימום מקובל מאוד בענף מוקדי השירות, במיוחד לאור השפעתו המיידית על הפעילות העסקית.	ראו תיקון בסעיף 11.2.2 להסכם (חלק ד למכרז)
169	ד	11.2	11.2.2	תדירות ההצמדה – נבקש כי ההצמדה לשכר המינימום תהא עם קרות העדכון ולא בתדירות שנתית, כמקובל בענף.	ראו תיקון בסעיף 11.2.2 להסכם (חלק ד למכרז)
170	ד	11.3	11.3.1	מבוקש להבהיר כי בעת מסירת החשבונית הראשונה, ייערך חישוב הצמדה ביחס למדד הידוע ביום הגשת ההצעה.	השאלה לא ברורה. חישוב ההצמדה יבוצע בכל חשבונית שתוגש בהתאם להוראות הסכם ההתקשרות
171	ד	12.2	12.2	נבקש להבהיר כי על נציג הרשות לאשר או לא לאשר את החשבונית בתוך 14 יום מיום שהומצאה לו. לא הגיב הנציג בתוך פרק זמן זה יראו את החשבונית כמאושרת.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
172	ד	12.6	12.6	נבקש להבהיר כי באמור בסעיף זה כדי לגרוע מחובת הרשות לשלם סכומים שאינם במחלוקת.	מאושר
173	ד	13.1	13.1	א. נבקש כי זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנוזקים שלא הוכחו. ב. נבקש להגביל את זכות הקיזוז לתשלומים עפ"י חוזה זה בלבד. קיום או אי קיום מחויבויות נותן השירותים עפ"י חוזה זה לא ישפיעו על קיום מחויבויות עפ"י הסכמים אחרים בין הצדדים ועל קיום מחויבות המשרד עפ"י אותם הסכמים; הסנקציה של קיזוז צריכה להיות קשורה קשר ישיר לאי קיום מחויבות ספציפית וישירה בהסכם זה. בהתאם, נבקש למחוק את המילים בשורה השנייה לסעיף "על פי חוזה אחר". ג. נבקש הודעה מראש ובכתב של 14 ימים טרם ביצוע הקיזוז.	א. הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז. יחד עם זאת יצוין כי הרשות תממש את זכותה בהתאם לסעיף זה במשורה ובשק"ד. ב. הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז. ג. הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז.
174	ד	14.2	14.2	נבקש להבהיר כי במידה ויפתח כנגד הרשות הליך שעניינו קביעת קיומם של יחסי עובד מעביד כאמור, הרשות מתחייבת להודיע לספק מיד לאחר שיתחוויר לה על כך, היא תאפשר לו להתגונן מפני הטענה, תשתף עימו פעולה בהתגוננות [על חשבון הספק] ולא תתפשר	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
				או תכיר בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב [להלן: "תנאי השיפוי"].	
175	ד	14.2	14.2	על מנת לאפשר לספק להתגונן מפני הליך משפטי שעלול להשית עליו הוצאות מבוקש להוסיף כי: א. הרשות תיידע את הספק על כל תביעה כאמור מיד עם קבלתה; ב. תיתן לספק את האפשרות להתגונן בהליך, לרבות בהצטרפותו כצד להליך; וכי הרשות לא תגיע לכלל הסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את הספק ללא אישור מראש ובכתב של הספק.	א. הבקשה מקובלת - תועבר הודעה לספק על הגשת תביעה. הסעיף יעודכן בהתאם. ב. הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז. בכל מקרה, יובהר כי ייצוג הרשות יבוצע על ידי הפרקליטות
176	ד	15.1	15	נבקש להוסיף הגבלת אחריות של הספק כך שהספק לא יהיה אחראי לנזק עקיף, תוצאתי, אובדן רווחים, נזק למוניטין וכיוצא בשיגרמו עקב הפרת החוזה.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
177	ד	15.1	15	כמו כן, נבקש להוסיף כי מגבלת סכום הפיצוי במירבי במקרה של הפרת ההסכם על ידי הספק לא תעלה בכל מקרה על התמורה ששולמה לספק במהלך 12 החודשים שקדמו למועד אירוע הנזק.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
178	ד	15.1	15.1	נבקש להבהיר כי אחריותו הכוללת של הספק תהיה מוגבלת לגובה הכיסוי הביטוחי	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
179	ד	15.1	15.1	נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנזק ישיר בלבד.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
180	ד	15.1	15.1	הואיל וסעיף זה נועד לספק הגנה לרשות, אך לא בהכרח הספק הוא האחראי לכל אירוע מבוקש להוסיף לאחר המילה "אחראי" את המילים "כלפי הרשות". באופן זה הרשות תזכה להגנה, אך לא תוטל אחריות אוטומטית על הספק כלפי צדדים שלישיים.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
181	ד	15.2	15.2	נבקש להבהיר כי אחריותו של הספק מותנית ב"תנאי השיפוי" כהגדרתם לעיל.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
182	ד	15.2	15.2	על מנת לאפשר לספק להתגונן מפני הליך משפטי שעלול להשית עליו הוצאות מבוקש להוסיף כי: א. הרשות תיידע את הספק על כל תביעה כאמור מיד עם קבלתה; ב. תיתן לספק את האפשרות להתגונן בהליך, לרבות בהצטרפותו כצד להליך; וכי הרשות לא תגיע לכלל הסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את הספק ללא אישור מראש ובכתב של הספק.	א. הבקשה מקובלת - תועבר הודעה לספק על הגשת תביעה. הסעיף יעודכן בהתאם. ב. הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז. בכל מקרה, יובהר כי ייצוג הרשות יבוצע על ידי הפרקליטות
183	ד	15.2	15.2	נבקש למחוק את המילה: "יפצה", ולרשום במקומה את המילה: "ישפה". כמו כן, נבהיר כי שיפוי כאמור לעיל בסעיף הינו הינו בכפוף לכך שנמסרו כל המסמכים והמידע בקשר עם מקרה כאמור, הרשות אפשרה לספק להתגונן כנגד הליך כאמור ובכפוף לפ"סד חלוט.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
184	ד	16.4	16.4	מבוקש להבהיר כי חילוט הערבות יתאפשר רק במקרה של ביטולו של החוזה כדין על ידי הרשות עקב הפרתו על ידי הספק.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיו ן	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
185	ד	16.4	16.4	לגבי חילוט הערבות, נבקש לקבוע כי הערבות לא תשמש לגביית פיצוי מוסכם, ולהבהיר כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית וזאת לאחר הודעה מראש ובכתב של 7 ימים לפחות בטרם חילוט הערבות וכי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל.	הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז
186	ד	16.6	16.6	מבוקש לבטל את הסעיף. הערבות הינה בסכום גבוה ביותר של 500,000 ₪. אין סבירות כי הנזק של הרשות צפוי להיות בסכום זה. הערבות משמשת כאמצעי עזר לשיפוי הרשות, אך בהתאם לנזק שנגרם לה. לפיכך מבוקש לקבוע כי הרשות תהא רשאית להיפרע מהערבות כדי מלוא נזקה.	הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז
187	ד	16.7	16.7	דרישה להעמדת ערבות נוספת במקרה של חילוט הערבות שכן משמעות דרישה זו הינה ערבות שאינה מוגבלת בסכום, וזוהי דרישה בלתי סבירה.	הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז
188	ד	17.1	17	מבוקש כי לאחר המילים "רשות האוכלוסין וההגירה" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	הבקשה נדחית. הביטוחים צריכים לכלול את כל התנאים המפורטים, כאמור בסעיף ולא רק את סעיפי הרחבי השיפוי.
189	ד	17.1	17	מבוקש כי לאחר המילים "מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	הבקשה נדחית. הביטוחים צריכים לכלול את כל התנאים המפורטים, כאמור בסעיף ולא רק את סעיפי הרחבי השיפוי.
190	ד	17.1	17	נבקש כי בסיפא הפסקה המילים "לא יפחתו מהמצוין" יוחלפו במילים "הינם כמצוין".	הבקשה נדחית
191	ד	17.1	17.1.2	מבוקש כי המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה.	הבקשה נדחית
192	ד	17.1	17.1.2	נבקש כי המילים "לא יפחת מסך" יוחלפו במילה "בסך".	הבקשה נדחית
193	ד	17.1	17.1.4	נבקש כי המילה "ונטען" תוחלף במילה "וייקבע".	הבקשה נדחית
194	ד	17.1	17.1.4	נבקש להבהיר כי ביטוחי המציע יורחבו לשפות את המזמין היה וייחשב כמעבידם של מי מעובדי המציע.	הבקשה נדחית
195	ד	17.1	17.2.2	מבוקש כי המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה.	הבקשה נדחית
196	ד	17.2	17.2.2	נבקש כי המילים "לא יפחת מסך" יוחלפו במילה "בסך".	הבקשה נדחית
197	ד	17.2	17.2.3	נבקש כי בסוף הסעיף יתווסף המשפט: "אולם אחריותה הישירה של הרשות לא תכוסה".	הבקשה נדחית
198	ד	17.2	17.2.6	נבקש להוסיף לפני המילים: "וכל הפועלים מטעמו", את המילה: "ובגין".	הבקשה נדחית

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
199	ד	17.3	17.3	מבוקש כי: א. בס"ק 17.3.1 לאחר המילים "אחריותו המקצועית" ייכתב "על פי דין". לחילופין, ס"ק 17.3.1 יימחק. ב. בס"ק 17.3.2 לאחר המילים "הפוליסה תכסה" ייכתב "את אחריות נותן השירותים על פי דין בגין". למען הסר ספק יש להבהיר כי החבות המבוטחת בביטוח אחריות מקצועית היא חבות על פי דין בלבד וכל חבות רחבה רחבה מכך אינה מבוטחת תחת הביטוח כאמור.	א. הבקשה נדחית. ב. הבקשה מתקבלת
200	ד	17.3	17.3	מבוקש כי: א. בס"ק 17.3.1 לאחר המילים "אחריותו" ייכתב "על פי דין". ב. בס"ק 17.3.2 המילה "תכסה" תמחק ובמקומה ייכתב "תורחב לכלול". ג. בס"ק 17.3.3 המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה. ד. בס"ק 17.3.4.5 לאחר המילים "6 חודשים" ייכתב "בתנאי כי לא נערך על ידי צד ב' ביטוח חלופי בעל כיסוי מקביל למתחייב מסעיף זה".	הבקשה נדחית
201	ד	17.3	17.3	נבקש כי אחריות תשולב עם חבות מוצר	אין שינוי בנוסח הסעיף, אולם מקובל כי המציע יערוך ביטוח משולב ובלבד שהביטוח יכלול כיסוי ביטוחי כנדרש בסעיף הביטוח, הן מבחינת תיאור העיסוק והן מבחינת ההרחבות הנדרשות
202	ד	17.3	17.3.1	נבקש כי בסוף הסעיף יתווספו המילים: "משולב חבות מוצר".	אין שינוי בנוסח הסעיף, אולם מקובל כי המציע יערוך ביטוח משולב ובלבד שהביטוח יכלול כיסוי ביטוחי כנדרש בסעיף הביטוח, הן מבחינת תיאור העיסוק והן מבחינת ההרחבות הנדרשות
203	ד	17.3	17.3.2	נבקש למחוק את המילים: "הכולל מסירת מידע כללי (כולל פרטי התקשרות עם הרשות) (כתובות, שעות פעילות, מספרי טלפון וכדומה), מידע על תחומי הפעילות של השירות, סיוע בהגשת בקשות שונות מול הרשות (כמו בקשה לשינוי שם או העסקת עובדי סיעוד זרים), אספקת מידע על שירותים הניתנים בעקבות "אירועי חיים" ופעולות הנדרשות מול הרשות (לדוגמא בקשה לקבלת היתר להעסקת עובד זר, הפקת תעודת לידה וכדומה), אספקת ידע על ממשקים בין יחידות ברשות בתהליכי עבודה שונים, מענה לתיאום, שינוי וקביעה של תורים ללשכות השירות של מינהל האוכלוסין, מענה של נציגי שירות בכל ערוצי התקשורת (טלפון, דוא"ל וכדומה), מסירת מידע אישי, תמיכה במילוי טפסים, תמיכה בשירות באתר הרשות (התמצאות באתר, הסבר על תהליך והצעדים הנדרשים), תמיכה טכנולוגית והפעלה של מערכות מחשוב טכנולוגי וממשקים עם מערכות שונות הנדרשים לקיום שירות זה, אספקה של חלק ממערכות השירות (מערכת ניהול CRM ומערכת ניהול הידע (KM)) והטלפוניה הנדרשת להפעלת מוקד 2	הבקשה נדחית

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיו ן	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
				שיופעל על ידי הרשות, ניהול הקשר למול פעילות מוקד 2 בהתאם להסכם עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה".	
204	ד	17.3	17.3.3	נבקש כי המילים "לא יפחת מסך" יוחלפו במילה "בסך". כמו כן, נבקש למחוק את המילה "שנה" בסיפא הסעיף.	הבקשה להחלפת המילים "לא יפחת מסך" נדחתה. הבקשה למחיקת המילה "שנה" מתקבלת.
205	ד	17.3	17.3.4.2	נבקש להוסיף את המילים "בתום לב" בסיפא הסעיף.	הבקשה נדחתה
206	ד	17.3	17.3.4.5	נבקש לעדכן את הסעיף כדלקמן: "תקופת הגילוי 6 חודשים בתנאי שאין כיסוי חלופי לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה".	אין שינוי בנוסח הסעיף, אולם הכללת המלל שהתבקש בפוליסה מקובלת
207	ד	17.3	17.3.5	נבקש להוסיף את המילה "בגין" לפני המילים "הפועלים מטעמו".	הבקשה נדחתה
208	ד	17.3	17.3.8	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "למעט אי המצאת אישור ביטוח אלא לאחר שחלפו 10 ימים ממועד בקשת מדינת ישראל מאת המציע בכתב להמצאת אישור כאמור".	מקובל כי תבוא הסיפא: על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישור עריכת ביטוח תוך 5 ימי עסקים ממועד החידוש לא תהווה הפרה יסודית, ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים לפי סעיף ביטוח זה. הערת ענבל: יש להעביר את השאלה והמענה המוצע לבחינת היועצים המשפטיים.
209	ד	17.6	17.6.1.2	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.	הבקשה נדחתה
210	ד	17.6	17.6.1.6	נבקש להוסיף בסיפא הסעיף את המשפט הבא: "בגין השירותים נשוא הסכם זה"	הבקשה נדחתה
211	ד	17.6	17.6.1.7	נבקש לעדכן את הסעיף כדלקמן: "תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר, הנו על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים המתחייבים על פי הנדרש לעיל"	הבקשה נדחתה
212	ד	17.6	17.6.1.8	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם מובהר כי אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבטח או זכויות המבוטח על פי דין".	אין שינוי בנוסח המכרז אולם מובהר כי ביטול הסייגים בפוליסה תוך ציון המלל שהתבקש או מלל שמקביל לו מקובל ולא יהווה הפרה של הסכם.

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיון	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
213	ד	17.6	17.6.1.8	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבוטח ו/או זכויות המבוטח על פי דין".	אין שינוי בנוסח המכרז אולם מובהר כי ביטול הסייגים בפוליסה תוך ציון המלל שהתבקש או מלל שמקביל לו מקובל ולא יהווה הפרה של הסכם.
214	ד	17.6	17.6.1.8	בסיפא הסעיף נבקש להוסיף את המשפט הבא: "אולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח ו/או זכויות המבוטח עפ"י דין".	אין שינוי בנוסח המכרז אולם מובהר כי ביטול הסייגים בפוליסה תוך ציון המלל שהתבקש או מלל שמקביל לו מקובל ולא יהווה הפרה של הסכם.
215	ד	17.6	17.6.2	מבוקש כי המילים "וכל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת תביעה לתקופה נוספת של 3 שנים נוספות מתום תקופת ההסכם".	הבקשה נדחית
216	ד	17.6	17.6.3	מבוקש כי המילים "לכל המאוחר שבע ימים" תמחקנה.	הבקשה נדחית
217	ד	17.6	17.6.3	מבוקש כי המילים "לכל המאוחר שבעה ימים" תמחקנה.	הבקשה נדחית
218	ד	17.6	17.6.4	מבוקש כי הסעיף ימחק.	הבקשה נדחית
219	ד	17.6	17.6.8	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אי הצגת אישור ביטוח תוך 10 ימי עסקים מהחידוש לא תהווה הפרה יסודית של ההסכם ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה רצף ביטוחי".	הבקשה נדחית
220	ד	17.6	17.6.8	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 מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	הבקשה נדחית
221	ד	17.7	17.7.2	נבקש לקבל אישור קיום ביטוחים לעיון.	דרישות הביטוח מפורטות במלואן מראש בסעיף הביטוח במכרז. על המציעים לבחון דרישות אלו מראש ואת עמידתם בהם, אישור נדרש להיות מופק על ידי המבטח של הזוכה בהתאם לפוליסות שהותאמו ונערכו לפי נספח הביטוח ולפי הוראות הרגולציה. בקשת מציע שזכה, תועבר לו דוגמא של אישור ביטוח על מנת שיוכל לוודא כי האסמכתא שמוצגת על ידו לעורך המכרז בגין הביטוחים שערך והותאמו לפי הנדרש במכרז וכוללת את כל המידע הניתן להציג, הכל בהתאם לאפשרי לעניין הצגת אסמכתאות בנושא ביטוח לפי הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיו ן	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
222	ד	17.7	17.7.4	נבקש למחוק את המילה "כל" המופיה לפני המילים "שינוי או תיקון"	הבקשה נדחית
223	ד	17.7	17.7.7	נבקש למחוק את המילה "כל" המופיה לפני המילים "דין ועפ"י הסכם זה"	הבקשה נדחית
224	ד	17.7	17.7.8	בסיפא הסעיף נבקש להוסיף את המשפט הבא: "אולם אי אספקת אישור קיום ביטוחים חתום במהלך 14 ימי עסקים מחתימת הסכם זה לא תיחשב הפרה יסודית".	מקובל כי תבוא הסיפא: על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישור עריכת ביטוח תוך 5 ימי עסקים ממועד החידוש לא תהווה הפרה יסודית, ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם כוללים את התנאים הנדרשים לפי סעיף ביטוח זה.
225	ד	18	18	נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילוי נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.	הבקשה מקובלת חלקית. ראו שינויים בסעיף.
226	ד	18.2	18.2	נבקש להבהיר כי בסעיף זה "מידע" לא יכלול מידע שהפך לנחלת הכלל שלא באשמתו של הספק, ומידע שהגיע לספק מצד ג' שאינו מחוייב בשמירה על סודיות.	ראו תשובה לשאלה 225 לעיל
227	ד	21.1	21.1	נבקש להבהיר כי ביטול ההסכם יתאפשר רק לאחר מתן התראה בת פרק זמן סביר בהתאם לנסיבות הענין, מראש ובכתב, ובתנאי שהספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך פרק זמן זה. אין כל הצדקה לבטל את ההסכם ללא התראה מראש ומבלי שתינתן לספק הזדמנות הוגנת לרפא את ההפרה הנטענת.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז. יחד עם זאת, יצוין כי הרשות תפעל בהתאם לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א - 1970.
228	ד	21.1	21.1	על מנת למנוע, ככל הניתן, שימוש באמצעי דרסטי של ביטול החוזה ונוכח תוצאותיו המשמעותיות של סעד זה, מבוקש כי ביטול החוזה ייעשה לאחר מתן התראה בכתב על-ידי הרשות לתיקון ההפרה וזו לא תוקנה במועד שקצבה לכך הרשות (ר' לענין זה דרישת ההתראה הנדרשת מהספק, בהתאם לאמור בסעיף 21.3 להסכם).	ראו תשובה לשאלה 227 לעיל
229	ד	21.3	21.3	נבקש למחוק את המילים: "הפרה יסודית", ולרשום במקומה את המילה: "הפרה". שכן, סעיף ההתחייבות הראשי של הרשות (סעיף התמורה 9 אינו מוגדר כסעיף יסודי לפי סעיף 20.1.1 (עמוד 146).	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
230	ד	22	22	נבקש להבהיר כי כל פיתוח שיבוצע במערכות הספק המוצעות (ככל אשר ידרשו לכך), ישארו בבעלות הספק.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז

תשובת הרשות	פירוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	ספר ור למיון	מס' החלק	מס' ד
ראו תיקון בסעיף 22.1 לחלק ד- הסכם ההתקשרות	נדמה כי הפסקה האחרונה בסעיף זה, "הוזזה" בטעות ממקומה המקורי. להבנתנו, השורות בפסקה זו אמורות להשתבץ בסעיף באופן הבא: "... שבוצעו במסגרת השירותים. מתודולוגיות ושיטות עבודה שלא פותחו על ידי הספק באופן ייעודי לצורך ביצוע השירותים, תוכנות, כלים סטנדרטיים, מוצרי מדף של צד ג' או כל מוצר ו/או תוצר שהספק רכש או פיתח לפני ביצוע השירותים ובלי כל קשר עם אספקתם, לא יהיו חלק מהקניין הרוחני." אנא אשרו את הבנתנו או תקנו אותנו.	22.1	22.1	ד	231
הסיפא לסעיף 22.2.3 לחלק ד' - הסכם ההתקשרות - נמחקה	לא מובן למה הכוונה במשפט האחרון של סעיף זה [החל מהמילים: "מנגד לרשות" ועד הסוף]. אנא הבהרתכם.	22.2.3	22.2	ד	232
הבקשה מאושרת	חובת רישום מאגר המידע (אם טרם נרשם) מוטלת על הרשות. נבקש הבהרתכם כי אין מצופה מהספק הזוכה להיות ה"בעלים" של מאגר המידע של הרשות. הספק הזוכה יוגדר כ"מחזיק" במאגר, וישתף פעולה עם הרשות בכל הנוגע ליישום הוראות חוק הגנת הפרטיות.	23.1	23.1	ד	233
נספחים אלה יחתמו על ידי גורמים מטעם הספק אשר יהיו מעורבים במתן השירותים. המסמכים יחתמו לאחר בחירת הספק הזוכה. ראו עדכון בסעיף 18.6 להסכם (חלק ד' למכרז) והוספת נספחים 4 ו 4b להסכם	נבקש הבהרתכם מי אמור לחתום על נספחים אלה.		1.1	4ד	234
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי בהתחייבות זו "מידע" לא יכלול מידע שהפך לנחלת הכלל שלא באשמתו של הספק, ומידע שהגיע לספק מצד ג' שאינו מחוייב בשמירה על סודיות.		1.1	7ד	235
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לאשר כי הרשות תשלם לספק את עלויות המיתוג back to back.	2.5	2.5	7ד	236
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז	אחוז תעסוקה בפועל - נבקש לשנות את חישוב אחוז התעסוקה בפועל כך שהוא יכלול (בנוסף לזמן שיחות נענות ויוצאות) גם את זמן תיעוד השיחה.	4.1	4.1	7ד	237
החישוב יבוצע ברמת הנציג	נבקש לשנות את חישוב אחוז התעסוקה (לטובת התשלום שעות) כך שיהיה אחוז התעסוקה של המוקד ולא ברמת הנציג פרטנית.	4.3.1.2	4.3	7ד	238
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי הפעלת מנגנון הפיצויים המוסכמים הינו בהתאם לשיקול דעתה של הרשות	הספק נערך כל שבוע לשיבוץ עובדים לשבוע העוקב (הבא). והוא משלם לעובדיו לפי שעות עבודה בפועל. נבקש להדגיש כי בזמן אמת ישנן חריגות מהחזוי מסיבות שונות שאינן באחריות הספק, ולמרות מיטב מאמצו למנוע כך. כמו כן, אין לספק שום יכול להשפיע עליהן. האמור לעיל בסעיף משית על הספק תשלום שאינו תואם לתמורה שבגינה הוא זכאי, ונבקש לתקנו כך שיהלום בצורה נאותה את הענקת שירותיו לפעילות נשוא המכרז.	4.3.1.2	4.3	7ד	239
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לתחום הקנסות עד ל-10,000 ₪.	6.2.3	6.2	7ד	240
הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז. קיימת תקרה כוללת לסכום הפיצויים המוסכמים	נבקש לצמצם הקנסות לגובה של עד 5000 ₪ לכל פרמטר המצוין בטבלה. גובה הסכומים לניכוי כפי שמופיעים בטבלה אינם סבירים, לא מידתיים ועלולים להוביל להפסד	6.2.3	6.2	7ד	241

מס ד"	מס' החל ק	ספר ור למיו ן	מס' הסעיף במכרז	פירוט השאלה	תשובת הרשות
242	7ד	6.4	6.4.3	נבקש שהתקרה להתחשבנות, הן השלילית והן החיובית, תעמוד על שיעור זהה של 5%. אין כל הצדקה לקבוע אפריורית להתחשבנות שלילית תקרה כפולה מהתקרה להתחשבנות חיובית.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
243	7ד	6.4	6.4.3.2	נבקש להגביל את גובה הקנס/הקיצוץ מהתמורה, לעד 5% מסך התמורה החודשית, כמקובל בענף.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
244	7ד	6.4	6.4.4	נבקש להבהיר האם מדובר בפיצוי בלבד, או גם בבונוס.	גם וגם
245	7ד	7.1	7	התנאים לעמידה לקבלת מענק ההתמדה לא סבירים. נציגים במוקדים לרוב אינם עובדים במשרה מלאה. היקף שעות ממוצע, ריאלי וסביר לנציג הינו כ-120 שעות בחודש. נבקש להתאים נתון זה לקבלת מענק ההתמדה לנציג. נבקש להפחית את הדרישה של 42.5 שעות בשבוע.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
246	7ד	9.1	9	נבקש להוסיף לרשימת "רכיבי תמורה נוספים" גם את עלויות הרישוי ועלויות התחזוקה שיידרשו בעקבות בקשות הפיתוח.	הבקשה נדחית. על המציעים לכלול עלויות אלה במסגרת רכיבי התמורה האחרים
247	7ד	2.2	2.2	הטבלה שבסעיף 2.2 מפרטת את אבני הדרך לתשלום עבור הקמת המוקד בשלב א'. אבן דרך ג' בטבלה הינה "סיום תהליכי הפיתוח והיישום של הכלים הטכנולוגיים". אבן דרך זו מפנה לדרישה בחלק ב', סעיף 8.13- סעיף זה עוסק בפיתוחים נדרשים בשלב ב' (ולא בשלב א'). לדעתנו נפלה טעות בהפניה לדרישה בחלק ב'. נודה לקבלת הבהרה בנושא.	ההפניה תוקנה