

דוח שאלות הבהרה והערות

הנדון: מכרז מספר 6/2023 – להפעלת מוקד טלפוני

- להלן השאלות ותשובות הבהרה וכן הערות למכרז תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז.
1. התשובות וההערות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וגוברות על הנוסח המובא במכרז.
 2. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם הרשות או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. כל הפירושים וההבהרות הינם כמפורט במכתב זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיישלחו. מסמך זה ייחשב כחלק מתנאי המכרז, ויחולו עליו כל הוראות המכרז הנוגעות למסמכי המכרז.
 3. אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או להערה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה או הערה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל או המעיר, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
 4. ככל שיש במסמך זה הערות, שאלות ותשובות הנוגעות לפרשנות של הדין, אין הן באות במקום ייעוץ משפטי מוסמך, וכל המסתמך עליהן עושה זאת על אחריותו בלבד.
 5. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמש השואל וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
 6. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
 7. להלן פירוט השאלות ותשובות הבהרה וכן הערות:
 - 7.1. להלן שאלות הנוגעות לחלק א' – נוהל המכרז ותנאיו:

תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף	מס"ד
הבקשה מתקבלת. המועד האחרון להגשת הצעות יעודכן ויהיה בתאריך 04.06.2023 בשעה 12:00.	נבקש לפרסם את תשובות הבהרה בפער סביר ממועד הגשת ההצעה וכפועל יוצא מכך דחיית מועד ההגשה.	2	1.
ראו תשובה לשאלה 1.	נבקש דחייה במועד הגשת המכרז, בשל מיעוט ימי עבודה ממועד הגשת השאלות ועד מועד ההגשה הנקוב בסעיף זה, וזאת על מנת לאפשר את הגשת המכרז באופן תקין ומיטבי.	2	2.
כל המערכות אשר הינן רכוש הספק קודם למועד התחלת אספקת השירותים מכח המכרז ישארו בבעלות הספק, כל פיתוח ייעודי שיפותח לצורך אספקת השירותים יהיה בבעלות הרשות והספק יידרש להעבירו לבעלות הרשות עם תום ההתקשרות.	מבוקש להבהיר כי מערכת ניהול הפניות תהיה בכל עת, לרבות לאחר סיום ההתקשרות, קניינו של הספק וכי הספק לא ידרש להעביר את המערכת או כל רכיב ממנה למשרד. ברי כי הנתונים המתועדים במערכת יועברו למשרד אך המערכת עצמה תישאר בכל עת קניינו של הספק.	6.5	3.
הכוונה היא למערכת הלקוח.	נבקש להבהיר את המילים: "המציע הקים ממשק ממערכת ניהול הפניות	7.2.1.4.1	4.



	למחשבי מקבל השירות". האם הכוונה למערכות הלקוח? או ללקוחות הקצה?		
5.	7.2.1.4.1	לא ברור הכוונה ב-"הקמת ממשק" כאמור בסעיף. האם הכוונה שניתנה ללקוח הגישה למערכת הספק לצורך צפייה בנתונים?	יוכר כל ממשק שאיפשר פעילות משותפת ומעבר נתונים בין המציע ומקבל השירות.
6.	7.2.1.4.1	מרבית הלקוחות בתחומים המצוינים בסעיף 7.2.1.2 (כמו לדוגמא: קופ"ח, חברות ביטוח, משרדי ממשלה וכדומה) הינן בעלות מערכת לניהול פניות משלהן. והספק נדרש להתממשק אליהן רק בתצורת מרכזייה וחייגן. לפיכך, נבקש להבהיר האם חיבור של מערכות ספק שאינן עוסקות במידע (פניות) נחשב כעונה על המבוקש בסעיף.	ההבהרה מתקבלת ויודגש כי יוכר כל ממשק שאיפשר פעילות משותפת ומעבר נתונים בין המציע ומקבל השירות.
7.	8.8	בסעיף נרשם: "הסכם מותנה עם מנהל הפרויקט – ככל שאינו מועסק ע"י החברה". מעיון במסמכי המכרז עולה כי נדרש להגיש מנהל מוקד מוצע (סעיף 7.2.2, עמוד 6) אך אין אזכור במסמכי המכרז (לרבות בנספח א'1 – מפרט השירותים, עמודים 19 – 25) לתפקיד מנהל פרויקט. לפיכך נבקש להבהיר האם הכוונה למנהל המוקד. ובמידה ולא, נבקש לקבל את דרישות התפקיד בגין התפקיד הנ"ל.	חלה טעות כתיב במפרט, מדובר במנהל המוקד, המפרט יעודכן.
8.	8.16	נבקש לאשר את קבילותן של חתימות דיגיטליות ע"ג מסמכי ההצעה.	הבקשה מתקבלת
9.	9.10	האם ניתן להגיש את הקובץ הנמצא על גבי ההחסן הנייד כקובץ סרוק (PDF) של ההצעה המוגשת?	מקובל.
10.	12.6.1	בתת סעיף 1 נרשם: עבור כל פרויקט בהיקף האמור מעבר לנדרש בתנאי הסף (לפחות 2) – יקבל המציע 5 נקודות ועד 30 נקודות מקסימום עבור 6 פרויקטים. כמו כן, בתת סעיף 3 נרשם: "הניקוד בסעיף זה יהיה מצטבר כאשר יבחנו לכל היותר 7 פרויקטים. נבקש להבהיר האם הכוונה ב-7 פרויקטים הינה ללא 2 המוקדים המבוקשים בתנאי הסף? כלומר, הבדיקה והניקוד נעשים בפועל על 9 מוקדים/פרויקטים שמוגשים בנספח הניסיון?	ייבחנו 7 פרויקטים במסגרת סעיף זה, נוסף על בדיקת תנאי הסף. ראו עדכון בנוסח סוף הסעיף.
11.	13.10	נבקש לשנות את האמור בסעיף. הקביעה שכל סתירה בין מסמכי המכרז או בהם תפורש ותוכרע ע"י המזמין היא תנאי מקפת, בלתי סביר וחסר תום לב. המזמין זוכה למעשה בפרס על רשלנותו. לא ייתכן שהמזמין יוציא תחת ידו מסמכים סותרים אשר עלולים לגרום להטעיית המציעים ועוד יקבל פרס - הוא יוכל לפרש את הסתירה באופן המיטיב איתו. סעיף זה מעודד את המזמין להתרשל במתן תשובות ההבהרה ולכן חשוב שיימחק	הבקשה אינה מתקבלת. מובהר כי מרחב שיקול דעת המזמין יהיה בכפוף לחוק והפסיקה וכי החלטותיו יתקבלו על בסיס שוויוני, ענייני, מנומק, סביר ומידתי.



	ויובהר שבכל סתירה שבמסמכי המכרו או בהם, הפרשנות שתחול תהיה זו המיטיבה עם המציעים ולא עם המזמין.		
12.	15.3	מבוקש למחוק "ללא צורך בנימוק החלטתו" מן הטעם שהתיבה אינה עומדת בהוראות החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958.	ראו תשובה לשאלה 11.
13.	15.9	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף לשימוע".	הבקשה מתקבלת, המפרט יעודכן.
14.	18.2.1	נקבע שהערבות הבנקאית תהא בגובה 5% מערך סך ההתקשרות. האם הכוונה להיקף ההתקשרות השנתי או להיקף ההתקשרות המקסימלי (לפי סעיף 4.2 למכרז ניתן להאריך את ההתקשרות ב-4 שנים נוספות)?	סך הערבות יחושב על פי תקופת ההתקשרות הבסיסית (השנתית), ככל ותמומש על ידי המזמין אופציית ההארכה הספק יידרש להאריך את תוקף ערבות הביצוע בהתאם.
15.	18.2.1	נבקש לקבוע את טווח הסכומים של היקף ההתקשרות השנתי או המקסימלי, שהרי על פיו יקבע גובה ערבות הביצוע. ישנם מציעים שסכום זה יכול להיות גבוה מדי עבורם, עליהם לדעת זאת מראש בטרם יטרחו להכין הצעת מחיר למכרז.	הבקשה אינה מתקבלת. ראו בתחתית מסמך זה – היקפי השירותים בשנת הפעילות האחרונה, הרשות צופה גידול מסוים בהיקף זה. סכום ערבות הביצוע ייגזר ע"פ הצעת המחיר של המציע הזוכה.

7.2. להלן שאלות הנוגעות לנספח א'1 – מפרט השירותים:

מס'ד	הפנייה לסעיף	שאלה/הערה	תשובות
16.	2	מאחר והצעת המחיר מחולקת לשני רכיבים, רכיב ראשון עבור שיחת טלפון אחת (שיחה יוצאת / נכנסת) במוקד ורכיב שני עבור הודעת SMS אחת, יש חשיבות רבה להיקף השירות אותו יידרש לספק הקבלן, לכן נבקש לקבל היקפים מדויקים של מס' השיחות הנכנסות מס' השיחות היוצאות ומס' ה-SMS ברמה חודשית בכל אחת משלוש השנים האחרונות.	נתונים מהשנה האחרונה מצורפים כנספח בתחתית מסמך זה. יודגש כי אין בהם התחייבות להיקפים עתידיים. לעניין הודעות SMS – יובהר כי הודעות אלו יישלחו על ידי הספק בלבד כמענה חלופי ו/או משלים לשיחה טלפונית בלבד. לא תהיינה פניות מתנדבים דרך SMS ולא דרך ערוצי תקשורת אחרים למעט שיחות טלפון למוקד.
17.	2	נבקש לקבל פירוט של מס' הודעות ה-SMS אשר נשלח מדי חודש על ידי המוקד במשך שלוש השנים האחרונות.	ראו תשובה לשאלה 16.
18.	2.1.1	נא הבהרתכם להיקף השירות המוצג בסעיף זה, האם 400 פניות בחודש הינו ממוצע שיחות נכנסות חודשי כולל התייחסות לימי חגי תשרי, חנוכה ופסח ובנוסף כולל התייחסות של כ-100% בפניות למוקד בחודשים ספטמבר/אוקטובר?	נתונים מהשנה האחרונה מצורפים כנספח בתחתית מסמך זה. כאמור בסעיף מדובר בממוצע חודשי כאשר חודשים ספטמבר/אוקטובר הינם מעל הממוצע וימי החגים הינם מתחת לממוצע.
19.	2.1.1	נודה לקבלת התפלגות יומית ממוצעת של הפניות למוקד	נתונים מהשנה האחרונה מצורפים כנספח בתחתית מסמך זה. ככלל, ברמה היומית מדובר בכמות דומה. יש לזכור כי מענה נציגי הספק הינו בזמנים בהם המענה הישיר של נציגי הרשות אינו פועל (בעיקר בין 8 ל-9 בבוקר ואחרי השעה 15 אחה"צ ובשעות של הפסקות שאינן קבועות)
20.	2.1.1	על מנת להבין את היקף הפעילות אנו מבקשים לקבל דו"ח פילוח שיחות נכנסות \ פניות לפי שעות וסוג הפניה.	נתונים מהשנה האחרונה מצורפים כנספח בתחתית מסמך זה. יודגש כי אין בהם התחייבות להיקפים



מס'ד	הפנייה לסעיף	שאלה/הערה	תשובות
		כמו כן נבקש להבין באיזה ערוצים פעילים מתקבלות הפניות.	עתידיים.
		לא תהיינה פניות מתנדבים דרך SMS ולא דרך ערוצי תקשורת אחרים למעט שיחות טלפון למוקד.	
21.	2.1.1	נבקש לקבל את התפלגות השיחות החודשי בחתך לפי שעות פעילות המוקד.	ראו תשובה לשאלה 19.
22.	2.2, 2.1.1	בסעיף צויין תחת הכותרת שיחות נכנסות כי ישנן כ- 400 פניות בחודש למוקד. בסעיף 2.2 תחת הכותרת שיחות יוצאות לא צויינו היקפים של שיחות יוצאות. נבקש לקבל גם נתון זה ובכמה שיחות יוצאות מצופה שהמציע יעשה בחודש. שיחה יוצאת דורשת השקעת זמן רב יותר מהמוקדן מאשר שיחה נכנסת שכן המוקדן צריך להכין ולהתכונן לשיחה מראש	ראו תשובה לשאלה 16.
23.	2.2	נבקש לקבל היקף שיחות יוצאות ברמה החודשית בכל אחת משלוש השנים האחרונות.	ראו תשובה לשאלה 24 להלן.
24.	2.2.1	האם השיחות ל- 850 הגופים המפעילים הינן בתדירות חודשית או שנתית? מידי כמה זמן נדרש להתחיל סבב טלפונים חדש?	הרשות מעריכה כי יידרש סבב שיחות לכ - 1400 גופים מפעילים פעם בשנה. במידה ולגוף המפעיל יהיו חסרים פרטים - ישנם 5500 מקומות שירות ואולי יהיה צורך לפנות לחלקם. זמן שיחה הוא בין 8-12 דקות. בשנת ההתקשרות הראשונה מעריכה הרשות כי יידרשו שיחות לרוב הגופים המפעילים, באופן חד פעמי. בהמשך ההתקשרות התדירות תהיה נמוכה ורק במקרים בהם עדיין יהיה חסר מידע. שירות השיחות היוצאות יוזמן מראש והספק יעודכן מבעוד מועד, זמן העבודה יהיה בחודשי הקיץ.
25.	2.2.1	האם נדרש לעמוד בטווח זמן מסויים לסיום טיוב המאגר ?	יוגדר בשיתוף בין הרשות לנציג הספק.
26.	2.2.1	נבקש לקבל את כמות השיחות היוצאות בשנה האחרונה בחתך חודשי.	השירות לא ניתן כיום בצורה דומה.
27.	2.3	האם הנתון בסעיף לגבי משך שיחה ממוצעת הוא לגבי שיחות נכנסות או לגבי שיחות יוצאות או לגבי שיחות יוצאות ונכנסות כאחד?	ראו נתוני משך שיחות יוצאות בתשובה לשאלה 24 לעיל. שיחות נכנסות - נתונים מהשנה האחרונה מצורפים כנספח בתחתית מסמך זה.
28.	3.1.1.1	נבקש להבהיר מהן שעות פעילות המוקד בחול המועד וערבי חג.	בימי חול – 7:00 – 22:00. בימי שישי וערבי חג – אין פעילות מוקד. חול המועד – כמו ימי חול.
29.	3.1.1.1	מספר כוכבית בבעלות הספק אומר שגם לאחר התנתקות מהספק המספר יהיה שייך לספק.	דרישת מספר מקוצר תימחק. הרשות תטפל בעצמה בנושא זה.
30.	3.1.1.1	מדוע צריכים 15 שעות ביום עבור כ 20 פניות בממוצע ליום? נבקש לקבל תסריטי שיחה ולהבין את אופי הפעילות	ראו מענה לשאלה מס' 28. נדרש מוקד זמין ברוב שעות פעילות ההתנדבות של מתנדבים רבים.
31.	3.1.1.1	מה פירוש "פניות כתובות"? כיצד אמורה להתקבל פניה כתובה?	ראו מענה לשאלה מס' 16. לא תהיינה פניות בערוצים נוספים על מוקד טלפוני.
32.	3.1.1.1	נבקש להבהיר כי הדרישה למספר	דרישת מספר מקוצר תימחק. הרשות



תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף	מס'ד
תטפל בעצמה בנושא זה.	מקוצר הינו מספר כוכבית בהתחשב בעובדה שמדובר במספר כוכבית, ולאור כמות הפניות הצפויה (יחסית נמוכה) – נבקש לשנות שעלות המספר המקוצר תחול על המזמין. העלות של מספר כוכבית מקוצר נע בין מאות לאלפי שקלים בחודש לספק, ובהתחשב בתמורה הצפויה ממכרז זה נראה לא סביר שכמעט כל התמורה החודשית של הספק תלך על תשלום למספר מקוצר כאשר מצב זה יעמיד את הספק בפני הפסד בגין הפעילות הנדרשת.		
דרישת מספר מקוצר תימחק. הרשות תטפל בעצמה בנושא זה.	מבקשים לאפשר הקצאת מספר לא מקוצר. אין מלאי מספרי כוכבית פנוי בארץ.	3.1.1.1	.33
בכל מקרה יידרש מענה אנושי לפניות ולא מענה ממוחשב. ראו נתוני השיחות המצורפים למסמך זה. תסריטי השיחה יהיו דומים למדי זה לזה ובכל מקרה היכן שיידרש טיפול מעבר למענה בסיסי – תועבר הפנייה במרוכז לרשות.	נבקש להבהיר במה נדרש ממענה ממוחשב רב קווי? היות והספק מקבל תשלום אך ורק בגין הודעה שנלקחת במענה האנושי, נבקש להבהיר כי תסריטי השיחה אינם מיועדים לשירות עצמי במערכת ה-IVR (מענה ממוחשב רב קווי). במידה וכן, נבקש להוסיף תמחור בגין שיחות אשר מטרתן שירות עצמי ואספקת מענה ממוחשב בלבד.	3.2.1	.34
ראו בתחתית מסמך זה דוגמאות עיקריות לתסריטי שיחה.	נבקש להציג את תסריטי השיחה הנדרשים מראש ואת המידע שעל הנציגים למסור או לטפל היות והצעת המחיר מבוססת תעריף לשיחה בלבד – יש להגביל את תסריטי השיחה למענה של איסוף הודעות בלבד. במצב בו המזמין תעביר תסריטי שיחה משתנים הכוללים פרטים רבים שיש לקחת מהמתקשר ו/או מידע שיש למסור ע"י הנציגים – אורכי השיחה יתארכו ואינם יהיו מותאמים להצעת המחיר ובכמות המפורט באומדנים מדובר בהפסד כספי לספק.	3.2.1	.35
בשלב זה אין צורך בערוץ תקשורת דרך וואטסאפ.	האם כיום יש מספר ווטסאפ בבעלות הרשות? או שעל הספק לדאוג לכך ולתמחר זאת בעלות השיחה?	4.1.2.8	.36
בשלב זה אין צורך בערוץ תקשורת כתובה.	אנא הבהירו את המצופה ממערכת ה-CRM בכל הנוגע להיותה "בעלת יכולות תמיכה בתקשורת כתובה באינטגרציה". האם מדובר על החלפת ערוצים? קרי, מעבר מצי'אט לטלפוני ולהיפך? מדוע זה מתייחס למערכת ה-CRM ולא למערכת ניהול תקשורת כתובה?	4.2.1.2	.37
ראו מענה לשאלה מס' 16. לא תהיינה פניות בערוצים נוספים על מוקד טלפוני.	מעיון בסעיף לא ברור הליך שליחת המסרון. במספר סעיפים (לשם הדוגמא, סעיף 4.3.2, סעיף 4.3.7) מפורטים תרחישים לשליחת מסרונים.	4.3	.38



מס'ד	הפנייה לסעיף	שאלה/הערה	תשובות
		נבקש להבהיר האם קיים תרשים זרימה של התרחישים לשליחת מסרונים? לא ברור מתי שליחת המסרון הינו אופציונלי ו/או תחליפי למענה, ומתי הוא מנדטורי וכחלק מתהליך המענה לפונה למוקד.	
.39	4.3	מהי כמות המסרונים שנשלחה בשנה האחרונה, בחתך חודשי?	ראו מענה לשאלה מס' 16.
.40	4.3.5	נדרשת מערכת נפרדת להקראת SMS. מבקשים לשקול אפשרות להפנות מראש אנשים עם מוגבלויות לקריאה, ללא SMS	במקרים בהם ישנו קושי לפונה בקריאות הודעה כתובה, על הספק לדאוג להקראה.
.41	4.3.10	קביעת מספר/טקסט שמופיע כשולח ההודעה. – דרישה זו איננה מקובלת היות וחוקי התקשורת השתנו, ומספר שמופיע כשולח ההודעה חייב להיות הבעלים של המערכת, ומספר שאושר ע"י חברת התקשורת.	הסעיף יימחק. אין הכרח שיופיע מספר מסוים כשולח וניתן שהפנייה תהיה ממספר של הספק.
.42	4.4.1	לא ברור האם הרשות מספקת מערכת פניות או שעל הספק להקים בעצמו?	הרשות לא מספקת מערכת פניות.
.43	4.4.6	עבור כל פנייה שתקבל במוקד יידרש הספק לעדכן את פרטי הפנייה בטופס מובנה בדומה לטופס בו עושה הרשות שימוש כיום: https://tinyurl.com/ycny7s89 , טופס זה יועבר לרשות באופן שיוחלט בין הספק לרשות בתחילת הפרויקט. נבקש להבהיר מה ידרש הספק – האם מדובר בתיעוד כפול או ב-API בין מערכת הספק למערכת פניות הציבור? - במידה ומדובר בתיעוד כפול אנא ציינו זאת היות ותמחור הפעילות הינו לפי שיחה ולא לפי זמן עבודה של נציג בפועל ובמצב הזה, זמן העבודה של הנציג הוא כפול היות ועליו גם לתעד במערכת הפניות של הספק וגם לתעד בקישור של מערכת הפניות הציבור	אכן מדובר בתיעוד נוסף ויש לתמחר זאת בהתאם.
.44	4.4.7.2	האם הספק נדרש להעמיד מספר פקס לטובת השירות?	לא.
.45	4.4.7.2	האם הספק נדרש להעמיד תיבת דואר יעודית לטובת השירות?	לא.
.46	4.4.7.2	האם הספק נדרש להעמיד צ'אט לטובת השירות?	לא.
.47	4.4.7.2	כיצד תתקבלנה הפניות מרשתות חברתיות? באיזה חשבון?	אין צורך בערוצי רשתות חברתיות.
.48	4.4.7.2	כיום יש פעילות בכלל הערוצים? במידה וכן אנו מבקשים לקבל דו"ח לפי ערוצים	ראו מענה לשאלה מס' 16.
.49	4.4.11	מבוקש למחוק את הדרישה לדוחות בזמן אמת משום שהיא מחייבת מתן הרשאת גישה למערכת הספק המחייבות התאמות של מערך אבטחת המידע. ניתן להמיר את הדרישה בדוחות יומיים/שבועיים לפי דרישת הרשות.	לא יידרשו דוחות בזמן אמת. המידע יועבר בדוחות שיועברו לפי בקשה.
.50	8	יעדי SLA – חישוב התמורה הכוללת בהתחשב בכמות הפניות אינו עולה על	בכל מקרה לא יגבה פיצוי הגבוה מ - 10% מהתמורה החודשית המגיעה לספק



תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף	מס"ד
תמורת עבודתו בחודש בו מתבצעות הבדיקות. ראו עדכון בסעיף 25 בהסכם ההתקשרות.	1000 ש"ח, כיצד בוצע התחשיב של הקנסות? האם במצב בו יש חריגה מעל זמן ההמתנה המציע יכנס לחובות מול הספק?		
אכן לכך הכוונה, המפרט יתוקן.	אנא הבהירו כי המדד לקנס בגין שיחות ננטשות הינו: $5\% < X < 10\%$ והמדד לפרס הינו: $X < 2.5\%$	8	51.

7.3. להלן שאלות הנוגעות לחלק ב' – חוברת הצעה:

תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לנספח/סעיף	מס"ד
הבקשה מתקבלת חלקית, ראו נוסח מעודכן של הסעיף במפרט המעודכן. ראו תשובה לשאלה 52.	מבוקש למחוק את הסעיף הואיל ולא נדרש לרכוש את מסמכי המכרז.	נספח ב'1, סעיף 1	52.
ראו תשובה לשאלה 52.	בסעיף נרשם: "אני והמציע רכשנו מהרשות את מסמכי המכרז וקראנו את תכנם". נבקש להבהיר האם נדרש לרכוש את מסמכי המכרז. ובמידה וכן, כיצד ניתן לרכוש את מסמכי המכרז.	נספח ב'1, סעיף 1	53.
ראו תשובה לשאלה 11.	מבוקש למחוק "ומבלי שתהיה עליה חובת הנמקה" מן הטעם שהתיבה אינה עומדת בהוראות החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958.	נספח ב'1, סעיף 8	54.
אין צורך בהעמדת עמדות המיועדות רק לרשות וראה התייחסות מפורשת לכך ברישא של סעיף 4 למפרט השירותים. לא תינתן תמורה מעבר למפורט בהצעת המחיר, על המציע לגבש את הצעתו כך שתכלול את כלל העלויות הנדרשות ממנו.	לאורך כל מסמכי המכרז נדרש המציע להציג ניסיון בהפעלת עמדות ייעודיות, אך אין התייחסות לכך כלל במהלך מסמך התמורה. האם ידרש המציע להפעיל עמדות ייעודיות בעבור הספק? במידה וכן מה יהיה התשלום בגין אותה פעילות? היות והצעת המחיר מתומחרת לפי שיחה בלבד, אין הגיון בהעמדת עמדות מאוישות בכוח אדם ללא תמחור לפי שעת העבודה.	נספח ב'8	55.
הבקשה אינה מתקבלת. למסמך זה מצורפים נתונים לעניין כמויות ואורכי השיחות, הן הנכנסות והן היוצאות. הצעת המחיר תישאר בעינה אך יתווסף רכיב מחיר נפרד עבור שיחה יוצאת. ראו שינוי בנוסח המכרז במקומות הרלוונטיים.	נבקש לשנות את התעריף למחיר לדקת שיחה בפועל ולא למחיר למקרה אחד. כאשר הצעת המחיר הינה לפי שיחה ולא לפי זמן עבודה בפועל, הספק נמצא בסיכון רב להפסד גדול היות וישנו קושי לאמוד את משך השיחה ואת אופן הפעילות. מעבר לבעיות של אומדן, בתמחור לפי תעריף למקרה נוצר בעיה מובנת באופן השירות לשני הצדדים – ראייה לכך הינה העובדה שבכל המכרזים החדשים שיצאו במוקדי השירות המחיר השתנה לפי זמן עבודה בפועל ולא לפי מקרה. לשם דוגמא: כאשר המחיר הינו לפי תעריף למקרה לספק אין כל תמריץ לתת שירות אדיב היות וישנם פונים מבוגרים, עולים חדשים ומגוון רחב של אוכלוסייה הגבלת המחיר גורמת לקיצור זמן	נספח ב'8	56.



מס"ד	הפנייה לנספח/סעיף	שאלה/הערה	תשובות
		השיחה ותבוא על חשבון טיב השירות שיכול להינתן למתקשרים.	
57.	נספח ב'8, סעיף 6(ד)	מה משמעות המילה "ביקורות" בסעיף?	מדובר בטעות, הסעיף יימחק.
58.	נספח ב'8, סעיף 7	הצעת המחיר מתייחסת לעלות לפניה אך מתעלמת לחלוטין מההוצאות השונות עבור כלל המערכות, ערוצי הדיגיטל השונים וכו שבאופן כללי מתומחרים שונה. האם אפשרי לשנות את התמחור למודל שעתי כנהוג במוקדים "קטנים" מסוג זה?	ראו תשובה לשאלה 55.

7.4. להלן שאלות הנוגעות לחלק ג' – הסכם ההתקשרות:

מס"ד	הפנייה לסעיף/נספח	שאלה/הערה	תשובות
59.	5.2	מבוקש למחוק "או באמצעות אחר... עקב כך".	הבקשה אינה מתקבלת.
60.	11.1	נבקש להוסיף לאחר המילים: והנהלת החשבונות של הספק", את המילים: "בגין הפעילות נשוא המכרז בלבד".	הבקשה מתקבלת.
61.	11.2	נבקש כי הפסקת עבודת עובד כאמור לעיל בסעיף תהיה לאחר מתן נימוק ובכתב. חל איסור בדין להפסקת עבודת עובד בלי לנמק את העילה ו/או הסיבה להפסקת עבודתו.	הבקשה מתקבלת, המפרט יתוקן.
62.	14.5	נבקש שטרם חילוט הערבות כאמור לעיל בסעיף, שינתן התראה בכתב לספק על עילת ההפרה, ופרק זמן סביר לתיקונה בטרם חילוט הערבות.	הבקשה מתקבלת, המפרט יתוקן.
63.	18	נבקש להוסיף הגבלת אחריות של הספק כך שהספק לא יהיה אחראי לנזק עקיף, תוצאתי, אובדן רווחים, נזק למוניטין וכיוצא"ב שיגרמו עקב הפרת החוזה.	הבקשה אינה מתקבלת.
64.	18	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 אינה מתקבלת.
65.	18.4	נבקש למחוק את המילה: "יפצה". נבהיר כי שיפוי כאמור לעיל בסעיף יהיה בכפוף לכך שהרשות מסרה לספק את כל המידע והמסמכים ואפשרה לו להתגונן. שיפוי יתבצע לאחר מתן פס"ד שביצעו לא עוכב.	הבקשה אינה מתקבלת.
66.	19	נבקש לעדכן את כלל הסעיף כדלקמן: 19. ביטוח 19.1. צד ב' מתחייב לערוך ולקיים את הביטוחים הבאים לכיסוי אחריותו עפ"י דין ביחס לשירותים/מוצרים/עבודות נשוא הסכם זה אותם הוא מספק/מבצע עבור מדינת	הבקשה אינה מתקבלת.



תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף/נספח	מס'ד
	<p>ישראל ו/או הרשות לשירות אזרחי (להלן ביחד: "המזמין"), 1. ביטוח חבות מעבידים המכסה את הספק כלפי עובדיו בגין פגיעה גופנית ו/או מחלה מקצועית עפ"י פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ם-1980 שתיגרם למי מהם תוך כדי ו/או עקב עבודתם בגבול אחריות בסך \$5,000,000 לעובד, לאירוע ולתקופה 2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי המכסה את חבות הספק עפ"י דין בגין פגיעה גופנית או נזק לרכוש שייגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם או גוף כלשהו בקשר למתן השירותים בגבול אחריות של \$1,000,000 ומקרה ולתקופה 3. ביטוח אחריות מקצועית המכסה את חבות הספק עפ"י דין בגין מעשה ו/או מחדל מקצועי ו/או הפרת חובה מקצועית ו/או טעות ו/או השמטה שמקורה ברשלנות של הספק, בגבול אחריות בסך \$1,000,000 למקרה ולתקופה. ככל ויועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לדרוש מהם לערוך ביטוחים נאותים בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם. כחלופה רשאי הספק לכלול את פעילות קבלני המשנה עבורו בביטוחיו.</p> <p>19.2. הספק יודא כי בכל הביטוחים שערך לפי סעיף זה תיכלל הרחבת שיפוי כלפי המזמין בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי הספק ו/או היה ויקבע כי המזמין ייחשב למעבידם של מי מעובדי הספק.</p> <p>19.3. צד ב' יודא כי בכל ביטוחיו, המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).</p>		

מס'ד	הפנייה לסעיף/נספח	שאלה/הערה	תשובות
		19.4. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מצד ב' אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות (ללא מידע עסקי, סודי או מסחרי), מעת לעת ולפי דרישה. 19.5. אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה יסודית של החוזה.	
.67	16.ב.22, 18.ב.22	נבקש להבהיר מתי נדרש להציג את המבוקש בסעיפים. בעת ההגשה? או לאחר זכייה?	כל האמור בסעיף 22 הינו דרישה חוזית והוא נדרש רק לאחר הזכייה.
.68	ד.22	מבוקש למחוק את סעיפים 2-4 משום שאינם רלוונטיים לנשוא המכרז.	הבקשה מתקבלת
.69	3.ד.22, 4.ד.22	נבקש להבהיר מה נדרש ממציע אשר מערכותיו אינן נמצאות בענן.	ראו תשובה לשאלה .68.
.70	2.ז.22	נבקש להבהיר מתי נדרש להציג את המבוקש בסעיף. בעת ההגשה? או לאחר זכייה?	ראו תשובה לשאלה .67.
.71	3.ח.22	נבקש להבהיר מתי נדרש להציג את המבוקש בסעיף. בעת ההגשה? או לאחר זכייה?	ראו תשובה לשאלה .67.
.72	י.22	מבוקש למחוק את הסעיף משום שאינו רלוונטי לנשוא המכרז. המידע ינוהל במערכת מידע של הספק.	ניתן לבטל את הדרישה כאשר המידע ינוהל במערכת מידע של הספק.
.73	יב.22	מבוקש למחוק את הסעיף ולחילופים להבהיר לאיזו מערכת SIEM נדרש לשלוח נתונים, באיזה מבנה ובאיזו תדירות.	המידע מבוקש למקרה של אירוע סייבר ובו נדרוש לוגים לתחקור. המידע יכול להתנהל במערכת אצלם (SIEM) כאשר המערכת שומרת ומתעדת הכל במקום מרכזי ומפוקח.
.74	4.יב.22	נבקש להבהיר מתי נדרש להציג את המבוקש בסעיף. בעת ההגשה? או לאחר זכייה?	ראו תשובה לשאלה .67.
.75	23	מבוקש להבהיר כי הסעיף לא יחול על מערכות מידע שפותחו, נרכשו או הותאמו על ידי הספק.	ראו תשובה לשאלה 3.
.76	27.2	נבקש שטרם הטלת הקיזוז, שישלח לספק התראה בכתב בגין ההפרה, ויינתן פרק זמן סביר הן לשטוח את טענותיו, והן לתקן את ההפרה בטרם הטלת הקיזוז.	הבקשה מתקבלת חלקית. ראו שינוי בנוסח הסעיף.

8. את מפרט המכרז המעודכן, ניתן לראות באתר [מינהל הרכש הממשלתי](#), תחת הלשונית "מכרזים".

9. יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע.

חתימת המציע

חתימה וחתימת המציע

שם החותם

תאריך

כמות SMS	ממוצע זמן שיחה	זמן שיחה	כמות שיחות	חודש
150	00:02:07	10:35:14	319	אפר-22
198	00:02:00	14:00:01	463	מאי-22
303	00:02:00	19:55:35	688	יוני-22
142	00:02:01	09:42:55	325	יולי-22
236	00:02:06	17:22:20	535	אוג-22
436	00:02:05	30:06:12	991	ספט-22
327	00:01:55	21:59:39	778	אוק-22
389	00:02:09	24:39:56	741	נוב-22
178	00:02:06	11:35:28	332	דצמ-22
280	00:02:00	16:41:54	566	ינו-23
245	00:02:00	13:27:04	436	פבר-23
150	00:01:51	09:08:56	361	מרץ-23
123	00:02:40	07:38:36	189	אפר-23
3157	00:02:05	206:53:50	6724	סה"כ

להלן דוגמאות לתסריטי שיחה:

1:

נושא: מענק ופיקדון

תאריך: 10/05/2023 11:27:21 90008208

שם פרטי: XXX

שם משפחה: XXXX

מס' תעודת זהות: 9 ספרות-חובה: XXXXX

שם העמותה בה שירת: עמינדב

מתי סיים שירות: 2019

טלפון נייד לחזרה: XXXXX-054

כתובת מייל-חובה: XXXXX@XXXXX

הערות: XXXXX

שם נציגת: XXXX

: 2

נושא : אישור סיום שירות

הודעה מספר 5196 10/05/2023 13: 34: 20 70008208

שם פרטי : XXX

שם משפחה : XXXX

מס' תעודת זהות 9 ספרות-חובה : XXXX

שם העמותה בה שירת : בת עמי

מתי התחיל שירות : ספטמבר 2020

מתי סיים שירות : ספטמבר 2021

טלפון נייד לחזרה : XXXX-053

כתובת מייל-חובה : XXXX@XXXXXX

הערות : שיחה מזוהה - XXXXXXX

שם נציג :

: 3

נושא : אחר :

הודעה מספר 2480 10/05/2023

10: 54: 03 50008208 ונושא אחר

שם פרטי : XXX

שם משפחה : פXXXX

מס' תעודת זהות 9 ספרות-XXXXXX

שם העמותה : האגודה להתנדבות

מהות הפניה : ליצור קשר איתה

טלפון נייד לחזרה : XXXXX05

כתובת מייל-חובה : xx@xxx.com

הערות :

שם נציג :

: 4

נושא : התחלת שירות לאומי

הודעה מספר 488 08/05/2023

40008208 13: 52: 54

שם פרטי : xxx

שם משפחה : XXXX

מס' תעודת זהות 9 ספרות-חובה : XXXXXX

האם יצרת קשר בעבר : לא

עם איזו עמותה : XXXXX

טלפון נייד לחזרה : XXXXX054

כתובת מייל-חובה : XXXXX@XXXXXX

באיזה מקום בארץ מעוניין לשרת : חדרה/פרדס חנה/חיפה/מרכז

באיזה תחום : XXXXX

הערות : דחוף

שם נציג :