



מכרז 25/2023 - הפעלת מוקד שירות לאזרח
הנדון: מענה לשאלות הבהרה למכרז פומבי מס' 25/2023

**מסמך זה מהווה חלק ממסמכי המכרז וההצעה. על המציעים לחתום על כל עמוד של
מסמך זה ולצרפו להצעתם.**

1. בהתאם לאמור במסמכי המכרז, מסמך זה מכיל את התייחסות הרשות לשאלות שהועלו עלי ידי המציעים במסגרת הליך שאלות הבהרה.
2. המענה המחייב לשאלות הינו כפי המופיע במסמך זה בלבד.
3. מובהר למציעים כי מסמך זה מהווה חלק ממסמכי המכרז כקבוע במסמכי המכרז וכי על המציעים לחתום על כל אחד מעמודי הבהרה זו ולצרף את מסמכי ההבהרה החתומים למסמכי ההצעה.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
5	סעיף 5.1	תנאי סף מקצועיים	ע"מ 4	מסמכי המכרז	לפי הערכת הרשות בנספח ט"ז- תכולת עבודה, פרק 3, סעיף 2.2 - בשעת שיא כמות עמדות נציגים מאוישים הינה כ 30 עמדות פעילות, לפי כך נבקש להקטין את היקף המינימאלי ל30 עמדות נציגי שרות.	בקשתכם נדחית.
6	סעיף 5.1	תנאי סף מקצועיים	ע"מ 4	מסמכי המכרז	נבקש להרחיב את הדרישה ל"משרד ממשלתי" כך שתכלול גם גופים נלווים ויחידות סמך, חברות ממשלתיות, תאגידים סטטוטוריים כגון מד"א, רשויות מקומיות ותאגידי מים.	הבקשה מאושרת באופן חלקי. מקום בו קיימת יחידת סמך במשרד ממשלתי או אגף בתוך משרד אשר להם מוקד שירות ייעודי, במתקן פיזי נפרד, נציגים נפרדים ומנהלים נפרדים, ניתן יהיה לראות בכל אחד מהם מוקד נפרד לעניין סעיף 5.1. לא ברור לנו המונח גוף נלווה. חברות ממשלתיות, תאגידי סטטוטוריים, תאגיד ציבורי או רשות מקומית אינם מהווים משרד ממשלתי לעניין התנאי בסעיף 5.1.
7	סעיף 5.1	תנאי סף מקצועיים	ע"מ 4	מסמכי המכרז	האם הכוונה בסעיף זה ל- 4 מוקדים ייעודיים עבור 4 לקוחות שונים? נבקש להבהיר כי ההיקף המינימלי של 40 עמדות הינו בעבור כל מוקד ייעודי ולא במצטבר.	כן, נדרש להציג מתן שירותי מוקד ב-4 מוקדי שירות למשך תקופה של מינימום שנתיים מלאות, עבור לפחות שלושה לקוחות שונים. יובהר כי נדרש היקף מינימאלי של 40 עמדות נציגי שירות לכל מוקד בנפרד. האמור לעיל הינו בנוסף לאמור בתנאי הסף.
8	סעיף 5.1	תנאי סף מקצועיים	ע"מ 4	מסמכי המכרז טבלה מס' 3	על מנת לאפשר תחרות הוגנת ומתן הזדמנות לחברות הנותנות שירות הן במגזר הציבורי הן בממשלתי והן בפרטי נבקש לשנות את תנאי	הבקשה נדחית.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					הסף כך שעל המציע להוכיח היקף פעילות ל 3 לקוחות שונים באחד או יותר מהמגזרים (ציבורי/ממשלתי/פרטי) בהיקף מצטבר של 100 עמדות כאשר שניים מהם בהיקף מצטבר של 40 עמדות נציג ומאוישות בו זמנית במשך 3 שעות ביום עבודה או לחילופין הפעלה של מעל 80 עמדות נציג בו זמנית לכלל הפעילויות במוקדי השירות בו זמנית במצטבר בלפחות 5 שעות ביום עבודה.	
9	סעיף 5.1	תנאי סף מקצועיים	ע"מ 4	מסמכי המכרז	נבקש לאשר כי לטובת עמידה בתנאי הסף ניתן להציג מוקדים שונים עבור 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.	הבקשה מתקבלת. לצורך עמידה בתנאי סף 5.1 ניתן כי במשרד ממשלתי כאשר יש שירות ייעודי ונפרד עבור אגפים שונים בתוך אותו משרד או יחידות סמך באותו משרד כאשר לכל אגף ויחידה ייעוד משל עצמו, וזאת כאשר יש מתקנים פיזיים נפרדים, מוקד נפרד, מנהל מוקד נפרד, נציגי שירות ייעודיים ונפרדים וכן מערכות נפרדות וכולי, לראות בכל אחד מהם כלקוח ממשלתי נפרד. בכל מקרה על כל לקוח לעמוד בתנאי הסעיף לעניין היקף עמדות נציגי השירות ומשך השעות בכל יום עבודה.
10	סעיף 5.1	תנאי סף מקצועיים	ע"מ 4	מסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי הכוונה למוקד אחד עבור לקוח אחד. לא ניתן להציג מוקד אשר נותן שירות למספר לקוחות בו זמנית בהתקשרויות שונות.	מדובר במוקד אחד עבור לקוח אחד. אך יכול להיות מצב בו ללקוח אחד קיימים 2 מוקדים שונים ונפרדים.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
11	סעיף 5.1	תנאי סף מקצועיים	ע"מ 4	מסמכי המכרז	נבקש להבהיר כי הכוונה במוקדי שירות יעודי היא גם למוקדי שירות קבלת קהל.	הבקשה נדחית-אין הכוונה למוקד שירות קבלת קהל.
12	סעיף 5.3.1	תנאי סף מקצועיים	ע"מ 4	מסמכי המכרז	נבקש הבהרה מה הכוונה רישיון עסק ואיזה מסמך נדרש להציג? האם הכוונה לתעודת התאגדות?	נוסח סעיף 5.3.1 <u>השתנה</u> ובמקומו יגיע הנוסח הבא: "5.3.1. במקום בו יוגש אתר אשר פועל כיום על ידי המציע יש להגיש אישור גמר בנייה למבנה. ככל שאין אישור גמר בנייה יש להגיש הצהרה מטעם המציע כי המבנה בו נמצא האתר עומד בדרישות כדין ואין בו שימוש חורג. במקום בו המציע מחזיק הסכם מותנה - יוגש אישור גמר בנייה, וכן הצהרה מטעם המציע כי המבנה בו נמצא האתר המוגש עומד בדרישות כדין ואין בו שימוש חורג."
13	סעיף 5.3.2	תנאי סף מקצועיים	ע"מ 4	מסמכי המכרז	1. אישור כיבוי אש. לא ברור מה נדרש להגיש במקרה בו הנכס אינו מושכר כעת, כלומר שכירות עתידית. לפי הסעיף צריך להציג הסכם שכירות מותנה. אך לפי רשימת המסמכים צריך להגיש אישור כיבוי אש. נבקש לוודא כי הסכם שכירות מותנה עונה על דרישה זו ככל שמדובר בנכס לשכירות עתידית. 2. נבקש להדגיש כי עלות הקמה של מוקד כמבוקש במסמכי המכרז, על כל הכרוך בה (בינוי, ריהוט, אבזור, מיתוג, הקמת תשתית טכנולוגית, הקמת מערכות טכנולוגיות, עלויות	1. בכל הנוגע לשכירות בהסכם מותנה, על המציע לחתום על מסמך התחייבות המצורף למענה זה כי הוא יפעל להוצאת אישור כיבוי אש כאשר כלל העלויות להוצאתו חלים עליו ומקום בו לא יומצא האישור, בתוך 3 חודשי ההקמה, תהא הרשות רשאית לפסול את זכיותו. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה מאושרת באופן חלקי, וזאת רק ביחס לסכומים אודות דמי השכירות ויתר הסכומים הנוגעים לתשלומים השונים הנוגעים לנכס.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					<p>גיוס והכשרה של צוות עובדים, וכדומה) כרוכה בהשקעה של מאות אלפי שקלים.</p> <p>מחיר המינימום המוצג בטבלה זו (25,000 ₪), מקנה יתרון משמעותי לספק המכהן, אשר אינו נדרש לעלויות הקמה להם נדרשים שאר המציעים במכרז זה.</p> <p>נבקש לשנות את מחיר המינימום ולהעמידו על 400,000 ₪. לחלופין, נבקש כי הרשות תציג בעצמה מחיר סופי ומוסכם של עלות הקמה, ותחריג את מרכיב ההקמה מנוסחת המחיר המופיעה בסעיף 9.3.6 (עמוד 12) במסמכי המכרז.</p> <p>ללא שינוי זה, פוגעת הרשות בעקרון השוויוניות שבתקנות חובת המכרזים.</p> <p>3. בסעיף 5.3.2 נדרש לצרף בנוסף הסכם שכירות בתרחיש שבו שטח המוקד הינו בשכירות. נבקש להגיש את הסכם השכירות כאשר סעיפיו המסחריים מושחרים, וזאת עקב חיסיון עסקי.</p>	



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
14	סעיף 6.3.3.3	הגשת הצעות	ע"מ 5	מסמכי המכרז	שורה 6 בטבלה – נבקש להימנע מהוספת נספח ט"ז לקלסר מסמכי האיכות. מדובר בנספח בן 163 עמודים. נבקש להסתפק בהצהרה כי המציע קרא את מסמכי המכרז, מכיר אותם היטב, והצעתו מתייחסת לכל דרישות מסמכי המכרז.	הבקשה מתקבלת רק בקשר לנספח ט"ז בלבד. על המציע לחתום על ידי מורשי החתימה מטעמה המגישים את ההצעה למכרז על ההצהרה אשר צורפה למענה זה.
15	סעיף 6.4	הגשת הצעות	ע"מ 7	מסמכי המכרז	נבקש כי כל מסמכי המכרז הכולל הסכם ונספחיו ייחתמו בראשי תיבות של מורשה החתימה מטעם המציע וחותרמת המציע, מלבד הנספחים הרלוונטיים להגשת ההצעה אשר ייחתמו בחתימה מלאה של מורשה החתימה וחותרמת המציע.	על כל אחד ממורשי החתימה המורשים להגיש את ההצעה למכרז לחתום בחתימה מלאה כולל חותרמת כמוגדר בסעיף 6.4.
16	סעיף 7.3	הצעת מחיר	ע"מ 8	מסמכי המכרז	נבקש כי התמורה תעודכן בהתאם למע"מ בפועל במקרה בו יחול שינוי במע"מ.	התמורה תהיה בתוספת מע"מ ליום הגשת ההצעה. התמורה תשתנה בהתאם לשינויי מע"מ עתידיים באם יהיו. בנוסף, ראו הוראת תכ"ס 1.4.3 נספח א' "1. דרישה לתשלום - חשבונית מס או חשבונית עסקה, החתומה על ידי מוכר טובין, שירות או עבודה, אשר נמסרה לקונה טובין, שירות או עבודה, לפי הוראות חוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 ותקנות מס ערך מוסף (ניהול פנקסי חשבונות) תשל"ו-1976."
17	סעיף 7.6.1	תוקף ההצעה	ע"מ 8	מסמכי המכרז	מבוקש לקבוע כי תוקף ההצעה יוגבל ל-4 חודשים לאחר המועד המעודכן האחרון להגשת ההצעה.	הבקשה נדחית.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
18	סעיף 8.2.1	ערבות ביצוע	ע"מ 9	מסמכי המכרז	נבקש הבהרתכם כי ערבות הביצוע תהיה בשיעור של 5% מאומדן היקף הרכש המוערך לשנת ההתקשרות הראשונה – כמקובל.	הבקשה נדחית.
19	סעיף 8.2.2	ערבות ביצוע	ע"מ 9	מסמכי המכרז	אל מסמכי המכרז צורף רק נוסח ערבות הביצוע הדיגיטלית (נספח 1א' להסכם). לא צורף נספח 1 שהינו נוסח ההעתק הפיסי של ערבות הביצוע.	אין הגשת ערבות ביצוע שאינה ערבות דיגיטלית במכרז זה וזאת בהתאם להנחיית החשב הכללי. בכל מקום בו מופיע במסמכי המכרז כי קיים נוסח ערבות ביצוע שאינו דיגיטלי - האמור הינו טעות סופר והדרישה הינה רק לנוסח בנספח 1 ערבות ביצוע דיגיטלית.
20	סעיף 9.2.4	אופן בחירת הזוכה	ע"מ 10	מסמכי המכרז	נבקש לאשר כי הסיור באתר המוקד המוצע יהיה באתר קיים ולא באתר ייעודי כך שהמזמין יוכל להתרשם מתצורה מלאה של מוקד קיים ופעיל ולהתרשם מיכולת הספק להקים את המוקד נשוא מכרז זה.	במידה והמציע יגיש אתר שהינו במסגרת הסכם מותנה לשכירות, ניתנת האפשרות למציע להציג סיור (בנוסף על האתר המוצע) באתר פעיל מקביל אשר נמצא תחתיו ועונה על דרישות הסף במכרז.
21	סעיף 9.3.3	אופן בחירת הזוכה	ע"מ 12	מסמכי המכרז	נבקש להחליף את המילה " חמישים " במילה " שישים " (טעות קולמוס ככל הנראה).	נכון. נוסח הסעיף <u>שונה</u> ולהלן הנוסח המתוקן: "9.3.3. ציון המחיר יהווה שישים אחוז (60%) מהציון הסופי."

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
22	סעיף 10.2	התניות נוספות	ע"מ 13	מסמכי המכרז	<p>1. לעניין מתן הודעה מראש, סעיף 10.2 שונה ובמקומו יגיע הנוסח הבא:</p> <p>"10.2. הפסקת ההתקשרות וצמצום היקפה – לרשות שמורה הזכות להפסיק בכל עת את ההתקשרות או לצמצם את היקפה, ובלבד שתודיע על כך למציע הזוכה תשעים (90) ימים קלנדריים מראש ובכתב. המציע הזוכה, עובדיו או מי הבא מטעמו לא יהיה זכאי לאף זכות, תשלום, פיצוי, הטבה, או שיפוי וכן לא תהיה להם כל טענה, דרישה או תביעה אחרת בקשר עם צמצום, ביטול או סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא."</p> <p>2. יציאה הדדית - בקשה נדחית .</p> <p>3. הבקשה נדחית . במקרה של צמצום היקף התקשרות, על הספק להגיש בקשה לוועדת המכרזים לצמצום הערבות. בסמכות הוועדה להחליט אם לאשר את ההבקשה או לדחותה.</p>	<p>1. נבקש להאריך את תקופת ההודעה מראש ל-90 יום.</p> <p>2. נבקש הוספת אפשרות של יציאה הדדית מההתקשרות גם מצד הספק כמקובל.</p> <p>3. נבקש לציין כי במקרה של צמצום היקף ההתקשרות מתחת לאומדן היקף הרכש המוערך לתקופת ההתקשרות הראשונית, יצומצם היקף ערבות הביצוע בהתאם.</p>
23	סעיף 21	איסור הסבה	ע"מ 16	מסמכי המכרז	<p>נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.</p>	<p>הבקשה נדחית.</p>
24	סעיף 22.2	התניות נוספות	ע"מ 16	מסמכי המכרז	<p>נודה על קבלת הבהרתכם, לפיה הרשות לא תעשה שימוש במידע ובנתונים שציין המציע בהצעתו לכל מטרה שהיא, זולת לעניין בחירת הזוכה במכרז (וככל שמדובר בהצעה הזוכה, גם</p>	<p>הבקשה נידחית. הרשות תפעיל שיקול דעת ככל שיעלה צורך בהעברת מידע לגורמים אחרים.</p>

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					לעניין ביצוע התחייבויות המציע הזוכה בקשר עם המכרז).	
25			ע"מ-18 26, 28-35	נספחים א'-ח', י-י"ב	נבקש לקבל את חלקי המכרז הנדרשים למילוי - בקובץ WORD.	הבקשה נדחית. יש למלא את המסמכים שפורסמו בכתב או באופן ממוחשב.
26	שאלה כללית	נספח ב'- טופס הצהרה על סודיות, נאמנות וניגוד עניינים.	ע"מ-19 20	נספחים	<p>1. הנספח מנוסח לאספקת טובין וזה לא רלוונטי למכרז זה אשר במהותו אספקת שירותים.</p> <p>2. בעניין התחייבות לניגוד עניינים - לא ברור מדוע נדרש להחתים כל עובד ועובד על נספח כזה (להבדיל מהחתמת עובדים לשמירה על סודיות), יש להסתפק בהצהרת הספק.</p> <p>3. מכל מקום, בשים לב לפגיעה בחופש העיסוק, יש להבהיר במפורש כי: "מובהר כי אין באמור בהתקשרות הספק עם גופים נוספים למתן שירותים נוספים ו/או דומים כדי להוות ניגוד עניינים כאמור, יהיה היקפו אשר יהיה."</p> <p>4. בעניין התחייבות לסודיות - מידע סודי- יש להכפיף למידע נחלת הכלל, היה ידוע לעובד לפני, יש חובה ע"פ דין למוסרו וכיוצ"ב מקרים</p>	<p>1. נספח ב' <u>עודכן וצורף</u> למענה זה.</p> <p>2. יובהר כי מדובר בחתימה של כל אחד ממורשיי החתימה בנפרד לשם חיוב המציע בקשר למכרז, ולא של כל עובד ועובד. מלבד העדכון שבוצע, אין כל שינוי בנוסח נספח ב'.</p>



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					בהם מידע לא יחשב לסודי. שיטות עבודת נהוגות בספק יוותרו קניין של הספק ולכן אין רכיב סודיות לגביהן.	
27	שאלה כללית		ע"מ 19-20	נספחים ב'-ג'- סודיות, ניגוד עניינים וטופס תצהיר הרשעות קודמות	במקרה של חברה בה ישנם שני מורשי חתימה, אשר רק שתי חתימותיהם <u>נחדנו</u> בצירוף חותמת החברה, מאשרות כל מסמך – האם ניתן להחתים את שני מורשי החתימה יחדיו על <u>אותו</u> נספח ולא בנספח נפרד עבור כל מורשה חתימה?	בקשתכם נדחית.
28			ע"מ 20	נספח ב'- טופס הצהרה על סודיות, נאמנות וניגוד עניינים.	לחברה יש מגוון מוקדי שרות בתחומים אחרים, נודה לקבלת הבהרה כי אינן מהוות ניגוד עניינים.	השאלה כללית מידי ולא ברורה. כל מקרה לגופו.
29			ע"מ 20	נספח ב'- טופס הצהרה על סודיות, נאמנות וניגוד עניינים.	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	מידע שהוא נחלת הכלל אינו חונה תחנת חובת הסודיות.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					עצמאית ללא שימוש במידע וכך מידע שגילוי נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת	
30	סעיף קטן 3	תחת מסמכים שיש לצרף	ע"מ 29	נספח י"י- ניסיון המציע	כאמור בשאלה קודמת, רישיון עסק אינו נדרש להפעלת מוקדים טלפוניים. נבקש להסיר דרישה להצגת רישיון עסק.	הבקשה התקבלה. כפי כבר פורט במענה לשאלה מס' 12, לא נדרש רישיון עסק.
31	סעיף קטן 4	תחת מסמכים שיש לצרף	ע"מ 29	נספח י"י- ניסיון המציע	נודה על פרסום נוסח של הצהרת המציע בעניין עמידה בהוראות כיבוי האש המתוארת בנספח זה.	מדובר באישור הכיבוי אשר ניתן ע"י מדורי הגנה מאש בתחנות הכיבוי בארץ.
32	טבלה מס' 1		ע"מ 33	נספח י"א- טופס הצעת מחיר	האם שעות הבכיר משולמות בתעריף שעת לוג אין?	כן. בהתאם להגדרות בסעיף 2.1 לפרק 4- תמורה ותנאי תשלום
33	טבלה מס' 1, סעיף 19	הצעת המחיר להקמת והפעלת מוקד שירות לאזרח	ע"מ 33	נספח י"א- הצעת המחיר	נבקש כי כמות השעות המצוינת לבחינת הצעת המחיר (4,000) תהווה התחייבות לכמות שעות LOGIN חודשית מינימלית מצד המזמין.	הבקשה נדחית.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
34	טבלה מס' 2		ע"מ 34	נספח י"א- טופס הצעת מחיר	נבקש הבהרה אודות רכיב זה. מה צריך להיכלל בעלות ההקמה? כמו כן, נבקש הבהרה אודות השתתפות הרשות בעלות ההקמה.	עלות ההקמה כוללת בתוכה את כל הנדרש להקמת מוקד בהתאם לדרישות המפורטות בנספח תכולת העבודה, פרק 1, בסעיף 14- תקופת ההקמה, מעבר והתייצבות. קיימת בנספח ט"ז - תכולת העבודה, פרק 1, הרחבה בדבר הדרישות לכל אחד מהרכיבים המפורטים בסעיף 14.2.3 ו-14.2.4. לעניין עלות ההקמה, ראה הערה מס' 1 בטבלה 2 בנספח י"א הצעת מחיר.
35	טבלה מס' 2	הצעת מחיר לעלות הקמת המוקד	ע"מ 34	נספח י"א- הצעת המחיר	1. נבקש להדגיש כי עלות הקמה של מוקד כמבוקש במסמכי המכרז, על כל הכרוך בה (בינוי, ריהוט, אבזור, מיתוג, הקמת תשתית טכנולוגית, הקמת מערכות טכנולוגיות, עלויות גיוס והכשרה של צוות עובדים, וכדומה) כרוכה בהשקעה של מאות אלפי שקלים. מחיר המינימום המוצג בטבלה זו (25,000 ₪), מקנה יתרון משמעותי לספק המכהן, אשר אינו נדרש לעלויות הקמה להם נדרשים שאר המציעים במכרז זה. נבקש לשנות את מחיר המינימום ולהעמידו על 400,000 ₪. 2. לחלופין, נבקש כי הרשות תציג בעצמה מחיר	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית. 3. אכן, כפי שנכתב, מחצית מסה"כ עלות ההקמה תשולם ע"י הספק וחציו השני ע"י הרשות.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					<p>סופי ומוסכם של עלות הקמה, ותחריג את מרכיב ההקמה מנוסחת המחיר המופיעה בסעיף 9.3.6 (עמוד 12) במסמכי המכרז.</p> <p>ללא שינוי זה, פוגעת הרשות בעקרון השוויוניות שבתקנות חובת המכרזים.</p> <p>3. נודה על הבהרתכם להערה מספר 1 בתחתית טבלה מספר 2.</p> <p>האם הרשות תשלם לספק הזוכה מחצית מהסכום בו נקב בהצעתו בסעיף זה?</p>	
36	טבלה מס' 3	הצעת מחיר להנחה לרכישה אופציונלית	ע"מ 34	נספח י"א- טופס הצעת מחיר	נבקש הבהרה אודות המנגנון. אחוז הנחה מאיזה מחיר? האם מדובר באחוז הנחה מהמחיר המוצע בטבלה מס' 1 בנספח זה?	כן, עלות אחוז הנחה הינו ממחיר המוצע בטבלה מספר 1 בנספח י"א
37	שאלה כללית		ע"מ 38	נספח ט"ו - הצמדה	נבקש להצמיד התמורה 80% לשכר המינימום ו-20% למדד המחירים לצרכן כנהוג בענף המוקדים בו הפעילות הנה עתירת כח אדם ועיקר ההוצאה של הספק הנה בגין שכר נציגים.	מקובל. נספח ט"ו מבוטל ובמקומו צורף למענה זה נספח ט"ו מעודכן.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
38	סעיף 1.2	מבוא וכותרת	ע"מ 40	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	מוצע לקבוע עדיפות סטנדרטית בין מסמכים: הוראת ההסכם גוברת אלא אם נאמר במכרז במפורש אחרת (ולא הוראה שמטיבה עם הרשות לבד).	הבקשה נדחית.
39	סעיפים 3.2-3.4	היקף התקשרות	ע"מ 41	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	1. מומלץ לקבוע היקף התקשרות מינימלי, עליו יכול הספק להסתמך בבואו לערוך את חישובי הצעת המחיר. 2. שעה שזכה הספק במכרז, לא ניתן לומר כי הרשות זכאית להתקשר עם ספק אחר לאספקת אותם השירותים (להבדיל משירותים נוספים).	1. ראה סעיף 1.4 למסמכי המכרז המדגיש כי: "ההיקף האמור מובא לידיעה והערכה בלבד ואין לראות בו משום התחייבות מצד הרשות לביצוע ההזמנה בהיקף האמור או בהיקף כלשהו" 2. הבקשה נידחית. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפעול לפי סעיף 3.4 ככל שהדבר יידרש לפי שקול דעתה.
40	סעיף 3.3	היקף התקשרות	ע"מ 41	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	בשורה הראשונה, לאחר המילה "וכן", נבקש כי יתווסף, "בכפוף לאמור בסעיף 4.1 להלן" .	הבקשה נדחית. בנוסף ראו תשובה לשאלה 22 במענה לשאלות, ביחס לסעיף 10.2 אודות צמצום הקיף התקשרות.

תשובות	שאלות	היכן במסמכים	עמוד	סעיף	מספר סעיף/נספח	#
<p>1. במסמך תכולת העבודה הוגדרו התקופות הבאות : הקמה 3) חודשים שבהם הספק מחוייב להקים את המוקד), התייצבות 3) חודשים בתקופת ההפעלה לביסוס מתן השירותים במוקד). ככלל הרשות תימנע מלהפעיל סעיף ביטול בתקופת ההסכם הראשונית, אלא בנסיבות בהן הספק לא יקיים את התחייבויותיו בהתאם להסכם ולמכרז.</p> <p>2. סעיף 4.4 שונה ובמקומו יגיע הנוסח הבא :</p> <p>"4.4. הרשות רשאית בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי ומכל סיבה שהיא, להודיע לספק על רצונה להורות על הפסקת התקשרות, בהודעה בכתב של תשעים (90) ימים קלנדריים, ולאחר שנתנה לספק להשמיע את טענותיו בפני הרשות. רק לאחר מכן תקבל הרשות החלטה סופית בנושא. יובהר כי אין בהפסקת ההסכם על ידי הרשות כדי לגרוע או למעט מחובות וזכויות הקיימות לרשות כלפי הספק ולהיפך, ככל שהן התגבשו לפני הפסקת ההתקשרות בפועל."</p> <p>לעניין הפסקת ההתקשרות שתהא הודית גם מצד הספק- הבקשה נדחית.</p>	<p>1. מקום בו נשמרת לרשות זכות ביטול ההסכם באופן מידי, מוצע לקבוע תקופת ניסיון או תקופה מינימלית כלשהי, על מנת שלא לגרור הפסדים רבים לספק שהרי הוצאות ההקמה שחלו על המציע ירדו לטמיון. לחילופין- לקבוע כי אם היה סיום ע"י הרשות מבלי שהושלם פרק זמן מינימלי, הרשות תשפה את המציע בהוצאות ההשקעה שלו (שכירות מקום, גיוס עובדים וכו').</p> <p>2. התראה בת 30 יום לסיום ההסכם זו התראה קצרה מדי, מקום בו נשכר מבנה לצורך מתן השירותים ונשכרו עובדים. מוצע לקבוע סיום משיקולי נוחות בהתראה של 60 יום, כאשר זכות זו הודית ושמורה גם לספק.</p>	<p>נספח י"ז – הסכם למתן שירותים</p>	<p>ע"מ 41</p>	<p>תקופת ההתקשרות</p>	<p>סעיף 4</p>	<p>41</p>



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
42	סעיף 4.2	היקף התקשרות	ע"מ 41	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בסוף הסעיף לפני הנקודה, לאחר המילה "הרשות" נבקש לרשום "בהודעה בכתב לספק".	כל הארכת התקשרות טעונה אישור ועדת מכרזים של הרשות, לאחריה תועבר לספק הזוכה תוספת להסכם לשם הארכתו לצורך סבב חתימות הצדדים.
43	סעיף 4.4	תקופת ההתקשרות	ע"מ 41	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	יש לקבוע כי ביטול הסכם מידי יעשה רק עקב הפרה והפרה יסודית שלא תוקנה לאחר מתן התראה בכתב של 14 ימי עסקים, וככל שלא תוקנה ההפרה. חסר סעיף לפיו לספק מגיעים כל כספי התמורה בגין עבודה שבוצעה והושלמה עד למועד הביטול/הסיום המוקדם.	הבקשה נידחית. אין שינוי בסעיף 4.4, למעט תשובות המובאות במענה זה המתייחסות לסעיף.
44	סעיף 5.1	הצהרות והתחייבויות הספק	ע"מ 42	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי בשורה השלישית, לאחר המילה "במיומנות" יתווספו המילים "של ספק סביר".	הבקשה נדחית
45	סעיף 5.4	הצהרות והתחייבויות הספק	ע"מ 42	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	יש למחוק את המילה "לפחות" ולהשאיר רק "לשפות" (משום שלא ניתן לבטח). יש להוסיף בסיפא כי שיפוי כפוף לתנאי השיפוי אשר בהסכם (בפרק הנזיקין).	הבקשה נדחית.
46	סעיף 5.4	הצהרות והתחייבויות הספק	ע"מ 42	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה הרביעית, נבקש למחוק את המילה "ולשפות". בשורה החמישית, לאחר המילים "מהצהרותינו בהסכם זה", נבקש כי ייכתב "בהתאם למפורט בסעיף האחריות שלהלן".	הבקשה נדחית.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
47	סעיף 5.7	הצהרות והתחייבויות הספק	ע"מ 42	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורות הראשונה והשנייה, נבקש למחוק את המילה "לבדו" . בשורה השלישית, נבקש למחוק את המילים "היחיד והבלעדי" .	הבקשה נדחית.
48	סעיף 5.9	הצהרות והתחייבויות הספק	ע"מ 42	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בסוף הסעיף ולפני הנקודה, לאחר המילים "או נציגי הרשות" , נבקש כי יירשם "אלא אם אישורה הרשות אחרת ובכתב" .	לסעיף יתווסף המשפט הבא : "למעט, לצורך מתן השירות בהתאם למכרז זה ועבורו בלבד, על ידי עובדי מוקד השירות כמי שפועלים כנציגי מוקד שירות חיצוני הפועל עבור הרשות ובאישורה" .
49	סעיף 5.10	הצהרות והתחייבויות הספק	ע"מ 42	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה הראשונה, יימחקו המילים "או שעליו להיות מצוי" . בשורה השנייה, לאחר "הסכם זה" , נבקש כי יירשם "למעט מידע אשר הספק נדרש לגלותו על פי כל דין" .	הבקשה נדחית.
50	סעיף 5.11	הצהרות והתחייבויות הספק	ע"מ 42	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה הראשונה, חלף המילה "מיד" נבקש כי יירשם "בהקדם האפשרי" . בסוף הסעיף ולפני הנקודה, לאחר המילה "שהיא" , נבקש כי יירשם "לאחר קבלת הודעה בכתב מהרשות המפרטת את הסיבות בגינן הרשות מעוניינת לבצע את החלפה" .	הבקשה מתקבלת. עם זאת, מקום בו תפנה הרשות להפסיק באופן מיידי עבודתו של עובד ספיצפי, על הספק לפעול בהתאם.
51	סעיף 5.11	הצהרות והתחייבויות הספק	ע"מ 42	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	מוצע לקבוע התראה מראש ולא מידי וכן החלפת עובד מסיבה מוצדקת יחסית, בהתאם לדיני העבודה.	ראו נספח ט"ז - תכולת העבודה בסעיף 9.1.6 לפרק 1. ישנה התייחסות מפורטת לזמני אספקת עובד במקרה של בקשה של הרשות להחלפת עובד.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
52	סעיף 6.4	נציג הרשות	ע"מ 43	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה השנייה, לאחר המילה "ונתון", נבקש כי יירשם "סבירים".	הבקשה נידחית. ככל שהספק הזוכה ייתקל בקשיים להעביר מידע כזה או אחר, יעלה את דבר בפני נציג הרשות.
53	סעיף 8.2	השירותים	ע"מ 43	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	<p>1. בשורה השלישית, לאחר המילה "חייבת", נבקש כי יירשם "לאחר שנתנה לספק התראה בכתב על כוונתה לעשות כן וזמן סביר לבצע את הפעולה נשוא המחל/או לתקן את ההפרה".</p> <p>בשורה הרביעית, לאחר המילים "מהספק את ההוצאות", נבקש כי יירשם "הסבירות". בסוף הסעיף, לפני הנקודה, נבקש כי יירשם "בכפוף למתן הודעה מראש בדבר כוונתה של הרשות לבצע את הקיזוז כאמור".</p> <p>2. מבוקש לקבוע כי העסקת צדדי ג' על ידי הרשות שיבצעו את השירותים במקום הספק, וקיזוז כספים מתוך התמורה המגיעה לספק, תהיה כפופה להודעה מראש ובכתב לספק ומתן אפשרות לתקן את המחל תוך שלושים (30) יום.</p>	<p>1. הבקשה נדחית. לסעיף יתווסף הנוסח הבא : " מקום בו תבחר הרשות לפעול לפי סעיף זה, תעביר הרשות הודעה לספק ותהיה באפשרותו לתקן את המחל בתוך 14 ימי עסקים."</p> <p>2. הבקשה נדחית.</p>



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
54	סעיף 8.3	השירותים	ע"מ 43	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	ביצוע תשלום במקום הספק- יש להכפיף למתן התראה בכתב לספק לפני כן על ההפרה, ורק ככל שלא תוקנה ההפרה במועד. מוצע לקבוע מס' ימים מוסכם לריפוי ולא להותיר פתוח. קיזוז- יש לקבוע קיזוז על סכומים שאינם במחלוקת בלבד וכן להכפיף להתקשרות מכח הסכם נוכחי. ניכוי חד צדדי או קיזוז יבוצע כנגד אסמכתא מוכחת בלבד.	הבקשה נדחית.
55	סעיף 9	ניגוד עניינים	ע"מ 43	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	יש לקבוע במפורש כי: "מובהר כי אין באמור בהתקשרות נותן השירותים עם גופים נוספים למתן שירותים נוספים ו/או דומים כדי להוות ניגוד עניינים כאמור, יהיה היקפו אשר יהיה."	מאושר. עם זאת הדבר כפוף לסעיף 9.4 בנוגע לקבלני משנה מטעם הספק ומי מטעמים המעניקים שירות מטעם הספק לרשות.
56	סעיף 9.1	ניגוד עניינים	ע"מ 43	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה השנייה, לאחר המילה "שלו", נבקש כי יירשם "ולמיטב ידיעתו אין במועד חתימת הסכם זה חשש לניגוד עניינים"	הבקשה התקבלה. נוסח הסעיף <u>שונה</u> ובמקומו יגיע הנוסח הבא: "9.1. בחתימתו על הסכם זה מצהיר הספק שהוא מכיר את הוראות, כללי ומגבלות הדין (להלן בסעיף זה: "הוראות הדין") בדבר איסור ניגוד עניינים וכי אין במועד חתימת הסכם זה כל חשש לניגוד עניינים שלו ולמיטב ידיעתו אין במועד חתימת הסכם זה חשש לניגוד עניינים , של קבלני המשנה וכל מי מטעמים, בנוגע או בקשר למתן השירותים מושא הסכם זה."

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
57	סעיף 10	אמנת שירות SLA	ע"מ 43-44	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	חסר מנגנון התראה על הפרה. קיזוז- יש למסור התראה בכתב לספק ולהקדים התראה על ההפרה ורק ככל שלא תוקן.	ישנה התייחסות להתראה על הפרה בסעיף 10.2 לנספח י"ז במסמכי המכרז.
58	סעיף 10.1 -	אמנת שירות SLA	ע"מ 43	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש להגביל את האמור לעיל בסעיף לרשלנות חמורה שלא תוקנה תוך פרק זמן סביר שלא יפחת מ-7 ימים ממועד קבלת התראה בכתב.	הבקשה נדחית.
59	סעיף 10.2	אמנת שירות SLA	ע"מ 43	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי כלל הפיזויים המופיעים בטבלה שבסעיף יינתנו רק לאחר שתינתן זכות טיעון לספק ולאחר שהרשות שהשתכנעה מעבר לכל ספק סביר בצדקת התלונה.	ראו כי סעיף 10.2 עוסק בנושא זה.
60	סעיף 10.3	אמנת שירות SLA	ע"מ 44	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	נבקש להפחית את שיעור הפיזוי מהסכומים הנקובים בטבלה.	בקשתכם נדחית.
61	סעיף 10.4	אמנת שירות SLA	ע"מ 44	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	מבוקש להוסיף כי התשלום הכולל והמצטבר שישלם הספק לרשות על פי הסכם זה בגין הפרת אמנת השירות, לא יעלה על סך של 5% מסך התמורה ששילמה הרשות בפועל לספק במהלך 12 חודשים קלנדרים ("תקרת הפיזויים המוסכמים בגין הפרת אמנת השירות").	הבקשה נדחית.
62	סעיף 10.5	אמנת שירות SLA	ע"מ 44	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	מבוקש להחליף את המילה "חזה" במילה "נודע".	הבקשה נדחית.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
63	סעיף 10.5	אמנת שירות SLA	ע"מ 44	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	<p>בשורה הראשונה, לאחר המילה "לפתרון", נבקש כי יירשם על ידי נקיטת אמצעים סבירים. יתרת הסעיף לאחר המילים נציג הרשות בשורה השנייה תימחק, וחלף זאת ייכתב כדלקמן: "ככל שאי העמידה ברמת השירות אכן אינו נובע מסיבות התלויות בספק- ינחה נציג הרשות את הספק כיצד לפעול ולא יחולו פיצויים מוסכמים בגין מקרה זה."</p>	הבקשה נדחית.
64	סעיף 10.6	אמנת שירות SLA	ע"מ 44	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	<p>בשורה הראשונה, לאחר המילה ערבות", נבקש כי יירשם "ובכפוף לכך שהרשות נתנה לספק הודעה בכתב ומראש של 14 ימים לפחות לפני ביצוע הקיזוז ו/או חילוט הערבות..."</p>	הבקשה נידחית.
65	סעיף 10.7	אמנת שירות SLA	ע"מ 44	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	<p>נבקש למחוק את הסעיף ולציין כי במקרה של קיזוז, הרשות תוציא לספק חשבונית מס בגובה הקיזוז.</p>	הבקשה נדחית.
66	סעיף 10.8	אמנת שירות SLA	ע"מ 44	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	<p>מבוקש לשנות את הסעיף ולקבוע כי רק במקרה שבו הספק שילם לרשות את תקרת הפיצויים המוסכמים בגין הפרת אמנת השירות, תהיה רשאית הרשות לבטל את ההסכם בשל הפרת אמנת ה-SLA.</p>	הבקשה נדחית.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
67	סעיף 11	קיצוז ועיכבון	ע"מ 44	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	1. נבקש שהקיצוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 30 ימים. 2. נבקש כי זכות הקיצוז תוגבל רק לסכומים מכוח ההתקשרות זו בלבד	הבקשה נדחית. סעיף 11 קובע כי לספק לא תהיה זכות עיכבון או קיצוז כלפי הרשות.
68	סעיף 12.2	התמורה ותנאי תשלום	ע"מ 45	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	הזמנת רכש – לא רלוונטית לסוג התקשרות של מתן שירותי מוקד.	הטענה שגויה. אד ורק הזמנת רכש חתומה על ידי מורשי החתימה של הרשות תחייב את הרשות עבור מתן השירותים.
69	סעיף 12.3	התמורה ותנאי תשלום	ע"מ 45	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	מתן שירותים בעתות חירום בתשלום רגיל, - במקרה של הרחבת פעילות באופן מידי בשעת חירום, נבקש התאמת התמורה בהתאם – 125% תוספת בשל ההיערכות והמשאבים הרבים הנדרשים מהספק לצורך ההיערכות.	בקשתכם נדחית. (מוצהר במסמכי המכרז כי ההתקשרות עם הרשות דורשת היערכות למצבי חירום. על המציע לקחת את כל הגורמים הרלוונטים לרבות נושא החירום ולתמחר בהתאם).
70	סעיף 12.4	התמורה ותנאי תשלום	ע"מ 45	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	בסוף הסעיף, לפני הנקודה, נבקש כי יתווספו המילים, "אלא אם אישרה הרשות אחרת, בכתב ומראש."	הבקשה נדחית.
71	סעיף 12.5	התמורה ותנאי תשלום	ע"מ 45	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	בשורה השנייה, נבקש כי תימחק המילה "וכדו" . בסיום הסעיף, לפני הנקודה, נבקש כי יתווסף "בצירוף רווח קבלני עליו יסכימו הצדדים" .	הבקשה נדחית.
72	סעיף 12.6	התמורה ותנאי תשלום	ע"מ 45	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	התשלום לא יכול להיות כפוף לאישור כלשהו, אלא לגורמים שבשליטת הספק. מרגע שהספק מסר את הנתונים כנדרש- יש להעביר את התשלום ללא דיחוי נוסף.	הבקשה נדחית. הרשות הינה משרד ממשלתי ולכן כפופה להוראת התכ"ס.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
73	סעיף 12.8	התמורה ותנאי התשלום	ע"מ 45	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	1. מבוקש להוסיף כי אישור החשבונות החודשיים יעשה תוך עשרה (10) ימי עסקים מיום הגשת החשבונות על ידי הספק. 2. בשורה השנייה, ולאחר המילים "על נספחינו" נבקש כי יירשם "והכל בהתאם להוראות חוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז-2017"	1. בקשה נדחית. 2. הרשות פועלת בהתאם להנחיות הדין.
74	סעיף 12.9	התמורה ותנאי תשלום	ע"מ 45	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	יש טעות במספור סעיפי המשנה נכתב 13	נפלה טעות סופר.
75	סעיף 12.9	התמורה ותנאי תשלום	ע"מ 45	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	נבקש כי במסגרת "שעת נציג" ישולמו שעות של נציגי בק אופיס ונציגים בכירים, כמקובל במכרזים מסוג זה, או לחלופין יתווסף תעריף נפרד לבעלי תפקידים אלו.	ראו נספח י"א- הצעת מחיר, טבלה 1, סעיף 1 המציין מה כולל שעת לוגין
76	סעיף 12.11	התמורה ותנאי תשלום	ע"מ 45	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	יש לקבוע היקף התקשרות מינימלי, עליו יכול הספק להסתמך בבואו לערוך את חישובי הצעת המחיר ועל מנת שזכייתו במכרז תיחשב.	ראה סעיף 1.4 למסמכי המכרז המדגיש כי: "ההיקף האמור מובא לידיעה והערכה בלבד ואין לראות בו משום התחייבות מצד הרשות לביצוע ההזמנה בהיקף האמור או בהיקף כלשהו"
77	סעיף 12	התמורה ותנאי תשלום	ע"מ 45-50	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	1. חסרה התייחסות לריבית על איחור בתשלום- יש להוסיף. 2. בעניין צמצום השירותים- יש לקבוע היקף שירותים מינימליים שישמר לספק על מנת שתישאר כדאיות ורווחיות למציע.	1. תשלומים יועברו לספק במועד, בהתאם לחוק מוסר התשלומים לספקים, תשע"ז-2017. 2. הבקשה נדחית.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					3. בעניין הרחבת השירותים- בכפוף לתמורה נוספת שתסוכם עם הספק בכתב. יש להבהיר כי בגין הרחבת השירותים ו/או מקום בו צויין בהסכם/במפרט שיש זכאות לתשלום נוסף- יתווסף התשלום. נבקש להוסיף כי הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם ומקנה לספק את כל הסעדים לפי כל דין.	3. כל הרחבת שירותים תהיה לאחר הסכמה בין הצדדים ובכפוף לאישור ועדת המכרזים.
78	סעיף 12.15.5	מענק הישארות ומענק התמדה	ע"מ 48	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	בענף שירות הלקוחות מועסקים עובדים במשרות חלקיות 110-120 שעות חודשיות. אנו מבקשים לבחון שינוי להיקף מישרה של 120 שעות שהוא השכיח ונהוג בקרב נציגי שירות וככזה יהיה אפקטיבי יותר וישיג המטרה בשימור והקטנת התחלופה.	נוסח סעיף 12.15.5 <u>מבוטל</u> ובמקומו יגיע הנוסח הבא: "12.15.5 הספק הזוכה יקבל מענק התמדה חד פעמי מהרשות עבור כל נציג שירות שהועסק במוקד הארצי תקופה העולה על 18 חודשים וזאת בתנאי שהנציג עומד בסטנדרט השירות על-פי יעדי המוקד המפורטים במכרז זה. המענק יהיה בסך 2000 ₪ בלבד לנציג העובד במוקד בהיקף משרה ממוצע של <u>120 שעות בחודש</u> . לא יילקחו בחשבון במניין התקופה, תקופות של חופשה ללא תשלום, חופשת לידה או תקופת היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדית של הרשות. 12.15.5.1. בהתייחס לסעיף זה נדרש הספק לפרט מהו האחוז מתוך המענק שתואר לעיל שיועבר לנציג השירות ישירות
79	סעיף 12.16	מנגנון פרס/קנס	ע"מ 48	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	מבוקש להוסיף כי הוראת סעיף 10.5 תחול גם על מנגנון הקנס, באופן שנסייבות אי עמידה	סעיף 12.16.6 בנספח י"ז נותן מענה לדרישה זו.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					בקריטריונים בשל נסיבות שאינן בשליטת הספק, לא ייחשבו לצורך חישוב קנס.	
80	סעיף 12.16.9	יעדים כמותיים	ע"מ 49	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש לאפשר לתקן כל חריגה טרם מתן הקנס.	לא ניתן לתקן חריגה מיעדים כמותיים שכן חריגה מהיעדים מעידים על פעילות שוטפת לקויה לכן בקשכם נדחית.
81	סעיף 12.16.9.3	יעדים כמותיים	ע"מ 49	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	נבקש להגביל את מדרגות הקנסות עד גובה של 5% מסך החשבונית החודשית.	הבקשה נדחית
82	סעיף 12.16.9.5	יעדים כמותיים	ע"מ 49	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש להבהיר האם ציון ה-2 לכל חודש קלנדרי הינו 2 ימי עבודה. שכן, לא בכל חודש (לשם הדוגמא שבתות ו/או חגי ישראל) ניתן להפיק את הדוחות ביום השני לתחילת כל חודש.	אכן מדובר ב-2 ימי עבודה ולא תאריך קלנדרי.
83	סעיף 12.16.10.3	יעדים איכותיים	ע"מ 45-49	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	מדדי החריגות לקנס בפרמטרים האיכותיים לא ריאליים בתחום המוקדים – יש למתן אותם כנהוג בעולם השירות והמוקדים. הקשבות – מתחת ל70%, מבדק ידע – מתחת ל75%, סקר ולקוח סמוי -מתחת ל70%.	הבקשה נדחית.
84	סעיף 12.16.10.4	יעדים איכותיים	ע"מ 50	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	נבקש להגביל את גובה הקנס המקסימלי עד גובה של 5% מסך החשבונית החודשית.	הבקשה נדחית.
85	סעיף 13.3	הצמדה	ע"מ 51	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	נבקש להצמיד התמורה 80% לשכר המינימום ו20% למדד המחירים לצרכן כנהוג בענף	סעיף 13 מבוטל. מפאת גודל הסעיף, נוסח הסעיף העדכני מצורף בנספחים למענה זה.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					המוקדים בו הפעילות הנה עתירת כח אדם ועיקר ההוצאה של הספק הנה בגין שכר נציגים.	
86	סעיף 13.3.4	הצמדה	ע"מ 51	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	נבקש לבטל הצמדה שלילית.	הבקשה נדחית.
87	סעיף 13.5.2	מנגנון ביצוע ההצמדה	ע"מ 51	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	הסעיף מציין כי חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה. נודה על קבלת הבהרה לאיזו תקופה מתייחס הסעיף.	עדכוני מדד יבוצעו אחת לחודש, עדכונים בהצמדה לשכר המינימום יבוצעו מיד לאחר פרסום סכום עדכוני על ידי משרד העבודה.
88	סעיף 14	אחריות ונזיקין	ע"מ 51	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	1. מבוקש לקבוע כי אחריות הספק הינה בגין הפרת הוראת דין או הפרת הוראה הסכמית, שכן בהיעדר הפרה כלשהי מצד הספק, אין מקום להטיל עליו אחריות. 2. מבוקש להגביל את האחריות לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד, שיפוי ולא פיצוי, הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בזדון ו/או שאחריותו של אחר קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי הרשות ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין. 3. מבוקש להחיל על הרשות, אחריותה למעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או מי מטעמה. יש	הבקשה נדחית.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					<p>להוסיף את תנאי השיפוי המצטברים הבאים :</p> <p>3.1. השיפוי יהיה לפי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו. הוצאות ושכ"ט- כפוף להצגת אסמכתא.</p> <p>3.2. דרישה ו/או טענה הובאה לידיעת המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה.</p> <p>3.3. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור הספק ועל דעתו.</p> <p>3.4. המזמין ישתף פעולה עם הספק בדבר ההגנה.</p> <p>3.5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בכל מקרה תהיה אחריות הספק לשיפוי כפופה ל- תקרת שיפוי בסך השווה ל- 24 חודשים שקיבל בהם הספק תמורה לפי ההסכם 6. דרישת השיפוי הועברה לספק בתוך תקופת הביטוח, דהיינו- 3 (שלוש) שנים בלבד". ("תנאי השיפוי")</p>	
89	סעיף 15	ערבויות לקיום ההתקשרות	ע"מ 52	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	<p>1. חילוט ערבות רק על הפרה יסודית ולאחר מתן התראה בכתב בת 30 יום וככל שלא תוקן. יש לקבוע הוראות על השבת הערבות בתום ההסכם. חילוט רק על סכום החוב ולא כל הערבות. אין קיזוז על סכומים שבמחלוקת ועל</p>	<p>1. ערבות ביצוע משמשת למספר מטרות ובהתאם כל גבייה מהעברות, תהיה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים.</p> <p>2. ראו סעיף 15.1.1 לנספח י"ז.</p>



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
92	סעיף 15.1.6	ערבות ביצוע	ע"מ 52	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	נבקש כי הערבות תחולט רק בגין הפרה יסודית אשר לא תוקנה על אף מתן התראה בת 30 יום.	הבקשה נדחית.
93	סעיף 16	ביטוח	ע"מ 52	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	מבוקש לרשום בסיפא של הסעיף את המילים: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימי עסקים ממועד בקשת מדינת ישראל - המשרד לביטחון לאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה להמצאת אישור כאמור".	הבקשה נדחית. החובה להציג ביטוחים / הארכת ביטוחים הינה על הספק.
94	סעיף 16.1	ביטוח	ע"מ 52	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	מבוקש כי לאחר המילים "הרשות הארצית לכבאות והצלה" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהן".	הבקשה נדחית.
95	סעיף 16.1.1.4	ביטוח חבות מעבידים	ע"מ 52	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	נבקש כי המילה "ונטען" תימחק ובמקומה ייכתב "וייקבע".	הבקשה נדחית.
96	סעיף 16.1.2.1	ביטוח אחריות כלפי צד ג'	ע"מ 53	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	מבוקש לרשום לאחר המילים: "נזקי גרר" את המילים: "שהם תוצאה ישירה שלהם" או לחלופין למחוק את המילים "כולל נזקי גרר".	הבקשה נדחית.
97	סעיף 16.1.2.5	ביטוח אחריות כלפי צד ג'	ע"מ 53	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	מבוקש לרשום בסיפא של הסעיף את המילים: "עד גבול אחריות של 1,000,000 ₪".	הבקשה מתקבלת. את הנוסח המעודכן ניתן לראות בקובץ הנספחים למענה זה.
98	סעיף 16.1.2.6	ביטוח אחריות כלפי צד ג'	ע"מ 53	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	מבוקש למחוק את הסעיף או לחלופין לרשום בסיפא של הסעיף את המילים: "עד גבול אחריות של 500,000 ₪".	הבקשה נדחית.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
99	סעיף 16.1.2.6	ביטוח חבות מעבידים	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי לסיפא הסעיף יתווסף המשפט "למעט רכוש עליו פועלים במישרין".	הבקשה נדחית.
100	סעיף 16.1.2.7	ביטוח אחריות כלפי צד ג'	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
101	סעיף 16.1.3	ביטוח אחריות מקצועית	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	מבוקש כי: 1. בס"ק 16.1.3.1 לאחר המילים "אחריותו המקצועית" ייכתב "על פי דין". לחילופין, ס"ק 16.1.3.1 יימחק. 2. בס"ק 16.1.3.2 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 מכך אינה מבוטחת תחת הביטוח כאמור.	הבקשה נדחית.
102	סעיף 16.1.3	ביטוח אחריות מקצועית	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי ביטוח אחריות מקצועית ישולב עם ביטוח חבות מוצר.	הבקשה נדחית. יחד עם זאת הספק רשאי להציג ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר ובלבד שיכללו בו כל התנאים וההרחבות המבוקשות.
103	סעיף 16.1.3.1	ביטוח אחריות מקצועית	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי לסיפא הסעיף יתווסף המשפט "משולב חבות מוצר".	הבקשה נדחית. יחד עם זאת הספק רשאי להציג ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר ובלבד שיכללו בו כל התנאים וההרחבות המבוקשות.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
104	סעיף 16.1.3.2	ביטוח אחריות מקצועית	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	1. שורה ראשונה, יש למחוק את המילים: "ובגין כל הפועלים מטעמו". 2. מבוקש כי המילה "תכסה" תמחק ובמקומה ייכתב "תורחב לכלול".	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית.
105	סעיף 16.1.3.4.2	ביטוח אחריות מקצועית	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי בסיפא יתווספו המילים "בתום לבי".	הבקשה מתקבלת. את הנוסח המעודכן ניתן לראות בקובץ הנספחים למענה זה.
106	סעיף 16.1.3.4.5	ביטוח אחריות מקצועית	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי המילים "הארכת" ו"לפחות" יימחקו. בסיפא הסעיף יתווסף המשפט הבא: "בתנאי שאין כיסוי ביטוחי אחר לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה.	הבקשה מתקבלת. את הנוסח המעודכן ניתן לראות בקובץ הנספחים למענה זה.
107	סעיף 16.1.3.5	ביטוח אחריות מקצועית	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי בסיפא הסעיף המילה "וכל" תימחק ובמקומה יירשם "ובגין".	הבקשה נדחית.
108	סעיף 16.1.4	ביטוח רכוש	ע"מ 53	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	1. בתחילת השורה הראשונה יש להוסיף: "ככל שהשירותים יינתנו במבנה בבעלות הספק". 2. נבקש למחוק את המילים: "מו"מ זאת כ", ולרשום במקומם את המילים: "מוסכם כ".	1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה מתקבלת. את הנוסח המעודכן ניתן לראות בקובץ הנספחים למענה זה.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					3. נבקש כי בסיפא הסעיף יתווספו המילים "על בסיס נזק ראשון" בסוגריים.	
109	סעיף 16.1.5	ביטוחים נוספים	ע"מ 54	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	שורה שישית, לאחר המילים: "כמקובל באותו סוג ביטוח" יש להוסיף: "(פרט לביטוחי רכב)".	הבקשה נדחית.
110	סעיף 16.1.5	ביטוחים נוספים	ע"מ 54	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	מבוקש כי המילים "יערכו ביטוחים.... זדון" תמחקנה ובמקומן ייכתב " הולמים ביחס לסוג והיקף פעילותם".	הבקשה נדחית.
111	סעיף 16.1.6.1	כללי	ע"מ 54	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש למחוק את הסעיף.	הבקשה נדחית.
112	סעיף 16.1.6.2	כללי	ע"מ 54	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש לשנות את פרק הזמן הנקוב בסעיף, מ-60 ל-30.	הבקשה נדחית.
113	סעיף 16.1.6.6	כללי	ע"מ 54	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי בסיפא הסעיף יתווסף המשפט "בגין השירותים נשוא הסכם זה".	הבקשה מתקבלת. את הנוסח המעודכן ניתן לראות בקובץ הנספחים למענה זה.
114	סעיף 16.1.6.7	כללי	ע"מ 54	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	מבוקש כי בסיפא ייכתב "במועד עריכת הביטוח".	הבקשה נדחית.
115	סעיף 16.1.6.8	כללי	ע"מ 54	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש למחוק את המילים: "בכוונה ו/או".	הבקשה נדחית.
116	סעיף 16.1.6.8	כללי	ע"מ 54	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם מובהר כי אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבטח או זכויות המבוטח על פי דין".	הבקשה מתקבלת. את הנוסח המעודכן ניתן לראות בקובץ הנספחים למענה זה.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
117	סעיף 16.2	ביטוח	ע"מ 55	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	שורה שניה, יש למחוק את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" ובמקומן לכתוב: "ולגבי אחריות מקצועית - למשך שלוש שנים מסיום ההתקשרות".	הבקשה נדחית.
118	סעיף 16.3	ביטוח	ע"מ 55	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	1. נבקש לקבל נוסח נדרש להנפקה. 2. שורה שניה, יש למחוק את המילה "עד" ובמקומה לרשום "בסמוך". שורה שלישית, יש למחוק את המילים: "שבעה ימים".	1. נוסח אישור ביטוח אחיד יועבר לזוכה לאחר הזכיה. מובהר בזאת כי הנוסח המלא והמחייב הינו כפי שמופיע בדרישות הביטוח. 2. הבקשה נדחית.
119	סעיף 16.4	ביטוח	ע"מ 55	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש למחוק את המילים: "ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. הספק נדרשת ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש".	הבקשה נדחית.
120	סעיף 16.5	ביטוח	ע"מ 55	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	מבוקש כי הסעיף ימחק.	הבקשה נדחית.
121	סעיף 16.8	ביטוח	ע"מ 55	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי המילה "כל" בסיפא הסעיף - תימחק.	הבקשה נדחית.
122	סעיף 16.9	ביטוח	ע"מ 55	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	מבוקש לרשום בסיפא של הסעיף את המילים: " על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא	הבקשה נדחית



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					אם חלפו 10 ימי עסקים ממועד בקשת מדינת ישראל – המשרד לביטחון לאומי – הרשות הארצית לכבאות והצלה להמציאת אישור כאמור".	
123	סעיף 17	קבלני משנה	ע"מ 56	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	יש לקבוע התראה מוקדמת בת 60 יום להפסקת עבודה עם ספק משנה וכי לא יחשב הפרת מצבת כח אדם של הספק במקרה שנתבקשה הפסקה ע"י הרשות או לא אושרה מלכתחילה.	ראה סעיף 17.4. בנוסף יתווסף סעיף 17.5 - "כי במקרה בו הרשות תפעיל את סמכותה לפי סעיף 17.4 תתן לספק התראה של 10 ימי עסקים בהם הוא יידרש להפסיק או להחליף ספק משנה".
124	סעיף 17.4	קבלני משנה	ע"מ 56	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	בסיום הסעיף, לפני הנקודה, נבקש כי יירשם "כפוף לכך שהרשות נתנה לספק הודעה בכתב המפרטת את הסיבות בגינן דורשת הרשות את החלפתו של אותו קבלן משנה או מי מטעמו."	הבקשה נדחית. אם הרשות תמצא לנכון היא תפרט את הסיבות לדרישתה, בכל מקרה הספק יהיה חייב להחליף את קבלן המשנה אם נדרש לעשות כן.
125	סעיף 18.3	אי תחולת יחסי עובד מעסיק	ע"מ 56	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	מבוקש להבהיר כי הרשות לא תהיה אחראית לנוזקים שייגרמו לספק בשל מתן השירותים על פי הסכם זה, בכפוף לאחריות הרשות על פי דין	הבקשה נדחית.
126	סעיף 18.4	אי תחולת יחסי עובד מעסיק	ע"מ 56	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	בסיום הסעיף, לפני הנקודה, נבקש כי תתווסף המילה "סבירות" .	הבקשה נדחית.
127	סעיף 18.4	אי תחולת יחסי עובד מעסיק	ע"מ 56	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	יש להכפיף למלוא תנאי השיפוי אשר בפרק האחריות/נוזקים.	הבקשה נדחית.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
128	סעיף 20	סודיות	ע"מ 57	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	<p>נבקש כי יתווסף סעיף 20.5 אשר יקבע כדלקמן: "למען הסר ספק, מובהר בזאת שהתחייבות הספק לשמירת סודיות ולא פרסום כל דבר הקשור, הנובע או הכרוך במתן השירותים מושא הסכם זה לא תחול לגבי: (א) מידע אשר הספק, קבלני המשנה שלו ו/או מי מטעמם נדרשים לגלותן על הוראות הדין החל עליהם, (ב) מידע אשר במועד מסירתו היה בנחלת הכלל או שהפך להיות בנחלת הכלל שלא בשל הפרת הספק, קבלני המשנה שלו ו/או מי מטעמם את הוראות הסכם זה, או (ג) מידע אשר הספק קבלני המשנה שלו ו/או מי מטעמם יכולים להוכיח בראיות בכתב כי נמסר מצד ג' שלא במסגרת הסכם זה."</p>	<p>הבקשה מתקבלת בחלקה. יתווסף סעיף 20.5 להסכם לפיו - "התחייבות הספק וקבלני לפי הסעיפים 20.1 - 20.4 לעיל, לא יחולו על מידע שהוא נחלת הכלל או אשר נדרשו לגלותו על פי דין. בוצע גילוי מידע על פי הדין, על הספק הנטל להוכיח כי הוא או קבלני המשנה היו חייבים לגלותו".</p>
129	סעיף 21	זכויות וקניין רוחני	ע"מ 57	נספח י"ז - הסכם למתן שירותים	<p>יש להחריג ולהוסיף סעיף שמהותו לשמור על זכויות קניין של שיטות עבודה של המציע, שיטות הדרכה ו know how נהוגות בספק וכיוצ"ב שהועברו למזמין במסגרת השירותים אולם המציע עושה בהם שימוש גם ללקוחותיו האחרים והם יוותרו שייכים למציע בלבד. כמו"כ- יש להחריג את זכויות הקניין</p>	<p>בקשתכם נדחית. ראו סעיף 22.1 הדבר טעון אישור (ועדת המכרזים של) הרשות.</p>

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					השייכות לצדדים שלישיים (לדוג' במערכות ו- תוכנות ממוחשבות)	
130	סעיף 21.6	זכויות וקניין רוחני	ע"מ 57	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה הראשונה, לאחר המילה "אודותינו" נבקש כי יתווסף המשפט "שלא למטרות ביצוע התחייבויות הספק על פי הוראות הסכם זה."	הבקשה נידחית. הדברים עולים מן הסעיף.
131	סעיף 21.8	זכויות וקניין רוחני	ע"מ 57	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	תימחק יתרת הסעיף שלאחר המילה "כך" . בשורה השלישית, וחלף זאת יירשם "ככל שהרשות תידרש לשלם לצד שלישי כלשהו, בכל הליך שהוא, בגין הפרת זכויות יוצרים או זכויות קניין רוחני מכל סוג אחר או עקב מימוש זכויותיה של הרשות לפי האמור בהסכם זה, הספק יפצה את הרשות, מיד לאחר קבלת פסק דין חלוט הקובע את אחריות הספק, בכל סכום, שהרשות תידרש לשלמו וזאת לאחר ובכפוף לכך שהרשות הודיעה לספק על ההליך האמור ואפשרה לו להתגונן מפניו."	הבקשה נדחית.
132	סעיף 21.9	זכויות וקניין רוחני	ע"מ 58	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה השנייה, נבקש כי יימחקו המילים "אם לדעת הרשות" . בשורה השלישית והשישית, נבקש כי חלף המספר "שלושים (30)" יירשם	הבקשה נדחית.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					"שישים (60)" . בשורה השמינית, נבקש כי לאחר המילים "הוצאה ונוק" יירשם "שירים" .	
133	סעיף 22	איסור הסבת הסכם	ע"מ 58	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.	הבקשה נדחית.
134	סעיף 23	ביטול הסכם	ע"מ 58	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי פרק הזמן לתיקון הפרה יסודית יעמוד על 30 ימים וכי פרק הזמן לתיקון הפרה לא יסודית יעמוד על 45 ימים.	הבקשה נדחית. הרשות היא תקבע לכל מקרה באופן ספיציפי את משך הזמן לתיקון ההפרה.
135	סעיף 23	ביטול הסכם	ע"מ 58	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש להגביל להפרה יסודית של ההסכם שלא תוקנה תוך פרק הזמן האמור שכן ללא זאת זכות הטיעון אינה רלוונטית היות שהרשות יכולה לסיים את ההסכם מכל סיבה שהיא.	הבקשה נדחית. הרשות כפי שמציין הסעיף תיתן אפשרות לספק לתקן את הפרתו. עם זאת, הסעיף יתוקן כך שיתווסף בשורה השנייה, לאחר המילה "בהודעה", - "ולאחר שניתנה לספק אפשרות להשמיע טענותיו".
136	סעיף 23.1	ביטול הסכם	ע"מ 58	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה השנייה, נבקש כי לאחר המילה "הודעה" יירשם "בכתב" . בהמשך השורה, חלף המילים "ותוך הזמן שנקבע בהודעה" נבקש כי יירשם "תוך תקופה שלא תפחת מ- 30 ימים" . בשורה השלישית נבקש כי לאחר המילה "התשלומים" יירשם "שבוצעו על ידי הרשות" , וכי חלף המילים "עבור השירותים שאספקתם הופרה" יירשם "עבור שירותים שטרם סופקו" .	הבקשה מתקבלת באופן חלקי רק לעניין הוספת המילה "בכתב" אחרי המילה "הודעה" בשורה השנייה של הסעיף.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
137	סעיף 23.1	ביטול הסכם	ע"מ 58	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	<p>ביטול רק בעקבות הפרה יסודית שלא תוקנה במועד. יש לתת ארכה של 14 יום לתיקון הפרה לפני ביטול ההסכם (ולא לאלתר). יש לקבוע מס' ימים מוסכם לריפוי ולא להותיר פתוח. יש לקבוע שיפוי ולא פיצוי. יש להכפיף להוצאות ישירות בלבד, ועל נזקים מוחשיים בפועל. ההוראה לגבי "החזר סכומים" אינה ברורה- יש לשלם על שירותים שסופקו בפועל בכל מקרה. אין תשלום מראש.</p>	<p>הבקשה נדחית. ראה סעיף 23.2 לעניין שירותים שסופקו בפועל.</p>
138	סעיף 23.2	ביטול הסכם	ע"מ 58	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	<p>1. קיזוז רק כנגד אסמכתאות וסכומים שאינם במחלוקת. מקום בו נשמרת לרשות זכות ביטול ההסכם באופן מיידי, מוצע לקבוע תקופת ניסיון או תקופה מינימלית כלשהי, על מנת שלא לגרור הפסדים רבים לספק שהרי הוצאות ההקמה שחלו על המציע ירדו לטימיון. לחילופין- לקבוע כי אם היה סיום ע"י הרשות מבלי שהושלם פרק זמן מינימלי, הרשות תשפה את המציע בהוצאות ההשקעה שלו (שכירות מקום, גיוס עובדים וכו').</p> <p>2. התראה בת 30 יום לסיום ההסכם זו התראה קצרה מדי מקום בו נשכר מבנה לצורך מתן</p>	<p>1. במסמך תכולת העבודה הוגדרו התקופות הבאות: הקמה (3 חודשים שבהם הספק מחוייב להקים את המוקד), התייצבות (3 חודשים בתקופת ההפעלה לביסוס מתן השירותים במוקד). ככלל הרשות תימנע מלהפעיל סעיף ביטול בתקופת ההסכם הראשונית, אלא בנסיבות בהן הספק לא יקיים את התחייבויותיו בהתאם להסכם ולמכרז.</p> <p>2. לעניין זמן מתן הודעה מוקדמת, מקובל. לכן נוסח סעיף 23.2 שונה ובמקומו יגיע הנוסח הבא: "23.2. מבלי לגרוע מהאמור, רשאית הרשות, לפי שיקול דעתה הבלעדי לבטל את ההסכם או חלקו בכל עת לפני תום תקופת ההסכם על ידי מתן הודעה מוקדמת בכתב לספק, של תשעים (90) ימים קלנדריים מראש לפחות. בוטל ההסכם או חלקו כאמור,</p>

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					השירותים ונשכרו עובדים. מוצע לקבוע סיום משיקולי נוחות בהתראה של 60 יום, כאשר זכות זו הדדית ושמורה גם לספק.	תשלם הרשות לספק את חלקו היחסי בתשלומים לפי השירותים אותם סיפק בפועל, ככל שסיפק, לאחר קיזוז סכומים שהספק חב בהם כלפי הרשות, ככל שישנם כאלה."
139	סעיף 24	כללי	ע"מ 59	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	מבוקש להוסיף הוראה, כי אף אחד מן הצדדים לא יהיה בהפרה של התחייבויותיו לפי הסכם זה בשל הפסקה ו/או עיכוב בביצוע התחייבויותיו במסגרת הסכם זה, עקב התרחשות של אירוע כוח עליון. אם כתוצאה מהתרחשות אירוע כוח עליון מנוע אחד הצדדים להסכם זה מלקיים את חיוביו לפי הסכם זה או חלק מהן, אזי יודיע על כך הצד המנוע באופן מידי ובכתב לצד האחר.	הבקשה התקבלה בחלקה. להסכם יתווסף סעיף 24.7 לפיו : "מקום בו יתרחש אירוע של כח עליון, וכתוצאה מכך הפר הספק את התחייבויותיו אך העביר הודעה לרשות בתוך זמן סביר, לא יראו בכך הפרה. כאשר, הסמכות לקבוע אם האירוע המדובר הוא כח עליון ואת משך הזמן בו על הספק לשוב ולחדש את התחייבותו וכל נושא והחלטה הקשורים לכך - נתון בידי ועדת המכרזים של הרשות".
140	סעיף 24.1	כללי	ע"מ 59	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	לא ברור מדוע לא מקבלים משאב או שירות כלשהו מהרשות.	הבהרה לסעיף 24.1- השירותים ו/או המשאבים שינתנו מהרשות לספק הזוכה ינתנו בהתאם לצורך הייעודי והקשור במישרין להקמת המוקד והפעלת המוקד וזאת בתחומי ממשקים טכנולוגיים והמידע הנדרש לנציגי המוקד בלבד.
141	סעיף 24.2-24.3	כללי	ע"מ 59	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	סעיפי ויתור על טענות- יש לנסח באופן הדדי.	הבקשה נדחית.
142	סעיף 24.4	כללי	ע"מ 59	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה השנייה, נבקש כי יימחקו המילים "למתן שירותים ברמה ובאופן להם נדרש הספק" . לא סביר שחריגה יחידה מתנאי	על הספק לעמוד בדרישות תכולת העבודה. מדובר בסעיף כללי וכל מקרה ייבחן לגופו.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					תכולת העבודה תהווה הפרה יסודית של הוראות ההסכם.	
143	סעיף 24.4.1	כללי	ע"מ 59	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה השנייה, חלף המילה "שלושים (30)", נבקש כי ייכתב "שישים (60)".	הבקשה נדחית.
144	סעיף 24.4.2	כללי	ע"מ 59	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	נבקש כי חלף הסעיף ייכתב "מונה לכל נכסי הספק, או חלק מהותי מהם, נאמן או כונס נכסים או מפרק (זמניים או קבועים)".	הבקשה נדחית.
145	סעיף 24.4.3	כללי	ע"מ 59	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה הראשונה, נבקש כי לפני המילה "נכסיו" תתווסף המילה "כל", וכי חלף "כולם או חלקם", יירשם "או חלק מהותי מהם".	הבקשה נדחית.
146	סעיף 24.4.3	כללי	ע"מ 59	נספח י"ז – הסכם למתן שירותים	יש לקבוע כי מדובר בצו שלא בוטל תוך 30 יום. (לא צו סרק ו/או שמקורו בטעות/שגוי)	הבקשה מתקבלת בחלקה. לסעיף יוסף בסייפא כי "וכי המדובר בצו שאין מקורו בטעות או שניתן באופן שגוי".
147	סעיף 25.1	סמכות השיפוט והדין חל על ההסכם	ע"מ 59	נספח י"ז- הסכם למתן שירותים	בשורה הראשונה, נבקש כי חלף המילה "בישראל" יירשם "במחוז תל-אביב יפו".	הבקשה נדחית.
נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה						
148	סעיף 2.1.2	דרישות כלליות	ע"מ 6	(פרק 1- הפעלה ומתודולגיה)-	במקרה של הרחבת פעילות לשעות לילה, נבקש התאמת התמורה בהתאם – 125% תוספת בשעות הלילה.	כיום לא נדרשת הרחבת הפעילות לשעות לילה, ככל ושירות זה יידרש בעתיד, השירות יורחב בהתאם לאמור בסעיף 1.6 למסמכי המכרז.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
				נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה		
149	סעיף 2.1.3	שעות וימי פעילות בתקופת שגרה	ע"מ 6	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה)- נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. 30 ימי עבודה : נבקש הבהרתכם כי הכוונה היא ל- 30 ימי עסקים. 2. נבקש הבהרתכם האם מדובר על 30 יום לצורך השלמות גיוס כ"א או לתחילת מענה בשעות הפעילות החדשות? 3. נבקש לא להפעיל את הקנס אל אי איוש משרת (מסעיף 8.14), בתקופה של חודשיים ראשונים מיום השינוי בשעות הפעילות?	1. אכן מדובר על התראה של 30 ימי עסקים בזמן שיגרה ואילו בחירום- מיידי. 2. הכוונה היא ל-30ימי עסקים לתחילת מענה בשעות החדשות. 3. הבקשה נדחית.
150	סעיף 2.2.1	תמיכה בשפות	ע"מ 6	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם מסכי מערכת ה CRM נדרשת לשפה הערבית?	לא
151	סעיף 2.2.2	תמיכה בשפות	ע"מ 6	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה)- נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להגדיר הודעה של 30 ימי עסקים לגיוס כ"א דוברי שפות אופציונאליות נוספות.	הבקשה מתקבלת. נוסח סעיף 2.2.2 <u>שונה</u> ובמקומו יבוא הנוסח הבא : "2.2.2. שפות אופציונאליות נוספות – לפי דרישת הרשות ובהתראה מראש של 30 ימי עסקים.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
152	סעיף 2.3	ערוצי הפניות הקיימים במוקד הארצי	ע"מ 6	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה)- נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	בין הערוצים הקיימים במוקד הארצי כלולים: WhatAapp , Chat Online . נבקש לקבל נתונים על ערוצים אלו (כמות שיחות, אורכי טיפול וכו').	נפלה טעות סופר בסעיף זה, נוסח הסעיף צריך להיות: "2.3. ערוצי הפניות הרצויים במוקד הארצי.." פעילות זו אינה מתקיימת כחלק מהתקשרות קיימת וצפויה להתווסף למוקד במסגרת מכרז זה לכן לא ניתן להעביר נתונים על ערוצים אלו.
153	סעיף 2.3	ערוצי הפניות הקיימים במוקד הארצי	ע"מ 6	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה)- נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	ככל שתבצע תקשורת יוצאת על ידי הספק, נבקש הבהרה מי משלם בגין התקשורת היוצאת?	כלל העלויות הינן ע"ח הספק ובהתאם לסעיפים 12.4 לנספח י"ז.
154	סעיף 2.3.3-2.3.8	ערוצי הפניות הקיימים במוקד הארצי	ע"מ 6	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם נדרשת ממשק בין מערכת ה CRM לכל האפשרויות.	בהתאם למערכות שיקבעו בעת ההקמה ולצרכי הפעילות שייתווספו למוקד.
155	סעיף 2.4	דרישות כלליות	ע"מ 6	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש לדעת האם נדרש ממשק בין הטפסים המקוונים למערכת ה-CRM, ולקבלת הערכה לכמות וסוגי תבניות האימייל והמסמכים הדרושים והאם נדרשים בעברית ואנגלית?	לא ניתן לענות על השאלה בשלב זה, כלל הדרישה לממשק בין טפסים ומערכת CRM תקבע בשלב האפיון הטכנולוגי בעת תקופת ההקמה ולצרכי הפעילות שייתווספו למוקד. בשלב האפיון בעת ההקמה תקבענה גם כן כמות וסוגי התבניות והמסמכים, כאשר נושא המסמכים תלוי בתסריטים. תבניות האימייל תהיינה בעברית בלבד.
156	סעיף 2.6.4	פיקוח ובקרה	ע"מ 7	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה)	נבקש לשנות את פרק הזמן הנקוב בסעיף ל-72 שעות.	הבקשה נדחית, יש לשים לב שקיימת דרישה בסעיף 2.33.17 לצירוף ההקלטות כקישור URL בתוך פניה. על כן אין מניעה להעביר מיידית או תוך 24 שעות.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
				נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה		
157	סעיף 3.4.1	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 8	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. האם קיימות עמדות קצה של ה CRM בתחנות? 2. האם הדרישה היא שהמוקד יפתח את התיק ידנית במערכות התפעוליות, או באמצע ממשק בין ה CRM למערכות ?	1. קיימים ממשקים בין מערכות הארגון כיום. 2. השאיפה היא לפעילות אחידה עד כמה שניתן מבחינת הנציג ולכן חלק מהפעילויות יאופיינו במהלך ההקמה כך שעל מערכת ה-CRM יהיה לפתוח משימות שמגיעות מתוך מערכת תפעולית באופן אוטומטי ולא ידני. כלל התהליך יאופיין בעת ההקמה.
158	סעיף 3.4.2	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 8	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם המפקח עושה שימוש במערכת ה CRM. במידה וכן, מה השימוש ומה הצרכים שלו?	מפקח עושה שימוש כיום במערכת שלהבת שאינה מערכת CRM. ידרש ממשק דו כיווני כמפורט בסעיף 20.3 לנספח טז, המשמעות היא שמפקח יעשה שימוש עתידי במערכת ה-CRM וזאת במידה ואופיין בזמן ההקמה.
159	סעיף 3.4.5	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 8	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	שליחת משימה לתחנה הרלוונטית - מה הכוונה? האם התחנה אמורה לקבל משתמש למערכת ה CRM לניהול המשימות?	כיום התחנה עושה שימוש במערכת שלהבת. עתידית- יעשה שימוש במערכת CRM.
160	סעיף 3.4.8	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 9	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם הדרישה היא שמערכת של המוקד תטפל בכל תהליך התשלום המקוון באמצעות טפסים מקוונים ?	אנא ראו בסעיף 3.4.8, עמודת "אחריות המוקד" אשר נכתב בו בפירוש כי אחריות המוקד בנושא זה הינו מסירת מידע רלוונטי, הכוונה לתשלום באתר מקוון והכוונה במילוי טפסים מקוונים רלוונטיים.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
161	סעיף 3.4.13	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 10	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	כיצד יתקבל המידע מהמערכות התפעוליות ?	במידת האפשר, באמצעות ממשקים ו/או דרכים נוספות שיאופיינו בעת ההקמה.
162	סעיף 3.8	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 10	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש הבהרתכם מה הכוונה ב"סל משימות" ?	משימות תחת פניות/תור משימות להמשך טיפול בתלות לאפיון בהקמה.
163	סעיף 3.11	תהליכי עבודה מרכזיים	ע"מ 10	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להגדיר את רמות האסקלציה הבאות ללקוח המבקש לשוחח עם בעל תפקיד ניהולי במוקד: א. נציג בכיר, ב. מנהל צוות, ג. מנהל מוקד. ולא להתחיל מיד עם שיחת מנהל מוקד	מקובל. סעיף 3.11 <u>שונה</u> ונוסח הסעיף החדש הינו כדלקמן: "3.11. הספק יוודא חזרה על-ידי תפקיד ניהולי במוקד (נציג בכיר או מנהל צוות) וזאת עד ל-24 שעות מבקשת הפונה. שיחה שלא התקיימה במהלך ה-24 שעות מבקשה לשיחת מנהל- תבוצע ע"י מנהל המוקד."
164	סעיף 3.12	תהליכי עבודה מרכזיים	ע"מ 11	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	הספק לא יכול להיות אחראי על SLA של תחנות שאינן באחריות ניהול שלו. נבקש כי תבהירו שהאחריות לעמידה בSLA היא של תחנות הכיבוי הרלוונטיות שצריכות לספק מענה מקצועי.	SLA של תחנות הינם באחריות התחנה. יחד עם זאת אנו מעוניינים כי הספק יוכל לבצע מעקב אחר הפניות באמצעות דוחות, או שיחות / הודעות שמתקבלות מהאזרח.
165	סעיף 3.12	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 11	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	קיימת הדרישה להעביר את הפנייה לגורם המטפל, איזו מערכת קיימת בידי הגורם המטפל והאם נדרש אליה ממשק. במידה וכן, האם זו או חד כיווני והאם קיים ה API.	גורם מטפל מקבל כיום את המשימות/פניות להמשך טיפול באמצעות ממשק חד-כיווני בין מערכות תפעוליות. כחלק מהדרישה- יאופיין ממשק דו-כיווני בתלות ליכולות טכניות של המערכת.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
166	סעיף 3.13	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 11	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. באחריות מי הזנת התכנים במערכת ניהול הידע? 2. האם קיימת מערכת ניהול ידע כיום ויש להחליפה?	1. לעניין אחריות הזנת התכנים והקמת מערכת ניהול ידע, ראו סעיף 3.13 לפרק 1, סעיף 11 לפרק 2 בנספח ט"ז- תכולת העבודה. 2. קיימת כיום מע' ניהול ידע השייך לספק נוכחי.
167	סעיף 3.14	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 11	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להבהיר שבמידה ונדרש ליישם תהליכים חדשים או שלא נתמכים במבנה הנתונים שהוקם יש לדון בין הצדדים על המורכבות ועלויות נוספות.	הדרשה הינה ליישום תהליכים חדשים לאורך כלל תקופת ההתקשרות ובמידת הצורך. נושאים המחייבים פיתוח יידונו בהתאם לשיקול דעת הרשות בהתאם למפורט בסעיף 4 לפרק התמורה.
168	סעיף 3.14.4	הליכי עבודה מרכזיים-	ע"מ 11	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. האם זימון תורים הוא הליך עתידי? 2. נבקש הבהרה למה הכוונה "פיתוח אזור אישי"? האם הפיתוח יתבצע על ידי הרשות או על ידי הספק?	1. זימון תורים הינו עתידי ואינו קיים כיום במוקד, ייתכן ותפעול מערכת זימון תורים ע"י הספק הנוכחי טרם זכייה במכרז זה. 2. פיתוח אזור אישי יחולק בהתאם לדרישות בין הרשות ובין המזמין. שעות פיתוח ישולמו בהתאם למחיר שהוצע על ידי המציע בנספח י"א - טופס הצעת מחיר, טבלה מס' 1, סעיף 3.
169	סעיף 3.15.4	הליכי עבודה עיקריים הניתנים במוקד	ע"מ 12	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להבהיר האם ישלח מסרון לפני שנימצאת עדיין בתהליך טיפול (לדוגמא המשך טיפול של גורם מקצועי) או שהשליחה נעשית רק בסיום הטיפול בפניה.	כיום נשלח סקר בתום שיחה כלומר במהלך טיפול. יחד עם זאת, נושא זה יתוקף במהלך ההקמה ובהתאם להחלטה בהיבט חווית הלקוח וכמות ההודעות הנשלחת - יקבע התהליך וזמני שליחת ההודעות.
170	סעיף 3.15.5	תהליכים עבודה מרכזיים	ע"מ 12	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה)	האם הגורמים השונים בתחנה אמורים להיות משתמשים ב CRM? כמה סה"כ משתמשים נדרשים שאינם משתמשי המוקד?	במוקד קיימים כיום למעלה מ- 30 נציגים. התשובה לגורמים השונים קיימת בסעיף 2.8 לפרק הטכנולוגיה.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
	תת סעיף 10			נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה		
171	סעיף 3.15.6	תהליך טיפול בפנייה- פניה BO	ע"מ 13	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	אנא העריכו את כמות הטפסים המקוונים הנדרשים ו אשרו כי הטפסים המקוונים נדרשים בעברית ובאנגלית?	לא ניתן לענות על השאלה בשלב זה, כלל הדרישה לממשק בין טפסים ומערכת CRM תקבע בשלב האפיון הטכנולוגי בעת תקופת ההקמה.
172	סעיף 3.16	תרשימי זרימה לדוגמא	ע"מ 14	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם אפשר לקבל פרטים לגבי ההתממשקות עם ה SMS לצורך אומדן עלויות ותמחור?	נושא SMS קיים היום במסגרת ההתקשרות עם הספק ומתקיים בשני אופנים: 1. סקר שביעות רצון הנשלח בסיום כל שיחה 2. מענה להעברת מידע ללקוחות בשיחה טלפונית. קיים בנק של ס מסים שיכולים להשלח על ידי הנציג למקבל השירות בהתאם לתוכן השיחה . 3. במכרז הנוכחי- כלל עלויות הSMS הינן במסגרת סעיף 12.4 לנספח י"ז
173	סעיף 3.17.2	ביצוע סקרי שביעות רצון	ע"מ 16	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש כי יובהר שהמזמין יספק פרטי קשר (טלפון או כתובת מייל) של אוכלוסיות שלא עוברות דרך המוקד.	כרגע לא קיימת פעילות ביצוע סקרים על אוכלוסיות שלא עוברות דרך מוקד השירות, התהליך יאופיין במלואו בתקופת ההקמה או בהמשך ההתקשרות לפי צורכי הרשות.
174	סעיף 3.18	עדכון תהליכים	ע"מ 17	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להבהיר את הסעיף. לחלק מהשינויים לפי האמור בסעיף עשויים להיות השלכות משמעותיות על תפעול המוקד, היקפי כוח האדם, עלויות ועוד.	תקוף/הוספה/שינוי תהליכים הינו חלק מתחייב מאופי פעילות המוקד. שינויים אם יבוצעו, יהיו בתיאום ובסקיפות עם הספק לטובת היערכות הספק לההדרכות/כמות הון אנושי וכדומה, אך בהחלטת הרשות.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
175	סעיף 4.3.3	היקפי פעילות ונתוני פעילות	ע"מ 19	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. נבקש לקבל נתוני משך זמן טיפול במייל ומשכי שיחות של כלל הפניות שאינן ערוץ טלפוני. 2. האם יש זמן תיעוד בין שיחה לשיחה? (שיחות נכנסות, יוצאות), ומהו משך זמן זה?	1. משכי הטיפול משתנים בהתאם לסוג הפניה, לא ניתן לספק נתונים אלו בשלב זה. 2. קיים זמן תיעוד בין השיחות, יש לקחת בחשבון את כמות השיחות בשעה כפי שמופיע במסמכי המכרז.
176	סעיף 4.5	היקפי פעילות ונתוני פעילות	ע"מ 19	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	בסעיף 4.5 קיימת התפלגות של תקשורת כתובה ובסעיף 4.3.3 קיימות כמויות פניות בדוא"ל. נבקש לקבל הבהרה האם הכמויות שבסעיף 4.5 נכללות בסעיף 4.3.3 או שהיא בנוסף?	הכמויות בסעיף 4.5 מתארות שבוע מדגמי, הנתון כלול בהתפלגות המתוארת בסעיף 4.3.3
177	סעיף 4.6	התפלגות פניות על פי סוגי פנייה שיחות נכנסות	ע"מ 20	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. ניהול הרישוי והפיקוח (לדוגמה - סטטוס רישוי עסקים/תיק בניה היתר איכלוס/תקנות ותכולת היתר) - האם תכולת הפרויקט ב CRM כוללת הקמת מודול ניהול רישוי ופיקוח? או לחילופין, מערכת המוקדים אמורה להתחבר למערכת קיימת? 2. היכן מנוהלים נתוני מתנדבים, מפגעים, שוברי גביה ושאר הנתונים עבורם מתבצעת הפניה למוקד?	אנו בכבאות מעוניינים לעבוד במערכת אחת ובימים אלו מאפיינים את המערכת שתהא CRM כאשר בה כל תהליכי רישוי, פיקוח יהיו בה, ובמקביל יהיה גם מודול של מוקד. בנוגע לסעיף 1 - יאופיין בעת ההקמה ולאורך תקופת ההתקשרות במידת הצורך. בנוגע לסעיף 2- כיום הנתונים נמצאים במספר מערכות כאשר הרצון הוא כאמור לעבוד במערכת אחת.
178	סעיף 4.11	היקפי פעילות ונתוני פעילות	ע"מ 21	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה)	נדרש להגדיר פרק זמן סביר להיערכותו של הספק לשינויים בהיקפי הפעילות.	הבקשה נדחית, על הספק להיות ערוך להיקפים משתנים זאת באמצעות דוחות ובקורות שהוא מבצע.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
				נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה		
179	סעיף 4.13	היקפי פעילות ונתוני פעילות	ע"מ 21	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה	נבקש לקבל עדכון מראש של הרשות ביחס לתוכנית פרסום בתקשורת, לצורך היערכות תואמת בשיבוץ כח אדם במוקד.	במקרים בהם ידועה פעילות המחייבת התאמת כמות הון אנושי- תוכל הרשות לעדכן את הספק. יחד עם זאת, בארועים שונים הקורים בארגון, מטבע היותו ארגון מבצעי הפועל בשעות חירום, אינם מעודכנים מראש ובמקרה כזה לא נוכל להתחייב לעדכון מראש.
180	סעיף 4.14	היקפי פעילות ונתוני פעילות	ע"מ 21	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה	שאלה כללית. נושא החירום מודגש מאוד במסמכי המכרז. נודה על הבהרתכם כיצד ומדוע מצבי חירום משפיעים על המוקד, אשר במקור אינו מוקד חירום אלא מוקד שירות לאזרח העוסק בנושאים שבבסיסים אינם בעלי משמעות של חירום (כמפורט בסעיפים 3.5 עד 3.7 בנספח ט"ז).	הרשות הינה ארגון מבצעי הפועל בזמן חירום, כמו כן מדינת ישראל מתקיימת בכל עת במצבי חירום בטחוניים או אחרים. בפרוץ הקורונה שכלל התחנות נסגרו - המוקד היווה קשר יחידי - ולכן בתקופה הזאת המוקד גדל באופן משמעותי. על המציע להיות ערוך למתן שירות מרוחק או בכל דרך אחרת, כדי לאפשר פעילות תקינה וסדורה בכל זמן נתון. מסיבות אלו בעיקר.
181	סעיף 6.1	דיווח ושיתוף פעולה עם ביקורת	ע"מ 24	(פרק 1 - הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה	אנא העריכו את כמות הדוחות והדשבורדים הנדרשים לטובת הערכת המאמץ.	לא ניתן להעריך את כמות הדוחות הנדרשת בכלל תקופת ההתקשרות.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
182	סעיף 7.1.3	יעדי איכות ויעילות	ע"מ 24	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. נבקש להגדיר "גבולות גזרה" המגדירות מינימום ומקסימום להחלטה על שינוי במדדים והיעדים. 2. נבקש זמן הסתגלות של חודשיים למדדים חדשים – בהם לא יופעל מנגנון קנס.	1. הבקשה בנוגע לגבולות גזרה נדחית. 2. הבקשה בנוגע להסתגלות של חודשיים נדחית שכן פעילות זו היא על בסיס ביצועים כפי שמפורט בסעיף 7.5.1 ו-7.5.3
183	סעיף 7.2, תת סעיף 1	יעדים כמותיים- תדירות מדידה יומית	ע"מ 25	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. שורה מספר 1 בטבלה: האם תעסוקה בפועל = זמן דיבור שיחות נכנסות + זמן דיבור שיחות יוצאות + זמן ניירת? 2. על פי מודל ארלנג (התפלגות ארלנג) כדי לעמוד ברמת שירות של "80% שיחות נענות תוך 30 שניות" וכן במענה של 7 שיחות בשעה, אחוז תעסוקה לא יכול לעמוד על 70%. על פי מודל ארלנג - אחוז התעסוקה במקרה זה יכול לעמוד על 60% (תחת הנחה שמשך השיחה עומד על 6 דקות). נבקש הבהרתכם על בסיס מה נקבעו היעדים המוצגים בסעיף זה?	1. אחוז התעסוקה מוגדר בסעיף הגדרות בפרק 4 וכולל זמן ניירת. 2. היעדים נקבעו ע"פ רמת השרות הקיימת ורצונה של הרשות לשיפור. יחד עם זאת כלל היעדים ובכללם רמת השירות, יתוקפו בתום שלושה חודשי פעילות של המוקד כפי שמפיע בסעיף 7.4.1.
184	סעיף 7.2, תת סעיף 2	יעדים כמותיים-	ע"מ 25	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה)	נבקש לעדכן את הסעיף ל"אחוז השיחות הטלפוניות הנענות תוך 90 שניות".	הבקשה נדחית.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
		תדירות מדידה יומית		נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה		
185	סעיף 7.2, תת סעיף 3	יעדים כמותיים- תדירות מדידה יומית	ע"מ 25	(פרק 1- הפעלה ומתודולגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש לעדכן את היעד ל-5% שיחות ננטשות כמקובל בענף.	הבקשה מתקבלת.
186	סעיף 7.2, תת סעיף 4	יעדים כמותיים- תדירות מדידה יומית	ע"מ 25	(פרק 1- הפעלה ומתודולגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	אין התאמה בין המדד לבין היעד. המדד מוגדר כ"משך זמן שיחה נכנסת". לעומת זאת היעד מוגדר במונחים של "פריזן" (7 שיחות בשעה). נדרש שינוי או במדד או ביעד.	המדד <u>ישונה</u> ל"כמות שיחות לשעה".
187	סעיף 7.2 תת, סעיף 4	יעדים כמותיים- תדירות מדידה יומית	ע"מ 25	(פרק 1- הפעלה ומתודולגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	אורך השיחה הנוכחי (כ-שש דקות בשנת 2022) ואחוז התעסוקה המבוקש (70%) אכן מובילים ליעד של שבע שיחות בשעה. אולם, לאור העלייה העקבית במשך השיחה בשלוש השנים האחרונים נבקש לתקן את היעד בהתאם לקצב העלייה הצפויה.	הבקשה נדחית. תיקוף ליעדים יבוצע בתום 3 חודשי הפעלה של המוקד בהתאם למופיע בסעיף 7.4.1.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
188	סעיף 7.2, תת סעיף 9	יעדים כמותיים-תדירות מדידה יומית	ע"מ 26	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	טיפול בפניות כתובות - הינם יעדים לתקשורת כתובה, סך הפעילות תימדד באופן חודשי כך שממוצע פניות בשעה הינו 7. על הספק יהיה לנהל את הפעילות בהתאם ליעדים היעדים נקבעו ע"פ רמת השרות הקיימת ורצונה של הרשות לשיפור. יחד עם זאת כלל היעדים ובכללם רמת השירות, יתוקפו בתום שלושה חודשי פעילות ולאורך כל שנות ההפעלה של המוקד כפי שמפיע בסעיף 7.4.1.	טיפול בפניות כתובות - הינם יעדים לתקשורת כתובה, סך הפעילות תימדד באופן חודשי כך שממוצע פניות בשעה הינו 7. על הספק יהיה לנהל את הפעילות בהתאם ליעדים היעדים נקבעו ע"פ רמת השרות הקיימת ורצונה של הרשות לשיפור. יחד עם זאת כלל היעדים ובכללם רמת השירות, יתוקפו בתום שלושה חודשי פעילות ולאורך כל שנות ההפעלה של המוקד כפי שמפיע בסעיף 7.4.1.
189	סעיף 7.2, תת סעיף 9	יעדים כמותיים-תדירות מדידה יומית	ע"מ 26	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	יעד של שבע פניות בשעה, בהינתן שאחוז התעסוקה עומד על 70% הוא יעד גבוה מהמקובל בעולם המוקדים. נבקש לתקן את היעד.	הבקשה נדחית. תיקוף ליעדים יבוצע בתום 3 חודשי הפעלה של המוקד בהתאם למופיע בסעיף 7.4.1
190	סעיף 7.2, תת סעיף 10	יעדים כמותיים-תדירות מדידה יומית	ע"מ 26	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	בטבלת היעדים רשמתם יעד אחוז שיחות שנענות תוך 15 שניות – 90%, ורשמתם יעד אחוז תעסוקה 70%. אנו מבקשים הבהרה ל2 הסעיפים האלו מכיוון שהם סותרים זה את זה.	אין קשר בין הדברים שכן 70% תעסוקה מודד היקף הזמן שבו הנציגים תועדו במהלך העבודה במוקד אילו 90% יעד למענה תוך 15 שניות בודק את זמן התגובה של הנציגים. יובהר כי מדובר על יעדים לתקשורת כתובה. על הספק יהיה לנהל את הפעילות בהתאם ליעדים. יחד עם זאת, כפי שנכתב בסעיף 7.4.1- יעדים יתוקפו לאחר שלושה חודשי עבודה מלאים של המוקד.
191	סעיף 7.2	יעדים כמותיים-תדירות מדידה יומית	ע"מ 26	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש כי עדכון/שינוי בהיקפי הפעילות יהא בהתראה מראש של 30 יום	הבקשה נדחית.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
192	סעיף 8.6.2	בעלי תפקידים ודרישות מינימום	ע"מ 29	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם בדיקת רישוי פלילי הנה הכרחית או הניתן לבצע מבדקים אחרים במקום רישוי פלילי?	1. בדיקת רישום פלילי הינה מחויבת בהסכמה לבדיקה במרשם הפלילי, לכן יש צורך בחתימת המועמד. 2. טרם קליטת המועמד ימלא טופס אחד עם פרטיו כולל חתימה. 3. במידה ומדובר בקטין חובה חתימה הורים 4. לא ניתנת חלופה לבדיקה אחרת. 5. לא נדרש סיווג שונה בין תפקידים למוקד השירות לאזרח
193	סעיף 8.6.3	בעלי תפקידים ודרישות מינימום	ע"מ 29	(פרק 1 - הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש לעדכן את הסעיף כך שניתן יהיה להעסיק נותני שירות מעל גיל 17.	הבקשה מתקבלת. סעיף 8.6.3 מבוטל. באפשרות הספק להעסיק עובדים בכפוף לעמידה בכל דין.
194	סעיף 8.6.4	בעלי תפקידים ודרישות מינימום	ע"מ 29	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. נבקש הבהרתכם כי פרק הזמן של שבועיים מתייחס לשלב הגיוס, ואינו כולל את פרק ההכשרה 2. האם שבועיים = 14 ימי עסקים?	1. אכן מדובר בשלב הגיוס. 2. נוסח סעיף 8.6.4 <u>שונה</u> ובמקומו יבוא הנוסח הבא: "8.6.4. מנהלת הפעילות מטעם הרשות יכולה להחליט על הפסקת עבודה של כל אחד מעובדי הספק במוקד, בכל תפקיד, באופן מידי, וזאת אם לדעת מנהלת הפעילות מטעם הרשות תפקודו של אותו עובד אינו תקין, לרבות עקב אי-התאמה ברמה מקצועית, שירותית וכדו'. במקרה כזה מנהלת הפעילות מטעם הרשות תנחה את הספק להפסיק את העסקת אותו עובד במוקד והספק יקצה במקומו עובד אחר העומד בכל הדרישות בהתאם לאמור בסעיף 9.1.6 לפרק זה מיום הודעת ההחלטה על-ידי הרשות בכתב.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
195	סעיף 8.8	מנהל תוכן	ע"מ 30	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם כוונתכם היא שמנהל התוכן הוא הפונקציה שמבצעת את ההכשרה בקורס כניסה לתפקיד?	מנהל התוכן אמון גם על ההדרכות לנציגים. על הספק לגייס בהתאם לנסיון הנדרש עבור לתפקיד זה. אין מניעה לשלב מנהל הדרכה בהתאם למפורט בסעיף 8.13.5.6.
196	סעיף 8.14	קנסות עקב חוסר איוש תפקיד כלשהו	ע"מ 30	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	אנו יוצאים מנקודת הנחה כי קנסות בהקשר של "חוסר איוש תפקיד", מתייחסים לסעיפים 8.7- 8.12 בהם מוגדרים תפקידים ייעודיים למוקד. סעיף 8.13 מתייחס לבעלי תפקיד מטה שאינם ייעודיים, אשר אין ביכולתה של הרשות לקבוע אם הם מאוישים / אם לאו. ולפיכך נושא הקנסות אינו רלוונטי לתפקידים אלה.	ראו סעיף 8.14 לפרק 1: "במקרים שבהם הספק לא יאייש <u>תפקיד כלשהו</u> בהתאם לנדרש..."
197	סעיף 8.8.22	דרישות מינימום לתפקיד מנהל התוכן	ע"מ 31	(פרק 1 - הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	מנהל תוכן - נבקש לבטל את הדרישה לתואר ראשון.	הבקשה נדחית.
198	סעיף 8.15.1	החלפת עובדים	ע"מ 36	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	30 יום ממועד דרישת הרשות. האם ימי עסקים?	כן.
199	סעיף 9.1.6.2	מיון, גיוס וקליטת כוח אדם	ע"מ 36	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה)	7 ימי עבודה : האם ימי עסקים?	כן.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
				נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה		
200	סעיף 9.3.3	מערך המיון	ע"מ 38	(פרק 1- הפעלה ומתודולגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. על מנת לאמוד את משך הליך המיון והכשרה נבקש לדעת כמה זמן לוקח הליך בדיקת רישום פלילי? 2. נבקש לדעת מי נושא בעלות כלל הבדיקות הנדרשות – התאמה בטחוניית ובדיקת רישום פלילי? 3. האם נדרש סיווג שונה לבעלי תפקידים?	1. בדיקת רישום פלילי לוקחת מספר ימי עסקים, לערך 3 ימים, למעט מקרים בלתי צפויים כדוגמת תקלות מחשוב, ישנה תלות במערכות משטרת ישראל. 2. אין עלות לספק. 3. לא נדרש סיווג שונה בין תפקידים למוקד השירות לאזרח.
201	סעיף 10.1.4	מערך ההכשרה	ע"מ 38	(פרק 1- הפעלה ומתודולגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	למען הסר ספק, נבקש לוודא כי התשלום הוא עבור 7 ימי דרכה (סעיף 10.3.4) + 6 ימי חניכה (סעיף 10.4.2). כמו כן נבקש לברר מהו היקף העבודה בשעות ביום חניכה (סעיף 10.4.2). האם 7 שעות ביום?	תשלום בעבור הכשרה הינו בעבור המפורט בסעיף 10.3.4 וסעיף 10.4.2 (כפי שכתוב בסעיף 4.4.1.3 לתמורה). משך החניכה הוא 6 ימים כאשר יום חניכה מוגדר 7 שעות.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
202	סעיף 10.3	הכשרת נציגי שירות	ע"מ 39	(פרק 1 - הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. כיצד יועברו תכני ההדרכה הקיימת כיום לספק הנבחר? 2. האם ישנה פונקציה אשר תפקידה להעביר את הידע הקיים המקצועי הקיים (שיטות עבודה, תסריטי שיחה וכו') לספק הנבחר?	1. קיימת מערכת לניהול ידע של הספק הנוכחי, הרשות תעשה כל שביכולתה להעביר חומרים אלו, תבוצע הכשרת אנשי מפתח כמותאר בסעיף 10.2. 2. קיימים ברשות גורמי מקצוע לפי נושאי הפעילות בהם יוכל הספק להעזר לטובת הכנת כלל מערך ההכשרה.
203	סעיף 10.4	חניכה במוקד	ע"מ 40	(פרק 1 – הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	כיצד תתקיים החניכה בעת ההכשרות הראשוניות טרם העלייה לאוויר וצבירת כוח מקצועי אצל הספק הנבחר?	הגדרת החניכה מתייחסת לכלל תקופת ההתקשרות והכשרות נוספות שנפתחות במהלך תקופה זו. על המציע לתאר כחלק מהמענה את תכנית ההכשרה המוצעת על ידו באמצעות פתרונות הקיימים מנסיונו בהקמת מוקדים חדשים.
204	סעיף 14.3.7	תקופת ההתייצבות	ע"מ 47	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש לתקף את מנגנון ההחרגה לכל תקופת ההתייצבות ולא רק למשך 30 יום.	מקובל. סעיף 14.3.7 <u>שונה</u> ובמקומו יבוא הסעיף הבא : "14.3.7. כמו כן, במהלך 3 חודשים ראשוניים בתקופת ההתייצבות, לא יופעל מנגנון ההפחתה לקביעת שעת login נציג שירות".
205	סעיף 15	הפעלת המוקד במצבי חירום/משבר	ע"מ 48	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	במקרה של הרחבת פעילות באופן מידי בשעת חירום, נבקש התאמת התמורה בהתאם – 125% תוספת בשל ההיערכות והמשאבים הרבים הנדרשים מהספק לצורך ההיערכות.	הבקשה נדחית. ראו סעיף 12.3 לנספח י"ז



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
206	סעיף 15.3	הפעלת המוקד במצבי חירום/משבר	ע"מ 48	(פרק 1- הפעלה ומתודולגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	הדרישה להציע התאמות דרושות להפעלת אתר חלופי "בהתראה של ימים ספורים" אינה ריאלית נבקש להסיר דרישה זו.	הבקשה נדחית.
207	סעיף 15.4	הפעלת המוקד במצבי חירום/משבר	ע"מ 48	(פרק 1- הפעלה ומתודולגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להגדיר פרק זמן סביר להיערכות לתגבור של כלל התפקידים במוקדים בעשרות/מאות אחוזים.	הבקשה נדחית- הרשות הינה ארגון מבצעי הפועל בשעת חירום, בשל כך, לא ניתן להגדיר פרקי זמן סבירים לתגבור. על הספק להיערך למצבים אלו.
208	סעיף 15.5	הפעלת המוקד במצבי חירום/משבר	ע"מ 48	(פרק 1- הפעלה ומתודולגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	הפעלה בשעת חירום – קיימת דרישה לגידול של מאות אחוזים והפעלה של 24/7. כמו כן שינוי יעדים. יש לבקש הבהרה מהן הדרישות להיערכות? יש לבקש להוריד את נושא היעדים בתקופת חירום.	בנוגע לדרישות להיערכות לתקופת חירום - כלל הדרישות מפורטות בסעיף 15 ובפרקים השונים כמצויין בסעיף 15.6. נדגיש כי לסעיף 15.9 בפרק זה "על הספק לוודא המשך פעילות תקינה וסדירה של המוקד במצבי חירום / משבר..." לעניין הורדת היעדים בתקופת חירום, הבקשה נדחית, יעדים יעודכנו ויותאמו למצב חירום כפי שנכתב בסעיף 15.5.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
209	סעיף 16.1.1	תקופת ההיפרדות	ע"מ 49	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להבהיר באילו נסיבות תוכל רשות הכבאות להפסיק את הפעילות בתוך תקופת החוזה ומה התרופות שיקבל הספק במקרה כזה.	הנושא מפורט בסעיף 16 עמוד 49 16.1.2.1 הפסקה מסיבות הקשורות לספק.
210	סעיפים 17.4.1.7, 17.4.2.1.7	דרישות אבטחה	ע"מ 51-52	(פרק 1- הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	בסעיף מבוקש לפרט בגין מערכת האבטחה במוקד, ומערכות ביטחון. 1. נבקש להבהיר כי מעיון בסעיפי המשנה עולה כי הם מרכיבים של מערכת אחת – מערכת ביטחון. ולכן לא ברור מה נדרש בדיוק לפרט, ונבקש להבהיר את המבוקש. 2. סעיף 17.4.2.1.7 (עמוד 52) – נבקש להבהיר את הסעיף, לא ברור מהי סוג המערכת המצוינת בסעיף. כמו כן, נדגיש כי במרבית המקרים מערכת ביטחון מחוברת למוקד צופה 24/7, ולא למשטרה. ההתרעה שמקבלת בתרחיש של פריצה הולכת למוקד ולא נשלחת התרעה לגורמים במשטרה	הרשות לכבאות והצלה הינו גוף מונחה על פי חוק הסדרת הביטחון וגופים ציבורים 1998, לכן הדרישות משתנות בהתאם למקום ובהתאם לדרישות משטרת ישראל.
211	סעיף 17.4.6.3	דרישות אבטחה ניהוליות	ע"מ 52	(פרק 1 - הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש כי סירוב להעסקת עובד ו/או בעל תפקיד מטעם הספק יהיה מחויב בפירוש סיבת הסירוב מטעם המזמין.	הבקשה נדחית. ניתן יהיה להעביר את סיבת הסירוב בתלות לאישור אגף הביטחון ומידע וסייבר בלבד.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
212	סעיף 17.5.2.2	אבטחת מידע	ע"מ 53	(פרק 1 - הפעלה ומתודולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	על מי חלה עלות רכישות המתאמים והכרטיסים, והאם מדובר במתאמים וכרטיסים פר מחשב או פר עובד (פרסונלי)?	הרכישה תבוצע ע"י הרשות.
213	סעיף 1.7	כללי	ע"מ 62	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. נבקש הבהרה למה הכוונה שירותי תרגום? האם הכוונה לסקיל נפרד של נציגים המבצעים תרגום טלפוני באמצעות שיחה משולשת? או האם הכוונה למענה בשפה שאינה עברית? 2. אילו תרחישים נדרש לבצע תרגום?	1. מענה לכך ניתן לראות בסעיף 11 לנספח ב'- סטנדרטים לשירות הממשלתי לציבורי (עמ' 59). 2. במסגרת ההתקשרות הקיימת היום לא קיים לנו שירותי תרגום. שירותי התרגום באם ידרשו יהיו בהתאם לסעיף 1.7
214	סעיף 1.11	כללי	ע"מ 62	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. בסעיף מבוקש לפרט בגין כל מערכת טכנולוגית נדרשת המפורטת בסעיף 1.9 (עמודים 62 – 63). נבקש להבהיר כי חלק מהמערכות הנ"ל שבגינם נדרש לפרט הינן שייכות ללקוחות. ולא כל המידע המבוקש (לדוגמא, מועד הפעלה בייצור, מועד הפעלת המערכת) נתון למציע. נבקש שבגין מילוי המענה לסעיף זה, שהמציע ירשום את הנתונים והמידע הידועים לו. 2. נודה להנחיית הרשות בנוגע לאפשרות של הספק החליף במהלך שנות ההתקשרות	1. הבקשה נדחית- על המציע לפרט את נסיונו בהפעלת מערכות אלו אצל לקוחותיו. אין כוונת הרשות לבחון מערכות של לקוחות הספק שהן בבעלות הלקוח ולא הוקמו ע"י הספק. 2. הבקשה מתקבלת. 3. בהתאם למפורט בסעיף 2.3- כן.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					<p>מערכת טכנולוגית קיימת במערכת חדשה ואיכותית יותר (בהתאם לאמור לעיל בסעיף 24.1, עמוד 97 בנספח ט"ז).</p> <p>3. בהתאם לאמור לעיל בסעיף 2.3 (עמוד 63) בו נכתב: "או לחילופין עבור לקוחות ספק מערכת ניהול פניות המוצע על ידי המציע כקבלן משנה מטעמו לצורך אספקת המערכת", נבקש להבהיר האם ניתן למלא את פירוט חלק מהמערכות המוצעות להפעלת המוקד בהסתמך על ניסיון קבלן המשנה בהפעלתם (וזאת בתרחיש שבו המערכות המוצעות הינן מערכות שקבלני משנה מספקים).</p>	
215	סעיף 2.5	מערכת לניהול פניות CRM	ע"מ 64	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	<p>1. מה הכוונה הקלטה והזנת רשומות ממערכת ה CRM הקיימת. האם הכוונה להסבה וקליטת נתונים? במידה וכן מה מבנה הנתונים הקיים במערכת הקיימת, מה שם המערכת הקיימת ועל הבסיס איזו תשתית היא.</p> <p>2. אנא פרטו מהם סוגי המידע שיש לקלוט</p>	<p>1. מערכת CRM שקיימת לספק הינה מערכת Pivotal , בסיס הנתונים על תשתית של Microsoft sql.</p> <p>2. הטבלאות העיקריות במערכת קריאות שרות 834,000 רשומות, לקוחות 101,000 רשומות, סמסים/מיילים 77,000 רשומות, ישנם טבלאות נוספות אשר נגדיר במהלך תקופת ההקמה.</p>

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
					מתוך מערכת ה CRM הקיימת וכמות הרשומות הנדרשות להסבה?	
216	סעיף 2.8	מערכת לניהול פניות CRM	ע"מ 64	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	מי הם העובדים הנוספים מטעם הרשות. מה תפקידים, מה הצרכים שלהם, האם הפעילות מהמשרד או מהשטח, האם קיימת להם מערכת היום. במידה וכן מה המערכת?	במוקד קיימים כיום 30 נציגים. התשובה לגורמים השונים קיימת בסעיף 2.8 לפרק הטכנולוגיה.
217	סעיף 2.10	מערכת לניהול פניות CRM	ע"מ 64	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	מה נפח התמונות/צרופות הכללי הצפוי להיות במערכת?	הנפח הקיים היום במערכת AB שאליה מתקבלים כלל פניות התקשורת הכתובה הינו TB3.5
218	סעיף 2.12	מערכת לניהול פניות CRM	ע"מ 64	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	איזו מערכת קיימת בימי אנשי הקשר. האם קיים בה מידע אותו נדרש להסב ולקלוט?	המשימות למפקחים הינה בממשק בין מערכות שקיימת היום, CRM לשלהבת. משימות לתהליכים שאינם נמצאים בשלהבת יוגדרו בתקופת ההקמה.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
219	סעיף 2.14	מערכת ניהול פניות CRM	ע"מ 64	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	בסעיף זה רשמתם "מערכת CRM תותקן על גבי תשתית ענן בלבד ותהיה בהתאמה לדרישות הממשלה (לשימוש בענן נימבוס הממשלתי)." נבקש כי יובהר כי עלויות האירוח בענן הממשלתי יחולו על המזמין.	על המערכת המוצעת להיות מערכת המותקנת ע"ג תשתית ענן. כלל העלויות הינן על הספק בשלב זה שכן עוד לא ברורות הדרישות למעבר לתוך הענן הממשלתי. יחד עם זאת ובמידה והרשות תפעל תחת הענן הממשלתי יבחן נושא העלויות בנפרד. עם העברת המערכת לרשות, העלויות יועברו לאחריות ותשלום המזמין.
220	סעיף 2.22	מערכת ניהול פניות CRM	ע"מ 65	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	בסעיף זה רשמתם "המערכת תהיה מוצר מדף, עליה הספק יבצע התאמות לצורך מימוש המערכת והתאמתה לנדרש." נבקש להבהיר כי ניתן להציע מערכת/מוצר ברישיון קוד פתוח.	הבקשה נדחית. ניתן להציע מערכת קוד פתוח אך ורק אם המערכת נמצאת ברבעון ימני עליון בריבוע הקסם של GARTNER.
221	סעיף 2.26	מערכת לניהול פניות CRM	ע"מ 65	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	כמה כתובות מייל נדרש לממשק ? האם הכוונה לכתובת מייל אחידה כדוגמת service@102.gov.il ?	לטובת קבלת פניות תוגדר כתובת מייל אחת. במידת הצורך ובתלות להפרדת תחומים יתכן ויוגדרו תיבות נוספות. מבנה המייל אחיד.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
222	סעיף 2.46.2	סקר שביעות רצון	ע"מ 68	(פרק 2-) טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. מה תפקיד מערכת שלהבת, האם ממשק דו או חד כיווני, האם יודעת להוציא ולקבל API, האם קיים לה API? 2. אנא פרטו איזה מידע אמור לעבור בין מערכת ה CRM לבין מערכת שלהבת ובאיזה כיוון המידע אמור לזרום?	1. מערכת שלהבת הינה מערכת מידע ארגוני המשמשת את אגף הגנה מאש. אגף הגנה מאש הינו הרגולטור לתחומים הבאים: רישוי עסקים, היתרי בניה וטופס 4. באמצעות המערכת מנוהל תיק הכבאות לעסק/ מבנה/ נכס לרבות התהליך הראשוני ועד ניהול שוטף והגביה הנלווית. 2. ראו נספח ט"ז - תכולת העבודה בסעיף 20.3 לפרק 2. ישנה התייחסות מפורטת לממשק ולמידע.
223	סעיף 2.49	מערכת ניהול פניות-CRM	ע"מ 68	(פרק 2-) טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נודה להבהרתכם למס' שאלות: 1. איזו מערכת CRM המציע נדרש לספק? 2. מה צפי למעבר למערכת CRM של הרשות? 3. האם הספק אשר מבצע פעילות כיום נדרש לתמחר מערכת CRM בהתאם לדרישות המכרז?	1. המציע נדרש לתמחר פתרון CRM לטובת הקמת המוקד. על המערכת המוצעת לענות על דרישות הסעיפים השונים. 2. נכון לפרסום המכרז זה,, אין צפי לפרסום מכרז CRM. 3. ראו סעיף 7.5 במסמכי המכרז. על הצעת המחיר להיות מלאה ולא ניתן להגיש חלקית. הרשות תהא רשאית לפסול הצעה שהוגשה באופן חלקי.
224	סעיף 5.1.7	מערכת ה-CTI	ע"מ 72	(פרק 2-) טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	אנא הבהירו כי אכן ניתן יהיה להשתמש במערכת לניהול תקשורת כתובה נפרדת.	במונח "אינטגרלי" כוונת המכרז היא עבור רצף הפעולות עבור הפונה. ניתן להשתמש במערכת נפרדת לניהול תקשורת כתובה.
225	סעיף 5.1.8.3	מערכת ה-CTI	ע"מ 72	(פרק 2-) טכנולוגיה)	האם ניתן לספק פתרון CTI ו IVR בענן?	ניתן בתלות לאילוצי והנחיות אבטחת מידע.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
				נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה		
226	סעיף 5.8.3.7	מערכת ה-CTI	ע"מ 77	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה	האם המערכת יכולה לתמוך באינטרוול של חצי שעה במקום רבע שעה?	מקובל. נוסף סעיף 5.8.3.7 שונה ובמקומו יגיע הנוסח הבא : "5.8.3.7. מערכת הדו"חות תתמוך ב-5 רמות זמן : אינטרוולים של חצי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית."
227	סעיף 6.1.5	חייגן	ע"מ 78	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה	נבקש לפרט לגבי כל אחד מסוגי החיוג המוגדרים בסעיף זה מה כוונת הלקוח - יש יישומים שונים בשוק לשמות אלו.	מדובר על שיטות שונות לחיוג באמצעות חייגן. על המציע לוודא שהכלי המוצע על ידו תומך באופן חיוג זה.
228	סעיף 7.2.3	IVR	ע"מ 81	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה	נבקש לקבל את איפיון ה IVR הקיים לטובת הערכת היקף העבודה הנדרשת לפיתוח.	אפיון IVR צורף כנספח במענה זה. יובהר כי הרשות שומרת לעצמה את הזכות לשנות/ לאפיין מחדש את ה- IVR בתהליך ההקמה ובמסגרת ההתקשרות כולה.
229	סעיף 7.2.4	IVR	ע"מ 81	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז - מסמך תכולת עבודה	האם נדרש קישור בין ה CRM ל IVR . מה מהות הקישור, מה המידע שנדרש לעבור, האם ממשק חד או דו כיווני, האם ה IVR יודע להוציא ולקלוט API.	הרשות אינה קובעת עבור המציע את הפתרון הטכנולוגי - הוגדרו בסעיף זה שאילתות נדרשות. אופי הממשק חד/דו כיווני יקבע בהתאם לתהליכי העבודה בעת ההקמה. יש לשים לב בהתייחס לפתרון למערכות הנדרשות מצד הספק (ראה סעיף 1.9 לפרק הטכנולוגיה).



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
230	סעיף 7.2.21	IVR	ע"מ 83	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	מערכת ה- IVR על רכיביה השונים תהיה נפרדת ממערכות אחרות של הספק המשרתות לקוחות אחרים. – אנו מניחים שמדובר בהפרדה לוגית בתוך שרתים מקומיים. האם נכון?	יש להתייחס לדרישות בטחון בסעיף 17.4 לפרק הפעלה
231	סעיף 10.1	מערכת לניהול תקשורת כתובה Omni Channel	ע"מ 85	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	מה היא מערכת הציט הקיימת. האם היא יודעת לקלוט ולהוציא API?	בשלב זה לא מותקנת מערכת צ'אט- אלו חלק מדרישות המכרז החדש.
232	סעיף 10.3	מערכת לניהול תקשורת כתובה- Omni Channel	ע"מ 85	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	בסעיף זה נדרשות אינטגרציות לכל מערכת שתידרש – ניסוח כללי מידי. האם ניתן להגדיר הערכת כמות אינטגרציות לצורך תמחור מיטבי?	המערכת צריכה להיות בעלת אפשרות לאינטגרציה למערכות שונות כרגע לא ניתן לאמוד כמות אינטגרציות.
233	סעיף 10.5.1	מערכת לניהול תקשורת כתובה	ע"מ 86	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם נדרש קישור בין מערכת ה CRM וכל ערוצים התקשורת הכתובה?	על פניו, התשובה היא כן, יחד עם זאת, קישורים וממשקים יאופיינו בתקופת ההקמה בתלות לתהליכים.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
		Omni Channel				
234	סעיף 10.5.6	מערכת לניהול תקשורת כתובה- Omni Channel	ע"מ 86	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	מנגנון אנטי ספאם זה, אמור להיות בתיבת המייל ולא במערכת עצמה. האם לזו הכוונה?	מדובר בטעות סופר. סעיף 10.5.6 מבוטל .
235	סעיף 10.12	מערכת לניהול תקשורת כתובה- Omni Channel	ע"מ 86	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	לצורך הפעלת ערוץ וואטסאפ נדרש אישור חברת פייסבוק. (META) האם קיים ?	בשלב זה לא קיים האישור.
236	סעיף 10.23	ניהול Chat Templates	ע"מ 87	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. האם ה chat template הוא חלק מה CRM? 2. אנא אשרו כי תסריטי השיחה ייבנו בצורה ידנית ע"י הצוות הפנימי של הארגון לאחר הקמת התשתית ע"י הספק?	1. כן. על מערכת ה-CRM להכיל תבניות מייל מובנות. 2. לא - האפיון יבוצע יחד עם הרשות והקמה תבוצע ע"י הספק באמצעות עורך התוכן או מי מטעמו.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
237	סעיף 13.4	מערכת רישום שיחות	ע"מ 91	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם מערכת רישום שיחות נפרדת ממערכת ה CRM.	רישום שיחות מתייחס למערכות הטלפוניה כאשר מערכת ה- CRM מתייחס לעולם ניהול קשרי הלקוח ותיעוד הפניות- על כן התשובה היא שהמערכת נפרדת. אין בתשובה זו לקבוע שלא יהיו ממשקים בין המערכות במידת הצורך.
238	סעיף 14	מערכת זימון תורים	ע"מ 91	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם על הספק לתמחר את המערכת במסגרת הצעתו?	מאחר והשירות הינו אופציונאלי - לא נדרש לתמחר את עלות הפעלת המערכת בשלב זה. יובהר כי באם תוקם המערכת, תשולם הקמת מערכת בהתאם לסעיפי התמורה. פעילות נציגי השירות תהיה במסגרת שעות Login ולא תשולם בעבור כך תמורה נוספת.
239	סעיף 14.5	מערכת זימון תורים	ע"מ 92	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם מערכת זימון התורים נדרשת להיות ממומשת ל CRM.	הרשות אינה קובעת עבור המציע את הפתרון הטכנולוגי - הוגדרו בסעיף זה דרישות מדויקות. על המציע להערך לפתרון העונה על הדרישות.
240	סעיף 14.12	מערכת זימון תורים	ע"מ 92	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש לשנות סעיף זה ולאפשר למציע לתמחר עלות רישוי ועלות הקמה של מערכת אופציונלית זאת.	מאחר והשירות הינו אופציונאלי - לא נדרש לתמחר את עלות הפעלת המערכת בשלב זה. יובהר כי באם תוקם המערכת, תשולם הקמת מערכת בהתאם לסעיפי התמורה. פעילות נציגי השירות תהיה במסגרת שעות Login ולא תשולם בעבור כך תמורה נוספת.
241	סעיף 15	חייגן	ע"מ 92	(פרק 2- טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש לדעת מהם העומסים הממוצעים כיום במוקד זה ? ובנוסף מהם עומסי המקסימום שהרשות מצפה שהמערכת תעמוד בהם.	כיום המערכות עומדות בעומסים בהתאם לנתוני שתוארו בפרק 1, סעיף 4- היקפי פעילות. הדרישה היא לעמידה בעומסים אלו ובעומסים משתנים. לא ניתן לקבוע עומסי מקסימום בשלב זה.

#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
242	סעיף 20.2	ממשקים למערכות התפעוליות	ע"מ 94	(פרק 2-) טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נדרש ממשק למערכות שלהבת, לפיד, action base : מה תפקיד המערכות, האם קיים להם API, האם הן יודעות לקלוט API, האם הממשק נדרש להיות בזמן אמת, האם ממשק דו כיווני או חד כיווני, כמה מאפיינים נדרשים לעבור בממשק, מה התשתית של כל מערכת?	מערכת שלהבת- מערכת תפעולית לתחום רישוי עסקים, היתרי בניה וכיובי- מערכת תפעולית בה מתקבלות משימות למפקח. מערכת לפיד- מבצעית לקריאות חירום - לנציגי המוקד יש הרשאת צפיה בלבד. כיום קיים ממשק חד כיווני בין שלהבת למערכת CRM של הספק. כלל הדרישה מפורט בפרק 2, סעיף 20.3.
243	סעיף 26.3.6	דו"חות היסטוריים	ע"מ 99	(פרק 2-) טכנולוגיה) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	האם מדובר על מערכת BI?	לשיקול המציע. הדרישה היא למחולל דוחות המאפשר עמידה בדרישות המפורטות בסעיף זה.
244	סעיף 1	אתר המוקד	ע"מ 102	(פרק 3 - מבנה האתר ותשתית פיזית) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. היכן מופעל המוקד נוכחי? 2. במסגרת בקשתכם לבצע שימור עובדים לשמירת רצף השירות, נבקש לאפשר לעובדים גישה לעבודה מרחוק, ככל והמוקד לא ימוקם באזור הנוכחי.	1. המוקד פועל כיום בכרמיאל. 2. אישורים ינתנו פרטנית על פי הצורך והמקרה.
245	סעיף 2.2	שטח המוקד	ע"מ 102	(פרק 3- מבנה האתר ותשתית פיזית) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	הערכת עמדות נציגים – 30 עמדות - על מה מבוססת הערכה זו?	הערכה מבוססת על פעילות של המוקד כיום וצפי לגידול בפעילות.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
246	סעיף 3.3	גודל המוקד	ע"מ 103	(פרק 3- מבנה האצר ותשתית פיזית) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להסיר את הדרישה להקצאת קפיטריה ייעודית במצב בו הפעילות תתרחב מעל 50 עמדות נציג פעילות.	מקובל. נוסח סעיף 3.3 <u>שונה</u> ובמקומו יגיע הנוסח הבא : "3.3. במידה ופעילות המוקד תגדל מעל 50 עמדות נציגי שירות פעילות בכל יום, הספק יידרש להקצות מתחם ייעודי למוקד השירות הארצי לרבות מטבחון ושירותים".
247	סעיף 4.5.6	דגשים ודרישות מינימום למבנה המוקד ומתחמי העבודה	ע"מ 104	(פרק 3- מבנה האצר ותשתית פיזית) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להסיר את הדרישה להקמת מוקד בקומה עם חלונות. ישנם כיום מערכות מיזוג/ אוויר צח/פתרונות נוספים אשר מזרימים אוויר לחללים שבהם אין חלונות ולכן אין הצדקה להתניה זו.	הבקשה נדחית.
248	סעיף 4.7.2	עמדות ראשי צוותים ונציגים בכירים	ע"מ 105	(פרק 3- מבנה האצר ותשתית פיזית) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להסיר את הדרישה להגבהה נוספת של מחיצות בעמדות ראשי הצוותים והנציגים הבכירים. נבהיר כי שיחות משוב מתבצעות בחדרי משוב סגורים ומותאמים, ואינן מתבצעות בעמדת ראשי צוותים. ראשי צוותים ונציגים בכירים אינם יכולים להיות מנותקים בעבודתם השוטפת מהנעשה באולם המוקד.	הבקשה מתקבלת חלקית במידה ולא יהיה חדר משוב נבקש לקיים שיחות אלו בעמדות כפי שהוגדרו במכרז.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
249	סעיף 4.9	משרד ייעודי לנציגי הרשות	ע"מ 105	(פרק 3- מבנה האצר ותשתית פיזית) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש להחליף את המילים "ככל שיידרשו" ב- "על פי יחס מוסכם מראש של חדרים ועמדות נציג".	הבקשה נדחית.
250	סעיף 4.13	משרד ייעודי לנציגי הרשות	ע"מ 105	(פרק 3- מבנה האצר ותשתית פיזית) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	לא ברורה הכוונה בסעיף זה במילים "ניתן שרות למספר ארגונים". האם הכוונה לארגונים נוספים אותם תבקש הרשות לכבאות והצלה לצרף במסגרת מכרז זה, או ללקוחות שונים של הספק באותו האתר?	כוונת סעיף זה הינה למקרה בו לספק קיימים מספר מוקדים באותו מבנה- עליו לתאר את הפרדת מתחם המוקד של הרשות מיתר מתחמי המוקדים של לקוחות אחרים של הספק.
251	סעיף 6.3	משאבים נדרשים להקמת המוקד והפעלתו	ע"מ 106	(פרק 3 - מבנה האתר ותשתית פיזית) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. נבקש לקבל הבהרה, לא ברורה רמת המיתוג הנדרשת, על מנת שיהיה מחירים זהים בין הספקים נבקש לקבל פרוט מעבר לרשום בסעיף זה או לחילופין קבלת הערכת עלות. 2. נבקש לקבל הבהרה האם עלויות המיתוג כלולות בעלות הספק בתמחור הקמת המוקד ?	1. מדובר על מיתוג סטנדרטי שיאפשר לעובדי הספק מחוברות לרשות. פירוט הדרישה בפרק 3, סעיף 6.4. 2. ראו טבלה מס' 2 בנספח י"א- הצעת המחיר, נכתב במפורש כי עלות קמת האתר כולל בתוכה את עלויות המיתוג הפנימי הדרוש.
252	סעיף 7.18.2	הגנה על העבודה	ע"מ 108	(פרק 3- מבנה האצר ותשתית פיזית) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	אין באפשרות הספק לחזות נזקי טבע. לכן נבקש להוסיף שהספק יעשה ככל יכולתו לטיפול בנזקים הנגרמים כתוצאה מכוח עליון	הבקשה נדחית. לא קיימת דרישה לחיזוי נזקי טבע. הדרישה היא לנקיטת אמצעים וביצוע הגנות מתאימות למצבים המתוארים בסעיף.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
253	סעיף 1.2	כללי	ע"מ 110	(פרק 4- תמורה ותנאי תשלום) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	סעיף זה סותר את סעיף 7.3 במסמכי המכרז. נבקש הבהרה האם התמורה כוללת מע"מ או לא כוללת מע"מ.	נוסח סעיף 1.2 שונה ובמקומו יבוא הנוסח הבא : "1.2.1. התמורה שלהלן הינה סופית וכוללת את מלוא ההוצאות להן זכאי הספק, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות והנובעות מביצוע השירותים, לרבות, עלויות שכר עובדים, הוצאות בגין העסקת עובדים, עלויות רישיונות, הוצאות משרדיות, ביטוחים וכו', בתוספת מע"מ בשיעורו על פי דין. למעט תמורה זו, הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת ואו אחרת.
254	סעיף 2.1	הגדרות לפרק 4	ע"מ 111	(פרק 4- תמורה ותנאי תשלום) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	לפי ההגדרה נציג שירות (בפרק זה) כולל : ראש צוות, נציג בכיר, נציג שירות. האם יעד אחוז התעסוקה (70%) יכלול רק נציגי קו 1?	יעד אחוז תעסוקה יכלול רק נציגי קו 1. חלה טעות סופר, ראש צוות, אחמ"ש ונציג בכיר אינם מוגדרים כנציגי שירות, ולא נדרש דוח LOGIN עבורם.
255	סעיף 3.5	שעות login נציגי שירות	ע"מ 112	(פרק 4- תמורה ותנאי תשלום) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	1. נהוג ונכון יותר להשאיר טווח של 2% למעלה ולמטה מבלי לחשבו כחריגה מאחוז התעסוקה הנדרש קרי בהתאם לדוגמא בסעיף 3.5 לבצע הפחתה רק מעל ל-74% ומתחת ל-70%. 2. בדוגמא לחישוב ההפחתה בגין אי עמידה באחוז התעסוקה הנדרש, מצוין אחוז תעסוקה נדרש של 72%, בניגוד ליעד של 70% כאמור עמוד 25 סעיף 7.2 ולעמוד 111 סעיף 2.4. אם ה-72% זה רק לצורך הדוגמא?	1. הבקשה נדחית. 2. מדובר בדוגמא, כפי שנכתב בתחילת סעיף 3.5.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
256	סעיף 3.7	שעות login נציגי שירות	ע"מ 112	(פרק 4- תמורה ותנאי תשלום) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	מנגנון הפחתה נכון ונהוג שיתחיל להיכנס לתוקף בתום 3 חודשי פעילות/תום תקופת ההתייצבות ולא לאחר 30 יום.	מקובל. סעיף 3.7 <u>שונה</u> ובמקומו יבוא הסעיף הבא : "3.7. מנגנון ההפחתה כמפורט לעיל לא יופעל במהלך 3 החודשים הראשונים בתקופת ההתייצבות, כאמור בסעיף 14.3.7 בפרק 1- הפעלה ומתודולוגיה אשר מצוי בנספח תכולת העבודה".
257	סעיף 4.4.1.1	קורס הכשרה ראשוני לנציג שירות	ע"מ 113	(פרק 4 – תמורה ותנאי תשלום) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש כי התשלום עבור הכשרה לא יותנה בהשלמה של תשעה חודשי עבודה.	הבקשה נדחית.
258	סעיף 7	מנגנון פרס/קנס	ע"מ 116	(פרק 4 – תמורה ותנאי תשלום) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	נבקש כי המנגנון יופעל לאחר 3 חודשי הפעלה ובתום תקופת ההתייצבות.	הבקשה מתקבלת.
259	סעיף 7.3	מנגנון פרס/קנס	ע"מ 116	(פרק 4- תמורה ותנאי תשלום) נספח ט"ז- מסמך תכולת עבודה	אחת ל 3 חודשים הרשות יכולה להגדיר על דעת עצמה יעדים חדשים, ללא הסכמת הספק. נדרש להבין על פי איזה בסיס נעשה החישוב והגדרת יעדים חדשים. מהו המנגנון?	יש לדייק - יעדים חדשים יוגדרו בשיתוף עם הספק אך קבלת ההחלטה לשינוי היעדים תהא לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות. הגדרת יעדים חדשים תבוצע ע"פ סוג הפעילות וצרכים משתנים שיוטמעו במוקד במידת הצורך, חישוב יבוצע בהתאם לביצוע פעילויות אלו במוקד והגדרת יעד תואם.



#	מספר סעיף/נספח	סעיף	עמוד	היכן במסמכים	שאלות	תשובות
260	סעיף 7.9.3	יעדים כמותיים	ע"מ 116-117	(פרק 4 – תמורה ותנאי תשלום)	סיכום מרכיבי הקנס המקסימלי בעקבות אי עמידה ביעדי איכות וכמות יהיו עד לגובה של 15% מסך החשבונית. 20% מסך החשבונית. נבקש להקטין את המסגרת ל-10% מסך חשבונית, כמקובל בענף המוקדים.	סיכום מרכיבי הקנס המקסימלי בעקבות אי עמידה ביעדי איכות וכמות יהיו עד לגובה של 15% מסך החשבונית.

נספח ב' - טופס הצהרה על סודיות, נאמנות וניגוד עניינים

(ייחתם ע"י המציע וכל אחד מעובדיו או מי מטעמו, ככל שישנם)

נא למלא ולחתום על ידי כל אחד ממורשי החתימה במציע

נא למלא את הפרטי המצהיר:

שם ומשפחה:	_____
מספר תעודת זהות:	_____
כתובת:	_____

הואיל: והרשות הארצית לכבאות והצלה במשרד לביטחון הלאומי בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;

והואיל: והנני מועסק בקשר למתן שירותים;

והואיל: והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים ולאחריה;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

- **"השירותים"** - כהגדרתם במסמכי 25/2023 להפעלת מוקד שירות לאזרח.
- **"עובד"** - כל אחד מעובדי המציע או מי מטעמו אשר באמצעותו יסופקו השירותים לרשות.
- **"מידע"** - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור או הנוגע למתן שירותים ו/או לאספקת הטובין, בכתב, בע"פ או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.
- **"סודות מקצועיים"** - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן שירותים ו/או אספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלכם או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י הרשות, כל גורם אחר או מי מטעמו.

העדר ניגוד עניינים

1. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט אם הרשות אישרה ובכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על מתן השירותים מושא המכרז.
2. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא, באופן שעלול לפגוע בהתחייבויותיי כלפי הרשות במסגרת מכרז זה או הנוגעות או הנובעות ממנו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של הרשות.
3. הנני מתחייב להודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.
4. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש לרשות על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 2-3 לעיל, בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. הרשות רשאית לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

שמירת סודיות

1. הנני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים מושא מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים.
2. הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
3. הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע



נספח ט"ו - הצמדה

1. המחירים יוצמדו למדד המחירים לצרכן.
2. הצמדה למדד המחירים לצרכן תבוצע בהתאם לאמור בסעיף 13 בהסכם ההתקשרות (נספח י"ז).
3. אנו מסכימים שהמחירים המוצעים על ידינו בנספח י"א – הצעת המחיר, יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן

שם הפריט	סל ההצמדה
Login תשלום לשעת	80% מהתשלום הצמדה לשכר מינימום , 20% מהתשלום מדד המחירים לצרכן
עלות להקמת המוקד	מדד המחירים לצרכן
שעת הדרכה נציגי שירות	80% מהתשלום הצמדה לשכר מינימום , 20% מהתשלום מדד המחירים לצרכן
שעת פיתוח לשירותים חדשים	מדד המחירים לצרכן

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	----------	--------------------

סעיף 13 מבוטל. במקומו יגיע נוסח הבא:

13. הצמדה

- 13.1 המחירים של הספק בהצעת המחיר יהיו צמודים לפי נספח 6 להסכם, כמפורט להלן, כמו כן מובהר כי ההצמדה תחול גם לחיוב וגם לשלילה.
- 13.2 לא עמד הספק, עקב סיבות התלויות בו, במועדי ביצוע השירותים או לוחות הזמנים, לא יהא זכאי להצמדה למדד בעד תקופת האיחור.
- 13.3 תחשיב שיעור ההצמדה עבור שכר מינימום
 - 13.3.1 יום הבסיס – DD/MM/YYYY (תאריך המועד האחרון להגשת הצעות במכרז).
 - 13.3.2 ערך הבסיס- שכר המינימום ביום הבסיס.
 - 13.3.3 הערך הקובע- ערך שכר המינימום בתאריך החשבונית.
 - 13.3.4 הצמדה שלילית – ככל ויהיו ירידות בשכר המינימום יתעדכן בהתאם גם התשלום לספק.
 - 13.3.5 שכר המינימום- כפי שמפורסם על ידי משרד האוצר או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפו.
- 13.4 תחשיב שיעור ההצמדה עבור מדד המחירים לצרכן
התחשיב לקביעת שיעור ההצמדה באשר לסעיף זה יתבסס על ההפרש בין מדד הבסיס לבין המדד הקובע, כדלקמן:
 - 13.4.1 יום הבסיס – DD/MM/YYYY (תאריך המועד האחרון להגשת הצעות במכרז).
 - 13.4.2 מדד הבסיס – ערך המדד בתאריך הבסיס.
 - 13.4.3 המדד הקובע – ערך המדד בתאריך החשבונית.
 - 13.4.4 הצמדה שלילית – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור מדד הבסיס.
 - 13.4.5 מדד המחירים לצרכן – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
 - 13.4.6 תדירות (תקופת) ההצמדה – אחת לחודש.
 - 13.4.7 חלקיות הצמדה – 100%.
- 13.5 עקרונות ביצוע ההצמדה
 - 13.5.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן - כללי כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
 - 13.5.2 שיעור ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד המחירים לצרכן) לתמורה המפורטת בהסכם.
 - 13.5.3 עדכון הרכיב שתלוי בשכר המינימום יהיה בהתאם לשיעור השינוי בשכר המינימום, יחול על התשלומים העוקבים ויתבצע מיד לאחר פרסום העדכון.
 - 13.5.4 ביצוע ההצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
 - 13.5.5 ביצוע ההצמדה יהיה בהתאם לתאריך הפקת החשבונית.



- 13.6. מנגנון ביצוע ההצמדה
- 13.6.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה.
- 13.6.2 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ביצוע ההצמדות שנקבעה בהסכם ההתקשרות.
- 13.6.3 ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.
- 13.6.4 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 13.6.5 הצמדה כאמור בסעיף זה תתבצע בהתאם להוראת תכ"ס מס' 7.3.2 "כללי הצמדה", בנוסחה כפי שיתעדכן מעת לעת.

16. ביטוח

- 16.1. הספק מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

16.1.1. ביטוח חבות מעבידים

- 16.1.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם- 1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 16.1.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך של 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- 16.1.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה וייחשב כמעבידם.
- 16.1.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה ו/או מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

16.1.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 16.1.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 16.1.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 16.1.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 16.1.2.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 16.1.2.5. כל סייג/ חריג לגבי רכוש שאינו בבעלות הספק, אולם נמצא בשליטתו בחזקתו ובפיקוחו – יבוטל עד גבול אחריות של 1,000,000 ₪.
- 16.1.2.6. כל סייג/חריג לגבי רכוש - המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהספק ו/או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו, יבוטל.
- 16.1.2.7. מנהלים, נציגים, מדריכים ובעלי תפקידים אחרים שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- 16.1.2.8. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

16.1.3. ביטוח אחריות מקצועית

- 16.1.3.1. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- 16.1.3.2. הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להפעלת מוקד שירות לאזרח במיקור חוץ ומתן שירותים עבור הרשות

הארצית לכבאות והצלה, כולל גם בירור צרכי לקוח ואיתור מידע נדרש, תיעוד המידע במערכת CRM, שליחת סקר שביעות רצון לפונים, טיפול בפניות הציבור, הגשת דוחות למשרד, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל - המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה.

16.1.3.3. גבול האחריות לא יפחת מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

16.1.3.4. הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:

16.1.3.4.1. מרמה ואי יושר של עובדים.

16.1.3.4.2. פגיעה בפרטיות **בתום לב**.

16.1.3.4.3. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה.

16.1.3.4.4. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.

16.1.3.4.5. **הארצית** תקופת הגילוי **לפחות** 6 חודשים **בתנאי שאין כיסוי ביטוחי אחר לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה**.

16.1.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

16.1.4. **ביטוח רכוש**

הספק יבטח בביטוח מסוג "אש מורחב" בערכי כינון את מבנה האתר בו יופעל המוקד, מערכותיו, תכולתו וכן את המבנים / המקומות בהם ייערכו ההכשרות, ההדרכות והקורסים לרבות כל הרכוש והציוד המשמש לצורך ביצוע השירותים נשוא הסכם זה, כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, פריצה, גניבה ושוד **(על בסיס נזק ראשון)**.

כחלופה ידאג הספק כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/ משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה ועובדיהם. הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

מו"מ זאת כי הספק ו/או הבאים מטעמו רשאים שלא לערוך ביטוח רכוש כמפורט לעיל במלואו את בחלקו. במקרה זה הספק ו/או הבאים מטעמו פוטרים את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה מאחריות לכל אובדן ו/או נזק לרכוש ולציוד מכל סוג ותיאור לרבות הציוד האלקטרוני המשמשים את הספק ו/או מי מטעמו לביצוע השירותים. האמור לעיל, בדבר פטור מאחריות, לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

16.1.5. **ביטוחים נוספים**

הספק ידאג ויוודא כי **ספקים, קבלנים, בעלי מקצוע ונותני שירותים חיצוניים**, יערכו ביטוחים התואמים להיקף ומהות פעילותם, בגבולות אחריות סבירים, ואשר כוללים גם ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים יורחבו לכלול את מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבת שיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח. כל הביטוחים יכללו ויתור המבטח על

זכות השיבוב כלפי המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה ועובדיהם. ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

16.1.6. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

- 16.1.6.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- 16.1.6.2. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה.
- 16.1.6.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/ שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 16.1.6.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 16.1.6.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 16.1.6.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטיף בדרך כל שהיא את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח **בגין השירותים נשוא הסכם זה**.
- 16.1.6.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", או נוסח המקביל להם אצל אותו המבטח בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 16.1.6.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים **אולם מובהר כי אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבטח או זכויות המבוטח על פי דין**.

16.2. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל - המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, בתוקף.

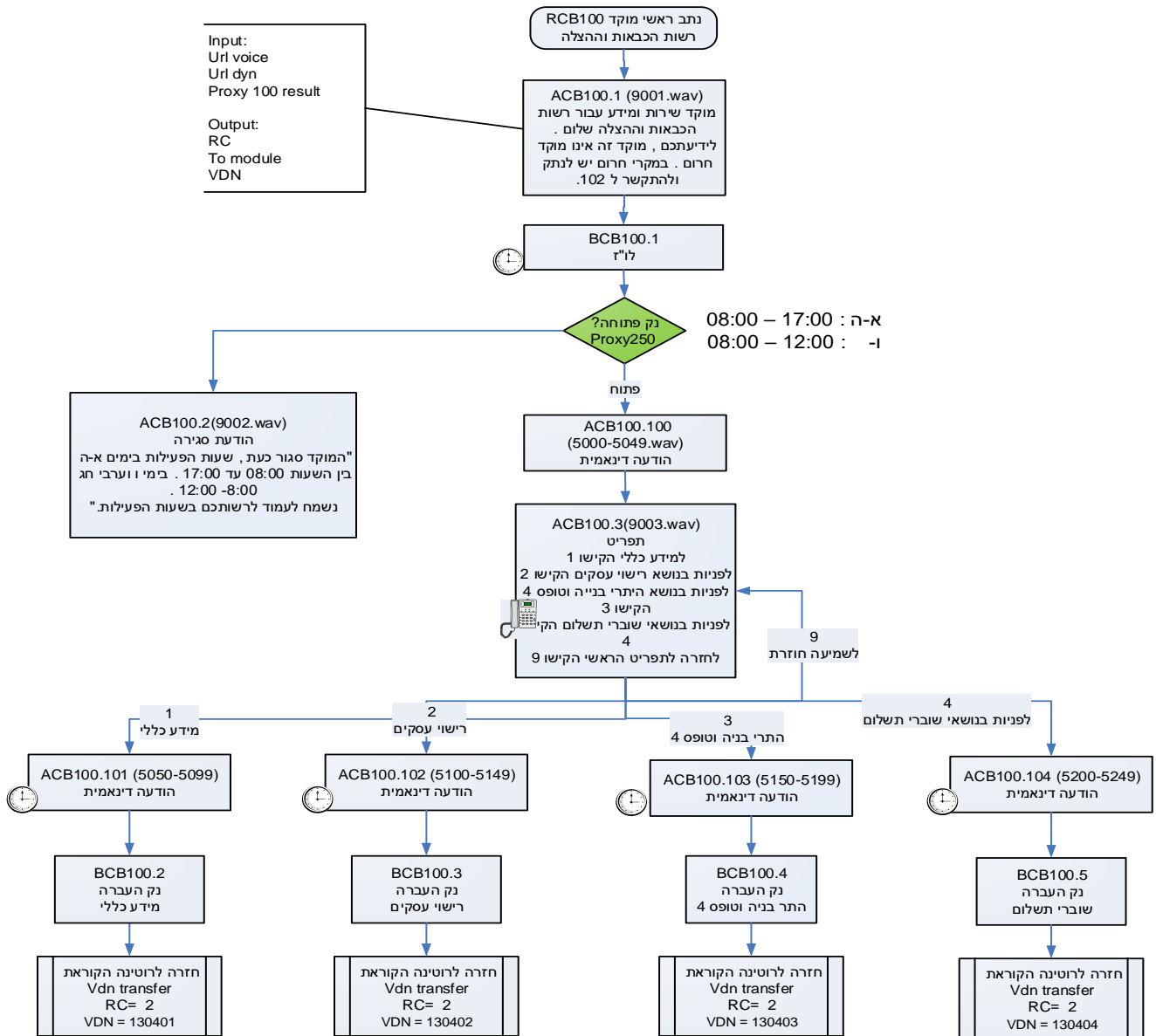
16.3. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק למדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, עד למועד חתימת ההסכם. הספק מתחייב להציג את האישור בתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות להרשות הארצית לכבאות והצלה, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

16.4. מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות הספק לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. הספק נדרשת ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן **בביטוחים כנדרש**.

עמוד 81 מתוך 85

- 16.5. מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח לעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור, מידע עסקי ו/או מסחרי סודי, שאינו רלוונטי להתקשרות זו.
- 16.6. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל- המשרד לביטחון לאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה או על מי מטעמם, כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.
- 16.7. למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיפי ביטוח אלו, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הכיסוי לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.
- 16.8. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל- המשרד לביטחון הלאומי - הרשות הארצית לכבאות והצלה, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי ההסכם זה.
- 16.9. אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם זה.

מענה לשאלה מס' 228





אישור קריאה וחתימה- נספח ט"ז במכרז- תכולת העבודה

אנו מאשרים כי קראנו במכרז פומבי מס' 25/2023 - להפעלת מוקד שירות לאזרח עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה את כלל מסמכי נספח ט"ז- תכולת העבודה לרבות המענה בשאלות ההבהרה המתייחסות לנספח, והבנתו את תוכנם.

יובהר כי אחריות קריאת תכולת העבודה, הבנתו ויישומו תהא מוטלת על המציע בלבד.

תאריך	שם המציע	חתימה וחתימת המציע



אישור התחייבות מטעם המציע לקבלת אישור כיבוי אש במסגרת מכרז 25/2023

1. אנו חברת _____ מס' ח"פ _____ (המציעה) הגשנו הצעתנו למכרז 25/2023 להפעלת מוקד שירות לאזרח שפורסם ע"י הרשות הארצית לכבאות והצלה.
2. במסגרת הצעתנו הוגש הסכם שכירות מותנה/ עתידי אשר ייכנס לתוקף במידה ונוכרז כזוכים (להלן הנכס).
3. הנכס האמור מיועד לשמש כאתר מוקד שירות לאזרח בהתאם לדרישות המכרז.
4. כתובת הנכס הינה: _____ (ככל שהנכס נמצא בבניין, יש לציין את הקומה)
5. אנו מתחייבים כי במידה ונוכרז כזוכים, נפעל לקבלת אישור כיבוי אש לנכס וזאת בתוך תקופת ההקמה המוגדרת במכרז.
6. למיטב בדיקתנו, אין מניעה להוצאת אישור כיבוי אש לנכס.
7. במידה ולא נציג לרשות אישור כיבוי אש בתוקף עבור הנכס עד תום תקופת ההקמה, ידוע לנו כי ועדת המכרזים של הרשות רשאית להורות על פסילתנו כזוכים במכרז.

תאריך	שם המציע	חתימה וחותמת המציע