



ט' אב תשפ"ג
27/07/2023

לכבוד
המזכיר במכרז

דוח שאלות הבהרה והערות

הנדון: מכרז פומבי דו-שלבי מספר 101/2023 ניהול של המעטפת, המערכת הממוחשבת וסל המענים בתכניות לטיפול במשפחות

להלן השאלות ותשובות הבהרה וכן הערות למכרז תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז.

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

מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
1.	כללי	איזו מערכת אתם דורשים שתתממשק עם מערכת ה-CRM שלכם? תסופק ע"י המשרד caii center והמערכת -ואם לא איזו מערכת מועדפת על ידיכם. וכמו כן כיצד תתומחר? מהם המאפיינים של המערכת שתסופק ע"י קרן רש"י ולאיזה תהליכים היא אמורה לתת מענה?	הזוכה לא נדרש לממשק מערכות למערכת ה-CRM. מערכת ה-call center לא תסופק על ידי המשרד ואין עדיפות למערכת מסוימת. תתומחר במסגרת רכיב A. מערכת ה-CRM שתסופק על ידי קרן רש"י נותנת מענה לכל שלבי ניהול ההתערבות במשפחות המטופלות במסגרת התכניות.





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
2.	כללי	נבקש לקבל את נספחי המכרז המעודכן בפורמט Word	קובץ הנספחים עודכן והעולה לדף המכרזים באתר מנהל הרכש הממשלתי.
3.	1.2.2	בסיפא מבוקש להוסיף "ובלבד שהתמורה לספק תעודכן בהתאם".	כאמור בתשובה 3 לסבב השאלות הראשון – הבקשה אינה מתקבלת. מובן כי ככל שיידרש כוח אדם מקצועי נוסף תשולם ביחס אליו תמורה בהתאם לסעיף 4.3.2.2 למכרז.
4.	1.2.6	בסיפא מבוקש להוסיף "ובלבד שהתמורה לספק תעודכן בהתאם".	ראו מענה לשאלה 3 לעיל.
5.	1.3.4	בסיפא מבוקש להוסיף: " לרבות עמותות בנות, אחיות, חברות או קשורות או תאגידים הקשורים למי מן הגופים המספקים שירותים עבור המשרד במסגרת אחת התכניות המפורטות בסעיף 1.2.4 מכח מכרז 130/2019. לעניין סעיף זה "עמותות "בנות" או "קשורות" או "חברות" או "תאגידים קשורים", לרבות גופים המוחזקים או מנהלים או שותפים ב"רשת" של עמותות המפעילה מטה משותף או תשתית ארגונית ומקצועית משותפת. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מציע שהוא צד קשור למי מן הספקים הפועלים מכח 130/2019 לא יוכל להיות מוכרז כזוכה במכרז, בשים לב להגדרת "צד קשור" בנוסח הדו"ח השנתי לרשם העמותות לפיו "צד קשור – כל אחד מאלה: (1) חבר העמותה; (2) נושא משרה בעמותה; (3) עובד העמותה; ... (6) תאגיד שמי מהמפורטים בפסקאות משנה (1) עד (5) מחזיק ב-25% לפחות מזכויות ההצבעה, שיש לו זכות למנות נושא משרה בו, או שהוא משמש נושא משרה בו או מכהן בו בתפקיד מקביל לנושא משרה. לעניין סעיף זה די בזהותם של חברי עמותה או חברי ועד העמותה כראיה מכרעת לקיומו של קשר בין המציע ובין מי מן הספקים מכח מכרז 130/2019". האמור לעיל הוא בבחינת המובן מאליו שאינו דורש הבהרה לאור האמור בסעיף 13.2 לנספח א' ואולם הוא דרוש למניעת ספקות והתדייבויות משפטיות עתידיות.	הבקשה אינה מתקבלת.



תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	מס"ד
	<p>וראו גם פסקאות 54-57 לפסק דינו של בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים ב-עת"מ 33475-07-20 או.ר.ס. שירותי רפואה 2001 בע"מ נ' מ"י- משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ואח' המצורף למסמך שאלות זה.</p> <p>למעלה מן הדרוש, ועל אף האמור בפסקה 56 לפסק הדין האמור לעיל, יטען המציע כי עמותת קרן רש"י (ע"ר) 580180941 וכל עמותה או תאגיד הקשורים לקרן רש"י תאגידיים קשורים לעמותת יחדיו באר-שבע והדרום (ע"ר) ו/או לעמותת יעדים לצפון מיסודה של קרן רש"י (ע"ר) ועל כן יהיו מנועים על פי דין מלזכות במכרז.</p> <p>המציע יטען כי יש להחיל את האמור לעיל אף אם לא יתקיים קשר ישיר בעניין ההצעה למכרז וכי די באפשרות לשיתוף פעולה בין הגופים האמורים לעיל כדי להוות עילה לפסילת הצעתו של מי מן הגופים האמורים לעיל.</p> <p>לאור האמור לעיל המשרד יהיה מושתק מטענת שיהוי בעניין זה.</p>		
<p>לא. תקופת ההתארגנות היא תקופה בה המציע עדיין לא מחויב לספק שירותים בפועל.</p> <p>ככל שהספק יסיים את תקופת ההתארגנות מוקדם יותר ויספק שירותים בפועל למשרד בהתאם להסכם – ישולם לו על כך החל ממועד תחילת אספקת השירותים בפועל וזאת בכפוף להשלמת תהליך החתימה על ההסכם עד למועד זה כנדרש.</p>	<p>האם תקופת ההתארגנות בת 45 יום בתשלום?</p>	1.6.2	.6
<p>נראה שהשאלה מתייחסת לסעיף 4.3.2.2.</p> <p>הבקשה אינה מתקבלת. כאמור בסעיף זה, כל אנשי הצוות הכלולים בכל אחת מדרגות השכר בנפרד, ייבדקו יחד ברמה שנתית, ובכך נשמרת הגמישות התעסוקתית של הספק.</p>	<p>מבקש לבטל תנאי זה.</p> <p>קביעת רף גבוה שכזה (95%) פוגעת בעיקרון הגמישות התעסוקתית של הזוכה ואינה עומדת בקנה אחד עם עמדת המשרד של רכישת שירותים מנוהלים.</p>	2.2	.7
<p>הבקשה אינה מתקבלת. הצוות הכלולים בכל אחת מדרגות השכר בנפרד, ייבדקו יחד ברמה שנתית,</p>	<p>מבקש לבטל תנאי זה.</p> <p>קביעת רף גבוה שכזה (95%) מונעת מהספק אפשרויות תגמול כלשהן</p>	2.2	.8



מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		לעובדים ו/או שדרוג שכר כלשהו לאורך חמש שנות המכרז ו/או לקיים תמריץ כלשהו לעובדים ע"מ שייצברו וותק בתפקיד.	ובכך מתאפשר לספק לתגמל עובדים מסוימים לעומת עובדים אחרים בהתאם לפרמטרים לפי שיקול דעתו.
9.	סעיף 2.2-טבלה	יש פער בטבלאות בין הדרישות להשכלת הצוות בטבלה אחת הם נדרשים להיות בעלי תואר שני ובאחרות תואר ראשון מהי הטבלה הרלבנטית?	השאלה לא ברורה: כל שורה בכל טבלה מתייחסת לאנשי צוות שונים ולעיתים בדרגות שונות, ומשך ברור כי דרישות ההשכלה עבורם שונות.
10.	2.2.1-מנהלת מערך עוני וסיכון- דרישות מינימליות - תואר אקדמי שני בתחומי מדעי החברה והרוח	נבקש להוסיף אפשרות לתואר שני במנהל עסקים / משפטים / עבודה סוציאלית	אכן כך – תחומים אלה כוללים בהגדרה הרחבה של "תחומי מדעי החברה והרוח".
11.	2.2.1-מנהלת מקצועית למערך- דרישות מינימליות - תואר אקדמי שני בתחומי מדעי החברה והרוח	נבקש להוסיף אפשרות לתואר שני במנהל עסקים / משפטים / עבודה סוציאלית	אכן כך – תחומים אלה כוללים בהגדרה הרחבה של "תחומי מדעי החברה והרוח".
12.	2.2.1-מנהלת תכניות ומענים בפיתוח- דרישות מינימליות - תואר אקדמי שני בתחומי מדעי החברה והרוח	נבקש להוסיף אפשרות לתואר שני במנהל עסקים / משפטים / עבודה סוציאלית	אכן כך – תחומים אלה כוללים בהגדרה הרחבה של "תחומי מדעי החברה והרוח".
13.	סעיף 2.2.1.1.1	האם המועמדים יעברו ראיון בכתב וע"פ מטעם כל ספק שיגשו אתו? או רק פעם אחת עבור כולם? האין זה מיותר את הצורך בהגשת מועמדים באם הם יכולים לגשת עם כולם?	ראשית, ההתייחסות במענה לשאלה זו היא ביחס לאנשי צוות שנדרשים להיות מוגשים בהצעה בשלב המענה למכרז ולא ביחס לכלל אנשי הצוות הנדרשים מהזוכה שנדרשים לעבור מבחן וריאיון, בהתאם לסעיף 4.2.8 למכרז. ככל שיוצג איש צוות על ידי מספר מציעים שונים במקביל הוא ייבדק פעם אחד בלבד וינקד פעם אחת בלבד. כל מציע רשאי להגיש אנשי צוות מוצעים לפי שיקול דעתו, אין שינוי בתנאי המכרז.
14.	2.2.2	ארוחות – האם ידרש הספק להעמיד ארוחות בכשרות מהודרת? אם כן – כיצד ישולם לספק בגין עלות ארוחות אלו?	הזוכה יידרש להעמיד ארוחות בכשרות נדרשת בהתאם לקהל היעד באירוע. התשלום לספק יהיה על בסיס החזר הוצאות בהתאם למפורט בסעיף 2.2.2.2 למכרז.
15.	2.2.2	יום ארצי קטן - תכניות לאוכלוסיות יחודיות – בהתייחס לסעיף 2.2.2.2 מבוקש לאשר כי המשרד ישפה את הספק בגין כל הוצאה עודף בשל עלות המרצה שאינה מכוסה במלואה בהוראת תכ"מ 16.6.9.	לא יאושרו מרצים בעלות עודפת על הסכומים שבהוראת התכ"מ.
16.	2.2.2	מפגש מקצועי קטן – עוני – אנו מבינים כי חדר הישיבות ימומן על ידי	אכן כך. מובהר כי המשרד יהיה רשאי להעמיד מבנה במקום לשלם על כך.





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		המשרד במסגרת החזר ההוצאות. האם נכון?	
17.	2.2.2.4	1. האם מערכת הסקרים היא המערכת שבעזרתה יבוצעו הסקרים? 2. מהי אחריות הספק – הכנת התכנים, הפצת הסקר?	1. נכון. 2. אחריות הספק בהקשר לסעיף זה הינה הפצת הסקר המוכן בקרב משתתפי המפגש.
18.	2.2.2.4	האם לספק תהיה גישה למערכת סקרים ממשלתית?	הגישה למערכת הסקרים הממשלתית הינה בלעדית לעובדי המשרד. עם זאת, הספק יקבל בכתובת מייל שיבחר את תוצאות הסקר הגולמיות בצורה אוטומטית כך שתהיה שקיפות בעניין זה. הסקר עצמו ניתן להפצה באמצעות קישור מקוון שיימסר לספק.
19.	2.2.2.4.4	מבוקש למחוק את הסעיף. המשרד קבע את "רמת המתקן..." מעת שקבע בסעיף 2.2.2.2 את תקרת התקציב בהתאם להוראת תכס 16.9.6. להווי ידוע כי רמת המחירים מכח הוראה זו אינה מאפשרת לספק להתקשר עם מתקנים ברמה "גבוהה" אלא לכל היותר ברמה "בינונית". על כן אין להשית על הספק על קנס בגין רמתו של המתקן הנובעת מקביעתו החד צדדית של המשרד.	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד מתווה את המתווה הכללי ואת התקציב המוגבל בהתאם לתעריפי החשב הכללי, אולם בידי הספק האחריות לבצע הזמנות בהתאם כך שיהיה לשביעות רצונם של המשתתפים במסגרת כלל התקציב שמוקצה לפעילות.
20.	2.2.2.4.5	מבוקש למחוק את הסעיף. המשרד קבע את "רמת ההזנה..." מעת שקבע בסעיף 2.2.2.2 את תקרת התקציב בהתאם להוראת תכס 16.9.6. להווי ידוע כי רמת המחירים מכח הוראה זו אינה מאפשרת לספק להתקשר עם ספקי מזון ברמה "גבוהה" אלא לכל היותר ברמה "בינונית". על כן אין להשית על הספק על קנס בגין רמתו של המזון הנובעת מקביעתו החד צדדית של המשרד.	הבקשה אינה מתקבלת. ראו מענה לשאלה 24 לסבב א' של שאלות ההבהרה: "המשרד מתווה את מתווה הספק האחריות לבצע הזמנות בהתאם כך שיהיה לשביעות רצונם של המשתתפים במסגרת כלל התקציב שמוקצה לפעילות."
21.	סעיף 2.2.3	האם 80,000 ₪ מסעיף 2.3.3. הם תוספתיים לסכום הקבוע מוגדר בסעיף A שכן התשלום בגינו הוא אל מול הוצאה בפועל?	לא. הסכום של 80,000 ₪ בשנה כלול בהצעת המציע ברכיב A. התשלום בגין הוצאה בפועל גב-אל-גב ישולם רק במקרה של חריגה מסכום זה באישור המשרד מראש ובכתב.
22.	2.3.5	מהי כמות המשתמשים הקיימת כיום?	ישנם כאלף משתמשים במערכת, בהקשר לסעיף 2.3.5 יובהר כי אין צורך להדריך את כולם, אלא רק באופן שוטף בעדכונים מפעם לפעם.





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
23.	2.3.5	לפי תשובה 59 – האם נדרש לספק 10 שעות הדרכה בחודש למשתמש או 10 שעות הדרכה בחודש במצטבר לכלל המשתמשים?	10 שעות לכלל המשתתפים במצטבר. הסעיף במכרז יעודכן בהתאם.
24.	2.3.7	האם רשאי הספק להתקשר עם קבלן משנה לעניין הפעלת מוקד התמיכה? מהו היקף כ"א נדרש למוקד? האם ניתן להפעיל מוקד במודל Call Back?	ראו מענים לשאלות 48 ו-65 בשאלות הבהרה סבב א' – מובהר כי בדומה ליתר השירותים הנדרשים במכרז, שירותי מוקד התמיכה יסופקו על ידי הספק עצמו ולא באמצעות מיקור חוץ. ככלל, עבודת צוות מוקד התמיכה תבוצע ממשרד משותף, אולם תתאפשר עבודה מרחוק במצבים מיוחדים ובאישור המשרד. לא ניתן להפעיל מוקד במודל Call Back.
25.	2.3.7	בסיפא מבוקש להוסיף "בהיקף האמור בתשובה 29 למסמך ההבהרות מיום 19.6.23".	הבקשה אינה מתקבלת. ההיקף המפורט בתשובה 29 לסבב השאלות הראשון ניתנה כמענה לבקשת פירוט המידע הקיים בידי המשרד נכון להיום ולא כהתחייבות להיקף נדרש של תשומות שעל הספק להעמיד לשם עמידה ביעדים.
26.	2.3.10.4	מהי כמות המסרונים הנדרשת לשלוח ברמה חודשית? מה הייעוד או הצורך בשליחת מסרונים? נבקש להבהיר שמערכת שליחת המסרונים לעיתים נחסמת עי משתמשים ואחריות המשרד להסיר ו/או להתריע בפני מקבלי השירות להסיר חסימה זאת.	בתצורה הנוכחית של העבודה (עם כ.א.ל) אין צורך במסרונים, אולם להערכתנו לצורכי בקרה יהיה צורך בכ-200,000 מסרונים בשנה
27.	סעיף 2.3.10.5	מה הסיבה שעובדים שאינם עובדי המציע זקוקים למייל מטעם המציע. איזה סוג מייל נדרש ולכמה עובדים נדרש?	מלווי המשפחות העובדים במחלקות לשירותים חברתיים ומועסקים מכוח מכרז 130/2019 נדרשים לתיבות מייל ארגוניות עם סיומת כדוגמת name@noshmim.org מלבד עובדי המציע, מדובר בכ-450 מלווי משפחות.
28.	2.4.1.4	לא ברור המנגנון ומה הספק נדרש לעשות מול כרטיסי אשראי של החשב הכללי? האם זה עובר דרך מערכת ה-CRM?	הספק שיזכה במכרז שבנדון יידרש לתכלול ולנהל את תהליך העבודה מול ספק מערכת התשלומים ולקיים קשרי עבודה שוטפים מול ספק מערכת התשלומים, בהתאם למודל המפורט במכרז 2021-6568 על נספחיו הרלוונטיים להתקשרות זו. בין היתר – ניהול התקציב במערכת ה-CRM, ניהול מחירונים ומגבלות מסוגים שונים במערכת ה-CRM,





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			בקשה במערכת להנפקת כרטיסים (ההנפקה עצמה באחריות ספק מערכת התשלומים), הפקת מידע לשימוש המשרד באמצעות המידע שנאסף במערכת ה-CRM, מערך הכשרות והדרכות על מערכת ה-CRM. וזאת בנוסף על האמור בסעיף 2.4.2 למכרז.
29.	2.4.1.4	איזה תהליך עוד נותר לספק לנהל מול ספק אמצעי התשלום? הרי שום סכום או תשלום לא מועבר דרך הזוכה במכרז זה. נבקש להבהיר שלספק אין שום אחריות כלשהי לגבי דרישות התשלום או התשלום או הגבייה או כל נושא כספי כלשהו.	
30.	סעיף 2.4.1.5	האם יהיה צורך לשלם לספקים החזר הוצאות לפני קבלת הכסף מהמשרד? לצורך חישוב המימון?	בראיה וידרש הספק לתת מענה לפי סעיף זה, כלל פרטי השירות יסוכמו מראש בתיאום עם הספק.
31.	סעיף 2.5.5	איך ישופה הספק על שעות ההדרכה?	ראו מענה לשאלה 32 להלן. לא יינתן שיפוי נוסף.
32.	2.5.5	מבוקש לאשר כי האמור בסעיף הינו חלק מאחוז משרתם של העובדים וכי הספק לא ידרש לשאת בעלותן של שעות עבודה נוספות [מעבר לאחוז המשרה המתוקצב במכרז] לצורך ביצוע האמור בסעיף.	הבקשה מתקבלת.
33.	2.5.6	מבוקש לאשר כי האמור בסעיף יחול רק על עובדים שמשרתם תוקצבה בפועל ב-100% משרה.	הבקשה מתקבלת. הסעיף יעודכן בהתאם.
34.	2.6.2	אילו כלים יש לספק בכדי לאכוף שכולם מקלידים את הנתונים ונכון למערכת? היה והמשרד מבקש לקבל דוחות הדורשים פיתוח איך הספק אמור לעמוד בדרישת המשרד? נדרש להבהיר כי דרישות המשרד תהיינה במסגרת הדוחות הקיימים במערכת ו/או יכולות הפקת הדוחות במערכת.	לספק אין כלי אכיפה, עליו להתריע על ליקויים בהקלדת הנתונים למטה המשרד ו/או למחוזות המשרד בעת הצורך ולעבוד בשותפות עם רפרנטי המחשוב המחוזיים המועסקים במסגרת ההתקשרות מכוח מכרז 130/2019. ההתראותיהיו במסגרת הדוחות הקיימים ויכולת הפקת דוחות חדשים במערכת (יש לשים לב שלא מדובר בפיתוח טכנולוגי חדש).
35.	2.7.6	מבוקש למחוק "וסנקציות כלכליות". המציע הגיש הצעתו, לרבות הצעת המחיר, בהתאם למסמכי המכרז. המציע אינו יכול להעמיס על הצעתו	הבקשה מתקבלת. המילים "וסנקציות כלכליות" יימחקו.





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		סנקציות כלכליות עתידיות ותאורטיות שכלל אינן קבועות במסמכי המכרז.	
36.	סעיף 2.8	מהו הציוד הנדרש ומהם נהלי המשרד לגבי הציוד הנדרש?	אין ציוד ספציפי נדרש, למעט האמור בסעיף 2.8.5. מחובת הספק להעמיד כל ציוד נדרש לצורך אספקת השירותים, ולא לתקבל טענה לפיה על המשרד להעמיד ציוד כאמור.
37.	2.8.3	נדרש פירוט מה כלול בתחזוקה של המערכת. האם מצריך עוד כ"א מעבר לקיים? האם דורש עדכוני גרסה?	לא נדרש מטעם הספק לדאוג לתחזוקת המערכת או לדאוג לכ"א נוסף ועדכוני הגרסה לא באחריות הספק. תחזוקת המערכת היא על ידי המשרד.
38.	2.8.4	הואיל והשירותים מבוצעים על גבי SF מבוקשת הבהרה [גם ברמה הטכנית] כיצד מצופה מהספק להפעיל אמצעים פיזיים ואלקטרוניים לשמירה על חסיון המידע ולהגנה על הפרטיות היכן שאין לספק התקשרות עם SF, המידע מוחזק בשרתי SF שאינם נגישים לספק, המידע מעובד הלכה למעשה על ידי SF במנותק ממערכתיו של הספק ולספק אין כל אפשרות מעשית [או תאורטית] להורות ל-SF כיצד לנהל את מערכתיה וענניה.	ספק ה-SF אחראי על נושא של הפעלת אמצעים פיזיים ואלקטרוניים לשמירה על חסיון המידע ולהגנת הפרטיות. וראו תשובה לשאלה 77 להלן.
39.	2.8.4	נא אישורכם שהצגת נושא אבטחת המידע תבוצע על ידי הזוכה בלבד ואין צורך לצרף למענה דבר.	אין צורך לצרף למענה למכרז כל נספח נוסף הנוגע לאבטחת מידע מעבר לנספחים המצורפים למכרז. על המציע לצרף להצעתו את הנספחים הרלוונטיים לשלב ההגשה, כולל נספח אבטחת מידע.
40.	2.8.8	האם יש עלות נוספת להפעלת calforce ומהי עלות התחזוקה ועל מי מושתת?	בהנחה והכוונה למערכת ה-Salesforce, אין עלות נוספת והיא על חשבון המשרד במסגרת מכרזי ה-CRM.
41.	2.9.4	לאחר "ויעמיד" מבוקש להוסיף "על חשבוננו".	הבקשה מתקבלת.
42.	סעיף 3.2.3	האם לפי מה שאנו מבינים הצוות לא יוכל לגשת עם כמה מציעים למעט המנהל?	השאלה לא מובנת. על כל פנים יובהר כי כל אחד מאנשי הצוות המוצגים בהצעה, כולל המנהל, יכולים להיות מוצגים על ידי מספר מציעים במקביל.
43.	3.2.3.1.1	בסעיף כתוב בעל תואר אקדמי ואילו בעמוד 16 נכתב תואר שני. מה נכון?	בסעיף 3.2.3.1.1 לאחר המילה "אקדמי" תבוא המילה "שני".
44.	סעיף 4.3.2.2	האם מדובר בעלות מעסיק הכוללת את כל תנאי ההעסקה+ רווח או בברוטו לעובד?	לא ברור האם השאלה מתייחסת למחירים המקסימליים ברישא של הסעיף, או לדרישה לתשלום 95% מהסכומים הללו לאנשי הצוות בפועל, בסיפא.





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			בכל אופן, מחיר המקסימום המופיע ברישא מתייחס לעלות הסופית שהמשרד יעביר לספק בגין הפעלת כל איש צוות בהתאם לדרגתו, כולל כל עלות שהיא. הסיפא מתייחסת לתשלומים המפורטים בהגדרת המונח שכר ותנאים סוציאליים בסוף הסעיף.
.45	4.3.2.2	האם הסכומים המנויים בסעיף משקפים את עלות שכרם של העובדים המבצעים את הפעילות היום? בבדיקה שערכנו עולה כי הסכומים נמוכים משמעותית מ"מחיר השוק" של עובדים העונים לדרישות המכרז המעודכנות.	המשרד אינו המעסיק של העובדים הקיימים ולכן הסכומים נשענים, בין היתר, על הערכת עלויות (כולל עלויות מעביד) של אנשי המקצוע כיום.
.46	4.3.2.2	האם העובדים המבצעים את הפעילות היום מקבלים קרן השתלמות?	כן.
.47	4.3.2.2	מה הוא היקף החזר הנסיעות/דלק החודשי לעובדים?	כיום במסגרת הגוף המפעיל, עובדים זכאים להחזר בגין נסיעות בסכומים שונים בטווח של בין 0.7 - 1.4 ש"ל לק"מ עבור עד 1200-1500 ק"מ לחודש.
.48	4.3.2.2	האם העובדים המבצעים את הפעילות היום מקבלים רכב צמוד? אם כן – איזה רכב?	המשרד איננו המעסיק של העובדים, אך ככל הידוע למשרד, אין רכב צמוד לעובדים. עם זאת, מלבד ההחזר לק"מ ישנה מכסה של 5000-8,000 ש"ל להחזר ביטוח וטסט שנתי.
.49	סעיף 4.3.2.2.5	האם הכוונה בהצעת המחיר החודשי הקבוע לביצוע שירותים היא: למעט כ"א המופיע בסעיף b ולא רק המנהל?	אכן כן. מובן מאליו כי לאור העובדה שהמשרד ישלם עבור כוח האדם המפורט ברכיב B בנפרד – רכיב A לא ישולם בגין הפעלת אותו כוח אדם.
.50	סעיף 4.3.3.2	מחקתם את עלות המשרדים ועם זאת דרשתם שנעמיד לעובדים משרדים. באיזה סעיף יש לתמחר את עלות המשרדים? ומה פרופיל המשרדים שיש להעמיד?	יובהר כי במכרז אין דרישה להעמדת משרדים לעובדי הספק, אולם הספק יעשה ככל שביכולתו להעניק לעובדיו סביבת עבודה מתאימה.
.51	4.3.4	מבוקש למחוק "וכולל התייקריות".	הבקשה אינה מתקבלת.
.52	4.3.8	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד פועל על פי מלוא חובותיו כרשות מנהלית על פי דין.
.53	5.9.7	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד פועל על פי מלוא חובותיו כרשות מנהלית על פי דין.
.54	5.9.9	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד פועל על פי מלוא חובותיו כרשות מנהלית על פי דין.





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
.55	5.9.10.1	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד פועל על פי מלוא חובותיו כרשות מנהלית על פי דין.
.56	5.9.10.2	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד פועל על פי מלוא חובותיו כרשות מנהלית על פי דין.
.57	5.9.14	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד פועל על פי מלוא חובותיו כרשות מנהלית על פי דין.
נספחים			
.58	נספח ז'	מבוקש לקבל קובץ נספחים מעודכן בקובץ WORD.	ראו מענה לשאלה 2 לעיל.
.59	נספח יג'	האם יש להגיש את ההסכם חתום בראשי תיבות בתחתית כל עמוד אין שאין להגיש כלל את מסמכי ההסכם?	אין צורך להגיש את מסמכי ההסכם במסגרת המענה למכרז.
.60	הסכם – 8.2	מבוקש להבהיר כי רשויות מקומיות או מי מטעמן לא תחשבנה צד שלישי לעניין סעיף זה.	הבקשה אינה מתקבלת. אין סיבה להעביר מידע לרשויות מקומיות. כלל המידע אמור לעבור לדרג המחוז (של המשרד או של בעלי התפקידים במכרז 130/2019) ולא לרשות המקומית ישירות.
.61	20 א' (נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)	מבוקש כי לאחר המילים "והביטחון החברתי" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	הבקשה נדחית
.62	3ב' (נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)	מבוקש כי המילה "תכסה" תמחק ובמקומה ייכתב "תורחב לכלול"	הבקשה נדחית
.63	4 (נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)	מבוקש כי המילים "ביטוחי חבויות..." צולבת" תמחקנה.	הבקשה נדחית
.64	5ב' (נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.	הבקשה נדחית
.65	5ז' (נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)	מבוקש כי לאחר המילה "ביט" ייכתב "במועד עריכת הביטוח".	הבקשה נדחית
.66	5ח' (נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א 1981".	אין שינוי בסעיף הביטוח, אולם ביטול החריגים בפוליסה תוך ציון המלל שנרשם, מקובל.
.67	ב' (נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)	מבוקש כי תמחקנה המילים "וכל עוד אחריותו קיימת" ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת תביעה 3 שנים לאחר תום ההסכם".	הבקשה נדחית
.68	ג'	מבוקש כי המילים "שבעה ימים" תמחקנה.	הבקשה נדחית





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
	(נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)		
69.	ד' (נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)	מבוקש כי הסעיף ימחק.	הבקשה נדחית
70.	ז' (נספח יג' – הסכם התקשרות – סעיף 20 – ביטוח)	מבוקש כי בסיפא יכתב " על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישור עריכת ביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת מדינת ישראל משרד הרווחה והביטחון בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	מקובל כי תבוא ההבהרה: "על אף האמור אי העברת אישור ביטוח בגין חידוש תוך 3 ימים ממועד החידוש לא תהווה הפרה יסודית, ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי ובהתאם לתנאים נשוא הסכם זה".
71.	הסכם – 27.2	אי עמידה ביעדי המוקד הטלפוני – מבוקש להבהיר כי קנס יושת רק בגין אי עמידה הנובעת ממעשה או מחדל של הספק ולא ממעשה או מחדל של צד שלישי כלשהו [למשל SF].	הבקשה מתקבלת.
72.	הסכם – 27.2	תקלה קריטית משביתה של מערכת המוקד הטלפוני – מבוקש להבהיר כי קנס יושת רק בגין אי עמידה הנובעת ממעשה או מחדל של הספק ולא ממעשה או מחדל של צד שלישי כלשהו [למשל נפילה של תשתית בזק].	הבקשה מתקבלת.
73.	הסכם – 27.2	מבוקש למחוק את שתי השורות האחרונות בטבלה מן הטעמים שהוצגו לעיל בעניין הוראת התכ"ם.	הבקשה אינה מתקבלת.
74.	הסכם – 28.1	אנו מבינים כי "ערך סך ההתקשרות השנתית" אינו כולל את התשלומים המועברים למשפחות. האם נכון?	לאור העובדה כי התשלומים יועברו שלא באמצעות הספק כלל – אכן כן.
75.	הסכם – 31.10	בסיפא מבוקש להוסיף "עימו יש לו התקשרות" שהרי לדרוש מהספק להיות אחראי על מידע המצוי בידיו של צד שלישי כלשהו שאינו קשור לספק או בהסכם עם הספק.	הבקשה אינה מתקבלת.
76.	נספח יג' 1 – 7.א.2	כיצד ישולם לספק בגין מינוי הממונה על אבטחת מידע?	אין צורך בעובד בעל הכשרה מיוחדת וניתן להשית אחריות זאת על אחד מעובדי הספק אשר יעבור הדרכה פרטנית לעניין זה, ניתן לבצע הדרכה זו באופן פנימי או ללא תשלום באמצעות עובד המשרד.
77.	נספח יג' 1 – 1.ג.2	הספק אינו יכול להתחייב לאמור בסעיף לעניין SF מן הטעם שלספק אין התקשרות עם SF ואין לו כל יכולת לדרוש מ SF לעשות דבר מה או אחר. האחריות על ההתקשרות עם SF, ומכללא האחריות על קביעת	הסעיף אינו מתייחס ל-SF אלא לכל מידע שהספק מחזיק מכוח ההתקשרות עם המשרד, כגון דוחות שהופקו מה-SF וכיוצא בזה.





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		רמת אבטחת המידע ב-SF, היא של המשרד.	
78.	נספח יג' 1 – 1.ה.2	הואיל ובמערכת מנוהל מידע אודות המשפחות מבוקש לאשר כי החובה על החתמת המשפחות על הסכמתן לאיסוף, החזקת ועיבוד המידע ב-SF היא על מפעילי מכרז 130 ולא על הספק שכלל אין לו קשר עם המשפחות שהוא "נושאי המידע" בענייננו.	ראה תשובה לשאלה 77 לעיל.
79.	נספח יג' 1 – 3.ו.2	הואיל והמידע מנוהל ב-SF לא ברור כיצד טיפול בארוע אבטחת מידע מונח לפיתחו של הספק.	ראה תשובה לשאלה 77 לעיל.
80.	נספח יג' 1 – 4.ו.2	הואיל והמידע מנוהל ב-SF לא ברור כיצד עלויות הטיפול בארוע אבטחת מידע מונחות לפיתחו של הספק.	ראה תשובה לשאלה 77 לעיל.
81.	נספח יג' 1 – 2.2	למיטב ידיעתנו המידע ב-SF מנוהל בענן. מבוקש כי המשרד יחייב בהסכמיו עם SF כי המידע יגובה ויועבר לספק. ככל שהמשרד לא יקבע כן בהסכמיו עם SF לא תחול דרישה זו על הספק.	ראה תשובה לשאלה 77 לעיל.
82.	נספח יג' 1 – 2.2	מבוקש כי המשרד יחייב בהסכמיו עם SF שיתוף פעולה של SF עם הספק לעניין סעיף זה.	ראה תשובה לשאלה 77 לעיל.
83.	נספח יג' 1 – 2.1	כיצד ישולם לספק בגין מינוי הממונה על אבטחת מידע?	לא ישולם על כך. התפקיד אינו דורש מומחיות או שעות עבודה, אלא אחריות לנושא בלבד.
84.	נספח יג' 1 – תוספת ב - 1	מבוקש להעביר לעיון המציעים את מסמך הגדרות המאגר הקיים היום לשם בחינת השלכות תקציביות [ככל שישנן] לעניין זה. ככל שנדרש לחתום על סודיות יעודית מבוקש להעביר למציעים כתב סודיות מתאים.	לא ניתן להעביר לעיון המציעים את המסמך בשלב זה. במידת הצורך יועבר לזוכה במכרז.
85.	נספח יג' 1 – תוספת ב - 2	מבוקש להעביר לעיון המציעים תרשים ארכיטקטורה של המאגר הקיים היום לשם בחינת השלכות תקציביות [ככל שישנן] לעניין זה. ככל שנדרש לחתום על סודיות יעודית מבוקש להעביר למציעים כתב סודיות מתאים.	המאגר הקיים כיום אינו באחריות המשרד
86.	נספח יג' 1 – תוספת ב - 3	מבוקש להעביר לעיון המציעים את סקר הסיכונים האחרון שבוצע ביחס למאגר הקיים היום לשם בחינת השלכות תקציביות [ככל שישנן] לעניין זה. ככל שנדרש לחתום על סודיות יעודית מבוקש להעביר למציעים כתב סודיות מתאים.	המאגר הקיים כיום אינו באחריות המשרד





מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
87.	נספח יג'1 – תוספת ב - 4	מבוקש להעביר לעיון המציעים את מנגנוני אבטחת התקשורת [חומרה ותוכנה] במאגר הקיים היום לשם בחינת השלכות תקציביות [ככל שישנן] לעניין זה. ככל שנדרש לחתום על סודיות יעודית מבוקש להעביר למציעים כתב סודיות מתאים.	המאגר הקיים כיום אינו באחריות המשרד ולכן לא ניתן לדרוש זאת.
88.	נספח יג'1 – תוספת ב - 5.3	האם נדרש לכל עובד אמצעי פיזי לגישה למאגר?	אמצעי פיזי יכול להיות גם סיסמה למכשיר הטלפון
89.	נספח יג'1 – תוספת ב - 6	מבוקש להעביר לעיון המציעים את נפח הגיבוי של הקיים היום לשם בחינת השלכות תקציביות [ככל שישנן] לעניין זה. ככל שנדרש לחתום על סודיות יעודית מבוקש להעביר למציעים כתב סודיות מתאים.	המידע לא קיים היום בידי המשרד
90.	נספח יג'1 – תוספת ב - 7	מבוקש להעביר לעיון המציעים את מסמך הביקורת האחרון ביחס למאגר הקיים היום לשם בחינת השלכות תקציביות [ככל שישנן] לעניין זה. ככל שנדרש לחתום על סודיות יעודית מבוקש להעביר למציעים כתב סודיות מתאים.	המאגר לא קיים כיום בידי המשרד
91.	נספח יג'1 – תוספת ב - 8	מבוקש להעביר לעיון המציעים מידע אודות ארועי אבטחת מידע שארעו [אם ארעו] ב-36 החודשים האחרונים ביחס למאגר הקיים היום לשם בחינת השלכות תקציביות [ככל שישנן] לעניין זה. ככל שנדרש לחתום על סודיות יעודית מבוקש להעביר למציעים כתב סודיות מתאים.	לא אירעו אירועי אבטחת מידע ככל הידוע לנו בטווח הזמן הרשום.
92.	נספח יג'1 – תוספת ב - 9	מבוקש כי המשרד יחייב בהסכמיו עם SF שיתוף פעולה של SF עם הספק לעניין סעיף זה.	ראה תשובה לשאלה 77 לעיל.
93.	נספח יג'6 – 2.5	לאור סביבת הריבית של התקופה האחרונה מבוקש כי במקום "חצי שנתית" יכתב "אחת לחודש".	הבקשה אינה מתקבלת במלואה. עם זאת, במקום חצי שנתית יכתב "אחת לרבעון".
שאלות בנוגע לסבב שאלות הבהרה ראשון			
94.	תשובה 31 (מסבב ראשון של דוח שאלות הבהרה)	מבקש לחדד – קיימת מערכת SF שע"ג מבוצעת הפעילות ונדרש לתת לה תמיכה, הדרכה והטמעה וקיימת מערכת נוספת CRM לשימוש המוקד הטלפוני אשר עדיין לא נבחר לה ספק ע"י המשרד וגם אותה המשרד אמור לספק למפעיל? או שמא מערכת SF היא גם משמשת כמערכת ה-CRM של המוקד הטלפוני?	קיימת מערכת CRM אחת והיא מערכת ה-Salesforce (SF).
95.	תשובה 36	באחריות מי הגיבוי והשחזור של מערכת ה-SF? ושל מערכת ה-BI?	בידי הספק הזוכה במכרז ה-CRM של המשרד





מס"ד	תשובה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
	(מסבב ראשון של דוח שאלות הבהרה)		
.96	תשובה 36 (מסבב ראשון של דוח שאלות הבהרה)	האם נדרש מהספק להעסיק מיישם מערכת SF?	הספק אינו נדרש להעמיד מיישמי סילספורס
.97	תשובה 49 (מסבב ראשון של דוח שאלות הבהרה)	נבקש לחדד שבאחריות הספק החדש של המשרד לבצע הדרכה ככל שיידרש אל מול צוות המוקד של הזוכה במכרז ולספק תכנים וחברות מקצועיות ותמיכה.	ההדרכה של צוות המוקד תבוצע ע"י רכז. צוות מחשוב מטעם הספק, אשר במקרה הצורך יעמוד בקשר עם נציגי אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע במשרד, המפעילים את ספק ה-SF לצורך קבלת עדכונים, תכנים מקצועיים עדכניים וכדומה.
.98	תשובה 161 (מסבב ראשון של דוח שאלות הבהרה)	באתר לא קיימים קבצי וורד לנוסח החדש.	הנוסח עלה לאתר.
.99	תשובה 178 (מסבב ראשון של דוח שאלות הבהרה)	לאור העובדה שהמערכת הינה רכוש ובניהול המשרד, לא מובן כיצד הזוכה יכול לבצע מבדקים כלשהם על המערכת ולבטח אינו יכול לאתר או למצוא ליקויים.	הזוכה במכרז זה אינו נדרש לבצע מבדקים במערכת, לאתר או למצוא ליקויים.





את מיפרט המכרז המעודכן, ניתן לראות באתר מינהל הרכש הממשלתי, תחת הלשונית "מכרזים".
יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע ואותו יש להגיש חתום עם ההצעה.

ועדת המכרזים מאשרת את נוסח התשובות וההערות כמפורט מעלה:

אדוה ריכנבך – נציג היועצת
המשפטית

יעל אדלמן – ס. חשבת המשרד

נטלי ליאון, יו"ר הוועדה

