



כ"ט אדר ב' תשפ"ד
08 אפריל 2023

לכבוד
המציעים במכרז

דוח שאלות הבהרה והערות

הנדון: מכרז מספר 1105/2024 – הפעלת שירות מוקד תמיכה טכנולוגית מרחוק לאנשים עם מוגבלות בראייה

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 יעוץ 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.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
1.	כללי	מי מפעיל את שירותי המוקד כיום?	עמותת יעדים לצפון (מגדל אור).
2.	כללי	נבקש לקבל את נספחי המכרז בקבצי WORD לצורך מילוי כנדרש.	הבקשה אינה מתקבלת.
3.	1.2.1	האם השירות קיים כיום ומי המפעיל שלו?	ראו מענה לשאלה 1.
4.	1.2.3	1. על פי ניסיון העבר - מבוקש לקבל את התפלגות השיחות לפי חודשים, ימים ושעות ביום 2. על פי ניסיון העבר - מבוקש לקבל את המשך הממוצע של שיחה.	לדוח זה יצורף קובץ אקסל בשם "דוח נתונים". נא ראו גיליון "התפלגות שיחות לפי חודשים".
5.	1.2.6	בהתייחס לתיבה "ללא חובת הוכחת	כן. הספק נדרש לספק שירות לכל מאן





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		זכאות בדרך כלשהי" – האם הספק נדרש להשיב לשיחות אנונימיות?	דבעי המבקש לקבל שירות באמצעות המוקד.
6.	1.5.2	הואיל ובמכרז זה נדרש הספק להשקיע השקעות ניכרות ברכישת תוכנות ובביצוע התאמות מבוקשת התחייבות המשרד כי ישפה את הזוכה בגין הוצאותיו ככל שזכיותו של הספק תבוטל חו"ח על ידי ועדת המכרזים או בית המשפט. לחילופין במקום "ההודעה על זכייה במכרז" מבוקש לכתוב "החתימה על חוזה".	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד אינו מנהל סיכונים בעניין מה עלול לקרות מבחינת הזכייה העתידית. לגבי ההשקעה הנדרשת ישנם מספיק ימי הערכות בין חובת הספק להעמדת כלל האמור בסעיף, לבין צפי החתימה על ההסכם שהינו מוקדם יותר.
7.	2.1.2	לאור האמור בסעיף זה ובהתאם לתקנה 6[א][2] תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 מבוקש להוסיף לפרק תנאי הסף כי המציע הינו מוסמך במועד הגשת ההצעות לת"י 27001 וכי יחזיק בכל עת בתקופת ההתקשרות עם המשרד מכח מכרז זה תעודה המעידה על עמידתו בתקן זה. לחילופין מבוקש להוסיף לפרק אמות המידה אמת מידה בה יוענקו למציע המחזיק בת"י 27001 5 נק'.	הבקשה אינה מתקבלת.
8.	2.2	מבוקש להבהיר מה שעות הפעילות של המוקד - יש סתירה בין הסעיפים. מצד אחד, בסעיף 2.2 רשום שהמוקד יפעל 45.5 שעות שבועיות (משמע 9 שע ביום), ומצד שני בסעיף 2.2.1 רשום יפעל בין 8:30-20:00 (משמע 11.5 שע ליום ו- 57.5 לשבוע)	על המוקד לפעול בימי חול בשעות 8:30-20:00 המספר 45.5 שעות שבועיות יימחק ויבוא במקומו המספר 57.5.
9.	2.2	מצוין כי מוקד השירות יפעל 45.5 שעות שבועיות. אך בהמשך מצוין כי יפעל בימים א-ה בין השעות 8:30-20:00 - מה שמסתכם ב 57.5 שעות שבועיות. נבקש להבהיר את הסתירה.	ראו מענה לשאלה 8.
10.	2.3.1.2	האם קיים היום אתר אינטרנט למתן השירות? אם כן – בבעלות מי האתר? האם האתר יועבר לספק החדש?	הספק הנוכחי מפעיל אתר אינטרנט. האתר בבעלות הספק הנוכחי ולא יועבר לזכיין חדש.
11.	2.3.1.4	על פי ניסיון העבר – איזו מערכת להשתלטות מרחוק נפוצה אצל מקבלי השירות?	הספק הנוכחי משתמש במערכת Teamviewer
12.	2.3.1.5	האם קיימת רשימת אמצעים לגביהם נדרש הספק לתת תמיכה?	בסעיף 2.3.3 מפורטים סוגי הפניות למוקד. סוג הציוד שיש לספק עבורו תמיכה טכנית מפורט בסעיף 2.3.1.5 ובסעיף 2.7





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
.13	2.3.1.6	הספק אינו יכול להיות אחראי על אמינות ועדכניות המידע אלא על איסופו מבעלי המידע [ספקים, המשרד וכיו"ב] והפצתו באתר האינטרנט וביתר ערוצי ההפצה.	באחריות הספק שהמידע שיועבר על ידי הגורמים מטעמו יהיה המידע האמין והעדכני ביותר שהתקבל אצלו.
.14	2.3.2.1.4	לכמה זמן נדרש לשמור את ההקלטות?	לתקופה של שנתיים לפחות. טרם מחיקתן לאחר שנתיים, יש לשמור למשך 5 שנים נוספות רק את פרטי ההקלטה (תאריך וזמן, שם הפונה, משך ההקלטה), כלומר תיעוד שהייתה פניה.
.15	2.3.3.1.1	האם הספק נדרש לבצע תמיכה טכנית / שדרוגים / התקנות בציוד שאינו שלו / בשליטתו? מבוקש להבהיר כי הספק לא יהיה אחראי לכל נזק שיגרם עקב ביצוע טיפול בתקלות, שדרוגים והתקנות ובלבד שנעשו בהתאם להוראות היצרן.	הספק נדרש לספק למקבלי השירות תמיכה טכנית מרחוק. אין הספק אחראי במידה ויגרם נזק לציוד של מקבל השירות ככל ויתברר שהוא נתן מענה מקצועי נכון ומדויק ופעל בהתאם להוראות היצרן.
.16	2.3.3.2	האם קיים בידי המשרד או הספק הקיים, ככל שקיים כזה, מידע אודות האמור בסעיף? אם כן – מבוקש לקבלו לשם הבנת היקף ומורכבות התכנים בהם ידרש הספק לתמוך.	השאלה לא ברורה – אם הכוונה היא לקבלת מידע אודות תפעול טכני של המוצרים שפורטו בסעיף, אז המידע אינו קיים בידי המשרד. מדובר בידע מקצועי שנמצא בידי ספק השירות והוא לא מחויב להעביר את המידע למשרד או לכל גורם אחר.
.17	2.3.3.2	האם הספק מקבל מהמשרד רשימה של מוצרים?	ראו סעיפים 2.7.7 ו-2.3.1.5
.18	2.3.5.5	מה ההבדל בין השירותים המתוארים בסעיף זה לאלה המתוארים בסעיף 2.3.3.2?	יובהר כי סעיף 2.3.5.5 מדבר על שירותי הדרכה טכנולוגיים באופן פרונטאלי (אשר מסופק מכח מכרז אחר) ולא הדרכה טכנית מרחוק כפי שמתבצע במוקד השירות.
.19	2.3.5.6	מבוקש למחוק "פניות סרק... מטרידנים". אין בתיעוד זה כל תועלת והוא אף עלול לפגוע שלא בצדק בעמידת הספק ביעדי השירות.	הבקשה אינה מתקבלת, יש לתעד כל פניה. לדעת המשרד אין במענה לפניות סרק סיבה לפגיעה ביעדי השירות.
.20	2.3.5.6	לאחר "כל מידע נוסף שיידרש על ידי נציג המשרד" מבוקש להוסיף "אשר נאסף על ידי הספק במהלכם הרגיל של מתן השירותים".	הבקשה אינה מתקבלת.
.21	2.3.5.7.2	הואיל והספק נמדד, בין השאר, על סגירת פניות שהועברו לגורמים שלישיים מבוקש להבהיר כי ככל שהועברה פניה לגורם שלישי ולא נענתה בתוך 2 ימי עבודה לא תיספר פנייה זו במניין הפניות הפתוחות של הספק.	הבקשה אינה מתקבלת, סגירת הטיפול בפניה מתאפשרת במצבים שפורטו במפרט המכרז.





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
.22	2.3.6	האם קיימים תסריטי שיחה במסגרת השירות הניתן היום, ככל שניתן? אם כן מבוקש לקבלם כדי להעריך את מורכבות השירות.	אין בידינו תסריטי שיחה. במידה ולספק השירות הנוכחי יש תסריטי שיחה, הם שייכים לספק והוא לא מחויב להעבירם אלינו או לכל גורם אחר.
.23	2.3.7	האם קיימים מערכי הכשרה במסגרת השירות הניתן היום, ככל שניתן? אם כן מבוקש לקבלם כדי להעריך את עלות הפיתוח / התאמה של תכני ההדרכה.	למשרד אין ידע מקצועי בתחום והמשרד אינו אחראי על הכשרת העובדים במוקד. האחריות על ההכשרה והתכנים חלים על הספק. הספק הנוכחי אינו מחויב להעביר את המידע המקצועי שבידו למשרד או לכל גורם אחר.
.24	2.3.7.2	היכן תתבצע ההדרכה? האם ניתן לקיים אותה באופן מקוון?	ההדרכה תתבצע במקום אשר יבחר הספק. כמו כן, ניתן לקיים את ההדרכה באופן מקוון ובלבד שהיא מאפשרת למידה מיטבית ואופטימלית.
.25	2.3.7.3	הואיל והמשרד קבע את המחיר המירבי, וכחלק מחובתו המוגברת של המשרד לגילוי כל המידע הרלוונטי למציעים, מבוקש מן המשרד לבאר את עלות ההוצאות המקצועיות אשר לשיטת המשרד הועמסה על המחיר המירבי.	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד מעוניין שהמציעים יתמחרו את השירותים ללא מידע מוקדם וזאת בהתאם להערכתם וניסיונם המקצועי.
.26	2.3.7.6	מבוקש לאשר כי אם יחייב המשרד את הספק לשתף את עובדיו בהשתלמויות ישפה המשרד את הספק בגין כל עלות שתיווצר לספק עקב כך.	הבקשה אינה מתקבלת. הסעיף יעודכן כדלהלן: "מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ידאג, על פי הצורך, להדרכה והשתלמויות מקצועיות לצוות המועסק על-ידו, לצורך שמירה על שירות מקצועי מיטבי שמותאם לאוכלוסיית היעד ולצרכיה, כולל: הדרכות על מוצרים טכנולוגיים רלוונטיים חדשניים שנכנסו לשוק, העשרה בתחום מוגבלות בראייה וכו'." כמו כן, המשרד רשאי לחייב השתתפות של עובדי הספק בהשתלמויות מקצועיות בנושאים לפי שיקול דעתו של המשרד."
.27	2.3.7.6	על מנת לתמחר, מבוקש לקבל צפי שעות הדרכה שיבוצעו ע"י המשרד בשנה לעובד.	למשרד אין צפי לגבי כמות שעות ההדרכה, הצפייה היא כי הספק יהיה אחראי על ההדרכות של עובדיו כפי שנעשה עד היום.
.28	2.3.8	מבוקש שהמשרד יישא בעלויות השיווק או לחילופין שייקבע רף מוגדר בשנה להוצאות שיווק שישולמו ע"י הספק.	הבקשה אינה מתקבלת, עלויות השיווק כלולות במסגרת הצעת המחיר.
.29	2.3.8.1	מבקש לקבל דוגמאות של דפי מידע שהופקו בעבר. שייכים לספק הנוכחי.	דפי המידע שהופקו בעבר שייכים לספק הנוכחי.
.30	2.3.9	האם קיים אתר אינטרנט בשירות המסופק	ראו התייחסות לשאלה 10.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	מספר סידורי
	היום, ככל שמסופק? אם כן – בבעלות מי האתר? האם הבעלות על האתר תועבר לספק החדש?		
ראו מענה לשאלה 4. מידע נוסף: - המוקד הקיים לא הפנה לקוחות לגורם מטפל חיצוני. - שיעור שיחות שהופנו למענה אוטומטי מופיע בדוח תחת CALLBACK	מבקש לקבל את כמות הפניות שהתקבלו לפי הפילוחים המתוארים לעיל של השנים 2022 ו-2023.	2.4.1	.31
ראו מענה לשאלה 4. פירוט נושאי הקריאות מופיע בגיליונות "קריאות שירות".	האם קיים ניתוח נושאי שיחה בשירות הניתן היום, ככל שניתן? מבוקש לגלות למציעים את תחולת התיעוד על מנת שניתן יהיה להעריך את היקף ומורכבות השיחה.	2.4.2	.32
הבקשה מתקבלת. הסעיף יעודכן כדלקמן: "סיכום השנה יכלול בין היתר: פירוט אודות אוכלוסיית היעד שקיבלה מענה במוקד השירות והרכבה, לרבות סקר דמוגרפי של מקבלי השירות המתבסס על מידע שנאסף ע"י הספק במהלך הרגיל של מתן השירותים, פירוט חסמים וקשיים, סיכום תוצאות סקר שביעות רצון בקרב הלקוחות, פעילויות משמעותיות שנעשו במהלך השנה לצורך שיפור השירות".	לאחר "סקר דמוגרפי של מקבלי השירות" מבוקש להוסיף "ככל שנאסף מידע זה על ידי הספק במהלך הרגיל של מתן השירותים".	2.4.6	.33
הבקשה אינה מתקבלת.	בסעיף כתוב כי בחירת כוח האדם תתבצע לאחר זכיית הספק במכרז. נבקש לשנות ולהוסיף את דרישות כוח האדם כחלק מתנאי הסף הספציפיים במכרז, כך שהכישורים והניסיון של המנהל המוצע יכללו באמות המידה ובניקוד עבור מכרז זה.	2.5.2	.34
הסעיף יימחק עקב כפילות עם סעיף 2.3.7.6. כמו כן, ראו מענה לשאלה 26.	מהו היקף ההדרכות וההשתלמויות בשעות עבודה של הנציגים? האם המשרד משלם לספק בגין שעות אלה.	2.5.4	.35
הבקשה אינה מתקבלת.	מבקש לשנות לאנשים בעלי מוגבלות ולא רק לאנשים בעלי מוגבלות בראייה.	2.5.5.1.2	.36
המוקד יאויש בשני נציגים לפחות. המשרד יהיה רשאי לאשר לספק להוריד תקינה בשעות הערב (פחות עמוסות) לטובת תגבור שעות הבוקר. יחד עם זאת, במידה ומספר הפניות יעלה משמעותית בשעות מסוימות וזמן	מבקש להגדיר כמה תקני כ"א ואיזה היקף משרה נדרש להעסיק לפי כל תפקיד.	2.5.5.2	.37





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			ההמתנה הממוצע יעלה על 5 דקות בממוצע אז הספק יידרש לתגבר את כוח האדם במוקד.
.38	2.5.5.2	מבוקש להוסיף ניקוד לנציגי שירות עם לקות ראייה או עיוורון ו/או מומחים בשימוש בטכנולוגיה מסייעת. יש לציין שהכשרת נציגי שירות ללא ניסיון בטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון עד הגעתם לרמת מיומנות המתאימה לתמיכה טכנית מרחוק ארוכה ויקרה, זאת בניגוד לנציגי שירות עם עיוורון שהם בעלי ידע מוקדם וניסיון של שנים בטכנולוגיה מסייעת.	הבקשה אינה מתקבלת.
.39	2.5.5.2.1	מבוקש למחוק את המשפט השני ולאפשר לספק להפעיל נציגים בהתאם לצורך ולא נציגים ייעודיים.	הבקשה אינה מתקבלת.
.40	2.6.2	מבוקש למחוק "אבטחה" הואיל ואינו רלוונטי לסוג השירותים נשוא המכרז. ככל שיעמוד המשרד על דרישת האבטחה מבוקש להצביע במודל התעריף היכן ובאיזו עלות תומחרה עלות האבטחה.	הבקשה אינה מתקבלת. למשרד אין דרישות ספציפיות בנוגע לאבטחה. עם זאת, ככל שלספק יידרשו עלויות אבטחה – המשרד לא ישפה בגין כך.
.41	2.6.3	האם קיימת העדפה כלשהי למיקום המוקד?	אין.
.42	2.6.3.1	מבוקש להגדיר במפורש כמה תקני מוקדנים נדרש להעסיק ובאיזה היקף משרה.	ראו מענה לשאלה 37.
.43	2.7.3	לאור האמור בסעיף זה ובהתאם לתקנה 6[א]2] תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 מבוקש להוסיף לפרק תנאי הסף כי המציע הינו מוסמך במועד הגשת ההצעות לת"י 27001 וכי יחזיק בכל עת בתקופת ההתקשרות עם המשרד מכח מכרז זה תעודה המעידה על עמידתו בתקן זה. לחילופין מבוקש להוסיף לפרק אמות המידה אמת מידה בה יענקו למציע המחזיק בת"י 27001 5 נק'.	ראו מענה לשאלה 7.
.44	2.7.7	האם הצידוד הנ"ל סופק / הועמד לרשות המוקד בשירות הניתן היום, ככל שניתן? אם כן – מבוקש לקבל את רשימת הצידוד לרבות דגם ומספר יחידות מכל מיתקן.	הצידוד שמשמש את הספק הנוכחי שייך לספק ולא יועבר לזכיין החדש. האומדן שנקבע מגלם בתוכו גם עלויות צידוד.
.45	2.7.7	לגבי רשימת הצידוד, מבוקש לקבל כמויות נדרשות לכל צידוד שנמצא ברשימה.	ראו מענה לשאלה 44.
.46	2.7.7	בעבור מי נדרש הצידוד הנ"ל?	עבור נציגי השירות במוקד.





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
.47	3.3.1	כאמור בסעיף 13.1.6 לנספח א' מבוקש לתקן את הסעיף כך שיכתב בה כי המציע מצהיר כי פנה טרם הצעתו לרשות המיסים כאמור בסעיף.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.48	4.2.5 - אמת מידה 1.3	לניקוד מקסימלי הדרישה ל- 5 פרויקטים עם 3000 קריאות כל אחד. מה הכוונה בפרויקט? במה נבדלים 2 פרויקטים אחד מהשני? מבוקש לתת ניקוד לפי היקף קריאות כללי, למשל שירות עבור קהל רחב. לדוגמא - להתייחס ל 9000 קריאות בשנה כמו 3 פרויקטים עם 3000 קריאות כל אחד.	לעניין הגדרת פרויקט - ההבדל בין פרויקט אחד לאחר זה שכל שירות לקוחות (פרויקט) נותן מענה בתחום אחר. לעניין הבקשה לשינוי מנגנון הניקוד - הבקשה אינה מתקבלת.
.49	4.2.5 - אמת מידה 1.4	כפי שמצוין במכרז, מטרת אמת מידה זו היא לבחון את יציבות כוח האדם בארגון. במהלך התקופה בה מבוקש לבחון את רציפות ההעסקה, יש עובדים שהסתיימה העסקתם עקב פרישתם לגמלאות ויש עובדים שהסתיימה העסקתם בשל סיום הפעילות עקב סגירת מכרזים על ידי המשרד. סיום העסקה בנסיבות אלה אינה משקפת את יציבות הארגון ואינה נותנת מענה למטרה לשמה אמת מידה זו נועדה. לפיכך, נבקש כי לא יילקחו בחשבון אחוז העובדים אשר עבודתם הסתיימה בשל פיטורים עקב חוסר התאמה או סגירת מכרז. בנוסף שלא יילקחו בחשבון אנשים שיצאו לפנסיה. כמו כן לא יילקחו בחשבון עובדים שהגיעו למילוי מקום לעובדת שיצאה לחופשת לידה/עובדים שיצאו לחופשת מחלה.	לעניין היציבות הבקשה מתקבלת באופן חלקי, לא יכללו: 1. עובדים שיצאו לפנסיה. 2. עובדים שהועסקו כמילוי מקום לעובדים בחופשת לידה/ מחלה. הבקשה החלופית אינה מתקבלת.
.50	4.3.1.1	מבוקש לבטל את מגבלת המקסימום החודשי שניתן להציע.	הבקשה אינה מתקבלת.
.51	4.3.1.1	הואיל והמשרד קבע את המחיר המירבי, וכחלק מחובתו המוגברת של המשרד לגילוי כל המידע הרלוונטי למציעים, מבוקש מן המשרד לבאר את רכיבי העלות אשר לשיטת המשרד הועמסה על המחיר המירבי.	ראו מענה לשאלה 25.
.52	5.8.7	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	הבקשה אינה מתקבלת. אולם יובהר כי המשרד יפעל בהגיונות ובסבירות כמחויב





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			מגוף מנהלי.
.53	5.8.9	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	ראו מענה לשאלה 52.
.54	5.8.10	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	ראו מענה לשאלה 52.
.55	5.8.14	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף למתן זכות טיעון למציע".	ראו מענה לשאלה 52.
.56	6.1	מבוקש לבטל את מגבלת המקסימום החודשי שניתן להציע.	ראו מענה לשאלה 50.
.57	.6.1	מבדיקה שערכנו, המחיר המירבי שהוגדר על ידי המשרד לחודש, הינו נמוך. על מנת לספק רמת שירות גבוהה בפרויקט חשוב זה, נבקש להעלות את המחיר המירבי עבור ביצוע השירותים ב- 20,000 ₪ לחודש.	הבקשה אינה מתקבלת
.58	נספח יב- הצעת מחיר	מבוקש להציע מחיר פר תקן במוקד, כך שאם המשרד ידרוש גידול במס המוקדנים, התמורה תתעדכן בהתאמה. ללא מנגנון כזה, יצטרך הספק לתמחר ולגלם במחיר החודשי את מקסימום התקנים הנדרשים, כך שיוצע מחיר גבוה.	הבקשה אינה מתקבלת. ראו מענה לשאלה 37.
.59	נספח יב- הצעת מחיר	מבוקש להגדיר במפורש כמה תקני מוקדנים נדרש להעסיק ובאיזה היקף משרה. במידה והספק יידרש להעסיק יותר מוקדנים, התמורה תוגדל בהתאם.	הבקשה אינה מתקבלת. ראו מענה לשאלה 37.
.60	הסכם - 3.8	מבוקש להבהיר כי "החומר" בסעיף זה אינו כולל קוד מקור של מערכות המידע בהן עשה הספק שימוש שהן קניינו הרוחני של הספק או של צד שלישי.	נכון.
.61	הסכם - 3.10.6	מבוקש למחוק את הסעיף הואיל ואינו רלוונטי לסוג ההתקשרות מכח המכרז.	הבקשה מתקבלת.
.62	הסכם - 5.2.10	מבוקש להבהיר כי "ניהול תקין" יידרש רק מספק שהוא עמותה או חברה לתועלת הציבור.	יידרש ניהול תקין עבור עמותה, חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש במקרה בו חלפו שנתיים מיום רישום המציע כעמותה או חל"צ או הקדש. במקרה של פחות משנתיים יידרש אישור הגשת מסמכים.
.63	הסכם - 5.2.11	מבוקש למחוק את הסעיף. הספק יהיה רשאי לעשות כל שימוש בתמורה שתתקבל מן המשרד ובלבד שסיפק את השירות בהתאם להוראות ההסכם.	הבקשה מתקבלת.
.64	הסכם - 9.11	מבוקש להבהיר כי דוחות בהם מועברת ביקורת על הספק יוצגו בפני הספק טרם	הבקשה מתקבלת באופן חלקי. יינתן להתייחסות לפי שיקול דעת המשרד,





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		הפצתם וכי תגובת הספק תפורסם כלשונה בפרסומו הסופי של המשרד.	תגובת הספק לא תפורסם.
.65	הסכם - 23	מבוקש לאשר כי שיתוף הפעולה עם חוקרים לא ישית על הספק כל עלות נוספת וכי אם תיווצר לספק עלות נוספת הרי שהמשרד ישפה את הספק בגין עלות זו.	הבקשה מתקבלת. סעיף 23.3 יעודכן כדלקמן: "הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיומשו על ידי המשרד בביצוע מחקרים במסגרת אספקת השירותים, בכפוף להוראות הדין ולשמירת הפרטיות. מובהר כי שיתוף פעולה כאמור ידרש רק ככל והדבר לא יהווה, לדעת המשרד, הכבדה בלתי סבירה על הספק ו/או ישית עלויות נוספות על הספק".
.66	הסכם - 24.5	מבוקש למחוק את הסעיף. המדובר במכרז למתן שתי עמדות עבודה שבגינן אין לדרוש מהספק להציב שלט בפתח בניינו / משרדיו.	הבקשה אינה מתקבלת
.67	הסכם - 29.2	אי מילוי חיוב ע"י הספק – מפתח חיוב פיצוי מוסכם: לגבי תת-סעיף "אי עמידה בדרישות דיווח" – כתוב שיינתן קנס של 1,000 ₪ לאיחור של שבוע לדוחות שונים, כולל דוח חודשי או שנתי. הקנס הנ"ל מכביד מאוד במקרים בהם עובדים במחלה או בחופשה. לפיכך, מבוקש לרשום שהקנס יופעל רק אם האיחורים חוזרים על עצמם כדפוס פעולה – למעלה מ-3 פעמים ברציפות.	הבקשה אינה מתקבלת.
.68	הסכם - 29.2	מבוקש למחוק את השורה השניה בטבלה.	ראו מענה לשאלה 66.
.69	הסכם - 29.2	מבוקש להבהיר כי "אי עמידה" משמעו "אי עמידה מהותית" ולא זוטי דברים.	הבקשה אינה מתקבלת. מובהר כי המשרד ינהג בהגינות ובסבירות כלפי הספק.
.70	הסכם - 32.1	בשורה השלישית לאחר "במתן השירותים" מבוקש להוסיף "ובהם בלבד".	הבקשה אינה מתקבלת.
.71	נספח יד'1	מבוקש לבאר את נפקותו של הנספח ביחס לספק והשירותים הניתנים מכח מכרז זה, בעיקר בהתייחס למוגבלויות שאינן ראייה.	הנספח יימחק.
.72	נספח יד'2	הואיל והמשרד קבע את המחיר המירבי, וכחלק מחובתו המוגברת של המשרד לגילוי כל המידע הרלוונטי למציעים, מבוקש מן המשרד לבאר את רכיבי העלות אשר לשיטת המשרד הועמסה על המחיר	הבקשה אינה מתקבלת. מטרת המכרז שהמציעים יתמחרו את השירותים בהתאם להערכתם וניסיונם המקצועי.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	מספר סידורי
	המירבי בכל הנוגע לאבטחת מידע והגנת הפרטיות. על פניו מדובר בהוצאה של עשרות/מאות אלפי ש"ח בשנה רק כדי לעמוד בדרישות המשרד והדבר אינו עולה בקנה אחד עם התעריף המירבי שקבע המשרד.		
	מבוקש להבהיר כי הספק יהיה רשאי שלא למחוק ושלא להשיב מידע אשר עשוי להיות דרוש לספק לשם הגנה משפטית עתידית ו/או לצרכי ביטוח.	נספח יד' 2 חלק ח'	.73
	הואיל והמשרד קבע את המחיר המירבי, וכחלק מחובתו המוגברת של המשרד לגילוי כל המידע הרלוונטי למציעים, מבוקש מן המשרד לבאר את רכיבי העלות אשר לשיטת המשרד הועמסה על המחיר המירבי בכל הנוגע לאבטחת מידע והגנת הפרטיות. על פניו מדובר בהוצאה של עשרות אלפי ש"ח בשנה רק כדי לעמוד בדרישות חלק זה.	נספח יד' 2 חלק ט'	.74
	הואיל והמשרד קבע את המחיר המירבי, וכחלק מחובתו המוגברת של המשרד לגילוי כל המידע הרלוונטי למציעים, מבוקש מן המשרד לבאר את רכיבי העלות אשר לשיטת המשרד הועמסה על המחיר המירבי בכל הנוגע לאבטחת מידע והגנת הפרטיות. על פניו מדובר בהוצאה של עשרות אלפי ש"ח בשנה רק כדי לעמוד בדרישות סעיף זה.	תוספת ב' סעיף 3	.75





את מפרט המכרז המעודכן, ניתן לראות באתר [מינהל הרכש הממשלתי](#), תחת הלשונית "מכרזים".
יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע.

ועדת המכרזים מאשרת את נוסח התשובות וההערות כמפורט מעלה:

עו"ד דניאל גולן – נציג היועצת
המשפטית

גב' הילית גלבר – סגנית חשב
המשרד

נטלי ליאון, יו"ר הוועדה

