

מספר	פרק	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה
1	כללי	כללי	נבקש לקבל את חוברת המכרז בWORD.	לא מאושר
2	הקדמה	2.1	נוכח התקופה הנוכחית הכוללת בתוכה מצב של מלחמה במדינה, חופשת הקיץ וכן תקופת החגים בחודש אוקטובר כולו – נוצר מצב של מיעוט ימי עבודה על מכרז בסדר גודל ואסטרטגי שכזה. לכן, נבקש לקבל הארכה של חודש מהמועד המקורי להגשת המכרז וכן, זמן מענה של לפחות 20 ימי עבודה ממועד פרסום תשובות ההבהרה ועד למועד הגשת המכרז.	מאושרת דחיית מועד הגשת ההצעות למכרז לתאריך 5/11/24 בשעה 12:00.
3	הקדמה	2.1	לאור מורכבות המענה הנדרש להגשה במכרז, ולאור העובדה כי מועד ההגשה שנקבע יוצא מספר ימים בודדים לאחר תקופת החגים, במהלכה בעלי תפקידים מהותיים בהכנת המענה נמצאים בחופשה, נבקש לדחות את מועד הגשת המכרז בשבועיים נוספים. זאת במטרה לאפשר למציעים להכין מענה איכותי ומקצועי בהתאם לדרישות המכרז.	מאושרת דחיית מועד הגשת ההצעות למכרז לתאריך 5/11/24 בשעה 12:00.
4	הקדמה	2.1	תאריך ההגשה למכרז הינו 28.10.24 ומועד ההגשה לשאלות ההבהרה הינו 28.08.2024. היות ובפרק הזמן הזה מתקיימים חגי תשרי אשר יישארו מעט מאוד ימי עבודה לגיבוש המענה למכרז. נבקש בזאת לדחות את מועד ההגשה ולאפשר עוד זמן עבודה לגיבוש המענה.	מאושרת דחיית מועד הגשת ההצעות למכרז לתאריך 5/11/24 בשעה 12:00.
5	א	1.2.1.4	נבקש הבהרה לגבי הדרישה לחתימה על נספח ד'. האם קבלת המידע הפלילי אודות המציע ומי מטעמו דרוש מכוח חוק?	לא ברור מהי נפקות המקור להצבת הדרישה. הדרישה בעינה עומדת.
6	א	1.2.1.8	סכום ערבות המכרז הינו גבוה מאוד. נבקש לבחון אפשרות להפחתת גובה ערבות המכרז לסכום של 350,000 ש"ח.	לא מאושר
7	א	1.2.1.8	מדובר בסכום ערבות גבוה מאוד, נבקש להפחית את סכום ערבות המכרז ל- 250 אלף ₪.	לא מאושר
8	א	1.2.2.1, 1.2.2.1.1, 13.7	בסעיף 1.2.2.1 נרשם: "על המציע לפרט בהצעתו את כתובות שני האתרים המוצעים להקמת המוקד. כמו כן, בחלופה המפורטת בסעיף 1.2.2.1.1.3 נרשם: "המציע אינו בעל מתחם קיים או שכירות בתוקף, ומתחייב לשכור מתחמי מוקד העונים על דרישות פרק 13". בתרחיש שבו המציעה אינה בעלת מתחם קיים, ואינה בעלת חוזה שכירות בתוקף לא ברור מה נדרש ממנה להציג על מנת לעמוד בסעיפים הנ"ל. בנוסף, בפרק 13 במסמכי המכרז (עמוד 143) מפורט מה נדרש מהמציע להגיש כחלק מהמענה על אתרי המוקדים המיועדים. לשם הדוגמה, בסעיף 13.7 (עמוד 143) נדרש לצרף למענה אישור נגישות בהתאם לתקנות המבנה, אישור פיקוד העורף למתחם ממ"ק. גם במקרה זה, בתרחיש שבו המציעה אינה בעלת מבנה, ואינה בעלת חוזה שכירות, אין היא יכולה לספק אישורים שכאלה. לפיכך, נבקש להבהיר מה נדרש להגשה מבחינת פירוט אתרי מוקד ואישורים בתרחיש שבו המציעה אינה בעלת מבנה, ואינה בעלת חוזה שכירות בתוקף.	יש לפעול על פי ההוראות בנספח יב לרבות מסמך "התחייבות לעניין מתחם המוקד" בחוברת ההצעה
9	א	1.2.2.1.2	נבקש לאשר כי אם המציע אינו בעל מתחם קיים או שכירות בתוקף. הפרוגרמה תהיה מותאמת לפי דרישות המכרז ולא לפי האתר	יש לפעול על פי ההוראות בנספח יב לרבות מסמך "התחייבות לעניין מתחם המוקד" בחוברת ההצעה
10	א	1.2.2.1.3, 1.2.2.1.4	נבקש לאשר כי אם המציע אינו בעל מתחם קיים או שכירות בתוקף, אין עליו למלא תצהיר עמידת מבנה ציבורי בהתאמה לדרישות נגישות ומיגון	לא מאושר

11	א	1.2.2.1.4	נדרש מהמציע למלא תצהיר כי המבנה המוצע עומד בדרישות החוק לעניין נגישות – האם ישנו נספח ייעודי לכך?	קיים תצהיר עמידת מבנה ציבורי בהתאמה לדרישות נגישות ומיגון בפרק ד
12	א	1.2.2.2	נבקש להבהיר את המילים: "יכולת פיזור".	כמפורט בסעיף - מרחק של 30 ק"מ לפחות בין אתר לאתר
13	א	1.2.3.1	נבקש להרחיב את התנאי למנהל הפרויקט בנוגע לניסיון להקמת שני מוקדים טלפוניים לפחות.... במהלך 7 שנים האחרונות	לא מאושר
14	א	1.2.3.1, 6.5.1	נראה שישנה טעות באחד משני הסעיפים: בתנאי הסף 1.2.3.1, נדרש שלמנהל ההקמה יהיה ניסיון בהקמה של מוקד אחד לפחות, בהיקף של 100 עמדות לפחות. בסעיף 6.5 בפירוט התפקידים והדרישות, כתוב שנדרש שלמנהל ההקמה יהיה ניסיון בהקמת מוקד אחד לפחות, בהיקף של 150 עמדות. מה הנכון? נבקש כי דרישת הניסיון של מנהל ההקמה תהיה כפי שהיא מצוינת בתנאי סף 1.2.3.1 - בהיקף של 100 עמדות לפחות.	הדרישה המפורטת בתנאי הסף היא המחייבת - כלומר נדרש שלמנהל פרויקט ההקמה יהיה ניסיון בהקמה של שני מוקדים, אחד מהם בהיקף של 100 עמדות לפחות
15	א	1.2.3.1, 6.5.1	בסעיף 1.2.3.1 נרשם: "בעל ניסיון בהקמת שני מוקדים טלפוניים לפחות כאשר אחד מהמוקדים בהיקף של 100 עמדות". לעומת זאת, בסעיף 6.5.1 בתיאור דרישות המינימום עבור מנהל פרויקט ההקמה נרשם: "ניסיון כמנהל פרויקט הקמה בהקמת לפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בגודל של 150 עמדות לפחות". נבקש להבהיר מהם דרישות הניסיון הנכונות בגין משרת מנהל פרויקט ההקמה.	הדרישה המפורטת בתנאי הסף היא המחייבת - כלומר נדרש שלמנהל פרויקט ההקמה יהיה ניסיון בהקמה של שני מוקדים, אחד מהם בהיקף של 100 עמדות לפחות
16	א	1.2.3.2	נבקש לשנות את התנאי עבור מנהל מוקד. בעל ניסיון מוכח בניהול מוקד בגודל 150 עמדות לפחות 2 שנים במהלך חמש שנים אחרונות	לא מאושר
17	א	1.2.3.2	נבקש לשנות את האמור לעיל בסעיף 1.2.3.2 (עמוד 10) כך שניתן יהיה להגיש מנהל/ת מוקד שניהלו מוקד עם כמות עמדות קטנה יותר מהרשום בסעיף.	לא מאושר
18	א	1.2.3.2	ברורה לנו חשיבות גיוס איכותי של תפקידי מפתח ניהוליים בפרויקט זה, יחד עם זאת ולאור ניסיונו, נבקש לבחון הקלה בדרישה שצוינה לתפקיד מנהל המוקד. נבקש להמיר הדרישה בסעיף 1.2.3.2 עבור מנהל המוקד, לניסיון מוכח בניהול מוקד ממשלתי/ מגזר ציבורי/ מוקד שירות וגבייה, בגודל של 150 עמדות לפחות, במשך מינימום שנה, במהלך 3 השנים האחרונות. זאת מתוך ניסיונו, כי מנהל בעל ניסיון של שנה בניהול מוקד שירות במגזר ציבורי בעולמות תוכן מורכבים הכוללים שירות טלפוני, מענה בתקשורת כתובה ודיגיטל, צ'ט ומתאפיין בריבוי מערכות ותהליכי שירות וגבייה, של לפחות 150 עמדות בשילוב עבודה מרחוק, הינו מועמד ראוי ואיכותי אשר יביא ערך רב לפעילות וניהול המוקד, תוך עמידה ביעדי ומטרות המכרז ותוך שותפות עם צוות ניהולי ומעטפת תומכת. לחלופין – נבקש להמיר הדרישה בסעיף 1.2.3.2, לניסיון בניהול מוקד הכולל 100 נציגים לפחות, במשך מינימום 3 שנים במהלך 5 השנים האחרונות.	לא מאושר
19	א	1.2.3.3	נבקש הבהרה למה הכוונה ניהול שני מערכי מוקדים? מה נחשב למערך לצורך מענה לתנאי סף זה? האם הכוונה לניהול שני מנהלי מוקדים?	מערך מוקד מוגדר לצורך המכרז כניהול של אחד או יותר מוקדים של ארגון/גוף/משרד ממשלתי או ציבורי אחד - הדרישה היא לניהול של לפחות שני מערכי מוקדים - כלומר - לפחות שני לקוחות שונים

מערך מוקד מוגדר לצורך המכרז כניהול של אחד או יותר מוקדים של ארגון/גוף/משרד ממשלתי או ציבורי אחד - הדרישה היא לניהול של לפחות שני מערכי מוקדים - כלומר - לפחות שני לקוחות שונים	הדרישה ל"ניסיון בניהול שני מערכי מוקדים" – אינה ברורה. נבקש הסבר. כידוע - "מנהל מערך מוקדים" זו הגדרת תפקיד – עבור מי שמנהל מספר מנהלי מוקדים. מערך מוקדים אינו מוגבל בגודלו, כך שאין משמעות ל"שני מערכי מוקדים".	1.2.3.3	א	20
מערך מוקד מוגדר לצורך המכרז כניהול של אחד או יותר מוקדים של ארגון/גוף/משרד ממשלתי או ציבורי אחד - הדרישה היא לניהול של לפחות שני מערכי מוקדים - כלומר - לפחות שני לקוחות שונים	בנוסף - הטבלה בעמוד 204 (אותה יש למלא עבור "עמידת מנהל הלקוח המוצע בתנאי הסף") כוללת עמודה "מספר מערכי המוקדים שנוהלו על ידי מנהל הלקוח המוצע". גם כאן ההגדרה אינה ברורה. מאחר וכל שורה בטבלה היא עבור לקוח ספציפי - נבקש הסבר שלכם: מה הוא מערך מוקדים ברמת לקוח בודד?	1.2.3.3	א	21
לא מאושר	נבקש לקבל פירוט של סעיפי המשנה בכל תבחין ואת הציון של כל סעיף משנה.	1.3.3	א	22
לא מאושר	על מנת לשפר את יעילות סקר הממליצים, נבקש שבכל ניסיון התקשרות, תישלח הודעה אל הממליץ עם אפשרות לחזרה לעורך הסקר.	1.3.3.1.4	א	23
לא מאושר	נבקש במידה והמשרד לא יצליח לצור קשר עם אחד הממליצים מהרשימה שהוגשה, שהמשרד יעדכן את המציע והמציע יצור קשר עם הממליצים שהציג ויקשר ביניהם לבין המשרד לטובת מתן ההמלצה.	1.3.3.1.4	א	24
מאושר	נבקש לקבוע את גובה ערבות הביצוע על סך של 5% מסכום ההתקשרות השנתית.	1.4.2	א	25
לא מאושר	לאור מורכבות המכרז, נבקש לקבל מועד נוסף לטובת שליחת שאלות הבהרה נוספות.	1.7	א	26
מאושר	נבקש כי כל מסמכי המכרז הכולל הסכם ונספחיו ייחתמו בחותמת המציע וראשי תיבות של מורשה החתימה, מלבד הנספחים הרלוונטיים להגשת ההצעה אשר ייחתמו בחתימה מלאה של מורשה החתימה וחותמת המציע	1.9	א	27
ראו הבהרה	בסעיף זה, צוין כי לצורך הגשת המכרז נדרש לצרף – מענה לפרק ד' על נספחיו, תשובות הבהרה וטופס הצעת המחיר. האם לא נדרש לצרף את כלל מסמכי המכרז חתומים לרבות פרק ג' ההסכם?	1.9.2	א	28
כן	האם הכוונה שהצעת המחיר תוגש גם היא בשני העתקים במעטפה נפרדת?	1.9.3	א	29
ראו הבהרה	מה פירוש "עבור כל עותק של ההצעה"? האם נדרשים שני עותקים של הצעת המחיר? לא ברור האם שני העותקים של הצעת המחיר מוגשים בתוך מעטפה אחת, כפי שנהוג בדרך כלל בהגשת הצעות במכרזים? או שלחלופין נדרשים שני סטים, אשר כל סט כולל מעטפה ובה חוברת הצעה + מעטפה ובה הצעת מחיר.	1.9.3	א	30
ראו הבהרה	נא הבהרתכם שתכולת סעיף זה (נוסח הבהרות) נכנסת למעטפה בה נמצאת חוברת ההצעה המתוארת בסעיף 1.9.2.	1.9.4	א	31
ראו הבהרה, בנוגע לשאלה השנייה - לא מאושר	בנוסף, האם נדרש להגיש גם את מסמכי המכרז חתומים בכל עמוד במעטפה זו? במידה וכן – נבקש במקום להגיש תצהיר חתום כי המציע קרא את מסמכי המכרז ומחויב אליהם, מטעמי חיסכון בהדפסת נייר.	1.9.4	א	32
הראיון יתקיים במשרדי המזמינה	נבקש הבהרתכם האם שלב הראיון והצגת מצגת ספקים יתקיימו באחד מאתרי הספק או במשרדי המזמינה?	1.10	א	33
מאושר	נבקש הבהרתכם האם מנהל הפרויקט, מנהל המוקד ומנהל פרויקט ההקמה המוצעים, יחד עם בעלי תפקידים נוספים שחשוב לספק שיהיו נוכחים, יכולים להשתתף בשלב זה?	1.10	א	34
כשעה	נבקש להבין מה משך המפגש המתוכנן של הראיונות והמצגת וחלוקת הזמן ביניהם	1.10	א	35

שמורה למזמינה הזכות לבקר בכל האתרים המוצעים וכן באתר פעיל של המציע	נבקש לאפשר סיור באתרים הקיימים של המציע ולא באתרי המוקד' המוצעים לטובת התרשמות	1.11	א	36
לא מאושר. חילוט ערבות הצעה ייעשה בהתאם לשיקול דעתו של המזמין.	נבקש להבהיר את הסעיף. חילוט ערבות הינו תרחיש שמתבצע בתנאים משפטיים ברורים שיקבעו מראש בין הצדדים.	2.2.6	א	37
במרכיבי האיכות אין התייחסות לאתרים שבהם מופעל כיום המוקד, המזמינה תבחן את האתרים כפי שיוצגו ע"י המציעים ובהתאם לדרישות המכרז.	בסעיף רשום "רצון המזמין הוא בשימור העובדים לטובת שמירה על רצף שירותי ככל הניתן". דרישה זו נותנת למציע הקיים יתרון מובנה מעצם אחזקתו בנכסים ובכוח האדם המופעלים כיום. כמובן שנעשה ככל שביכולתנו למציאת מקומות מתאימים על מנת להעביר את העובדים ולשמר את הידע, אך ברצוננו לוודא כי לא ניתן ייתרון בניקוד בחלק האיכותי למציע שימשיך להפעיל את המוקדים באתרים הנוכחיים.	3.3.2	א	38
כן	בסעיף נכתב: "דרום – עד לבאר שבע". נבקש להבהיר האם האמור לעיל כולל גם את באר שבע.	3.3.3	א	39
לא מאושר	מעיון בסעיף עולה כי נדרש לשלב במענה למכרז לשילוב פתרונות AI בעבודת המוקד. נבקש להבהיר האם המציעה מתבקשת לפרסם את הפתרונות במענה? במידה וכן, נבקש להבהיר כי הפתרון המוצע הינו בלעדי למציעה ואין למזמין זכות להשתמש בו ללא אישור המציעה, ובעיקר אמורים הדברים במציע שהצעתו לא זכתה.	3.4.5	א	40
לא מאושר	נבקש כי ככל ותתקבל הנחיה להקטנת מצבת כח האדם ב- 20% ומעלה, יתאפשר לספק הזוכה לצמצום את מספר העמדות הייעודיות במוקד וכן את התקורה הניהולית – בהתאם.	3.4.7	א	41
לא מאושר	תמחור הפרויקט מבוסס על היקפי הפעילות. לכן, תחת הנחה שצמצום במצבת כח אדם יימשך גם בשנים הבאות, (על רקע ההסטה לדיגיטל) - נדרש להביא זאת בחשבון במודל התמחור. אנו מבקשים שמבנה הצעת המחיר יהיה מדורג וישקף מדרגות של היקפי השעות במוקד. ככל שהיקף הפעילות קטן, העלות לשעת נציג גבוהה יותר ולהפך.	3.4.7	א	42
לא מאושר	נבקש לשנות את ההתראה בכתב לתקופה של 60 יום מראש	3.4.7	א	43
ההנחה אינה נכונה	נבקש הבהרתכם, האם הספק יכול להניח כי צמצום של עד 25% יביא אתו לצמצום גם של התקורות הייעודיות (לרבות הפונקציות המפורטות בעמ' 42 במבנה הארגוני) ביחס דומה, היות וצמצום זה משפיע באופן ישיר על היקף ההכנסות ונכון להתאים ההוצאות באותו יחס גם כן.	3.4.7	א	44
היקף הפניות המוערך מתואר בסעיף 3.7	מהו היקף הפניות המגיעות לטיפול נציגי המוקד מהאזור האישי באתר האינטרנט ובאמצעות טפסים מקוונים?	3.6.1.2	א	45

מדובר בהערכה - על המציע לבצע הערכה של כמות הנציגים הנדרשת לפי היקף הפעילות והתפלגות השיחות לפי ימים ושעות כמפורט בסעיף 3.7 ובכפוף ליעדים הנדרשים	לגבי הכמות של 170 נציגים המוזכרת בסעיף זה. האם מדובר בכמות נציגים ברוטו או שמדובר בכמות נטו במשמרת ברמה היומית?	3.6.1.3	א	46
מדובר בהערכה - על המציע לבצע הערכה של כמות הנציגים הנדרשת לפי היקף הפעילות והתפלגות השיחות לפי ימים ושעות כמפורט בסעיף 3.7 ובכפוף ליעדים הנדרשים	מהו מספר העמדות הנדרשות לשם חישוב עלויות מדויק והערכות מספקת	3.6.1.3	א	47
מאשר	נבקש להוסיף "בהודעה מראש של חודש ימים"	3.6.1.5	א	48
ראו הבהרה	אנא הבהרתכם לגבי הפרויקטים המשתנים בין השעות 11:00-20:00 מהו היקף ומהי התדירות. מה יחס הנציגים הנדרש עבור שעות פעילות אלו?	3.6.2.1	א	49
ע"פ שיקול דעת המזמינה	נבקש להבהיר מהן שעות הפעילות המוקד בתקופת חול המועד.	3.6.2.1	א	50
לא מאשר	מבוקש לשנות את הסעיף, כך ששינוי של שעות העבודה במוקד יבוצע בהודעה מראש ובכתב של לפחות 45 ימים במקום 30 יום כפי שנכתב.	3.6.2.3	א	51
הנתון כולל שיחות נכנסות לנתב מחוץ לשעות הפעילות	מהי הסיבה לפער בין "שיחות נכנסות לנתב" לבין "שיחות נכנסות למענה ע"י נציג" (חוץ מ- 14.4% עליהם צויין כי מדובר בשיחות המסתיימות ב-IVR)? מדובר בפער שנתי של 34.5%. האם הפער נובע משיחות שנכנסות לנתב מחוץ לשעות הפעילות + אחוז הנטישה?	3.7.1.3	א	52
לא יפורסמו נתונים נוספים מעבר למפורט	לטובת ניתוח היקפי הפעילות והשונות במופעי השיחות לאורך חודשי השנה – נבקש לקבל את שיעור השיחות שקיבלו מענה בשירות עצמי, שיעור השיחות שהתקבלו מחוץ לשעות הפעילות ושיעור הנטישה לפי חודשים.	3.7.1.3	א	53
הנתון מתייחס למשך זמן שיחה ללא חיגור וצלצול	שיחות יוצאות (בסוף הסעיף). משך שיחה ממוצע של שיחה יוצאת עומד על 1:50 דקות. האם משך זמן זה כולל את זמן החיגור והצלצול לשיחות שלא נענות?	3.7.1.4	א	54
הנתונים המפורטים הינם להמחשה בלבד, על הספק הנבחר לפעול להשגת היעדים שנקבעו	מוצג משך שיחה ממוצע בצ'אט שנע בין 853 שניות (14.21 דקות) לבין 736 שניות (12.2 דקות). בטבלת היעדים (סעיף 5.1.5 עמ' 39 מס"ד 8) מופיע כי יעד שיחה בצ'אט הינו 8 דקות. על פניו – היעד שנקבע אינו בר השגה. מדוע קיים פער כל כך גדול בין היעד שנקבע לבין הביצוע בפועל?	3.7.1.5	א	55
שיחה ננטשת מוגדרת כשיחה שהועברה לתור למענה על ידי נציג ונותקה טרם המענה	נבקש לקבל הגדרה לשיחה ננטשת	5.1	ב	56
לא מאשר	אחוז נטישה - מקובל בעולם המוקדים לקבוע אחוז נטישה של 5%. נבקש לשנות ל-5% כפי שקיים היום	5.1.5 (1)	ב	57
כל סקיל שיוגדר במערכת ימדד	אחוז שיחות נענות תוך 120 שניות – יימדד ברמת סקיל: האם כוונתכם גם לשפות? נא פרטו הסקילים שימדדו	5.1.5 (2)	ב	58
ראו הבהרה	מה תדירות המדידה של סעיפים 5-9	5.1.5 (5-9)	ב	59
כל סקיל שיוגדר במערכת ימדד	ממוצע משך שיחה - האם משך השיחה הנ"ל הוא לגבי כל אחת מהפעילויות ותתי הפעילויות, או ממוצע כולל המתייחס לכל הסקילים?	5.1.5 (10)	ב	60
ע"פ שיקול דעת המזמינה	מה אחוז שיחות הלקוח הסמוי שיימדד מתוך השיחות הנכנסות, כלומר: על איזה אחוז שיחות מבוצע הלקוח הסמוי מתוך השיחות הנענות?	5.1.5 (13)	ב	61
ע"פ שיקול דעת המזמינה	על אלו פעילויות יבוצע הלקוח הסמוי? האם על כלל הפעילויות או על פעילויות ספציפיות?	5.1.5 (13)	ב	62
ע"פ שיקול דעת המזמינה	מה אחוז סקרי שביעות הרצון שיימדד מתוך השיחות הנכנסות, כלומר: על איזה אחוז שיחות מבוצע הסקר מתוך השיחות הנענות?	5.1.5 (16)	ב	63

ע"פ שיקול דעת המזמינה	על אלו פעילויות יבוצע הסקר? האם על כלל הפעילויות או על פעילויות ספציפיות?	5.1.5 (16)	ב	64
ראו הבהרה	מעיון בטבלת היעדים הכמותיים למוקד, עולה כי ביעדים מספר 7 (מספר שיחות צ'אט במקביל) ו-8 (משך ממוצע לטיפול בפניית צ'אט) המפורטים בעמוד 39 לא נרשמה תדירות המדידה עבורם. נבקש להבהיר מהי תדירות המדידה עבור אותם יעדים.	5.1.5	ב	65
על הספק להציע פתרונות מתאימים	טבלת יעדים כמותיים, סעיף 9 (אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי בערוצי השירות בזמן שעות פעילות), נבקש להבהיר כיצד המציעה יכולה להקטין את כמות המתקשרים שיבחרו לקבל מידע במענה הקולי.	5.1.5	ב	66
על הספק לעמוד ביעדים שהוגדרו	טבלת יעדים כמותיים, סעיף 10 (משך השיחה), משך השיחה של השיחות הנכנסות נע בין 0:05:20 ל-0:06:00. האם המזמין מעריך שיחולו שינויים במידע שיימסר לפונים, בצורת המענה או בדרישות המענה שיגרמו למשך השיחה לרדת או שהכוונה לקיצור משך שיחה באופן אחר?	5.1.5	ב	67
לא יפורסמו נתונים נוספים מעבר למפורט	טבלת יעדים כמותיים, סעיף 11 (אחוזי גביה משיחות יוצאות – מרכז לגביית קנסות), נבקש לקבל את הנתון החודשי הממוצע בגין שנת 2023.	5.1.5	ב	68
לא יפורסמו נתונים נוספים מעבר למפורט	טבלת יעדים כמותיים, סעיף 12 (אחוז גבייה מתוך שיחות נענות), נבקש לקבל את הנתון החודשי הממוצע בגין שנת 2023.	5.1.5	ב	69
לא מאושר	תדירות מדידת יעדים על בסיס יומי הינה תדירות מדידה בלתי סלחנית, אשר אינה מאפשרת לספק לתקן עמידה ביעדים מבלי שהוא נקנס באופן מיידי. אנו מבקשים לשנות את תדירות המדידה היומית בשורות 1-6 לתדירות חודשית. או לכל הפחות לתדירות שבועית.	5.1.5	ב	70
ראו הבהרה	שורה 7 בטבלה (מספר שיחות צ'אט במקביל). נבקש לקבל הסבר עבור שיטת המדידה המוגדרת כך: "בתלות מיומנות נציג".	5.1.5	ב	71
ראו הבהרה	מהי תדירות המדידה עבור שורות 7,8 בטבלה (מספר שיחות צ'אט במקביל, משך ממוצע לטיפול בפניית צ'אט)?	5.1.5	ב	72
כן, ראו הבהרה	נבקש להבהיר כי אנשי המפתח שיש להציג במענה למכרז הם: מנהל/ת פרויקט הקמה, מנהל/ת מוקד ומנהל הלוקוח.	6.2.1	ב	73
כמפורט בסעיף	נבקש לאשר כי נציג בכיר/תומך מקצועי ביחס של 1:12 במשמרת ולא לפי מצבת כ"א, הדבר הינו מקשה על העבודה השוטפת והתנהלות המוקד	6.3	ב	74
אין שינוי בהוראות הסעיפים	נבהיר כי מעיון תיאור המשרה בסעיף 6.4.3, ובסעיף 6.5.2 החשיבות בתפקיד הנ"ל הינה בכישורי וניסיון המנהל/ת, ולא בגודל המוקד שהם ניהלו. שכן, ניהול מוקד מחייב כישורים ויכולות של המנהל/ת במרכיבים כגון: גיוס, הדרכה והכשרה, הנעת ושימור נציגים, הובלת המוקד לעמידה ביעדים, התמודדות עם עומס ומצבי חירום. כלל המרכיבים הנ"ל נמצאים גם במוקדים בעלי כמות עמדות קטנה יותר. ולפיכך, והצלחת המוקד במתן שירות ובעמידה ביעדיו תלויה באיכות המנהל/ת.	6.4.3, 6.5.2	ב	75
מדובר בכישורים של יכולת העברת הדרכה/ הכשרה בהיקפים של עד 8 שעות	אנא הבהרתכם – מה כוונתכם ל-8 שעות כחלק משעות ההכשרה? האם מדובר בחלק מההכשרה הראשונית?	6.4.10	ב	76
שעות הלוגין בשיחות נכנסות ישולמו בכפוף לעמידה בתקנים ובכמויות שהוגדרו בסעיף 6.3	נבקש הבהרתכם האם מענה לשיחות נכנסות לטובת עמידה ביעדי המוקד ובמידת הצורך – יהיה חלק משעות הלוגין המשולמות לספק?	6.4.10	ב	77

78	ב	6.4.11	אנא הבהרתכם האם שעות החונך הינן משולמות כשעת לוגין בתקופת החניכה וההנחיה המפורטת בסעיף זה? בנוסף, נבקש להבין ההיקפים?	כן. שעות הלוגין של החונך ישולמו לפי חישוב שעת לוגין
79	ב	6.4.12	האם על נאמן אבטחת מידע ומחשוב להיות ייעודי לפרויקט?	כן
80	ב	6.4.13	האם קיימת אפשרות לנציגי מולטי או שהנציגים נדרשים להיות ייעודיים להוצאה לפועל / מרכז לגביית קנסות?	בשלב זה, הנציגים נדרשים להיות ייעודיים.
81	ב	6.5	מאחר והתקורות המפורטות תחת סעיף 6.5 בכללותו, מועמסות על כמות הנציגים, לפני ביצוע השיפורים הטכנולוגיים, האם במידה ויהיה קיטון בנציגים, יהיה גם קיטון בתקורות שאינו תחת מפתחות מוגדרים, בשל השיפורים הטכנולוגיים?	לא מאושר
82	ב	6.5.1	נבקש לאפשר להציג ניסיון בעולמות המוקדים בכלל ולא רק במיקור חוץ	מאושר
83	ב	6.5.1	נבקש לבחון את היקף המשרה הנדרש של מנהל פרויקט ההקמה במהלך תקופת ההתייצבות – להיקף הנמוך מ-100% מישרה וזאת לצד מנהל לקוח	לא מאושר
84	ב	6.5.1	הנקודה השנייה בדרישות המינימום של מנהל פרויקט ההקמה ("ניסיון כמנהל פרויקט הקמה בהקמת לפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בגודל של 150 עמדות לפחות") אינה תואמת את תנאי הסף 1.2.3.1 שבעמוד 10.	הדרישה המפורטת בתנאי הסף היא המחייבת - כלומר נדרש שלמנהל פרויקט ההקמה יהיה ניסיון בהקמה של שני מוקדים, אחד מהם בהיקף של 100 עמדות לפחות
85	ב	6.5.2	במרכז נדרש כי מנהל המוקד יהיה ללא רישום פלילי והיעדר תיקים בהוצל"פ ובמרכז לגביית קנסות. נבקש להבהיר האם בתהליך הגיוס נדרש מהמועמד להעביר את האישורים הנדרשים? או שמתבצעת בדיקה על ידי הלקוח?	מתבצע על ידי המזמינה
86	ב	6.5.3	מנהל משמרת – נבקש להמיר את דרישת הניסיון של שנה לפחות בניהול משמרת, לניסיון של שנה לפחות בעבודה במוקד ממשלתי/ מוקד שירות וגבייה המתאפיין בפעילות שיחות נכנסות ויוצאות כולל מענה רב ערוצי. נציין כי אחראי משמרת בחברתנו עוברים הכשרה וחפיפה לביצוע תפקידם באופן מיטבי, מותאם ומובנה.	לא מאושר
87	ב	6.5.4	ראש צוות – נבקש להמיר את דרישת הניסיון של שנה לפחות בניהול צוות לניסיון של שנה לפחות בעבודה במוקד ממשלתי/ מוקד שירות וגבייה המתאפיין בפעילות שיחות נכנסות ויוצאות כולל מענה רב ערוצי. נציין כי מנהלי הצוותים בחברתנו עוברים הכשרה וחפיפה לביצוע תפקידם באופן מיטבי מותאם ומובנה.	לא מאושר
88	ב	6.5.5	נבקש הבהרתכם האם מנהל ההדרכה הינו ייעודי לפרויקט? ואם לא – מהם אחוזי המשרה הנדרשים?	כן, כפי שמפורט בסעיף 6.5.5
89	ב	6.5.5	נבקש להפוך את דרישות ההשכלה של מנהל ההדרכה לתואר כיתרון כשאר בעלי התפקידים. החשיבות הינה לניסיון הנדרש	לא מאושר
90	ב	6.5.5	נבקש הבהרה גורפת האם כל בעלי התפקידים להם נדרש 100% משרה – הינם ייעודיים לפרויקט?	כן
91	ב	6.6	במקרה של חפיפה או החלפת ספקים, מהי מדיניות הרשות לגבי העברת ידע וחומרי הדרכה בין הספקים?	בעת ההקמה יועבר לספק הזוכה כלל החומר הגולמי המקצועי-באחריות המזמינה. כן ראה פרטים נוספים בסעיף 19.1.3
92	ב	6.6	מהי רמת התמיכה המקצועית שהרשות מתכננת לספק לאחר תקופת ההכשרה הראשונית? האם יהיו אנשי קשר זמינים לשאלות מקצועיות מורכבות?	מנהלת המוקד מטעם המזמינה היא הנציגה המקצועית למענה לשאלות מקצועיות ותשלוב, במידה הצורך, גורמי מקצוע נוספים למתן מענה לאורך כל תקופת ההתקשרות
93	ב	6.6.3	האם קיימת ברשות הלקוח מערכת למידה?	כלל המערכות מפורטות במרכז

בהתאם לצורך	נבקש לקבל הבהרה במסגרת הדרכה לצורך השלמת הכשרה לנציגים לתכני ידע נוספים, מה התדירות לביצוע הדרכות אלו ומה משך זמן ההדרכה הנדרש.	6.6.6	ב	94
ככלל הלמידה מתבצעת באופן פרונטאלי, אלא אם הוגדר אחרת על ידי המזמינה	האם הלמידה המוגדרת היא פרונטלית בלבד?	6.6.7	ב	95
ימי החניכה הינם חלק מימי ההכשרה. תוכנית ההכשרה תבנה במסגרת תוכנית ההקמה	כמה ימי חניכה (למידה מעשית) נדרש נציג הכשרה לעבור? האם 14 או 12 ימי הכשרה כולל ימי הכשרה מעשית (חניכה) ומהו משך ימי החניכה מסך ימי ההכשרה?	6.6.7	ב	96
שאלה לא ברורה	האם תהיה בהתאם להגדרה בל"ז בתקופת ההקמה?	6.6.7	ב	97
יקבע יחד עם המזמינה במסגרת תוכנית ההקמה	האם מבחן ההסמכה הוא עיוני בלבד? האם יש מבחן מעשי?	6.6.9	ב	98
יקבע יחד עם המזמינה במסגרת תוכנית ההקמה	עובד שעבר מבחן הסמכה יקבל ליווי נוסף ע"י בכיר או חונך בתקופתו הראשונה – מה משך הזמן המוגדר לליווי ע"י בכיר? מה משך הזמן המוגדר לליווי ע"י חונך?	6.6.9	ב	99
שעות הלוגין של החונך ישולמו לפי חישוב שעת לוגין	האם הליווי של חונך הוא במסגרת אימון/ חניכה במוקד? -אנא הבהרתכם כיצד לחשב שעות אלה במסגרת שעות לוגין נציג?	6.6.9	ב	100
בהתאם לצורך	מהו היקף ותדירות ההדרכות השוטפות הנדרשות?	6.7.1	ב	101
כן ובהתאם לצורך	האם הרשות מצפה לקיום הכשרות ריענון תקופתיות? אם כן, באיזו תדירות ומה היקפן המצופה?	6.7.1	ב	102
כמפורט בסעיף 14.9.2	מה משך התדריך היומי?	6.7.2	ב	103
ניתן לבצע תשלום באמצעות שירות עצמי. כמו כן, ניתן לבצע תשלום ע"י נציג המוקד - לבחירת הלקוח	האם תהליך הגבייה יבוצע ע"י מערכת לשירות עצמי או מענה אנושי?	7	ב	104
בהתאם ל SLA המוגדר במערכת התיעוד	פניה לעובדי לשכות הוצאה לפועל - מהו SLA המוגדר לטיפול בפניות אלו?	7.3.4	ב	105
בהתאם לגורם האחראי בסעיף 10.3 בטבלת המערכות	באחריות מי להטעין את הקמפיינים?	7.6.3	ב	106
כמפורט בסעיף 7.7.1 תבליט אחרון + ראו הבהרה	אנא הבהרתכם בנוגע לפעילות מעטפת שירות – מי אחראי על עלויות הביול ושילוח? הרשות או הספק?	7.7	ב	107
כן	האם הכוונה במנהל ידע היא למידען?	8.1.4	ב	108
לא מאושר	זמן ההחלפה המוגדר עבור בעלי התפקידים הבכירים הינו קצר מדי ואינו ריאלי מניסיונו - נבקש להאריכו ל- 60 ימים כדי לבצע החלפה איכותית ומיטבית.	8.1.4	ב	109
מאושר לשנות את זמן ההחלפה ל- 14 ימים	זמן ההחלפה המוגדר עבור מנהלי משמרת, ראשי צוותים, בכירים ונציגים הינו קצר מדי ואינו ריאלי גם מבחינת החוק - 7 ימי עבודה, ואינו תואם את תהליך ההכשרה. נבקש להאריכו לעד 30 ימים	8.1.4	ב	110
לא מאושר	נבקש לשנות בסעיף נציגי שירות, מנהלי משמרת, ראשי צוותים ובכירים ל14 ימי עבודה	8.1.4	ב	111
הסעיף מתייחס להחלפה מתוכננת של בעלי תפקידים. בכל מקרה אחר יש לפעול על פי החוק ולעדכן את המזמינה מיד עם היוודע השינוי	נבקש לשנות את הסעיף ל30 יום, הרי עובד שהתפטר לא ניתן לחייב מעבר למוגדר בחוק.	8.1.5 – 8.1.6	ב	112
הסעיף מתייחס להחלפה מתוכננת של בעלי תפקידים. בכל מקרה אחר יש לפעול על פי החוק ולעדכן את המזמינה מיד עם היוודע השינוי	נבקש לשנות את פרק הזמן הנקוב בסעיפים ל-30 יום. אין למציעה שום יכולת להתחייב לכך שבכל תרחיש שבו כוח אדם המעורב בפעילות נשוא המכרז בוחר לסיים את פעילותו, שתוכל להודיע על כך מראש בפרק זמן של 60 ימים מראש.	8.1.5 – 8.1.6	ב	113
דרגה ראשונה	בהתייחסות של קרובי משפחה שיש ברשותם תיקי עבר או ע"ד מייצג – נבקש הבהרתכם מאיזו דרגה מוגדר קרוב משפחה?	8.1.12	ב	114

115	ב	8.4.1	נבקש להוריד את דרישת הכרח לקיום מרכז הערכה כחלק מתהליך הגיוס שכן מניסיוננו הינו פחות נהוג ומקובל בתקופה זו. נבקש להמירה בתהליך אחר, כגון ביצוע מבדקי התאמה ייעודיים וסימולציות ע"י צוותי הגיוס של הספק.	ניתן כי מרכז הערכה יהיה פנים ארגוני של המציע. כלל תהליך הגיוס יאושר על ידי המזמינה במסגרת תקופת ההקמה
116	ב	8.5	בדיקת חובות לגבי קרובי משפחה – באיזו דרגת קרבה מדובר?	דרגה ראשונה
117	ב	8.9.5 ו-14.9.2	המזמין מבקש מהספק בסעיף 8.9.5 לשלם לנציגים על זמן הפסקה אישית. אולם, בסעיף 14.9.2 המזמין לא כלל זמן זה ברכיבים המפורטים לתשלום לספק.	חישוב התמורה יבוצע בהתאם למנגנון היעילות בסעיף 14.13
118	ב	8.9.5 ו-14.9.2	נבקש הבהרתכם לגבי זמן הפסקות הנציגים – האם נכלל בתשלום שעת הנציג לספק?	חישוב התמורה יבוצע בהתאם למנגנון היעילות בסעיף 14.13
119	ב	9.4.1	מבחני ידע - האם המבחן יועבר על חשבון זמן משמרת העובד או מעבר לשעות משמרת העובד? האם הינו בתשלום לספק?	המבחן יועבר על חשבון זמן משמרת העובד ויגולם בתשלום לספק
120	ב	9.5.10	נבקש כי כל פעילות חדשה שתתווסף למוקד, תימדד במסגרת יעדי המכרז רק לאחר תקופת התייצבות בת 3 חודשים מתחילת מתן השירות בנושא הפעילות החדשה.	לא מאושר
121	ב	10	מבקשים להבהיר אילו מרכיבים אפליקטיביים (הקמה תחזוקה ורישוי) ותשתיתיים נדרש המציע לתמחר ואילו מרכיבי הפתרון יהיו על חשבון המזמינה.	ראה טבלה 10.3. לגבי תשתיות ענן - יוקם חשבון ייעודי להתקנת כל המערכות באחריות הספק. עלויות חשבון זה באחריות הספק.
122	ב	10.1	נבקש לקבל הבהרה מה דרישות השרידות האם HA או failover	סעיף 10.10 מפרט את הדרישות מולם נבחן את הספק בבחינת מתן ציון האיכות הטכנולוגי
123	ב	10.1.3	נבקש לפרט את הדרישות/הגדרות של הנימבוס הממשלתי לצורך התאמת הפתרון המוצע להתקנה בענן זה	הרשות מחוברת לאיזור הנחיתה הממשלתי אצל ספק הענן AWS ב Region הישראלי. הרשות תספק את החשבון בתוכו הספק יוכל להתקין את המערכות. הספק יכול להסתמך בתיכונן על שירותי הענן הזמינים באיזור זה. https://aws.amazon.com/about-aws/global-infrastructure/regional-product-services .
124	ב	10.1.3	נבקש לחדד את גבולות האחריות, התפעול וההרשאות בין הספק הזוכה לבין ברשות בסביבת הענן, מי מתקין ומתחזק את אמצעי האבטחה וה Landing Zone	המציע יקבל חשבון באיזור הנחיתה של הלקוח עם הרשאות מתאימות להקמת השרתים והמערכות בתוכו. איזור הנחיתה של המשרד כולל חיבור תקשורת לרשת הכללית של המשרד דרכה מתחברים למערכות הלקוח ולאתרי המוקד והלשכות. אמצעי האבטחה של איזור הנחיתה באחריות הלקוח. אמצעי האבטחה של השרתים והמערכות שיותקנו ע"י הספק - באחריות הספק.
125	ב	10.1.3	האם מדובר על התקנה ב Landing Zone של הרשות או של המציע?	התקנה ב Landing Zone של רשות האכיפה והגבייה
126	ב	10.1.3	האם יש הקשחה או העדפה לתשתית AWS או GCP או שזה נשאר פתוח בהתאם לשיקול המציע?	רשות האכיפה מחוברת בזמן המענה לתשתית AWS בלבד. המציע רשאי להציע גם את שירותי GCP בתנאי שיקח עליו את העלויות הראשוניות הנדרשות בחיבור כזה.
127	ב	10.1.3	האם קיימת כבר למזמינה, תשתית מוכנה לעבודה בענן נימבוס?	כן
128	ב	10.2.2	נבקש לפרט מה כתוב בסעיף קטן א' "כמפורט בסעיף קטן א' לעיל" – לא נמצא במכרז	טעות סופר. מדובר בסעיף 10.2.1 שלעיל

129	ב	10.3	נבקש הבהרתכם אילו מערכות עשויות להתווסף בעתיד לפעילות?	לא ידוע בשלב זה
130	ב	10.5	אנא הבהירו לגביי התקנת מערכות הספק בענן / גישה לVDI. האם המציע יפתח גישה מתוך הVDI למרכזית הספק?	כל המערכות המסופקות ע"י המציע נדרשות לעבוד בצורה תקינה מתוך עמדות מבוססות VDI. ראה גם סעיף קשור 10.9.1
131	ב	10.5	במקרה והרשות לא תספיק להעמיד בזמן, לרשותו של הספק, את תשתיות הענן, את האישורים ואת ההרשאות הנדרשות (ע"מ לאפשר לספק להשלים התקנה, בדיקות והפעלה תוך 3 חודשים כפי שנדרש בסעיף 4.1.2) – האם הספק יידרש להקים פתרון זמני ע"ג תשתיות שלו? במקרה שכזה נבקש כי הרשות תפצה את הספק על העבודה הנוספת שתידרש בעת המעבר לענן הממשלתי.	תשתיות הענן זמינה כבר היום. לא קיימת חלופה להתקנה על תשתיות של הספק.
132	ב	10.6.1	האם תחנות הקצה יחוברו לרשת Domain הרשות? האם הרשות מספקת את IMAGE של מערכת ההפעלה?	התחנות יחוברו לרשת ודומיין את הרשות. הרשות תספק את הIMAGE של מערכת ההפעלה. באחריות המציע לוודא שהחומרה אותה הוא רוכש תהיה מתאימה לIMAGE של הרשות מבעוד מועד.
133	ב	10.7.1	חיבור קו המטרו: אנא הבהיר את הגורם האחראי על אספקת ציוד התקשורת (מתגים / ראוטרים) ואת הגורם המנהל של הציוד	ראה סעיף 10.8.16
134	ב	10.7.1	בסעיף נרשם: "מרכז המידע מפעיל שני מוקדים כיום – אחד בכרמיאל והשני באשדוד, לטובת חיבור בין אתרים מוצעים ו/או גיבוי נדרש מהמציע לתאר במענהו את אופן הגיבוי בין האתרים בהתייחס למערכות המותקנות מקומית ו/או ענן". נבקש להבהיר שהאמור לעיל המבוקש בסעיף הינו בגין 2 האתרים שהמציעה מתכוונת להציע, ולא בגין האתרים הקיימים כיום.	חיובי. בין שני האתרים שהמציע מתכוון להציע
135	ב	10.7.3	אנא הבהירו את הציפייה בסעיף אשר דורש לתאר את אופן הגיבוי בין האתרים בהתייחס למערכות המותקנות בענן.	כל אתר נדרש לעבוד באופן אמצעי ללא תלות באתר השני בכל השירותים הניתנים במוקד. לגבי דרישות שרידות נא לעיין בסעיף 10.10.
136	ב	10.8.1	מדוע נדרשים מכשירי טלפון בעמדות? הנציגים כיום ברוב המוקדים עובדים באמצעות Softphone וללא מכשירים פיזיים אשר רכישתם מייקרת את הצעת המחיר - מה שעלול להטיב עם הספק הקיים	לא מאושר. כמו כן על הספק הזוכה לרכוש ציוד חדש לפי סעיף 14.8.1
137	ב	10.8.1	נבקש להבהיר האם ניתן להציג את סטטוס הנציג ע"ג מערכת הסרגל, ולא ע"ג הטלפון הפיזי?	כן
138	ב	10.8.1, 10.8.4.6	נבקש לקבל הבהרה, האם נדרש softphone (כולל שמע) או באפשרויות ביצוע פעולות מסרגל נציג	הסעיפים מפרטים את התכונות המינימאליות הנדרשות מהמערכת
139	ב	10.8.3	נבקש להבהיר האם ניתן לעבור לעבודה מול הספק SIP?	אין מניעה מחיבור SIP ובתנאי שכלל דרישות המכרז יתקיימו
140	ב	10.8.3	האם ניתן להשתמש בחיבור SIP במקום חיבור PRI?	אין מניעה מחיבור SIP ובתנאי שכלל דרישות המכרז יתקיימו
141	ב	10.8.4.2	ניתוב הפניות בין הערוצים השונים במסגרת מערכת ה-CTI לצד הדרישה למערכת אשר תומכת בנימבוס עלולה ליצור יתרון לספק הקיים. בנוסף, נודה למחשב הנוספת על נושא זה משום שמערכות זמן האמת של מרכזיה ושל מערכת לניהול תקשורת כתובה יכולות להתנהל במקביל מעמדת האחמש	שאלה לא ברורה
142	ב	10.8.4.3	אנא הבהירו כיצד הקפצת המסך אמורה לעבוד כאשר תחנות העבודה בסביבת terminal. מנסיונו בתחום, הקפצת המסך על ידי המרכזיה נדרשת באופן מקומי ולא בterminal, כלומר - שהדפדפן עבור הקפצת המסך צריך לשבת באותה הסביבה כמו סרגל הנציג	מספר סעיף לא נכון. הקפצת מסך הדפדפן תבצע בתוך VDI, בתוך VDI גם יותקן סרגל הנציג וה Softphone.

143	ב	10.8.4.3	לא קיים אפיון call back ודרישות המערכת – נבקש לקבל אפיון זה.	ראה סעיף 10.8.4.3 תבליט 7
144	ב	10.8.4.3	נבקש לקבל הבהרה, האם נדרשת אפשרות מניעת הצעת call back ללקוח או הכוונה למניעת התקשרות	ראה סעיף 10.8.4.3 תבליט 6
145	ב	10.8.4.4	האם נדרש פתיח אישי לפי נציג ?	כן
146	ב	10.8.4.9	האם הכוונה לספק גישה לדוחות מפורטים אשר לא עוברים עיבוד	כן
147	ב	10.8.4.9	במידה ונדרשת גישה לבסיס הנתונים, נבקש לאפיין מראש את השדות המבוקשים	יאופיין בתקופת ההקמה
148	ב	10.8.5	נבקש להבהיר מה הכוונה באופן חיוג מסוג Call Blending?	שיטה להגברת יעילות הנציגים באמצעות טיפול בשיחות נכנסות ויוצאות בהתאם לעומסים ולצרכים בזמן אמת
149	ב	10.8.5.2	מעיון בסעיף 10.8.5.2 (עמודים 93 – 94) לא ברור באופן מלא אפיון המערכת המבוקשת. נבקש לקבל הסבר נוסף על מערכת לניהול ומעקב של שיחות גבייה יוצאות.	יאופיין בתקופת ההקמה
150	ב	10.8.5.2	נבקש לקבל הסבר מפורט בנוגע ליכולת הגדרת לקוח ראשי(בית אב)	אפשרות להוספת יותר ממספר טלפון אחד עבור רשומת לקוח אחת, כרשומת חייגן אחת
151	ב	10.8.5.5	האם ניתן לבצע חיווי קולי של שיחה נכנסת בלבד ולהציג את הקמפיין במסך הקופץ לנציג ? (ללא השמעת הקמפיין)	מאושר
152	ב	10.8.6.1	בסעיף נרשם שעל המערכת להיות בעלת יכולות זיהוי קולי לטובת זיהוי דיבור טבעי של הפונה וקבלת שירות על בסיס זיהוי הצורך. נבקש להבהיר האם מדובר על זיהוי דיבור ב IVR?	כן
153	ב	10.8.6.1	בסעיף נרשם שהמערכת תתמוך בהטמעת יכולות נציג וירטואלי בהתאם לדרישת המזמין. נבקש להבהיר האם הכוונה היא ל BOT ב IVR?	נציג וירטואלי מתייחס ליכולות זיהוי דיבור במערכת
154	ב	10.8.6.2	האם קיימת עונתיות בכמות השיחות הן טלפונית והן בצא"ט אם כן נשמח לקבל פירוט לכך	הנתונים מפרטים בסעיף 3.7 למסמכי המכרז
155	ב	10.8.7	האם יש צורך בהקלטת מסכים? ואם כן איזה היקף מההקלטות? ולכמה זמן יש לשמור את המידע?	נדרשת יכולת של המערכת להקלטת מסכים. המידע ישמר כפי שמפורט בסעיף 10.8.7.1 תבליט 4
156	ב	10.8.7	נבקש להבהיר האם נדרש להקליט שמע בלבד או גם מסכים?	נדרשת יכולת של המערכת להקלטת מסכים.
157	ב	10.8.7	נבקש להבהיר האם נדרש להקליט גם את עמדות המנהלים לרבות מנהלי הפעילות.	כלל השיחות נדרשות להיות מוקלטות
158	ב	10.8.7	מה הזמן המירבי לשמירת הקלטות?	ראה סעיף 10.8.7.1
159	ב	10.8.7.2	בקרת איכות ומשוב – האם ניתן לנהל את הטפסים במערכת מקבילה של פורטל דוחות של הספק הכוללת את כל פרטי השיחה?	בקרת האיכות והמשוב צריכה להתבצע כמפורט בדרישות סעיף 10.8.7
160	ב	10.8.8	נבקש לקבל פירוט לגבי היקפי הודעות ה-SMS הנדרשות לשליחה בכל חודש	ככול שידרש ובהתאם לפעילות בתקופת ההתקשרות
161	ב	10.8.9	להבנתנו אין מערכות ייעודיות לניהול תקשורת כתובה אשר ניתנות להתקנה בנימבוס, אלא הבהירו את הציפייה שלכם בנוגע לסעיף זה	תציעו חלופות לפי מיטב הבנתכם
162	ב	10.8.9	מצוין שהמערכות יותקנו בענן הממשלתי (נימבוס), מערכת גליסיק שהיא חלק מהמענה שלנו משתמשת ב AZURE. ניתן להעביר את המידע המתקבל לענן של הרשות אך לא את המערכת כולה, מה עמדתכם.	המערכת כולה צריכה להיות מותקנת בחשבון ענן \ ברשת המזמינה
163	ב	10.8.9.3	שימוש נציג בקיצורי דרך לתשובות - האם סרגל הנציג מתחבר לבסיס הנתונים של הלקוח ? אם כן באילו אופנים? (חיפוש מהיר בתשובות מאגר הידע הן באמצעות מילות חיפוש והן באמצעות ניתוב עפ"י עץ נושאים)	כן

השאלה לא ברורה	אפשרות ליזום שיחת צ'אט לשיחת VOICE – המערכת מתמקדת בתקשורת הכתובה. יחד עם זאת ניתן ע"י פיתוח ממשק למרכזיות לבצע מספר דברים כמו צירוף הקלטת השיחה לקריאה, החיבור לדוחות ועוד. יחד עם זאת, לא ניתן לבצע העברת קריאה והוצאת שיחת VOICE במערכת. הייתי שוקל אם להעביר שאלת הבהרה בנושא הזו שידייקו את הצורך	10.8.9.5	ב	164
על המערכת לתמוך בשליחת טפסים באמצעות קישור. לא נדרשת הגדרת טפסים במערכת	ניהול טפסים – הדרישה מהספק אינה ברורה. אנו מניחים כי הטפסים אותם הלקוח צריך למלא נמצאים ב-Gov.il, והמערכת צריכה לאפשר לשלוח ללקוח לינק אליהם. במידה והדרישה במרכז הינה למערכת אשר צריכה לאפשר הגדרת טפסים (כפי שרשום בנקודה הראשונה בסעיף זה) הרי שמדובר במודול נפרד אותו עלינו לתמחר. נבקש שתבהירו איזו אפשרות מבין השתיים המוצגות לעיל הינה אפשרות המבוקשת.	10.8.9.6	ב	165
אכן. לא נדרש לתמחר ולרכוש Firewall. כל שאר הרכיבים כן נדרשים.	במסגרת כנס הספקים ציינתם כי נושא ה Firewall ירד, נודה לקבלת הבהרה בנושא.	10.8.16	ב	166
מפורט בסעיף 10.9.1 - תבליט שישי	האם המשמעות היא שבאופן שוטף בשגרה ניתן להפעיל עמדות עבודה מהבית בתצורה מרוחקת? במידה וכן, באיזה היקף מתוך כלל הפעילות?	10.9.1	ב	167
ככול שידרש ובהתאם לשיקול דעת המזמינה	במצבי חירום – נבקש לקבל הבהרה אילו צוותים נדרשים לעבודה מלאה מהבית בתצורה מרוחקת?	10.9.1	ב	168
כל הגיבויים צריכים להיות בענן בתחום איזור הנחיתה של הרשות.	האם הדרישה לגבי הגיבוי היא רק ב DATABANK או שאפשר להציע פתרון של גיבוי אחר?	10.16	ב	169
אכן מדובר בטעות קולמוס - הדרישה היא לניהול מוקד בשני האתרים המוצעים	נודה להבהרה כי מדובר בטעות קולמוס ואין דרישה שהמוקדים יהיו באשדוד ובכרמיאל (כפי שהם מופיעים כיום על ידי הספק הקיים).	11.4.2.12	ב	170
ניהול משתמשים בתחנות הקצה מתבצע ע"י נציגי המזמינה במערכות באחריות המזמינה. ניהול משתמשים במערכות באחריות הספק מתבצע באחריות הספק.	נבקש להבהיר האם מדובר ב Active Directory, מי מנהל הקמה והסרת משתמשים? איזה שרתים נדרש הספק להקים ומי יתחזק?	11.6	ב	171
המזמינה	נבקש הבהרה מי מספק את הכרטיסים ומי מנהל הגדרות הכרטיסים וההרשאות?	11.6.1	ב	172
אין מניעה להשתמש במחשבו של העובד ובלבד שעמדת הקצה תעמוד בדרישות מכרז זה	נבקש להבהיר האם העבודה מהבית תהיה באמצעות מחשבו האישי של העובד?	11.7	ב	173
המזמין מספק את הטוקנים, נאמן מחשוב של המציע נדרש לסייע בהגדרות ותמיכה בצד המשתמשים של המוקד.	נבקש להבהיר מי מספק TOKEN ומי מתחזק?	11.7.8	ב	174
רק חלק מהעובדים במוקד שנדרשת עבורם תיבת דואר כחלק מהעבודה השוטפת יקבלו תיבה ורישוי מתאים בתוך עמדת העבודה הווירטואלית (VDI) לצורכי עבודה בלבד.	מבוקש להבהיר באיזה כלי מנהלים מיילים? האם מדובר בשימוש ב Microsoft Outlook אם כן מי מספק רישוי?	11.9.1.4	ב	175
של הרשות	האם מערכת DLP תהיה של הרשות או של הספק?	11.9.3.5-6	ב	176
של הרשות	האם מערכת ה NAC תהיה של הרשות או של הספק?	11.10.1.5	ב	177
פריסת עידכונים בתחנות הקצה באחריות המזמין	בסעיף 11.3.5 נרשם כי הקשחת תחנות העבודה נעשה ע"י הרשות ובסעיף 11.10.1.15 נרשם על החברה הזוכה, נבקש הבהרתכם	11.10.1.15	ב	178
כן	האם הרשות מספקת את אמצעי ההגנה EPS בתחנות הקצה של המוקדנים?	11.10.2.8, 11.10.2.9	ב	179
כן, זה אפשרי. עדיף לחבר את הלוגים דרך הרשות או בעזרתה של SOC הממשלתי.	האם ניתן לחבר את המערכות ל SOC הממשלתי ובכך הרשות תקבל תמונת מצב בהתייחס לכלל האירועים?	11.12.2.2	ב	180

181	ב	נספח ו'	בסעיף נרשם: "על המציע לצרף תוצאות מבחן יובל בהתאם לקישורים בעת הגשת המענה:" נבקש להבהיר כדלקמן: א. האם הערכה עצמית עונה על המבוקש? ב. האם רמה 1 עונה על המבוקש?	הערכה עצמית בהתאם לאמות המידה של כלל השאלות בשאלון ספקים כמו כן יש לצרף מסמך ובו חתימה של מנכ"ל החברה המכיר ומאשר את כלל הסעיפים כפי שמולאו בשאלון הספקים.
182	ב	12.1.5	מאז שנחקק חוק הממ"ד בשנות ה-90 של המאה הקודמת, כבר לא בונים מקלטים בבנייני משרדים. המיגון בבנייני משרדים חדשים, אשר נבנו בשלושים השנים האחרונות מבוסס על ממ"ק (מרחב מוגן קומתי) אשר גודלו נקבע בהתאם לתקנים בנושא. על מנת שלא להגביל את המציעים באיתור מבנה למוקדים הנדרשים, ועל מנת שנוכל להציג מוכנות לשעת חירום – כמבוקש במכרז (קליטת כלל העובדים במידת הצורך), נבקש לאפשר להציג משרדים בהם הפתרון לשעת חירום מורכב משילוב של אחד או יותר מאמצעי המיגון הבאים (המתאימים כולם להנחיות פיקוד העורף): מקלט/ממ"ק/חדרי מדרגות פנימיים	יש לפעול לפי המפורט בתצהיר עמידת מבנה ציבורי בהתאמה לדרישות נגישות ומיגון
183	ב	12.4	נבקש להוריד את הבקשה להתקנת סורגים בקומה א', ולהסתפק בסורגים בקומת קרקע – בהתאם לנהוג ולמקובל בהתקנת סורגים בקומת קרקע.	מאושר בכפוף לאמור בסעיף 184 ובעבור קומה שאינה קומת קרקע.
184	ב	12.4	נבקש לאפשר שימוש, בקומות אשר מעל לקומת קרקע, במערכות גלאים המותקנות בחלונות – כחלופה להתקנת סורגים.	מאושר בעבור קומה שאינה קומת קרקע.
185	ב	13.5	סעיף זה מתייחס לכושר התרחבות של כ-15% לטובת גמישות. נבקש לאפשר לבסס את כושר ההתרחבות (או את חלקו העיקרי) על עבודה מהבית. בקשה זו מקבלת משנה תוקף לאור האמור בסעיף 3.4.7 (עמ' 24) בדבר זכותה של הרשות לדרוש צמצום בכ"א מידי שנתיים. השילוב של שטחים עודפים נוספים עבור כושר התרחבות עם צמצום בכ"א גורם לחוסר ניצול של שטחי האתר המוצע ולהעמסת עלויות על הפעלת המוקד ובהכרח על הצעת המחיר.	לא מאושר
186	ב	13.5	לאור ההשלכות על תמחור הפרויקט, נודה להבהרתכם את המגמה הצפויה בהיקף הפעילות ודרישותיה הנלוות: סעיף 13.5 דורש מהספק להחזיק משאבים יתירים בשיעור של 15% לטובת גמישות וכשירות להתרחבות. מנגד, סעיף 3.4.7 מאפשר למזמין להקטין את מצבת כ"א ב- 25%.	לא מאושר
187	ב	13.7	בדיקה מול מהנדס פיקוד העורף העלתה כי פיקוד העורף אינו מספק אישור לממ"ק תקין – עבור מבנה קיים. האישורים ניתנים רק עבור מבנה בבנייה. לטענת המהנדס, טופס 4 מכסה את אישורי פיקוד העורף. נבקשם לעדכן את הסעיף בהתאם לתשובת המהנדס.	יש לפעול לפי המפורט בתצהיר עמידת מבנה ציבורי בהתאמה לדרישות נגישות ומיגון
188	ב	13.7	בתרחיש שבו באחד מאתרי המוקד המיועדים מתקיימות בימים אלה עבודות שיפוץ (שיסתיימו לאחר מועד הגשת ההצעות), ולא ניתן לספק אישורים כמבוקש בסעיף (שיכולים להינתן אך ורק לאחר גמר עבודות השיפוץ, והגעת הפיקוח של הגורמים הרלוונטיים), מה נדרש מטעם המציעה לספק על מנת לעמוד באמור לעיל המבוקש בסעיף?	יש לפעול על פי ההוראות בנספח יב לרבות מסמך "התחייבות לעניין מתחם המוקד" בחוברת ההצעה
189	ב	13.7	נבקש להבהיר איזה רלוונטי לנושא המיזוג מבוקש. שכן, לא ברור מהו אותו אישור מבוקש, ומהיכן להשיגו (בתרחיש שהמציעה אינה בעלת המבנה).	בתרחיש בו אין למציע מבנה קיים, יסופק אישור מהנדס בהתאם לדרישות המכרז בסיום הקמת האתר.
190	ב	13.11.2	בסעיף נכתב: "ציוד המולטימדיה בחדר ההדרכה יעמוד בדרישות המפורטות בסעיף 13.8". מעיון בסעיף 13.8 (עמוד 143) לא ברור מהן אותן דרישות, האם הכוונה לסעיף 13.12 (עמוד 145)?	על חדר ההדרכה הזמני לאפשר למידה מיטבית בתקופת ההקמה

לא מאושר	נבקש לשנות את הבקשה לקבלת 2 חדרי הדרכה ייעודיים בכל אתר לכמות של חדר ייעודי אחד בכל אתר. מניסיונו הרב, אנו מזהים כי לאחר שלב ההקמה של המוקד, חדר הדרכה אחד מספיק לפעילות השוטפת.	13.11.2	ב	191
על חדר ההדרכה הזמני לאפשר למידה מיטבית בתקופת ההקמה ובהתאם לסעיף 13.11.2	נבקש הבהרה למהות הדרישה להקמת חדר הדרכה זמני, מה גודל החדר הנדרש, תכולתו, כמות העמדות?	13.11.3 ו-13.8	ב	192
כן	האם דרישה להקמת חדר הדרכה זמני תקפה גם לספק קיים שברשותו מוקד עובד ופעיל?	13.11.3 ו-13.8	ב	193
לא מאושר	נבקש להקטין את גודל שני החדרים הייעודיים לנציגי הרשות ל- 8 מ"ר - כמקובל (גודל משרד סטנדרטי המאפשר ביצוע עבודה בתנאים נוחים).	13.11.8.2	ב	194
נדרשים 2 חדרים בכל אתר	האם נדרשים 2 חדרים לנציגי הרשות בכל אתר? האם ניתן להסתפק בחדרים רק באתר הראשי?	13.11.8.2	ב	195
לא מאושר	נבקש למתן את הדרישה בסעיף זה, כך שתאפשר עדיפות, ולא תחייב, חלון חיצוני לחדר מנהל פעילות. לעיתים, אילוץ המבנה לא מאפשרים חלון חיצוני בחדר הממוקם סמוך למתחם המוקד. ומבין שתי הדרישות (חלון חיצוני וחלון למתחם המוקד) נראה כי קיימת עדיפות ברורה לחלון הפונה על אולם המוקד. נדגיש ונציין כי קיימים פתרונות להעדר חלון הו ברמת תאורה והן ברמת מערכות המזרימות אוויר לחלל החדר.	13.11.8.3	ב	196
מאושר אך בגודל מינימאלי של 75 אינץ'	הטכנולוגיה הנפוצה כיום בחדרי הדרכה הינה שימוש במסכים גדולים. השימוש במסך טלוויזיה הרבה יותר אפקטיבי מאשר שימוש במקרן. נבקש לאפשר שימוש במסך בגודל 65 אינץ' במקום מקרן בחדרי הדרכה.	13.12.2	ב	197
לא מאושר	נבקש לבטל את הדרישה לתאי שירותים ייעודיים לנציגי המוקד. חברות מיקור חוץ עושות שימוש מכון בשטחים ציבוריים משותפים (קפיטריות, שירותים, פינות עישון וכו). השימוש השטחים ציבוריים משותפים ובציוד ציבורי משותף מחבר את נציגי המוקד לנציגים נוספים המועסקים בחברה ומחזק את הזיקה לחברה.	13.13.1	ב	198
לא מאושר	תאי שירותים מופרדים וייעודיים עבור נציגי המזמין – נבקש לשנות הדרישה לכך שתאי השירותים לא יהיו ייעודיים לאנשי המוקד בלבד וכי הכניסה לכל מתחם האתר תהיה באמצעות קודן בכניסה לאתר המוקד.	13.13.1	ב	199
המציע יישא בעלויות המיתוג והגרפיקה	נבקש להבהיר מי נושא בעלות הגרפיקה והמיתוג המפורט בסעיף.	13.15.1	ב	200
לא מאושר	התשלום בסך 2,500,000 ש"ח עבור הקמה של "שני אתרי מוקד חדשים ובעלי ריהוט חדש", כולל עלויות ההקמה הטכנולוגיות – הינו נמוך מידי ואינו מכסה את עלויות ההקמה האמיתיות. נבקש להגדיל את התשלום המוצע.	14.8	ב	201
דרישת המכרז היא להקמת שני אתרים חדשים, הדרישה מתייחסת לכלל הספקים	נבקש להבהיר האם ספק קיים, בתרחיש שיזכה במכרז וימשיך להפעיל את המוקד הקיים (ללא צורך בהקמה מחדש של אתרי מוקד), יהיה זכאי לקבל את הסכום הנקוב בסעיף בגין תקופת ההקמה? או שהסכום מיועד אך ורק עבור ספקים שיבצעו הקמה של אתרים חדשים? (כפי שנכתב בסעיף: "המחיר מתייחס להקמת שני אתרים חדשים הכוללים ציוד חדש").	14.8.1, טופס הצעת מחיר	ב	202
לא מאושר	היות והזוכה נדרש להשלים את הקמת המוקד בתום ארבעה חודשים ממועד החתימה על ההסכם, מבוקש לשנות את תנאי התשלום של התמורה בגין הקמת המוקד, כך שהתמורה תשולם לזוכה בתנאי תשלום של שוטף, 90 במקום בארבעה תשלומים שונים כל חצי שנה כפי שנכתב.	14.8.2	ב	203

לא מאושר	הספק הזוכה נדרש להשקיע סכומים רבים לצורך הקמת 2 אתרי מוקדים חדשים, הכוללים עלויות בינוי, רכישת מערכות טלפוניה ומחשוב, ריהוט וציוד למוקדים. ולפי האמור לעיל בסעיף, הוא יקבל את ההחזר המלא על השקעתו רק לאחר כשנתיים (24 חודשים). וכפועל יוצא הוא יצטרך לממן את עלויות הבניה והקמה עד אז. לאורך כך, נבקש לשנות את האמור לעיל בסעיף, ולשנות את תדירות החודשים של הפעילות מ-6 חודשים, ל-3 חודשים.	14.8.2	ב	204
לא מאושר	מבוקש לשנות, כך שבמקרה של ביטול הסכם ההתקשרות, המזמין ישלם לזוכה את הוצאות הזוכה עד למועד ביטול ההסכם, לרבות הוצאות בגין הקמת המוקד	14.8.5	ב	205
שעות הלוגין בשיחות נכנסות ישולמו בכפוף לעמידה בתקנים ובכמויות שהוגדרו בסעיף 6.3	האם תשלום שעות הלוגין של הנציגים, כולל בתוכו גם את שעות הבכירים בלוגין?	14.9	ב	206
תשלום יבוצע לשעות נציגים בלבד. הצעת המחיר עבור שעת לוגאין של נציג תגלם את כל העלויות הנלוות.	נבקש לאשר כי הכוונה בשעות נציג גם לשעות נציג בכיר, תומך, בק אופיס וכל סוג תפקיד אחר שנציג מבצע	14.9	ב	207
לא מאושר	הואיל ומדיניות שכר הנציגים הוכתבה במסגרת דרישות המכרז, לרבות תקורות הניהול המועמסות על עלות שעת הנציג, טווח תעריפי המינימום והמקסימום אינם מתכתבים עם דרישות המכרז. להבהיר בעניין זה, שגם תעריף המקסימום אינו מאפשר לגלם באופן ריאלי את הוצאות הפרויקט, כך שהליך המכרז עלול להוות "שער כניסה" למתן שירותים ולפער מסחרי מהותי בהתקשרות. נבקש מהרשות לבחון את הנחות העבודה על בסיסן הוגדר טווח מחיר המינימום והמקסימום (תוך התחשבות בפוטנציאל ההסטה לדיגיטל) ובהתאמה לעדכנם לפי טווח היקפי שיחות.	14.9.1	ב	208
לא מאושר	טווח המחיר לשעת נציג שירות אינו משקף את מכלול הדרישות לשירותים במכרז. לפיכך, נבקש להעלות את מחיר המינימום והמקסימום לשעת נציג	14.9.1	ב	209
תשלום יבוצע לשעות נציגים בלבד. הצעת המחיר עבור שעת לוגאין של נציג תגלם את כל העלויות הנלוות.	האם שעות לוגין של נציגים בכירים/ תומכים מקצועיים ישולמו?	14.9.1	ב	210
לא מאושר	בתוך התשלום בגין שעות נציג המפעילה חייבת לכלול את הוצאותיה השוטפות בגין המערכות הטלפוניה המבוקשות, הוצאות תפעול (כלל הוצאות בגין מבנה המוקדים, אבטחתם וכיו"ב), והוצאות השכר בגין צוותי הניהול והנציגים. כלל הוצאות אלה הינן רבות, ומחישוב שערנו עולה כי טווח המחיר המוצע (72 ש"ח - 77 ש"ח) אינו מאפשר להפעיל את המוקדים בצורה נאותה. והפעלתו בטווח המחירים הנ"ל יסב למפעילה הפסדים כספיים נרחבים. לפיכך, נבקש לעלות את טווח המחירים המוצע בעבור שעות נציג.	14.9.1 טופס הצעת מחיר	ב	211
כן	אנא הבהרתכם על אופן התשלום על פעילות יזומה – האם לא בהתאם לשעת לוגאין?	14.9.2	ב	212
חישוב התמורה יבוצע בהתאם למנגנון היעילות בסעיף 14.13	בהתאם לאמור לעיל בסעיף 14.9.2 (עמוד 148) הפסקה אינה נכללת בחישוב שעת נציג. כמו כן, בסעיף 8.9.5 (עמוד 75) נקבע כי הספק ישלם לעובדיו עבור זמן ההפסקה. נבקש להבהיר האם הספק נדרש לשלם על חשבונם בעבור זמן ההפסקה מבלי לקבל תשלום עבור כך מהמזמין.	14.9.2	ב	213
לא מאושר	נבקש להגדיר כי זמן ההפסקה של נציג השירות מהווה חלק ממצבי התעסוקה המשולמים במסגרת שעת לוגאין.	14.9.2	ב	214
חישוב התמורה יבוצע בהתאם למנגנון היעילות בסעיף 14.13	נבקש הבהרתכם האם הרשות משלמת בעבור זמן IDLE? ועבור הפסקות שאינן הפסקות איכות?	14.9.2	ב	215

לא מאושר	כדי לעמוד ברמת השירות המבוקשת (מענה ל-80% שיחות תוך 120 שניות) יש לתקן את שיעור הזמינות הנדרש ועליו להוות חלק מהמרכיבים המשולמים במסגרת שעת לוגין.	14.9.2	ב	216
לא מאושר	בסעיף זה רשום כי תיתכן הצמדה שלילית מתחת לתעריפי בסיס שיוצעו במסגרת הצעת מחיר לבסיס זה. נבקש לעדכן רצפת מינימום, כך שבמקרה של הצמדה שלילית, התעריפים המוצמדים יוכלו לרדת עד לתעריפי הבסיס שהוצעו במסגרת הצעת המחיר למכרז ולא מתחת לסכומים אלו.	14.9.4, תת סעיף 3.3	ב	217
לא מאושר	נבקש לבחון תשלום עבור הכשרות בתום 5 חודשי עבודה מיום הסמכת נציג חדש	14.10.1	ב	218
עלויות הצריכה בענן תלויות בכמות ותצורת השרתים בהתאם להצעת המציע. המציע יכול לבדוק עלויות צפויות באמצעות מחשבון הספק, לדוגמא: https://calculator.aws/#/ , ניתן להוריד את הנחת המשרד לפי נימבוס כ 20%	נבקש לקבל הבהרה מה העלויות הצפויות בעבור סעיף זה, כיוון שאין פרוט לנושא זה	14.10.3	ב	219
לא ימסרו פרטים נוספים מעבר למפורט	נבקש להבהיר מהי כמות המסרונים החודשית הממוצעת שנשלחה לפונים למוקד בשנה האחרונה.	14.10.4, טופס הצעת מחיר	ב	220
כן	האם בנוסף למודל המוצג בסעיף 14.11, בו הרשות משלמת לספק תוספת של 3 ש"ח, הספק נדרש למודל תגמול/ בונוס נוסף?	14.11.1	ב	221
לא מאושר	נבקש לאפשר מתן הבונוס לכל עובד מעל 120 שעות חודשיות	14.11.1.2	ב	222
לא	האם התוספת הנדרשת בסעיף 14.11.2, הנה בנוסף ל - 3 ש"ח אותם משלמת הרשות בסעיף 14.11.1?	14.11.2	ב	223
התשובה היא כן. שכבה עליונה מתייחסת לכך שלא יהיה קיזוז מתוספת זו.	האם הכוונה שלנטו של שכר העובד יתווסף 2.4 ש"ח לשעה? מה הכוונה שכבה עליונה?	14.11.2	ב	224
לא מוחרג באופן גורף. כל מקרה יבחן לגופו על ידי ועדת מכרזים	נבקש להוסיף סעיף של מקרי קיצון שיוחרגו באופן קבוע כגון מלחמה מגפה וכו	14.12	ב	225
לא מאושר	נבקש לציין כי הוראות סעיף 14.12 מייצרות מנגנון קנסות דרקוני, שאין לו אח ורע בענף מיקור החוץ של מוקדי שירות. א. המנגנון מאפשר קנס מצטבר של 20% מסך החשבונית החודשית, על יעדים כמותיים ויעדים איכותיים (זאת לאור הוראות סעיף 14.12.11.2 - "הקנס... ינתן בנפרד ובמצטבר מהקנס בגין יעדים כמותיים"). ב. על כך יש להוסיף מנגנון הפחתת שעות בגין יעילות (סעיף 14.13) המהווה קנס נוסף בפני עצמו. ובמצטבר – הקנס עלול לעלות על 25%. ג. יש להבין ששולי הרווח בענף שירותי מיקור חוץ של מוקדי שירות אינם מאפשרים קיומם של קנסות בסדרי גודל שכאלה. הקנס מסכן מאוד את הספק הזוכה ואת הכדאיות הכלכלית של הפעלת המוקד באופן שהופך את הפרויקט להפסדי. ד. אנו מבקשים להגביל את גובה הקנס – כמקובל בענף – ל 5% מגובה החשבונית, לכל היותר.	14.12	ב	226
לא מאושר	נבקש שגובה סך כל הקנסות (כמותי ואיכותי), לא יעלה מעל ל-5% מגובה החשבונית החודשית, כמקובל בענף. גובה קנסות של 20% אינו ריאלי ואינו פרופורציונלי	14.12	ב	227

לא מאושר	מבוקש לשנות את המשפט האחרון בסעיף, כך שייקבע שהגדלה של מעל 10% ביעדים האיכותיים ו/או הכמותיים כפי שנקבעו בהסכם תהיה בהסכמת הספק.	14.12.4	ב	228
לא מאושר	מגנון קנס המופעל סביב מדידה של 12 יעדים כמותיים ו-4 יעדים איכותיים, ובסה"כ 16 מדדים – הינו מגנון לא מידתי. מנגנון שכזה מוביל בהכרח את הספק הזוכה אל המדרגה החמישית במנגנון הקנסות – אשר בנוסף לגובה הקנס המקסימלי היא מהווה גם הפרה יסודית של ההסכם. נבקש כי בפסקה הראשונה בסעיף זה יובהר כי בכל רבעון יגדיר במזמין עד שלושה יעדים כמותיים ועד שני יעדי איכות אשר ישולבו במנגנון הקנס.	14.12.4	ב	229
ראה סעיף 4.6.2	נבקש להוסיף, לאחר המילים "לא יופעל" את המילים "במהלך תקופת המעבר ו-"	14.12.9	ב	230
הכוונה היא לכלל יחידות הפעילות, לרבות שיחות ו/או פניות כתובות.	גובה הפרס/הקנס עבור יעדים כמותיים הינו פונקציה של כמות השיחות/הפניות הנענות (עמודות הטבלאות). נבקש להבהיר: לעיתים כתוב "שיחות נענות", לעיתים כתוב "פניות נענות" – מה הנכון? האם מדובר בכלל הפניות כולל הצ'אט והתקשורת הכתובה? או שמא מדובר בפניות טלפוניות בלבד?	14.12.10.3	ב	231
לא מאושר	נבקש לקבוע תקרת קנס מקסימלית של 5%.	14.12.10.5	ב	232
לא מאושר	נבקש כי סך הקנס על אי עמידה ביעדים כמותיים לא יעלה על 2.5% מגובה החשבונית החודשית, כמקובל בענף.	14.12.10.5	ב	233
לא מאושר	מבוקש לשנות, ולקבוע כי סך הפיצויים המוסכמים שיוטלו על הספק בגין אי עמידה ביעדי האיכות והכמות על פי ההסכם ו/או יעדי SLA ו/או אמנת השירות לאבטחת מידע, לא תעלה על 10% מהתמורה החודשית.	סעיפים 14.12.10.5 14.12.11.2 14.14 14.15	ב	234
ראו הבהרה	לשתי הטבלאות כותרת זהה ("מנגנון עבור ציוני שביעות רצון וציוני לקוח סמוי"), ובשתיהן כותרת זהה לעמודה הראשונה מימין (כמות נבחנים/היקף פניות). א. נבקש הבהרתכם האם נפלה טעות בכותרות. ב. נודה על הבהרה ביחס לקשר של כל אחד מארבעת יעדי האיכות אל הטבלאות בסעיף זה. ג. גובה הפרס/הקנס עבור יעדים איכותיים תלוי בכמות הפניות הנענות (עמודות הטבלאות). נבקש להבהיר: האם מדובר בפניות הטלפוניות בלבד? או בסך כל הפניות - כולל הצ'אט והתקשורת הכתובה? ד. נבקש דוגמה מספרית המחשבת את הקנסות עבור יעדים איכותיים.	14.12.11.1	ב	235
לא מאושר	נבקש כי סך הקנס על אי עמידה ביעדים איכותיים לא יעלה על 2.5% מגובה החשבונית החודשית, כמקובל בענף.	14.12.11.2	ב	236
יקבע במהלך ההקמה בהתאם לנהלים	נבקש שקנס בנושא איכות יהיה מותנה בקבלת דוחות פרטניים עד רמת נציג מבצע השיחה	14.12.11.2	ב	237
לא מאושר	נבקש לקבוע תקרת קנס מקסימלית של 5%. ובנוסף נבקש למחוק את המשפט האחרון בסעיף זה.	14.12.11.2	ב	238
לא מאושר	מאחר ו"אחוז התעסוקה" מוגדר כיעד במכרז, ומאחר ויעד זה כלול ממילא במנגנון הקנס – הרי שהוראות סעיף זה מייצרות כפל קנס. נבקש להסיר סעיף זה, או לחלופין להסיר את יעד "אחוז התעסוקה" ממנגנון הקנס המפורט בסעיף 14.12	14.13	ב	239
מפורט בטבלת היעדים, סעיף 5.1.5 סעיף 4	נבקש הבהרתכם מה מוגדר תחת "אחוז תעסוקה" לטובת הפחתת שעות בגין יעילות, שכן לא ברורה ההגדרה מהמכרז	14.13	ב	240

לא מאושר	מבוקש להוסיף הבהרה כי כל מקרה אשר מי מהצדדים מנוע לקיים את התחייבויותיו בהסכם זה בשל כוח עליון, יהיה אותו הצד פטור מביצוע אותה מחויבות, עד להסרת המניעה. ובהתאמה.	כללי	ג	241
לא מאושר	מבוקש להבהיר כי אי עמידה של הספק ביעדי השירות על פי ההסכם /או ביעדי SLA ו/או באמנת השירות לאבטחת מידע עקב אירוע כח עליון, לא תיחשב לצורך חישוב קנס על פי ההסכם.	כללי	ג	242
לא מאושר	נבקש לקבוע תוספת מחיר (הצמדה למדד) בתקופות אופציה.	2	ג	243
לא מאושר	בנוסף לקביעת סף מקסימלי, יש לקבוע היקף התקשרות מינימלי על מנת שמאמציו של המציע לא ירדו לטמיון (נשכרו עובדים, אתר וכד')	2	ג	244
לא מאושר	נבקש לשנות את האמור לעיל בסעיף כך שלאחר סיום תוקפת ההתקשרות, לספק תהיה הזכות להחליט אם להמשיך את ההתקשרות.	2.1	ג	245
לא מאושר	נבקש למחוק את המילה: "כל", המופיעה לפני המילה "דין".	14.3	ג	246
לא מאושר	נבקש שטרם הטלת הקיזוז כאמור לעיל בסעיף, שתינתן לספק הודעה מראש ובכתב, ופרק זמן סביר לתיקונה.	17.2.4.1	ג	247
מאושר תצהיר למיטב הידיעה.	למה הכוונה "דרישות דין רלוונטיות"? אנא ציינו דרישות דין או חוק ספציפי. מכל מקום- נוכל להצהיר רק למיטב ידיעה.	3.1.2	ג	248
לא מאושר	נבקש להוסיף החרגה של מידע שקיימת דרישת דין ו/או דרישת רשות מוסמכת למוסרו.	4	ג	249
לא מאושר	נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילוי נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.	4	ג	250
מאושר	מבוקש לקבוע כי מתן שירותים נוספים לגופים דומים אינה מהווה ניגוד עניינים.	6	ג	251
לא מאושר	נבקש להכפיף לקניין רוחני של הספק שיישאר של הספק והוא רשאי לעשות בו שימוש חופשי בכל עת ולכל צורך. כגון: שיטות עבודה, הדרכות שהינן במומחיות הספק עובר להתקשרות.	7	ג	252
לא מאושר	החלפת קבלן משנה יכולה להיעשות מסיבות מוצדקות בלבד	8	ג	253
לא מאושר	שיפוי בכפוף לתנאי השיפוי האמורים בפרק האחריות. שכ"ט עו"ד צריך להיות סביר בנסיבות (לא שכר מופקע)	9	ג	254
לא מאושר	סעיף 10.4 - לא מקובל כי הספק יישא בשינויים בשל הוראות דין. במקרה של ביצוע הפסדי בשל שינוי די - נבקש לאפשר לספק להשתחרר ממחויבויות ההסכם, ככל שהצדדים לא מגיעים להבנות בדבר תוספת תמורה.	10	ג	255
לא מאושר	מבוקש לקבוע תוספת ריבית פיגורים והצמדה לפי דין במקרה של איחור בתשלום.	10	ג	256
לא מאושר	מבוקש לשנות כי הספק לא יהיה אחראי לעלויות בעקבות עליית שכר המינימום על פי דין.	10.4	ג	257
מאושר, ראה נוסח נספח ג'	נבקש לקבוע כי הערבות אינה ניתנת להסבה/העברה.	12	ג	258
לא מאושר	נבקש לקבוע השבה תוך לכל המאוחר 60 יום.	12.9	ג	259
לא מאושר	סעיף מנוסח באופן רחב ולא סביר ומטיל כביכול אחריות על המציע גם במקרה ולא עוול בדרך כלשהי.	13	ג	260

לא מאושר	מבוקש לקבוע כי אחריות המציע הינה בגין הפרת הוראת דין או הפרת הוראה הסכמית, שכן בהיעדר הפרה כלשהי מצד המציע, אין מקום להטיל עליו אחריות.	13	ג	261
לא מאושר	מבוקש להגביל את האחריות לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד. 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 המזמין ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין.	13	ג	262
לא מאושר	מבוקש להחיל על המזמין אחריותו למעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו. ולא רק במקרה של זדון	13	ג	263
לא מאושר	מבוקש להוסיף כי על אף האמור בנספח זה ו/או כל מסמך אחר הקשור לשירותים, האחריות הכוללת והמצטברת לפי צויו של הזוכה כלפי המזמין תהיה מוגבלת לסך התמורה ששולמה לזוכה על ידי המזמין במהלך 12 חודשים טרם אירוע הנזק. הגבלת האחריות לא תחול על נזק שנגרם בזדון, נזקי גוף, תביעות צד שלישי, הפרת הוראות סודיות והוראות קניין רוחני.	13	ג	264
לא מאושר	מבוקש להוסיף כי על אף האמור בכל מקום אחר ו/או כל מסמך אחר הקשור למכרז, מוסכם כי אף צד לא יהיה אחראי כלפי הצד אליק קנטור אסף גבעתי 26/08/2024 שם מלא מורשי חתימה תאריך חותמת וחתימה עמוד 4 מתוך 4 באבקום סנטרס מספר סידורי הסעיף במכרז ההברה המתבקשת תשובת הועדה השני בגין נזקים עקיפים ו/או תוצאתיים לרבות אובדן רווחים, ואובדן מוניטין.	13	ג	265
לא מאושר	נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 13 המגביל את האחריות כדלקמן: "על אף כל האמור אחרת, נותן השירותים לא ישא באחריות כלשהי לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים כלשהם שיגרמו על ידו ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו למשרד ו/או לצד ג' כלשהו בקשר עם ביצוע השירותים לפי הסכם זה".	13	ג	266
לא מאושר	נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 13 המגביל את האחריות כדלקמן: "מוסכם כי סך אחריותו ו/או חבותו המצטברת של נותן השירותים לא יעלה על התמורה ששילם המשרד לנותן השירותים בפועל מכח הסכם זה במשך שנים עשר (12) החודשים שקדמו להיווצרות עילת התביעה. הגבלת האחריות ו/או החבות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, למעט נזקים לגוף ונזקים שנגרמו בזדון.	13	ג	267
לא מאושר	נא להוסיף את המילים "המוטלת עליו על פי דין" אחרי המילה "אחריות".	13.1	ג	268
לא מאושר	היות והמדינה אחראית על פי דין גם לנזק שנגרם ברשלנות, מבוקש למחוק את המילים "שנגרם בזדון" כך שהמשפט ייקבע כי האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם על ידי המדינה לפי דין.	13.2	ג	269
לא מאושר	אחריות הספק חייבת להיות מוגבלת לתקופת הביטוח בת 3 שנים.	13.3	ג	270
לא מאושר	מבוקש להבהיר כי חובת השיפוי תחול בכל הנוגע למעשה או מחדל של הספק על פי ההסכם ו/או על פי דין.	13.4	ג	271
לא מאושר	מבוקש להוסיף את כל תנאי השיפוי המצטברים הבאים: 1. השיפוי יהיה לפי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו. 2. דרישה ו/או טענה הובאה לידיעת המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 3. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור המציע ועל דעתו. 4. המזמין ישתף פעולה עם המציע בדבר ההגנה.	13.4+ 13.5	ג	272

לא מאושר	נא לשנות את הסיפא של הסעיף ובמקום המילים "ויודיע לספק מראש על כוונתו להתפשר עם התובע" להוסיף "ויאשר מול הספק מראש פשרה עם התובע".	13.5	ג	273
לא מאושר	נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.	15	ג	274
לא מאושר	נבקש להכפיף המחאה/הסבה של המזמין אל שמירה על מלוא זכויות הספק מכח ההסכם והמכרז.	15.2	ג	275
לא מאושר	לאור השלכות כבירות של ביטול הסכם, נבקש לקבוע כי לא ניתן לבטל בתקופת ניסיון של שנה בכל מקרה (המהווה תקופה מינימלית).	16.1	ג	276
לא מאושר	כמו"כ מבוקש לקבוע סיום משיקולי נוחות גם למציע (בהתראה מראש), בייחוד מקום בו קיימת תקופת אופציה ולפחות מסיבות לגיטימיות (צמצום פעילות המציע, גיוס כח אדם לא צלח וכד')	16.1	ג	277
לא מאושר	סעיף 16.2 - לא ברור. נבקש לוודא תקציב לפני יציאה למכרז זה. השקעותיו של המציע לא יכולים לרדת לטמיון סתם כך.	16.2	ג	278
לא מאושר	נבקש להוסיף סעיף לפיו ישופה המציע על השקעותיו בציוד, באתר וכל הרכישות שביצע בגין המכרז היה ותקופת ההתקשרות תסתיים מוקדם כאמור.	16.2	ג	279
לא מאושר	סעיף 16.3 - נבקש לקבוע כי רק הליכים שלא בוטלו תוך 45 יום מהווים סעד.	16.3	ג	280
לא מאושר	נבקש להוסיף סעיף לפיו תשולם תמורה לספק בכל מקרה בגין עבודה שסופקה בפועל עד למועד הסיום.	16.3	ג	281
לא מאושר	מבוקש להוסיף בסיפא הסעיף "והמינוי לא בוטל תוך 60 יום ממועד המינוי".	16.3.1	ג	282
לא מאושר	מבוקש להוסיף בסיפא הסעיף "והמינוי לא בוטל תוך 60 יום ממועד המינוי".	16.3.2	ג	283
לא מאושר	מבוקש להוסיף בסיפא הסעיף "והצו לא בוטל תוך 60 ימים ממועד שניתן".	16.3.3	ג	284
לא מאושר	מבוקש להוסיף בסיפא הסעיף "והצו לא בוטל תוך 60 ימים ממועד שניתן".	16.3.4	ג	285
לא מאושר	לאור השלכות כבירות של ביטול הסכם, יש לקבוע כי לא ניתן לבטל ללא סיבה מצדקת וארכה ארוכה יותר לריפוי/תיקון (גם בהפרה יסודית- בת 14 יום לפחות) לאחר קבלת הודעה בכתב.	17	ג	286
לא מאושר	נבקש להוסיף סעיף לפיו תשולם תמורה לספק בכל מקרה בגין עבודה שסופקה בפועל עד למועד הסיום.	17	ג	287
לא מאושר	נבקש שינתנו 14 ימים לתיקון הפגם	17.1.2.1	ג	288
לא מאושר	נבקש שהקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 30 ימים	17.2.4	ג	289
לא מאושר	נבקש כי זכות הקיזוז תוגבל רק לסכומים מכוח ההתקשרות זו בלבד	17.2.4	ג	290
לא מאושר	מבוקש לקבוע כי קיזוז או עיכובן ייעשו בגין סכום שאינו שנוי במחלוקת ובכל מקרה- בכפוף לשימוע. הפחתה מהתשלום הינה סעד דרסטי, בייחוד במכרז המבוסס ברובו על תשומות כח אדם. מבוקש כי הפחתה כאמור תבוצע ביחס לנזק שנגרם למשרד בלבד ולאחר שימוע שיערך לספק במסגרתו יוכל להציג טענותיו.	17.2.4	ג	291
לא מאושר	נבקש שיהיה מדובר בסכום קצוב שאינו שנוי במחלוקת.	17.2.4.1	ג	292
לא מאושר	סעיף 17.2.5 (חילוט ערבות)- נבקש לקבוע מפרשות כי מימוש מבוצע רק על הפרה יסודית בכפוף להתראה מראש ובכתב בת 21 יום לפחות, וככל שלא תוקנה הפרה בפרק זמן זה.	17.2.5	ג	293
לא מאושר	לא מקובל הפרה על "התנהגות שאינה מקובלת" זה נתון לפרשנות.	17.2.5	ג	294
לא מאושר	דרישה להעמדת ערבות נוספת במקרה של חילוט הערבות שכן משמעות דרישה זו הינה ערבות שאינה מוגבלת בסכום, וזוהי דרישה בלתי סבירה. נבקש לבטל דרישה זו.	17.2.5.4	ג	295

לא מאושר	מבוקש להוסיף, כי רכש מספק חלופי יעשה בכפוף להודעה מראש לזוכה, ומתן אפשרות לזוכה לתקן את השירות לשביעות רצון המזמין תוך זמן סביר.	17.2.5.6	ג	296
לא מאושר	מבוקש לשנות כך שייקבע כי הפיצויים המוסכמים על פי הסכם זה הינם הסעד הבלעדי והיחיד שמגיע למזמין עקב הפרות התחייבויות הזוכה על פי ההסכם.	18.1	ג	297
לא מאושר	נבקש להפוך לנוסח הדדי. גם הספק לא מוותר על זכויותיו גזירה שווה עם ויתור ספציפי.	18.2	ג	298
לא מאושר	סיום התקשרות חד צדדי יכול להיעשות בכפוף לדין ו/או הוראה הסכמית בלבד ולא סתם כך.	19	ג	299
לא מאושר	חפיפה בתשלום בלבד.	19.1.3	ג	300
לא מאושר	לא מקובל ויתור על טענות. הספק שומר על זכויותיו בגין הפסקת התקשרות שאינה כדין. תמיד.	19.1.4	ג	301
לא מאושר	בסעיף 1.1.2.4 לנספח ד' בעמ' 172 למסמכי המכרז – מבוקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים: "בתת גבול אחריות של 500,000 ש"ח".	נספח ד	ג	302
לא מאושר	בסעיף 7 לנספח ד' בעמ' 175 למסמכי המכרז, מבוקש לציין בסיפא את המלל הבא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימי עסקים ממועד בקשת מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה בכתב להמצאת אישור כאמור".	נספח ד	ג	303
לא מאושר	נבקש להחליף את גבול האחריות "4,000,000 ש"ח ל- 1,000,000 \$".	נספח ד	ג	304
לא מאושר	נבקש להוסיף את הסיפא להלן: "(תת גבול אחריות 500,000 \$)".	נספח ד	ג	305
לא מאושר	נבקש להוסיף את הסיפא להלן: "(תת גבול אחריות 500,000 \$)".	נספח ד	ג	306
לא מאושר	נבקש להוסיף לאחר המילה: "מסמכים", את המילים: "(תת גבול אחריות 500,000 \$)".	נספח ד	ג	307
לא מאושר	נבקש להוסיף לאחר המילים: "אחראים למעשי", את המילים: "'ו/או למחדלי'".	נספח ד	ג	308
לא מאושר	נבקש למחוק את המילה: "בלעדית".	נספח ד	ג	309
לא מאושר	נבקש למחוק את המילה: "בלעדית".	נספח ד	ג	310
לא מאושר	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "אולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מזכויות המבטחים או מחובות המבוטח על פי דין".	נספח ד	ג	311
לא מאושר	נבקש למחוק את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" ובמקום שיירשם: "ולעניין אחריות מקצועית למשך שלוש שנים נוספות לאחר תום תקופת ההתקשרות".	נספח ד	ג	312
לא מאושר	נבקש למחוק את הרישא לסעיף – יומצא אישור ביטוח.	נספח ד	ג	313
לא מאושר	נבקש למחוק את המילה: "כל" המופיעה לפני המילה: "דין".	נספח ד	ג	314
לא מאושר	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא לאחר שחלפו 10 ימים ממועד בקשת רשות האכיפה והגבייה מאת נותן השירותים, להמציא את אישור עריכת הביטוח אולם האישור לא הומצא".	נספח ד	ג	315
לא מאושר	בפסקת פירוט השירותים, נבקש למחוק את הקודים: 082, 081 ו- 092 ובמקום, ולרשום במקומם את קוד 043.	נספח ד	ג	316
לא מאושר	מבוקש כי לאחר המילים "משרד האכיפה והגבייה" יכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	נספח ד	ג	317
לא מאושר	מבוקש כי בסיפא יכתב "למעט רכוש עליו פועלים במישרין".	נספח ד	ג	318
לא מאושר	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.	נספח ד	ג	319
לא מאושר	מבוקש כי לאחר המילים "אותו המבטח" יכתב "במועד עריכת הביטוח".	נספח ד	ג	320

לא מאושר	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א 1981".	נספח ד	ג	321
לא מאושר	מבוקש כי המילים "כל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מעוד תביעה למשך 3 שנים נוספות מתום תקופת ההסכם".	נספח ד	ג	322
לא מאושר	מבוקש כי המילים "שבעה ימים" תמחקנה.	נספח ד	ג	323
לא מאושר	מבוקש כי הסעיף ימחק.	נספח ד	ג	324
לא מאושר	בסיפא ייכתב " 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 האכיפה והגבייה בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	נספח ד	ג	325
לא מאושר	מבוקש כי קוד 092 ימחק.	נספח ד	ג	326
לא מאושר	נבקש לציין כי ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר.	נספח ד	ג	327
לא מאושר	לאחר המילה "המקצועית" נבקש לכתוב "על פי דין".	נספח ד	ג	328
לא מאושר	נבקש למחוק את המילה "לפחות".	נספח ד	ג	329
לא מאושר	נבקש להפחית ל- 30 יום.	נספח ד	ג	330
לא מאושר	נבקש שייכתב בסוף הסעיף "אולם אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי דין".	נספח ד	ג	331
לא מאושר	נבקש למחוק את המילים "וכל עוד אחריותו קיימת".	נספח ד	ג	332
לא מאושר	נבקש למחוק את הדרישה להמצאת פוליסות.	נספח ד	ג	333
לא מאושר	נבקש למחוק את המילים "ועליו לבחון...לכך".	נספח ד	ג	334
לא מאושר	נבקש שיתווסף בסוף הסעיף "על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת הלקוח בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	נספח ד	ג	335
לא יתבצע שינוי במסמך, מדובר במסמך NDA סטנדרטי (נוסח על ידי המחלקה המשפטית ברשות) של הרשות שכלל הספקים חתומים עליו	יש להכפיף כי מידע סודי לא ייחשב כמידע (1) אשר הפך לנחלת הכלל, (2) נודע שלא כתוצאה ממתן השירותים בהסכם זה, (3) קיימת חובה ע"פ דין למוסרו.	נספח ה	ג	336
לא יתבצע שינוי במסמך, מדובר במסמך NDA סטנדרטי (נוסח על ידי המחלקה המשפטית ברשות) של הרשות שכלל הספקים חתומים עליו	סעיף 16 קניין רוחני- יש לשמור על שיטות עבודה של הספק ומידע שהיה ידוע לפני	נספח ה	ג	337
לא יתבצע שינוי במסמך, מדובר במסמך NDA סטנדרטי (נוסח על ידי המחלקה המשפטית ברשות) של הרשות שכלל הספקים חתומים עליו	סעיף 17- מבוקש למחוק. לא ניתן להחתים עובדים על סעיפי פיצוי כה נרחבים. הסעיף צריך להיות התחייבות של הספק בלבד, על גבי ההסכם. מכל מקום- צריך להיות שיפוי ולא פיצוי. ובכפוף לתנאי השיפוי המופיעים בפרק האחריות.	נספח ה	ג	338
פרטי מנהל תחום אבטחת מידע יועברו לזוכה לאחר הזכייה לצורך מילוי הנספחים הדרושים	בסוף הנספח בעמוד 140, צוין כי יש למלא, לסרוק ולחתום במייל ולשלוח לכתובת המייל של מנהל תחום אבטחת מידע.	נספח ה	ג	339
לפני תחילת העבודה אפשרי חתימה על מסמך דיגיטלי	נבקש הבהרה באיזה שלב יש למלא ולשלוח את הנספח חתום וסרוק באופן דיגיטלי לכתובת המייל של מנהל תחום אבטחת המידע? האם הבקשה הינה חלק מהגשת המענה?	נספח ה	ג	340
לא יתבצע שינוי במסמך, מדובר במסמך NDA סטנדרטי (נוסח על ידי המחלקה המשפטית ברשות) של הרשות שכלל הספקים חתומים עליו	חל קושי ואף לא נהוג להחתים עובדים על סעיפי ניגוד עניינים, להבדיל מהספק עצמו.	נספח ה	ג	341

לא יתבצע שינוי במסמך, מדובר במסמך NDA סטנדרטי (נוסח על ידי המחלקה המשפטית ברשות) של הרשות שכלל הספקים חתומים עליו	נבקש להכפיף כי מידע סודי לא ייחשב כמידע (1) אשר נחלת הכלל, (2) נודע שלא כתוצאה ממתן השירותים בהסכם זה, ידיעה קודמת (3) קיימת חובה ע"פ דין למוסרו.	נספח ה	ג	342
לא יתבצע שינוי במסמך, מדובר במסמך NDA סטנדרטי (נוסח על ידי המחלקה המשפטית ברשות) של הרשות שכלל הספקים חתומים עליו	נבקש לשמור על שיטות עבודה של הספק ומידע שהיה ידוע לפני שלא יחשבו כ- סודיים בכל מקרה.	נספח ה	ג	343
לא מאושר לשלוח את מסמכי המכרז בקובץ WORD עם זאת ניתן לצרף את הטבלאות כקובץ נפרד מודפס באותו נוסח	נבקש לקבל את נספחי המכרז (נספחים יב-יג' בלבד) בקובץ WORD, לצורך מענה בצורה מודפסת ומסודרת. במידה ולא מתאפשר, נבקש להגיש את הטבלאות בנספחים אלו בצורה מודפסת לפי הנוסח שבמסמכי המכרז (הכוונה לא בכתב יד).	כללי	ד	344
לא מאושר לשלוח את מסמכי המכרז בקובץ WORD עם זאת ניתן לצרף את הטבלאות כקובץ נפרד מודפס באותו נוסח	נודה על קבלת פרק זה בפורמט WORD, כדי שנוכל להיצמד לפורמט המבוקש בזמן כתיבת ההצעה.	כללי	ד	345
לא מאושר	מחיר לשעת נציג - בהתאם לדרישות המכרז הכוללות שימוש בטכנולוגיות מתקדמות ויקרות והקפדה על תנאי העסקה גבוהים, כמו תשלום שכר העולה על שכר המינימום ותשלום עבור זמני הפסקה, בנוסף להפחתה של שעות הפסקה וזמני IDLE מהשעות לתשלום בפועל לספק, מציבה את המחיר המקסימלי הנוכחי כבלתי ריאלי. על מנת להבטיח את ההיתכנות הכלכלית של המכרז מצד הספקים, אנו מבקשים לשקול העלאת מחיר המקסימום ל-90 ש"ח לשעה ומעלה.	הצעת מחיר	ד	346
לא מאושר	מחיר לשעת נציג- מניתוח כלכלי ויסודי של סך הדרישות במכרז הכוללות את פרופיל וכמות בעלי תפקידים הנדרשים, שכר נציגים ותגמול כפי שהוגדרו, דרישות טכנולוגיות, יעדים ומדדים והגדרת שעת הלוגין – עולה כי מחיר המקסימום כפי שנקבע בסעיף זה הינו נמוך משמעותית ובעשרות אחוזים ממחיר הריאלי לשעת נציג כפי שהוגדרה , נבקש בדיקתכם החוזרת של הנחות היסוד עליהן התבססתם ושל דרישות המכרז אל מול מחיר המקסימום שנקבע כתמורה.	הצעת מחיר	ד	347
לא מאושר	מאחר ומדובר בהכנסות מתחום מסוים, ר"ח לא יכול לתת אישור בנוסח נספח ט', נבקש כי האישור יהיה בנוסח "חוות דעת" המאושר ע"י לשכת רואי החשבון.	נספח ט	ד	348
לא מאושר	הוצע נוסח חדש לנספח	נספח ט	ד	349
מאושר	נבקש להגיש את הטבלאות המבוקשות בגין דרישות סעיפים 1.2.2.2 – 1.2.2.5 (עמודים 200 – 202) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל הנתונים המבוקשים על גבי שורות הטבלאות בעמודים הנ"ל.	נספח יב	ד	350
מאושר	נבקש להגיש את הטבלאות להוכחת המציע לעמידה בתנאי סף ספציפיים (סעיף 1.2.3) בעמודים 203 – 204 בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל הנתונים המבוקשים על גבי שורות הטבלאות בעמודים הנ"ל.	נספח יב	ד	351

לא מאושר	לאורך המכרז כולו "מפוזרים" סעיפים הכוללים ניסוחים כגון: "על המציע להציג", "על המציע לצרף", "המציע יצרף", ועוד ניסוחים דומים. נספח י"ג (מענה האיכות) אינו כולל את כל הסעיפים הללו (למיטב בדיקתנו). על מנת למנוע מצב בו ציון האיכות ייפגע כתוצאה מהעדר מענה לסעיפים שכאלה, נבקש לקבל טבלה מרכזת של כלל הסעיפים בגוף המכרז עליהם נדרש המציע להשיב/לענות/להתייחס. (כדוגמא נציין את הדרישה בסעיף 10.5 בעמוד 83 אשר אינה מופיעה בנספח יג, במענה לפרק הטכנולוגיה).	נספח יג	ד	352
תשומת לבכם לכך שהטבלה מוצעת לצרכי נוחות. ניתן למלא את המענה בטבלאות של המציע ולא למלא טבלה זו.	מענה לפרק מתודולוגיית ההפעלה - בפסקה הרביעית בעמוד זה נדרש המציע לפרט 8 נושאים. טבלת המענה המוצעת בהמשך העמוד אינה כוללת שניים מתוך שמונה נושאים אלה ("תכנית מוצעת לשיבוץ נציגי השירות במשמרות", "התייחסות ליכולת לעמידה בכל היעדים ותפקוד מלא ותקין של המוקד...."). נודה על הבהרתכם.	נספח יג	ד	353
מאושר	בנספח יג' נרשם שעל המציע למלא טבלאות ולצרף חומרים תומכים. נבקש להגיש את כלל המבוקש בגין מענה האיכות בצורה מודפסת ונפרדת, לרבות מילוי כל הטבלאות המבוקשות בחלק מסעיפי המענה.	נספח יג	ד	354
מאושר	נבקש להבהיר כי ניתן למלא בטבלה את ניסיון קבלן המשנה בהתאם לסעיף 10.2.2	נספח יג-סעיף 10.8.1 במכרז	ד	355
לא מאושר	נבקש כי ניסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה יחשב גם ניסיון של קבלן משנה/יצרן המערכת	נספח יג' - טבלת מענה לסעיף 10.8.9	ד	356