

מס'	פרק	סעיף	הבהרה מתבקשת	מענה
1	כללי	כללי	אנא הבהירו כי כל מציע רשאי להגיש במענה למכרז זה הצעה אחת בלבד. בהתאם, אנא הבהירו גם כי ההגבלה בעניין הצעה אחת כמבוקש בפנייה זו תחול ביחס לכל גורם שמוחזק באופן מלא (100%) על ידי המציע, וכן כל גורם שמחזיק במציע באופן מלא (100%), וכן כל תאגיד שקשור למציע בכל שאותו תאגיד והמציע מוחזקים שניהם באופן מלא (100%) על ידי אותו בעל שליטה. לעניין בקשה זו – "החזקה" במישרין או בעקיפין ב"אמצעי שליטה", בהגדרתם בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968	כל מציע רשאי להגיש במענה למכרז זה הצעה אחת בלבד.
2	כללי	כללי	נבקש לקבל את מסמכי המכרז בקובץ WORD	מאושר, מצורף
3	פרק א	1.2.1.12	נבקש הבהרה האם גם מציע שאינו ספק חוץ כהגדרתו בתקנות חובת המכרזים (חובת שיתוף פעולה תעשייתי), תשס"ז-2007 מחויב לחתום על התצהיר בנוסח המופיע בנספח י"ב?	ע"פ הגדרת החוק מציע שאינו ספק חוץ לא מחויב לשיתוף פעולה תעשייתי, יש לציין על גבי הנספח שהספק אינו ספק חוץ
4	פרק א	1.2.1.12.1	נבקש להבהיר כי מציע שאינו ספק חוץ לא נדרש לעמוד בתנאי זה ולצרף את נספח יב' להצעה.	ע"פ הגדרת החוק מציע שאינו ספק חוץ לא מחויב לשיתוף פעולה תעשייתי, יש לציין על גבי הנספח שהספק אינו ספק חוץ
5	פרק 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
6	פרק א	1.2.1.8.3	נבקש לקבוע כי טרם חילוט הערבות תימסר לספק הודעה בכתב לפחות 14 יום במהלכם יהא רשאי לתקן את ההפרה הנטענת בהודעת המזמין וכי הערבות תחולט רק במקרה שההפרה לא תוקנה בתקופה האמורה. כמו כן, נבקש להבהיר כי זכות המזמין לחילוט הערבות תחול רק במקרה בו מדובר בהפרה יסודית שנגרמה בנסיבות שבשליטת הספק וכי סכום הערבות שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל למזמין. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיפים 2.2.5 ו-2.2.6 לפרק א'- ההליך המכרזי, תנאי השתתפות והתנאים לזכייה במכרז.	לא מאושר
7	פרק א	1.2.2.1	בסעיף 1.2.2.1 (עמוד 9) נרשם: "על מתחם המוקד לעמוד בדרישות המפורטות בפרק 13 – מבנה פיסי ותשתיות". מעיון בפרק 13 (עמודים 147 – 150) עולה כי לא פורטו כמות עמדות העבודה המבוקשות. נבקש להבהיר מהי כמות העמדות המבוקשות. בסעיף 3.3 (עמוד 23) נרשם: "מוקד השירות והגבייה הקיים כיום מופעל בשתי אתרים, אתר אשדוד ואתר כרמיאל ובנוסף קיים שירות פעילות מרוחק". נבקש לאפשר להגיש 2 אתרי מוקד כפי שהמוקד מופעל כיום.	המכרז מבוסס על צריכת שירות מנוהל על-פי יעדים ואינו קובע את כמות העמדות הנדרשות. על הספק לדאוג לכמות הנדרשת, בהתאם לביקוש תוך עמידה ביעדים שהוגדרו. אנו מבקשים הקמה של אתר אחד פיזי אחד מרכזי ולא שני אתרים כבעבר.
8	פרק א	1.2.2.1, 1.2.2.1.1, 3	נבקש לקבל הבהרה בנוגע לדרישה המופיעה בסעיף 1.2.2.1, לפיה ספק שאינו בעל מתחם קיים או בעל שכירות בתוקף נדרש להציג את כתובת האתר המוצע למוקד. לשם כך, הספק יידרש לערוך הסכם מותנה עם בעל האתר המיועד כבר במעמד הגשת המכרז. עם זאת, מאחר שהסכם זה מוגדר לתקופת זמן מסוימת, ובמסמכי המכרז צוין כי הקמת המוקד צפויה להיות בעוד כשנה, הדבר יוצר קושי במימוש האפשרות המופיעה בסעיף 1.2.2.1.1.3 כיוון שבעלי אתרים פוטנציאליים אינם יכולים להתחייב לתקופת זמן כה ארוכה להעמדת האתר ריק עד הודעת הזכייה ובתוצאה מכך, קיימת פגיעה פוטנציאלית בספקים שאינם בעלי נכסי נדל"ן. לאור זאת נבקש שמציע שאינו בעל מתחם בבעלותו או בעל שכירות אתר קיים לא יצטרך להציג כתובת אתר מוצעת אלא רק יחתום על התחייבות לעניין מתחם המוקד המציינת על התחייבות לשכירת אתר בעת הזכייה. בהתאם לכך נבקש לשנות את סעיף 1.2.2.1 להסיר את הדרישה להצגת כתובת האתר המוצע. ובנספח התחייבות לעניין מתחם המוקד נבקש למחוק את המילים " שהוצג במענה למכרז זה "	הצגת האתר המוצע הכרחית שכן מנגנון בדיקת ההצעות והניקוד של כל הצעה כוללים התרשמות מאתר זה, על כן, לא ניתן להעתר לבקשה.
9	פרק א	1.2.2.1.1, 3, 1.2.2.1.2, 1.2.2.1.5	בסעיף 1.2.2.1.1.3 (עמוד 9) נרשם: "המציע אינו בעל מתחם קיים או שכירות בתוקף, ומתחייב לשכור מתחם מוקד העונה על דרישות פרק 13". לעומת זאת, בסעיף 1.2.2.1.2 (עמוד 9) נרשם: "על המציע לפרט פרוגרמה מפורטת של אתר המוקד המוצע לרבות חלוקה פונקציונלית וחלוקת שטחים ציבוריים". בתרחיש שבו הספק אינו בעל מתחם מוצע או אינו שוכר של מתחם מוצע בהתאם לאמור לעיל במסמכי המכרז הוא אמור לחתום על מסמך התחייבות הנמצא בעמוד 209. אולם בתרחיש שכזה אין הספק יכול להציג פרוגרמה מפורטת. שכן אין בידו את הנתונים הנ"ל. לפיכך, נבקש להבהיר מה נדרש להגיש בכל מה שנוגע לאתר המוקד המוצע עבור ספק שאינו בעל המתחם, ושאינו שוכר המתחם.	הצגת האתר המוצע הכרחית שכן מנגנון בדיקת ההצעות והניקוד של כל הצעה כוללים התרשמות מאתר זה, על כן, יש לאתר מראש אתר מתאים ולהגיש את כל הנדרש במסגרת המענה.

10	פרק 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	הצגת האתר המוצע הכרחית שכן מנגנון בדיקת ההצעות והניקוד של כל הצעה כוללים התרשמות מאתר זה, על כן, לא ניתן להעתר לבקשה.
11	פרק 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	התצהיר מהווה התחייבות של המציע לעמוד בתנאים העתידיים ובהתאמות האתר הפיזי, לכן הכרחי לחתום עליו
12	פרק א	1.2.2.1.4, 1.2.2.1.3,	נדרש מהמציע למלא תצהירים כי המבנה המוצע עומד בדרישות פיקוד העורף ובדרישות החוק לעניין נגישות – האם ישנם נספחים ייעודיים לכך? אם לא, מה הדרישה מהמציע למענה על סעיפים אלו?	יש להשיב בנספח תצהיר עמידת מבנה ציבורי בהתאמה לדרישות נגישות ומיגון. באשר לדרישות על המציע להציג אתר ספציפי העומד בדרישות כל הסעיפים שבמסמך המכרז, לרבות עמידה בהוראות פקע"ר, נגישות וכל כלל נוסף הנדרש על-פי הדין החל בישראל
13	פרק א	1.2.3.1	נבקש להרחיב את התנאי למנהל הפרויקט ההקמה בנוגע לניסיון להקמת שני מוקדים טלפוניים לפחות...במהלך 8 שנים האחרונות	מאושר
14	פרק א	1.2.3.2	ברורה לנו חשיבות גיוס איכותי של תפקידי מפתח ניהוליים בפרויקט זה, יחד עם זאת ולאור ניסיוננו, 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 שנתיים, במהלך 3 השנים האחרונות. זאת מתוך ניסיוננו, כי מנהל בעל ניסיון של שנתיים 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
15	פרק א	1.3.4.1.1	נבקש במידה והמשרד לא יצליח לצרף קשר עם אחד הממליצים מהרשימה שהוגשה, שהמשרד יעדכן את המציע והמציע יצור קשר עם הממליצים שהציג ויקשר ביניהם לבין המשרד לטובת מתן ההמלצה.	לא מאושר
16	פרק א	1.4.2, 12.1	נבקש לקבוע את גובה ערבות הביצוע על סך של 5% מסכום ההתקשרות השנתי (ולא מסכום ההתקשרות בחוזה), כמקובל בהתקשרויות ארוכות טווח. ערבות בגובה 5% מסכום ההתקשרות בחוזה ל- 4 שנים הינה ערבות גבוהה מאוד ומכבידה על התנהלות הספק הזוכה – ללא הצדקה.	מאושר
17	פרק א	1.7	לאור מורכבות המכרז, נבקש לקבל מועד נוסף לטובת שליחת שאלות הבהרה נוספות בנוסף למועד ההבהרות ב-24/04/2025.	לא מאושר
18	פרק א	1.8.1	לאור מספר מקרים לאחרונה במכרזים במגזר הציבורי, נבקש לוודא כי התשובות לשאלות ההבהרה יפורסמו ללא אזכור שם המציע השואל.	התשובות לא יכללו את שם המציע
19	פרק א	1.9.1	נבקש הבהרתכם בדבר אופן הגשת המכרז – האם דרך מערכת מקוונת יהלום או דרך הגשה פיזית בתיבת המכרזים כפי שכתוב בסעיף 1.9.1 למכרז.	ההגשה הינה פיזית בתיבת המכרזים כמפורט בסעיף 1.9.1
20	פרק א	1.11.1	למציע שאין אתר ייעודי למוקד, נבקש לאפשר סיור באתרים הקיימים של המציע ולא באתר המוקד המוצע לטובת התרשמות.	הצגת האתר המוצע הכרחית שכן מנגנון בדיקת ההצעות והניקוד של כל הצעה כוללים התרשמות מאתר זה, על כן, לא ניתן להעתר לבקשה.
21	פרק א	2.2.6	נבקש לשנות את האמור לעיל בסעיף שכך חילוט הערבות יבוצע אך ורק בעקבות הפרה יסודית ולא בהתאם לשיקול דעת המזמינה.	לא מאושר
22	פרק א	3.3.2	נבקש להבהיר האם הגשת אתר מוקד באחד מהערים אשדוד וכרמיאל תהווה עדיפות בניקוד בגין אתר המוקד (בהתאם לטבלת הניקוד שבעמוד 12).	אין עדיפות לאתר בעיר או אזור מסוים
23	פרק א	3.3.2	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.	אין עדיפות לספק הקיים. סעיפי הניקוד בהתאם למוגדר במסמכי המכרז.
24	פרק א	3.3.3	בסעיף 3.3.3 (עמוד 23) מפורטים גבולות הגזרה עבור מיקום אתר המוצע. בגבול הצפוני נרשם: "עד וכולל כרמיאל", בגבול הדרומי נרשם: "עד וכולל באר שבע". נבקש להבהיר שהגבול המזרחי כפי שהוא נקוב בסעיף הינו עד וכולל ירושלים.	מזובר בטעות סופר הכוונה הינה "עד וכולל ירושלים במזרח"

25	פרק א	3.6.2.1	אנא הבהרתכם לגבי הפרויקטים המשתנים - מהו ההיקף ומהי התדירות? מה יחס הנציגים הנדרש עבור פעילויות אלו?	פרויקטים משתנים לא מוגדרים מראש ולכן לא ניתן בשלב זה לחזות את היקפם. הפרויקטים ייושמו בתיאום עם הספק שיפעיל את מרכז המידע על-פי צורך.
26	פרק א	3.6.2.2	נבקש להאריך את פרק הזמן הנקוב בסעיף ל-45 ימים.	לא מאושר
27	פרק א	3.7	נבקש לקבל את כלל הטבלאות מעודכנות גם לשנת 2024 .	היקפי הפעילות בשנת 2024 הושפעו ממלחמת חרבות ברזל והוראות השעה שחלו על רשות האכיפה והגבייה אינם משקפים את הפעילות הרגילה ולכן לא הוצגו.
28	פרק ב	4.3.1	בסעיף זה מצוין כי "הכשרת אנשי מפתח תבוצע... ותמשך עד 12 יום להכשרת פעילות מרכז לגביית קנסות ועד 14 יום להכשרת פעילות הוצאה לפועל." לעומת זאת, בסעיף 6.6.8 מצוין באופן כללי כי "משך קורס ההכשרה לנציגי שרות ימשך עד 14 יום מניין ימי ההכשרה יכללו את ימי החניכה." נבקש הבהרתכם: האם נציגי השירות (שאינם אנשי מפתח) נדרשים לעבור שתי הכשרות נפרדות (אחת לפעילות מרכז לגביית קנסות ואחת לפעילות הוצאה לפועל) או הכשרה אחת כוללת? במידה ונדרשות שתי הכשרות נפרדות לנציגי השירות, האם משך הזמן זהה לזה של אנשי המפתח (12 יום למרכז לגביית קנסות ו-14 יום להוצאה לפועל)? במידה ונדרשת הכשרה אחת כוללת, האם ה-14 יום המצוינים בסעיף 6.6.8 כוללים את שני התחומים כולל חניכה?	בתקופת ההקמה נציגי השירות יעברו הכשרה אחת בהתאם לתחום הפעילות אליו יועדו
29	פרק ב	4.3.5	נבקש הבהרה האם מדובר באתר אחד או שניתן להפעיל את המוקד בשני אתרים נפרדים, לצורך שיפור יכולות גיוס ובשפות שונות?	מסמכי המרכז מגדירים פעילות באתר פיזי אחד בלבד.
30	פרק ב	4.4.1	מוגדר קנס בגין כל יום איחור מתקופת ההקמה, בסכום של 1000 ₪ ליום. נבקש להחריג את הקנס במקרים בהם העיכוב נובע עקב תחומי אחריות של המזמין.	מטרת המזמין היא כי ההקמה תבוצע בהתאם ללוחות הזמנים שהוגדרו, כל מקרה יבחן לגופו ובהתאם לנסיבות תתקבל החלטה
31	פרק ב	5.1.5	טבלת יעדי המוקד – בהתייחס לסעיף 7 בטבלת היעדים: הדרישה למשך ממוצע טיפול בפניית צ'אט תעמוד על 8 דקות שיחה, יעד העומד בסתירה אל מול טבלת הנתונים לשנת 2023 בסעיף 3.7.1.6 - ממוצע משך שיחה עומד על 12-14 דק לשיחה (תלוי תחום) נבקש להבהיר ולהסביר מדוע קיים פער כה משמעותי בין הביצוע בפועל היום לבין היעד המצופה מהספק, על בסיס מה הוא מסתמך ובמידת הצורך להגדיר מחדש את יעד ממוצע משך טיפול בפניית צ'אט .	היעד שנקבע בסעיף זה הוא היעד שיש לעמוד בו ואינו מסתמך על העבר אלא צופה פני עתיד ובמטרה לשפר את השירות. על כן אנו לא מוצאים לנכון לתקנו.
32	פרק ב	5.1.5	בהתייחס לסעיף 10 בטבלת היעדים הכמותיים, נבקש לקבל הבהרה, מהו אחוז הגבייה כיום משיחות יוצאות - מרכז לגביית קנסות.	לא ניתן לפרסם אחוז זה
33	פרק ב	5.1.5	בהתייחס לסעיף 11 בטבלת היעדים הכמותיים נבקש לקבל הבהרה, מהו אחוז הגבייה כיום משיחות נכנסות - מרכז לגביית קנסות.	לא ניתן לפרסם אחוז זה
34	פרק ב	5.1.5	בהתייחס לסעיף 8 בטבלת היעדים הכמותיים נבקש לקבל הבהרה: מהי מידת ההשפעה של הספק על שימוש הלקוח בשירות עצמי? מהו אחוז הפונים שקיבלו שירות עצמי ולא עברו לנציג בזמן שעות הפעילות כיום?	על הספק לעודד את הלקוחות להשתמש בשירותים העצמיים, ראו נתונים בפרק א סעיף 3.7.1.4
35	פרק ב	5.1.5	שורה 4 – פניות צ'אט ננטשות. נבקש להבהיר כי פניית צ'אט תחשב כפנייה ננטשת בתנאי זמן המתנה עד לנטישה היה לפחות 15 שניות.	הבקשה מתקבלת חלקית, נטישה תחושב מעל 10 שניות המתנה
36	פרק ב	5.1.5	שורה 7 : יעד 8 דקות לשיחת צ'אט איך מודדים סיום שיחה? האם עד לקבלת "אישור" מהלקוח שהשיחה הסתיימה? מדובר בצ'אט שלעיתים לקוחות לא מגיבים. איך זה נספר קטגוריה של "סיום שיחה"?	קיימת הגדרה לפיה באין מענה של הפונה נשלחת הודעה אוטומטית לסיום וסגירת השיחה
37	פרק ב	5.1.5	היעד של "אחוז תעסוקה" לא מופיע בסעיף זה. יחד עם זאת סעיף 14.12.1 (הפחתת שעות בגין יעילות) – מוזכר כי יבחן אחוז תעסוקה בפועל ושיעור העמידה באחוז התעסוקה באותו חודש. אנא הבהרתכם.	אחוז התעסוקה נרשם בסעיף 14.12.3
38	פרק ב	5.1.5	נבקש לקבל הבהרה, האם זמן ההמתנה הינה מרגע ההמתנה בתור	זמן ההמתנה נמדד מרגע כניסת השיחה לתור לנציג שירות
39	פרק ב	5.1.5	נבקש להוריד את סעיף 8 היות ולספק אין אפשרות לקדם שימוש בשירותים בעת כניסה לתור לשירותים עצמאיים אלא הדבר תלוי בצרכי הלקוח ובמשרד לעידוד בהסטת הפעילות לשירות העצמי	שירותים עצמיים מוצעים גם בנתב, כגון קבלת מידע אישי ו/או ביצוע פעולה בנתב. על הספק לעודד שימוש עיתידי בשירותים אלו. ראה נתון פרק א סעיף 3.7.1.4
40	פרק ב	5.1.5	בסעיף 14 נבקש לשנות את התדירות לאחת לחודש ולא ברמה שבועית, מדובר בתדירות גבוהה אשר תשפיע משמעותית על יכולת המוקד לעמוד ביעדים התפעוליים	הרשות מבצעת מבדקי ידע בתדירות שבועית בהיקפים שונים, חלקם קצרים ומקוונים וחלקם ארוכים יותר. המבדקים מתבטים באופן כזה שאינו פוגע ביכולת התפקודית של המוקד

41	פרק ב	5.1.5	בסעיף 5.1.5 בעמודים 39 – 41 מפורטים יעדי המוקד הכמותיים והאיכותיים. ביעד מספר 8 ביעדים הכמותיים נרשם בתיאור המדד: "אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי בערוצי השירות בזמן שעות פעילות". נבקש להבהיר כיצד הספק יכול לשלוט בכמות שיחות שעוברות בנתב לערוץ שירות עצמי. וכיצד ניתן לעמוד ביעד של 14% כפי שנקבע.	שירותים עצמיים מוצעים גם בנתב, כגון קבלת מידע אישי ו/או ביצוע פעולה בנתב. על הספק לעודד שימוש עתידי בשירותים אלו. ראה נתון פרק א סעיף 3.7.1.4
42	פרק ב	5.1.5	יעד 1- אחוז נטישה - מקובל בעולם המוקדים לקבוע אחוז נטישה של 5%. נבקש לשנות ל-5% כפי שקיים היום	מאושר
43	פרק ב	5.1.5	יעד 2- אחוז שיחות נענות תוך 120 שניות – יימדד ברמת סקיל: האם כוונתכם גם לשפות? נא פרטו הסקילים שימדדו	כן, כל הסקילים המופעלים במרכז המידע
44	פרק ב	5.1.5	יעד 9- משך שיחה - נבקש לקבל יעד משך שיחה עבור כל פעילות בנפרד	לא ניתן לקבל יעד לכל סקיל בנפרד. משך זמן השיחה המוגדר ליעד זה - בחישוב ממוצע של כלל השיחות.
45	פרק ב	5.1.5	יעד 9- ממוצע משך שיחה - האם משך השיחה הנ"ל הוא לגבי כל אחת מהפעילויות ותתי הפעילויות, או ממוצע כולל המתייחס לכלל הסקילים?	החישוב הוא ממוצע לכלל הסקילים הפעילים בתקופת המדידה.
46	פרק ב	5.1.5	אחוז גבייה – באיזה אופן יימדד אחוז הגבייה? האם יוצגו דוחות יומיים מטעם המזמין לספק עם נתון אחוז הגבייה? מהיכרותנו, אחוזי הגבייה במוקד הינם נמוכים יותר מהיעד המבוקש. נבקש לשנות את יעד אחוז הגבייה ל 5%	יעד אחוז הגבייה הינו היעד שנקבע במכרז. דוחות יוגדרו בתקופת ההתאמה בהתאם לתדירות המדידה בטבלת היעדים
47	פרק ב	5.1.5	יעד 12- מה אחוז שיחות הלקוח הסמוי שיימדד מתוך השיחות הנכנסות, כלומר: על איזה אחוז שיחות מבוצע הלקוח הסמוי מתוך השיחות הנענות? על אלו פעילויות יבוצע הלקוח הסמוי? האם על כלל הפעילויות או על פעילויות ספציפיות?	החישוב הוא ביחס לכלל השיחות של לקוח סמוי שיבוצעו בתקופת המדידה.
48	פרק ב	5.1.5	יעד 15- מה אחוז סקרי שביעות הרצון שיימדד מתוך השיחות הנכנסות, כלומר: על איזה אחוז שיחות מבוצע הסקר מתוך השיחות הנענות? על אלו פעילויות יבוצע הסקר? האם על כלל הפעילויות או על פעילויות ספציפיות?	כמות הסקרים משתנה בהתאם למשובי הלקוח. הסקר הינו עבור כלל הפעילויות
49	פרק ב	5.3	נבקש כי תיקוף היעדים יקבע בשיתוף ובהסכמה בין הצדדים.	תיקוף היעדים יבוצע בשיתוף עם הספק
50	פרק ב	5.3.2	ביצוע תיקוף יעדים - נבקש הודעה מראש בת חודש לפחות, כדי לאפשר זמן התארגנות, בעת שינוי ביעדי המדדים	ראה סעיף 5.3.4
51	פרק ב	5.3.4	נבקש להאריך את תקופת כניסת יעדים חדשים/ שינויים לאחר שוטף+30 היות והטמעת שינוי מדדים עורכת זמן דבר הדורש הטמעה בקרב המוקד	לא מאושר
52	פרק ב	5.3.5	נבקש כי בכל מקרה הפעלת המנגנון פרס-קנס יהיה בהודעה מראש ובכתב לספק	החל מתום תקופת ההתייצבות ואחת לחודש מתבצעת בחינת הפעילות והפעלת מנגנון קנס פרס בהתאם ליעדים שהוגדרו. התהליך מתבצע בשיתוף הספק
53	פרק ב	6.3	נבקש לשנות היחסים לתקן ראשי צוות 1:25 ואת היחסים לתקן בכיר 1:15	לא מאושר
54	פרק ב	6.4.10	אנא הבהרתכם – מה כוונתכם ל-8 שעות כחלק משעות ההכשרה? האם מדובר בחלק מההכשרה הראשונית? נבקש הבהרתכם האם מענה לשיחות נכנסות לטובת עמידה ביעדי המוקד ובמידת הצורך – יהיה חלק משעות הלוגין המשולמות לספק?	הסעיף מתייחס למשימות עיקריות של בעל התפקיד, נציג בכיר בין היתר יקח חלק בהכשרת עובדים אחרים בהיקפים משתנים ככול שבעל התפקיד יקח חלק במענה במסגרת חיבור למערכת ישולמו שעות הלוגין לפעילות זו כנציג שירות בכפוף לאישור מראש של המזמין
55	פרק ב	6.4.11	אנא הבהרתכם האם שעות החונך הינן משולמות כשעת לוגין בתקופת החניכה וההנחיה המפורטת בסעיף זה? בנוסף, נבקש להבין ההיקפים?	חונך הינו נציג שירות וגבייה מן המניין ככול שהינו מחובר למערכת בסטאטוס המתאים התשלום הינו עבור שעות הלוגין. ההיקפים הינם בהתאם לכמות החניכים
56	פרק ב	6.4.12	האם על נאמן אבטחת מידע ומחשוב להיות ייעודי לפרויקט?	כן. ראו סעיף 6.5.11
57	פרק ב	6.4.14	האם קיימת אפשרות שנציגי תקשורת כתובה יהיו נציגי מולטי או שהנציגים נדרשים להיות ייעודיים להוצאה לפועל / מרכז לגביית קנסות?	בשלב זה המענה של נציגי תקשורת כתובה הינו ייעודי למרכז לגביית קנסות / הוצאה לפועל
58	פרק ב	6.5	דרישת סף לחלק מבעלי התפקידים היא היעדר רישום פלילי ו/או תיקים בהוצאה לפועל או במרכז לגביית קנסות. מי אחראי לבצע בדיקה זו?	המזמין
59	פרק 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. ככול שאין מדובר בתפקיד ביחס לכמות העובדים

60	פרק ב	6.5.1	מאחר והתיקון החדש לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א-1981 אוסר על מעסיק לדרוש מעובדים/מועמדים לעבודה העתק המרשם הפלילי, הספק אינו יכול להתחייב כי עובדיו לא יהיו בעלי עבר פלילי. הערה זו רלוונטית לדרישות הסף של כל בעלי התפקידים בהם נדרש כי לא יהיה מרשם פלילי.	לא מאושר
61	פרק ב	6.5.2	נבקש להמיר את הדרישה עבור מנהל המוקד, לניסיון מוכח בניהול מוקד ממשלתי/ מגזר ציבורי/ מוקד שירות וגבייה, בגודל של 150 עמדות לפחות, במשך מינימום שנתיים, במהלך 3 השנים האחרונות. (או להמיר את הדרישה לשלוש שנים שיהיה נכון למועד הקמת המוקד) זאת מתוך ניסיונו, כי מנהל בעל ניסיון של שנתיים 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.	לא מאושר
62	פרק 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
63	פרק 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
64	פרק ב	6.5.5	נבקש להפוך את דרישות ההשכלה של מנהל ההדרכה לתואר כיתרון כשאר בעלי התפקידים. החשיבות הינה לניסיון הנדרש	לא מאושר
65	פרק ב	6.5.5	נבקש הבהרתכם האם מנהל ההדרכה הינו ייעודי לפרויקט? ואם לא – מהם אחוזי המשרה הנדרשים? נבקש הבהרה גורפת האם כל בעלי התפקידים להם נדרש 100% משרה (כגון נאמן מחשוב) – הינם ייעודיים לפרויקט?	כן. בכל מקום שרשום 100% משרה מדובר על משרה ייעודית לפרויקט. לגבי נאמן מחשוב ראה תקן נדרש בסעיף 6.5.11
66	פרק ב	6.5	מופיע ב"דרישות מינימום" כי על הספק לתשאל במעמד הראיון להיעדר רישום פלילי. חוקי העבודה במדינת ישראל אוסרים על מעסיק פוטנציאלי לשאול לגבי קיום רישום פלילי. ניתן לבקש אישור משטרת ישראל להיעדר רישום פלילי, בסיום תהליך המיון ובמידה והמועמד מתקבל לעבודה, ובהתאם לחוק. האם לזו הכוונה?	אין צורך באישור ממשטרת ישראל אלא רק חתימה על מסמך המאפשר למזמין לבצע את הבדיקה להיעדר רישום פלילי
67	פרק ב	6.6.5	האם קיימים תכני הדרכה מוכנים מטעם הרשות, או שעל הספק לפתח את כלל חומרי ההדרכה?	חלק מהתכנים קיימים אך ידרשו תיקוף וחלק מהתכנים ידרשו פיתוח מלא
68	פרק ב	6.6.6	נבקש לקבל הבהרה במסגרת הדרכה לצורך השלמת הכשרה לנציגים לתכני ידע נוספים, מה התדירות לביצוע הדרכות אלו ומה משך זמן ההדרכה הנדרש.	ההדרכה תתבצע לפי הצורך ורמת הידע של הנציגים
69	פרק ב	6.6.8	בסעיף זה מדובר על 14 ימי הכשרה כולל ימי חניכה. בסעיף 4.3.1 נאמר כי לאנשי המפתח תתקיים הכשרה של עד 12 ימים או 14 ימים ו- הכשרה של תפקידי המפתח לא כוללת חניכה. כיצד אם כך, הכשרה לנציג חדש שכוללת חניכה היא גם בת 14 ימים?	תקופת הכשרת אנשי המפתח הינה עד מספר הימים שהוגדרו
70	פרק ב	6.6.8	האם הלמידה המוגדרת היא פרונטלית בלבד? כמה ימי חניכה (למידה מעשית) נדרש נציג הכשרה לעבור? מהו משך ימי החניכה מסך ימי ההכשרה?	הלמידה הינה פרונטלית בלבד
71	פרק ב	6.6.9	האם הליווי של חונך/בכיר הוא במסגרת אימון/ חניכה במוקד? - אנה הבהרתכם כיצד לחשב שעות אלה במסגרת שעות לוגין נציג? - האם שעות אלו ישולמו כשעות לוגין נציג? לגבי עובד שלא הוסמך – האם השעות שלו משולמות בשעות לוגין?	חונך הינו נציג שירות וגבייה מן המניין ולא בכיר. ככול שהינו מחובר למערכת בסטאטוס המתאים התשלום הינו עבור שעות הלוגין. התשלום בגין עובד שאינו הוסמך, מוסדרים במסגרת מסלול ההכשרה ותעריפי התשלום כמוגדר בסעיף 14.10.1
72	פרק ב	6.7.2	מה משך התדריך היומי? האם הוא בתשלום?	ראה סעיף 14.9.2
73	פרק ב	7	תת סעיף 7 בטבלה: האם תהליך הגבייה יבוצע ע"י מערכת לשירות עצמי או מענה אנושי?	קיימות מספר אפשרויות לתשלום

74	פרק ב	7.7	בהתייחס לצוות BACK OFFICE, נבקש לקבל הבהרה, באחריות מי הפעלתו, הספק או הרשות? נבקש לקבל הבהרה: להיקף פעילות\ מה כמות הפניות המועברות אליו. מה הן שעות פעילות? מה ממוצע שעות עבודה בחודש? מהו תכולת המשימות באחריות הצוות? האם מדובר בצוות ייעודי?	באחריות הספק, תכולת העבודה מתוארת בסעיף זה, היקף הפעילות קטן מאוד (כ 100 מכתבים בחודש שיש להדפיס ולהכניס למעטפה או לשלוח באמצעים מקוונים), פעילות זו הינה בשילוב הפעילות השוטפת של נציג במשמרת או שניים לפי הצורך
75	פרק ב	7.5.1	בסעיף 7.5.1 מצוין: "נציגי המוקד ידרשו להתמחות בשתי מיומנויות עיקריות: הוצאה לפועל וגביית קנסות" נבקש הבהרתכם: האם כל נציג נדרש להיות מוסמך בשני התחומים, או שיהיו נציגים ייעודיים לכל תחום? במידה וכל נציג נדרש להיות מוסמך בשני התחומים, האם 14 ימי ההכשרה המקסימליים כוללים את ההכשרה לשני התחומים? אם כן, כיצד ניתן להקצות מספיק זמן לכל תחום? האם החומרים המקצועיים להכשרה (כגון מערכי שיעור, תסריטי שיחה) יסופקו על ידי הרשות או שעל הספק לפתח אותם מאפס?	הכונה הינה להתמחות באחת משתי המיומנויות
76	פרק ב	7.5.2	בסעיף 7.5.2 מצוין: "תחת ההוצאה לפועל נדרשות תתי התמחות נוספות: מסלול מקוצר, מנהל גביה ומסלול מזונות." נבקש הבהרתכם: האם נדרשת הכשרה נפרדת לכל אחת מתתי ההתמחויות בהוצאה לפועל? אם כן, מהו משך ההכשרה המומלץ לכל תת-התמחות? האם נציג שמועסק בתחום ההוצאה לפועל נדרש להיות מוסמך בכל תתי ההתמחויות, או שניתן להכשיר נציגים בתת-התמחות ספציפית? מהו היקף החומר המקצועי והזמן הדרוש להכשרה בכל אחת מתתי ההתמחויות?	נציגים שיתנו מענה לפי תתי התמחות יעברו הכשרה ממוקדת קצרה בת עד 8 שעות והסמכה בתחום
77	פרק ב	7.7.1	פעילות מעטפות שירות – מי אחראי על עלויות הביול? הרשות או הספק?	באחריות המזמין
78	פרק ב	8.1.12	בהתייחסות של קרובי משפחה שיש ברשותם תיקי עבר או עו"ד מייצג – נבקש הבהרתכם מאיזו דרגה מוגדר קרוב משפחה?	על פי רוב קרבה ראשונה, אך יתכנו מקרים שיבחנו לגופם, ככתוב בסעיף 8.1.12
79	פרק ב	8.1.12	מה התחייבות הרשות לזמן הטיפול במענה בבדיקת הר.פ?	על פי רוב מדובר בימים ספורים, במקרים מורכבים נדרשות בדיקות מעמיקות יותר
80	פרק ב	8.1.14	מה אחוז מכ"א המוקדי הנדרש להיות מיומן למספר פעילויות במקביל?	כח האדם הנדרש הינו לפי הביקוש ובהתאם לצורך
81	פרק ב	8.1.4	נבקש לקבוע כי דרישת הרשות להחלפת עובד כלשהו תהיה מטעמים סבירים בלבד שינומקו בכתב ותינתן בכל מקרה הודעה של 30 יום מראש אודות דרישה כאמור.	דרישת המזמין להחלפת עובד תהיה מטעמים סבירים. דרישת הודעה בכתב נדחית
82	פרק ב	8.1.4	הדרישה בסעיף זה, לספק מחליף לתפקיד בכיר תוך 30 יום, מתעלמת לחלוטין מהמציאות. איתור מועמד לתפקיד בכיר הינו תהליך הדורש בין שבועיים לשלושה – לכל הפחות. ההודעה המוקדמת הנדרשת למועמד מול מקום עבודתו עומדת על 30 יום. בהתאם לכך אין כל אפשרות לספק מחליף בפרק זמן הנמוך מחודש וחצי. זוהי המציאות. ולראיה – בסעיף 8.1.5 דורשת רשות האכיפה הודעה מוקדמת של 30 יום על עזיבה או פיטורין של בעל תפקיד בכיר. נבקש לעדכן את הדרישה מ- 30 יום ל- 60 יום.	לא מאושר
83	פרק ב	8.1.4	האם הכוונה במנהל ידע היא למידע?	כן
84	פרק ב	8.1.4	זמן ההחלפה המוגדר עבור בעלי התפקידים הבכירים הינו קצר מדי ואינו ריאלי מניסיונו - נבקש להאריך ל-60 ימים כדי לבצע החלפה איכותית ומיטבית. זמן ההחלפה המוגדר עבור מנהלי משמרת, ראשי צוותים, בכירים ונציגים הינו קצר מידי ואינו ריאלי גם מבחינת החוק - 7 ימי עבודה, ואינו תואם את תהליך ההכשרה. נבקש להאריך לעד 30 ימים	לא מאושר
85	פרק ב	8.1.5	נבקש להבהיר כי הספק יפעל בהתאם לאמור בסעיף בנסיבות המצויות בשליטתו (הספק אינו יכול להתחייב שלא להחליף עובד בנסיבות שאינן מצויות בשליטתו כגון- התפטרות, הריון, מילואים וכו'). הערה זו רלוונטית גם לסעיף 8.1.6	הסעיף מתאר מצבים ידועים ומתוכננים מראש. אם מדובר באירוע מפתיע יש לעדכן את המזמין מוקדם ככול הניתן
86	פרק ב	8.1.6	החלפת תפקידי מפתח – הספק נדרש להודיע 60 יום מראש. נבקש לקצר ל 30 יום כנהוג בחוק	לא מאושר
87	פרק ב	8.1.9	נבקש להוסיף ברישא- בכפוף לאמור בסעיף זה	לא מאושר
88	פרק ב	8.4.1	נבקש להוריד את דרישת הכרח לקיום מרכז הערכה כחלק מתהליך הגיוס שכן מניסיונו 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
89	פרק ב	8.5	בדיקת חובות לגבי קרובי משפחה – באיזו דרגת קרבה מדובר?	על פי רוב קרבה ראשונה, אך יתכנו מקרים שיבחנו לגופם, ככתוב בסעיף 8.1.12

90	פרק ב	8.5	באלו מקרים יש צורך בשימוש בכרטיס חכם? והאם הנציג רשאי לצאת עם הכרטיס החכם מהמוקד?	כיום החיבור לרשת המזמין לא מצריכה כרטיס חכם, אך במקרה הצורך יודרש כרטיס חכם יש לפעול על פי נוהל שיפורסם
91	פרק ב	8.9.5 , 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. נבקש הבהרתכם לגבי זמן הפסקות הנציגים – האם נכלל בתשלום שעת הנציג לספק?	ככול שהספק יעמוד באחוז התעוסקה שהוגדר, תשלום מלוא התמורה, לרבות ההפסקה
92	פרק ב	9.1.1	נבקש להוסיף כי כל תוספת של פעילות חדשה תתבצע בהודעה בכתב ובהסכמת הספק כחודשיים לפני כניסת הפעילות החדשה למוקד	תוספת של פעילות חדשה תעשה בתיאום עם הספק. לא נוכל להתחייב מראש לזמן קבוע
93	פרק ב	9.4.1	מבחיני 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 וישולם במסגרת שעות הלוגין
94	פרק ב	9.4.1	באיזה אופן יועבר המבחן? האם באמצעות מערכת ניהול ידע או באופן ידני? האם הספק יכול להביא את הפלטפורמה המיחשובית לביצוע המבחן?	מבחיני ידע יעברו בצורה מקוונת. על המציע לספק מערכת LMS ככתוב בסעיף 10.8.12
95	פרק 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. ההתנהלות הינה בהתאם לכתוב בסעיף
96	פרק ב	9.5.9	נבקש התראה של חודשיים מראש בגין הכנסת פעילות חדשה, על מנת שנוכל להערך בהתאם	תוספת של פעילות חדשה תעשה בתיאום עם הספק. לא נוכל להתחייב מראש לזמן קבוע
97	פרק ב	10.1.13	נבקש לעדכן את הסעיף כך שבעת מחלוקת בנושא סוג השינוי יעשו הצדדים כל מאמץ כדי להגיע להסכמות ורק ככל שלא הגיעו להסכמות כאמור, יוקנה שיקול הדעת לרשות, בו היא תעשה שימוש באופן סביר.	מאושר
98	פרק ב	10.1.3	ככלל, רצון המזמין הוא כי מערכות ורכיבים באחריות הספק כמתואר בסעיף 10.1.3 יותקנו על גבי תשתית הענן של הרשות. על המציע לפרט במענהו את רכיבי 10.3 הפתרון הטכנולוגי וארכיטקטורת המערכות לרבות אישור כי המערכות ו/או רכיבי המערכת ניתנות להתקנה על גבי ענן. האם סביבה אשר יושבת בענן הטלפוניה והמוקדים הממשלתית (שירלי), בסביבה נפרדת, מאובטחת ומגובה אשר מאושרת על ידי מערך הסייבר הלאומי מאושרת	אפשר להציע את שירלי כפתרון טלפוניה. עדיין צריך לתת מענה לכל שאר הדרישות במכרז.
99	פרק ב	10.2.1	נבקש שאת הניסיון הדרוש בגין המרכזיה יינתן להגיש לקוחות שהוטמעו אצלם מרכזיות בפרק זמן של שנה וחצי במהלך השנים 2022 – 2025.	מאושר
100	פרק ב	10.2.5	קיימת סתירה בין סעיף 10.2.5 לבין סעיף 10.2.2, בסעיף 10.2.2 מצוין " מציע שאינו עומד בצורה מלאה בדרישות הניסיון כמפורט בסעיף קודם, רשאי להשתמש בניסיון קבלן המשנה מטעמו לביצוע הדרישה בסעיף קודם" ואילו בסעיף 10.2.5 מצוין " יש לשים לב כי ממליצים יחשבו לקוחות הקצה של המציע ולא גורמים פנימיים או קבלני משנה של המציע המספקים שירותים ללקוחות המציע" לכן נבקש להבהיר כי ניתן להציג ממליצים של קבלן המשנה בהתאם לסעיף 10.2.2 ולא של לקוחות המציע.	הכוונה להציג ממליצים שהם לקוחות המשתמשים במערכת במסגרת השירותים שנותן הספק. ככל שאין לספק לקוחות המשתמשים במערכת, אלא לקוחות של קבלן המשנה, יש לציין את סוג ונושא השירות ולציין שמדובר בלקוחות של הקבלן.
101	פרק ב	10.3	נבקש הבהרתכם אילו מערכות עשויות להתווסף בעתיד לפעילות?	לא ידוע בשלב זה
102	פרק ב	10.5	אנא הבהירו לגביי התקנת מערכות הספק בענן / גישה לVDI. האם המציע יפתח גישה מתוך הVDI למרכזית הספק?	שאלה לא ברורה. סעיף 10.5 אינו קשור לשאלה. מתוך ה VDI תהיה אפשרות להתחבר לכל המערכות שצריך כל עוד יעמדו בשאר הדרישות בענן.
103	פרק ב	10.7	מה המשמעות של ה DR ? האם יהיה DR שהוא ברמת ACTIVE/ACTIVE או אפשר ACTIVE/PASSIVE	למזמין DR שהוא ברמת active/passive, אין צורך בהקמת קו נוסף. באחריות המזמין לבצע את הניתוב של קו התקשורת לאתר ה DR בעת הצורך. באחריות הספק לבצע 2 תירגולים בשנה יחד עם המזמין
104	פרק ב	10.7.1	חיבור קו המטר"ו"	ראה מענה לשאלה 103
105	פרק ב	10.7.3	אנא הבהירו את הגורם האחראי על אספקת ציוד התקשורת (מתגים / ראוטרים) ואת הגורם המנהל של הציוד"	המזמין אחראי על הזמנת הקו והנתב, הספק אחראי על המתגים וכל הרשת המקומית (LAN) במוקד
106	פרק ב	10.8	האם ניתן להגיש את ההצעה על ענן נימבוס GCP ולא AWS?	כן

107	פרק ב	10.8.1	אנא הבהירו את הציפיה בסעיף אשר דורש לתאר את אופן הגיבוי בין האתרים בהתייחס למערכות המותקנות בענן.	שאלה לא ברורה וההפנייה לסעיף במרכז אינה תואמת את השאלה. ראה אם התשובה ב 103 נותנת מענה
108	פרק ב	10.8.1	האם אפשר להפעיל את הטלפוניה מתוך ה VDI ישירות ללא צורך במכשיר טלפון?	לא מאושר
109	פרק ב	10.8.1, 10.8.4	קיימת דרישה למערכת טלפוניה + CTI. האם הדרישה להתקנה בנימבוס מתייחסת גם למערכת זו? זאת בשימת לב לכך שמערכת הטלפוניה ומערכת המוקד אינן שומרות אצלן מידע אישי של המתקשרים והמידע המוחזק במערכות אלו הינו מידע טלפוניה בלבד וסטטיסטיקה לגבי ביצועי הנציגים והמוקד. במידה וכן, על מנת לעמוד בדרישות אבטחת המידע האם ניתן עדיין להתקין את המערכת בהתקנה פרטית עבור הלקוח (HOSTED, לא ענן ציבורי), להעביר את המידע הנדרש למערכת ה CRM ולאחר מכן לבצע מחיקה אוטומטית שלו?	הדרישה היא גם למערכת הטלפוניה + CTI, ראה גם מענה לשאלה 98
110	פרק ב	10.8.17	מבחינת SIP, האם אפשר להכניס קווי תקשורת של ספקים כגון הוט/בזק/פרטנר על מנת לחבר קווי sip sbc?	כן, בכפוף לעמידה בתנאי המרכז
111	פרק ב	10.8.3	ככל וליבת המערכת והמערכות התומכות יתבססו על רשת נימבוס ויתארוח בענן AWS, היכן תבוצע הטרימינציה של קווי ה-PRI (אתר המזמין, אתר המציע או אתר אחר)	ב data center המרכזי של אתר המזמין שנמצא בירושלים. הרשות תספק שירותי אירוח מלאים הכוללים: חשמל, אל פסק, מיזוג ושירותי אתחול מרחוק
112	פרק ב	10.8.3	ככל ומדובר בחיבור בין רשת נימבוס לאתר חיצוני – מהן הבקורות והמגבלות הנדרשות לקיים חיבור זה בהיבטים של אבטחת סייבר, ניטור ביצועים ותפעול תקלות?	שאלה לא ברורה, אין אתר חיצוני. הכל על רשת המזמין
113	פרק ב	10.8.3	האם ניתן יהיה לארח באתר זה רכיבי מערכת נוספים?	שאלה לא ברורה
114	פרק ב	10.8.3	מהי תהיה גמישותו של המציע מבחינת בחירה והשפעה על סוג ציוד המאסף לצירי ה-PRI?	יש לענות על הדרישות כמפורטות בפרק הטכנולוגיה בסעיף 10.8.3
115	פרק ב	10.8.3	האם ניתן להשתמש בחיבור SIP במקום חיבור PRI?	ניתן להציע פתרון הנשען על חיבור SIP וכן PRI IP
116	פרק ב	10.8.3	נבקש להבהיר כי הכוונה גם לקווי IP PRI	הפתרון יקבע ע"י המציע בהתאם למערכות המוצעות ותמיכה בדרישות המרכז. ניתן במסגרת כך להציג פתרונות הנשענים על תשתית IP PRI SIP/ ובלבד שהפתרון המוצע יאפשר הרחבת משאבים באופן גמיש ומהיר
117	פרק ב	10.8.4.2	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
118	פרק ב	10.8.4.3	ניתוב הפניות בין הערוצים השונים במסגרת מערכת ה-CTI לצד הדרישה למערכת אשר תומכת בנימבוס עלולה ליצור יתרון לספק הקיים. בנוסף, נודה למחשבה נוספת על נושא זה משום שמערכות זמן האמת של מרכזיה ושל מערכת לניהול תקשורת כתובה יכולות להתנהל במקביל מעמדת האחמש	הדרישה אינה מקנה יתרון לספק הקיים. על הספקים המציעים להציע מערכת העומדת בדרישות הסעיף ולהתקינה בענן.
119	פרק ב	10.8.4.9	נבקש להבהיר, כי הכוונה היא לקבלת הנתונים מבסיס הנתונים ולא כניסה ישירה למסד הנתונים מטעמי אבטחת מידע.	בסעיף 10.8.4.9 סעיף קטן 1 - יש דרישה לקבל גישה ישירה למסד הנתונים לקריאה בלבד למשתמש יעודי, שאר הסעיפים מתייחסים לייצוא נתונים באמצעות דוחות
120	פרק ב	10.8.7	אנא הבהרתכם לגביי הקלטת מסכים. ככל והמזמין יחפוץ בכך, הנושא יתומחר בעתיד ולא נדרשת התייחסות כעת לנושא זה בתימחור	אין צורך בתמחור כעת
121	פרק ב	10.8.7	האם ניתן לעשות Mirror לפורט/מתג, על מנת לעשות הקלטת שיחות על בסיס rtp ?	שאלה לא ברורה
122	פרק 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
123	פרק ב	10.8.8	בסעיף 10.8.8 (עמוד 103) נרשם בשורה ה-13: "מערכת ה-SMS תסופק ע"י המזמין, התחברות למערכות יבוצע על ידי הספק". לעומת זאת, בעמוד 224 נדרש לפרט על מערכת SMS מוצעת כחלק מפירוט על המערכות המוצעות של הספק. נבקש להבהיר מי אחראי לספק את מערכת ה-SMS – המזמינה או הספק. במידה ומערכת SMS מסופקת ע"י המזמינה, נבקש להבהיר מה נדרש למלא בטבלה שבעמוד 224.	המערכת תסופק על ידי הרשות כפי שמפורט בסעיף 10.8.8. אין צורך למלא את הטבלה בעמוד זה

124	פרק ב	10.8.9	אנא הבהירו כיצד הקפצת המסך אמורה לעבוד כאשר תחנות העבודה בסביבת terminal. מנסיוננו בתחום, הקפצת המסך על ידי המרכזיה נדרשת באופן מקומי ולא בterminal, כלומר - שהדפדפן עבור הקפצת המסך צריך לשבת באותה הסביבה כמו סרגל הנציג	ראה מענה בסעיף 10.8.4.4.4 סעיף קטן 4
125	פרק ב	10.8.9	ניתן להקים את הסביבה של מערכת ניהול התקשורת הכתובה מחוץ לנימבוס ולממשק את כל תיעודי השיחות ישירות ל-CRM DYNAMICS, תוך מחיקה מיידיית מסביבת מערכת ניהול התקשורת הכתובה כך שלמעשה לא יישמרו נתוני ופרטי השיחות מחוץ לנימבוס. אנא אישורכם לעבודה בתצורה זו	לא
126	פרק ב	10.8.9	מערכת לניהול תקשורת כתובה - קיימת דרישה למערכות בענן הנימבוס. האם מתייחס גם למערכת התקשורת הכתובה? ובמידה וכן, על מנת לעמוד בדרישות אבטחת המידע שישמרו בענן נימבוס ולא בענן היצרן (AZZURE) ניתן לממשק את תיעודי השיחות ישירות למערכת ה-CRM ולאחר מכן לבצע פעילות מחיקה באופן אוטומטי בזמן שהלקוח יגדיר וכך המידע אינו נשמר במערכת היצרן אלא במערכת ה-CRM אשר נמצאת בענן הנימבוס. האם אפשרי?	לא
127	פרק ב	10.9.1	נבקש להבהיר האם 20% מעמדות הקצה עבור צוותים העובדים בצורה מרוחקת כפי שנכתב בסעיף הינו כ-20% במשמרת.	מהעמדות הפעילות באופן קבוע 20% יהיו ערוכות לעבודה בצורה מרוחקת לפי הצורך ובתיאום ואישור המזמין בשגרה
128	פרק ב	10.16	האם הדרישה לגבי הגיבוי היא רק ב-DATABANK או שאפשר להציע פתרון של גיבוי אחר?	כל הגיבוי צריך להיות בענן. אין צורך בקלטות. אין צורך להוציא קלטות לdatabank
129	פרק ב	11.2.7	נבקש להבהיר האם האמור לעיל בסעיף הינו שכלל ניהול המשתמשים יהיה במערכת של ניהול אכיפה.	אכן, כלל המשתמשים שיתחברו למערכות הארגון בכל דרך ידרשו בהזדהות של פתרון IDP לתחנות ולמשתמש
130	פרק ב	11.4.1.10	בסעיף נרשם: "ייתנו הרשאות גישה למערכות הליבה (כלים שלובים, מג"ק)". נבקש להבהיר האם הכוונה לגישה לתחנות בלבד?	
131	פרק ב	11.4.1.7	האם תוכלו לפרט אילו חומרי הדרכה ונהלים ספציפיים בתחום אבטחת המידע יועמדו לרשות הספק לטובת בניית מערך ההדרכה? בנוסף, האם הרשות תספק גם תכנים מוכנים או תבניות הדרכה בנושא, או שעל הספק לפתח את כל התכנים מאפס על בסיס נהלי הרשות?	על הספק לדרוש ולעבור על נהלי הרשות, על הספק הזוכה להכין ולהעביר לבדיקה ואישור של מנהל אבטחת המידע הטכנולוגי
132	פרק ב	11.4.1.9	נבקש לקבוע כי ביקורת תבצע לכל היותר אחת לשנה במהלך תקופת ההתקשרות ובכפוף לתיאום מראש עם הספק וביצוע הביקורת באופן שלא יפריע למהלך העסקים הרגיל אצל הספק. מבצע הביקורת מטעם הרשות יחתום כלפי הספק על התחייבות לשמירת סודיות ביחס למידע סודי של הספק אליו ייחשף במהלך ביצוע הביקורת. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 11.13.6 וגם לסעיפים 9 ו-26 לנספח ה' טופס שמירת סודיות	בהתנהלות רגילה אנו צפויים להגיע לביקורת אחת לשנה. ככל ונראה כי ההתנהלות בניגוד להנחיות אנו שומרים לעצמנו את הזכות לבצע יותר מביקורת אחת בשנה ואולם מדובר במקרה חריג. כלל הביקורות יתואמו מול הספק וכמובן שאין בעיה לחתום על שמירת סודיות.
133	פרק ב	11.8.3	נבקש להבהיר האם גם עובדי IT יקבלו גישה לחיבור מרחוק.	הסעיף מדבר על עבודה מרחוק באם עובד IT נדרש בעבודה מרחוק זה יתבצע באמצעות פתרון IDP
134	פרק ב	11.9.3.5	אנא הבהרתכם על הגורם האחראי כעל מערכת ה-DLP העתידית. האם הספק או המזמינה	הגורם האחראי על המערכת הינה רשות האכיפה והגבייה
135	פרק ב	11.9.3.5	נבקש להבהיר את האמור לעיל בסעיף.	הגורם האחראי על המערכת הינה רשות האכיפה והגבייה
136	פרק ב	11.9.3.5, 11.9.3.6	האם מערכת DLP תהיה של הרשות או של הספק?	רשות האכיפה והגבייה
137	פרק ב	11.10.1.1 0	נבקש להבהיר האם האמור לעיל בסעיף הינו מוכוון למוצר הספציפי הנ"ל, או לכל מוצר אחר עם יכולות דומות.	השורה מדברת על המשתמש האדמין למערכת ההפעלה של מחשב המוקד
138	פרק ב	11.10.1.5	האם מערכת ה-NAC תהיה של הרשות או של הספק?	רשות האכיפה והגבייה
139	פרק ב	11.10.2.5	אנא הבהרתכם לגביי האחריות לאספקת FWn	לחברה הזוכה יש FW משלה. עליה לנהל את הרכיב מהצד שלה לסביבה שלה אל מול ה-FW והסביבה של רשות האכיפה והגבייה.
140	פרק ב	11.12.2.2	אנא הבהירו- האם הכוונה שהספק הזוכה ירכוש ויפעיל את מערכות SIEM/socn?	הספק הזוכה נדרש לנהל לוגים של הסביבות אותם הוא מנהל. ניתן לעשות זאת באמצעות SIEM או באמצעות ע"י התקנת רכיב קולקטור וחיבורו לסוק הממשלתי.

141	פרק ב	11.14	כמו כן, נבקש למחוק את השורה האחרונה בטבלה, על מנת להעריך את הסיכון בטרם הגשת הצעה למכרז, על הספקים לדעת מה הם הקנסות שעשויים להיות מוטלים עליהם, לא ניתן להשאיר את הנושא פתוח לשיקול דעת וועדת המכרזים של הרשות שתוכל לקבוע קנסות חדשים בכל עת במהלך ההתקשרות. הערה זו רלוונטית גם להערה האחרונה בטבלה המופיעה בסעיף 14.14 לנספח ו'	ללא שינוי. הסמכות שתקבע את היקף הקנס היא וועדת המכרזים ברשות האכיפה והגבייה.
142	פרק ב	11-נספח ה	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. סעיף 16 קניין רוחני- יש לשמור על שיטות עבודה של הספק ומידע שהיה ידוע לפני סעיף 34- מבוקש למחוק. לא ניתן להחתיים 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.	מאושר 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. לעניין סעיף 16- לא מאושר.
143	פרק ב	11-נספח ה- סעיף 1	נבקש להוסיף את החרגים המקובלים לחובת הסודיות, לפיהם חובת הסודיות לא תחול על מידע ש: (א) הינו או הפך להיות בנחלת הכלל; (ב) היה מצוי בחזקתי קודם לגילוי ללא הפרת חובת שמירת סודיות; ו/או (ג) פותח על-ידי באופן עצמאי; ו/או (ד) נמסר לי ע"י צד ג' ללא הפרת חובת סודיות; ו/או (ה) מידע אשר ייווצר על ידי במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה ואשר הינו ג'נרי, כללי (לרבות שיטות עבודה, מתודולוגיות, תבניות, know-how) ואינו מכיל נתונים ו/או מידע ייחודי למזמין ו/או (ו) מידע אשר גילוי נדרש עפ"י דין. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 18	מאושר
144	פרק ב	11-נספח ה- סעיף 11	נבקש למחוק את המילה: "מידית" ולהחליפה ב: "בהקדם האפשרי לאחר שנודע לי". כמו כן נבקש להבהיר כאמור כי עמידה בהנחיות הרשות לא תטיל על הספק הוצאות כלכליות נוספות הערה זו רלוונטית גם לסעיף 28	לא מאושר
145	פרק ב	11-נספח ה- סעיף 13	נבקש להבהיר כי ההתחייבות תהיה בתוקף לתקופת מתן השירותים וכן למשך 3 (שלוש) שנים לאחריה הערה זו רלוונטית גם לסעיף 30	לא מאושר
146	פרק ב	11-נספח ה- סעיף 15	נבקש להבהיר כי הודעה מוקדמת לרשות תינתן רק ככל שהדין אינו אוסר זאת הערה זו רלוונטית גם לסעיף 32	לא מאושר
147	פרק ב	11-נספח ה- סעיף 16	נבקש להבהיר כי אין בהוראות המכרז כדי להעביר בעלות בזכויות קניין רוחני ביחס למוצרי צד ג', לגביהם תינתן לרשות זכות שימוש בלבד בהתאם ובכפוף להוראות תנאי הרישוי של יצרן המוצר הרלוונטי. כמו כן נבקש להבהיר כי הוראות הסעיף לא יחולו על מתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע גנרי, אשר הספק יעשה בהם שימוש במסגרת השירותים ולא נוצרו באופן ייעודי עבור הרשות, ואלו ייחשבו כיצירה מוקדמת של הספק ויישארו בבעלותו. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 33	לא מאושר
148	פרק ב	11-נספח ה- סעיף 17	נבקש למחוק סעיף זה, אין מקום להטיל על עובדי הספק התחייבות אישית לפצות את הרשות כאשר הספק ממילא מחויב לעשות כן בהתאם להסכם מול הרשות והוא אף אחראי לכל מעשה ו/או מחדל של מי מעובדיו. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 34	לא מאושר
149	פרק ב	11-נספח ה- סעיף 2	נבקש להבהיר כי האמור בסעיף יחול על הספק וכל הפועלים מטעמו ככל שאכן המידע שיימסר יכלול מידע מסוג המידע שחוקים אלה חלים אליו. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 19	לא מאושר
150	פרק ב	11-נספח ה- סעיף 8	נבקש כי דרישה כאמור תהיה בכתב, וכי בכל מקרה הספק יורשה להותיר העתק אחד מהמידע שיישמר אצלו בסודיות לצרכי ארכיוו ו/או לצרכים משפטיים הערה זו רלוונטית גם לסעיפים 12, 24, 29	לא מאושר
151	פרק ב	12.4	נבקש להגדיר כי המבנה חייב להיות מוגן ע"י סורגים רק אם הוא נמצא בקומת קרקע.	קומת קרקע או מקום נגיש משטח ציבורי
152	פרק ב	13.1	האם ניתן להקים את הפעילות ביותר מאתר אחד?	לא
153	פרק ב	13.3	נבקש להבהיר האם ניתן להגיש את מבנה המוקד כאשר הוא מחולק על 2 קומות. (לשם הדוגמא, חדרי ההדרכה יהיו בקומה נפרדת משטח עמדות העבודה של נציגי המוקד).	במסמך המכרז לא קיימת הגבלה על חלוקה לשתי קומות.

154	פרק ב	13.4	באשר לדרישה כי "על מתחם המוקד להיות בעלי חניה סמוכה ללא תשלום". קיימת בעיה בדרישה זו, במיוחד לאור מיעוט הזמינות של מקומות חניה חופשיים. רוב מקומות החניה הפנויים הם בתשלום או מסומנים בכחול לבן. עלות הבטחת חניות חופשיות לעובדים עשויה להיות משמעותית ולהשפיע על הצעת המחיר הכוללת. בנוסף, עלות זו עשויה להתגלגל בסופו של דבר על המזמין. מאחר והוראות המכרז כוללות דרישה לנגישות באמצעות תחבורה ציבורית, קיימת עדיפות לסבסוד תחבורה ציבורית על פני סבסוד מקומות חניה. סבסוד תחבורה ציבורית עשוי אף לעודד עובדים להשתמש בתחבורה ציבורית (תרומה ישירה לאיכות הסביבה). אנו מבקשים להסיר את הדרישה לחניות ללא תשלום. אנו מאמינים כי הסרת דרישה זו תאפשר לנו להציע הצעת מחיר תחרותית יותר. (בקשה זו אינה מתייחסת לשלושת מקומות החניה לטובת נציגי המזמין)
155	פרק ב	13.9.2	הדרישה לחדר הדרכה בתכולה של 25 מוזדרכים, אינה מתכתבת עם גישות ההדרכה המקובלות כיום בתעשייה, בהן הדרכה מתבצעת בקבוצות של 15 מוזדרכים לכל היותר. כיתת הדרכה ל- 25 מוזדרכים היא כיתה גדולה, שאינה מנוצלת וגורמת לבזבז שטח ולניפוח הוצאות שלא לצורך. נבקש לשנות את גודל חדרי ההדרכה ל- 15 עמדות
156	פרק ב	13.9.2	נבקש לאפשר לספק הזוכה להשתמש בכיתות הדרכה שאינן ייעודיות.
157	פרק ב	13.9.3	האם דרישתכם היא לשני חדרי הדרכה ייעודיים כאמור בסעיף 13.9.2, ובנוסף להם חדר הדרכה לתקופת ההקמה?
158	פרק ב	13.9.8.2	נבקש לאפשר הקצאה של חדרים בגודל 8.5 מ'ר.
159	פרק ב	13.9.8.3	האילוץ של חלון חיצוני למשרד מנהל הפעילות מטעם הרשות, ביחד עם חלון הפונה אל אולם המוקד, מקשה מאוד אל הקצאת נכס. נבקש להסתפק בחלון הפונה אל אולם המוקד.
160	פרק ב	13.9.13	במת אחמ"ש – במת האחמ"ש אמורה לאכלס שלושה אחמ"שים. גודל העמדה המבוקש בסעיף זה מכתוב במה גדולה מאוד במידותיה. לפיכך נבקש לאפשר עמדת אחמ"ש בגודל 1.2 מ'.
161	פרק ב	13.10.2	השימוש במקרן הולך ונעלם בחדרי ישיבות ובחדרי הדרכה. במקומו נכנסו לשימוש מסכי טלוויזיה גדולים, המחברים למחשב. נבקש להסיר את הדרישות למקרן (גם בסעיפים נוספים לאורך המכרז הנדון) ולאפשר שימוש במסכי טלוויזיה – כמקובל.
162	פרק ב	13.11.1	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.
163	פרק ב	13.11.2	האם חדרי ההדרכה הממוחשבים יחובו למערכות המזמין? בעוד שבמתחם המוקד זה מובן - משום שהתקשורת תגיע מחדר התקשורת, בחדר הנוסף שייטכן ויהיה במבנה אחר זה לא יתאפשר. האם יהיה פתרון של חיבור מרחוק לטובת הנושא?
164	פרק ב	14.8	ההשקעה הראשונית של הספק הזוכה בהקמת המוקד היא הינה השקעה גבוהה ומשמעותית. תקופת ההמתנה של 6 חודשים בין פעימה לפעימה יוצרת נטל כלכלי כבד על הזוכה במכרז, במיוחד בשלבים הראשונים של הפרויקט. בנוסף על כך, האפשרות שיש למזמינה להפסיק את ההתקשרות בתוך 90 יום מכל סיבה שהיא, בהתאם לסעיף 16.1 בהסכם, ביחד עם הוראות סעיף 14.8.5 (התניית תשלום הפעימה בקיומו של הסכם בתוקף) יוצרת סיכון משמעותי עבור הזוכה, שעלול לא לקבל תמורה מלאה עבור השקעתו בהקמה. לאור זאת, אנו מציעים לבצע את השינויים הבאים בתנאי התשלום עבור הקמת המוקד: ביצוע תשלום מראש של 50% מסכום ההקמה (1,000,000 ש"ח) עם תחילת הפרויקט. ביצוע שאר התשלומים ב 4 פעימות של 250,000 ש"ח כל אחת, בחלוף 3 חודשים בין פעימה לפעימה. כמו כן נבקש להוסיף כי "במקרה של סיום ההתקשרות מוקדמת מכל סיבה שהיא, בטרם השלם מלוא התשלום עבור ההקמה, הספק הזוכה יהיה זכאי לקבל תשלום מלא עבור כלל הוצאות שהוציא בפועל לצורך הקמת המוקד".
165	פרק ב	14.9	נבקש להבהיר כי נציג בכיר הוא חלק מנציגי השרות וישולם בהתאם לתעריף של שעת login של נציגי השירות.
			ככלל על נציג בכיר לא משולמת תמורה ישירה. ככול שבכיר יקח חלק במענה במסגרת חיבור למערכת ישולמו שעות הלוגין לפעילות זו כנציג שירות בכפוף לאישור מראש של המזמין

166	פרק ב	14.9	האם תשלום שעות הלוגין של הנציגים, כולל בתוכו גם את שעות הבכירים בלוגין?	ככלל על נציג בכיר לא משולמת תמורה ישירה. ככול שבכיר יקח חלק במענה במסגרת חיבור למערכת ישולמו שעות הלוגין לפעילות זו כנציג שירות בכפוף לאישור מראש של המזמין
167	פרק ב	14.9.2	נבקש להוסיף לרכיבי התשלום בשעת נציג גם הפסקה אישית, זאת לאור הצורך להבטיח תנאי עבודה הולמים ושמירה על רווחת העובדים. ולהימדד ביעד באחוזי הפסקה אישיות. הפסקות אישיות הן חלק בלתי נפרד משגרת העבודה, נדרשות לשמירה על ריכוז ויעילות, ומהוות סטנדרט מקובל במקומות עבודה רבים. שילוב רכיב זה בתשלום יסייע בשמירה על תנאי העסקה הוגנים ובהבטחת רציפות תפעולית לאורך שעות העבודה.	ככול שהספק יעמוד באחוז התעוסקה שהוגדר, תשלום מלוא התמורה, לרבות ההפסקה
168	פרק ב	14.9.2	נבקש להבהיר האם הספק אינו משולם על זמן ההפסקה של עובדיו למרות שהוא נדרש לשלם לעובדיו עבור הפסקה.	ככול שהספק יעמוד באחוז התעוסקה שהוגדר, תשלום מלוא התמורה, לרבות ההפסקה
169	פרק ב	14.9.2	נבקש הבהרתכם האם הרשות משלמת בעבור זמן IDLE ? ועבור הפסקות שאינן הפסקות איכות?	ככול שהספק יעמוד באחוז התעוסקה שהוגדר, תשלום מלוא התמורה, לרבות ההפסקה
170	פרק ב	14.9.2	אנא הבהרתכם על אופן התשלום על פעילות יזומה – האם לא בהתאם לשעת לוגין?	התשלום יחושב על פי שעת לוגין וכולל שידרש תתווסף תוספת המבוססת על מקדם שיקבע בהתאם לאופי הפעילות
171	פרק ב	14.9.4	נבקש לבצע 70% הצמדה גם לשינויים תחוקתיים בשכר במשק	לא מאושר
172	פרק ב	14.9.4, תת סעיף 3.3	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.	לא מאושר
173	פרק ב	14.10.1	נבקש להפחית את פרק הזמן הנקוב בסעיף לחצי שנה. שכן, הספק אינו אמור להמתין פרק זמן כל כך ארוך לקבלת החזר על שעות ההדרכה שהוא ביצע לנציגיו.	לא מאושר
174	פרק ב	14.10.1	נבקש לבחון תשלום עבור הכשרות בתום 5 חודשי עבודה מיום הסמכת נציג חדש	לא מאושר
175	פרק ב	14.10.4	עבור אלו שירותים ישלחו מסרונים ומיזוי מערכת?	כפי שמפורט בסעיף 10.8.8.
176	פרק ב	14.11	נבקש להוסיף סעיף כי במקרים חריגים ובלתי צפויים של אירועים אקסוגניים משמעותיים, כגון מגפות, מלחמות, אסונות טבע או משברים כלכליים גלובליים ללא יפעל מנגנון פרס קנס	ככלל, יופעל המנגנון, על-פי תנאי ההסכם. יחד עם זאת, מקרים מיוחדים וחריגים במיוחד יידונו אצל המזמין ותינתן החלטה בכל מקרה לגופו בהתאם לנסיבות.
177	פרק ב	14.11	נבקש כי גובה הקנס המכסימלי לרבות כל הקיזוזים וההפחתות, לא יעלו על סכום של עד 5% לכל היותר מגובה החשבונית החודשית. גובה קנס של 10% הינו גבוה מאוד ועלול להוות סיכון מהותי לספק	לא מאושר
178	פרק ב	14.11.10	אם באותו יום שחלה חריגה מיעד אחוז מענה וגם חריגה מיעד נוסף (למשל, אחוז שיחות מתועדות), האם כל יעד שנכשל נחשב "סטייה יומית" נפרדת? או נספרת "חריגה יומית" אחת בגין כלל היעדים באותו יום?	כל מדד נמדד בנפרד, מדד שלא התקיימה עמידה שלו ביעד פעם אחת או יותר באותו יום- תחשב כסטייה יומית אחת בלבד.
179	פרק ב	14.11.10	האם מתייחסים לשיפור הדרגתי במהלך החודש (למשל, תחילת חודש בעייתית אך שיפור בהמשכו)? או שהמידה נעשית תמיד רק במצטבר החודשי?	הספק נדרש לעמוד ביעדים כל החודש על כן המדידה מבוצעת יומית. החישוב למנגנון מבוצע באופן חודשי
180	פרק ב	14.11.10	אם במדד מסוים אין די פניות/שיחות ביום ספציפי, האם היום נחשב כעמידה ביעד או כחריגה?	בהתאם לסעיף 14.11.7
181	פרק ב	14.11.3	נבקש כי כל החלטה של המזמין על עדכון ליעדים הכמותיים והאיכותיים בכל הנוגע למנגנון פרס-קנס- יהיה בתיאום עם הספק ולכל הפחות בהודעה מראש ובכתב של 30 ימים לפחות, כדי לאפשר לספק להיערך לכך. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 14.11.4	החל מתום תקופת ההתייצבות ואחת לחודש מתבצעת בחינת הפעילות והפעלת מנגנון קנס פרס בהתאם ליעדים שהוגדרו. התהליך מתבצע בשיתוף הספק
182	פרק ב	14.11.7	נבקש למחוק את המילה "או" ולהוסיף את האות ב' לפני המילה "נסיבות" (בנסיבות)	לא מאושר
183	פרק ב	14.11.9.1	נבקש להגביל את הקנס המקסימלי ל- 5% מגובה החשבונית	לא מאושר
184	פרק ב	14.11.9.1	נבקש להוריד את מקסימום קנס ל- 5% בהלימה למקסימום פרס של 5%	לא מאושר
185	פרק ב	14.11.9.1	נבקש להגביל את מקסימום הקנס שיוטל על ספק ל- 5% מסך החשבונית החודשית, כמקובל בשוק.	לא מאושר

186	פרק ב	14.11.9.1	נבקש שגובה סך כל הקנסות (כמותי ואיכותי), לא יעלה מעל ל-5% מגובה החשבונית החודשית, במקובל בענף. גובה קנסות של 20% אינו ריאלי ואינו פרופורציונלי	יש לקרוא שוב את סעיף 14.11.9.1 - גובה הקנסות הוגבל ל-10%
187	פרק ב	14.12	נבקש הבהרתכם מה מוגדר תחת "אחוז תעסוקה" לטובת הפחתת שעות בגין יעילות?	כמפורט בסעיף 14.9.2
188	פרק ב	14.12.1	מהו יעד אחוז התעסוקה הנדרש?	בהתאם למפורט בסעיף 14.12.3
189	פרק ב	14.12.2	האם קנס על עמידה ביעד אחוז תעסוקה מהווה חלק מסעיף 14.11.9.1 - "סך הקנס לא יעלה על 10% מסך החשבונית החודשית..?"	מנגנון פרס קנס מופעל על טבלת היעדים בסעיף 5.1, אחוז התעסוקה נמדד במסגרת סעיף 14.12
190	פרק ב	14.12.2	נבקש לדעת מה הפרמטרים המרכיבים את אחוז התעסוקה אנא פרטו את הנוסחה המלאה לחישוב אחוז התעסוקה	כמפורט בסעיף 14.9.2
191	פרק ב	14.12.2	נבקש למדוד את אחוז התעסוקה על כל אחת מהפעילויות בנפרד - הוצל"פ, מג"ק, פעילות יזומה	שיעור התעסוקה משקף את כלל הפעילות ומצטבר במהלך החודש כמוגדר בתנאי המכרז.
192	פרק ב	14.12.3	קיימת סתירה בין יעד אחוז תעסוקה ולבין דרישה לאחוזי מענה/TSF בכל יום. לצורך עמידה ביעדים נדרשים להעמיס יותר נציגי שירות כך שבהכרח יגרום לירידה יותר באחוז תעסוקה. נבקש לבטל את אחד המדדים בכדי לא ליצור קנס מובנה.	לא מאושר
193	פרק ב	14.12.3	נבקש לשנות את פרמטר אחוז התעסוקה הנדרש שיהיה קטן מ-67%	לא מאושר
194	פרק ב	14.12.5	נבקש לקבל הבהרה מהן שעות לוגין ברוטו אילו פרמטרים כולל	כלל הסטטוסים בסרגל נציג בזמן לוגין.
195	פרק ג	2	נבקש לקבוע תוספת מחיר (הצמדה למדד) בתקופות אופציה. בנוסף לקביעת סף מקסימלי, יש לקבוע היקף התקשרות מינימלי על מנת שמאמציו של המציע לא ירדו לטמיון (נשכרו עובדים, אתר וכד')	לא מאושר
196	פרק ג	2.1	נבקש כי גם במקרה של מימוש הזכות להארכה וגם במקרה של אי הארכה תינתן הודעה לספק של 30 יום מראש ובכתב.	מאושר במקרה של אי הארכה
197	פרק ג	3.1.2	למה הכוונה "דרישות דין רלוונטיות"? אנו ציינו דרישות דין או חוק ספציפי. מכל מקום- נוכל להצהיר רק למיטב ידיעה.	חזקה על המציעים כי מכירים או מחויבים להכיר את הוראות הדין הרלוונטיות המחייבות לצורך אספקת השירותים במכרז זה. הבקשה לא מאושרת. כך, גם לא מאושרת הצהרה "למיטב הידיעה".
198	פרק ג	3.1.4	נבקש למחוק את הדרישה לעמידה בשביעות רצון המשדר - הספק נדרש לספק את השירותים בהתאם לתנאי המכרז - אין רלוונטיות לשביעות רצון וממילא מדובר במדד סובייקטיבי אשר מטבע הדברים הספק אינו יכול להיערך אליו. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 17.2.5.6 להסכם	לא מאושר
199	פרק ג	4	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 שגילויו נדרש עפ"י דין/או רשות מוסמכת.	מאושר
200	פרק ג	4	נבקש להוסיף החרזה של מידע שקיימת דרישת דין ו/או דרישת רשות מוסמכת למוסרו.	לא מאושר
201	פרק ג	4.1	נבקש להוסיף לאחר המילים "תקופת ההתקשרות" את המשפט: "וכן במשך 3 (שלוש) שנים"	לא מאושר
202	פרק ג	4.2	נבקש להוסיף חריגים מקובלים נוספים לחובת הסודיות, לפיהם חובת הסודיות לא תחול על מידע ש: 4.2.4 מידע שפותח על-ידי הספק באופן עצמאי; ו/או 4.2.5 נמסר לספק ע"י צד ג' ללא הפרת חובת סודיות; ו/או 4.2.6 מידע אשר ייווצר על ידי הספק במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה ואשר הינו ג'נרי, כללי (לרבות שיטות עבודה, מתודולוגיות, תבניות, know-how) ואינו מכיל נתונים ו/או מידע ייחודי למזמין ו/או 4.2.7 מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין.	מאושר
203	פרק ג	5.1	נבקש להבהיר כי הספק יפעל לתקן ליקוי או פרצה באבטחת המידע ככל שליקוי או פרצה הינן באחריותו של הספק ובכל מקרה הצדדים יגיעו להסכמות ביניהם בנוגע לאופן התיקון כאמור. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 2.4 לנספח ז' להסכם- נספח סייבר ואבטחת מידע	כן
204	פרק ג	6	מבוקש לקבוע כי מתן שירותים נוספים לגופים דומים אינה מהווה ניגוד עניינים.	לא מאושר
205	פרק ג	7	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.	לא מאושר

206	פרק ג	7.1	נבקש להבהיר כי השימוש במערכת/אספקת השירותים באמצעות מערכת יצרן צד ג' יהיה בכפוף לעמידת המזמין בהסכם הרישוי של יצרן המערכת ובהתאם להוראותיו.	לא מאושר
207	פרק ג	7.2	נבקש להוסיף ברישא לסעיף: "בכפוף לתשלום התמורה המגיעה לספק בהתאם להסכם זה"	לא מאושר
208	פרק ג	7.3	נבקש להבהיר כי האמור בסעיף קניין רוחני וזכויות יוצרים זה לא יחול גם על מתודולוגיות, נהלי עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how, תבניות מסמכים וכו' אשר לא פותחו ע"י הספק באופן ייעודי עבור המזמין במסגרת מכרז זה, אשר יישארו בבעלות הספק והמזמין יקבל בהם זכות שימוש בלבד.	לא מאושר
209	פרק ג	7.4	נבקש להוסיף את המשפט: "בכפוף לאמור לעיל" לאחר המילים: "למען הסר ספק"	לא מאושר
210	פרק ג	7.6.1.2	נבקש כי במקרה כאמור המזמין יעדכן את הספק באופן מיידי אודות ההליך וכן יעביר לספק השירותים את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מ"מ לפשרה	לא מאושר
211	פרק ג	8	החלפת קבלן משנה יכולה להיעשות מסיבות מוצדקות בלבד	לא מאושר
212	פרק ג	8.3	נבקש להבהיר כי בקשה כאמור תעשה מטעמים סבירים ובכל מקרה רק לאחר שניתנה לספק התראה בכתב על כך כאמור ואפשרות לקבלם המשנה לתיקון הדרוש תיקון תוך 14 יום.	לא מאושר
213	פרק ג	9	שיפוי בכפוף לתנאי השיפוי האמורים בפרק האחריות. שכ"ט עו"ד צריך להיות סביר בנסיבות (לא שכר מופקע)	לא מאושר
214	פרק ג	9.1.2	נבקש למחוק את המילים: "לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום", וכי המשפט ינוסח כך: "הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום המגיע ממנו על פי דין כמעסיק לאנשים המועסקים על ידו..."	לא מאושר
215	פרק ג	9.1.4	נבקש להוסיף אחרי המילים: "ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה" בפסק דין שלא עובב ביצועו" וכי אחרי המילים: "ושכר טרחת עורך דין" להוסיף את המילה: "סבירים".	לא מאושר
216	פרק ג	9.1.5	נבקש להבהיר כי חובת השיפוי תיכנס לתוקפה עם קבלת פסק דין שלא עובב ביצועו ובכפוף לכך שהמזמין נתן לספק הודעה מיידיית על כל תביעה ו/או דרישה כאמור, העביר לספק את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מ"מ לפשרה (ולא רק אפשר לספק להתגונן), סייע לספק ככל שנדרש על ידו באופן סביר ולא התפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא קבלת הסכמת הספק לכך מראש ובכתב.	לא מאושר
217	פרק ג	10	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. מבוקש לקבוע תוספת ריבית פיגורים והצמדה לפי דין במקרה של איחור בתשלום.	לא מאושר
218	פרק ג	10.4	נבקש להבהיר כי במקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע באופן מהותי על ביצוע ההסכם, הספק יהיה זכאי להודיע למזמין על ביטול ההסכם מטעמו, שכן לא ניתן להטיל על הספק התחייבות להמשיך לספק את השירותים גם אם המשך הספקתם עשוי לגרום לספק נזקים מהותיים כלכליים, חוקיים או אחרים. כמו כן מבלי לגרום מהאמור לעיל ובנוסף, נבקש להבהיר כי יהא הספק פטור מכל אחריות ו/או כל נזק שייגרם למזמין במידה של שינויים בחוקים ו/או בתקנות ו/או כל הליך חוקי אחר לרבות צווים מנהלתיים ו/או משפטיים שיש בהם כדי למנוע ו/או להגביל את תנאי ההתקשרות ע"פ הוראות הסכם זה.	לא מאושר
219	פרק ג	12	נבקש לקבוע כי הערבות אינה ניתנת להסבה/העברה. סעיף 12.9 - נבקש לקבוע השבה תוך לכל המאוחר 60 יום.	לא מאושר
220	פרק ג	12.7	נבקש כי בכל מקרה חילוט ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ייעשה לאחר מתן הודעה מראש ובכתב של 14 יום לספק. עוד נבקש לקבוע הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	לא מאושר
221	פרק ג	13	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".	לא מאושר
222	פרק ג	13	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 שני חודשים (2) החודשים שקדמו להיווצרות עלת התביעה. הגבלת האחריות ו/או החבות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, למעט נזקים לגוף ונזקים שנגרמו בזדון.	לא מאושר

223	פרק ג	13	<p>סעיף מנוסח באופן רחב ולא סביר ומטיל כביכול אחריות על המציע גם במקרה ולא עוול בדרך כלשהי. 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. מבוקש להגביל את האחריות לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד. הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בדרך ו/או שאחריותו של אחר קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי המזמין ו/או צד שלישי בדרך ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין. מבוקש להחיל על המזמין אחריותו למעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו. ולא רק במקרה של זדון (סעיף 13.2) סעיף 13.3- אחריות הספק חייבת להיות מוגבלת לתקופת הביטוח בת 3 שנים. סעיפים 13.4-13.5- מבוקש להוסיף את כל תנאי השיפוי המצטברים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	לא מאושר
224	פרק ג	13.1	<p>לאחר המילים "יישא באחריות" נבקש להוסיף "עפ"י דין"; לאחר המילה: "נזק" נבקש להוסיף: "ישיר" נבקש למחוק המילים: "במסגרת ביצוע הסכם זה" ובמקומן לכתוב: "שבוצעו בניגוד לדין או תוך הפרת הסכם זה".</p>	לא מאושר
225	פרק ג	13.2	<p>האמור בסעיף זה אינו מקובל. אין זה סביר לדרוש מהספק לשאת באחריות בגין נזק שלפחות בחלקו המזמין אחראי לו על פי הוראות הדין (כגון עקב רשלנות של המשרד ו/או מי מטעמו). כל צד צריך לשאת באחריות עפ"י דין לנזקי גוף ו/או רכוש מוחשי. נבקש לתקן הסעיף בהתאם.</p>	לא מאושר
226	פרק ג	13.3	<p>נבקש להוסיף אחרי המילים: "לגבי נזקים" את המילים: "ושהאחריות לגביהם מוטלת על הספק בהתאם להראות הסכם זה"</p>	לא מאושר
227	פרק ג	13.4	<p>1. נבקש להבהיר כי חובת השיפוי תחול ביחס לנזקים שנגרמו כתוצאה ממעשה או מחזל של הספק או מי מטעמו, ואשר הוא אחראי עליהם עפ"י דין (ראו גם הערתינו ביחס לסעיף 13.1 לעיל). 2. כמו כן, חובת השיפוי תחול בכפוף למתן פס"ד סופי שביצעו לא עוכב של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ובכפוף לקבוע בסעיף 13.5 להסכם ("כולל הערותינו לסעיף). 3. נבקש למחוק את המילים: "כל הוצאותיו של המזמין ולאחר המילים: "שכר טרחת עורך דין" להוסיף את המילה: "הסבירים". כמו כן נבקש למחוק את המילים: "וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כל פי דין" 4. נבקש להוסיף, כמקובל, הוראות בדבר הגבלת אחריות הספק, לפיהן על אף האמור בכל מקום אחר, הספק ו/או מי מטעמו יישא באחריות לנזק ישיר בלבד ולא יישא באחריות לכל נזק עקיף או תוצאתי שייגרם למזמין ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה ורווח, אובדן נתונים, שחזור תוכנות ו/או עלויות השבתה ו/או פגיעה במוניטין. בכל מקרה, גבול אחריות הספק לפיצוי בגין נזקים כלשהם, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת של סך התמורה ששולמה לספק על פי ההסכם במהלך 12 החודשים אשר קדמו לתביעה. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת, למעט בגין נזק לגוף ולרכוש מוחשי</p>	לא מאושר
228	פרק ג	13.5	<p>נבקש כי חלף האמור בסעיף, ייקבע כדלקמן: "חובת השיפוי של הספק תחול בהתקיים התנאים הבאים: 1. פס"ד סופי שביצעו לא עוכב של ערכאה שיפוטית מוסמכת; 2. המזמין הודיע לספק באופן מיידי על כל תביעה ו/או דרישה כאמור; 3. העביר לספק את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מ"מ לפשרה; 4. סייע לספק ככל שנדרש על ידו באופן סביר; 5. לא התפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא הסכמת הספק לכך מראש ובכתב</p>	לא מאושר
229	פרק ג	14.3	<p>נבקש למחוק את המילים: "על פי המכרז". נבקש למחוק את המילה: "כל", המופיעה לפני המילה: "דין".</p>	לא מאושר
230	פרק ג	15	<p>נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.</p>	לא מאושר
231	פרק ג	15	<p>סעיף 15.2- נבקש להכפוף המחאה/הסבה של המזמין אל שמירה על מלוא זכויות הספק מכח ההסכם והמכרז.</p>	לא מאושר
232	פרק ג	15.2	<p>נבקש להוסיף בסיפא: "ובלבד שזכויות הספק לא תיפגענה"</p>	לא מאושר

233	פרק ג	16	סעיף 16.1- לאור השלכות כבירות של ביטול הסכם, נבקש לקבוע כי לא ניתן לבטל בתקופת ניסיון של שנה בכל מקרה (מההווה תקופה מינימלית). 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') סעיף 16.2- לא ברור. נבקש לוודא תקציב לפני יציאה למכרז זה. השקעותיו של המציע לא יכולים לרדת לטמיון סתם כך. נבקש להוסיף סעיף לפיו ישופה המציע על השקעותיו בציוד, באתר וכל הרכישות שביצע בגין המכרז היה ותקופת ההתקשרות תסתיים מוקדם כאמור. סעיף 16.3- נבקש לקבוע כי רק הליכים שלא בוטלו תוך 45 יום מהווים סעד. נבקש להוסיף סעיף לפיו תשולם תמורה לספק בכל מקרה בגין עבודה שסופקה בפועל עד למועד הסיום.	לא מאושר
234	פרק ג	16.1	נבקש לשנות סעיף זה, כך שתניתן האפשרות לשני הצדדים להודיע על הפסקת התקשרות תוך 90 יום מכל סיבה שהיא. לחלופין, נבקש לבטל סעיף זה.	לא מאושר
235	פרק ג	16.2	הפסקת התקשרות לאלתר, בהתאם לסעיף זה, אינה מאפשרת לספק הזוכה להיערך להליך הפסקת עבודה מסודר מול עובדיו אותם הוא מעסיק במוקד. למעשה מדובר במצב בו הספק הזוכה ימצא את עצמו נאלץ לפטר עובדים, ולשלם להם את שכרם עבור ימי ההודעה המוקדמת, מבלי שקיבל תמורה על כך מהמזמין. נבקש לקבל הודעה מוקדמת בת 60 יום במקרה של היעדר תקציב.	לא מאושר
236	פרק ג	17	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. נבקש להוסיף סעיף לפיו תשולם תמורה לספק בכל מקרה בגין עבודה שסופקה בפועל עד למועד הסיום. סעיף 17.2.4 (קיזוז ועכבון)- מבוקש לקבוע כי קיזוז או עיכבון ייעשו בגין סכום שאינו שנוי במחלוקת ובכל מקרה- בכפוף לשימוע. הפחתה מהתשלום הינה סעד דרסטי, בייחוד במכרז המבוסס ברובו על תשלומות כח אדם. מבוקש כי הפחתה כאמור תבוצע ביחס לנזק שנגרם למשרד בלבד ולאחר שימוע שיערך לספק במסגרתו יוכל להציג טענותיו. סעיף 17.2.5 (חילוט ערבות)- נבקש לקבוע מופרשות כי מימוש מבוצע רק על הפרה יסודית בכפוף להתראה מראש ובכתב בת 21 יום לפחות, וככל שלא תוקנה הפרה בפרק זמן זה. לא מקובל הפרה על "התנהגות שאינה מקובלת" זה נתון לפרשנות.	לא מאושר
237	פרק ג	17.1.1.1	מבוקש כי על אף האמור, יוסכם 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 ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה.	לא מאושר
238	פרק ג	17.1.2	נבקש להבהיר כי בכל מקרה שבו הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית, תינתן לספק הודעה בכתב ומראש על כך ומתן אפשרות לתקן את הדרוש תיקון תוך 14 יום, וכי הדבר לא יהיה נתון לשיקול דעת המזמין	לא מאושר
239	פרק ג	17.1.2.1	נבקש שינתנו 14 ימים לתיקון הפגם	לא מאושר
240	פרק ג	17.1.2.2	נבקש להוסיף אחרי המילה: "להיפגע" את המילים: "באופן מהותי"	לא מאושר
241	פרק ג	17.2.1	נבקש כי המזמין יאפשר לספק לתקן את ההפרה בכל מקרה (ולא רק שהמזמין יאה רשאי לעשות כן)	לא מאושר
242	פרק ג	17.2.4	נבקש שהקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 30 ימים	לא מאושר
243	פרק ג	17.2.4	נבקש כי זכות הקיזוז תוגבל רק לסכומים מכוח ההתקשרות זו בלבד	לא מאושר
244	פרק ג	17.2.4.1	נבקש לקבוע כי קיזוז ייעשה בהתראה של 14 ימים מראש ובכתב לספק. עוד נבקש כי יקוזו סכומים קצובים מכוח הסכם זה בלבד.	לא מאושר
245	פרק ג	17.2.5	נבקש לקבוע כי הערבות תחולט רק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה תוך זמן סביר לאחר קבלת התראה בכתב על כך מאת המזמין. עוד נבקש לקבוע הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	לא מאושר
246	פרק ג	17.2.5.4	נבקש למחוק סעיף זה כיוון שמשמעותו, בפועל, היא מתן ערבות ללא הגבלה בסכום – ולאור יתר הסעדים המוקנים למזמין עפ"י ההסכם והדין, אנו סבורים כי אין לכך הצדקה.	לא מאושר
247	פרק ג	17.2.5.4	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.	לא מאושר
248	פרק ג	17.2.5.6	נבקש כי במקרה כאמור תינתן לספק התראה מראש ובכתב מאת המזמין ואפשרות לתקן את הדרוש תיקון תוך 14 ימים לפחות.	לא מאושר
249	פרק ג	18	סעיף 18.2- נבקש להפוך לנוסח הדדי. גם הספק לא מוותר על זכויותיו גזירה שווה עם ויתור ספציפי.	לא מאושר
250	פרק ג	18.1	נבקש להבהיר כי האמור בסעיף כפוף לקבוע בהסכם זה (ובפרט לבקשתנו שלא יוטל על הספק כפל פיצוי)	לא מאושר

251	פרק ג	19	סיום התקשרות חד צדדי יכול להיעשות בכפוף לדיון ו/או הוראה הסכמית בלבד ולא סתם כך. 19.1.3- חפיפה בתשלום בלבד. 19.1.4- לא מקובל ויתור על טענות. הספק שומר על זכויותיו בגין הפסקת התקשרות שאינה כדוין. תמיד.	לא מאושר
252	פרק ג	נספח ד	טבלת אישור קיום ביטוחי, שורה 3- אבקש להוסיף "משולב חבות מקוצר"	לא מאושר
253	פרק ג	נספח ד	סעיף אישור עריכת הביטוח – ביטול / שינוי הפוליסה- מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום כמקובל.	לא מאושר
254	פרק ג	נספח ד	נספח אישור קיום ביטוחים- מבקש האישור הראשי- מבוקש להשלים פרטים (ח.פ. ובתובת).	מאושר - בנוסח המתוקן הושלמו הפרטים לנוחות המציעים
255	פרק ג	נספח ד	נספח אישור קיום ביטוחים-אחריות מקצועית- מבוקש כי לאחר המילה: "מקצועית" ייכתב: "משולב חבות המוצר".	לא מאושר
256	פרק ג	נספח ד	נספח אישור קיום ביטוחים-קודי שירות- מבוקש כי קוד 092 ימחק.	לא מאושר
257	פרק ג	נספח ד	נספח אישור קיום ביטוחים-ביטול/שינוי הפוליסה- מבוקש כי הספרה: "60" תמחקנה ובמקומה ייכתב: "30".	לא מאושר
258	פרק ג	נספח ד	אישור קיום ביטוחים- כיסוי צד שלישי – נבקש למחוק את קוד מספר 349. ביטול / שינוי הפוליסה - נבקש לשנות את פרק הזמן הנקוב בסעיף מ-60 ל-30.	לא מאושר
259	פרק ג	נספח ד	סעיף 1.1.2.4 (ביטוח צד שלישי) בעמ' 175-, מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "בתת גבול אחריות של 500,000 ש"ח". סעיף 7 בעמ' 178-, 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".	לא מאושר
260	פרק ג	נספח ד, סעיף 1	מבוקש כי בסיפא ייכתב "ובכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	לא מאושר
261	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.1.1	מבוקש כי המילה: "החוקית" תמחק ובמקומה ייכתב "על פי דין".	לא מאושר
262	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.1.4	אבקש להחליף את המילה "ונטען" במילה "ויקבע"	לא מאושר
263	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.2.1	מבוקש כי המילה: "החוקית" ובמקומה ייכתב "על פי דין".	לא מאושר
264	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.2.4	אבקש להוסיף בסוף המשפט "... למעט רכוש עליו פועלים במישרין"	לא מאושר
265	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.2.4	נבקש למחוק את הסעיף, האמור לעיל בסעיף הינו חריג בפוליסה.	לא מאושר
266	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.2.5	נבקש למחוק את הסעיף, האמור לעיל בסעיף הינו חריג בפוליסה.	לא מאושר
267	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.2.8	אבקש להחליף את המילה "שתחשבנה" במילה "שתמצאנה"	לא מאושר
268	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.2.8	נבקש להוסיף את המילים: "הפועלים מטעמו", לפני המילה: "בגין".	לא מאושר
269	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.3	אבקש להוסיף בסוף המשפט "משולב חבות מקוצר"	לא מאושר
270	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.3.1	אבקש להוסיף בסוף המשפט "משולב חבות מקוצר"	לא מאושר
271	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.3.1	לאחר המילה "המקצועית" נבקש לכתוב "על פי דין".	לא מאושר
272	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.3.1	מבוקש כי לאחר המילה: "אחריותו" ייכתב: "על פי דין". מבוקש כי עורך המכרז יקבל ביטוח אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר.	לא מאושר

273	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.3.2	אבקש להוסיף למחוק את המילה "כל" בסוף המשפט הראשון	לא מאושר
274	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.3.2	נבקש כי לאחר המילים "הפוליסה תכסה" יכתב "את אחריות נותן השירותים על פי דין בגין". למען הסר ספק יש להבהיר כי החבות המבוטחת בביטוח אחריות מקצועית היא חבות על פי דין בלבד וכל חבות רחבה מכך אינה מבוטחת תחת הביטוח כאמור.	לא מאושר
275	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.3.4.5	אבקש למחוק את המילה "לפחות" ולהוסיף בסוף המשפט "בתנאי שאין כיסוי ביטוחי חלופי לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו\או מרמה"	לא מאושר
276	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.3.4.5	נבקש למחוק את המילה "לפחות".	לא מאושר
277	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.4	אבקש למחוק את המילה "שיחשבו" ולכתוב במקומה "שימצאו" ולהוסיף אחרי המילה "הזוכה" את המילה "בגין"	לא מאושר
278	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.4	נבקש להוסיף את המילים: "הפועלים מטעמו", לפני המילה: "בגין".	לא מאושר
279	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.5	מבוקש כי המילים: "אתר קיום הפעילות" תמחקנה. מבוקש כי המילים: "מכתב" תמחקנה. מבוקש כי כמקובל בהסכמים דומים הפטור יהא מוצג בסעיף זה ולא במכתב נוסף מטעם המבוטח.	לא מאושר
280	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.2	נבקש להפחית ל- 30 יום.	לא מאושר
281	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.2	מבוקש כי הספרה: "60" תמחקנה ובמקומה תכתב הספרה: "30".	לא מאושר
282	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.2	נבקש לשנות את פרק הזמן הנקוב בסעיף מ-60 ל-30.	לא מאושר
283	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.4	נבקש למחוק את המילה: "בלעדית".	לא מאושר
284	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.5	נבקש למחוק את המילה: "בלעדית".	לא מאושר
285	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.6	אבקש להוסיף אחרי המילה "והבטיחו" בשורה השנייה "בגין השירותים נשוא הסכם זה"	לא מאושר
286	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.6	מבוקש כי המילים: "או מקטין" תמחקנה ובמקומן יכתב: "או משנה לרעה".	לא מאושר
287	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.8	אבקש להוסיף בסוף המשפט "אולם אין בביטול החרג כדי לגרוע מחובות המבוטח ו\או זכויות המבטח עפ"י דין"	לא מאושר
288	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.8	מבוקש כי בסיפא יכתב "אולם מובהר כי אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבטח או זכויות המבוטח על פי דין".	לא מאושר
289	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.8	מבוקש כי בסיפא יתווספו המילים הבאות: "אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין".	לא מאושר
290	פרק ג	נספח ד, סעיף 1.1.7.1.8	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "אולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מזכויות המבטחים או מחובות המבוטח על פי דין".	לא מאושר
291	פרק ג	נספח ד, סעיף 2	נבקש למחוק את המילים "וכל עוד אחריותו קיימת".	לא מאושר
292	פרק ג	נספח ד, סעיף 2	מבוקש כי לאחר המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" יכתב: "ובאשר לביטוחים שהם על בסיס מועד התביעה – למשך שלוש שנים נוספות מתום ההתקשרות" כמקובל.	לא מאושר
293	פרק ג	נספח ד, סעיף 2	נבקש למחוק את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת", ולרשום במקומם את המילים: "ולעניין אחריות מקצועית למשך 24 חודשים נוספים לאחר תום תקופת ההתקשרות".	לא מאושר

294	פרק ג	נספח ד, סעיף 3	אבקש למחוק בסוף המשפט הפסקה "לכל המאוחר שבעה ימים"	לא מאושר
295	פרק ג	נספח ד, סעיף 3	מבוקש כי המילים "לכל המאוחר שבע ימים" תמחקנה.	לא מאושר
296	פרק ג	נספח ד, סעיף 3	מבוקש כי המילים: "לכל המאוחר שבעה ימים" תמחקנה. מבוקש כי המילים: "לצמצם ו/או" תמחקנה.	לא מאושר
297	פרק ג	נספח ד, סעיף 4	אבקש למחוק את המילה "כל" בשורה 5	לא מאושר
298	פרק ג	נספח ד, סעיף 4	מבוקש כי הסעיף ימחק. יומצא אישור קיום ביטוחים כמקובל. לחלופין - מבוקש כי המילים: "מיד עם קבלת דרישה" תמחקנה ובמקומן ייכתב: "תוך זמן סביר מקבלת הדרישה". מבוקש כי לאחר המילים: "הביטוח לעיל" ייכתב: "בכפוף להוראות הפיקוח על הביטוח בנוגע לאישורי ביטוח אחרים".	לא מאושר
299	פרק ג	נספח ד, סעיף 4	מבוקש כי הסעיף ימחק. יומצא אישור קיום ביטוחים כמקובל. לחלופין - מבוקש כי המילים: "מיד עם קבלת דרישה" תמחקנה ובמקומן ייכתב: "תוך זמן סביר מקבלת הדרישה". מבוקש כי לאחר המילים: "הביטוח לעיל" ייכתב: "בכפוף להוראות הפיקוח על הביטוח בנוגע לאישורי ביטוח אחרים".	לא מאושר
300	פרק ג	נספח ד, סעיף 4	נבקש למחוק את המילים: " מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, שומרות לעצמן את הזכות לקבל מנותן השירותים בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הקבלן בסעיפי ביטוח אלו ו/או מכל סיבה אחרת, ונותן השירותים יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. נתון השירותים מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבותיו על פי הוראות סעיף הביטוח לעיל. מוסכם כי נתון השירותים יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו". יומצא אישור ביטוח תוך זמן סביר".	לא מאושר
301	פרק ג	נספח ד, סעיף 5	נבקש למחוק את המילים "ועליו לבחון...לכך".	לא מאושר
302	פרק ג	נספח ד, סעיף 6	אבקש למחוק את המילה "כל" בשורה האחרונה	לא מאושר
303	פרק ג	נספח ד, סעיף 6	מבוקש כי ימחק. והכל בכפוף להוראות סעיפי האחריות והשיפוי הכלליים בהסכם.	לא מאושר
304	פרק ג	נספח ד, סעיף 6	נבקש למחוק את הסעיף. האמור לעיל בסעיף הינו משפטי ואינו עוסק בביטוח.	לא מאושר
305	פרק ג	נספח ד, סעיף 7	אבקש להוסיף בסוף המשפט "אולם אי אספקת אישור ביטוח חתום במהלך 14 ימי עסקים מחתימת הסכם זה לא תיחשב הפרה יסודית"	לא מאושר
306	פרק ג	נספח ד, סעיף 7	מבוקש כי בסיפא ייכתב " , אולם אי הצגת אישור ביטוח תוך 10 ימי עסקים מהחידוש לא תהווה הפרה יסודית של ההסכם ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה רצף ביטוחי".	לא מאושר
307	פרק ג	נספח ד, סעיף 7	מבוקש כי בסיפא יתווספו המילים: "אולם, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 14 ימים מדרישת משרד החינוך – מדינת ישראל ובלבד שנשמר הרצף הביטוחי על פי הסכם זה".	לא מאושר
308	פרק ג	נספח ד, סעיף 7	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 נתון השירותים, להמציא את אישור עריכת הביטוח אולם האישור לא הומצא".	לא מאושר
309	פרק ג	נספח ה	חל קושי ואף לא נהוג להחתים עובדים על סעיפי ניוגוד עניינים, להבדיל מהספק עצמו. נבקש הבהרתכם כי על נספח זה חותם הספק בלבד. 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. נבקש לשמור על שיטות עבודה של הספק ומידע שהיה ידוע לפני שלא יחשבו כ- סודיים בכל מקרה.	השאלה לא ברורה. מדובר על נספח חובת שמירה על סודיות. העובדים נדרשים לחתום עליו. מאושר 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.
310	פרק ג	נספח ה- מבקשים להוסיף סעיף חדש 8	נבקש להוסיף סעיף כדלקמן: התחייבותי זו תהיה בתוקף במשך כל תקופת מתן השירותים על ידי וכן 3 (שלוש) שנים לאחר סיומה.	לא מאושר

311	פרק ג	נספח ה- סעיף 2- מבקשים להוסיף סעיף חדש 2.3	נבקש להוסיף את החריגים המקובלים לחובת הסודיות, לפיהם חובת הסודיות לא תחול על מידע ש: (א) הינו או הפך להיות בנחלת הכלל; (ב) היה מצוי בחקתי קודם לגילוי ללא הפרת חובת שמירת סודיות; ו/או (ג) פותח על-ידי באופן עצמאי; ו/או (ד) נמסר לי ע"י צד ג' ללא הפרת חובת סודיות; ו/או (ה) מידע אשר ייווצר על ידי במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה ואשר הינו ג'נרי, כללי (לרבות שיטות עבודה, מתודולוגיות, תבניות, know-how) ואינו מכיל נתונים ו/או מידע ייחודי למזמין ו/או (ו) מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין.	מאושר
312	פרק ד	כללי	נבקש לקבל את נספחי המכרז (נספחים יג'-יד' בלבד) בקובץ WORD, לצורך מענה בצורה מודפסת ומסודרת. במידה ולא, נבקש להגיש את הטבלאות בנספחים אלו בצורה מודפסת לפי הנוסח שבמסמכי המכרז (הכוונה לא בכתב יד).	המכרז כולו מצורף לרבות הנספחים
313	פרק ד	כללי	בעמודים 212 – 216 נדרשים המציעים למלא את הטבלאות לצורך הוכחת עמידה בדרישות סעיפים 1.2.2.2 – 1.2.2.4, ו- 1.2.3.1 – 1.2.3.3. נבקש להגיש את כלל הטבלאות באותן עמודים בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי הטבלאות.	מאושר, יש לשמור על מבנה הטבלאות
314	פרק ד	כללי	בעמודים 222 – 227 נדרשים המציעים למלא את הטבלאות ניסיון המציע ו/או קבלן המשנה במערכות המוצעות, וכן לצרף פירוט בהתאם למבוקש. נבקש להגיש את המבוקש באותם עמודים בצורה מודפסת היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי הטבלאות.	מאושר, יש לשמור על מבנה הטבלאות
315	פרק ד	טופס הצעת המחיר	בסעיף 10.8.7.2 ציינתם כי תינתן עדיפות למערכת משוב הכוללת יכולת תמלול. בכוננתנו להציע מערכת הכוללת יכולת זאת. הפעלת היכולת כרוכה בתשלום לפי שעה. נבקש להוסיף לטופס הצעת המחיר סעיף עבור " מחיר עבור שעת תמלול/ שעת תמצות שיחה".	לא מאושר. על הפתרון המוצע לעמוד בתנאי המכרז.
316	פרק ד	טופס הצעת המחיר	בכוננתנו לספק פתרונות חדשניים מבוססי AI לשיפור איכות ועילות השירות העצמי ללקוח. הפעלת יכולות אלה כרוכה בעלות פר שימוש (לפי יחידות זמן שימוש, כמות האינטראקציות וקיבולת נדרשת). נבקש להוסיף לטופס הצעת המחיר סעיף עבור "מחיר לשיחה בשירות העצמי שהסתיימה בהצלחה".	לא מאושר. על הפתרון המוצע לעמוד בתנאי המכרז.
317	פרק ד	טופס הצעת מחיר	במכרז הנוכחי העליתם את מחיר המינימום לשעת נציג ל-75 ₪ בהשוואה למכרז הקודם. עם זאת, במקביל לכך, עד להגשה תחול עלייה בשכר המינימום, ולכן העלייה במחיר לשעת נציג אינה משקפת בהכרח שיפור ממשי בתנאים עבור הספקים. לפיכך, נודה לשקילה של העלאה נוספת, כך שהתעריף יהיה הוגן ויאפשר לספקים לעמוד בעלויות בצורה מאוזנת.	מדובר בתעריף מינימום, הספק הזוכה יציע את התעריף אותו מעוניין לגבות עד למועד האחרון להגשת הצעות. על הספק לקחת בחשבון את כל העלויות עד למועד הגשת הצעות.
318	פרק ד	נספח ב'1- סעיף 2	באשר לדרישה להצהרה גם ביחס ל"בעל זיקה" - נבקש להבהיר כי המציע הוא חברה בת של חברה ציבורית, אשר נשלטת, בשרשור ע"י חברה ציבורית זרה. בשם לב שלבעלי השליטה אין קשר לפעילות המציע ו/או ליכולתו לעמוד בתנאי המכרז, ולאור המבנה התאגידי המתואר, ממילא המציע אינו יכול להצהיר בשם בעלי השליטה בו, מבוקש כי ההתייחסות בסעיף זה תהא למציע ולא לבעל זיקה (ככל שבקשתנו לא תתקבל, הצהרה ביחס לבעלי זיקה יכולה להינתן למיטב הידיעה בלבד)	מאושר להצהיר למיטב הידיעה
319	פרק ד	נספח ו'	בנוסח ההצהרה- המצהיר הינו מצהיר מטעם המציע, ולפיכך נבקש לתקן את נוסח התצהיר כך שלאחר המילים "מצהיר ומתחייב בזה", יתווספו המילים "מטעם המציע".	מאושר להוסיף לאחר המילים "מצהיר ומתחייב בזה" את המילים: "בשם המציע". - תוקן בנוסח הנספח

320	פרק ד	נספח ט	נספח ט אישור רואה חשבון על מחזור כספי- 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. בנוסף, נבקש כי בנדון יהיה רשום שם המכרז, נבקש את אישורכם לנוסח הנ"ל: לכבוד שם המציע הנדון: אישור על מחזור כספי - השנים שנסתיימו בסוף שנות המס מהשנים 2021, 2022, 2023 ו-2020 בעניין מכרז מס' 1/25 להקמה והפעלת מוקד שירותי מידע ותמיכה במיקור חוץ חברת XXX(להלן: "המשתתף"), ביקרנו את הנתונים הכלולים בהצהרת המציע, המצורפת והמסומנת בחותמתנו לשם זיהוי (להלן: "ההצהרה"), בדבר מחזור כספי של לפחות 35,000,000 ש"ח (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2021, 2022 ו-2023, בתחום ניהול והפעלת מוקדים טלפוניים בהצעה למכרז מספר 1/25 להקמה והפעלת מוקד שירותי מידע ותמיכה במיקור חוץ לרשות האכיפה והגביה. ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל. על פי תקנים אלה מדרש מאתנו לתכנן את הביקורת ולבצע במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו. לדעתנו, ההצהרה בדבר המחזור הכספי משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה.
321	פרק ד	נספח י	נספח י - חוות דעת רואה חשבון על אודות "עסק חי" - נבקש להוסיף שורה לאישור לאחר סעיף לאחר המשפט הראשון לאישור: "...הנני מדווח כדלקמן": הננו משמים כרואי החשבון של המציע משנת XXXX
322	פרק ד	נספח יד	השאלה מתייחסת אל "מענה לפרק מתודולגיית הפעלה". מדוע יש חוסר הלימה בין הנושאים אותם נדרש לפרט (מסומנים ב-V) לבין הנושאים שבטבלה המצורפת? האם המשמעות של ההערה שבראש הטבלה ("טבלה זו מוצעת לצרכי נוחות...") היא שניתן להתעלם מהטבלה, ולענות על כל אחד מהסעיפים המסומן ב-V?
323	פרק ד	נספח יד	התייחסות לסעיף 10.8.1 - נבקש להבהיר כי ניתן למלא בטבלה את ניסיון קבלן המשנה בהתאם לסעיף 10.2.2 ולתקן את הכותרת ניסיון המציע/קבלן משנה בהפעלת מרכייה בענן.
324	פרק ד	נספח יד	טבלת מענה לסעיף 10.8.9 - נבקש כי ניסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה יחשב גם ניסיון של קבלן משנה/יצרן המערכת