

מענה	הבהרה נוספת	מספר סידורי של שאלות הבהרה
<p>בסעיף 3.7 מפורטים נתונים אודות היקפי השיחות, משך ממוצע, התפלגות שיחות לפי חודשים, לפי ימות השבוע ושעות ביום - נתונים אלה אמורים לשמש את המציעים בחישוב העמדות הנדרשות על מנת לעמוד ביעדי המכרז. כפי שכבר הובהר, המזמין רוכש שירותי מוקד בערוצים השונים בהתאם לביקוש, להיקפים וליעדי השירות שצוינו במסמכי המכרז. אין בכוונת המזמין לציין כמות עמדות נדרשות. על הספק לעמוד ביעדים.</p>	<p>לאור דרישתכם להקמת מוקד באתר אחד בלבד (ולא בשני מקומות כפי שהוא מופעל היום) על המציעים להיערך מראש על אתר מוקד. היערכות זו כוללת הצגת הסכם והצגת פרוגרמה מילולית ותכנונית, כמבוקש במסמכי המכרז. לאור כך, נבקש לקבל כמות עמדות משוערת כדי שנוכל לבצע את כלל החישובים הנדרשים לצורך היערכות של אתר המוקד המוצע.</p>	7
<p>הבקשה להקים יותר מאתר אחד נענית בשלילה, כפי שכבר צוין לגבי השאלה המקורית</p>	<p>נבקש לבחון בקשתנו להגשת שני אתרים, זאת מתוך רצון לשמור על רצף שירותי והמשכיות עסקית לגיבוי במצבי חירום, מלחמה וגם בכדי ליצר גיבוי וגמישות וניצול יכולות גיוס רחבות יותר, הקיימות בשני אתרים באזורי גיוס שונים, וזאת ללא שינוי במודל התמורה עבור פרויקט ההקמה.</p>	7
<p>לא מדובר בהבהרה אלא בשאלת אותה שאלה - לא מאושר.</p>	<p>נבקש שוב לבחון הקלה בדרישה שצוינה לתפקיד מנהל המוקד, ולהמיר 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, לא פחות ממועמד בעל ניסיון של 3 שנים. לחלופין – נבקש להמיר הדרישה בסעיף 1.2.3.2, לניסיון בניהול מוקד הכולל 100 נציגים לפחות, במשך מינימום 3 שנים במהלך 5 השנים האחרונות.</p>	14

מספר סידורי של שאלות הבהרה	הבהרה נוספת	מענה
21	בלתי סביר ולא מקובל שהמזמינה רשאית (בהתאם לאמור לעיל בסעיף 2.2.6) לחלט ערבות ביצוע בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי בלבד. ושאין שום תרחישים ברורים באיזה מקרים הערבות תחולט.	ראו הוראת החשב הכללי מס' 7.5.3 - הסמכות לחלט ערבות גם בגין הפרה שאינה יסודית מעוגנת בהוראת החשב האמורה מעלה. ועדת המכרזים רשאית להחליט על חילוט ערבות במקרה שבו הספק לא עמד בהתחייבויותיו בהתאם לחוזה ההתקשרות או בהתאם לתנאי המכרז. ועדת המכרזים לא תקבל החלטה בדבר חילוט ערבות, אלא לאחר שנתנה הזדמנות לספק להשמיע טענותיו בעל פה או בכתב. אין מדובר בהחלטה שרירותית כלאחר יד. לפיכך הבקשה אינה מאושרת.
60	לא אושרה הבקשה כי הספק יתחייב שעובדיו לא יהיו בעלי עבר פלילי אולם במענה לשאלה מס' 66 נכתב שאין צורך באישור משטרת ישראל להיעדר רישום פלילי אלא רק לחתימה על מסמך המאפשר למזמין לבצע את הבדיקה להעדר רישום כאמור, נבקש להבין מה גובר	אין צורך בהעתק מרשם פלילי אלא בחתימת בעלי התפקידים על הסכמה בדבר עיון במרשם הפלילי.
98	אנא הבהרתכם כי כלל תנאי מכרז שירלי יתקיימו על בסיס הפתרון: 1. אנא הבהרתכם לכך שפתרון שירלי מחליף את הדרישה של מרכזיה אשר תותקן בנימבוס. 2. אנא הבהירו כי עלויות הרישוי והחומרה הינם על פי מחירי חשכ"ל	באחריות המציע לבחון את העמידה של הפתרון המוצע בדרישות המכרז. אין המזמינה אחראית על פרטי ההתקשרות בין המציע לבין ספק המערכת, לרבות תעריפי שימוש במערכת המוצעת.
98	האם המצב הקיים של המרכזיה עונה על הדרישות המקצועיות גם בהווה וגם בעתיד, כלומר - גם במידה ויתר המערכות יועברו לנימבוס, המרכזיה תוכל להישאר במתכונת הנוכחת	באחריות המציע לבחון את העמידה של הפתרון המוצע בדרישות המכרז.
98	נבקש לאפשר שתהיה אפשרות למספר ספקים להציע את שירלי כפתרון טלפוניה במסגרת המחירים של מכרז שירלי ובהתאם לדרישות המכרז	המציעים רשאים להציע כל מרכזיה שעומדת בדרישות המכרז. אין מניעה שמס' ספקים יציעו את אותה מערכת.
98	מאחר ובתשובתכם ניתן להציע את שירלי כפתרון, נבקש להסיר את פתרון הטלפוניה מהמכרז ושיינתן ע"י המזמין, שהרי מוקדים ממשלתיים מופעלים תחת מכרז זה. המציע יפעיל את מערכת הטלפוניה מול שירלי אך העלויות ישולמו תחת רשות האכיפה. יתר דרישות המכרז יסופק ע"י המציע.	לא מאושר
102	נבקש לקבל הבהרה, אילו דרישות יש לעמוד בהם כדי להתחבר לענן?	כל הדרישות רשומות במסמכי המכרז. ראה פרק 10

מספר סידורי של שאלות הבהרה	הבהרה נוספת	מענה
106	להבנתנו המערכות הנדרשות, כגון LMS ומערכת תקשורת כתובה אינן נכללות בסל השירותים המוצעים בנימבוס. האם לאור זאת אנו יכולים להסיק כי הסביבה הייעודית אשר הרשות תספק לנו איננה סביבת נימבוס? במידה וכן, האם בעתיד תידרש מיגרציה של המערכות לסביבת נימבוס? במידה וכן יידרש העברה מסביבה לסביבה - כיצד יתוגמל הספק על כך?	הרשות תספק איזור נחיתה בענן נימבוס בלבד. הספק אחראי להתקין את המערכות ע"ג איזור הנחיתה שתסופק ע"י הרשות. אין הגירה .
106	להבנתנו דרישות המכרז מחייבות העברת המערכות הנלוות הקיימות בעננים כיום אל הסביבה ייעודית שלכם. האם כוונתכם כי נעביר את המערכות מהסביבות בהם הן מותקנות כיום ונתקין אותם בסביבה הייעודית של הרשות	אין דרישה כזו.
106	נבקש לקבל הבהרה, האם שכבת התשתית בענן תהיה מבוססת VMware, התומכת בהקצאת משאבים(למוקד, טלפוניה)?	באחריות הספק לאפיין את הפתרון הטכנולוגי שבאחריותו. הרשת מספקת איזור נחיתה בלבד עם שירותים בסיסים של ספקיות AWS או גוגל.
119	נבקש לקבל הבהרה, גישה ישירה לאילו נתונים? לא ניתן לתת הרשאות קריאה לעובד מחוץ לחברתנו ללא הגבלה.	נדרשת גישה ישירה לקריאה בלבד לכל בסיסי הנתונים שיותקנו עבור מערכות המוקד של הרשות.
126	התשובה אינה ברורה, נבקש לאשר הקמת מערכת לניהול תקשורת כתובה שאינה בענן נימבוס	לא מאושר
146	נבקש להבין מדוע ההבהרה המבוקשת לא אושרה, האם מבחינת הרשות גם במקרה שיש צו משפטי האוסר על הספק לעדכן את הרשות בדבר הצורך בהעברת מידע כאמור הספק יהיה מחויב לעדכן את הרשות למרות זאת בגלל הקבוע בהסכם ובכך למעשה הרשות תגרום לספק להפר את הדין?	לא מאושר
147	נבקש להבין מדוע הבקשה לא אושרה, הרי וודאי שהספק לא יכול לאשר העברת זכויות קניין רוחני במוצרי צד ג' של יצרנים שאינם הספק וגם אין זו מטרת המכרז. מדובר בהחרגה מקובלת, כך גם לעניין ההחרגה הנוגעת למתודולוגיות, שיטות עבודה, ידע גנרי שלא נוצר באופן ייעודי עבור הרשות, אשר היה בבעלות הספק לפני מתן השירותים וישאר בבעלות הספק. בהקשר זה ראו גם מענה לשאלות 205, 206, 208	מאושר

מענה	הבהרה נוספת	מספר סידורי של שאלות הבהרה
לא מדובר בהבהרה אלא בשאלת אותה שאלה - 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 החודשים (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.	222