

ירושלים, ט"ו אייר תשפ"ה

13 מאי, 2025

לכבוד

א.ג.ג

הנדון: מסמך הבהרות מס' 4 - מכרז פומבי מספר 2/25 הפעלת מרכז לפניות ציבור של האזרחים הוותיקים

בהתאם לסעיף 4 למסמכי המכרז שבנדון (להלן: "המכרז"), מתכבד המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה (להלן: "המשרד") ליתן בזאת תשובות לשאלות הבהרה שהופנו אליו.

אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים האמורים במכתב זה תהיה המשמעות שנקבעה לכם במסמכי המכרז.

תשומת לב לתיקון תנאי הסף ואמות המידה בתשובות מס' 8, 132, 143.

להלן מובאות שאלות שהופנו למשרד והתשובות להן:

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
1.	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.1	תקופת ההפעלה במתכונת ראשונית כמתואר בסעיף זה מציגה ציר זמן של חצי שנה ולא 9 חודשים כמבוקש, אנא הבהרתכם	הפעלה במתכונת ראשונית תחל עם תום תקופת ההתארגנות והחפיפה, ותסתיים עד 9 חודשים מתום תקופת ההתארגנות והחפיפה (כלומר, שנים עשר חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות). החל מתחילת תקופת ההפעלה במתכונת ראשונית ובמשך שישה חודשים, המרכז יקבל פניות ויתן מענה באמצעים המפורטים בסעיפים 8.3.4.1 – 8.3.4.1.5 למכרז. במהלך ששת חודשים אלו, הצדדים יכולים להסכים על הוספת אמצעים וערוצים נוספים. לאחר שישה חודשים מתחילת תקופת ההפעלה במתכונת ראשונית נותן השירותים יהיה ערוך להפעלת כל הערוצים הקבועים בסעיפים 8.3.4.1.6 – 8.3.4.1.14 למכרז, והוא יפעילם בהתאם להנחיית המשרד,

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>כאשר המשרד רשאי שלא להורות על הוספת אמצעים ושירותים כלל, להורות על הפעלת חלק מהאמצעים והשירותים או להורות על הפעלת כלל האמצעים והערוצים. יובהר כי הוספת הערוצים הנוספים כאמור תיעשה במהלך תקופת ההקמה במתכונת ראשונית (בשלושת החודשים האחרונים של תקופה זו).</p> <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>
2.	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.1.13	<p>האם הכוונה של המזמין היא לכך שהוא יאשר את החברה המטמיעה של מערכת sales force או את הפתרון החלופי? כל עוד הספק עומד בדרישות של המכרז, אין זה המקום של המזמין להתערב בבחירת ספק משנה כזה או אחר</p>	<p>המשרד צריך לאשר את הצוות האחראי על הטמעת סילספורס, בין אם מדובר בצוות של נותן השירותים, ובין אם נותן השירותים יקח חברה מטמיעה לשם כך.</p> <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>
3.	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.2	<p>האם ניתן יהיה להקים כבר בשלב ההפעלה הראשונית את מערכת ה CRM בסביבת נימבוס?</p>	<p>לא ניתן להקים בשלב ההקמה הראשונית את ה CRM בנימבוס.</p> <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>
4.	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.2.2	<p>האם התמורה עבור עלויות הרישוי במחיר חש"ל תשולם לספק back2back?</p>	<p>נותן השירותים ישלם עבור הרישוי לבעלי התפקידים במכרז, למעט מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, ול-5 עובדי משרד. נותן השירותים יישא בעלויות הרישוי האמור. על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.</p>
5.	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.2.2.1.1	<p>אנא הבהירו מה הם אותם "בשינויים המחויבים"</p>	<p>השינויים המחויבים בהתאם לפתרון והרכיבים הספציפיים לדרישה.</p>
6.	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	4	<p>האם מרכזיה אשר יושבת בענן הטלפוניה והמוקדים הממשלתית (שירלי) מאושרת לשימוש בסגרת מכרז זה?</p>	<p>ניתן להציע פתרון על המבוסס על מערכת שירלי כל עוד הפתרון עונה במלואו לפונקציונליות הנדרשת בנספח ד' למכרז ולדרישות אבטחת מידע בנספחים י"ג וי"ג 1 למכרז.</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
7.	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	5.1.1	נבקש לשנות את הסעיף כך שיאפשר להטמיע מערכת מרכזיה (על כל מרכיביה) אשר פעילה אצל היצרן ובשלבי הטמעה אצל הספק וזאת על מנת ולאפשר הכנסה של טכנולוגיות מתקדמות חדשות, כפי שדורש המכרז	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 5.1.1 לנספח ד' למכרז, במקום המילים : "לא ניתן להציע מערכת הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע. דרישה זו נכונה למערכת וכל רכיביה קרי IVR, חייגן, הקלטות במידה וחלק ממנה" יבואו המילים : "ניתן להציע מערכת שהוטמעה בייצור אצל המציע, או לאחר הטמעה בייצור אצל לקוחות ספק הפלטפורמה של המציע, לפחות חצי שנה. המציע פתרון Contact center על מרכיביו בשלבי הטמעה, נדרש לפרט כמה זמן הפתרון המוצע נמצא בהטמעה בסביבת ייצור אצל המציע ויתכן שידרש להדגים באופן פיזי לנציגי המשרד את עבודתו בסביבה אמיתית בייצור על הפונקציונליות הנדרשת לשלבי יישום נדרשים בנספח זה. דרישה זו נכונה למערכת Contact center וכל רכיביה קרי IVR, חייגן, הקלטות (במידה וחלק ממנה)".
8.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	6.8.3	אבקש לשנות תנאי סף מספר 6.8.3.2 שכל תתי הסעיפים לא יצטרכו להיות תנאים מצטברים על מנת לקיים את התנאי מאחר ומדובר על פעולות טכניות יחסית פשוטות שלא בהכרח מתקיימות במצטבר במערכות אצל הלקוח.	התנאים הקבועים בסעיפים 6.8.3.2 – 6.8.3.4 למכרז לא יהוו תנאי סף, והם יבחנו במסגרת איכות ההצעות. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : תתי סעיפים 6.8.3.2 – 6.8.3.4 למכרז – ימחקו. סעיף 19.2 למכרז בטבלה 19.2 יתקן באופן הבא : בשורה החמישית תחת הכותרת "פירוט אמות מידה" לאמת המידה "הפעלה ומתודולוגיה" במקום המילים : "ניקוד מירבי = 7 נקודות" יבואו המילים : "ניקוד מירבי – 3 נקודות". בעמודה "ניקוד מקסימלי" לאמת המידה "הפעלה

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>ומתודלוגיה" במקום המספר : "22" יבוא המספר : "18". בעמודת "פירוט אמת המידה" לאמת המידה "ותק וניסיון של המציע" תתווסף שורה נוספת בנוסח הבא : "ניסיון המציע בניהול פרויקטים למתן שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע אשר נוהל באמצעות המערכות הטכנולוגיות המפורטות בתנאי הסף 6.8.3 לעיל, וכן כלל את המפורט להלן או חלקו : (1) המציע הקים ממשק נתונים שוטף ממערכת ניהול ה-CRM למחשבי מקבל השירות. (2) הופקו למקבל השירות על בסיס התשתית האמורה בסעיף (3) להלן דוחות אינטגרטיביים הכוללים מידע אינטגרטיבי בדוחות מאוחדים ובפילוחים שונים על פניות ושיחות נכנסות ויוצאות וקשר ביניהם. (3) קיים מתוך מערכת ה-CRM זיהוי חד ערכי של מספר הפניה, מספר חד ערכי של השיחה הקשורה אל הפניה והקלטת השיחה הקשורה אל הפניה (ניקוד מירבי – 4 נקודות)". בעמודת "ניקוד מקסימלי" לאמת המידה "ותק וניסיון המציע" במקום המספר : "18" יבוא המספר : "22". סעיפים 3.3.3.2 – 3.3.3.4 לטופס ההצעה (נספח ב') – ימחקו.</p>
9.	הזמנה – פרק ב' - מינהלות	3.5	<p>נבקש להסיר את הפסקה האחרונה. סדר העדיפויות של מסמכי המכרז צריך להיות כמפורט ברישא של הסעיף, ולא על פי ההוראה "שיש בה להיטיב ביותר עם המשרד לפי שיקול דעתו".</p>	<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>
10.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.1	<p>המונח "שביעות רצונו של המשרד" חוזר על עצמו לאורך המכרז כקריטריון לבדיקת עמידת נותן השירותים בהתחייבויותיו. שביעות רצון הינה מדד סובייקטיבי, אשר באופן טבעי יקשה על נותן השירותים לעמוד בו או לבחון האם הוא עומד בו.</p>	<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			מוצע להחליף מונח זה בסעיף זה ובסעיפים אחרים בהם הוא מופיע במכרז במדד אחר, אובייקטיבי כדוגמת - "על פי הוראות המכרז/הסכם". הערה זו רלוונטית גם לסעיף 8.13.4 לפרק ד' ולסעיף 4.21.3.8 להסכם	
.11	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.1.4	מאחר ובפניה שעניינה מידע מורכב, נדרשת בדיקה מול צד ג' שאיננו בשליטת נותן השירותים, לא ניתן להתחייב לזמן מענה או שיש להבהיר כי אי מתן מענה בפרק הזמן הנקוב עקב אי מתן מענה ע"י צד ג' בתוך לוחות הזמנים הללו, לא יחשב להפרה של נותן השירותים על כל המשתמע מכך (לרבות הטלת פיצוי מוסכם). הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.3.1.4 להסכם	בהתאם לקבוע בנספח ט' למכרז (מדדי ביצוע), מעל 21 ימים ללא טיפול – יועבר למנהל ההתקשרות לסיוע נוסף. אין שינוי במסמכי המכרז.
.12	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.3.1	נבקש להבהיר כי עדכון שעות הפעילות ייעשה מבלי לפרוץ את מסגרת השעות של המרכז, או לחלופין ייעשה בתשלום נוסף שכן תמחור הפעלת המרכז נשען על שעות הפעילות הידועות במועד הגשת ההצעה. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.3.3.1 להסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז. התשלום נעשה על פי שעות login בפועל של נציגי שירות ויועצים מומחים, כך שהגדלת שעות הפעילות תביא ככל הנראה להגדלת שעות ה login שלהם ומכאן להגדלת התשלום.
.13	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.5	לאחר המילים "מתכנית ייחידות סגולה" יש להוסיף את המילים "ככל שתמומש האופציה". הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.3.4.4 להסכם.	המרכז נדרש לטפל בפניות שיגיעו מתכנית "ייחידות סגולה" בין אם תמומש האופציה להעמדת מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה ובין אם לאו. אין שינוי במסמכי המכרז
.14	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.5	לאחר המילים "מתכנית ייחידות סגולה" יש להוסיף את המילים "ככל שתמומש האופציה". הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.3.4.4 להסכם.	ראו תשובה 13 לעיל.
.15	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.9	הוספה של תחומי פעילות נוספים דורשת הוספת משאבים – בין היתר הכשרה ייעודית, בניית מערך הדרכה,	למשרד שמורה הזכות להורות לנותן השירותים כי המרכז ייתן מענה גם לתחומי פעילות נוספים כמפורט בסעיף. על

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			<p>תיעוד ועוד. המכרז מגדיר תשלום נוסף רק ביחס לשינויים ושיפורים טכנולוגיים שיידרשו ע"י המשרד. כיצד יתוגמל נותן השירותים בגין שעות העבודה הנוגעות להרחבת התכולה אך איננה "נופלת" בגדר שינוי טכנולוגי? הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.3.4.8 להסכם וסעיף 1.2.4 נספח הטכנולוגי.</p>	<p>מציע לקחת בחשבון בניהול המוקד כי ייתכן ויצטרך לתת מענה לכך, תוך ניהול כוח האדם שלו בחלוקת תפקידים ותחומי אחריות.</p> <p>התשלום יבוצע בהתאם לשעת login של נציגי שירות ויועץ מומחה. ככל שיתווספו תפקידים אלו במקרה של הרחבת תחומי הפעילות ויבוצעו יותר שעות login על ידי נציגי שירות ויועצים מומחים, התמורה תגדל בהתאם. כמו כן, ככל שיתווספו נציגי הכשרה והדרכה יינתן תשלום חודשי גם עבורם.</p> <p>על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.</p>
16.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.10	<p>נבקש להבהיר כי המשרד יעדכן את נותן השירותים ביחס לכל פנייה שהוא מטפל בה בעצמו ויעביר לנותן השירותים את כל התיעוד הנדרש ביחס לפניות לו היו מטופלות ע"י המרכז, או לחלופין להחריג פניות אלה מהפניות שהמרכז נדרש לכלול במערכות המרכז/בדיווחיו.</p>	<p>מובהר כי נותן השירותים לא יצטרך לכלול במערכות המרכז או בדיווחיו פרטים אודות פניות שטופלו על ידי המשרד או באמצעות גורם אחר מטעם המשרד, אלא אם המשרד עדכן את נותן השירותים אודות הטיפול בפניות והעביר לו את כל התיעוד הנדרש לגביהן.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסיפא של סעיף 8.3.4.10 למכרז יבואו המילים: "מובהר כי ככל שהמשרד טיפל בפניות ציבור אזרחים ותיקים בעצמו או באמצעות גורם אחר, הוא לא יצטרך לכלול במערכות המרכז ובדיווחים הניתנים למשרד פרטים אודות פניות אלו, אלא אם המשרד עדכן את נותן השירותים אודות הטיפול בפניות אלו והעביר לו את כל התיעוד הנדרש לגביהן".</p> <p>בסיפא של סעיף 4.3.4.9 לנוסח ההסכם ההתקשרות (נספח א') יבואו המילים: "מובהר כי ככל</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>המשרד טיפל בפניות ציבור אזרחים ותיקים בעצמו או באמצעות גורם אחר, הוא לא יצטרך לכלול במערכות המרכז ובדיווחים הניתנים למשרד פרטים אודות פניות אלו, אלא אם המשרד עדכן את נתן השירותים אודות הטיפול בפניות אלו והעביר לו את כל התיעוד הנדרש לגביהן".</p>
17.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11	<p>חלק מכוח האדם מועסק בהיקף משרה חלקי ולכן לא סביר שנותן השירותים יתחייב להעסיק את צוות העובדים ביחסי עובד מעביד. זאת, במיוחד לאור העובדה שכח האדם אמור להיות ייעודי למתן השירותים לפי המכרז והוא איננו רשאי למלא תפקידים נוספים אצל נותן השירותים, וכן לאור העובדה שנותן השירותים נדרש להעסיק יועצים מקצועיים אשר בדרך כלל מעדיפים צורת העסקה של קבלן עצמאי ולא עובד. יש לאפשר העסקה של כח אדם גם כקבלנים עצמאיים. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.11 להסכם.</p>	<p>נדרש כי עובדי המרכז יועסקו ביחסי עובד מעביד. כאמור במסמכי המכרז, ניתן להעסיק עובד אחד אשר ימלא את תפקיד מנהל תוכן וידע ותפקיד מנהל הדרכה ב-100% משרה, ובלבד שעומד בתנאי הכשירות הנדרשים לשני התפקידים. באשר ליועצים מומחים, אחוז המשרה הנדרש יעלה ל-100% משרה.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 8.11.5 למכרז בשורה השלישית ("היקף משרה") בטור השני במקום המילים: "לפחות 70% משרה לכל יועץ" יבואו המילים: "100% משרה לכל יועץ".</p> <p>בשורה השישית ("מספר") בכל מקום בו כתוב "לפחות 70% משרה" במקום מילים אלו יבואו המילים: "100% משרה".</p> <p>בסעיף 4.11.5 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') בשורה השלישית ("היקף משרה") בטור השני במקום המילים: "לפחות 70% משרה לכל יועץ" יבואו המילים: "100% משרה לכל יועץ".</p> <p>בשורה השישית ("מספר") בכל מקום בו כתוב "לפחות 70%</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				משרה" במקום מילים אלו יבואו המילים: "100% משרה"
18.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11	מאחר ונותן השירותים נדרש לעמוד ברמת שירות בהתאם לנספח מדדי ביצוע, לא סביר שהמשרד יוכל להורות לנותן השירותים על הגדלה של מספר העובדים. נותן השירותים צריך להיות עצמאי בהחלטה על היקף כח האדם שהוא מעסיק כדי לעמוד ברמת השירות על בסיס התמחור שערך במועד הגשת ההצעה ולא סביר שהמשרד יכתוב לו אחרת, במיוחד לאור העובדה שהוא איננו זכאי לתשלום נוסף בגין כך. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.11 להסכם.	<p>יתכנו מצבים בהם המשרד ידרוש הגדלת כוח אדם לצורך עמידה ביעדי ביצוע או מטעם ענייני אחר. באשר לעלות – התשלום הוא לפי שעת login של נציגי שירות ויועצים מומחים, כך שאם מדובר בהגדלה של משרות אלו, יבוצעו יותר שעות login המזכות בתשלום והתמורה תגדל בהתאם.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 8.11 למכרז, לאחר המילים: "לצורך עמידה ברמת השירות הנדרשת, בהתאם לנספח מדדי ביצוע" יבואו המילים: " או מטעם ענייני אחר, ובלבד שהדבר לא יביא להפחתה באחוז התעסוקה הנדרש בהתאם לנספח מדדי הביצוע".</p> <p>בסעיף 4.11 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') לאחר המילים: "לצורך עמידה ברמת השירות הנדרשת, בהתאם לנספח מדדי ביצוע" יבואו המילים: " או מטעם ענייני אחר, ובלבד שהדבר לא יביא להפחתה באחוז התעסוקה הנדרש בהתאם לנספח מדדי הביצוע".</p>
19.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11	נבקש כי האיסור על מילוי תפקידי נוספים אצל נותן השירותים לא יחול ביחס לאנשי צוות אשר אינם מועסקים ע"י נותן השירותים בהיקף של משרה מלאה. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.11 להסכם.	ראו תשובה 17 לעיל
20.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.2	יש לתקן את השורה האחרונה בטבלה בדומה לסעיף המקביל בהסכם (4.11.2) – כלומר מנהל תוכן וידע אחד ב – 50% משרה	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בשורה האחרונה בטבלה בסעיף 8.11.2 למכרז, בעמודה השנייה, במקום המילים: "מנהל תוכן

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			ואם ישמש גם כמנהל הדרכה אז 100% משרה.	וידע אחד במשרה מלאה" יבואו המילים: "מנהל תוכן וידע אחד ב-50% משרה. אם ישמש גם כמנהל הדרכה – 100% משרה".
.21	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.3	יש לתקן את השורה האחרונה בטבלה בדומה לסעיף המקביל בהסכם (4.11.3) – כלומר מנהל הדרכה אחד ב – 50% משרה ואם ישמש גם כמנהל תוכן וידע אז 100% משרה.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בשורה האחרונה בטבלה בסעיף 8.11.3 למכרז, בעמודה השנייה, במקום המילים: "מנהל הדרכה אחד במשרה מלאה" יבואו המילים: "מנהל הדרכה אחד ב-50% משרה. אם ישמש גם כמנהל תוכן וידע – 100% משרה".
.22	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.13.5	נבקש להבהיר, כי בנסיבות של התפטרות או פיטורין או נסיבות אחרות שאינן בשליטת נותן השירותים, תתחייב החלפה כאמור, ולכן אישור המשרד יידרש לזהות המחליף ולא לעצם ההחלפה. כמו כן לא ניתן להתחייב ללוחות הזמנים הקבועים בתני הסעיפים במקרים שאינם בשליטת נותן השירותים.	הסעיף מתייחס למקרה בו נותן השירותים לא יכול לתת למשרד התראה מוקדמת מסיבה מוצדקת. אין שינוי במסמכי המכרז.
.23	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.13.5.1	נבקש להבהיר כי המשרד יאשר את המועמד המוצע בלוח זמנים אשר יאפשר את ביצוע החפיפה לפני תום תקופת ההודעה המוקדמת של מנהל המרכז היוצא. הערה זו רלוונטית גם לסעיפים 8.13.5.2, 8.13.5.3 בפרק זה בשינויים המחויבים.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 8.13.5.1 למכרז, לאחר המילים "והתהליך יחזור על עצמו, כרשום לעיל." יבואו המילים: המשרד יאשר את המועמד המוצע בלוח זמנים שיאפשר את ביצוע החפיפה לפני תום תקופת ההודעה המוקדמת של מנהל המרכז היוצא, ובלבד שהמועמד המוצע הוצג למשרד זמן סביר מראש שיאפשר זאת". בסעיף 4.13.5.1 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א'), לאחר המילים "והתהליך יחזור על עצמו, כרשום לעיל." יבואו המילים: "המשרד יאשר את המועמד המוצע בלוח זמנים שיאפשר את ביצוע החפיפה לפני תום תקופת ההודעה המוקדמת של מנהל המרכז היוצא, ובלבד שהמועמד המוצע הוצג למשרד זמן סביר מראש שיאפשר זאת".

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
24.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.15	המכרז מגדיר תשלום נוסף רק ביחס לשינויים ושיפורים טכנולוגיים שיידרשו ע"י המשרד. כיצד יתוגמל נותן השירותים בגין פעילויות נוספות לשימור עובדים שיירש לבצע? הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.15 להסכם.	<p>על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסייפא של סעיף 8.15 למכרז יבואו המילים: "ובלבד שהדבר לא ישית עלויות בלתי סבירות על נותן השירותים".</p> <p>בסייפא של סעיף 4.15 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יבואו המילים: "ובלבד שהדבר לא ישית עלויות בלתי סבירות על נותן השירותים".</p>
25.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.20.1.2.12	<p>האמור בסעיף זה איננו ברור. ראשית, התמחור של הקמת המערכת שונה אם מדובר בהענקת רישיון שימוש או בהעברת בעלות.</p> <p>שנית - כאמור בסעיף 1.3.5 לנספח הטכנולוגי, כל המערכות שיוצרו ע"י נותן השירותים לא יהיו מערכות קניינות שפותחו ע"י נותן השירותים אלא מערכות המתבססות על מוצרי מדף או כקוד פתוח. במצב דברים זה, ברור שנותן השירותים לא יכול להעביר את הבעלות על המערכת למשרד. לכל היותר הוא יכול לעשות זאת ביחס להתאמות ייעודיות שנעשו עבור המשרד וגם זאת בכפוף לתנאי הרישיון של תוכנת המדף/הקוד הפתוח.</p> <p>מכל מקום, יש להבהיר כי לא תועבר בעלות בידע מקצועי של נותן השירותים בין אם היה קיים קודם להתקשרות ובין אם השתכלל במהלך מתן השירותים (לרבות מתודולוגיות ונהלי ושיטות עבודה).</p> <p>הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.21.2.12 להסכם ולסעיף 1.1 לנספח הדרישות הטכנולוגיות (נספח ד' לחוברת המכרז).</p>	<p>ההתייחסות לבעלות בסעיף זה הינה ליישום במערכת ניהול הידע וכל התוכן הקיים בה. הבעלות הנדרשת אינה על מוצר המדף אלא על היישום הייעודי שיבוצע עבור המשרד במערכת הידע, כולל התוכן במערכת.</p>
26.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.20.1.2.14	<p>מדוע, אם כאמור בסעיף 8.20.1.2.2 המשרד הוא לפתרון מבוסס salesforce, יש לקבל אישור</p>	<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			של המשרד לצוות שיעסוק ביישום או לספק הרלוונטי? הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.21.2.14 להסכם	
.27	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.20.1.3.6	האמור בסעיף זה איננו ברור. המערכת מבוססת מערכת Salesforce שמסופקת על ידי חברת יעל תוכנה. כיצד ניתן להעביר את הבעלות על המערכת לידי המשרד? הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.21.3.6 להסכם. ראו גם הערתנו לסעיף 8.20.1.2.12 לעיל.	ההתייחסות לבעלות בסעיף זה הינה ליישום מערכת Salesforce. הבעלות הנדרשת אינה על מוצר המדף אלא על היישום הייעודי שיבוצע עבור המשרד במערכת הידע כולל התוכן במערכת. אין שינוי במסמכי המכרז.
.28	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.20.2	נותן השירותים תמחר את הקמת המערכת על בסיס לוחות הזמנים הנקובים במכרז. לא סביר שהמשרד יהיה רשאי להודיע על הארכת כל אחד מהשלבים באופן חד צדדי. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 4.21.4 להסכם וכן לסעיף 1.2.3 לנספח הדרישות הטכנולוגיות.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 8.20.2 למכרז לאחר המילים: "בהתאם לשיקוליו" יבואו המילים: "ובלבד שהדבר לא ישית עלויות בלתי סבירות על נותן השירותים". בסעיף 4.21.4 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') לאחר המילים: "בהתאם לשיקוליו" יבואו המילים: "ובלבד שהדבר לא ישית עלויות בלתי סבירות על נותן השירותים". בסעיף 1.2.3 לנספח דרישות טכנולוגיות (נספח ד' למכרז) לאחר המילים: "בהתאם לשיקוליו" יבואו המילים: "ובלבד שהדבר לא ישית עלויות בלתי סבירות על נותן השירותים".
.29	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	9.2	נבקש כי גם הודעה על הארכת ההסכם וגם הודעה על אי הארכת ההסכם תימסר לנותן השירותים לא יאוחר מ-60 יום בטרם סיום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה, לפי העניין. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 2.2 להסכם	אין שינוי במסמכי המכרז
.30	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10.7	נבקש להבהיר כי אם יחול שינוי בשיעור המע"מ בין מועד הגשת ההצעה ועד למועד ההתקשרות, יעודכנו המחירים בטופס ההצעה בהתאם.	בהתאם לקבוע בסעיף 10.7 למכרז, בהסכם ההתקשרות יחושב המחיר ללא מע"מ (כפי שהיה במועד הגשת ההצעה), והוא ישולם בתוספת מע"מ נכון ליום התשלום. אין שינוי במסמכי המכרז

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
31.	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	18.13	נבקש, כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי על אף הקבוע בסעיף 18.14 הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 18.14 לפרק זה ולסעיף 10.12 לנספח ב' (חוברת ההצעה). בנוסף, נבקש כי חילוט הערבות יבוצע רק לאחר הודעה מראש ובכתב של 14 יום ומתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות (ככל וההפרה ברת תיקון).	אין שינוי במסמכי המכרז.
32.	הזמנה – פרק ז' – זכויות המשרד	24	הצעת המציע מתומחרת על בסיס התוכניות השונות שיוצעו בה. מה המשמעות של המשפט "למשרד עומדת הזכות לדחות חלק מהרכיבים המוצעים על ידי נותן השירותים בתכנית מסוימת או בכולן"? המשרד איננו יכול להכתיב לנותן השירותים באופן חד צדדי תכנית אחרת שעלותה לא נלקחה על ידו בחשבון בתמחור ההצעה.	המשרד רשאי לדחות חלק מהרכיבים המוצעים בכל אחת מהתוכניות. הדבר יעשה באופן שעולה בקנה אחד עם דרישות מסמכי המכרז. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 24 למכרז (סעיף 25 מתוקן) לאחר המילים: "בתכנית מסוימת או בכולן" יבואו המילים: ", ובלבד שהדבר עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז".
33.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	1.8, 1.7, 1.5	נבקש כי סתירה בין מסמכים תיושב לפי האמור בסעיף 3.5 לפרק ב' למכרז (ובכפוף להערותינו אליו) ולא לפי "ההוראה המחמירה".	אין שינוי במסמכי המכרז
34.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	1.9.6	בסעיף זה אמור להופיע שמו של מנהל ההתקשרות.	שמו של מנהל ההתקשרות יושלם עם החתימה על הסכם ההתקשרות. אין שינוי במסמכי המכרז
35.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	3.10	נבקש להוסיף את המילים "הרלוונטית אליו כמעסיק" אחרי המילים "לקיום החקיקה"	אין שינוי במסמכי המכרז
36.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	3.15	נבקש להבהיר כי אין בסעיף זה כדי להעביר לבעלות המשרד זכויות קניין במוצרי מדף שיעשה בהם שימוש לצורך המרכז או בידע מקצועי של נותן השירותים בין אם היה קיים קודם להתקשרות ובין אם השתכלל במהלך מתן השירותים (לרבות מתודולוגיות ונהלי	סעיף 3.15 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') עוסק בכך שנותן השירותים אינו בעליו של המרכז או בעל זכות במרכז מעבר להקמתו והפעלתו עבור המשרד, וכן אוסר על שימוש במידע שהגיע לידי נותן השירותים עקב הקמה ותפעול של המרכז, לאחר תום תקופת ההתקשרות.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			ושטות עבודה). הערה זו רלוונטית גם לסעיף 12.1 להסכם.	<p>באשר לסעיף 12 להסכם, יובהר כי האמור בסעיף לא חל על מערכות ייעודיות של הספק ומוצרי מדף, אלא על יישומים ייעודיים שיבוצעו עבור המשרד.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסייפא של סעיף 12.1 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יתווספו המילים הבאות: "זכויות המשרד כאמור לעיל, לא יכללו תהליכי עבודה של נותן השירותים, מערכות ייעודיות של נותן השירותים אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם, ואשר נמצאים בבעלות הספק טרם כניסתו לתוקף של ההסכם ומוצרי מדף. למען הסר ספק, זכויות בגין פיתוח התאמה של מוצר מדף/ מערכת ייעודית ויישום ייעודי למשרד יהיו שייכים למשרד"</p>
37.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	3.19	נבקש להבהיר כי נותן השירותים איננו מנוע משימוש בידע מקצועי שלו בין אם היה קיים קודם להתקשרות ובין אם השתכלל במהלך מתן השירותים (לרבות מתודולוגיות ונהלי ושיטות עבודה).	<p>הסעיף מתייחס למידע שנמסר/ נאגר/ נוצר אצל נותן השירותים, ונותן השירותים לא רשאי לעשות במידע זה שימוש למטרה שאינה מתן השירותים על פי המכרז וההסכם.</p> <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>
38.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	3.20	נבקש להבהיר כי נותן השירותים ישמע להוראות המשרד כל עוד הן אינן סותרות את הוראות ההסכם וכי ככל שיידרש לבצע הוראה שלפי שיקול דעתו המקצועי אין לבצעה, הוא לא יישא באחריות לתוצאות או השלכות ביצוע ההנחיה על ידו. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 5.9 להסכם.	<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסייפא של סעיף 3.20 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יתווספו המילים: "ובלבד שהדבר לא סותר את הוראות ההסכם והוראות כל דין"</p> <p>בסייפא של סעיף 5.9 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יתווספו המילים: "ובלבד שהדבר לא סותר את הוראות ההסכם והוראות כל דין"</p>
39.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4	נבקש להסיר את המילים "גם במידה שפעולה ספציפית אינה מפורטת להלן" או לחלופין להבהיר כי פעולה	<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			שלא פורטה ויש בצידה עלויות, תבוצע תמורת תשלום נוסף.	
40.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.1	לאחר המילים "תכנית ייחידות סגולה" של המשרד בשורה החמישית נבקש להוסיף "(ככל שתמומש האופציה)".	ראו תשובה 13 לעיל.
41.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.11.8	בהיקף משרה יש לתקן ל - 4 משמרות כמפורט בסעיף 8.11.8 לפרק ד' למכרז.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בשורה השלישית, בטור השני בטבלה בסעיף 8.11.8 למכרז, במקום המספר "4" יבוא המספר "5".
42.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.22.1	נבקש כי המשרד יספק לנותן השירותים מידע ונהלים רלוונטיים לפני כן, שכן נותן השירותים אינו רשות ציבורית ומידע זה אינו מצוי בידיו	אין שינוי במסמכי המכרז.
43.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.22.2	נבקש להבהיר כי במקרה של גריעת איזה מרכיבי השירותים ישולם לנותן השירותים חלק יחסי מהעבודה שהושקעה על ידו בביצוע הרכיב וכן הוצאות שנשא בהן ואינן ניתנות לביטול.	אין שינוי במסמכי המכרז
44.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.22.3	נבקש כי דרישה להחלפת עובדי נותן השירותים תינתן 30 יום מראש ובכתב ותהיה מטעמים סבירים בלבד שינומקו.	אין שינוי במסמכי המכרז.
45.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.22.7	נבקש להסיר את המילה "בלבד" ולהוסיף לאחר המילים "יהא אחראי" את המילים "על פי דין".	אין שינוי במסמכי המכרז
46.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.22.9	נבקש להבהיר כי נותן השירותים אינו יכול להעביר תלושי שכר של העובדים מטעמו שכן הוא מחויב כלפיהם בהתאם לחוקי הגנת הפרטיות וכמו כן מדובר בסוד מסחרי של נותן השירותים. נבקש כי ייקבע כי חלף הזכאות לרשות לבדיקת תלושי השכר, יעביר הנותן השירותים, לדרישת המשרד, תצהיר מטעמו כי קיים את התחייבותיו כלפי עובדיו כמפורט בסעיף זה ולחילופין	באחריות נותן השירותים לקבל את כל ההסכמות הנדרשות על מנת לעמוד בהוראות הדין. אין שינוי במסמכי המכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			אישור רו"ח מטעמו כי עמד בהתחייבויותיו כאמור. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 5.12 להסכם	
47.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	5.1.1.16	נבקש כי האמור בסעיף זה יחול רק ביחס לפרטים הכלולים במערכת וניתנים להפקה בלחיצת כפתור.	אין שינוי במסמכי המכרז.
48.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	5.11	נבקש לקבוע כי ביקורת כאמור תעשה בתיאום מראש עם נותן השירותים, בתדירות סבירה ובשעות העבודה המקובלות אצל נותן השירותים, תוך הפרעה מינימלית לפעילות נותן השירותים, וכי מבצעי הביקורת מטעם המשרד יהיו כפופים להתחייבות לשמירת סודיות כלפי נותן השירותים במסגרתה יתחייבו כי המידע שייחשף במסגרת הביקורת ישמש אך ורק לצרכי הביקורת, במיוחד בשים לב להיותו של נותן השירותים חברה בת של חברה ציבורית ולאיסורים בדין הנוגעים לשימוש במידע פנים. כמו כן נבקש שהצדדים יגיעו להסכמות בכל הנוגע לתיקון ליקויים שימצאו (ככל שימצאו).	אין שינוי במסמכי המכרז.
49.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	5.12	נבקש להבהיר כי לא יתאפשר עיון ומסירה בספרים ומסמכים הכוללים נתונים של לקוחות אחרים של נותן השירותים.	הסעיף מתייחס לעיון בספרי חשבונות ומסמכים של נותן השירותים בקשר עם השירותים מושא ההסכם . אין שינוי במסמכי המכרז
50.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	5.13	נבקש להסיר את רואי החשבון מרשימת הגופים אליהם יהיו רשאים נציגי המשרד לפנות שכן פניה אליהם כרוכה בעלויות לנותן השירותים.	אין שינוי במסמכי המכרז
51.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	5.14	האמור בסעיף זה לא עולה בקנה אחד עם הפסיקה בענין צילום לפי חוק הגנת הפרטיות (ראו ע"ע 41179-01-24 פרידמן נ' רויטל אלקנר).	באחריות נותן השירותים לקבל את ההסכמות הנדרשות על מנת לעמוד בהוראות כל דין.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.52	הסכם למתן שירותים (נספח א')	5.18	נבקש להבהיר כי מידע כאמור יימסר אך ורק בנוגע לשירותים. כמו כן נבקש למחוק את הסיפא של הסעיף, אין מקום לדרוש מנותן השירותים לוותר על זכויות המוקנות לו על פי דין לסודיות או חיסיון או הגנת הפרטיות לגבי רשומות ומידע שלו.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 5.18 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') לאחר המילים : "בנוגע למידע או לרשומות" יבואו המילים : "בקשר לשירותים".
.53	הסכם למתן שירותים (נספח א')	6.14	נבקש להוסיף בסוף הסעיף "למעט מע"מ".	אין שינוי במסמכי המכרז
.54	הסכם למתן שירותים (נספח א')	9	נבקש כי זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו. כמו כן נבקש הודעה מראש ובכתב של 7 ימים טרם ביצוע הקיזוז. הערות אלה רלוונטיות גם לסעיפים 10.4, 19.5 להסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז
.55	הסכם למתן שירותים (נספח א')	10.2	לאחר המילים "מסיבה כלשהי" נבקש להוסיף "בפסק דין סופי".	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 10.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) לאחר המילים : "מסיבה כלשהי" יבואו המילים : "בפסק דין".
.56	הסכם למתן שירותים (נספח א')	10.3	לאחר המילים "היה וייקבע" נבקש להוסיף "בפסק דין סופי". בנוסף נבקש כי חובת השיפוי תהיה כפופה לכך שהמשרד יודיע מיידית לנותן השירותים בכתב על כל תביעה כאמור, ישתף פעולה עם נותן השירותים ויעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר הפשרה. שיפוי כאמור יהיה כפוף לפס"ד סופי או להסדר פשרה מאושר.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסיפא של סעיף 10.3 להסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז), לאחר המילים "שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור" יבואו המילים : "ובלבד שהמשרד : (1) ייתן הודעה בכתב לנותן השירותים תוך זמן סביר לאחר שיוודע לו על קביעה כאמור. (2) שניתנה לנותן השירותים אפשרות להתגונן מפני דרישה או תביעה."
.57	הסכם למתן שירותים (נספח א')	11.1	נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול מלבד על מידע שאינו נכסי הכלל גם על מידע שהיה מצוי ברשות נותן השירותים קודם לגילוי, נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; מידע אשר יוצר על ידי נותן השירותים במסגרת	כאמור בסעיף 11.1 חובת הסודיות לא חלה על מידע שהוא נכסי הכלל, והיא חלה על ידיעה/ מסמך/ חפץ שהגיעו לידי נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה . ככל שמדובר במידע שהגיע שלא עקב או בקשר

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע הייחודיים למשרד ו/או מידע אשר גילוי נדרש עפ"י דין. הערה זו נכונה גם לנספח יד' לחוברת המכרז (הצהרת סודיות).	להסכם זה, חובת הסודיות לא תחול עליו. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בהצהרת הסודיות (נספח י"ד למכרז) לאחר המילים: "או לאחר מכך" יבואו המילים: "אלא אם העברת המידע נדרשת על פי דין". לאחר המילים: "ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת" יתווספו המילים: ", למעט מידע שלפי טיבו הוא נכסי הכלל".
.58	הסכם למתן שירותים (נספח א')	12.1	נבקש להוסיף ברישא "בכפוף לתשלום התמורה המגיעה לנותן השירותים בהתאם להסכם זה". כמו כן נבקש להבהיר כי אין בסעיף זה כדי להעביר לבעלות המשרד זכויות קניין במוצרי מדף שיעשה בהם שימוש לצורך המרכז או בידע מקצועי של נותן השירותים בין אם היה קיים קודם להתקשרות ובין אם השתכלל במהלך מתן השירותים (לרבות מתודולוגיות ונהלי ושיטות עבודה)	ראו תשובה 36 לעיל.
.59	הסכם למתן שירותים (נספח א')	14.1	נבקש להסיר את המילה "לבדו", להוסיף לאחר המילים "באחריות" את המילים "על פי דין" ולהסיר את המילים "בין שהשירותים בוצעו כדבעי ובין שנעשו ברשלנות".	הבקשה אינה מקובלת, אך המשרד נכון להבהיר כי ההוראה לא מהווה חוזה לטובת צד שלישי כלשהו, וכן להחריג מקרה של פגיעה, הפסד או נזק שהם תוצאה של רשלנות בגין הוראה של המשרד. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסייפא של סעיף 14.1 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יבואו המילים: "מובהר כי חלוקת האחריות בסעיף זה חלה ביחסים שבין נותן השירותים למדינה, ואינה מהווה חוזה לטובת צד שלישי כלשהו.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				האמור לעיל לא יחול במקרה של פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שהם תוצאה של רשלנות בגין הוראה שנתן המשרד, ובמקרה זה תחול על כל אחד מהצדדים האחריות על פי דין".
.60	הסכם למתן שירותים (נספח א')	14.2	נבקש להסיר סעיף זה. על כל צד לשאת באחריות על פי דין לנזק גוף ולנזק לרכוש מוחשי. על פי הסעיפים בנוסחם הנוכחי למעשה, נותן השירותים אחראי בניזקין לנזקים שיגרמו לעובדיו או לרכושו למרות שעל פי דין יתכן והמשרד אחראי להם, למשל בקרות נזק באתר המשרד עקב רשלנות המשרד. זו אחריות שאינה מוצדקת והיא מטילה על נותן השירותים נטל כלכלי מיותר, שעה שביטוחי המשרד אמורים לכסות נזקים אלה.	אין שינוי במסמכי המכרז
.61	הסכם למתן שירותים (נספח א')	14.3	אין הצדקה לחובת שיפוי גורפת של נותן השירותים על כל מה שקשור להפעלת ההסכם. נבקש להסיר את הסעיף או לכל הפחות להגביל אותו לנזק שנותן השירותים אחראי לו על פי דין. מכל מקום ראו הערתנו לסעיף 10.3 לענין התנאים למתן השיפוי. כמו כן נבקש להבהיר כי חובת השיפוי בנוגע למוצרי צדדים שלישיים תהא כפופה לתנאי השיפוי המצויים ברישיון השימוש הסטנדרטי של הצדדים השלישיים.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסיפא של סעיף 14.3 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יתווספו המילים: " , ובלבד שהמשרד: (1) יתן הודעה בכתב לנותן השירותים תוך זמן סביר לאחר שיוודע לו על כל נזק, תשלום או הוצאה כאמור. (2) שניתנה לנותן השירותים אפשרות להתגונן מפני דרישה או תביעה. (3) לא יתאפשר ולא יגיע לכל הסדר מבלי לקבל את הסכמת נותן השירותים לכך בכתב ומראש".
.62	הסכם למתן שירותים (נספח א')	14.4 [חדש]	נבקש להוסיף, כמקובל בהסכמים בענף, הגבלה על אחריות נותן השירותים כך שהוא יהיה אחראי רק לנזק ישיר ולא לנזקים עקיפים לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים או עלויות זמן השבתה וכי גבול אחריות נותן השירותים לא יעלה על גובה סך התמורה השנתית ששולמה לו על פי	אין שינוי במסמכי המכרז

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			ההסכם ב-12 החודשים שקדמו למועד הנזק.	
.63	הסכם למתן שירותים (נספח א')	16.5	נבקש כי חילוט הערבות יבוצע רק לאחר הודעה מראש ובכתב של 14 יום ולא "ללא כל התראה מוקדמת".	אין שינוי במסמכי המכרז
.64	הסכם למתן שירותים (נספח א')	16.7.1	נבקש מתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות (ככל וההפרה ברת תיקון).	אין שינוי במסמכי המכרז
.65	הסכם למתן שירותים (נספח א')	16.7	נבקש, כי הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 10.13 לנספח ב' (חוברת ההצעה).	אין שינוי במסמכי המכרז
.66	הסכם למתן שירותים (נספח א')	16.8	נבקש כי חילוט הערבות יעשה עד לגובה התשלום המגיע מנותן השירותים.	אין שינוי במסמכי המכרז
.67	הסכם למתן שירותים (נספח א')	16.10	נבקש לבטל את החובה להעמיד ערבות חדשה, שכן המשמעות היא למעשה העמדת ערבות בסכום בלתי מוגבל.	אין שינוי במסמכי המכרז
.68	הסכם למתן שירותים (נספח א')	17	נבקש כדלקמן: 1. לא יוטל על נותן השירותים פיצוי מוסכם בגין נסיבות שאינן בשליטתו הסבירה של הספק, למשל נסיבות שבשליטת המשרד, ו/או בנסיבות שבשליטת צד שלישי כלשהו ו/או בנסיבות של כוח עליון. 2. כי טרם הטלת פיצוי מוסכם ו/או קיזוזו תימסר לנותן השירותים התראה בכתב מהמשרד; 3. נבקש לקבוע תקרה לסך הפיצויים המוסכמים שעשויים להיות מוטלים על הספק, שלא יעלו על __% מהתמורה השנתית. 4. נבקש להפחית את גובה הפיצוי ביחס ל"_____" , ל _____ שם והחל מהמקרה ה_____. 5. בכל מקרה, לא יוטל על הספק כפל פיצוי.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 17 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) לאחר המילים: "במקרים ובסכומים המפורטים להלן" יבואו המילים: " , ובלבד שמקרים אלו לא נגרמו בגין מעשה רשלני או חוסר שיתוף פעולה מחויב של המשרד או כתוצאה מכח עליון, בכפוף לסעיף 4.3.3.2 לעיל, ולאחר שניתנה הודעה של 7 ימים מראש, וניתנה לנותן השירותים הזדמנות להתגונן".
.69	הסכם למתן שירותים (נספח א')	19.1	נבקש להוסיף גם תשלום של הוצאות שנותן השירותים נשא בהן ואינן ניתנות לביטול.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.70	הסכם למתן שירותים	19.3	נבקש מתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם נקיטה בצעדים	אין שינוי במסמכי המכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
	(נספח א')		המנויים בסעיף (ככל וההפרה ברת תיקון).	
.71	הסכם למתן שירותים (נספח א')	19.3.3	סעיף זה איננו ריאלי. נותן שירותים אחר לא יוכל להיכנס לנעלי נותן השירותים כל עוד ההסכם לא בוטל.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.72	הסכם למתן שירותים (נספח א')	19.6.2	נבקש להוסיף בסיפא "אשר לא בוטל תוך 60 יום"	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסיפא של סעיף 19.6.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יתווספו המילים : "וזה לא הוסר בתוך 60 ימים מיום הנתנו".
.73	הסכם למתן שירותים (נספח א')	20.2	נבקש להבהיר כי האמור בסעיף זה יהיה בכפוף לסעיפי האחריות המפורטים בהסכם	אין שינוי במסמכי המכרז
.74	הסכם למתן שירותים (נספח א')	20.3	נבקש כי המשרד לא יבצע ביצוע עצמי אלא אם ביטל את ההסכם. לפני הביצוע העצמי תינתן לנותן השירותים הודעה בכתב ושהות סבירה לתקן את ההפרה.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 20.3 לאחר המילים "של נותן השירותים עם הממשלה" יבואו המילים : " , זאת לאחר מתן הודעה של שבעה ימים וככל שנותן השירותים לא ממלא את הדרישה גם בחלוף שבעה ימים מיום קבלת הודעת המשרד."
.75	הסכם למתן שירותים (נספח א')	20.4	נבקש להוסיף את המילים "בצירוף אסמכתאות" לאחר המילים "בהתאם לחשבון"	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 20.4 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') ימחקו המילים : "מבלי לערער על הצורך בהוצאות האמורות ועל גובהן".
.76	הסכם למתן שירותים (נספח א')	20.5	נבקש להחליף את המילה "חותכת" במילה "לכאורה".	אין שינוי במסמכי המכרז
.77	טופס ההצעה (נספח ב')	3.3.3	רכיב החייגן לא מופיע בסעיף זה אך מופיע בסעיף 6.8.3 לפרק ג' (תנאי סף). יש להתאים ביניהם.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 3.3.3 לטופס ההצעה (נספח ב') אחרי המילים : "ניהול ידע" יבואו המילים : "מרכזיה ו". בסוגריים לאחר המילים "Contac Center" במקום המילים "(מרכזיה, CTI)" יבואו המילים : "(CTI, IVR, חייגן)". אחרי הסוגריים תימחק המילה "IVR".
.78	טופס ההצעה (נספח ב')	3.5	המילים "מספר פניות שנתיות, התמחות מקצועית בתוכן ספציפי ומספר נציגי שירות" בשורה החמישית מופיעות בכפילות.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 3.5 לטופס ההצעה (נספח ב') לאחר המילים : "(כולל טיפול בפניות דואר ;)" ימחקו המילים : "תחומי תוכן של הפרויקט" ;

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				"מספר פניות שנתי; התמחות מקצועית בתוכן ספציפי;"
.79	טופס ההצעה, (נספח ב')	4.1.6	מדוע נדרש מנהל המרכז לניסיון בתפעול ואחזקה של מערכות מחשב? זה גם לא מופיע בתנאי הכשירות של מנהל המרכז בסעיף 8.11.1 לפרק ד'.	מנהל המרכז צריך להיות בעל ניסיון בשימוש ותפעול מערכות מחשב, מאחר שתפקידו מחייב שימוש במערכות מסוג זה. אין צורך בניסיון באחזקה. תנאי הכשירות הרלוונטי הוא ניסיון בניהול מוקד טלפוני אנושי שניהולו נעשה על ידי מערכת ממוחשבת המשלבת את כל הרכיבים הבאים: IVR, CRM, CTI, ניהול ידע, BI. ניסיון נוסף בתפעול מערכות מחשב יובא בחשבון במסגרת אמות המידה. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 4.1.6 לטופס ההצעה (נספח ב') במקום המילה: "ואחזקה" תבוא המילה: "ושימוש".
.80	טופס ההצעה, (נספח ב')	4.2.5	מדוע נדרש מנהל תוכן וידע לניסיון בניהול עובדים? זה גם לא מופיע בתנאי הכשירות של מנהל תוכן וידע בסעיף 8.11.2 לפרק ד'.	אין צורך בניסיון בניהול עובדים למנהל תוכן וידע. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בטופס ההצעה (נספח ב') סעיף 4.2.5 – ימחק.
.81	טופס ההצעה, (נספח ב')	תתי סעיף 12	נראה שיש טעות סופר במספור תתי הסעיפים של סעיף 12, כולם ממוספרים כתתי סעיפים של סעיף 10	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בטופס ההצעה (נספח ב'), תתי הסעיפים תחת סעיף 12 הממוספרים 10.1 – 10.20 יוחלפו במספור 12.1 – 12.20 בהתאמה.
.82	טופס ההצעה, (נספח ב')	10.10	בסעיף 15.3 לפרק ה' כתוב שההצעה תהיה בתוקף ל – 180 יום. מה נכון? כמו כן נראה שמספור הסעיף אינו נכון והוא צריך להיות 12.10 שכן הוא תת סעיף של סעיף 12	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 10.10 (סעיף 12.10 בנוסח המתוקן לפי תשובה 81 לעיל) לטופס ההצעה (נספח ב') - במקום המספר "90" יבוא המספר "180". באשר למספור תתי הסעיפים, ראו תשובה 81 לעיל.
.83	טופס ההצעה, (נספח ב')	10.12	בסעיף 18.7 לפרק ה' נאמר שהמשרד יהיה רשאי לדרוש את הארכת תוקף הערבות ל – 60 יום נוספים ולא עד לקבלת	ערבות ההצעה נדרשת להיות בתוקף עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות המכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			החלטה סופית על תוצאות המכרז. נבקש לתקן בהתאם. כמו כן נראה שמספור הסעיף אינו נכון והוא צריך להיות 12.12 שכן הוא תת סעיף של סעיף 12	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 18.7 למכרז במקום המילים : "לתקופה של עד 60 ימים נוספים" יבואו המילים : "מזמן לזמן, עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות המכרז". באשר לתיקון מספור תתי הסעיפים בטופס ההצעה- ראו תשובה 81 לעיל.
.84	טופס ההצעה, (נספח ב')	10.14	בהסכם (סעיף 16.1) נאמר כי הערבות תומצא במועד חתימת ההסכם. מה נכון? כמו כן נראה שמספור הסעיף אינו נכון והוא צריך להיות 12.14 שכן הוא תת סעיף של סעיף 12	המצאת ערבות ביצוע מהווה תנאי מוקדם לחתימה על הסכם ההתקשרות על ידי המשרד. את הערבות יש להמציא בתוך 14 ימים ממועד קבלת הודעה על זכייה במכרז. ראו פירוט בסעיפים 23.2-23.3 למכרז. אין שינוי בתנאי המכרז.
.85	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.1	הסעיף וסעיף 1.2.1.1 מפנה להרבה סעיפים אחרים ויש הודעת שגיאה לגבי ההפניה נבקש לקבל הבהרה לאילו סעיפים התכוונתם להפנות. ראו לעניין זה גם סעיף 1.2.2.5	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בנספח דרישות טכנולוגיות (נספח ד') יתוקנו ההפניות בסעיפי הנדרשים כמפורט להלן : בסעיף 1.2.1 לנספח ד' ימחקו בכל מקום המילים "שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא". ההפניה היא לסעיף 8.20.1.1 למכרז כפי שכתוב. בסעיף 1.2.1.1 לנספח ד' לאחר המספר "8.3.4.1.1" ימחקו המילים "שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא!" ובמקומם יבואו המספרים : "8.3.4.1.2", 8.3.4.1.3, 8.3.4.1.4, 8.3.4.1.5 למכרז". בסעיף 1.2.1.1 לנספח ד' לאחר המילים "הוספת אמצעים נוספים וערוצים נוספים המפורטים בתת סעיפים" ימחקו בכל מקום המילים "שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא" ובמקומם יבואו המספרים : "8.3.4.1.6 – 8.3.4.1.14". בסעיף 1.2.1.1 לנספח ד' לאחר המילים : "יהיה ערוך להוספת כל האמצעים והערוצים הקבועים במסמך המכרז" ימחקו בכל מקום המילים

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>"שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא" ובמקומם יבואו המספרים : "8.3.4.1.6 – 8.3.4.1.14".</p> <p>בסעיף 1.2.2.5 לנספח דרישות טכנולוגיות (נספח ד') במקום המילים : "שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא." יבוא המספר "8.20.1.1.1".</p> <p>בסעיף 1.9.41 לנספח ד' במקום המספרים : "7.8.3.9, 7.8.38" יבואו המספרים : "1.9.39, 1.9.40".</p> <p>בסעיף 1.11.3 במקום המספר : "7.8.25" יבוא המספר : "1.9.26".</p> <p>בסעיף 1.12.10 לנספח ד' במקום המספר : "7.10.1.10" יבוא המספר : "1.11.1.10".</p> <p>בסעיף 9.13.2 לנספח ד' במקום המספר : "1.11.3" יבוא המספר "1.9.26".</p> <p>בסעיף 9.6.4 לנספח ד' לאחר המילים "בתקופת ההתארגנות והחפיפה", תבוא המילה : "למשל". לפני המלה "בהתאם" תבוא המילה "או".</p> <p>בסעיף 9.7.1 לנספח ד' במקום המילה "התקה" יבואו המילים : "התקנה של".</p> <p>בסעיף 9.13.2 לנספח ד' במקום המספר : "1.11.3" יבוא המספר : "1.9.26".</p>
.86	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	20.6 שורה שלישית בטבלה	לא ניתן להתחייב למועד סיום טיפול בתקלה, אלא לטיפול רציף סביב השעון בתקלות חמורה וטיפול רציף בשעות הפעילות בתקלות רגילות, כמקובל בעולם התוכנה.	<p>במקרה של תקלה חמורה, יש לתת פתרון קבוע או זמני תוך 4 שעות. במקרה שניתן פתרון זמני, יש להגיע לפתרון קבוע בתוך 3 ימים.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא :</p> <p>בסעיף 20.6, שורה מס"ד 3 בטור השלישי לאחר המילים "התקלה החמורה." יבואו המילים : "במקרה שניתן פתרון זמני, תוך 3 ימים תתוקן התקלה בפתרון קבוע".</p>
.87	תצהיר לפי סעיף 2ב(ב)(1) לחוק עסקאות	2	באשר לדרישה להצהרה גם ביחס ל"בעל זיקה" - נבקש להבהיר כי המציע הינו חברה בת של חברה ציבורית, אשר נשלטת, בשרשור ע"י	<p>ככל שחברת האם אינה פועלת בישראל – התצהיר אינו רלוונטי לגביה.</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
	גופים ציבוריים (נספח ה')		חברה ציבורית זרה. בשים לב שלבעלי השליטה אין קשר לפעילות המציע 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, ההצהרה ביחס לבעלי זיקה יכולה להינתן למיטב הידיעה בלבד.	ככל שחברת האם פועלת בישראל – ניתן לציין בתצהיר כי המציע אינו מתייחס ל"בעל הזיקה" חברת האם, והמציע יגיש תצהיר משלים מחברת האם ביחס לחלק של חברת האם.
.88	חירום (נספח ח')	3.3.1	יש להבהיר כי שאר יעדי רמת השירות לא חלים במקרה חירום.	ברירת המחדל היא שיעדי השירות חלים גם במקרה חירום, אך המשרד יהיה מוכן לבחון עדכון של היעדים בתקופת החירום ככל שתתקבל בקשה מנומקת של נותן השירותים. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 3.3.1 לנספח חירום (נספח ח' למכרז) לאחר המילים "תוך דקה". יבואו המילים: "יתר היעדים והמדדים יהיו בהתאם לקבוע בנספח מדדי ביצוע. המשרד יבחן עדכון של היעדים והמדדים בתקופת חירום ככל שתתקבל בקשה מנומקת לכך מנותן השירותים".
.89	חירום (נספח ח')	3.3.5	יש להבהיר כי דו"ח זה יבוא במקום רשימת הדוחות הרגילה במקרה שאיננו חירום.	הדוחות הנדרשים בשעת חירום הם בנוסף לדוחות הנדרשים בשגרה. המשרד יהיה מוכן לבחון עדכון של הדוחות הנדרשים בתקופת החירום ככל שתתקבל בקשה מנומקת של נותן השירותים. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 3.3.5 לנספח חירום (נספח ח' למכרז) לאחר המילים: "טרם העברתו למרכז ההפעלה של המשרד." יתווספו המילים: "יתר הדוחות הנדרשים בהסכם ההתקשרות ידרשו גם בתקופת החירום. המשרד יבחן עדכון של הדוחות הנדרשים בתקופת חירום ככל

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				שתתקבל בקשה מנומקת לכך מנותן השירותים".
.90	מדדי ביצוע (נספח ט')	3, זמן סבב לטיפול בפניות (SLA), שורה 4	יש לתקן ל – 14 ימי עסקים ו – 21 ימי עסקים כאמור בסעיף 8.3.1.4 לפרק ד' למכרז. כמו כן ראו הערתנו לסעיף הנ"ל.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בנספח מדדי ביצוע (נספח ט' למכרז) בטבלה שכותרתה "זמן סבב לטיפול בפניות (SLA) בשורה 4 בטור הרביעי ("זמן סבב(SLA) עד גמר טיפול") בכל מקום בו רשום "21 יום" יבוא במקום: "21 ימי עסקים".
.91	מדדי ביצוע (נספח ט')	6.2	הגדרה חדשה של מדדים עשויה להטיל על נותן השירותים עלויות נוספות ולכן עשויה להיות כרוכה בתשלום נוסף כפי שיוסכם בין הצדדים. כך גם לגבי מועדי ביצוע הבקשה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.92	דרישות אבטחת מידע (נספח י"ג)	5.2	מאגרי המידע יועברו בסיום ההתקשרות, כאמור בסעיף 22.2, אחרת נותן השירותים לא יוכל להמשיך לבצע את התחייבויותיו.	מדובר במחיקת מאגרי המידע בסיום ההתקשרות. מסמכי המכרזים מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 5.2 לנספח דרישות אבטחת מידע (נספח י"ג) במקום המילים: "ולאחר מכן" יבואו המילים: "ובסיום תקופת ההתקשרות".
.93	(הצהרת סודיות (נספח י"ד)		נבקש להוסיף סעיף כדלקמן: "התחייבויותיי בהתאם להצהרה זו תחולנה למשך כל תקופת השירותים וכן למשך 3 (שלוש) שנים לאחר סיומה, מכל סיבה שהיא"	אין שינוי במסמכי המכרז
.94	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.2	נבקש לבחון הקלה בדרישות לתפקיד מנהל תוכן וידע "בעלת נסיון של 3 שנים לפחות, במהלך 5 השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, כמנהל תוכן וידע בתחום מיצוי זכויות של אזרחים ותיקים, הכולל את כל הפרמטרים הבאים: איסוף מידע, עדכון מידע, כתיבה של מסמכים מקצועיים, כתיבת ניירות עמדה ושימוש במערכת לניהול ידע"	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 8.11.2 למכרז בשורה החמישית לטבלה ("תנאי כשירות"), בטור השני, תת סעיף (1) ימחק; בתת סעיף (2), במקום המילים "3 שנים" יבואו המילים: "שנתיים"; לאחר תת סעיף (3) יתווספו המילים: "- תואר ראשון – יתרון". בסעיף 4.11.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א'), בשורה החמישית לטבלה "תנאי כשירות", בטור השני תת סעיף (1) ימחק; בתת סעיף (2),

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				במקום המילים "3 שנים" יבואו המילים: "שנתיים"; לאחר תת סעיף (3) יתווספו המילים: " - תואר ראשון – יתרון".
.95	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.2	נבקש הבהרה מהו אחוז משרה נדרש לתפקיד מנהל תוכן וידע, מאחר וקיימת סתירה בסעיף בין שורה "אחוז משרה" לבין שורה "מספר"	היקף משרה של מנהל תוכן וידע הינו 50% משרה. אם מנהל תוכן וידע ישמש גם כמנהל הדרכה, היקף המשרה לשני התפקידים יחד יהא 100% משרה. לעניין תיקון מסמכי המכרז בעניין זה - ראו תשובה 20 לעיל.
.96	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.3	נבקש הבהרה מהו אחוז משרה נדרש לתפקיד מנהל הדרכה, מאחר וקיימת סתירה בסעיף בין שורה "אחוז משרה" לבין שורה "מספר"	היקף משרה של מנהל הדרכה הינו 50% משרה. אם מנהל הדרכה ישמש גם כמנהל תוכן וידע, היקף המשרה לשני התפקידים יחד יהא 100% משרה. לעניין תיקון מסמכי המכרז בעניין זה - ראו תשובה 21 לעיל.
.97	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.6	נבקש לקבל הבהרה וכל מידע לתפקיד "נציג הרצאות והדרכות" הקיים היום, האם התפקיד מאויש מטעם המשרד או מטעם הספק הנוכחי, באמצעות ספק נוסף / חברה קבלנית מטעם המשרד או הספק הנוכחי,?	תפקיד נציג הרצאות והדרכות מאויש כיום על ידי הספק הנוכחי המפעיל את המרכז, ותפקידו דומה למפורט בסעיף 8.11.6 למכרז.
.98	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.9	נבקש לקבל הבהרה וכל מידע לתפקיד "מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה" האם התפקיד קיים כיום? קיים מטעם המשרד או מטעם הספק הנוכחי?	כיום ישנן 2 מנהלות בירור זכויות יחידות סגולה מטעם הספק הקיים. יוזכר כי במכרז תפקיד זה הוא אופציונלי בלבד.
.99	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.5	נבקש לקבל הבהרה לכמות הפניות / טפסים המתקבלות מתכנית "יחידות סגולה"	במהלך שנת 2024 התקבלו 10,309 פניות מיחידות סגולה ברחבי הארץ מתוכן טופלו 10,212 פניות וישנה מגמת עלייה בהתייחס לשנים 2020-2025.
.100	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.4	נבקש לקבל הבהרה, האם נדרש להעמיד רכבים אלו? או הינם קיימים ומועברים לתפעול הספק החדש?	על נותן השירותים להעמיד רכבים אלו.
.101	הזמנה - פרק א' - כללי	1.1	נבקש לקבל הבהרה לכמות הפניות המתקבלות בשנה, וזאת בהמשך לכנס המציעים	בשנת 2023 פנו למוקד 168,660 פונים והמוקד נתן מענה ל- 243,938 פניות. בשנת 2024 פנו למוקד 67,709 פונים והמוקד טיפל ב 98,293 פניות.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.102	הזמנה - פרק א' - כללי	1.1	נבקש לקבל הבהרה לסה"כ פונים בשנה המתועדים במערכת	כל פונה יכול לפתוח מספר פניות בנושאים שונים, ולכן מספר הפניות גבוה ממספר הפונים. ראו דוגמה בתשובה 101 לעיל.
.103	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.1	נבקש לקבל הבהרה לערוצי הפניות הקיימים היום, וכמות הפניות המתקבלות בכל ערוץ	ערוצי הפניות העיקריים במרכז כיום הם: טלפון, מייל, פניה מקוונת מאתר המשרד, אפליקציית אזרח ותיק. מתקבלות כ- 350 פניות בחודש בטלפון ו- 150 פניות בחודש במייל/פניה מקוונת/ אפליקציה.
.104	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3	נבקש לקבל הבהרה וכל פירוט כמותי קיים לסוגי הפניות הקיימות, וכמו כן מהם אחוזי הפניות המטופלות בקו ראשון?	סוגי הפניות במרכז כיום שונות מסוגי הפניות במרכז. 100% מהפניות מתקבלות בקו 1, 27% מהפניות עוברות לטיפול קו 2.
.105	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.3	נבקש לקבל הבהרה לשעות פעילות המרכז הנדרשות במצב שיגרה	כאמור בסעיף 8.3.3.1 למכרז המרכז יפעל בשגרה בין השעות 8:00 – 18:00.
.106	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.7	נבקש לקבל הבהרה לכמות המכתבים הנשלחת בדואר, כולל שליחת מכתבי הכנה לפרישה	בשנת 2024 נשלחו כ- 84,799 מכתבים. מספר זה קרוב למוצע השנתי בכל שנה. החלק העיקרי של המכתבים הוא מכתבי הכנה לפרישה, אשר נשלחו בדואר רגיל.
.107	תרשימי טיפול בפניות (נספח ז')	4	נבקש לקבל הבהרה, או כל מידע מפורט קיים, המציג ממוצע פניות פתוחות בחודש/ בשנה, סה"כ טיפולים נדרשים באופן ישיר או עקיף לכל פניה עד לסיומה.	ישנן 8%-10% פניות פתוחות בממוצע חודשי. פניות בטיפול ישיר/עקיף מוגדרות לפי סוג הפניה והתהליך הנדרש לטיפול בפניה. פניה הדורשת פנייה לצד ג' מקבלת טיפול עקיף ולכן גם פניה זו אינה נסגרת במועד קבלת הפניה.
.108	נתונים (נספח י')	1.4	נבקש לקבל הבהרה, האם נושאים אלו מחולקים לפי סקילים?	ניתוב השיחות כיום מבוצע על פי שפות, וכן קיים ניתוב לפניות בנושא תעודת אזרח ותיק. כל הפניות בכל הנושאים מטופלות בקו 1 וככל שנדרשת מומחיות של גורם מקצועי הן מועברות לקו 2 בהתאם למומחיות.
.109	תנאי בסיס תוכנית הכשרה והדרכה (נספח י"א)	3.1.6	נבקש הכשרה ראשונית של תכנים מקצועיים ליועצים מקצועיים על יד המשרד או על ידי מפעיל המרכז הנוכחי	ביצוע ההכשרה הראשונית באחריות נותן השירותים שיזכה במכרז. באפשרות המשרד לסייע בכך, אך אין בכך משום התחייבות של המשרד לביצוע ההכשרה בעצמו.
.110	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.5	לעניין ההרצאות ברחבי הארץ להעלאת המודעות, האם באחריות המציע לתאם	המרכז יגיש לאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד תכנית רבעונית לביצוע פעילות

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			וליוזם את ההרצאות או שזה לפי תוכנית שנקבעת ע"י המשרד עצמו?	הרצאות והדרכות. יום בשבוע של נציגי הדרכות והרצאות יוקדש לעדכון חומר מקצועי ולתיאום הרצאות נוספות. מבלי לגרוע מהאמור, יתכן שהמשרד יבקש לקיים הרצאות במקומות מסוימים והתכנית הרבוענית תותאם לכך.
.111	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10.4	בסעיף 8.11.5 בהזמנה למכרז מפורט כוח האדם שהמזיע נדרש לתעד (כ-5) בתחום היועצים, יחד עם זאת בסעיף 10.4 בהזמנה נרשם כי ישולם לפי שעת LOGIN, אך בהצעת המחיר אין התייחסות כלל לתחום היועצים. האם שעת יועץ מתומחרת כשעת נציג? איך ניתן לתמחר זאת בצורה הזו? נבקש לייצר סעיף נוסף בהצעת המחיר המתחייס ליועצים, נציע להוסיף כמכפלה של של מחיר תעריף שעת login כמו כן נבקש להבהיר שהיות לא מדובר ביועץ אחד, אלא במספר של יועצים שלעיתים יכול להגיע לאותה כמות של נציגים, ומכאן שבמידה ולא יהיה שינוי בסעיף על שעת הנציג להיות גבוהה משמעותית או שעל המזיע להיכנס למכרז בהפסד	יש להגיש הצעה אחת לשעת login. אין שינוי במסמכי המכרז.
.112	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	2.2	שכבת הענן הפרטי היעודי של נותן-השירותים, האם נדרשת כבר בשלב הראשוני?	כן. הדרישה הינה תשתית מנותקת משאר המערכות של נותן השירותים.
.113	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.3.5	נבקש להבהיר, במידה והמזיע מספק מערכת CRM בפיתוח עצמי שלו, אשר נמכרת כמוצר מדף ונמצאת בשימוש של למעלה מ 500 לקוחות, הוא לא יוכל להציע את המערכת במסגרת המכרז?	הדבר אפשרי לשלב ההפעלה במתכונת ראשונית, ובתנאי שהמערכת תענה על דרישות הפונקציונליות בנספח ד', וכי אכן מדובר במוצר שנמכר למספר לקוחות, ובתנאי שיסופק תיעוד מפורט למערכת למערכת בתום שלב ההפעלה במתכונת ראשונית. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסייפא של סעיף 1.3.2 לנספח ד' למכרז יתווספו המילים:

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>"לחלופין, במידה ונותן השירותים מספק מערכת CRM בפיתוח עצמי שלו, אשר נמכרת למספר לקוחות ניתן להציע זאת לשלב הפעלה במתכונת ראשונית, בתנאי שהמערכת עונה על דרישות פונקציונליות ובתנאי שיסופק תיעוד מפורט ביותר למערכת בתום שלב היישום. על המציע במקרה זה במסגרת ההצעה לשלוח תיעוד מפורט של המוצר בפיתוח עצמי והיכן הוא נמצא בשימוש. מובהר כי במסגרת איכות ההצעות ינתן יתרון למוצרי מדף"</p>
.114	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.3.5	<p>לפי דרישה זו, מציעים אשר אינם עובדים עם SALESFORCE אין להם יכולת להתמודד במכרז היות והם יצטרכו פעמיים להקים מערכת CRM עבורכם. הפעם הראשונה כבר בשלב ראשוני בעלות נמוכה, למרות שהקמת מערכת CRM יכולה להגיע למליוני שקלים, ואז לעבור שוב ולשלם שוב מכיסו של המציע אפיון מחדש. במצב הזה, מציע שאין לו ניסיון עם מערכת CRM סייספורס לא יכול לגשת לכן נבקש לשנות את הסעיף ולאפשר למציע לפחות רק עבור השלב הראשוני לעבוד עם כל מערכת לרבות מערכות פנים ארגוניות (כנהוג בהרבה מאוד חברות מוקדים להשתמש בפיתוח עצמי).</p>	<p>כפי שצוין במכרז ניתן לעבוד בשלב ההקמה במתכונת ראשונית עם מערכת שאינה SALESFORCE כל עוד הפתרון עונה על הדרישות הפונקציונליות של שלב א' כמפורט בנספח ד', ולמערכת יסופק תיעוד מלא ומפורט.</p>
.115	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.2	<p>נבקש לדעת מהם עלויות הרישיונות הנדרשות מהמציע בשלב זה לרכוש מול חברת יעל תוכנה</p>	<p>ראו הוראת תכ"ס מס' 16.2.4 שכותרתה "אספקת שירותי Customer Relationship Management (CRM) בענף"</p>
.116	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.2.3	<p>האם קיים כבר למשרד אפיון למערכת CRM שהמציע יוכל לקבל כבר בשלב השאלות? האם המערכת הקיימת בשימוש של המוקד הינה ניתנת להעברה לספק החדש? הקמת מערכת סייספורס מאפס יכולה לנוע בין עשרות אלפי שקלים למליוני שקלים, היות ולמציע קיים פה "נעלם" גדול - נבקש להבהיר ולפרט</p>	<p>יש בידי המשרד אפיון של ה CRM הקיים במרכז כיום, אך הוא לא יועבר למציעים. המערכת הקיימת כיום במוקד אינה ניתנת להעברה. בשלב ההקמה הראשונית אין חובה להקים מערכת סייספורס.</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			בדיוק מה נדרש מהמזיע לשלם בעבור מערכת CRM ובעבור האפיון שלה	על המערכת המוצעת לתמוך בדרישות הפונקציונליות ובתהליכים העסקיים המתוארים בנספח ד' ובנספח ז'. על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.
.117	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.2.3	האם הפירוט של הניסיון לעניין דרישה זו - יהיה כזה שפעל עבור לקוחות של המזיע, או, לחלופין, עבור לקוחות של ספק מערכת CRM, המוצע ע"י המזיע כקבלן-משנה מטעמו לצורך אספקת המערכת?	השאלה לא ברורה שכן בסעיף המצוין אין התייחסות לניסיון.
.118	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	6.3+ 6.1	תחת איזה סעיף בחוברת ההצעה יש למלא את הטבלה בסעיף זה? להיכן יש לצרף אותה?	בסעיף 6.1 לנספח ד' למכרז מפורטות כל המערכות הנדרשות, אשר בהמשך מפורטות הדרישות ביחס לכל אחת מהן. לא נדרש למלא טבלה זו. באשר לטבלה המופיעה בסעיף 6.3 לנספח ד' למכרז, היא מופיעה גם בסעיף 9.3 לטופס ההצעה ושם יש למלא אותה. ביחס למענה לכל הדרישות המפורטות בנספח ד' למכרז "דרישות טכנולוגיות", לגביהן לא ניתן פירוט ספציפי בטופס ההצעה, המזיע יצרף טבלת מענה עבור כל סעיף נדרש בנספח ד' למכרז ע"פ המבנה להלן: <ul style="list-style-type: none"> • מספר סעיף או תת סעיף בנספח ד' • תיאור הדרישה • מענה המזיע - מה קיים ברכיב/ פתרון המוצע מהמדף ביחס לדרישה + אשור שהשלמה הנדרשת ביחס לדרישה קיימת במסגרת ההצעה מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסייפא של סעיף 9.3 בחוברת ההצעה (נספח ב' למכרז) יתווספו המילים: "בנוסף, יש

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				לצרף טבלת מענה עבור כל אחת מהדרישות הקבועות בנספח ד' ע"פ המבנה להלן: מספר סעיף או תת סעיף בנספח ד'; תיאור הדרישה; מענה המציע -מה קיים ברכיב/ פתרון המוצע מהמדף ביחס לדרישה + אשור שהשלמה הנדרשת ביחס לדרישה קיימת במסגרת ההצעה"
.119	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.14	נבקש להבהיר שכל שעות ההדרכה של כוח האדם הינם שעות LOGIN בתשלום	שעות ההדרכה של נציגי השירות והיועצים המומחים יהיו שעות login בתשלום. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 8.14.2 למכרז, לאחר המילים "ופיתוח של מערכי הכשרה" יבואו המילים: "מובהר כי שעות ההכשרה וההדרכה של נציגי השירות והיועצים המומחים יכללו בשעות login, ובלבד שיהיה לכך את התיעוד והדיווח הנדרש". בסעיף 4.14.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') לאחר המילים "ופיתוח של מערכי הכשרה" יבואו המילים: "מובהר כי שעות ההכשרה וההדרכה של נציגי השירות והיועצים המומחים יכללו בשעות login, ובלבד שיהיה לכך את התיעוד והדיווח הנדרש".
.120	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10	בסעיף התמורה וכן גם בהסכם התקשרות אין התייחסות למדיניות ההצמדה לשינויים במדד המחירים לצרכן ובשכר המינימום	אין שינוי במסמכי המכרז. סוג המדד הרלוונטי למכרז הוא מדד המחירים לצרכן. כללי ההצמדה כפי שנקבעו במכרז הם בהתאם להוראת תכ"ס 7.3.2 "כללי הצמדה בהתקשרויות"
.121	הזמנה - פרק ה – הגשת ההצעות למכרז	12	נבקש להבהיר, האם אין צורך להגיש את מסמכי המכרז אלא רק את חוברת ההצעה בלבד?	בהתאם לקבוע בסעיף 12 למכרז יש להגיש את ההצעה ונספחיה על גבי טופס ההצעה נספח ב' ואת הצעת המחיר על גבי טופס נספח ג', בצירוף כל האישורים והמסמכים הנדרשים. רשימת המסמכים הנדרשים מפורטת בסעיף 17 למכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה												
				מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: לאחר סעיף 17.1 יתווסף סעיף 17.1א בנוסח הבא: "17.1א הסכם התקשרות חתום, בנוסח המצורף כנספח א' למסמכי המכרז".												
.122	הזמנה- פרק ב' - מינהלות	5.1	היות ומועד פרסום המכרז נפל בסמוך לחג הפסח ולאחר מכן עד למועד ההגשה ישנם עוד 3 מועדי ישראל (יום השואה, יום הזכרון ויום העצמאות), נבקש להאריך את מועד ההגשה באופן שיתאפשר גם למשרד להשיב לשאלות המציעים וגם למציעים לכתוב את המענה בצורה מפורטת ורצינית	המועד הוארך ליום 25.5.2025, כפי שעודכן במסמך הבהרות מס' 3.												
.123	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')		נבקש להבהיר כמה משתמשים מטעם המשרד צפויים להיות במערכת CRM?	5 משתמשים מטעם המשרד												
.124	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	סעיף 8.9	האם באחריות המציע לתפעל רשתות חברתיות רק בעבור האגף לאזרחים ותיקים או בעבור כל המשרד לשיווין חברתי?	מדובר בתפעול רשתות חברתיות של המרכז												
.125	נתונים (נספח י')	סעיף 1.5	נבקש לקבל את ממוצע זמן לטיפול בשיחה נכנסת	זמן ממוצע לטיפול בשיחה נכנסת – 5.5 דקות. ראו סעיף 1.6 לנספח י' למכרז.												
.126	נתונים (נספח י')	סעיף 1	נבקש לקבל את פילוח השיחות לפי שפות	נתוני פילוח מענה לפי שפות לשנת 2024: <table border="1"> <thead> <tr> <th>תור שפה</th> <th>אחוזים</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>עברית</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>רוסית</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>ערבית</td> <td>1.4%</td> </tr> <tr> <td>אנגלית</td> <td>0.06%</td> </tr> <tr> <td>אמהרית</td> <td>0.08%</td> </tr> </tbody> </table>	תור שפה	אחוזים	עברית	61%	רוסית	12%	ערבית	1.4%	אנגלית	0.06%	אמהרית	0.08%
תור שפה	אחוזים															
עברית	61%															
רוסית	12%															
ערבית	1.4%															
אנגלית	0.06%															
אמהרית	0.08%															
.127	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	סעיף 1.3.5	בשלב הקמה הראשונית - האם ניתן להשתמש בתוכנה CRM שהיא מוצר מדף של הספק, ומשמשת לקוחות אחרים של החברה לא באופן בלעדי בחצרו של הספק?	ראו תשובה 113 לעיל.												
.128	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	סעיף 3.2	האם לספק כיום קיימת מערכת הדרכה מסוג זה והאם ניתן יהיה לקבל את התכנים הקיימים במערכת לצורך הקמה ראשונית או	לספק הקיים ישנה מערכת הדרכה ומערכת ניהול ידע. התכנים הקיימים יועברו למציע הזוכה.												

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			שכל נושא הדרכה ותכנים הנדרשים במערכת הם באחריות הספק החדש	
.129	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.5	לעניין ההרצאות ברחבי הארץ להעלאת המודעות, האם באחריות המציע לפנות לאזרחים הותיקים לזמנם לכנס? האם יש למשרד מאגר שניתן להשתמש בו על מנת ליצור קשר עם ולזמנם להרצאות בהתאם לכמות הנדרשת במכרז	ראו תשובה 110 לעיל.
.130	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')		האם המערכת אמורה לשמש את כלל המשרד או רק את המוקד? ואם את כלל המשרד האם הספק אמור לממן את המשתמשים במשרד?	ראו תשובה 123 לעיל. הספק צריך לשלם את כל עלויות הרישוי, כולל רישוי עבור 5 עובדי המשרד. על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.
.131	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	13	נא אישורכם להחתים את מורשי החתימה בתחתית עמוד בראשי תיבות, חתימה מלאה במקומות המסומנים.	מסמכי המכרז מתוקנית בזאת באופן הבא : בסעיף 13.1 למכרז במקום המילים "וכך יעשה גם בתחתית כל דף" יבואו המילים : "וכך יעשה גם בתחתית הדף הראשון והדף האחרון לנספח א' הסכם ההתקשרות".
.132	הזמנה – פרק ג' – תנאי סף	6.9	חברתנו נמצאת בתהליך של הסמכת אבטחת מידע 27001. נבקש לשלוח הצהרה בהתאם והשלמת תעודה 4 חודשים לאחר חתימת החוזה	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : סעיף 6.9 למכרז – ימחק. בסעיף 19.2 למכרז, בטבלה 19.2, יחולו השינויים הבאים : באמת המידה "הפתרון הטכנולוגי המוצע", תחת עמודת "פירוט אמות המידה" תתווסף שורה שישית (מתחת לשורה "גיבוי ושרידות כל המערכות הנדרשות במכרז) (ניקוד מירבי – 3 נקודות) (" בנוסח הבא : "המציע הינו בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO27001 ממכון התקנים הישראלי או מחברת IQC (ניקוד מירבי – 3 נקודות). תחת הכותרת "ניקוד מקסימלי" באמת המידה "הפתרון הטכנולוגי המוצע,

תשובה/ הבהרה	שאלה / הערה	סעיף/מראה מקום אחר	פרק/נספח	מס"ד
<p>במקום המספר : "26" יבוא המספר : "29".</p> <p>באמת המידה "אמצעים וכח אדם" בעמודה "ניקוד מקסימלי" במקום המספר "5" יבוא המספר "4".</p> <p>באמת המידה "הניסיון של מנהל המרכז המוצע" בעמודה "פירוט אמת המידה" במקום המילים "(ניקוד מירבי 5- נקודות)" יבואו המילים : "(ניקוד מירבי – 4 נקודות)" בעמודה "ניקוד מקסימלי" במקום המספר : "5" יבוא המספר : "4".</p> <p>באמת המידה : "התרשמות כללית, ממליצים והמלצות" בעמודה "ניקוד מקסימלי" במקום המספר : "8" יבוא המספר : "7".</p> <p>בסייפא של סעיף 3.8 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יתווספו המילים הבאות : "לחלופין, הוא מתחייב כי בתוך 3 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות הוא יהיה בעל הסמכה בתוקף כאמור, המשרד רשאי להאריך תקופה זו ב-3 חודשים נוספים ככל שהוצג שהעיכוב בהשגת התקן נגרם מטעמים שאינם תלויים בנותן השירותים".</p> <p>בטופס ההצעה (נספח ב') סעיף 3.4 – ימחק.</p> <p>בנספח דרישות אבטחת מידע (נספח י"ג) בסעיף 1.12.2 יתווספו המילים : "ככל שבמועד הגשת ההצעות אין בידי נותן השירותים תקן כאמור, הוא מתחייב כי בתוך שלושה חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות יהיה בידי נותן זה. המשרד רשאי להאריך תקופה זו ב-3 חודשים נוספים ככל שהוצג שהעיכוב בהשגת התקן נגרם מטעמים שאינם תלויים בנותן השירותים. מודגש</p>				

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				כי עיכוב שלא באישור המשרד מהווה הפרה יסודית וכן יגרור הטלת פיצוי מוסכם כאמור בשורה 12 בסעיף 17.1 להסכם".
.133	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.20.1.3 עמוד 50	האם סביבה אשר יושבת בענן הטלפוניה והמוקדים הממשלתית (שירלי), בסביבה נפרדת, מאובטחת ומגובה אשר מאושרת על ידי מערך הסייבר הלאומי, מאושרת למכרז זה? נציין כי לקוח ממשלתי גדול, המקיים מכרז מוקדים גדול בימים אלה, שינה את דרישת ענן הנימבוס ואישר את השינוי לטובת ענן הטלפוניה והמוקדים הממשלתית (שירלי).	ראו תשובה 6 לעיל.
.134	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.12.5	האם ישנם קריטריונים לניסיון והשכלת מנהל מערכות המידע וצוות המפתחים והטכנאים? כמה מפתחים וטכנאים יש לפרט?	<p>בהתאם לקבוע בסעיף 2.4 לטופס ההצעה, יש לתת פרטים אודות ניסיון ביישום המערכות המוצעות וניסיון ביישום salesforce. יש לצרף קורות חיים מלאים, תעודות השכלה, הסמכה והכשרה, מומלץ לצרף המלצות ורשימת ממליצים. כמו כן, ראו את תיקון הסעיף מטה במסגרתו מפורטים סוגי התפקידים הנדרשים וניסיונם. קביעת מספר העובדים הוא לשיקול דעת מציע באופן שיאפשר עמידה בדרישות היישום ולו"ז נדרש.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 8.12.5 למכרז בכל מקום במקום המילים: "צוות מפתחים וטכנאים" יבואו המילים: "צוות המורכב מארכיטקט, מפתחים, מיישמים וטכנאים" לאחר המילים: "מתן פתרונות טכנולוגיים ואבטחת המידע" יבואו המילים: "המיישמים נדרשים להיות בעלי ניסיון מעשי במערכות בעולם מוקדים וקשרי לקוחות ובפרט במערכות CRM, salesforce, ניהול ידע Contact center, רב ערוציות.</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>הארכיטקט נדרש להיות בעל ידע במערכות ענן ומומחיות בתכנון מערכות ענן".</p> <p>בסעיף 19.2 למכרז, בטבלה 19.2 שורה הרביעית לפירוט אמת המידה הפתרון הטכנולוגי, במקום המילים: "וצוות המתכנתים והטכנאים" יבואו המילים: "והצוות המורכב מארכיטקט, מפתחים, מיישמים וטכנאים"</p> <p>בסעיף 4.12.5 לנוסח הסכם ההתקשרות במקום המילה: "קב" תבוא המילה: "רב". במקום המילים: "צוות מפתחים וטכנאים" יבואו המילים: "צוות המורכב מארכיטקט, מפתחים, מיישמים וטכנאים" לאחר המילים: "מתן פתרונות טכנולוגיים ואבטחת המידע" יבואו המילים: "המיישמים נדרשים להיות בעלי נסיון מעשי במערכות בעולם מוקדים וקשרי לקוחות ובפרט במערכות CRM, salesforce, ניהול ידע Contact center, רב ערוציות. הארכיטקט נדרש להיות בעל ידע במערכות ענן ומומחיות בתכנון מערכות ענן".</p>
.135	הזמנה - פרק ה' – הגשת הצעות	16.4	האם במעטפה א' יש לצרף את העותקים המודפסים + הדיסק און קי?	עותק דיגיטלי סרוק של ההצעה על גבי דיסק און קי יצורף למעטפה א'.
.136	הזמנה - פרק ה' – הגשת הצעות	16.5	האם יש להגיש את הצעת המחיר בעותק אחד?	מובהר כי הצעת המחיר תוגש בשלושה עותקים חתומים (מקור ושני עותקים)
.137	הזמנה - פרק ה' – הגשת הצעות	16.6	באיזו מעטפה יש לצרף את צילום טופס הערבות?	ערבות ההצעה תופרד מיתר חלקי ההצעה ותונח במעטפה נפרדת וסגורה בתוך מעטפת המכרז עליה יכתב "מעטפה ג'". צילום טופס ערבות ההצעה יצורף לטופס ההצעה במעטפה א'.
.138	הזמנה - פרק ה' – הגשת הצעות	17.22	היכן יש לפרט אודות מנהל מערכות המידע וצוות המפתחים והטכנאים. לא	ראו סעיף 2.4 לטופס ההצעה (נספח ב').

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			ראינו מקום ייעודי בנספח ב' סעיף 9?	
.139	הזמנה - פרק ה' - הגשת הצעות	17.23	לא ברור מה נדרש לצרף בסעיף זה.	ראו סעיף 2.5 לטופס ההצעה (נספח ב')
.140	הזמנה - פרק ה' - הגשת הצעות	17.3	רשימת ממליצים והמלצות של המציע - האם נדרש לצרף המלצות בכתב או שניתן להסתפק ברשימת ממליצים בנספח ב' בסעיף 11?	כאמור בסעיף 17.3 למכרז ולסעיף 11 לטופס ההצעה (נספח ב') יש לצרף המלצות בכתב.
.141	הזמנה - פרק ו' - בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.2	אמצעים וכוח אדם - לא ברור כיצד יתבצע הניקוד לסעיף זה ומהם הקריטריונים.	יבחן בהינף אחד פרופיל המציע, הצוות המקצועי של המציע, אמצעים שיועמדו לטובת ביצוע השירותים כולל תמיכה טכנית למערכות השונות, המבנה הפיזי המוצע וכל פרט אחר שיש בו כדי להשפיע על ביצוע השירותים.
.142	הזמנה - פרק ב' - מינהלות	3.5	נבקש למחוק את המשפט המתחיל במילים "על אף האמור לעיל". לשם הוודאות, מבוקש כי סדר העדיפות המפורט בסעיף יכריע בין הוראות סותרות.	אין שינוי בתנאי המכרז
.143	הזמנה - פרק ג' - תנאי סף	6.8.5	נבקש הבהרתכם לדרישה בדבר ניסיון של שנתיים לפרויקט אחד לפחות, שהינו עתיר ידע: א. נבקש להפחית הניסיון לשנה וחצי ב. נבקש הבהרתכם לפעילויות העונות לדרישה זו של עתירי ידע מניסיונו לא מעט פרויקטי שירות הינם עתירי ידע בתחומם ועובדי הפרויקט, כולל קווי 2 ובכירים, מתוקף תפקידם כנותני שירות במוקד, הינם בעלי מומחיות בעולם התוכן בו המוקד נותן שירות וצוברים התמחות וידע.	<p>הניסיון יופחת לשנה וחצי. הכוונה היא לפרויקטים בהם הועסקו בעלי תפקיד שהם מומחים בתחום בו עוסק הפרויקט, כקו 2.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בסעיף 6.8.2 למכרז במקום המילה "שנתיים" יבואו המילים: "שנה וחצי".</p> <p>בסעיף 6.8.5 במקום המילים: "לפחות אחד הפרויקטים הוא מוקד עתיר ידע הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ומומחיות ספציפי, הכולל העמדת תפקידים בעלי מומחיות בעולם התוכן" יבואו המילים: "לפחות אחד הפרויקטים כולל העמדת בעלי תפקידים שהם בעלי מומחיות בעולם התוכן של הפרויקט".</p> <p>בסעיף 3.3.2 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז) במקום</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>המילה: "שנתיים" יבואו המילים: "שנה וחצי".</p> <p>בסעיף 3.3.5 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז) במקום במילים: "לפחות אחד הפרויקטים הוא מוקד עתיר ידע הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ומומחיות ספציפי, הכולל העמדת תפקידים בעלי מומחיות בעולם התוכן" יבואו המילים: "לפחות אחד הפרויקטים כולל העמדת בעלי תפקידים שהם בעלי מומחיות בעולם התוכן של הפרויקט".</p>
.144	הזמנה – פרק ג' – תנאי סף	6.8.1	האם שני הפרויקטים הנדרשים בסעיף זה, צריכים לעמוד ביתר תנאי הסף המפורטים בתתי הסעיפים 6.8.2-6.8.7?	ראו תיקון לתנאי הסף בתשובה 8 לעיל.
.145	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.3.2	נבקש הבהרתכם האם ניתן לעבוד ובחירום – האם ניתן להפעיל את המוקד מעמדות עבודה מהבית?	בשעת חירום, ניתן לקיים עבודה מהבית זאת בהתאם לקבוע בסעיפים 3.2.3 ו-7.1.1.3 לנספח חירום (נספח ח'). יצוין כי אף בתקופה שאינה חירום ניתן לעבודה מהבית וזאת באישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד.
.146	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.6	נבקש לקבל את היקפי הנפקת הכרטיסים והעלויות, כולל עלויות דואר נדרשות.	מונפקות כ-120,000 תעודות אזרח ותיק פיזיות בשנה. עלויות אינן רלוונטיות כיוון שהן מושתות על ספק המשרד לנושא הנפקת תעודות אזרח ותיק ושליחתן.
.147	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.5	השפות בהן יינתן מענה על ידי המרכז - נבקש לקבל את התמהיל המתבקש לדוברי צרפתית וגרמנית	השימוש בשפות צרפתית וגרמנית אינו נפוץ במענה נציגי השירות (קו 1). גרמנית נדרש למענה של יועץ מומחה (קו 2) בכל הנוגע לזכויות ניצולי שואה. ונדרש שיהיה גם מענה שפה הצרפתית. הדרישה היא לגיוס עובדים בעלי שפה נוספת לצד השפה העברית
.148	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.5	נבקש לעדכן את ההודעה המוקדמת מ-2 ימי עסקים ל-14 ימי עסקים	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסייפא של סעיף 8.3.5 במקום המספר: "2" יבא המספר: "5".
				בסייפא של סעיף 4.3.5 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') תתווסף הפסקה: "מבלי לגרוע

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				מהאמור, המשרד רשאי, בהודעה מוקדמת של 5 ימים עסקים, להודיע לנותן השירותים על שינוי בתמהיל השפות בהן המוקד יפעל, ונותן השירותים מתחייב לעמוד בדרישות אלה".
149.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.4	נבקש לקבל מפרט הכולל את כל הדרישות עבור שני רכבי השירות הנדרשים	אין דרישות למפרט טכני של רכב השירות. נדרש שהרכב יהיה ממותג במיתוג של המרכז והמשרד כפי שיאושר על ידי המשרד.
150.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.5	נבקש לקבל היקפי ביצוע הרצאות והדרכות באמצעות נציגי הרצאות והדרכות	בשנת 2024 התקיימו כ- 408 הרצאות פרונטליות ברחבי הארץ (וחלקן הקטן באופן מקוון) בנושאי מיצוי זכויות האזרח הוותיק והכנה לפרישה. 215 הרצאות בעברית ו- 193 הרצאות בערבית.
151.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11	האם ישנה דרישה לגובה שכר מינימלי כלשהו, מעל לשכר המינימום, עבור בעלי התפקידים השונים במוקד?	קיימת דרישה לגובה שכר מינימלי בגין נציגי הרצאות והדרכות ובגין מנהלי מרחב יחידות סגולה (ככל שתמומש האופציה להעמדתם). לגבי יתר התפקידים – לא קיימת דרישה כזו.
152.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11	לא ראינו במנה הארגוני תפקיד של מנהל צוות. מניסיוננו, במוקדי עתירי ידע, מנהלים מומחים שחשוב לשמרם, פונקציית מנהל צוות חשובה וחיונית להצלחתו. האם פונקציה זו תצטרף למבנה הארגוני? אנא הבהרתכם	אין דרישה למנהל צוות. ישנה דרישה לאחראי משמרת.
153.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11	נבקש הבהרתכם לגבי תרשים המבנה הארגוני – מה כוונתכם באופציה למנהל מרחב יחידות סגולה – האם יהיה באחריות הספק או המזמין? האם נדרש לתמחר את עלותו?	נדרש לתמחר את עלות מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה במקום הייעודי לכך בטופס הצעת המחיר (נספח ג'). הפעלת מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה תיעשה רק במקרה שהמשרד יממש את האופציה להעמדתם.
154.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11	אנא אישורכם שאלו כל בעלי התפקידים הנדרשים בפעילות: 1 מנהל מרכז 1 מנהל תוכן וידע ב-50% משרה 1 מנהל הדרכה ב-50% משרה	פירוט בעלי התפקידים ומספרם מפורטת בסעיף 8.11 למכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			1 רכז חירום וסייבר 1 מנהל מרחב יחידות סגולה 1 אחראי משמרת 10 נציגי שירות 5 יועצים מקצועיים ב-70% משרה 2 נציגי הרצאות והדרכות	
.155	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11	נבקש הבהרה כמה עמדות עבודה נדרשות במוקד, על פי הפירוט שציינתם במבנה הארגוני ונבקש פירוט של סוגי העמדות (הדרישות לעמדות)	ראו פירוט אודות המבנה והעמדות בנספח ט"ז למכרז (אתר המרכז).
.156	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.1	מנהל המרכז - נבקש לשנות את הדרישה לתואר ראשון, לתואר ראשון יתרון	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 8.11.1 למכרז, בשורה החמישית לטבלה ("תנאי כשירות"), בטור השני, תת סעיף (1) ימחק. לאחר תת סעיף (2) יתווספו המילים: " - תואר ראשון – יתרון". בסעיף 4.11.1 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') בשורה החמישית לטבלה ("תנאי כשירות"), בטור השני, תת סעיף (1) ימחק. לאחר תת סעיף (2) יתווספו המילים: " - תואר ראשון – יתרון".
.157	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.2	מנהל תוכן וידע: א. נבקש לשנות את הדרישה לתואר ראשון, לתואר ראשון יתרון ב. נבקש להוריד הדרישה לניסיון נדרש בעולם מיצוי הזכויות של אזרחים ותיקים שכן תנאי זה מהווה יתרון בלעדי לספק קיים. נבקש להמיר זאת למיצוי זכויות באופן כללי (קופות חולים, מגזר ציבורי וכדומה) על אף האופציה לשלב בין המשרות של מנהל תוכן והדרכה- נבקש האפשרות שלא יהיו ייעודיים לפרויקט בהיקף משרה של 50%.	ראו תשובה 94 לעיל. בעלי התפקידים צריכים להיות ייעודיים לפרויקט ולא יכולים למלא תפקיד אחר אצל נותן השירותים.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
158.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.3	מנהל הדרכה : א. נבקש לשנות הדרישה לתואר ראשון, לתואר ראשון יתרון על אף האופציה לשלב בין המשרות של מנהל תוכן והדרכה- נבקש לשנות כך שלא יהיו ייעודיים לפרויקט בהיקף משרה של 50%	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 8.11.3 למכרז בשורה החמישית לטבלה ("תנאי כשירות"), בטור השני, תת סעיף (1) ימחק. לאחר תת סעיף (3) יתווספו המילים : " - תואר ראשון – יתרון". בסעיף 4.11.3 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א) בטור השני, תת סעיף (1) ימחק. לאחר תת סעיף (3) יתווספו המילים : " - תואר ראשון – יתרון". בעלי התפקידים צריכים להיות ייעודים לפרויקט ולא יכולים למלא תפקיד אחר אצל נותן השירותים.
159.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.4	אחמ"ש - נבקש לשנות הדרישה לניסיון של שנתיים בעבודה במוקד שירות, על מנת לא לחסום את האפשרות לקידומים פנימיים	אין שינוי במסמכי המכרז.
160.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.4	נבקש הבהרתכם מה היחס הנדרש בין כמות נציגי השירות לאחראי המשמרת במוקד? להבנתנו תכולת תפקידו הינה ניהולית מקצועית ותפעולית. האם לא קיים תפקיד של מנהל צוות?	במבנה הארגוני הקיים אין תפקיד של מנהל צוות. ישנו אחמ"ש אחד בכל משמרת.
161.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.5	יועץ מקצועי : א. נבקש לשנות הדרישה לתואר ראשון, לתואר ראשון יתרון ב. נבקש להוריד הדרישה לניסיון שנתיים בתחום לגביו מיועד לתת ייעוץ – שכן מהווה יתרון לספק הקיים, ולהשאיר הדרישה לניסיון במוקד עתיר ידע האם הכוונה לנציג בכיר?	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 8.11.5 למכרז בשורה החמישית לטבלה ("תנאי כשירות"), בטור השני, תת סעיף (1) ימחק. לאחר תת סעיף (5) יתווספו המילים : " - תואר ראשון – יתרון". בתת סעיף (2) במקום המילים : "בעל ותק וניסיון של לפחות שנתיים בתחום, לגביו מיועד לתת ייעוץ" יבוא : "בעל ותק וניסיון של לפחות שנה בתחום ייעוץ למיצוי זכויות. יתרון לותק וניסיון בתחום לגביו מיועד לתת ייעוץ".

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>בסעיף 4.11.5 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א) בטור השני, תת סעיף (1) ימחק. לאחר תת סעיף (5) יתווספו המילים: " - תואר ראשון - יתרון".</p> <p>בתת סעיף (2) במקום במקום המילים: "בעל ותק וניסיון של לפחות שנתיים בתחום, לגביו מיועד לתת ייעוץ" יבוא: "בעל ותק וניסיון של לפחות שנה בתחום ייעוץ למיצוי זכויות. יתרון לותק וניסיון בתחום לגביו מיועד לתת ייעוץ".</p>
.162	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.5	<p>יועץ מקצועי – כמה תקנים נדרשים? ציינתם שבשלב ראשון יידרשו חמישה יועצים בהיקף לפחות של 70% משרה. מה לגבי ההמשך? כמה יידרשו בסופו של דבר?</p>	<p>בשלב ראשון יידרשו 5 יועצים מומחים ב-100% משרה. לא ידוע כעת אם ידרשו יועצים נוספים בעתיד וכמה יידרשו (ככל שידרשו). ראו תיקון לסעיפים הרלוונטים בתשובה מס' 17 לעיל.</p>
.163	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.6	<p>נציג הרצאות והדרכות - נבקש לשנות את הדרישה לתואר ראשון, לתואר ראשון יתרון</p>	<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 8.11.6 למכרז בשורה החמישית לטבלה ("תנאי כשירות"), בטור השני, תת סעיף (1) ימחק. לאחר תת סעיף (9) יתווספו המילים: " - תואר ראשון - יתרון". בסעיף 4.11.6 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א) בטור השני, תת סעיף (1) ימחק. לאחר תת סעיף (6) יתווספו המילים: " - תואר ראשון - יתרון".</p>
.164	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.7	<p>רכז חירום וסייבר : א. נבקש לשנות את הדרישה לתואר ראשון, לתואר ראשון יתרון נבקש הבהרה לעניין הניסיון הנדרש שכן אינו ברור.</p>	<p>אין שינוי במסמכי המכרז. לא ברור מהשאלה מה נדרש להבהיר.</p>
.165	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.9	<p>א. מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה - אנא הבהרתם האם נדרש</p>	<p>נדרש להגיש הצעה לתשלום חודשי בגין החזר הוצאות העסקת מנהל מרחב בירור</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			לתמחר ולגייס בעל תפקיד זה? לפי חישוב שלנו לאור דרישות התפקיד וההוצאות הנלוות, המחיר המקסימלי 20,000 ₪ כולל מע"מ, לתפקיד זה, לא מכסה את כלל העלויות.	זכויות יחידות סגולה במקום הייעודי לכך בסעיף 5 לטופס הצעת המחיר נספח ג' למכרז. אין לגייס תפקיד זה בשלב הראשון שכן מדובר באופציה הנתונה למשרד להפעלתו. ככל שהמשרד יממש את האופציה להפעלת התפקיד וימסור על כך הודעה בכתב של מורשי החתימה של המשרד, יפעל נותן השירותים לאיוש התפקיד. מובהר כי עד לאיוש התפקיד (ככל שיאויש) לא תינתן בגינו תמורה כלשהי. באשר למחיר המקסימלי – מחירי המינימום והמקסימום נקבעו בהתאם לקיים כיום בתפקיד זה. אין שינוי במסמכי המכרז.
.166	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.13.2	נבקש להאריך התקופה ל-60 ימים לצורך איוש מנהל מרחב	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 8.13.2 למכרז במקום המילים: "איוש תפקיד מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, הקבוע בסעיף 8.11.9 לעיל, יעשה בתוך 30 ימים" יבואו המילים: "איוש תפקיד מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, הקבוע בסעיף 8.11.9 לעיל, יעשה בתוך 60 ימים קלנדריים". בסעיף 4.13.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') במקום המילים: "איוש תפקיד מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, הקבוע בסעיף 4.11.9 לעיל, יעשה בתוך 30 ימים" יבואו המילים: "איוש תפקיד מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, הקבוע בסעיף 4.11.9 לעיל, יעשה בתוך 60 ימים קלנדריים".
.167	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.13.5.1	החלפה של מנהל המרכז – נבקש להאריך 21 יום	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 8.13.5 למכרז, לאחר סעיף 8.13.5.8 יתווספו המילים: "מובהר כי מנהל ההתקשרות מטעם

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				המשרד רשאי להאריך כל אחד מהמועדים המפורטים בסעיף 8.13.5 זה, לאחר קבלת בקשה מנומקת בכתב מנותן השירותים" בסייפא של 4.13.5 למכרז, לאחר סעיף 4.13.5.8 יתווספו המילים: "מובהר כי מנהל ההתקשרות מטעם המשרד רשאי להאריך כל אחד מהמועדים המפורטים בסעיף 4.13.5 זה, לאחר קבלת בקשה מנומקת בכתב מנותן השירותים"
168.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.13.5.2	החלפה של מנהל תוכן וידע – נבקש להאריך ל 21 יום	ראו תשובה 167 לעיל.
169.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.13.5.3	החלפה של מנהל ההדרכה – נבקש להאריך ל 21 יום	ראו תשובה 167 לעיל.
170.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.13.8 8.13.6	נבקש להבין את ה-SLA לקבלת אישור העסקת כ"א הייעודי ומי נושא בעלויות התהליך?	משך הטיפול תלוי בסוג המידע הפלילי שימצא והיקפו (ככל שיימצא). על העובד למלא טופס מקוון של המשרד והמשרד עורך את בדיקת הר"פ. לא ברור מהשאלה על אלו עלויות תהליך מדובר.
171.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.14	א. מה תדירות ההדרכות המקצועיות ורענוני השירות הנדרשים לכלל בעלי התפקידים (נציגים, יועצים, מדריכים)? ב. 8.14.2 - בנוגע לפיתוח תכני ההכשרה - האם הספק מקבל חומרי הדרכה מוכנים / קיימים? האם יינתנו חומרים / תכנים מקצועיים בנוגע לזכויות אזרחים ותיקים מצד המשרד?	תדירות הכשרות והדרכות בהתאם לקבוע בתנאי בסיס לתכנית הכשרה והדרכה (נספח י"א למכרז) ובהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה שתוגש על ידי המציע הזוכה במכרז ותאושר על ידי המשרד. המציע הזוכה יקבל את חומרי ההדרכה הקיימים כיום במרכז וכן את יקבל את הידע הקיים כיום במרכז בתחום זכויות אזרחים ותיקים. מנהל תוכן וידע יהיה אחראי על עדכון ואיסוף יומי של מידע רלוונטי.
172.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.14	מה משך ההדרכה הראשונית (פרונטלית וחניכה) לכל בעלי התפקידים במרכז, ומשך ההדרכות השוטפות OJT?	משך הדרכה ראשונית לבעלי התפקיד במרכז וההדרכות השוטפות יהיו בהתאם לקבוע בתנאי בסיס לתכנית הכשרה והדרכה (נספח י"א למכרז) ובהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה שתוגש על ידי המציע

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				הזוכה במכרז ותאושר על ידי המשרד.
.173	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	9.2	נבקש כי תקופת ההודעה בדבר מימוש האופציה תתוקן ל-90 יום בטרם סיום תקופת ההתקשרות.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 9.2 למכרז במקום המילים: "לא יאוחר מ-60 (שישים) ימים" יבואו המילים: "לא יאוחר מ-90 (תשעים) ימים". בסעיף 2.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') במקום המילים: "לא יאוחר מ-60 יום" יבואו המילים: "לא יאוחר מ-90 ימים".
.174	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10	באופן שבו מנוסחים סעיפי התמורה, המשרד רשאי לשלם לנותן השירותים פחות מ-100% מהמחירים החד-פעמיים המפורטים בסעיפים 10.1 ו-10.2 – זאת מאחר ובכל ס"ק המשרד משלם "עד" השיעור החלקי של אותו סעיף. נבקש להוריד את המילה "עד" בתחילת הסעיפים 10.1.1-3 ו-10.2.1-4. לחלופין, נבקש כי יתווסף מנגנון השלמה לפיו בכל אבן דרך ישולם גם החלק הנותר שלא שולם באבן הדרך שקדמה לה.	בכל אבן דרך ישנן מספר פעולות שיש לבצע והתשלום יבוצע לאחר ביצוע כל הפעולות הנדרשות. המילה "עד" מאפשרת מצב של תשלום חלקי במקרה שלא בוצעו כל הפעילות באותה אבן דרך. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיפים 10.1.1, 10.1.2, 10.1.3, 10.21, 10.2.2, 10.2.3, 10.2.4 למכרז המילה "עד" תמחק. בסוף סעיף 10.1 למכרז, לאחר סעיף 10.1.3 למכרז, ובסוף סעיף 10.2 למכרז, לאחר סעיף 10.2.4 למכרז תתווסף הפסקה: "ככלל, במקרה שלא יבוצעו כל הפעולות הנדרשות בכל אחת מאבני הדרך המפורטות לעיל, לא יאושר תשלום חלקי עבור אבן דרך. על אף האמור, המשרד רשאי אך לא חייב לאשר תשלום החלק היחסי מכל אבן דרך בהתאם לשיקול דעתו המוחלט". בסעיפים 6.11, 6.1.2, 6.1.3, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') המילה "עד" תמחק. בסוף סעיף 6.1 להסכם, לאחר סעיף 6.1.3 להסכם, ובסוף סעיף 6.2 להסכם, לאחר סעיף 6.2.4 להסכם למכרז תתווסף הפסקה: "ככלל, במקרה שלא

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>יבוצעו כל הפעולות הנדרשות בכל אחת מאבני הדרך המפורטות לעיל, לא יאושר תשלום חלקי עבור אבן דרך. על אף האמור, המשרד רשאי אך לא חייב לאשר תשלום החלק היחסי מכל אבן דרך בהתאם לשיקול דעתו המוחלט".</p>
175.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10.4	<p>נבקש לקבל פירוט מלא של נוסחת חישוב שעת הלוגין, ומה כלול בתוכה לשם תמחור מדויק</p>	<p>המונח login מוגדר בסעיף 2.19 למכרז. בהתאם למוגדר בסעיף, מדידת משך העבודה תחת login תתבצע לפי משך הזמן שעבר מרגע ההתחברות האישית פרטנית של בעל התפקיד למערכת הcontact center ועד לרגע ההתנתקות מהמערכת. יודגש כי יש לעמוד ביעדים הקבועים בנספח מדדי ביצוע ובכלל זה אחוז התעסוקה הנדרש.</p> <p>על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.</p>
176.	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	18	<p>נבקש כי יובהר כי הערבות אינה ניתנת להסבה.</p>	<p>אין מניעה לציין בכתב ערבות ההצעה כי הערבות אינה ניתנת להסבה, ובלבד שתעמוד בתנאים הקבועים בסעיף 18 למכרז.</p> <p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>
177.	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	18.1	<p>נבקש להפחית את גובה ערבות ההגשה ל-50 אלף ₪.</p>	<p>אין שינוי במסמכי המכרז</p>
178.	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	18.13	<p>נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שלמציע תינתן התראה בכתב טרם חילוט הערבות וכי הערבות תחולט אך ורק ככל וההפרה לא תוקנה (ככל שניתן לתקנה) תוך 21 יום ממועד קבלת ההתראה כאמור.</p>	<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסייפא של סעיף 18.13 למכרז יתווספו המילים: "חילוט ערבות ההצעה כאמור יבוצע לאחר מתן התראה מתאימה, לפי שיקול דעתו של המשרד וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למשקד לפי הדין או לפי המכרז וההסכם".</p>

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
179.	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.2	<u>הפעלה ומתודולוגיה – איכות תכנית החפיפה עם הספק הנוכחי</u> - מהם אבני הדרך הנדרשים לתכנית החפיפה? מה מוגדר מבחינת המשרד יעדי הצלחה?	על מציע להגיש תכנית חפיפה מול הספק הקיים אשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לקבוע בסעיף 8.20.1.1.1 למכרז. האיכות של תכנית החפיפה מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז זה, כמפורט בפרק ו' למכרז.
180.	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.2	<u>הפעלה ומתודולוגיה - איכות שגרות הניהול והתפעול</u> - הצעה לשיפור וייעול שגרות הניהול, כולל התייחסות לנוהל ביצוע הרצאות, הדרכות ונוהל הפעלה של רכב השירות – נבקש לקבל פירוט מהם השגרות הקיימות והנדרשות לשיפור בביצועים? נבקש לקבל פירוט על השגרות הקיימות יתרון לספק הקיים וכדי לתת הצעות לשיפור אנו צריכים לקבל את הקיים ולזה ניתן הצעות לשיפור	שגרות הניהול מפורטות בסעיף 8.8 למכרז, ויש להגיש הצעה לשיפור וייעול ביחס למצוין בסעיף זה. אין צורך בנוהל הפעלת רכב שירות. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: סעיף 8.8.6 למכרז – נמחק. בסעיף 17.20 למכרז ימחקו המילים: "ונוהל הפעלה של רכב השירות למיצוי זכויות". בטבלה 19.2 למכרז, באמת המידה "הפעלה ומתודולוגיה", בשורה החמישית בטור השני "פירוט אמת-מידה" ימחקו המילים: "ונוהל הפעלה של רכב השירות למיצוי זכויות". בסעיף 10 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז) ימחקו המילים "ונוהל הפעלה של רכב שירות למיצוי זכויות".
181.	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.3	ניתן ניקוד של עד 5 נק' בגין העסקת 1 מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, עם זאת בנספח 10 סעיף 4.11.9 צוין כי מדובר בתפקיד אופציונאלי בהתאם לדרישת המשרד. בקשתנו היא, באם נדרש תפקיד זה, נבקש להעלות את המחיר המוצע כך שהמחיר המקסימלי יתעדכן לעד 30,000 ₪	ראו תשובה 165 לעיל.
182.	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.4.2	נבקש כי בשורה הראשונה, לאחר המילה "ההצעה" תתווסף המילה "הכשרה".	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 19.4.2 למכרז לאחר המילים "החל מההצעה" תבוא המילה "הכשרה".
183.	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן	19.7	אנא הבהירו אילו שיקולים יכולים למנוע את קבלת	אין שינוי במסמכי המכרז

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
	השירותים והודעה על זכייה		ההצעה בעלת הניקוד הגבוה ביותר.	
184.	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	20.2	נבקש למחוק מהסעיף את המילים החל מ"או לקיים משא ומתן לאחר החתימה על ההסכם" ועד לסוף הסעיף. מקום בו נחתם הסכם בעל תוקף מחייב בין הצדדים (כאמור בסעיף 23.7), פתיחתו מחדש למו"מ מותרת את נותן השירותים בחוסר וודאות.	אין שינוי במסמכי המכרז
185.	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	23.3	בהתאם לסעיף 20.2, רשאי המשרד לקיים מו"מ על הסכם ההתקשרות אף לאחר הודעת הזכייה. אנא הבהירו כיצד האמור מתיישב עם החובה לחתום על ההסכם תוך זמן קבוע בסעיף זה – כאשר המו"מ עלול עדיין להימשך במהלך תקופה קצרה זו.	אין שינוי במסמכי המכרז
186.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	1.5	נבקש כי סעיף זה יוחלף בסדר עדיפות קונקרטי, בדומה לזה המופיע בסעיף 3 שבפרק ב' למכרז.	אין שינוי במסמכי המכרז
187.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	1.8	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהוראות הדין הן שתקבענה – לא סביר כי בעת סתירה בין ההסכם לבין הוראות הדין, יתבקש נותן השירותים לחרוג מהוראות הדין.	הסעיף קובע: "ובלבד שקביעת המשרד תהיה כדין". אין שינוי במסמכי המכרז
188.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	2.2	נבקש כי תקופת ההודעה מראש תתוקן ל-90 יום בטרם סיום התקופות הרלוונטיות.	ראו תשובה 173 לעיל.
189.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	3.3	אנא הבהירו מה הכוונה במילים "כתאגיד הרשמי הרלוונטי".	אישור רישום נותן השירותים כתאגיד בהתאם לסוג התאגיד (חברה, חל"צ, עמותה וכו').
190.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	3.20	נבקש כי בסוף המשפט יתווספו המילים "וזאת בכפוף להוראות כל דין".	ראו תשובה 38 לעיל.
191.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.7	נותן השירותים אחראי לכל פעילות הדיוור בערוצים השונים - מי נושא בעלויות הדיוור - תיבת הדואר, מעטפות וביול?	על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.
192.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.12.1	מנהל הפרויקט – מוגדר גם כמנהל הקמה. האם ניתן לפצל לשני תפקידים – מנהל פרויקט ההקמה ומנהל	מנהל הפרויקט מטעם החברה יהיה אחראי גם על ההקמה של הפעילות מתוקף תפקידו כמנהל הפרויקט מטעם החברה. יחד

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			הפריקט? זאת בשל מומחיות החברה בתהליכי הקמה וצוות ייעודי שמתמחה בתחום ההקמה והינו מלווה את הפעילות בכל תקופת ההקמה וההתייצבות?	עם זאת, מנהל הפרויקט מועסק ע"י נותן השירותים ללא תמורה מהמשרד בגינו. במידה ונותן השירותים רוצה להעמיד בעל תפקיד נוסף כמנהל הקמה על חשבונו הוא יכול לעשות זאת.
193.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.13.4	נבקש כי הסעיף יתוקן באופן שבו תינתן לנותן השירותים תקופת התראה מראש ובכתב של 7 ימים.	ההחלפה בפועל של בעל התפקיד תבוצע בהתאם ללוחות הזמנים לביצוע החלפה לכל תפקיד כמצוין בסעיף 8.13.5 למכרז ובסעיף 4.13.5 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א').
194.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	5.1.2.1+5.1.2.2.	א. האם כל הסטטוסים בשעת הלוגין משולמים? אנא הבהרתכם ופירוט כל הפרמטרים המשולמים והנכללים תחת הגדרת הלוגין ב. האם כל בעלי התפקידים שציינתם (מנהל המרכז, מנהל ההדרכה, מנהל תוכן וידע, יועצים) משולמים בשעת הלוגין? או מגולמים בהצעת המחיר? אלו בעלי תפקידים יש לגלם בהצעת המחיר שאינם משולמים בשעת הלוגין?	לנוסחת login ראו תשובה 175 לעיל. תשלום שעת login יבוצע על ידי המשרד בגין שעות login שביצעו נציגי שירות ויועצים מומחים בלבד. כמו כן, ינתן תשלום בגין הפעלת המרכז במתכונת ראשונית, הפעלת המרכז במתכונת מלאה, שינויים ושיפורים טכנולוגיים, החזר הוצאות העסקת שני נציגי הרצאות והדרכות והחזר הוצאות עד שני מנהלי מרחב יחידות סגולה ככל שתמומש אופציה להעמדתם, הכל כמפורט בסעיף 10 למכרז ובסעיף 6 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א'). מעבר למתואר לעיל, לא ישולמו באופן ישיר תשלומים נוספים על ידי המשרד, ועל המציעים לקחת זאת בחשבון בעת קביעת הצעת המחיר בגין הרכיבים המשולמים על ידי המשרד באופן ישיר.
195.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	6	באופן שבו מנוסחים סעיפי התמורה, המשרד רשאי לשלם לנותן השירותים פחות מ-100% מהמחירים החד-פעמיים המפורטים בסעיפים 6.1 ו-6.2 – זאת מאחר ובכל ס"ק המשרד משלם "עד" השיעור החלקי של אותו סעיף. נבקש להוריד את המילה "עד" בתחילת הסעיפים 3-10.1.1 ו-4-10.2.1. לחלופין, נבקש כי יתווסף מנגנון	ראו תשובה 174 לעיל.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			השלמה לפיו בכל אבן דרך ישולם גם החלק הנוטר שלא שולם באבן הדרך שקדמה לה.	
196.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	6.16	נבקש להוסיף מנגנון לפיו המשרד יתריע במקרה של תשלום עודף אותו נדרש נותן השירותים להשיב.	אין שינוי במסמכי המכרז
197.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	7.2	נבקש להצמיד התמורה 70% לשכר המינימום ושינויים חוקתיים בעטיין של החלטות ממשלה, ו30% למדד המחירים לצרכן, כנהוג בענף המוקדים, בו הפעילות הינה עתירת כח אדם ועיקר ההוצאה של הספק הינה בגין שכר נציגים ומתוך מטרה להמשיך ולשמר העובדים.	ראו תשובה 120 לעיל. אין שינוי במסמכי המכרז.
198.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	7.3	בסעיף 7.2.5 כתוב שההצמדה חודשית. בסעיף 7.3 כתוב שחישוב ההצמדה יעשה אחת לשנה. אנא הבהרתכם מה הנכון? נבקש שיבוצע כל חודש בחודשו בשורה נפרדת בחשבונית.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 7.3.2.1 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') במקום המילים: "אחת לשנה" יבואו המילים: "אחת לחודש".
199.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	7.3.3	נבקש למחוק את המלל "או יופחת" מסעיף זה, כך שהמחירים המוצמדים לא יופחתו למתחת למחירי הבסיס בהצעה שניתנה כמענה למכרז.	אין שינוי במסמכי המכרז. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
200.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	9	נבקש להסיר סעיף זה.	אין שינוי במסמכי המכרז
201.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	10	לא סביר כי נותן השירותים יאלץ לשאת ב"עונש" בשל קביעת קיומם של יחסי עובד-מעביד מעבר לסטנדרט הנהוג של השבת סכומים נומינלית. כמו כן נבקש כי סעיף הקיזוז יימחק.	בהתייחס לשאלה - אין שינוי במסמכי המכרז. בנוגע לקיזוז – ראו תשובה 56 לעיל.
202.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	11.1	נבקש כי מסעיף זה יוחרג מידע אשר מסירתו נדרשת על פי דין.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסיפא של סעיף 11.1 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יתווספו המילים: "האמור לא יחול על ידיעה מסמך או חפץ שנותן השירותים מחויב להעביר על פי דין, ובלבד שניתנה על כך הודעה מראש ובכתב למשרד".

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
203.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	12.1	נבקש כי יובהר כי שיטות העבודה של נותן השירותים אינן נכללות בזכויות היוצרים המועברות למשרד לפי סעיף זה.	ראו תשובה 36 לעיל.
204.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	13	נבקש כי יובהר כי אין באמור בהתקשרות נותן השירותים עם גופים נוספים למתן שירותים דומים כדי להוות ניגוד עניינים כאמור, יהיה היקפם אשר יהיה.	אין שינוי במסמכי המכרז. ככל שיעלה חשש לניגוד עניינים נותן השירותים יביא את הדברים לידיעת היועץ המשפטי של המשרד ויפעל על פי הנחיותיו.
205.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	14.1	לא סביר כי נותן השירותים יישא באחריות רחבה כל כך מעצם ביצוע התחייבויותיו לפי ההסכם, כאשר הנזקים המתוארים אינם נובעים מהפרה של הדין או של הוראה הסכמית. נבקש כי הסעיף יתוקן באופן שבו אחריות נותן השירותים תוגבל לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד. כן נבקש כי בסוף הסעיף יוחרגו נזקים אשר נגרמו על ידי המשרד ו/או מי מטעמו ו/או צד ג' ברשלנות או בזדון ו/או נזקים אשר אחריותם קמה על פי דין.	ראו תשובה 59 לעיל.
206.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	14.2	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן בו המשרד יישא באחריות למעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו.	אין שינוי במסמכי המכרז.
207.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	14.3	נבקש להוסיף את תנאי השיפוי המצטברים הבאים לסעיף זה: 1. השיפוי יבוצע בהתאם להוראות פסק דין חלוט שלא עוכב ביצועו. 2. הדרישה ו/או הטענה הובאה לידיעת נותן השירותים בכתב מיד עם קבלתה, ונותן השירותים קיבל אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 3. המשרד לא יסכים לכל פשרה שהיא בקשר עם מקור דרישת השיפוי שאינה באישור נותן השירותים ועל דעתו.	ראו תשובה 61 לעיל.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			<p>4. המשרד ונותן השירותים ישתפו פעולה בנייהול ההגנה.</p> <p>5. אחריות נותן השירותים לשיפוי תהיה כפופה לתקרת שיפוי בסך השווה לתמורה שיקבל נותן השירותים ב-24 חודשים שקדמו למועד האירוע המקיים את דרישת השיפוי.</p> <p>דרישת השיפוי הועברה לנותן השירותים במהלך תקופת הביטוח.</p>	
208.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	16.4	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו תוקף הערבות יהיה 60 יום מתום תקופת ההסכם או תקופת הארכה, וכן כי עם סיום תקופה זו הערבות תושב לנותן השירותים.	אין שינוי במסמכי המכרז
209.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	16.7	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו תינתן לנותן השירותים התראה של 14 יום מראש ובכתב לפני חילוט הערבות, וכי הערבות תחולט אך ורק במקרה שההפרה לא תוקנה במהלך תקופת ההתראה המוקדמת.	בהתאם לקבוע בסעיף 16.7 תינתן התראה מתאימה לפי שיקול דעתו של המשרד. אין שינוי במסמכי המכרז.
210.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	16.8	נבקש למחוק סעיף זה – מדובר על צעד דרסטי בעל השפעות משמעותיות על נותן השירותים.	אין שינוי במסמכי המכרז
211.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	17	נבקש להגביל את סך הקנסות שיגבו בגין אי-עמידה ביעדים, בתקופת חשבונית נתונה (חודש/רבעון), לשיעור מרבי של 5% מסכום החשבונית, כמקובל במוקדי שירות.	אין שינוי במסמכי המכרז.
212.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	17.1	נבקש כי הסעיף יתוקן באופן שנותן השירותים יקבל התראה בכתב בטרם הטלת הפיצויים כאמור, וכי הפיצויים לא ישולמו וככל ונותן השירותים ריפא את ההפרה תוך 14 יום ממועד ההתראה.	ראו תשובה 68 לעיל.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
213.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	18 (כללי)	אנא הבהירו כיצד משוקלל התגמול בגין החפיפה לפי סעיף זה.	השאלה לא ברורה. סעיפי התמורה מפורטים בסעיף 10 למכרז ובסעיף 6 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א'). בעת קביעת הצעת המחיר על המציע לשקלל את כל ההוצאות הנדרשות לו.
214.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	19.1	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שכל אחד מהצדדים יהיה רשאי לסיים את ההסכם בתנאים אלו. כמו כן נבקש כי מועד ההודעה המוקדמת יתוקן ל-90 יום.	אין שינוי במסמכי המכרז.
215.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	19.2	נבקש לתקן סעיף זה באופן שבו המשרד יספק הודעה בכתב בדבר קיומה של הפרה יסודית ויאפשר לנותן השירותים 21 יום לתיקונה. כן נבקש כי תקופת הריפוי להפרה לא-יסודית תתוקן ל-30 יום.	אין שינוי במסמכי המכרז.
216.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	19.3	אנא הבהירו או תקנו את הביטוי "בטחון עבירה".	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 19.3 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א'), במקום המילים : "הורשע בעבירה כנגד בטחון עבירה ו/או שנושאה פיסקלי" יבואו המילים : "הורשע בעבירה כנגד בטחון המדינה ו/או בעבירה שנושאה פיסקלי".
217.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	19.5	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו הקיזוז יחול רק לגבי סכומים שאינם במחלוקת בין הצדדים, וכי קיזוז חד-צדדי יבוצע אך ורק כנגד אספקת אסמכתא מוכחת. כמו כן נבקש למחוק את ההתייחסות לחילוט ערבות לפי סעיף זה – מדובר על צעד דרסטי שמשפיע על מוניטין נותן השירותים מול ספק הערבות. יש לבצע חילוט אך ורק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה תוך תקופת הריפוי.	אין שינוי במסמכי המכרז.
218.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	20.3	נבקש למחוק את זכות הקיזוז מסעיף זה.	הסעיף לא ימחק. לתיקון הסעיף ראו תשובה 74 לעיל.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
219.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	20.4	נבקש כי לנותן השירותים תהיה הזכות לערער על ההוצאות וגובהן, וכי תקופת התשלום תתוקן ל-14 ימים מיום הדרישה.	ראו תשובה 75 לעיל.
220.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	21.1	נבקש כי הסעיף יתוקן באופן שבו איסור ההמחאה לא יחול ככל והנעבר הוא חברה קשורה של נותן השירותים.	המחאת זכויות וחובות של נותן השירותים אפשרית באישור מראש ובכתב של מורשי החתימה של המשרד. תשומת לב כי המשרד מודיע כי ככלל מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות.
221.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	21 (כללי)	נבקש כי המשרד לא יהא רשאי להסב את זכויותיו או חובותיו לפי ההסכם אלא באופן השומר על מלוא זכויותיו של נותן השירותים לפי ההסכם והמכרז. כן נבקש כי בכל מקרה שהוא לא יוטלו עלויות נוספות על נותן השירותים בשל כל הסבה שהיא על ידי המשרד.	אין שינוי במסמכי המכרז
222.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	23.4	נבקש לתקן את הסעיף באופן שבו יובהר פוזיטיבית מי מנציגי המשרד מוסמך לחייב את המשרד.	ראו סעיף 23.1 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א'). הנציגים המוסמכים של המשרד הם מורשי החתימה של המשרד. אין שינוי במסמכי המכרז.
223.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	23.6	נבקש כי הסעיף יתוקן באופן שבו יובהר כי שיטות העבודה של נותן השירותים יותרו בכל עת הקניין הרוחני של נותן השירותים, וכי הן אינן חלק מהקניין הרוחני שבבעלות המשרד.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 23.6 לאחר המילים: "יהיו שייכים למשרד" יבואו המילים: "בכפוף לקבוע בסעיף 12 לעיל".
224.	הסכם למתן שירותים (נספח א')	23.10	נבקש למחוק סעיף זה – הוא חוזר על האמור בסעיף 23.2	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: סעיף 23.10 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') – נמחק.
225.	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1	א. נבקש הבהרתכם מה כולל שלב הקמת המוקד במתכונת מלאה? ב. האם 500,000 ₪ הינו המחיר המינימלי? האם אין מחיר מקסימלי לסעיף זה?	שלב ההקמה במתכונת מלאה מפורט בסעיף 8.20.1.3 למכרז ובסעיף 4.21.3 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') ובנספח הדרישות הטכנולוגיות (נספח ד'). עבור רכיב תשלום חד פעמי בגין הקמת המרכז במתכונת מלאה נקבע מחיר מינימום בלבד בסך של 500,000 ₪ כולל מע"מ, לא נקבע מחיר מקסימום.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.226	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	2	א. נבקש הבהרתכם מה כולל שלב ההפעלה במתכונת ראשונית	שלב ההפעלה במתכונת ראשונית מפורט בסעיף 8.20.1.2 למכרז ובסעיף 4.21.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') ובנספח הדרישות הטכנולוגיות (נספח ד'). עבור רכיב תשלום חד פעמי בגין הקמת המרכז להפעלה במתכונת ראשונית נקבע מחיר מקסימום בלבד בסך של 150,000 ש"ח. לא נקבע מחיר מינימום.
.227	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	4	נבקש הבהרתכם שכן מדובר בתעריף עבור נציג הרצאות אחד	ההצעה תוגש לפי מחיר של נציג הרצאות אחד, אך התמורה בגין רכיב זה תשולם בגין כל אחד מנציגי ההרצאות וההדרכות שעבד בפועל.
.228	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	4	נציג הרצאות והדרכות – המחיר המקסימלי בעבור החזר הוצאות העסקת נציג הרצאות והדרכות אחד, לרבות עלות מעביד, הוצאות נסיעה ועוד, בגין 20,000 ש"ח כולל מע"מ, אינו מספק. נרצה לוודא שמדובר בתעריף עבור נציג אחד. וכן לבקש להעלות את התעריף המקסימלי ל-25,000 ש"ח כולל מע"מ.	מדובר בתעריף עבור נציג אחד. אין שינוי במסמכי המכרז.
.229	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	5	מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה - המחיר המקסימלי בעבור החזר הוצאות העסקת מנהל מרחב אחד, לרבות עלות מעביד, הוצאות נסיעה וכל הדרישות הנלוות המפורטות במכרז, בגין 20,000 ש"ח כולל מע"מ, אינו מספק. נבקש להעלות את התעריף המקסימלי ל-30,000 ש"ח כולל מע"מ.	ראו תשובה 165.
.230	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.3.10	עקרונות מימוש - עבודה מרחוק – האם כלל העובדים יעבדו במתכונת של עבודה מהבית כאשר לא מתאפשרת עבודה בתחומי האתר?	במקרה חירום אשר בעקבותיו לא ניתן כלל לקיים את הפעילות במרכז או לא ניתן להגיע אל המרכז, כל עובדי המרכז יידרשו לעבוד מהבית. על נותן השירותים להיערך לכך שעובדי המרכז יוכלו לעבוד מהבית באופן מיידי עם קרות אירוע חירום. קביעת מספר הועבדים שיעברו לעבוד מהבית בחירום תיעשה בהתאם להחלטת מנהל

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				אגף ביטחון, חירום, מידע וסייבר במשרד, והכל בהתאם להקפדה על הצורך ברציפות התפקוד. יצוין כי ניתן לעבוד מהבית גם בשגרה, באישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד (בשגרה – רק חלק מעובדי המרכז יוכלו לעבוד מהבית, לא ניתן שכל עובדי המרכז יעבדו מהבית בשגרה).
.231	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	3.3.3	על כל קווי התקשורת להיות מוצפנים – נבקש הבהרתכם האם ההצפנה מתייחסת ל DATA בלבד?	יש לפעול על פי דרישות אבטחת מידע המפורטות בנספח י"ג למכרז.
.232	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	6.1	1 - מערכת - CRM נבקש להבין איזה סוג מערכת CRM קיימת היום.	כיום קיימת במוקד מערכת CRM בפיתוח עצמי של הספק הקיים
.233	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	6.1	2 - ערכת ניהול ידע - נבקש להבין איזה סוג מערכת ניהול ידע קיימת כרגע.	כיום קיימת במוקד מערכת ניהול ידע של הספק הקיים.
.234	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	6.1	3 - מערכת ניהול למידה LMS - אנו מבקשים לקבל פרטים באפשרויות ההתממשקות למערכת	השאלה לא ברורה. הדרישות למערכת LMS, כולל ממשק לניהול הידע, מפורטות בסעיף 3 לנספח ד'.
.235	חירום (נספח ח')	3.2.3	מעבר משגרה לחירום - האם 100% מהעובדים יעברו לתצורת עבודה מהבית במצב חירום?	קביעת מספר הועבדים שיעברו לעבוד מבית בחירום תיעשה בהתאם להחלטת מנהל אגף ביטחון, חירום, מידע וסייבר במשרד, והכל בהתאם להקפדה על הצורך ברציפות התפקוד.
.236	מדדי ביצוע (נספח ט')	3 – טבלת יעדים, כללי	נבקש לקבל נתוני ביצוע מעודכנים עבור השנה האחרונה (או טווח תאריכים מוגדר), בהתייחס ליעדים המופיעים בסעיף	נתוני ביצוע לשנת 2024 : רמת שירות - 80% מהשיחות נענו עד 1.5 דקה. ממוצע זמן המתנה עד נטישה - 1.49 דקות. אחוז נטישה - 11%. אחוז תעסוקה – 95% בקו 1 - 97% בקו 2. מספר שיחות נכנסות לנציג מחובר בשעה – 6 שיחות. יחס בין פניות לשיחות – 1:5. עמידה בכללי SLA - ללא חריגות זמן. בנוסף, עפ"י מדידה חיצונית של היחידה לשיפור השירות במערך הדיגיטל הלאומי סקר שביעות רצון מוקד – 80%.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.237	מדדי ביצוע (נספח ט')	3 טבלת יעדים, תת סעיף 1	א. 80% מהשיחות ייענו תוך 60 שניות, מרגע הכניסה לתור – נבקש לשנות ל 80% מהשיחות ייענו תוך 120 שניות 90% משיחות הצ'אט / רשתות חברתיות וכדומה ייענו תוך 30 שניות, מרגע הכניסה לתור. – נבקש לשנות ל 90% משיחות הצ'אט /רשתות חברתיות וכד' ייענו תוך 60 שניות מרגע הכניסה לתור	מוסכם כי 80% מהשיחות ייענו תוך 90 שניות וכי 90% משיחות הצ'אט / רשתות חברתיות ייענו תוך 60 שניות. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 3 לנספח מדדי ביצוע (נספח ט למכרז) בשורה מס' 1 בטור השני תחת הכותרת "יעד" במקום המספר: "60" יבוא המספר: "90" ובמקום המספר "30" יבוא המספר: "60".
.238	מדדי ביצוע (נספח ט')	3 – טבלת יעדים, תת סעיף 7	שיחות לשעה לנציג - נבקש להסיר מדד זה או לחילופין לקחת בחשבון את זמן "זמינות", כך שירד מזמן לוגין, כיוון שזמן זה תלוי כמות שיחות נכנסות שלא בשליטת המוקד ובנוסף מהווה נתון זהה מהותית לאחוז תעסוקה.	יש לעמוד ב-75% תעסוקה כמפורט בנספח מדדי ביצוע (נספח ט' למכרז). אין שינוי במסמכי המכרז.
.239	נתונים (נספח י')	1.1+1.2	אנו מבחינים בירידה בהיקפי הפעילות בין השנים 2022 ו-2023. נבקש להבין האם קיימת סיבה מוסברת לירידה זו והאם מגמה זו צפויה להתמשך?	הקורונה בשנים 2020-2022 ופרוץ מלחמת חרבות ברזל בחודש אוקטובר 2023 הביאו לעלייה במספר הפניות למוקד. כמו כן, המשרד ערך בתקופות אלו קמפיינים במדיות השונות וכן שלח במספר הזדמנויות SMS לאזרחים הוותיקים במדינה על מנת ליידע אותם על הסיוע הניתן מהמוקד בתקופות החירום והזמין אותם לפנות למוקד. יתכנו גורמים נוספים אשר הביאו לירידה בכמות הפניות. כיום המוקד נמצא בתקופת שגרה. יובהר כי המשרד לא מתחייב למספר פניות מינימלי או מקסימלי כלשהו.
.240	נתונים (נספח י')	סעיף 4 עמוד 164	האם ימי החניכה OJT, לאחר הדרכה ראשונית, הינם גם בתשלום לוגין? והאם רק לנציגי השירות או לעוד בעלי תפקידים?	ראו תשובה מס' 119 לעיל. תשלום שעת login בפועל ניתן בגין שעות login של נציגי שירות ויועצים מומחים.
.241	הצהרת סודיות (נספח י"ד)	כללי	נבקש כי הצהרת הסודיות תתוקן באופן שבו התחייבות העובד לא תחול בקשר עם מידע אשר (א) היה מצוי בנחלת הכלל ו/או הגיע לנחלת הכלל שלא עקב מעשה	ראו תשובה 57 לעיל.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			ו/או מחדל של העובד ; (ב) היה בחזקתו של העובד לפני גילוי בקשר עם עיסוקו בעבודה עבור המשרד ; (ג) פותח ו/או נוצר על ידי העובד מבלי להסתמך על המידע שהועבר לו ; או (ד) העובד נדרש לגלותו על פי דרישה של בית משפט או רשות מוסמכת אחרת.	
.242	אתר המרכז (נספח ט"ז)	1	נבקש לדעת מה המיקום של המוקד הקיים	המוקד ממוקם כיום בבני ברק.
.243	אתר המרכז (נספח ט"ז)	1	האם יש העדפה למיקום גיאוגרפי להקמת המוקד?	המוקד יהיה במרחק של עד 120 ק"מ מהמשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה שמושבו בירושלים. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בנספח אתר המרכז (נספח ט"ז למכרז) לאחר סעיף 1.4 יתווסף סעיף 1.5 בנוסח הבא : "1.5. האתר ימוקם במרחק של עד 120 ק"מ מהמשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה שמושבו בירושלים".
.244	אתר המרכז (נספח ט"ז)	2.4.3.1	עמדת אחראי משמרת - מוגדרת ברוחב 10 מטר לפחות – האם מדובר בטעות? היות וזה רוחב גדול מאוד ולא פרופורציונאלי מניסיונונו אנו ממליצים על רוחב 2 מטר..	עמדת אחראי משמרת תהא ברוחב 2 מטרים. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 2.4.3.1 לנספח אתר המרכז (נספח ט"ז למכרז) במקום המילים : "לא יפחת מ-10 מטר" יבואו המילים : "לא יפחת מ-2 מטרים".
.245	מסמך הבהרה מס' 1 - ביטוח	15.13	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 – המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה בכתב להמצאת אישור כאמור".	אין שינוי במסמכי המכרז
.246	הזמנה – פרק א' - כללי	1.2	אנא הבהרתכם מדוע נדרש ענן נפרד ולא TENNET בענן פרטי של המציע או ספק של המציע? כמו כן, אנא הבהרתכם כיצד ישולם לספק בגין תהליך	נדרש להפעיל בשלב ראשון תשתית טכנולוגית אשר תפעל על Tenant בענן פרטי של המציע ובלבד שיש עמידה ביעדי שירות וביצועי מערכת ועמידה בתנאי אבטחת מידע.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה						
			המיגרציה לענן הממשלתי ועיכובים שיכולים להיווצר במסגרת מיגרציה זו?	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 1.2 למכרז, במקום המילים: "אשר תפעל בענן נפרד ייעודי" יבואו המילים: "אשר תפעל על Tenant בענן פרטי של המציע"						
.247	אתר המרכז (נספח ט"ז)	2.2.5	אנא הבהרתכם האם ניתן להשתמש בחדרי שירותים קומתיים ולא בהכרח בצורך של בניוי שירותים בסניף עצמו. לחלופין, לכל הפחות אנא הבהרתכם האם ניתן יהיה להשתמש בשירותי הנכים הקומתיים ואת שירותי הצוות להכניס לסניף עצמו.	השירותים צריכים להיות בקומה בה נמצא המרכז, אך לא מחויב שיהיו בתוך המרכז עצמו והם לא צריכים להיות ייעודיים לעובדי המרכז בלבד. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 2.2.5 לנספח אתר המרכז (נספח ט"ז למכרז) ימחקו המילים: "ובשימוש בלעדי לעובדי המרכז" ובמקומם יבואו המילים: "הממוקמים בקומה בה נמצא המרכז". בסעיף 2.10 לנספח ט"ז למכרז בשורה מס' 10 בטור השני במקום המילים: "מתחם יעודי" יבואו המילים: "בקומת המרכז".						
.248	אתר המרכז (נספח ט"ז)	2.4	בנוגע לעמדת אחראי המשמרת- המידות שצוינו ביחס לעמדה זו, 10 מטר, הינן חריגות ביחס למוקדים/ מרכזים דומים. נבקש לצמצם את המידות ביחס לעמדה זו.	ראו תשובה 244 לעיל.						
.249	אתר המרכז (נספח ט"ז)	2.5	בסעיף זה מציינים חמישה תפקידים (מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכה, יועץ מומחה, רכז חירום וסייבר, מנהל מרחב בירור זכויות). בסעיף 2.10 מציינים רק 2 תפקידים של עמדת נציג משודרגת. נודה להבהרה כמה עמדות יש לקחת בחשבון.	מובהר כי מספר עמדות נציג משודרגות יהיה בהתאם לקבוע בסעיף 2.5 לנספח ט"ז למכרז. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 2.10 לנספח אתר המרכז (נספח ט"ז למכרז) יתוספו השורות הבאות:						
				<table border="1"> <tr> <td>עמדת נציג משודרגת (cubical)</td> <td>מנהל תוכן וידע</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>עמדת נציג משודרגת (cubical)</td> <td>מנהל הדרכה</td> <td>14</td> </tr> </table>	עמדת נציג משודרגת (cubical)	מנהל תוכן וידע	13	עמדת נציג משודרגת (cubical)	מנהל הדרכה	14
עמדת נציג משודרגת (cubical)	מנהל תוכן וידע	13								
עמדת נציג משודרגת (cubical)	מנהל הדרכה	14								

תשובה/ הבהרה			שאלה / הערה	סעיף/מראה מקום אחר	פרק/נספח	מס"ד
15	מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה	עמדת נציג משודרגת (cubical) ככל שתמומש אופציה להפעלת תפקיד זה				
ראו תשובה 157 לעיל.			הדרישה של מנהל הידע בתנאי כשירות של ניסיון ייעודי של 3 שנים ב 5 שנים האחרונות כ"מנהל תוכן וידע בתחום מיצוי זכויות של אזרחים ותיקים, הכולל את כל הפרמטרים הבאים: איסוף מידע, עדכון מידע, כתיבה של מסמכים מקצועיים, כתיבת ניירות עמדה ושימוש במערכת לניהול ידע" הינה דרישה לא מידתית אשר פוגעת בתחרות הולמת בין המציעים ומציבה מועמדות/ אחד/ת בלבד למכרז, של זה שמשמש/ת בתפקיד היום. נבקש להסיר דרישה זו ולאפשר הצגת מועמד עם ניסיו בתחום ניהול תוכן וידע לא בהכרח מהתחום האמור אלא מתחומים נוספים.	8.11.2	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	.250
ראו תשובה 239 לעיל.			נבקש לדעת ממה נובעת הירידה הכה משמעותית בהיקפי הפניות בשנת 2024 ביחס לשנים 2022 ו- 2023.	1	נתונים (נספח י')	.251
השאלה לא ברורה. היחס בין מספר פונים למספר פניות בשנת 2024 עמד על כ 5:1. מובהר כי יכול להיות שנפתחו מספר פניות במהלך שיחה אחת.			נבקש לדעת את היקף המגעים שבוצעו מול האזרחים הוותיקים ולקוחות המרכז וכן ממוצע של כמה מגעים קיימים לכל פניה בשלוש השנים האחרונות	1	נתונים (נספח י')	.252
שנת 2022 – נפתחו 346,028 פניות מ- 181,000 פונים. שנת 2023 – נפתחו 235,120 פניות מ- 168,660 פונים. שנת 2024 – נפתחו 98,293 פניות מ- 67,700 פונים. על פונה יכול לפתוח מספר פניות שנות בתחומים שונים ועל כן קיים פער בין מספר הפניות למספר הפונים.			מבוקש לפרסם את כמות הפניות ב- 3 השנים האחרונות, כאשר ישנו פער בין הכמויות המופיעות בגוף המכרז לבן אלו אשר תוארו בפועל	סעיף 1	נתונים (נספח י')	.253
ממוצע משך השיחות עומד על 5.5 דקות לשיחה.			מבוקש לקבל את משך זמן השיחות הממוצע, כאשר ישנו פער בין המופיע בגוף המכרז	סעיף 1.8	נתונים (נספח י')	.254

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה																																							
			(כ- 5.5 דקות לשיחה) לבין הנתונים אשר סופקו בכנס הספקים (7-8 דקות לשיחה). פער זה אף משתקף ביתר שאת גם באחוז התעסוקה המפורט בטבלה שבעמ' 159 לנספחי המכרז. נודה להבהרתכם וקבלת הנתונים בהתאם.																																								
.255	כללי		נבקש לדעת האם ניתן לשלב גם עבודה מהבית לבעלי התפקידים השונים גם בשגרה, בכפוף לקבלת אישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד. 70% משרה.	ניתן עקרונית לשלב עבודה מהבית לבעלי התפקידים השונים גם בשגרה, בכפוף לקבלת אישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד.																																							
.256	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	סעיף 8.11	למציע הרבה מאוד עובדים בעלי כישורים רבים המתאימים לאופי התפקידים הנדרשים שהינם בעלי פוטנציאל גבוה ובעלי ידע, ניסיון וותק רב אך חלקם אינם בעלי תואר אקדמי. מבוקש לאפשר כחלופה לדרישת התואר האקדמי בבעלי התפקידים הדורשים זאת, חלופה של ניסיון של 3 שנים לפחות בעבודה במוקד מיצוי זכויות/ הנגשת מידע.	ראו תשובות 156-158, 161, 163, 164 לעיל.																																							
.257	תנאי בסיס לתכנית הכשרה והדרכה (נספח י"א)	2, 3, 4	לאור היקף ההכשרה המפורט נבקש לקבל תמורה בגין ההכשרה של הצוות הניהולי המפורט בסעיף 2 וההכשרה של הצוות המקצועי המפורט בסעיף 3 לנספח. לחלופין, נבקש כי תשולם תמורה בגין ההכשרות לבעלי וותק העסקה של 3 חודשים ומעלה	ראו תשובה 119 לעיל.																																							
.258	כללי		נבקש לקבל את התפלגות השיחות החודשי בחתך לפי שעות פעילות המוקד ב- 3 השנים האחרונות	<table border="1"> <thead> <tr> <th>אינטרוול</th> <th>2024</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>08:00-08:59</td> <td>625</td> <td>815</td> </tr> <tr> <td>09:00-09:59</td> <td>990</td> <td>1312</td> </tr> <tr> <td>10:00-10:59</td> <td>1083</td> <td>1506</td> </tr> <tr> <td>11:00-11:59</td> <td>1086</td> <td>1465</td> </tr> <tr> <td>12:00-12:59</td> <td>1026</td> <td>1356</td> </tr> <tr> <td>13:00-13:59</td> <td>851</td> <td>1122</td> </tr> <tr> <td>14:00-14:59</td> <td>720</td> <td>958</td> </tr> <tr> <td>15:00-15:59</td> <td>565</td> <td>776</td> </tr> <tr> <td>16:00-16:59</td> <td>345</td> <td>450</td> </tr> <tr> <td>17:00-17:59</td> <td>230</td> <td>319</td> </tr> <tr> <td>18:00-18:59</td> <td>153</td> <td>212</td> </tr> <tr> <td>19:00-19:59</td> <td>93</td> <td>145</td> </tr> </tbody> </table>	אינטרוול	2024	2023	08:00-08:59	625	815	09:00-09:59	990	1312	10:00-10:59	1083	1506	11:00-11:59	1086	1465	12:00-12:59	1026	1356	13:00-13:59	851	1122	14:00-14:59	720	958	15:00-15:59	565	776	16:00-16:59	345	450	17:00-17:59	230	319	18:00-18:59	153	212	19:00-19:59	93	145
אינטרוול	2024	2023																																									
08:00-08:59	625	815																																									
09:00-09:59	990	1312																																									
10:00-10:59	1083	1506																																									
11:00-11:59	1086	1465																																									
12:00-12:59	1026	1356																																									
13:00-13:59	851	1122																																									
14:00-14:59	720	958																																									
15:00-15:59	565	776																																									
16:00-16:59	345	450																																									
17:00-17:59	230	319																																									
18:00-18:59	153	212																																									
19:00-19:59	93	145																																									

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				הנתונים הם לפי ממוצע חודשי שנגזר מנתונים שנתיים, לפי שעות המענה. הנתונים מתייחס לסך השיחות בלבד ולא כלל הפניות המגיעות למוקד בערוצים שונים וכן לא כולל פניות יזומות.
.259	כללי		נבקש לקבל את היקפי השיחות הנכנסות והיוצאות ברמה השעתית, היומית והחודשית בכל אחת משלוש השנים האחרונות	שיחות יוצאות מתקיימות כאשר ישנה פעילות יזומה של המרכז. שיחות יוצאות בחזרה ללקוח כמו בשיחות CALLBACK לא נמדדות ולא נספרות כשיחות יוצאות, אלא כחלק מהטיפול בפנייה. נתונים לגבי שיחות נכנסות לשנים 2022-2024: שנת 2022 - ממוצע יומי 670 שיחות. שנת 2023 – ממוצע יומי 473 שיחות. שנת 2024 – ממוצע יומי 376 שיחות.
.260	כללי		נבקש לקבל את התפלגות השיחות הטלפונית ובכל אמצעי המדיה השונים ברמה השעתית, היומית והחודשית בכל אחת משלוש השנים האחרונות ובחלוקה להתפלגות לתקשורת כתובה וטלפונית	באשר לנתונים אודות שיחות טלפוניות – ראו תשובה 258 לעיל. באשר לפניות שהגיעו בדוא"ל: שנת 2022 – 26,046 פניות. שנת 2023 – 8,752 פניות. שנת 2024 – 6,832 פניות.
.261	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.1	האם הספק ידרש לשלוח מכתבים בדואר ישראל? אם כן – כמה? האם בדואר רגיל או רשום?	כן. מכתבי הכנה לפרישה נשלחים בדואר רגיל, וכן שליחת מכתבים במענה לפניות פונים שיעדיפו דרך זו על פני קבלת המידע בדוא"ל. בשנת 2024 נשלח 84,799 מכתבים.
.262	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.4	כיצד ישולם לספק בגין ההוצאות העודפות שתיווצרנה עם הפעלת המוקד בחירום?	תשלום שעת login מבוצע על פי ביצוע שעות login בפועל של יועצים מומחים ונציגי שירות. ככל שיבצעו בזמן חירום יותר שעות login (בשל הרחבת שעות פעילות המוקד או ימי הפעילות) התשלום בפועל יגדל בהתאם.
.263	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.1.6	האם קיים מנגנון צ'אט? אם כן – מה המפרט הטכני הקיים? אם לא – מה נדרש?	לא קיים כיום.
.264	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.1.10	האם קיים יישום smartphone? אם כן – האם יעבור לספק החדש והאם	קיים היום למשרד יישום אותו יישם המשרד לכן לא נדרש מנותן השירותים יישום

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			מצריך השקעה / התאמות? אם לא – כיצד ישולם לספק עבור פיתוח היישום? כיצד ישולם לספק בגין התאמות הנדרשות ליישום בשל שינויים טכנולוגיים ו/או בחנויות היישומים?	smartphone. כן נדרש לאפשר להטמיע ביישום המשרד את הפונקציונליות של הערוצים דרך smartphone כך שהפונה לא ירגיש שיצא מממשק הנייד וכל זה מבלי שידרשו התאמות בכל פעם. על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה. רק שינויים הנובעים משינוי באפליקצית המשרד יתומחרו כשוי"שים בנפרד, בהתאם לקבוע במסמכי המכרז.
.265	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.1.12	האם קיים כיום chatbot? אם כן – האם יעבור לספק החדש?	לא קיים כיום.
.266	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3	הדרישה לשינוי תמהיל השפות ב-2 ימי עסקים אינה סבירה. מבוקש לשנות ל-5 ימי עסקים.	ראו תשובה 148 לעיל.
.267	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.4	האם הוגדר סוג הרכב? האם נדרש קרוואן / משרד נייד?	סוג הרכב לא הוגדר והדבר נתון לשיקול דעת הספק הזוכה. כאמור בסעיף 8.4 למכרז, נדרש שהרכב יהיה ממותג במיתוג של המשרד והמרכז כפי שיאושר על ידי המשרד, ושיהיה ברכב מחשב ייעודי המחובר למערכת ה CRM של המרכז, בסיס הנתונים והידע.
.268	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11	מדוע נדרשים נציגים ייעודיים? מדובר במוקד קטן יחסית שאינו בהכרח צורך משרות מלאות, בוודאי לא בשפות כמו אמהרית או בתפקידים שהוגדרו במכרז כחלקיות משרה. על כן מבוקש למחוק את הדרישה ל"יעודיות" בעלי התפקידים ולאפשר לזוכה גמישות תפעולית תוך שמירה על עמידה ביעדי כמות ואיכות.	נדרש כי הנציגים יהיו ייעודיים למרכז ולא ישמשו בתפקיד אחר אצל נותן השירותים. באשר למשרות החלקיות, ראו תיקון בתשובה 17 לעיל. באשר לשפות – ישנה חובה לתת מענה בשפות הנדרשות בסעיף 8.3.5 למכרז.
.269	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.1	הכפיפות היא למנהל הפרוייקט או לסמנכ"ל הרלוונטי אצל המציע, לא למשרד.	הכפיפות המקצועית של מנהל המרכז היא למנהל ההתקשרות מטעם המשרד. מנהל ההתקשרות מטעם המשרד מעביר דרישות ומקבל מענים ממנהל המרכז. הכפיפות הניהולית תהיה למנהל

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				<p>הפרוייקט/ סמנכ"ל נותן השירותים/ פונקציה רלוונטית אחרת אצל נותן השירותים בכל הקשור ליחסי עובד-מעביד.</p> <p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 8.11.1 למכרז בשורה השנייה ("כפיפות") בטור השני לפני המילים : "למנהל ההתקשרות מטעם המשרד" תבוא המילה : "מקצועית – " ולאחר מילים אלו יבואו המילים : ניהולית – למנהל הפרוייקט מטעם נותן השירותים".</p> <p>בסעיף 4.11.1 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א' למכרז) בשורה השנייה ("כפיפות") בטור השני לפני המילים : "למנהל ההתקשרות מטעם המשרד" תבוא המילה : "מקצועית – " ולאחר מילים אלו יבואו המילים : ניהולית – למנהל הפרוייקט מטעם נותן השירותים".</p>
.270		8.11.9	לאחר "החזר הוצאות" מבוקש להוסיף "בתוספת תקורה ורווח".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.271	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.12.5	על חשבון מי רשיונות SF? אם על חשבון הספק – כמה רשיונות ידרשו ומאיזה סוג?	ראו תשובה 4 לעיל.
.272	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.20.1.2.12	האם המערכת קיימת? כיצד ישולם לספק בגין פיתוחי המשך / תחזוקה?	סעיף זה מתייחס למערכת אותה נדרש נותן השירותים לספק. כמו שרשום בסעיף, בגין פיתוח המשך שהינו פיתוח בלבד, ישולם ע"פ המפורט בסעיף 10.3 למכרז.
.273	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.20.1.2.12.1	מבוקש להגדיר את התיבות "שירות".	השאלה לא ברורה.
.274	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.20.1.2.12.3	כמה רשיונות ומאיזה סוג על המציע לתמחר בהצעתו?	ראו תשובה 4 לעיל. הדבר רלוונטי לכל סוגי הרישוי ולא רק לרישוי סילספורס.
.275	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.20.1.3	כיצד ישולם לספק בגין עלויות חיבור ואינטגרציה? מה הן הדרישות הטכניות?	על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה. הדרישות הטכניות מפורטות בנספח ד' למכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.276	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10.1	התיבה "עד" עלולה להתפרש כאילו למשרד קיימת זכות לתשלום חלקי בלבד. מבוקש להבהיר כי התשלום יהיה בהתאם לאחוז הביצוע ולא "עד".	ראו תשובה 174 לעיל.
.277	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10.2	התיבה "עד" עלולה להתפרש כאילו למשרד קיימת זכות לתשלום חלקי בלבד. מבוקש להבהיר כי התשלום יהיה בהתאם לאחוז הביצוע ולא "עד".	ראו תשובה 174 לעיל.
.278	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10.3	אנא הבהרתכם האם מדובר ב- 300 שעות בשנה?	מדובר ב-300 שעות בשנה. מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 10.3 למכרז לאחר המילים: "300 שעות" תתווסף המילה: "בשנה".
.279	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10.5	בכל הכבוד הסעיף אינו סביר. הספק אינו מלכ"ר ואין לכפות עליו פעילות שאינה נושאת ולו רווח קבלני סביר. ויוער כי אפילו העסקת עובדים באמצעות קבלני כח אדם על ידי משרדי הממשלה מגלמת ולו רווח קבלני סביר. ומכאן שוודאי כי פעילות מעין זו נדרשת לכלול ולו רווח קבלני סביר.	על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה. אין שינוי במסמכי המכרז
.280	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10.6	בכל הכבוד הסעיף אינו סביר. הספק אינו מלכ"ר ואין לכפות עליו פעילות שאינה נושאת ולו רווח קבלני סביר. ויוער כי אפילו העסקת עובדים באמצעות קבלני כח אדם על ידי משרדי הממשלה מגלמת ולו רווח קבלני סביר. ומכאן שוודאי כי פעילות מעין זו נדרשת לכלול ולו רווח קבלני סביר.	על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה. אין שינוי במסמכי המכרז
.281	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	10.9	מבוקש להבהיר את מנגנון ההצמדות לתמורה לספק.	מנגנון ההצמדות מפורט בסעיף 7 להסכם התקשרות (נספח א'). ראו גם תשובה 198 לעיל.
.282	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	17.10	למניעת פסילה חלילה, מבוקש להבהיר בצורה ברורה עבור מי נדרשים קורות חיים.	יש לצרף קורות חיים לכל אחד מהצוות הניהולי של המציע אשר פרטיו ימולאו בסעיף 2.2 לטופס ההצעה (נספח ב') וכן לצוות הטכנולוגי של המציע.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
283.	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	17.12	למניעת פסילה חלילה, מבוקש להבהיר בצורה ברורה מה נדרש המציע להוכיח או להציג בסעיף זה.	סעיף 7.12 למכרז מפרט מה נדרש המציע להציג לצורך הוכחת תנאי סף 6.8 למכרז. ראו תיקון תנאי הסף בתשובה 8 לעיל. יצוין כי ביחס לכל המסמכים הנדרשים - על המציעים להמציא כל פרט או מסמך נוסף הרלוונטיים לתמיכה בתנאי הסף או באמות המידה.
284.	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	17.19	מבוקש למחוק את הסעיף.	אין שינוי במסמכי המכרז. הדבר נדרש לצורך בחינת אמות המידה המפורטות בפרק ו' למכרז.
285.	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	17.10	מבוקש למחוק את הסעיף.	אין שינוי במסמכי המכרז.
286.	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	17.22	הסעיף אינו ברור דיו, מבוקשת הבהרה חד משמעית מה נדרש המציע להציג / להוכיח.	הפרטים והמסמכים הנדרשים ביחס למנהל מערכות מידע וצוות המפתחים והטכנאים מפורטים בסעיף 17.22 למכרז. אין שינוי במסמכי המכרז
287.	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	17.23	הסעיף אינו ברור דיו, מבוקשת הבהרה חד משמעית מה נדרש המציע להציג / להוכיח.	הפירוט הנדרש מופיע בסעיף 2.5 לטופס ההצעה (נספח ב')
288.	הזמנה – פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.2	מבוקש לקבוע הגבלת עמודים לכל אחד מן המסמכים המבוקשים מן המציעים על מנת לשמור על השוויון בין המציעים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
289.	הזמנה – פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.3	כלל המחירים ברכיבי המחיר נמוכים בצורה קיצונית ביחס למחיר השוק ולדרישות המכרז הכוללות תקורות ניהוליות גבוהות, פרופיל נציגים גבוה, עלויות עקיפות רבות ומשמעותיות, לרבות דרישות טכנולוגיות יקרות תוך העמסה על שעות login. כך לשם הדוגמא ועל מנת לסבר את האוזן : טווח המחירים בגין החזר הוצאות העסקת 1 נציג הרצאות והדרכות כאמור בסעיף 8.11.6 לעיל (עלות מעביד חודשית למשרה מלאה, כולל הוצאות נסיעה) העומד על 16,000-20,000 כולל מע"מ אינו ריאלי ואמור לכלול עלות מעביד למרצה + עלויות רכב והוצאות נסיעה,	לא ברור כיצד חושבו 9,600 ש"ח. לעדכון תנאי ההשכלה- ראו סעיפים 158-156, 161, 163 לעיל. מחירי המינימום והמקסימום עבור מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה נקבעו על פי הקיים כיום. לשעת login נקבע מחיר מינימום בלבד ולא מחיר מקסימום.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה																				
			<p>מה שמשאיר את העובד עם שכר שמסתכם ב- 9,600 ₪ שכר ברוטו, שכר שאינו ריאלי לעובד עם תואר ראשון, יעד והכשרות כנדרש במכרז.</p> <p>כך למשל גם ביחס למנהל מרחב יחידות סגולה וליועצים.</p> <p>למעשה מחיר המינימום המוצע עבור תעריף שעת login כהגדרתה בסעיף 2.20 לעיל עומד על סך של 85 ₪ כולל מע"מ, מחיר שמשקף הצעה שאינה כלכלית והפסדית.</p> <p>לאור האמור, מבוקש להעלות את כלל רכיבי המחיר ב-50% לפחות.</p>																					
290.	הזמנה – פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.3	<p>נבקשם לקבוע שיעור הנחה מקסימלי ביחס לתעריפי החשכ"ל עבור ביצוע השו"שים</p>	<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>																				
291.	הזמנה – פרק ז' – זכויות המשד	34	<p>האם הופקד / יופקד אומדן? האם נקבעו כללים לקביעת סבירותה של הצעה?</p>	<p>לא הופקד אומדן. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>																				
292.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.3	<p>ככל שזמני מתן השירותים ישתנו מבוקש לוודא כי המשד ישלם בגין כל הרחבת הפעילות ובפרט בשעות הלילה, ימי חג ושבטון.</p>	<p>התשלום יהא לפי הקבוע בסעיף 10 למכרז וסעיף 6 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א'). תשלום עבור פעילות נציגי שירות ויועצים מומחים תיעשה בהתאם לשעות הlogin שיבוצעו על ידם בפועל, כאשר במקרה של הארכת זמני הפעילות של המרכז סביר להניח שהדבר יביא לגידול בשעות הlogin של פונקציות אלו, והתשלום ינתן בהתאם.</p>																				
293.	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.5	<p>אנא הבהרתכם מה היקף הפניות שמגיעות מתוכנית "יחידות סגולה" ברמה החודשית/ שנתית. מבוקש לקבל את היקף הפניות בשנת 2024.</p> <p>כמו כן, מבקש לדעת מה ממוצע זמן הטיפול בפניות אלו.</p>	<p>נתונים אודות פניות מיחידות סגולה בשנת 2024:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>חודש</th> <th>פניות</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ינואר</td> <td>655</td> </tr> <tr> <td>פברואר</td> <td>581</td> </tr> <tr> <td>מרץ</td> <td>782</td> </tr> <tr> <td>אפריל</td> <td>684</td> </tr> <tr> <td>מאי</td> <td>834</td> </tr> <tr> <td>יוני</td> <td>1157</td> </tr> <tr> <td>יולי</td> <td>1062</td> </tr> <tr> <td>אוגוסט</td> <td>983</td> </tr> <tr> <td>ספטמבר</td> <td>878</td> </tr> </tbody> </table>	חודש	פניות	ינואר	655	פברואר	581	מרץ	782	אפריל	684	מאי	834	יוני	1157	יולי	1062	אוגוסט	983	ספטמבר	878
חודש	פניות																							
ינואר	655																							
פברואר	581																							
מרץ	782																							
אפריל	684																							
מאי	834																							
יוני	1157																							
יולי	1062																							
אוגוסט	983																							
ספטמבר	878																							

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה																												
				<table border="1"> <tr> <td>אוקטובר</td> <td>613</td> </tr> <tr> <td>נובמבר</td> <td>1020</td> </tr> <tr> <td>דצמבר</td> <td>1060</td> </tr> <tr> <td>סך הכל</td> <td>10309</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>ממוצע חודשי</td> <td>859</td> </tr> </table> <p>זמן ממוצע זהה לזמן ממוצע לטיפול בשאר הפניות למוקד. הטיפול תלוי בסוג הפניה שהגיעה. פניות יחידות סגולה הינן פניות למיצוי זכויות משלים (בהמשך למיצוי זכויות שבוצע ע"י מתנדב בבי"ח).</p>	אוקטובר	613	נובמבר	1020	דצמבר	1060	סך הכל	10309	ממוצע חודשי	859																		
אוקטובר	613																															
נובמבר	1020																															
דצמבר	1060																															
סך הכל	10309																															
ממוצע חודשי	859																															
.294	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.3.4.6	אנא הבהרתכם מה היקף הפניות תעודת אזרח ותיק. ברמה החודשית/ שנתית. מבוקש לקבל את היקף הפניות בשנת 2024. כמו כן, מבקש לדעת מה ממוצע זמן הטיפול בפניות אלו.	<p>נתונים אודות פניות בנושא תעודת אזרח ותיק בשנת 2024 :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>תור תעודה</th> <th>חודש</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1625</td> <td>ינואר</td> </tr> <tr> <td>1455</td> <td>פברואר</td> </tr> <tr> <td>1456</td> <td>מרץ</td> </tr> <tr> <td>1144</td> <td>אפריל</td> </tr> <tr> <td>1615</td> <td>מאי</td> </tr> <tr> <td>1411</td> <td>יוני</td> </tr> <tr> <td>1853</td> <td>יולי</td> </tr> <tr> <td>2382</td> <td>אוגוסט</td> </tr> <tr> <td>2396</td> <td>ספטמבר</td> </tr> <tr> <td>1322</td> <td>אוקטובר</td> </tr> <tr> <td>1843</td> <td>נובמבר</td> </tr> <tr> <td>1980</td> <td>דצמבר</td> </tr> <tr> <td>20482</td> <td>סך הכל</td> </tr> </tbody> </table> <p>בד"כ הטיפול מיידי. המתנה להנפקה ושילוח התעודה הן לאחר סיום הטיפול בפנייה.</p>	תור תעודה	חודש	1625	ינואר	1455	פברואר	1456	מרץ	1144	אפריל	1615	מאי	1411	יוני	1853	יולי	2382	אוגוסט	2396	ספטמבר	1322	אוקטובר	1843	נובמבר	1980	דצמבר	20482	סך הכל
תור תעודה	חודש																															
1625	ינואר																															
1455	פברואר																															
1456	מרץ																															
1144	אפריל																															
1615	מאי																															
1411	יוני																															
1853	יולי																															
2382	אוגוסט																															
2396	ספטמבר																															
1322	אוקטובר																															
1843	נובמבר																															
1980	דצמבר																															
20482	סך הכל																															
.295	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.3.6 בעמוד 56	היכן בחוברת ההצעה יש "לפרט" את הנדרש בסעיף?	ראו תשובה 118 לעיל.																												
.296	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.3.9 בעמוד 56	האם שמירת ההקלטות היא ללא הגבלת זמן? כיצד ישולם לספק בגין עלות האחסון של ההקלטות?	שמירת ההקלטות תתבצע ללא מגבלת זמן בכל תקופת ההתקשרות. הקלטות של שנה לפחות ישמרו באופן שמאפשר שליפה והשמעה בזמן אמת. הקלטות ישנות יותר ניתן להעביר לארכיון ובלבד שתהיה אפשרות מהירה, יעילה ונוחה לאיתור המידע ושחזורו תוך 4 שעות מרגע קבלת הדרישה. כמו כן, יערך גיבוי יומי																												

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				למשרד. בתום תקופה ההתקשרות כל ההקלטות metadata שלהן בהקשר פניות יועבר למשרד ולאחר מכן ימחק אצל נותן השירותים. על מציע לקחת בחשבון את כל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים במסגרת ההצעה.
.297	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	3.2 בעמוד 59	ככלל לא ברור איזה רישוי יידרש ובאילו כמויות ולכן לא ניתן לתמחר את עלויות הרישוי באופן סביר.	בכל תוכנה הדורשת רישוי, נדרש כי נותן השירותים ירכוש רישוי לכל בעלי התפקידים במוקד הרלוונטיים לכך, וכן ל-5 עובדי משרד.
.298	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.11.2.5 בעמוד 78	היכן בחוברת ההצעה יש "לפרט" את הנדרש בסעיף?	ראו תשובה 118 לעיל.
.299	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.12.9 בעמוד 79		
.300	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	2.7.32 בעמוד 83		
.301	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	4.6.3.1 בעמוד 86		
.302	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	4.8 בעמוד 88		
.303	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	4.8.4 בעמוד 88		
.304	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	4.8.4.5 בעמוד 88		
.305	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	6.1.4 בעמוד 97		
.306	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	6.1.5 בעמוד 97		
.307	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	7.1.2 בעמוד 101		
.308	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	8.3.1 בעמוד 105		
.309	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	8.6 בעמוד 106		

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.310	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	8.7.7 בעמוד 107		
.311	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	9.2 בעמוד 107		
.312	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	9.6.3 בעמוד 108		
.313	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	9.7.4 בעמוד 109		
.314	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	9.8.15 בעמוד 110		
.315	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	9.10.1 בעמוד 111		
.316	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	9.12.10 בעמוד 112		
.317	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	10.1.3 בעמוד 114		
.318	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	10.1.4 בעמוד 114		
.319	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	10.2.12 בעמוד 116		
.320	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	11.3.6 בעמוד 118		
.321	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	12.2 בעמוד 119	הואיל והסביבה תותקן בענן הממשלתי הרי שעניין הזמינות אינו בשליטתו של הספק.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסיפא של סעיף 12.2 לנספח הטכנולוגי (נספח ד' למכרז) יתווספו המילים: "נותן השירותים לא יהיה אחראי לאי זמינות הנגרמת בשל מעשה או מחדל של הגורמים האחראים על הענן הממשלתי, ואינה תלויה בשום אופן בנותן השירותים"
.322	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	14.2 בעמוד 119		ראו תשובה 118 לעיל.
.323	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	14.3 בעמוד 119		

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.324	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	14.4 בעמוד 120	היכן בחוברת ההצעה יש "לפרט" את הנדרש בסעיף?	
.325	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	14.5 בעמוד 120		
.326	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	14.6 בעמוד 120		
.327	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	14.7 בעמוד 120		
.328	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	14.8 בעמוד 120		
.329	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	14.9 בעמוד 120		
.330	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	18.5 בעמוד 122	אם הממשקים למערכות התפעוליות במשרד "יאופיינו" בלשון עתיד כיצד מצופה מהספק לתמחר את הפיתוח?	הממשקים הנדרשים בתקופת התארגנות וחפיפה מוגדרים בסעיפים 1.2.1.4 – 1.2.1.7 לנספח ד' למכרז.
.331	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	24.2.1 בעמוד 127	היכן בחוברת ההצעה יש "לפרט" את הנדרש בסעיף?	ראו תשובה 118 לעיל
.332	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	22.2.2 בעמוד 192		
.333	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	2.3.1 בעמוד 211		
.334	מדדי ביצוע (נספח ט')		מבוקש לקבל את יעדי הביצוע בהם עומד בפועל המוקד בשלוש השנים האחרונות.	ראו תשובה 236 לעיל.
.335	דרישות אבטחת מידע (נספח י"ג)	18.4.7 בעמוד 188	היכן בחוברת ההצעה יש "לציין" את הנדרש בסעיף?	יש לציין זאת בטופס ההצעה (נספח ב') במסגרת הפתרון הטכנולוגי המוצע
.336	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15	נבקש כי לאחר המילים "לטובתו ולטובת מדינת ישראל - המשרד לשיוון חברתי וקידום מעמד האישה" יצוין "בכפוף להרחיב שיפוי"	הדבר מצוין בפרק כללי. אין שינוי במסמכי המכרז
.337	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.1.2	נבקש כי ימחקו המילים "לעובד"	אין שינוי במסמכי המכרז

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.338	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.2.4	נבקש כי ימחקו המילים "וכלפי"	אין שינוי במסמכי המכרז
.339	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.2.6	נבקש כי ימחקו המילים "וכל הפועלים מטעמו"	אין שינוי במסמכי המכרז
.340	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.3.1	נבקש כי לאחר המילים "יבטח את אחריותו" יתווספו המילים "על פי דין"	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 15.3.1 לנוסח הסכם ההתקשרות(נספח א') כפי שתוקן במסמך הבהרות מס' 1, לאחר המילים : יבטח את אחריותו" יבואו המילים : "על פי דין".
.341	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.3.4.4	נבקש כי ימחק הסעיף	אין שינוי במסמכי המכרז
.342	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.4	נבקש כי לאחר המילים "ביטוחים נוספים" יתווספו המילים "באמצעות נותן השירותים ו/או מי מטעמו"	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 15.4 לנוסח הסכם ההתקשרות(נספח א') כפי שתוקן במסמך הבהרות מס' 1, לאחר המילים : "ביטוחים נוספים" יתווספו המילים : "באמצעות נותן השירותים ו/או מי מטעמו".
.343	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.4.2	נבקש כי לאחר המילים "כלי רכב .. ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים " יצוין "למעט ביטוחי הרכב"	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסעיף 15.4.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') כפי שתוקן במסמך הבהרות מס' 1, לאחר המילים : "יערכו גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים" יבואו המילים : "למעט ביטוחי הרכב".
.344	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.5.2	נבקש כי ימחקו המילים "60 יום" ובמקומן יצוין "30 יום"	אין שינוי במסמכי המכרז.
.345	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.5.8	נבקש כי יתווספו המילים " אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין"	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא : בסייפא של סעיף 15.5.8 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') כפי שתוקן במסמך הבהרות מס' 1, יתווספו המילים : "אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי דין".
.346	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.6	נבקש כי ימחקו המילים "וכל עוד אחריותו קיימת" ובמקומן יצוין "ולמשך 3	אין שינוי במסמכי המכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			שנים נוספות לאחר תום תקופת ההסכם"	
.347	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.8	נבקש כי ימחקו המילים "ומידת הצורך להיעזר ... כנדרש לעיל"	אין שינוי במסמכי המכרז.
.348	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.9	נבקש כי ימחק הסעיף	אין שינוי במסמכי המכרז.
.349	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.10	נבקש כי ימחקו המילים "פוליסות הביטוח"	המדינה שומרת על זכותה לקבלת העתקי פוליסות ככל ויידרש. אין שינוי במסמכי המכרז.
.350	נספח הבהרות מס 1 ביטוח	סעיף 15.13	נבקש כי יתווספו המילים "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת נותן השירותים מאת מדינת ישראל-המשרד לשוויון חברתי קידום מעמד האישה בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור."	אין שינוי במסמכי המכרז.
.351	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	3.3.2, 3.3.1	האם המשרד מחייב את הספק הזוכה להשתמש בקווי תקשורת הפרויקט (הקמת סביבת SALESFORCE בנימבוס) ? 1. איזה מידע יעבור על קווי התקשורת הייעודיים? 2. האם המשרד יודע להעריך מניסיונו מה רוחב הפס הנדרש? 3. האם ניתן להעביר את המידע לתשתיות נימבוס גם על תשתית האינטרנט?	נדרש להשתמש בקווי תקשורת ייעודיים. 1. המידע הנדרש להיות במערכת ה-CRM כולל כל ה-Metadata הנדרש. 2. על מציע לבצע תכנון sizing במסגרת המענה בכדי לעמוד ביעדי שרות תגובה וזמינות. 3. נדרש קו תקשורת יעודי
.352	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.2	נבקש לקבל את תעריפי הרישיונות בהתאם לזכייה של יעל תוכנה.	ראו תשובה מס' 115.
.353	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1.2.1.7	נבקש לקבל מידע אודות הנתונים אותם נדרש להסב ופורמט הנתונים הנדרש.	מדובר בקליטת נתונים ולא בהכרח נדרשת הסבתם. מובהר כי בכל מקרה המידע ההיסטורי יהיה נגיש לנציג השירות.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.354	דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	1	בסעיף נכתב כי "המרכז יפעל במגוון ערוצים של התקשורת וההפצה, כגון: a. Chat bot b. Video chat ערוצים אלו נדרשים: "גם מהאינטרנט" וגם מ"אפליקציה משרד".. נבקש לקבל הבהרה מה דורש המשרד ביחס לערוצים אלו ונבקש לקבל הבהרה מה הכוונה ב"גם מהאינטרנט", "אפליקציה משרד"?	הכוונה לספק את הפונקציונליות לפונה בערוצים אלה גם מתוך אפליקצייה שפותחה ע"י המשרד / אתר המשרד. נדרש להטמיע ערוצים אלה באפליקציית המשרד / אתר המשרד כך שהפונה לא ירגיש שיצא מממשק הנייד / אתר, וכל זה מבלי שידרשו התאמות בכל פעם.
.355	הזמנה – פרק ד' – תיאור השירותים	8.11.2	נבקש לעדכן את הסעיף, כך שמנהל התוכן יוכל להיות גם בעל ניסיון כמנהל תוכן וידע בתחום פיתוח הדרכה לאזרחים וותיקים.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 8.11.2 למכרז בשורה מספר 5, בטור השני, בסיפא של תת סעיף (5) יתווספו המילים: "יתרון לניסיון בפיתוח הדרכה בתחום מיצוי זכויות אזרחים ותיקים". בסעיף 4.11.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') בשורה מספר 5, בטור השני, בסיפא של תת סעיף (5) יתווספו המילים: "יתרון לניסיון בפיתוח הדרכה בתחום מיצוי זכויות אזרחים ותיקים".
.356	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.2 אמת מידה – הפעלה ומתודולוגיה	באמת המידה נדרש הספק הזוכה להכין תוכנית חפיפה. במכרזים מסוג זה, נהוג כי תוכנית החפיפה נכתבת על-ידי הספק היוצא / הנוכחי. לפיכך, נבקש כי הסעיף יעודכן בהתאם.	תהיה תכנית חפיפה שתוכן על ידי הספק הקיים, אך המציעים נדרשים להכין תכנית חפיפה אשר תשקף את הפעולות הנדרשות של המציע שיזכה במכרז במסגרת החפיפה.
.357	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.3 אמת מידה - מחיר	נבקש כי הסעיף יעודכן כך שהמחיר המוצע לא יפחת מ- 85 ₪, לא כולל מע"מ.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.358	הזמנה - פרק ו' – בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.3 אמת מידה - מחיר	נבקש כי הסעיף יעודכן כך שהמחיר המוצע לא יפחת מ- 92 ₪.	אין שינוי במסמכי המכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.359	הזמנה - פרק ב' - מינהלות	כללי	נבקש דחיית מועד הגשת המכרז בשבועיים, קרי: עד ליום 26.05.2025	מועד ההגשה נדחה ליום 25.5.2025. מסמכי המכרז יתוקנו באופן הבא: בסעיף 5.1 למכרז, בשורה הרביעית לטבלה 5.1 "רשימת מועדים מרכזת למכרז", בעמודה השנייה תחת הכותרת "תאריך", במקום: "12.5.2025" יבוא: "25.5.2025".
.360	הזמנה - פרק ב' - מינהלות	5.1	לאור מורכבות המכרז, נבקש סבב שאלות נוסף ודחייה בהגשת המכרז של לפחות 4 שבועות ממתן התשובות.	ראו תשובה 359 לעיל.
.361	הזמנה - פרק ג' - תנאי סף	6.8.3.2-6.8.3.4	נבקש שסעיפים אלו יוסרו מתנאי הסף ולהעביר אותם כדרישה במכרז לביצוע, למציע יש את היכולת ליישם סעיפים אלו אך הוא לא נדרש ע"י לקוחותיו	ראו תשובה 8 לעיל.
.362	אתר המרכז (נספח ט"ז)	2.2.5 2.10 (10)	נבקש לאשר, כי הכניסה לתאי השירותים הייעודיים לאנשי המרכז יהיו באמצעות קודן בכניסה לתא השירותים במבנה.	ראו תשובה 247 לעיל. אין מניעה שהכניסה לשירותים תהיה באמצעות קודן.
.363	הזמנה - פרק ו' - בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	17.12.3-17.12.4	נבקש שסעיפים אלו יוסרו מהצגת הניסיון ולשים אותם כדרישה במכרז לביצוע, למציע יש את היכולת ליישם סעיפים אלו אך הוא לא נדרש ע"י לקוחותיו	ראו תשובה 8 לעיל. לענין המסמכים הנדרשים בסעיף 17- אין שינוי במסמכי המכרז, הדבר נדרש גם לצורך בחינת אמות המידה.
.364	הזמנה - פרק ו' - בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	24	מבוקש כי יובהר כי הנוסח שיוצג יהיה בהתאם לשאלות ההבהרה ולתשובות עורך המכרז עליהן.	השאלה לא ברורה. יש להגיש את התוכניות בהתאם לנדרש במכרז, לרבות לאחר כל תיקון שלו שפורסם באתר המשרד.
.365	הסכם למתן שירותים (נספח א')	9	נבקש שהקיצוץ יעשה בהודעה מראש ובכתב של 28 ימים	אין שינוי במסמכי המכרז
.366	הסכם למתן שירותים (נספח א')	9	נבקש כי זכות הקיצוץ תוגבל רק לסכומים מכוח ההתקשרות זו בלבד	אין שינוי במסמכי המכרז
.367	הסכם למתן שירותים (נספח א')	11	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	ראו תשובה 57 לעיל.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
			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.	
.368	הסכם למתן שירותים (נספח א')	14	נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 14 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".	השינוי המבוקש לא מקובל. לתיקון הסעיף ראו תשובות 59 ו-61 לעיל.
.369	הסכם למתן שירותים (נספח א')	14	נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 14 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 12 חודשים (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.	אין שינוי במסמכי המכרז
.370	הסכם למתן שירותים (נספח א')	21	נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.	אין שינוי במסמכי המכרז. ראו תשובה 220 לעיל.
.371	מסמך הבהרה 1- ביטוח	15	מבוקש כי לאחר המילים "וקידום מעמד האישה" ייכתב "(בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן)".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.372	מסמך הבהרה 1- ביטוח	15.1.1	מבוקש כי המילה: "החוקית" תמחקנה ובמקומה ייכתב "על פי דין".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.373	מסמך הבהרה 1- ביטוח	15.1.3	מבוקש כי לאחר המילים: "יורחב לשפות" ייכתב: "בהתאם לאחריותו על פי דין".	אין שינוי במסמכי המכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.374	מסמך הבהרה -1 ביטוח	15.1.4	מבוקש כי לאחר המילים: "יורחב לשפות" ייכתב: "בהתאם לאחריותו על פי דין".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.375	מסמך הבהרה -1 ביטוח	15.2.1	מבוקש כי המילה: "החוקית" תמחקנה ובמקומה ייכתב "על פי דין". מבוקש כי לאחר המילה: "גרר" ייכתב: "שהינו תוצאה ישירה שלהם ולמעט רכוש אשר עובדים בו במישרין".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.376	מסמך הבהרה -1 ביטוח	15.2.4	מבוקש כי לאחר המילים: "יורחב לשפות" ייכתב: "בהתאם לאחריותו על פי דין".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.377	מסמך הבהרה -1 ביטוח	15.2.6	מבוקש כי לאחר המילים: "יורחב לשפות" ייכתב: "בהתאם לאחריותו על פי דין".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.378	מסמך הבהרה -1 ביטוח	15.3	מבוקש כי לאחר המילה: "אחריות" ייכתב: "משולב חבות המוצר".	הספק רשאי להציג ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר ובלבד שייכללו בו כל ההרחבות המבוקשות. אין שינוי במסמכי המכרז.
.379	מסמך הבהרה -1 ביטוח	15.3.2	יובהר כי הביטוח הינו ביטוח שוטף של הספק והכיסוי הוא בהתאם לשירותים הניתנים על ידי הספק.	הספק אינו נדרש לרכוש פוליסות ייעודיות לפעילותו עבור המדינה. אין שינוי במסמכי המכרז.
.380	מסמך הבהרה -1 ביטוח	15.3.5	מבוקש כי לאחר המילים: "מורחב לשפות" ייכתב: "בהתאם לאחריותו על פי דין".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.381	הסכם למתן שירותים (נספח א')	15.4.2	מבוקש כי לאחר המילים: "וקבלני משנה" ייכתב: "בקשר עם התקשרות זו". מבוקש כי המילה: "מתאימים" תמחקנה ובמקומה ייכתב: "הולמים ונאותים בהתאם להתקשרות זו". מבוקש כי המילים: "הביטוחים יורחבו....זדון" תמחקנה.	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 15.4.2 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') כפי שתוקן במסמך הבהרות מס' 1, לאחר המילים: "וקבלני משנה" ייכתב: "בקשר עם התקשרות זו".
.382	מסמך הבהרה -1 ביטוח	15.5.2	מ מבוקש כי התק' תעמוד על 30 יום כמקובל.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.383	מסמך הבהרה -1 ביטוח	15.5.6	מבוקש כי המילה: "מקטין" תמחקנה ובמקומה ייכתב: "משנה לרעה".	אין שינוי במסמכי המכרז.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.384	מסמך הבהרה-1 ביטוח	15.5.8	מבוקש כי בסיפא יתווספו המילים הבאות: "אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין".	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסיפא של סעיף 15.5.8 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') כפי שתוקן במסמך הבהרות מס' 1, יתווספו המילים: "אולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין".
.385	מסמך הבהרה-1 ביטוח	15.6	מבוקש כי המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן ייכתב: "ובאשר לביטוחים שהם על בסיס מועד התביעה – למשך שלוש שנים נוספות מתום ההתקשרות" כמקובל.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.386	מסמך הבהרה-1 ביטוח	15.7	מבוקש כי המילים: "לכל המאוחר שבעה ימים" תמחקנה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
.387	מסמך הבהרה-1 ביטוח	15.9	מבוקש כי המילים: "מיד עם קבלת הדרישה" תמחקנה ובמקומן ייכתב: "תוך זמן סביר מקבלת הדרישה".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.388	מסמך הבהרה-1 ביטוח	15.13	מבוקש כי בסיפא יתווספו המילים: "אולם, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 14 ימים מדרישת המשרד ובלבד שנשמר הרצף הביטוחי על פי הסכם זה".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.389	הזמנה – פרק ה' – הגשת ההצעות למכרז	17	הבהרת משרד - נפלה טעות במספור תת הסעיפים לאחר סעיף 17.24	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: לאחר סעיף 17.24 למכרז יוחלפו תתי הסעיפים הממוספרים 17.1 – 17.6 בתתי הסעיפים: 17.25 – 17.30 בהתאמה.
.390	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.13.5.1	הבהרת משרד - נפלה טעות בהפניה לסעיף	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 4.13.5.1 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') במקום המילים: "המפורטים בסעיף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא." יבואו המילים: "המפורטים בסעיף 4.11.1"
.391	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.21.4	הבהרת משרד - נפלה טעות בהפניה לסעיף	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 4.21.4 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') ימחקו המילים: "שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא."

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
392.	הזמנה, הסכם למתן שירותים (נספח א'), דרישות טכנולוגיות (נספח ד')	הוספת סעיף 8.20.1.3.2.6 למכרז. הוספת סעיף 4.21.3.2.6 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') תיקון סעיף 6.8 לנספח ד'	הבהרת משרד - הוספת סעיף + תיקון סעיף	<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>יתווסף למכרז סעיף 8.20.1.3.2.6 בנוסח הבא:</p> <p>"החלטה בעניין סוג הרישוי הנדרש להפעלת המערכת בהתאם להוראת התכ"מ, תהא בהתחשב בכך שתתמוך באופן מלא בכל הפונקציונליות, תשתיות וביצועים הנדרשים בנספח ד' כגון - sandbox, ודרישות אבטחת מידע בנספח אבטחת מידע כגון Shield. אין להסתמך על רישוי תוכנה כלשהו הקיים במשרד."</p> <p>יתווסף לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') סעיף 4.21.3.2.6 בנוסח הבא:</p> <p>"החלטה בעניין סוג הרישוי הנדרש להפעלת המערכת בהתאם להוראת התכ"מ, תהא בהתחשב בכך שתתמוך באופן מלא בכל הפונקציונליות, תשתיות וביצועים הנדרשים בנספח ג' כגון - sandbox, ודרישות אבטחת מידע בנספח אבטחת מידע כגון Shield. אין להסתמך על רישוי תוכנה כלשהו הקיים במשרד."</p> <p>בסעיף 6.8 לדרישות הטכנולוגיות (נספח ד') במקום המילים "ע"פ הפונקציונליות הנדרש במסמך זה" יבואו המילים: "בכל הפונקציונליות, תשתיות וביצועים הנדרשים במסמך זה נספח ד כגון - sandbox, ודרישות אבטחת מידע בנספח אבטחת מידע כגון Shield."</p>
393.	דרישות אבטחת מידע (נספח י"ג)	הוספת סעיף 5.6	הבהרת משרד – הוספת סעיף	<p>מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא:</p> <p>בנספח דרישות אבטחת מידע (נספח י"ג) יתווסף סעיף 5.6 בנוסח הבא:</p> <p>"ביצוע תסקיר השפעה על פרטיות (PIA) - במסגרת המכרז הזוכה במכרז יידרש לבצע תסקיר השפעה על פרטיות (PIA) בהתאם להנחיות הרשות</p>

תשובה/ הבהרה	שאלה / הערה	סעיף/מראה מקום אחר	פרק/נספח	מס"ד
<p>להגנת הפרטיות ובכפוף לדרישות הדין הרלוונטיות (לרבות חוק הגנת הפרטיות, תקנות הגנת הפרטיות והנחיות הרשות להגנת הפרטיות). התסקיר יכלול, בין היתר:</p> <p>1. מיפוי תהליכי עיבוד המידע האישי – לרבות סוגי המידע, מטרת השימוש, גורמי הגישה והעברה לצדדים שלישיים.</p> <p>2. ניתוח הסיכונים לפרטיות – כתוצאה מהשירותים הניתנים על ידי הזוכה, לרבות זיהוי נקודות תורפה פוטנציאליות.</p> <p>3. המלצות לצמצום הסיכונים – לרבות אמצעים ארגוניים, טכנולוגיים ומשפטיים להפחתת פגיעה אפשרית בפרטיות.</p> <p>4. מענה על עקרונות הגנת הפרטיות לפי הדין – לרבות עקרון צמצום מידע, שמירה על אבטחת מידע, שקיפות, והבטחת זכויות נשואי המידע. התסקיר יבוצע ויוגש לאישור הממונה על הגנת הפרטיות במשרד בשלב גמר אפיון המערכת / השירות, טרם התחלת הפיתוח או ההטמעה, כדי לאפשר מענה להמלצות התסקיר כבר בשלב התכנון."</p>				
<p>בסעיף 2.7 למכרז, לאחר המילים "תקופת התארגנות וחפיפה" –" תבוא המילה: "עד".</p> <p>בסייפא של סעיף 2.7 למכרז יבואו המילים: "למשרד תעמוד הזכות לקצר את תקופת ההתארגנות והחפיפה, ובמקרה כזה המשרד ישקול את התאמת הדרישות לסיום תקופת ההתארגנות והחפיפה לכך שהתקופה קוצרה".</p> <p>בסעיף 1.9.12 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א'), לאחר המילים "תקופת התארגנות וחפיפה" –" תבוא המילה: "עד".</p>	הבהרת משרד	סעיף 2.7 להזמנה, סעיף 1.9.12 להסכם	הזמנה והסכם למתן שירותים (נספח א')	.394

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
				בסייפא של סעיף 1.9.12 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יבואו המילים: "למשרד תעמוד הזכות לקצר את תקופת ההתארגנות והחפיפה, ובמקרה כזה המשרד ישקול את התאמת הדרישות לסיום תקופת ההתארגנות והחפיפה לכך שהתקופה קוצרה".
.395	הזמנה והסכם למתן שירותים (נספח א')	סעיף 8.20.1.2.12 להזמנה; סעיף 8.20.1.3.6 להזמנה; סעיף 4.21.2.12 להסכם למתן שירותים; סעיף 4.21.3.6 להסכם למתן שירותים	הבהרת משרד	מסמכי המכרז מתוקנים בזאת באופן הבא: בתחילת סעיף 8.20.1.2.12 למכרז יתווספו המילים: "מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 12 להסכם ההתקשרות, " המילים: "למשרד תינתן האופציה לקבל את" יימחקו. לאחר המילים "והמידע במערכת" יתווספו המילים: "תהיה שייכת למשרד ויחולו הכללים הבאים: ". המילים: "ככל שתועבר הבעלות על המערכת למשרד יחולו הכללים הבאים: " – יימחקו. בתחילת סעיף 8.20.1.3.6 למכרז יתווספו המילים: "מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 12 להסכם ההתקשרות". בתחילת סעיף 4.21.2.12 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יתווספו המילים: "מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 12 להלן". המילים: "למשרד תינתן האופציה לקבל את" יימחקו. לאחר המילים "והמידע במערכת" יתווספו המילים: "תהיה שייכת למשרד ויחולו הכללים הבאים: ". המילים: "ככל שתועבר הבעלות על המערכת למשרד יחולו הכללים הבאים: " – יימחקו. בתחילת סעיף 4.21.3.6 לנוסח הסכם ההתקשרות (נספח א') יתווספו המילים: "מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 12 להלן".
.396	הסכם למתן שירותים (נספח א')	4.21.1.9	הבהרת משרד	בסעיף 4.21.1.9 המילים: "שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא" – ימחקו.

מס"ד	פרק/נספח	סעיף/מראה מקום אחר	שאלה / הערה	תשובה/ הבהרה
.397	הזמנה – פרק ו' -בחירת נותן השירותים והודעה על זכייה	19.2	הבהרת משרד	בסעיף 19.2 למכרז, בטבלה 19.2, באמת המידה "ותק וניסיון של המציע", בשורה השלישית לפירוט אמת המידה, המספר: "6.7" – ימחק.
.398	הזמנה – פרק ה' – הגשת הצעות למכרז	18.12	מצורף נוסח ערבות לאישור	הנוסח מאושר.

מסמך הבהרות זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי מכרז פומבי מספר 2/25 הפעלת מרכז לפניות ציבור של האזרחים הוותיקים

בעת הגשת ההצעה על המציע להגיש כחלק מהצעתו את מסמכי השאלות והתשובות חתומים על ידו.

אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם ועדת המכרזים או על ידי כל גורם אחר. ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא, ובכלל זה בכנס הספקים. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הם כמפורט במכתב זה בלבד. אין במכתבנו זה כדי לשנות מהוראות מסמכי המכרז, אלא אם שינוי זה נעשה במפורש.

בכל מקרה של סתירה בין הוראות מסמך הבהרות זה על נספחיו לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמך הבהרות זה.

בברכה,

ועדת המכרזים

המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה

תאריך: 10.4.2025

שם הבנק: [REDACTED]

מס' הטלפון: [REDACTED]

מס' הפקס: [REDACTED]

כתב ערבות

לכבוד המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה

הנדון: [REDACTED]

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 165,000 ש"ח (במילים מאה שישים וחמישה אלף שקלים חדשים)

אשר תדרשו מאת [REDACTED] להלן "החייב" בקשר עם מכרז מספר 2/25 להפעלת מרכז לפניות ציבור של האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי, שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו הינה אוטונומית, בלתי מוגבלת בתנאים, בלתי חוזרת, בלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תהיה בתוקף החל ממועד הוצאתה עד לתאריך 31.8.2025 ועד בכלל.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק [REDACTED]

מספר סניף בנק: [REDACTED] שם סניף בנק: [REDACTED], כתובת סניף בנק: [REDACTED]

תאריך 10.4.2025, שם מלא [REDACTED] חתימה וחותמת [REDACTED]