

עמוד השאלה	שם הפרק/נספח	מספר סעיף	מענה סופי
1	נבקש כי להקמת הצוות תינתן עלות קבועה ע"י מזמין המכרז כאשר ככל והספק הקיים יזכה הוא לא יהיה זכאי לעלות זו. דרישה כי תינתן הצעה כחלק משקלול הצעת המחיר גם לעלות ההקמה מייצרת יתרון לא הוגן עבור הספק הקיים.	פרק א'- נספח 1	3.3 נותר ללא שינוי
2	נבקש כי סעיף השיפוי יוגבל לנזקים מבוקש כי לאחר המילים: "מדינת ישראל" ייכתב: "בהתאם להרחבי	הסכם	13.1 הבקשה נדחית. אין שינוי
3	מבוקש כי עורך המכרז יאשר קבלת ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר הכולל הרחבת סייבר	הסכם	14.1 הבקשה נדחית. אין שינוי
4	א. מבוקש כי הסעיף ימחק ובמקומו תוצג הרחבה, במסגרת ביטוח אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר, לנזקי צד ג' בלבד.	הסכם	14.4 הבקשה מאושרת בכפוף לכך שהיקפי הביטוח וההרחבות יהיו זהים
5	מבוקש כי התק' האמורה תעמוד מבוקש כי המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן ייכתב: "ולעניין ביטוחים שהם על	הסכם	14.5 הבקשה נדחית.
6	מבוקש כי המילים: "שבעה ימים" תמחקנה.	הסכם	14.7.1.2 הבקשה נדחית.
7	מבוקש כי בסיפא ייכתב " על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם	הסכם	14.9 הבקשה נדחית.
8	לא צורף אישור ביטוח מבוקש למכרז זה מטעם המדינה, לפיכך איננו יודעים אילו קודי כיסוי ספציפיים עלולים להתבקש במסגרת הפוליסות.	הסכם	14.10 הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תהווה הפרה
9	נבקש כי להקמת המוקד תינתן עלות קבועה ע"י מזמין המכרז כאשר ככל והספק הקיים יזכה הוא לא יהיה זכאי לעלות זו. דרישה כי תינתן הצעה כחלק משקלול הצעת המחיר גם לעלות ההקמה מייצרת יתרון לא הוגן עבור הספק הקיים.	הסכם	14.16 הבקשה נדחית. אין שינוי בדרישות הביטוח. דרישות הביטוח מפורטות במלואן בגוף המכרז, אישור בפורמט אחיד נדרש להיות מופק על ידי המבטח בהתאם לפוליסות שנרכשו/ הותאמו לפי הוראות המכרז ולפי הוראות
10	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע, סעיף 1 - נבקש להחריג מהגדרת ה"מידע"	הסכם	14.17 הבקשה נדחית. אין שינוי בדרישות הביטוח. דרישות הביטוח מפורטות במלואן בגוף המכרז, אישור בפורמט אחיד נדרש להיות מופק על ידי המבטח בהתאם לפוליסות שנרכשו/ הותאמו לפי הוראות המכרז ולפי הוראות
11	נבקש כי להקמת המוקד תינתן עלות קבועה ע"י מזמין המכרז כאשר ככל והספק הקיים יזכה הוא לא יהיה זכאי לעלות זו. דרישה כי תינתן הצעה כחלק משקלול הצעת המחיר גם לעלות ההקמה מייצרת יתרון לא הוגן עבור הספק הקיים.	פרק א'- נספח 3.5	נותר ללא שינוי
12	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע, סעיף 1 - נבקש להחריג מהגדרת ה"מידע"	ז' 2 סודיות	1 לא ניתן להשיב לשאלה זו, ההפנייה אינה ברורה.

13	נבקש להבהיר האם האמור לעיל בסעיף הינו הצהרה עצמית.	2ז	13	הספק נדרש להיות רשום במערכת יוב"ל ולהמציא אישור על מנת לאמוד את
14	נבקש להבהיר האם מדובר	2ז	14	כן
15	נבקש להבהיר כי אספקת שירותי מוקד טלפוני לגוף מפוקח כדוגמת חברות ביטוח או בנקים ייחשבו למתן שירותים לגוף ציבורי	ניקוד ההצעה	5.2.1.5	נותר ללא שינוי
16	נבקש כי יהיה ניתן להוכיח ניסיון של שנות ניסיון גם בשנים 2020-	ניקוד ההצעה	5.2.1.5	הבקשה אינה מתקבלת.
17	נבקש להבהיר כי אספקת שירותי מוקד טלפוני לגוף מפוקח כדוגמת	ניקוד ההצעה	5.2.1.6	לא מקובל
18	נבקש כי ניתן יהיה לאשר את נכונות הצהרת המציע על רציפות העסקת נציגי השרות באמצעות אימות עו"ד על חתימת נציגי החברה.	פרק א' - נספח 1		נותר ללא שינוי
19	תנאי סף - לאור רגישות הפרויקט, נמליץ להוסיף דרישת סף לעמידה בתקן ISO 9001 לניהול איכות השירות ובתקן אבטחת מידע ISO	פרק א'	4.3	נותר ללא שינוי
20	תנאי סף מקצועיים - ממליצים להוסיף דרישות סף לספק בעל ניסיון לניהול 3 מוקדים בתחום מגזר ציבורי הכוללים מתן מידע אישי רגיש ופעילות בקאופיס תומכת וזאת לאור מאפייני ודרישות המכרז.	פרק א'	4.3	נותר ללא שינוי
21	נספח 1 הצעת מחיר: נודה להבהרתכם מה כוונתכם "מחיר לנציג אחד", האם הכוונה למחיר	נספח 1	3.1	יש לציין בשורה זו את המחיר הנדרש עבור כלל הכשרת נציג אחד כולל כל
22	נבקש להכיר בניסיון ספק משנה בתחום מערכות טכנולוגיות בגין תנאי הסף הנקוב בסעיף 4.3.1.1.3 (עמוד 6).	פרק א'	4.3.1.1.3	מקובל להכיר בניסיון ספק משנה בתחום מערכות הטכנולוגיות בגין תנאי הסף הנ"ל, בכפוף לכך שספק המשנה יעמיד עבור
23	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 2 - נבקש למחוק סעיף זה או לתקנו כך שיוגבל לדרישות סודיות ואבטחת מידע. לא סביר כי סעיף בהתחייבות לסודיות ואבטחת מידע ירחיב את אחריות הספק לכל נזק שייגרם תוך כדי,	נספח ז'2	2	נותר ללא שינוי
24	סודיות, סעיף 3 - נבקש להחריג מסעיף זה תביעות שעניינן מעשה	נספח ז'2	3	נותר ללא שינוי
25	תחת התחייבות לשמירת סודיות סעיף 4 - נבקש להחריג מסעיף זה את עובדי נותן השירותים ומי מטעמו אשר מסירת המידע להם	נספח ז'2	4	ללא שינוי במסמכי המכרז. מסירת מידע הנדרש לשם אספקת השירותים, מוסדרת בתהליכי העבודה

26	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 6 - נבקש לתקן סעיף זה כך שמערכות ממוחשבות של הספק לא תיחשבנה לקניינו של	נספח ז'2	6	בסעיף מצויין - "החומרים והמוצרים אשר יפותחו ו/או יבוצעו כתוצאה מביצוע הסכם זה לרבות טפסים
27	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 7 - נבקש כי דרישת ה"סודיות המוחלטת" לפי סעיף זה	נספח ז'2	7	סעיף זה נדרש כפי שמנוסח ומשלים היבטי סודיות נוספים הקשורים
28	תחת נספח הנחיות אבטחת מידע, סעיף 2 - נבקש להחריג	נספח ז'2	2	לא ניתן להשיב לשאלה זו, ההפנייה אינה ברורה.
29	תחת נספח הנחיות אבטחת מידע, סעיפים 4-8 ו-13-14: מאחר ונספח הנחיות אבטחת המידע נחתם על ידי עובדים בלבד ולא על	נספח ז'2	4-8, 13-14	ראה שינוי במסמכי המכרז.
30	שאלת הבהרה בעניין דרישת סף למחזור כספי שנתי – סעיף 4.3.1.2.1 בהתאם לאמור במסמכי המכרז, סעיף 4.3.1.2.1, נדרש המציע להציג מחזור כספי שנתי שלא יפחת מ-20 מיליון ש"ח לא כולל מע"מ בכל אחת מהשנים 2020–2024. נבקשכם לשקול הפחתת דרישה זו למחזור שנתי של 15 מיליון ש"ח לא כולל מע"מ, וזאת מן הטעמים הבאים: א. צמצום פעילות עקב נסיבות חיצוניות חריגות – בשנים האחרונות חלו במשק הישראלי אירועים רחבי היקף – תחילה משבר הקורונה, ובהמשך מלחמת "חרבות ברזל" – אשר הובילו לצמצום פעילות זמני ומשמעותי	פרק א'	4.3.1.2	בהתאם לסעיף 4.3.1.2 נדרש לעמוד בתנאי סף של מחזור כספי שנתי בין השנים 2022-2024, ולא בין השנים 2020-2024. לעניין גובה המחזור הנדרש, ראה תשובה לשאלה 31
31	התאם לאמור במסמכי המכרז, סעיף 4.3.1.2.1, נדרש המציע להציג מחזור כספי שנתי שלא יפחת מ-20 מיליון ש"ח לא כולל מע"מ בכל אחת מהשנים 2022–2024. נבקשכם לשקול הפחתת דרישה זו לעמידה ב-2 מתוך 3 השנים - וזאת מן הטעמים הבאים: א. צמצום פעילות עקב נסיבות חיצוניות חריגות – בשנים האחרונות חלו במשק הישראלי אירועים רחבי היקף – תחילה משבר הקורונה, ובהמשך מלחמת "חרבות ברזל" – אשר הובילו לצמצום פעילות זמני	פרק א'	4.3.1.2.1	למציע מחזור כספי שנתי עבור השנים 2022-2024, שלא יפחת מ-20 מיליון ש"ח לא כולל מע"מ בכל אחת מהשנים 2022–2024. נבקשכם לשקול הפחתת דרישה זו לעמידה ב-2 מתוך 3 השנים - וזאת מן הטעמים הבאים: א. צמצום פעילות עקב נסיבות חיצוניות חריגות – בשנים האחרונות חלו במשק הישראלי אירועים רחבי היקף – תחילה משבר הקורונה, ובהמשך מלחמת "חרבות ברזל" – אשר הובילו לצמצום פעילות זמני

בהתייחס לדרישה למחזור כספי שלא יפחת עבור כל אחת מהשנים 2022–2024, אבקש להבהיר: האם ניתן לצרף ספק / חברה נוספת (כשותף, קבלן משנה או גורם אחר) לצורך עמידה בדרישה זו, כך שהמחזור הכספי המצטבר של הגורמים יחדיו יעמוד בתנאי הסף?	32	פרק א'	4.3.1.2.1 נותר ללא שינוי
נבקש להמיר את הדרישה ל-3 שנות וותק בארגון וניהול מוקד שירות של לפחות 50 עמדות מאוישות לדרישה לניסיון של שנתיים לפחות בארגון וניהול מוקד	33	פרק א'	4.3.2.1 במהלך חמש השנים הנושא נבחן ותנאי הסף שונה ומתעדכן באופן הבא- שנות ניסיון – בעל ותק מוכח של שנתיים לפחות
בטבלת ממדי האיכות בסעיף 5.2.1 (עמודים 7-10) באמת מידה 6 (ניסיון בניהול מוקדים גדולים) נרשם בסעיף ג: "במקרה שהמוקד היה בהתקשרות עבור גוף ציבורי תינתן נקודה נוספת לכל מוקד ועד לסך מצטבר של שלוש נקודות".	34	פרק א'	5.2.1 לעניין אמת מידה זו "גוף ציבורי" יהיה כהגדרתו בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, בהתאם לאמור ניתן יהיה להכיר בניסיון בהתקשרות עם קופת חולים אך לא בניסיון בהתקשרות עם חברת
בטבלת ממדי האיכות בסעיף 5.2.1 (עמודים 7-10) באמת מידה 7 (שימור עובדים) נבקש להפחית את תקופת המדידה המבוקשת משנתיים לשנה ו-4 חודשים. נבהיר כי ענף מוקדי השירות הינו ענף בעל תחלופת עובדים גבוהה מאוד ולמרות מאמצי שימור תקופת	35	פרק א'	5.2.1 נותר ללא שינוי
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.2 (עמוד 29) בצורה מודפסת	36	פרק א'	11.3.2.1.1 מאושר כמבוקש
נבקש כי במידה ואחד הממליצים אינו זמין / עונה, המזמין יפנה נבקש כי במידה ואחד הממליצים אינו זמין / עונה, המזמין יפנה	37	פרק א'	בטבלה 5.2 לא מקובל
נבקש כי רכיב איכות זה, יעודכן, כך שניתן יהיה להציג מוקדים שהוגשו	38	פרק א'	סעיף 3 5.2 נותר ללא שינוי
נבקש לשנות את הדרישה לתואר ראשון למנהל המוקד ליתרון בלבד. האמור בסעיף זה עומד בסתירה לאמור בסעיף 12.03 בעמ' 33.	40	פרק א'	4.3.2.3 להשלים בהתאם לתנאים הנושא נבחן ותנאי הסף שונה ומתעדכן באופן הבא-
נבקש כי נוסח סעיף 12.03 בעמ' כי ישנה טעות וסכום הניקוד הינו מעל 15 נקודות מקסימליות. נבקש את הבהרתכם.	41	פרק א'	סעיף 6 5.2 ראה תיקון במסמכי המכרז
	42	פרק א'	סעיף 6 5.2 ראה תיקון במסמכי המכרז

43	פרק א'	5.2.1	נותר ללא שינוי	בטבלת ממדי האיכות בסעיף 5.2.1 (עמודים 7-10) באמת מידה 6 (ניסיון בניהול מוקדים גדולים) נרשם כי לצורך קבלת ניקוד מלא באמת המידה (15 נקודות) נדרש להציג עוד 3 מוקדים בעלי היקף פניות חודשי של 60 אלף.
44	פרק א'	5.2.1.6	נותר ללא שינוי	דרישת האיכות פונה למספר מצומצם מאוד של מציעים, הפעלת 3 מוקדי שירות בהיקפים המבוקשים במסגרת תנאי הסף הינה מספקת ומבטיחה כי לספק ניסיון רב ועשיר בתחום. נבקש
45	פרק א'	7.6.6	נותר ללא שינוי, החברה תעודכן מראש	אנא הבהרתכם מיהם כל בעלי התפקידים הנדרשים להגיע לראיון.
46	פרק א'	7.4.1	בהתאם למסמכי המכרז, ההגשה תעשה באמצעות	האם ההגשה הינה מקוונת בלבד דרך אתר יהלום או שצריך להגיש
47	פרק א'	8.4.1.1	נותר ללא שינוי, הצעה הפסדית תגרום לפסילת ההצעה כאמור בסעיף 8.4.1.1	מניסיוננו וכמקובל בתחום כדי להימנע מהצעה הפסדית אנו ממליצים להגדיר תעריף מינימום לשעת הלוגאין ולתשלום נפרד על הקמה.
48	פרק ג	1.4	בהתאם לסעיפים 1.4, 5.3.1, 6.6.8.1 ו-9.12.5 לפרק פירוט השירותים בחישוב שעת לוג אין יכללו שיחות נכנסות, טיפול נלווה בפניות לקוחות, שיחות יוצאות, תדריכים, צ'אט וטיפול בניירת.	נבקש להבין אילו סטטוסים מתוך סרגל הנציג נכללים בחישוב שעת הלוגין לתשלום ולקבל פירוט מהם כל הסטטוסים המוגדרים כשעת לוגין: זמן Available, שיחות פנימיות/התייעצות, שיחות יוצאות, זמן תיעוד, תדריך, משוב ועוד אנא הבהרתכם.

בטבלת מדדי איכות, סעיף 7 שימור עובדים - מאחר ויש שונות בין האזורים הגיאוגרפים בוותק העובד	פרק א'	5.2	לא נדרש להציג ותק עובדים ביחס לאיזור גיאוגרפי. מדד זה בוחן את	49
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.2 (עמוד 30) בצורה מודפסת	פרק ב'	11.3.2.1.2	מקובל	50
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.3 (עמוד 30) בצורה מודפסת	פרק ב'	11.3.2.1.3	מקובל	51
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.4 (עמודים 30 – 31) בצורה מודפסת	פרק ב'	11.3.2.1.4	מקובל	52
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.3.3 (עמוד 31) בצורה מודפסת	פרק ב'	11.3.2.3.3	מקובל	53
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.3.4 (עמוד 32) בצורה מודפסת	פרק ב'	11.3.2.3.4	מקובל	54
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 12.2 (עמוד 33) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין	פרק ב'	12.2	מקובל	55
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 12.3 (עמודים 33 - 34) בצורה מודפסת ונפרדת.	פרק ב'	12.3	מקובל	56
נראה כי נפלה טעות בטבלת הצעת המחיר ואין המדובר בעמודת "משקל לשם חישוב הצעת המחיר", אלא בכמות משוערת לצורך התמחור.			מדובר בכמויות לצורך חישוב הצעת המחיר. לפיכך אינן צריכות להסתכם ל-100%. חישוב הצעת המחיר המשוקללת לצורך ההשוואה בין הצעת מחיר ההצעות מפורט בסעיף	57
נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 12.3 (עמודים 33 - 34) בצורה מודפסת ונפרדת.	פרק ב'	12.3	מקובל	56
נראה כי נפלה טעות בטבלת הצעת המחיר ואין המדובר בעמודת "משקל לשם חישוב הצעת המחיר", אלא בכמות משוערת לצורך התמחור.			מדובר בכמויות לצורך חישוב הצעת המחיר. לפיכך אינן צריכות להסתכם ל-100%. חישוב הצעת המחיר המשוקללת לצורך ההשוואה בין הצעת מחיר ההצעות מפורט בסעיף	57
נבקש לקבל את אישורכם כי אכן כך הדבר.	פרק ב'		הצעת מחיר ההצעות מפורט בסעיף	57
נבקש להבהרתכם האם ה"משקל לשם חישוב הצעת המחיר" הינו חישוב לשנה אחת או לשנתיים.	פרק ב'		המספרים המצויינים לשם חישוב הצעות המחיר הנם אומדן לשנתיים, למעט הצעת מחיר הרכיבים החד פעמיים וכן	58
נבקש לקבל הסבר לעניין המשקל של רכיב הקמת צוות והקמת מוקד, מה כולל כל אחד מהרכיבים האמורים ומה ההבדלים ביניהם.	פרק ב'		הקמת מוקד בהיבטים הפיזיים של בינוי, שיפוץ, ריהוט, ארנונה, ציוד וכל הצעת מחיר נושאי התשתית.	59
נבקש לקבל הסבר לעניין המשקל של רכיב תפעול צוות ותפעול מוקד, מה כולל כל אחד מהרכיבים האמורים ומה ההבדלים ביניהם	פרק ב'		הקמת מוקד בהיבטים הפיזיים של בינוי, שיפוץ, ריהוט, ארנונה, ציוד וכל הצעת מחיר נושאי התשתית.	60
מתבקש לצרף אישור רואה חשבון המבקר של המציע בנוסח "נספח ט'- נוודא כי מדובר בטעות סופר	פרק ב'	12.4	תוקן במסמכי המכרז.	61

			יחידת תמחור 1 הכשרת נציג - נודה להבהרתכם באילו סוגי הכשרות מדובר, רק ראשוניות? גם שוטפות? לכל בעלי התפקידים?	62
ראו מענה בשאלה שבשורה 73	פרק ב' נספח 3.1		יחידת תמחור 2 - שעת לוגאין - מחיר לשעה: נבקש הבהרתכם	63
ראו מענה בשאלה שבשורה 73	פרק ב' נספח 3.2		יחידת תמחור 3 - הקמת צוות - מחיר חד פעמי לצוות: נבקש הבהרתכם מה כוונתכם בהקמה לצוות - מה אמור להכלל בהקמה	64
ראו מענה בשאלה שבשורה 73	פרק ב' נספח 3.3		הצעת המחיר סעיף 3: נבקש להבהיר מה נכלל בעלות הקמת צוות האם הכוונה לעלויות גיוס?	65
ראו מענה בשאלה שבשורה 73	פרק ב' נספח 3.4		יחידת תמחור 4 - תפעול צוות מחיר לצוות לחודש: נבקש הבהרתכם מה נדרש להיכלל	66
ראו מענה בשאלה שבשורה 73	פרק ב' נספח 3.4		יחידת תמחור 4 תפעול צוות מחיר לצוות לחודש - נבקש להבהיר את סעיף תפעול הצוות בפרק הצעת	67
ראו מענה בשאלה שבשורה 73	פרק ב' נספח 3.5		יחידת תמחור 5 הקמת מוקד - מחיר חד פעמי - נבקש להבין מה נכלל בפרמטר זה שמוגדר הקמה, במה הוא שונה מעלות הקמת צוות,	68
ראו מענה בשאלה שבשורה 73	פרק ב' נספח 3.5		יחידת תמחור 5 הקמת מוקד - מחיר חד פעמי - נבקש להבהיר את סעיף תפעול המוקד, האם הכוונה	69
ראו מענה בשאלה שבשורה 73	פרק ב' נספח 3.6		יחידת תמחור 6 - תפעול מוקד מחיר לחודש - נבקש הבהרה מה נדרש להיכלל בפרמטר זה, אנא	70
ראו מענה בשאלה שבשורה 73	פרק ב' נספח 3		הצעת מחיר - עמודת משקל: לשם חישוב הצעת המחיר - נבקש להבין המשקלות לכל סעיף היות ואינם	71

72	נבקש הבהרתכם ביחס ליחידות התמחור המפורטות בטבלה שבסעיף זה: א. "הקמת צוות" – אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו, ובאילו נסיבות יתבצע חיוב עבור "הקמת צוות"? ב. "תפעול צוות" – אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו, ובאילו נסיבות יתבצע חיוב עבור "הקמת צוות"? ג. "תפעול צוות" – אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו? ד. "תפעול מוקד" – אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו?	פרק ב' נספח 3.	הכשרת נציג - הכשרת עובד חדש במוקד, הכשרה ראשונית בהתאם למפורט בפרק ג' סעיף 6.6.1-6.6.4. יתר ההכשרות משמע הכשרות במהלך העבודה השוטפת (פרק ג' סעיף 6.6.8 + 6.6.5) וכן הכשרות בעלי תפקידים אחרים כמפורט בסעיף 6.6.6 - יש לגלם ברכיבי המחירים השוטפים. הכשרת צוות - כל הנדרש לצורך העמדת צוות מוכן לעבודה למתן כלל השירותים. המשרד אינו מתערב בתשומות פנימיות של הספק מעבר להגדרות במכרז.
73	מוקד" נועדה לכסות עלויות ראשוניות הכרוכות בהקמת המוקד. קיים חשש ממשי כי הכללת יחידת תמחור זו בהצעת המחיר יוצרת יתרון לא הוגן לספק המכהן שלא נדרש לשאת בעלויות הקמה חדשות, ובכך פוגעת באופן משמעותי בעקרון התחרותיות השווה בין המציעים. על מנת להבטיח הליך מכרזי שוויוני והוגן, שיאפשר לכלל המציעים להתחרות על בסיס יכולותיהם ועלויות התפעול השוטפות שלהם בלבד, אנו מבקשים שינוי באופן הצגת רכיב זה.	פרק ב' נספח 3.	ללא שינוי במסמכי המכרז. יצוין כי כלל רכיבי הצעת המחיר ישארו תקפים לאורך כל תקופת ההתקשרות, כך, במקרה של הרחבה או הקמת מוקד נוסף, רכיב "הקמת מוקד-מחיר חד פעמי" יחייב את כלל הספקים.
74	האם שעות נציגים בכירים משולמות כזמן לוגאין?	פרק ג	1.4
75	נבקש לכלול בהגדרת המושג "שעת לוג-אין / שעת נציג / גם משך הזמן של תדריך הבוקר וכן, משך הזמן של ביצוע הדרכות לנציג.	פרק ג	סעיף 1.4

			בסעיף נכתב כי "כלל מערכות הספק יותקנו ברשת ייעודית ובסביבה ייעודית עבור המשרד, ללא שימוש במשאבים משותפים עם לקוחות אחרים. יוגדר חדר תקשורת ייעודי ותשתית פסיבית ייעודית."
			כיום, חלק ניכר מהמערכות הטכנולוגיות הנדרשות במכרז לרבות: מוקד טלפוני, IVR, מערכת ניהול תורים, ניתוח שיחות, מערכות CRM מבוססות על ארכיטקטורת ענן פרטי או ענן ציבורי, ומתופעלות
76	ענן פרטי או ענן ציבורי, ומתופעלות	פרק ג	5.10.1.8 נותר ללא שינוי
77	נבקש להסיר המילה "מחצותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות	פרק ג	5.10.2.1 נותר ללא שינוי
78	נבקש להסיר המילה "מחצותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות	פרק ג	5.10.2.4 נותר ללא שינוי
79	נבקש להסיר המילה "מחצותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות	פרק ג	5.10.2.6 נותר ללא שינוי
80	נבקש להוריד דרישה זו.	פרק ג	6.9.3.1.5 נותר ללא שינוי
81	בהתבסס על ניסיון רב שנים, שיש לחברתנו, בהפעלת מוקדים טלפוניים ועל הסטנדרטים המקובלים במשק הישראלי, נבקש לשקול שינוי ברמות ה- SLA במצב שגרה כדלקמן: 50% מהשיחות יענו תוך 30	פרק ג	9.12.5 נותר ללא שינוי
82	נבקש להפחית את אחוז הקנס ב- 5%. חריגה מכל 10% - 5% קנס מגבוה התמורה	פרק ג	9.13 נותר ללא שינוי
83	א. מה הכוונה ב"טיפול נלווה"?	פרק ג	1.4 טיפול נלווה, כגון: תיעוד השיחה, העברתה להמשך טיפול וכדומה.
84	נבקש הבהרתכם האם שעות נציגי	פרק ג	1.4 כן
85	האם שעות נציגים בחניכה – חונך ונחנך משולמות כולן כזמן לוגין?	פרק ג	1.4 נא ראו סעיף 6.6.1.4 המשרד יישא בעלות תקופת ההכשרה והחניכה בהתאם להצעת
86	האם פירוט שעות לוג אין בטבלה מתייחס לשעות לוגין כפי שמופיע	פרק ג	2.10 מקובל
87	אנא הבהרתכם -האם פעילות הבקאופים המנוהלת על ידי הספק הנוכחי (ולהבנתנו היקפה עומד על כ-30% מכלל מהפעילות) - אינה	פרק ג	2.8.2 מוסכם
88	מה כוונתכם שהפעילות הינה אופציונלית, האם כוונתכם שהספק הנבחר לא צריך לכלול ולהיערך לניהול פעילות זו כחלק מהקמת	פרק ג	2.9 מוסכם
89	האם פעילות הבקאופים תשולם	פרק ג	2.9 כן

90	נבקש הבהרתכם מאיזה היקף גדילה של המוקד תתקבל תמורה לספק על הקמת אתר נוסף או הרחבתו.	פרק ג	3.1	כן
91	אנא הבהרתכם האם כוונתכם לתשלום בצורת שעת הלוגאין	פרק ג	3.3	כן
92	זמן הקמה לספק קיים -45 ימים. מעיונו בדרישות הטכנולוגיות הרי שהן דורשות את כלל המערכות ולכן נבקש כי גם לספק קיים משך ההקמה יעמוד על לפחות 3 חודשים או באופן זהה לספק חדש.	פרק ג	3.9.4.1	נותר ללא שינוי
93	וגם בסעיף 2.8.3 בטבלאות המוצגות בסעיפים אלו מופיע כי ממוצע משך שיחה ב- 2023 עמד על 3 דקות ו- 45 שניות ובשנת 2024 עמד על 2 דקות ו- 42 שניות. הדרישה בפרק היעדים לאורך שיחה של 2 דקות אינה נמצאת בהלימה למצב בפועל במוקד	פרק ג	2.8.2	מקובל
94	נבקש הבהרתכם אילו רכיבים מתוך הצעת המחיר ישולמו בעת חירום	פרק ג	3.12.7	המשרד ישלם עבור רכיבים שיוזמנו. החלוקה לרכיבים
95	נבקש שבעיתות חירום לא יופעל	פרק ג	3.12.8	לא מקובל
96	הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים אשר תאפשר מתן הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים אשר תאפשר מתן	פרק ג	3.12.9.1	כמפורט בסעיף זה. נותר ללא שינוי
97	מענה מיידי בעת חירום – האם ניתן	פרק ג	3.12.9.1	ככלל לא תינתן אפשרות לעבודה מהבית.
98	הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים אשר תאפשר מתן מענה מיידי בעת חירום – האם	פרק ג	3.12.9.1	על הספק לקחת בחשבון את כלל העלויות השונות בהתאם למרכיבי הצעת
99	נבקש הבהרתכם איזה רכיב בהצעת המחיר תואם לתשלום להכשרת כח העתודה, האם כוונתכם לתשלום על הכשרתו ועבודתו בפועל בשעת חירום או גם	פרק ג	3.12.9.2	על הספק לקחת בחשבון את כלל העלויות השונות בהתאם למרכיבי הצעת המחיר, לא יהיה תשלום נוסף מעבר למופיע ברכיבי
100	נבקש לתקן סעיף זה כך שיתאפשר לספק לשמור מידע ששמירתו נדרשת על פי דין או על מנת	פרק ג	3.13.1.3.1	נותר ללא שינוי
101	נבקש לתקן סעיף זה כך שיתאפשר לספק לשמור מידע ששמירתו נדרשת על פי דין או על מנת	פרק ג	3.13.1.3.7	נותר ללא שינוי
102	נבקש לתקן סעיף זה כך שיתאפשר לספק לשמור מידע ששמירתו נדרשת על פי דין או על מנת	פרק ג	3.13.1.3.8	נותר ללא שינוי
103	נבקש לתקן סעיף זה כך שיתאפשר לספק לשמור מידע ששמירתו נדרשת על פי דין או על מנת	פרק ג	3.13.1.3.9	נותר ללא שינוי

104	נבקש להבהיר את המילים: "שירותים משלימים" המופיעים בסעיף.	פרק ג	3.3	השירותים המשלימים, הנם אופציונאליים, בתחומים נשוא המכרז ויתואמו מול הספק ככל שיעלה צורך.
105	נבקש למחוק סעיף זה, שכן הוא עומד בניגוד לדרישת המזמין	פרק ג	5.9.11	כולם 100%
106	טכנולוגיה מערכות מתקדמות אופציונלי – נבקש להבין כוונתכם,	פרק ג	5.1.0.2.11	נותר ללא שינוי. דוגמאות למערכות מפורטות בסעיף
107	לקבל לפירוט/הרחבה לגבי מערכת רישום שיחות.	פרק ג	5.10.1.10	הCRM. ראו עדכון סעיף זה יימחק. דרישת רישום השיחות תהווה חלק מהדרישות ממערכת
108	מה אחוז ההקלטות שצריך להישמר? מומלץ 90% מהשיחות יוקלטו.	פרק ג	5.10.3.14	כולם 100%
109	סעיף 5.10.3.19.2 - מבקשים פירוט לגבי תצורת ההתממשקות	פרק ג	5.10.3.19	תצורת ההתממשקות הנדרשת תיקבע עם הספק
110	נבקש להוריד "בטוח של עד 25 קמ" ולהותיר תקופת הערכות רק לאחר הקיים עד 45 ימים היות וכל	פרק ג	3.9.4.1	ראה תיקון במסמכי המכרז לצד החובה החלה על הספק הזוכה להעמיד את המערכות כנדרש במסמכי המכרז, יתר המערכות הנדרשות לצורך מתן השירותים ושהנם חלק מפעילות האגף לרישוי כלי
111	א. נבקש לקבל את שמות המערכות המפורטות בסעיף זה, ואשר מותקנות כיום במוקד. ב. על מנת לצמצם ככל הניתן את תקופת ההקמה, ועל מנת למנוע קשיים (הנוגעים למיגרציה של נתונים) בהעברת המוקד מהספק	פרק ג	5.10.1.10	מתייחס לסעיף 5.10.3.18.12 מה היקף העבודה הצפוי לבניית פריטי המידע הייעודיים? באיזה
112	נבקש לתקן סעיף זה על מנת להבהיר כי הפסקת עבודה תהיה בכפוף לחובות הספק כלפי העובד	פרק ג	5.10.3.18	לרוב יועבר בפורמט PPT. ותכנים בקבצי PDF .
113	– מהן הבדיקות המפורטות שכל מועמד נדרש לעבור? האם לכל בעלי התפקידים? מהו פרק הזמן לקבלת התוצאות עבורן? מי נושא בעלותן?	פרק ג	6.2.5	הבקשה אינה רלוונטית. המשרד אינו מתערב באופן ניהול הספק את עובדיו.
114	אנא הבהרתכם לגבי הבדיקה הביטחונית שתבצע על ידי אגף	פרק ג	6.4	מדובר בבדיקות ביטחון בסיסיות של שב"כ. בדיקות הביטחון יבוצעו לכל בעלי התפקיד במוקד- מועד תחילת העסקה מותנה במעבר בדיקת
115	נבקש הבהרתכם האם כל 18 ימי החניכה פסיבית ואקטיבית הינם בתשלום לפי שעת לוגאין הן לחונך והן לנחנך?	פרק ג	6.4.1	הבדיקות הביטחונית יתבצעו באתרי המשרד עבור חניכה פסיבית לא תשלום תמורה, העובד מצטרף לעובד ותיק אשר עבורו משולמת שעת
116	האם סעיף זה כולל גם נציגים בכירים ומשולמים כשעת נציג?	פרק ג	6.6.3	המכרז אינו כולל הגדרת נציג בכיר ועודכן בהתאמה.
117	אנא הבהרתכם מה סה"כ משך נבקש לקבל היקפי מסרונים חודשיים ובאיזה סעיף מסעיפי	פרק ג	6.6.6	כמפורט בסעיף זה. נותר
118	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יקבל כל הסדר פשרה בתביעה	פרק ג	5.4	ניתן לגלם את עלות המסרונים ברכיב "תפעול
119	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יקבל כל הסדר פשרה בתביעה	פרק ג	6.10.5	נותר ללא שינוי
120				

121	את כל שלב ההתייצבות וזאת לצד	פרק ג	6.9.1.3.2	אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל	דרישות ניסיון מנהל המוקד – נבקש אישורכם להציג במענה שלנו מנהל הקמה ייעודי המתמחה בניהול תהליך ההקמה ומלווה גם
122	אחמ"ש – נבקש לשנות את	פרק ג	6.9.2.3	אין שינוי במסמכי המכרז.	
123	את הדרישה של 12 שנות לימוד	פרק ג	6.9.3.1.5	אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל	נציג שירות - נבקש להפוך ליתרון
124	לבטל את דרישת הניסיון של	פרק ג	6.9.4.2	ללא שינוי. לא מקובל	נציג תמיכה טכנית - מבקשים
125	ובמשרה מלאה עבור פעילות	פרק ג	6.9.7	על אחראי אבטחת המידע לעבוד בהיקף משרה באופן שיספק את המענים	אחראי אבטחת מידע – נבקש הבהרתכם האם נדרש להיות ייעודי
126	קביעת קיומם של יחסי עובד-מעביד	פרק ג	6.10.4	אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לתקן סעיף זה. לא סביר כי הספק יאלץ לשאת ב"עונש" בשל
127	לפעול לפי הדרישות תחת סעיפים	פרק ג	6.2.1	ראה תיקון במסמכי המכרז	הדרישות להחלפה סותרות, נבקש בניגוד לסעיף 6.2.3, בסעיף זה מדובר על עובדים שאינם עובדי המוקד בלבד, ולכן החלפתם היא צעד קיצוני. נבקש כי סעיף זה יימחק, או לחלופין שיתוקן כך
128	שההחלפה תבוצע מטעמים סבירים	פרק ג	6.2.1	נותר ללא שינוי.	
129	השוטפת של המוקד?	פרק ג	7.1.5	ככל לא תינתן אפשרות לעבודה מהבית.	שיטת עבודה מהבית – נבקש הבהרתכם האם ניתן לשלב שיטת עבודה מהבית במסגרת הפעילות
130	הסעיף גם סותר את הסעיפים	פרק ג	6.2.1	ראה תיקון במסמכי המכרז	למי מבעלי התפקידים מתייחס הסעיף בהינתן 24 ימים להחלפה?
131	מוקדמת במקום העבודה הקיים	פרק ג	6.2.3.1	נותר ללא שינוי	זמן החלפת אנשי צוות הניהול מוגדר בסעיף זה תוך 30 יום. נבקש להזכיר כי בעלי תפקידים אלה מחויבים ל- 30 ימי הודעה
132	להגדיר פרק שמן של 14 ימים	פרק ג	6.2.3.1	במסמכי המכרז	היעד לאספקת נציג מחליף תוך 7 ימים אינו ריאלי ואינו ישים. נבקש
133	נבקש לתקן את המועד המצוין	פרק ג	6.2.3.2	ראה תיקון במסמכי המכרז	
134	מסירות שאינן תלויות בספק	פרק ג	6.6.1.4	נותר ללא שינוי	נבקש לאפשר החרגה עבור מקרים בהם נציג לא משלים 6 חודשים (למשל: מילואים ממושכים)
135	א. האם מחלת קורונה/השגחה על ילדים במצב חירום/היעדרות בגין אבל נחשבות "היעדרות ממושכת"? ב. מה ההגדרה המדויקת של	פרק ג	6.6.1.7	נותר ללא שינוי.	

קיימת סתירה בין דרישת הכרת מערכת "אופיר" בהכשרה הבסיסית (סעיף 6.6.2.5.6) לבין הדרישה לסיווג ביטחוני לגישה למערכת (סעיף 5.10.3.25.4).	האם כל נציגי השירות יצטרכו סיווג ביטחוני וגישה פעילה למערכת	פרק ג	6.6.2.5.6	כלל הגורמים המועסקים במוקד, לרבות פקידי השירות, המנהלים ומורשי הכניסה מטעם הספק יצטרכו לעבור סיווג ביטחוני בכדי להכנס למתחם המוקד.	136
מי יבצע את החניכה לצוות הראשון שיוכשר במוקד החדש לפני שיש צוות ותיק?	בהתבסס על ניסיון מקצועי, חניכה של 18 ימים (9+9) עלולה להיות ארוכה מדי ולפגוע ביכולת הקליטה	פרק ג	6.6.3.1	הספק הקיים מחויב בביצוע חפיפה. המשרד ינחה את הספק לעניין תחילת	137
של הנציג. נבקש לאפשר חניכה	האם מתייחס גם לפרס על שימור	פרק ג	6.6.3.1	ראה תיקון במסמכי המכרז	138
האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	האם מתייחס גם לפרס על שימור	פרק ג	9.15	התשובה חיובית.	139
הדרכות ייעודיות כלולות בתשלום לספק?	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.5	יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר	140
נבקש לצפות את קירות שאינם	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.8.3	יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר	141
נבקש לצפות את קירות חדר	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	7.2.3.2	הבקשה לא מתקבלת	142
האם הדרכות אלו לא יהיו בתשלום כשעות הדרכה?	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	7.2.7.1	הבקשה לא מתקבלת	143
האם חומרי הכשרה הקיימים מהמוקד הנוכחי יועברו לספק הזוכה?	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.8.3	יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר	144
האם חומרי הכשרה הקיימים מהמוקד הנוכחי יועברו לספק הזוכה?	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.1.2	א. חומרי ההכשרה הרלוונטיים יועברו לספק הזוכה.	145
האם זמיונותם של עובדי האגף	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.1.3	המשרד יבצע את חלקו	146
קורסי העשרה כלולים בתשלום לספק?	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.8.4	יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר לחודש".	147
א. מהם הקריטריונים להסמכת נציג למענה עצמאי?	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.1.5	א. מעבר ההכשרה, החניכה והמבחן.	148
ב. מי מאשר את ההסמכה - הספק	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.9	ב. הספק יכן תכנית	149
נבקש הבהרתכם מה יחס הנציגים	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.3.1	ב. הספק יכן תכנית	150
האם ניתן יהיה לקצר את תקופת החניכה בהתאם לניסיון מקצועי	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	7.1.2	ראה שינוי במסמכי המכרז.	151
מיקום האתר – נבקש לקבל פירוט אילו ערים נכללות במחוז ירושלים ואילו ערים נכללות במחוז מרכז ומהם הגבולות הגאוגרפיים של	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	7.1.2.1	ראה הבהרה במסמכי המכרז	152
א. נבקש הבהרתכם לגבי גבולות הגזרה של מחוז המרכז.	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	7.1.4.10	הדרישות הרלוונטיות למכרז זה מצויינות	153
ב. נבקשכם לקבוע רדיוס של 55 ק"מ (מרחק אווירי) בין האתר המוצע לבין מרכז ירושלים (לצורך	האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג			

מתייחס לסעיף 5.10.3.25.4 א. מה רמת הסיווג הביטחוני הנדרשת? ב. כמה זמן נמשך תהליך הסיווג? ג. מי נושא בעלויות הסיווג הביטחוני?	פרק ג	5.10.3.25	מדובר בבדיקות ביטחון בסיסיות של שב"כ. בדיקות הביטחון יבוצעו לכל בעלי התפקיד במוקד וכן בעלי תפקיד רלוונטיים בחברה אשר ייחשפו למערכות המשרד. מועד תחילת	154
הספק יעמיד חניות לרשות העובדים – נבקש לבחון מחדש נחיצות סעיף זה לאור העובדה רכיבים ו/או עמדות העבודה שבאחריות הספק ולטובת הנציגים חייבים לקבל אישור מראש של "ניירת" כלול בשעת לוגין.	פרק ג	7.1.4.9	מדובר בהקצאה חניות מועטות לעובדי המשרד היושבים במתקן והם בעלי האישור הנוסף הוא של יחידת הביטחון במועד ההקמה	155
156	פרק ג	7.1.5	ההקמה	
157	פרק ג	1.4	כלול	
158	פרק ג	1.4	כלול	
159	פרק ג	1.4	כלול	
160	פרק ג	1.4	כלול	
161	פרק ג	1.4	לא כלול	
162	פרק ג	1.4	לא כלול	
163	פרק ג	1.4	לא כלול	
164	פרק ג	1.4	לא כלול	
165	פרק ג	2.8.1	כן	
166	פרק ג	7.1.6.3	ראה תיקון במסמכי המכרז	
167	פרק ג	8.5.4	מדובר בחדר ישיבות המכיל לפחות 20 אנשים	
168	פרק ג	8.6	מסמכי המכרז תוקנו בהתאם.	
169	פרק ג	8.6	ככלל לא תינתן אפשרות לעבודה מהבית.	
170	פרק ג	9.12.5	ראה תיקון במסמכי המכרז	
171	פרק ג	6.6.3.1	פאסיבית: ישיבה לצד מוקדן מנוסה ללא מתן מענה ישיר. אקטיבי" מתן	
172	פרק ג	9.12.5	המכרז מבצע הבחנה בין יעדי החירום ליעדי השיגרה. אין שינוי במסמכי המכרז.	

173	לשם הבהרה – האם זמן תדריך	פרק ג	6.6.8.1	כלול
	נבקש להחליף את מדד אחוז הנטישה באחוז מענה כנהוג			
174	במידת מוקדים ובמכרזים מסוג זה. פרק ג	פרק ג	9.12.5	אין שינוי במסמכי המכרז
	סה"כ גובה קנס \ פרס של 10% הינו גבוה ולא סביר. מבקשים להגביל עד 5% לשני הכיוונים כדי			
175	לא לייקר לחינם את הצעות המחיר	פרק ג	9.13	נותר ללא שינוי.
	מהו היקף פעילות השיחות היוצאות בשנת 2024 ו- 2023 ? כמה			
176	שיחות? אורך שיחה? כמות נציגים? פרק ג	פרק ג	5.3	2023: שיחות - 70,775. משך שיחה ממוצעת 1:22 דק'. 2024: שיחות - 46,168. משך שיחה ממוצעת 1:18 דק'.
	בק אופיס תקשורת כתובה – מהו היקף פעילות זו בשנים 2023?			
177	2024? כמות נציגים? אורכי טיפול? פרק ג	פרק ג	5.5	כמות פניות שנסגרו (דואר/פקס/מייל) שנת 2023 - 157,057.
	האם המערכות הטכנולוגיות המשמשות את המוקד כיום			
178	מדרגות קנס בגין "עיכוב בתיקון תקלות טכניות" א.הקנסות אינם מידתיים. ב.לא ברור לאיזו חריגה מתייחס קנס מספר 4 ג.נבקש שעבור עיכוב מספר 1	פרק ג	5.10.1.8	כן
179	נבקש להגביל – כמקובל בענף - את גובה הקנסות עד למקסימום מתייחס ל 5.10.3.20.3 , נבקש לוודא כי עלות קווי ה DATA מול רשת המשרד חלה על המזמין?	פרק ג	9.13	לענין הקנסות בסעיפים 1-3 אין שינוי במסמכי המכרז. סעיף 4 נמחק במסמכי המכרז.
180	האם ניתן לספק מערכות Saas בענן הספק?	פרק ג	9.14	אין שינוי במסמכי המכרז
181	נבקש להבהיר כי לא יופעל קנס על איחור בהקמת המוקד במידה נבקש להגדיר כי קנס על איחור בהקמת המוקד יהיה לאחר איחור גובה הקנס על איחור במועד הקמת המוקד אינו מידתי לחלוטין. בנוסף על בקשתנו להפעלת קנס רק	פרק ג	5.10.3.20.	עלות הקווים לשם הקמת עמדות המשרד יהיו על המזמין. לכל צורך אחר לאור כך, ששירותי ענן . מהווים סיכון משמעותי שאינם בפיקוח. לפיכך, כל הצעת ספק לשימוש במערכות מידע הנמצאים בשירותי ענן נדרשים מראש ובכתב לאישור אגף נותר ללא שינוי. יצויין כי במקרה הצורך, הנושא
182	נבקש להגדיר כי קנס על איחור בהקמת המוקד יהיה לאחר איחור גובה הקנס על איחור במועד הקמת המוקד אינו מידתי לחלוטין. בנוסף על בקשתנו להפעלת קנס רק	פרק ג	9.13	אין שינוי במסמכי המכרז
183	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהקנס לא יופעל גם בנסיבות שנגרמו בשל מאחר ורוב יחידות התמחור (למעט יחידת תמחור "הקמת מוקד") מבוססות על עלויות כח אדם, נבקש לשנות את מנגנון ההצמדה של יחידות תמחור	פרק ג	9.9	ראה תיקון במסמכי המכרז
184	מאחר ורוב יחידות התמחור (למעט יחידת תמחור "הקמת מוקד") מבוססות על עלויות כח אדם, נבקש לשנות את מנגנון ההצמדה של יחידות תמחור	פרק ד	10.3.1	ראה תיקון במסמכי המכרז
187	1,2,3,4,6,7 - כמקובל בענף וכנהוג			

188	נבקש להבהיר כי הביטוח יורחב לשפות את המדינה בגין מחדלי	פרק ד	14.3.6	אין שינוי בנוסח המכרז.
189	נבקש להבהיר כי הפוליסה הינה ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר היי טק.	פרק ד	14.4	מובהר כי על הספק להגדיר בפוליסה את השירותים המבוקשים. ניתן להציג פוליסה דולרית משולבת
190	נבקש למחוק את המילים: "ובגין כל	פרק ד	14.4.2	הבקשה נדחית.
191	נבקש לשנות את גבול האחריות מ- 4,000,000 ₪ ל- 950,000\$.	פרק ד	14.4.3	הבקשה נדחית. ניתן להציג פוליסה דולרית בכפוף
192	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את	פרק ד	14.4.5	הבקשה נדחית.
193	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את	פרק ד	14.4.6	הבקשה נדחית.
194	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את	פרק ד	14.4.7	הבקשה מתקבלת.
195	נבקש להוסיף לאחר המילים:	פרק ד	14.4.11	הבקשה נדחית.
196	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את	פרק ד	14.5.2	הבקשה נדחית.
197	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את	פרק ד	14.5.4	הבקשה מתקבלת.
198	המילים: "עקב מקרה ביטוח מכוסה	פרק ד	14.5.5	פוליסה דולרית תאושר
199	נבקש להבהיר כי הפוליסה מטעם מבוקש למחוק את כל הסעיף.	פרק ד	14.5.7	הבקשה נדחית
200	נבקש להוסיף לאחר המילים:	פרק ד	14.5.9	הבקשה נדחית
201	נבקש לתקן את פרק הזמן הנקוב	פרק ד	14.7.1.2	הבקשה נדחית
202	נבקש להוסיף לאחר המילים: "זכות התחלופ", את המילים: "למעט	פרק ד	14.7.1.3	הבקשה נדחית
203	נבקש להוסיף לאחר המילים: "רשלנות רבתי", את המילים:	פרק ד	14.8	הבקשה מתקבלת.
204	נבקש למחוק את המילים: "שבעה	פרק ד	14.10	הבקשה נדחית.
205	נבקש למחוק את המילים: "העתקי הפוליסות", המופיעות בסעיף בשורה השנייה והרביעית.	פרק ד	14.12	הבקשות נדחות
206	במקומן נבקש לרשום את המילים:	פרק ד	14.12	הבקשה נדחית
207	נבקש למחוק בשורה האחרונה בסעיף את המילה: "כל" המופיעה	פרק ד	14.15	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז
208	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית,	פרק ד	14.16	הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תהווה הפרה
209	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהמילה "המזמין" תוחלף במילה "הצדדים". כל שינוי בתקופות	פרק ד	2.2	אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
210	נבקש להוסיף ס"ק נוספים תחת סעיף זה: 4.2.4. מידע שגילוי נדרש על פי דין על ידי רשות מוסמכת.	פרק ד	4.2	אין שינוי במסמכי המכרז.
211	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהמילים "באופן המשפיע על ביצוע ההסכם" יתוקנו במילים "באופן המחיל עלויות נוספות על הספק".	פרק ד	10.4.2	נותר ללא שינוי
212	במידה והדין מטיל עלויות נוספות	פרק ד	9.1.4	אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
213	נבקש לתקן סעיף זה. לא סביר כי הספק יאלץ לשאת ב"עונש" בשל קביעת קיומם של יחסי עובד-מעביד	פרק ד	12	נותר ללא שינוי

214	נבקש כי יתווסף לסעיף זה הנוסח "ובלבד שהמחאה זו לא תפגע	פרק ד	15.2	נותר ללא שינוי
215	נבקש למחוק את המילים החל מ"אשר לא הוכנו" ועד לסוף הסעיף. לא סביר כי מערכות ייעודיות ותהליכי עבודה יהפכו לתוצר עבודה שיישאר בידי המזמין, בין אם הוכנו או פותחו לפני תקופת ההסכם או במהלכו.	פרק ד	7.3	נותר ללא שינוי
216	נבקש כי סעיף זה יתוקן באופן שבו תוקף הערבות יהיה 60 יום מתום	פרק ד	12.5	אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
217	נבקש למחוק סעיף זה – תוקף הערבות המקורי הוא שלושה חודשים מתום מתן השירותים. לא סביר כי יידרשו שלושה חודשים נוספים על מנת להבטיח את עמידת	פרק ד	12.6	אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
218	נבקש להוסיף את תנאי השיפוי הבאים לסעיף זה: 1. אחריות הספק לשיפוי תהיה כפופה לתקרת שיפוי בסך השווה לתמורה שיקבל הספק ב-12	פרק ד	13.4	הבקשה אינה מתקבלת.
219	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יסכים לכל פשרה שהיא בקשר	פרק ד	13.5	אין שינוי במסמכי המכרז.
220	בכותרת: מבוקש להחליף את המילה "סייבר" במילים: "הרחבה לכיסוי סיכוני סייבר (צד שלישי) במסגרת ביטוח אחריות מקצועית	פרק ד	14.5	הבקשה נדחית. אולם הצגת כיסוי סייבר במסגרת פוליסה משולבת תתאפשר בכפוף להצגת גבולות
221	מבוקש לציין בסיפא את המלל הבא: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו	פרק ד	14.16	הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תהווה הפרה
222	נבקש כי מסעיף זה תוחרג הסבה או המחאה לחברה קשורה של	פרק ד	15.1	אין שינוי במסמכי המכרז.
223	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יקבל כל הסדר פשרה בתביעה	פרק ד	9.1.5	נותר ללא שינוי
224	נבקש להפוך סעיף זה להדדי.	פרק ד	16.1	אין שינוי במסמכי המכרז.
225	נבקש לתקן את תקופת הריפוי	פרק ד	17.1.2.1	אין שינוי במסמכי המכרז.
226	נבקש כי סעיף זה יתוקן או יימחק – הסעיף מקנה למשרד מרחב פרשנות רב ל"פגיעה" המתירה את	פרק ד	17.1.2.2	אין שינוי במסמכי המכרז.
227	נבקש כי לאחר המילים "פרק זמן"	פרק ד	17.2.1	אין שינוי במסמכי המכרז.
228	נבקש למחוק סעיף זה, או לחלופין להגבילו לסכומים שאינם במחלוקת	פרק ד	17.2.4	אין שינוי במסמכי המכרז.
229	נבקש למחוק סעיף זה – מדובר על צעד דרסטי שמשפיע על מוניטין הספק מול ספק הערבות. יש לבצע	פרק ד	17.2.5	אין שינוי במסמכי המכרז.
230	נבקש להוסיף בסוף סעיף זה את המילים "ככל והפסקת ההתקשרות לשם הבהירות, אנא תקנו סעיף זה	פרק ד	19.1.4	אין שינוי במסמכי המכרז.
231	כדי לציין את המחוז בו יושבת	פרק ד	21.1	אין שינוי במסמכי המכרז. כיום ועדת המכרזים יושבת
232	נבקש להחריג מהגדרת ה"מידע" את אותם חריגים המצוינים בסעיף	פרק ד, נספח 2.1		לא ניתן להשיב לשאלה זו, ההפנייה אינה ברורה.

ראה תיקון במסמכי המכרז	פרק ד, נספח 21	נבקש כי ביצוע ההצמדה יוצמד גם לשינויים בשכר המינימום במשק ולשינויים תחוקתיים בשכר במשק, לפחות בשיעור של 70% וזאת לאור ההתקשרות עם ספק שעיקר הוצאותיו מושפעות מעלייה בשכר 233
נותר ללא שינוי	פרק ד, נספח 3.2.3	נבקש כי לא תבוצע הצמדה שלילית כך שההצמדה תביא להפחתת 234