

מס השאלה	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 ישירים בלבד	הסכם	13.1	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח המכרז.
3	מבוקש כי לאחר המילים: "מדינת ישראל" ייכתב: "בהתאם להרחבי השיפוי שלהלן".	הסכם	14.1	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח המכרז.
4	מבוקש כי עורך המכרז יאשר קבלת ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר הכולל הרחבת סייבר לנזקי צד ג' בלבד.	הסכם	14.4	הבקשה מאושרת בכפוף לכך שהיקפי הביטוח וההרחבות יהיו זהים לסעיפי הביטוח וכי גבולות האחריות יהיו בסך 8 מלש"ח.
5	א. מבוקש כי הסעיף ימחק ובמקומו תוצג הרחבה, במסגרת ביטוח אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר, לנזקי צד ג' בלבד.	הסכם	14.5	הבקשות נדחות. אין שינוי במסמכי המכרז אולם הצגת ביטוח משולב יתאפשר בכפוף לכך שהיקפי הביטוח וההרחבות יהיו זהים לסעיפי הביטוח וכי גבולות האחריות יהיו בסך 8 מלש"ח.
6	ב. מבוקש כי סעיף קטן 14.5.7 ימחק מבוקש כי התק' האמורה תעמוד 30 יום כמקובל.	הסכם	14.7.1.2	הבקשה נדחית.
7	מבוקש כי המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן ייכתב: "ולעניין ביטוחים שהם על בסיס מועד תביעה – למשך שלוש שנים נוספות מתום ההתקשרות ו/או כל הארכה שלה".	הסכם	14.9	הבקשה נדחית.
8	מבוקש כי המילים: "שבעה ימים" תמחקנה.	הסכם	14.10	הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תהווה הפרה יסודית ובלבד כי הרצף הביטוחי ישמר בהתאם לתנאי המכרז.
9	מבוקש כי בסיפא ייכתב " על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד דרישת הלקוח בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה".	הסכם	14.16	הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תהווה הפרה יסודית ובלבד כי הרצף הביטוחי ישמר בהתאם לתנאי המכרז.

10	לא צורף אישור ביטוח מבוקש למכרז זה מטעם המדינה, לפיכך איננו יודעים אילו קודי כיסוי ספציפיים עלולים להתבקש במסגרת הפוליסות.	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 הרגולציה. לבקשת ספק שיזכה המשרד יוכל להעביר דוגמא של אישור ביטוח על מנת שהספק יוכל לוודא כי אכן המבטח כלל את כל המידע האפשרי שניתן להציג במסגרתו לפי הוראות הרגולציה לביטוחים שנמכרים לפי הוראות המכרז
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 1	3.5	נותר ללא שינוי
12	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע, סעיף 1 - נבקש להחריג מהגדרת ה"מידע" את אותם חריגים המצוינים בסעיף 4.2 שבעמוד 111.	ז'2 סודיות	1	לא ניתן להשיב לשאלה זו, ההפנייה אינה ברורה.
13	נבקש להבהיר האם האמור לעיל בסעיף הינו הצהרה עצמית.	ז'2	13	הספק נדרש להיות רשום במערכת יוב"ל ולהמציא אישור על מנת לאמוד את רמת אבטחת המידע אשר הוא עומד בה
14	נבקש להבהיר האם מדובר בDAST.	ז'2	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 2020-2024 במסגרת אמת מידה זו ככל וזה נצבר מעבר לתנאי הסף	ניקוד ההצעה	5.2.1.5	הבקשה אינה מתקבלת.
17	נבקש להבהיר כי אספקת שירותי מוקד טלפוני לגוף מפוקח כדוגמת חברות ביטוח או בנקים ייחשבו למתן שירותים לגוף ציבורי	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. רו"ח עוסקים בנתונים ובמידע פיננסי של החברה ואין זה מקובל לדרוש מרו"ח למתן חוות דעת על נושאים בהתאם לנספח 5, כגון חישוב רציפות העסקה לעובדים.	פרק א' - נספח 5	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 27001, כמקובל במכרזים מסוג זה.	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 לשעת הדרכה? ליום הדרכה?	נספח 1	3.1	יש לציין בשורה זו את המחיר הנדרש עבור כלל הכשרת נציג אחד כולל כל הרכיבים המפורטים בסעיף 6.6 לפרק השירותים
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 המציע את המערכות למכרז, ובצירוף הסכם מותנה ביניהם על כך למשך כל תקופת ההתקשרות.
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, בגין או מחמת ביצוע השירותים. כמו כן נבקש כי סעיף זה יוגבל נזק, אובדן או הפסד שנגרמו בשל מעשה ו/או מחדל של המציע/נותן השירות.	נספח ז' 2	2	נותר ללא שינוי
24	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 3 - נבקש להחריג מסעיף זה תביעות שעניינן מעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו.	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 נדרשת לשם אספקת השירותים.	נספח ז'2	4	ללא שינוי במסמכי המכרז. מסירת מידע הנדרש לשם אספקת השירותים, מוסדרת בתהליכי העבודה במסגרת איפיון המערכת. הדבר בה לידי ביטוי במשפט: "אלא אם הותר הדבר על ידי הגורם המוסמך במשרד, בכתב"
26	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 6 - נבקש לתקן סעיף זה כך שמערכות ממוחשבות של הספק לא תיחשבנה לקניינו של המשרד – לא סביר כי המשרד ייטול לעצמו כלי עבודה של נותן השירותים במסגרת אספקת השירותים.	נספח ז'2	6	בסעיף מצויין - "החומרים והמוצרים אשר יפותחו ו/או יבוצעו כתוצאה מביצוע הסכם זה לרבות טפסים ו/או מערכת ממוחשבת". כל מערכת אחרת הנה קניינה של נותן השירותים.
27	תחת נספח התחייבות לשמירת סודיות, סעיף 7 - נבקש כי דרישת ה"סודיות המוחלטת" לפי סעיף זה תוכפף לדרישות הסודיות המפורטות יותר שהופיעו בהסכם ובמכרז.	נספח ז'2	7	סעיף זה נדרש כפי שמנוסח ומשלים היבטי סודיות נוספים הקשורים לפעילות מול המזמין שהנו גוף בטחוני ולכן נדרשת סודיות מוחלטת בהקשר זה
28	תחת נספח נספח הנחיות אבטחת מידע, סעיף 2 - נבקש להחריג מהגדרת ה"מידע" את אותם חריגים המצוינים בסעיף 4.2 שבעמוד 111.	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 ידי החברה, נבקש כי תוסר כל התייחסות לחברה או חובה החלה עליה מכוח סעיפים אלה. העובדים אינם מוסמכים לחייב את החברה.	נספח ז'2	4-8, 13-14	ראה שינוי במסמכי המכרז.

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 בקרב גופים רבים, גם כאלה בעלי חוסן תפעולי וניסיון מקצועי רלוונטי.

ב. חסם טכני שאינו מידתי – הדרישה למחזור כספי שנתי בהיקף של 20 מיליון ש"ח מהווה חסם טכני העלול למנוע השתתפות של גופים מקצועיים, מיומנים ובעלי ניסיון רלוונטי, אף אם מתקיימים בהם כל יתר תנאי הסף. דרישה זו אינה בהכרח משקפת את היכולת המעשית להפעיל את השירות בהצלחה, ועלולה לפגוע בתחרות ובמגוון ההצעות.

ג. אי התאמה לעקרונות תכ"ם – הדרישה אינה תואמת, לכאורה, את הוראת תכ"ם 7.4.0.6 ("קביעת תנאים להשתתפות במכרז"), אשר מחייבת התאמה של דרישות הסף להיקף ההתקשרות

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

למציע מחזור כספי שנתי עבור השנים 2022-2024, שלא ייפחת מהאמור מטה: א. עבור שנתיים מחזור כספי שנתי שלא ייפחת מ-20 מיליון ₪. ב. עבור שנה אחת מחזור כספי שנתי שלא ייפחת מ-12 מיליון ₪.	4.3.1.2.1	פרק א'	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 ומשמעותי בקרב גופים רבים, גם כאלה בעלי חוסן תפעולי וניסיון מקצועי רלוונטי. ב. חסם טכני שאינו מידתי – הדרישה למחזור כספי שנתי בהיקף בשלושת השנים של 20 מיליון ש"ח מהווה חסם טכני העלול למנוע השתתפות של גופים מקצועיים, מיומנים ובעלי ניסיון רלוונטי, אף אם מתקיימים בהם כל יתר תנאי הסף. דרישה זו אינה בהכרח משקפת את היכולת המעשית להפעיל את השירות בהצלחה, ועלולה לפגוע בתחרות ובמגוון ההצעות. ג. אי התאמה לעקרונות תכ"ם – הדרישה אינה תואמת, לכאורה, את הוראת תכ"ם 7.4.0.6 ("קביעת תנאים להשתתפות במכרז"), אשר מחייבת התאמה של דרישות הסף להיקף ההתקשרות	31
נוטר ללא שינוי	4.3.1.2.1	פרק א'	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? נודה להתייחסות ברורה באשר לאפשרות זו ולתנאים, ככל שישנם, לצירוף גורם נוסף למטרה זו.	32
הנושא נבחן ותנאי הסף שונה ומתעדכן באופן הבא- שנות נסיון – בעל ותק מוכח של שנתיים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות בארגון וניהול מוקד שירות בו יש לפחות 50 עמדות מאוישות ו/ או שטיפל ב 40,000 פניות בחודש ומעלה.	4.3.2.1	פרק א'	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 שירות עם 50 עמדות מאוישות.	33

34	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". נבקש להבהיר האם תחת הגדרת "גוף ציבורי" חלים גם הפעלת מוקדים עבור חברות ביטוח וקופות חולים.	פרק א'	5.2.1	לעניין אמת מידה זו "גוף ציבורי" יהיה כהגדרתו בסעיף 2א לחוק חובת המכרזים, בהתאם לאמור ניתן יהיה להכיר בניסיון בהתקשרות עם קופת חולים אך לא בניסיון בהתקשרות עם חברת ביטוח
35	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 המדידה המבוקשת באמת המידה הינה מאוד גבוהה ואינה לקוחת בחשבון משתנים כמו סוגי מוקדים (כמו למשל מוקדי מכירות) שקיימים בהם תקופות ותק עובדים בעל שונות גבוהה מאוד.	פרק א'	5.2.1	נותר ללא שינוי
36	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.1.2 (עמוד 29) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק א'	11.3.2.1.1	מאושר כמבוקש
37	נבקש כי במידה ואחד הממליצים אינו זמין / עונה, המזמין יפנה למציע ויעדכנו בדבר ויאפשר למציע לייצור קשר עם הממליץ, לצורך המענה.	פרק א'	5.2	לא מקובל
38	נבקש כי במידה ואחד הממליצים אינו זמין / עונה, המזמין יפנה למציע ויעדכנו בדבר ויאפשר למציע לייצור קשר עם הממליץ, לצורך המענה.	פרק א'	3 סעיף 5.2	נותר ללא שינוי
39	נבקש כי רכיב איכות זה, יעודכן, כך שניתן יהיה להציג מוקדים שהוגשו במסגרת תנאי הסף, ללא צורך בהגשת "מוקד נוסף מעבר לתנאי הסף".	פרק א'	סעיף 6 5.2	רכיב האיכות בוחן את הניסיון מעבר לנדרש בתנאי הסף. נותר ללא שינוי
40	נבקש לשנות את הדרישה לתואר ראשון למנהל המוקד ליתרון בלבד.	פרק א'	4.3.2.3	הנושא נבחן ותנאי הסף שונה ומתעדכן באופן הבא- להשלים בהתאם לתנאים במכרזים מרכזיים (תואר ראשון ושקילות)

41	האמור בסעיף זה עומד בסתירה לאמור בסעיף 12.03 בעמ' 33. נבקש כי נוסח סעיף 12.03 בעמ' 33 ינוסח בהתאם לאמור בסעיף 6 בטבלה שבעמ' 9.	פרק א'	סעיף 6 5.2	ראה תיקון במסמכי המכרז
42	מסיכום הניקוד עבור רכיב זה, עולה כי ישנה טעות וסכום הניקוד הינו מעל 15 נקודות מקסימליות. נבקש את הבהרתכם.	פרק א'	6 סעיף 5.2	ראה תיקון במסמכי המכרז
43	בטבלת ממדי האיכות בסעיף 5.2.1 (עמודים 10-7) 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. נבקש להפחית את היקף הפניות באמת המידה ולהעמידו על 20 אלף. שכן, אין שום יתרון למציע אם הוא בעל ניסיון בהפעלת מוקדים בעלי היקף שכזה לעומת הפעלת המוקד המבוקשת במכרז.	פרק א'	5.2.1	נותר ללא שינוי
44	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 להמיר את אמת מידה זו להתרשמות מאיכות אתר המוקד המוצע או לאמות מידה אחרות לשיקול דעת הוועדה. מהיכרותינו עם השוק, אמת מידה זו מבטיחה כי מספר המציעים הריאליים להשתתפות במכרז יעמוד על 3 מציעים לכל היותר	פרק א'	5.2.1.6	נותר ללא שינוי
45	אנא הבהרתכם מיהם כל בעלי התפקידים הנדרשים להגיע לראיון.	פרק א'	7.6.6	נותר ללא שינוי, החברה תעודכן מראש
46	האם ההגשה הינה מקוונת בלבד דרך אתר יהלום או שצריך להגיש גם פיזית?	פרק א'	7.4.1	בהתאם למסמכי המכרז, ההגשה תעשה באמצעות מערכת יהלום בלבד
47	מניסיונו וכמקובל בתחום כדי להימנע מהצעה הפסדית אנו ממליצים להגדיר תעריף מינימום לשעת הלוגאין ולתשלום נפרד על הקמה.	פרק א'	8.4.1.1	נותר ללא שינוי, הצעה הפסדית תגרום לפסילת ההצעה כאמור בסעיף 8.4.1.1
48	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.	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.

49	בטבלת מדדי איכות, סעיף 7 שימור עובדים - מאחר ויש שונות בין האזורים הגיאוגרפים בוותק העובד האם ניתן להתייחס לוותק העובד באזור הגיאוגרפי המוצע?	פרק א'	5.2	לא נדרש להציג ותק עובדים ביחס לאיזור גיאוגרפי. מדד זה בוחן את היקף הנציגים העובדים אצל הספק שנתיים ומעלה. נותר ללא שינוי
50	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.2 (עמוד 30) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.1.2	מקובל
51	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.3 (עמוד 30) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.1.3	מקובל
52	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.1.4 (עמודים 30 – 31) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.1.4	מקובל
53	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.3.3 (עמוד 31) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.3.3	מקובל
54	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 11.3.2.3.4 (עמוד 32) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	11.3.2.3.4	מקובל
55	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 12.2 (עמוד 33) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	12.2	מקובל
56	נבקש להגיש את הטבלה המבוקשת בסעיף 12.3 (עמודים 33 - 34) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי על המידע המבוקש על גבי השורות שבטבלה.	פרק ב'	12.3	מקובל

57	נראה כי נפלה טעות בטבלת הצעת המחיר ואין המדובר בעמודת "משקל לשם חישוב הצעת המחיר", אלא בכמות משוערת לצורך התמחור. נבקש לקבל את אישורכם כי אכן כך הדבר. בנוסף, הסכום המצרפי של המשקולות חורג ב- 100%. נבקש לקבל את הבהרתכם מהם המשקולות לכל יחידת תמחור בטבלת הצעת המחיר.	פרק ב'	הצעת מחיר	מדובר בכמויות לצורך חישוב הצעת המחיר. לפיכך אינן צריכות להסתכם ל-100%. חישוב הצעת המחיר המשוקללת לצורך ההשוואה בין ההצעות מפורט בסעיף 5.4.2.1.
58	נבקש הבהרתכם האם ה"משקל לשם חישוב הצעת המחיר" הינו חישוב לשנה אחת או לשנתיים.	פרק ב'	הצעת מחיר	המספרים המצויינים לשם חישוב הצעות המחיר הנם אומדן לשנתיים, למעט הרכיבים החד פעמיים וכן שעת ייעוץ כללי בנושא המוקד / שעות פיתוח.
59	נבקש לקבל הסבר לעניין המשקל של רכיב הקמת צוות והקמת מוקד, מה כולל כל אחד מהרכיבים האמורים ומה ההבדלים ביניהם.	פרק ב'	הצעת מחיר	הקמת מוקד בהיבטים הפיזיים של בינוי, שיפוץ, ריהוט, ארנונה, ציוד וכל נושאי התשתית. הקמת צוות - כ"א וציוד ספציפי לעובדי הצוות ומנהל צוות.
60	נבקש לקבל הסבר לעניין המשקל של רכיב תפעול צוות ותפעול מוקד, מה כולל כל אחד מהרכיבים האמורים ומה ההבדלים ביניהם	פרק ב'	הצעת מחיר	הקמת מוקד בהיבטים הפיזיים של בינוי, שיפוץ, ריהוט, ארנונה, ציוד וכל נושאי התשתית. הקמת צוות - כ"א וציוד ספציפי לעובדי הצוות ומנהל צוות.
61	מתבקש לצרף אישור רואה חשבון המבקר של המציע בנוסח "נספח ט'- נוודא כי מדובר בטעות סופר מאחר ובמכרז לא נמצא נספח ט' אלה נספח 5.	פרק ב'	12.4	תוקן במסמכי המכרז.
62	יחידת תמחור 1 הכשרת נציג - נודה להבהרתכם באילו סוגי הכשרות מדובר, רק ראשוניות? גם שוטפות? לכל בעלי התפקידים?	פרק ב' נספח 1	3.1	ראו מענה בשאלה שבשורה 73
63	יחידת תמחור 2 - שעת לוגאין – מחיר לשעה: נבקש הבהרתכם ופירוט כל הסטטוסים בשעת לוגאין שנכללים בתשלום שעת הלוגאין.	פרק ב' נספח 1	3.2	ראו מענה בשאלה שבשורה 73
64	יחידת תמחור 3 – הקמת צוות – מחיר חד פעמי לצוות: נבקש הבהרתכם מה כוונתכם בהקמה לצוות – מה אמור להכלל בהקמה זו והאם הכוונה רק לצוות המונה 15 נציגים או לכלל נציגי המוקד.	פרק ב' נספח 1	3.3	ראו מענה בשאלה שבשורה 73
65	הצעת המחיר סעיף 3: נבקש להבהיר מה נכלל בעלות הקמת צוות האם הכוונה לעלויות גיוס?	פרק ב' נספח 1	3.3	ראו מענה בשאלה שבשורה 73

66	יחידת תמחור 4 – תפעול צוות מחיר לצוות לחודש: נבקש הבהרתכם מה נדרש להיכלל בתמורה זו, אנא פרטו מהם המרכיבים הנדרשים לתמחור.	פרק ב' נספח 1	3.4	ראו מענה בשאלה שבשורה 73
67	יחידת תמחור 4 תפעול צוות מחיר לצוות לחודש - נבקש להבהיר את סעיף תפעול הצוות בפרק הצעת המחיר אילו פעולות מצפה המזמין לתמחור בסעיף זה?	פרק ב' נספח 1	3.4	ראו מענה בשאלה שבשורה 73
68	יחידת תמחור 5 הקמת מוקד - מחיר חד פעמי - נבקש להבין מה נכלל בפרמטר זה שמוגדר הקמה, במה הוא שונה מעלות הקמת צוות, כמה צוותים הוא כולל – נודה לדוגמא להמחשה הכוללת את כל הפרמטרים לשם חישוב.	פרק ב' נספח 1	3.5	ראו מענה בשאלה שבשורה 73
69	יחידת תמחור 5 הקמת מוקד - מחיר חד פעמי - נבקש להבהיר את סעיף תפעול המוקד, האם הכוונה לעלויות הפעלת המוקד לדוגמא אך לא רק עלויות שכירות חשמל ארנונה ניקיון וכו'?	פרק ב' נספח 1	3.5	ראו מענה בשאלה שבשורה 73
70	יחידת תמחור 6 - תפעול מוקד מחיר לחודש - נבקש הבהרה מה נדרש להיכלל בפרמטר זה, אנא פרטו כל הרכיבים הרלוונטיים ובמה שונים מרכיבים סעיף 4 וסעיף 2.	פרק ב' נספח 1	3.6	ראו מענה בשאלה שבשורה 73
71	הצעת מחיר - עמודת משקל: לשם חישוב הצעת המחיר - נבקש להבין המשקלות לכל סעיף היות ואינם מובנים לנו ואם ניתן לקבל דוגמא להמחשה כיצד המשקל מחושב.	פרק ב' נספח 1	3	ראו מענה בשאלה שבשורה 73

ד. "תפעול מוקד" - אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו?

ג. "תפעול צוות" - אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו?

יתבצע חיוב עבור "הקמת צוות"?

ב. "תפעול צוות" - אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו, ובאילו נסיבות

יתבצע חיוב עבור "הקמת צוות"?

א. "הקמת צוות" – אילו עלויות נכללות ביחידת תמחור זו, ובאילו נסיבות נבקש הבהרתכם ביחס ליחידות התמחור המפורטות בטבלה שבסעיף זה:

פרק ב' נספח

1

3

משפטי, מטה וכיו"ב.

תפעול מוקד - כל המעטפת הנדרשת לצורך מתן

בינוי, שיפוץ, ריהוט, ציוד וכל נושאי התשתית.

הקמת מוקד - הקמת מוקד בהיבטים הפיזיים של

לגלם ברכיבי המחירים השוטפים.

בעלי תפקידים אחרים כמפורט בסעיף 6.6.6 - יש

העבודה השוטפת (סעיף 6.6.8 + 6.6.5) וכן הכשרות

תפעול צוות - יתר ההכשרות משמע הכשרות במהלך

בתשומות פנימיות של הספק מעבר להגדרות במכרז.

לעבודה למתן כלל השירותים. המשרד אינו מתערב

הכשרת צוות - כל הנדרש לצורך העמדת צוות מוכן

- יש לגלם ברכיבי המחירים השוטפים.

הכשרות בעלי תפקידים אחרים כמפורט בסעיף 6.6.6

העבודה השוטפת (פרק ג' סעיף 6.6.8 + 6.6.5) וכן

6.6.4. יתר ההכשרות משמע הכשרות במהלך

ראשונית בהתאם למפורט בפרק ג' סעיף 6.6.1-

הכשרת נציג - הכשרת עובד חדש במוקד, הכשרה

להבנתנו יחידת תמחור "הקמת מוקד" נועדה לכסות עלויות ראשוניות הכרוכות בהקמת המוקד. קיים חשש ממשי כי הכללת יחידת תמחור זו בהצעת המחיר יוצרת יתרון לא הוגן לספק המכנה 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. אנו מציעים כי סכום זה ייקבע על ידי המזמין באופן נפרד, כ"החזר עלויות הקמה" קבוע ואחיד לכלל המציעים, וזאת על בסיס הערכה ריאלית של עלויות הקמה נדרשות עבור ספק חדש. "החזר עלויות ההקמה" לא יהיה חלק מתוך הצעת המחיר של המציע. באופן זה: א. תישמר התחרותיות: הצעות המחיר ישקפו את עלויות התפעול השוטפות ויכולות השירות של כל ספק, ללא יתרון מובנה הנובע מעלויות הקמה שכבר שולמו על ידי ספק קיים. ב. השוויון יובטח: כלל המציעים יתחרו בתנאים זהים, ויאפשרו למזמין לבחור את ההצעה האופטימלית מבחינת איכות ושירות. ג. השקיפות תוגבר: הפרדה בין עלויות ההקמה לעלויות התפעול תאפשר בחינה מעמיקה של כל רכיב בהצעה	73	פרק ב' נספח 1	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
המשרד אינו מתערב באופן התמחור הפנימי של המציעים. על המציעים לגלם את כל הוצאותיהם במחירים בהם נוקבים. שעת לוגאין מוגדרת בסעיף 1.4 לפרק ג'.	74	פרק ג	האם שעות נציגים בכירים משולמות כזמן לוגאין?	75
ראו סעיף 6.6.8.1 בפרק ג' - "תדריכים יומיים: תדריך הינו "שער הכניסה" למשמרת. 6.6.8.1. התדריך יוגדר ל 10-15 דקות לפני תחילת משמרת. תדריכים אלו יועברו בתחילת כל משמרת ויכללו בתוך שעות לוג-אין. התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחידוד נהלים קיימים". ללא שינוי במסמכי המכרז	75	פרק ג	נבקש לכלול בהגדרת המושג "שעת לוג-אין / שעת נציג / גם משך הזמן של תדריך הבוקר וכן, משך הזמן של ביצוע הדרכות לנציג.	75

				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 במרכז לרבות: מוקד טלפוני, IVR, מערכת ניהול תורים, ניתוח שיחות, מערכות CRM מבוססות על ארכיטקטורת ענן פרטי או ענן ציבורי, ומתופעלות תוך בידול לוגי מחמיר, שירות ייעודי לכל לקוח, הפרדת מאגרי נתונים והצפנה מתקדמת. לפיכך, אנו מבקשים לשנות את נוסח הסעיף כך: לצורך הפעלת המערכות המסופקות ע"י הספק אנו מבקשים שתאושר הפעלת מערכות אלו על סביבת ענן פרטי או ציבורי בהפרדה לוגית מלאה. כמו כן, "חדר תקשורת ייעודי ותשתית פסיבית ייעודית" יש לשנות - הינה דרישה לאתר הספק לרשת המחשוב שתופעל עבור משתמשי הקצה בלבד.	76
	נוטר ללא שינוי	5.10.1.8	פרק ג	נבקש להסיר המילה " מחצותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות בענן, בהפרדה לוגית מלאה ולא בחצרות בספק.	77
	נוטר ללא שינוי	5.10.2.1	פרק ג	נבקש להסיר המילה " מחצותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות בענן, בהפרדה לוגית מלאה ולא בחצרות בספק.	78
	נוטר ללא שינוי	5.10.2.4	פרק ג	נבקש להסיר המילה " מחצותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות בענן, בהפרדה לוגית מלאה ולא בחצרות בספק.	79
	נוטר ללא שינוי	5.10.2.6	פרק ג	נבקש להסיר המילה " מחצותיו", שכן מדובר במערכות שנמצאות בענן, בהפרדה לוגית מלאה ולא בחצרות בספק.	80
	נוטר ללא שינוי	6.9.3.1.5	פרק ג	נבקש להוריד דרישה זו.	
				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 שניות; 30% נוספים יענו תוך 60 שניות; 20% הנותרים יענו תוך 120 שניות.	81
	נוטר ללא שינוי	9.12.5	פרק ג		

82	נבקש להפחית את אחוז הקנס ב- 5% . חריגה מכל 10% - 5% קנס מגבוה התמורה חריגה בין 2% ל 10% - 2.5% קנס מגובה 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 בקאופיס משולמות כזמן לוגאין.	פרק ג	1.4	כן
85	האם שעות נציגים בחניכה – חונך ונחנך משולמות כולן כזמן לוגאין?	פרק ג	1.4	נא ראו סעיף 6.6.1.4 6.6.1.4. המשרד יישא בעלות תקופת ההכשרה והחניכה בהתאם להצעת המחיר הזוכה בכפוף לכך שנציגי השירות אשר עבר את הקורס השלים 6 חודשים עבודה מלאים במוקד.
86	האם פירוט שעות לוג אין בטבלה מתייחס לשעות לוגאין כפי שמופיע בהגדרות? רק זמן טיפול בפניית לקוח	פרק ג	2.10	מקובל
87	אנא הבהרתכם -האם פעילות הבקאופיס המנוהלת על ידי הספק הנוכחי (ולהבנתנו היקפה עומד על כ-30% מכלל מהפעילות) - אינה כלולה בפעילות המכרז החדש?	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 המוקד?	פרק ג	2.9	מוסכם
89	האם פעילות הבקאופיס תשולם כשעות לוגאין?	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 שנקבעה בהצעת המחיר.	פרק ג	3.3	כן

92	ומלאה גם במצב של ספק קיים. 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. חלק מהמערכות נדרשות שדרוג/הקמה מחדש ובסטנדרטים גבוהים ומניסיונו נכון שתהיה הלימה בין זמן ההקמה לדרישות כדי לאפשר הקמה איכותית	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 (ירידה של 25% מאורך שיחה ב- 2024, וירידה של 46% מאורך שיחה ב- 2023). בנוסף על כך יעד זה לא נראה תואם לאורך שיחה במוקד שירות. נבקש הבהרתכם.	פרק ג	2.8.2	מקובל
94	נבקש הבהרתכם אילו רכיבים מתוך הצעת המחיר ישולמו בעת חירום מעבר לשוטף – נודה לדוגמא/המחשה לשם הבנת התמורה באופן מדויק.	פרק ג	3.12.7	המשרד ישלם עבור רכיבים שיוזמנו. החלוקה לרכיבים הינה בהתאם להצעת המחיר ותנאי המכרז.
95	נבקש שבעייתות חירום לא יופעל מנגנון קנס פרס.	פרק ג	3.12.8	לא מקובל
96	הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים אשר תאפשר מתן מענה מיידי בעת חירום – נבקש להבין מהי כמות העובדים הנדרשת?	פרק ג	3.12.9.1	כמפורט בסעיף זה. נותר ללא שינוי
97	הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים אשר תאפשר מתן מענה מיידי בעת חירום – האם ניתן שעובדים אלו יעבדו מרחוק/מהבית?	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 משמרות הכשירות שלהם ישולמו באופן שוטף?	פרק ג	3.12.9.1	על הספק לקחת בחשבון את כלל העלויות השונות בהתאם למרכיבי הצעת המחיר, לא יהיה תשלום נוסף מעבר למופיע ברכיבי הצעת המחיר.

99	נבקש הבהרתכם איזה רכיב בהצעת המחיר תואם לתשלום להכשרת כח העתודה, האם כוונתכם לתשלום על הכשרתו ועבודתו בפועל בשעת חירום או גם על שעות הכוננות ושמירה על כשירות – נודה לדוגמת המחשה.	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 הצעת המחיר.
100	נבקש לתקן סעיף זה כך שיתאפשר לספק לשמור מידע ששמירתו נדרשת על פי דין או על מנת להוכיח עמידתו בדרישות ההסכם, וכן מידע המאוחסן באחסון ארכיוני.	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 להוכיח עמידתו בדרישות ההסכם, וכן מידע המאוחסן באחסון ארכיוני.	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 להוכיח עמידתו בדרישות ההסכם, וכן מידע המאוחסן באחסון ארכיוני.	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 להוכיח עמידתו בדרישות ההסכם, וכן מידע המאוחסן באחסון ארכיוני.	פרק ג	3.13.1.3.9	נותר ללא שינוי
104	נבקש להבהיר את המילים: "שירותים משלימים" המופיעים בסעיף. מהם אותם סוגי שירותים שהמציע עלול להידרש לבצעם.	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 להשיב לו ו/או להשמיד כל מידע שנשמר על ידי הספק בקשר עם מתן השירותים.	פרק ג	5.9.11	כולם 100%
106	טכנולוגיה מערכות מתקדמות אופציונלי – נבקש להבין כוונתכם, נבקש דוגמא למערכות אופציונליות.	פרק ג	5.1.0.2.11	נותר ללא שינוי. דוגמאות למערכות מפורטות בסעיף
107	סעיף - 5.10.1.10.12 - נבקש לקבל לפירוט/הרחבה לגבי מערכת רישום שיחות.	פרק ג	5.10.1.10	סעיף זה יימחק. דרישת רישום השיחות תהווה חלק מהדרישות ממערכת ה-CRM. ראו עדכון במסמכי המכרז
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 הנדרשת.	פרק ג	5.10.3.19	תצורת ההתממשקות הנדרשת תיקבע עם הספק הזוכה בשלב הקמת המערכת במפרט הטכני
110	נבקש להוריד "בטווח של עד 25 קמ" ולהותיר תקופת הערכות רק לאתר הקיים עד 45 ימים היות וכל אתר אחר גם במרחק נמוך מ"מ דורש הערכות מלאה.	פרק ג	3.9.4.1	ראה תיקון במסמכי המכרז
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 המכהן אל הספק הזוכה, נבקש לאפשר לספק הזוכה לקבל לידי את המערכות המופעלות כיום במוקד.	פרק ג	5.10.1.10	לצד החובה החלה על הספק הזוכה להעמיד את המערכות כנדרש במסמכי המכרז, יתר המערכות הנדרשות לצורך מתן השירותים ושהנם חלק מפעילות האגף לרישוי כלי יריה, יועברו לספק הזוכה עם זכייתו.
112	מתייחס לסעיף 5.10.3.18.12 מה היקף העבודה הצפוי לבניית פריטי המידע הייעודיים? באיזה פורמט יועבר התוכן המקצועי מהמשרד?	פרק ג	5.10.3.18	לרוב יועבר בפורמט PPT. ותכנים בקבצי PDF .
113	נבקש לתקן סעיף זה על מנת להבהיר כי הפסקת עבודה תהיה בכפוף לחובות הספק כלפי העובד בדיני העבודה.	פרק ג	6.2.5	הבקשה אינה רלוונטית. המשרד אינו מתערב באופן ניהול הספק את עובדיו. ברי לכל כי הספק מחויב בדיני העבודה החלים.
114	דרישות לבדיקה בטחונית לעובדים – מהן הבדיקות המפורטות שכל מועמד נדרש לעבור? האם לכל בעלי התפקידים? מהו פרק הזמן לקבלת התוצאות עבורן? מי נושא בעלותן?	פרק ג	6.4	מדובר בבדיקות ביטחון בסיסיות של שב"כ. בדיקות הביטחון יבוצעו לכל בעלי התפקיד במוקד- מועד תחילת העסקה מותנה במעבר בדיקת ביטחון ותדרוך אבטחת מידע. הבדיקות מתבצעות ללא עלות
115	אנא הבהרתכם לגבי הבדיקה הביטחונית שתתבצע על ידי אגף הבטחון – האם תתבצע באתר הספק?	פרק ג	6.4.1	הבדיקות הביטחוניות יתבצעו באתרי המשרד בירושלים או במרכז.
116	נבקש הבהרתכם האם כל 18 ימי החניכה פסיבית ואקטיבית הינם בתשלום לפי שעת לוגאין הן לחונך והן לנחנך?	פרק ג	6.6.3	עבור חניכה פסיבית לא תשולם תמורה, העובד מצטרף לעובד ותיק אשר עבדו משולמת שעת לוגאין. עבור חניכה אקטיבית תשלום תמורה לפי שעת לוגאין.

117	האם סעיף זה כולל גם נציגים בכירים ומשולמים כשעת נציג?	פרק ג	6.6.3	המכרז אינו כולל הגדרת נציג בכיר ועודכן בהתאמה. כמו כן השאלה אינה רלוונטית היות והחניכה הנה לעובד חדש.
118	אנא הבהרתכם מה סה"כ משך הכשרת בעלי התפקיד המצוינים בסעיף זה.	פרק ג	6.6.6	כמפורט בסעיף זה. נותר ללא שינוי
119	נבקש לקבל היקפי מסרונים חודשיים ובאיזה סעיף מסעיפי התמורה לגלם עלותם.	פרק ג	5.4	ניתן לגלם את עלות המסרונים ברכיב "תפעול המוקד - מחיר לחודש"
120	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יקבל כל הסדר פשרה בתביעה כאמור מבלי לקבל את הסכמת הספק מראש ובכתב.	פרק ג	6.10.5	נותר ללא שינוי
121	דרישות ניסיון מנהל המוקד – נבקש אישורכם להציג במענה שלנו מנהל הקמה ייעודי המתמחה בניהול תהליך ההקמה ומלווה גם את כל שלב ההתייצבות וזאת לצד מנהל המוקד שיהיה שותף מלא לתהליך ההקמה גם ללא ניסיון בהקמות כמצוין בסעיף זה.	פרק ג	6.9.1.3.2	אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
122	אחמ"ש – נבקש לשנות את הדרישה ל-12 שנות לימוד.	פרק ג	6.9.2.3	אין שינוי במסמכי המכרז.
123	נציג שירות - נבקש להפוך ליתרון את הדרישה של 12 שנות לימוד ובמידה ולא ניתן לאפשר אז 12 שנות לימוד או ניסיון של חצי שנה ומעלה.	פרק ג	6.9.3.1.5	אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
124	נציג תמיכה טכנית - מבקשים לבטל את דרישת הניסיון של שנתיים כנציג תמיכה.	פרק ג	6.9.4.2	ללא שינוי. לא מקובל
125	אחראי אבטחת מידע – נבקש הבהרתכם האם נדרש להיות ייעודי ובמשרה מלאה עבור פעילות המוקד?	פרק ג	6.9.7	על אחראי אבטחת המידע לעבוד בהיקף משרה באופן שיספק את המענים הנדרשים במכרז זה.
126	נבקש לתקן סעיף זה. לא סביר כי הספק יאלץ לשאת ב"עונש" בשל קביעת קיומם של יחסי עובד-מעביד מעבר לסטנדרט הנהוג של השבת סכומים נומינלית.	פרק ג	6.10.4	אין שינוי במסמכי המכרז.
127	הדרישות להחלפה סותרות, נבקש לפעול לפי הדרישות תחת סעיפים 6.2.3	פרק ג	6.2.1	ראה תיקון במסמכי המכרז

128	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 שהחלפה תבוצע מטעמים סבירים בלבד שיפורטו בכתב, וכי לספק תוענק זכות ערעור מול דרגים ניהוליים במשרד. כמו כן, נבקש להאריך את המועד ל-45 ימים – הספק מחויב בעמידה בדרישות דיני העבודה.	פרק ג	6.2.1	נותר ללא שינוי.
129	שיטת עבודה מהבית – נבקש הבהרתכם האם ניתן לשלב שיטת עבודה מהבית במסגרת הפעילות השוטפת של המוקד? ובאיזה היקף?	פרק ג	7.1.5	ככל לא תינתן אפשרות לעבודה מהבית.
130	למי מבעלי התפקידים מתייחס הסעיף בהינתן 24 ימים להחלפה? הסעיף גם סותר את הסעיפים הבאים מתחתיו	פרק ג	6.2.1	ראה תיקון במסמכי המכרז
131	זמן החלפת אנשי צוות הניהול מוגדר בסעיף זה תוך 30 יום . נבקש להזכיר כי בעלי תפקידים אלה מחויבים ל- 30 ימי הודעה מוקדמת במקום העבודה הקיים שלהם. בהתאם לכך היעד המוגדר אינו ריאלי ואינו ישים בעליל. נדרש לקבוע פרק זמן של עד 60 יום להחלפה של בעלי התפקידים המוגדרים בסעיף זה .	פרק ג	6.2.3.1	נותר ללא שינוי
132	היעד לאספקת נציג מחליף תוך 7 ימים אינו ריאלי ואינו ישים. נבקש להגדיר פרק שמן של 14 ימים	פרק ג	6.2.3.1	ככל והכוונה היתה לסעיף 6.2.3.2, ראה תיקון במסמכי המכרז
133	נבקש לתקן את המועד המצוין בסעיף זה ל-14 ימים.	פרק ג	6.2.3.2	ראה תיקון במסמכי המכרז
134	נבקש לאפשר החרגה עבור מקרים בהם נציג לא משלים 6 חודשים מסיבות שאינן תלויות בספק (למשל: מילואים ממושכים)	פרק ג	6.6.1.4	נותר ללא שינוי
135	א. האם מחלת קורונה/השגחה על ילדים במצב חירום/היעדרות בגין אבל נחשבות "היעדרות ממושכת"? ב. מה ההגדרה המדויקת של "היעדרות ממושכת"?	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 "אופיר", או שחלק מהנציגים יקבלו רק הכרות תיאורטית? מה ההפרדה בין סוגי הנציגים מבחינת גישה למערכות?	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. לעניין ההרשאות למערכת אופיר, כלל העובדים נותני השירות במוקד, נשוא מכרז זה, יידרשו לגישה למערכת.	136
מי יבצע את החניכה לצוות הראשון שיוכשר במוקד החדש לפני שיש צוות ותיק?	פרק ג	6.6.3.1	הספק הקיים מחויב בביצוע חפיפה. המשרד ינחה את הספק לעניין תחילת העבודה.	137
בהתבסס על ניסיון מקצועי, חניכה של 18 ימים (9+9) עלולה להיות ארוכה מדי ולפגוע ביכולת הקליטה של הנציג. נבקש לאפשר חניכה מקוצרת (כגון: 2-3 ימים פאסיבית + 4-6 ימים אקטיבית) בהתאם לתקנים מקצועיים מקובלים.	פרק ג	6.6.3.1	ראה תיקון במסמכי המכרז	138
האם מתייחס גם לפרס על שימור נציגים?	פרק ג	9.15	התשובה חיובית.	139
האם זמן ריענון רבעוני כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.5	יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר לחודש".	140
הדרכות ייעודיות כלולות בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.8.3	יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר לחודש".	141
נבקש לצפות את קירות שאינם עומדים בקריטריון בלוח פח בעובי של 1 מ"מ	פרק ג	7.2.3.2	הבקשה לא מתקבלת	142
נבקש לצפות את קירות חדר התקשורת בלוח פח בעובי של 1 מ"מ.	פרק ג	7.2.7.1	הבקשה לא מתקבלת	143
האם הדרכות אלו לא יהיו בתשלום כשעות הדרכה?	פרק ג	6.6.8.3	יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר לחודש".	144
א. האם חומרי הכשרה הקיימים מהמוקד הנוכחי יועברו לספק הזוכה? ב. מה רמת הסיווג הביטחוני של חומרי ההכשרה?	פרק ג	6.6.1.2	א. חומרי ההכשרה הרלוונטיים יועברו לספק הזוכה. ב. רמת הסיווג הביטחוני של חומרי ההכשרה הנה רמה 5.	145
האם זמינותם של עובדי האגף בהעברת ההכשרה מובטחת מראש?	פרק ג	6.6.1.3	המשרד יבצע את חלקו כנדרש.	146
קורסי העשרה כלולים בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.8.4	יש לגלם בתמחור רכיב "תפעול מוקד- מחיר לחודש".	147
א. מהם הקריטריונים להסמכת נציג למענה עצמאי? ב. מי מאשר את ההסמכה - הספק או האגף?	פרק ג	6.6.1.5	א. מעבר ההכשרה, החניכה והמבחן. ב. הספק יכן תכנית הכשרה ויגיש למשרד לאישור.	148
נבקש הבהרתכם מה יחס הנציגים הבכירים הנדרשים לפעולה זו?	פרק ג	6.9	ב. הספק יכן תכנית הכשרה ויגיש למשרד לאישור.	149

150	האם ניתן יהיה לקצר את תקופת החניכה בהתאם לניסיון מקצועי ולקצב קליטה של הנציג ?	פרק ג	6.6.3.1	ראה שינוי במסמכי המכרז.
151	מיקום האתר – נבקש לקבל פירוט אילו ערים נכללות במחוז ירושלים ואילו ערים נכללות במחוז מרכז ומהם הגבולות הגאוגרפיים של המחוזות. והאם גם מחוז שרון נכלל בטווח המותר.	פרק ג	7.1.2	ראה הבהרה במסמכי המכרז
152	א. נבקש הבהרתכם לגבי גבולות הגזרה של מחוז המרכז. ב. נבקשכם לקבוע רדיוס של 55 ק"מ (מרחק אווירי) בין האתר המוצע לבין מרכז ירושלים (לצורך העניין רדיוס זה מהווה את המרחק האווירי שבין ירושלים לבין תל אביב).	פרק ג	7.1.2.1	ראה הבהרה במסמכי המכרז
153	המשרדים שיסופקו לעובדי המשרד יבנו לפי דרישות מנהל הבינוי הממשלתי – נבקש לקבל פירוט מלא של דרישות אלו כדי לעמוד בדרישותיכם.	פרק ג	7.1.4.10	הדרישות הרלוונטיות למכרז זה מצויינות במפורש בפרק ג' סעיף 7.1.6.
154	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 ההעסקה מותנה במעבר בבדיקות ביטחון ותדרוך אבטחת מידע. הבדיקות מתבצעות ע"י משרד ללא עלות כספית.
155	הספק יעמיד חניות לרשות העובדים – נבקש לבחון מחדש נחיצות סעיף זה לאור העובדה שחלק עיקרי מהעובדים יגיעו לעבודה בתחבורה ציבורית כחלק ממאפייני ודרישות מיקום המוקד.	פרק ג	7.1.4.9	מדובר בהקצאה חניות מועטות לעובדי המשרד היושבים במתקן והם בעלי רכב. מסמכי המכרז תוקנו בהתאם
156	רכיבים ו/או עמדות העבודה שבאחריות הספק ולטובת הנציגים חייבים לקבל אישור מראש של המשרד – נבקש פירוט לדרישה זו. באם העמדות עונות על הדרישות המופיעות במכרז, איזה אישור נוסף נדרש מול המשרד?	פרק ג	7.1.5	האישור הנוסף הוא של יחידת הביטחון במועד ההקמה
157	נבקש שתבהירו כי זמן טיפול "ניירת" כלול בשעת לוגין.	פרק ג	1.4	כלול

158	נבקש שתבהירו כי זמן התייעצות כלול בשעת לוגין.	פרק ג	1.4	כלול
159	נבקש שתבהירו כי זמן שיחה יוצאת כלול בשעת לוגין	פרק ג	1.4	כלול
160	נבקש שתבהירו כי זמן תדריך כלול בשעת לוגין לתשלום.	פרק ג	1.4	כלול
161	נבקש שתבהירו כי זמן הפסקות כלול בשעת לוגין לתשלום.	פרק ג	1.4	לא כלול
162	נבקש שתבהירו כי זמן משוב כלול בשעת לוגין לתשלום.	פרק ג	1.4	לא כלול
163	נבקש שתבהירו כי זמן מבדקי ידע כלול בשעת לוגין לתשלום	פרק ג	1.4	לא כלול
164	נבקש שתבהירו כי זמן הדרכה (שאינה הכשרה ראשונית) כלול בשעת לוגין לתשלום.	פרק ג	1.4	לא כלול
165	האם כמות הנציגים המקסימלית במשמרת בשנת 2025 עמדה אף היא על כ- 50 נציגים?	פרק ג	2.8.1	כן
166	נבקש להסיר את הבקשה לחלון בכל חדר. יש חלונות במתחם המוקד, וממילא קיימת דרישה למזגן אישי בכל חדר.	פרק ג	7.1.6.3	ראה תיקון במסמכי המכרז
167	מניסיוננו יעילות ההדרכה פוחתת בכיתות בהן יותר מ- 15 מודרכים. לכן נבקש להקטין את כיתת הדרכה לכמות של 15 עובדים.	פרק ג	8.5.4	מדובר בחדר ישיבות המכיל לפחות 20 אנשים ויכול לשמש בין היתר גם להדרכות.
168	אתר המוקד יאפשר גידול במספר נציגי שירות במקרה של תקופת שיא – נבקש הבהרתכם מהו ההיקף הגידול אליו הינכם מתכוונים?	פרק ג	8.6	מסמכי המכרז תוקנו בהתאם.
169	אתר המוקד יאפשר גידול במספר נציגי שירות במקרה של תקופת שיא – האם ניתן יהיה לאפשר הגידול באמצעות עבודה מהבית?	פרק ג	8.6	ככלל לא תינתן אפשרות לעבודה מהבית.
170	נבקש לשנות את היעד לטיפול בתקלה טכנית שאינה משפיעה ישירות על תפעול המוקד ל 7 ימים.	פרק ג	9.12.5	ראה תיקון במסמכי המכרז
171	נבקשכם לפרט מהי ההגדרה לחניכה פאסיבית ואקטיבית – אשר מישכה של כל אחת מהן הוא 9 ימים.	פרק ג	6.6.3.1	פאסיבית: ישיבה לצד מוקדן מנוסה ללא מתן מענה ישיר. אקטיבי" מתן מענה לפניות לצד מוקדן מנוסה המאזין לו. לעניין משך זמן החניכה, ראו שינויים במסמכי המכרז.

172	יעדי המוקד -נהוג כי יעדים בחירות הינם שונים מהשיגרה – אנא הבהרתכם. בהתאם לדרישות המכרז, נדרש הספק לעמוד ביעדי שירות של 80% מענה תוך 30 שניות. מנתוני הניתוח שביצענו, על מנת לעמוד ביעד זה יש להגיע לשיעור נטישה שאינו עולה על 2%. עם זאת, עמידה ביעד של 2% נטישה מחייבת פריסה רחבה יותר של נציגים, דבר המקשה על עמידה בו-זמנית בדרישה של 70% תעסוקה כפי שמוזכרת בדרישות. על כן, במצב זה מתקיים קנס מובנה, נבקש כי תבוצע בדיקה מחדש של היתכנות למדדי הקנס לפני הפעלתו.	פרק ג	9.12.5	המכרז מבצע הבחנה בין יעדי החירות ליעדי השיגרה. אין שינוי במסמכי המכרז.
173	לשם הבהרה – האם זמן תדריך כלול בתשלום לספק?	פרק ג	6.6.8.1	כלול
174	נבקש להחליף את מדד אחוז הנטישה באחוז מענה כנהוג במדידת מוקדים ובמכרזים מסוג זה.	פרק ג	9.12.5	אין שינוי במסמכי המכרז
175	סה"כ גובה קנס \ פרס של 10% הינו גבוה ולא סביר. מבקשים להגביל עד 5% לשני הכיוונים כדי לא לייקר לחינם את הצעות המחיר וליצר סיכון לספק. מקובל בתעשייה זו להגביל עד ל5% מגובה התמורה לשעות הלוגאין.	פרק ג	9.13	נותר ללא שינוי.
176	מהו היקף פעילות השיחות היוצאות בשנת 2024 ו- 2023 ? כמה שיחות? אורך שיחה? כמות נציגים?	פרק ג	5.3	2023: שיחות - 70,775. משך שיחה ממוצעת 1:22 דק'. 2024: שיחות - 46,168. משך שיחה ממוצעת 1:18 דק'. כמות הנציגים מפורטת במכרז.
177	בק אופיס תקשורת כתובה – מהו היקף פעילות זו בשנים 2023 ? 2024 ? כמות נציגים? אורכי טיפול?	פרק ג	5.5	כמות פניות שנסגרו (דואר/ פקס/ מייל) שנת 2023 - 157,057. שנת 2024 - 394,200
178	האם המערכות הטכנולוגיות המשמשות את המוקד כיום מותקנות ברשת ייעודית עבור המשרד?	פרק ג	5.10.1.8	כן

179	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 הקנס יוגדר ל 2 שעות ד. נבקש שעבור עיכוב מספר 2 הקנס יוגדר ל 5 שעות ה. נבקש שעבור עיכוב מספר 3 הקנס יוגדר ל 10 שעות	פרק ג	9.13	לענין הקנסות בסעיפים 1-3 אין שינוי במסמכי המכרז. סעיף 4 נמחק במסמכי המכרז.
180	נבקש להגביל – כמקובל בענף - את גובה הקנסות עד למקסימום של 5% מהתמורה החודשית מהתמורה בגין שעות לוג-אין.	פרק ג	9.14	אין שינוי במסמכי המכרז
181	מתייחס ל 5.10.3.20.3 , נבקש לוודא כי עלות קווי ה DATA מול רשת המשרד חלה על המזמין?	פרק ג	5.10.3.20.	עלות הקווים לשם הקמת עמדות המשרד יהיו על המזמין. לכל צורך אחר לרבות ממשקים או מערכות שבאחריות הספק יממונו ע"י הספק.
182	האם ניתן לספק מערכות SaaS בענן הספק?	פרק ג	5.10.1.8	משמעותי לאור כך, ששירותי ענן מהווים סיכון . שאינם בפיקוח. לפיכך, כל הצעת ספק לשימוש ענן נדרשים במערכות מידע הנמצאים בשירותי מראש ובכתב לאישור אגף ביטחון, מידע וסייבר ככלל, תישקל אפשרות . במשרד לביטחון לאומי י הספק לאחסון המערכות על גבי שרתים "שתוצע ע ולא שרתים משותפים. כמפורט בסעיף "יעודיים 5.10.1.8
183	נבקש להבהיר כי לא יופעל קנס על איחור בהקמת המוקד במידה ובמהלך הפרויקט המזמין לא עמד ביעד של אחת ממשימותיו	פרק ג	9.13	נותר ללא שינוי. יצוין כי במקרה הצורך, הנושא ייבחן באופן פרטני, הוגן ובהתאם לנסיבות.
184	נבקש להגדיר כי קנס על איחור בהקמת המוקד יהיה לאחר איחור של חודש ולא על איחור של שבוע.	פרק ג	9.13	אין שינוי במסמכי המכרז
185	גובה הקנס על איחור במועד הקמת המוקד אינו מידתי לחלוטין. בנוסף על בקשתנו להפעלת קנס רק בחלוף חודש מהמועד המתוכנן, אנו מבקשים לשנות את גובה הקנס ל- 1%	פרק ג	9.13	אין שינוי במסמכי המכרז
186	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהקנס לא יופעל גם בנסיבות שנגרמו בשל מעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו.	פרק ג	9.9	ראה תיקון במסמכי המכרז

מאחר ורוב יחידות התמחור (למעט יחידת תמחור "הקמת מוקד") מבוססות על עלויות כח אדם, נבקש לשנות את מנגנון ההצמדה של יחידות תמחור 1,2,3,4,6,7 - כמקובל בענף וכנהוג במכרזים במגזר הציבורי, באופן הבא: - 70% הצמדה לשינויים בשכר המינימום - 30% הצמדה לשינויים במדד המחירים לצרכן	187	פרק ד	10.3.1	ראה תיקון במסמכי המכרז
נבקש להבהיר כי הביטוח יורחב לשפות את המדינה בגין מחדלי הספק ו/או בגין אחריות הספק בגין מי מטעמו.	188	פרק ד	14.3.6	אין שינוי בנוסח המכרז.
נבקש להבהיר כי הפוליסה הינה ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות המוצר היי טק.	189	פרק ד	14.4	מובהר כי על הספק להגדיר בפוליסה את השירותים המבוקשים. ניתן להציג פוליסה משולבת ביחס לאחריות מקצועית ובלבד כי כל הדרישות בתנאי הביטוח ימולאו ותוצג אסמכתא מתאימה.
נבקש למחוק את המילים: "ובגין כל פועלים מטעמו".	190	פרק ד	14.4.2	הבקשה נדחית.
נבקש לשנות את גבול האחריות מ-4,000,000 ₪ ל-950,000\$ היות והפוליסה הינה בדולרים	191	פרק ד	14.4.3	הבקשה נדחית. ניתן להציג פוליסה דולרית בכפוף לשער השקל.
נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "תת ג.א "500,000\$".	192	פרק ד	14.4.5	הבקשה נדחית.
נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "תת ג.א "500,000\$".	193	פרק ד	14.4.6	הבקשה נדחית.
נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "תת ג.א "500,000\$".	194	פרק ד	14.4.7	הבקשה מתקבלת.
נבקש להוסיף לאחר המילים: "מחדלי הספק", את המילה: "בגין"	195	פרק ד	14.4.11	הבקשה נדחית.
נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "למעט ביצוע ניסיון סחיטה".	196	פרק ד	14.5.2	הבקשה נדחית.
נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "עקב מקרה ביטוח מכוסה בפוליסה".	197	פרק ד	14.5.4	הבקשה מתקבלת.
נבקש להבהיר כי הפוליסה מטעם המציעה הינה דולרית.	198	פרק ד	14.5.5	פוליסה דולרית תאושר בכפוף לשער השקל.
מבוקש למחוק את כל הסעיף.	199	פרק ד	14.5.7	הבקשה נדחית
נבקש להוסיף לאחר המילים: "מחדלי הספק", את המילה: "בגין"	200	פרק ד	14.5.9	הבקשה נדחית
נבקש לתקן את פרק הזמן הנקוב בסעיף מ- "60" ל- "30" יום.	201	פרק ד	14.7.1.2	הבקשה נדחית
נבקש להוסיף לאחר המילים: "זכות התחלוף", את המילים: "למעט פוליסת סייבר היות שלא קיים".	202	פרק ד	14.7.1.3	הבקשה נדחית
נבקש להוסיף לאחר המילים: "רשלנות רבתי", את המילים: "אולם אין בכך כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין".	203	פרק ד	14.8	הבקשה מתקבלת.

204	נבקש למחוק את המילים: "שבעה ימים"	פרק ד	14.10	הבקשה נדחית.
	נבקש למחוק את המילים: "העתקי הפוליסות", המופיעות בסעיף בשורה השנייה והרביעית.			
205	במקומן נבקש לרשום את המילים: "אישור קיום הביטוחים".	פרק ד	14.12	הבקשות נדחות
206	נבקש למחוק את המילה: "מתחייב", ולרשום במקומה את המילה: "רשאי".	פרק ד	14.12	הבקשה נדחית
207	נבקש למחוק בשורה האחרונה בסעיף את המילה: "כל" המופיעה לפני המילה "דין".	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, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת מדינת ישראל המשרד לביטחון לאומי מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	פרק ד	14.16	הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תהווה הפרה יסודית ובלבד כי הרצף הביטוחי ישמר בהתאם לתנאי המכרז.
209	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהמילה "המזמין" תוחלף במילה "הצדדים". כל שינוי בתקופות שסוכמו מראש (לרבות תקופות האופציה) צריך להתבצע בהסכמת שני הצדדים.	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. 4.2.5 מידע שפותח על ידי הספק באופן עצמאי.	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". במידה והדין מטיל עלויות נוספות על מזמינים, לא סביר כי ההסכם יתנה על הוראות הדין ויחיל הוראות אלו על הספק.	פרק ד	10.4.2	נותר ללא שינוי
212	נבקש לתקן סעיף זה. לא סביר כי הספק יאלץ לשאת ב"עונש" בשל קביעת קיומם של יחסי עובד-מעביד מעבר לסטנדרט הנהוג של השבת סכומים נומינליים.	פרק ד	9.1.4	אין שינוי במסמכי המכרז. לא מקובל
213	נבקש שסכום ערבות ביצוע יעמוד בשיעור של 5% מהיקף התקשרות השנתי.	פרק ד	12	נותר ללא שינוי

214	נבקש כי יתווסף לסעיף זה הנוסח "ובלבד שהמחאה זו לא תפגע בזכויות הספק על פי הסכם זה."	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 תקופת ההסכם או תקופת ההארכה, וכן כי עם סיום תקופה זו הערבות תושב לספק.	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 הספק בדרישות ההסכם. לחלופין, נבקש כי תימחק האפשרות לחלט את הערבות לפי סעיף זה.	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 חודשים שקדמו למועד האירוע המקים את דרישת השיפוי. דרישת השיפוי הועברה לספק במהלך תקופת הביטוח.	פרק ד	13.4	הבקשה אינה מתקבלת.
219	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יסכים לכל פשרה שהיא בקשר עם מקור דרישת השיפוי שאינה באישור הספק ועל דעתו.	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 משולב חבות מוצר".	פרק ד	14.5	הבקשה נדחית. אולם הצגת כיסוי סייבר במסגרת פוליסה משולבת תתאפשר בכפוף להצגת גבולות אחריות מצרפיים (8 מלש"ח) ומילוי כל דרישות הביטוח במכרז ביחס לכיסויים הנ"ל.
221	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 לביטחון לאומי בכתב להמצאת אישור כאמור".	פרק ד	14.16	הבקשה נדחית. מובהר כי הצגת אישור ביטוח 7 ימים לאחר חידוש הביטוח תתאפשר ולא תהווה הפרה יסודית ובלבד כי הרצף הביטוחי ישמר.
222	נבקש כי מסעיף זה תוחרג הסבה או המחאה לחברה קשורה של הספק.	פרק ד	15.1	אין שינוי במסמכי המכרז.

223	נבקש להוסיף בסעיף זה כי המזמין לא יקבל כל הסדר פשרה בתביעה כאמור מבלי לקבל את הסכמת הספק מראש ובכתב.	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 בסעיף זה ל-14 ימים.	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 סיום ההתקשרות באופן מידי, מבלי לאפשר לספק להתמודד עם ו/או לרפא פגיעה כאמור.	פרק ד	17.1.2.2	אין שינוי במסמכי המכרז.
227	נבקש כי לאחר המילים "פרק זמן" תבוא המילה "סביר".	פרק ד	17.2.1	אין שינוי במסמכי המכרז.
228	נבקש למחוק סעיף זה, או לחלופין להגבילו לסכומים שאינם במחלוקת בין הצדדים, שיקוזזו כנגד אסמכתא מוכחת.	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 חילוט אך ורק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה תוך תקופת הריפוי.	פרק ד	17.2.5	אין שינוי במסמכי המכרז.
230	נבקש להוסיף בסוף סעיף זה את המילים "ככל והפסקת ההתקשרות בוצעה בהתאם להוראות הסכם זה".	פרק ד	19.1.4	אין שינוי במסמכי המכרז.
231	לשם הבהירות, אנא תקנו סעיף זה כדי לציין את המחוז בו יושבת בפועל ועדת המכרזים של המזמין.	פרק ד	21.1	אין שינוי במסמכי המכרז. כיום ועדת המכרזים יושבת בירושלים.
232	נבקש להחריג מהגדרת ה"מידע" את אותם חריגים המצוינים בסעיף 4.2 שבעמוד 111.	פרק ד, נספח ה	2.1	לא ניתן להשיב לשאלה זו, ההפנייה אינה ברורה.
233	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 המינימום היות ועתיר בכ"א, כמו גם דרישתכם להיות ב-15% מעל שכר המינימום – כדי להבטיח זאת לנציגים וליתר בעלי התפקידים לכל אורך שנות המכרז - נהוגה הצמדה זו ולא רק למדד – אנא הבהרתכם מחדש	פרק ד, נספח ו	2	ראה תיקון במסמכי המכרז
234	נבקש כי לא תבוצע הצמדה שלילית כך שההצמדה תביא להפחתת תעריפי הבסיס שהוצעו בהצעה למכרז. נודה לבחינתכם מחדש.	פרק ד, נספח ו	3.2.3	נותר ללא שינוי