



ל' סיון תשפ"ג
19 יוני 2023

לכבוד
המציעים במכרז

דוח שאלות הבהרה והערות

הנדון: מכרז מספר 101/2023 – ניהול של המעטפת, המערכת הממוחשבת וסל המענים בתכניות לטיפול במשפחות

להלן השאלות ותשובות הבהרה וכן הערות למכרז תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז.

- התשובות וההערות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וגוברות על הנוסח המובא במכרז.
- אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המשרד או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. כל הפירושים וההבהרות הינם כמפורט במכתב זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיישלחו. מסמך זה ייחשב כחלק מתנאי המכרז, ויחולו עליו כל הוראות המכרז הנוגעות למסמכי המכרז.
- אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או להערה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה או הערה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל או המעיר, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
- ככל שיש במסמך זה הערות, שאלות ותשובות הנוגעות לפרשנות של הדין, אין הן באות במקום ייעוץ משפטי מוסמך, וכל המסתמך עליהן עושה זאת על אחריותו בלבד.
- יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמש השואל וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
- אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.

תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
מערך המענים משנת 2015 בוצע על ידי המשרד יחד עם הג'וינט וקרן רש"י.	נבקש לדעת מי הספק/ארגון שביצע את מערך המענים משנת 2015?	1.2.3		1.
הספק יפעיל את התוכניות הקיימות וכן תוכניות נוספות/ חלופיות בכח האדם כמפורט במכרז. ככל ולהערכת המשרד ידרש כח אדם נוסף, המשרד יודיע על הגדלת היקפי כוח אדם, והתמורה תהיה בהתאם להצעת המחיר הזוכה של הספק שזכה במכרז.	האם הוספת תוכניות מחייבת הגדלת כוח האדם במינהלת? אם כן, האם לפי אותם מדרגות תעריף?	1.2.6		2.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
החלק הנוגע ל-20% יימחק מנוסח המכרז העדכני.	במידה והמכרז יגדל בהיקף פעילות של 20% בכל שנה האם תהיה התייחסות לגידול בכח אדם ושיפוי בהתאמה?	1.3.2		3.
ראו מענה לשאלה 3 לעיל.	במידה והמכרז יגדל בהיקף פעילות של 20% בכל שנה האם תהיה התייחסות לגידול במחיר הקבוע?	1.3.2		4.
הבקשה אינה מתקבלת. גוף המספק שירותים מכוח מכרז 130/2019 אינו רשאי להגיש הצעה למכרז זה.	נבקש לדעת האם ספק המספק כיום שירותים עבור המשרד במסגרת אחת התכניות המפורטות בסעיף 1.2.4 באופן ישיר מכוח מכרז 130/2019 יוכל לגשת למכרז הנדון (101/2023), בכפוף להתחייבותו כי במידה ויזכה במכרז הנדון יוותר על ההפעלה של מכרז 130/2019?	1.3.4		5.
הבקשה אינה מתקבלת.	תקופת ההתקשרות – נבקש להגדיר התראה של 90 ימים מראש במימוש הזכות לתחנות היציאה, באופן שיאפשר היערכות לסיום ההפעלה מוחלט.	1.5.1	11	6.
הבקשה מתקבלת באופן חלקי. התקופה תוארך ל-45 יום. מודגש כי מדובר בתקופת הניסיון בלבד.	תקופת ההתקשרות - יש להגדיר את תקופת ההתראה מראש לביטול ההתקשרות עם הספק במקום הודעה של 30 יום ל-60 יום לפחות (לצורך מיצוי זכויות עובדים וסיומי העסקה והתקשרויות עם צדדים שלישיים)?	1.5.4	12	7.
ראו מענה לשאלה 7 לעיל.	נבקש להאריך את ההתראה בכתב ל-45 יום	1.5.4		8.
תקופת ההתארגנות למתן השירותים תעודכן כך שבמקום 60 יום יעמדו לרשות המציע הזוכה 45 יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז לצורך ההתארגנות כאמור בסעיף זה.	עדכון ביוזמת המשרד:	1.6.2		9.
במשרדים שיעמיד הספק לצורך כך. יתווסף תת סעיף 2.5.8 בנוסח הבא: "מקום עבודתם של כלל אנשי הצוות שיעמיד הספק יהיה במשרדים שיעמיד הספק".	נבקש הבהרה היכן מקום מושבם של העובדים?	2.1		10.
מערך התכניות מוחזק על ידי 4 זוכים בארבעת מחוזות המשרד במכרז 130/2019 והינם: • יעדים לצפון מיסודה של קרן רש"י – מחוז חיפה והצפון • פעמונים - ארגון חסד – מחוז ירושלים • עמותת "יחדיו" באר שבע והדרום – מחוז ת"א והמרכז • או.ר.ס שירותי רפואה 2001 בע"מ – מחוז ב"ש והדרום	נבקש לדעת מי הספקים המפעילים את התוכניות השונות במכרז?	2.1.3		11.
הבקשה אינה ברורה. הסעיף אינו מתייחס למניעויות וניגודי עניינים.	נבקש לדעת מי הארגונים המנועים לגשת למכרז זה?	2.1.4		12.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
על המציע לציין בהצעתו כל חשש לניגוד עניינים.				
נכון. הספק הזוכה במכרז יוגדר כמחזיק מאגר מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 – "מי שמצוי ברשותו מאגר מידע דרך קבע והוא רשאי לעשות בו שימוש" (ראו סעיף 1 לנספח ג'1).	אנו מבינים כי מאגר המידע של הפרוייקט ינוהל על גבי מערכת ה SALESFORCE שאינה בבעלות או בשליטת הזוכה אלא תהיה בבעלות / בשליטת / בטיפול צד שלישי אשר יזכה במכרז עתידי. האם נכון?	2.1.7		13.
ראו מענה לשאלה 2 לעיל. רכיב המחיר החודשי הקבוע לא ישתנה.	תכולת השירותים- ככל שהמשרד יחליט להגדיל את השירותים ולא רק בהקשר של תוספת כח-אדם, כיצד תחושב התוספת לתמורה שתשולם בגין השינויים הנוספים בתכולת השירותים? כיצד תיקבע התמורה נוסף על הרכיב הקבוע שתומחר בהצעת המחיר מטעם המציע?	2.1.9	15	14.
המשרד אינו המעסיק של העובדים הללו ולכן אין אפשרות לפרט. הספק מחוייב, בין היתר, לכלל תנאי ההעסקה בכפוף לחוק.	נבקש לדעת מהם תנאי ההעסקה של העובדים בתפקידים השונים לפי מפרט התפקידים משנת 2015?	2.2		15.
העלויות נשענות, בין היתר, על הערכת עלויות המעביד של העסקת אנשי המקצוע כיום.	נבקש להבהיר האם עלויות הברוטו אשר מוצגות בטבלת הצעת המחיר משקפות את השכר של העובדים הקיימים כיום?	2.2		16.
הבקשה מתקבלת באופן זה שסעיף 4.3.2.2 למכרז יעודכן כך: תשלום לאנשי הצוות: הספק יהיה מחויב בתשלום שכר ותנאים סוציאליים לאנשי הצוות הכלולים ברכיב B, כך שסך עלויות השכר השנתיות של אנשי הצוות לא יפחת מ-95% מהתמורה השנתית המשולמת לספק לפי רכיב זה עבור כל דרגת שכר (כלומר כל אנשי הצוות הכלולים בכל אחת מדרגות השכר בנפרד, ייבדקו יחד ברמה שנתית). לעניין זה, "שכר ותנאים סוציאליים" – כולל עלויות שכר ישירות, הפרשות פנסיוניות, קרן השתלמות, ביטוח לאומי, עלויות רכב ונסיעות (לרבות דלק), ארוחות, טלפון נייד, מתנות לחג וכן מיסים (מס שכר או מע"מ, לפי העניין).	נבקש להגדיר שכר ברוטו מינימאלי למשרות על מנת להציע כח אדם איכותי למכרז.	2.2		17.
כן. לא ניתן לפצל משרה לשני אנשים. כמו כן, יתווסף סעיף 2.5.6 למכרז: "מובהר כי כלל אנשי הצוות שיועמדו על ידי הספק כנדרש במכרז זה, יועסקו באופן בלעדי עבור השירות כפי שהוגדר	האם נדרש בעל תפקיד אחד לכל תפקיד?	2.2.1		18.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
עבור כל צוות, ולא יופעלו על ידי הספק לצורך ביצוע פרויקטים נוספים במקביל".				
לאור השונות הגדולה וכן לאור העובדה שהמשרד אינו יודע את הצרכים בנוגע לעתיד בתחום ההכשרות, התשלום עבור המרצים וחדרי הכנסים אינו נכלל בהצעת המחיר של המציע במסגרת המענה למכרז, אלא בהחזרי הוצאות מול חשבוניות בהתאם לדרישת המשרד מראש ועד לגובה התקרה המקסימלית לפי האמור בסעיף 2.2.2.2, לרבות אישור המרצים והמתקנים, כאמור בסעיף 4.3.3 למכרז.	נבקש פירוט מדויק יותר של אפיון המרצים? טווח המחירים של מרצה גמיש ביותר החל מתעריף נש"מ וכלה באלפי שקלים. נבקש הגדרה מדוייקת יותר	2.2.2 דרישות מהמרצה		19.
המציע אינו נדרש לתמחר את עלויות מתקן ההכשרה במסגרת הצעת המחיר במענה למכרז. ראו מענה לשאלה 19 לעיל.	הסעיף מאוד פתוח לתמחור. האם מתוכננת בקשה מהרשויות המקומיות לסייע באירוח ימי העיון? האם יש סטנדרט קובע לגבי מיקום, קרבה לתחבורה ציבורית? מה מוגדר ציר תחבורה ראשי? נבקש הנחיה מפורטת יותר לגבי סעיף זה	2.2.2 דרישות ממתקני ההכשרה		20.
הבקשה אינה מתקבלת. המציע רשאי להעמיס את עלויות התפעול על יתר רכיבי הצעת המחיר.	לאחר "החזרי הוצאות" מבוקש להוסיף "בתוספת תקורה בגובה 5%".	2.2.2.2		21.
מערכת הסקרים הממשלתית הינה פלטפורמה ליצירת סקרים מאובטחים הניתנים למילוי על ידי כל אדם בצורה דיגיטלית (בין אם באמצעות מחשב או טלפון חכם). לא ניתן לבנות סקר לדוגמה שכן הגישה למערכת בניית הסקרים מוגבלת לעובדי המשרד בלבד.	מהי הפלטפורמה של מערכת הסקרים הממשלתית? האם ניתן לקבל לינק ולבנות סקר לדוגמא?	2.2.2.4		22.
הבקשה מתקבלת באופן חלקי. בסוף הסעיף יבוא "האמור לא יחול על תוכן שלגביו התבקש הספק להעמיד מרצים או מנחים ספציפיים ללא אפשרות שינוי מצידו".	הואיל והמשרד שותף, שמא שותף מכריע, בקביעת תכני הפעילות הרי שלא ראוי להשית את האחריות לרמת התוכן על הספק בלבד. מבוקש למחוק את הסעיף או לקבוע כי לא יחול על תוכן שנקבע בשיתוף עם המשרד או באישורו.	2.2.2.4.2		23.
המשרד מתווה את מתווה ההזנה הכולל (דרישות כלליות), בידי הספק האחריות לבצע הזמנות בהתאם כך שיהיה לשביעות רצונם של המשתתפים במסגרת כלל התקציב שמוקצה לפעילות.	הואיל והמשרד קובע/מגביל את רמת ההזנה הרי שלא ניתן להשית על הספק את האחריות הבלעדית לשביעות רצונם של משתתפי הפעילויות מרמת ההזנה או קבע/הגביל המשרד.	2.2.2.4.5		24.
כן. הסעיף יעודכן.	80,000 ₪ כולל מע"מ?	2.2.3		25.
כאמור בסעיף 4.3.2.1 למכרז, הצעת המחיר של המציע ברכיב A – מחיר חודשי קבוע, תכלול את ההיקף הכספי של 80,000 ₪ לשנה עבור ההוצאות המדוברות הפקת וערכת חומרים.	סעיף 2.2.3 שירותי הפקת חומרים – הוגדר תקציב שנתי בסך של 80,000 ₪ שהמשרד מקצה לספק הזוכה להפקת חומרים בהתאם לתכנית עבודה שתוגש.	2.2.3 6.1.1	25	26.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
	בסעיף 6.1.1 עלות ביצוע שירותים (רכיב A) - האם המחיר החדשי הקבוע שעל המציע להציע הוא בנוסף ל- 80,000 ₪ בשנה שהוגדרו לצורך עריכה והפקת חומרים (כפי שמשמע מהסעיף לעיל) נבקש לקבל הבהרה.			
לא. ראו מענה לשאלה 26 לעיל.	נבקש לוודא כי התקציב המוצג להפקה והנגשת חומרים המצויין בסעיף זה הינו תוספתי על התקציב המוגדר בסעיף 4.3.2.1	2.2.3		27.
העלות תחול על הספק. כל האמור בסעיף זה, לרבות הטמעה ותמיכה בתפעול שוטף של המערכת כאמור בסעיף, מהווה חלק מהדרישות מהספק.	הטמעה ותמיכה בתפעול שוטף של המערכת הממוחשבת האם יש עלות כלשהי שתחול על הספק? או שזה ע"ח המשרד?	2.3		28.
כיום במרכז התמיכה ישנם 4 אנשי תמיכה הנותנים שירות בשפה העברית ו-2 אנשי תמיכה הנותנים שירות בשפה הערבית, וזאת בנוסף למנהל המיחשוב ורכז המיחשוב ומערכת המידע. להערכת המשרד היקף ההעסקה של אנשי התמיכה (ללא מנהל ורכז) הינו כ 5 משרות מלאות.	הטמעה ותמיכה בתפעול שוטף - כמה אנשי תמיכה במשרה מלאה קיימים היום במערך התמיכה?	2.3	25	29.
הספק לא נדרש לרכוש רישיונות למערכת, זו תסופק על ידי המשרד ו/או מי מטעמו. כמו כן, עלויות פיתוח ותחזוקה יהיו על חשבון המשרד. לא ניתן לקבל אפיון המערכת הקיימת, אך יודגש כי במסגרת תהליך החפיפה עם הספק הזוכה, יקבל לידי את כלל האמצעים הנדרשים להפעלה מועילה.	האם הספק נדרש לרכוש רישיונות למערכת salesforce או המשרד מספק? במידה ועל חשבון הספק, מהי העלות לרישיון וכמה רישיונות נדרש? מי נושא בעלות בגין הפיתוח של המערכת? תחזוקת המערכת? האם ניתן לקבל איפיון על של המערכת הקיימת?	2.3.1		30.
הספק לא נדרש לרכוש רישיונות למערכת, זו תסופק על ידי המשרד ו/או מי מטעמו. כמו כן, עלויות פיתוח ותחזוקה יהיו על חשבון המשרד. לא ניתן לקבל אפיון המערכת הקיימת, אך יודגש כי במסגרת תהליך החפיפה עם הספק הזוכה, יקבל לידי את כלל האמצעים הנדרשים להפעלה מועילה. מערכת ה-BI "שואבת" נתונים מתוך ה-Salesforce, כיום מופעלת באמצעות Qlikview אך צפויה להשתנות למערכת אחרת בשנה הקרובה.	האם הספק צריך לרכוש רישיונות למערכת BI או המשרד מספק? אם לא, מהי העלות לרישיון וכמה רישיונות נדרש? מי נושא בעלות בגין הפיתוח של המערכת? תחזוקת המערכת? האם ניתן לקבל איפיון על של המערכת הקיימת? האם מערכת ה-BI מקושרת ל-SF? האם היא מערכת חיצונית?	2.3.1		31.
האחריות והסמכות על תפעולה הטכני של מערכת ה-Salesforce תהיה באופן בלעדי על ספק מכרז ה-CRM. דרכי העבודה המשותפות ייקבעו בהמשך בשיתוף עם הספקים והמשרד, מובהר	מבוקש להבהיר 'ברחל ביתך הקטנה' את חלוקת האחריות והסמכות בין הספק במכרז זה ובין הספק אשר יקבע כאחראי לתפעולה הטכני של מערכת ה-SALESFORCE.	2.3.1		32.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
כי בסמכות המשרד לאשר דרך עבודה משותפת שנקבעה או לשנותה. כל זאת יבוצע לאחר זכיית ספק מכרז ה-CRM.				
הספק אשר יקבע כאחראי לתפעולה הטכני של מערכת ה-BI הוא אותו הספק שיקבע כאחראי לתפעולה הטכני של מערכת ה-Salesforce, ראו פירוט במענה לשאלה 32.	מבוקש להבהיר 'ברחל ביתך הקטנה' את חלוקת האחריות והסמכות בין הספק במכרז זה ובין הספק אשר יקבע כאחראי לתפעולה הטכני של מערכת ה-BI.	2.3.1		33
א. ראו מענה לשאלות 29 עד 33 לעיל. ב. ספק ה-CRM יהיה אחראי על כל האמור בשאלה. עם זאת חשוב להבהיר כי עבור ליקוי בפעילות 2 צדדים – הגדרה/אפיון לא נכון או בעיה במערכת. ככל שמדובר בהגדרה/אפיון לא נכון אז הספק הזוכה במכרז המעטפת יהיה אחראי על הליקוי, אחרת – מדובר בספק ה-CRM.	א. מבוקש להבהיר כי רשיונות לתוכנות האמורות בסעיף יסופקו על ידי ועל חשבון המשרד וכי הספק לא יחוב בכל חובה לרכישת רשיונות מספקי התוכנות. ב. מבוקש להבהיר כי ספקי המערכות הם האחראים לביצועי המערכות וכי כל תקלה, פגם, עיכוב או ליקוי בפעילות המערכות יהיה באחריות ספק המערכת ולא יחול על הספק הזוכה במכרז זה.	2.3.1		34
Oracle integration – OIC אחראית על הממשק בין ה-SF לכאל והאחריות של הספק לנהל את הממשק הזה FormTitan : מערכת של פורם טיטאן. Iconduct Documotion : לא יהיה רלוונטי ככל שהתשלומים יבוצעו באמצעות כ.א.ל. משמש לקשר בין המערכת ה-SF להנה"ח SAP.	הבהרה מטעם המשרד בנוגע לתוכנות וכלים שיועמדו על ידי המשרד ללא עלות מצד הספק, בהם הספק עשוי להידרש לקחת עליהן אחריות ולעשות בהן שימוש.	כללי - מיחשוב		35
א. האחריות על התחזוקה בידי הספק הזוכה במכרז ה-CRM, האחריות על תמיכה בידי הספק הזוכה במכרז זה. ראו בהרחבה מענה לשאלה 35. ב. כאמור בסעיף 2.3.11, עובדי המוקד הטלפוני נדרשים להיות בעלי אוריינטציה טכנולוגית מוכחת. המערכת בה הם יתמכו היא מערכת Salesforce ולכן לצורך מתן השירותים הם יידרשו להכיר את המערכת (גם אם הם חסרי ניסיון או הכשרה רשמית בתחום). ג. עובדי המוקד הטלפוני יהיו אחראים על האמור בסעיף 2.3.12 למכרז. הספק אחראי גם על תחומים נוספים, בין היתר באמצעות תפקידו של רכז.ת מיחשוב ומערכת מידע שתפקידו מוגדר בסעיף 2.3.16.	א. הטמעה ותמיכה בתפעול שוטף - על מי חלה האחריות לתחזוקה ותמיכה במערכות: sales force, BI ? ב. האם נדרשת מהתומכים הכשרה ו/או ניסיון בתחום Sales force ? ג. האם התומכים נדרשים לבצע משימות נוספות מעבר לעבודת התמיכה ?	2.3.1	25	36
העובדים לא יעברו לניהול של ספק אחר. יובהר כי העובדים יספקו הדרכה, הטמעה ותמיכה טכנית תחת ניהול הספק הזוכה . ככל שמדובר בתקלה במערכת או בצורך בתמיכה מורכבת, העובד מטעם הספק ינהל את תהליך	הסעיף אינו ברור. עובדי מערך התמיכה הם עובדיו של הספק הזוכה במכרז זה. האם הכוונה היא שבמקרה של תקלה יעברו העובדים לניהול של ספק מערכת ה-CRM?	2.3.14		37





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
הטיפול מול נציג מטעם מערכת ה-CRM של המשרד.				
	האם הפרויקט מופעל ע"ג תשתיות ממוחשבות של הזוכה או על תשתיות ממוחשבות המשרד?	2.3.10		.38
המערכות והתשתיות המצוינות בסעיף 2.3.10 מטרות תמיכה טכנית אפקטיבית במערכת ה-Salesforce.	הטמעה ותמיכה בתפעול שוטף - רשומה רשימת מערכת נדרשות לתמיכה טכנית. לא צוינה תמיכה ב"מערכת המידע הייעודית של התוכנית שעובדת על פלטפורמת Sales Force בענן" (כפי שצוינה בסעיף 2.3.1). האם התמיכה כוללת תמיכה במערכת זו?	2.3.10 2.3.1	26	.39
מערכת השתלטות מרחוק לבחירת הספק, האחריות על הפעלתה, רכישתה ואחזקתה הינה על הספק.	א. איזו מערכת תדרש? ב. באחריות ועל חשבון מי רכישת המערכת? ג. באחריות ועל חשבון מי תחזוקת המערכת?	2.3.10.1		.40
מערכת מוקד טלפוני (Call center) לבחירת הספק, האחריות על הפעלתה, רכישתה ואחזקתה הינה על הספק.	א. איזו מערכת תדרש? ב. באחריות ועל חשבון מי רכישת המערכת? ג. באחריות ועל חשבון מי תחזוקת המערכת?	2.3.10.2		.41
א. סעיף 2.3.10.3 יימחק.	א. האם הזוכה מקבל לידי את קוד המקור של האתר? ב. האם הוא אחראי לעדכון התכנים? ג. מבקש לקבל לינק לאתר. ד. האם התחברות לאתר כרוכה בעלות כלשהי?	2.3.10.3		.42
א. סעיף 2.3.10.3 יימחק.	א. מבוקש לקבל את פרטי האתר על מנת שניתן יהיה לתמחר את עלויות התחזוקה. ב. מי בעליו של הדומיין? ג. האם עלות אחזקת הדומיין על חשבון הספק? ד. האם "תחזוק" משמעו גם פיתוח או תיקוני קוד באתר? ה. באחריות ועל חשבון מי אחסון האתר והגנת סייבר עליו?	2.3.10.3		.43
מערכת שליחת מסרונים לבחירת הספק, האחריות על הפעלתה, רכישתה ואחזקתה הינה על הספק.	א. איזו מערכת תדרש? ב. באחריות ועל חשבון מי רכישת המערכת? ג. באחריות ועל חשבון מי תחזוקת המערכת?	2.3.10.4		.44
א. אכן, הספק הזוכה יידרש להקצות תיבות דואר למלויים המועסקים על ידי הזוכים במכרז 130/2019 וכן לעובדיו	א. האם הספק הזוכה במכרז זה ידרש להקצות תיבות דואר ל"מלויים" המועסקים על ידי הזוכים במכרז	2.3.10.5		.45





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
במסגרת מכרז זה. הסעיף יעודכן בהתאם. ב. עובדים נוספים אשר עשויים להיכלל במערך התכניות בעתיד ככל שלא ייקלטו באמצעות מכרז 130/2019. כיום אין כאלו וההערכה שלא יהיו. הבקשה הינה כי על הספק לאפשר פתרון ביניים מצומצם וזמני ביותר בעת הצורך. ג. כיום מס' התיבות כמספר המלווים (כ-450) ועובדי מעטפת התכנית (כ-15). התמורה לספק עבור חלק זה תשולם כחלק ממסגרת המחיר החודשי הקבוע לביצוע השירותים (רכיב A). ד. כן, ובלבד שלא מדובר על תיבות חינוכיות אלא מנהלות באמצעות דומיין מסודר ואחיד ארגוני. ה. באחריות הספק הזוכה. ו. באחריות הספק הזוכה.	130 או שהכוונה היא לאנשי התמיכה הטכנית? ב. מה פירוש "עובדים נוספים"? ג. כמה תיבות דואר ידרש הספק להקצות וכיצד ישולם לספק בגין תיבות אלו? ד. האם ניתן להקצות תיבות דואר בדומיין ענני דוגמת GMAIL או 365? ה. באחריות ועל חשבון מי גיבוי תוכן תיבות הדואר? ו. באחריות ועל חשבון מי ניהול רשימת המשתמשים [פתיחה וסגירה של יוזרים]?			
היקף הזמן הנדרש לביצוע פעולות אלו אינו ניתן להערכה, מדובר במשימות אד הוק ופשוטות ליישום.	הטמעה ותמיכה בתפעול שוטף - בתיאור משימות התמיכה רשום גם ליווי בקרת המערכת עפ"י הפירוט בסעיף. מה היקף הזמן הנדרש לביצוע פעולות אלו ע"י מערך התמיכה ?	2.3.12	26	46
אכן כן.	אנו מבינים כי מערכת ה-CRM תסופק על ידי ועל חשבון המשרד וכי לספק לא תהיה כל עלות בגין חיבור למערכת זו. האם נכון?	2.3.12.1		47
צוות מוקד התמיכה אינו כלול בכוח האדם המפורט בסעיף 2.3.16. הספק נדרש להעמיד כוח אדם לצורך מוקד התמיכה בנוסף לאמור בסעיף 2.3.16, בהיקף מספיק על מנת לעמוד ביעדי המוקד המפורטים בסעיף 2.3.15. לפירוט נוסף ראו מענה לשאלה 29 לעיל.	לפי נתוני המכרז, פרק הזמן למענה הינו כמשרה מלאה. באם כן, מי אמור לתת מענה שאינו טלפוני ו/או לספק שירותי תמיכה, הדרכה והטמעה?	2.3.13		48
כיום מערכת ה-Salesforce (CRM) מופעלת על ידי קרן רש"י ותמשיך עד להתקשרות המשרד עם ספק אחר בשנת העבודה הנוכחית. מערכת זו אינה מערכת נוספת או חלופית.	מתי מתכוון המשרד להתקשר עם ספק מערכת ה-CRM? מהי אחריות הזוכה עד עליית המערכת לאוויר? האם זאת מערכת נוספת או מערכת שאמורה להחליף את ה-SF? באם זאת מערכת נוספת, האם נדרש כוח אדם נוסף ע"מ לספק שירותי תמיכה והטמעה?	2.3.14		49
שינויים או שיפורים שביכולתם של אנשי הצוות מטעם הספק הזוכה במכרז לבצע בעצמם, יבוצעו מ במסגרת תקן המשרה	האם קיים תקציב נפרד לשינויים ושיפורים במערכת? האם זה באחריות הזוכה	2.3.14		50





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
שלהם כנדרש במכרז זה. שיפורים נרחבים יותר יבוצעו על ידי הזוכה במכרז ה-CRM בשותפות עם הצוות המקצועי מטעם הספקה. אנשי הצוות המקצועי מטעם הספק הזוכה עובדים במשרה מלאה מכוח המכרז, וחלק מהתפקיד שלהם במסגרת תקן המשרה שלהם הוא ביצוע שינויים שהם יודעים לעשות. לאור האמור מובן כי אין עלות תקציבית על הספק.	במכרז זה או באחריות הזוכה במכרז ה-CRM? במידה וזאת באחריות הזוכה במכרז הזה, מהו התקציב?			
ראו סעיף 2.3.16 למכרז, ומענה לשאלה 48 לעיל.	נא אישורכם שבמוקד יש מנהל מחשוב אחד ותומך טכני אחד.	2.3.15		.51
נציגי התמיכה מטעם הספק מספקים מענה טלפוני, וראו ומענה לשאלה 48 לעיל. המשתמשים במערכת ברחבי הארץ מתקשרים לקבל תמיכה, ובין היתר – מלווי משפחות, עו"סים במחלקות לשירותים חברתיים ועוד.	מי מספק מענה טלפוני בשירותי המוקד? מי מתקשר למוקד ע"מ לקבל תמיכה?	2.3.15		.52
ראו מענה לשאלה 48 לעיל.	האם התקנים הללו הם ישמשו להפעלת מוקד התמיכה למחשוב, או שנדרש להעסיק בנוסף תקנים נוספים למוקד?	2.3.16		.53
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש לשנות את הדרגה של מנהל המחשוב לדרגה 1. התקציב המוצע אינו הולם את דרישות השכר בשוק כיום.	2.3.16		.54
משמעות המונח לוודא היא לבקר את פעילות ההזנה ולבדוק שאכן ההזנה נעשתה כראוי, וככל שלא – לפנות לגורם הרלוונטי לצורך תיקון. אין שינוי בנוסח הסעיף.	הספק אינו יכול "לוודא..." אלא יכול לעודד, לסייע, לדרוש וכיו"ב. שהרי העו"סים המועסקים בתוכניות השונות אינם עובדי של הספק ואין לו כל יכולת להורות להם לפעול כך או אחרת.	2.3.3		.55
ראו מענה לשאלה 55 לעיל.	היות והעובדים אינם עובדי הספק אלא רק מודרכים על ידו, נבקש לברר את מהות האחריות למילוי תקין של החומרים. ומה חלוקת האחריות בין הספק לבין המעסיקים של העובד.	2.3.3	באחריות הספק לוודא הזנה של הנתונים במערכת כראוי	.56
הספק אינו נדרש להעמיד מיישמי סייספורס מעבר לאנשי הצוות המפורטים בסעיף 2.3.16 למכרז.	מהי הערכת המשרד לכמות המיישמים SF הנדרשים?	2.3.4		.57
ישנם כאלף משתמשים במערכת אשר עברו הדרכה, ההדרכות מתבצעות בהתאם לצורך ובהתאם לשינויים במערכת. חומרי ההדרכה הקיימים יועברו לספק הזוכה לשימוש, אך הוא יידרש לבצע התאמות כנדרש.	מהי כמות המשתמשים במערכות? האם ניתן לקבל את תוכנית ההדרכה/ הטמעה של השנים הקודמות?	2.3.5		.58
הדרכה על מערכת המידע לעובדים הינה בהיקף משוער של כ-10 שעות בחודש ויבוצעו באחריות רכזת. המיחשוב ומערכת המידע. ההדרכה זו	נבקש לתחם את כמות שעות ההדרכה על מנת שניתן יהיה לתמחר זאת ולהיערך עם כמות עובדים הולמת. האם ההדרכה מבוצעת מרחוק?	2.3.5		.59





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
	האם נדרש לקיים הדרכות פיזיות? במידה וכן, האם נדרש לספק כיבוד?			
בוצעה ברובה מרחוק אך ניתן לבצעה גם פרונטלית, הכל בהתאם לשיקול דעת הספק. בנוסף, נדרשת לעיתים רחוקות (בעיקר לאחר פיתוחים משמעותיים במערכת) הדרכה פרונטלית של הצוותים המחוזיים. לא נדרש כיבוד.				
לא. מדובר בהטמעות והדרכות שוטפות ולא בימי עיון וכנסים המפורטים בסעיף 2.2.2 למכרז עליהם משולם לפי סעיף 6.1.3.	האם הספק ישופה כנגד ההטמעות וההדרכות בצורה נפרדת (לפי סעיף 6.1.3 ע"מ 67)?	2.3.5		60.
ראו מענה לשאלות 59 ו-60 לעיל.	כמה הדרכות / הטמעות תדרשנה בשנה וכיצד ישולם לספק בגין פעילויות אלו?	2.3.5		61.
מטרת המוקד הינה טיפול בתקלות וכן הדרכות טלפוניות פרטניות במקרי הצורך, ובהתאם לפניית הלקוח.	הטמעה ותמיכה בתפעול שוטף - האם המרכז נדרש לבצע גם הדרכות טלפוניות והטמעה?	2.3.5	26	62.
ישולם על בסיס כוח האדם שהוגדר במכרז כחלק מהמשרה שלו.	על מנת לתמחר, מבוקש לקבל מידע על כמות שאלוני המשוב בשנה, מי נושא בעלות הכנת המשוב? האם הספק ישופה כנגד המשובים בצורה נפרדת בעתיד?	2.3.6		63.
ראו מענה לשאלה 48 לעיל.	מוקד תמיכה לא מופיע בטבלאות התקנים. האם הספק צריך לקחת בחשבון את עלויות תפעול מוקד התמיכה בעלויות השוטפות?	2.3.7		64.
ראו מענה לשאלה 48 לעיל. מובהר כי בדומה ליתר השירותים הנדרשים במכרז, שירותי מוקד התמיכה יסופקו על ידי הספק עצמו ולא באמצעות מיקור חוץ. ככלל, עבודת צוות מוקד התמיכה תבוצע ממשרד משותף, אולם תתאפשר עבודה מרחוק במצבים מיוחדים ובאישור המשרד.	האם המוקד יכול לפעול גם מרחוק וגם ממשרדי הספק? היכן יישבו נציגי המוקד? מי מבעלי התפקידים אמור לשבת במוקד תמיכה? כמה עובדים נדרש וכיצד מקבלים תמורה בגינם?	2.3.7		65.
ישולם על בסיס כוח האדם שהוגדר במכרז כחלק מהמשרה שלו כך שאין צורך בתשלום תוספתי או בהגדרות מדויקות. אין תמורה עבור אפיון כתשלום "תוספתי" (נוסף).	מהי התמורה בגין אפיון המערכת? נבקש לקבוע תמורה במכרז.	2.3.9		66.
הבקשה אינה מקובלת. יובהר כי ככלל שרותי סליקה עבור סל שרותים גמיש אינם נכללים במכרז זה.	מבוקש לקבוע מנגנון פיצוי לספק על הוצאות מימון במקרה שבו הספק יידרש לממן את הפעילות, כלומר במצב שהוא יצטרך לשלם לצד ג' כספים ועדיין לא קיבל את התשלום מהמשרד.	2.4		67.
כל האמור בסעיף 2.4.2 למכרז. מובהר כי הספק אינו נדרש לאשר או לנהל תהליכים ספציפיים של רכישה	ניהול סל שירותים גמיש עבור המשפחות - מה מידת מעורבות הספק הנבחר במכרז זה, לאחר הפעלת מערכת	2.4	30	68.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
	התשלומים באמצעות סליקה בכרטיסי אשראי? אילו פעולות נדרש מהספק לבצע?			
<p>א. תהליכי העבודה על מערכת התשלומים על בסיס מכרז-6568-2021 של משרד האוצר נמצאים כיום בתהליכי בנייה. הספק הזוכה יקבל לידי הפעלה של מערכת סדורה. לא נדרש ממשק למערכת הנהלת חשבונות של הספק כיוון שהתשלומים לספקים ולמשפחות יבוצעו ישירות מהמשרד.</p> <p>ב. התשלום יבוצע באמצעות כרטיס אשראי שיופק לכל משפחה על בסיס מכרז 6568-2021 של משרד האוצר. הספק לא יידרש לביצוע רשום יזום (וזאת למעט אם התהליך יופעל לפי האמור בסעיף 2.4.1.5 למכרז).</p> <p>ג. חוק חובת המכרזים אינו רלוונטי – מדובר במוצרים שיירכשו לפי בחירת מקבל השירות.</p>	<p>א. נבקש הבהרה על מערכת התשלומים- תהליכי העבודה, אופן הביצוע, הרשאות לשימוש במערכת והאם יהיה ממשק למערכת הנהלת חשבונות של הספק המציע ומה כולל הממשק?</p> <p>ב. כיצד יתבצע הרישום מול הספקים השונים הן ברמת התשלום והן ברמת ההוצאה?</p> <p>ג. האם מערכת התשלומים מותאמת ליישום חוק חובת המכרזים?</p>	2.4		.69
<p>א. ככל שיופעל באמצעות מכרז החשכ"ל כאמור בסעיף 2.4.1.4 למכרז – ניהול מערך סל השירותים לא יבוצע דרך מחזור הספק אלא באמצעות כרטיסי אשראי ייעודיים שיופקו למשפחות ע"י ספק מכרז חשכ"ל. עם זאת, ישנו סייג לקביעה זו ככל שתידרש תקופת זמן מסוימת של אספקת שירותים מכוח המכרז עד להשלמת תהליך ההטמעה של מערכת התשלומים כאמור בסעיף 2.4.1.5. במקרה זה הספק ישלם ישירות לספקי השירותים והמוצרים השונים והמשרד ישפה את הספק בהחזרי הוצאות מול חשבונות.</p> <p>ב. כנ"ל.</p> <p>ג. אין חלק שעובר דרך הספק. ראו מענה לשאלה 82 להלן.</p>	<p>נבקש לדעת האם ניהול מערך סל שירותים גמיש בגובה 60 מלש"ח מבוצע דרך מחזור המציע?</p> <p>ב. האם משולם ישירות לספקים ע"י המשרד?</p> <p>ג. במידה וחלק עובר דרך המציע נבקש הבהרה מה סכום הצפוי?</p>	2.4.1		.70
<p>א. אכן כן.</p> <p>ב. כיום יש מנגנון רישום לספקים חדשים בתוך המערכת (אך זה אמור להצטמצם עם כניסת כ.א.ל).</p>	<p>א. אנו מבינים כי "במערכת" משמעו ב-SALESFORCE. האם נכון?</p> <p>ב. האם קיים מנגנון רישום מקוון לספקים חדשים או שהספקים מעבירים ניירת אותה נדרש הספק הזוכה במכרז זה להקליד למערכת?</p>	2.4.1.10		.71





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
ראו מענה לשאלה 68 לעיל.	ניהול סל שירותים גמיש עבור המשפחות - מתיאור תהליך העבודה לאישור רכישה משתקף שכל התהליך באחריות גורמים אחרים כולל הזנת הזמנה (סעיף 2.4.1.12.4-5) כאשר האחריות מוטלת על הספק, (סעיף 2.4.2.6).	2.4.1.12 2.4.2.6	32	.72
במערכת ה-Salesforce. לא מדובר במערכת שעל הספק להעמיד.	איזו מערכת ממוחשבת? האם ניתן לקבל דוגמת מסך?	2.4.1.12.4		.73
הזנת הבקשה יכולה להיעשות גם ע"י המלווה, אולם אישור ינתן אך ורק על ידי העו"ס.	האם העו"ס גם מזין את הדרישה וגם מאשר את ההזמנה?	2.4.1.12.4 2.4.1.12.5		.74
עם אישור ההזמנה, המשפחה מקבלת זכאות לרכישת המוצר/שירות המבוקש באמצעות טעינה לכרטיס האשראי שיונפק.	האם אישור ההזמנה משמעו העברת כסף לחשבון המשפחה? מה קורה בסיום השלב המתואר?	2.4.1.12.5		.75
מערכת ה-Salesforce. התשלום לספקים יתבצע ע"י כ.א.ל ישירות דרך המשרד, ללא התערבות הספק הזוכה במכרז שבנדון.	מהי המערכת דרכה מוזנות ומוקמות ההזמנות? מהי המערכת דרכה מבוצעים התשלומים לספקים?	2.4.1.12.5		.76
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	מבקש הבהרה לגבי תהליך התשלום: 1. האם המשפחה רוכשת שירותים ומשלמת בגינם ומעבירה לזוכה את החשבונית ואזי הזוכה במכרז מעביר תשלום לחשבון של המשפחה בגין אותה חשבונית? ולאחר מכן הספק מחייב את המשרד בגין אותו סכום ששילם למשפחה? האם באחריות הספק להפיק חשבונית מס כולל מע"מ כנגד כל חשבונית שהוא משלם למשפחה? 2. האם המשפחה מעבירה לזוכה חשבוניות לתשלום ואזי הזוכה במכרז מעביר תשלום ישירות לספק בגין אותה חשבונית? ולאחר מכן הספק מחייב את המשרד בגין אותו סכום ששילם למשפחה? האם באחריות הספק להפיק חשבונית מס כולל מע"מ כנגד כל חשבונית שהוא משלם למשפחה? במקרה שזכה, החשבוניות מהמשפחות צריכות להיות על שם הזוכה על מנת שיתאפשר לקזז מעמ כחוק.	2.4.1.4		.77





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	האם הספק הוא הגורם המשלם ומקבל החזר מהמשרד או המשרד משלם?	2.4.1.4		.78
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	האם נקבל חשבוניות מס עם מע"מ בגין כל התשלומים שנצטרך להעביר? מה קורה במצב שבו לא מתקבלת חשבונית עם מע"מ? מי יספוג את המע"מ? כיצד הספק (המציע) יקבל את התשלום, האם תמיד כולל מע"מ ללא קשר לחשבונית/לאסמכתא שהתקבלה?	2.4.1.4		.79
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	האם הספק משלם את התמורה בגין החשבונית לספקי השירותים או שמא מונפק כרטיס אשראי ייעודי למשפחות ובעזרתו הם משלמים?	2.4.1.4		.80
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	האם הכוונה לתשלום באמצעים כמו ביט או פייבוקס? ככל ומדובר באפליקציות הנ"ל, כיצד ישופה הספק בגין הריביות נשוא שימוש במערכות אלו?	2.4.1.4		.81
הסעיף יעודכן, כך שגם במקרים בהם לא ניתן להתנהל מול ספקים המקבלים כרטיסי אשראי, ניתן יהיה להשתמש בכרטיס לצורך משיכת מזומן מכספומט בסכום שאושר או העברה באמצעות אפליקציית תשלומים, והספק לא יידרש לתשלום בדיעבד כנגד חשבוניות שכן לא יועבר שום סכום מהספק לגורם אחר שבגינו יידרש החזר.	ניהול סל שירותים גמיש עבור המשפחות – במקרה של ספקים שאינם מתנהלים באמצעות כרטיס אשראי (כדוגמת בייביסיטר ושיעורים פרטיים), יידרש הספק להתנהל באמצעות תשלום כנגד חשבוניות לספקים אלה ולדווח למשרד לקבלת החזר, נבהיר שהספקים המפורטים לעיל לרוב אינם מתנהלים בחשבוניות, מה המתכונת לתשלום לשירותים אלו ובאיזה אופן יוגש דיווח למשרד בגין כך?	2.4.1.4	30-31	ז.82
מעורבות הספק הינה באמצעות העבודה השוטפת של בעלי התפקיד מטעם הספק ובכלל זה יצירת הקצאות מתאימות לעובדים סוציאליים, מחירונים, ועדות חריגים, מעקב אחרי הסכומים החודשיים וכדומה. ניהול תהליך התשלומים אינו כולל דרישות תשלום, הפקת קבצי מס"ב או כל דבר מסוג זה לספק אמצעי התשלום.	ניהול סל שירותים גמיש עבור המשפחות – רשום "באחריות הספק לנהל את התהליך בין היתר מול ספק אמצעי התשלום" – נבקש להבהיר מה מידת המעורבות של הספק בתהליך התשלומים האמורים בסעיף. האם ניהול תהליך התשלומים כולל בין היתר קליטה דרישות תשלום והפקת קבצי מס"ב/קבצי תשלומים לספק אמצעי התשלום?	2.4.1.4	30-31	.83





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
ראו מענה לשאלה 70 לעיל – סעיף ג.	נבקש לדעת מהו היקף התשלומים הנדרש לביצוע ע"י המציע כנגד חשבונית בגין הספק ונקבל החזר מול המשרד?	2.4.1.4		.84
הבקשה מקובלת.	מבוקש להבהיר כי החזר הוצאות יכול להיות לא רק "מול חשבונית" אלא למשל באמצעות הוכחת עלותם של עובדים אשר יתנו את מענה הנהלת החשבונות בתקופה זו.	2.4.1.5		.85
הסעיף מיועד למצב חריג. במקרה כאמור יוגדר המנגנון יחד עם הספק. ראה מענה לשאלה 85 לעיל.	ניהול סל שירותים גמיש עבור המשפחות - ניסוח מאוד כללי. לא הוגדר מנגנון והיקף כוח האדם הנדרש לפעולה.	2.4.1.5	31	.86
ראו מענה לשאלה 86 לעיל.	נבקש לדעת מהי הערכת זמן העבודה שלא באמצעות המערכת, ומה ההיקף הפעילות?	2.4.1.5		.87
א. הניצול יחסית קבוע (אבל זה לא רלוונטי כי התשלומים עוברים דרך כ.א.ל). ב. לא ג. לא ד. לא באחריות הספק הזוכה במכרז שבנדון. ה. לא רלוונטי, הסכום מועבר לספק המוצר/שירות ישירות ללא מעבר באמצעות הספק הזוכה, כך שאין זה משנה אם הוא חברה בע"מ או מלכ"ר.	א. האם הניצול הוא עונתי או קבוע לאורך שנת העבודה? ב. האם הספק הזוכה במכרז זה ידרש לחתום על הסכמים עם הספקים להם ישלם כנגד חשבונית? ג. האם כל ספק כזה נדרש לחתום על מסמך סודיות? ד. באחריות ועל חשבון מי ניהול המו"מ עם הספק? ה. האם הסכום האמור בסעיף כולל מע"מ? בכל מקרה מבוקש להבהיר כי היה והזוכה במכרז זה הוא מלכ"ר הרי שהמשרד יעביר לזוכה את העלות המלאה לתשלום לספקים כולל רכיב המע"מ שיש להעביר לספקים אלו.	2.4.1.9		.88
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	האם בתוכנית זו החשבוניות מונפקות ע"י המציע?	2.4.1.9		.89
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	באם הספק אחראי לתשלום, האם ניתן לקבל את מלוא התקציב כמקדמה מיד עם תחילת הפעילות? אחרת נדרש מהספק לתמחר עלויות מימון נוספות.	2.4.2		.90
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	האם מקבלים תשלום מראש בפעימה אחת / מס' פעימות בעבור התשלומים של ה M60? ככל ולא מתקבל תשלום מראש נבקש להבין על מי יחולו עלויות מימון הביניים?	2.4.2		.91
ראו מענה לשאלה 67 לעיל.	מבוקש להבהיר כי במידה ויידרש להעסיק תקן נוסף (מנהל חשבונות), הספק יפוצה עבור עלות המעביד של הוצאות השכר.	2.4.2.10		.92
לא נדרש כוח אדם נוסף עבור ניהול סל המענים מעבר לצוות המפורט בטבלה שבסעיף 2.4.2.10 למכרז.	האם כוונת המשרד כי מנהל סל המענים יבצע את כל האמור בסעיף 2.4.2 או שמצופה מהספק להעמיד עובדים נוספים	2.4.2.10		.93





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
	דוגמת קניינים, מנהלי חשבונות, בקרי התחשבות וכיו"ב?			
בגין ניהול מערך ההכשרות ישולם לספק על בסיס כוח אדם ועלות ניהול הסל (רכיבים A ו-B בהצעת המחיר). בגין ביצוע ההכשרות בלבד ישולם לפי סעיף 6.1.3.	אנו מבינים כי בגין סעיף זה ישולם לספק בהתאם לסעיף 6.1.3 למכרז. האם נכון?	2.4.2.2		.94
א. נכון. ב. אין ציפייה לניהול קולות קוראים לשם הגדלת מאגר הספקים. ג. נכון. כיום במסגרת התכנית נבנה מחירון מקסימלי למוצרים ושירותים. על הספק לעדכן מחירון זה באופן שוטף בהתאם לצורך. ד. לא רלוונטי ה. לא רלוונטי ו. באחריות הזוכה לנהל את תהליכי הבקרה על התאמה בין ההקצאה לבין הרכישות וזאת באמצעות המערכת הממוחשבת. ז. התמורה תשולם על בסיס כוח האדם שהוגדר במכרז כחלק מהמשרה שלו כך שאין צורך בתשלום תוספתי.	א. אנו מבינים כי המידע ינוהל ב-SALESFORCE. האם נכון? ב. האם מצופה מהספק לנהל קולות קוראים לשם הגדלת מאגר הספקים? ג. האם מצופה מהספק לנהל מחירונים עדכניים? ד. האם קיים נוהל במשרד לקליטת ספק / גרירת ספק? ה. האם קבע המשרד תנאי תשלום כלליים לספקים או שהדבר תלוי בשיקול דעת הספק הזוכה במכרז זה? ו. אנו מבינים כי הספק הזוכה במכרז זה אינו נדרש לוודא או לתעד את אספקתם / קבלתם בפועל של השירותים / הטובין בגינם משולם לספקים. האם נכון? ז. כיצד ישולם לספק הזוכה במכרז זה בגין האמור לעיל?	2.4.2.4		.95
קיימים דוחות שונים במערכת לטובת מעקב ובקרה.	האם קיים דו"ח במערכת שמאפשר ניטור הרכישות? מעקב אחר תשלומים? תקציב מול ביצוע?	2.4.2.5		.96
א. מעקב ברמת כלל המשתמשים אחרי רכישות המוצרים/שירותים ובדיקה במקרים שהמערכת מעלה שגיאה או פערי חיוב (לא ברמת משתמש פרטני). ב. לא נדרש אישור של עובד הספק, מלבד בקשות החורגות מהמחירון שנקבע עבור כלל המשתמשים, הדורשות ועדת חריגים בניהול הספק. ג. השוברים מונפקים דיגיטלית ובכל מקרה שיש קושי, ניתן ליצור קשר באמצעות מערכת ה-Salesforce עם העובד הסוציאלי שהנפיק את השובר. ד. כאמור, האישור נדרש רק במקרים חריגים, כמפורט בסעיף ב' לעיל.	א. מה פירוש ניטור? ב. האם נדרש אישור של עובד הספק להזמנה שהוגדרה על ידי עו"ס? ג. כיצד יפעל הספק אם העו"ס הנפיק שובר שאינו ברור? ד. האם רשאי הספק הזוכה במכרז זה שלא לאשר שובר שאושר / ניזום על ידי עו"ס?	2.4.2.5		.97
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	האם הכוונה שהספק משלם לספקים בגין חשבוניות?	2.4.2.6		.98





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
סעיף 2.4.2.6 יימחק.	אילו שוברים מפיקה המערכת? כיצד מוגדר במערכת חשבון לתשלום (לדוגמא, חשבון חשמל)? מה הכוונה ב"תשלומים בהתאם לשוברים המופקים"?	2.4.2.6		.99
א. נכון ב. לא יידרש. ג. אין צורך, ראו מענה לשאלה 69 לעיל. ד. באחריות המשפחה/מקבל השירות. ה. לא ו. חשבוניות, תעודות משלוח וקבלות אינן עוברות דרך הספק. ראו מענה לשאלה 69 לעיל. ז. התשלום יבוצע ישירות בין מקבל השירות לספק באמצעות כרטיס חיוב שיונפק על ידי חברת כ.א.ל. לאור האמור לא צפויות תקלות כמתואר בשאלה, ובכל מקרה הן אינן באחריות הספק.	א. אנו מבינים כי "במערכת" משמעו ב-SALESFORCE. האם נכון? ב. האם בנוסף ידרש הספק לנהל מערכת רכש לניהול ההתקשרויות עם הספקים? ג. האם הכוונה היא שלכל שובר [כ-1650 בחודש?] ידרש הספק להנפיק הזמנת רכש? ד. באחריות מי לשלוח את ההזמנות לספקי הקצה? ה. האם לכל הזמנת רכש אמורה להתקבל תעודת משלוח? ו. האם מצופה מהספק לשמור מסמכים [תעודות משלוח, קבלות...]? ז. כיצד יפעל הספק אם הונפקה לספק קצה הזמנת רכש וספק הקצה אף הנפיק חשבונית מס אך המשפחה/העו"ס אינם מאשרים כי השירות / הטובין אכן התקבלו? האם ידרש הספק להכריע בין ספק הקצה למשפחה / עו"ס?	2.4.2.6		.100
סעיף 2.4.2.6 יימחק.	דרישות מהספק להפעלת סל המענים - האם האמור בסעיף מתייחס רק למקרים המתוארים בסעיף 2.4.1.5 - מצב בו ידרש הספק לעבוד שלא באמצעות המערכת או שבכל מקרה על הספק לנהל מערך הזמנות עבור כל סל המענים של כ-60 מיליון ₪?	2.4.2.6	33	.101
סעיף 2.4.2.6 יימחק.	דרישות מהספק להפעלת סל המענים - נבקש להבהיר האם ניהול מערך הזמנות רכש ותשלומים יתבצע באמצעות המערכת שתועמד ע"י המשרד / ספק מערכת ה-CRM או שעל הספק להעמיד מערכת משלו.	2.4.2.6	33	.102
ראו מענה לשאלה 65 לעיל. צוות מוקד התמיכה אינו כלול בכוח האדם המפורט בסעיף 2.3.16. הספק נדרש להעמיד כוח אדם לצורך מוקד התמיכה בנוסף לאמור בסעיף 2.3.16. כוח האדם צריך להיות בהיקף מספיק על מנת לעמוד ביעדי המוקד המפורטים בסעיף 2.3.15.	דרישות כח אדם- מעבר ל-13 המשרות המפורטות בסעיף 2.5.5 האם הספק נדרש להעסיק כ"א נוסף? אין התייחסות לעובדים במרכז התמיכה. איזה היקף כ"א נדרש? האם שירות התמיכה יכול להינתן ע"י גוף חיצוני שאינו קשור לספק, או חייבים להיות מועסקים ע"י הספק?	2.5	35	.103





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
מעבר למוקד התמיכה הספק אינו נדרש להפעיל כוח אדם נוסף מעבר לרשימות המפורטות במכרז.				
ראו מענה לשאלה 103 לעיל.	האם הכמות שנקב המשרד בסעיף 2.2.1 אינה הכמות הנדרשת? האם נדרשים תקנים נוספים?	2.5.1		104.
ההדרכות וההשתלמויות לעובדים יהיו בהתאם לשיקול דעת מנהל המערך ככלל צוות ארגוני קיים. לא נדרש תמחור מיוחד. לדוגמה: ככל שהספק מפעיל יום עיון לכלל עובדיו – הוא יזמין גם את העובדים עבור השירותים שמסופקים מכוח מכרז זה ליום העיון. וכן ביחס לימי גיבוש וכיו"ב. המטרה היא שהעובדים יהיו חלק אינטגרלי בארגון של הספק ולא יחידה חיצונית. אין דרישות ספציפיות לכך.	על מנת לתמחר רכיב זה, מבוקש לקבל מידע נוסף על כמות הדרכות והשתלמויות בשנה? כמה שעות כל השתלמות? האם נדרש כיבוד? ואיזה? היכן יתבצעו ההדרכות וההשתלמויות? מי נושא בעלות המרצה ובעלות כל ההדרכות וההשתלמויות? האם נדרש לתמחר זאת במסגרת ההצעה הנוכחית, או שיתומחר בהמשך.	2.5.4		105.
מדובר בעובדים מכוח מכרז 130/2019 ואינם חלק ממכרז זה, והספק הזוכה במכרז אינו נדרש להעסיקם.	במבנה הארגוני קיימים בעלי תפקיד כגון מנהלים אזוריים ופרנטיים במחוזות – האם הם עובדים נוספים שנדרש להעסיק? אם כן, מדוע הם לא מופיעים כחלק מהסגל הנדרש להפעלת הפרויקט?	2.5.5		106.
ראו תשובה לשאלה 106 לעיל.	האם נדרש 4 תקנים של מנהלי איזור לצפון, מרכז, דרום וירושלים? וכן פרנטיים? נבקש לקבל אחוז משרה, וגובה שכר ברוטו, דרגה, ונסיעות. בנוסף, האם הספק נדרש לספק להם מחשבים ניידים.	2.5.5		107.
ראו תשובה לשאלה 106 לעיל.	בהתאם למבנה הארגוני ישנם 24 פרנטיים במחוזות ו-4 מנהלי איזור, נבקש לדעת על ידי מי הם מועסקים ואיך הם משתלבים בפרויקט?	2.5.5		108.
הבקשה מתקבלת.	"כספת וירטואלית שיעמיד המשרד מבוקש להוסיף "על חשבון" [של המשרד].	2.6.2		109.
לא מקובל. לעיתים הנתונים נאספים למטרות מחקר בפלטפורמות שונות שאינן מערכת המידע.	לאחר "כלל הנתונים" מבוקש להוסיף "הקיימים במערכת המידע".	2.7.2		110.
הבקשה לא מתקבלת.	מבוקש למחוק "ממצאים אלו יחשבו... הממצאים כאמור".	2.7.5		111.
הציוד הנדרש הינו מחשב נייד לכל עובד בדרגות 1-5 ובנוסף מיניו Zoom Pro עבור עובדים בדרגות 1-2. הספק נדרש להעמיד מקום עבודה לעובדיו.	אחזקת ציוד נבקש לקבל פירוט של הציוד הנדרש? מחשבים? האם נדרש להעמיד משרדים?	2.8		112.
ראו מענה לשאלה 112 לעיל.	נבקש לקבל פירוט כמותי וכן תיאור המפרט של הציוד שיידרש להעמיד לטובת הפעלת השירות	2.8		113.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
אין אומדן עלות שנתית, פירוט הציוד הנדרש במענה לשאלה 112 לעיל.	מבוקש לקבל אומדן עלות שנתית (בהתבסס על שנים קודמות) לאחזקת ציוד.	2.8.1		114.
ראו מענה לשאלה 112 לעיל.	דרישות ציוד – מה הכוונה אחזקת ציוד לצורך אספקת השירותים? נא הבהרתכם כי האמור אינו נוגע לסל מענים ומרכיבי פעילות אחרים.	2.8.1	38	115.
ראו מענה לשאלה 112 לעיל.	נבקש לקבל את רשימת הכלים והציוד	2.8.2		116.
מערכת המידע Salesforce. האמור יעודכן בנוסח הסעיף.	מבוקש להבהיר 'ברחל בתך הקטנה' באיזו "מערכת" מדובר, ולכל הפחות על אלו מערכות לא יחול סעיף זה.	2.8.3		117.
ראו מענה לשאלה 117 לעיל.	דרישות ציוד – איזו מערכת מיחשוב תועמד על ידי המשרד?	2.8.3	39	118.
הנתונים המבוקשים מופיעים בתוספת ב' של נספח אבטחת המידע, הספק נדרש להציג למשרד איך הוא אמור להגן על המערכת מפני פגיעה בה. מדובר במאגר מידע המכיל מידע מאוד רגיש וועל הספק לבטח את עצמו מפני פגיעה במערכת בהתאם לכללים שקבעה הרשות להגנת הפרטיות. אופן ההגנה, יובא לעיון המשרד. חשוב לציין ולומר שזה אינטרס של הספק להגן על המידע הזה כדי להבטיח רציפות שימוש במערכת הנ"ל.	הואיל והמזיע אינו יכול לנחש את מפרט מערכות המידע / אבטחת המידע של המשרד מבוקש מן המשרד לגלות למציעים את רשימת האמצעים הפיזיים והאלקטרוניים אותם ידרש הספק לרכוש לשם עמידה בדרישות המשרד.	2.8.4		119.
לא. על הספק לתמחר עלות מחשב בתוך העלות החודשית של רכיב B בהצעת המחיר.	האם יש צפי/אומדן לכמות עובדים נוספים שהספק יצטרך לספק להם מחשבים?	2.8.5		120.
לא. הסעיף יופעל רק ככל שלא תהיה בכך הכבדה בלתי סבירה על הספק.	במידה והמשרד יחליט להפעיל סעיף זה האם ניתן השירות ישופה? וכיצד?	2.8.6		121.
כאמור בסעיף 2.9.4, מקום ההתכנסות יהיה על בסיס מתקן קיים שהמשרד ייקבע ויעמיד לצורך ההתכנסות. על כן לא יידרש שיפוי. ביחס לכיבוד שהספק נדרש להעמיד, עליו לתמחר עלויות אלו כחלק מהצעת המחיר במענה למכרז.	נבקש הבהרה האם בכינוס של ועדה מקצועית הספק ישופה עבור מקום, כיבוד וכו'?	2.9.5		122.
הבקשה אינה מתקבלת.	אל מול היקף הפעילות הרחב וניהול התקציב הגבוה המתואר במפרט אין מקום להעלות את היקף המחזור של המציעים?	3.2.1		123.
תהליך חילוץ ידע הינו תהליך למידה מידע בשדה לצד ידע אקדמי. בסופו של תהליך זה מתפרסם מסמך המתאר את תמונת המצב, הפערים הקיימים, תובנות ומשימות לפעולה בכדי לשפר את השירות. תוצר הידע הכוונה לתהליך.	נבקשכם להגדיר מהם תהליכי חילוץ ידע. האם הכוונה לשלב תכנון תהליך ההדרכה? תוצרי ידע- האם הכוונה למצגת / תדריך / מערך שיעור?	3.2.2.2	44	124.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
ראו דוגמה של תדריך הפעלה ותוצר תהליך חילוץ ידע במסגרת מערך התכנית בלחיצה על הקישור כאן .				
ראו מענה לשאלה 124 לעיל.	נבקש לקבל הסבר מפורט על התדריכים ומה כוללים?	3.2.2.2.1		.125
ראו מענה לשאלה 124 לעיל.	נבקש לקבל הסבר מפורט על תהליכי חילוץ ידע מה הם כוללים?	3.2.2.2.2		.126
ראו מענה לשאלה 17 לעיל.	קביעה של ציוני עלות נבקש להבין האם התעריפים המצוינים כוללים עלות מעביד? מהם רכיבי השכר שהספק לקחת בחשבון (רכב, תנאים סוציאליים...)?	4.3		.127
1. ראו מענה לשאלות 29 עד 33 וכן לשאלות 41 ו-44 לעיל. מערכות שהספק נדרש להעמיד יכלולו ברכיב A. 2. המחיר החודשי כולל את כל השירותים הנדרשים מכוח המכרז למעט שירותים הכלולים ברכיב B או משולמים בהחזר הוצאות במפורש. וראו מענה לשאלות 65 לעיל ו-160 להלן.	1. האם עלויות ההחזקה של מערכות המידע השונות שיופקו על ידי המזמין ישולמו ישירות על ידו או בתוספת תקציבית. 2. האם המחיר החודשי הקבוע אמור לכסות גם עלויות מקום פיזי להפעלת המענה? במידה וכן נבקש לקבל מפרט מדויק של הדרישות מהמקום הפיזי שיידרש	4.3.2.1		.128
אכן כן. על הספק לקחת בחשבון את ההיקף הכספי של 80,000 ₪ כחלק מהצעת המחיר שלו ברכיב A.	אנו מבינים כי המציע רשאי לנקוב בכל סכום ברכיב A וכי ההגבלה בגובה 80,000 ₪ חלה רק על האמור בסעיף 2.2.3 למכרז ולא על רכיב A כולו. האם נכון?	4.3.2.1		.129
ראו מענה לשאלה 127 לעיל.	נבקש פירוט מרכיבי השכר הנדרשים לגלם בעלות השכר מעבר למוגדר בחוק לכל אחד מדרגות השכר המפורטות (נסיעות, גמול השתלמות, אשל ביגוד ימי מחלה וחופשה ועוד) האם הסכומים המוגדרים בסעיף כוללים מעמ? האם השכר של הדרגות השונות מוצמד לצו הרחבה ייעודי? (צו הרחבה ע"ס 0) מה היקף השעות המוגדר במשרה מלאה במסגרת מכרז זה?	4.3.2.2		.130
כן.	האם תעריפי התמורה החודשית המקסימאלית כוללים מע"מ?	4.3.2.2 6.1.2		.131
כן.	קביעה של ציוני עלות (רכיב B) - במסגרת קביעת אחוז ההנחה מהתמורה בגין העסקת כ"א, נבקש שיובהר שהסכום הנקוב שיוצע במכרז יכול לכלול בתוכו עלויות נגזרות ונוספות מעבר לעלות השכר	4.3.2.2 6.1.2	51 67	.132
לא ישולמו החזרי נסיעות בנוסף לתמורה שתועבר לספק לפי רכיב B. אולם הספק	נבקש הבהרה לגבי החזר נסיעות.	4.3.2.2		.133





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
רשאי לכלול עלויות רכב ונסיעה בתוך ה-95% של שכר העובד.				
ראו מענה לשאלה 127 לעיל.	אילו תנאים סוציאליים יש לכלול? האם המינימום הנדרש על פי חוק או על פי המקובל במגזר הממשלתי?	4.3.2.2		.134
כיום במסגרת הגוף המפעיל מכסת הקילומטרים החודשית המקסימלית הינה 2,500 ק"מ אולם עובדים רבים נוסעים הרבה פחות מכך.	נבקש לקבל אומדן לגבי היקף קילומטר לכל תפקיד.	4.3.2.2		.135
ראו מענה לשאלה 127 לעיל.	נבקש הבהרה האם השכר כולל קרן השתלמות?	4.3.2.2		.136
ראו מענה לשאלה 21 לעיל.	בסיפא מבוקש להוסיף "בתוספת תקורה לספק בגובה 5%".	4.3.3		.137
הבקשה אינה מתקבלת.	חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו - נבקש כי ימחקו המילים "תוך 14 (ארבע-עשר) יום ממועד" ויוחלפו במילים "בסמוך למועד".	5.7.5	61	.138
לא. סכום זה אינו עובר כלל דרך המחזור הכספי של המציע, גם לא כצינור.	ערבות ביצוע- האם ה 5% מערך ההתקשרות כולל גם 5% מהסכום של ה-M60 שבגינם הספק רק משמש כצינור.	5.8		.139
5% מהיקף סך ההתקשרות השנתית.	ערבות ביצוע- האם הערבות היא בגין 5% מהסכום השנתי? או מסך ההתקשרות על פני 3 שנים?	5.8		.140
הבקשה אינה מתקבלת.	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף לשימוע לספק".	5.9.9		.141
הבקשה אינה מתקבלת.	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף לשימוע לספק".	5.9.14		.142
כן.	האם הסכומים של התמורה המקסימלית החודשית בגין הדרגות כוללים מע"מ?	6.1.2		.143
הבקשה אינה מתקבלת.	תמורה מקסימלית (בהנחה שכוללת מע"מ) לדרגה 5 מגלמת שכר (לאחר העמסת מע"מ, רווח ועלויות מעביד) שהינו בסביבות שכר מינימום - יש קושי לגייס עובדים בשכר זה, לכן מבוקש להגדיל את התמורה המקסימלית.	6.1.2		.144
ראו מענה לשאלה 127 לעיל.	האם הסכומים של התמורה המקסימלית כוללים בתוכם את התשלום עבור עלויות המעביד, נסיעות, סוציאליות? האם יש חובה להפריש לעובדים לקרן השתלמות ואיזה אחוז? האם יש לעובדים זכויות מטיבות כלשהן?	6.1.2		.145
מנהלי האזור מופעלים ע"י הגורמים המפעילים מכוח מכרז 130/2019 ולא ע"י הספק.	האם מנהלי האזור נכללים בתוך התמורה המקסימלית? מה דרגת השכר שלהם? האם נדרש להצמיד להם רכב? מה סכום הנסיעות החודשי שלהם?	6.1.3		.146
ראו מענה לשאלה 137 לעיל.	בסיפא מבוקש להוסיף "בתוספת תקורה לספק בגובה 5%".	6.1.3		.147





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
הבקשה אינה מתקבלת. יובהר כי החלטה על סיום התקשרות הינה לאחר שהובאו לידיעתו של הספק הליקויים/פערים שבמסגרת ההתקשרות וניתנה לספק הזדמנות לתיקון הליקויים	נבקש כי לפני ביטול ההתקשרות תינתן זכות טיעון לספק.	הסכם 3.3	91	.148
הבקשה אינה מתקבלת.	מבוקש למחוק את הסעיף. התקשרותו של הספק עם המבנה אינה מעניינו של המשרד.	הסכם 3.11.6		.149
בהתאם לתקנות הארכיונים, התשט"ו-1955 והתקנות וההנחיות לביעור ושמירה כפי שמתפרסמות על ידי משרד ראש הממשלה, ארכיון המדינה, ובכפוף להנחיות המשרד	הסעיף אינו ברור. מבוקשת הנחייה ברורה – לכמה שנים נדרש הספק לשמור את המסמכים שיווצרו אגב מתן השירות?	הסכם 7.11		.150
הבקשה אינה מתקבלת.	בסיפא מבוקש להוסיף "ובלבד שאין בהוראות אלו כדי להכביד הכבדה יתירה על הספק".	הסכם 7.2		.151
הבקשה אינה מתקבלת.	בסיפא מבוקש להוסיף "ובלבד שאין בהוראות אלו כדי להכביד הכבדה יתירה על הספק".	הסכם 7.4		.152
סעיף 7.11 מדבר על מסמכים פיזיים וסעיף 8.6 עוסק במאגר מידע אלקטרוני.	האמור בסעיף סותר לכאורה את סעיף 7.11 להסכם. סעיף 8.6 מורה כי בסיום ההתקשרות ימחק המידע. סעיף 7.11 מורה כי יש לשמור את המידע לתקופה שאינה ברורה ואולם היא בוודאי מאוחרת ליום סיום ההתקשרות בין הצדדים. מבוקשת הבהרה חד משמעית.	הסכם 8.6		.153
לא מקובל.	מבוקש כי במקרה של קיזוז כאמור, תינתן הודעה על כך מראש ובכתב.	הסכם 6	95	.154
הבקשה אינה מתקבלת. מובהר כי המשרד פועל בהתאם להוראות כל דין, מובן כי כל הצדדים כפופים להוראות כל דין.	מבוקש להוסיף בסיפא: "למעט צדדים שלישיים אשר הספק מחוייב להעביר להם את המידע על פי דין".	הסכם 8.2	96	.155
מאושר כי ינתן נימוק להתנגדות של המשרד להעסקה של עובד מטעם הספק על אף שהוא עומד בדרישות המכרז. במידה והוחלט על החלפת העובד ע"י הספק יוגדר פרק זמן סביר לצורך החלפת העובד.	נבקש כי דרישת המשרד תנומק בכתב, וניתן יהיה לדון בה ולקבל החלטה משותפת. כמו כן, כי יוגדר פרק זמן סביר להחלפת העובד במידה ותתקבל החלטה על אי העסקתו.	הסכם 14.7	99	.156
הבקשה אינה מתקבלת.	מבוקש להוסיף בסיפא "ובלבד שקביעה כאמור תינתן במסגרת פסק דין חלוט שביצעו לא עוכב".	הסכם 19.3	101	.157
כן, הספק מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על ידי הספק. הבקשה אינה מתקבלת.	הסעיף אינו ברור. האם הכוונה שהספק ישלם למשרד עבור "הוצאות" שנוצרו [למשרד?] בגין אי מילוי הוראות ההסכם? באילו הוצאות מדובר? בכל מקרה מבוקש לקבוע כי הספק לא ידרש לשלם למשרד יותר מ-10% מן התמורה שקיבל בגין מתן השירותים.	הסכם 27.8		.158





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
הבקשה אינה מתקבלת. עם זאת הסעיף יעודכן כך שחילוט הערבות יתבצע לאחר הודעה מראש ובכתב.	נבקש כי חילוט הערבות יתבצע רק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה ע"י הספק, לאחר קבלת התראה של 30 יום מראש ובכתב.	הסכם 28.8	107	.159
ראו מענה לשאלה 10 לעיל.	האם העובדים (רכיב B) בהצעת מחיר יעבדו במשרדי הספק? או שיעבדו במשרדים של משרד הרווחה? האם יכולים לעבוד גם מהבית?	כללי		.160
לא ניתן להעביר את מסמכי המכרז בפורמט וורד, אולם בדף המכרז באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי ניתן למצוא בקובץ וורד את הנספחים בהם נדרש המציע לכתובת מלל רב.	נבקש לקבל את נספחי המכרז בפורמט Word	כללי		.161
היקף משרות אנשי הצוות הנדרשים במכרז שעבורם ישולם לפי רכיב זה, בהכפלת מספר החודשים בשנה. אולם מובהר כי הכמויות מתוארות במכרז לצורך חישוב הצעת המחיר בלבד ואין בהם כדי ליצור הסתמכות כלשהי.	מבוקש להבהיר מה מייצג הכמות 160	נספח יא		.162
הבקשה אינה מתקבלת, בהתאם להוראות התכ"ם יש לחשב את כל ההצעות כולל מע"מ וכל עלות אחרת.	נבקש שהשוואת ההצעות תהא ללא מע"מ. אין להתייחס למע"מ כפרמטר כלכלי שמשפיע על עלות ההצעה.	נספח יא		.163
אכן כן. במקום המתאים בתיבת המכרזים הדיגיטלית.	אנו מבינים כי הצעת המחיר תוגש בתיבת המכרזים הדיגיטלית ולא במעטפת הערבות המוגשת בתיבת המכרזים. האם נכון?	נספח יא		.164
אכן כן.	רכיב A – אנו מבינים כי עבור המנהל המנוי בסעיף 2.4.2.10 למכרז ישולם בהתאם לרכיב B בהצעת המחיר. האם נכון?	נספח יא		.165
נכון.	רכיב B – אנו מבינים כי לצורך השוואת ההצעות יחשב המשרד כלהלן – 160 * 25,000 * [1-% ההנחה המוצע]. האם נכון?	נספח יא		.166
נכון.	פסקה שניה לאחר הטבלה – אנו מבינים כי התיבה "בפועל" משמעה תקינה ולא שעות עבודה. כלומר – שאם עובד מסויים היה בחופש או בחופשת מחלה במהלך החודש הרי שימי החופש/מחלה לא יקוזזו מהתשלום לספק [כפי שהם אינם מקוזזים משכרו של העובד]. האם נכון?	נספח יא		.167
אכן כן. הנוסח יעודכן בהתאם.	הצעת מחיר - לרכיב A ההפניה לסעיף 2.4.2 במסמכי המכרז, יש לדייק את ההפניה גם לסעיף 2.3 שמתייחס להפעלה ותפעול של המערכת	נספח יא'	88	.168





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
	הממוחשבת וגם לסעיף 2.4.1 ניהול סל שירותים.			
מספר חודשי מימוש בשנה של כל רכיב (רכיב B בהתאם למספר המשרות). לא ברורה השאלה. יש להגיש הצעת מחיר שאיננה 0 ₪. בנוסף, בנוסח המכרז יתווסף סעיף 4.3.8 בנוסח הבא: "ביחס לרכיב A בלבד, ההצעות שתוגשנה תיבחנה בהתאם לאומדן עלות העבודה השמור עם המשרד (להלן: "האומדן"). האומדן יוכנס לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות. האומדן ואופן הכנתו יהיו חסויים. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה החורגת מהאומדן בטווח של 20% כלפי מעלה או מטה".	הממוחשבת וגם לסעיף 2.4.1 ניהול סל שירותים.	נספח יא' הצעת מחיר		169.
לא ברורה השאלה. יש להגיש הצעת מחיר שאיננה 0 ₪. בנוסף, בנוסח המכרז יתווסף סעיף 4.3.8 בנוסח הבא: "ביחס לרכיב A בלבד, ההצעות שתוגשנה תיבחנה בהתאם לאומדן עלות העבודה השמור עם המשרד (להלן: "האומדן"). האומדן יוכנס לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות. האומדן ואופן הכנתו יהיו חסויים. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה החורגת מהאומדן בטווח של 20% כלפי מעלה או מטה".	האם המציע נדרש להציע מינימום להצעה ברכיב A?	נספח יא' הצעת מחיר		170.
	נבקש לקבל את הנוסחה באמצעות מחושב הרכיב B ו A לטובת הציון הכולל.	נספח יא' הצעת מחיר		171.
לא. חל איסור למלא את המחירים המוצעים בכל מקום שאינו הצעת המחיר.	האם נדרש למלא בחוזה את התעריפים?	נספח יג' ס' 5.1.1.2		172.
ערבות ההצעה אינה דיגיטלית אלא מוגשת פיזית בלבד.	הבנק דורש "מספר הליך" כדי להקים ערבות דיגיטלית. נבקש לקבל את מספר ההליך לצורך הקמת הערבות בבנק.	נספח יג' ערבות דיגיטלית		173.
יש מי שמספק את המערכת ויש מי שמפעיל אותה. האחריות על המידע במערכת היא על הגורם המפעיל – היינו הספק.	אנו מבינים כי הספק *מחוייב* במיקור חוץ של המידע והואיל והמשרד קבע כי המידע ינוהל על ידי גורמים שלישיים שאינם הספק [למשל מפעיל ה-SALESFORCE]. האם נכון?	נספח יג' חלק ד'		174.
נדרש להעביר גיבוי של המערכת התפעולית כולל המידע. כלומר הספק שיפעיל את המערכת אחראי על הגיבויים שלה והשחזורים שלה.	האם מצופה מהספק לדרוש מספקי המערכות [אותם קבע המשרד, לא הספק] להעביר לו [לספק] גיבויים של מערכותיהם?	נספח יג' חלק ז'		175.
סעיף 7.11 להסכם יימחק. הספק יעביר למשרד את כל המידע שברשותו עם סיום תקופת ההתקשרות ולא ישאיר אצלו דבר.	מבוקש ליישב את האמור בסעיף עם סעיף 7.11 להסכם.	נספח יג' חלק ח'		176.
מבדק חדירות הינו דרישה לגיטימית ומחייבת את הספק. על הספק להבטיח עצמו מפני פגיעה במערכת. זהו אינטרס של הספק לבצע מבדקי חדירות על מנת להבטיח שהמערכת שלו לא קורסת/נופלת/ מושבתת כתוצאה משגיאות פיתוח או אחרות.	האם נדרש הספק לבצע מבדקי חדירות למערכות המופעלות בפרויקט? אם כן – כיצד ישולם לספק בגין עלות זו?	נספח יג' חלק ט'		177.
מהספק שמפתח את המערכת מצופה לבנות מערכת עמידה ותקינה שעומדת בדרישות אבטחת מידע סבירות	כל האמור בתוספת ינוהל / יבוצע על ידי ספקי המערכות השונות אותם יקבע	נספח יג' תוספת ב'		178.





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
ומאפשרות רציפות תפקודית של המערכת באופן מלא. הספק שיפעיל את המערכת הזו אחראי על כל נושא הגנת המערכת מפני פגיעה בה.	המשרד. לא ברור מה מצופה מהספק בהקשר זה.			
כן. הנוסח יתוקן.	בסעיף 3 נכתב "מסגרות". האם הכוונה היא לתכניות נושמים השונות?	נספח יג' 3		.179
הבקשה אינה מתקבלת ביחס לכוח האדם בדרגות 1-4. הבקשה מתקבלת ביחס לכוח האדם בדרגה 5.	מבוקש להצמיד את התמורה המקסימלית החודשית בגין כ"א לשכר המינימום	נספח יג' 6	67 127	.180
התמורה תעודכן בהתאם לשינוי במדד בתנאים שפורטו במכרז, הן בעליה והן בירידה.	נבקש הבהרה לגבי מצב בו המדד ירד מתחת למחיר המוצע, האם המחיר המוצע הנו מחיר בסיס?	נספח יג' 6 נספח הצמדה		.181
הבקשות אינן מתקבלות.	נבקש הבהרה לתקן הסעיף בהתאם להגבלות האחריות המקובלות בהסכמים מסוג זה, ובהתאם נבקש כי יובהר שעל אף האמור בכל מקום אחר במכרז ו/או בהסכם מכוחו, אחריותו של הספק הזוכה תהיה מוגבלת לנזקים ישירים בלבד אשר נגרמו כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של הזוכה ו/או מי מטעמו בלבד והזוכה לא יישא באחריות לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים ו/או מיוחדים, לרבות אך לא רק, אובדן נתונים. כמו כן, נבקש שיובהר כי הספק ישא באחריות כאמור עד לתקרה כוללת ומצטברת של התמורה החוזית השנתית המגיעה לו מכוח הסכם זה.	הסכם 19.1		.182
כל הבקשות אינן מתקבלות.	נזיקין - נבקש כי לאחר סעיף 19.3 יתוסף תת סעיף חדש 19.4 עם המלל הבא: "בכל מקום בו מוטלת על הספק חובת שיפוי על פי הסכם זה, השיפוי יהיה בכפוף לתנאים הבאים: (1) המשרד הודיע לספק על כל דרישה ו/או תביעה מיד עם היוודע לו עליה; (2) ניתנה לספק הזדמנות נאותה להתגונן מפני אותה דרישה או תביעה; (3) ניתן בנושא פסק דין חלוט; (4) המשרד ו/או מי מטעמו לא חתמו על הסכם פשרה מבלי לקבל את הסכמת הספק מראש ובכתב. כמו כן, המשרד וכל הבאים מטעמו פוטרים בזאת, את הספק והבאים מטעמו, מכל אחריות לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים ו/או הפסדים שייגרמו למשרד ולבאים מטעמו, בקשר להסכם זה.	19	101	.183
הבקשה אינה מתקבלת.	נזיקין - נבקש למחוק את המילה "לבדו"	19.1	101	.184





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
הבקשה אינה מתקבלת.	נזיקין - נבקש למחוק את המילים "מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד"	19.3	101	.185
הבקשה אינה מתקבלת. המשרד אינו פטור מחבות המוטלת עליו מכח הדין.	נבקש שיובהר כי אין באמור בסעיף כדי לפטור את המשרד מחבות מקום בו מוטלת עליו החברות מכוח הדין.	הסכם 19.2		.186
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש שיובהר כי העברת בעלות בתוצרים הינה ביחס אך ורק לתוצרים אשר הוכנו באופן ייעודי וייחודי עבור המשרד במסגרת מתן השירותים לו ו/או ביחס לתוצרים אשר הוכנו על בסיס מידע סודי של המשרד.	הסכם 21.1		.187
1. הבקשה אינה מתקבלת. 2. הבקשה אינה מתקבלת.	1. נבקש שיובהר כי על הספק הזוכה יוטלו פיצויים מוסכמים רק במקרה בו אי העמידה בתנאי השירות נבעה מסיבות התלויות בספק בלבד. 2. בכל מקרה נבקש כי סך כל הפיצויים בהם עשוי הספק לחוב מכוח הסכם זה לא יעלה על 10% משווי התמורה החוזית השנתית המשולמת לספק לפי הסכם זה.	הסכם 27.5		.188
ראו מענה לשאלה 159 לעיל. מעבר לכך הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש שיובהר כי חילוט הערבות יעשה אם בכלל בכפוף להודעה מוקדמת של לפחות 5 ימים מראש ובכתב לספק.	הסכם 28.9		.189
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש הבהרה למחוק את המילים "לרבות ביקורת פתע" ולהבהיר כי כל בקרה תבוצע בתיאום מראש עם הספק, במהלך שעות העבודה הרגילות ובכפוף למדיניות אבטחת המידע של הספק.	הסכם 7.14		.190
מדובר בנוסח ביטוחי קבוע לפי הפוליסות הנמכרות בארץ. אין לשנות את נוסח הסעיף.	צד שלישי כתוב שצד שלישי יכלול כיסוי בשטחים המוחזקים - במסגרת המכרז אין מבנים/שטחים שעל הספק להעמיד ולכן נבקש למחוק מילים אלו.	ביטוח		.191
הבקשה נדחית	כללי - נבקש להחליף את הספרות 60 בספרות 30.	הסכם 20 5 (ב)	102	.192
הבקשה נדחית.	כללי - נבקש להחליף את המילים "לא המאוחר שבעה ימים לפני תום "במילים "בסמוך לתום"	הסכם 20 5 (ג)	103	.193
הבקשה נדחית. המדינה שומרת על זכותה לקבלת העתקי פוליסות.	כללי - נבקש להסיר את הדרישה ולהסתפק באישור קיום ביטוחים כמקובל	הסכם 20 5 (ד)	103	.194
הבקשה נדחית.	כללי - נבקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים "למרות האמור, איחור בהמצאת אישור קיום ביטוחים עד 7 ימי עסקים לא יחשב הפרה יסודית של החוזה"	הסכם 20 5 (ר)	104	.195
הבקשה מתקבלת	כללי - נבקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים "מובהר, כי ביטול החריג לא ייגרע	הסכם 20 5 (n)	103	.196





תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	עמוד	
	מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי דין			
הבקשה מתקבלת	חבות מעבידים "ע"פ חוק האחריות למוצרים פגומים כלפי עובדיו" - חבות מעבידים לא מכסה אחריות מוצר, נראה שמדובר בטעות. נבקש לקבל הבהרה	הסכם 20	101	.197
הבקשה נדחית.	מבוקש כי המילים "ביטוחי חבויות... זדון" תמחקנה.	הסכם 20 (4)		.198
הבקשה נדחית.	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.	הסכם 20 (ב5')		.199
הבקשה נדחית. ניתן להציג ביט בנוסחים מכל השנים או נוסח מקביל לביט.	מבוקש כי לאחר המילה "ביט" ייכתב "במועד עריכת הביטוח".	הסכם 20 (ז5')		.200
הבקשה מתקבלת	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א 1981".	הסכם 20 (ח5')		.201
הבקשה נדחית.	מבוקש כי תמחקנה המילים "וכל עוד אחריותו קיימת" ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת תביעה 3 שנים לאחר תום ההסכם".	הסכם 20 (ב)		.202
הבקשה נדחית.	מבוקש כי המילים "שבעה ימים" תמחקנה.	הסכם 20 (ג)		.203
הבקשה נדחית.	מבוקש כי הסעיף ימחק.	הסכם 20 (ד')		.204
הבקשה נדחית. ניתן לציין בנוסח הבא - על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישור עריכת ביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית ובלבד שהביטוחים חודשו כסדרם וקיים רצף ביטוחי	מבוקש כי בסיפא ייכתב " על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישור עריכת ביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת מדינת ישראל משרד הרווחה והביטחון בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	הסכם 20 (ז)		.205
הבקשה נדחית.	מבוקש כי לאחר המילים "והביטחון החברתי" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	הסכם 20 א'		.206
הבקשה נדחית.	מבוקש כי המילה "תכסה" תמחק ובמקומה ייכתב "תורחב לכלול"	הסכם 20 ב'3		.207





את מיפרט המכרז המעודכן, ניתן לראות באתר [מינהל הרכש הממשלתי](#), תחת הלשונית "מכרזים".
יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע.

ועדת המכרזים מאשרת את נוסח התשובות וההערות כמפורט מעלה:

אדוה ריכנבך – נציג היועצת
המשפטית

רו"ח יעל אדלמן – ס. חשב המשרד

נטלי ליאון, יו"ר הוועדה

