

**מכרז 20/21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית**

**מענה לשאלות הבהרה**

**א. כללי**

- 1.א. אלא אם יצוין אחרת, לכל המונחים במסמך זה תהא המשמעות שניתנה להם במסמכי המכרז.
- 2.א. ההבהרות והתיקונים במסגרת מסמך זה יחייבו את המציעים ויחשבו כחלק בלתי נפרד מהמכרז והסכם ההתקשרות.
- 3.א. השינויים היחידים במסמכי המכרז הינם כמפורט באופן מפורש במסמך זה בלבד ובכל מסמך רשמי אחר (ככל שפורסם ו/או יפורסם) על ידי משרד התחבורה במסגרת ההליך.
- 4.א. יש לצרף את המענה לשאלות הבהרה להצעת המציע, חתום על ידי מורשי החתימה במציע וחותרת, הכל כאמור בסעיף 11.2.1.19 למסמכי המכרז.
- 5.א. בסעיף 6.1.7 למכרז נפלה טעות הקלדה; ואוזכר בו סעיף שאינו קיים במכרז (3.23.3). לפיכך סעיף 6.1.7 למכרז מתעדכן בזאת כך שבתחילת השורה השלישית, במקום המילים "שבסעיף 3.23.3" יבואו המילים "שבסעיף 3.2".
- 6.א. בנספח 7 למכרז נפלה שגגה במועד הנקוב לעניין **תוקף ערבות המכרז**. מובהר ומודגש כי המועד הקובע הינו בהתאם לאמור בסעיף 5.1.5 למסמכי המכרז – 20/01/2022. רצ"ב נספח 7 מעודכן למכרז.  
נוכח האמור, ניתנת בזאת ארכה לבדיקה מקדמית של נוסח הערבות (רשות), בהתאם להוראות סעיף 11.4.4 למכרז, וסעיף 5.1.3 למכרז (מועדים קובעים) מתעדכן כדלהלן:

מועד אחרון להגשת נוסח ערבות המכרז לבחינה מקדמית (רשות)	30.6.21 בשעה 16:00
--	--------------------

- 7.א. למען הסדר הטוב מובהר: **אופן בדיקת ההצעות** מפורט בסעיפים 7.1-7.7 למכרז, וכאמור שם (ובכפוף לכל האמור בסעיפים הנ"ל), **ההכרעה תבוצע על-פי הצעת המחיר הזולה ביותר, בלבד; ללא רכיבי איכות**. כמו כן, כאמור בסעיף 8 למכרז, **תכנית ההקמה ותכנית ההפעלה**, כהגדרתן במכרז, לא תוגשנה כחלק מההצעות, אלא רק ע"י בעל ההצעה הטובה ביותר כתנאי להתקשרות עמו; הכל כמפורט בסעיף 8 למכרז.

8.א. תשומת לב כי סעיף 4 לנספח י"ד למכרז (קנסות ופיצויים מוסכמים) מעודכן כדלהלן:

4. מנגנון השגות

4.1. מבלי לפגוע בכל האמור לעיל, לגבי הפיצויים המוסכמים המפורטים בסעיף 1 וסעיף 3 לנספח י"ד זה ולגביהם בלבד – יחול המנגנון שלהלן:

היו לספק השגות על החלטת המשרד, יהיה רשאי להשיג עליה תוך 14 יום ממועד קבלת ההודעה בפני הממונה, אשר יכריע בה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. החלטה כאמור תהא סופית ומחייבת, והספק לא יוכל להעלות בעניין כל טענה.

4.2. תשומת לב לסעיף 4 לנספח ט' למכרז, לעניין מנגנון הפעלת הקנסות בהפעלת מרכז השירות בשעת חירום, אירוע חריג או תקופה חריגה.

4.3. מבלי לפגוע בכל האמור לעיל בנסיבות חריגות ומטעמים מיוחדים רשאי הספק להעלות בפני הממונה בקשה כנגד הטלת כל פיצוי או קנס בבקשה להפחתתו; והממונה ישקול את האמור בטרם קבלת החלטתו הסופית בדבר הטלת הפיצויים.

9.א. בהתאמה, בסעיף 18.3 למכרז יתווסף: "הכל בכפוף לכל הוראות נספח י"ד, לרבות בעניין מנגנון ההשגות שבסעיף 4 בנספח האמור".

10.א. בהתאמה, בכל אחד מסעיפים 19.1-19.2 למכרז ולסעיפים 27.1-27.2 לחוזה ההתקשרות (נספח 16), תתווסף סיפא כדלהלן: "הכל, בכפוף לסעיף 4 לנספח י"ד".

11.א. סעיף 7.3.4.6 לנספח ז' למכרז (אפיון ומהות השירותים הנדרשים) יתעדכן כדלהלן: "מענה אנושי ואוטומטי לתקשורת כתובה – על הזוכה להקים אתר אינטרנט ייעודי מאובטח לפי דרישות המשרד עבור הציבור ועבור השירותים הנדרשים בסעיף 7.3.4 לנספח זה. בנוסף תהיה אפשרות להתממשק לצ'אט ע"י API או גישה אחרת המקובלת בתחום עליה יחליט המשרד. הציט יתמוך בכלל השירותים האוטומטיים המוקמים במסגרת מכרז זה."

12.א. בסעיף 16.2.1.4 למסמכי המכרז וכן בסעיף 16.2.1.2.4 לנספח 16 (בהתאמה) נפלה שגגה בסיווג הטיפול בפניה על-ידי נציג BO – ומחמת טעות היא סווגה תחת "קו ראשון – פניות שירות" בשעה שמדובר ב"קו שני". לפיכך, מתעדכנת בזאת בטבלה שלפי הסעיפים הנ"ל, בהתאם לסיווג הנכון של הפעולה האמורה (אין שינוי בתעריף), כדלהלן:

16.2.1.4. התשלום יבוצע בהתאם לסוג הפעולה בכל אחד מקווי השירות ובהתאם לתעריפים כמפורט בטבלה שלהלן ובהתאם להצעת המחיר של הספק הזוכה :

תעריף	סוג פעולה	קווי שירות
X	פניית מידע - טלפונית	קו ראשון - פניות מידע
0.5X	פניית מידע - תקשורת כתובה	
0.35X	פניית מידע - שירות עצמי	
1.5X	פניית שירות - טלפונית	קו ראשון - פניות שירות
(1.5X)*0.5	פניית שירות - תקשורת כתובה	
(1.5X)*0.35	פניית שירות - שירות עצמי	
7X	טיפול בפנייה על ידי נציג BO (פניית מידע/שירות - טלפונית/כתובה)	קו שני BO
10X	פניית ציבור סגורה	קו שלישי - פניות ציבור
0.02X ש"ח למסרון	מסרונים מידיים יזומים ובאישור הממונה	**

א.13. תשומת לב לעדכון הנספחים הבאים במכרז (נוסח מעודכן מצורף לקובץ זה):

- א.13.1. נספח 7 – ערבות מכרז – מעודכן.
- א.13.2. נספח 13 - תצהיר והתחייבות המציע בדבר הימנעות מניגודי עניינים – מעודכן.
- א.13.3. נספח 16 – דוגמת חוזה התקשרות – מעודכן.
- א.13.4. נספח ט"ז - תצהיר והתחייבות לשמירת סודיות, הימנעות מניגוד עניינים והיעדר רישום פלילי – מעודכן.

ב. מענה לשאלות ההבהרה וההשגות שהתקבלו ביחס למכרז

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
1.	כללי	כללי	בשל היקף המכרז לטובת מענה איכותי נבקש לקבל דחייה של חודש ימים ממתן המענה לתשובות ההבהרה	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.
2	כללי	כללי	נבקש לדעת כמה עמדות שירות מאוישות בשעות השיא ושעות השפל על ידי הספק הקיים?	כמות העמדות המאוישות נתון לשיקול דעתו של הספק בהתאם להיקף השירותים בפועל, תוך התחייבות לעמידה ביעדים כמפורט במכרז. היקף השירותים הקיימים מפורסם בנספח א' למכרז. בהתאמה, כמות העמדות המאוישות כיום היא נתון משתנה בהתאם לשיקול דעתו של הספק הנוכחי ולהיקפי העבודה בפועל; ואינו באחריות המשרד.
3	כללי	כללי	האם כיום לספק הקיים, יש אתר DRP בהתאם לדרישות המכרז?	השאלה אינה ברורה. הספק כיום פועל בהתאם למכרז שבו זכה (מכרז 12/14 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני ממוכן ומאויש). מלוא השירותים והדרישות מהזוכה במכרז 20/21 זה - מפורטות בו בהרחבה.
4	כללי	כללי	נבקש לדעת מהי מערכת ה-CRM המופעלת כיום אצל הספק?	כיום מופעל מערכת CRM Microsoft Dynamics אך ורק לפניות הציבור. המוקד הטלפוני הנוכחי של הרשות לתח"צ, המופעל על-ידי הזוכה במכרז 12/14 - מופעל ללא מערכת CRM.
5	כללי	כללי	נבקש לקבל את מסמכי המכרז בוורד ואת ההיקפים הכמותיים בטבלאות אקסל	מפורסמים בזאת נספח 1, נספח 6, נספח 7, נספח 8, נספח 10, נספח 11 ונספח 13 למכרז בפורמט WORD; ונספח א בפורמט EXCEL תשומת לב מופנית להוראות סעיף 11.1.3 למכרז לעניין האיסור על שינוי במסמכי המכרז. הנוסח הקובע הוא הנוסח שפורסם ביום 19.4.2021 עם פרסום מסמכי המכרז, בפורמט PDF. האחריות על המציע לוודא כי נוסח הנספח המוגש/שעליו מסתמך המציע - זהה לנוסח שפורסם במכרז.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
6	כללי	כללי	נבקש לדעת כיצד המשרד מבצע שקלול של ההצעות, איכות ומחיר?	אופן בדיקת ההצעות מפורט בסעיפים 7.1-7.7 למכרז. בכפוף לכל האמור בסעיפים האמורים, ההכרעה תבוצע על-פי <b>הצעת המחיר הזולה ביותר, בלבד</b> ; <b>ללא רכיבי איכות</b> . למען הסדר הטוב, בסעיף 7.7, בשורה הראשונה, המילים "בהתאם לאיכות ההצעות" וכן המילה "המשוקלל" בשורה השלישית - יימחקו.
7	כללי		נבקש לדעת מהו אחוז רכיב האיכות ומהו אחוז רכיב הצעת המחיר בשקלול ציון ההצעה הזוכה?	ראו תשובה לשאלה 6.
8	פרק א: מבוא והגדרות	1.8	הניסוח לא כולל תוספת תמורה עבור תוספת שירותים. נבקש להוסיף בסוף הסעיף: "בכפוף להסכמה אודות תוספת תשלום עבור השירותים הנוספים שיידרשו שאינם מפורטים במכרז."	הבקשה נדחית. ככלל, המדובר בתחומי <b>מענה</b> חדשים (שאינם ידועים כיום) שלגביהם יידרש הספק לתת מענה לפונים למרכז השירות, ושאינם מצויינים מפורשות במכרז זה; ולגביהם לא יינתן לזוכה כל תשלום נוסף.
9	פרק א: מבוא והגדרות	3.2.3	נבקש להבהיר כי את כל בעלי התפקידים לרבות מנהל הפרויקט ואחראי מערכות טכנולוגיות נדרש להציג רק לאחר קבלת הודעת הזכייה.	נכון. אין להציג את בעלי התפקידים בעת הגשת ההצעות למכרז.
10	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	8 + 3.2.2	נבקש להבהיר מה על המציע להגיש בשלב הגשת המענה, מעבר לנספחי עמידה בתנאי הסף והצעת המחיר.	ראו סעיף 11.2 למכרז בצירוף המענה לשאלה 62 (לעניין אופן ההגשה, לפי סעיף 11.2 למכרז). מודגש שוב כי את תוכנית ההקמה ותוכנית ההפעלה יגיש המציע שהוכרז כבעל ההצעה הטובה ביותר - בלבד, ואין להגישן כחלק מההצעה, הכל כמפורט בסעיף 8 למסמכי המכרז.
11	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	3.3.1.4 + 3.2.8	בכל הנוגע ל"פיצוי מוסכם" – הסעיפים מפנים אל נספח ט"ו אולם נספח ט"ו הינו נספח לנוסח ערבות ביצוע. נודה להבהרה בנושא	טעות סופר. בסעיפים המפורטים בשאלה, במקום המילים "נספח ט"ו" יבוא "נספח י"ד".

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
12	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	3.3.2.11 וסעיף 6 בנספח ו' (כח אדם)	שיעור בעלי המשרות הניהוליות הנדרש בפרויקט, אשר מפורט בסעיף 3.3.2.11 בפרק ב' ובסעיף 6 בנספח ו', אינו פרופורציונאלי ומייצר יתירות במשאבי כוח האדם. כך, קיימת דרישה להקצאת בעלי תפקידים שונים כגון: מנהל או"ש, אנליסט, מנהל הדרכה, מדריך, מנהל ידע, ממונה ידע ואחראי מערכות טכנולוגיות. בהתאם, ומאחר ולמשרות אלה תקורות ניהול גבוהות, נבקש לצמצם היקף בעלי תפקידים אלה או לחלופין לאפשר לבעל תפקיד מסוים לבצע יותר מתפקיד אחד.	אין שינוי במסמכי המכרז. מובהר כי המשרד רואה חשיבות רבה במקצועיות, באיכות ובניהול מרכז השירות, אשר היקף הפניות אליו הינן מן הגבוהות בשירות הציבורי, ולכן בשלב זה נדרשים כל בעלי התפקידים המפורטים במסגרת המכרז. בצד זאת, למכרז יתווסף סעיף 3.3.1.8 כדלהלן: "מבלי לפגוע בכל האמור במכרז זה על נספחיו, למשרד שמורה הזכות להורות על צמצום או הפחתה של כח האדם הנדרש במכרז, כולו או חלקו, בנסיבות מיוחדות ובאישור ועדת המכרזים"
13	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	3.3.3.3.20	מאחר ועלויות של אחזקת משרד הינן גבוהות, נבקש כי משרד התחבורה יקצה לספק חדר/משרד בקריית הממשלה.	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.
14	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	3.4.7	קיימים הבדלים משמעותיים בין ימי עומס ושפל, ולעתים ישנם ימי עומס רבים לא מתוכננים כתוצאה משינויים בשטח כמו הפגנות, שריפות, השבתת רכבות, אירועים בטחונים, שביתות של מפעילי תחבורה ציבורית ועוד. בהתאם, נבקש לדעת האם המדידה משתנה בהתאם לימי עומס ושפל?.	המדידה לא משתנה.
15	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	3.6.3	נבקש לדעת מתי יתבצע הסיכום האמור. בנוסף, נבקש לקבוע כי הסיכום יהא הדדי בין המזמין לבין הספק.	סיכום כאמור יתבצע בסמוך ככל הניתן עם התרחשות שעת החירום או האירוע החריג, בהתאם לצרכים ולמפורט בנספח ט'.

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
16	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.1	נבקש הבהרתכם האם את האתר המוצע להקמת המוקד מציגים רק לאחר בחירת ההצעה הטובה ביותר? האם יש להגיש את נספח ג' ונספח ג' 1 בשלב הגשת ההצעה או רק לאחר בחירת ההצעה הטובה ביותר כחלק מתוכנית ההקמה?	כן. תשומת לב מופנית לסעיף 8.4 למכרז המפרט את מועד ההגשה של תוכנית ההקמה ותוכנית ההפעלה. בעניין נספח ג' וג'1, אשר מהווים חלק מתוכנית ההקמה, תשומת לב מופנית לסעיף 2.1 לנספח ב'.
17	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.3.3	נבקש הבהרתכם לגבי משמעות הסעיף – מערכת ה-CC תותקן במרכז השירות ובמרכז הבקרה בעתיד, במידת הצורך – מה המשמעות מבחינת תשתיות ועלויות?	ככל שיפעיל המשרד מרכזי בקרה, יידרש הזוכה לפעול בהתאם לסעיף 3.4.5 למכרז. לכל נציג BO שיעמיד הזוכה במרכז הבקרה, ככל שיופעל, יספק הזוכה את כל התשתיות שמסופקת לנציגי ה-BO במרכז השירות שלפי המכרז.
18	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.4	לצד היתרון המובהק בהטמעת מערכת CRM במוקד, מערכת זו צפויה להאריך את משך השיחות, זאת בשל יישום תסריטי שיחה חדשים במוקד. בהתאם, נבקש התייחסותכם לנושא בדגש על הארכה הצפויה במשך השיחות.	נציין כי זמני השיחה הכלולים במסגרת נספח א' הינם על פי המצב כיום, כאשר מוקד המידע והשירות הנוכחי פועל ללא מערכת שירות לקוחות. ככל שהמציע סבור ששימוש במערכת שירות לקוחות יאריך את משך השיחה, עליו לקחת זאת בחשבון בהצעתו.
19	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.4.11.1	נבקש להבהיר כי עמידה בדירוג של גרטנר נמצאות רק חברות בינלאומיות ולפי כך דרישה זו מגבילה חברות ישראליות מלהגיש את הצעתן למכרז. לאור זאת נבקש לאפשר דירוג ב STKI בתקן ישראלי מקביל לגרטנר	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף
20	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	+4.4.11.1 6.1.9	האם מערכת CRM שאינה מופיעה בדירוג Gartner יכולה להיות רלוונטית וניתן להציג אותה במסגרת מענה לתנאי סף בסעיף 6.1.9?	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף
21	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	+4.4.11.2 6.1.9	קיימת סתירה בין האמור בסעיף 4.4.11.2 לבין האמור בסעיף 6.1.9. נבקש כי האמור בסעיף 6.1.9 הוא הקובע לתנאי הסף להשתתפות במכרז.	אין סתירה בין הסעיפים האמורים. בסעיף 4.4.11.2, במקום המילים "שלושה (3) לקוחות בישראל" יבוא: "שלושה (3) מרכזי שירות בישראל"; ובסוף הסעיף, יבוא: "בסעיף זה, "מרכז שירות" - כהגדרתו בסעיף 6.1.9 להלן". מובהר, בנוגע לסעיף 4.4.11.2, כי אין הכרח שמרכזי השירות הופעלו על-ידי הזוכה או בקשר אליו.

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
22	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.5	א. האם כיום זמינים לציבור שירותים אוטומטיים? ב. במידה וכן, באיזה היקף מהפניות המתקבלות?	נכון למועד פרסום מסמך זה, לא ניתנים שירותים אוטומטיים לציבור.
23	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.5.4	נבקש לקבל דוגמאות למבנה קבצים עבור שירותים אוטומטיים על מנת לבחון התאמות נדרשות	הדוגמאות העיקריות מובאות בסעיף 4.7.1 למכרז.
24	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.5.4	תכנון המשרד לבצוע אוטומציה ומתן שירותים באמצעות שירותים עצמיים צפויה להוביל לקיטון משמעותי בהיקף השיחות הקצרות. בהתאמה, אורך השיחה הממוצע יגדל במוקד, בשל ריבוי פניות מורכבות, מהלך העשוי לפגוע בכדאיות הפרויקט לאורך זמן. נבקש שככל שתחול עלייה באורך השיחה בשיעור של 5% ומעלה, התעריף יתעדכן בהתאם.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
25	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.5.4	נבקש הבהרה אילו ממשקים נדרשים לאפליקציות?	ההפניה לסעיף לא ברורה. לעניין הממשקים ניתן להיעזר במענה לשאלה 286, ככל שזו כוונת השואל.
26	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.6.6	נבקשה הבהרתכם על חשבון מי עלות התחברות לסביבת עבודה של המשרד? האם ההתחברות היא לכלל הנציגים במוקדים?	ראו סעיף 11.3.3 למכרז. כל עובד שמתחבר למערכות המשרד יצטרך כרטיס טוקן. יודגש כי הנציגים שיעבדו עם מערכות המשרד הם נציגי BO, נציגי השירות מקו ראשון, נציגי פניות הציבור וכלל הצוות הניהולי של מרכז השירות. זאת ועוד יודגש כי הטוקן הינו אישי. יובהר כי חיבור למסלולן אינו מצריך חיבור לטוקן.
27	פרק ב': ריכוז השירותים	4.10.6.5	לא ברורה הדרישה שמאפשרת למציע לפצל את אתר השירות המרכזי ל 2 אתרים ללא קשר לאתר	למכרז יתווסף סעיף 4.10.7 א, כדלהלן: "בצד זאת, ומבלי לפגוע באמור לעיל, ככל שאחד האתרים לאחר הפיצול מקיים – בנוסף לאמור בסעיפים 4.10.6 - 4.10.7 למכרז – גם את מלוא דרישות אתר

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
	הנדרשים במכרז		DRP במרחק של לפחות 100 ק"מ. נבקש להסיר דרישה זו	ה-DRP שלפי סעיף 4.11.9, סעיף 4.11.6, וסעיף 4.11.5.2 למכרז – בסמכות הממונה להורות כי אתר זה מקיים את דרישות ה-DRP במכרז באופן שאינו מחייב את הקמתו בנוסף לשני האתרים".  לסעיף 4.11.9 למכרז יתווסף תת סעיף 4.11.9.2.5, כדלהלן: "מבלי לפגוע באמור לעיל, תשומת לב להוראות הנוגעות לאתר ה-DRP במצב של פיצול האתר המרכזי כאמור בסעיף 4.10.7 א לעיל".  <b>כמו כן, תשומת לב גם למענה השאלה 34 להלן בהקשר זה.</b>
28	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.7.1	נבקש החרגה בתוצאות האיכות במקרים בהם עדכון המידע לא יועבר בזמן אמת על ידי משרד התחבורה.	השאלה אינה ברורה. ככל שהכוונה לסקרי שביעות רצון, כמפורט בסעיף 4.2 לנספח ח' ובסעיף 2.7.2 לנספח ט' - תשומת הלב מופנית לסעיף 4 לנספח י"ד כפי שמתעדכן במסגרת מסמך זה, כמפורט בפרק במבוא למסמך זה לעיל.
29	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.10.9	נבקש הבהרה באיזה שלב נדרש להגיש ולהציג את אתר ה-DRP? בשלב הגשת המענה למכרז או לאחר בחירת ההצעה הטובה ביותר?	לאחר בחירת ההצעה הטובה ביותר. תשומת לב מופנת לסעיף 8.4 למכרז המפרט את מועד ההגשה של תוכנית ההקמה ותוכנית ההפעלה. ובפרט תשומת לב מופנת לסעיף 2.2 בנספח ב' תוכנית ההקמה
30	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.8.2	האם בכוונת המשרד להגביל את כמות המתקשרים לכוכבית 8787, שכן בעת עומסים עשויים להתקשר עשרות ואף מאות לקוחות בכל דקה.	לא.
31	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.11.3 ו-4.11.4	א. אנו מניחים כי מדובר בסעיף אחד (וכי הפיצול לשני סעיפים מקורו בטעות).	נכון. מדובר בטעות סופר. יש לקרוא את שני הסעיפים כסעיף אחד.

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
32	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.8.2	על הספק הזוכה לבצע תהליך חיבור למרכזיה באמצעות מרכז הכוביות - האם הכוונה לביצוע העברת בעלות? נבקש הבהרה מי נושא בעלות הכובית?	המשרד יישא בעלויות הכרוכות במספר המקוצר. תשומת לב למלוא הוראות סעיף 4.8.4 למכרז, בדבר בלעדיות הזכויות של המשרד במספר זה.
33	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.11.3 ו- 4.11.4	ב. נבקש להוסיף כי "במקרה כאמור בסעיף זה המשרד לא יקנוס את הספק בגין אי עמידה ביעדים"	אין שינוי בנוסח הסעיף. תשומת הלב מופנית לסעיף 4 לנספח י"ד כפי שמתעדכן במסגרת מסמך זה, כמפורט בפרק המבוא למסמך זה לעיל.
34	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	4.11.9	נבקש לדעת האם אתר DRP צריך להיות בעל מאפיינים זהים לחלוטין לאתר המרכזי, בעניין היקפי כ"א, כמות עמדות עבודה, דרישות ריהוט, מערכות וכדומה? אם לא, באיזה היקף מדובר והאם ניתן לעשות שימוש אחר באתר כמובן שלא בשעת חירום	<p>ההיקף, העמדות, וכלל הדרישות, כמפורט בשאלה הם כאלה שיאפשרו לספק להפעיל את מרכז השירות מאתר DRP בנסיבות המתוארות בסעיף 4.11.9.1 למכרז - תוך עמידה במלוא דרישות המכרז ובהתאם לכל היעדים והמדדים שהוגדרו בו.</p> <p><b>תשומת לב למענה השאלה 27 לעיל.</b></p> <p>יתווסף סעיף 4.11.9.3 וסעיף 4.11.9.4 כדלהלן:</p> <p>4.11.9.3 "מבלי לגרוע מהאמור בסעיפים 4.11.5-4.11.6 לעיל, בכל מקרה בו לא התבצע פיצול אתר מרכז השירות ל-2 אתרים כמפורט בסעיף 4.7.10 לעיל, הספק הזוכה מורשה לבצע שימוש <b>בתשתיות הפיזיות בלבד</b> של אתר DRP, וזאת ללא כל נגיעה או שימוש כלשהוא בתשתיות המחשוב והתשתיות הטכנולוגיות הנדרשות להפעלת אתר DRP; זאת בכפוף לאישור הממונה מראש ובכתב".</p> <p>4.11.9.4 "בכל מקרה בו לא התבצע פיצול אתר מרכז השירות ל-2 אתרים כמפורט בסעיף 4.10.7 לעיל וכן ניתן אישור לשימוש בתשתיות הפיזיות בלבד של אתר DRP כאמור בסעיף 4.11.9.3.1 - על אתר DRP להיות בזמינות ומוכנות מלאה - זאת תוך עמידה במלוא דרישות המכרז, וזאת בעת הנסיבות המתוארות בסעיף 4.11.9.1 לעיל.</p>

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
				<p>יודגש כי על הספק הזוכה להעמיד את כלל תשתיות הפיזיות תוך עמידה במלוא דרישות המכרז ובהתאם לכל היעדים והמדדים שהוגדרו בו בתוך שעה אחת בלבד.</p> <p>4.11.9.5 במקרה שבו התבצע פיצול אתר מרכז השירות ל-2 אתרים כמפורט 4.10.7 א (ראו מענה לשאלה 27 לעיל) – לא יתאפשר כל שימוש אחר באתר, ולא יחולו סעיפים 4.11.9.3-4.11.9.4 לעיל.</p> <p>4.11.9.6 במקרה שבו התבצע פיצול אתר מרכז השירות ל-2 אתרים, בנוסף לאתר ה-DRP (כך שהספק הזוכה מחזיק 3 אתרים בסך הכל) – יחולו על אתר ה-DRP סעיפים 4.11.9.3-4.11.9.4 לעיל.</p>
35	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	28	נבקש כי אחריות החברה תהא ע"פ דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של חודש שירותים.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
36	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	28	נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח הסעדים הכספיים, לרבות סעד ההשבה, שיאלץ לשאת בהם בזיקה להסכם זה כלפי המזמין, מי משפועל מטעם המזמין, מי מטעם צד שלישי כלשהוא, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת השווה לסכום התמורה אשר שולמה לספק בפועל מכח הסכם התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנזק ישיר.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
37	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	28	וכן נבקש להוסיף, כי אם מכל סיבה שהיא יחויב הספק לשאת באחריות או בחבות לנזק כלשהו בזיקה להסכם לרבות בגין הפרתו תהיה חבותו לפיצוי/שיפוי מוגבלת כך ששך כל זה במשך 3 החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת התביעה. למעט בגין נזק לגוף ונזק בזדון.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
38	פרק ב': ריכוז השירותים	28	נבקש להבהיר כי הספק לא יהא אחראי לנזק שנגרם מחמת מעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
	הנדרשים במכרז		מי שפועל מטעמו ו/או מי מטעמם שלח אלה ו/או צד ג'.	
39	פרק ג'	כללי	<p>נבקש להוסיף למסמכי המכרז סעיף שעניינו אומדן המכרז, כל זאת בהתאם להוראות תקנה 17א לתקנות חובת מכרזים. אומדן זה יבטא את העלות המשוקללת של ההתקשרות, בה יגולמו כלל השירותים המפורטים במכרז והוא יבחן גם את סבירות ההצעות הכספיות של המציעים. זאת ועוד, נבקש כי האומדן האמור יביא בחשבון את כלל המשרות הניהוליות הרבות הדרושות במכרז זה, וכן יביא בחשבון את התארכות השיחות במוקד נוכח ההפעלה של מערכת CRM ונוכח התרחבות בשיחות השירות שהינן ארוכות יותר. בקשה זו מקבלת משנה תוקף לאור העובדה שהמציע הזוכה נבחר אך ורק על סמך הצעה כספית.</p>	הבקשה נדחית.
40	פרק ג'	5.1	בשל מורכבות המכרז והיקפו, נבקש כי עורכי המכרז יאפשרו סבב נוסף של שאלות הבהרה	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.
41	פרק ג'	5.2	מבוקש לאשר למציעים סבב שאלות נוסף בהתאם לתשובות המזמין לשאלות המציעים.	ראו מענה לשאלה 40.
42	פרק ג'	6.1.11	<p>נבקש הבהרתכם לגבי מהות תנאי הסף המקצועי המתייחס להענקת שירותי מענה פניות ציבור. ישנו הבדל מהותי בין ניהול פניות ציבור לבין פניות שירות או מידע. האם לצורך הגדרת "פניות הציבור" בסעיף זה, מענה לפניות שירות באמצעות "צור קשר" באתרי אינטרנט או צ'אט נכללות בהגדרתכם כפניית ציבור או שמא מדובר על פניות בעלות רמת מורכבות משתנה, הדורשת</p>	אין שינוי בנוסח הסעיף, שבו מופיעה הגדרה למונח "פניית ציבור". סוג הפניות שיפורטו בהצעה במענה לסעיף זה ייבחנו לגופן, בהתאם לעמידתן בהגדרה הנ"ל. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ככלל, מענה באמצעות "צור קשר" עשוי להוות טיפול בפניית ציבור כל אימת שהוא עונה על רכיבי ההגדרה כאמור; וככלל, מענה באמצעות צ'אט, ניתן במעמד הפניה עצמה ולכן - לכאורה לא מקיים את תנאי ההגדרה האמורה.

תשובה	שאלה/השגה	מס' סעיף	פרק/ נספח	מס'ד
	מענה בכתב ובאופן פורמאלי בשם המשרד. נבקש הבהרתכם לגבי דרישת סף זו.			
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לעדכן את תנאי הסף כך שיהיו רשאים להשתתף במכרז גם מציעים אשר במהלך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.11.1 טיפלו בפניות ציבור בהיקף של 1,000 פניות כתובות בחודש לכל הפחות, ללא תלות במספר העובדים שהועסקו על ידי המציע.	6.1.11	פרק ג'	43
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לעדכן את תנאי הסף כך שיהיו רשאים להשתתף במכרז גם מציעים אשר במהלך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.11.1 טיפלו בפניות ציבור בהיקף של 1,000 פניות כתובות בחודש לכל הפחות, כאשר לטובת מתן שירותי המענה לפניות ציבור ובמהלך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.11.1 המציע העסיק לפחות 3 עובדים ביחסי עובד-מעביד, בו זמנית, אשר עסקו באופן ישיר במתן מענה לפניות ציבור בכתב	6.1.11	פרק ג'	44
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לעדכן את תקופת ההפעלה הנדרשת ל- 18 חודשים רצופים.	6.1.11.1	פרק ג'	45
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לעדכן את תנאי הסף, כך שהמציעים יהיו רשאים להציג 3 מרכזי שירות שהופעלו על ידם, אשר לפחות אחד מהם הופעל במשך שנתיים	6.1.8	פרק ג'	46

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
			רצופות לפחות, והאחרים הופעלו במשך שנתיים רצופות לפחות <b>במצטבר</b> .	
47	פרק ג'	6.1.8.1-6.1.8.5	נבקש כי גם מרכז שירות המופעל על ידי המציע למס' לקוחות שונים המעניק שירות באותו נושא ובאותו אתר ייחשב כמרכז שירות לעניין עמידה בתנאי הסף 6.1.8.1-6.1.8.5.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
48	פרק ג'	6.1.8.1-6.1.8.5	נבקש להבהיר כי המציע יכול לגשת בצירוף קבלן משנה לצורך עמידה בתנאי הסף.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.
49	פרק ג'	6.1.8.2	נבקש לעדכן את הסעיף, כך שתקופת ההפעלה הנדרשת של כל מרכז שירות תהא לא פחות משנה <b>רצופה</b> .	אין שינוי במסמכי המכרז.
50	פרק ג'	6.1.8.6	מבוקש להבהיר כי לצורך דרישת סף זו, נסיון המציע בתפעול שוטף ובשיתוף הלקוח, של מערכות contact center בלקוחות בהיקפים הנדרשים בסעיף 6.1.8 או בלקוחות אחרים של המציע - ייחשב כעמידה בדרישת הסף. יודגש כי חברתנו מספקת שרותי call center לארגונים מהגדולים והמובילים במשק, כולל גופים ציבוריים וככל שהשירות רחב יותר ומספר הנציגים גדול יותר, כך דורש הלקוח (מסחרי או ציבורי) שהמערכות תהיינה בבעלותו. להווי ידוע כי על המזמין חלה החובה לקבוע "כללי משחק מכרזיים" ברורים, שקופים וככל האפשר שאינם סובייקטיביים, אך מזמין העבודה, בדרישת סף זו, על פירוטה, עלול להגביל את מספר המציעים האפשריים, לכדי מספר מצומצם מאד, חרף הנסיון המוכח והקיים במתן שירותים דומים לגופים מובילים במשק, במציעים נוספים, כדוגמת חברתנו.	השאלה אינה ברורה. בתנאי הסף נדרש ניסיון בהפעלת מרכז שירות <b>תוך שימוש</b> במערכת Contact Center (להלן: CC), שהמציע היה <b>אחראי על תפעולה ותחזוקתה</b> כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה. אין דרישה לענין <b>הבעלות</b> במערכת, כמצוין בשאלה. בכל מקרה, אין שינוי בנוסח הסעיף.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
51	פרק ג'	6.1.8.6	<p>נבקש לעדכן את תנאי הסף כך שהתנאי המפורט בסעיף 6.1.8.6 יהווה תנאי סף עצמאי, ולא חלק מהתנאים המצרפיים להוכחת עמידה בתנאי הסף שבסעיף 6.1.8, באופן שבו יהיו רשאים להשתתף במכרזים מציעים אשר: (1) עומדים בכל התנאים המפורטים בסעיפים 6.1.8.1 – 6.1.8.5, וגם (2) הפעילו מרכז שירות תוך שימוש במערכת Contact Center, שהמציע היה אחראי על תפעולה ותחזוקתה כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה; בהיקף של 100 עמדות מאוישות במשמרת לפחות; במשך 12 חודשים ברציפות לפחות; ואשר כללה לכל הפחות את כל הרכיבים / מאפיינים המפורטים בסעיף 6.1.8.6.</p>	אין שינוי במסמכי המכרז.
52	פרק ג'	6.1.9	<p>נבקש לאשר כי ניתן לניסיון זה להציג ניסיון קבלן משנה להקמה והפעלת תשתית CRM ולהסיר את הדרישה שהקבלן הפעיל את מוקד השירות.</p>	אין שינוי בנוסח הסעיף. כאמור בסעיף 6.1.9.3 ניסיון קבלן המשנה רלבנטי רק בנוגע למילים "הקים ופיתח" שבסעיף 6.1.9.3, ולא לסעיף 6.1.9 כולו.
53	פרק ג'	6.1.9	<p>נבקש לאפשר למציע להציג ניסיון של חברות בנות/ אחיות עבור תנאי סף זה.</p>	הבקשה נדחית. אין מניעה שקבלן משנה, כמשמעותו בסעיף 6.1.9.3 ולצורך סעיף זה בלבד - יהיה חברה אם/חברת בת של המציע.
54	פרק ג'	6.1.9	<p>נבקש לאשר כי במקרים בהם המציע הקים ומפעיל מוקד שירות גדול עבור לקוח ממשלתי ובמוקד נעשה שימוש במערכת CRM שמספק הלקוח שעונה על כל הדרישות במסמכי המכרז והמציע הינו חלק בלתי נפרד מכל תהליכי הפיתוח לרבות כל הפעולות הדרושות לצורך אפיון המערכת, התאמות, ממשקים בדיקות QA וכו' עומד בתנאי סף זה</p>	אין שינוי בנוסח הסעיף. יש לעמוד בדרישות הסף כמפורט בסעיף זה. תשומת לב המציעים לסעיף 6.1.9.3 בדבר הקמה ופיתוח של מערכת שירות לקוחות המבוססת על תשתית CRM.
55	פרק ג'	6.1.9.3	<p>נבקש לאפשר לספק משנה, השייד לחברה גלובלית מובילה, להציג בין היתר ניסיון של חברה אחות, לצורך עמידה בתנאי בסעיף .</p>	ראו מענה לשאלה 52.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
56	פרק ג'	7.4	<p>ככלל, הקמה והפעלה של מוקדי שירות לקוחות מצריכות ביצוע שירותים בעלי היקף נרחב ומורכב, קל וחומר כשמדובר בהקמה והפעלה של מרכז השירות שהוא מכרז זה הכולל מיליוני פניות בשנה בנושאים מגוונים מצד ציבור משמשי התחבורה הציבורית. מרכז שירות זה משלב הן הקמה והפעלה של מספר מערכות טכנולוגיות מתקדמות ומורכבות והן גיוס והדרכה של הון אנושי בהיקף רחב. בהתאם, השיטה לבחירת מציע זוכה במכרז המבוססת על הצעת מחיר בלבד אינה סבירה, שכן היא מתעלמת באופן מוחלט מכשירות המציעים לנהל ולהקים את מערך השירות על כל היבטיו וברמת איכות גבוהה, וכפועל יוצא תפגע בשירות שיינתן למזמין העבודה ולציבור משתמשי התחבורה הציבורית. לפיכך, על מנת לשקף את מורכבות השירותים נשוא מכרז זה, נבקש כי יוכנס ניקוד איכות בשיעור של 40% עד 50% ביחס לניקוד אמת המידה הכספית. יובהר, כי הכנסת מנגנון של אישור תכנית הקמה ותכנית הפעלה כתנאי להשתכללות הזכייה (סעיף 8 בפרק ג') <b>לאחר שלב פתיחת ההצעות הכספיות</b> תפגע בעקרון השוויון בין המציעים, מאחר ועורך המכרז כבר ייחשף להצעות הכספיות של המציעים והדבר עלול להטות את שיקול דעתו המקצועי באישור התכניות הנ"ל. עוד יובהר, כי גופים ציבוריים אחרים מטמיעים במכרזים להקמת והפעלת מוקדי שירות המפורסמים על ידם מנגנונים של ניקוד מקצועי.</p>	<p>הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.</p> <p><b>כשירות המציעים</b> נבחנת בהתאם לתנאי הסף במכרז.</p> <p>כאמור בסעיף 8 למכרז (וכן בסעיף 6.1.7, בהתאמה), מטרת הבדיקה בשלב זה היא <b>לוודא</b> כי תכנית הקמה ותכנית הפעלה מפורטות למשעי בהתאם לקריטריונים המפורסמים במכרז מראש, ולהם בלבד, קרי – סעיף 3.2 וסעיף 3.3 למכרז, ובשים לב לדרישות הנקובות במפורש בנספחים ב-ה למכרז. תכניות מדויקות ומפורטות המתייחסות בהרחבה למלוא הדרישות כאמור – לא תידרשנה לתיקונים כלל; ובכל מקרה יידרשו אך שינויים/תיקונים שמטרתם להביא את התכניות לעמידה מלאה במכלול הדרישות שלעיל, בלבד.</p> <p>למכן הסדר הטוב מובהר כי בכל מקרה, ללא יוצא מן הכלל, לא יאושר שינוי כלשהו בהצעת המחיר.</p>
57	פרק ג'	8.5	<p>נבקש כי הספק הזוכה יקבל התראה של כ- 7 ימים טרם ביצוע חילוט הערבות. ולאפשר את עריכת השינויים הנדרשים</p>	<p>אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל בהתאם לסמכויותיו וחובותיו שעל-פי כל דין, לרבות הוראות התכ"ם הרלבנטיות.</p>

תשובה	שאלה/השגה	מס' סעיף	פרק/ נספח	מס'ד
הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.	ככל שבקשתנו בסעיף הקודם לא תאושר, נבקש למצער לעדכן את הוראות סעיף 8 בפרק ג' באופן שבו תכנית ההקמה ותכנית ההפעלה ייבחנו על ידי עורך המכרז <u>עוד בטרם</u> פתיחת ההצעות הכספיות במכרז, כאשר מציעים שינוקדו בציון הנמוך מ-70 נקודות עבור תכניות אלה ייפסלו מהמשך השתתפות במכרז והצעותיהם הכספיות לא תיפתחנה. מעבר לאמור לעיל, ניקוד המענה לתכניות אלה לא יקבל משקל בהליך הבחירה בין ההצעות הכשירות, ובחירת ההצעה הזוכה תתבצע בהתאם למפורט בסעיף 7.4 בפרק ג'. ככל שבקשתנו זו תתקבל, נבקש כי ייקבעו קריטריונים לניקוד תכנית ההקמה ותכנית ההפעלה.	8	פרק ג'	58
הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף.	בהמשך לבקשתנו להוספת סעיף שעניינו אומדן המכרז, נבקש להוסיף לסעיף 10 בפרק ג' תת סעיף הקובע כי בסמכות הוועדה לפסול הצעת מחיר שחורגת מאומדן המכרז באופן משמעותי, כל זאת על מנת למנוע הצעות כספיות בתמחור חסר ו/או הפסדי אשר עלולות לפגוע במזמין העבודה ובשירות לציבור הנוסעים.	10	פרק ג'	59
הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל בהתאם לסמכויותיו וחובותיו שעל-פי כל דין.	נבקש להסיר את האפשרויות הכלולות בסעיפים קטנים אלה [התעלמות מהסתייגויות כאילו אינן קיימות]. אין כל בסיס משותף להתקשרות בין שני צדדים כאשר צד אחד מתעלם מן הצד השני. ספק אם מבחינה משפטית נוצר במקרה כזה חוזה מחייב שכן לא מתקיימים יסודות "ההצעה" ו"הקיבול" הנדרשים לצורך שכלול הסכם מחייב - כל צד מחזיק בעמדה אחרת. החלופות הכלולות בסעיפים הקטנים האחרים של סעיף זה מספקות לממשלה כלים מתאימים לטפל במקרים של הסתייגויות.	10.6.2 ו- 10.6.3	פרק ג'	60

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
61	פרק ג'	10.17	באם הוועדה רשאית שלא לבחור בהצעה בעלת הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר, על פי אילו אמות מידה ייבחר הספק הנבחר ובאילו נסיבות תעשה כן?	המשרד יפעל בהתאם לסמכויותיו וחובותיו שעל-פי כל דין, לרבות הוראות התכ"ם הרלבנטיות.
62	פרק ג'	11.1	את ההצעה יש להגיש על פי סעיף זה בחמישה עותקים מודפסים (עותק מקור, שלושה עותקים נאמנים למקור ועותק מושחר). מדובר בכמות הדפסה עצומה בהיקפה - בהתחשב בעובדה שכל הצעה כוללת גם את מסמכי המכרז (280 עמ') ואת התשובות לשאלות ההבהרה). כמו כן, כמות העותקים מאלצת הגשה מסורבלת במיוחד – 5 קלסרים גדולים, באמצעות ארגז קרטון (בוודאי לא מעטפה). נציין כי משרדי ממשלה רבים מסתפקים, מזה זמן רב, בשני עותקים של ההצעה – חלקם אף עברו להגשה מקוונת. א. נבקשכם לצמצם את כמות העותקים לשניים בלבד. ב. נבקש לבטל את הדרישה לעותק מושחר, ולהסתפק בטבלה המפרטת סעיפים/עמודים המהווים סוד מסחרי / סוד עסקי אותם המציע מבקש לא לחשוף בפני מציעים אחרים.	<p>נוסח סעיף 11.1.1.4 יתעדכן כדלהלן:</p> <p><b>"עותק המקור</b> יכלול את כל מסמכי ההצעה, כמפורט בסעיף 11.2 להלן; למעט הצעת המחיר (כמפורט בסעיף 11.3 להלן) שתצורף למעטפת ההצעה בתוך מעטפה נפרדת וחתומה, בנפרד מכל יתר מסמכי ועותקי ההצעה. <b>כל שלושת העותקים הנאמנים למקור</b>, יכולים לכלול את נספחים 1-17 בלבד, בצירוף חתימת נאמן למקור."</p> <p>נוסח סעיף 11.3.1 יהיה כדלהלן:</p> <p>"המציע יצרף להצעתו <b>במעטפה סגורה</b>, נפרדת מכל יתר מסמכי ההצעה, את הצעת המחיר, <b>בנוסח המצורף בנספח 17 בלבד</b>. להלן: "הצעת המחיר" - להלן, מעטפת המחיר. מעטפת המחיר תצורף לתוך מעטפת ההצעה כמעטפה נפרדת וחתומה, בנפרד מכל יתר מסמכי ועותקי ההצעה, ועליה ייכתב שם המכרז בלבד והמילים "הצעת מחיר". <b>לועדת המכרזים סמכות לפסול הצעה שתוגש בנוסח שונה. הצעת המחיר תוגש לאחר שהמציע קרא והבין את כל המכרז, על נספחיו, ובפרט את כל ההוראות הקשורות בתמורה ובתנאי התשלום.</b>"</p>
63	פרק ג'	11.1.1.4	האם הצעת המחיר מוגשת בעותק המקור בלבד במעטפה נפרדת (כלומר, ללא העתקים)?	כן. ראו גם מענה לשאלה 62.
64	פרק ג'	11.1.1.5	לאיזו מעטפה נדרש לצרף את שני העותקים המגנטיים?	למעטפת ההצעה. ראו גם מענה לשאלה 62.
65	פרק ג'	11.1.1.5	מה נדרש לכתוב על גבי כל אחת ממעטפות ההגשה?	ראו גם מענה לשאלה 62.
66	פרק ג'	11.1.1.5	נבקש לוודא כי העותקים המגנטיים לא כוללים את הצעת המחיר.	נכון. ראו גם מענה לשאלה 62.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
67	פרק ג'	11.2.1.19	מבוקש להבהיר כי אין כל צורך לצרף את כל 280 עמודי המכרז כשהם חתומים, ארבע פעמים [סעיף 11.1.1.1] ועוד פעם אחת [סעיף 11.1.1.6] קרי 1,400 עמודי נייר[!]. בהנחה שקובץ המענה לשאלות ההבהרה, שאף אותו יש לצרף ב-5 עותקים, יוסיף למענה כמה מאות עמודים, הגענו לכך שכל מציע יגיש מענה שיחזיק בסביבות 2,000 עמודים. מדובר בבזבוז עצום של ניירת, בזיהום סביבתי ובזבוז זמנם של מורשי החתימה של הספק שיידרשו לחתום על מאות רבות של עמודים. אין לכך כל הצדקה שהיא לא משפטית ולא אחרת. בהתאם לאמור לעיל והיות שהוראות סעיף 2.1 בנספח 3 למכרז קובעות כי המציע קרא, הבין ומסכים למסמכי המכרז, נבקש כי תבוטל הדרישה לצירוף על עמודי המכרז.	ראו מענה לשאלה 62.
68	פרק ג'	11.2.1.9, נספח 8	נבקש לעדכן את נספח 8 כך שעבור כל שנה ניתן יהיה לציין כי המחזור גבוה מערך מסויים עליו יכריז משרד התחבורה (למשל: 30 מיליון ש"ח הרשומים בתנאי הסף, או כל מספר אחר), זאת חלף ציון הסכום המפורש והמדויק של המחזור הכספי.	ראו מענה לשאלה 111.
69	פרק ג'	11.2.2.1	האם ניתן להרחיב במענה ולספק עוד מידע, תמונות, תרשימים וכיוצא"ב? במידה וכן היכן לצרף זאת בהצעה?	כל אימת שהמידע דרוש, לצורך הוכחת הניסיון שלפי תנאי המכרז. ראו סעיף 6.2.1 למסמכי המכרז.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
70	פרק ד'	12.5	סיום משיקולי נוחות – מוצע להפוך להדדי. בנוסף מוצע לקבוע כי לא ניתן לסיים בכל מקרה בפרק זמן מינימלי של 4 (ארבע) שנים. וזאת על מנת שהוצאות ההקמה שחלו על המציע לא ירדו לטימיון. לחילופין- לקבוע כי אם היה סיום ע"י המשרד מבלי שהושלם פרק זמן של 4 שנים ראשונות, המשרד ישפה את המציע בהוצאות ההשקעה שלו (שכירות מקום, גיוס עובדים וכו'), ככל שהמענק של סעיף 16.1 לא מכסה את ההוצאות.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף
71	פרק ד'	13.5	יש לקבוע כי חילוט יבוצע על הפרה יסודית בלבד ובגין הפרה שלא תוקנה משך הזמן הקבוע לתיקונה. כי תינתן התראה של 14 יום לפחות לתיקון ההפרה וכי החילוט יעשה על נזקים/הוצאות מוכחים וחלוטים ולא שנויים במחלוקת (ולאחר מתן התראה לתיקון שלא תוקנה כאמור).	אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין, לרבות הוראות התכ"ס הרלבנטיות.
72	פרק ד'	13.6	יש להוסיף סעיף לגבי החזרת הערבות למציע (ככל שלא חולטה) לכל המאוחר תוך 60 יום.	ראו סעיף 11.4.8 למסמכי המכרז.
73	פרק ד'	15.1	במסגרת קבוצת חברות אשר המציע הינו חלק ממנה קיימת חברה המשמשת כמפעיל תחבורה ציבורית. וכן, חברות אשר נותנות ייעוץ, שירות ומבצעות עבודה עבור החברה המשמשת כמפעיל התחבורה הציבורית. המציע אינו מוחזק באופן ישיר על ידי המפעיל. אולם, חלק מהיחידים המחזיקים במניות המפעיל ובמניות אותן חברות המעניקות לו שירותים הינם גם בעלי מניות של המציע. נודה לאישורכם כי אין באמור לעיל כדי להוות ניגוד עניינים המונע את השתתפות המציע במכרז ו/או המונע את זכייתו במכרז ככל שהצעתו תתקבל.	נוסח סעיף 15.2.1 למסמכי המכרז וכן סעיף 21.2.1 בנספח 16 למכרז ינוסחו כדלהלן: "הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה מטעמו, לא יישא משרה ו/או יהיה בעל עניין ו/או שליטה – במפעיל תחבורה ציבורית, לרבות חברת אם ו/או בת ו/או אחות של מפעיל תחבורה ציבורית, או – בכל גוף הנותן ייעוץ או שירות ו/או המבצע עבודה בין במישרין ובין בעקיפין – עבור או מטעם מפעיל תחבורה הציבורית, לרבות באמצעות חברות בת ו/או אם. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הוראה זו לא תחול על קבלן משנה שלפי סעיף 6.1.10 למכרז. "

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
				מצ"ב נספח 16, נספח 13 ונספח ט"ז מעודכנים.
74	פרק ד'	15.9	קנס 250,000 ₪ על ניגוד עניינים - נבקש להוריד ולהסתפק בהפרת ההסכם וביטולו. בנוסף, יש להוסיף בסיפא: "מובהר כי אין באמור בהתקשרות נותן השירותים עם גופים נוספים למתן שירותים נוספים ו/או דומים כדי להוות ניגוד עניינים כאמור."	ראו מענה לשאלה 73.
75	פרק ד'	15.2.1	נבקש להסיר סעיף זה כליל. איסור על הענקת שירותים למפעילי תחבורה ציבורית, מעבר לכך שיגרום לפסילתם של כל הגופים הרציניים העוסקים בתחום המוקדים וימנע את השתתפותם במכרז זה, גם אינו מתיישב עם חופש העיסוק, ומהווה לכאורה הגבל עסקי אסור. ברי כי חובת הסודיות מוסיפה לעמוד בתוקף ומגינה על האינטרסים הלגיטימיים של משרד התחבורה. הגבלת עיסוק, בניגוד לכך, אינה משרתת כל תכלית לגיטימית.	ראו מענה לשאלה 73.
76	פרק ד'	16.1	נבקש להבהיר כי המענק לא יחזור לאחר שבוצעו ההשקעות גם אם המכרז בוטל ו/או הסתיימה ההתקשרות מוקדם.	אין שינוי בנוסח הסעיף. מענק ההקמה יינתן על פי השלבים המפורטים בסעיף 16.1 למכרז. ככל ששלב יושלם, יינתן המענק על פי האחוז המפורט בסעיף זה. תשומת לב מופנית לסעיף 23 נספח 16
77	פרק ד'	16.2 ונספח ו' סעיף 6	היקף שיחות ההתייעצות עם נציג בכיר לשם מתן שירות מקצועי ומהימן עומד על כ- 2.5% בתקופות שגרה ובשיעור של 5% בתקופות שיא (2,000-5,000 שיחות ביום). מאחר ולא קיים תשלום עבור נציג בכיר, נבקשכם להגדיר את המפתח עבור נציג בכיר בנספח ו' בטבלה בסעיף 6.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז. תשומת הלב מופנית לסעיף 3.5 בנספח ו' למסמכי המכרז, המפרט את תחומי האחריות של נציגי המידע ושירות בכירים (Back Office), הכוללים הן מתן מענה לפניית התייעצות והן מענה לפניית הסיוע בזמן אמת אשר עליהן, בתנאים המפורטים במכרז, יינתן תשלום בהתאם למפורט בסעיף 16.2.1.4.

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
78	פרק ד'	16.2.1	מומלץ לקבוע תשלום יהיה לפי שעות עבודה שבוצעו בפועל ולא על שיחות שנענות (לא כולל התייעצויות). לגבי התייעצויות/שיחות ביניים- מוצע לקבוע כי שיחת התייעצות/שיחת ביניים שעלתה על 3 דקות (התארכה כי האזרח דיבר רבות עם הנציג) תזכה בתשלום אף היא.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף
79	פרק ד'	16.2.1	יש לקבוע ריבית על איחור בתשלום.	מדיניות ימי האשראי של ממשלת ישראל כפופה לחוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז-2017. המשרד יפעל בהתאם לחוק.
80	פרק ד'	+16.2.1.1.2.1 16.2.1.4	בסעיף כתוב: "יובהר כי עלות שיחה יוצאת תשלום במסגרת תשלום כמפורט בסעיף 16.2.1.4 להלן". בטבלה בסעיף 16.2.1.4 אין התייחסות לשיחה יוצאת. האם הכוונה שהתשלום על שיחה יוצאת יתבצע לפי התעריף של שיחה נענית בקו השירות הרלוונטי? נא הבהרתכם בנושא.	ראו מענה לשאלה 85.
81	פרק ד'	16.2.1.1.2.4	פניה שנענתה אחרי 6 דק' לא משולמת – נבקש לדעת את היקפי פניות אלו. האם משמעות אי התשלום הינה כפל קנס במקרה זה?	לעניין תשלום פניה שנענתה לאחר 6 דק' – ראה מענה לשאלה 82 להלן. לעניין כמות השיחות שנענו לאחר 6 דקות המתנה – ראו מענה לשאלה 262.
82	פרק ד'	16.2.1.1.2.4 ונספח י"ד	תנאי ההתקשרות מושתתים על ריבוי קנסות – הן עבור שיחות ננטשות והן בגין אי עמידה ברמות השירות. למעשה, מדובר בכפל קנס, אליו מתווסף קנס – אי תשלום בגין שיחות שנענו לאחר 6 דקות. לפיכך, שיעור הקנסות המקסימאלי הנקוב בסעיף 2.3 (5%) בנספח י"ד, גבוה משמעותית מ- 5% מאחר והוא אינו מגלם בתחשיב את השיחות שנענו מעל 6 דקות שאינן משולמות כלל. על פי הערכה שבוצעה היקף הקנסות החודשי עשוי להגיע ללמעלה מ- 100,000 ₪ בחודש. <b>בהתאם, נבקש להקטין את שיעור הקנסות המקסימאלי ל- 3%.</b>	הבקשה נדחית. לעניין תשלום פניה שנענתה לאחר 6 דקות – סעיף 16.2.1.1.2.4 למסמכי המכרז וסעיף 16.2.1.1.2.4 לנספח 16, ימחקו. יתווסף סעיף 16.2.1.1.3 למסמכי המכרז וסעיף 16.2.1.1.3 לנספח 16 כדלהלן: "במקרה של פנייה טלפונית/כתובה שנענתה לאחר 6 דק' המתנה, ישולם 50% מן התעריף השיחה האמורה; זאת בכפוף לסוג הפעולה בקו ראשון (פניות מידע ופניות שירות) - ללא שירות עצמי; וכן בקו שני. זאת בהתאמה לתעריפים המצויים בסעיף 16.2.1.4 להלן." מצי"ב נספח 16 מעודכן.

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
83	פרק ד'	16.2.1.3	נבקש לקבל הערכה של מספר התווים שמועברים ב-SMS	אין בידי המשרד את הנתון המבוקש.
84	פרק ד'	16.2.1.3	נבקש לוודא כי התשלום על המסרון מגלם הן את עלותו כלפי הספק החיצוני והן את זמן הגורם האנושי שמזין אותו	התשלום עבור מסרון כאמור בסעיף 16.2.1.4 למכרז הנה על כל המשאבים, התקורות והתשומות הכרוכות בטיפול במסרון. לא ישולם תשלום נוסף מעבר לרכיבים המפורטים במפורש במכרז.
85	פרק ד'	16.2.1.4	נבקש לדעת האם כל "פניית מידע – טלפונית" היא שיחה נכנסת למרכז השירות	מובהר כי "פניית מידע – טלפונית" הכלולה במסגרת סעיף זה הינה שיחה נכנסת, וכזו בלבד. לא יינתן תשלום בגין שיחה יוצאת. על המציע לשקלל את עלויות השיחות היוצאות כחלק מהצעת המחיר המוגשת למכרז. מסעיף 16.2.1.1.2.1 למכרז ולחווה, יימחקו המילים "יובהר, כי עלות שיחה יוצאת תשולם במסגרת תשלום כמפורט בסעיף 16.2.1.4".
86	פרק ד'	16.2.1.4	נבקש להוסיף למטריצת התמורה תעריף של X2 בגין שיחות הנענות בשעות הלילה בתקופת ההפעלה של "קווי הלילה" בין החודשים יוני – ספטמבר או בכל תקופה אחרת בשנה בהם יופעלו קווים אלה. עלויות העסקת עובדים בשעות הלילה גבוהה משמעותית לעומת שעות היום.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
87	פרק ד'	16.2.2	מדוע כתוב בסעיף 350 משתמשים אם מדובר ב-10 משתמשים מטעם המשרד?	השאלה אינה ברורה - לא ברור היסוד להנחת השואל כי "מדובר ב-10 משתמשים מטעם המשרד". אין שינוי בנוסח הסעיף.
88	פרק ד'	17.1.2.4	נבקש למחוק את הסעיף לגבי הצמדה שלילית ולקבוע במקומו כי לא ניתן לחשב הצמדה מתחת למדד הבסיס. הרציונל שעומד מאחורי זה הוא שגויסו עובדים בשכ"ע מסוים ולא ניתן להפחית את שכרם בהתאמה להפחתה ב- מחיר למציע בעקבות הצמדה.	אין שינוי בנוסח הסעיף
89	פרק ד'	18.5	נבקש להבהיר כי היעדר אישור מסיבה שאינה תלויה במציע לא תעכב את התשלום.	לוח זמנים לעניין ספירת ימי האשראי לתשלום, יקבע בהתאם לאמור בהוראת תכ"ס, "מועדי תשלום", מס' 1.4.0.3.

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
90	פרק ד'	19	מוצע לקבוע מנגנון מסודר של הפרה, מתן זכות טיעון וערעור למציע על קביעת של הפרה/אי עמידה ביעדים שרק לאחריו, ולאחר שהוכרע בידי גורם בלתי תלוי (בורר למשל), ישולמו/יקוזזו קנסות.	אין שינוי בנוסח הסעיף. תשומת הלב מופנית לסעיף 4 לנספח י"ד כפי שמתעדכן במסגרת מסמך זה, כמפורט בפרק במבוא למסמך זה לעיל.
91	פרק ד'	20	יש להוסיף סעיף שמהותו לשמור על זכויות קניין של שיטות עבודה של המציע, שיטות הדרכה וכיוצ"ב שהועברו למשרד במסגרת ההצעה אולם המציע עושה בהם שימוש גם ללקוחותיו האחרים.	ראו מענה לשאלה 224.
92	פרק ד'	20.3	יהיה בכפוף לתנאי השיפוי האמורים בפרק האחריות.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח המכרז.
93	פרק ד'	21	יש להוסיף בסיפא : עם זאת, המידע או מידע סודי לא יכלול מידע אשר (i) היה ידוע בפומבי והפך לנחלת הכלל ; (ii) מתפרסם לרשות הציבור וזמין לרוב לאחר גילוי של הצד החושף בפני הצד המקבל ; (iii) כבר נמצא ברשות הצד המקבל בזמן גילוי על ידי החושף ; או (iv) נדרש על פי החוק ו/או קביעה של רשות מוסכמת לגלותו על ידי הצד המקבל.	ראו מענה לשאלה 215.
94	פרק ד'	22.1	נבקש להבהיר כי היות והמידע שייך לממשלה, על <b>הממשלה - משרד התחבורה</b> להירשם <b>כבעלים</b> במאגר מידע בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, לרבות הנחיות הרשות להגנת הפרטיות והנחיות עתידיות שיפורסמו בקשר להגנת הפרטיות ומאגרי מידע, לרבות לעניין "המחזיק".	המשרד יהיה <b>הבעלים</b> במאגר המידע. המשרד יפעל בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, לרבות הנחיות הרשות להגנת הפרטיות והנחיות עתידיות שיפורסמו בקשר להגנת הפרטיות ומאגרי מידע, לרבות לעניין "המחזיק".

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
95	פרק ד'	22	נבקש לדעת מי האנשים הרשאים לגשת אל מאגר זה ובכמה אנשים מדובר?	נכון לרגע כתיבת התשובות ישנם 203 משתמשים במערכת שירות הלקוחות של פניות ציבור הקיימת, בעלי הרשאה לנתוני המאגר או חלק מהם. המספר גדל עם כניסת משתמשים ומפעילים חדשים
96	פרק ד'	22	נבקש לדעת האם מאגר המידע מכיל מספרי תעודות זהות	מאגר המידע יכיל מספרי תעודות זהות של הפונים במסגרת פניות הציבור בלבד בשלב זה; ויתכן כי בהתאם לצורך ולפי כל דין יידרשו מספרי תעודות זהות גם של פונים באמצעים אחרים.
97	פרק ד'	22	נבקש לדעת האם מאגר המידע מכיל נתונים על קטינים?	ראו סעיף 3.3.2 לנספח י"ג, לעניין זיהוי הפונה. יובהר כי כיום כחלק מהליך הגשת פניית הציבור במכרז 01/17 למתן שירותים בתחום הטיפול בפניות הציבור בתחבורה הציבורית, נדרש הלקוח למלא פרטי זיהויו, ביניהם מספר תעודת הזהות.
98	פרק ד'	22	נבקש לדעת כמה רשומות מכיל מאגר המידע הקיים היום?	המשרד והספק הזוכה יפעלו בהתאם למלוא הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, לרבות הנחיות הרשות להגנת הפרטיות והנחיות עתידיות שיפורסמו בקשר להגנת הפרטיות ומאגרי מידע. נכון לחודש מאי 2021 קיימות במערכת ה CRM כ- 677,998 רשומות, ומובהר שוב כי המדובר בתיעוד פניות הציבור בלבד. במסגרת מכרז זה, כמפורט בו בהרחבה, יידרש מאגר מידע גם עבור פניות מידע ושירות
99	פרק ד'	22.9	חדירה תהיה בכפוף לנהלי אבטחת מידע של המציע לפי כל דין.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין.
100	פרק ד'	24.1	מוצע לקבוע מפורשות את הסעיפים החלים על קבלני משנה ולא "כל הוראות המכרז". במקרה של הסבה מלאה (לא קבלני משנה) שאושרה ע"י המשרד- יש למחוק את הסעיף שמדבר על אחריות המציע משום שהוא יוצע מן התמונה לחלוטין. בנוסף- לקבוע כי המשרד לא יסרב להעסקת קבלני משנה ו/או הסבה אלא מטעמים סבירים שינומקו.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.

מס'ד	פרק/נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
101	פרק ד'	25.6	שיפוי יהיה בכפוף לתנאי השיפוי האמורים בפרק האחריות	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
102	פרק ד'	26.2	הסעיף לא מידתי. יש לקבוע התראה ומתן אורכה למציע לחידוש רישיון. יש לקבוע כי הסנקציה תופעל רק במידה ואי החידוש נובע מסיבה התלויה במציע (ולא גורמים שאינם בשליטתו). לא מקובל חילוט ערבויות עקב כך. ביטול ההסכם- כפוף להתראה מראש ובכתב במהלכה לא תוקנה ההפרה, של 14 יום לפחות (ולא ביטול לאלתר)	הבקשה נדחית. המשרד יפעל בהתאם לכל כללי המשפט המנהלי, בנסיבות העניין. לעניין חילוט ערבות - המשרד יפעל בהתאם להוראת התכ"ס 7.5.1.1.
103	פרק ד'	27.5	הסעיף לא מידתי. יש לקבוע התראה ומתן אורכה למציע לתיקון ההפרה. לא מקובל קיזוז/עיכוב/חילוט ערבויות עקב כך. יש ליתן למציע זכות טיעון וזכות ערעור.	ראו מענה לשאלה 252.
104	פרק ד'	28	על אף האמור לעיל או בכל מקום אחר במכרז ו/או בדיון, מובהר כי הספק לא ישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למזמינה ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, עלויות זמן השבתה. בכל מקרה, גבול אחריות הספק לפיצוי בגין נזק ישיר לא יעלה על גובה סך התמורה השנתית המגיעה לספק על פי חוזה זה. הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת, אך לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל בזדון, נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי. אף נבקש כי שיפוי כאמור בסעיף זה יהיה בכפוף לפסק דין הקובע את אחריות הספק שלא עוכב ביצועו	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
105	פרק ד'	28	א. בשורה הראשונה, נבקש למחוק את צמד המילים: "או בעקיפין"	הבקשה נדחית.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
106	פרק ד'	28	ב. נבקש להוסיף לסעיף את השורה: "מובהר בזאת כי בשום אופן (למעט נזקים הנובעים מהונאה או מכוונת זדון) וללא קשר לאופי התביעה, הזוכה (כולל הדירקטורים, בעלי המניות, נושאי המשרה, העובדים או שליחיו) (א) לא יהיה אחראי כלפי הצד המזמין או מי מטעמו בסכום העולה על התמורה ששולמה לזוכה במסגרת הסכם זה במהלך שניים-עשר (12) החודשים שקדמו לאירוע נשוא אירוע התביעה/ השיפוי; ו/או (ב) לא יהיה אחראי בכל סכום לכל נזק שאינו נזק ישיר."	הבקשה נדחית.
107	פרק ד'	28	סעיף מנוסח באופן רחב ולא סביר ומטיל כביכול אחריות על הספק, גם במקרה ולא עוול בדרך כלשהי מבוקש לקבוע כי אחריות הספק הינה בגין הפרת הוראת דין או הפרת הוראה הסכמית, שכן בהיעדר הפרה כלשהי מצד הספק, אין מקום להטיל עליו אחריות. יש למחוק את המילים "בלעדית" (יתכן אחריות משותפת עם קבלן משנה, עם המשרד וכו'). מבוקש להגביל את האחריות לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד. הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בזדון ו/או שאחריותו של אחר קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי המשרד ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין. יש להחליף את המילה "יפצה" במילה "ישפה" שכן הביטוח חל על שיפוי	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
108	פרק ד'	28	יש להוסיף את תנאי השיפוי המצטברים הבאים : 1. השיפוי יהיה לפי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו. 2. דרישה ו/או טענה הובאה לידיעת המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 3. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור הספק ועל דעתו. 4. המשרד ישתף פעולה עם הספק בדבר ההגנה. 5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בכל מקרה תהיה אחריות הספק לשיפוי כפופה ל- תקרת שיפוי בסך השווה ל- 24 חודשים שקיבל בהם הספק תמורה לפי ההסכם. 6. דרישת השיפוי הועברה לספק בתוך תקופת הביטוח, דהיינו- 3 (שלוש) שנים בלבד".	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
109	נספח 1	2. מסמכים מצורפים. סעיף קטן 2.7	לא ברורה הדרישה בסעיף זה. א. ניהול פנקסי חשבונות ורשומות – יש כבר אישור כזה כנדרש בסעיף קטן 2.5 בטבלה ב. דיווח לפקיד שומה על הכנסות – אין אישור סטנדרטי בנושא. אגא ספקו נוסח תצהיר	פריטים 2.6-2.8 בטבלה הם פירוט של המסמכים הנדרשים בכלליות בפריט 2.5.
110	נספח 3	-	בעניין כשירות מוצע לנסח "ככל הידוע לי אין מניעה".	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
111	נספח 8	ד'	נבקש כי הפרטים הנדרשים בסעיף זה יהיו בהתאם לנוסח המופיע בתנאי הסף בסעיף 6.1.6 בפרק ב' במסמכי המכרז וכי רוי"ח יאשר כי למציע מחזור כספי של 30 מיליון ₪ לפחות בכל שנה ושנה, ללא פירוט מדויק של המחזור הכספי.	ניתן להגיש את הדו"ח גם באופן המבוקש.
112	נספחים 10 + 11	כללי	נבקש לקבל את נספח 10 ו- 11 בקובץ וורד בכדי שנוכל להקליד את נתוני הניסיון בצורה מסודרת ולא בכתב יד.	ראו מענה לשאלה 5.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
113	נספחים 10 + 11	כללי	הסכמים עם לקוחות - התקשרות החברה עם לקוחותיה הינה התקשרות הכפופה לתנאי סודיות מחמירים הנגזרים מדרישות הלקוח. נבקש לאפשר הגשת אסמכתא שאינה ההסכם עצמו, דוגמת צילום עמוד ראשון או אחרון בלבד של ההסכם, או השחרת פרטי ההסכם החסויים.	השאלה אינה ברורה, מכל מקום אין דרישה בנספחי ניסיון המציע (נספחים 10-11) לצירוף הסכמים עם לקוחות, אלא למסירת פרטים לגביהם. בכל מקרה, תשומת לב מופנית לסעיף 11.1.1.6 למסמכי המכרז.
114	נספח 14	-	יש להוסיף: עם זאת, המידע או מידע סודי לא יכלול מידע אשר (i) היה ידוע בפומבי והפך לנחלת הכלל; (ii) מתפרסם לרשות הציבור וזמין לרוב לאחר גילוי של הצד החושף בפני הצד המקבל; (iii) כבר נמצא ברשות הצד המקבל בזמן גילוי על ידי החושף; או (iv) נדרש על פי החוק/או קביעה של רשות מוסכמת לגלותו על ידי הצד המקבל.	ראו מענה לשאלה 215.
115	נספח 16	כללי	במידה ותהיה ירידה משמעותית בהיקף פניות ועדיין נדרש לאייש משרות לא יצרניות שאינן תלויות בכ"א כגון: מנהל פרויקט, מנהל מוקד, מנהל מוקד פניות הציבור, מנהל או"ש, אנליסט ועוד. נבקש לדעת כיצד ישופה הספק במצב זה.	ההפנייה לנספח 16 אינה ברורה. בכל מקרה, תשומת לב למנגנון התמורה ותנאי התשלום כמפורט בסעיפים 16-19 למכרז והנספחים הרלבנטים כאמור שם; וכן סעיפים 16-18 לחוזה (נספח 16 למכרז). אין שינוי בנוסח הסעיפים.
116	נספח 16	4.2	מבוקש להבהיר כי סדר העדיפויות במקרה של שתירה בין המסמכים השונים יהיה כדלקמן: ראשית ההסכם, שנית מסמך התשובות לשאלות ההבהרה [נספח ב'] ושלישית המכרז [נספח א']. היות וההסכם מבטא את ההסכמות האחרונות והמדויקות ביותר בין הצדדים מן הראוי כי יהיה המסמך הגובר. תשובות הממשלה לשאלות ההבהרה מתקנות ומשנות את הוראות מסמכי המכרז המקוריים, ועל כן מטבע הדברים הן גוברות עליהם ועדיפות על פניהם. לאחר מכן יבאו מסמכי המכרז שלא שונו באיזה מן המסמכים הקודמים.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
117	נספח 16	4.2	מוצע לקבוע כי הוראות החוזה גוברות ולקבוע בתוך החוזה את כל הפרטים (ולא לרשום כי המכרז ותשובות לשאלות הבהרה יגברו כאשר הצעת המציע אחרונה במדרג).	ראו מענה לשאלה 116.
118	נספח 16	6.6	יש להכפיף להתראה בכתב על ההפרה ורק במידה ולא תוקנה בזמן הארכה לקבוע זכות ביטול למשרד כאמור.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין.
119	נספח 16	6.6	יש להכפיף לזמן ביצוע מינימלי של 4 שנים ראשונות על מנת שהשקעה לא תרד לטימיון.	ראו מענה לשאלה 70.
120	נספח 16	6.7	סיום משיקולי נוחות – מוצע להפוך להדדי. בנוסף מוצע לקבוע כי לא ניתן לסיים בכל מקרה בפרק זמן מינימלי של 4 (ארבע) שנים. וזאת על מנת שהוצאות ההקמה שחלו על המציע לא ירדו לטימיון. לחילופין- לקבוע כי אם היה סיום ע"י המשרד מבלי שהושלם פרק זמן של 4 שנים ראשונות, המשרד ישפה את המציע בהוצאות ההשקעה שלו (שכירות מקום, גיוס עובדים וכו'), ככל שהמענק לא מכסה את ההוצאות	ראו מענה לשאלה 70.
121	נספח 16	7.9	יש להוסיף בסיפא: "ו/או הדין".	מקובל. <b>מצ"ב נספח 16 מעודכן.</b>
122	נספח 16	9	מבוקש להבהיר כי הוראות סעיף זה חלות רק על מנהל המוקד. ההוראה אינה ישימה, מכבידה ומיותרת בנוגע לגיוס/פיטורים/החלפה של כל נציג ונציג [מדובר בכ- 350 נציגים].	נוסח סעיף 9 לחוזה יתעדכן כדלהלן: "המבצע יהיה רשאי להפחית ו/או להוסיף ו/או להחליף את צוות העבודה – כולו או חלקו - בכפוף ובהתאם למפורט לעניין זה בסעיף 3.2.3 וסעיף 3.3.2 למכרז." <b>מצ"ב נספח 16 מעודכן.</b>

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
123	נספח 16	12	נבקש להבהיר כי העברת שליטה בספק או בזכויות בו לא תיחשב להסבת ההסכם. הישות המשפטית שחתמה על ההסכם נותרת אותה ישות משפטית, גם במקרה של העברת שליטה, וכל התחייבויותיה שרירות וקיימות. אין כל הצדקה להכביד על זכות הקניין של בעלי השליטה בספק, לרבות על כוחם להעביר את השליטה לאחרים.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
124	נספח 16	12	מוצע לקבוע תקופת חסימה פחותה מ-8 שנים (4+4)	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
125	נספח 16	13	א.4. ביטוח סייבר סעיף ד - המילה "(שנה)" – תמחק	הבקשה נדחית, אולם מובהר כי עריכת הביטוח לתקופה הארוכה משנה בגבול האחריות שצויין בהסכם לא תהווה הפרה של ההסכם. לעניין זה מובהר כי אין באמור בכדי לגרוע מהחובה של הספק לבחון את גבולות האחריות הנדרשים ולהתאמים באופן יחסי או במידת הצורך לכלול סעיף השבה אוטומטי של גבול האחריות באופן יחסי לתקופת הביטוח שארוכה משנה.
126	נספח 16	13	א.7. כללי : א. לאחר המילים "כמבוטחים נוספים" יתווספו המילים "בגין מעשי או מחדלי המבצע". ח. – ימחק- לא קיים. ג. לסיפא יתווספו המילים "בכפוף לקבת לאישור ביטוח בהתאם לתקנות הפיקוח על הביטוח והוראות חוזר הפיקוח 2019-1-6 ואישור חברת הביטוח". ד. המילה "לבצע" תמחק ובמקומה ירשם "לפעול לביצוע". ד. המילה "לבצע" תמחק ובמקומה ירשם "לפעול לביצוע"	א.7.א: הבקשה נדחית. א.7.ח.: הבקשה נדחית. ג.7.א: הבקשה נדחית. אישור ביטוח צריך להיות מופק על ידי המבטח בהתאם לפוליסות שנערכו והותאמו לפי ההסכם. ד.7.א: הבקשה נדחית.
127	נספח 16	13	נבקש לקבל אישור ביטוח ולאפשר למצעים לשאול עליו שאלות	הבקשה נדחית, ראו מענה לשאלה 200.

תשובה	שאלה/השגה	מס' סעיף	פרק/ נספח	מס'ד
<p>א.1.ב. + א.2.ב: הבקשה נדחית, אולם מובהר כי עריכת הביטוח לתקופה הארוכה משנה בגבול האחריות שצויין בהסכם לא תהווה הפרה של ההסכם. לעניין זה מובהר כי אין באמור בכדי לגרוע מהחובה של הספק לבחון את גבולות האחריות הנדרשים ולהתאמים באופן יחסי או במידת הצורך לכלול סעיף השבה אוטומטי של גבול האחריות באופן יחסי לתקופת הביטוח שארוכה משנה.</p> <p>א.2.ו. מקובל כי: "אחיות, תזונאיות ו" ימחק.</p>	<p>א.1. ביטוח חבות מעבידים: ב – המילה "שנה)" – תמחק. א.2. ביטוח צד שלישי: ב. המילה "שנה)" – תמחק ו. המילים "אחיות", "תזונאיות ובעלי תפקידים אחרים"</p>	13	נספח 16	128
<p>א.3. + א.3.א: אין שינוי במסמך דרישות הביטוח, אולם מובהר כי הזוכה רשאי לערוך את ביטוח האחריות המקצועית בהתאם לנדרש בסעיף, במסגרת ביטוח שמשולב עם ביטוח חבות מוצר.</p> <p>א.3.ב: הבקשה נדחית.</p> <p>א.3.ג: הבקשה נדחית, אולם מובהר כי עריכת הביטוח לתקופה הארוכה משנה בגבול האחריות שצויין בהסכם לא תהווה הפרה של ההסכם. לעניין זה מובהר כי אין באמור בכדי לגרוע מהחובה של הספק לבחון את גבולות האחריות הנדרשים ולהתאמים באופן יחסי או במידת הצורך לכלול סעיף השבה אוטומטי של גבול האחריות באופן יחסי לתקופת הביטוח שארוכה משנה.</p> <p>א.3.ד: הבקשה נדחית.</p>	<p>א.3. ביטוח אחריות מקצועית: לכותרת – יתווספו המילים "משולב חבות המוצר. א. לסיפא יתווספו המילים "משולב חבות המוצר". ב. המילים "ובגין כל הפועלים מטעמו" ימחקו. ג. המילה "שנה)" – תמחק. ד. סעיף ה – המילים "וכל הפועלים מטעמו" ימחקו ובמקומם מבוקש לרשום "מנהליו"</p>	13	נספח 16	129

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
130	נספח 16	א.13	נבקש לשנות את נוסח הפתיח לסעיף זה כך שיהיה רשום: "המבצע מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו, כשהם כוללים את הכיסויים והתנאים המפורטים כאשר גבולות האחריות הינם כמצוין:"	הבקשה נדחית.
131	נספח 16	א.1.א.13	נבקש לשנות את הביטוי "בכל תחומי מדינת ישראל" ל"בתחומי מדינת ישראל"	הבקשה נדחית.
132	נספח 16	א'13	א. מבוקש למחוק את המילים: "ולטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים" וכן את המילה: "כל".	הבקשה נדחית.
133	נספח 16	א'13	ב. מבוקש להחליף את המילה: "הנדרשים" במילה: "המפורטים".	הבקשה נדחית.
134	נספח 16	א'13	ג. מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מה" במילים "יהיו כ".	הבקשה נדחית.
135	נספח 16	א'1.א'13	מבוקש להוסיף את המילים: "ע"פ פקודת הנויקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם – 1980" לאחר המילים: "אחריותו החוקית".	מקובל.
136	נספח 16	א'1.ב'13	א. מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך-" במילים: "בסך של".	הבקשה נדחית.
137	נספח 16	א'1.ב'13	ב. מבוקש למחוק את המילה: "(שנה)". יוער כי תקופת הביטוח של המציע הינה שונה משנה.	הבקשה נדחית, אולם מובהר כי עריכת הביטוח לתקופה הארוכה משנה בגבול האחריות שצויין בהסכם לא תהווה הפרה של ההסכם. לעניין זה מובהר כי אין באמור בכדי לגרוע מהחובה של הספק לבחון את גבולות האחריות הנדרשים ולהתאמים באופן יחסי או במידת הצורך לכלול סעיף השבה אוטומטי של גבול האחריות באופן יחסי לתקופת הביטוח שארוכה משנה.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
138	נספח 16	ב.1.א.13	נבקש לשנות את נוסח הסעיף כך שיהיה רשום: "גבול האחריות יהיה בסך \$5,000,000 לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח"	ניתן לערוך את גבול האחריות במטבע דולרי בסך של 5,000,000 דולר ארה"ב. לעניין תקופת ביטוח, ראו מענה לשאלה 128.
139	נספח 16	א'13.ד.1	א. מבוקש להחליף את המילה "ונטען" במילה: "ונקבע".	הבקשה נדחית.
140	נספח 16	א'13.ד.1	ב. מבוקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים: "היה והמבצע ייחשב למעבידם".	הבקשה נדחית.
141	נספח 16	א.13.ד.1	א. בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילה "ונטען" במילה "ויקבע". ב. בשורה השניה, נבקש למחוק את המילה "כלשהי"	א. הבקשה נדחית. ב. הבקשה נדחית.
142	נספח 16	א'13.ב.2	א. מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך-" במילים: "בסך של".	הבקשה נדחית.
143	נספח 16	א'13.ב.2	ב. מבוקש למחוק את המילה: "(שנה)". יוער כי תקופת הביטוח של המציע הינה שונה משנה.	הבקשה נדחית, אולם מובהר כי עריכת הביטוח לתקופה הארוכה משנה בגבול האחריות שצויין בהסכם לא תהווה הפרה של ההסכם. לעניין זה מובהר כי אין באמור בכדי לגרוע מהחובה של הספק לבחון את גבולות האחריות הנדרשים ולהתאמים באופן יחסי או במידת הצורך לכלול סעיף השבה אוטומטי של גבול האחריות באופן יחסי לתקופת הביטוח שארוכה משנה.
144	נספח 16	ב.2.א.13	נבקש לשנות את נוסח הסעיף כך שיהיה רשום: "גבול האחריות יהיה בסך \$ 1,250,000 למקרה ולתקופת הביטוח"	ניתן לערוך את גבול האחריות במטבע דולרי בסך של 1,250,000 דולר ארה"ב. לעניין תקופת ביטוח, ראו מענה לשאלה 128.
145	נספח 16	ג.2.א.13	נבקש להוסיף בסוף המשפט: "בקשר לשירותים נשוא הסכם זה"	הבקשה נדחית. תשומת הלב של המציע כי היקף הכיסוי לא צריך להיות פוחת מ"ביט" כמפורט בסעיף א.7.ז לפרק הביטוח.
146	נספח 16	א'13.ג.2	מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "בקשר לשירותים נשוא הסכם זה".	הבקשה נדחית. ראו מענה לשאלה 145 לעיל.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
147	נספח 16	ה.2.א.13	נבקש להוסיף בסוף המשפט: " למעט חלק/פריט הרכוש עליו פועלים במישרין"	הבקשה נדחית.
148	נספח 16	א'2.ו'13	מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "ובתנאי שלא נכללו ברשימות השכר של המבצע".	אין שינוי בנוסח הסעיף. בעלי תפקידים שנכללים ברשימות השכר של המבצע, חבות המבוטחים כלפיהם צריכה להיות מובטחת בביטוח חבות המעבידים כמקובל.
149	נספח 16	א.2.א.13	נבקש להחליף את המילה "הפועלים" במילים "ובגין הפועלים"	הבקשה נדחית.
150	נספח 16	א'2.ה'13	מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "למעט פריט הרכוש עליו עבדו במישרין" (בהתאם להגבלה בתנאי "ביט").	הבקשה נדחית. ראו מענה לשאלה 147.
151	נספח 16	א'2.ז'13	מבוקש להוסיף את המילים: "אחריותו בגין" לפני המילים: "הפועלים מטעמו". (כך שיופיע: "...ואחריותו בגין הפועלים מטעמו").	הבקשה נדחית.
152	נספח 16	א'3.א'13	מבוקש להוסיף את המילים: "על פי דין" אחרי המילה: "המקצועית".	הבקשה נדחית. תשומת הלב לאמור במענה לשאלה 154 להלן.
153	נספח 16	3.א.13	נבקש להוסיף את המילים " משולבת מוצר" בכותרת הסעיף	אין שינוי במסמך דרישות הביטוח, אולם מובהר כי הספקים רשאים לערוך את ביטוח האחריות המקצועית בהתאם לנדרש בסעיף, במסגרת ביטוח שמשולב עם ביטוח חבות מוצר.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
154	נספח 16	א.3.א.13	נבקש להוסיף בסוף המשפט: "משולבת מוצר על פי דין"	הבקשה נדחית. יחד עם זאת מקובל כי לאחר המילים: " הפוליסה תכסה" בסעיף 3 ב יבוא: "את חבות המבצע על פי הדין".
155	נספח 16	ג.3.א.13	נבקש לשנות את נוסח הסעיף כך שיהיה רשום: "גבול האחריות יהיה בסך \$ 1,250,000 למקרה ולתקופת הביטוח"	ראה תשובה לשאלה 144 לעיל.
156	נספח 16	ד.3.א.13	בסעיף השני, נבקש לשנות את הביטוי: "פגיעה בפרטיות" כך שיופיע "פגיעה בפרטיות, בתום לב"	הבקשה נדחית.
157	נספח 16	ד.3.א.13	בסעיף החמישי, נבקש כי הסעיף ישונה לנוסח: " תקופת גילוי בת 6 חודשים. בתנאי שאין כיסוי ביטוחי אחר לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה."	מובהר כי עריכת הרחבה בדבר תקופת גילוי בפוליסה כשהיא כוללת את התנאים שצוינו אפשרית ולא תהווה הפרה של הסכם.
158	נספח 16	ד.3.א.13	בסעיף השלישי, לאחר "אחריות צולבת" נבקש שיופיעו המילים: "בקשר לשירותים נשוא הסכם זה" ובסיום המשפט: "אולם אחריות הישירה של מדינת ישראל-משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לא מכוסה"	הבקשה נדחית.
159	נספח 16	ד.3.א.13	בסעיף הרביעי, נבקש שבסוף המשפט תופיע המילה "מכוסה"	מקובל כי הוספת ההרחבה בביטוחי הספק כאשר היא כוללת את המילה: "מכוסה" אפשרית ולא מהווה הפרת הסכם.
160	נספח 16	ה.3.א.13	נבקש לשנות את המילים: "מחדלי המבצע וכל הפועלים מטעמו" כך שיופיע: " מחדלי המבצע בגין כל הפועלים מטעמו"	הבקשה נדחית.
161	נספח 16	א'3.ג'	א. מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך- " במילים: "בסך שלי".	הבקשה נדחית.

מס'ד	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
162	13.א'3.ג'	ב. מבוקש למחוק את המילה: "שנה)". יוער כי תקופת הביטוח של המציע הינה שונה משנה.	הבקשה נדחית, אולם מובהר כי עריכת הביטוח לתקופה הארוכה משנה בגבול האחריות שצויין בהסכם לא תהווה הפרה של ההסכם. לעניין זה מובהר כי אין באמור בכדי לגרוע מהחובה של הספק לבחון את גבולות האחריות הנדרשים ולהתאמים באופן יחסי או במידת הצורך לכלול סעיף השבה אוטומטי של גבול האחריות באופן יחסי לתקופת הביטוח שארוכה משנה.
163	13.א'3.ד'	בהרחבת אחריות צולבת: מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "אולם אחריותה הישירה של מדינת ישראל-משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לא מכוסה".	אין שינוי בנוסח הסעיף.
164	13.א'3.ד'	בהרחבה האחרונה: א. מבוקש למחוק את המילה: "הארכת". ב. מבוקש להחליף את המילה: "לפחות" במילה: "בת". ג. מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "בתנאי שאין כיסוי ביטוחי אחר לאותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה".	ראו מענה לשאלה 157.
165	13.א'3.ה'	מבוקש להוסיף את המילים: "אחריותו בגין" לפני המילים: "כל הפועלים מטעמו". (כך שיופיע: "...ואחריותו בגין כל הפועלים מטעמו").	הבקשה נדחית.
166	13.א'4.	מבוקש למחוק את הסעיף במלואו.	הבקשה נדחית.
167	13.א'4.	נבקש כי כותרת הסעיף תהיה: "הרחבת ביטוח סייבר בביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר"	1. ניתן לערוך את הביטוח במסגרת ביטוח אחריות מקצועית משולבת עם ביטוח חבות מוצר, ובלבד שנוסח ההרחבה ייתן כיסוי לנדרש בסעיף הביטוח. 2. במקרה כזה של הרחבת הביטוח המפורט בסעיף 13.א.3 לנספח 16 (ביטוח האחריות המקצועית) גבול האחריות משותף יהיה גבול האחריות המצטבר, קרי 8 מיליון ₪ למקרה ובמצטבר (כאשר הרחבת הסייבר היא 4 מיליון ₪ למקרה ובמצטבר לפחות), ולחלופין יחול גבול אחריות נפרד להרחבה.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
168	נספח 16	13א'.4.	בכותרת הסעיף: מבוקש להוסיף את המילה: "הרחבת" לפני המילה: "ביטוח" וכן להוסיף את המילים: "במסגרת ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר" לאחר המילה: "סייבר".	אין שינוי בנוסח הסעיף, ראו מענה לשאלה 167.
169	נספח 16	13א.4.ב.	נבקש כי לאחר "אחריות צולבת" יופיעו המילים: "בקשר לשירותים נשוא הסכם זה" ובסיום המשפט: "אולם אחריות הישירה של מדינת ישראל-משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לא מכוסה" ומחיקת "2 חודשים"	הבקשות נדחית.
170	נספח 16	13א'.4.ב' (5)	א. מבוקש להוסיף את המילים: "בקשר לשירותים נשוא הסכם זה" לאחר המילה: "צולבת".	הבקשה נדחית.
171	נספח 16	13א'.4.ב' (5)	ב. מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "אולם אחריותה הישירה של מדינת ישראל-משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לא מכוסה".	הבקשה נדחית.
172	נספח 16	13א.4.ג.	נבקש למחוק את סעיף זה	הבקשה נדחית.
173	נספח 16	13א'.4.ג'	מבוקש למחוק את הסעיף במלואו.	הבקשה נדחית.
174	נספח 16	13א.4.ד.	נבקש לשנות את נוסח הסעיף כך שיהיה רשום: "גבול האחריות יהיה בסך -1,250,000 \$ למקרה ולתקופת הביטוח"	ראו תשובה לשאלה 144 לעיל.
175	נספח 16	13א'.4.ד'	א. מבוקש להחליף את המילים: "לא יפחת מסך-" במילים: "בסך של". ב. מבוקש למחוק את המילה: "(שנה)". יוער כי תקופת הביטוח של המציע הינה שונה משנה.	א. הבקשה נדחית. ב. הבקשה נדחית, אולם מובהר כי עריכת הביטוח לתקופה הארוכה משנה בגבול האחריות שצויין בהסכם לא תהווה הפרה של ההסכם. לעניין זה מובהר כי אין באמור בכדי לגרוע מהחובה של הספק לבחון את גבולות האחריות הנדרשים ולהתאמים באופן יחסי או במידת הצורך לכלול סעיף השבה אוטומטי של גבול האחריות באופן יחסי לתקופת הביטוח שארוכה משנה.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
176	נספח 16	13.א.4.ה'	מבוקש להוסיף את המילים: "אחריותו בגין" לפני המילים: "הפועלים מטעמו". (כך שיופיע: "...ואחריותו בגין הפועלים מטעמו").	הבקשה נדחית.
177	נספח 16	13.א.4.ה	נבקש לשנות את המילים: "מחדלי המבצע וכל הפועלים מטעמו" כך שיופיע: " מחדלי המבצע בגין כל הפועלים מטעמו"	הבקשה נדחית.
178	נספח 16	13.א.5	נבקש לשנות את הפסקה הראשונה לנוסח: "המבצע יבטח בביטוח מסוג אש מורחב את רכושו הנמצא במרכז השירות, תכולתו, לרבות הציוד והרכוש המשמש אותו לצורך ביצוע השירותים נשוא הסכם זה, בערך כינון (למעט מלאי בערך שיפוי) כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, נזקי טבע, פריצה גניבה ושוד על בסיס נזק ראשון."	אין שינוי בנוסח הסעיף, אולם מובהר כי מלאי ניתן לבטח בערך הנדרש בטופס הפוליסה, וכי הרחבת פריצה, גניבה ושוד, יכולה להיות על בסיס נזק ראשון כמקובל.
179	נספח 16	13.א.5.	א. מבוקש להוסיף את המילים: "(למעט מלאי על בסיס ערך שיפוי)" לאחר המילה: "כינון". ב. מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "על בסיס נזק ראשון".	ראו מענה לשאלה 178 לעיל.
180	נספח 16	13.א.6.	מבוקש למחוק את המילים: "או העתקי פוליסות".	הבקשה נדחית.
181	נספח 16	13.א.6	א. בשורה השלישית: נבקש כי במקום המילים: "ביטוחים הולמים לתחומי פעילותם" יופיעו המילים: "ביטוחים נאותים בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם עבור תחומי פעילותם"	הבקשה נדחית.
182	נספח 16	13.א.6	ב. בסוף הפסקה הראשונה, נבקש להוסיף את המילים: "לחלופין, רשאי הספק לכלול את פעילות קבלני המשנה עבורו בביטוחיו"	מקובל כי יבוא: "לחלופין, רשאי הספק לכלול את קבלני המשנה בגין פעילותם עבורו בביטוחיו.
183	נספח 16	13.א.6	ג. בפסקה השנייה-בשורה השנייה, נבקש למחוק את המילים "או העתקי פוליסות"	הבקשה נדחית.
184	נספח 16	13.א.7	נבקש כי הפתיח לסעיף לא יכיל את המילה: "סייבר"	הבקשה נדחית.

מס'ד	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
185	7.א'13	מבוקש למחוק את המילה: "סייבר".	הבקשה נדחית.
186	7.א.13	נבקש כי במקום "הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות" יופיע " הודעה מוקדמת של 30 יום"	הבקשה נדחית.
187	7.א'ב'13	מבוקש להחליף את המספר: "60" במספר: "30".	הבקשה נדחית.
188	7.א'ד'13	מבוקש להוסיף את המילה: "דלעיל" לאחר המילה: "הפוליסות".	מקובל
189	7.א'ה'13	מבוקש להוסיף את המילה: "דלעיל" לאחר המילה: "ופוליסה".	מקובל
190	7.א'ז'13	מבוקש להחליף את המילים: "הביטוח המשולב אחריות מקצועית וחבות המוצר" במילים: "ביטוח אחריות מקצועית" (תשומת לב כותבי המכרז כי לא התבקש במקור ביטוח משולב אחריות מקצועית וחבות מוצר).	נוסח סעיף 7.א.13 לנספח 16 - דוגמת חוזה ההתקשרות יתעדכן כדלהלן: "תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית וביטוח הסייבר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל".
191	7.א'ז'13	מבוקש להחליף את המילים: "וביטוח סייבר" במילים: "והרחבת סייבר כלפי צד שלישי בביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר".	הבקשה נדחית.
192	7.א'ח'13	מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: "ואולם לא יהיה בביטול כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח ו/או חובות המבוטח עפ"י כל דין".	אין שינוי בנוסח הסעיף ראו מענה לשאלה 198.
193	7.א.13	נבקש כי במקום "המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב" יופיע: "המבטח מוותר על זכות תחלוף/שיבוב (למעט ביחס לפוליסה לאחריות מקצועית וסייבר)".	הבקשה נדחית.
194	7.א.13	נבקש כי במקום המילים "כל הפוליסות" יופיעו המילים "הפוליסות"	הבקשה נדחית.
195	7.א.13	נבקש כי במקום המילים "בכל פוליסה ופוליסה" יופיעו המילים "בפוליסות לעיל"	הבקשה נדחית.

מס"ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
196	נספח 16	13.א.7.1	נבקש למחוק את המילה "כל" בתחילת הסעיף וכן את "בדרך כל שהיא" בשורה הראשונה	הבקשה נדחית.
197	נספח 16	13.א.7.2	נבקש כי נוסח סעיף זה יהיה: "' תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט הביטוח המשולב אחריות מקצועית וחבות המוצר הכוללת הרחבת סייבר כלפי צד שלישי, יהיו על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל."	הבקשה נדחית.
198	נספח 16	13.א.7.ח	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המשפט: " אין באמור בכדי לגרוע מחובת הזהירות של המבוטח ו/או מזכויות המבטח על פי הפוליסה ו/או על פי כל דין"	אין שינוי בדרישות הביטוח, אולם מובהר כי ביטול הסייגים בפוליסות תוך ציון המלל שהתבקש, לא יהווה הפרה של ההסכם.
199	נספח 16	13.ב	נבקש כי נוסח הסעיף יהיה: "המבצע מתחייב בתקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ולתקופה נוספת לאחר סיום ההתקשרות בת 3 שנים, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. המבצע מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בתוקף."	הבקשה נדחית.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
200	נספח 16	ג.13	א. נבקש כי יצורף פורמט אישור ביטוח מבוקש כבר בשלב זה על מנת לבדוק את דרישות המדינה מראש.	דרישות הביטוח מפורטות במלואן מראש בסעיפי הביטוח שבמכרז. על המציעים ובאפשרותם לבחון דרישות אלו מראש ואת עמידתם בהם. אישור ביטוח בגין הביטוחים שנערכו נדרש להיות מופק על ידי המבטח של הזוכה בהתאם לפוליסות שהותאמו לפי סעיפי הביטוח. לבקשת מציע שזכה, תועבר לו דוגמא של אישור ביטוח על מנת שיוכל לוודא כי האסמכתא שמוצגת על ידו לעורך המכרז, בגין הביטוחים שערך והותאמו לפי הנדרש במכרז, כוללת את כל המידע הניתן להציג במסגרתה.
201	נספח 16	ג.13	ב. נבקש למחוק את הפסקה השניה – המודגשת ומתחילה ב"מובהר בזאת" ועד "ללא הסתייגויות"	הבקשה נדחית.
202	נספח 16	ד.13	א. בשל העובדה כי הפוליסות כוללות מידע מסחרי מסווג, נבקש למחוק את כל הפסקה הראשונה, המתחילה ב"מדינת ישראל" ועד "לבנספח זה".	הבקשה נדחית. אולם מובהר כי היה ותעלה בקשה כאמור לקבלת הפוליסות, והן יוצגו ללא מידע עסקי סודי שלא רלוונטי לעמידת הספק בסעיפי הביטוח, הדבר לא ייחשב כהפרת הסכם.
203	נספח 16	ד.13	ב. בפסקה השניה, בשורה הקביעית, נבקש להחליף את המילים "מכל חובה" ולרשום במקום "מחובה"	הבקשה נדחית.
204	נספח 16	ב'13	מבוקש להחליף את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת" במילים: "ולעניין ביטוחים על בסיס הגשת התביעה למשך 3 שנים נוספות לאחר סיום מתן השירותים על פי ההסכם".	הבקשה נדחית.
205	נספח 16	ג'13	מבוקש למחוק את המילים: "לכל המאוחר".	הבקשה נדחית.
206	נספח 16	ז'13	מבוקש להוסיף בסיפא הסעיף את המילים: "על אף האמור, אי העברת אישורי ביטוח בגין חידוש הביטוחים במועד, לא תהווה הפרה יסודית אלא לתנאים נשוא הסכם זה."	מקובל כי תבוא ההבהרה: "על אף האמור אי העברת אישור ביטוח בגין חידוש תוך 3 ימים ממועד החידוש לא תהווה הפרה יסודית, ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי ובהתאם לתנאים נשוא הסכם זה."

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
			אם חלפו 10 ימי עסקים ממועד הבקשה להמצאת אישורי ביטוח כאמור".	
207	נספח 16	14	יש למחוק את המילים "בלעדית" (יתכן אחריות משותפת עם קבלן משנה, עם המשרד וכו')	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
208	נספח 16	14	יש למחוק את המילים "או פיצוי" שכן הביטוח חל על שיפוי בלבד.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
209	נספח 16	14	יש למחוק את המילים "נזקים כלכליים טהורים" ולרשום במקומם "נזק ישיר בלבד".	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
210	נספח 16	14	מבוקש להגביל את האחריות לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד. הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בזדון ו/או שאחריותו של אחר קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי המשרד ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
211	נספח 16	14	מבוקש להחיל על המשרד אחריותו למעשה ו/או מחדל של המשרד ו/או מי מטעמו.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
212	נספח 16	14	בנוסף, יש להוסיף את תנאי השיפוי המצטברים הבאים: : 1. השיפוי יהיה לפי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו. 2. דרישה ו/או טענה הובאה לידיעת המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 3. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור הספק ועל דעתו. 4. המשרד ישתף פעולה עם הספק בדבר ההגנה. 5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בכל מקרה תהיה אחריות הספק לשיפוי כפופה ל- תקרת שיפוי בסך השווה ל- 24 חודשים שקיבל בהם הספק תמורה לפי ההסכם. 6. דרישת השיפוי הועברה לספק בתוך תקופת הביטוח, דהיינו- 3 (שלוש) שנים בלבד".	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
213	נספח 16	14.3	נבקש להבהיר כי אחריותו של הספק לנוזקים עקיפים תהיה מוגבלת לגבולות הכיסוי הביטוחי, וכי אחריותו לנוזקים ישירים לא תעלה על סך התמורה שקיבל על פי הסכם זה ב-12 החודשים שקדמו לאירוע הנזק. אחריות ללא גבולות אינה מקובלת בהתקשרויות מסוג זה.	הבקשה נדחית.
214	נספח 16	14.4	מבוקש להבהיר כי חובת השיפוי מותנית בכך שהממשלה הודיעה לספק מיד לאחר שנודע לה על העילה המגבשת את זכותה לשיפוי, איפשרה לספק להתגונן מפני אותה עילה, שיתפה עימו פעולה [על חשבון הספק] בהתגוננות, ולא התפשרה או הכירה בחבות ללא אישורו של הספק מראש ובכתב [להלן: "תנאי השיפוי"].	אין שינוי בנוסח המכרז. המשרד יפעל בהתאם לסמכויותיו וחובותיו שעל-פי כל דין, ולפי שיקול דעתו בנסיבות העניין.
215	נספח 16	15	נבקש להבהיר כי מידע סודי לא יכלול (1) מידע שהיה בידיעת הספק לפני תחילתו של ההסכם, (2) מידע שהפך לנחלת הכלל שלא באשמת הספק, (3) מידע שהגיע לספק מצד שלישי שלא תוך הפרת חובת סודיות, ו- (4) מידע שגילוי נדרש על ידי רשות מוסמכת על פי דין.	אין שינוי בנוסח הסעיף. תשומת לב כי מדובר כאמור בבסעיף 15.1 בידיעה "שתגיע" בקשר לביצוע חוזה זה. ובכל מקרה, במקרה של ספק, ניתן לקבל את אישור המשרד לפי סעיף 15.1 לדוגמת החוזה.
216	נספח 16	15	יש להוסיף בסיפא: עם זאת, המידע או מידע סודי לא יכלול מידע אשר (i) היה ידוע בפומבי והפך לנחלת הכלל; (ii) מתפרסם לרשות הציבור וזמין לרוב לאחר גילוי של הצד החושף בפני הצד המקבל; (iii) כבר נמצא ברשות הצד המקבל בזמן גילוי על ידי החושף; או (iv) נדרש על פי החוק ו/או קביעה של רשות מוסמכת לגלותו על ידי הצד המקבל	ראו מענה לשאלה 215.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
217	נספח 16	15	נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילויו נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.	ראו מענה לשאלה 215.
218	נספח 16	16.1	יש להבהיר כי המענק לא יחזור לאחר שבוצעו ההשקעות גם אם המכרז בוטל ו/או הסתיימה ההתקשרות מוקדם.	ראו מענה בשאלה 76.
219	נספח 16	16.2	מומלץ לקבוע תשלום יהיה לפי שעות עבודה שבוצעו בפועל ולא על שיחות שנענות (לא כולל התייעצויות). לגבי התייעצויות/שיחות ביניים- מוצע לקבוע כי שיחת התייעצות/שיחת ביניים שעלתה על 3 דקות (התארכה כי האזרח דיבר רבות עם הנציג) תזכה בתשלום אף היא	ראו מענה לשאלה 78.
220	נספח 16	16.2.1.1.2.4	הפרויקט מאופיין בשונות גדולה במופעי השיחות בשל תפקוד לקוי של מפעילי התחבורה הציבורית ו/או שינויים תדירים במסלולי הקווים בנסיבות משתנות. לפיכך, אין זה סביר שעל פניות שמטופלות לאחר 6 דקות – לא יבוצע תשלום לספק. זהו מנגנון קנס נוסף, בוודאי כאשר מדובר בזנב המענה. למעשה המכרז מציג ריבוי קנסות ובאופן שאינו סביר, גם על שיחות ננטשות, גם בגין שיחות הנענות מעל 6 דקות וגם בגין חריגה מרמת השירות.	ראה מענה לשאלה 82.
221	נספח 16	17.1.2.1.2	מבוקש להבהיר כי ההצמדה תבוצע גם במקרה של שינוי עקיף בשכר המינימום, כגון במקרה של הפחתת שעות העבודה השבועיות במשק מבלי	הבקשה נדחית. כללי ההצמדה נקבעו בהתאם להוראות תכ"מ 7.5.2.1 ו-7.5.2.2, והמשרד פועל בהתאם לאמור בהן.

תשובה	שאלה/השגה	מס' סעיף	פרק/ נספח	מס'ד
	לשנות את שכר המינימום [דבר שכמובן מפחית בפועל את שכר המינימום].			
ראה מענה לשאלה 94.	נבקש להבהיר כי היות והמידע שייך לממשלה, על <b>הממשלה - משרד התחבורה</b> להירשם <u>כבעלים</u> במאגר מידע בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("החוק") והתקנות לפיו. גוף לא יכול לרשום גוף אחר כבעלים של מאגר מידע. במידה וידרש, תהיה הממשלה אחראית לרשום את הספק <u>כמחזיק</u> במאגר מידע בהתאם להוראות החוק, והספק ישתף עימה פעולה ויחתום על כל מסמך הנדרש לצורך כך.	20.1	נספח 16	222
ראה מענה לשאלה 73.	נבקש להסיר סעיף זה כליל. איסור על הענקת שירותים למפעילי תחבורה ציבורית, מעבר לכך שיגרום לפסילתם של כל הגופים הרציניים העוסקים בתחום המוקדים וימנע את השתתפותם במכרז זה, גם אינו מתיישב עם חופש העיסוק, ומהווה לכאורה הגבל עסקי אסור. ברי כי חובת הסודיות מוסיפה לעמוד בתוקף ומגינה על האינטרסים הלגיטימיים של משרד התחבורה. הגבלת עיסוק, בניגוד לכך, אינה משרתת כל תכלית לגיטימית.	21.2.1	נספח 16	223

תשובה	שאלה/השגה	מס' סעיף	פרק/ נספח	מס'ד
<p>אין שינוי בנוסח הסעיף. בצד זאת יובהר, כי כלל השירותים שיסופקו למשרד על-ידי הזוכה בשלמותם - יהיו קניינו של משרד התחבורה; ויודגש, כי המשרד לא יהיה חייב בכל חובה כלשהי כלפי הזוכה או מאן דהו אחר, לרבות חובת סודיות באשר לסוגי השירותים; כי כלל השירותים לרבות מערכת ה-CRM שתסופק למשרד, יימסרו למשרד כך שניתן לעשות בהם כל שימוש, ללא הגבלה; וכי הזוכה ממילא יהיה חייב להעביר את כל המידע הקשור לשירותים נשוא המכרז הן למשרד והן לספק עתידי, לפי הוראות המכרז והסכם ההתקשרות. לפיכך, ככל שייעשה שימוש בסוגי המידע המפורטים בשאלה לצורך השירותים נשוא המכרז – בעלות הזוכה בזכויות הקניין הרוחני לגבי מידע זה לא תפגע בדרך כלשהי בחובותיו ובמלוא השירותים הנדרשים כמפורט לעיל וכן במכרז ובחווה ההתקשרות.</p>	<p>הספק עוסק בתחום המוקדים בשיטת מיקור חוץ. <b>הידע הנדרש להפעלת המוקד ושיטות העבודה לפיהן יפעל הינם במובהק ובמלואם בבעלות הספק. כל זכויות הקניין הרוחני בהם שייכות אך ורק לספק.</b> השירותים עצמם וכל תוצריהם יוענקו לממשלה, כמובן. לממשלה תהיה זכות שימוש מלאה בתוצרים אלה, כמובן. אולם זכויות הקניין הרוחני בידע ובשיטות העבודה לא זו בלבד שהן קניינו הרוחני של הספק בלבד, הן אף מהוות סוד מקצועי רגיש.</p>	22	נספח 16	224
<p>אין שינוי בנוסח הסעיף.</p>	<p>מבוקש להבהיר כי ביקורות יבוצעו בתיאום מראש עם הספק ובאופן שלא יפגע בעבודה השוטפת.</p>	22.4	נספח 16	225
<p>הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.</p>	<p>לא מקובל לוותר על טענות באופן גורף.</p>	23	נספח 16	226
<p>ראו מענה לשאלה 70.</p>	<p>מדובר על סיום ללא נימוק משיקולי נוחות – מוצע להפוך להדדי. בנוסף מוצע לקבוע כי לא ניתן לסיים בכל מקרה בפרק זמן מינימלי של 4 (ארבע) שנים. וזאת על מנת שהוצאות ההקמה שחלו על המציע לא ירדו לטימיון. לחילופין- לקבוע כי אם היה סיום ע"י המשרד מבלי שהושלם פרק זמן של 4 שנים ראשונות, המשרד ישפה את המציע בהוצאות ההשקעה שלו (שכירות מקום, גיוס עובדים וכו'), ככל שהמענק לא מכסה את ההוצאות.</p>	23	נספח 16	227

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
228	נספח 16	23	נבקש כי ביטול המכרז יהיה רק בשל הפרה יסודית	הבקשה נדחית. אין שינוי בנוסח הסעיף
229	נספח 16	24.6	נבקש להבהיר כי חובת השיפוי מותנית ב"תנאי השיפוי" [הודעה, התגוננות וגו']. כמו כן נבקש להבהיר כי לא יהיה כפל פיצוי, קרי: במידה והופעלו הוראות סעיפים קטנים 24.2 ו- 24.3 [הפחתת התמורה רטרואקטיבית] - חובת השיפוי הקבועה בסעיף קטן 24.6 זה תחול רק על נזקים נוספים שנגרמו לממשלה.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין.
230	נספח 16	24.6	שיפוי יעשה בכפוף לתנאי השיפוי אשר מופיעים בפרק האחריות. יש למחוק את המילים "פיצוי".	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
231	נספח 16	26.2	יש להכפיף לסיבות אשר בשליטת הספק. סיבות עיכוב אשר הגורם להן לא בשליטת הספק- לא יובאו במניין. מוצע להוסיף תקופת גרייס/ הארכה בגינה לא יהווה הפרה בכל מקרה.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין, לרבות הוראות התכ"ס הרלבנטיות
232	נספח 16	26.3	מבוקש להבהיר ברחל ביתך הקטנה – למען הסר ספק ומניעת מחלוקות - כי כל מגבלה שתוטל כתוצאה מהתפרצות או התפשטות מגיפה, לרבות קורונה, כגון סגר, צמצום עובדים, הגבלת תנועה וכיוב', תיחשב לאירוע של סיכול. ברי כי הספק יעשה כמיטב יכולתו להוסיף ולהעניק את השירותים גם בנסיבות כאלה, אולם בכפוף למגבלות שיוטלו, ואם מגבלות אלה ימנעו ממנו לעשות כן - הדבר לחלוטין מחוץ לשליטתו ומהווה סיכול. הבהרה זו נכונה לכל מקום בו מתייחס ההסכם ל"סיכול".	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. במקרה של אירוע חירום, אירוע חריג או תקופה חריגה יחולו הוראת נספח ט' למכרז.
233	נספח 16	27	לא מקובל לקזז קנסות מהתמורה אלא לגבי חובות שאינם במחלוקת ולאחר מתן התראה לתיקון הפרה, ורק אם לא תוקן במהלך ההתראה.	הבקשה נדחית. המשרד יפעל בהתאם לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין, לרבות הוראות התכ"ס הרלבנטיות, ובכלל זה הוראה 1.7.0.6.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
			עיכוב כספים- לא מקובל. המשרד מחזיק ערבויות לצורך זה.	
234	נספח 16	27	מוצע לקבוע מנגנון מסודר של הפרה, מתן זכות טיעון וערעור למציע על קביעת של הפרה/אי עמידה ביעדים שרק לאחריו, ולאחר שהוכרע בידי גורם בלתי תלוי (בורר למשל), ישולמו/יקוזזו קנסות.	תשומת הלב מופנית לסעיף 4 לנספח י"ד כפי שמתעדכן במסגרת מסמך זה, כמפורט בפרק במבוא למסמך זה לעיל.
235	נספח 16	27	נבקש כי הדרישה לתיקון ההפרה תעמוד על 30 ימים מראש.	ראו מענה לשאלה 234.
236	נספח 16	28	מבוקש להבהיר כי קיזוז ועיכובו יבוצעו רק לאחר מתן הודעה בת 14 ימים מראש ובכתב, לפחות.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין.
237	נספח 16	28	לא מקובל. יש לכם ערבות בשביל זה. קיזוז רק על סכומים שאינם במחלוקת.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. ראו גם מענה לשאלה 236.
238	נספח 16	28	נבקש שהקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 30 ימים	הבקשה נדחית. המשרד יפעל בהתאם לכל כללי המשפט המנהלי, ובהתאם לכל דין.
239	נספח 16	29	יש להוסיף סעיף לפיו יש להחזיר את הערבות למציע בתום תקופת ההסכם ולכל המאוחר תוך 60 יום. יש לקבוע כי חילוט יבוצע על הפרה <u>יסודית</u> בלבד, לא "כל התחייבות, ובגין הפרה שלא תוקנה משך הזמן הקבוע לתיקונה. כי תינתן התראה של 14 יום לפחות לתיקון ההפרה וכי החילוט יעשה על נזקים/הוצאות מוכחים וחלוטים, ולא שנויים במחלוקת שהאחריות בגינם לפי ההסכם או הדין מוטלת בלעדית על הספק (ולאחר מתן התראה לתיקון שלא תוקנה כאמור).	הבקשה נדחית, המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין, לרבות הוראות התכ"ס הרלבנטיות, ובכלל זה הוראה 7.5.1.1 לענין ערבויות.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
240	נספח 16	29.5	נבקש להבהיר כי חילוט הערבות יתאפשר רק במקרה של ביטולו של ההסכם כדין על ידי הממשלה כתוצאה מהפרתו על ידי הספק.	אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין, לרבות הוראות התכ"ם הרלבנטיות ובכלל זה הוראה 7.5.1.1 לענין ערבויו.
241	נספח 16	29.5.1	מבלי לגרוע מן האמור לעיל, במידה והממשלה לא תקבל את ההבהרה דלעיל נבקש לחילופין להוסיף בסיפא הסעיף את המילים: "וזאת למרות שקיבל על כך הודעה בת פרק זמן סביר מראש ובכתב, והוא לא תיקן את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך פרק הזמן האמור."	אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין, לרבות הוראות התכ"ם הרלבנטיות, ובפרט הוראות התכ"ם 7.5.1.1 "ערבויות".
242	נספח 16	30.1	מבוקש להבהיר כי ביקורות יבוצעו בתיאום מראש עם הספק ובאופן שלא יפגע בעבודה השוטפת.	ראו תשובה בשאלה 225.
243	נספח 16	30.2	יש להוסיף בסיפא: בכפוף לשמירה על סודיות.	הבקשה נדחית. ככל שהזוכה יטען לסודיות, הדבר ידון לגופו.
244	נספח 16	30.3	הסעיף לא מידתי. יש לקבוע התראה ומתן אורכה למציע לתיקון ההפרה. לא מקובל קיזוז/עיכוב/חילוט ערבויות עקב כך. יש ליתן למציע זכות טיעון וזכות ערעור.	ראו מענה לשאלה 252.
245	נספח 16	31	נבקש להבהיר כי חובת השיפוי מותנית ב"תנאי השיפוי" [הודעה, התגוננות וגו'].	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל בהתאם לסמכויותיו וחובותיו שעל-פי כל דין.
246	נספח 16	31	יש למחוק את המילים "ופיצוי". וכן להוריד: "תוספת הצמדה". יש לקבוע כי שיפוי יעשה בכפוף להצגת אסמכתאות ולתנאי השיפוי אשר צוינו בסעיף האחריות	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
247	נספח 16	31	נבקש כי שיפוי כאמור בסעיף זה יהיה בכפוף לפסק דין הקובע את אחריות הספק שלא עוכב ביצועו.	אין שינוי בנוסח הסעיף.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
248	נספח 16	32.2	הסעיף לא מידתי. יש לקבוע התראה ומתן אורכה למציע לחידוש רישיון. יש לקבוע כי הסנקציה תופעל רק במידה ואי החידוש נובע מסיבה התלויה במציע (ולא גורמים שאינם בשליטתו). לא מקובל חילוט ערבויות עקב כך. ביטול ההסכם- כפוף להתראה מראש ובכתב במהלכה לא תוקנה ההפרה, של 14 יום לפחות (ולא ביטול לאלתר)	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל בהתאם לסמכויותיו וחובותיו שעל-פי כל דין.
249	נספח 16	33	לשביעות רצונה המלא של החברה" הינו קריטריון סובייקטיבי לחלוטין, ומטבע הדברים, יקשה על הספק להיערך בהתאם על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה. לפיכך מוצע להחליף הגדרה זו בהגדרה אובייקטיבית, לפיה כל התייחסות לשביעות רצון במסמכי המכרז ובהסכם, בין של החברה ו/או כל גורם מטעמה משמעותה: ביצוע התייבויות היועץ בהתאם לתנאי ההסכם ונספחיו.	הבקשה נדחית. המשרד יפעל בהתאם לכל כללי המשפט המנהלי, ובהתאם לכל דין.
250	נספח 16	33	יש לקבוע כי הכל כפוף למתן אורכה במהלכה לא תוקנה ההפרה, יש להכפיף לנסיבות אשר בשליטת המציע (למעט טעות בתום לב למשל) ולאפשר תיקון מבלי שיהווה הפרה. יש להפריד בין הפרות קטנות להפרות מהותיות (למשל במקרה של הצהרה לא מדויקת שאינה נכונה).	ראו מענה לשאלה 252.
251	נספח 16	33	עיכוז ו/או קיזוז ו/או חילוט ערבויות ללא ארכה לתיקון הפרה- לא מוקבל.	ראו מענה לשאלה 252.
252	נספח 16	33	לבקש כי פרק הזמן לתיקון הפרה יסודית יעמוד על 14 ימים וכי פרק הזמן לתיקון הפרה לא יסודית יעמוד על 21 ימים.	לסעיף 33 בנספח 16 יתווסף סעיף 33.3, כדלהלן: "החלטת המשרד בדבר קיומה של הפרה יסודית ומימוש אחת או יותר מהזכויות המפורטות בסעיף 33.1 תהיה כפופה למתן זכות טיעון למבצע. בכל מקרה, מבלי לגרוע בכלליות האמור, המשרד יפעל בהתאם לכל סמכויותיו, זכויותיו וחובותיו ובהתאם לכל דין".

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
				מצ"ב נספח 16 מעודכן.
253	נספח 16	33.1	נבקש להבהיר כי בכל מקרה זכות הביטול תתגבש רק לאחר מתן התראה בת פרק זמן סביר מראש ובכתב, ובתנאי שהספק לא ריפא את ההפרה הנטענת כלפיו בתוך אותו פרק זמן.	ראו מענה לשאלה 252.
254	נספח 16	35	במקרה של הסבה מלאה שאושרה (כניסה בנעלי-) יש לפטור את הספק מאחריות שהרי יוצא מן התמונה.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. ככל שהזוכה יהא סבור שיש מקום לפטור אותו מאחריות בנסיבות הרלבנטיות לסעיף, בקשתו תידון לגופה בהתאם לנסיבות העניין.
255	נספח 16	36	נבקש להבהיר כי ביצוע העבודות במקום הספק יתבצע רק לאחר מתן התראה בת 30 ימים מראש ובכתב לספק, ובתנאי שהספק לא ביצע את העבודות בתוך פרק זמן זה.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל בהתאם לסמכויותיו וחובותיו שעל-פי כל דין.
256	נספח 16	36	מבוקש למחוק את הסעיף. לא מידתי לבצע פעולות חד צדדיות של ביטול או ביצוע באמצעות אחר על חשבון הספק. יש לקבוע כי התראה וארכה לא תפחת מ14 יום וכי על ההתראה להינתן בכתב.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל בהתאם לכללי המשפט המנהלי.
257	נספח 16	37	יש להפוך את סעיף האי ויתור להדדי.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
258	נספח א'- השירותים הקיימים והיקפם	כללי	האם ניתן לקבל את טבלאות ההיקפים גם בקובץ EXCEL ולא רק כחלק מה PDF ?	ראה מענה לשאלה 5.
259	נספח א' – השירותים הקיימים והיקפם	כללי	נודה לקבלת מידע אודות אחוז התעסוקה הנוכחי במוקד, בכל אחד מהקווים	ראו מענה לשאלה 2.

מס'ד	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
260	1	בגרף צוין שנפח הפניות במוקד פניות הציבור ב- 2019 הינו 45,516 אך בטבלת הפירוט של הנושאים בהמשך מצוינות סה"כ 49,824 פניות. מה הנתון הנכון מהשניים?	בשנת 2019 <b>נתקבלו</b> 45,516 פניות ציבור בידי צוות פניות ציבור, כמפורט בגרף שבעמוד הראשון לנספח א' למכרז. כחלק <b>מהטיפול</b> בפניות, מתוך 45,516 הפניות שנתקבלו, כ-4,300 פניות "פוצלו" לתתי-פניות, לצורך קבלת התייחסות של גורמים שונים (אודות הצורך בפיצול פניה ראו סעיף ג' לנספח ז' למכרז). למען הנוחות, הטבלה שבעמוד השני לנספח א' למכרז מפרטת את אופן הטיפול בפניות, כולל "פיצולים".  מודגש כי תשלום עבור טיפול בפניות הציבור יינתן עבור פנית הציבור כפי <b>שנתקבלה</b> (בכפוף למלוא הוראות סעיף 16.2.1.2 למכרז); ואין ב"פיצול" פניה כדי להוות פניה המזכה בתשלום.
261	טבלת "משך זמן שיחה ממוצע על פי נושא פנייה (עמ' 72)	בתהליך העבודה הקיים, כיום, המוקד אינו נדרש לתעד את השיחות ומטפל בפניות מידע בלבד. עבור כל בירור המצריך מידע בזמן אמת - הלקוח מופנה למפעיל. במטריצת "משך השיחה על פי נושא פנייה" בנספח א' מוצג אורך השיחה בתור מידע בלבד ובמטריצה זו אין התייחסות למשך זמן הטיפול הממוצע בלקוח הכולל את זמן התייעוד. בהתאם, נבקש את הערכתכם ל- Handling Time (משך הטיפול הממוצע בלקוח הכולל את זמן התייעוד) על פי נושא פנייה. כמו כן, בשל כוונת המשרד לבסס תפיסת שירות הסוגרת את מעגל הטיפול בלקוח, נבקש את הערכתכם למשך השיחה בפניות התייעצות ופניות שירות.	ראה מענה לשאלה 18. תשומת לב כי משך השיחות של פניות השירות כפי שנדרש בשירותים נשוא מכרז זה, כוללת את בירור סטטוס פניות ציבור, כמוגדר בסעיף 1.4 בנספח ז' וכמפורט בנספח א' למסמכי המכרז. בגין פניות אלו יבוצע תשלום על פי סעיף 16.2.1.4, אשר מניח זמן מענה ארוך יותר עבור "פניות שירות".
262	סעיף 2 טבלה "זמן המתנה בתור למענה	נבקש לקבל את כמות השיחות שנענו לאחר 6 דקות (360 שניות) המתנה (בטבלאות בנספח מופיעות כמויות השיחות עד מעל 180 שניות)	אין בידי המשרד את הנתון המבוקש. במכרז הנוכחי 12/14 הנתון המבוקש אינו חלק מהיעדים הנמדדים.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
263	נספח א'- השירותים הקיימים והיקפם	2	נבקש לקבל היקפים לגבי כמות הפניות שהועברו לטיפול BO (בהפרדה לפניות התייעצות והמשך טיפול)	בהתקשרות עם הספק הנוכחי שלפי מכרז 12/14, לא קיים מודל של BO. תשומת לב מופנית לסעיף 16.2.1.1.1 המפרט את אחוז השיחות שניתן להעביר לנציגי BO לצורך המשך טיפול. מעבר לכך אין בידנו נתונים נוספים
264	נספח ב'	כללי	נבקש להבהיר כי נספח זה נדרש להגיש לאחר קבלת הודעה על זכייה	תשומת לב מופנית לסעיף 8 למכרז. מסמך זה יוגש על ידי מציע שקיבל הודעה על שהוכרז <b>כבעל ההצעה הטובה ביותר</b> ; הכל כאמור בסעיף 8 למכרז.
265	נספח ג' + ג' 1 + נספח ד + נספח ה + נספח ו'	כללי	האם הפירוט הנדרש הוא במענה למכרז? או כחלק מהגשת תכנית ההקמה?	תשומת לב מופנית לסעיף 8.4 למכרז. מסמכים אלו יוגשו על ידי מציע שקיבל הודעה על שהוכרז <b>כבעל ההצעה הטובה ביותר</b> , כאמור שם. יודגש כי את הנספחים ב+ ג+ ג1+ ד+ ה יש להגיש על פי המפורט בסעיף זה. את נספח ו' אין צורך להגיש כחלק מתוכנית ההקמה
266	נספח ג'1	כללי	נבקש להבהיר כי נספח זה נדרש להגיש לאחר קבלת הודעה על זכייה	תשומת לב מופנית לסעיף 8 למכרז. מסמך זה יוגש על ידי מציע שקיבל הודעה על שהוכרז <b>כבעל ההצעה הטובה ביותר</b> ; הכל כאמור בסעיף 8 למכרז.
267	נספח ג'	2.1.1	נבקש לקבוע את עומק העמדה לגודל של 60 ס"מ, וזאת בהתאם לעומקי העמדה המקובלים בעולמות CONTACT CENTER	הבקשה מתקבלת. בסעיף 2.1.1 בנספח ג' במקום "80" יבוא "60".
268	נספח ג'	2.5.1.3	האם הפירוט יוצג במסגרת המענה למכרז? או לאחר בחירת ההצעה הטובה ביותר?	יש לפרט בתוכנית ההקמה, שיגיש רק מציע שקיבל הודעה על שהוכרז <b>כבעל ההצעה הטובה ביותר</b> . תשומת לב מופנית לסעיף 2.1 בנספח ב' וכן לסעיף 8 במכרז.
269	נספח ד'	כללי	נבקש להבהיר כי נספח זה נדרש להגיש לאחר קבלת הודעה על זכייה	תשומת לב מופנית לסעיף 8 למכרז. מסמך זה יוגש על ידי מציע שקיבל הודעה על שהוכרז <b>כבעל ההצעה הטובה ביותר</b> ; הכל כאמור בסעיף 8 למכרז.
270	נספח ה'	כללי	נבקש להבהיר כי נספח זה נדרש להגיש לאחר קבלת הודעה על זכייה	תשומת לב מופנית לסעיף 8 למכרז. מסמך זה יוגש על ידי מציע שקיבל הודעה על שהוכרז <b>כבעל ההצעה הטובה ביותר</b> ; הכל כאמור בסעיף 8 למכרז.
271	נספח ה'	4.1.1	העלייה בכמות השיחות בקיץ מחייבת גיוס מאות נציגים לפרק זמן קצר. בהתאם, נבקש כי המשרד ישתתף בעלות הדרכתם.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
272	נספח ו'	3.1.2	נבקש לאפשר להציג מועמד בעל 5 שנות ניסיון <u>בניהול מוקדים בתחום התחבורה הציבורית</u> , כאלטרנטיבה נוספת לתואר ראשון.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.
273	נספח ז'	1.4.1.2	נבקש הגדרתכם לפניות שירות ואילו נושאים עתידיים צפויים להיכלל במערך השירות?	תשומת לב מופנת לסעיף 1.4 וסעיף 2.2 בנספח ז' למסמכי המכרז.
274	נספח ז'	5	נבקש הבהרתכם כי במידה ושעות הפעילות יכללו שעות לילה ושבתי - תבוצע התאמה לתמורה בהתאם לעלויות העסקה בתעריך לילה, שבת וחג.	ראו מענה לשאלה 86.
275	נספח ז'	5.1.3, 5.1.4	נבקש לסגור את המוקד שעה לפני כניסת שבת/ חג כדי לאפשר לעובדים להגיע לביתם לפני כניסת שבת/חג.	הבקשה מאושרת. סעיף 5.1. בנספח ז' יעודכן כדלקמן: "5.1.3. יום ה' משעה 05:30 ברצף עד שעה לפני כניסת השבת ביום ו'. 5.1.4. בערבי חג משעה 05:30 ועד שעה לפני כניסת החג. 5.1.5. במוצאי שבת ובמוצאי חג יפעל המוקד משעה אחרי יציאת השבת או החג וברצף עד לסיום השירות (בהתאם לסעיפים 5.1.2 עד 5.1.4 לעיל) ביום העוקב."
276	נספח ז'	5.1.5	נבקש לפתוח את המוקד כשעה אחרי צאת שבת כדי לאפשר לעובדים להגיע למוקד מבלי לחלל שבת.	ראו מענה לשאלה 275.
277	נספח ז'	5.3.4	נבקש להבהיר כי במקרה של צמצום או הפסקת פעילות כתוצאה משביתות או השבתות יהיה הספק זכאי לפיצוי בגובה היקף השיחות היומי הממוצע באותה התקופה ללא תלות בהגשת הבקשה לוועדת מכרזים. מדובר בקביעה הוגנת, אשר אינה מגלגלת לפתחו של הספק סיכונים אשר אין בכוחו להימנע מהם. כמו כן נבקש להבהיר כי במקרה של גידול בכמות השיחות בתום השביתה או ההשבתה יושעה מנגנון הקנסות עד חזרת המצב לשגרה. לא יעלה על הדעת להשית קנסות על הספק שיתמודד עם גידול משמעותי בכמות השיחות, שכן הגידול אינו	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
			בשליטתו ולא ניתן להיערך אליו בשל אופיו הארעי. אין להותיר לועדת המכרזים שיקול דעת בנושא זה.	
278	נספח ז'	7.3.1.2	האם כחלק מפתרון ה ASR נדרש לספק ממשק ניהול לאדמיניסטרטור וכלי פיתוח תסריטים?	על הספק לספק את כלל הדרישות הטכנולוגיות בהתאם למפורט בנספח י"ב לצורך אספקת השירותים של כלל דרישות המכרז.
279	נספח ח' - יעדים ומדדים	2	מופיע שיש לצרף לחשבוניות את הדוחות הגולמיים ולא המעובדים. נבקש הבהרה האם מדובר על פירוט כלל השיחות הנענות בחודש (מעל מיליון שיחות), או נתוני מרכזייה שמסוכמים לרמת יום / שעה?	תשומת לב מופנית לסעיף 3.8 וכן לנספח י" - דוחות ודיווחים. מבלי לגרוע בכתוב במכרז מובהר כי על הספק הזוכה להעביר דוחות ברמה השעתי/יומית/שבועית/חודשית ושנתית מרשם השיחות ( M.I.S ) המהווה חלק ממערכת ה-Contact Center, וממערכת ה-CRM.
280	נספח ח' - יעדים ומדדים	4.2	להבנתנו כמחצית מן המתקשרים הם לקוחות חוזרים אשר פונים למוקד לעיתים תכופות בבירורים שונים שאין ביניהם קשר. בהתאם, נבקש לשנות את היעד של הסעיף האמור.	אין שינוי במסמכי המכרז. תשומת לב להגדרת מונח "פניה טלפונית חוזרת" המצויה בסעיף 2.7.1.1 בנספח י"ד.
281	נספח ט'	4	פעילות המוקד מושפעת חדשות לבקרים מאירועים אקסוגניים שאינם ניתנים לחיזוי, המאופיינים בתנודות קיצוניות של גידול בהיקף השיחות לפרקי זמן קצרים ( מספר שעות או לימים בודדים) כגון הפגנות, סגירת כבישים ועוד, הפוגעים ביכולת של המוקד להתמודד עם היקפי השיחות. בהתאם, נבקש להבהיר כי בכל מקרה של תקופה חריגה, שעת חירום או אירוע חריג [כהגדרתם בסעיף זה] יושעה מנגנון הקנסות עד חזרת המצב לשגרה, ללא תלות בהגשת בקשה לועדת המכרזים. לא יעלה על הדעת להשית קנסות על הספק שיתמודד עם גידול משמעותי בכמות השיחות, שכן הגידול אינו בשליטתו ולא ניתן להיערך אליו בשל אופיו הארעי.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
282	נספח י"ב	3.1	האם ניתן לספק פתרון לניהול ערוצי התקשורת הכתובה והרשתות החברתיות ע"ב מערכת ענן?	כן, בכפוף להנחיות אבטחת מידע ושמירה על הסודיות כמפורט במכרז
283	נספח י"ב	3.7	הקמת ממשקים למערכות המשרד ( סעיף 51 בטבלה) - נבקש לקבל פירוט על המערכות והממשקים המבוקשים	ראו סעיף 8 לנספח י"ג.
284	נספח י"ג	כללי	האם מערכת CRM יכולה להיות בענן? אם כן האם למשרד יש דרישה לענן מסוים?	מערכת CRM תהיה מבוססת שירותי ענן; ותשומת הלב מופנית לכל האמור בסעיפים 10.1.8 - 10.1.9 לנספח י"ג מכרז. הנחיות מנהל הרכש לעניין זה, יתקבלו בימים הקרובים ויפורסמו במועד נפרד.
285	נספח י"ג	3.2.3.2	נבקש לקבל את הערכת המשרד ביחס לגידול הצפוי במשך זמן השיחה (המפורט בנספח א' עמוד 72) כתוצאה משאלות שיופנו אל הפונים, ותיעד התשובות שלהם.	ראו מענה לשאלה 18.
286	נספח י"ג	8.1	בהתאם לסעיף זה "בעת הקמת המערכת יוקמו כ- 40 ממשקים למערכות שונות". על מנת שנוכל לאמוד את היקף ההשקעה הנדרש לפיתוח הממשקים, נבקש כי תציינו את כמות הממשקים בסיווג מורכבות פשוט, כמות הממשקים בסיווג מורכבות בינוני וכמות הממשקים בסיווג מורכבות גבוה. כמו כן נבקש לקבל דוגמא לממשק בסיווג מורכבות גבוה.	מלוא המידע הידוע למשרד לענין זה מפורט בסעיף 8 בנספח י"ג .
287	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	כללי	מאחר ומדיניות משרד התחבורה בשנים האחרונות הנה להשית מספר רב של פיצויים מוסכמים על הספק, נבקש לקבל את ההיקף השנתי הממוצע של הפיצויים המוסכמים שמשרד התחבורה הטיל בשנים 2018-2020.	לא ברורה הטענה בדבר מדיניות המשרד. המשרד פועל בהתאם לתנאי המכרזים שפרסם. גם בנוגע להתקשרות הנוכחית שלפי מכרז 12/14 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני ממוכן ומאויש - פועל המשרד בהתאם למנגנון הקנסות הקבוע בו, ולפי תנאיו. שיעור הקנסות אשר יושטו - או לא יושטו - על הספק הזוכה במכרז זה, יהיו בהתאם לטיב השירות שיתקבל, ובהתאם לעמידתו בכלל תנאי המכרז; הכל כמפורט במכרז ובמסמך זה.

מס'ד	נספח / פרק / נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
288	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	כללי	נבקש להוסיף את המילה "עד" לפני כל סכום פיצוי מוסכם המפורט בנספח י"ד.	הבקשה נדחית.
289	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	כללי	נבקש להבהיר במפורש שכל אחד מן האירועים המפורטים להלן יוחרג ולא יובא בחשבון בהפעלת מימוש מנגנוני הפיצויים המוסכמים: <ol style="list-style-type: none"> <li>אירועים חריגים מתוכננים מראש כגון רפורמה ממשלתית כלשהי שגורמת לעלייה בכמות השיחות הנכנסות ו/או לעלייה במשך השיחה הממוצע.</li> <li>אירועים חריגים שאינם צפויים מראש כגון התפרצות מחלה נגיפית, דרישה או המלצה המכוונת לכלל האוכלוסייה או לקבוצות גדולות של אוכלוסייה לבצע בדיקות רפואיות, וכדומה.</li> <li>אירועי "תקופה חריגה", "שעת חירום" או "אירוע חריג" כהגדרתם במסמכי המכרז.</li> <li>אירועי כח עליון כהגדרתם בהסכם ההתקשרות.</li> <li>אירועים אחרים שאינם באחריות ו/או בשליטת הספק.</li> <li>מעשה או מחדל מצידה של משרד התחבורה, אי מוכנות או חוסר שיתוף פעולה מצד משרד התחבורה. לא יתכן שעקב גידול בלתי צפוי בפעילות שאינו תלוי בספק אלא בגורמים חיצוניים שאינם בשליטתו, יהיה הספק כפוף למשטר של קנסות ופיצויים. כמו כן נבקש להבהיר כי הטלת פיצוי מוסכם על הספק תהיה רק לאחר שהממשלה זימנה אותו ונתנה לו הזדמנות הוגנת להשמיע את טענותיו.</li> </ol>	הבקשה נדחית. תשומת הלב מופנית להוראות נספח ט'; יחד עם סעיף 4 לנספח י"ד כפי שמתעדכן במסגרת מסמך זה, כמפורט בפרק במבוא למסמך זה לעיל.
290	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	כללי	יש להכפיף להפרות מסיבות התלויות במציע (ולא כח עליון למשל) ולהכפיף למועדי אירועים חריגים.	תשומת הלב מופנית לסעיף 4 לנספח י"ד כפי שמתעדכן במסגרת מסמך זה, כמפורט בפרק במבוא למסמך זה לעיל; וכן לנספח ט' – הפעלת מרכז השירות בשעת חירום, אירוע חריג או בתקופה חריגה.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
291	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	כללי	יש לקבוע מפורשות כי תשלום קנס יעשה רק לאחר התראה על הפרה של 14 יום ואי תיקון במהלך ההפרה (אלא אם ההפרה לא ניתנת לתיקון)	תשומת הלב מופנית לסעיף 4 לנספח י"ד כפי שמתעדכן במסגרת מסמך זה, כמפורט בפרק במבוא למסמך זה לעיל.
292	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	2	בהתאם למוקבל בענף, נבקש לדעת האם יש מודל פרס על עמידה ביעדים ומעבר לכך.	לא.
293	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	2.3	נבקש להבהיר כי על אף הגבלת הקנסות ל-5% מגובה החשבונית, קיים בפועל קנס נוסף המתבטא באי תשלום בגין שיחות ופניות שנענו לאחר 6 דקות. כך שגובה הקנסות הריאלי נושק ל-10% מגובה החשבונית. לכן, נבקש לשנות את מגבלת הקנס ל-3%. כמו כן, נבקש כי יובהר שסכום הקנסות החודשי המקסימאלי המפורט בסעיף 2.3 בנספח י"ד יחול על כלל הפיצויים המוסכמים המפורטים בנספח י"ד ולא רק עבור פיצויים מוסכמים בגין סעיף 16.2.1.1 במסמכי המכרז.	הבקשה נדחית. לעניין שיחות ופניות שנענו לאחר 6 דק' – ראו מענה לשאלה 82.
294	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	2.3	נבקש להוסיף בשורה הראשונה, לאחר "סכום הקנס המקסימלי" את המילים: "יחד עם גובה הפיצויים המוסכמים"	הבקשה נדחית.
295	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	2.8	תהליכי העבודה בתחבורה ציבורית עשויים לייצר ריבוי שיחות חוזרות בשל איחורי קווים, אי ביצוע וכיוצ"ב, דבר המשליך על יכולתו של הספק לעמוד במדד השיחות החוזרות. לספק אין יכולת השפעה על התנהלות המפעילים ולכן לא סביר לבצע מדידה למנגנון הקנס בגין מרכיבים אלה. נבקש לבטל מדד זה, שהרי ציון שביעות הרצון של הלקוח בסקר ישקף את סגירת הטיפול.	ראה תשובה לשאלה 280.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
296	נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים	סעיף 3 - שורה 18 בטבלה	נבקש להגדיר מהי "השבתה חלקית" בגינה יופעל קנס . ( הגדרה במונחים של מספר נציגים לא פעילים ו/או מספר פניות לא מטופלות )	סעיף 3 , שורה 18 בנספח י"ד יתוקן כך "מובהר כי השבתה חלקית הינה חלק מהשירותים הניתנים במרכז השירות בשל תקלה של אחת או יותר מהמערכות הטכנולוגיות, אך אינה השבתה מלאה". מובהר כי נתונים בדבר מספר הנציגים וכמות הפניות שאינן מטופלות הן בשליטת ואחריות הספק.
297	נספח י"ז- אבטחת מידע וסייבר	7.2	אחרי המילים "הנחיות" יש להוסיף "הסבירות" בכפוף לכל דין.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף. המשרד יפעל לפי כל חובותיו וסמכויותיו שעל-פי כל דין.
298	נספח י"ז- אבטחת מידע וסייבר	סעיף 8.1	יש להכפיף רק לנתונים אשר רלוונטים לספק.	אין שינוי בנוסח הסעיף.
299	נספח י"ז- אבטחת מידע וסייבר	סעיף 8.1	יש להוסיף סעיף שמהותו לשמור על זכויות קניין של שיטות עבודה של המציע, שיטות הדרכה וכיוצ"ב שהועברו למשרד במסגרת ההצעה אולם המציע עושה בהם שימוש גם ללקוחותיו האחרים.	ראו מענה לשאלה 224.
300	נספח י"ז- אבטחת מידע וסייבר	סעיף 8.1	יש להכפיף למאגר המידע שנרשם ע"ש הספק ולכן ע"פ דין- שייך לספק בלעדית.	ראו מענה לשאלה 94.
301	נספח י"ז- אבטחת מידע וסייבר	-	יש להוסיף: עם זאת, המידע או מידע סודי לא יכלול מידע אשר (i) היה ידוע בפומבי והפך לנחלת הכלל ; (ii) מתפרסם לרשות הציבור וזמין לרוב לאחר גילוי של הצד החושף בפני הצד המקבל ; (iii) כבר נמצא ברשות הצד המקבל בזמן גילוי על ידי החושף ; או (iv) נדרש על פי החוק ו/או קביעה של רשות מוסכמת לגלותו על ידי הצד המקבל.	ראו מענה לשאלה 215.

מס'ד	פרק/ נספח	מס' סעיף	שאלה/השגה	תשובה
302	נספח י"ז- העברת מידע	8.4	יש להוסיף הבהרה : אישור הספק להתקשרות עם קבלני משנה תהווה הסכמה מפורשת גם לפי סעיף זה.	הבקשה נדחית, אין שינוי בנוסח הסעיף.
303	נספח י"ח- חוזה פורטל	סעיף 26(2)	מבוקש למחוק- המציע מבקש לשמור על טענותיו ולא לוותר עליהן מראש.	הבקשה נדחית, ראה סעיף 18.6 למסמכי המכרז וכן הוראת תכ"ם 7.7.1.1.
304	נספח י"ח- חוזה פורטל	סעיף 12.2	מבוקש לתת ארכה לתיקון הפרה בכל מקרה.	ראו מענה לשאלה 303.
305	נספח ט"ז	ג3 – 3ה	נבקש להסיר סעיפים אלה כליל. איסור על הענקת שירותים למפעילי תחבורה ציבורית, מעבר לכך שיגרום לפסילתם של כל הגופים הרציניים העוסקים בתחום המוקדים וימנע את השתתפותם במכרז זה, גם אינו מתיישב עם חופש העיסוק, ומהווה לכאורה הגבל עסקי אסור. ברי כי חובת הסודיות מוסיפה לעמוד בתוקף ומגינה על האינטרסים הלגיטימיים של משרד התחבורה. הגבלת עיסוק, בניגוד לכך, אינה משרתת כל תכלית לגיטימית. בהתאם, נבקש להסיר את הטבלה המופיעה בסעיף קטן 3ד ואת ההוראות הכלולות בסעיף קטן 3ה. קיומה של הטבלה בצירוף הוראות סעיף קטן 3ה מהווה 'דרך עוקפת' ליצירת הגבל עסקי ולפגיעה בחופש העיסוק.	ראו מענה לשאלה 73.

תשובה	שאלה/השגה	מס' סעיף	פרק/ נספח	מס'ד
ראו מענה לשאלה 215.	יש להוסיף בסיפא: עם זאת, המידע או מידע סודי לא יכלול מידע אשר (i) היה ידוע בפומבי והפך לנחלת הכלל; (ii) מתפרסם לרשות הציבור וזמין לרוב לאחר גילוי של הצד החושף בפני הצד המקבל; (iii) כבר נמצא ברשות הצד המקבל בזמן גילוי על ידי החושף; או (iv) נדרש על פי החוק ו/או קביעה של רשות מוסכמת לגלותו על ידי הצד המקבל. בנוסף, יש להוסיף בסיפא: "מובהר כי אין באמור בהתקשרות נותן השירותים עם גופים נוספים למתן שירותים נוספים ו/או דומים כדי להוות ניגוד עניינים כאמור."		נספח ט"ז- התחייבות לסודיות וניגוד עניינים	306