



31.8.2016

מענה לשאלות הבהרה מרכז חיסכון לילדים – מכרז מספר מ(2037) 2016

תשובה	פירוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	מס' סידורי
נשלח מסמך וורד למבקשים	מכיוון שחל איסור לענות בכתב יד על המכרז, נודה על קבלת כל הנספחים בקובץ word?	0.3.5 א	1
על פרקים 0-5 יש לרשום "קראתי והבנתי". את הנספחים המבוססים על הדרישות במכרז יש למלא על פי הדרישות בנספחים המותאמים לדרישות.	נודה על הבהרה למה הכוונה מענה לפרקים 0-4. האם הכוונה היא לרשום "קראתי, הבנתי, מקובל עליי" בפרקים 0-3 ובפרק 4 לפרט כנדרש בפרק. או שמא יש צורך במענה אחר?	0.3.5 ב	2
יש לפרט את כל הלקוחות. אם נדרש להוסיף עמודים תוסיפי ככל שנדרש, באותו הנוסח.	בסעיף מצוין כי על הציע לפרט את כל המוקדים שהפעיל ו/מפעיל. כמות הלקוחות של חברתנו היא גדולה. האם ניתן לפרט רק 3 לקוחות לשם עמידה בתנאי הסף או 5 כפי שמציע הנספח?	0.5.3 ג	3
הסעיף לא ישונה.	נבקש להוריד את הדרישה כי מנהל הפרויקט הקים את פרויקטים החל משנת 2014. מנהל הפרויקט המיועד מטעמנו, בעל ניסיון רב בהקמת מוקדים אך אלו לפני שנת 2014.	0.5.5	4



לפי רצונכם. יכול להיות מלל חופשי של דברי פתיחה. על החברה יעדיה וחזונה.	נודה להבהרה מה הכוונה במכתב פתיחה? האם יש דברים מסוימים שעליו להכיל?	0.9.1	5
לא ניתן להציע 0 ש"ח בסעיף עלויות הקמה. ניתן להציע מינימום 1 ש"ח ומעלה בעלויות הקמה, אך יש לקחת בחשבון שגם החזר על עלויות התשתית הפיזית (סעיף 0.8.2 ו/או סעיף 5.1.1) יהיה בהתאם לסכום שרשם המציע בהצעתו. אם יסתבר לזוכה שבפועל היו לו הוצאות על התשתית הפיזית ושלא תומחרו בהצעותו המוסד לא ישא בעלויות שלא נכללו במפורש בהצעה.	האם ספק יכול להגיש הצעה למחיר 0 ש"ח בסעיף של עלויות הקמה?	0.13.6	6
מקובל. בסעיף 0.1.12 אחרי המילים "במצב תקין" יתווספו המילים: ", ולמעט בלאי סביר"	נבקש להוסיף לאחר המילים "במצב תקין" את המילים "ולמעט בלאי סביר".	0.1.12	7
עד ה- 31.5.2017 היקף שיחות נמוך לא יהווה עילה לסגירת המוקד. לאחר מועד זה אם יתברר שאין הצדקה שירותית או כלכלית לפעילות של מוקד נפרד מהפעילות במוקד הרגיל המוסד ישקול מחדש אם להפסיק את ההתקשרות ומתי.	נבקש להבהיר, מה המשמעות "היקף נמוך" אם אין הערכת כמות שיחות? נא הבהרתכם בנושא. באיזו סיטואציה יכול המוסד לבטל ההתקשרות?	0.1.6	8
נשלח מסמך וורד למבקשים	"המוסד יהיה רשאי לדחות הצעות שיוגשו בכתב יד" – נבקש להבין כיצד יש להגיש את נספחי המענה המקצועי הקיימים בפורמט PDF? על מנת שנוכל להגיש את המענה מודפס, אנא העבירו את הנספחים 0.5.3-0.5.7 בפורמט WORD.	0.3.5 א'	9
			10
בתוך הארגז/המעטפה החיצונית יהיו 2 מעטפות: אחת עם 3 העתקים של המענה לפרקים 0-4 ואחת עם 3 ההעתקים של המענה לפרק 5. אם אין לכם מעטפות מתאימות להכיל את 3 העותקים - אין כל בעיה להכניס כל עותק למעטפה נפרדת, ובתנאי אחד: שיהיה כתוב במפורש על כל מעטפה את תכולתה - המענה לפרקים 0-4 או המענה לפרק 5. הערבוב בין 2 התכולות אסור בהחלט.	האם המעטפה / הארגז אמורים להכיל סה"כ 6 מעטפות סגורות? 3 מעטפות של מענה לפרקים 0-4 ו-3 מעטפות של מענה לפרק 5?	0.3.5 ה'	11
מקובל.	נבקש כי יצוין המנגנון החוקי לפיו פסילת הצעה בשל היותה "בלתי סבירה מבחינת מחירה" תיעשה לאחר זימון המציע הרלוונטי לשימוע ומתן הסברים תחילה.	5.0.6 + 0.8.7	12



<p>באופן שנוח למציע, ובלבד שהכתוב יהיה ברור.</p>	<p>האם את פרק העלויות ממלאים בכתב יד? במידה ואת פרק זה נדרש להגיש מודפס, אנא העבירו אותו בקובץ WORD.</p>	<p>0.9.3</p>	<p>13</p>
<p>מקובל באופן חלקי. שיפוי בגין אחריות הזוכה יתבצע על בסיס נזק מוכח בפס"ד חלוט ואשר צווה על המוסד לשלמו, אלא אם כן המוסד, על פי שיקול דעתו הבלעדי החליט לפצות בגין הנזק וזאת בטרם מתן פס"ד חלוט אשר ציווה על המוסד לשלמו. כמו כן, תינתן לזוכה הזדמנות להתגונן. בטרם המוסד יחליט להתפשר, כאמור, תינתן הזדמנות לזוכה להביע את עמדתו, והמוסד רשאי להחליט להתפשר על 'גב הזוכה' על אף עמדה זו, על פי שיקול דעתו ומטעמים סבירים שירשמו, ולזוכה לא תהיה כל טענה בקשר לכך.</p>	<p>נבקש כי שיפוי אחריות הזוכה יקום על בסיס נזק שהוכח וצווה על המוסד לשלמו על-פי פס"ד חלוט בלבד; כן נבקש כי יצוין שבמסגרת הליך משפטי זה תינתן האפשרות לזוכה להתגונן תחילה תוך אי-מתן האפשרות למוסד להתפשר על גב הזוכה.</p>	<p>0.17</p>	<p>14</p>
<p>סל השירותים של המוקדי הקבוע מאפשר למוסד לקיים את הפעילות הנדרשת לנושא חיסכון ילדים בתוך המוקד הקיים. על אף זאת, בשל היקף הפעילות הצפויה הראשונית (כפי שמוגדר ומובהר במכרז), הוחלט להקים מוקד זמני ייעודי לנושא תכנית חסכון לילד. מודגש ומובהר כי כאשר היקף הפעילות יפחת, ישתלבו השירותים הנדרשים בגין הפעלת תוכנית חסכון לילד במוקד הקבוע, וזאת במסגרת השירותים הניתנים כיום במוקד זה. לאור זאת, הבקשה נדחית.</p>	<p>על פי ייעוץ משפטי שקיבלנו, נדרוש ביטול סעיף לא חוקי זה. ברי כי הזוכה לא יאשר תניה הסוטה מהוראות הדין. ככל שפעילות מסוימת טעונה מכרז, יש לקיים מכרז בגינה. סעיף זה אינו חוקי, מעקר מתוכן את פעילות המכרז ומכוון לביצוע פעולה בלתי חוקית על-ידי המוסד לפיה ניתן להעביר שירותים מחברה חיצונית אחת לאחרת. יש להסירו מהמכרז.</p>	<p>1.1.7</p>	<p>15</p>



<p>לוח הזמנים הקצר מוכתב על פי דרישות החוק ועל מנת לאפשר למבוטחי המוסד לקבל שירות ולאפשר להם את הזמן למצות את מלא זכויותיהם</p> <p>כפי שהודגש לאורך כל המכרז, לוח הזמנים אינו סופי מאחר וטרם הסתיים תהליך החקיקה. נכון למועד כתיבת התשובה החוק ייכנס לתוקפו בתאריך 1.1.2017 ועל כן יש לתת למבוטחי המוסד לפחות חודשיים לפני המועד למצות את זכויותיהם.</p>	<p>פרק הזמן שניתן לא סביר לאור דרישות המכרז ומכוון למקום בו הפעילות תינתן לחברה חיצונית אחרת. יש להסיר סעיף זה מהמכרז ולחלופין, לבצע את ההתאמות הנדרשות לתקופה המצוינת, באופן בו תינתן האפשרות לחברה הזוכה ליתן השירותים ולבצע ההקמה בפרקי זמן סבירים שלא יאפשרו זליגת השירות לחברה חיצונית אחרת שמפעילה שירותים למוסד מכוח מכרז שונה.</p>		
<p>אם ישתנו הנסיבות, והחקיקה תביא לשינוי בלוח הזמנים, או אם יתברר שהמוסד לא יהיה ערוך מבחינה טכנולוגית לקלוט את השינויים - לוחות הזמנים ישתנו.</p> <p>נכון ללוח הזמנים הנוכחי, במידה והזוכה יהיה ערוך לפני ינואר 2017, אז פעילות המוקד היעודי לתוכנית חיסכון תועבר מהמפעיל הקיים אל הזוכה שייבחר במועד שניתן יהיה להתחיל את הפעילות אף אם היא קודמת לינואר 2017.</p> <p>בלוח הזמנים יש לקחת בחשבון גם את ההתקנות של המוסד לבטוח לאומי. למוסד נדרשת תקופה של לפחות חודש וחצי לאחר שהזוכה ביצע את ההתאמות הנדרשות על ידו.</p>	<p>נציין, כי אנו ערוכים (כמציע המתמודד במכרז) להקמת המוקד בלוח זמנים קצר משמעותית מכפי המפורט במכרז.</p>	1.1.8	16



<p>אין סתירה. הרי לא כל הלקוחות יסכימו להשאר פרטים ועל כן יתכן וזמני ההמתנה יהיו גבוהים (לא תבוצע הסטה בכפייה למנגנון CB אלא לפי בחירה של לקוח). במידה ולא יתאפשר ללחזור ללקוחות במהלך שעות הפעילות, הזוכה ימשיך לאחר שעות פעילות המוקד ועד השעה 20:00.</p> <p>כפי שמודגש לאורך כל המכרז, אין לנו יכולת להעריך מה יהיה היקף הפניות ומה יהיו זמני ההמתנה. כל הפעילות של המוקד תיעשה בתיאום ובהתאמה עם הזוכה למוקד זה ומתוך הבנה שהשירות ללקוחות נמצא בסדר עדיפות גבוה. המוסד מקווה שהתכנון עד 50 עמדות יאפשר לנו לספק שירות טוב.</p>	<p>חזרה ל-callback עד השעה 20:00 – ישנה סתירה עם סעיף 1.1.10:</p>	<p>1.2.4</p>	<p>17</p>
<p>ע"פ שיקול דעתו של המנהל. נכון למועד זה ה-call back יופעל אוטומטית אם זמני ההמתנה עולים על 5 דקות.</p>	<p>האם ה-callback יופעל אוטומטית במקרה בו זמן ההמתנה עולה על 5 דק' כפי שהוגדר במכרז?</p>		
<p>ראה תשובה לעיל</p>	<p>נבקש לראות בקשת הבהרה זו, בין היתר, לאור האמור בסעיף 1.1.7 לעיל.</p>		
<p>מדובר על הודעה מוקדמת על דחיית או בטול המכרז לפני התחלת הפעילות של המוקד. משמע- רלוונטי החל משלב החתימה על הסכם ההתקשרות ועד תחילת הפעילות. לאחר תחילת הפעילות תנתן הודעה מוקדמת של 30 ימים. הסעיף נשאר ללא שינוי.</p>	<p>נבהיר כי הודעה על ביטול המכרז בתקופה של 10 ימים אינה סבירה. עלויות ההקמה אינן רק פיזיות, אלא גם עלויות היערכות וגיוס כ"א (וכן העסקת כ"א במקרה שבו המוקד כבר פעיל). נבקש הודעה מוקדמת של 30 יום לכל הפחות.</p>	<p>1.3.3</p>	<p>18</p>
<p>טפסים שימולאו ע"י הלקוח ויפלטו כשגויים ידרשו טיפול ידני, משמע, התקשרות ללקוח לצורך השלמת פרטים חסרים/ שגויים.</p> <p>גם למוסד לא ידוע איך בדיוק יועבר הטיפול, מה הזמן הנדרש, בכמה טפסים יידרש המוקד לטפל וגם לא כמה זמן יידרש לטפל בכל מסמך.</p> <p>כמפורט בסעיף 4.14.3, פעילות זו תימדד על ידי מודד מטעם המוסד ובסופה נדע כיצד להעריך ולתמחר את מספר העובדים הנדרש למשימה זו.</p>	<p>טיפול ידני ע"י עובדי המוקד בטפסים שגויים – נא פרטו לגבי תהליך העבודה:</p> <p>כיצד מועבר הטיפול, מה נדרש מהנציג, מהו זמן הטיפול?</p>	<p>2.2.3 ג'</p>	<p>19</p>



<p>הספק ידרש להעביר את דברי הדואר לסניף הביטוח הלאומי הקרוב לאתר המוקד. על אף האמור, על פי מיקומו של האתר שיוצע על ידי הזוכה, המוסד ישקול סוגיה זו, וייתכן ונספק מכונת ביול ו/או שירותי העברת דואר פנימי</p>	<p>"יתכן כי המוקד ידרש לשלוח דואר באמצעות סניף ביטוח לאומי הקרוב" – האם מישהו מטעם ביטוח לאומי אוסף את הדואר מהמוקד או שהספק מעביר?</p>	<p>2.2.4</p>	<p>20</p>
<p>כאמור החוק הינו חדש וטרם הופעל. אי לכך לא ניתן לתת דוגמאות למקרים בהם יידרש ברור מול מוקד תמיכה. מדובר בשאלות או בקשת מידע למצבים בהם לנציג אין יכולת לתת מענה לפניית הלקוח, לאור חוסר במידע או בידע.</p>	<p>נא הבהרתכם מהם מקרים מורכבים?</p>	<p>2.2.5 א'</p>	<p>21</p>
<p>הפניה למוקד התמיכה תתבצע באמצעות מערכת קשר וברורים ראה הגדרה בסעיף 0.2.27</p>	<p>כיצד פונים למוקד התמיכה?</p>	<p></p>	<p></p>
<p>למוקדי התמיכה קיים SLA של 24 שעות.</p>	<p>מהן דרישות ה-SLA לקבלת תשובות ממוקד התמיכה?</p>	<p></p>	<p></p>



<p>על פי המצב הנוכחי מספר התקלות הוא נמוך ביותר, ואנו צופים שהמערכת החדשה שתיכנס להפעלה במהלך ספטמבר 2016, אף תפחית את התקלות. על אף האמור לעיל יתווסף סעיף 5.1.5.1: במידה וקיימת תקלה המונעת באופן מוחלט קבלת שיחות לנציגים יבוצעו הפעולות הבאות:</p> <p>א. הזוכה יודיע מיידית למפקח על שעת התחלת התקלה. ב. המוסד ינקוט מיידית בצעדים לאתור התקלה ופתרונה. ג. לאחר פתרון הבעיה יודיע הזוכה למפקח שנית מה הזמן שבו נמנע מהזוכה לקבל שיחות (מאיזה שעה עד איזה שעה) ד. המוסד יפצה את הספק עבור פרק הזמן של התקלה כמפורט להלן: - הפיצוי ישולם רק אם התקלה נמשכה מעל שעה ביום, ובפרקי זמן שאינם נמוכים מ- 20 דקות כל אחד.</p> <p>- הפיצוי ישולם לזוכה על זמני login בפועל של הנציגים במענה, ורק במצב שבו גם דוחות אלו תקולים, ישולמו השעות לפי דיווח נוכחות אצל הזוכה. - התעריף של שעות תקלה הינו 40.00 ש"ח. סכום זה לוקח בחשבון את שכר המינימום הנוכחי ואת העלאת שכר המינימום הידועה לנו בחודש ינואר 2017 פלוס הוצאות מעסיק. - סכום זה כמו שאר התעריפים במכרז זה אינו מוצמד לשכר המינימום ואינו מוצמד למדד לכל מדד אחר.</p> <p>ה. המוסד רשאי להורות בכתב על סגירת המוקד, אם להערכת המוסד התקלה תימשך זמן רב. במצב זה זמן התקלה יוגדר כדלקמן: זמן התקלה הידוע עד למועד ההודעה לזוכה על הסגירה.</p> <p>הערה: האמור חל גם על מצב שבו לא ניתן לבצע את עבודת ה-back office.</p>	<p>נבקש להבהיר כי במקרה של תקלה במערכות המוסד ישולמו שעות עבודת הנציג לפי דיווח נוכחות אצל הספק.</p>	<p>2.5.2</p>	<p>22</p>
<p>לדעת המוסד לא נדרשת משרה של טיפול בדואר ונציגי הבאק אופיס יכולים לטפל במשימה זו כחלק מעבודתם בבאק אופיס</p>	<p>האם נדרשת משרה של טיפול בדואר? במידה וכן האם משולמת? במידה והיא משולמת כמו שעות הנציגים, יש לקחת בחשבון כי משרה זו לא יכולה להיכלל בזמן הlogin שכן זו תוריד משמעותית את אחוז הניצולת.</p>	<p>2.2.4</p>	<p>23</p>



טפסים שימולאו ע"י הלקוח ויפלטו כשגויים ידרשו טיפול דיני, משמע, התקשרות ללקוח לצורך השלמת פרטים חסרים/ שגויים. גם למוסד לא ידוע באיזה אמצעים יועברו הטפסים לזוכה, מה הזמן הנדרש, בכמה טפסים יידרש המוקד לטפל וגם לא כמה זמן יידרש לטפל בכל מסמך. כמפורט בסעיף 4.14.3, פעילות זו תימדד על ידי מודד מטעם המוסד ובסופה נדע כיצד להעריך ולתמחר את מספר העובדים הנדרש למשימה זו.	טיפול ידני ע"י עובדי המוקד בטפסים שגויים – נא פרטו לגבי תהליך העבודה:	2.2.3 ג'	24
	כיצד מועבר הטיפול, מה נדרש מהנציג, מהו זמן הטיפול?		
הזוכה ידרש להעביר את דברי הדואר לסניף המוסד הקרוב לאתר הזוכה. על אף האמור, על פי מיקומו של האתר שיוצע על ידי הזוכה, המוסד ישקול האם לספק מכונת ביול ו/או שירותי העברת דואר פנימי.	"יתכן כי המוקד יידרש לשלוח דואר באמצעות סניף ביטוח לאומי הקרוב" – האם מישהו מטעם ביטוח לאומי אוסף את הדואר מהמוקד או שהספק מעביר?	2.2.4	25
כאמור החוק הינו חדש וטרם יושם. אי לכך לא ניתן לתת דוגמאות למקרים בהם יידרש ברור מול מוקד תמיכה	נא הבהרתכם מהם מקרים מורכבים?	2.2.5 א'	26
הפניה למוקד התמיכה תתבצע באמצעות מערכת קשר וברורים ראה הגדרה בסעיף 0.2.27	כיצד פונים למוקד התמיכה?		
תוך 24 שעות.	מהן דרישות ה-SLA לקבלת תשובות ממוקד התמיכה?		
עפ"י המפורט בסעיף 4.6.6 נדרש ראש צוות לכל 15-20 נציגים	כמה עמדות ראשי צוותים נדרשות?	3.3.4	27
שטח המטבחונים והשירותים יכולים לשמש גם עובדים שאינם עובדי מוקד חסכון ילדים, על שטחים אלו להיות סמוכים לשטח התפעולי של המוקד. יש להציגם בתכנית האדריכלית כנדרש.	האם שטחי השירות כגון שירותים, מטבחונים נדרשים להיות ייעודיים עבור הביטוח הלאומי או יכולים לשמש גם עובדים של פעילויות אחרות?	3.1.1.1	28
חדר התקשורת יכול להיות בגודל של לפחות 7 מ"ר, ובתנאי שמבנה החדר שואף להיות רבוע ככל האפשר.	האם ניתן להוריד את דרישת גודל חדר התקשורת ל-7 מר' במקום 9 מר'?	3.1.2.1	29
קווי הטלפוניה והמחשב הם באחריות הבטוח הלאומי. על הזוכה יהיה להתקין רק תעלות לפריסת הקווים לאחר שתתקבל חוות דעתו והמלצתו של יועץ התקשורת של המוסד	האם התקשורת הקולית תשתמש בקווי תקשורת נפרדים או שכל CAT7 יספק את דרישות המערכת?	3.1.2.1	30



הסעיף לא ישונה	תחת הנחה שהמתחם כולו בנוי מקירות גבס – לא ברורה התועלת בהתקנת פלדלת בכניסה לחדר תקשורת	3.1.2.3 א'	31
כן, ובתנאי שהספק יתחייב להציב לוחות במקרה הצורך.	האם חדר התקשורת יכול להיות במרחק של כמה מטרים מלוח חשמל קומתי, הניזון מלוח חשמל של הבניין? במידת הצורך יוצבו לוחות שימנעו השראה.	3.1.2.3 ז'	32
ביטוח לאומי יספק UPS לחדר התקשורת. ראה סעיף 3.0.5	האם ביטוח לאומי מספק UPS או שבאחריות הספק?	3.1.2.3 יא'	33
נכון למועד פרסום התשובות, בתאריך 1.11.16 יחל מענה טלפוני לצורך מתן שירות ללקוחות המוסד על פי החוק. עד אשר יוכל הזוכה במכרז זה לספק את השירות הנדרש לפי מכרז זה, יינתן השירות ללקוחות המוסד במענה בשעות אחר הצהריים באמצעות ספק מיקור החוץ של המוסד במוקד הנוכחי של המוסד. ראה סעיף 1.1.8 למכרז	זמן ההקמה הרשום בסעיף זה וסעיף 4.3.4.3 הינו 3 חודשים. לעומת זאת בסעיף 0.1.10 רשום כי תחילת הפעילות הינה ב01.11.2016. בהנחה שהגשת המכרז הינה בתאריך ה07.09.16 וייקחו כמה ימים עד הכרזת הזוכה וחתימה על ההסכמים, לא נשארים 3 חודשים להקמת הפרויקט. נבקש הבהרה על התאריכים האלה.	4.2.5	34
הזמן המפורט בסעיף זה הינו זמן שיחות נכנסות בלבד (כולל שיחות call back) זמן שיחות יוצאות היזומות ידנית על ידי הנציגים כלול בעבודת ה BACK OFFICE.	אחוז הניצולת נקבע על פי המונה המכיל את הזמן המצטבר של הנציגים בשיחות נכנסות. הפעילות כוללת גם שיחות יוצאות. כיצד יבוצע החישוב בגין שיחות יוצאות? יש לקחת בחשבון כי בשל אופייה, הניצולת בפעילות שיחות יוצאות נמוכה יותר ולכן היעדים צריכים להיות שונים. נודה על הבהרה בנושא	4.14.2 ג	35
על הזוכה להקים מוקד הכולל 50 עמדות פיזיות. איוש המוקד הראשוני יהיה של 30 עמדות נציג זמינות למענה. בהתאם להיקף השיחות שייקבלו, המוסד רשאי על פי שיקול דעתו לדרוש להגדיל את מספר העמדות הזמינות למענה (עד למקסימום 50 עמדות), ועל הזוכה להיענות לדרישת המוסד לדרישה זו תוך 30 ימים לכל היותר.	נבקש להבהיר האם תחילת הפעילות תעשה ע"י 30 עמדות ולאחר חודש תגדל מצבת הנציגים לצורך איוש 50? מה הערכתם לגבי המועד להרחבת הפעילות ל- 50 עמדות? תוך כמה זמן צפוי לקרות? האם שטח המוקד יבנה מראשיתו ל- 50 עמדות? הנתון קריטי לצורך תמחור הפעילות.	4.6.3	36



<p>במידה והמוסד ידרוש דו"ח זה יפורטו הפרמטרים לפי מבחן המיון שהזוכה מבצע לעובדיו. מבחני המיון לנציגי שירות אמורים לכלול התייחסות לפרמטרים מסוג: חשיבה ויכולת מילולית, יכולת חשבונית פשוטה, אמפטיה, שליטה רגשית וכד'.</p>	<p>נבקש לקבל דו"ח לדוגמא. מה הם הפרמטרים הנבדקים להתאמת העובדים?</p>	<p>4.7.1</p>	<p>37</p>
<p>פרוט קיים בסעיף 4.11</p>	<p>נבקש להבהיר מהו משך תכנית החניכה?</p>	<p>4.11.2</p>	<p>38</p>
<p>ה- log out האוטומטי מתבצע עבור מערכות הבטוח הלאומי (דלפק קדמי). במערכת הטלפוניה הסגירה האוטומטית מתבצעת רק בשעה 23:00. באחריות הזוכה לבצע logout</p>	<p>האם המערכת מבצעת log-out אוטומטי לתחנת עבודה שלא ביצעה כל פעילות במשך 15 דקות במצב זמינות לשיחה, או שגם במצב שהנציג נמצא 15 דקות בסטטוס "הפסקה"?</p>	<p>4.13.7</p>	<p>39</p>
<p>כן, תזוזת עכבר מהווה פעילות.</p>	<p>בנוסף, מה המשמעות של אי ביצוע פעילות? האם תזוזת עכבר מהווה פעילות?</p>		



<p>ראה סעיף 5.1.2 ג', מנגנון יופעל לאחר חודש פעילות. הספק מגדיר שיבוצים בהתאם להיקף השיחות במסגרת היקף העמדות שסוכם מול הביטוח הלאומי</p>	<p>נא הבהרתכם כיצד ניתן להחיל קנס כאשר לא ברור לאיזה היקפים נדרש לשבץ? מי מגדיר שיבוצים?</p>		
<p>לדוגמא בחודש מסויים היו 10,000 שעות (לוגין מינוס באק אופיס) והתעריף לשעה הינו 40 ₪. התשלום ברוטו למציע הינו : 400,000 ₪.</p> <p>דוגמא 1: אחוז הנצילות היינו 70% ומעלה - התשלום לזוכה ישאר 400,000 ₪</p> <p>דוגמא 2 : אחוז הנצילות הינו 65% - המקדם יהיה 0.925 (לפי הנוסחה שבסעיף 4.14.2) ולכן התשלום לזוכה יהיה בסך 370,000 ש"ח</p>	<p>נבקש הסבר לאופן החישוב.</p>	<p>+ 4.14.2 + 4.14.3 5.1.2</p>	<p>40</p>
<p>הקנס הינו קנס בגובה משתנה עד לגובה מקסימלי של 30% אשר יופעל כאשר אחוז הנצילות של 50% . דהיינו במצב של נציגים בטלים ב - 50% מזמן עבודתם</p>	<p>אחוז תעסוקה נמוך מ 70% יגרור קנס של עד 30% -</p>		
<p>הקנס הוא חודשי על סך השעות והנתונים המצטברים לכל אותו החודש.</p>	<p>האם הקנס יומי או חודשי?</p>		
<p>במידה והספק עמד ביעד אחוז תעסוקה לא יחול קנס בגין רכיב זה והמוסד ישלם על שעות הנציגים לפי ה- login. אולם המוסד אינו מעוניין במצב בו קיימים יותר נציגים ממה שצריך ולכן נקבע מנגנון הקנס אשר יופעל על שעות ה- login מינוס שעות הבאק אופיס.</p> <p>באחריות הספק לדאוג להצבת עובדים במשמרת באופן יעיל ומיטבי.</p>	<p>מדוע קיים קנס – במידה והספק יעמוד באחוז תעסוקה הרי שהוא יספוג את השעות "המיותרות".</p>		
<p>הסעיף לא ישונה. המוסד אחראי על ניצול יעיל של התקציב למשימה זו ומנגנון הקנס הוא אחד האמצעים המרכזיים של המוסד למנוע "בזבוז" כספי צבור.</p>	<p>גובה קנס מקסימלי 30% - גובה ובלתי סביר. נבקש להפחית ללא יותר מ- 7% כמקובל בענף.</p>		



<p>על המציע ולפי שיקול דעתו לכלול בהצעתו, לתעריף לשעת הפעלת נציג ב-log in את ההעלאה בשכר המינימום שנקבעה לינואר 2017. ההתקשרות הינה לטווח קצר ולכן לא יכולה לכלול הצמדות</p>	<p>נבקש כי המחירים יוצמדו 70% לשכר המינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו-30% למדד המחירים לצרכן. לחלופין – נבקש להצמיד להוראות תכ"ם לפעילות עתירת כ"א.</p> <p>זאת בין היתר, היות וכבר כיום ידוע על פעימה העלאת שכר נוספת הצפויה בתקופת ההתקשרות במכרז.</p>	<p>5.0.3 + 5.2.1</p>	<p>41</p>
<p>מקובל. אחרי המילים "במצב תקין" יתווספו המילים: ", ולמעט בלאי סביר"</p>	<p>נא ר' הערה לסעיף 0.8.7 לעיל.</p>	<p>5.0.6</p>	<p>42</p>
<p>ראה משך הדרכה המפורט בסעיף 4.11.2 למכרז- הכשרה מקצועית. תשלום יבוצע על 4 ימים מתוך סה"כ ימי הדרכה</p>	<p>תשלום בגין הדרכה – נבקש לוודא כי משך ההדרכה הינו עד 4 ימי עבודה בני 8 שעות כל יום. לחלופין, במידה ומשך ההדרכה ארוך מכך נבקש להבהיר כי יבוצע תשלום בעבור כל שעות הדרכה ההכשרה הראשונית.</p>	<p>5.1.3</p>	<p>43</p>
<p>במידה שיוחלט על בטול המוקד לפני התחלת פעילותו - תשלום השכר של הנציגים שעברו הכשרה יהיה במסגרת התשלומים שיוגשו לוועדה המשותפת, ולא על פי תעריף שעות ההדרכה.</p> <p>אם יוחלט על הפסקת הפעילות לאחר התחלת הפעילות של המוקד, ישולמו לזוכה שעות ההדרכה של הנציגים אף אם לא הספיקו לעבוד חודש ימים לפחות, על פי תעריף ההדרכה (מקסימום עבור 4 ימים)</p>	<p>נבקש להבהיר כי תשלום שעות הדרכה יבוצע גם במקרה של הפסקת פעילות, ביוזמת המוסד (גם אם הנציג לא הספיק לעבוד חודש).</p>	<p>5.1.3</p>	<p>43</p>
<p>ההחזר יבוצע ע"פ המחיר בו ינקוב הספק בהצעת המחיר ולא יותר מ- 300,000 ₪</p> <p>רשם הספק 1 ₪ יוחזר לו 1 ₪ בלבד, גם אם בפועל היו לו הוצאות גבוהות יותר עבור ההקמה.</p>	<p>האם החזר הוצאות על סך 300,000 הוא מתוך הצעת המחיר הנקובה בסעיף או שהוא בנוסף? כלומר, אם הגשתי מחיר נמוך מ-300,000 אך בפועל אנו מוציאים יותר, האם נהיה זכאים להחזר של 300,000 ש"ח?</p>	<p>5.1.1</p>	<p>44</p>



בהצעת המחיר ניתן לרשום כל סכום אשר יילקח בשיקולול הצעת המחיר. בהחזר על הוצאות ההקמה המוסד יחזיר סכום מקסימלי של עד 300,000 ₪, או על פי הצעת המציע בהצעת המחיר - המחיר הנמוך מביניהם.	האם ההחזר של ה-300,000 ש"ח בגין הקמת התשתית הפיזית של המוקד הינו הסכום המקסימלי אותו ניתן לשים בהצעת המחיר?	5.1.1	45
ההחזר בגין ההדרכה הוא עבור 4 ימים בלבד על אף שתוכנית ההדרכה לנציג הינה 7 ימים.	בסעיף 4.11.2 מצוין כי ימי ההדרכה הם 7 ימים (3 פרונטלית, 2 אקטיבית ו2 פסיבית). לעומת זאת, ההחזר עבור ימי ההדרכה בסעיף 5.1.3 הוא בגין 4 ימים בלבד. נבקש להתאים בין כמות ימי ההדרכה להחזר הכספי.	5.1.3	46
מערכת הטלפוניה החדשה של ביטוח לאומי תוכל לתמוך בנתונים אלו. במידה ותהיה תקלה כלשהיא נסתמך על נתוני הספק.	בגין שעות ההדרכה המפורטות בסעיפים 5.1.3 ו-5.1.4 לא ניתן להוציא נתונים ממערכת הטלפוניה של ביטוח לאומי. כל סעיפים אלה נוכל להפיק נתונים משעון הנוכחות	5.1.5	47
הסעיף לא ישונה. יש למלא את הסעיף כנדרש.	נבקשכם לבטל את הדרישה להציג את המחזור הכספי המלא של החברה ולתקן את הנספח כך שרואה החשבון יצהיר כי לחברה מחזור העומד בדרישות תנאי הסף	נספח 0.6.3 א' + ב'	48
ניתן למלא את הנספח כמו שהוא. יש להתייחס לפיסקה המתייחסת למספר מורשים ולמלא את הטבלה בהתאם	בחברתנו, זכויות החתימה הם של שני אנשים אשר מוסמכים לחתום ללא הגבלה בסכום. נבקשכם לשנות את הנספח בהתאם.	נספח 0.6.4	49
יש למלא תצהירים נפרדים - המציע בנפרד (בחתימת מורשי החתימה) ובעל השליטה בנפרד (בחתימתו שלו). בנספח של בעל השליטה יצוין שמדובר בבעל השליטה	האם בעל השליטה צריך לחתום גם על הנספח? אם כן, היכן? יש מקום לחתימה רק למורשי החתימה ולבעל השליטה רק למילוי שמו. נודה על הבהרה בנושא	נספח 0.6.5	50
יש למלא תצהירים נפרדים - המציע בנפרד (בחתימת מורשי החתימה) ובעל השליטה בנפרד (בחתימתו שלו). בנספח של בעל השליטה יצוין שמדובר בבעל השליטה	האם בעל השליטה צריך לחתום גם על הנספח? אם כן, היכן? יש מקום לחתימה רק למורשי החתימה ולבעל השליטה רק למילוי שמו. נודה על הבהרה בנושא	נספח 0.6.6	51



52	11.3	נבקש להחליף את המילים "בקשר עם" למילים "כתוצאה בלעדית מ".	אין שינוי במסמכי המכרז.
53	11.4	נבקש להסיר הסעיף. אין זה סביר כי המוסד לא ייטול אחריות לנזק שנגרם בעטיו, אף אם זה נגרם בשל מעשה רשלני (במובחן מכוונה).	אין שינוי במסמכי המכרז.
54	12.4	האם ניתן לאחר המילים "בכל ביטוח" להוסיף את המילה "רכוש"?	הסעיף לא ישונה
		לא רלוונטי לביטוחי חבויות בהם מבטחים מעשי ומחדלי המבוטח.	הסעיף לא ישונה
55	12.6	נבקש להסיר הסעיף. אינו סביר.	הסעיף לא ישונה
56	12.8	האם ניתן במקום המילים " 14 יום לפני" לשנות למילה "עם" –	הסעיף לא ישונה
		לא ניתן לקבל אישור ביטוח חתום מהמבטח לפני שחודש הביטוח בפועל.	הסעיף לא ישונה
57	12.19	האם ניתן למחוק את המילים "ו/או לשדלם במקומה כל סכום שהוא..." ועד "הביטוח כאמור" ?	הסעיף לא ישונה
		לא ניתן לחייב את חברת הביטוח לשלם במקום הזוכה או לאשר כניסת המוסד לביטוח לאומי בנעליו. חברת הביטוח איננה צד להסכם.	הסעיף לא ישונה