

15 אפריל, 2019

מענה לשאלות הבהרה – מכרז מ (2007) 2017 – קבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני

הבהרה חשובה.

במהלך דצמבר 2018 החל המוסד לשלב בקמפיין של המערכת הטלפונית את השיחות היוצאות להחזרת תשובות (החיוג אוטומטי ומשולב במערכת הטלפונית כשיחה נכנסת רגילה).

עיקר השיחות היוצאות הידניות עד כה היו עבור החזרת תשובות ממוקדי התמיכה לפניות שהועברו במערכת הקשר והבירורים. השינוי שבוצע מדצמבר 2018 השפיע על כמות השיחות הנכנסות.

יתר השיחות היוצאות הידניות ישולבו בעתיד ככל האפשר בקמפיינים באמצעות חיוג אוטומטי. להלן דוגמאות לסוגי השיחות שישולבו בעתיד: שיחות לשיווק יד מכוונת, שיחות יזומות לדרישת מסמכים, שיחות הכנה לוועדה רפואית, שיחות מענה לאורות אדומים, שיחות מענה לפניות אינטרנט ועוד דרישות המחייבות נכון להיום חיוג ידני למבוטחים.

בעקבות שאלותיכם על השיחות היוצאות, ובעקבות השינויים שביצענו מחודש דצמבר 2018 בתהליכי העבודה במוקד, בחננו מחדש את הנושא והוחלט לשנות סעיפים במכרז הנוגעים לכמויות המוערכות:

- א. מספר השיחות היוצאות שהופיעה במכרז בסעיף 1.1.1 - הציגה את מספר החיוגים היוצאים בכל הנושאים (כמות גדולה מאד), ולא את השיחות היוצאות הנענות (כמות קטנה מכמות מהחיוגים). לאור האמור, במקום עמודת השיחות היוצאות הוספנו עמודה של מספר המבוטחים שהיה צורך לחזור אליהם בתשובה אחרי בירור (לפי מספר הבירורים במערכת הקשר והבירורים). הטבלה החדשה במקום הטבלה המופיעה בסעיף 1.1.1 מופיעה אחרי טבלת השאלות והתשובות בסעיף א.
- ב. בבדיקה חוזרת (אחרי ישום הקמפיין להחזרת תשובות) משך השיחה הממוצע להחזרת תשובה (בחייגן הקמפיין האוטומטי) הינו 2 דקות ולא כפי שפורסם 1:40 לאור האמור סעיף 1.1.3 יתוקן בהתאם לעניין משך השיחה היוצאת להחזרת תשובות.
- ג. לאחר הבדיקה השתנתה הערכת הכמויות במכרז זה:
 - מספר השיחות הנענות הכוללת המוערכת ל- 2 המוקדים הינה 575,000 (במקום 602,000). דהיינו יש הקטנה בכ- 27,000 שיחות בחודש בשני המוקדים. הסיבה לכך היא שהכמויות הקודמות התבססו על שילוב החיוגים היוצאים בכמות השיחות הנכנסות (ולא על מספר המבוטחים שהיה צורך לחזור אליהם בתשובה).
 - שעות ה- talk time למענה בשיחות נכנסות רגילות בשני המוקדים ביחד הינו 27,900 שעות (במקום 25,600). דהיינו, יש גדול של 2,300 שעות בחודש לשני המוקדים ביחד. הסיבה לכך הינה שמשך השיחה להחזרת התשובות עלה ל- 2 דקות ולא 1:40 כפי שנרשם במכרז.



ד. לאור האמור בסעיף הקודם לעניין הכמויות המוערכות:

- ד.1. סעיף 0.15.8.4, סעיף 1 בטבלה (מחיר לשיחה נענית במוקד הרגיל)
- הכמות החודשית המוערכת במוקד הצפוני הינה : 392,000 (במקום 410,000)
 - הכמות החודשית המוערכת במוקד הנוסף הינה : 183,000 (במקום 192,000)

ד.2. נספחים 5א, 5ב' (הצעות המחיר) הוחלפו בנספחים חדשים – **יש להגיש את הצעת המחיר על גבי הנספחים החדשים המצורפים למסמך הבהרות**

בלבד!

- בטבלה העליונה השתנו הכמויות המוערכות של השיחה הנענית (הכמות קטנה)
 - בטבלה האפורה למטה השתנו שעות ה- talk time למענה בשיחות נכנסות רגילות (מספר השעות גדל).
- הנספחים החדשים מופיעים בסוף מסמך הבהרות.**

ה. בנושא התמורה לשיחות יוצאות הוחלט:

- סעיף 5.2.3.2 ישונה: "לא ישולם לזוכה תשלום בגין שיחות יוצאות. באם המוסד מסיבה כלשהיא לא יפעיל את החיוב האוטומטי של החזרת תשובות או בשל תקלה בחייגן האוטומטי, החיוב יתבצע באופן ידני על ידי נציגי השרות. במקרה זה ישולם לזוכה לפי login על פי כמות הנציגים שהוקצו למשימה זו."
- סעיף 5.2.3.4 – יבוטל.

הבהרה נוספת:

1. התשובות לשאלות הבהרה הינם חלק בלתי נפרד ממסמכי מכרז זה, המציעים יחתמו על קובץ התשובות לשאלות הבהרה "קראתי והבנתי" ויצרפו אותו למסמכי המכרז
2. ידוע למציעים כי יבוצעו שינויים בהסכמים ובנספחי הביטוח בהתאם לתיקונים שבמסמך הבהרות, וכי הספקים הזוכים ידרשו לחתום על הסכמים המתוקנים טרם ביצוע ההתקשרות.



להלן המענה לשאלות ההבהרה שהועברו אלינו :

תשובה	שאלה	סעיף	מס'
תאריך האחרון להגשת הצעות נדחה לתאריך 6.6.2019	המענה לשאלות ההבהרה הנו קריטי ביותר לצורך תמחור המכרז והכנת המענה האיכותי. נבקש לדחות את מועד ההגשה, שכן מיום קבלת התשובות לשאלות ההבהרה ועד למועד ההגשה יש 8 ימי עבודה בלבד (בעקבות חג הפסח).	כללי	1.
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. בסעיף 5.2.4 במכרז מפורט מה ישולם לפי תעריף LOGIN . כל שאר התפקידים שפורטו בשאלה הם חלק מהפעילויות על חשבון הספק, ועל הספק לכלול אותן בתמחור הצעת המחיר שלו.	כמות המשרות/שעות הלא יצרניות הכוללת בין היתר: מנהל פרויקט, מנהלי מוקדים, ראשי צוותים, מנהלי הדרכה, שומר, נציגים בכירים, נציגים תומכים, מנהלות גיוס, רכזות גיוס, SYSTEM, אנליסט, דואר, BACK OFFICE, עוזר מפקח, מנהל ידע, מנהל תורן, רכזי הדרכה וכו' מסתכמת בסכומי עתק, נבקשם לשלם עבור הפונקציות הללו בהתאם לתעריף שעת הפעלה עבור שירותים יעודיים.	כללי	2.
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז . כיום ישנם כ- 850 שיחות מנהל/לקוחות קשים במוצע חודשי . במכרז בסעיף 4.7.11 נכתב שעל הספק להקצות מנהל תורן מידי יום על מנת לטפל בלקוחות קשים . הקצאת המנהל התורן היא על חשבון הספק.	נבקש לתמחר שיחות קשות (שיחות מנהל)	כללי	3.
החישוב של השואל על כמות השיחות הממוצעת לשעה הינו שגוי. יובהר כי היקף העמדות (מעבר לדרישה הראשונית של המוסד) ואיושן הינו באחריות הזוכה. על המציע להיות בעל יכולת להפעיל מוקד שיעמוד ביעדים בכלל הדרישות ובנצילות אופטימלית.	בהתאם לרמת השירות הנדרשת, בשילוב משך שיחה צפוי לאחר הכללת שירותים נוספים, עולה כי ממוצע שיחות נענות לשעה צפוי לעמוד על 10 שיחות במוצע לשעה. בהנחה וממוצע שיחות נכנסות בלבד לחודש עבודה מלא עומד על כ 600,000 שיחות יש צורך בלפחות 400 עמדות עבודה רק עבור מענה לשיחות נכנסות. נבקש להבהיר שאכן כך	כללי	4.
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. משך הקורס לא ישונה. ייתכן ובעתיד אף יתארך. תפישת השירות של המוסד הינה אוניברסלית ולכן הנציגים נדרשים לדעת הכל. בכל מקרה, המוסד שומר לעצמו את הזכות לבצע שינויים באופן ניתוב השיחות לפי מיומנויות נציגים בנושאים מסוימים עליהם יוחלט.	נבקש לשנות את שיטת העבודה כך שלנושאים בהם כמות הפניות מועטה יהיו הדרכות נפרדות לנציגים ייעודיים ובהתאם סקילים ייעודיים. כפועל יוצא מזה נבקש לקצר את משך קורס ההכשרה.	כללי	5.



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
6.	כללי	נבקש לוודא שאומנם לא נדרשת ערבות הגשה, אלא ערבות ביצוע בלבד.	לא נדרשת ערבות הגשה, אלא ערבות ביצוע בלבד מהזוכה/זוכים במכרז.
7.	כללי	האם ניתן לקבל את חוברת הנספחים בפורמט וורד?	התשובה שלילית. בנספחים שהינם טבלאות – יש למלא בכתב יד ברור.
8.	0.1.5	באילו מקרים לא ייבחרו 2 זוכים במכרז אלא זוכה אחד לשני המוקדים?	סעיף 0.15 מפרט את תהליך הבחירה. תוך התייחסות למצבים בהם יבחר זוכה אחד או שניים.
9.	0.1.6	נבקשכם לבטל את המגבלה של 10% פערי מחיר בין המוקד הצפוני למוקד הנוסף, לחילופין לאשר פער שלא יפחת מ 30%. (במוקד הצפוני אתם דורשים השקעה בכמות של 230 עמדות ונדלן בגודל של 1,000 מטר ובמוקד הדרומי 115 עמדות ונדלן של 700 מטר, פער של 10% אינו משקף).	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
10.	0.1.16	נבקש כי האפשרות לסיום ההתקשרות על ידי מתן הודעה של 90 יום מראש תינתן גם למציעה.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
11.	0.3.5	מכיוון שמוגשות 2 הצעות ל-2 האתרים, האם כל הצעה צריכה לכלול את כל הנספחים? במידה וכן האם נדרש מקור בכל הצעה או שניתן להציג מקור בהצעה אחת ובהצעה השנייה העתק בלבד.	כל הצעה צריכה לכלול את כל הנספחים כל הצעה תכלול מסמך מקור ושני העתקים זהים למקור.
12.	0.3.5 0.3.5.3 0.3.5.6	מציע המגיש הצעתו עבור שני המוקדים – האם נדרש להגיש את ההצעות בנפרד בשתי מעטפות נפרדות, לרבות עבור פרקים 0-4? או רק הצעת מחיר נפרדת עבור כל מוקד בשתי מעטפות נפרדות? האם נדרש לאגד את כל מעטפות ההצעות הנפרדות תחת מעטפה כוללת אחת?	מציע יגיש הצעה עבור כל מוקד במעטפה נפרדת/ארגז נפרד. בכל מעטפה/ארגז עבור כל אחד מהמוקדים יהיו 2 מעטפות: מעטפה עבור הפרקים 0-4 מעטפה עבור הצעת המחיר.
13.	0.5	תנאי סף מקצועיים – ייתכן מצב בו מתמודד במכרז מגיש שתי הצעות (כמבוקש) מתוך הבנה כי שתי הצעותיו עומדות בתנאי הסף. נבקש הבהרתכם כי	<u>יובהר כי פסילה בתנאי הסף של הצעת מציע עבור מוקד אחד תביא לפסילה אוטומטית של הצעתו עבור המוקד השני.</u>



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
	פסילת הצעה על אי עמידה בתנאי סף באחת ההצעות, לא תגרור אוטומטית את פסילת ההצעה השנייה של אותו מציע.		
בסעיף נפלה טעות. הפסקה האחרונה בסעיף תימחק ולא יינתן ציון איכות לעניין זה.	לא ברור מהו ניקוד האיכות למספר העובדים בעלי מוגבלויות? ומהם הקריטריונים לציון מקסימאלי?	0.5.2	.14
לא, אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	אני רואה את פירסום המכרז, השותפה שלי עומדת בכל התנאים מלבד המחזור הכספי לשנים שצויינו בחוברת תחת תנאי הסף סעיף 7.4. האם ניתן להמציא אישורי מחזור כספי לשנים 2016, 2017, 2018 עם מחזור כספי נמוך מ- 9.000.000 ש"ח לשנה. אם כן מהו המינימום הנדרש למחזור הכספי?	0.5.3	.15
המציע רשאי להציע אותו מנהל פרויקט לשני המוקדים.	נודה על הבהרתכם את המשפט הראשון " מנהל פרויקט אחד או שניים ". האם נכון לומר כי עבור כל מוקד יציג המציע מנהל פרויקט <u>אחד</u> ?	0.5.4	.16
סעיף 0.5.5.2 יתוקן לנוסח הבא: ניהל בשנים 2012-2019 במשך 6 חודשים לפחות מוקד אחד הכולל 80 עמדות נציגים לפחות.	אחד המוקדים שניהל בשנים 2012-2019 כלל 80 עמדות נציגים לפחות – האם נדרש ניהול של לפחות שנה במוקד זה?	0.5.5.2	.17
בסעיף נפלה טעות סופר וייכתב: "המציע יפרט 2 מנהלי ההדרכה, אחד לכל אחד מהמוקדים..."	האם הכוונה היא שיש להציג סה"כ 4 מנהלי הדרכה (2 לכל מוקד)? נבקש הבהרתכם מדוע נדרשים שני מנהלי הדרכה לכל אחד מהמוקדים? מקובל כי לכל מוקד יש מנהל הדרכה אחד, כשם שלכל מוקד יש מנהל מוקד אחד.	0.5.6	.18
הדרישה נקבעה בהתאם לשיקולי המוסד וצרכיו.	נבקש להבין את דרישת המינימום של 700 מר' לעומת 1000 מר' כאשר כמות העמדות הנדרשת היא מחצית מכמות העמדות באתר הצפוני	0.5.7	.19



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקשכם להגביל את סכום הערבות לשיעור של 5% מהיקף התקשרות שנתי כולל מע"מ.	0.8.1.1	.20
הסעיף יתוקן, בסוף הסעיף יתווסף משפט: " לזוכה תינתן אפשרות לתיקון ההפרה בזמן סביר"	נבקש להבהיר שחילוט ערבות הזכייה יהיה בכפוף למתן הודעה מראש בצירוף אפשרות לתקן את ההפרה תוך פרק זמן סביר, שרק אם לאחריו לא יתקן הזוכה את ההפרה יכול ותחולט הערבות	0.8.1.7	.21
לסעיף א' – ראה תשובה בשאלה 21. לשאר השאלות - אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.	<p>א. אנא הבהירו כי הזכות לחלט את הערבות תעשה רק כלפי נזק שנגרם בפועל ורק לאחר שניתנה על כך הודעה למציעה, המפרטת את הנזקים שנגרמו, וניתנו לה 30 ימים לתקן את הנזק שנגרם, כך שאם יתוקן הנזק כאמור לא תחולט הערבות.</p> <p>ב. אנא הבהירו כי המציעה תהיה רשאית לבטל את ההסכם ולהפסיק את השירותים במקרה שבו הערבות חולטה על ידי המוסד מכל סיבה שהיא זאת מבלי לגרוע מתוקף חילוט הערבות כשלעצמו.</p> <p>ג. נבקש להבהיר שהפיצוי ינתן רק בכפוף להוכחת נזק ובעקבות פסק דין חלוט.</p>	0.8.1.7	.22
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	<p>א. נבקש להגביל את האפשרות להפסקת ההתקשרות רק מסיבות הנובעות מהפרה מהותית של המציעה, שאינה מתוקנת תוך 30 ימי עסקים מיום ההודעה של המוסד על הפסקת ההתקשרות.</p> <p>ב. נבקש כי במקרים של הפסקת ההתקשרות על ידי המוסד, בניגוד לתנאי סעיף א לעיל, יוגדר מנגנון פיצוי של המציעה על החזר השקעתה בהקמת המוקד.</p>	0.9.2	.23
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקש למחוק את הסיפא של המשפט המתחיל במילים "כמו כן" ועד סוף המשפט	0.9.6.1	.24



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקש להכפיף את האמור בסעיף לידיעה של החברה בדבר החלטת הוועדה ומתן הזדמנות לחברה לנמק בפני הוועדה בשנית מדוע אין לחשוף חלקים אלו לבקשות מציעים אחרים	0.9.6.4	.25
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. דרישות המכרז נכתבו לאור הערכות המוסד לפעילות עתידית. המוסד אינו מתחייב להיקף פעילות מינימלי.	המוסד מגדיר את כמות העמדות הנדרשת בכל אחד מהאתרים, גודל נכס, תשתיות נדרשות וכו', מכאן מצופה מהמוסד שיתחייב על היקף שיחות שנתי מינימלי, בטח ובטח שבסופו של יום צפויים להיות מופעלים שני אתרים בין אם על ידי זוכה אחד ובין אם על ידי שני זוכים, באופן בו המוסד אחראי על הקצאת השיחות.	0.9.8.1	.26
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. המוסד יעשה מאמץ להודיע מראש על צפי לעומס בכמות הפניות. יחד עם זאת, על המציע לקחת בחשבון שינויים שיתקבלו בהתראה קצרה.	העובדה כי המוסד אינו מתחייב להיקף שיחות מעוררת בעיה במצבים בהם כמות השיחות עולה משמעותית ובהתראה קצרה בעקבות רפורמה / קמפיין וכו' והדבר משפיע ישירות על מנגנון הקנס. נבקש להתייחס לשינוי במנגנון במקרים מסוג זה	0.9.8.1	.27
המוסד רשאי להעביר חלק מהפניות הטלפוניות בנושאים שעליהם יוחלט לטיפול של מיזם חברתי. לדוגמא: מוקד המופעל על ידי אוכלוסיית אנשים עם מוגבלות. היקף הפניות שיועבר למיזם חברתי ולא יופנה למוקדים לא יעלה על 5%.	הסעיף אינו ברור	0.9.8.3	.28
לסעיף יוסף: לזוכה תינתן הודעה מוקדמת בת 60 יום לפחות בטרם העברת פעילות למיזם חברתי.	נבקש לציין שהעברת פעילות למיזם חברתי כמפורט בסעיף תעשה בהתאם להודעה מוקדמת בת 60 יום לספק לכל הפחות	0.9.8.3	.29
יש לציין "קראתי והבנתי" ולחתום בסוף כל עמוד של המכרז ושל מסמך התשובות לשאלות ההבהרה.	"מענה מפורט ושלם לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0 עד 4 , אחד לאחד" - נבקש לקבל הנחיות אודות המענה הנדרש לפרקים אלו שכן חלקים ממנו אינם דורשים מענה. האם נדרש לציין "קראתי הבנתי" לכל סעיף על כל סעיפי המשנה?	0.10 ב	.30



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
יש להחתים רק את עותק המקור. העותקים הנוספים יהיו צילום של עותק המקור ויהיו זהים אליו. כ.	האם הכוונה היא רק לעותק המקור או שיש להחתים את הדף הפותח של כל אחד מהעותקים בחתימת מקור + חותמת? האם יש לסדר את המסמכים לפי הסדר המפורט בטבלה?	0.10.4	.31
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	א. נבקש לקבוע שהאמור בסעיף יחול, אלא אם הוסכם אחרת בכתב בין הצדדים. ב. נבקש להבהיר שהמוסד יהיה רשאי לפסול קבלן משנה רק במקרים בהם הוכח כי קבלן המשנה אינו מקיים או אינו עומד בדרישות המכרז. ג. אנא הבהירו כי המציעה לא תהיה מחויבת למסור סעיפים מחוזיה עם קבלני משנה, ככל שאלו נוגעים למערכת היחסים הפנימית בין קבלני המשנה והמציעה ולמרכיבים עסקיים, סודיים או קניינים של מי מהצדדים.	0.10.6	.32
בבחירת הזוכה עבור המוקד הנוסף : אם הפער בציון המשוקלל בין ההצעה שדורגה במקום הראשון, לבין ההצעה שדורגה במקום השני, גבוה מ- 10 נקודות, אזי תיבחר ההצעה שדורגה במקום הראשון.	בחירת הזוכה של הספק הנוסף במצב בו ההצעה למוקד הנוסף קיבלה את הציון הסופי המשוקלל הגבוה ביותר, שייכת לאותו מציע אשר הצעתו זכתה במוקד הצפוני – מה קורה במצב בו הפער בציון המשוקלל של המוקד הנוסף, בין ההצעה שדורגה במקום הראשון (אשר שייכת לזוכה במוקד הצפוני) לשני הוא יותר מ-10 נקודות?	0.15.6 סעיף א.	.34
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. דרישות המכרז נכתבו לאור ניסיון המוסד והערכות המוסד לפעילות עתידית.	איך הגעתם לחישוב כמות דקות השיחה בשורה 4 בטבלה. נודה לבדיקה נוספת / הסבר	0.15.8.4	.35
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. המוסד שומר לעצמו את הזכות להקצות למוקד אחד בלבד את אחת או יותר מהפעילויות הייחודיות על פי שיקולי יעילות, מקצועיות, איכות השירות, זמינות וכד'.	בסוף הטבלה מצוינת הערה כי הפעילויות לא בהכרח יפוצלו בין שני המוקדים. חוסר הידיעה בנושא מקשה על היכולת לתמחר	0.15.8.4	.36
ראה הקדמה למסמך התשובות לשאלות הבהרה. מספר השיחות הנענות החודשית תוקן ל- 575,000 שיחות בשני המוקדים (במקום 602,000 שיחות). היקף השיחות כמפורט בסעיף 0.15.8.4 הינו נתון מוערך , המתבסס על הכמויות היום וכן גידול נוסף במספר הנענות. כמו	כמות השיחות הנענות החודשית המוצגת בשורה 1 בטבלה היא 602,000 שיחות בשני האתרים בסך הכל. להערכתנו חלה טעות. נבקשכם לבחון את הנתונים שנית מאחר ויש לנתון זה השפעה דרמטית על התמחור.	0.15.8.4	.37



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
			<p>כן שילבנו בכמויות את השיחות הנענות גם את השיחות להחזרת התשובות.</p> <p>בכל מקרה, על הספק לקחת בחשבון גידול צפוי בהיקף הפניות לאורך כל תקופת ההתקשרות הארוכה.</p> <p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p>
.38	0.18.1	<p>נבקש כי האפשרות לסיום ההתקשרות על ידי מתן הודעה של 90 יום מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה תינתן גם למציעה.</p>	<p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p>
.39	0.19.1	<p>נבקש כי האפשרות לסיום ההתקשרות על ידי מתן הודעה של 90 יום מראש תינתן גם למציעה.</p> <p>נבקש לבטל סעיף זה בכללותו. הספק הזוכה נדרש לבצע השקעות אדירות עבור מתן השירות למזמין (מתוך מטרה לספק את השירות האיכותי ביותר). לא ייתכן כי למזמין תהיה אפשרות לסיים את ההתקשרות בכל עת, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ולהותיר את הספק נטול יכולת להתגונן בפני מצב בו כל השקעותיו ירדו לטמיון.</p>	<p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p>
.40	0.19.2	<p>נבקש להבהיר כי תינתן למציעה התראה מראש של 30 ימים והזדמנות לתקן כל אחד מן הסעיפים המנויים בסעיף 0.19.2.</p>	<p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p>
.41	0.19.6	<p>נבקש להוסיף לסעיף זה תוספת תשלום של המוסד לביטוח לאומי לספק, עבור עלות ההקמה (בהתאם לרישום בספרי החשבונות של הספק הזוכה ובניכוי הפחתות שבוצעו מיום ההקמה ועד ליום הפסקת הפעילות על ידי המוסד לביטוח לאומי).</p>	<p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p>
.42	0.19.8	<p>הסעיף לא ברור האם הזוכה הוא לא המפעיל החדש? נבקש להבהיר את כוונת הסעיף.</p> <p>במידה והכוונה היא שהזוכה ישתף פעולה עם המפעיל הקיים, הרי שכן יידרש תשלום בגין העובדים אשר הושקע בהם הרבה מאוד בהכשרה וישנה חבות עליהם.</p>	<p>סעיף 0.19 כולו מתייחס לסיום התקשרות של מכרז זה (בין אם הסיום הינו בתום תקופת ההתקשרות או קודם לכן).</p> <p>סעיף 0.19.8 מתייחס לכך שהזוכה במכרז זה מחוייב לשתף פעולה בסיום ההתקשרות עם הזוכה העתידי במכרז הבא.</p>



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
			<p>לעניין ההכשרה – המוסד משלם עבור ההכשרה הראשונית לעובד בתום 1,000 שעות עבודה במוקד וכן עבור ההכשרה השוטפת כאמור בסעיף 5.4.1 ולכן אין סיבה לדרוש זאת מהמוסד או מהזוכה החדש.</p> <p>לעניין החבות – הזוכה במכרז זה מחויב לפעול על פי חוקי מדינת ישראל. ראה סעיף 1 לחוק הפיצויים, סעיף 14 בחוק הפיצויים וכל החוקים הרלוונטיים הנוגעים לזכויות עובדים.</p>
.43	0.19.8	הדרישה כי בסיום התקשרות הזוכה מתחייב לבצע העברה של עובדים מבלי לדרוש תמורה כלשהיא מהמוסד או מהמפעיל החדש אינה הגיונית. נבקש להסיר דרישה זו.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.44	0.19.11	הסעיף אינו סביר ואינו מקובל. לא יתכן כי ישולם לספק לא לפי ההסכם אתו, אלא לפי תעריף שהוגש ע"י ספק אחר. נבקש להסיר סעיף זה.	<p>הפסקה האחרונה בסעיף תתוקן: " הנוכחי התשלום לספק בתקופת המעבר יהיה לפי המחירים בהסכמים של מכרז זה.</p> <p>בהסכמים בסעיף 15.4 ימחקו המילים: "או לפי התעריפים בהם זכה ספק אחר במכרז העתידי – הנמוך מבניהם".</p>
.45	0.20.7 0.21.3 0.22.1 0.23.1 1.5.2 4.9.3 4.19.1	נבקש להסיר סעיף זה, מדובר במערכת יחסים בין הספק הנוכחי לבין המוסד, אין מקום לאזכר זאת במסגרת מסמכי המכרז. ההנחה כי במוקד הצפוני ייקלטו עובדי המוקד הקיים שגוייה בבסיסה, נבקשכם להסיר סעיף זה מכתב המכרז. במידת הצורך תמצא תעסוקה חלופית לעובדי המוקד הקיים.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.46	0.22.5	יש לשנות את הניסוח באופן בו המילים "הנמוך מבניהם" יוחלפו ב"גבוה מבניהם", לא יתכן שהמוסד לביטוח לאומי "יכפה" על ספק הארכת התקשרות במחיר נמוך יותר מזה שהציע במכרז.	ראה תשובה לשאלה 44.
.47	0.22.2	נבקש כי צמצום היקף השיחות בהדרגה יעשה בהודעה מראש של 90 יום לטובת הערכות מראש בנושא כוח אדם	לסעיף יתווסף המשפט הבא:



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
			"במסגרת ההיערכות לתקופת המעבר ייעשה תכנון מראש של ניתוב השיחות בין הספק הנוכחי לספק החדש. חריגות מהתכנון הראשוני ייעשו בהודעה לשני הספקים 30 ימים מראש."
48.	0.22.4	חומרי הדרכה שהוכנו ונערכו על ידי הספק מבוססים בחלקם על מודלים גנריים ברמת חברה. העברה שלהם הנה העברת ידע מקצועי לא רק בנושא ביטוח לאומי. נבקש להסיר דרישה זו.	כמפורט בסעיפים 4.18.5, 4.18.6 המוסד רשאי לעשות שימוש בכלל חומרי ההדרכה אלו לצרכיו הפנימיים ואף להעבירם לזוכה אחר במסגרת מכרז זה או המכרז הבא. סעיף זה מתייחס לחומרים המקצועיים הנדרשים ללימוד הידע המקצועי הנדרש לצורכי מתן שירות במוקד הביטוח הלאומי המופעל במיקור חוץ. הביטוח הלאומי לא ידרוש מהזוכה ולא יעשה שימוש בערכות הדרכה בנושאים שהינם נהלים פנימיים של הספק מול עובדיו. לדוגמא: ערכת הדרכה על נוהל יציאה להפסקה, או נוהל חתימת הנוכחות.
49.	0.22.5	נבקש לשנות סעיף זה, כך שלא תבוצע הפחתת מחיר – בעתיד. נבקש למחוק את השורה האחרונה בסעיף זה "או לפי התעריפים..." הפחתה זו אינה הגונה כלפי הספק הזוכה במכרז הנוכחי.	ראה תשובה לשאלה 44.
50.	0.22.7	נבקש להסיר סעיף זה. הדרכה תוכל להיות באתר המפעיל החדש	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
51.	0.22.6	סעיף לא ברור. מה הציפייה המדויקת? לאילו פונקציות הכוונה ולכמה זמן? מה התגמול עבור כך?	מדובר בתקופת מעבר במסגרת מכרז עתידי. ראה המפורט בסעיף 15 להסכם ההתקשרות.
52.	0.24.2.2	נבקשכם לשנות את הסעיף באופן בו זכויות אלו ישולמו על פי חוק בלבד, המודל המוצע על ידכם מייקר את עלויות המעסיק משמעותי במידה והנכם מסרבים נבקשכם לשנות את הסעיף באופן בו כלל הפרשות יבוצעו לכל עובד שהשלים 3 חודשי עבודה באופן רטרואקטיבי.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. הסעיף מתייחס בין היתר לחבות המעסיק לעובדיו הן מבחינת החוק, צווי הרחבה, הסכמים קיבוציים החלים על כל העובדים במשק.
53.	0.24.2.4	נבקש להוסיף בסיום המשפט "לחילופין להעמיד לעובדיו מערך הסעות".	מקובל.



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקש לקבוע שבכל מקרה הפיצוי המוסכם לא יעלה על גובה האחריות הכוללת הקבועה בהסכם בסעיף 25. נבקש לקבוע שהפיצוי מוסכם תחת סעיף זה ינתן רק כנגד פסק דין חלוט.	0.24.6	.54
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקש לציין אחרי המילה "נזק" בשורה הראשונה את המילה "ישיר".	0.25.2	.55
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	א. נבקש להגדיר כי אחריותה הכוללת של המציעה כלפי המוסד, במסגרת ההתקשרות כולה, תהיה מוגבלת: (1) לנזקים ישירים בלבד וכמו כן נבקש שהפיצוי מצד המציעה יינתן בעקבות פסק דין חלוט. ב. נבקש להבהיר שרק נזקי גוף יהיו מוחרגים ממגבלת האחריות. ג. אנא הבהירו כי אחריות המציעה במסגרת ההתקשרות, לא תחול על מקרים בהם המוסד פעל בזדון או ברשלנות או במקרה בו הנזק נגרם עקב הוראות שנמסרו למציעה או עקב מחדל של המוסד ושהמוסד כן יישא באחריות בגין מעשי רשלנות או זדון מצידו וכן במקרים בהם נגרם נזק כתוצאה מכך שהמציעה מילאה הוראות שנמסרו לה על ידי המוסד.	0.25.2	.56



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
		<p>ד. אנא הבהירו כי אחריות המציעה תחול רק כלפי נזק שהמוסד נצטווה או הסכים לשלם במסגרת פסק דין סופי (בפני בורר, בית משפט, בית דין וכד'), ובתנאי שהמציעה הייתה צד להליכים אלו ושהיא ניהלה את התביעה או ההגנה בקשר אליה.</p> <p>ה. אנא הבהירו כי האחריות המוטלת על המציעה בביצוע התחייבויותיה במסגרת ההתקשרות, לא תחול על נזקים עקיפים, תוצאתיים או אבדן רווחים של המוסד או של צדדים שלישיים כלשהם.</p>	
.57	0.25.3	בשורה הראשונה בסוף המשפט נבקש להוריד את המילה "כל" ואחרי המילה "נזק" לרשום "ישיר" ולהכפיף שהקיצוז/חילוט רק בכפוף להודעה לזוכה על ההפרה ולמתן אפשרות לתקנה.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.58	0.25.4	בשורה הראשונה נבקש להוריד את המילה "כל" ואחרי המילה נזקים לרשום "ישירים".	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.59	0.25.4	נבקש להגדיר כי אחריותה הכוללת של המציעה כלפי המוסד, במסגרת ההתקשרות כולה ותחת כל הסעיפים תחת סעיף 25, תהיה מוגבלת: (1) לנזקים ישירים בלבד וכמו כן נבקש שהפיצוי מצד המציעה יינתן בעקבות פסק דין חלוט.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.60	0.25.3	<p>א. נבקש להגדיר תקרה לסכום לקיצוז.</p> <p>ב. אנא הבהירו כי הזכות לבצע קיצוז מהתמורה המגיעה למציעה בשל ביצוע השירותים, בהתאם לסעיף זה או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז, תתבצע רק בגין סכומים קצובים ושאינם שנויים במחלוקת.</p> <p>ג. אנא הבהירו כי הזכות לקזז סכומים מהתמורה המגיעה למציעה בשל ביצוע השירותים בהתאם לסעיף זה או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז, תתבצע רק</p>	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
	<p>לאחר שניתנה על כך הודעה למציעה וניתנו למציעה 30 ימים לפחות לתקן את הנזקים שנגרמו למוסד בפועל נשוא הודעת הקיזוז כאמור.</p> <p>ד. אנא הבהירו שהמציעה תהיה רשאית לבטל את ההסכם, במקרה שבו המוסד ביצע קיזוז מהתמורה המשולמת למציעה בהתאם להוראות סעיף זה להסכם או בהתאם לכל הוראה אחרת במסמכי המכרז.</p> <p>ה. אנא הבהירו כי הזכות לחלט את הערבות תעשה רק כלפי נזק שנגרם בפועל ורק לאחר שניתנה על כך הודעה למציעה, המפרטת את הנזקים שנגרמו, וניתנו לה 30 ימים לתקן את הנזק שנגרם, כך שאם יתוקן הנזק כאמור לא תחולט הערבות.</p> <p>ו. אנא הבהירו כי המציעה תהיה רשאית לבטל את ההסכם ולהפסיק את השירותים במקרה שבו הערבות חולטה על ידי המוסד מכל סיבה שהיא זאת מבלי לגרוע מתוקף חילוט הערבות כשלעצמו.</p>		
<p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p>	<p>נבקש להכפיף את השיפוי/פיצוי לקבלת פס"ד חלוט</p>	<p>0.25.8</p>	<p>.61</p>
<p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p>	<p>א. אנא הבהירו כי אחריות המציעה וחובת השיפוי שלה במסגרת ההתקשרות, לא תחול על מקרים בהם המוסד פעל בזדון או ברשלנות או במקרה בו הנזק נגרם עקב הוראות שנמסרו למציעה.</p> <p>ב. אנא הבהירו כי אחריות המציעה וחובת השיפוי שלה תחול רק כלפי נזק שהמוסד נצטווה או הסכים לשלם במסגרת פסק דין חלוט ובתנאי שהמציעה היתה צד להליכים אלו ושהיא ניהלה את התביעה או ההגנה בקשר אליה.</p>	<p>0.25.8</p>	<p>.62</p>



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
	אנא הבהירו כי כל הסכמה או פשרה של המוסד בנוגע להליכים שבגינם הוא זכאי לשיפוי מהמזיעה, במסגרת ההתקשרות, תחייבנה את הסכמת המזיעה מראש ובכתב.		
נספח 1.1.3 במכרז מפרט את התפלגות השיחות הנכנסות לפי שעות ביום. בסעיף 1.1.1 (המתוקן והמצורף למסמך התשובות לשאלות) מפורטים זמני השיחה.	נבקש לקבל נתונים בפועל של ביצועי שיחות לשעה וזמן שיחה.	1.1	.63
זמן ה-T.T בשיחות יוצאות אינו כולל ב-T.T של השיחות הנענות. שימו לב להבהרה בהקדמה למסמך התשובות לשאלות.	האם חישוב ה-TALKE TIME כולל זמן TT בשיחה יוצאת?	1.1	.64
נספח 1.1.3 מפרט את האינטרוולים לפי שעות. בנוסף מצורף בסוף מסמך התשובות לשאלות - התפלגות השיחות לפי ימים בשבוע. ראו טבלה בסוף מסמך ההבהרות	האם ניתן לקבל פירוט של היקפי הפעילות ברזולוציה של יום ואינטרוול (שעה) על מנת להבין את ההתפלגות לאורך היום/השבוע?	1.1.1	.65
אחוז השיחות בעברית : 92% אחוז השיחות בערבית – 6% אחוז השיחות ברוסית – 2% אין בידינו מידע על היקף הדרישה לשפות נוספות.	האם ניתן לקבל פירוט של היקפי הפעילות ברזולוציה של שפה על מנת להבין את ההתפלגות של השפות שנדרש לתת להם מענה?	1.1.1	.66
הנתונים מופיעים בטבלה בעמודה השלישית משך השיחה כולל.	האם ניתן להוסיף גם נתון של שעות שלקח לענות לכמות הזאת של השיחות?	1.1.1	.67
כן. ה- ACW הממוצע הוא 5 שניות.	האם משך השיחה שמופיע במכרז כולל זמן תיעוד?	1.1.1	.68
אין זמן תיעוד מוגדר, מאחר ובמרבית השיחות לא נדרש לתעד לאחר השיחה (יש מערכת הקלטות). יחד עם זאת קיים זמן מובנה של 5 שניות בין השיחות (ACW), ובמידת הצורך לתעד משהו נוסף הנציג יכול להגדיר אי זמינות. פתיחת בירורים במערכת הקשר (פניות המצריכות בירור נוסף עם BACK OFFICE) מתבצעת תוך כדי השיחה עם הלקוח.	האם ניתן לקבל נתונים של זמן תיעוד לאחר כל שיחה?	1.1.1	.69
ראה הקדמה למסמך התשובות לשאלות. לא יהיה תשלום עבור שיחות יוצאות.	נבקש שהתשלום של שיחות יוצאות יהיה לכל הפחות פי 3 ממחיר שיחה רגילה.	1.1.2	.70



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
			במידה שיהיה צורך בשיחות יוצאות בחיוג ידני, הפעילות תשלום לפי login. השיחות להחזרת תשובות למבוטחים ייכנסו לשיחות הנכנסות מאחר והחל מחודש דצמבר הם משולבים בקמפיין להחזרת תשובות.
.71	1.1.2	נבקשכם לתקן את משך השיחה הרגילה, לחלופין לקבוע מנגנון שיפוי במידה ושיחה תארך מעבר לנתון שתציינו.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.72	1.1.2	מצוין שממוצע משך שיחה נענית עומד על 02:50, אולם לפי הטבלה שמופיעה בסעיף 1.1.1 הממוצע שיחה עומד על 02:57, והחל ממאי הוא עומד על 03:00 (אשר בחודשים האחרונים של 2018 אף מעבר לזה). לאיזה משך שיחה צריך להתייחס? האם בכוונתכם שהתמחור שיחה יהיה לפי 3 דקות?	במסגרת תמחור הצעתו על המציע להתייחס למשך שיחה של 3 דקות בממוצע. הנתונים שבטבלה כוללים גם את משך הזמן של ACW במשך 5 שניות בין שיחה לשיחה.
.73	1.1.2	האם אפשר לקבל היקפים של שיחות יוצאות? מהו משך שיחה יוצאת?	מצורפת למסמך זה טבלה המחליפה את הטבלה בסעיף 1.1.1 ובה נמצא המידע המבוקש. במכרז המקורי נתוני השיחות היוצאות התבססו על מספר החיוגים לשיחות יוצאות (כולל שיווק יד מכוונת, פניות מהאינטרנט וכן החזרת תשובות). ובטבלה המתוקנת מופיעים הנתונים על כמות המקרים בהם נדרש להחזיר תשובה למבוטח. מידע נוסף מופיע בהקדמה למסמך זה.
.74	1.1.4	הדרישה לעבוד בין השעות 8:00 ל 17:00 מקשה על אופן גיוס עובדים. הדרישה היא בעצם לגייס עובדים במשרה מלאה ולא במשמרות, גיוס במשרה מלאה עבור עבודה ב CALL CENTER הנה בעייתית. במקביל העסקה משך למעלה מ 9 שעות ביום מייצרת חבות לתשלום שעות נוספות לעובדים. נבקשכם להאריך את שעות העבודה באופן בו נוכל לגייס 2 משמרות ביום ולאפשר לעבוד עד השעה 20:00. במידה ותשובתכם שלילית נבקש לקבל מכפיל של 1.5 על שעת TALK TIME עבור כל שעה שהיא שעה נוספת.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.75	1.1.4	הארכה של שעות הפעילות עד 18:00 דורשת הערכות מחודשת מבחינת משרות. נבקש כי במקרה כזה המוסד יתריע לפחות 90 יום מראש	סעיף 1.1.5 הסעיף ישונה. בסוף הפסקה השנייה יתווסף המשפט: " באם יחליט המוסד על הארכת שעות הפעילות



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
באופן קבוע עד השעה 18:00, תינתן הודעה בכתב על כך לזוכה/ים 90 ימים מראש".			
האחריות למידע הממוחשב ולשירותים האוטומטיים הינה של הביטוח הלאומי .	"במקביל למוקד האנושי מופעל מוקד טלפוני ממוחשב (במענה קולי) המספק מידע כללי, מידע אישי ושרות ביצוע תשלומים" – מי אחראי על הפעלת המוקד הממוחשב? הספק הזוכה או ספק אחר? בסעיף, 2.0.6 בעמוד 37 כתוב ששירותים אוטומטיים אישיים אינם באחריות הספק – האם זהו אותו שירות?	1.1.8	.76
ה- BACK OFFICE (הטלפוני) הנוכחי קיים היום ברחובות מאויש ע"י עובדי המוסד ועונה לכ- 10,000 שיחות במוצע בחודש. יחד עם זאת, שירותי ה- BACK OFFICE ניתנים גם בכתב באמצעות מערכת הקשר והבירורים. (הבירורים מופנים לרחובות ודימונה) – יש במערכת במוצע חודשי כ- 45,000 בירורים מהמוקד העוברים לבדיקה ברחובות ודימונה. המוסד מתכוון להפנות את כל הפניות האמורות לעיל ל BACK OFFICE של הזוכים, כקו ראשון של הבירור. יש לציין שהיום קיים שירות מסוג back office המופעל על ידי נציגים בכירים של הספק. אין לנו מידע על הכמויות המדויקות, מאחר ופעילות זו מתבצעת על ידי נציגים "מסתובבים", או ע"י ראשי הצוותים, או באמצעות פניה בשיחה פנימית לאחמ"ש או לקבוצת בכירים במוקד.	האם ניתן לקבל היקפי שיחות מהנציגים ל Back Office ? נבקש לקבל היקפי פניות לקו 2 אצל הספק הזוכה ולקו 2 אצל ביטוח לאומי.	1.1.9 + 2.2.14	.77
לא.	האם לעובדי המציע יש נציגות (כלומר משרות מאוישות) במוקדים ברחובות ובדימונה?	1.1.10	.78
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. המוסד קבע מינימום של עמדות שיוקמו בכל מוקד. על כל זוכה להתאים את מספר העמדות והאיוש שלהן לכמות השיחות הנכנסות המנותבות אליו על פי היעדים שנקבעו.	לא ברור כיצד ניתן להפעיל מנגנון קנס פרס על יעדי זמינות כאשר המוסד קובע את כמות העמדות	1.2.3	.79
במידה שאין דוחות התומכים בנושא, המוסד יפתח את כל הדוחות והכלים הנדרשים לבחינת כלל המדדים שנקבעו.	האם קיימים דוחות התומכים בנושא?	1.2.3.4	.80



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
.81	1.2.3.6	נבקש לתקן "יום אחד" ל"יום עבודה"	הסעיף יתוקן: "יום עבודה אחד"
.82	1.2.3.6	האם קיימים דוחות התומכים בנושא?.	ראה תשובה לשאלה 80.
.83	1.2.3.6	החזרת תשובה למבוטח - נבקש להבהיר מה יהיה המנגנון עד להטמעת ה-Call Back.	<p>מדובר ב- 2 דברים שונים: CALL BACK - מוטמע ומופעל אוטומטית כבר כשנה כאשר זמן ההמתנה ארוך מ- 2 דקות. מאפשר לנו לחזור ללקוח במועד מאוחר יותר באותו היום ע"מ שלא ימתין בתור.</p> <p>החזרת התשובות - שיחות שנענו על ידי הנציגים אבל התשובה הצריכה ברור נוסף. הביורור הנוסף מופיע במערכת הקשר והביורורים (למבוטח נאמר שנחזור אליו בתוך 3 ימי עבודה), כאשר חוזרת התשובה למערכת על ידי מוקדי התמיכה, המערכת מחייגת אוטומטית ומכניסה את השיחה להחזרת תשובה (כשיחה נכנסת למוקד רגיל לכל הנציגים בסקיל). שירות זה כבר מופעל מאז חודש דצמבר.</p> <p>במקרים בהם נדרש להחזיר את התשובה בחיוג ידני - על הזוכה יהיה להחזיר תשובה למבוטח בחיוג ידני בתוך יום אחד מקבלת התשובה במערכת הקשר.</p>
.84	1.2.3.7	נבקש להאריך את זמן החזרה ובנוסף לקבוע כי העמידה ב SLA זה היא עד השעה 15:00. שיחות מנהל שיועברו לאחר שעה זו יקבלו מענה ביום העסקים הבא	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.85	1.2.3.7	שיחות עם לקוחות קשים – נבקש לקבל אומדן כמות השיחות. כיצד הן משולמת?	<p>כיום ישנן כ- 850 שיחות מנהל/לקוחות קשים במוצע חודשי.</p> <p>במכרז בסעיף 4.7.11 נכתב שעל הספק להקצות מנהל תורן מידי יום על מנת לטפל בלקוחות קשים. הקצאת המנהל התורן היא על חשבון הספק.</p>



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
אין תשלום פרטני לשיחות עם לקוחות קשים, על הספק לקחת זאת בחשבון במסגרת תמחור הצעתו.			
חלוקת השיחות תבוצע על פי היחס שנקבע בניתוב בין המוקדים ללא קשר לסקילים. מדידת הזמינות תהיה של כל מוקד בנפרד.	כיצד יבוצע ניתוב השיחות והחלוקה בין שני המוקדים? האם בחלוקת סקילים? האם מדידת רמות הזמינות של המוקדים תהיה נפרדת לחלוטין?	1.4	.86
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. בחינה ושינויים בניתוב (חלוקת השיחות בין המוקדים) תתבצע בתום 4 שנים מיום החתימה. יחס החלוקה של 30/70 מתבסס על כך שקיים היום מוקד בצפון. בהתקשרות ארוכת טווח, ובהנחה שיהיו שינויים גדולים הן בכמות והן בהרכב השירותים השונים, שינוי היחס בין המוקדים (גם בהנחה שהם שניהם מקצועיים ובעלי זמינות טובה) הוא נכון אסטרטגית. על כל זוכה לדאוג לזמינות ושירות מקצועי מיטבי במוקד בו הוא זכה על מנת שלא לעודד את המוסד להסיט ממנו פעילויות שונות (טלפוניות או אחרות).	החלטת המוסד על שינוי חלוקת השיחות ועדכון בכל 12-15 חודשים הינה תמוהה. מה מצופה מהספק במקרה של הפחתת היקפי השיחות מבחינת העמדות שהוקמו באופן ייעודי עבור המוסד?	1.4.1	.87
בדוגמא בסעיף 1.4.3 נפלה טעות. הדוגמא בסוגריים תתוקן: פעילות מוקד תמיכה טלפוני עבור משתמשי האתר של המוסד, יכולה להיות במוקד אחד בלבד. תמיכת BACK OFFICE תהיה בכל אחד מהמוקדים.	אם מדובר על תמיכה מקצועית לא הגיוני כי ספק אחד ייתן שירותי תמיכה לספק מתחרה במידה ויהיו שני זוכים שונים. נבקש לשנות סעיף זה. תמיכה מקצועית תצטרך להתבצע בכל מוקד בנפרד.	1.4.3	.88
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. הפעילויות יוקצו על פי שיקולים מקצועיים של המוסד על בסיס זמינות, יכולות מקצועיות, תוצאות בחישוב מדדי איכות וכו'.	בנוסף - איך מתקבלת ההחלטה לאיזה מוקד לנתב את הפעילות? על פי אילו מדדים? החלטה מקצועית הינו ניסוח מעורפל מידי שעלול ליצור אפליה.	1.4.3	.89
המוסד לא קבע תקן כח אדם. המוסד קבע יעדים וזמינות נדרשת (אחוז הממתינים עד 3 דקות).	לא ברור כיצד יבוצע ניתוב השיחות כאשר קיימת האפשרות ששני ספקים שונים יפעילו את המוקדים, כאשר ספק אחד נערך באופן טוב יותר מהאחר.	1.4.5	.90



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
		שינוי ניתוב בהתאם לזמינות יש בו השפעה ישירה על מודל הקנס של הספק. מה יקרה אם ספק אחד יעמוד ב 100% תקן כ"א בעוד האחר לא יעמוד בתקן כ"א, האם הספק שעומד בתקינת כ"א של 100% אמור להיקנס מאחר ואילו מנותבות רוב השיחות?	בכל מקרה שהספק עומד ביעד, השיחה שיועדה לו תנותב אליו גם אם הזמינות במוקד השני טובה יותר. סעיף 1.4.5 כולל גם מנגנוני פיצוי וקנס למקרים של הסטת שיחות בין המוקדים בהיקף של- 2% ומעלה <u>בחדש</u> .
.91	1.4.5.2	מנגנון זה עלול לייצר מצב שבו מוקד שנמצא בזמינות טובה אינו יכול לצפות את היקפי השיחות הנכנסות ולכן יתכן מצב שיגיע לחוסר עמידה ביעדים ולא סביר להפעיל במקרה כזה מנגנון קנס פרס.	מוקד שנמצא בזמינות טובה לא יינזק ראה פירוט בסעיף 4.22.3. על שינויים במדד רמת שירות למענה במקרים של הסטת שיחות.
.92	1.4.5.3+1.4.5.4	נבקש להוסיף כי סעיפים אלה בטלים במקרה בו כלל העמדות מאוישות ולספק אין יכולת לתת מענה להיקפי השיחות הנכנסות ברמת השירות הנדרשת	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.93	1.4.6.2	הסעיף כללי מאוד ומייצר מצב של פגיעה קשה בספק כתוצאה מחוסר שביעות רצון שיכול להיות נקודתי או על סמך החלטה של אדם אחד. נבקש להגדיר מנגנון קשיח יותר לקבלת החלטה מהסוג הזה עם אפשרות לספק לבצע תיקון ושיפור וכמובן להתייחס	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. ההישגים במדדים השונים יהיו בכל מקרה שקופים ויפורסמו לספקים .
.94	1.5.2	"מצופה שבמוקד הצפוני ייקלטו מרבית עובדי המוקד הנוכחי ולכן תקופת ההערכות תהיה קצרה ביותר" – מה קורה במידה והעובדים במוקד הנוכחי לא ירצו להתנייד לעבודה אצל הספק הזוכה? האם לא יידרשו עובדים אלו לעבור הכשרות עם עולמות תוכן חדשים?	המוסד מצפה מהזוכה כי יעשה מאמץ לקלוט מספר רב ככל הניתן של עובדים שהינם בעלי ידע מקצועי מוקדם. ככל שייקלט מספר רב של עובדים בעלי ידע מקצועי – כך יוכל הזוכה ביתר קלות להפעיל מוקד מקצועי באזור הצפוני ולעמוד בכל היעדים כנדרש באופן מלא ובהתאם ללוחות הזמנים שהוגדרו במכרז - בסעיף 1.5.4 לא ניתן לחייב עובד לעבור לעבוד אצל ספק כלשהו. במידה ועובדים יבחרו שלא להתנייד, יידרש הזוכה להכשיר עובדים חדשים כמתחייב במכרז, ומבלי לפגוע בלוח הזמנים להפעלת המוקד, ולסיום תקופת ההסתגלות.
.95	2.0.2	הסעיף אינו ברור	אין לומר למבוטח תשובה על החלטת המוסד בטרם התקבלה החלטה. לדוגמא: נציגי הזוכה מנועים מלהגיד למבוטח שתביעתו תאושר או תידחה לפני שהמוסד החליט בתביעה, וזאת גם אם יש זכאות לכאורה.



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
הביטוח הלאומי מחזיק במאגריו לפי חוק.	נבקש להבהיר בפני המציע והזוכה שהמאגר של הפונים ירשם כדין על ידי המוסד שהינו הבעלים החוקי של המאגר	2.1.1	.96
עיקר דברי הדואר היוצאים מהמוקד נשלחים באופן אוטומטי דרך מערכת ה-CRM, אולם עדין ישנם דברי דואר (טפסים, מכתבים, אישורים, חוברות הסברה וכד') המחייבים עיטוף וביול באופן ידני. הדואר הידני נשלח ברובו (90%) במעטפות חלון אותם מספק המוסד (פרטי הנמען מודפסים מראש ע"ג המכתב) היקף הדואר הידני הנשלח בממוצע חודשי הינו: כ-5,500 מסמכים בחודש. בהתאם למידע הנמצא בידי המוסד הטיפול בענייני הדואר עד כה דרש מסגרת של כ- 4 שעות ביום. חדר הדואר נדרש לטובת הטיפול בדואר.	דואר – נבקש להבין מה נדרש מהספק מבחינת כמות שעות העבודה? מדוע נדרש חדר דואר?	2.2.6	.97
ראה תשובה לשאלה 97.	נבקשם שחיוב 2 משרות עבור עבודת הדואר יהיו במחיר של שעת LOGIN	2.2.6.1	.98
ראו הקדמה למסמך זה. המוסד לא ישלם בגין מספר השיחות היוצאות. התמורה לפעילות שיש בה שיחות יוצאות ידניות תשולם לפי login של הנציגים שעסקו בפעילות זו.	התמורה לשיחה יוצאת להחזרת תשובה הינה מופחתת - נבקש להבין מדוע. מהו היקף שיחות יוצאות צפוי?	2.2.7.2	.99
ראה סעיף 5.2.4 במכרז.	נבקשם ששיחות צ'אט, מענה בכתב לשאלות בדוא"ל, מענה לשאלות בפייסבוק ופעילות יעודית יהיו במסגרת מחיר של שעת LOGIN	2.2.10- 2.2.13	.100
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. ההתקשרות למוקדי התמיכה בדימונה ורחובות תהיה באמצעות עובדי ה-back office של הספק. ככל שעובדי ה-b.o של הזוכה יהיו מיומנים יותר, אין כל סיבה שמשך השיחה יתארך. בכל מקרה ה-talk time יכלול גם את כל רמות ה-back office.	סעיף ב. האם נציג לא יכול להתקשר לקבל תמיכה ממוקדי רחובות ודימונה גם במקרים בהם יש צורך בשימוש במערכת שרק להם יש הרשאות עליה? נבקש לשנות שיטת העבודה או לחילופין לספק לזוכה מספר הרשאות למערכת המדוברת. במידה ולא ניתן, נבקש לעשות הערכה מחודשת לאורך השיחה על פי כמות הפניות המצריכות בדיקה במערכת זו.	2.2.14.3	.101
יחס העמדות המופיע בסעיף 3.10.1.2 הינו בהתאם להערכת המוסד את המינימום הנדרש לטובת השירות. עם זאת על הזוכה להתאים את כמות נציגי ה-BACK OFFICE להיקף העבודה הנדרש.	משתמע כי כלל הברורים הכתובים יעברו מיון על ידי נציגי ה-BACK OFFICE של הזוכה. אם כך, הערכת כמות העמדות הנדרשת (לפי המצוין בסעיף 3.10.1.2) אינה נכונה. להבנתנו יש צורך בלפחות 20 עמדות כדי לעמוד ביעדים הנדרשים	2.2.14.4	.102



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
103.	2.4.1	מהו תמהיל השיחות בשנה האחרונה לפי שפות?	ראה תשובה לשאלה 66.
104.	2.4.5	במקרה בו מדובר בשפה אחרת מ-5 השפות שהוגדרו במכרז, לא סביר שהספק יצטרך לממן עלות של שירותי תרגום. במידה ונדרש לתת מענה בכל שפה שתידרש, המוסד צריך לשלם על זה	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
105.	2.4.6	נבקש מהמוסד לשאת בכל העלויות הקשורות בתרגום, לספק אין יכולת לאמוד היקפים ועלויות.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. הספק יוכל להיעזר בנציגים שלו (לאחר אישור המוסד) גם ממוקדים אחרים לצורך התרגום בלבד בשפות שמעבר ל-4 השפות הנוספות.
106.	2.4.6	תרגום לשפת סימנים – "הזוכה יתקשר על חשבונו עם אחד הגופים העוסקים בתרגום לשפת סימנים באופן הבא: המובטח יצור קשר באמצעות שיחת וידאו עם הגוף המתקדם, והפניה למוקד תהיה טלפונית באמצעות הגוף המתרגם" – האם ניתן לקבל הערכה של כמות פניות מסוג זה?	עד כה עמד היקף השיחות על פחות מ-20 בחודש.
107.	2.6.3	נבקשכם לאפשר עבודה בחול המועד, סגירת המוקדים בחול המועד יוצרת נזק כלכלי מהותי לספק.	אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.
108.	4.7.4.2	בעלי תעודת בגרות חלקית לפחות - לבקש להוסיף אפשרות של תעודת לימודים של המגזר החרדי	מקובל.
109.	3.1.2	מי מתקין במוקד את המערכות ותשתיות המחשוב שבאחריות המוסד? הספק או המוסד?	עובדי המוסד.
110.	3.2.1.4	נבקש לתקן סעיף זה. מדובר על ציוד של הספק הנוכחי ולפיכך הזוכה לא יוכל להשתמש בציוד זה אלא לאחר קבלת הסכמת הספק הנוכחי.	נוסח הסעיף ישונה ובמקומו ירשם: הזוכה יהיה רשאי להשתמש בציוד הקצה שבבעלות המוסד (מערכות ראש וטלפונים) שכבר קיים במוקד הצפוני. יחד עם זאת, הזוכה יתחייב לשדרג ו/או להחליף על חשבונו את ציוד הקצה הקיים במוקד האמור, כולו או חלקו, בציוד חדש, במידה ואינו תואם לדרישות המפרט המוגדרות במכרז זה



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז	נבקש לבטל את הדרישה ל WIN7, אין תמיכה כיום ל WIN7, נבקש לרכוש מראש WIN10	3.2.2.3	.111
א. הבקשה ל- GB 32 (במקום GB 64) מאושרת. ב. הבקשה לבטל דרישה ליציאת מסך מסוג VGA אינה מאושרת ואין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.	נבקש לשנות את סעיף תמיכה בנפח זיכרון כולל ל GB32 (במקום 64), יציאת מסך: נבקש לבטל דרישה ל VGA,	3.2.2.6	.112
אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.	נבקש לשנות רוחב מסכים ל 16:9	3.2.3.3	.113
אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.	נבקש להבין מה הגדרת תקלה שפוגעת/משבשת. מקובל לבצע הבחנה בין תקלה משביתה ותקלה שאינה משביתה. לתקלה משביתה מדובר ב-SLA סביר אך לתקלה שאינה משביתה מקובל להגדיר SLA של יום עבודה ונבקש שכך יהיה גם כאן	3.3.1.3	.114
הגנרטור יכול להיות מוצב מחוץ למבנה.	נבקש להבהיר האם גנרטור יכול להיות מוצב מחוץ לשטח המבנה	3.4.2.7.13	.115
האמור בסעיף מתייחס לפיצול בין קומות או מבנים של עמדות הנציגים. אין מניעה שקפיטריה או חדר הדרכה יהיו בקומה נפרדת מעמדות הנציגים.	נבקשכם לבטל דרישה זו, אם ברצוננו לבנות את כלל המוקד בקומה אחת ובקומה אחרת להקים קפיטריה וחדר הדרכה לדוג'? מדוע למנוע אופציה זו?	3.8.13	.116
אכן הכוונה היא כי המציע יפרט בהצעתו. טעות סופר.	אנו מניחים שהכוונה היא שהמציע יפרט בהצעתו... ולא הזוכה יפרט בהצעתו...	3.8.18	.117
אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.	נבקשכם לשנות את הדרישה לעמדות ברוחב 1 מטר ועומק 80	3.9.1	.118
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	עומק עמדה מקובל הינו 60 ס"מ. נבקש לשנות את הדרישה.	3.9.1	.119
אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז. אין מניעה לשימוש במחיצות זכוכית ובתנאי שיהיו אקוסטיות.	נבקש לאפשר גם שימוש במחיצות זכוכית	3.9.2	.120
אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.	נבקש לשנות לרווח של 1.3 מטר בין שורות של עמדות, שכן רווח זה עומד בכל התקנים.	3.9.3	.121
אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.	נבקשכם לבטל דרישה לשומר באתר הנוסף, אין הצדקה להעסקת שומר בהיקף הפעילות הנדרש.	3.12	.122



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
.123	3.12	נבקשכם לבטל דרישת שומר במידה ובכניסה לבניין יש שומר	אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.
.124	3.11.3	נבקש להוריד ל 15 עמדות	אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.
.125	3.12.10	נבקשכם לשנות דרישה זו, סורגים נדרשים בקומת כניסה בלבד.	אין שינוי בהגדרות ותנאי המכרז.
.126	3.14	חדר הדרכה - תוכנה ייעודית לחדר הדרכה - על איזו תוכנה מדובר ?	הכוונה לתוכנות עזר להדרכה בדומה ל- my teacher.
.127	4.0	האם יש לענות על כל אחד מהסעיפים מפרקים 1-4 בפורמט של "קראתי הבנתי ומקובל עלי" ומענה מורחב בסעיפים הדורשים מענה? או שיש לענות רק על הסעיפים בהם נדרש מענה מפורט.	ראה תשובה לשאלה 30.
.128	4.4.2.1	נבקש הבהרה נוספת להגדרת פעילות ה back office. למשל לפי סעיף 2.2.14 מובן כי מדובר על נציגי תמיכה מקצועית + נציגי ברורים לעומת סעיף 4.4.2.1 בו מובן כי התומכים המקצועיים לא נכללים בתוך הגדרת back office	התומכים המקצועיים יכולים להיות חלק מתמיכה מקצועית כללית של המוקד ("מסתובבים בין העמדות"). לצוות הפרחים בכל מקרה נדרשת תמיכה מקצועית צמודה באופן פיזי כ"מסתובבים", בנוסף לשירותי ה BACK OFFICE. במסגרת הצגת המבנה הארגוני על הספק להציג את המבנה המוצע על ידו.
.129	4.4.2.2	האם הכוונה לנוהל בניית מטריצת שיבוץ והכנת סידורי עבודה?	יש לפרט כיצד המציע נערך לשירות בהיקפים הנדרשים המשתנים. כיצד הוא קובע את היקף העמדות שיאויש, משבץ משמרות ומכין סידורי עבודה לשירותים השונים.
.130	4.2.3	אם אין ברשות המציע חוזה שכירות מחייב/בעלות על נכס והמציע ממלא את נספח 4.2, האם נספח 4.2 הוא תחליפי לנספח 0.5.7?	נספח 4.2 אינו תחליפי לנספח 0.5.7 אלא נספח שעל המציע למלא בנוסף ל- 0.5.7, וזאת במקרה שאין למציע זכויות בנכס.
.131	4.2.3	האם יש לצרף את המסמך המוכיח את האחזקה בנכס?	אין צורך.
.132	4.2.3	האם הכוונה היא רק בנושא הבעלות/אחזקה באתר? או שניתן להגיש את המכרז כאשר אין למציע נכס להצגה, ולהתייחס רק להתחייבות המציע להעמיד נכס כנדרש? האם במקרה זה לא יפגע ציון האיכות של המציע? חלק מניקוד האיכות של ההצעה מתייחס לאתר המוצע.	על המציע לעמוד בכל דרישות הסף שבסעיף 0.5.7 לרבות כל הדרישות שבנספח 0.5.7. יובהר כי במקרה בו אין למציע בעלות/אחזקה באתר – יש למלא את נספח 0.5.7 ואת נספח 4.2.



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
ניקוד האיכות ייקבע לפי האתר המוצע על ידי המציע, גם אם אין לו עדין זכויות בנכס.			
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	<p>א. אנא הבהירו כי המציעה תהיה רשאית לבטל את ההסכם ולהפסיק את השירותים במקרה שבו הערבות חולטה על ידי המוסד מכל סיבה שהיא זאת מבלי לגרוע מתוקף חילוט הערבות כשלעצמו.</p> <p>ב. נבקש לקבוע שבכל מקרה הפיצוי המוסכם בסעיף זה לא יעלה על גובה האחריות הכוללת הקבועה בהסכם בסעיף ג.</p> <p>ג. נבקש לקבוע שהפיצוי מוסכם תחת סעיף זה יינתן רק כנגד פסק דין חלוט.</p> <p>ד. אנא הבהירו כי הזכות לחלט את הערבות תעשה רק כלפי נזק שנגרם בפועל ורק לאחר שניתנה על כך הודעה למציעה, המפרטת את הנזקים שנגרמו, וניתנו לה 30 ימים לתקן את הנזק שנגרם, כך שאם יתוקן הנזק כאמור לא תחולט הערבות.</p>	4.2.5	.133
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	במסגרת גיוס כח האדם בשלב ההערכות במוקד הצפוני, נבקש להעריך את פעימת הגיוס השנייה לארבעה חודשים, בהתאם לפעימה הראשונה, ולא חודשיים כפי שמוגדר כעת.	4.3	.134
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז הוספת בעלי תפקידים מעבר לדרישה בסעיף זה הינה בהתאם לשיקול דעתו של הזוכה ועל חשבונו.	להערכתנו פעילות בסדר גודל זה של המוקד הצפוני מחייבת מנהל פרויקט ושני מנהלי מוקד אשר יהיו בעלי תפקידים קבועים (לרבות מנהל הפרויקט).	4.7	.135
כן.	האם על מנהל המוקד להיות במשרה מלאה?	4.7.2	.136
הסעיף יתוקן: אחוז דוברי הערבית בכל אחד מהמוקדים יהיה לפחות 15%.	נבקש כי במידה ויהיה זוכה אחד לשני המוקדים, הדרישה ל-25% דוברי ערבית תהיה כללית ל-2 המוקדים (חלוקה להחלטת הזוכה)	4.7.4.8	.137
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. הזוכה יוכל באישור המוסד, להיעזר בנציגים שלו גם ממוקדים אחרים לצורך התרגום בלבד.	נבקש להוסיף כי במקרה כזה המוסד ישלם בגין שירותי התרגום	4.7.4.10	.138



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
.139	4.7.6	האם על אנשי צוות ההדרכה להיות במשרה מלאה?	גודל צוות ההדרכה והיקף המשרות צריך להיות מותאם לגודל המוקד ולצרכים.
.140	4.7.8	נבקש לתמחר פונקציה זו במחיר שעת LOGIN.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.141	4.7.8	מהו מספר מרכזי הפרויקטים הנדרש ובאיזה אחוז משרה?	מספר מרכזי הפרויקטים הינו פונקציה של מספר הפרויקטים, פעילויות מיוחדות כמפורט בסעיף 4.7.8 שיועברו לטיפול המוקד הספציפי. על הזוכה להתאים את היקפי המשרות הנציגים והמנהלים לאופי הפעילות ולכמויות.
.142	4.7.9.1	נבקש לאשר חיוב משרה זאת בהתאם לתעריף שעת LOGIN מאחר ומדבור בפונקציה ייעודית.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.143	4.7.9.2	נבקש לאשר חיוב שתי משרות בהתאם לתעריף שעת LOGIN מאחר ומדבור בפונקציה ייעודית.	ראה תשובה לשאלה 97. אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.144	4.7.10	האם הציפייה היא כי האנליסט יהיה ייעודי למוקד? הדרישה של המוסד לפנות אליו על מנת לבצע בדיקות שונות כללית מדי. נבקש לדעת באילו מקרים קיימת ציפייה לפנות לאנליסט? בנוסף נבקש שהמשרה תשולם לפי שעות LOGIN	האנליסט יהיה ייעודי למוקד. פניה של המוסד לאנליסט תהיה לדוגמא: על מנת לבדוק ולהשוות נתונים שונים או ניתוחים שהוא ערך, או לבקש בדיקות נוספות. אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.145	4.7.11	מנהל תורן - האם הציפייה היא לפונקציה נפרדת ברמת הכשרה של אחמ"ש/בכיר/ר' צוות או אחד שאחד מבעלי תפקיד זה יוכל לבצע רוטציה במשמרות?	הכישורים הנדרשים ממנהל תורן מוגדרים בסעיף 4.7. השירות הנדרש ממנהל תורן לעניין הטיפול בלקוחות קשים מפורט בסעיף 1.2.3.7. ניתן לבצע תורנות של אחד מבעלי התפקידים ובתנאי שהמנהל התורן שהוגדר פנוי באותו הזמן רק למשימה זו.
.146	4.9.1	נבקשכם לשקול לשלם עבור מבחני המיון, מדובר בעלות משמעותית עבור מספר גדול של מועמדים שחלקם אף אינם מתקבלים לעבודה בסוף.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.147	4.9.2	נבקש להבין בצורה ברורה את הדרישה. האם הכוונה לחברות מיון כגון פילת	כן.
.148	4.11	נבקשכם לבטל דרישה לשמירה במידה ויש בכניסה לבניין שומר	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
א. מקובל. ב. לא מקובל	א. אנא הבהירו כי המידע, הרשומות והמסמכים שתידרש המציעה לתת למוסד במסגרת סעיפים אלו יהיו רק אלו הקשורים בשירותים וכי מציעה לא תידרש למסור נתונים הקשורים בלקוחות אחרים שלה – שחלקם, מטבע הדברים, מוגנים בסעיפי סודיות אל מול אותם הלקוחות. ב. נבקש להבהיר כי האמור בסעיפים אלה יתבצע רק בהודעה ובתיאום סביר מראש.	4.12	.149
כן. אולם אינם משולמים כהדרכה שוטפת ועל הספק לקחת זאת במסגרת התמחור שלו למוקד.	האם תדריכי בוקר נכללים בשעת LOGIN?	4.13.24	.150
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	להערכתנו 30 שעות חניכה פאסיבית אינן אפקטיביות ואף עלולה להקטין את ריכוזו ומעורבותו של החניך בתהליך הלמידה. נבקש להקטין את הדרישה בכמות השעות.	4.14.2	.151
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקש לקבל תשלום עבור חונך, החונך משקיע 60 שעות בחניכה אקטיבית עבור כל מודרך חדש, מדובר בעלויות גבוהות מאוד.	4.14.3	.152
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	הדרישה לחודש וחצי הינה גבוהה מאוד. הנציג בשלב הזה עוד לא משויך לצוות רגיל במוקד ולמנהל הישיר שלו. נבקש להקטין תקופה זו ללא יותר מחודש.	4.14.4	.153
אין למוסד התנגדות לפיצול הסדנא או הוספת שעות מעבר ל-7 שעות הנדרשות, מובהר כי לא תינתן תוספת תשלום בגין כך.	להערכתנו משך סדנה של 7 שעות הינו לא אפקטיבי ולא תורם בשלב זה. נבקש לחלק דרישה זו ל 2 סדנאות שונות ולאפשר להעביר לפחות אחת מהן עד לסיום צוות הפרחים.	4.14.7.1	.154
ראה תשובה לשאלה 48	א. נבקש להדגיש כי המציעה תשמור על כל זכויות היוצרים ושאר זכויות קנייניות, על חומרים ומידע השייכים לה לפני מועד ההתקשרות, בין אם נעשה בהם שימוש במהלך ההתקשרות ובין אם לאו. ב. כמו כן נבקש כי למציעה יהיו וישמרו זכויות בלעדיות בכל הידע של המציעה.	4.18	.155



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
	ג. אנא הבהירו כי הניסיון הכללי, הידע, המסקנות ומתודולוגיות העבודה, הניתנות ליישום על ידי המציעה באופן כללי ואשר אינן ייחודיות לשירותים הניתנים למוסד, יהיו בבעלות המציעה באופן בלעדי והיא תהיה רשאית לעשות בהם שימוש ללא כל מגבלה.		
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקשכם לשלם עבור הסעות, לינה וכלכלה בעת הכשרה בסניפים בדימונה ורחובות.	4.19.5	.156
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. נציג שיצא להפסקה ארוכה יצטרך להגדיר עצמו מחדש במערכת הטלפונית.	נבקש לשנות שכן ישנם מצבים שנציגים יוצאים להפסקה של יותר מ-15 דקות ותחנת העבודה לא צריכה לצאת ל-log out מה קורה במצב שנציג יוצא להפסקה ארוכה של 30 דקות למשל?	4.20.7	.157
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקש להוסיף כי כלל היעדים ומנגנוני קנס פרס אינם תקפים כל עוד הספק מאייש באופן מלא את כמות העמדות שהוגדרה על ידי המוסד	4.22	.158
מדד האיכות המשוקלל הוא על כל השיחות הרגילות בכל השפות והסקילים של המוקד הרגיל. אכן יש קנס נוסף המפורט בסעיף 4.29 מדובר בשני מדדים שונים.	האם מדד איכות משוקלל הוא על השיחות בכל השפות או רק בשפה העברית? בסעיף 4.29 יש קנס נוסף על רמת השירות על שיחות שלא בשפה העברית	4.22	.159
כן.	האם המדדים מחושבים ברמה חודשית?	4.22	.160
יובהר כי טווח הקנס לא ישונה. בשורה לפני האחרונה בטבלה נפלה טעות סופר, ובמקום ירשם: 3*X-225	בחישוב המדד מקצועיות הנציגים, בטווח שבין 0-30% קנס ניראה כי חלה טעות בחישוב אחוז הקנס. נשמח לבדיקה חוזרת ותיקון או הבהרה לגבי אופן החישוב.	4.22.5	.161
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.. בין 2 המדדים המפורטים קיימת תלות חלקית, אבל מדובר בשני מדדים שונים.	ישנו קנס כפול (מקסימלי של 30% על כל אחד מהפרמטרים) על רמת שירות ואחוז נטישה שהם פרמטרים שתלויים האחד בשני באופן ישיר. כך שבמידה וקיימת בעיית זמינות יהיה חוסר עמידה בשניהם והמשמעות היא 60% קנס. נבקש להכניס אחד מהשניים למנגנון הקנסות.	4.22	.162
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. חשוב לציין, שגובה הפרס יכול להגיע עד 15% באם קיימת עמידה ברצף יעדים ובהישג מקסימלי של 10%.	ישנו חוסר פרופורציה בין גובה הקנס וגובה הפרס. נבקש לשנות כך שגובה הפרס יגיע למחצית מגובה הקנס לפחות	4.22	.163



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
.164	כללי	שיעור הקנס אינו סביר	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.165	כללי	נבקש להוסיף כי במידה והמוסד יוצא בקמפיין, השיחות השייכות לקמפיין לא יחושבו במנגנון קנס. (המוסד קובע את כמות העמדות, יתכן שקמפיין יחייב כמות עמדות גדולה מהמצוין במכרז).	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. לא ניתן להפריד בין שיחות שהגיעו בגין קמפיין באמצעי התקשורת המפנה למוקד, לבין שיחות שהגיעו באופן רגיל. מספר העמדות ואחוז האיוש שלהן הם באחריות הספק.
.166	4.22	במרבית היעדים ישנם קנסות בלבד ואין פרסים. נבקש לשנות זאת כך שהספק יתוגמל בפרס גם במקרה של עמידה ביעדים ומעבר לכך	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.167	- 4.22 4.29	א. נבקש להגביל את גובה הקנסות למקובל בשוק. ב. נבקש לקבוע כי מימוש הקנסות / קיזוז מהתשלומים למציעה, יתבצע רק לאחר שלא הצליחה המציעה לשפר את מדדיה. ג. נבקש כי קיזוז יתבצע רק בגין סכומים שאינם שנויים במחלוקת.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.168	4.22.2	פוטנציאל הקנס עבור רמת שירות בלבד הוא 30%, מדובר באחוז גבוה מאוד שאין לו כל הגיון. נבקשם להגביל את הקנס ל עד 5% כנהוג בשוק, תוך ציון כי מעבר ל 5% מדובר בהפרה יסודית של ההסכם.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
.169	4.22.3	לא ברור כיצד יבוצע שיפוי בעת הסטת שיחות, המנגנון אינו ברור.	הפיצוי או קנס יופעל רק על מדד רמת השירות למענה: דוגמא: <ul style="list-style-type: none"> המוקד הצפוני קיבל 74% מהשיחות במקום 70%. ההישג ברמת השירות למענה הייתה באותו החודש: פרס של 2%. הפיצוי שלו בגין קבלת שיחות שהוסטו אליו יהיה שבאותו חודש – גובה הפרס בגין רמת השירות יעלה ל- 3%.



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
מדד האיכות המשוקלל תלוי בשאר המדדים (כאשר רמת השירות למענה מהווה 50% ממדד האיכות המשוקלל הכללי על השיחות הנענות במוקד הרגיל).			
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקשכם לשנות את היעד ל 7% נטישה, להערכתנו שיעור נטישה של 5% אינו ריאלי, זהו שיעור נטישה טבעי שאינו קשור ברמת השירות הניתנת על ידי הספק.	4.22.4,4.2 7.3	.170
גבולות המדד יישארו ללא שינוי. בשורה לפני אחרונה נפלה טעות יש לשנות ל: X* 10-60	לדעתנו קיימת טעות בנוסחה, אחוז נטישה של 8% אחוז מזכה בבנוס ולא בקנס בהתאם לטבלה.	4.22.4	.171
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. אחוז הנטישה מהווה רק 20% ממדד האיכות המשוקלל, אשר מופעל על מרכיב השיחות הרגילות בלבד.	אם אחוז הנטישה עומד על 9% הספק מקבל קנס של 30%, זהו מצב שאינו סביר, הקנסות המופיעים בפרק זה חסרי כל פרופורציה לפוטנציאל ההשתכרות של המציע.	4.22.4	.172
הסעיף ישונה : כותרת הסעיף: מדד אחוז השיחות הקצרות מ- 60 שניות על השיחות הרגילות . סעיף: 4.23.3 : היעד הינו : אחוז השיחות הקצרות מ- 60 שניות לא יעלה על 25% מכלל השיחות.	א. דרישה של עמידה בעד 25% שיחות קצרות מ 90 שניות היא דרישה לא הגיונית. זמן ממוצע של שיחה לוקח בחשבון זנבות של שיחות קצרות מאוד ושיחות ארוכות מאוד ואין טעם להתערב במדד זה, מה גם שדרישה זו תגרום להארכת שיחות באופן מלאכותי וללא כל הצדקה. במידה ואתם מבקשים לצמצם קיצור שיחות ולעודד מתן מידע מלא, נבקשכם להגדיר מה הציפייה לממוצע שיחות לשעה של נציג. במידה ואתם מתעקשים להשאיר דרישה זו נבקש לעדכן את משך השיחה הממוצע ולציין משך שיחה ארוך יותר.	4.23	.173



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
<p>ההבנה שמנגנון התמחור מעודד קיצור שיחות הינה שגויה מיסודה.</p> <p>באופן כללי, 60 שניות יכולות להיות שיחות אפקטיביות, אך לא שירותיות דיון. משיחות אלו נגרע ההיבט של מיצוי זכויות, שיווק ערוצים דיגיטליים, שירותים חדשים וכד'.</p>	<p>ב. המדד של אחוז שיחות קצרות מ-90 שניות מנוגד למנגנון התמחור עצמו שמתגמל את הספק בגין שיחה ומעודד את הספק לקצר שיחות. ניהולית מורכב מאוד לנהל יעדים מנוגדים אחד לשני כיוון שזה יוצר הנחיות בעייתיות לנציגים. נבקש להוריד את המדד הזה או לחילופין לשנות את סעיף התמחור לפי דקה במקום לפי שיחה.</p> <p>ג. שיחה קצרה נחשבת כשיחה של עד 90 שניות. בהתחשב בממוצע שיחה של כ 02:50, זה נשמע נתון גבוה מדי על מנת להחשיב כשיחה קצרה. האם 90 שניות הן בהגדרה שיחות לא אפקטיביות?</p> <p>בנוסף, נבקש לדעת מהו אחוז עמידה ביעד/כמה שיחות פחות מ-90 שניות בממוצע בחודש.</p>		
<p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p> <p>הזוכה רשאי לטפל בפניות בקשר ובירורים גם אחרי שעות הפעילות של המוקד למענה.</p>	<p>נבקש להוסיף שפניות קשר ובירורים יענו באותו יום כל עוד נפתחו עד השעה 14:00</p>	4.24.4	.174
<p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p> <p>המדד נקבע בהתאם לצרכי המוסד וניסיונו.</p>	<p>נבקש לדעת על בסיס מה נקבע מדד זה ?</p>	4.24.5	.175
<p>המדד נקבע בהתאם לצרכי המוסד וניסיונו .</p> <p>במידה שידרש תוספת עובדים לעמידה ביעדים יש להוסיף עובדים למשימה.</p>	<p>נבקש לדעת על בסיס מה נקבע המדד?</p>	4.26	.176
<p>לסעיף יוסף: הוספת מדדי קנס פרס לכל תחום חדש תתבצע לאחר 3 חודשי עבודה .</p> <p>המוסד רשאי להאריך או לקצר תקופה זו. המוסד רשאי לקבוע קנס או פרס בלבד.</p>	<p>נבקש להוסיף כי בכל תחום פעילות ייעודי חדש מנגנון קנס פרס יופעל רק לאחר 4 חודשי פעילות על מנת לאפשר לספק וכן למוסד ללמוד את הפעילות</p>	4.27	.177
<p>אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.</p>	<p>באופן כללי הבונוס צריך להיות בהלימה לקנס, אם הקנס המקסימלי הכולל הוא X, ראוי שהבונוס המקסימלי יהיה בשיעור זהה ובנוסף שיהיה ברמה חודשית.</p>	4.28	.178



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
	להערכתנו הבנוס אינו ריאלי ואין התכנות אמיתית לקבלת בונוס. נבקש לחשוב על מודל בונוס שונה.		
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. מדד זה הוא בונוס נוסף . חשוב להדגיש המוסד לא קבע את מספר העמדות ואיושן אלא הגדיר מינימום עמדות לתחילת ההפעלה.	כיצד יתייחס המוסד בהקשר זה לחודשים בהם הספק נקנס בעקבות סיבה שאינה תלויה בספק כגון קמפיין או פרסום שמייצר עומס, תקלות במערכות, כמות העמדות שהוגדרה במכרז אינה מספיקה לענות להיקף השיחות תוך עמידה ביעדי הזמינות?	4.28	.179
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. אולם למוסד אין התנגדות כי במקרה של תביעת נזיקין שתוגש נגד הזוכה בגין סעיף זה, תינתן לזוכה אפשרות להתגונן.	להערכתנו סעיף זה אינו הגיוני ואינו בשליטתו של הספק. המוסד לביטוח לאומי יכול על פי שיקול דעתו הבלעדי לשפות את מי שירצה, מתי שירצה, בכל סכום שירצה, ויבקש מהספק לשלם לו 20% מהסכום. נבקשכם לבטל סעיף זה. מדובר בסעיף שהוא ללא כל הגבלה בסכום ואינו בשליטת הספק. לחילופין- הנכם יכולים לקבוע סכום קנס מגודר שנועד במקרים של טעויות נציג. אנא הבהירו כי ההתחייבות לשיפוי כאמור בסעיף זה תהיה כפופה להבהרות בנוגע לשיפוי.	4.30	.180
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. הסעיף ברור שמדובר בטעות של המוקד ולא שנגרמה בגין הנחיות שגויות של המוסד.	נבקש להבהיר בסעיף כי השתתפות הזוכה בקנס הינה בכפוף לכך שהטעות של המוקד הטלפוני אינה נובעת מהנחיות שגויות של המוסד אלא מטעות של המוקד שאינה קשורה בהנחיות ודרישות המוסד	4.30.3	.181
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. להבהיר, במידה ותהיה חקיקה המשפיעה על השכר של כל השכירים במשק נביא לדיון.	ישנה חקיקה נוספת מעבר לחוק שכר מינימום, המשפיעה על עלויות השכר, לדוג': פנסייה, חופשה שנתית, הבראה, קיצור שבוע עבודה, נסיעות וכו', נבקשכם לאפשר אחת לשנה לבצע הצמדה במידה ועלויות השכר יתייקרו וזאת בכפוף לאישור רואה חשבון על ההתייקרות בעלויות השכר.	5.1.2	.182
ההערכה המוצגת שגויה ביסודה, על המציע מסוגל לעבוד ביעילות גבוהה יותר (נצילות הנציגים במענה). בנוסף ל TALK TIME הזוכה יקבל תשלום על כל שיחה שנענית בהתאם להצעתו ראה פירוט בסעיף 5.2.1 אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	סכום של 42 ש"ח אכן מייצג, פחות או יותר, עלות שעת עבודה של נציג, אולם להערכתנו זמן ה TALK TIME עומד על שיעור של 50% משעת עבודה בממוצע. על מנת שסכום זה ייצג נאמנה את עלות השכר השעתי של נציג, הוא צריך לעמוד על סכום כפול, כלומר על סכום של 84 ש"ח. לחילופין יכול לקבוע המוסד שהוא מבקש לשלם על שעת עבודה (בניגוד לשעת TALK TIME) סכום של 42 ש"ח.	5.2.2.1	.183



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
184.	5.2.3.4	נבקש לדייק את המונח שיחות יוצאות ל - שיחות יוצאות ידנית / שיחות שלא באמצעות חייגן. בנוסף - נבקש להבין למה לא יהיה תשלום בגין זמן השיחה.	סעיף 5.2.3.2 ישונה. "לא ישולם לזוכה תשלום בגין שיחות יוצאות. באם המוסד מסיבה כלשהיא לא יפעיל את החיוג האוטומטי של החזרת תשובות או בשל תקלה בחייגן האוטומטי, החיוג יתבצע באופן ידני על ידי נציגי השרות. במקרה זה ישולם לזוכה לפי login על פי כמות הנציגים שהוקצו למשימה זו." שאר השיחות היוצאות כגון שיווק יד מכוונת, משולמות ממילא לפי לוגין.
185.	5.2.3.4	מכיוון שבשיטת החיוג הידני היעילות נמוכה יותר נבקש תשלום talk time , גם בשיחות יוצאות	ראה תשובה לשאלה 184 וכן בהקדמה למסמך זה.
186.	5.2.4	נבקש תגמול על בסיס שעות העבודה של הנציג בשעון הנוכחות במקום תשלום על פי זמן LOGIN	התשלום יתבסס על תשלום לפי LOG IN . נציג הנותן שירות באחד מהשירותים שפורטו בסעיף 5.2.4 יוגדר סקיל אחד ייעודי, וכל מעבר לסוג שירות אחר יחייב שינוי בסקיל על ידי אחמ"ש. לצורכי בקרה, על פי בקשת המוסד, יושוו נתוני ה-LOG IN לדוחות שעות הנוכחות של הזוכה.
187.	5.2.4.7	התשלום יבוצע על בסיס שעות LOGIN במערכת הטלפוניה – נודה לפירוט הסטאטוסים המוגדרים כ LOGIN .	ראו סעיף 5.2.4 במכרז.
188.	5.2.4.10	הקביעה לא ברורה. המוסד קובע את כמות פעולות ה back office	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
189.	5.2.5.3	להערכתנו תעריף שיחה של 1.9 ש"ח לדקת שיחה אין בו כדי לכסות את עלויות הספק. נבקשכם להעלות את התעריף המקסימלי לסכום שלא יפחת מ 3 ש"ח לדקת שיחה.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
190.	5.2.6	נבקש שהספק יקבל את התמורה השעתית הממוצעת לשעת שיחה במקרה של תקלה (ממוצע שיחות שעתי מוכפל בתעריף לשיחה בתוספת TALK TIME).	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
191.	5.2.6.2	נבקשכם לשלם על תקלות כבר מהדקה הראשונה	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. הקביעה הינה בהתאם לשיקול דעתו של המוסד ולצרכיו	לדעתנו, יש להגביל את שיעור הקנסות לשיעור הגיוני של עד 5% מגובה החשבונית, להערכתנו אין כל הגיון בלהשתית קנס כזה גבוה על הספק, ניתן לקבוע שקנס מעבר לשיעור של 5% מגובה החשבונית הוא הפרה יסודית של ההסכם.	5.3.1	.192
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. המוסד מעוניין במוקד מקצועי, אי לכך קיימת חשיבות לשעות העבודה בפועל ולא על מס' חודשי העבודה.	החלטה על תשלום בגין הדרכה רק בתום 1000 שעות עבודה מכניסת הנציג לצוות הפרחים, גוררת הפחתת האינטרס של הזוכה לגייס משרות במשרה חלקית כמו למשל משרות סטודנט ומקשה מאוד על אפשרויות הגיוס. נבקש לשנות את החזר ההדרכה להחזר על פי חודשים עם התניה של מינימום שעות עבודה בחודש.	5.4.1.2	.193
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. תדריכי בוקר קיימים בכל המוקדים, כיום מושקעות בתדריכי בוקר פחות מ-180 שעות בממוצע בחודש לכלל הנציגים.	נבקש לקבל החזר הדרכה גם עבור שעות תדריכים יומיים.	5.4.2.1	.194
המענק יינתן לכל עובדי המוקד עד לרמת מנהל המוקד	במידה ונציג מקודם לתפקיד ניהולי נבקש לכלול אותו בזכאות למענק בכל אחד משלבי.	5.5	.195
מסעיף 5.5.4 מבהיר שהמענק יהיה בהתאם להיקף המשרה והוותק. היקף ההעסקה הינו היקף ההעסקה הממוצע בתקופה הנבדקת. העובדים הוותיקים יקבלו מענק על פי הוותק שלהם במועד התשלום, וזאת בתנאי שהמשיכו לעבוד במוקד החדש לפחות 6 חודשים ממועד ההפעלה של המוקד במכרז זה. סעיף 5.5.3 יתוקן: מענק ההתמדה ישולם לזוכה עבור נציגי השירות שהועסקו במוקד לפחות 6 חודשים לאחר תחילת ההפעלה של המוקד על פי מכרז זה.	האם הכוונה ל-4 מענקי התמדה לכל נציג במידה והגיע לוותק הנדרש? מה לגבי עובדים קיימים בעלי וותק גבוה? האם יקבלו ומה?	5.5.4	.196
אין סתירה. המדד שונה ל- שיחות קצרות מ - 60 שניות.	תחת זמן שיחות - מרכיב האיכות סותר את סעיף 4.23 בו כתוב 90 שניות בניגוד ל-60 שניות	5.7.3	.197
לאחר הזכייה, תימסר דוגמא של חשבונית בפורמט אקסל כולל פורמט לחישוב קנס פרס.	האם ניתן לקבל את דוגמת החשבונית בפורמט אקסלי ?	5.7	.198
ראה תשובה לשאלה 7.	נבקש לאשר הקלדת הנספח.	נספח 0.5.1	.199



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
ראה תשובה לשאלה 7. לשאלה האחרונה – ניתן להוסיף דפים בהם יוסיף מידע אם לדעתו חשובים מאד.	נבקש לקבל את הנספחים בקובץ וורד על מנת שנוכל לפרט ולענות על גביו בצורה ברורה ומיטבית. במידה ולא ניתן, האם נדרש המציע למלא טבלאות אלו בכתב יד? האם ניתן להרחיב המענה מעבר לנדרש בסעיפי הנספחים?	נספחים 0.5.1, 0.5.4	200.
היקף העסקת עובדים בעלי מוגבלויות צריך להתאים לדרישות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות וצו ההרחבה שלו. כמו כן עליו למלא ולחתום על התצהיר המצורף בנספח: 0.6.11	מספר עובדים עם מוגבלויות – מהם הקריטריונים ומהי הדרישה לציון מקסימאלי?	נספח 0.5.2	201.
ניתן למלא הצהרה בנספח כי ההיקף בכל שנה מבוקשת עולה על 60 מיליון ₪ ובלבד שההצהרה תהיה תואמת למופיע בנספח החתום על ידי רו"ח.	בשל היותנו חברה פרטית ובשל רגישות הנתונים, נבקש לשנות את הנספח באופן בו המציע רואה החשבון המבקר של המציע יצהירו כי למציע מחזור העולה על 60 מיליון ש"ח לשנה, ללא ציון המחזור השנתי המדויק.	0.5.3	202.
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	במקום "חברת _____" נבקש לשנות ל "לכבוד חברת...פ.ח.....".	נספח 0.5.3	203.
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז. הנספח החתום על ידי רואה חשבון יתייחס לדוחות מבוקרים.	לחברתנו דוחות מבוקרים ליום 31.12.2016 וליום 31.12.2017 ודוחות סקורים ליום 31.12.2018 - נבקש בסעיפים ב', ג' ו-ד' לציין את 2 האפשרויות, דהיינו נבקש לאשר את הנוסח הבא: ב. הדוחות הכספיים המבוקרים של חברתכם ליום 31.12.2016 וליום 31.12.2017, בוקרו על ידי משרדנו. הדוחות הכספיים הסקורים של חברתכם ליום 31.12.2018 נסקרו ע"י משרדנו. ג. חוות הדעת שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים ליום 31.12.2016 וליום 31.12.2017 אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת לב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד. דוח הסקירה שניתן לדוחות הכספיים הסקורים ליום 31.12.2018 אינו כולל כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת לב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד. ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים לשנים 2016 ו-2017 והדוח הסקור לשנת 2018, המחזור הכספי בש"ח של חברתכם הינו כדלקמן: 2016 _____, 2017 _____, 2018 _____	נספח 0.5.3	204.



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
205	נספח 0.5.4	להבנתנו חסרה עמודה של תאריך הקמת המוקדים. בתנאי הסף נדרש להוכיח מוקדים שהוקמו על ידי מנהל הפרויקט בין 2013-2019.	יובהר כי בטבלת פרוט מוקדים שהוקמו על ידי מנהל הפרויקט, בכותרת העמודה הראשונה, "שנה", משמעה שנת הקמת המוקד.
206	נספח 0.5.7	אם אין ברשות המציע זכויות בנכס, אילו סעיפים בנספח זה יש למלא?	יש למלא אחר כל הסעיפים והדרישות המפורטות בכלל זה כלל הדרישות המפורטות בנספח 0.5.7 ובנוסף את נספח 4.2.
207	נספח 0.5.7	במידה והמציע נמצא במו"מ מתקדם ביחס למספר נכסים עבור אותו אתר, האם ניתן להגיש את הנספח ביחס לכל נכס בנפרד, תחת ההנחה שאחד מהנכסים בסופו של דבר אכן ישמש עבור המוסד לביטוח לאומי במידה והמציע אכן יזכה במכרז.	לא. על המציע להגיש הצעה עבור נכס אחד בלבד המתאים ביותר לדעתו לצורכי המוסד ואשר ישמש אותו לפעילותו במידה ויזכה במכרז.
208	נספח 0.6.9	פעילות המציעה השוטפת ומשלח ידה הינם אספקת מוקד טלפוניה לחברות שונות – זוהי פעילותה העסקית העיקרית. מטבע הדברים אין ביכולתה של המציעה להפסיק לתת שירותי טלפוניה לצדדים שלישיים אחרים. ניסוח ההתחייבות נכון לעתה ניתן לפרשנות לפיה אכן קיים איסור כזה. לפיכך, נא הבהירו כי לא יהיה משום אספקת שירותי טלפוניה לצדדים שלישיים שאינם המוסד משום הפרת החובה בנוגע לאי ניגוד עניינים על פי התחייבות זו או על פי כל הוראה אחרת במסמכי ההזמנה.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
209	נספח 0.6.10	סעיף 7 - נבקש לציין בסעיף התייחסות לנזק ישיר בלבד ולא לכל נזק	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
210	נספח 0.6.10	סעיף 10 - נבקש להבהיר שמסירת מידע לאחר לצרכי מתן השירותים על פי ההסכם אינה עולה כדי הפרה	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
211	נספח 0.6.10	אנא הבהירו כי חובת הסודיות כאמור בסעיפים אלו או בכל הוראה אחרת ב לא תחול לגבי: (א) מידע המצוי בנחלת הכלל או מידע שהפך נחלת הכלל; (ב) מידע שהיה בידי המציעה טרם שנודע לה על ידי המוסד; (ג) מידע שנודע למציעה מצד ג' כדין	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
		וללא הפרת חובת סודיות; (ד) מידע שפותח על ידי המציעה ללא קשר, לשירותים שנתנה למוסד וללא קשר למידע שנתגלה לה על יד או שאליו נחשפה במהלך ההתקשרות.	
212.	נספח 0.6.10 – סעיף 7	א. אנא הבהירו כי אחריות המציעה ו/או שיפוי תחת סעיף זה לא יחולו על מקרים בהם המוסד פעל בזדון או ברשלנות או במקרה בו הנזק נגרם עקב הוראות שנמסרו למציעה. ב. אנא הבהירו כי אחריות המציעה ו/או שיפוי תחת סעיף זה יחולו רק כלפי נזק שהמוסד נצטווה או הסכים לשלם במסגרת פסק דין חלוט ובתנאי שהמציעה היתה צד להליכים אלו ושהיא ניהלה את התביעה או ההגנה בקשר אליה. אנא הבהירו כי כל הסכמה או פשרה של המוסד בנוגע להליכים שבגינם הוא זכאי לשיפוי מהמציעה, במסגרת סעיף זה, תחייבנה את הסכמת המציעה מראש ובכתב.	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
213.	נספח 0.7.1 סעיף ו'	על המציע לבצע חישוב של מספר העמדות המוצע על ידו. כיצד ועל פי אלו פרמטרים יש לבצע חישוב זה?	הסעיף ברור. למציע אמורות להיות יכולות מקצועיות לחישוב.
214.	נספח 0.7.4 סעיף 5.6	נבקש להכפיף את הנזק רק לנזק ישיר ולאפשר מתן הודעה ואפשרות לתקן את ההפרה טרם חילוט הערבות	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
215.	נספח 0.7.4 סעיף 11.2	נבקש למחוק את המילה "הבלעדי" זה כוללני מדי ותלוי נסיבות	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.
216.	נספח 0.7.4 סעיף 11.4	בסיפא של הסעיף נבקש למחוק את המילה "במתכוון" ובמקומה לרשום "במעשה ו/או במחדל"	אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	בשורה השלישית נבקש למחוק את המילים "המלאה והבלעדית"	נספח 0.7.4 סעיף 11.6	.217
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקש לציין שהאמור בסעיף הינו בכפוף לנזק שארע כתוצאה ממעשה מכוון של הזוכה	נספח 0.7.4 סעיף 12.6	.218
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	בשורה השנייה נבקש לציין את המילה "ישירים" אחרי המילה "נזק" ולמחוק את המילים "מלא ובלעדי"	נספח 0.7.4 סעיף 12.9	.219
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקש למחוק את המילה "לאלתר" המופיעה בשורה השנייה, בנוסף נבקש לציין שהאמור בסעיף יחול בכפוף להפרה שהינה תוצר של מעשה ו/או מחדל של הזוכה	נספח 0.7.4 סעיף 13.8	.220
נספח 0.7.4 הינו הסכם ההתקשרות: 1. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז 2. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז 3. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז 4. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז 5. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז 6. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז 7. השינוי מאושר 8. השינוי מאושר 9. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז 10. השינוי מאושר	1. סעיף 12.2 – האם ניתן למחוק את המילה: "על" ולהוסיף לאחר המילים: "הזוכה יהיה" את המילה: "רשאי" ? 2. סעיף 12.3 – האם ניתן למחוק את המילים: "רכוש עובדיו"? 3. סעיף 12.7 – האם ניתן להחליף את המילים: "כתנאי לחתימת" במילים: "עם חתימת" ? 4. סעיף 12.8 – האם ניתן להחליף את המילים: "14 ימי עבודה לפני" במילים: "עם" ? 5. סעיף 12.11 – האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "על אף האמור, איחור של עד 14 ימי עבודה ממועד בקשת המוסד לביטוח לאומי להמצאת אישור הביטוח לא יהווה הפרה של תנאי מהותי בהסכם"? 6. סעיף 12.12 – האם ניתן למחוק את המילים: "מתלה ו"? 7. סעיף 12.16 – האם ניתן להוסיף לאחר המילה: "אחראי" את המילים: "על פי דין"? 8. סעיף 12.17 – האם ניתן להוסיף לאחר המילה: "אחראי" את המילים: "על פי דין" ? 9. סעיף 12.18 – האם ניתן להחליף את המילה: "ביטוחים" בשני מופעיה במילים: "ביטוחי רכוש"?	נספח 0.7.4 א' + ב' סעיף 12 - ביטוח	.221



מס'	סעיף	שאלה	תשובה
		10. סעיף 12.19 – האם ניתן להוסיף לאחר המילה: "אחראי" את המילים: "על פי דין" ?	
222.	נספח 0.8.3	פוליסה לביטוח רכוש: נבקש למחוק את המילים "לרבות ציוד של המוסד" וכן למחוק את "בין שאר הכיסויים". נבקש להוסיף בסיום הפסקה "בכפוף לסכומי הביטוח הנקובים בפוליסה". פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי: בפסקה האחרונה המתחילה במילים "שם המבוטח" נבקש אחרי "וכל הבאים מאחורי" להוסיף "בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי המבוטח"	הסעיף לא ישונה
223.	נספח 0.8.3	פוליסה לביטוח אחריות מקצועית: בפסקה השנייה אחרי "הביטוח על פי פוליסה זו מורחב לשפות את המוסד לביטוח לאומי" נבקש להוסיף "בגין אחריותו למעשי ו/או מחדלי המבוטח" במשפט המתחיל ב "בפוליסה רשום תאריך רטרואקטיבי..." נבקש להוסיף בסוף המשפט "אך לא לפני 17.9.03" בפסקה המתחילה ב"פוליסה זו אין סייג או חריג..." נבקש למחוק את המילים "פגיעה בפרטיות, הטעייה". המשפט האחרון בסעיף זה - נבקש לתקן ל "ההשתתפות העצמית בפוליסה זו על סך 100,000 ש"ח"	הסעיף לא ישונה
224.	נספח 0.8.3	תחת סעיף " בהתייחס לפוליסות לעיל ": סעיף 1 - נבקש למחוק את המילים "נזק תוצאתי" ולאשר ניסוח "...צד שלישי וחבות מעבידים הינו ביט 2016 של איילון" במקום "או כל נוסח אחר המחליף או זהה לו בכיסוי הבטוחי" סעיף 3 - נבקש למחוק את המילה "לפחות"	הסעיף לא ישונה
225.	נספח 0.8.3 אישור עריכת ביטוחים	1. פוליסה לביטוח רכוש – האם ניתן לאחר המילים: "בין שאר הכיסויים" להוסיף את המילים: "המבוטחים בפוליסה"? 2. פוליסה לביטוח נזק תוצאתי – האם ניתן בסיפא להוסיף את המילים: "למעט כיסוי הרחב פריצה וכל הסיכונים" ?	1. השינוי מאושר 2. השינוי מאושר



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
3. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז	3. ביטוח צד שלישי – בפסקה השלישית – האם ניתן להחליף את המילה: "1,000,000" במילה: "400,000" ולהוסיף בסיפא את המילים: "למקרה ולתקופה הכלולים בגבולות האחריות הכלליים בפוליסה"?		
4. א. – אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז	4. ביטוח אחריות מקצועית –		
4. ב. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז	א. בפסקה הראשונה – האם ניתן להוסיף לאחר המילים: "לרבות מנהליו, עובדיו" להוסיף את המילים: "ואחריות הספק בגין"?		
4. ג. ה-שינוי מאושר	ב. בפסקה השלישית – האם ניתן לאחר המילים: "המוסדר לביטוח לאומי" להוסיף את המילים: "בגין מעשי ו/או מחדלי הספק"?		
4. ד. ה-שינוי מאושר	ג. בפסקה השלישית – האם ניתן בסיפא להוסיף את המילים: "ולמעט אחריותו המקצועית של המוסד כלפי הספק"?		
4. ה. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז	ד. בפסקה הרביעית – האם ניתן בסיפא להוסיף את המילים: "אך בכל מקרה לא לפני 1.1.97"?		
4. ו. ה-שינוי מאושר	ה. בפסקה החמישית – האם לאחר המילים: "יבוטל או לא יחודש" ניתן להוסיף את המילים: "למעט בגין מרמה ו/או אי תשלום"?		
4. ז. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז	ו. בפסקה החמישית – האם ניתן להוסיף בסיפא את המילים: "ובלבד שלא נערך ביטוח אחר המבטח את אותה החבות"?		
4. ח. ה-שינוי מאושר	ז. בפסקה השישית – האם ניתן למחוק את המילה: "הטעייה" וכן את המילים: "ו/או מנהלים" – לא ניתן לכסות אי יושר של נושאי משרה.		
5. השינוי מאושר	ח. בפסקה האחרונה – האם ניתן להוסיף בסיפא: "למקרה (כולל בגין הוצאות)"?		
6. אין שינוי בהגדרות ובתנאי מכרז	5. סעיף 1 – האם ניתן במקום המילה: "ביט" לרשום את המילים: "מגדל ביט"?		



תשובה	שאלה	סעיף	מס'
	6. סעיף 3 – האם ניתן למחוק את המילה: "לפחות"?		
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	נבקש להגדיר כי במקרה של המשך הפעלה באתר הקיים (בין אם על ידי הספק הנוכחי או ספק אחר) לא תידרש התקנה מחדש של המפורט בסעיפים אלה	נספח 3.13 סעיפים 6,7,12,14	.226
הכמות המעודכנת מופיעה במסמך זה. הן בהקדמה למסמך התשובות והן בתוך נספחי הצעת המחיר המתוקנות. בכל מקרה החישוב שלכם הינו שגוי .	נראה כי נפלה טעות בטבלת הכמויות, אין הלימה בין כמות שעות TALK TIME לכמות שיחות נענות. חישובכם כאילו מבוצעות 23.7 שיחות בשעה, כמות של למעלה מפי 2 מצפי השיחות השעתי.	נספח 5+5 ב	.227
טעות סופר. המחירים המפורטים בטבלה, בחלק הצבוע האפור, הינם מחירים קבועים ולא מקסימאליים. לתשומת הלב, נספחי הצעת המחיר המתוקנים מופיעים במסמך זה.	השאלה נוגעת לטבלה השנייה בנספחים (מרכיבי תשלום נוספים להם מחירים מוגדרים מראש), ולעמודה "מחיר מקסימלי". האם יש טעות בכותרת העמודה? האם המחיר המופיע הינו מחיר קבוע, או מחיר מקסימלי שעלול להשתנות?	נספחים 5, 'ב5	.228
טעות סופר. בכל מקרה הנספחים המתוקנים של הצעת המחיר מצורפים למסמך זה.	נראה כי נפלה טעות בטבלה בכמות המוערכת של שיחות נענות. האם הכוונה ל-192,000 שיחות?	נספח 5'ב	.229
אין שינוי בהגדרות ובתנאי המכרז.	בסעיף 6 למפל האיכות יש ציון של 9 נקודות על התרשמות מסיור בין היתר באתר המיועד, נבקש להסיר ניקוד עבור אתר מיועד מאחר ויתכן שאתר מיועד יוקצה במידת זכייה בלבד.	נספח 0.15.7	.230
נפלה טעות סופר בסעיף 0.15.7.1 במכרז. בטבלה שבמכרז (עמוד 22) יופיע - יכולת גידול שטח המוקד (כל אחוז מעל 3% יזכה בחצי נקודה בניקוד כאשר 13% ומעלה יזכה בניקוד מלא.	ישנה סתירה בין סעיף זה לסעיף 0.15.7.1 בעמוד 22. בסעיף זה רשום כי על כל אחוז מעל 3% תינתן חצי נקודה בעוד שבסעיף 0.15.7.1 רשום כי על כל אחוז מעל 2% תינתן חצי נקודה. אנא הבהרתכם.	נספח 0.15.7 סעיף 4	.231



להלן מסמכים מצורפים למסמך ההבהרות:

א. טבלה מסעיף 1.1.1 במכרז

מספר המבוטחים שהיה צורך להחזיר להם תשובה	משך שיחה כולל TALK TIME שיחות נכנסות - בשעות	כמות שיחות נענות	כמות שיחות נכנסות	חודש
49,717	24,906	526,678	572,677	ינו-18
42,075	22,366	462,515	559,426	פבר-18
37,438	21,297	453,968	512,960	מרץ-18
34,972	15,401	343,594	399,897	אפר-18
43,468	22,206	455,680	499,123	מאי-18
40,380	20,741	412,615	471,793	יוני-18
44,583	22,814	439,126	511,446	יולי-18
40,781	20,452	424,272	480,432	אוג-18
10,089	10,478	210,075	229,555	ספט-18
50,142	23,532	452,656	557,243	אוק-18
49,253	22,668	437,503	535,318	נוב-18
53,086	23,534	456,319	536,431	דצמ-18
54,459	24,341	486,064	583,004	ינו-19
48,168	21,948	436,959	550,455	פבר-19
52,660	20,867	443,895	520,475	מרץ 19



ב. נספח 5 א' : טופס הצעה כספית למוקד הצפוני - טופס חדש

על המציע לפרט בהצעתו את התעריפים המבוקשים בטבלה המצורפת.

שים לב, הפערים בין התעריפים המוצעים לכל מרכיבי ממרכיבי התשלום לכל אחד מהמוקדים לא יעלו על 10%.

מס'	סוג שירות	מחיר מקסימלי	כמויות מוערכות בחודש	מחיר מוצע ב ₪
1	שיחה נענית (סעיף 5.2.1)		392,000 שיחות	
2	שעת Back Office	80 ₪	2,800 שעות	
3	שעת Login (סעיף 5.2.4)-הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	80 ₪	900 שעות	
4	דקת שיחה (סעיף 5.2.5) - הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	1.9 ₪	56,000 דקות	

מרכיבי תשלום נוספים להם מחירים מוגדרים מראש

מס'	סוג שירות	מחיר קבוע	כמות מוערכת בחודש
5	זמן שיחה (Talk Time)	42 ₪ לשעה	19,000 שעות
6	הדרכה שוטפת בהתאם לדרישות המכרז המפורטות בסעיף 5.4.2 למכרז	50 ₪ לשעת הדרכה	600 שעות
7	החזר הדרכה ראשונית כמופיע בסעיף 5.4.1.3 למכרז	10,000 ₪	6 עובדים
8	שעות הפעלה מיוחדת	85 ₪	על פי צורך

הערה: אין המוסד מתחייב לכמויות מצוינות.

ידוע לי כי המחירים שהוצעו על ידי והמחירים שנקבעו על ידי המוסד: כוללים את כל ההוצאות הנדרשות לתפעול המוקד.

בכבוד רב

_____ שם מלא של מורשה/י החתימה
 _____ חותמת
 _____ תאריך
 _____ חתימה



ג. נספח ב' : טופס הצעה כספית למוקד הנוסף

על המציע לפרט בהצעתו את התעריפים המבוקשים בטבלה המצורפת.

שים לב, הפערים בין התעריפים המוצעים לכל מרכיבי ממרכיבי התשלום לכל אחד מהמוקדים לא יעלו על 10%.

מס'	סוג שירות	מחיר מקסימאלי	כמויות מוערכות בחודש	מחיר ב ש
1	שיחה נענית (סעיף 5.2.1)		183,000 שיחות	
2	שעת Back Office	80 ש	1,600 שעות	
2	שעת Login (סעיף 5.2.4)-הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	80 ש	600 שעות	
3	דקת שיחה (סעיף 5.2.5) - הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	1.9 ש	24,000 דקות	

מרכיבי תשלום נוספים להם מחירים מוגדרים מראש

מס'	סוג שירות	מחיר קבוע	כמות מוערכת בחודש
4	זמן שיחה (Talk Time)	42 ש לשעה	8,900
5	הדרכה שוטפת בהתאם לדרישות המכרז המפורטות בסעיף 5.4.2 למכרז	50 ש לשעת הדרכה	300 שעות
6	החזר הדרכה ראשונית כמופיע בסעיף 5.4.1.3 למכרז	10,000 ש	3.5 עובדים
7	שעות הפעלה מיוחדת	85 ש	על פי הצורך

הערה: אין המוסד מתחייב לכמויות המצוינות.

ידוע לי כי המחירים שהוצעו על ידי והמחירים שנקבעו על ידי המוסד: כוללים את כל ההוצאות הנדרשות לתפעול המוקד

בכבוד רב

תאריך _____ שם מלא של מורשה/י החתימה _____ חותמת _____ חתימה _____



ד. התפלגות שיחות נכנסות על פני ימות השבוע

סה"כ	ה	ד	ג	ב	א	תקופה
100%	14%	20%	21%	22%	22%	ינואר-מרץ 2018
100%	18%	18%	22%	22%	21%	נוב-18
100%	18%	20%	21%	21%	21%	מרץ-19
100%	17%	20%	21%	21%	21%	ממוצע