



רצ"ב תשובות המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד") לשאלות ההבהרה שהתקבלו עד לתאריך 10.6.2010.

מובהר בזאת, כי הבהרות המוסד הרצ"ב מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי והוראות המרכז ומההסכם שייחתם בין הצדדים. יש לצרף להצעה תדפיסים של מסמכי ההבהרות, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע, כאמור בסעיף 0.3.3.7.

נא לשים לב לכל השינויים שנערכו בתנאי המרכז, כמפורט במסמך ההבהרות הרצ"ב, לרבות סעיפים חדשים ושינויים בסעיפים כדוגמת: סעיף 0.19.9 (תשובה לשאלה מס' 7) או סעיף 0.6.2.5 (תשובה לשאלה 23).

יש לשים לב במיוחד לנספחים החדשים המופיעים בסופו של מסמך ההבהרות: נספח 0.6.2.4, 0.6.2.5, 0.6.2.5 א', 0.7.5.

מספר סידורי	פרק	מספר סעיף	במרכז או בחוזה	פירוט השאלה	תשובה
1.	פרק 0	0.0	במרכז	האם ניתן לקבל הארכה למועד הגשת ההצעות.	המועד האחרון נדחה לתאריך 28.07.2010 עד השעה 12:00 בצהריים
2.	פרק 0			שאלה כללית: בחלק מנספחי המרכז המציע נדרש לצרף נספחים שונים על גבי צילום. דרישה זו אינה ברורה לנו, מאחר ולמציע קיימות בפועל 2 אופציות למילוי הנספחים: האחת – לצרף נוסח אישור (לדוגמא – אישור עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים). השנייה – למלא אחר הפרטים הדרושים בגוף הנספח עצמו. מכאן שהדרישה שהמציע יצרף צילום של הנספחים אינה ברורה. נודה על קבלת הבהרה בנושא זה. האמור מתייחס, לדוגמא בלבד, לסעיפים: 0.6.2.4, 0.6.2.5, 0.6.2.6 וכו'.	כאשר נדרש אישור מגורם אחר – כגון, רשם החברות, רו"ח - האישור צריך להיות מקורי בנוסח המדוייק המבוקש בנספח. כאשר נדרש "על גבי צילום" – נדרש מכם למלא בעט ולחתום על פי האמור בנספח.

<p>המוסד אינו מעוניין בפיצול המוקדים על פי אוכלוסיות יעד.</p> <p>בסעיף 4.6.5.3 ט' הוגדרה דרישה מהספק שכ- 20% מהנציגים יהיו בעלי שליטה בשפה הערבית.</p> <p>דרישה זו באה לענות ולכבד את מעמדה של השפה הערבית כשפה רשמית בישראל.</p> <p>כמו כן המענה הקולי על כל מרכיביו, כולל השירותים האוטומטיים מתורגמים לערבית.</p> <p>לאור האמור, הסעיף לא ישונה.</p>	<p>בסעיף 0.1.1 למכרז שמספרו בנדון המוסד לביטוח לאומי הוציא מכרז לכל האוכלוסין ולא פיצל את המכרז למגזרים שיענו על דרישותיו כל אחד בנפרד, דבר אשר מפלה לרעה את החברות ואו בתי עסק במגזר הערבי אשר מונע מהם לגשת למכרזים בהיקף גדול דבר זה נוגד את מדיניות משרד החשכ"ל אשר ממליץ ומעודד חברות קטנות במשק לגשת למכרזים ממשלתיים ולהפוך אותם לספקים ממשלתיים.</p> <p>אנו מבקשים מכבוד הועדה שתדון בעניין פיצול באחוז 20% למגזר ערבי ו-80% למגזר הכללי.</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.1.1</p>	<p>פרק 0</p>	<p>3.</p>
<p>כפי שנכתב בסעיף, ההחלטה על אתר אחד או שני אתרים תתקבל במוסד על פי המחירים בהצעות.</p> <p>סעיף 0.13 מפרט כיצד תתבצע הבחירה וכיצד תתקבל ההחלטה על אתר אחד או 2 אתרים.</p> <p>כל הצעה <u>בכל אחד</u> מהאתרים צריכה להתייחס למוקד המסוגל לקבל 100% מהשיחות.</p> <p>סעיף 1.4.3 מפרט כיצד יחולקו השיחות בין 2 אתרים, <u>אם</u> יוחלט על הפעלת המוקד בשני אתרים.</p> <p>התשלום בפועל – יהיה על הביצועים.</p>	<p>סעיף הזה לא מובן. ההצעות הם אחת על אתר אחד, או 2 הצעות על 2 אתרים, אך כל הצעה על 100% פעילות, נכון? או מי שמגיש 2 הצעות על 2 אתרים, כל אתר מתומחר כ-50% פעילות?</p>	<p>במכרז</p>	<p>0.1.4</p>	<p>פרק 0</p>	<p>4.</p>
<p>סעיף 0.1.6 הינו סעיף כללי ולכן הודעה מראש תינתן כפי שמצוין בסעיף 0.18.1</p>	<p>נבקש כי בטרם מימוש האופציה בכל פעם, תינתן לספק הודעה מראש ובכתב של 30 יום, כפי שמצוין בסעיף 0.18.1 למסמכי המכרז להלן.</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.1.6</p>	<p>פרק 0</p>	<p>5.</p>

<p>הסעיף ישונה כדלקמן: "המוסד אינו מתחייב לכמות מינימלית של שיחות".</p>	<p>נבקש להבהיר, כי המוסד יפצה את הזוכה הן בגין עלויות ההקמה של הפרוייקט והן בגין התחייבויות קבועות שקיבל על עצמו הזוכה למשך כל תקופת החוזה עם המוסד, כנדרש על פי תנאי המכרז (שכירות, השקעות בציוד וכו').</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.1.10</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.6</p>
<p>הסעיף לא ישונה.</p>	<p><u>שאלות לגבי שינויים הנובעים מהחלטת בג"ץ</u> מבוקש להבהיר, כי במקרה של ביטול המכרז או שינוי תנאיו עקב החלטת בג"צ, לפי העניין, אזי יינתן פיצוי לזוכה גם בגין עלויות ההקמה של הפרוייקט ובגין התחייבויות קבועות שקיבל על עצמו הזוכה למשך כל תקופת החוזה עם המוסד, כנדרש על פי תנאי המכרז (שכירות, השקעות בציוד וכו').</p> <p>נבקש לקבוע כי במקרה של שינוי תנאי ההתקשרות טרם תחילת העבודה – תיתן למציע האפשרות לעדכן או לשנות את הצעתו, מבלי שהדבר יהווה הסתייגות. במקרה של שינוי תנאי ההתקשרות לאחר הזכייה – כלומר לאחר תחילת ביצוע העבודה באופן אשר משנה או גורע באופן מהותי מזכויותיו של הזוכה, נבקש לקבוע כי הזוכה יהיה רשאי לסיים את ההסכם בין הצדדים בהודעה מראש ובכתב של 30 יום, מבלי שהדבר יהווה הפרת ההסכם מצידו של הזוכה.</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.1.11</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.7</p>

8.	פרק 0	0.1.11	במכרז	האם ניתן לקבל פרטים נוספים על ההליך בבג"צ?	<p>הבג"ץ הוגש בסוף 2007 על ידי עמותת "כן לזקן". מהות העתירה היא נגד הפרטת השירות הטלפוני.</p> <p>בתאריך 23.11.2009 היה דיון שבסופו ניתנה החלטה על פיה המשיבים 1-3 נדרשו להגיש הודעה מעדכנת בה יתייחסו לשינויים המתחייבים בהסדר הקיים באופן שהשירות של המענה הטכני יישאר בידי הגורם החיצוני ויוגדרו העניינים המהותיים שבהם יוכל הפונה לקבל מענה מלא יותר שלא מפי המוקדן.</p> <p>הודעה כזו הוגשה ונקבע דיון ל-3.11.10.</p> <p>סל השירותים שפורט בפרק 2 נכתב ברוח עמדת המשיבים, אך מכיון שטרם ניתנה החלטה, יכולים לחול בו שינויים</p>
9.	פרק 0	0.3.1.3	מכרז	לפקודת מי יש לרשום את ההמחאה על סך 1000 ₪ ?	<p>לפקודת המוסד לביטוח לאומי. ניתן לשלם גם בכרטיס אשראי כמפורט בסעיף 0.3.1.3 באתר התשלומים.</p>
10.	פרק 0	0.3.5.2	מכרז	האם המונח "חוברת כרוכה" מתייחס גם להגשה בקלסר ?	כן.
11.	פרק 0	0.3.5.4 0.6.1	מכרז	<p>נבקש להבהיר, כי לצורך הגשת המענה למכרז יש לצרף ערבות אחת בלבד. נבקש להבהיר כיצד ולאן תצורף הערבות במקרה בו מגישים הצעות ל- 2 אתרים?</p> <p>שאלה זהה גם לגבי דמי ההשתתפות בסך 1000 ₪ לגבי מציע שמגיש הצעה ל- 2 אתרים.</p>	<p>ערבות ההגשה וכן דמי ההשתתפות ישולמו פעם אחת גם אם הוגשו 2 הצעות. במקרה זה יש לפעול כדלקמן:</p> <ul style="list-style-type: none"> - באחת מההצעות תצורף הערבות המקורית. - בהצעה השניה יצורף צילום של הערבות המקורית והדגשה שהערבות המקורית נמצאת בהצעה XX.
12.	פרק 0	0.3.5.4	מכרז	נבקש להבהיר, כי במקרה בו המציע בחר להגיש 2 הצעות שונות לשני אתרים, אזי כל 8 ההצעות (4 העתקים לכל הצעה) ירוכזו ויוגשו במסגרת מעטפה אחת גדולה.	מקובל, ובלבד שבתוך המעטפה הגדולה יהיו 2 מעטפות עם כל הצעה בנפרד.

13.	פרק 0	0.3.3.5	במכרז	לפעמים לאחר קבלת התשובות ישנם עוד אי הבנות, האם ניתן לתת עוד כמה ימים להבהרות נוספות.	לא.
14.	פרק 0	0.3.5.1	מכרז	נבקש להבהיר, כי ניתן להגיש עותק מקור + 3 עותקים מצולמים.	מקובל.
15.	פרק 0	0.3.5.4 0.10 0.8.1	במכרז	לא ברור העניין של אפשרות לבחור להגיש שתי הצעות לשני אתרים שונים? אפשר להגיש עד 2 הצעות להקמת מוקד באזורים שונים. לכל אתר שיוצע תינתן הצעה אחת בלבד. האם שוב, אם ספק מגיש שתי הצעות, זה אומר 100% פעילות ב2 האתרים ביחד?	ראה תשובה לשאלה מס' 4.
16.	פרק 0	0.6 רישא 0.8.3.2	מכרז	נבקש להבהיר, כי ניתן להגיש הצעה גם אם מציע כלשהו אינו עומד באחד מתנאי הסף (למשל האמור בתצהיר נספח 6.3), על מנת לאפשר לאותו מציע לפנות אל וועדת המכרזים בבקשה שהוועדה שתפעיל את שיקול דעתה בהתאם לדין (ולמשל שיקול דעתה לפי סעיף 6א (ב) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993) ותאפשר קבלת הצעה מהמציע למרות אי עמידה בלשון תנאי סף כלשהו.	הסעיפים לא ישונו.
17	פרק 0	0.6.1	מכרז	נבקש כי בטרם מימוש ערבות ההצעה, כולה או חלקה, תימסר למציע הודעה מראש ובכתב.	הסיפא של הסעיף יתוקן בנוסח הבא: "המוסד יהא רשאי בהתראה של שבוע ובכתב לממש את הערבות...."

<p>הסעיף לא ישונה.</p>	<p>בסעיף זה מוצעת ערבות בנקאית על סך 500,000 ₪ דבר שמונע מאיתנו כחברה השייכת למגזר הערבי להתמודד מול חברות ענק בשוק הישראלי, בהתחשב לאחוזנו מכלל האוכלוסייה כ 20% אנו מבקשים מכבוד הועדה להוריד בערבות הבנקאית ל200,000 ₪ וזה בהתחשב לאחוז האוכלוסייה הערבית מכלל האוכלוסייה .</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.6.1</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.18</p>
<p>הסיפא בסעיף 0.6.2.4 תוקנה "על פי הנוסח המדויק המופיע בנספח 0.6.2.4" נספח 0.6.2.4 הוחלף לפי נוסח החשכ"ל. הנוסח החדש מופיע בהמשך מסמך ההבהרות.</p>	<p>כפי שנמסר לנו על ידי רואי החשבון של החברה, בהתאם לגילוי דעת מס' 8 של לשכת רואי החשבון, מנועים רואי החשבון מלדווח אודות הנתונים הכספיים של החברה על גבי מסמך חיצוני (צילום נספח 0.6.2.4). נבקשכם לאשר הגשת המסמך על גבי מסמך מטעם רואי החשבון של החברה. בנוסף, נבקש לעדכן את נוסח אישור רואה החשבון של החברה, בהתאם להוראת החשב הכללי במשרד האוצר מס' 7.24.1 (בתוקף מיום 14.1.10) כך שהאישור של הרו"ח יהיה בהתאם לטופס שאישר החשב הכללי- טופס 7.24.1.1.</p>		<p>0.6.2 0.9.9 (9) נספח 0.6.2.4</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.19</p>
<p>הסעיף לא ישונה. ראה גם תשובה לשאלה 3.</p>	<p>- בקשתנו להוריד במחזור הכספי בהתאם לאחוזנו באוכלוסייה וכוחנו בשוק בקשתנו להוריד לנו את המחזור הכספי לרף של 4,000,000 ₪ שנתי.</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.6.2.4</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.20</p>

<p>א. המענה הטלפוני שניתן במסגרת פעילותו הישירה של מציע כמפורט בשאלה, אינו עונה להגדרת "לקוח המציע" בסעיף 0.2.35.</p> <p>ב. תנאי הסף חייבים להתקיים במציע. קיום תנאי הסף בחברת האם או בחברת בת בשליטת המציע אינם רלוונטיים.</p>	<p>נבקש להבהיר כי ניתן לעמוד בדרישות למחזור כספי פעילות בחו"ל בתחום הפעלת מוקדים טלפונים.</p> <p>לחילופין נבקש להבהיר כי קיימת פעילות טלפונית בארץ (הכולל מענה לטלפונים של כ-7,000 משתתפים כחלק מהעבודה השוטפת אך אינו "מוקד טלפוני" בפני עצמו) עונה על הגדרת תנאי הסף.</p> <p>בנוסף נבקש להבהיר שתנאי הסף יכולים להתקיים גם בחברת בת בשליטת המציע או חברת אם שהינה בעלת שליטה במציע או במציע.</p>	מכרז	0.6.2.4	פרק 0	.21
<p>הסעיף לא ישונה.</p>	<p>סעיף 0.6.2.5 אישור היקף העסקת עובדים כ-50 עובדים בשנים 2007-2010, סעיף זה לא יתאים לדרישתנו אנו חברה חדשה של 5 שנים ועד שהגנו ל80 עובדים זה הייה הדרגתי ועל כך אנו מבקשים מכבוד הוועדה לדון מחדש בעסקת עובדים אלו לחברתנו הייתה עלייה הדרגתית בהעסקת עובדים בכל שנה עלינו מ-40-35-20-70-89.</p>	מכרז	0.6.2.5	פרק 0	.22
<p>א. מספר העובדים בכל אחת מהשנים הנדרשות יתייחס לממוצע חודשי. לגבי שנת 2010 יש לציין את מספר העובדים בממוצע חודשי עד סוף החודש שקדם למועד הגשת מסמכי המכרז – דהיינו, עד סוף יוני 2010.</p> <p>ב. סעיף 0.6.2.5 יוחלף במלואו וכדלקמן: "אישורים על העסקת עובדים - על המציע לצרף אישור ר"ח של המציע בדבר היקף העובדים שהועסקו באופן ישיר על ידי המציע בכל אחת מהשנים 2007-2010 על פי הנוסח המופיע בנספח 0.6.2.5. כמו כן יש לצרף תצהיר של המציע חתום על ידי מורשי החתימה בפני עו"ד על מספר נציגי השירות שהועסקו בממוצע חודשי בכל אחת מהשנים במוקדי השירות הטלפוני. יובהר בזאת כי על המציע להעסיק בכל מוקדי השירות הטלפוני שהוא מפעיל או הפעיל</p>	<p>א. מידע על מספר העובדים בשנה מסוימת אינו בין התחומים שסוכם עליהם בין החשכ"ל לבין רואי החשבון. גם עו"ד אינם רשאים לחתום על האישור.</p> <p>מבקש שהאישור יינתן כתצהיר של המציע, חתום בפני עו"ד.</p> <p>ב. נתבקשנו לצרף אישור ר"ח בדבר היקף העובדים שהועסקו באופן ישיר על ידינו, כנציגי שרות במוקדי שרות טלפונים. ר"ח מוכנים לתת אישור על סה"כ העובדים בחברה, ולא לפרט נציגי</p>		0.6.2.5 0.9.9 (6)	פרק 0	.23

<p>לפחות 50 עובדים כנציגי שירות בממוצע חודשי בכל אחת מהשנים 2007-2010. " תצהיר המציע על מספר נציגי השירות בממוצע חודשי יסומן כנספח 0.6.2.5א'.</p> <p>ג. נספח 0.6.2.5 החדש ונספח 0.6.2.5א' מצורפים בהמשך מסמך ההבהרות.</p>	<p>שירות. האם מקובל? ג. האם ניתן לצרף אישור הנהלה לבקשה זו במקום אישור רו"ח או לקבל את האישור על סה"כ העובדים? ד. רשום בנספח שיש לציין את מספר העובדים ב-2010. עד לאיזה תאריך? השנה לא נסתיימה.</p>				
<p>א. הסעיף לא ישונה. ב. המציע אינו נדרש לפרט את מלוא זכויות ההצבעה הנקוטים אצלו.</p>	<p>נבקשכם לאשר הגשת המסמך על גבי מסמך מטעם עורכי הדין של החברה (שאינו העתק צילומי של נספח 0.6.2.6). בנוסף, נבקש לאשר להכניס תוספות לנוסח האישור הנדרש בנספח, ככל שזכויות החתימה אצל המציע מורכבות יותר מהמצוין בטופס. לחילופין – מבוקשת הבהרה כי המציע לא נדרש לפרט באופן מלא את זכויות ההצבעה הנקוטות אצלו, אלא רק לפרט זכויות הצבעה בעניינים כספיים. גם במקרה כאמור מבוקש לאפשר לתקן נוסח הנספח, על מנת להתאימו לנהוג אצל המציע.</p>	מכרז	0.6.2.6	פרק 0	.24
<p>הסעיף לא ישונה. תשומת לב המציעים לתקנה 6(א)(4) לתקנות חובת המכרזים.</p>	<p>מאחר והמציע הינו חברה ציבורית אשר לה בעלי שליטה המצויים בחו"ל, נבקש להסתפק בהצהרה של מורשי החתימה מטעמו של המציע לצורך עמידה בסעיפים אלה ובנספחים המקבילים להם, ולא בהצהרה של בעלי השליטה. תשומת ליבכם כי תצהיר של בעלי השליטה אינו רלבנטי לעניין זה, מאחר והמציע הוא המעסיק של העובדים, ולא בעלי השליטה. האמור רלבנטי גם לסעיפים 12.9 ו-12.10 לנספח 0.7.3 (נוסח ההסכם).</p>	מכרז	0.6.3 0.6.4 0.9.9 (9) 0.9.9 (10)	פרק 0	.25

<p>הסעיף לא ישונה.</p>	<p>לשון התצהיר אינו מאפשר הגשת הצעה ככל שהמציע אינו עומד בלשון הסעיף ובלשון נספח 0.6.3 – בכך ימנע ממצהיר כאמור להגיש הצעה למכרז, בשעה שאם תינתן למציע אפשרות לתקן התצהיר ולהפנות להרשעה כלשהי, אזי ייתכן וועדת המכרזים בכל זאת לא תפסול את הצעתו, וזאת אם תמצא לנכון להפעיל את שיקול דעתה בהתאם לסעיף 6א (ב) לתקנות חובת המכרזים.</p> <p>לפיכך, מבוקש לאפשר למציע אשר אינו עומד בתנאי הסעיף כלשונם, לתקן את התצהיר נספח 0.6.3, כך שתעשה הפנייה לנספח ובו פרוט הרשעות/קנסות ונסיבותיהם, על מנת שהוועדה תוכל להפעיל שיקול דעת אם לפסול ההצעה אם לאו.</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.6.3</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.26</p>
<p>החותמים על שני תצהירים נפרדים הם גם המציע וגם בעל השליטה כאמור בסעיף.</p>	<p>המציע הינו בבעלות 100% של חברת אחרת. מי מוסמך לחתום על תצהיר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה בשם כבעל שליטה –</p>	<p>במכרז</p>	<p>0.6.3</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.27</p>
<p>החותמים על שני תצהירים נפרדים הם גם המציע וגם בעל השליטה כאמור בסעיף.</p>	<p>המציע הינו בבעלות 100% של חברת אחרת. מי מוסמך לחתום על תצהיר בעניין שמירת זכות בשם כבעל שליטה</p>	<p>במכרז</p>	<p>0.6.4</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.28</p>
<p>בשלב הגשת ההצעה המוסד אינו מצפה שלמציעים יהיה אתר מוכן להפעלה. לשם כך תיקבע תקופת היערכות. א. כאמור בסעיף 4.2 במכרז גם ברור למוסד שיכול להיות שלמציע אין בעת הגשת הצעה נכס ברשותו. ראה גם נספחים 4.2, 4.2א. ב. המשמעות הפיזית של 100% מהשיחות היא שהאתר שיוצע יהיה מסוגל לבצע 100% מהשיחות באתר אחד ולא בפיצול בין שני אתרים.</p>	<p>האם הכוונה שכל אתר חייב להיות מאוכלס ומוכן לעבודה מלאה קרי עמדות נציג מרוהטות, תחנות עבודה, תשתיות מלאות, כח אדם וכדומה ? נבקש הבהרה לגבי המשמעות הפיזית של המסוגלות לקבל 100% מהשיחות בכל אתר.</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.6.5</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.29</p>

לא נדרש אישור לסעיף זה, אף שזהו תנאי סף.	נבקש לפרט האם נדרש אישור במענה לסעיף זה (הנכלל בסעיף אישורים רבתי), ואם כן – איזה?	מכרז	0.6.5	פרק 0	.30
המציע רשאי לצרף לפי שיקול דעתו.	המלצות וחוו"ד – נבקש להבהיר האם בנוסף לפירוט שמות הממליצים בנספח 0.6.6 נדרש לצרף המלצות כתובות במענה לסעיף זה?	מכרז	0.6.7	פרק 0	.31
הסעיף לא ישונה.	בניגוד ללשון הסעיף, לשון נספח 0.6.8 הינה בגוף ראשון רבים, כביכול מורשי החתימה מצהירים ומתחייבים באמור בנספח, בשעה שהאישור המבוקש בסעיף 0.6.8 הוא כי המציע הוא זה שיתן אישורו לאמור בסעיף זה. לפיכך, מבוקש לתקן את הנספח כך שהאישור האמור בו יתייחס למציע ולא למורשי החתימה (למשל – בסיפא לסעיף 1 לנספח 0.6.8, במקום "התחייבותנו בהסכם" יבוא: "התחייבויות המציע בהסכם" ובסעיף 2 במקום "אנו מסכימים" יבוא: "המציע מסכים", וכו' וכו').	מכרז	0.6.8	פרק 0	.32
בסופו של סעיף 0.6.85 יתווספו המילים: "ובהתאם לאמור בהוראות סעיף 12.8 בהסכם ההתקשרות בנספח 0.7.3 במכרז.	זכויות קניין. אנו מבקשים להוסיף כי השיפוי ייעשה ובתנאי שהמשרד יודיע למציע על כל תביעה כאמור, יאפשר לו להתגונן נגדה, ישתף עימו פעולה ולא יתפשר בה ללא הסכמת המציע מראש ובכתב.	במכרז	0.6.8.5	פרק 0	.33

<p>ראה תשובה לשאלה 33 לעיל.</p>	<p>א. נבקש לקבוע החובה לשפות תיכנס לתוקפה עם מתן פס"ד חלוט של ערכאה שיפוטית מוסכמת המחייב בשיפוי כאמור (ולא פיצוי לאלתר, כמצוין בסעיף 12.8 לנספח 0.7.3 – נוסח הסכם), ובלבד שהמוסד הודיע למציע באופן מיידי על תביעה ו/או דרישה כאמור, העביר למציע את השליטה המלאה בניהול ההגנה ו/או מו"מ לפשרה, ולא התפשר ללא הסכמת המציע לכך בכתב.</p> <p>ב. כמו כן, יובהר כי חובת השיפוי במקרה של תביעת צד ג' הקשורה בשירותים המוצעים, תהא כפופה לתנאי השיפוי המצויים ברישיון השימוש הסטנדרטי של היצרן, ולא תחול מקום בו תביעה או הפרה נובעת מ: (1) עמידתו של המציע בתכנוני, במפרטי או בהוראות המוסד (2) שימוש של המציע במידע טכני או בטכנולוגיה שסופקו על ידי המוסד (3) שינוי הציוד על ידי המוסד ו/או מי מטעמו או על ידי צד שלישי שאינו המציע (4) שימוש בציוד באופן האסור על פי המפרט הטכני או על פי דפי היישום או על פי התיעוד או (5) שימוש בציוד עם מוצרים שאינם מסופקים על ידי המציע, כאשר אלמלא שימוש כזה לא היה בציוד כשלעצמו כדי להפר זכויות צד ג'.</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.6.8.5</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.34</p>
<p>סעיף 0.7.1 במכרז וסעיף 5.3 בהסכם ההתקשרות בנספח 0.7.3 יתוקנו כדלקמן: במקום המילים: "בהתראה של שבועיים" יירשם: "ובהתראה בכתב של שבועיים".</p> <p>יתר הוראות הסעיף לא ישוננו.</p>	<p>אנו מבקשים להוסיף כי במקרה שבו המציע תיקן את ההפרה במהלך תקופת השבועיים לא תמומש הערבות</p> <p>נבקש לקבוע כי חילוט ערבות הביצוע יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית של ההסכם לאחר שניתנה לזוכה התראה מראש ובכתב עם שהות מספקת לתיקון ההפרה, הסכום שיחולט ישקף את הנזק שנגרם למשרד בפועל (ולא כל נזק) וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.</p>	<p>במכרז</p>	<p>0.7.1</p>	<p>פרק 0</p>	<p>.35</p>

36.	פרק 0	0.7.2	מכרז	"שביעות רצונו של המוסד" הינה קריטריון סובייקטיבי לחלוטין, ומטבע הדברים, יקשה על הזוכה להיערך בהתאם על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה. לפיכך מוצע להחליף הגדרה זו בהגדרה אובייקטיבית, לפיה "שביעות רצון המוסד" משמעותה: ביצוע התחייבויות הזוכה בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו.	מובהר בזאת, כי בכל מקום במכרז שנכתב "לשביעות רצונו של המוסד" יתווספו המילים הבאות: "ובכפוף לתנאי המכרז וההסכם".
37.	פרק 0	0.7.4	מכרז	נבקש להבהיר כי בשלב זה מורשי החתימה הם שיחתמו על הצהרת הסודיות בנספח 0.7.4	נכון. וכן חותמת המציע כאמור בסעיף 0.9.6
38.	פרק 0	0.7.5	מכרז	נבקש להבהיר כי בשלב הגשת ההצעות לא נדרש להגיש אישור עריכת ביטוחים כמפורט בנספח 0.7.5.	בשלב הגשת ההצעות נוסח נספח 0.7.5 הינו הסכמת חברת ביטוח לבטח את המציע, ואין בנוסח משום אישור עריכת ביטוחים. האישור על עריכת ביטוחים יידרש במועד ההתקשרות עם הזוכה.
39.	פרק 0	0.9.2 0.9.3	מכרז	נבקש להבהיר לאיזה סעיפים נדרש מענה ולאיזה סעיפים אין צורך בתשובה (ואז יש לכתוב "קראתי והבנתי"). (הסעיפים אינם מסומנים בסימון כלשהו) נבקש להבהיר האם מענה הכולל את כל הנספחים מלאים (כמפורט בסעיף 0.9.9) הינו מענה מלא ומספק.	לגבי כל אחד מהסעיפים: אם נדרש אישור – לצרף אם נדרש נספח – לצרף בשאר הסעיפים יש לרשום על גבי צילום המכרז "קראתי והבנתי".
40.	פרק 0	0.9.4	מכרז	באתר לא מופיע קובץ WORD כמצוין, נבקש לקבלו.	אין בעיה – קובץ וורד נשלח לכל מי שהגיש שאלות הבהרה. קובץ וורד יישלח גם למי שיבקש במייל, אף אם לא הוגשו שאלות הבהרה.
41.	פרק 0	0.10	מכרז	האם ניתן להציע 2 חלופות לשני אתרים במסגרת הצעה אחת?	השאלה אינה ברורה. הדרישה מופיעה בבירור בסעיפי המכרז השונים. המציע רשאי להגיש עד 2 הצעות...בכל הצעה אתר אחד בלבד.
42.	פרק 0	0.13	מכרז	האם ניתן לבחון חוסן כלכלי גם על פי דוח רווח והפסד ולא רק על פי מחזור כספי?	לא.

43.	פרק 0	0.13.2.2 (ב)	מכרז	לאור אי הבהירות באופן חישוב אחוז ההנחה לשעת הפעלה מיוחדת, נבקש לקבל דוגמה מספרית או לחליפין דוגמה לאופן החישוב. (מהמוצג בסעיף זה נראה כי ככל שההנחה לשעת הפעלה מיוחדת גדלה במונחי ש, המחר המשוכלל עולה)	המחר עליו תינתן הנחה נקבע על 50 ש. לדוגמא: - מציע שהציע הנחה של 20% - משמעות שמחר שיילקח בחשבון הוא 40 ש. - מציע שהציע הנחה של 10% - המשמעות שהמחר שיילקח בחשבון הינו 45 ש. הצעתו של הראשון שהציע הנחה גדולה יותר תקבל ציון משוקלל גבוה יותר בסעיף ההפעלה המיוחדת על פי משקלה.
44.	פרק 0	0.15.4	מכרז	נבקש כי נהלי אבטחת המידע במערכת יימסרו לספק מראש ובכתב. כמו כן, נבקש להבהיר כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מאחריותו הבלעדית של המוסד לרישום, ניהול ואבטחת מאגרי המידע שלו, ככל שנדרש ממנו עפ"י חוק	נהלי אבטחת המידע במוסד הינם מידע פנימי ומסווג ואינם נדרשים לצורך הכנות הצעות למכרז. נהלי אבטחת המידע הרלוונטיים פורטו במכרז בסעיפים שונים לדוגמא: 2.2, 0.15.5 ועוד. נהלים והנחיות רלוונטיים נוספים, אם יידרשו, יימסרו לזוכה לאחר חתימת הצדדים על הסכם ההתקשרו.
45.	פרק 0	0.15.5	מכרז	נבקש לקבוע כי סירוב כאמור ייעשה מטעמים ענייניים בלבד, שינומקו.	חזקה על המוסד שינהג באופן סביר ומטעמים ענייניים בלבד.
46.	פרק 0	0.16.4	במכרז	אנו מבקשים להוסיף סעיף חדש בנוסח הבא: " למרות האמור בכל מקום אחר, הספק לא יהיה אחראי לנזק עקיף או תוצאתי ובכל מקרה תוגבל אחריותו על פי מכרז זה לתמורה שקיבל בפועל על פי מכרז זה."	הסעיף יוחלף בשלמותו: "הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של קבלן משנה מטעמו או של מי מעובדיו או שלוחיו או כל מי מטעמו במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. אחריותו הכוללת של הזוכה במסגרת המכרז, בגין הנזקים האמורים תוגבל עד לגובה שווי ההתקשרות נשוא מכרז זה. מגבלת האחריות לא תחול על כל הנוגע לנזקי גוף או רכוש, לרבות נזקים כאמור שנגרמו לצד שלישי".
47.	פרק 0	0.16.5	מכרז	מוצע להחליף את המילים "ולטובת המוסד לביטוח לאומי יחדיו.....וכל אדם אחר הנמצא בשירותו" במילים "את אחריותו החוקית לביטוחים המפורטים על גבי אישור עריכת הביטוחים המצורף למכרז זה".	הסעיף לא ישונה

<p>סעיף 0.16.6 ישונה כדלקמן: בסופו של הסעיף יתווספו המילים הבאות: "ובכפוף לאמור בסעיף 12.8 להסכם".</p>	<p>1. נבקש למחוק את המילים "הוצאה" ו"כיוצ"ב" מסעיף 0.16.6 ואת המילים "הנזיקין ושכ"ט של עורכי דין" מסעיף 12.8 לנספח 0.7.3 (נוסח ההסכם);</p> <p>2. בכל הקשור לשיפוי בגין הפרת IP – ראו התייחסותנו לסעיף 0.6.8.5. למסמכי המכרז לעיל.</p> <p>3. נבקש להוסיף סעיף חדש למסמכי המכרז ולהסכם בנוסח הבא: "על אף האמור בכל דין או בהסכם זה, אחריות הספק תהא לנזק ישיר בלבד שייגרם למוסד או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה. למען הסר ספק, מובהר כי הספק לא יישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למוסד ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים או מהימנות נתונים, אובדן זמן מחשב ושחזור תוכנות, קבצים, מסמכים וכיוצ"ב. הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת. בכל מקרה, גבול אחריות הספק לפי צוי בגין נזק ישיר, למעט נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי, לא יעלה על גובה סך כל התמורה המגיעה לספק על פי חוזה זה במשך 12 החודשים אשר קדמו לתביעה. מובהר בזה, כי הגבלת האחריות דלעיל לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל מכוון של המוסד או מי מעובדיו או שלוחיו". האמור רלבנטי גם לסעיף 7 ולסעיף 12.8 לנספח 0.7.3 – נוסח ההסכם.</p>	<p>מכרז</p>	<p>0.16.6</p>	<p>פרק 0</p>	<p>48</p>
--	---	-------------	---------------	--------------	-----------

49.	פרק 0	0.16.6	במכרז	אנו מבקשים להוסיף כי השיפוי ייעשה ובתנאי שהמשרד יודיע למציע על כל תביעה כאמור, יאפשר לו להתגונן נגדה, ישתף עימו פעולה ולא יתפשר בה ללא הסכמת המציע מראש ובכתב.	ראה תשובה לשאלה 48 לעיל.
50.	פרק 0	0.18.3	במכרז	האם יש תשלום עבור תקופת ההסתגלות?	התשלום בתקופת ההתקשרות יהיה על פי הביצועים כמפורט במכרז זה. בתקופת ההסתגלות לא יחולו מקדמי האיכות (לא החיוביים ולא השליליים).
51.	פרק 0	0.19.1. 0.19.5	מכרז	1. ס"ק א' – נבקש להוסיף בסיפא "ומינוי כאמור לא בוטל תוך 45 יום מיום הוצאתו". בכל מקרה נבקש כי כל הפסקת התקשרות תיעשה בכפוף למתן הודעה מוקדמת, עם שהות של 14 יום לתיקון ההפרה. 2. באשר לאפשרות לסיים את ההסכם מכל סיבה שהיא – ראו התייחסותנו לסעיף 0.11.1 לעיל.	הסעיפים לא ישונו. 1. כאמור בסעיף 0.19.1 תינתן התראה בת 90 יום להפסקת התקשרות מכל סיבה שהיא ולא דוקא במקרה של הפרה. 2. ראה תשובה לשאלה מס' 7.
52.	פרק 0	0.19.1 (א)	מכרז	בסוף ס"ק (א) להוסיף – "בכפוף לכך שמינוי של מפרק זמני לא בוטל בתוך 60 ימים".	הסעיף לא ישונה.
53.	פרק 0	0.19.2	מכרז	נבקש להוסיף בסיפא "בכפוף לתשלום מלוא התמורה המגיעה לזוכה בגין ביצוע השירותים עד למועד סיום עבודתו בפועל".	חזקה על המוסד שימלא את חובתו כלפי הזוכה, על פי התנאים במכרז זה.
54.	פרק 0	0.19.5	מכרז	נבקש להבהיר, כי הזוכה זכאי לקבל פיצוי בגין עלויות ההקמה של הפרוייקט וכן פיצוי בגין הוצאות קבועות כגון שכירות, העלויות החלות על השוכר לפי סעיפים 3.2 ו-3.3 למכרז וכו'.	הסעיף לא ישונה.

<p>האם הכוונה ל"יירוט" שיחות? התשובה לכך היא: אין יירוטי שיחות למוקדי דימונה ורחובות. יירוט השיחות בתוך המוקד מבוצע אוטומטית על ידי המפקח, על פי התחשבות במספר הממתנים והתחשבות במספר הנציגים. הזוכה לא יהיה רשאי ליירט שיחות באופן שונה מהיירוט האוטומטי. היירוט האוטומטי מתבצע כך: על פי מספר העמדות ומספר הממתנים מוגדרת השיחה המיועדת ליירוט. שיחה זו מוקפצת לנציג ללא תור במעמד של שיחה המיועדת ליירוט. הנציג ישוחח עם הפונה, יקבל מספר טלפון והזוכה יהיה חייב לחזור לפונה תוך 24 שעות לביורור. החזרה ללקוח היא באותו האופן של החזרת תשובה בשיחה יוצאת.</p> <p>למען הסר ספק, ההתקשרות ללקוח בשיחה מיורטת הינה על חשבון השיחות היוצאות אשר הוגבלו ל- 20% מסך השיחות הנכנסות. קיים מעקב אחר השיחות המיורטות באמצעות מערכת הקשר. ככלל, המוסד אינו מעוניין ביירוטי שיחות, אך בשל התחשבות בעומסים בלתי צפויים, לעיתים לא ניתן להימנע מיירוט שיחות.</p>	<p>האם כשיש עומס במוקד צפת יש ירוד של שיחות למוקדי רחובות ודימונה.</p>	<p>במכרז</p>	<p>1.1</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.55</p>
<p>הערתך אינה סבירה</p> <p>א. 32% כוללים את אלו ששמעו צליל תפוס כיון שלא הצליחו להיכנס למרכזיה מאחר וזו היתה מלאה. האחוז כולל גם את אלו שהתקשרו שוב ושוב ושוב.</p> <p>ב. האחוז הזה מסתמך על נתונים מדגמיים שקיבלנו מבזק.</p> <p>ג. הסיבה לאחוז הגבוה נובע מכך שמספר צירי ה- PRI במרכזיה כיום הוא מצומצם ל- 10 צירים בשל התחשבות במספר עמדות העמדות הנוכחי ומספר הנציגים (בתפעול הנוכחי המוסד מעדיף שהלקוחות ישמעו צליל תפוס ובלבד שמשכי המתנה לנציג שירות לא יעלו).</p> <p>ד. כמות צירי ה- PRI בהתקשרות החדשה תגדל לפחות ל- 12 צירים, וכפי שנכתב בסעיף 1.3.1.1 האחריות ליעד זה היא של המוסד.</p> <p>ה. יש להוסיף ולומר, לא כל השיחות שנכנסות ל- IVR מגיעות לסטאטוס של שיחה נכנסת לנציג (עמודת "ביקשו נציג"). הנתונים שהוצגו בעמוד 23 מבהירים זאת.</p>	<p>במכרז נאמר כי כיום 32% מהשיחות מקבלות צליל תפוס. נבקש להבהיר האם המשמעות היא כי במידה וכל השיחות היו מגיעות ל-IVR מספר השיחות הנכנסות היה גבוה ב- 32% מהנתון המופיע בטבלה? (כלומר סך השיחות היה עולה מ-6.3 מיליון לשנה ל-9 מיליון שיחות לשנה).</p>	<p>מכרז</p>	<p>1.2.3</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.56</p>

57.	פרק 1	1.2.3	מכרז	האם כמות השיחות המצוינת בנספח 1.2.3 מתייחסת לשיחות נכנסות או לשיחות נענות על ידי נציגי שירות?	הנתונים בטבלה אינם כוללים שיחות שנענו על ידי נציגי שירות. מבחינת המציעים - הנתונים הרלוונטיים להם הם הנתונים המוצגים בטבלה, וזאת לצורך חישוב מספר העמדות הנדרשות, גודל המוקד וכו' על פי היעדים שהוגדרו במכרז זה. המופיע בעמודה "ביקשו נציג" מתייחס לשיחות שנכנסו למצב המתנה למענה מנציגי שירות. השלבים שקדמו לכניסה להמתנה אינם חלק מ"ביקשו נציג" אך הם חלק מ"השיחות שנכנסו ל-IVR".
58.	פרק 1	1.2.3	מכרז	האם ההפרש בין השיחות ב-IVR לביקוש לנציג אנושי הם כתוצאה משיחות אוטומטיים בלבד או גורמים אחרים?	חלק מההפרש נובע אכן מביקוש לשיחות אוטומטיים, וחלק מההפרש נובע מאי התמצאות במערכת, קושי של המבוטח בהזדהות, סיבות אישיות וכד'.
59.	פרק 1	1.2.3	במכרז	האם ניתן לפרט עמודי הטבלה, מה זה עמוד "ביקשו נציג שירות" (האם זה שיחות שנענו? . האם ניתן לקבל נתונים יותר מדויקים מתוך נתוני IVR שיחות הנענות, אורך השיחה הממוצע, שעות הפיק, שיחות ננטשות, ועוד.	התשובה מפורטת במענה לשאלה 57.
60.	פרק 1	1.2.3	מכרז	נתונים כמותיים המשקפים את פעילות המוקד לשנת 2009: א. נתון היקף השיחות אשר ביקשו נציג שירות (עמודה 3) – האם הנתונים הנ"ל מתייחסים לשיחות נכנסות או לשיחות נענות? ב. כלל נתוני הטבלה – האם נתוני הטבלה מבוססים על העובדה כי 32% מהשיחות קיבלו צליל תפוס ולא קיבלו מענה (1.3.1.1) (כלומר מכילים מידע לגבי 68% מהשיחות) או שמא הנתונים הינם לאחר אקסטרפולציה?	א. ראה תשובה לשאלה 57. ב. אין בטבלה כל התייחסות או קשר ל- 32% שקיבלו צליל תפוס. הנתונים בטבלה מכילים מידע על 100% מהשיחות שנכנסו ל-IVR. ג. אין לנו מידע על משך שיחה יוצאת. משך השיחה תלוי בסוגה: לעיתים היא תוצאה של יירוט שיחה נכנסת, לעיתים לצורך החזרת תשובה למבוטח, לעיתים בירור עם הסניף או מוקד התמיכה.

	ג. לא מצויין משך שיחה יוצאת – נבקש לקבל את נתון משך שיחה יוצאת ממוצע				
מספר השיחות היוצאות מתייחס לדו"ח המתקבל מהמרכזייה. בהתקשרות החדשה השיחות היוצאות יתוגמלו באופן שונה משיחות נענות. תוספת העבודה <u>מוערכת</u> על ידינו בתוספת של 30% משיחה נכנסת (חיוג ידני לפונה, רישום במערכת וכד') ולכן נקבעה תוספת התגמול. לא ניתן לקבל דוח על כמות העבודה המושקעת בתחום זה, מאחר ואינה ניתנת למדידה על פי אופן התגמול בהתקשרות הנוכחית.	האם מספר השיחות יוצאות הם מתייחסות לדוח של הפעלה מיוחדת של המוקד? האם ניתן לקבל דוח על כמות עבודה בתחום זה?	מכרז	1.2.3	פרק 1	.61
הפניות המורכבות הן אלו המצריכות בירור נוסף: א. באמצעות back office - העברת שיחה לרחובות (בשלב זה אין בידנו מידע מדוייק, אך הוא מוערך בכ- 500-800 בירורים ליום) ב. באמצעות מערכת קשר שבו נרשמים בירורים מול מוקדי התמיכה או מול הסניפים. להלן נתונים ממערכת הקשר: <ul style="list-style-type: none"> • בחודש מאי 2010 (כחודש מייצג) נענו במוקד צפת 285,239 שיחות. • מספר השיחות שהצריכו בירור נוסף בחודש זה היו: <u>34,152</u> (24,247 בירורים מקצועיים מול מוקדי התמיכה + 9905 בירורים טכניים מול הסניפים). סך הפניות המורכבות מהווה כ- 14%. מספר השיחות היוצאות בחודש מאי 10 עמד על 51,505 המהווה 18% מסך השיחות הנענות.	מה מספר הפניות המורכבות בממוצע ליום וחודש?	מכרז	1.2.4	פרק 1	.62

<p>א. 31 המשרות של אנשי התמיכה מתחלקים על כ- 50 עובדים במשרות חלקיות.</p> <p>ב. שעות הפעילות של מוקדי התמיכה הן בימים משעה 8:00-17:00 לפי שעות הפעילות במוקד מול הפונים.</p> <p>ג. הפעולות הנוספות של מוקדי התמיכה שאינן שירות טלפוני הינם שוליים ביותר (כ- 2-3 עובדים לטובת פניות בכתב מהאינטרנט).</p> <p>ד. מוקדי התמיכה מפעילים גם מוקדים טלפוניים יעודיים לשיחות מורכבות והם חוסכים למעשה פניות למוקד הטלפוני הרגיל. לדוגמא: מוקד מייצגים (עו"ד, רו"ח וכד), מוקד תמיכה בשירותי האינטרנט, מוקד למתקשרים מחו"ל.</p> <p>ה. בסה"כ כ-70% מעובדי מוקדי התמיכה פועלים ישירות מול המוקד המרכזי.</p> <p>ו. מספר העובדים במוקדי התמיכה אינו צפוי לעלות או לרדת בעתיד. השיקולים על תוספת כ"א לתקני העובדים של המוסד הינה מורכבת ותלויה בגורמים רבים גם מחוץ למוסד.</p>	<p>נא הבהירו כמה אנשים מתוך 31 משרות אנשי תמיכה שהם עובדי המוסד עומדים בפועל בשעות שצוינו לטובת המוקד. האם הם מבצעים גם פעולות נוספות או שהם ייעודיים לטובת המוקד הטלפוני? האם מספרם יגדל או יפחת בעתיד, ואם כן, באיזו צורה (לדוגמא, כתוצאה מגידול במספר הפניות למוקד)</p>	<p>במכרז</p>	<p>1.2.7</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.63</p>
<p>א. המערכת הגדירה אוטומטית זמן תיעוד של 8 שניות עד לכניסת השיחה הבאה. במידה ונדרש לנציג יותר זמן הוא נכנס למצב not ready.</p> <p>ב. החזרת תשובות למבוטחים היא חלק מעלות השיחות היוצאות. ההכנות הנדרשות של הנציג כלולות בתוספת 30% לעלות השיחה.</p> <p>הזוכה רשאי לחזור למבוטחים בכל השעות שהוגדרו בסעיף 2.4.2.</p> <p>פעילות ה- back office לבירורים מול הסניפים או מוקדי התמיכה מתוגמלת במסגרת הפעלה מיוחדת.</p> <p>להבהיר בפרק 5 מפורטים כל סעיפי התגמול. התגמול אינו קשור לשעה שבה בוצעה הפעילות.</p>	<p>מרכיבי עלות שעת נציג אשר אין לגביהן התייחסות במכרז:</p> <p>א. ACW – לא מצויין במכרז משך הזמן הנדרש לתיעוד פנייה – נבקש התייחסות האם קיימת דרישה לתיעוד + משך הזמן המיועד לפעילות זו</p> <p>ב. סגירת פניות מורכבות מעבר לשעות פעילות המוקד – כיצד יתוגמל הספק על פעילות זו (בהנחה כי ישנה פעילות הכנה לשיחה היוצאת + פעילות בתום השיחה היוצאת)?</p>	<p>מכרז</p>	<p>+ 1.2.8 1.2.4</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.64</p>

65.	פרק 1	1.2.8.1	במכרז	הכוונה של סעיף זה , הוא פניה ל2 מוקדים או לכל סניף של ביטוח לאומי, האם הפניות הם לכל הסניפים או רק למוקדי ה B.O של המוסד?	הכוונה בסעיף זה היא בפניה ישירה של המוקד לסניפי הביטוח הלאומי ישירות לפקידים המטפלים בתיק הפונה. סוג הפניות כאן הוא מסוג פניה טכנית בנוגע להגעת מסמך זה או אחר וכד'. הפניות לשני מוקדי התמיכה הוא עבור בירורים מקצועיים.
66.	פרק 1	1.3.1.1	מכרז	מתי צפוי השינוי בהגדלת נפח השיחות המקבלות צליל תקין?	עם סיום תקופת ההיערכות.
67.	פרק 1	1.3.1.2	במכרז	האם אחוז הנטישות הכוונה להמתנה למענה אוטומטי עד לקבלת נציג שירות? נא הבהירו	אחוז הנטישות מתייחס לשיחות שביקשו נציג, עברו את כל שלבי ההזדהות וההסכמה ואז הועברו להמתנה לנציג, ובזמן ההמתנה לפני שנענו על ידי נציג נטשו את השיחה. הנטישות נמדדות מהשנייה שבה נכנסו להמתנה. ב- % הננטשות לא נלקחות בחשבון השיחות שנטשו תוך 12 שניות בזמן ההמתנה.
68.	פרק 1	1.3.1.3	במכרז	נא הבהירו: משך ההמתנה לקבלת נציג שירות עד 120 שניות הכוונה מהרגע שהפונה לחץ על המקש שמבקש נציג שירות ועד למענה אנושי של הנציג, ללא זמן ההקלטה שמושמעת לפני שהנציג עונה בפועל לצורך קבלת הסכמתו לקבלת מידע אישי מנציג שירות?	משך ההמתנה מתחיל להימדד בסיום כל הפעולות האוטומטיות על ידי הפונה, וכניסה למצב המתנה לנציג ועד לרגע שנציג עונה לו.
69.	פרק 1	1.3.1.3	מכרז	מהו היעד כיום לזמן המתנה ממוצע לנציג? מהו זמן ההמתנה הממוצע לנציג כיום בפועל?	על פי תנאי המכרז הקודם היעד לזמן המתנה ממוצע הינו חצי דקה. משך ההמתנה הממוצע בפועל כיום אינו רלוונטי למציע.
70.	פרק 1	1.3.1.4	במכרז	מה הציון שמקבל כל רכיב ממידי השירות במדד שביעות הרצון?	כל אחד ממידי השירות מקבל משקל שווה למימדים האחרים. מדד שביעות הרצון הכללי הוא ממוצע של כל המימדים.
71.	פרק 1	1.3.1.5	במכרז	מה הציון שמקבל כל מדד במקצועיות המציגים. מתי יערכו מבחני ידע?	ראה תשובה לשאלה 70 לעיל. מבחני ידע יתחילו להתבצע במתכונת שהוגדרה מייד בסיום תקופת ההיערכות. השימוש במבחני ידע כחלק ממקדמי האיכות יתחיל מייד בסיום תקופת ההסתגלות כמפורט בסעיף 0.18 במכרז.

<p>מוקדי דימונה ורחובות משיבים תוך יום עד יומיים. תלוי במורכבות הברור. השגת היעד תלויה בשני הצדדים. מקרה ספציפי שאינו עומד ביעד כמובן שהוא חריג וראוי שייבדק מדוע. אין צורך להוסיף על האמור במכרז, ברור ומוסכם שעוכבים הנובעים מהחזרת התשובה ממוקדי התמיכה יוחרגו.</p>	<p>החזרת תשובה למבוטח בפנייה מורכבת תוך 3 ימים – נבקש להבהיר מהו ה- SLA לחזרה עם תשובה של מוקדי דימונה/רחובות? במקביל, נבקש להגדיר כי במקרה של עיכוב הנובע מהחזרת התשובה ממוקדי התמיכה, יוחרג יעד זה.</p>	<p>מכרז</p>	<p>1.3.1.6</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.72</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 72 לעיל.</p>	<p>הדרישה להחזרת לתשובה למבוטח תהייה תוך 3 ימים אלא אם כן המידע הדרוש לא הועבר במועד לנציגי השירות ממוקדי דימונה או רחובות או גורם מקצועי אחר הנדרש לצורך כך. זה לא תלוי בספק (המוקד) אלא במוקדי המוסד. מה קורה אם הפנייה מתעכבת אצלם ולא מאפשרת לנו חזרה ללקוח תוך 3 ימים מקבלת הפנייה?</p>	<p>במכרז</p>	<p>1.3.1.6</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.73</p>
<p>ראה בנוסף גם תשובה לשאלה 75. משך השיחה הסביר לשירות בשיחה מול נציג – הינו משך השיחה הממוצע בחודש. הסבירות נקבעה על פי ניסיונו רב השנים של המוסד במתן שירות טלפוני, בהכרת הפונים, על פי סוגי התלונות על המוקד הנוכחי ועוד. ודאי ששיחה ערוכה תיתן שירות טוב יותר (קצר וממוקד). הנתון על משך שיחה סביר לוקח זאת בחשבון. תשובות הניתנות במערכת האוטומטית אינן כלולות בפעילות הזוכה ולכן אינן כלולות במשך השיחה הסביר. אין הגדרה למשך שיחה סביר על פי סוג של פניה. אנו מצפים מהזוכה שידאג שהמבוטחים יקבלו את משך הזמן שיידרש בשיחה ביעילות ובשירותיות.</p>	<p>למה הכוונה משך שיחה סביר לשירות? יכול להיות ששירות יותר טוב יהיה כתוצאה משיחה יותר ערוכה? האם זמן זה מוגדר גם עבור שיחות אשר בוחר הפונה כמידע כללי ותשובה עבורו ניתנת ע"י המערכת האוטומטית? עפ"י ההצעה מדובר בסוגים שונים של מענה לפונה: מידע כללי ומידע אישי. האם אין הדגרה לזמן שחה עפ"י כל סוג שיחה שכן משך הטיפול בפנייה משתנה בהתאם לסוג הפנייה?</p>	<p>במכרז</p>	<p>1.3.1.7</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.74</p>

<p>א. הנתון המוצג בסעיף מהווה הצהרה של המוסד על משך שיחה ממוצע שיתן שירות סביר. נתון זה גבוה ממשכי השיחה הנוכחיים העומדים על 2:15 דקות.</p> <p>הנתון המוצג הינו ממוצע שמשמעותו שלעיתים השיחה יכולה להיות ארוכה יותר ולעיתים קצרה יותר.</p> <p>ב. משך השיחה מתייחס לזמן המענה נטו, ואינו כולל את זמן "הניירת" שבין שיחה לשיחה, או זמני המתנה של נציג מסיום שיחה ועד כניסת שיחה חדשה.</p> <p>ג. כיום ממוצע מספר השיחות בשעה הוא כ-18-19 שיחות כולל יירוטים. לדעת המוסד זהו מספר גבוה אשר פוגע בשירות.</p> <p>ד. סעיף 5.2.2 נוצר בדיוק בשביל פתרון הבעיה: פגיעה בשירות בשל קיצור משך השיחה ע"מ להכניס יותר ויותר שיחות בשעה. התשלום לזמן מענה נטו יאפשר לחברה לתת שירות איכותי יותר, גם אם השיחה לעיתים ארוכה יותר.</p>	<p>מנתונים שיש בידנו לשנים 2008 – 2010</p> <p>זמן השיחה הממוצע גבוה יותר.</p> <p>מהנתון המוצג בסעיף זה, בנוסף זמן השיחה המוצג בסעיף זה כולל בתוכו אחוז לא מבוטל של שיחות שירות, מה שגורם להפחתה משמעותית בזמן השיחה הממוצע. אי לכך נבקש לבדוק בשנית את הממוצע שהוצג סעיף זה. יתרה מכך, הממוצע שהוצג בסעיף זה, יש בו משום סתירה למטרה המוצגת בסעיף 5.2.2.</p>	מכרז	1.3.1.7	פרק 1	.75
<p>משך השיחה הוא זמן המענה נטו- ולא כולל תיעוד. ראה תשובה לשאלה 64. אין בידנו מידע על זמן התיעוד בפועל בממוצע, מאחר ואם נציג מעוניין בתוספת זמן לתיעוד מעבר ל- 8 השניות הוא נכנס למצב not ready (תשובה לשאלה 64)</p>	<p>האם משך השיחה הינו כולל זמן תיעוד? במידה ולא מה משך זמן התיעוד הממוצע?</p>	מכרז	1.3.1.7	פרק 1	.76
<p>א. משך השיחה הנענית מתייחס לזמן המענה נטו בין הנציג לבין הלקוח. כאשר נדרש זיהוי על ידי הנציג, הזיהוי הוא חלק ממשך השיחה.</p> <p>אחוז השיחות בהם נדרש זיהוי (אין קוד סודי) עומד על כ- 25%.</p> <p>ב. משך שיחה נענית אינו כולל את שהות הלקוח ב- IVR</p>	<p>משך שיחה נענית –</p> <p>א. האם משך השיחה המצויין בסעיף זה (2:30) כולל בתוכו אחוז מסויים של שיחות בהן נדרש תהליך זיהוי? מהו אחוז השיחות בהן נדרש תהליך זיהוי במצב הקיים?</p> <p>ב. האם משך השיחה הנ"ל מתייחס לשיחות אשר הוחזרו ל- IVR במידה והלקוח מעוניין בכל זאת במידע אישי? (2.2.1.8).</p>		+1.3.1.7 2.2.1.11	פרק 1	.77

<p>הניתוב בין שני אתרים יעשה אוטומטית בכוכבית. שיחות הבזק יחולקו לפי האחוז שיקבע ושיחות הסלולר או מפעילים נוספים יחולקו לפי פריסתם היחסית בשוק הטלפוניה בארץ. כמובן שיבוצעו תיקונים בתקופת ההתקשרות מעת לעת בחלוקה על פי נתוני אמת שיתקבלו.</p>	<p>נבקש לדעת באיזו דרך יבוצע הניתוב (30% / 70% או אחר, בין שני האתרים). האם יש גלישה בין האתרים והאם כל אתר ידע לנהל את כמות השיחות הצפויה לטובת עמידה ביעדים?</p>	<p>מכרז</p>	<p>1.4.3.</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.78</p>
<p>כאמור בסעיף 1.4.2 המוסד ישאף להגיע לחלוקה של 50%/50% תוך זמן קצר מהתחלת הפעילות, כך שחלוקה של עד 30%/70% יכולה להיות זמנית בלבד. השינוי באחוזים במהלך תקופת ההתקשרות יכול להשתנות על פי שביעות רצונו מתפקוד אחד המוקדים.</p> <p>הצעת המחיר של המציעים (נספח 5). כוללת גם הצעה להפעלה חלקית של המוקד והיא תהיה רלוונטית לקבלת ההחלטות של המוסד האם להפעיל את המוקד בשני אתרים או באתר אחד. במידה ויופעל אתר אחד בלבד יילקח בחשבון המחיר שתומחר לפי 100% מהשיחות.</p> <p>במידה ויופעלו שני אתרים יילקח בחשבון המחיר שתומחר להפעלה חלקית.</p>	<p>בהתאם למה יהיה הניתוב של ביטוח הלאומי למוקדים? מה הן הקריטריונים בהתחלת הפעילות להחלטה למי לתת 30% ולמי 70%? יש לציין שספק שתכנן תמחר של 100% פעילות(וזוכה עקב מחיר זה) ובסופו של דבר יקבל 30% פעילות, יכול לא לעמוד עסקי בהצעתו? צריך לקחת את זה בחשבון, או להסביר מה כוונתכם.</p>	<p>במכרז</p>	<p>1.4.3</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.79</p>
<p>המחיר תמיד יהיה לפי הביצועים ובהתחשב במקדמי האיכות. במצב שהוגדר בשאלה – התשלום יהיה לפי הביצועים ללא החלת מקדמי האיכות שסביר להניח שיהיו גרועים (משכי המתנה ואחוז נטישה יגדלו באופן מוגזם), כך שלא יינתנו קנסות במצב זה וגם לא פרסים.</p>	<p>אם מוקד מס' 2 נסגר עקב בעית חרום אז מוקד מס' 1 יקבל 100% מהפניות, ויהיו יותר פניות, אז המחיר יהיה שונה, למה הכוונה ללא תוספת מחיר, אם המחיר הוא בהתאם לכמות המענים?</p>	<p>במכרז</p>	<p>1.4.7.1</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.80</p>

<p>ישנה אכן טעות סופר: המילים "לזוכה השני" בסעיף זה תוחלפנה במילים "לאחר השני".</p> <p>מצב זה מתאר אפשרות שבתחילת ההתקשרות הופעלו 2 אתרים (הפעלה חלקית בכל אחד מהאתרים) ובמשך תקופת ההתקשרות החליט המוסד מהסיבות שנומקו בסעיף להפעיל את השירות הטלפוני באתר אחד בלבד (100% מהשיחות)</p> <p>כוונת הסעיף היא שלאחר סיום ההתארגנות של הזוכה שיקבל עתה 100% מהשיחות באתר אחד יחולו התעריפים לפי התמחור של 100% מהשיחות.</p> <p>בתקופת ההיערכות ימשיכו לחול התעריפים לפי הפעלה חלקית.</p>	<p>ישנה טעות סופר: במקום "לזוכה השני" צריך להיות "לאחר השני"</p> <p>למה הכוונה שיחולו תעריפים לפי 100% מהשיחות כמפורט בהצעת המחיר בסיום תקופת ההתארגנות? איך התשלום בתקופת ההתארגנות?</p>	<p>במכרז</p>	<p>1.4.7.2</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.81</p>
<p>החפיפה ומשכה תלויים בהסכמתו של המפעיל הנוכחי. המוסד מבחינתו יעשה את כל הדרוש על מנת שתהיה תקופת חפיפה ושהשירות לא ייפגע בתקופת המעבר בין זוכים.</p>	<p>נבקש שאכן תהיה תקופת חפיפה עם המפעיל הנוכחי?</p>	<p>במכרז</p>	<p>1.5.4</p>	<p>פרק 1</p>	<p>.82</p>
<p>א. הזמנה אוטומטית - בד"כ ישנה אפשרות לבצע את השליחה של האישורים והטפסים הנפוצים באופן ממוכן באמצעות מערכת הדלפק הקדמי (אין צורך בהדפסה או בעיטוף ע"י הזוכה).</p> <p>ב. האישורים שאינם ממוכנים – תהליך העבודה הוא כזה שהנציג נותן הוראת הדפסה למספר מדפסות מרכזיות במערכת דלפק. האישור מודפס עם פרטי המבוטח וכתובתו.</p> <p>ג. טפסים שאינם ממוכנים / וחברות הסברה - הנציג רושם במהלך השיחה על גבי מעטפה מתאימה הנמצאת בשולחן העבודה שלו את פרטי הנמען והמען לפי בקשת הפונה. בתוך לשונית המעטפה רושם את סוג הטופס/חוברת.</p> <p>ד. בהפעלה הנוכחית ישנה עובדת אחת בלבד שתפקידה לאסוף את האישורים המודפסים, המעטפות והיא זאת הדואגת לרישום הכתובת ע"ג המעטפה + עיטוף המכתב/הטופס+ ביול. כמו כן היא דואגת להדפסת מלאי טפסים. חלק מהטפסים מתקבלים מהמחסן המרכזי של המוסד. חוברות הדפסה נשלחות למוקד המחסן המרכזי של המוסד.</p>	<p>שליחת אישורים ומשלוח טפסים – נבקש הבהרה כיצד יבוצע על מנת להבין את המשמעות מבחינת יעילות הנציג והעבודה הנדרשת ממנו מעבר לזמני מענה (כגון: האם fax to mail? האם הדפסה + הכנסה למעטפה?)</p>	<p>מכרז</p>	<p>2.1.3</p>	<p>פרק 2</p>	<p>.83</p>

<p>זמן ה- IVR (הקלטה) אינו כלול במניין משך ההמתנה.</p>	<p>נא הבהירו כי זמן ההקלטה שמתואר בסעיף 2.2.1.5 אינו נספר במניין 120 השניות שבסעיף 1.3.1.3.</p>	<p>במכרז</p>	<p>2.1.5</p>	<p>פרק 2</p>	<p>.84</p>
<p>המוסד לא יספק נייר לזוכה, גם לא ניירות להדפסה. (לא נדרשים מכתבים מלווים למסמכים הנשלחים). כמות הניירות הנדרשת באמצעות המפעיל הנוכחי היא כ-12,000 דפים בחודש. בסעיף 3.3.5.2 (ג) יתוקן ותימחק הסיפא בעניין אספקת הניר. באותו הסעיף יתווסף לרישא גם נייר להדפסה על חשבון הזוכה.</p>	<p>האם המוסד יספק גם דפים לכתוב מכתבים מלווים למסמכים הנשלחים? (כתוב רק עלות משלוח ואספקת מעטפות).</p>	<p>במכרז</p>	<p>2.3.3.2</p>	<p>פרק 2</p>	<p>.85</p>
<p>מימון התקשורת הטלפונית בגין השיחות היוצאות <u>לכל</u> המפעילים מבחינת העלות הטלפונית הוא ע"ח המוסד. העלויות הטלפוניות בהתקשרות למוקדי התמיכה או לסניפי המוסד גם היא ע"ח המוסד.</p>	<p>על חשבון מי עלויות השיחות היוצאות פרט לחברת בזק? כתוב שעלות השיחות היוצאות לחברת בזק היא על חשבון המוסד. מי נושא בעלות שיחות יוצאות לטלפונים ניידים או ניידים שאינם בזק נבקש להבהיר, כי במקרה זה (הפעלה מיוחדת) תהא עלות התקשרות היוצאת ע"ח המוסד (בזק ומפעילים סולאריים). נבקש להבהיר, האם עלות התקשרות היוצאת בעבודה מול מוקדי התמיכה והסניפים היא ע"ח המוסד (בזק ומפעילים סולאריים).</p>	<p>מכרז מכרז</p>	<p>2.3.5 2.3.5 5.1.1 + 2.3.6 2.3.7</p>	<p>פרק 2</p>	<p>.86</p>

<p>א. פעילות ה- back office תתוגמל במסגרת שעות הפעלה מיוחדת לפי דו"ח שעות מפורט לנציגים שעסקו בפעילות זו.</p> <p>ב. השיחות היוצאות לסניפי המוסד ולמוקדי התמיכה באמצעות ה- back office לא ייכללו במניין השיחות היוצאות לפונים המשולמות בנפרד עפ"י סעיף 5.2.4</p> <p>ג. עלות התקשורת היוצאת לסניפים ולמוקדי התמיכה היא ע"ח המוסד.</p>	<p>מרכיבי עלות שעת נציג אשר אין לגביהן התייחסות במכרז - שירותי back office</p> <p>א. במכרז מצויין כי במוקד הנוכחי מופעל מוקד back office של 5-7 עמדות. כיצד יתוגמל הספק על פעילות זו (בהנחה כי נדרשת פעילות רבה של בירורים למול סניפי המוסד אשר אינם כלולים בשיחה יוצאת/נענית)?</p> <p>ב. האם פעילות זו נכנסת למניין השיחות הנענות והיוצאות?</p> <p>ג. האם עלות התקשורת היוצאת לסניפים הינה ע"ח המוסד?</p>	<p>מכרז</p>	<p>2.3.7.2 + 5</p>	<p>פרק 2</p>	<p>.87</p>
<p>מערכת לרישום וניהול מסמכים נמצאת בשלבים האחרונים של ניסוי באחד מסניפי המוסד. בחודש יולי נתחיל בהטמעת המערכת בסניפים נוספים ולפי תוכנית עבודה מסודרת עד אשר המערכת תופעל בכל הסניפים.</p>	<p>מתי צפויה הקמת מערכת ניהול ורישום מסמכים ותביעות?</p>	<p>במכרז</p>	<p>2.3.7.3</p>	<p>פרק 2</p>	<p>.88</p>
<p>א. במידה והחזרת תשובה נעשית על ידי דימונה/רחובות כמובן שהשיחה אינה נחשבת לשיחה יוצאת כיוון שיצאה מדימונה ורחובות ולכן אין תמורה. מקרים אלו נדירים יותר ובד"כ החזרת התשובות נעשית בידי הזוכה.</p> <p>ב. שיחה המועברת ל- back office משולמת כשיחה נענית על כל מקדמיה כולל זמן השיחה כל עוד נציג השירות של הזוכה נמצא בשיחה. במידה שנציג השירות של הזוכה ירד מהשיחה (נציג התמיכה ממשיך לבד מול הפונה) תסתיים השיחה עם הפונה מבחינת הזוכה.</p> <p>ג. אין הבדל במחיר בין החזרת שיחה על בירור מהותי או על בירור טכני.</p>	<p>מהי התמורה כאשר החזרת התשובה נעשית על ידי עובדי דימונה ורחובות כאשר הבירור הוא מהותי? האם יש תשלום עבור העברת הפניה למוקד המוסד?</p> <p>מה התשלום עבור החזרת תשובה על ידי הנציג בבירור שאינו מהותי?</p>	<p>במכרז</p>	<p>2.3.7.4</p>	<p>פרק 2</p>	<p>.89</p>

ראה תשובה לשאלה 64.	נשמח לקבל את הנתון של אחוז זמן הניירת (Release) הממוצע משעת נציג.	במכרז	2.3.8 (תרשים)	פרק 2	.90
האסקלציה מוצגת בתרשים בעמוד 31. קיים back office ברחובות להעברת שיחות, במידה והוא לא פנוי האסקלציה נעשית באמצעות מערכת קשר, כולל לשיחות מנהל. במקרים נדירים יותר נעשה בירור מול גורמים אחרים, אך זה כבר באחריות המוסד באמצעות המפקח והמנהל ומוקדי התמיכה.	מהו תהליך האסקלציה המוצע על ידי הביטוח הלאומי? האם ישנה אפשרות בשלב כלשהו של התהליך להעביר את השיחה לנציג רשמי של המוסד?	מכרז	2.3.9	פרק 2	.91
הפניה להקמת דוחות מהמערכות שבאחריות המוסד היא דרך המנהל.	דוחות ביצוע – במידה ויהיו דוחות נוספים אשר הספק נדרש להם לתפעול יעיל ואיכותי של המוקד - האם הפנייה להקמת דוחות אלו במערכות הינה לביטוח הלאומי או ישירות לתדיראן?	מכרז	2.5.1	פרק 2	.92
פרק 3 מפרט את המערכות שבאחריות הזוכה ואת המערכות שבאחריות המוסד. הרשיונות הנדרשים ע"ח הזוכה מפורטים במכרז.	נבקש להרחיב על נושא ה-DATA או להבהיר האם הזוכה נדרש לרכוש רישיונות מעבר למערכת הפעלה ו-OFFICE	מכרז	כללי	פרק 3	.93
על הזוכה לספק מערכת אל פסק 5kva בהתאם למפרט בסעיף 3.2.9 במכרז.	למציעה יש כיום שתי מערכות שהספק כל אחת הוא 3 KVA. האם זה מספק? (יש לציין כי זהו יתרון מבחינת שרידות המערכת).	מכרז	3.1.3.3	פרק 3	.94
כן.	האם לכל עמדות העבודה נדרש OFFICE?	מכרז	3.1.3.4	פרק 3	.95
דגמי TDM – מכשירים מדגם flex280D תוצרת תדיראן טלקום דגמי IP כשדרשו – טלפונים מדגם FLEX IP תוצרת תדיראן טלקום.	האם ניתן לקבל דגמי טלפונים TDM הנדרשים למוקד ומאושרים ע"י המוסד, ודגמי טלפוני IP שידרשו בעתיד ומאושרים ע"י המוסד.	מכרז	3.1.3.5	פרק 3	.96
מכשירי הטלפון וערכות הראש הקיימות הינן של החברה המפעילה את המוקד כיום, חב' טלאול.	האם הטלפונים וערכות הראש הקיימות היום הינם של המוסד לביטוח לאומי? אם כן, האם ניתן להעבירם לספק הזוכה?	מכרז	3.1.3.5	פרק 3	.97

מרכז 3.1.4.1	פרק 3	98.	איזו מערכת טלפוניה יספק המוסד?	מרכזיה - תדיראן FLEXCOM6000 מערכת CTI – GENESYS מערכת IVR – WebShphreVoiceResponse
מרכז 3.1.4.5	פרק 3	99.	האם יש צורך בתוכנת OFFICE בכל תחנות העבודה או רק בחלקן?	בכל העמדות.
מרכז .3.2.1.7	פרק 3	100.	האם הכוונה היא לכבילה בארון התקשורת או בתשתית המוקד?	הכוונה היא לתשתית הכבילה של מוקדי השירות הטלפוני, לרבות ארון התקשורת.
מרכז 3.2.10.3	פרק 3	101.	"גנראטור חירום ייכנס לעבודה ויספק מתח חשמלי בפרק זמן שלא יפחת מ-5 שניות מרגע נפילת מערכות החשמל באתר" – האם הכרחי שכן מערכת האל פסק נותנת מענה מיידית בעת הפסקת מתח חשמלי ולמינימום 15 דקות עד אז הגנראטור נכנס לפעולה ולהספקת מתח חשמלי?	הדרישה לא תשונה. מערכת אל פסק הנדרשת במכרז אמורה לתת מענה לציווד התקשורת והמחשוב המותקן בחדר התקשורת הראשי של המוקד, אולם הגנראטור אמור לתת מענה להפעלת האתר על כל מערכותיו.
במכרז 3.2.6	פרק 3	102.	האם ניתן להגדיר ב-% את צפי הגידול בתחנות שיידרש לשנה?	לא.
מכרז 3.2.12	פרק 3	103.	הוראות סעיף זה אינן עולות בקנה אחד עם הוראות סעיף 0.12.1 לעיל, לפיהן אין להתקשר עם קבלן משנה במסגרת מכרז זה. נודה על קבלת הבהרה בנושא.	סעיף 0.12.1 מתייחס לשירות שהזוכה יספק למוסד ובעבורו יקבל תמורה – אספקת שירות טלפוני למבוטחי המוסד. צרכי ההקמה הפיזית, התחזוקה המבנית, תחזוקת הציווד, מיון עובדים, חברת שמירה וכד' – אין בעיה להתקשרות עם קבלני משנה.
מכרז 3.3.5.1	פרק 3	104.	נדרשות 2 יציאות COM האם ניתן לשנות לכמות - 1 או להוריד הדרישה?	הדרישה תשונה ליציאת COM אחת.

<p>1. תשובה בשאלה 103. 2. המילים "באופן מלא" – הסעיף לא ישונה. 3. ביחס לאחריות על תקינות של פריטים שיסופקו לזוכה על ידי המוסד – האמור מתייחס למקרה פרטי המוגדר בסעיף 3.3.3, לפיו המוסד יהיה רשאי להחליף תחנות עבודה במוקד בתחנות עבודה שיסופקו לזוכה על ידי המוסד במקום תחנות העבודה של הזוכה. המוסד יהא אחראי לכך שהתחנות שתסופקנה במקרה זה לזוכה יהיו תקינות במועד האספקה, אולם הזוכה יהא אחראי לתחזק ולספק שרות לתחנות הללו.</p>	<p>1. הוראות סעיף זה אינן עולות בקנה אחד עם הוראות סעיף 0.12.1 לעיל, לפיהן אין להתקשר עם קבלן משנה במסגרת מכרז זה. נודה על קבלת הבהרה בנושא. האם ניתן להפעיל קבלני משנה במכרז זה עבור שירותים שונים? 2. נבקש למחוק את המילים "באופן מלא". כמו כן, הזוכה אינו יכול להתחייב לתקינות הפריטים: הזוכה מספק את הפריטים AS IS כפי שהוא מקבל אותם מהיצרן, ויכול להתחייב לתקן תקלות במסגרת תכולת התחזוקה המוסכמת ללא תשלום, ואלה שאינן מכוסות במסגרת תכולת התחזוקה – בתשלום נוסף. כמו כן, הזוכה אינו יכול להיות אחראי לתקינות פריטים שיסופקו לו ע"י המוסד. אחריות זו צריכה לחול על המוסד.</p>	מכרז	3.4.2	פרק 3	.105
<p>הסעיף לא ישונה. ציוד המחשוב שהזוכה אמור לספק למוקד הטלפוני הינו בבעלותו, באחריותו ובחזקתו המלאה של הזוכה. הזוכה יהא אחראי לתקן על חשבונו כל נזק או קלקול שייגרם לציוד האמור, גם מהסיבות המפורטות בגוף השאלה.</p>	<p>יובהר כי חובת תיקון התקלות, לרבות בתקופת האחריות על הציוד אינה חלה על טיפול בתקלה אשר נגרמה בשל המקרים המפורטים להלן: (1) שימוש או הפעלה של המערכת/הציוד בניגוד להוראות התייעוד או להדרכה שניתנה; (2) ביצוע עבודה או שינויים במערכת/בציוד או בכל חלק מהן, ובכלל זה ממשק המערכת על ידי גורם כלשהו לבד מעובדי הזוכה או חברת השירות. (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה או מוצרים אחרים שלא סופקו ע"י הזוכה (4) מעשה זדון, תאונה, כוח עליון או פגעי טבע למיניהם, הזנחה, נזק בשל אש או מים, הפרעות חשמליות, או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הזוכה (5) תנאי אתר שאינם הולמים או אי עמידה בדרישה לקיום סביבת עבודה נאותה. (6) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל מערכות המוסד ו/או רשת הטלפונים הציבורית ו/או בשל כל רשת תקשורת אחרת לרבות האינטרנט ו/או כל מרכיב תקשורת אחר.</p>	מכרז	3.4.4	פרק 3	.106

107.	פרק 3	3.6.3	במכרז	נבקש לשנות. לא ניתן להתחייב על תיקון התקלה בתוך 4 שעות עבודה לכל היותר, אפשר להתחייב על תחילת התיקון ועבודה רציפה עד לתיקונו אך לא על הזמן שיארך עד שיתוקן..	הסעיף לא ישונה.
108.	פרק 3	3.7.2.1	מכרז	לאור האמור בסעיף זה, האם בתחום פיתוח ותפעול IVR, אין למציע שום קשר ושום אחריות למערכת ה-IVR, ולא יצטרך לפתח או לתפעל שום אספקט במערכת זו?	כאמור במכרז: מערכות אלו באחריות המוסד. והזוכה לא יצטרך לפתח או לתפעל.
109.	פרק 3	3.8.5.7	במכרז	<ul style="list-style-type: none"> האם המוסד יאפשר את הפעלת המוקד בתצורת IP כבר בשלב הראשון? האם בתהליך מעבר לשלוחות IP יש אפשרות להמשיך ולעבוד בעמדות הנוכחיות בתצורת TDM ובעמדות העתידיות/המורחבות ב-IP? 	עבודה בתצורת IP תתאפשר רק בהינתן הנחיה רשמית מטעם המוסד, נכון להיום טרם ניתנה הנחיה זו. מעבר לתצורת IP יהיה ברמה של כלל המוקד
110.	פרק 3	3.9	מכרז	בהנחה ואנחנו מתכננים לבנות את המוקד באתר קיים, האם התחייבות לעמידה בדרישות שצינו במכרז מספקת או שנדרשת תכנית מפורטת?	נדרשת תוכנית מפורטת.
111.	פרק 3	3.9.2	מכרז	האם ניתן להפעיל את השירות בשני אתרים מרוחקים כך שיחד ייתנו מענה של 100% מהשיחות?	הפעלת המוקד באמצעות שני אתרים היא החלטה של המוסד. אם יוחלט על שני אתרים – שניהם ביחד ייתנו מענה ל-100% מהשיחות. הצעת מציע לאתר צריכה להתייחס ל-100% מהשיחות באותו האתר ולא בשני אתרים מרוחקים.
112.	פרק 3	3.9.4.12	מכרז	אנא פרטו תשתיות אחרות .	המציע יפרט תשתיות אחרות בנוסף לתשתיות המפורטות בסעיף 3.9.4, ככל שיש כאלו.
113.	פרק 4	4.2.5.4	מכרז	מה אמורה לכלול התכנית?	הכוונה לתוכנית להעמדת ריהוט (שולחנות, כסאות, ארונות) וציוד מחשב (תחנות עבודה, מדפסות), ציוד משרדי (מכונות צילום, גריסה וכדו') ואמצעים אחרים שיוצבו בחללי העבודה במוקד. התוכנית ברמה עקרונית תצורף להצעה ותוגש בצורה של שרטוטי אוטוקאד או באמצעות כלי שרטוט אחר.

114.	פרק 4	4.2.5.9	מכרז	נדרשת הבהרה לגבי התכנים הנדרשים במסגרת תוכנית ניהול האיכות.	האיכות מתייחסת להיבט השירותי והמקצועי במוקד. התוכנית תתייחס לדרך שבה מתכוון המציע לקדם ולשמור לאורך זמן על רמת ידע, שירותיות ומקצועיות גבוהה, כולל הדרכות, סדנאות, האזנות ומשובים
115.	פרק 4	4.2.5.10	מכרז	נדרשת הבהרה לגבי התכנים הנדרשים במסגרת תוכנית ניהול סיכונים.	תוכנית ניהול סיכונים הוא חלק מניהול פרויקטים, מתבצעת לכל אורך חיי הפרויקט ונועדה להפחית את השפעת הסיכונים על השגת יעדי הפרויקט במהלכו ובסופו. תוכנית ניהול הסיכונים צריכה לכלול ברמה הכללית תוכנית מובנית לאיתור סיכונים, הערכת עוצמתם, תעדוף הטיפול בהם על פי העוצמה, הגדרת שיטת הטיפול בהם וההשקעה הנדרשת לשיטת טיפול זו, ובקרה על ביצוע פעילויות הטיפול.
116.	פרק 4	4.4.9	במכרז	מה הכוונה לעמדת כלי שליטה ובקרה (ACD)?	ראה סעי' 4.9.1.4 – עמדות ניהול הספק יספק תחנת עבודה שתהא מקושרת לרשת המוסד, על עמדה זו יותקנו יישומי CTI לניהול המוקד כגון: כלי קונפיגורציה מע' דיווחים בזמן אמת מע' דיווחים הסטוריים בסעיף 4.9.1.4 ב' יתווסף בסיפא: המסך בעמדת הניהול יהיה בגודל 24' לפחות.
117.	פרק 4	4.5	מכרז	מהי תקופת המעבר בין המוקד הקיים למוקד החדש וכיצד יבוצע המעבר בין המוקדים?	תקופת המעבר תיקבע לאחר שייקבע זוכה. התקופה תהיה חלק מתקופת ההתארגנות.
118.	פרק 4	4.5	מכרז	האם הזוכה יכול לגייס עובדים מתוך העובדים הקיימים כיום במוקד ולהעביר אותם למוקד החדש?	לעובדים הקיימים יש יתרון גדול על פני עובדים חדשים מאחר והם בקיאים כבר בחומר המקצועי. מעבר לתהליך ההכשרה הפורמאלי, מאחר ומדובר בחומרים מקצועיים מורכבים יש חשיבות לוותק של הנציג, זאת הסיבה שבמכרז יש תמריצים לוותק הנציגים. יש לקחת בחשבון שהעובדים הקיימים הינם עובדי חברת טלאול ויש להגיע להסכמות עם החברה וכמובן רצון העובדים.
119.	פרק 4	4.6.6.2	מכרז	נבקש לפרט לגבי בדיקת ההתאמה הביטחונית – מהן הדרישות הביטחוניות?	לא מקובל. המידע האמור פנימי ומסווג.

מבחני המיון הם אלו הנהוגים בחברות המיון לנציגי שירות – יכולת קוגניטיבית, שירותיות, יחסים בינאישיים, השתלבות במסגרת. לא נדרשים מבחני אמינות.	נבקש לפרט לגבי סוג המבחן המיון ממוחשב/ קבוצתי/ ידני ואילו כישורים נועד לבחון, האם כולל גם מבדק אמינות?	מכרז	4.6.7	פרק 4	.120
לא. יש לבוא בהסכם עם חברת מיון שיש לה כלים לביצוע מבחני מיון עבור לקוחות שונים.	רשום שהזוכה מתחייב לבוא בהסכם עם חברת מיון שאושרה מראש... וכו. השאלה: אם יש לנו מערך גיוס שלנו, אנו יכולים לעבוד איתו או חייבים לעבוד עם חברה חיצונית?	מכרז	4.6.7.2	פרק 4	.121
חומרי ההדרכה הינם חומרים מקצועיים של המוסד. ולכן לא ניתן להעבירם בשלב זה. ניתן להיכנס לאתר המוסד לקבל מושג כללי על החומרים המקצועיים המועברים בהדרכה.	האם ניתן לקבל או לראות את חומרי ההדרכה בהם נעשה שימוש כיום ואת התמלילים (scripts) בהם נעשה שימוש כיום?	מכרז	4.7	פרק 4	.122
אין תדירות קבועה לקמפיינים פרסומיים של המוסד. המספר של המוקד הוא זה שמתפרסם בד"כ באתר הביטוח הלאומי, בקמפיינים, במכתבים ללקוחות וכד'.	באיזו תדירות יבוצעו קמפיינים פרסומיים? האם ניתן לקבל מידע על עומסים לאחר קמפיין פרסומי? האם המספר יפורסם באופן קבוע?	מכרז	4.9	פרק 4	.123
א. הסעיף לא ישונה, בתצורה הנוכחית המערכת אינה תומכת בסוגי הפסקה שונים. מצב NotReady (הפסקה) ישמש את הנציג בכל מצב בו הוא נמצא בעבודה ובמצב LogOn אך אינו זמין לקבל שיחות. ב. הסעיף ישונה. כיום ישנם 2 סוגי logout בתחנת העבודה: - נעילת מסך לאחר 20 דקות ללא נגיעה בעכבר או במקלדת. במצב זה אין logout מהמערכת הטלפונית. - logout ממערכת הדלפק – מתבצעת לאחר שעה ללא פעילות במערכת. סגירה זו גם מבצעת סגירה מהמערכת הטלפונית. ניתן להתאים את זמן סגירת מערכת הדלפק בתיאום עם הזוכה.	א. עובד אשר עוזב את עמדתו נדרש לשים את עצמו על מצב "הפסקה". על מנת לאפשר ניהול יעיל של הנציגים בכל נקודת זמן נבקש לדעת האם המערכת מאפשרת סוגי הפסקה שונים. ב. ביצוע logout של המערכת לאחר 15 דקות מאד בעייתי לניהול ממוקד של הנציגים (כגון: מעקב אחר הפסקות). בהנחה כי מדובר בדרישה בשל אבטחת מידע נבקש לאפשר ביצוע נעילה של המחשב, ללא logout	מכרז	4.10.7	פרק 4	.124

125.	פרק 5	5.1.2	במכרז	נבקש כי גם עלותם של נציגים שאינם נציגי שירות תתומחר בנפרד (מנהל פרויקט, מנהל מוקד, אחמ"ש, אחראי הדרכה, ראש צוות, אחראי אבטחת מידע, אנשי תמיכה ועוד.	הסעיף לא ישונה.
126.	פרק 5	5.1.2.1 5.1.2.2	במכרז	מה בשני הסעיפים בשנה הרביעית, במכרז כתוב התקשרות ל-4 שנים ועוד 4 שנים סה"כ 8 ולא 6 שנים.(סעיף 0.1.6 פרק מנהלה).	על פי סעיף 0.1.6 משך ההתקשרות היא 4 שנים ועוד 4 אופציות בנות שנה כל אחת = סה"כ אפשר להגיע ל- 8 שנים על פי תנאי מכרז זה. סעיפים 5.1.2.1 ו-5.1.2.2 – מדברים על תמחור השיחה בכל התקופה. מחיר X במשך 3 השנים הראשונות להתקשרות ומחיר מוזל לכל השנים שלאחר מכן עד לסיום ההתקשרות.
127.	פרק 5	5.1.5	במכרז	למה מו"מ רק להוזלת עלות השירותים, מה עם יש עלייה במחירים בשוק או שכר מינימום עולה בצורה משמעותית וזו משפיע לעלויות? אנו מבקשים להוסיף בסעיף זה לאתר מילה הוזלת או עליית השירותים... (מתנגד למה שכתוב בסעיף 5.2.2.2)	הסעיף לא ישונה.
128.	פרק 5	5.2.1.2	במכרז	נא הבהירו מאיזו נקודה מודדים את 12 השניות. האם מהמועד שבו המטלפן מקבל את התקליט או 12 שניות מהמועד שבו עונה לו בפועל נציג שירות. מדד 12 שניות הוא נמוך מאוד האם ניתן לעלות אותו.	משך השיחה נטו – מהמועד שבו נציג השירות עונה בפועל ועד לסיום השיחה עם הפונה. אם משך השיחה עם הפונה נמשך עד 12 שניות – שיחה זו לא תיכלל בשיחות הנענות. העלאת השניות לפי בקשתך – תחמיר עם הזוכים! המדד לא ישונה.
129.	פרק 5	5.2.2	מכרז	האם תשלום על בסיס זמן שיחה כולל גם זמן השיחה בשיחות יוצאות ?	כאמור במכרז – תשלום על בסיס זמן יינתן לשיחות הנענות בלבד, ולא כולל את זמן השיחה בשיחות יוצאות.

<p>יתווסף סעיף 5.2.2.4 כדלהלן: במידה וקיימת תקלה המונעת קבלת ניתוב שיחות לנציגים, יבוצעו הפעולות הבאות:</p> <p>א. המפקח יעודכן מיידית כך ששעת תחילת התקלה תהיה ידועה ורשומה במוסד. ב. יינקטו כל הצעדים הנדרשים עי המוסד לביטוח לאומי לאתר ולפתור את התקלה. ג. לאחר פתרון הבעיה ע"י גורמי המוסד, ידווח המפקח למנהל על שעות התקלה שמנעה כניסה (מוחלטת) של שיחות עי הנציגים. ד. המוסד יפצה את הספק עבור פרק זמן זה כמפורט להלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> • הפיצוי ישולם רק אם התקלה נמשכה מעל שעה. • הפיצוי ישולם לזוכה עפ"י זמני ה login בפועל, ועפ"י התעריף שנקבע בסעיף 5.2.2.2. <p>ה. המנהל רשאי להנחות את הספק לסגור את המוקד באותו היום אם יסתבר שהתקלה תימשך זמן רב. במצב זה לא ישולם פיצוי מרגע ההודעה על סגירת המוקד בשל התקלה.</p>	<p>נבקש להוסיף תוספת לסעיף זה שעיקרו התייחסות במקרה של תקלות שמקורן במערכות המוסד. במקרים של תקלות שמקורן במערכות המוסד, הספק יקבל תשלום על זמן התקלה לפי $\text{Log} - \text{In}$ ולא לפי זמן שיחה נטו. דוגמה לתקלות שמקורן במערכות המוסד: אי כניסת שיחות למוקד בשל תקלה במרכזיה.</p>	<p>מכרז</p>	<p>5.2.2</p>	<p>פרק 5</p>	<p>130.</p>
<p>א. הבהרה לגבי שכר מינימום:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ההצמדה לשכר המינימום תעשה מיד עם עדכון. • השינויים יהיו לפי שיעור השינוי בשכר המינימום לשעה לעובד כפי שקובע המחוקק. ההצמדה אינה כוללת שינויים בחבות מעביד. <p>למען הסר ספק, ההצמדה לשכר המינימום האמורה תיעשה רק בסעיפים בהם ישנה התייחסות ישירה למחיר הצמוד לשכר מינימום.</p> <p>ב. תדירות ההצמדה של מרכיבי התשלום שאינם קשורים לשכר המינימום מפורטת בסעיף 5.3.2 במכרז – לאחר 18 חודש ההצמדה תהיה פעם בשנה. הוראות אלו הן על פי התכ"ם.</p>	<p>נבקש להבהיר האם ההצמדה לשינויים בשכר המינימום במשק כוללת את השינויים התחוקתיים בשכר המינימום במשק, לרבות שינויים בחוק הפנסיה, שינוי בתעריפי נסיעות וכיוצ"ב.</p> <p>נבקש להבהיר מהי תדירות ההצמדה בתום 18 החודשים הראשונים (חודשי/רבעוני/שנתי)?</p> <p>נבקש להבהיר, כי ההצמדה היא בכפוף להוראות התכ"ם.</p> <p>נבקש להבהיר, כי ההצמדה לשכר המינימום תעשה מיד עם עדכון.</p>	<p>מכרז</p>	<p>5.2.2.2</p>	<p>פרק 5</p>	<p>131.</p>

<p><u>הסעיף לא ישונה</u>. תקלה במערכות הדיווחים שהינן מערכות היקפיות ולא מערכות ניתוב השיחות עצמן, אינה מהווה עילה לביטול הקנסות/פרס מאחר וניתן להמשיך ולתפעל בטווח הקצר את המוקד גם בלעדיו.</p> <p>להבהיר, במוקד קיים 2 סוגי דוחות:</p> <p>א. דוחות זמן אמת – המידע מוצג בעמדת הניהול וכן על המסכים לידיעת כל הנציגים ובו מידע על מספר השיחות הממתנות לפי שפות, זמני המתנה בכל שפה, ממוצעי זמן המתנה, ועוד נתונים רבים.</p> <p>ב. דוחות היסטוריים – מציגים נתונים לאחר זמן עיבוד של 24 שעות (קרי ביום המחרת). הדיווחים ההיסטוריים יכולים לתמוך בעיבוד נתונים והצגתם בפרק זמן המתנה קצר יותר של <u>מספר שעות</u>, אך מודגש כי אין בכך משום התחייבות של המוסד לביטוח לאומי ולא עילה להתניית מתן שירות כזה או אחר ע"י הספק ו/או סיבה לאי הפעלת מנגנון מקדמי האיכות (פרס או קנס).</p>	<p>נבקש להוסיף סעיף שעיקרו כי בזמן תקלות הנובעות ממערכות המוסד, לא יופעל מנגנון הקנסות. דוגמה לתקלות שמקורן במערכות המוסד: חוסר יכולת הפקת דוחות כללית, דוחות זמן אמת, תקלות במערכות התפעוליות של המוסד.</p>	<p>מכרז</p>	<p>5.2.3</p>	<p>פרק 5</p>	<p>132</p>
<p>סעיף 5.3 יחול רק על המחירים שהזוכה מציע בנספח 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> - שיחות נענות - שיחות יוצאות - שעת הפעלה מיוחדת 	<p>תשלום על בסיס שיחות נענות/שיחות יוצאות/הפעלה מיוחדת:</p> <p>נבקש להבהיר האם על תעריפים אלו תחול הצמדה למדד בלבד, כמפורט בסעיף 5.3?</p>	<p>מכרז</p>	<p>5.2.3 5.2.4 5.2.5</p>	<p>פרק 5</p>	<p>133</p>
<p>א. אין מידע מדויק על שיעור השיחות שמשכן נמוך מ-12 שניות אך הן מוערכות בשיעור אפסי. ב-12 שניות לא ניתן לנהל שיחה ולסיים אותה עד לסיים הברור!</p> <p>ב. במשך השיחה הסביר כלולים נתוני שיחות אלו.</p>	<p>מהו שיעור השיחות שמשכן נמוך מ-12 שניות כיום בממוצע?</p> <p>האם משך השיחה הנקוב 2:30 במכרז כולל נתוני שיחות אלו ?</p>	<p>במכרז</p>	<p>5.2.3</p>	<p>פרק 5</p>	<p>134</p>

135	פרק 5	5.2.3.2	מכרז	האם הביטוח הלאומי יתגמל את המפעיל עבור פעילות אשר תגדיל את אחוז ה-containment של ה-IVR כך שאחוז גבוה יותר של הפונים יקבלו מענה דרך המענה האוטומאטי? מניסיוננו על ידי ביצוע מספר פעולות והתאמות ניתן להגדיל את שיעור השיחות שמקבלות מענה על ידי IVR לכ-50%.	במכרז לא נקבע תגמול בעבור פעילות להגדלת השירותים האוטומטיים. לעניות דעתנו לזוכה יהיה כדאי להגדיל את השירותים האוטומטיים מאחר וזה יחסוך לו בנציגים.
136	פרק 5	5.2.3.2	במכרז	האם במדידת ציוני ההקשבות, מבחני הידע וסקרי ש"ר ניתן לנטרל ציוני נציגים בעלי ותק של עד שלושה חודשים (תקופת עקומת הלימוד)?	לא. ככל שתהיה תחלופת עובדים נמוכה יותר משקלם של העובדים החדשים יהיה נמוך יותר מכלל הנציגים. על פי סעיף 0.18.3 ניתנת תקופת הסתגלות כך שבסיום תקופת ההסתגלות אנו מקויים שתחלופת העובדים תהיה נמוכה.
137	פרק 5	5.2.3.3	במכרז	האם במקרה של תקלה משביתה במערכות ניתן לנטרל את אינטרוול השעה בו אירעה התקלה ממוצע הזמן היומי למענה ואחוז המענה לצורך חישובי קנסות?	הסעיף לא ישונה. במידה שקיימת תקלה המונעת כניסת שיחות, ממילא זמן ההמתנה אינו קיים.
138	פרק 5	5.2.3.3	במכרז	לא ברורה הנוסחה עבור ההישגים שבין זמן המתנה העומד בין 80 ל 85 ובין 60 ל 75. זמן המתנה – ממתי סופרים את ה – 120 שניות, מהמועד שבו נגמרת ההקלטה בדרך לנציג השירות או מהרגע שהפונה לחץ על האפשרות של נציג שירות ועד למענה ההקלטה או הנציג עצמו?	א. ממתי סופרים את זמן ההמתנה – נכתב בתשובה לשאלה 68. ב. כל הנוסחאות מפורטות בסעיפים הרלבנטיים בסעיף 5.2.3. כמו כן בנספח 5.2.3 מופיעה תצוגה גרפית ודוגמאות לחשוב מקדמי האיכות השונים.
139	פרק 5	5.2.3.4	במכרז	לא ברורה הנוסחה של אחוז נטישה הנע בין: 5 ל 7 ובין 9 ל 13	כל הנוסחאות מפורטות בסעיפים הרלבנטיים בסעיפים 5.2.3. כמו כן בנספח 5.2.3 מופיעה תצוגה גרפית ודוגמאות לחשוב מקדמי האיכות השונים
140	פרק 5	5.2.3.5	במכרז	לא ברורה הנוסחה של שביעות רצון הנעה בין 4.8 ל 5.2 ובין 3 ל 4.4	כל הנוסחאות מפורטות בסעיפים הרלבנטיים בסעיפים 5.2.3. כמו כן בנספח 5.2.3 מופיעה תצוגה גרפית ודוגמאות לחשוב מקדמי האיכות השונים

141	פרק 5	5.2.3.6	במכרז	לא ברורה הנוסחא עבור מקצועיות הנציגים בערכים שבין 80 ל 90 ובין 60 ל 75	כל הנוסחאות מפורטות בסעיפים הרלבנטיים בסעיפים 5.2.3. כמו כן בנספח 5.2.3 מופיעה תצוגה גרפית ודוגמאות לחשוב מקדמי האיכות השונים.
142	פרק 5	5.2.4.2	מכרז	תקרת כמות השיחות היוצאות – 20% שהמוסד ישלם תמורה עבורן. נבקש לקבוע מנגנון שיפוי/תשלום בגין שיחות יוצאות במקרה בו אחוז השיחות היוצאות יהא גבוה מ- 20%. נבקש להבהיר האם במניין השיחות היוצאות נכללת פעילות BO מול הסניפים?	הסעיף לא ישונה. מספר שיחות יוצאות גבוה יעיד על רמת שירות נמוכה הנובעת הן מרמה מקצועית נמוכה והן מעידה על מחסור בנציגים. (השיחות היוצאות הן בעיקר תוצאה של בירורים ושל יירוטים). במניין השיחות היוצאות המופיע בטבלה בפרק 1 נכללים גם השיחות ל- BO ולסניפים. בתחילת ההתקשרות על פי מכרז זה השיחות למוקדי התמיכה ולסניפים לא ייכללו במניין השיחות היוצאות.
143	פרק 5	5.2.4.2	במכרז	נבקש למחוק את הסעיף. אין להגביל את הכמות של השיחות היוצאות ל – 20% מהשיחות הנכנסות או כל הגבלה אחרת. שיחות יוצאות תלויות במשתנים שאינם קשורים לספק - שאלות מורכבות של פונים או עומסים בלתי צפויים. כל אלו אינם צריכים להוות קריטריון לכמות השיחות היוצאות.	הסעיף לא ישונה . ראה תשובה לשאלה 142

144	פרק 5	5.2.5	מכרז	<p>נבקש להבהיר מהם יחסי העבודה הנדרשים בין הספק לבין עורכי תוכן/גימלאי המוסד? מי נושא בעלות העסקתם? האם הספק נדרש להעסיק את גימלאי המוסד כך שיווצרו יחסי עובד מעביד? האם הספק יכול להעסיק מי מגמלאי המוסד כקבלן משנה, כנגד חשבונית וזאת במקום כעובד בשכר?</p>	<p>העובדים שהוזכרו בשאלה הם עובדי הזוכה לכל דבר ועניין. התמחור לגביהם יהיה לפי הפעלה מיוחדת, שהיקפה ייקבע בתיאום עם המוסד.</p> <p>לא ניתן להעסיק את הגמלאים כקבלני משנה משום שחל איסור להעסיק קבלני משנה בתחום השירות נשוא מכרז זה כאמור בתשובה לשאלה 103.</p> <p>העסקת גימלאים היא ייתרון גדול לזוכה (ולמוסד) מבחינת הידע המקצועי שיש להם ויכולתם לתרום למקצועיות.</p>
145	פרק 5	5.2.6.3 ה'	במכרז	<p>נא בטלו המגבלה של 180 שעות הכשרה מעשית בלבד. מכיוון שהמדובר בהיקפים גדולים שעשויים אף לגדול, הגג הזה אינו נכון ופוגע במוטיבציה של הספק לעריכת הכשרה מעשית.</p>	<p>180 שעות מיועדים להכשרתו המעשית של אחראי ההדרכה בלבד בנוסף לקורס ההכשרה כנציג חדש. עד 180 שעות (שהושקעו בפועל) יהיו ע"ח המוסד כמפורט בסעיף 5.2.6.5 (ה). אם אחראי ההדרכה יצטרך/יבקש שעות נוספות להכשרה המעשית הוא יוכל לקבלם, אך התוספת תהיה 'יהיה ע"ח הזוכה. (ביחס להיקף הכספי של המכרז מדובר בסכומים אפסיים כך שאיננו רואים סיבה לבעיית מוטיבציה)</p>
146	פרק 5	5.2.6.4	מכרז	<p>נבקש להבהיר כי התעריף בגין רענוני ידע, הדרכות שוטפות ומבחני ידע יהא בתעריף האמור בסעיף 5.2.6.2</p>	<p>כן.</p>
147	פרק 5	5.2.7.1 5.2.7.2	מכרז	<p>מענק התמדה – נבקש להדגיש כי דרישה להיקף משרת נציג של 160 שעות בחודש אינה ישימה. משמעות הדבר היא כי התגמול בגין התמדת נציגים במתכונתו המוצעת אינו ישים. נבקש לשנות דרישה זו להיקף משרה העומד על 100-105 שעות נציג, לכל היותר.</p> <p>בנוסף, נבקש להבהיר כיצד נבדק ממוצע היקף המשרה - האם ממוצע של 3 חודשים אחרונים?</p>	<p>הסכום שנקבע למענק התמדה נלקח ביחס למשרה מלאה, שנקבעה על ידינו כ- 160 שעות בחודש.</p> <p>המענק ישולם על פי היקף משרתו הממוצע של העובד בכל התקופה הנחשבת של 18 חודשים ביחס למשרה מלאה.</p> <p>הסעיף לא ישונה.</p>

148	פרק 5	5.3	מכרז	נבקש להוסיף כי המחירים יוצמדו לשכר המינימום כמפורט במכרז. נבקש להבהיר אלו מהמחירים בהצעת המחיר יוצמדו לשכר המינימום ואלו למדד. האם התעריפים שיוצמדו לשכר המינימום יוצמדו גם למדד?	ראה תשובה לשאלה 131, 133 תעריפים שיוצמדו למדד – יוצמדו רק למדד. התעריפים שיוצמדו לשכר מינימום – רק לשכר מינימום.
149	פרק 5	5.4.1	מכרז	האם יש לנו גישה להנפקת הדוחות?	כן.
150	פרק 5	5.5	במכרז	האם ניתן להסביר את מבנה החשבונות, איפה בדיוק עמוד ושורה צריך לתת מחיר? האם התא הצבוע האפור הוא למידע בלבד ולא צריך להיות מחיר? האם ניתן להוסיף לצורך הבנה טובה יותר, את סעיפי פרק העלות בכל שורה של מבנה החשבונות.	החשבונות מובהרת בפרק 5 ובדוגמא. ככל שתיוותרנה שאלות בנושא, יינתן לכך מענה ישירות לזוכה במהלך ההתקשרות.
151	נספחים השונים	נספחים השונים		נבקש לבטל את "הצהרת נכונות המידע" הנדרשת בנספחים שונים. ממילא כל הנספחים מוגשים ונחתמים ע"י המציע, ולכן אין צורך באישור נוסף כלשהו, מה עוד שהדבר יכול לבלבל, למשל במקרה של נוסח כתבי הערבות נספחים 0.6.1 ו-0.7.1, כביכול ההצהרה היא חלק מכתב הערבות.	הסעיף לא ישונה.
152	נספחים	נספח 0.6.1		נבקש להבהיר, כי ההצהרה הנדרשת בשולי הנספח ("הצהרת נכונות המידע") אינה חלק מכתב הערבות.	הסעיף לא ישונה

153	נספחים	נספח 0.6.2.4 0.6.2.5	ראו שאלה לעניין סעיף 0.6.2.4, 0.6.2.5 למכרז לעיל.	ראה תשובה לשאלה 19 ותשובה לשאלה 25.
154	נספחים	נספח 0.6.2.6	מבוקש לאשר למציע להכניס תוספות לנוסח האישור הנדרש בנספח, ככל שזכויות החתימה שלו מורכבות יותר מהמצויין בטופס. לחילופין – מבוקשת הבהרה כי המציע לא נדרש לפרט באופן מלא את זכויות ההצבעה הנקוטות אצלו, אלא רק לפרט זכויות הצבעה בעניינים כספיים. גם במקרה כאמור מבוקש לאפשר לתקן נוסח הנספח, על מנת להתאימו לנהוג אצל המציע.	ראה תשובה לשאלה 24
155	נספחים	נספח 0.6.3	בהמשך להבהרה המבוקשת לעיל לסעיף 0.6.3, מבוקש לאפשר למציע אשר אינו עומד בתנאי הסעיף כלשונם, לתקן את התצהיר נספח 0.6.3 כדלקמן: 1. ברישא לסעיף 4 לתצהיר, לאחר המילים "הנני מצהיר, כי" יתווסף: "פרט לאמור בנספח 1 לתצהיר זה". 2. יתאפשר למציע להוסיף נספח לתצהיר ובו פרוט הרשעות קודמות ונסיבותיהן. לחילופין – מבוקשת הבהרה לפיה אי יכולת של מציע להצהיר על האמור בסעיף 4 לתצהיר כלשוננו, לא תחשב אי-עמידה בתנאי סף ולא תשלול מוועדת המכרזים את	ראה תשובה לשאלה 26.

	סמכותה לכוח תקנה 6א (ב) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993.				
ראה תשובה לשאלה 33.	באשר לחובת השיפוי במקרה של הפרת IP - ראו התייחסותנו לסעיף 0.6.8.5 למסמכי המכרז לעיל.	מכרז	נספח 0.6.8	נספחים	156
ראה תשובה לשאלה 33.	הצהרת משתתף במכרז סעיף 6 – נבקש לשנות כך שההתחייבות לשיפוי כפופה לכך שהמוסד יודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, יאפשר לו להתגונן נגדה, ישתף עימו פעולה ולא יתפשר בה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.	במכרז	0.6.8	נספחים	157
ראה תשובה לשאלה 32	לשון נספח 0.6.8 הינה בגוף ראשון רבים, כביכול מורשי החתימה מצהירים ומתחייבים אישית, בשעה שההצהרות וההתחייבויות הינן של המציע בלבד. מבוקש לתקן את הנספח כך שהאמור בו יתייחס למציע בלבד ולא למורשי החתימה (למשל – בסיפא לסעיף 1 לנספח, במקום "התחייבותנו בהסכם" יבוא: "התחייבויות המציע בהסכם" ובסעיף 2 במקום "אנו מסכימים" יבוא: "המציע מסכים", וכו' וכו').	מכרז	נספח 0.6.8	נספחים	158

159	נספחים	סעיף 5.3	חזזה	נבקש לקבוע כי חילוט הערבות יבוצע אך ורק במקרה של הפרה יסודית של ההסכם וזאת לאחר הודעה מראש ובכתב של 30 יום לזוכה, עם מתן ארכה לתיקון ההפרה בטרם חילוט הערבות. כן נבקש לקבוע כי הסכום שיחולט ע"י המוסד ישקף את הנזק שנגרם למוסד בפועל, וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	ראה תשובה לשאלה 35
160	נספחים	5.3	חזזה	נבקש לתקן כך שאם במהלך תקופת ההתראה בת שבועיים תיקן הזוכה את ההפרה לא תמומש הערבות הבנקאית	ראה תשובה לשאלה 35
161	נספחים	5.3	חזזה	אחרי המילים "מי מטעמו" מבוקש להוסיף: "בכפוף לכך שהזוכה לא תיקן את הפרתו לאחר קבלת . . .". ומהמילה ""בהתראה" למחוק את האות "ב" שבתחילתה.	ראה תשובה לשאלה 35
162	נספחים	7	חזזה	לעניין האחריות לנזקים, ראו התייחסותנו לסעיף 0.16.4 ולסעיף 0.16.6 (הערה מס' 3) למסמכי המכרז לעיל.	ראה תשובות לשאלות 46 ו-48.
163	נספחים	9.1	חזזה	יובהר כי המוסד יהא מחויב בתשלום התמורה בגין השירותים שבוצעו ע"י הספק בפועל, בהתאם לכל הזמנת עבודה.	ראה תשובה לשאלה 53.
164	נספחים	10.2	חזזה	נבקש לקבוע כי בכל מקרה הפסקת ההתקשרות עם הזוכה תיעשה לאחר מתן התראה מוקדמת בכתב, ושהות של 14 יום לתיקון ההפרה. ס"ק 1 – נבקש להוסיף בסיפא "והכל, ובלבד שמינוי או הכרזה כאמור, לפי העניין, לא הוסר/בוטל תוך 45 יום".	הסעיף לא ישונה (שאלות 51-52)
165	נספחים	10.2 (1)	חזזה	להבהיר כי במקרה של מינוי מפרק זמני, זכות ביטול ההסכם כפופה לכך שהמינוי של מפרק זמני אל בוטל בתוך 60 ימים.	הסעיף לא ישונה (שאלות 51-52)

הסעיף לא ישונה. ראה תשובות לשאלות 7, 54	נבקש לקבוע כי במקרה של הפסקת ההתקשרות טרם סיום תקופת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, מעבר לתמורה המשולמת לזוכה על ביצוע השירותים עד למועד ההפסקה בפועל, ישולמו לזוכה ההוצאות הישירות שחלו עליו כתוצאה מביצוע הזמנות של ציוד או רכיבים כלשהם לצורך ביצוע התחייבויותיו עפ"י ההסכם, אשר אינן ניתנו לביטול בנסיבות העניין.	חוזת	10.3	נספחים	.166
ראה תשובה לשאלה 33.	באשר לחובת השיפוי – ראו התייחסותנו להוראות סעיף 0.6.8.5 למסמכי המכרז לעיל. באשר לאחריות המוטלת על הספק – ראו התייחסותנו להוראות סעיף 0.16.6 למסמכי המכרז לעיל.	חוזת	12.8	נספחים	.167
ראה תשובה לשאלה 33.	נבקש להוסיף בסופו, ולא יתפשר בתביעה או יביא לסיימה ללא הסכמת הזוכה מראש ובכתב	חוזת	12.8	נספחים	.168
ראה תשובה לשאלה 25	באשר להצהרת בעלי השליטה - ראו התייחסותנו לסעיף 0.6.3- 0.6.4 למסמכי המכרז לעיל.	חוזת	12.9	נספחים	.169
ראה תשובה לשאלה 25	יש לעדכן כי האמור בסעיף 12.9 הינו בכפוף לנספח 0.6.3 (אשר תיקונו מבוקש לעיל).	חוזת	12.9	נספחים	170
ראה תשובה לשאלה 25	באשר להצהרת בעלי השליטה – ראו התייחסותנו לסעיף 0.6.3 – 0.6.4 למסמכי המכרז לעיל. לאחר המילים "כל מסמך" נבקש להוסיף "הקשור במישרין לנושאים אלו בלבד".	חוזת	12.10	נספחים	.171
הסעיף לא ישונה	יש להפוך הסעיף להדדי כך שהפרות של המוסד ואי תשלום בפרט יקנו לזוכה הזכות לבטל ההסכם עקב הפרתו מצד המוסד	חוזת	14	נספחים	.172

המילים "בנספחי ההסכם" תוחלפנה במילה "בהסכם"	נבקש לקבל הבהרה בנוגע לחלק השני של המשפט המתחיל במילים "אין באמור לעיל": יוצא מניסוח הסעיף שכל ההפרות בשאר נספחי ההסכם יסודיות, ואין לכך הצדקה או תוקף. נבקש לקבל הבהרה בנושא זה.	חוזרה	14.1	נספחים	.173
הסעיף לא ישונה.	בלשון הסעיף, אחרי "0.6" להוסיף "(בכפוף לנספח 0.6.3)", וזאת לאור התיקון המבוקש לעיל לנספח 0.6.3.	חוזרה	14.1	נספחים	.174
הסעיף לא ישונה.	נא למחוק הפיצויים המוסכמים בסך מליון ₪ זה לא הגיוני ולא סביר.	חוזרה	14.2	נספחים	.175
הסעיף לא ישונה.	נבקש להבהיר כי הזוכה לא יהיה אחראי לפעולות ו/או להשלכות ו/או לתוצאות של עבודות שיבצע צד ג' זולתו. כמו כן, ההוצאות שהזוכה יישא בהן יהיו ההוצאות העודפות על הסכום שאמור היה להיות משולם לזוכה בגין אותה עבודה, במגבלות תקרת האחריות.	חוזרה	14.2	נספחים	.176
הסעיף לא ישונה. מובהר כאמור בסעיף כי נדרשת הסכמת המוסד מראש ובכתב לכל בקשה שהיא תנאי להסבת ההסכם.	נבקש לקבוע כי אין באמור בסעיף זה בכדי למנוע מהספק להמחות ו/או להסב התחייבויותיו וזכויותיו עפ"י הסכם זה לחברות בנות ו/או קשורות ללא קבלת הסכמת המוסד.	חוזרה	22	נספחים	.177
הסעיף יתוקן כדלקמן ויתווספו בסופו המילים הבאות" ", אם יחליט המוסד על הפעלת המוקד בשני אתרים"	הסעיף לא ברור – נא הבהירו	חוזרה	22	נספחים	.178

<p>הסעיף לא ישונה.</p>	<p>נא שנו כך שקביעה של רשות מוסמכת הכוונה לפסק דין חלוט של בית הדין לעבודה. ההשבה מותנית בכך שהמוסד יודיע לזוכה מיד על כל דרישה או תביעה כאמור, יאפשר לו להתגונן נגדה, ישתף עימו פעולה ולא יתפשר בה או יביא לסיימה ללא הסכמתו בכתב ומראש של הזוכה.</p> <p>כמו כן שנו כך שההשבה תהיה של הפרש בין הסכומים שנקבעו בפסק דין חלוט על ידי בין הדין לבין הסכומים ששולמו עבור אותו עובד</p> <p>לחלופין -</p> <p>תמורה מופחתת בשיעור של 40% אינה סבירה ואינה מקובלת. נא שנו ל – 70%, מהתמורה ששולמה עבור העובד שהוכר כעובד המוסד. לא יתכן שאם עובד אחד יוכר כעובד המוסד תהיה השבה של כל הסכומים ששולמו עבור כלל עובדי הזוכה. יש לספור את ההשבה גם עבור התקופה שבה נפסק שאותו עובד הוא עובד המוסד ולא ממועד תחילת ההתקשרות בין המוסד והזוכה.</p>	<p>חוזה</p>	<p>23.3 (1)</p>	<p>נספחים</p>	<p>.179</p>
------------------------	--	-------------	-----------------	---------------	-------------

לא ישונה.	<p>1. לאחר המילים "לרבות ע"י גוף שיפוטי" נבקש להוסיף "בפס"ד חלוט"; לאחר המילה כדלקמן, נבקש להוסיף את המילים: "ובלבד שהמוסד הודיע לזוכה באופן מיידי על תביעה ו/או דרישה כאמור, העביר לזוכה את השליטה בניהול ההגנה, סייע לזוכה ככל שנדרש על ידו באופן סביר ולא התפשר בתביעה ו/או דרישה כאמור ללא קבלת הסכמת הזוכה לכך בכתב".</p> <p>2. ס"ק 1 - אין זה סביר לדרוש הפחתה של 40% מהתמורה הכוללת שבמקרה שיקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המוסד ובין מי מעובדי הזוכה, מאחר והתמורה לא מגלמת בתוכה רק העסקת עובדים אלא גם ביצוע שירותים. המנגנון צריך להתייחס לתמורה המשולמת בגין שירותי עובד הרלוונטי, או שיש להחליפה בהתחייבות של הזוכה לשפות את המוסד בגין כל תשלום שיחויב לשלם לאותו עובד, על פי פסק דין חלוט כתוצאה מאותה קביעה. מכל מקום – על המוסד להודיע לזוכה על כל דרישה/תביעה של עובד הטוען לקיום יחסי עובד מעביד בינו לבין המוסד, ולהעביר את השליטה בניהול ההגנה מפניה לידי הזוכה כתנאי להפחתת התמורה/השיפוי.</p> <p>3. ס"ק 2 – נבקש לקבוע כי הוראות סעיף זה יחולו ובלבד שאין כפל פיצוי ביחס להוראות ס"ק 1 לעיל.</p> <p>4. ס"ק 3 – נבקש כי קיזוז ייעשה בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב של 7 ימים, ובכל מקרה הסכומים שיקוזזו יקוזזו יהיו קצובים ויקוזזו מהסכומים המגיעים לזוכה עפ"י הסכם זה בלבד.</p> <p>5. ס"ק 4 – ראו התייחסותנו לרישא של סעיף 23.3, וכן להוראות ס"ק 1 לעיל.</p>	חוזה	23.3	נספחים	.180
-----------	---	------	------	--------	------

<p>ראה תשובה לשאלה 46.</p>	<p>נא הוסיפו סעיף חדש כך:</p> <p>"למרות האמור בכל מקום אחר, הזוכה לא יהיה אחראי לנזק עקיף או תוצאתי ובכל מקרה תוגבל אחריותו על פי הסכם זה לתמורה שקיבל בפועל על פי הסכם זה."</p> <p>למרות האמור לעיל ובכל מקום אחר, הספק יהיה אחראי רק לעיכובים ותקלות שנגרמו בגין מחדל או רשלנות שלו ושכל מקרה לא יהיה אחראי ולא יחוייב בקנסות במקרה של עיכוב, תקלה, ירידה בשירות או נזק שנגרמו על ידי גורמים שאינם בשליטת הספק או מי מטעמו.</p>	<p>חוזה</p>		<p>נספחים</p>	<p>.181</p>
<p>1. הואיל 4 מפרט את המידע ששמירת הסודיות חלה עליהם. 2. תשומת לב המציע לאמור בסעיף 0.15 במסמכי המכרז.</p>	<p>הסעיף מפנה להגדרת "מידע" אך הגדרה כאמור אינה קיימת. נודה על שילוב הבהרה ואפשרות לשאול שאלות הבהרה ככל שיידרש. כמו כן, נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר: היה מצוי בחזקתו של הזוכה קודם לגילוי ללא חובת שמירת סודיות; פותח באופן עצמאי; נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות; מידע אשר ייווצר על ידי הזוכה ו/או מי מטעמו במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו ג'נרי, כללי ואינו מכיל נתונים שמהווים הפרה של המידע הסודי ו/או מידע אשר הועברו על ידי המוסד ו/או מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין או ע"י רשות שיפוטית מוסמכת.</p>	<p>חוזה</p>	<p>נספח 0.7.4 הואיל 3</p>	<p>נספחים</p>	<p>.182</p>

<p>הסעיף לא ישונה.</p>	<p>נבקש להוסיף בסיפא "במשך תקופת ההסכם בין המוסד לזוכה".</p>		<p>נספח 0.7.4 סעיף 7</p>	<p>נספחים</p>	<p>183.</p>
<p>נספח 0.7.5 הוחלף. הנוסח החדש מצורף בהמשך מסמך ההבהרות.</p> <p>א. המילה קבלניות – אושר ב. מנהליו ועובדיו – אושר. ג. הבקשה להגביל את 400,000 ₪ - הסכום הוגבל עד לסך 1,000,000 ₪ ד. לגבי הוספת המילים: בכפוף לתנאי וחריגי הפוליסה – ראה סעיף א' בהערות כלליות שבנוסח החדש.</p>	<p>בכותרת של סעיף קטן זה אנו מבקשים להחליף את המילה "הקמה" במילה "קבלניות". בשורה החמישית אנו מבקשים להחליף את המילים "והבאים מטעמו" במילים "ומנהליו ועובדיו". אנו מבקשים להוסיף לפסקה הראשונה, בסוף שורה ראשונה, אחרי המילים "ו/או אובדן" את המילים "פיזי תאונתי ובלתי צפוי" ואחרי המילה "ישיר" להוסיף את המילים "עד לסך 400,000 ₪". אחרי המילים "פרקים הבאים" אנו מבקשים להוסיף את המילים "בכפוף לתנאי וחריגי הפוליסה".</p>	<p>במכרז</p>	<p>0.7.5 סעיף 1</p>	<p>נספחים</p>	<p>184</p>
<p>א. "חבות המעביד" המופיע בכוכבית הראשונה - בוטל. הבקשה אושרה. ב. הבקשה למחוק את הדרישה לביטוח נזק תוצאתי – הבקשה לא אושרה. ג. לגבי הוספת המילים: בכפוף לתנאי וחריגי הפוליסה – ראה סעיף א' בהערות כלליות שבנוסח החדש.</p> <p>נספח 0.7.5 הוחלף. הנוסח החדש מצורף בהמשך מסמך ההבהרות.</p>	<p>בסעיף קטן המתייחס לפוליסה לביטוח חבות מעבידים, אנו מבקשים להוסיף את המילים "בכפוף לתנאי וחריגי הפוליסה". סעיף קטן בקשר לביטוח חבות מעבידים מופיע פעמיים ויש למחוק שורה אחת. יש למחוק את הדרישה לביטוח נזק תוצאתי - דרישה שאינה רלוונטית למזמין העבודה. באשר לביטוח אחריות כלפי צד שלישי וביטוח אחריות מקצועית – בכל מקום יש צורך להוסיף את המילים "בכפוף לתנאי חריגי וגבולות האחריות שבפוליסה".</p>	<p>במכרז</p>	<p>0.7.5 סעיף 2</p>	<p>נספחים</p>	<p>185</p>

<p>אין צורך לשנות. מופיע במבוא לנספח.</p>	<p>בסוף הנספח: לשם המבוטח יתווסף – המוסד לביטוח לאומי, "בקשר עם מכרז מוקד שירות טלפוני מס' מ(2040) 2009 (</p>	<p>במכרז</p>	<p>0.7.5</p>	<p>נספחים</p>	<p>186</p>
<p>נספח 0.7.5 הוחלף. הנוסח החדש מצורף בהמשך מסמך ההבהרות. להלן מענה ספציפי לשאלות.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. לא מאושר 2. הנקודה הראשונה של חבות מעבידים בוטלה מאחר והופיעה גם בנקודה הרביעית. 3. ביטוח רכוש - לא מאושר 4. נזק תוצאתי – לא מאושר 5. ראה סעיף 2 בתשובה להלן. הכפל בוטל. 6. ראה סעיף 2 בתשובה להלן. הכפל בוטל. 7. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – לא מאושר. 8. ביטוח אחריות מקצועית – לא מאושר 9. מאושר – ראה בנוסח החדש. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. סעיף 1- מוצע למחוק את הסעיף בכללותו. 2. סעיף 2- נקודה 1- מוצע להוסיף את המילים "לביטוח אחריותו של הזוכה" לאחר המילים "חבות מעביד" וכן את המילים "על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או על פי חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם-1980" בסיפא. 3. סעיף 2- נקודה 2- מוצע להוסיף את המילה "הזוכה" בסיפא". 4. סעיף 2- נקודה 3- מוצע למחוק את הסעיף בכללותו. 5. סעיף 2- נקודה 4- מוצע למחוק את הסעיף 6. בכללותו- כפל- ראו הערה 2 לעיל. 7. סעיף 2- נקודה 5- מוצע להחליף את המילה "אחריות" במילים "אחריותו החוקית של הזוכה". 8. סעיף 2- נקודה 6- מוצע להוסיף את המילים "משולב חבות המוצר לביטוח אחריותו החוקית של הזוכה" בסיפא. 9. פסקה אחרונה- מוצע להוסיף את המילים "לעניין אחריותו למעשי ו/או מחדלי הזוכה בביטוח צד שלישי ובביטוח אחריות מקצועית והיה וייחשב למעביד של עובדי הזוכה לעניין ביטוח חבות מעבידים" לאחר 	<p></p>	<p>נספח 0.7.5</p>	<p>נספחים</p>	<p>.187</p>

	המילים "המוסד לביטוח לאומי"				
נספח 0.7.5 הוחלף. הנוסח החדש מצורף בהמשך מסמך ההבהרות. כל הבקשות אושרו. ראה תיקונים בנוסח החדש.	<p>סעיף מס' 2 לנספח "פוליסה לביטוח חבות מעבידים" - נבקש למחוק את המילים " כלל העובדים המועסקים על ידי הזוכה" ולתקן ל" כלל עובדי הזוכה".</p> <p>בנוסף, נבקש למחוק את המילים "לשם המבוטח יתווסף – המוסד לביטוח לאומי" ובמקומו יבואו הסעיפים להלן:</p> <p>א. בפוליסת רכוש ואובדן תוצאתי ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות השיבוב כנגד המוסד לביטוח לאומי למעט למי שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.</p> <p>ב. בפוליסת צד ג' יתווסף סעיף בדבר הרחב שיפוי למוסד לביטוח לאומי בגין מעשי ו/או מחדלי הזוכה בכפוף לסעיף אחריות צולבת.</p> <p>ג. בפוליסת חבות מעבידים ייכלל סעיף בדבר הרחב שיפוי למוסד לביטוח לאומי היה וייקבע, לעניין קרות תאונה עבודה כלשהי, כי הוא נושא בחבות מעבדי כלפי מי מעובדי הזוכה.</p>		נספח 0.7.5	נספחים	.188
מדובר בנספח אופציה – יוגש על ידי המציע לפי הבנתו. רצוי שיהיה קצר ותמציתי ביותר.	למכרז לא צורף פורמט מענה לסעיף זה. נבקש להבהיר כי ניתן להשלים הפרטים בנוסח מוצע על ידי המציע.		נספח 4.1.5	נספחים	.189

190.	נספחים	נספח 4.2 (א)		נבקש להבהיר, כי במקרה בו יש בחזקת המציע נכס במועד הגשת ההצעה אין צורך לצרף נספח זה או נספח כלשהו.	מובן מאליו. אם יש נכס בחזקת המציע אין צורך לצרף נספח זה, שעניינו בהצהרה של מי שאין בחזקתו נכס.
191.	נספחים	נספח 5	במכרז	נא תקנו כך שהגבלה של שיחות יוצאות עד 20% משיחות נכנסות תמחק נא הבהירו למה הכוונה בהגדרת מחיר עבור הפעלה חלקית שלא יהיה נמוך מהמחיר עבור 100% מהשיחות?	א. ההגבלה לא תשונה - ראה תשובה לשאלה 142. ב. הכוונה בהגדרת מחיר להפעלה חלקית היא שהמחיר שיוצע על ידי מציע להפעלה חלקית (בין 30%-70% מהשיחות) לא יכול להיות נמוך יותר מהמחיר שיוצע עבור 100% מהשיחות.
192.	נספחים	נספח 5.2.3	במכרז	נא הגבילו את גובה הקנסות באופן הבא: הקנס יהיה עד למקסימום של ___% ממחיר שיחה נכנסת. סך הקנסות המצטבר לא יעלה על 10% ממחיר השיחות הנכנסות בחודש .	הסעיף לא ישונה. ראה תשובה לשאלה 142.
193	נספחים	נספח 1.2.3	במכרז	אם הנתונים של נובמבר ודצמבר לא מדויקים, עקב תקלה, האם ניתן לקבל נתונים מדויקים מחודשים אחרים, ובנוסף פירוט על שיחות נענות.	התקלה הייתה בדוח מסויים מה- IVR. הנתונים המוצגים בנספח זה הם על סמך דוחות CTI ובהם לא הייתה תקלה.

נספח מס' 0.6.2.4 אישור על מחזור כספי

(האישור יודפס על גבי ניר לוגו של משרד הר"ח)

תאריך: ____/____/____

לכבוד _____
חברת _____

הנדון: אישור על מחזור כספי לכל אחת מהשנים שהפתייתו ביום 31.12.2007 , 31.12.2008 וביום 31.12.2009

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הנוו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים _____ בוקרו/נסקרו על ידי משרדינו.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים _____ בוקרו על חאי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים ליום/ימים _____ אינה כוללת כל הסתייגות /או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.

לחילופין:

חוות הדעת/ דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים ליום/ימים _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השללה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חוות הדעת/ דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים ליום/ימים _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השללות על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לדו"חות הכספיים המבוקרים/סקורים ליום/ימים _____ המחזור הכספי של חברתכם הינו כמפורט להלן:

הכנסות בש"ח לא כולל מע"מ

שנה

_____	2007
_____	2008
_____	2009

בכבוד רב,

_____ חתימה וחתימת של ר"ח תאריך
שם מלא _____

נספח מס' 0.6.2.5 - אישור על מספר עובדים

(האישור יודפס על גבי ניר לוגו של משרד ה"ח)

תאריך: _____/_____/_____

לכבוד

חברת _____

הנדון: אישור על מספר העובדים לכל אחת מהשנים שהסתיימו ביום 31.12.2007, 31.12.2008, 30/06/2010 וליום 31.12.2009

לבקשתכם וכראוי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כראוי החשבון של חברתכם משנת _____.

ב. הדוחות הנספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים _____ בוקרו/נסקרו על ידי משרדינו.

לחילופין:

הדוחות הנספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים _____ בוקרו על ראוי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הנספיים המבוקרים/סקורים ליום/ימים _____ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.

לחילופין:

חוות הדעת/ דוח הסקירה שניתנה לדוחות הנספיים המבוקרים/סקורים ליום/ימים _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חוות הדעת/ דוח הסקירה שניתנה לדוחות הנספיים המבוקרים/סקורים ליום/ימים _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לד"חות הנספיים המבוקרים/סקורים ליום/ימים _____ להלן הפירוט על מספר העובדים בחברתכם:

מספר העובדים	שנה
_____	2007
_____	2008
_____	2009
_____	2010

בכבוד רב,

_____ חתימה וחותמת של ה"ח _____ שם מלא

תאריך _____

נספח מס' 0.6.2.5 א' – תצהיר על מספר ניציגי השירות בממוצע חודשי

תאריך: _____/_____/_____

לכבוד

המוסד ליבטוח לאומי

הנדון: מנכ"ח מספר מ (2040) 2009

אני הח"מ _____ ת.ז. _____

אני הח"מ _____ ת.ז. _____,

לאחר שהוזוהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה
בזה בשם המציע _____ כדלקמן:

שנה **מספר העובדים שהוסקו ניציגי שירות בממוצע חודשי**

2007	_____
2008	_____
2009	_____
2010	_____

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____

אישור עורך/ת הדיו

אני הח"מ, _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר
ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על
ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי על-י/ו/ה להצהיר אמת וכי
ת/היה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין _____ חתימת עו"ד

תאריך

נספח 0.7.5: התחייבות לעריכת ביטוחים

תאריך: _____/____/____

לכבוד

ועדת המכרזים

המוסד לביטוח לאומי (להלן "המוסד")

הנדון: התחייבות לעריכת ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי אנו נסכים לבטח את _____ (הזוכה ב"מכרז מוקד שירות טלפוני מ 2009(2040)" (להלן הזוכה)) באמצעות הפוליסות והתנאים כמפורט להלן:

תנאי מוקדם להסכמתנו לבטח את הזוכה, יהיה הסכמתו שלכם את הפרמיה בעבור הביטוחים המפורטים להלן. בחתימתנו על מסמך זה אנו מאשרים כי סך הפרמיה שתידרש על ידנו בעבור הביטוחים נמסרה לך.

להלן פירוט סוגי הביטוחים

1. פוליסה לביטוח עבודות קבלניות בתקופת ההקמה.

פוליסה לביטוח החבויות, העבודות והחומרים עקב פגיעה ולא נזק ולאן אובדן פיזי תאונתי ובלתי צפוי, לרבות נזק ישיר עד לסך 1,000,000 ₪ ועקיף מתכנון לקוי העלולים להיגרם במהלך הקמת מוקד שירות טלפוני נשוא המכרז, לרכוש של המוסד, לציוד וכל דבר אחר שהובא לצורך ביצוע העבודות נשוא המכרז על ידי הזוכה או אחרים עימנו, למועסקים על ידי הזוכה, לקבלני משנה, לשוכרי קבלני משנה, לעובדים של המוסד ולצד שלישי כלשהו. שם המבטח בביטוח זה מורחב לכלול את המוסד ומנהליו ועובדיו **בכל הקשור בהקמת המוקד נשוא המכרז בלבד**. בכל מקרה של נזק על פי פרק א' (למעט להלן בסעיף 1.1.2) של הפוליסה, יחול השיפוי טובת מי שהמוסד יקבע.

ביטוח זה יכלול את סוגי הפרקים הבאים:

- א. ביטוח רכוש
- ב. ביטוח מפני סיכוני צד שלישי בגבול אחריות של 10,000,000 ₪ לפחות למקרה אחד ולתקופת הביטוח.
- ג. ביטוח אחריות המעביד בגבול אחריות של 20,000,000 ₪ לפחות למקרה אחד ולתקופת הביטוח.

2. פוליסה לביטוח לתקופת ההפעלה.

להלן סוגי הביטוחים המבוקשים:

- א. פוליסה לביטוח רכוש, במתכונת "אש מורחב", על פי ערך ימנו מחדש.
- ב. פוליסה לביטוח נזק תוצאתי עקב סיכוני "אש מורחב", לתקופת שיפוי בת 12 חודשים לפחות.
- ג. פוליסה לביטוח תבות מעבידים- כלפי כלל עובדי הזוכה והמתנים שירות במוקד שהקים עבור המוסד לביטוח לאומי, בגבול אחריות של 40,000,000 ₪ לפחות לעובד אחד, למקרה אחד ולתקופת הביטוח.

ד. פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבול אחריות של 10,000,000 ₪ לפחות למקרה אחד ולתקופת הביטוח..

ה. פוליסה לביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות של 2,000,000 ₪ לפחות למקרה אחד ולתקופת הביטוח.

הערות כלליות ל- 3 הפוליטות:

- א. שם המבטוח הורחב לכלול את המוסד לביטוח לאומי לעניין אחריותו למעשי ו/או מחדלי הזוכה זאת בביטוח צד שליש' ובביטוח אחריות מקצועית וכן היה וחשב למעביד של עובדי הזוכה לעניין ביטוח חבות מעבידים.
 - ב. בפוליסות רכוש ואובדן תוצאתי ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטחים על זכות התיחילוף כנגד המוסד למעט לטובת מי שגרם לכך מתוך כוונת זדון.
 - ג. הפוליסות לביטוח "אחריות כלפי צד שליש'" ו"אחריות מקצועית" תורחבנה לכלול סעיף "חבות צולבת" על פיו יראו הביטוח כאילו נערך בנפרד לכל יחיד מיחיד המבטוח.
 - ד. דמי הביטוח עבור כל פוליסה ישולמו בלעדית ע"י הזוכה מפעיל המוקד.
 - ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה תחולנה בלעדית על הזוכה.
- הביטוח יהיה בכפוף לתנאי פוליסות הביטוח והוראותיהן, עד כמה שלא שנו במסמך זה.

בכבוד רב,

חברת ביטוח _____

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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