

- עסקי שמור -

17.1.2023

לכבוד,
מציעים פוטנציאליים
א.ג.ג.,

הנדון : מכרז פומבי דו שלבי מספר 770/23 לקבלת שירות של הפעלת מוקדי שירות לקוחות עבור מי

אביבים- מענה לשאלת הבהרה (להלן: "המכרז")

שלום רב,

1. **להלן מס' הבהרות ושינויים שייערכו במסמכי המכרז וההסכם :**
 - 1.1. מידע ביחס למכרז ומסמכיו יינתן בכתב על ידי מי אביבים בלבד ואין להסתמך על כל מידע שיינתן על ידי גורם אחר ו/או שיינתן שלא בכתב.
הזוכה במכרז יחתום על ההסכם המצורף למסמכי המכרז בלבד.
מי אביבים מבקשת להבהיר כי נותן השירותים המעניק כיום את השירותים, מחויב לבצע גמר חשבון עם העובדים הקיימים, ולשלם להם את מלוא זכויותיהם בסיום העסקתם על ידו.
חל איסור לנהל כל שיח ו/או מו"מ מול נותן השירותים המעניק כיום את השירותים, ואין לחתום מולו על כל מסמך ו/או הסכם. פעולה בניגוד לאמור עלולה לעלות כדי שיבוש הליכי המכרז.
 - 1.2. תקופת ההתקשרות בסעיף 7 להסכם תתעדכן, כך שתהיה למשך שנה עם אופציה להארכה עד 7 שנים.
 - 1.3. **תקופת התארגנות והפעלה-**
קליטת עובדים- בשני האתרים יהיה למציע הזוכה 10 ימי עסקים מיום חתימה על ההסכם לבצע את תהליך קליטת העובדים.
הפעלת המוקד במשרדי מי אביבים בתל אביב- המציע הזוכה יפעיל את המוקד מיד עם סיום תהליך קליטת העובדים כאמור לעיל.
הפעלת המוקד בטבריה- המציע הזוכה יפעיל את המוקד תוך 30 ימים מיום חתימה על ההסכם.
 - 1.4. סעיף 23.4.2 למסמכי המכרז והסעיף בנספח א' הצעת המחיר יתעדכנו כך – "לא ניתן להגיש אחוז תקורה הנמוך מ- 8% וגבוה מ- 16% הצעה שתינתן על ידי מציע ותהיה נמוכה מ-8% או גבוהה מ- 16% תיפסל" וכתוצאה מכך טופס הצעת המחיר עודכן ומצורף כנספח ד' למענה לשאלות הבהרה.
- שימו לב, כי יש לצרף את טופס הצעת המחיר המעודכן (נספח ד' להלן)**
- להצעתכם!**
- יש להפריד ולהכניס למעטפה נפרדת את טופס הצעת המחיר ולא כחלק**
- ממסמכי ההצעה!**
- 1.5. **המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום ב' 30.1.2023 עד השעה 12:00.**

- עסקי שמור -

2. להלן מענה חברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "מי אביבים") לשאלות הבהרה שהתקבלו במסגרת ההליך שבנדון:

מס' מס' סעיף	נספח	פירוט השאלה	מענה החברה
1.	נספח כללי	קבוצת כלנית מונה למעלה מ 1,000 עובדים בשלוש ישויות משפטיות נפרדות אשר מוחזקות בבעלות מלאה של 100% על ידי כלנית (מטעמים היסטוריים ללא סיבה מיוחדת). האם נתון זה מונע מאיתנו עמידה בתנאי הסף כפי שהוגדר בסעיף 13.4. (ברצוני להדגיש כי כל שלושת הח.פ מצויים תחת הנהלה אחת, עובדי הישויות עובדים באותם אתרים בהתאם לתפקידיהם וכי חלוקה זו, כפי שציינתי, הינה חלוקה היסטורית של ישויות החברה)	תנאי הסף אינו מאפשר השתתפות של 3 ישויות משפטיות נפרדות. הכוונה היא שהניסיון יהיה למציע אחד, דהיינו, ישות משפטית אחת.
2.	אתר טבריה	כפי שהוגדר על ידכם בנספח 5, סעיף 3.5.4 עלינו לתמחר את האתר במחיר גלובאלי. על מנת שנוכל לתמחר באופן ראוי את האתר, עלינו לקבל את כל הפרמטרים הקיימים כיום באתר כפי שפרסמתם בסעיף. כולל גודל האתר במ"ר ברוטו.	לא נדרש לתמחר את האתר הזה ספציפית, אלא כל אתר בטבריה בהתאם לדרישות בסעיף 3.5.4
3.	טופס הצעת המחיר	לגבי טופס הצעת המחיר כפי שמופיע בנספח א' ובהמשך לשאלתנו בעניין מוקד טבריה, על מנת לתת הצעה במחיר קומפלט, אנו חייבים לקבל את וותק ועלות העובדים הקיימים במוקד ברמה פרטנית.	בפגישה עם טלאול נאמר לנו שאנחנו לא יכולים למסור את המידע הזה.
4.	טופס הצעת המחיר	נספח א' – ברור לנו כי מדובר במודל Cost+, היכן בהצעה עלינו להכניס את מחיר ה Cost.	לא נדרש להכניס את מחיר ה-COST, מדובר בעלות המעביד לכלל העובדים כמפורט בנספח י'.
5.	מסמכי המכרז	נבקש לאפשר להפעיל את המוקד המופעל כיום בטבריה באתר ספק שאינו בעיר טבריה. וזאת תחת שמירת כל עקרונות ההפעלה המופעלים כיום, והמצוינים בסעיף 3.5 בעמוד 48.	הבקשה נדחית. נכון לעכשיו הספק יהיה חייב להקים מוקד בטבריה. במהלך ההתקשרות ייתכן והחברה תשקול לעשות שינוי כפי שיוסכם ע"י הצדדים.
6.	מסמכי המכרז	בסעיף נכתב: "המציע מעסיק באופן ישיר (יחסי עובד מעביד) לפחות 1,000 עובדים המועסקים על ידו בתקופה של חצי שנה לפחות באופן רצוף לפני המועד האחרון להגשת הצעות". מעיון במסמכי המכרז לא ברורה הסיבה להעסקת כמות כזו של עובדים (כלל עובדי המוקד המופעלים הן בתל אביב, והן בטבריה אינה עולה על כ-80 איש) כתנאי סף. כמו כן, במסגרת תנאי סף 13.3 (עמוד 4) נדרש לצורך השתתפות במכרז להפעיל לפחות 3 מוקדי שירות בעלי מינימום 40 עמדות נציג בלבד (משמע, כ-120 איש במינימום). השוואת שני תנאי הסף הנ"ל מראה שתנאי סף 13.4 אינו מידתי בהתחשב לתנאי סף 13.3. ולפיכך, נבקש לשנות את כמות העובדים המועסקת ל-400 עובדים (כמות המהווה פי 3 מהמבוקש בתנאי סף 13.3).	הכוונה היא ל-1,000 עובדים שעובדים תחת המעסיק ולא בהכרח נציגי שירות.

- עסקי שמור -

<p>הוא כן מהווה. מדובר בשקלול כמפורט 23.4.4</p>	<p>בסעיף 23.4.1 נרשם המציעים מתמודדים במסגרת הניקוד על מרכיב המחיר במכרז על אחוז תקורה שנדרש למלא בנספח א' (עמוד 11). מעיון בנספח א' עולה כי נדרש בנוסף לרשום את מחיר הפעלת המוקד בטבריה ברמה חודשית. נבקש להבהיר האם ציון עלות הפעלת המוקד בטבריה אינו מהווה חלק מהניקוד על מרכיב המחיר?</p>	<p>סעיף 23.4.1, עמוד 5 נספח א', עמוד 11</p>	<p>מסמכי המכרז</p>	<p>.7</p>
<p>נכון ל- 16.1.2023 כמות עובדים במשרדי מי אביבים בת"א 39, כמות עובדים בטבריה 29, שכר ממוצע חודשי הוא כ- 8,700 ₪ עלות מעביד (לא כולל בונוסים) ותק עובדים ממוצע כשנה. יצוין כי נותן השירותים המעניק כיום את השירותים מחויב לבצע גמר חשבון עם העובדים הקיימים, ולשלם להם את מלוא זכויותיהם בסיום העסקתם על ידו. להלן סעיף 1.</p>	<p>נבקש לקבל את כמות העובדים העובדת כיום במוקד בתל אביב, ובמוקד בטבריה (בנספח 5, עמוד 48 מצוין רק כמות העמדות בכל אתר). כמו כן נבקש לקבל את ותק העובדים, ועלות השכר הממוצע.</p>	<p>סעיף 23.4.13, עמוד 6</p>	<p>מסמכי המכרז</p>	<p>.8</p>
<p>הבקשה מקובלת.</p>	<p>נבקש שהביקורים כמוזכר בסעיף יהיו בתיאום מראש.</p>	<p>סעיף 25.2, עמוד 7</p>	<p>מסמכי המכרז</p>	<p>.9</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש למחוק את הסעיף. המציע מתחייב לספק אישור ביטוח נותן שירות חתום (נספח 2), אך אינו יכול למסור את פוליסות הביטוח שלו מטעמי חיסיון עסקי.</p>	<p>סעיף 28.5, עמוד 8</p>	<p>מסמכי המכרז</p>	<p>.10</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "על אף האמור, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה של החוזה, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת החברה להמציא אישור ביטוח, אולם האישור לא הומצא".</p>	<p>סעיף 28.8, עמוד 8</p>	<p>מסמכי המכרז</p>	<p>.11</p>
<p>הבקשה מתקבלת באופן חלקי בסעיף 30.4.1 לאחר המילים "שווי הצעתו" תתווסף המילה "לשנה".</p>	<p>נבקש לבטל את הסעיף. האמור לעיל בסעיף אינו מקובל בישראל, ונתון לפרשנות. שכן, לא ברור בסעיף מהם התרחישים שבגינם תבטל המזמינה את זכיית המציע, ומדוע עליו לשלם רף פיצויים גבוה שכזה (לפי סעיף 30.4.1 – 5% משווי הצעה במכרז).</p>	<p>סעיף 30.4, עמוד 9</p>	<p>מסמכי המכרז</p>	<p>.12</p>
<p>מקובל. נדרש למלא בהתאם לכל הדרישות בטבלה.</p>	<p>נבקש להגיש את נספח ג'1 בצורה מודפסת, היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמוד הנספח.</p>	<p>עמוד 13</p>	<p>נספח ג'1</p>	<p>.13</p>
<p>מקובל. נדרש למלא בהתאם לכל הדרישות בטבלה.</p>	<p>נבקש להגיש את נספח ג'2 בצורה מודפסת, היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמוד הנספח.</p>	<p>עמוד 14</p>	<p>נספח ג'2</p>	<p>.14</p>
<p>מקובל. נדרש למלא בהתאם לכל הדרישות בטבלה.</p>	<p>נבקש להגיש את נספח ה'1 בצורה מודפסת, היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמוד הנספח.</p>	<p>עמוד 16</p>	<p>נספח ה'1</p>	<p>.15</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש לשנות את האמור לעיל בסעיף כך שגם לספק תהיה האפשרות להודיע על סיום הפעלה בפרק זמן סביר.</p>	<p>סעיף 4.2, סעיף 25</p>	<p>נספח ט'</p>	<p>.16</p>

- עסקי שמור -

בכוונת החברה לדרוש שהספק היוצא יערוך עם כל העובדים גמר חשבון כדין וישלם להם את כל זכויותיהם מכוח החוק והסכמי ההתקשרות עמם. ואולם אין באמור כדי להטיל חובה מכל סוג שהיא על החברה, לרבות חובת תשלום כלשהיא.	נבקש לתקן את האמור לעיל בסעיפים כך שהספק היוצא יערוך עם אותם עובדים גמר חשבון, וישולמו להם כל זכאותם מתוקף ההסכמים שנחתמו בינם לבין הספק היוצא.	סעיפים 5.3 – 5.4, עמוד 25	נספח ט'	17.
הבקשה מקובלת.	נבקש להוסיף לסעיף שכלל הנציגים/נציגים בכירים שהמזמינה תבקש לקלוט יקלטו אך ורק לאחר גמר חשבון מול הספק היוצא, ותשלום כל זכאותם.	סעיף 5.8, עמוד 26	נספח ט'	18.
הבקשה מקובלת.	נבקש כי הפסקת השירות כאמור לעיל בסעיף תהיה בגין סיום התקופה או בגין הפרה יסודית שלא תוקנה תוך 14 יום ממועד קבלת התראה בכתב.	סעיף 5.20, עמוד 26	נספח ט'	19.
הבקשה נדחית. הספק היוצא העביר תלושי שכר כל פעם שנתבקש.	נבקש להבהיר כי בהתאם לסעיף 10.1 בהסכם (עמוד 32), בין עובדי הספק למזמינה אינם חלים יחסי עובד – מעביד. ולפיכך, חל איסור בדין למסור מידע כגון תלושי שכר לגורם צד ג'. בהתאם לכך, נבקש למחוק את המילים: "ויצרף תלושי שכר של העובדים" מהסעיף.	סעיף 6.3, עמוד 27	נספח ט'	20.
הבקשה נדחית.	בהתאם לאמור לעיל בסעיף 5.19 בהסכם (עמוד 26) הרי שהרחבת המוקד או הקטנתו הינה לפי רצון המזמינה בלבד. לפיכך, נבקש שהתשלום בגין הכשרת נציגים חדשים בתרחיש של הרחבה ו/או הרחבה חוזרת יהיו על חשבון המזמינה.	סעיף 6.10, עמוד 28	נספח ט'	21.
הסעיף אינו רלוונטי ויוסר ממסמכי ההסכם עם הספק הזוכה.	נבקש להבהיר את הסעיף. לא ברור כיצד ואיך ישולם לספק, ולפי איזה שיטה.	סעיף 6.11, עמוד 28	נספח ט'	22.
כיום חונים 5 מנהלים. העלות בהסכם של מי אביבים עם פארק עתידיים היא 400 ₪ לחנייה בחניון הכורכר.	נבקש להבהיר מהי כמות העובדים שחונים כיום בפארק. ומהי עלות חניה לחודש.	סעיף 6.13, עמוד 28	נספח ט'	23.
הבקשה מקובלת.	נבקש שבתרחיש המצוין בסעיף, שינתן לספק הודעה מראש ובכתב בת 30 יום לפחות.	סעיף 6.22, עמוד 28	נספח ט'	24.
מקובל ובלבד שמדובר בטבלת בסעיף 8.1 ולא חלק מיעדי קנס/פרס.	נבקש כי כל פיצוי המצוין בטבלה שבעמוד 30 יהיה רק לאחר שנשלחה התראה בכתב אשר לא תוקנה תוך 10 ימים ממועד קבלת ההתראה.	סעיף 8.1, עמודים 29 - 30	נספח ט'	25.

- עסקי שמור -

מדובר בטעות סופר. הכוונה היא ל-60 שניות.	האם הכוונה בטבלת היעדים היא ל-60 שניות?	סעיף 8.5.1, עמוד 30	נספח ט'	.26
אם החברה תחליט לשלם על ציוני הקשבות היא תוכל לקחת חלק פעיל בבקרות. ככל וימצאו סתירות בין הציון שניתן ע"י מנהל הצוות לאיכות השיחה היא תוכל לשלול את ה"פרס".	נבקש להבהיר את הסעיף. א. מהו התשלום המוזכר בסעיף? ב. האם ציון הקשבות מהווה חלק ממנגנון פרס/קנס?	סעיף 8.5.2, עמוד 31	נספח ט'	.27
הבקשה נדחית.	נבקש כי חילוט הערבות כאמור לעיל בסעיף יבוצע רק בגין הפרה יסודית אשר לא תוקנה תוך 14 יום ממועד קבלת התראה בכתב.	סעיף 9.9, עמוד 32	נספח ט'	.28
הבקשה מתקבלת, מבלי לגרוע בהוראות סעיף 6.3 להסכם.	נבהיר כי מסירת המידע כמבוקש בסעיף הינה בהתאם לדין בלבד. נזכיר כי בין המזמינה לעובדי בהספק אינם חלים יחסי עובד מעביד (בהתאם לאמור לעיל בסעיף 10.1 בהסכם, עמוד 32) ולא ניתן להעביד לגורם צד ג' מידע המוגדר כרגיש ו/או אישי של עובדי הספק.	סעיף 11.4, עמוד 33	נספח ט'	.29
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את הסעיף. לא מקובל להפסיק עבודת אדם בלי לנמק את הסיבה להפסקת עבודתו ו/או מתן הזדמנות לשפר/לתקן את המחדל שבגינה נדרש הפסקת עבודתו.	סעיף 11.5, עמוד 33	נספח ט'	.30
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילים: "כל תקופה נוספת בה ימצא אחראי על פי דין". ולרשום במקומם את המילים: "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת מתן השירותים, (להלן: "התקופה הנוספת")".	סעיף 12.5, עמוד 34	נספח ט'	.31
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילה: "מיד".	סעיף 12.6, עמוד 34	נספח ט'	.32
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילים: "ו/או החברה בכפוף לאחריות צולבת בביטוחי החבויות".	סעיף 2.7.1, עמוד 34	נספח ט'	.33
הבקשה נדחית, אולם יצוין ₪ 200,000	נבקש למחוק את הסעיף.	סעיף 12.7.5, עמוד 34	נספח ט'	.34
מקובל כי יתווסף בסיפא "ואולם אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטח על פי דין.	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "אולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מזכויות המבטחים או מחובות המבטח על פי דין".	סעיף 12.7.6, עמוד 34	נספח ט'	.35
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף לאחר המילים: "התחלוף כלפי החברה", נבקש להוסיף את המילים: "בכל ביטוחי הרכוש שיערכו על ידי נותן השירותים".	סעיף 12.7.7, עמוד 34	נספח ט'	.36

- עסקי שמור -

הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילים: "בכתב, ע"י נותן השירותים ו/או חברת הביטוח מטעמו, במכתב רשום".	סעיף 12.7.8, עמוד 34	נספח ט'	.37
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילים: "של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח", ולרשום במקומם את המילים: "או נוסח אחר מקביל".	סעיף 12.7.10, עמוד 35	נספח ט'	.38
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את הסעיף, אינו רלוונטי לפעילות נשוא המכרז.	סעיף 12.7.11, עמוד 35	נספח ט'	.39
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את הסעיף, אינו רלוונטי לפעילות נשוא המכרז.	סעיף 12.8, עמוד 35	נספח ט'	.40
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את הסעיף, אינו רלוונטי לפעילות נשוא המכרז.	סעיף 12.9, עמוד 35	נספח ט'	.41
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילים: "פוליסות הביטוח ו/או".	סעיף 12.10, עמוד 35	נספח ט'	.42
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילה: "לבדו".	סעיף 12.11, עמוד 35	נספח ט'	.43
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילה: "לבדו".	סעיף 12.12, עמוד 35	נספח ט'	.44
הבקשה נדחית, ראו סעיף הפטור.	נבקש למחוק את המילים: "ביטוח מבנה ו/או אובדן תוצאתי ו/או. ולרשום במקומם את המילים: "המזמין/החברה מתחייבת לערוך ביטוח מבנה ותכולה בבעלותה (בו המוקד יפעל) עקב הסיכונים המבוטחים בביטוח "אש מורחב" לרבות בגין נזקי פריצה ושוד ונזק בזדון וכן ביטוח אובדן תוצאתי עקב נזק לרכוש הנ"ל." "הביטוח יכלול ויתור על זכות התחלוף כלפי הספק והבאים מטעמה ובלבד שהאמור בדבר ויתור על זכות התחלוף לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון." "החברה מצהירה כי לא תהיה לה כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה נגד הספק והבאים מטעמה בגין נזק שהיא זכאית לשיפוי בגינו מביטוח הרכוש ו/או ביטוח אובדן תוצאתי (או שהיא זכאית לשיפוי בגינו אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסות, ביטוח חסר או אי תשלום פרמיה)," "והחברה פוטרת את הספק מכל אחריות לנזק כאמור ואולם האמור בדבר פטור מאחריות לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון."	סעיף 12.3, עמוד 35	נספח ט'	.45

- עסקי שמור -

הבקשה מקובלת.	נבקש כי ביטול ההסכם כאמור לעיל בסעיף יהיה אך ורק בגין הפרה יסודית ושלא תוקנה תוך 14 יום ממועד קבלת התראה בכתב.	סעיף 15.1, עמוד 36	נספח ט'	.46
הבקשה נדחית.	נבקש כי קיזוז כאמור לעיל בסעיף יבוצע רק לאחר מתן התראה בכתב ואפשרות לספק לשטוח את טענותיו טרם החלת הקיזוז.	סעיף 16.1, עמוד 36	נספח ט'	.47
1. הבקשה נדחית. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה נדחית.	1. נבקש למחוק את עמודת "ביטוח רכוש". 2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – נבקש למחוק את קוד 318. 3. ביטוח אחריות מקצועית – נבקש למחוק את קוד 302.	עמודים 40 - 39	נספח 2	.48
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילים: "כל תקופה נוספת בה קיימת לנו אחריות על פי דין", ולרשום במקומם את המילים: "למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת מתן השירותים".	סעיף 6, עמוד 41	נספח א' 2	.49
אנו מבהירים כי מי אביבים תישא בעלות המענק בהתאם לשיקול דעתה.	נבקש להבהיר כי המזמינה תישא בעלות המענק המוזכר בסעיף.	סעיף 8.1.3, עמוד 59	נספח 5	.50
כך. הנתונים הינם יומיים. הטבלה מצורפת בגוף המסמך בנספח ג' לשאלות הבהרה.	האם הנתונים בסעיף הינם יומיים? במידה וכן, נבקש לקבל את הנתונים בהתפלגות לפי שעתית.	סעיף 10.2, עמוד 60	נספח 5	.51
ראו מענה לשאלה 2 לעיל.	בהסכם בעמ' 25 מצוין כי ניתן לבצע את האתר החיצוני במשרדי טבריה ו/או במקום אחר שהתאגיד מאשר אולם, בעמ' 1 מצוין כי יש להפעיל מוקד שירות ב2 אתרים האחד בתל אביב והשני בטבריה. נא הבהירו שניתן להציג אתר שמיקומו אינו בטבריה.	2 (עמ' 1) הגדרת "פעילות בטבריה " (עמ' 25)	תנאי המכרז הסכם	.52
הבקשה מקובלת.	במסמכי המכרז קיימים פונקציות שאינם נכללות בנספח שצורף להצעת מחיר (נספח י') אנא אשרו שכל בעל תפקיד שאינו נכלל בנספח י' מקבל את העלות העבודה בדומה לתחשיב שהוצג בתוספת התקורה המבוקשת.	עמ' 11	הצעת המחיר	.53
הבקשה נדחית.	לאור מורכבות המכרז נבקש לתאם סיור מציעים לפני הגשת שאלות ההבהרה.	כללי	כללי	.54
שכר העובדים של האתר החיצוני מופיע בנספח י' תחת השם "מי אביבים נציגי קו" בעלות של 33 ₪ לשעה.	מעיון במסמכי המכרז ובפרט מקובץ אקסל (בנספח י') המפרט את מחירי שעות עבודה נמצא כי אין התייחסות למחירי נציגי האתר החיצוני. נבקש את אישורכם לכך שנציגי המוקד באתר החיצוני יקבלו את בהתאם לעקרונות בנספח י'.	נספח י'	קובץ אקסל (נספח להצעת המחיר)	.55
הבקשה נדחית.	מאחר ומדובר במוקד ייעודי שבו נדרש הקבלן להעמיד כוח אדם שיהיה זמין לדרישת התאגיד ועובדים אלו ישמשו אך ורק את התאגיד. נבקש כי בהכרזת השלום לקבלן יהיה לפי שעות עבודה ולא לפי שעות Login.	27	6.5.1	.56

- עסקי שמור -

57.	כללי	כללי	באילו מערכות משתמשים באתר החיצוני והאם ניתן להשתמש במערכות הקיימות באתר בתל אביב. ובמידה ולא האם מתבצע ממשקים עבור מערכות אלו ועל מי חל עלויות אלו?	עובדים על אותן מערכות ב-2 האתרים.
58.	כללי	כללי	נבקש לדחות את מועד הגשת ההצעות לפחות 14 יום ממועד קבלת תשובות ההבהרה.	מועד הגשת ההצעות יידחה ליום ב' ה- 30.1.2023.
59.	כללי	כללי	נבקש כי כלל הקנסות שנקבעו במסמכי המכרז לא יעלו על 3% מהיקף התמורה של הקבלן.	הבקשה נדחית.
60.	נספח י'	קובץ אקסל (נספח להצעת המחיר)	נבקש את אישורכם כי נספח י' הינו נספח המפרט עלויות לדוגמא אך הקבלן יקבל לפי עלות לשעה כפי שהוא משלם בפועל לכל פונקציה.	יובהר כי התשלום לספק יבוצע ע"פ שעות לוג אין של העובדים, ועל פי השכר שיקבע ע"י מי אביבים לעובד ספציפי.
61.	מסמכי המכרז	23.4.5	אנא הבהירו סעיף זה לפיו החברה רשאית לפי שיקול דעתה לשלם עלות מעסיק, ללא קשר לאחוז התקורה הניחולית המוצע על ידי הספק? כלומר, התמורה לספק הינה לשיקול דעתה של החברה? מה משמעות הצעת המחיר של הספק במקרה זה? ובאילו מקרים זה יכול לקרות?	הסעיף אינו רלוונטי ויוסר.
62.	מסמכי המכרז	23.4.9	החברה תשלם עבור כל סוג עובד לפי השעות המוגדרות בטבלה 23.4.1 (שעות בפועל או שעות לוגין) - אין סעיף/טבלה שכוז. אנא הבהירו במה מדובר.	הכוונה לנספח י'
63.	מסמכי המכרז	23.4.10	נבקש לוודא כי במקרה של שינוי בעלות המעביד - התמורה תשתנה בהתאם (ללא קשר לאחוז התקורה שלא ישתנה).	הבקשה מקובלת. ראו סעיף 6.7 להסכם.
64.	מסמכי המכרז	24.2	הסעיף מתייחס לתנאי המעבר לשלב השלישי בעוד שרשום שלב שני ככל הנראה בטעות סופר "לשלב השני".	מדובר בטעות סופר, הכוונה לשלב השלישי.
65.	מסמכי המכרז	24.4 + 25.6	האם בכל מקרה בו יהיו שני מציעים כשירים בשלב הרביעי, יתקיים הליך תחרותי נוסף? אם לא - מהם השיקולים לפיהם יחליט התאגיד על הליך תחרותי נוסף?	לא בכל מקרה יתקיים הליך תחרותי נוסף. כאמור ועדת המכרזים רשאית להחליט מטעמים מיוחדים על כך אותם לא ניתן לצפות מראש.
66.	מסמכי המכרז	28.3	בהתאם להנחיות יועצי הביטוח מטעמנו - מבוקש למחוק את תת הסעיף במלואו.	הבקשה נדחית
67.	מסמכי המכרז	28.5	בהתאם להנחיות יועצי הביטוח מטעמנו - מבוקש למחוק את תת הסעיף במלואו.	הבקשה נדחית
68.	מסמכי המכרז	28.9	מבוקש למחוק את המילים: "בדק עם מבטחיו ואין להם" ובמקום ירשם: "אין לו"	הבקשה נדחית
69.	נספח א'		כיצד תשוקלל הצעת המחיר של התשלום החודשי הקבוע עבור הפעלת מוקד בטבריה? מהו היחס בניקוד בין גובה התקורה לבין התשלום החודשי עבור עלות הפעלת המוקד בטבריה?	ראו סעיפים 23.4.3, 23.4.4, 23.4.6 שמפרטים את אופן שקלול הצעת המחיר (סעיף 23.4.5 יוסר)
70.	נספח א'		שאלת מס' הזוכים הינה בעלת השפעה על העמסת תקורות והוצאות לא ישירות. במסגרת סעיף 23.1 צוין שהחברה לא תפצל את הזכייה בין מס' מציעים. בסעיפים 4 ו-6 לנספח ב' שמרה לעצמה החברה את הזכות לפצל את הזכייה. לנוכח האמור נבקש הבהרה וככל שקיימת אפשרות לפיצול הזכייה האם מדובר ביותר מ-2 זוכים וכיצד תיקבע תחולת העבודה ביניהם?	סעיפים המאפשרים פיצול הזכייה במכרז אינם רלוונטיים ויוסרו.
71.	נספח ג' 2		שם הנספח טופס הצהרה עבור הוכחת ניסיון לקבלת ניקוד באמת מידה" התרשמות כללית מהפעלת מוקדי שירות". סעיף 23.5 אופן שקלול רכיב האיכות בעמוד 6 במסמכי המכרז - לא קיימת אמת מידה "התרשמות כללית מהפעלת מוקדי שירות". נבקש להבין מה הפרמטרים ומה שיטת הניקוד בבחינת אמת מידה זו - מילוי נספח ג'2.	מדובר בטעות סופר בכותרת. הנספח הוא לצורך אמת המידה התרשמות כללית, תחת התיאור בטבלה ניתן לראות כיצד יתייחס צוות הבדיקה לנספח.

- עסקי שמור -

הנתון נדרש לצורך ניקוד אמת מידה התרשמות כללית.	סעיף 2 מהווה נתון בעל סודיות מסחרית מובהקת. נבקש כי יינתן למציע לציין כי המעסיק מעסיק לפחות X עובדים כנציגי שירות, כאשר התאגיד כמובן יקבע את השיעור הנדרש לצורך עמידת המציע בדרישות התאגיד.		נספח ה'	.72
הנתון נדרש לצורך ניקוד אמת מידה התרשמות כללית.	נבקש לאפשר לציין כי כמות העובדים במועד החתימה על המסמך הינה מעל _____. (מבלי לציין כמות מדויקת).	2	נספח ה'2	.73
מצורף כנספחים א' ו-ב' למענה לשאלות הבהרה	נבקש לקבל את נתוני הפעילות ברמה חודשית, לשנת הפעילות האחרונה. וכן את הדוחות הנדרשים.	2 יעדים ומדדים	נספח 5 דרישות השירות	.74
הטבלה מעודכנת בצורה מדויקת ואלו התקנים (יחד עם אנליסט) שהספק הזוכה יצטרך לגייס לתחילת הפעילות. התשלום יבוצע לפי שעות לוג אין.	נבקש להבהיר כי אלו התקנים הנדרשים לגיוס והעסקה על ידי הספק הזוכה לצורך ניהול המוקד או שעל הספק להתייחס למפורט בסעיף 5? לדוגמא - כמות ר"צ אינה זהה בין שני הסעיפים. בנוסף, נבקש להבהיר האם התשלום יבוצע לפי עלות מעסיק בעבור כל התקנים המפורטים בסעיף זה.	3 מבנה ארגוני	נספח 5 דרישות השירות	.75
המוקד הפרונטאלי מנוהל ע"י מנהלת צוות קו 2 – אין צורך בגיוס מנהל ייעודי לפעילות.	מפרט המבנה ארגוני להבנתנו לא כולל שירות פרונטלי. האם ניהול הפעילות הפרונטאלית מתקיימת במסגרת צוות נפרד? אם כן, מי מנהל את הפעילות היום? והאם דרישות הגיוס הן לפי מבנה ארגוני קיים?	3 מבנה ארגוני	נספח 5 דרישות השירות	.76
הנציגים מדווחים לפי שיעון נוכחות אצל הספק הקיים, אין אנו יודעים אם קיים פער.	נבקש לדעת האם הנציגים מדווחים שעות עבודה אצל הספק הנוכחי לפי שיעון נוכחות. ככל שזה המצב - האם יש פער שעל הספק לקחת בחשבון בין עלויות השכר (עלות המעסיק) לבין השעות המוגשות לתשלום לפי עלות מעסיק מנתוני המרכזיה?	3.2.4	נספח 5 דרישות השירות	.77
האתר בת"א באחריות מי אביבים, אין כל דרישה כלפי הספק בכל הנוגע לחומרה/טכנולוגיה.	נבקש להבהיר כי מדובר באתר פעילות בבית הלקוח השייך למי אביבים. אחריות לגביי כמות המשרדים ועמדות העבודה הנה באחריות מי אביבים. נבקש לדעת מה נדרש מהספק מבחינת ציוד נדרש להפעלת המוקד באתר קריית עתידים - חומרה וטכנולוגיה?	3.4 מוקד תל אביב	נספח 5 דרישות השירות	.78
לא	האם קיימת פעילות פרונטאלית במוקד טבריה ?	3.5 מוקד טבריה	נספח 5 דרישות השירות	.79
1. כלל המערכות מתייחסות ל-2 המוקדים ובאחריות מי אביבים. 2. השאלה אינה ברורה. (אין התייחסות למצב עתידי בסעיפים אלו)	1. נבקש להבהיר כי כלל המערכות המפורטות בסעיף זה מתייחסות לשני המוקדים ובאחריות מי אביבים לספק את כלל המערכות, הפתרונות הטכנולוגיים, מערכות תקשורת כתובה, רישיונות ועוד. 2. נבקש להבין מה הכוונה מצב עתידי? ומה נדרש מהספק לספק?	3.7 + 3.8 מערכות טכנולוגיות	נספח 5 דרישות השירות	.80
ככל שהצוות הניהולי הקיים ימשיך עם הספק החדש לא ידרשו הדרכות לאנשי מפתח. הכשרה ראשונית של אנשי מפתח הכוללת קורס כמפורט בסעיף 7.1 תהיה על חשבון הספק. יתר ההכשרות השוטפות ישולמו ע"י מי אביבים.	נדרשת התייחסות להכשרת אנשי מפתח. מהו משך ההכשרה ומיקום ההכשרה? האם הדרכות אלו משולמות?	7	נספח 5 דרישות השירות	.81

- עסקי שמור -

כך, זמן תדריך יומי משולם.	האם תדריך יומי בלוג אין, כלומר משולם?	7.3.3	נספח 5 דרישות השירות	.82
אנו מבהירים כי מי אביבים תישא בעלות המענק בהתאם לשיקול דעתה.	מענק הישארות - האם יחשב כחלק מעלות מעסיק או שעל הספק גלם עלות זו כחלק מאחוז התקורה?	8.1.3	נספח 5 דרישות השירות	.83
מצורף כנספחים א' ו-ב' למענה לשאלות הבהרה.	בכדי לאמוד את מדדי ויעדי השירות המבוקשים נבקש לקבל נתוני פעילות ברמת יום ושעה הכוללים נתוני התפלגות, משכי שיחה, זמן ניירת.	10.2	נספח 5 דרישות השירות	.84
ראה הבהרה מס' 1.3 בתחילת המסמך סעיף 11.2.2 אינו רלוונטי ויוסר.	חסרה התייחסות לתקופת ההתארגנות: משך זמן הקמה? משך זמן הכשרת אנשי מפתח? סעיף 11.2.2 – נכתב כי "בשלב זה יבוצע אפיון של תהליכי עבודה" – לא מצוין איזה שלב ומה משכו?	11.2	נספח 5 דרישות השירות	.85
הנ"ל נעשה כיום בדוחות אקסל.	דיווח שוטף של נתוני הקשבות ובקורות איכות – באיזו מערכת מתועדת הבקרה? האם קיימים דו"חות מובנים? האם ניתן לקבל דוגמא לדו"ח?	12.1.12	נספח 5 דרישות השירות	.86
ראו מענה לשאלה 60 לעיל.	נבקש לדעת האם אלו עלויות השכר הנוכחיות אצל טלאול? נתון זה מהותי בין היתר לאור הבקשה של מי אביבים לקלוט את העובדים הקיימים.		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.87
סגן מנהל המוקד הוא בפועל מנהל צוות הבכירים.	נבקש להבהיר מהו תקן סגן מנהל מוקד. תקן זה לא מופיע במבנה הארגוני (סעיף 5 למפרט)		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.88
מצורף נספח ג' לשאלות הבהרה	חסר עלות תקן מנהל מוקד.		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.89
לא	האם יש תקנים המחזיקים ברכב חברה במסגרת תפקידם?		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.90
מופיע בטבלה כ"מטמיעה"	מהו תקן מטמיע ידע - תקן זה לא מפורט במבנה הארגוני (סעיף 5 למפרט)		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.91
מצורף בנספח ג' לשאלות הבהרה	נודה להוספת עמודת כמויות בעבור כל תקן		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.92
תשלום קרן השתלמות.	מה הכוונה "השתלמות" בהגדרות שם התקן שורות 9-1		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.93
העלות היא לפי עלות המעסיק בפועל (בהתאם לשעות לוג אין)	שורה 28 - נבקש להבהיר מה הכוונה "יש לקחת בחשבון כי עלות העסקה עולה עם הותק" - האם החיוב אינו לפי עלות מעסיק בפועל?		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.94

- עסקי שמור -

הבקשה מקובלת	שעות נוספות - נבקש להבין את תצורת ההתחשבות - האם החיוב אינו לפי עלות העסקה בפועל. ככל שזה המצב - הרי שלצורך החיוב יוגש דוח עלות מעסיק בפועל שיכלול, בהתאם לחוק, תשלום בעבור שעות נוספות.		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.95
ההתחשבות מבוצעת לפי עלויות מעסיק בפועל בהתאם לשעות לוג אין	נבקש הבהרה בקשר עם מודל ההתחשבות - כיצד מבוצע. האם לפי עלויות מעסיק בפועל כמפורט בדוח עלות מעסיק שיסופק לחברה? ואם לא - אנא פרטו את מודל ההתחשבות.		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.96
ראו הבהרה מס' 1.4 בתחילת המסמך.	על סמך אומדן פנימי שערכנו, הגבלת אחוז התקורה ל- 13% אינה סבירה. נבקש שלא לאפשר הגבלה ו/או להעלות את ההגבלה ל- 18%. נבהיר, כי אחוז התקורה הניהולית כולל עלויות גיוס, הדרכה (כולל הדרכות שאינן מסתיימות בהכשרה והדרכות שימור שוטפות), תקורות ניהול, חומרה, חניה, מטה, רווח ועוד. נודה להתייחסותכם לנושא, בעיקר לאור עליה בעלויות גיוס והדרכה		נספח עלויות שכר קובץ אקסל	.97
התשלום לספק יבוצע בהתאם לעלות המעביד, ע"ב שעות לוג אין.	ככל שהספק הזוכה יקלוט את עובדי טלאול וידרש לשמור על רצף זכויות, לרבות הודעה מוקדמת - נבקש להבהיר כי כל הרכיבים הנדרשים בעבור שמירה על רצף זכויות ילקחו בחשבון בכחלק מעלות מעסיק המוגשת לחיוב החברה. נבקש להבהיר כיצד ישולם הסכום בעבור קליטת העובדים בשכר שכולל רצף זכויות?	5.4	נספח ט' ההסכם	.98
הכוונה היא ללא כל תשלום נוסף מעבר לתשלום הקבוע בהסכם.	נבקש הבהרה. מה הכוונה ללא כל תשלום נוסף? ככל שידרשו שעות עבודה או קליטת תקנים בכדי לתת שירות זה נבקש להבהיר כי התמורה תהא בהתאם לנספח התמורה במכרז.	5.14	נספח ט' ההסכם	.99
מנהל מוקד, מנהלי צוותים, אנליסט, אחמ"ש, מדריכה, מטמיעת ידע	נבקש להבהיר אילו תקני ניהול נכללים בשעות העבודה שנדרש לפרט בהתייחס ל"צוות הניהוליים"?	6.5	נספח ט' ההסכם	.100
משך זמן הכשרה מקליטת נציג עד כניסתו לקו באופן עצמאי הוא כ - 17 ימים. לא ידוע אחוז המסיימים.	מסעיף זה עולה ששעות הדרכה אינם משולמות. כלומר, אחוז תקורה צריך לכלול את כל שעות ההדרכה עד הכשרה, וכן הדרכות שלא הסתיימו בהכשרה והדרכות שימור. לצורך חישוב זה נבקש לדעת מהו משך ההדרכה נכון להיום בפועל עד הכשרה. האם ידוע מהו אחוז מסיימי ההדרכה מבין המודרכים?	6.9	נספח ט' ההסכם	.101
העלות תהיה כ- 500 ₪ לכל חניה.	מה סך תשלום החניית של עובדי המוקד נכון להיום (אותם מתבקש הספק לקלוט)? להבנתנו, על הספק לקחת בחשבון עלות זו כחלק מאחוז התקורה. לפיכך, חשוב לקבל נתון זה	6.13	נספח ט' ההסכם	.102
התשלום לחברה יבוצע לפי שעות לוג אין בלבד (למעט פונקציות ניהוליות). אין במוקדים מערכת נוכחות.	האם יש מערכת נוכחות במוקדים - נבקש להבהיר כי התמורה המושלמת היא בעבור כל שעות העבודה המושלמות על ידי המעסיק לעובד. ככל שיש פער בין מערכת הנוכחות למערכת הלוגאין - נבקש להבהיר כי החברה משלמת לפי השעות המשולמות לעובדים בפועל.	6.30	נספח ט' ההסכם	.103
סעיף 1- הבקשה נדחית סעיף 2- ראו סעיף 6.7 להסכם.	1. נבקש להוסיף הצמדה בהיקף של 100% הצמדה למדד המחירים לצרכן בעבור רכיב השטח בטבריה. 2. נבקש כי ההצמדה תכלול גם שינויים תחוקתיים בעלויות העסקה. ראו לעניין זה גם את השאלה לעניין תצורת הגשת החיוב החודשי - נודה להבהרה בנושא. האם החיוב אינו לפי עלות מעסיק בפועל? ככל שזה החישוב הרי שההצמדה לשינויים בשכר המינימום הינה מובנית	7	נספח ט' ההסכם	.104
יש מס' יעדים ולכן לא ברור על איזה יעד מדובר.	נבקש לדעת מהו אחוז העמידה הממוצע ביעד נכון לשנת 2022?	8.6	נספח ט' ההסכם	.105
הבקשה מקובלת.	מבוקש כי אחריות נותן השירותים תהא כפופה לתנאים הקבועים בסיפא לסעיף 10.6 (יידוע, מתן אפשרות להתגונן ואי הגעה להסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את נותן השירותים ללא אישור נותן השירותים).	12.3	נספח ט' ההסכם	.106

- עסקי שמור -

הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "ועל פי כל דין" בשורה הראשונה לסעיף.	סעיף 12.5	נספח ט' ההסכם	.107
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "ולמשך כל תקופה נוספת בה ימצא אחראי על פי דין" ובמקום ירשם: "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות מתום מתן השירותים".	סעיף 12.5	נספח ט' ההסכם	.108
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילה: "מיד" בשורה הרביעית לסעיף.	סעיף 12.6	נספח ט' ההסכם	.109
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "בכפוף לאחריות צולבת בביטוחי החבויות:".	סעיף 12.7.1	נספח ט' ההסכם	.110
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "מכסה את אחריות החברה בגין ו/או בקשר למעשה" ובמקום ירשם: "מורחב לשפות את החברה בגין אחריותה למעשה".	סעיף 12.7.2	נספח ט' ההסכם	.111
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "מכסה את אחריות החברה בגין ו/או בקשר עם" ובמקום ירשם: "מורחב לשפות את החברה בגין אחריותה עקב".	סעיף 12.7.4	נספח ט' ההסכם	.112
הבקשה נדחית, אולם יצוין 200,000 ₪.	מבוקש למחוק את תת הסעיף במלואו.	סעיף 12.7.5	נספח ט' ההסכם	.113
הבקשה מקובלת.	מבוקש לרשום לאחר המילה: "מבוטל" את המילים: "מבלי לפגוע בזכויות המבטח וחובות המבוטח על-פי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א – 1981".	סעיף 12.7.6	נספח ט' ההסכם	.114
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המספר: "60" ובמקומו ירשם: "30".	סעיף 12.7.8	נספח ט' ההסכם	.115
הבקשה מקובלת.	לאחר המילים: "הכיסוי בפוליסות" מבוקש להוסיף את המילים: "למעט בביטוח אחריות מקצועית".	סעיף 12.7.10	נספח ט' ההסכם	.116
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "של קבוצת כלל ביטוח" ובמקום ירשם: "או כל נוסח מקובל אחר".	סעיף 12.7.10	נספח ט' ההסכם	.117
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "פוליסות הביטוח ו/או" בשורה הראשונה לסעיף.	סעיף 12.10	נספח ט' ההסכם	.118
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "או על-פי כל דין" בסיפא של הסעיף.	סעיף 12.10	נספח ט' ההסכם	.119
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילה: "לבדו" בשורה הראשונה לסעיף.	סעיף 12.12	נספח ט' ההסכם	.120
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "ועל פי כל דין" בשורה הראשונה לסעיף.	סעיף 12.5	נספח ט' ההסכם	.121
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "ולמשך כל תקופה נוספת בה ימצא אחראי על פי דין" ובמקום ירשם: "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות מתום מתן השירותים".	סעיף 12.5	נספח ט' ההסכם	.122
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילה: "מיד" בשורה הרביעית לסעיף.	סעיף -12.6	נספח ט' ההסכם	.123
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "בכפוף לאחריות צולבת בביטוחי החבויות:".	סעיף 12.7.1	נספח ט' ההסכם	.124

- עסקי שמור -

הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "מכסה את אחריות החברה בגין ו/או בקשר למעשה" ובמקום ירשם: "מורחב לשפות את החברה בגין אחריותה למעשה".	סעיף 12.7.2	נספח ט ההסכם	.125
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "מכסה את אחריות החברה בגין ו/או בקשר עם" ובמקום ירשם: "מורחב לשפות את החברה בגין אחריותה עקב".	סעיף 12.7.4	נספח ט ההסכם	.126
הבקשה נדחית, אולם יצוין 200,000 ₪.	מבוקש למחוק את תת הסעיף במלואו.	סעיף 12.7.5	נספח ט ההסכם	.127
הבקשה מקובלת.	מבוקש לרשום לאחר המילה: "מבוטל" את המילים: "מבלי לפגוע בזכויות המבטח וחובות המבוטח על-פי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א – 1981".	סעיף 12.7.6	נספח ט ההסכם	.128
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המספר: "60" ובמקומו ירשם: "30".	סעיף 12.7.8	נספח ט ההסכם	.129
הבקשה מקובלת.	לאחר המילים: "הכיסוי בפוליסות" מבוקש להוסיף את המילים: "למעט בביטוח אחריות מקצועית".	סעיף 12.7.10	נספח ט ההסכם	.130
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "של קבוצת כלל ביטוח" ובמקום ירשם: "או כל נוסח מקובל אחר".	סעיף 12.7.10	נספח ט ההסכם	.131
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "פוליסות הביטוח ו/או" בשורה הראשונה לסעיף.	סעיף 12.10	נספח ט ההסכם	.132
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילים: "או על-פי כל דין" בסיפא של הסעיף.	סעיף 12.10	נספח ט ההסכם	.133
הבקשה נדחית.	מבוקש למחוק את המילה: "לבדו" בשורה הראשונה לסעיף.	סעיף 12.12	נספח ט ההסכם	.134
הבקשה מקובלת.	לאחר המילים: "הכיסוי בפוליסות" מבוקש להוסיף את המילים: "למעט בביטוח אחריות מקצועית".	סעיף 12.7.10 ב	נספח ט ההסכם	.135

- עסקי שמור -

<p>להלן נוסח מעודכן של סעיף "נותן השירות יידע את החברה בכתב לפחות 7 ימים מראש במשך תקופת ההסכם והאופציה (אם תהיה), לא תועברנה על כוונה להעברת זכויות ו/או מניות ו/או תוקציינה הקצאת מניות בנותן השירות ו/או בבעלי המניות בנותן השירות, בשיעור העולה על עשרה (10%) אחוזים מההון המונפק והמוקצה בנותן השירות ו/או בבעלי המניות בנותן השירות, לפי המתאים, נכון למועד זה, לצד ג' כלשהו (להלן: "הנעבר"). בכל מקרה שבו יבקש נותן השירות לבצע הקצאה ו/או העברה כאמור, נותן השירות יבקש את אישורה של מי אביבים 30 ימים מראש לפחות (בטרם הכוונה לבצע את ההעברה ו/או ההקצאה כאמור) תודעה בכתב, תוך מתן פרטים מלאים לגבי הנעבר ובעלי מניותיו. מי אביבים תהא רשאית שלא לאשר את ההעברה ו/או ההקצאה כאמור מטעמים סבירים שיפורטו בפני נותן השירות. בכל מקרה של העברה בניגוד לתנאי סעיף זה תהיה בגין הנ"ל תהא מי אביבים רשאית לבטל הסכם זה באופן מידי, מבלי לגרוע מכל סעד אחר ובכלל זה פיצויים בגין הפרה של סעיף זה וחילוט ערבות נותן השירות."</p>	<p>העברת מניות של נותן השירות (בוודאי בשרשור למעלה) אינה בשליטת נותן השירות ולפיכך לא סביר הוא כי יהיה הדבר כהפרה. מבוקש לציין כי ככל שלא התקבל אישור התאגיד להעברה כאמור, יהא רשאי התאגיד לסיים את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי. כמוכן שאין באמור כדי לגרוע מכל שככל שנותן השירות העביר זכות מזכויותיו, אזי כל הוראות הסעיף הנוכחי יישארו בעינם.</p>	<p>14.3</p>	<p>נספח ט' ההסכם</p>	<p>.136</p>
<p>הבקשה נדחית</p>	<p>תחת הכותרת אופי העסקה – מבוקש למחוק את המילים: "ו/או שירותים נלווים" ובמקום ירשם: "עבור מי אביבים 2010 בע"מ".</p>		<p>נספח 2 אישור ביטוחי נותן השירות</p>	<p>.137</p>
<p>הבקשה נדחית</p>	<p>תחת הכותרת מעמד מבקש האישור – מבוקש למחוק את המילים: "בעל חוזה (מזמינת שירותים / מוצרים)" ובמקום ירשם: "מזמין שירותים".</p>		<p>נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות</p>	<p>.138</p>

- עסקי שמור -

הבקשה נדחית, ראו סעיף הפטור	<p>לעניין ביטוח רכוש: לתשומת לב כותב המכרז כי המציע הוא שוכר של המבנה בטבריה, ומשכך אינו נדרש לבטח את המבנה שכידוע בהסכמי שכירות המשכיר הוא הגורם המבטח את המבנה. על כן, מתבקשים השינויים כדלקמן:</p> <p>א. תחת הכותרת סוג הביטוח בביטוח רכוש – מבוקש למחוק את המילים: "בגין המשרדים בעיר טבריה", "מבנה" ו-"א. תוצאתי".</p> <p>ב. תחת הכותרת סכום בביטוח רכוש – מבוקש למחוק את המילים: "מבנה – מלא ערך כינון" ו-"א. תוצאתי – 12 חודשים".</p> <p>ג. מבוקש למחוק את הקודים – 311 כיסוי אובדן תוצאתי, 318 מבקש האישור מבוטח נוסף ו-324 מוטב לתגמולי הביטוח מבקש האישור.</p>		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.139
הבקשה נדחית	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – מבוקש למחוק את קוד 318 ובמקומו ירשם קוד 321.		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.140
הבקשה נדחית	ביטוח אחריות מקצועית – מבוקש להוסיף את קוד 321.		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.141
הבקשה נדחית, ראו סעיף הפטור	תחת פירוט השירותים – מבוקש למחוק את קוד 096.		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.142
הבקשה נדחית	מבוקש למחוק את המספר: "60" ובמקומו ירשם המספר: "30"		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.143
הבקשה נדחית	מבוקש למחוק את המילים: "ועל פי כל דין"		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.144
הבקשה נדחית	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – מבוקש למחוק את קוד 318 ובמקומו ירשם קוד 321.		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.145
הבקשה נדחית	ביטוח אחריות מקצועית – מבוקש להוסיף את קוד 321.		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.146
הבקשה נדחית, ראו סעיף הפטור	תחת פירוט השירותים – מבוקש למחוק את קוד 096.		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.147

- עסקי שמור -

הבקשה נדחית	תחת ביטול/שינוי הפוליסה – מבוקש למחוק את המספר : "60" ובמקומו ירשם המספר : "30"		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.148
הבקשה נדחית	ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – מבוקש למחוק את קוד 318 ובמקומו ירשם קוד 321.		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.149
הבקשה נדחית	ביטוח אחריות מקצועית – מבוקש להוסיף את קוד 321.		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.150
הבקשה נדחית, ראו סעיף הפטור	תחת פירוט השירותים – מבוקש למחוק את קוד 096.		נספח 2 אישור ביטוח נותן השירות	.151
הבקשה נדחית	מבוקש למחוק את המילים : "ועל פי כל דין"	6	נספח 2'א פטור מאחריות	.152
מדובר בטעות סופר. הכוונה לסעיף 13.4.	נראה כי נפלה טעות סופר בהפניה למס' הסעיף, נבקש אישורכם כי הכוונה לסעיף 13.4 ולא 14.4 כפי שצוין בנספח. נראה כי נפלה טעות סופר בנדון לנספח, נבקש אישורכם למחיקת המילים " במיקור חוץ בבית הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה" נרשמו בטעות ויוסרו.	כותרת הסעיף	נספח 2'ה עמוד 17	.153
המילים "במיקור חוץ בבית הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה" נרשמו בטעות ויוסרו.	נראה כי נפלה טעות סופר בנדון לנספח, נבקש אישורכם למחיקת המילים " במיקור חוץ בבית הלקוח בעיר ת"א ובמשרדים בעיר טבריה".		נספח 4'ח עמוד 23	.154
הבקשה מקובלת	נבקש לאשר להציג סמנכ"ל רלוונטי במקום מנכ"ל כאחד מבעלי התפקיד שיוצגו במכרז.		נספח 1'ה עמוד 16	.155
ראו הבהרה מס' 1.4 בתחילת המסמך.	טווח אחוז התקורה שנקבע בין 7%-13% הינו נמוך מאד, ובכל הטווח שהוגדר מביא את הפעילות להפסד בינתן ולא מעט מרכיבים שאינם משולמים על ידי התאגיד ואמורים לחול על הספק פוגעים משמעותית בכדאיותו של המכרז. בין המרכיבים הבולטים הוא כל נושא עלויות קליטת עובד חדש כאשר במוקד בתל אביב הקושי הוא משמעותי והעלויות גבוהות מאד שלא לדבר על כך שכל עובד שנקלט, הספק צריך לשאת בכ 19 ימי עבודה לפחות שבהם יתבצע כל תהליך ההכשרה (במידה והעובד יתאים וימשיך). שלא לדבר על עלויות נוספות כדוגמאת חניות, קורסי העשרה, מודלים של שימור (מענקי התמדה, רווחה וכד') תמיכת כל יחידות המטה ועוד, כאשר למעט השתתפות מי אביבים בשכר ומתן סביבת עבודה, האחריות המלאה היא של הספק ולא יתכן ששורת הרווח בפעילות מורכבת זו עם סיכונים לא קטנים ויעדי שירות ו sla גבוהים תהיה אספית. על מנת שהמכרז יהיה רווחי כפי שנהוג בעולם המוקדים נבקש לשנות את טווח התקורה בנקודת המינימום ל 20% לכל הפחות. אחרת אין טעם לגשת למכרז מסוג זה.	סעיף 23.4.2 עמוד 5	.156	

- עסקי שמור -

קיים מודל תגמול חודשי לעובדים לפי תחום הפעילות בסכומים של 9 ₪ לשעה ועד 16 ₪ לשעה.	נבקש הבהרה לגבי מתכונת התגמול הנוכחית. האם קיים מודל תגמול חודשי ואיזה, לעובדי המוקד או רק שכר חודשי ותגמול שנתי שנקבע על ידי התאגיד ומה הממוצע לעובד לשנה לפי תפקיד.	סעיף 23.4.8 עמוד 5		157.
5 חניות, כאשר העלות תהיה כ- 500 ₪ לכל חניה.	נבקש לקבל פירוט של כמות החניות הקיים היום לעובדי ומנהלי המוקד והעלות החודשית לכל חנייה כזו.	סעיף 6.13	נספח ט'	158.
הבקשה מקובלת. ראו נספחים א' ו-ב' לשאלות הבהרה.	נבקש לקבל את הנתונים לכלל הפעילויות של המוקד לשנת 2022 בכתף חודשי ובכללם נתוני כניסת שיחות/פניות בכתף ערוץ, זמני טיפול/שיחה, יעדי tsf, sla, וזמינות ואיכות, בנוסף נתונים חודשיים על פי המדדים שהוצגו במכרז בסעיף 2 לנספח 5 – יעדים ומדדים.	סעיף 10.2	נספח 5	159.
הבקשה מקובלת	נבקש שמסירת קו"ח יתבצעו לאחר הגשת המכרז לפני מעמד הראיון.		נספח ה'1	160.
לא ניתן למסור פרטים אלה. ראו נספח ג' לשאלות הבהרה לעניין ממוצע עלויות שכר	נבקש לקבל פירוט מלא של העובדים (ללא פרטים אישיים) ובכללם תפקיד, מועד תחילת עבודה, שכר, מיקום העבודה.	סעיף 5.4	נספח ט'	161.
ראו נספח ג' לשאלות הבהרה.	אחד מבעלי התפקיד במוקדים הוא אנליסט שלא מופיע בנתוני השכר, נבקש לקבל רשימה מעודכנת ולציין היכן נמצא בעל התפקיד ובאיזה מוקד	סעיף 5.1	נספח ט'	162.
אכן מדובר בממוצע חודשי.	נבקש להבהיר שכל מדד וכמובן היעד המופיע הוא בחישוב של ממוצע חודשי.	סעיף 2	נספח 5	163.
הבקשה נדחית.	נבקש לקבל את מערך ההדרכה וסילבוס של קורס ההכשרה והחניכה עד שלב הכניסה למענה.	סעיף 7	נספח 5	164.
הבקשה נדחית. אין בידינו הנתון המדויק.	נבקש לדעת מהם אחוזי העזיבה בכל אחד מהמוקדים לשנת 2022 בכתף חודשי.		כללי	165.
הסעיף אינו רלוונטי ויוסר ממסמכי ההסכם עם הספק הזוכה.	דרישה שאיננה מקובלת נבקש לשנות את דרישתכם	סעיף 6.11	נספח ט'	166.
הבקשה מקובלת	נבקש להתאים את היעד ליעדים המקובלים בעולם המוקדים ל 5% נטישה	2 – יעד % נטישה	נספח 5	167.
הבקשה מקובלת	נבקש להבהיר כי כל תקלה במערכת הדוחות הינה באחריות המזמין.		דוחות ומידע ניהולי	168.
הבקשה נדחית	תת סעיף 28.3: בסיפא, לאחר המילים "לעיל ולהלן", יש להוסיף את המילים "בהתחשב בהסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות הבהרה".	סעיף 28 – דרישות הביטוח בהסכם	נספח 2 (בהסכם):	169.
הבקשה נדחית	תת סעיף 28.4: בשורה השלישית, לאחר המילים "(בנוסחו המקורי)", יש להוסיף את המילים "על תיקוניו".			170.
הבקשה נדחית	תת סעיף 28.5: בשורה השנייה, לאחר המילים "ימציא לה העתקים", יש להחליף את המילה "מפוליסות", במילים "מחלקים רלוונטיים בפוליסות".			171.
הבקשה נדחית	תת סעיף 28.9: בסיפא, לאחר המילים "הביטוחיים הנדרשים", יש להוסיף את המילים "מעבר להסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות הבהרה".			172.

- עסקי שמור -

הבקשה נדחית	תת סעיף 12.1: בשורה הראשונה, לאחר המילים "נותן השירותים אחראי", יש להחליף את המילה "בלעדית", במילים "בשיעור חבותו החוקית". בתחילת השורה הרביעית, לאחר המילים "בקשר לשירותים", יש להחליף את המילים "ו/או למעשה", במילים "ואשר נגרמו עקב מעשה".	סעיף 12 – אחריות וביטוח:	173.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "יהיה אחראי", יש להחליף את המילים "לבדו לכל נזק", במילים "בשיעור חבותו החוקית לנזק".	תת סעיף 12.2:	174.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הנמצא בשירותה", יש להחליף את המילים "מכל אחריות", במילה "מאחריות". בשורה השלישית, לאחר המילים "כל הפועל מטעמה", יש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו החוקית של נותן השירותים והיקפה".	תת סעיף 12.3:	175.
הבקשה נדחית	בסוף השורה הראשונה, יש לגרוע את המילים "ו/או מכל סיבה אחרת". בסיפא, לאחר המילים "כאמור לעיל", יש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו והיקפה".	תת סעיף 12.4:	176.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	ביטוח על ידי נותן השירות תת סעיף 12.5:	177.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "ו/או החברה", יש להוסיף את המילים "באשר לאחריותה למעשי או מחדלי נותן השירות".	תת סעיף 12.7 תת סעיף 12.7.1:	178.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "את אחריות החברה בגין", יש לגרוע את המילים "ו/או בקשר עם".	תת סעיף 12.7.2:	179.
יצוין 200,000 ₪	בסיפא, יש לתקן את ההשתתפות העצמית הנקובה, ולהעמידה ע"ס 250,000 ₪ למקרה.	תת סעיף 12.7.4:	180.
מקובל כי יתווסף בסיפא "ואולם אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטח על פי דין	בסוף השורה, לאחר המילה "מבוטל", יש להוסיף את המילים "ואולם אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין".	תת סעיף 12.7.6:	181.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "אלא לאחר", יש להחליף את המילה "שתימסר", במילה "שתישלח". בשורה השנייה, לאחר המילים "60 יום", יש לגרוע את המילה "לפחות".	תת סעיף 12.7.8:	182.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה והשנייה, יש להחליף את המילים "לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות ביט של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח", במילים "הינו על פי תנאי מגדל ביט 2016".	תת סעיף 12.7.10:	183.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "מנותן השירותים להמציא", יש להחליף את המילים "את פוליסות הביטוח", במילים "חלקים רלוונטיים מפוליסות הביטוח". בסיפא, לאחר המילים "שתדרוש החברה", יש להוסיף את המילים "כדי להתאימם להוראות סעיפי הביטוח בהסכם זה".	תת סעיף 12.7.12:	184.

- עסקי שמור -

הבקשה נדחית	בשורה הרביעית, לאחר המילים "נוק לרכוש", יש לגרוע את המילים "הכולל כיסוי לנזקי גוף אשר אינם מכוסים בביטוח חובה". בסיפא, יש להחליף את המילים "שלא יפחת מ-600,000 ₪", במילים "ע"ס 500,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח".	תת סעיף : 12.8		185.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה והשנייה, יש להחליף את המילים "כולל מנופים, מלגזות, טרקטורים, מחפרים, גוררים וכן כלים נעים ממונעים מכל סוג", במילים "הינו על פי הגדרות הפקודה לביטוח כלי רכב מנועיים". בסיפא, יש לתקן את גבול האחריות הנקוב ולהעמידו ע"ס 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.	תת סעיף : 12.9		186.
הבקשה נדחית	בסיפא, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	תת סעיף : 12.10		187.
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "נותן השירותים", יש לגרוע את המילה "לבדו". בהמשך, לאחר המילים "יהיה אחראי", יש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".	תת סעיף : 12.12		188.
הבקשה נדחית	בשורה השנייה, לאחר המילים "קבלנים מבצעי שירותים", יש להוסיף את המילה "מטעמו".			
הבקשה נדחית	בסיפא, לאחר המילים "הקבועה בפוליסות", יש להוסיף את המילים "ובלבד שהינם בתחום חבותו החוקית של נותן השירותים".			
1. הבקשה נדחית, קיימת התייחסות לפטור בסעיפי הביטוח 2. הבקשה נדחית 3. הבקשה נדחית 4. הבקשה נדחית	סוג ביטוח – רכוש: 1. יש לגרוע את המלל מעבר ל"ביטוח רכוש". 2. בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", יש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט 2016". 3. בעמודת "סכומי הביטוח" יש לגרוע את המלל הרשום. 4. בעמודת "קודי הכיסוי", יש לגרוע קוד 311, ולהמיר קוד 318 בקוד 321.	נספח 2 – אישור ביטוח נותן השירות:		189.
הבקשה נדחית	סוג ביטוח – אחריות כלפי צד שלישי: בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", יש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט 2016". בעמודת "קודי הכיסוי", יש להמיר קוד 318 בקוד 321.			190.
הבקשה נדחית	סוג ביטוח – אחריות מעבידים: בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", יש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט 2016".			191.
מקובל כחלופה נוספת	סוג ביטוח – אחריות מקצועית: לאחר המילים "אחריות מקצועית", יש להוסיף את המילים "משולבת עם חבות המוצר". בעמודת גבולות האחריות, יש לתקן את גבול האחריות המשולב הנקוב ולהעמידו ע"ס 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.			192.
הבקשה נדחית	"פירוט השירותים", יש לגרוע קוד 096			193.
ראו מענה לשאלה 58 לעיל.	נבקש לפרסם את תשובות ההבהרה בפער סביר ממועד הגשת הצעה וכפועל יוצא מכך דחיית מועד ההגשה.	כללי	כללי	194.
הבקשה נדחית.	נבקש לאשר את קבילותן של חתימות דיגיטליות ע"ג מסמכי הצעה.	כללי	כללי	195.
הבקשה נדחית.	לטובת הגשת מענה מסודר ולצורך מילוי הפרטים הנדרשים נבקש לקבל את מסמכי המכרז בפורמט WORD	כללי	כללי	196.
מצורף כנספחים א' ו-ב' למענה לשאלות הבהרה	נבקש לדעת מהי התפלגות השיחות באינטרוול שעתי ויומי?	שיחות	כללי	197.
מצורף כנספח א' לשאלות הבהרה	נבקש לדעת מהי התפלגות שיחות לפי עונתיות/שנתי, חודשי?	שיחות	כללי	198.

- עסקי שמור -

היעד יעמוד על 5 %	מבקשים לשנות יעד % נטישה כמקובל בתעשייה ל4%?	נספח 5, סעיף 2	נספח ט'	199.
מצורף בנספח א' לשאלות הבהרה	יעד אחוז מענה הוא 98%?	נספח 5, סעיף 2	נספח ט'	200.
מצורף בנספח א' לשאלות הבהרה	ישנו יעד פרויין נציג? אם כן, מהו?	נספח 5, סעיף 2	נספח ט'	201.
מצורף בנספח א' לשאלות הבהרה	מה הם יעדי kpi נציג : אחוז תיעוד, אחוז ניירת, אחוז הפסקה	נספח 5, סעיף 2	נספח ט'	202.
הבקשה נדחית	היות ומשך ההכשרה הנדרש עד להסמכה הינו כ 19 ימים , אותם הספק נדרש שלם לפי חוק לעובד . היות וקיים אחוז נשירה טבעי בכל פעילות. ולאור העובדה כי אין וודאות ש 100% מהעובדים יסכימו להקלט אצל הספק החדש. אנו מבקשים כי הלקוח יישא בעלויות ההכשרה ולו באופן חלקי או רטרטאקטיבי . שכן כל אלו מסתכמים בעשרות אלפי שקלים בשנה.	נספח 5, סעיף 7	נספח ט'	203.
כמות השיחות המופיעה הינה ממוצע יומי. זמן השיחה הממוצע הינו 7:45 כולל ניירת.	כמות השיחות והפניות שמופיעות בסעיף הנ"ל, האם מדובר בכמות יומית, חודשית? מהו אורך השיחה במענה טלפוני? ובמענה בוואצאפ?	נספח 5, סעיף 10.2	נספח ט'	204.
כ – 7 דקות לפניה.	מה הוא אורך הטיפול בפניות BO	נספח 5, סעיף 10.2	נספח ט'	205.
1. העלות תהיה בהתאם לעלות מעביד בהתאם לשעות לוגאין. 2. מצורף כנספח ג' למענה לשאלות הבהרה	1. מבקשים להבהיר מדוע החישוב לפי 6% חודשי ולא 8.33% כמקובל 2. מבקשים להבהיר מהי עלות מנהל המוקד שאינה צוינה בקובץ או האם לחלופין הדבר יגולם בתוך אחוז התקורה החודשית	נספח י', גליון חישוב עלות מנוטרל וותק, עמודה M בנושא פיצויים		206.
יש למלא אחר הוראות הסעיף.	מבוקש להבהיר האם ניתן להסתפק בצירוף נסח חברה עדכני שיופק מאתר רשות התאגידים.	5.2	מסמכי המכרז	207.
ראו מענה לשאלה 58 לעיל.	נבקש פרק זמן של שבועיים בין יום פרסום תשובות לשאלות הבהרה, לבין המועד האחרון להגשת הצעות. זהו פרק הזמן המינימלי הנדרש עבורנו להיערכות לקראת הגשת הצעה ראויה ומכבדת, הכוללת הכנה של מסמכים המסופקים על ידי צדדיים שלישיים.	8	מסמכי המכרז	208.
הסעיף יוסר.	הסעיף אינו ברור. מהו "האחוז המוגדר בנספח י"?	23.4.5	מסמכי המכרז	209.

- עסקי שמור -

הבקשה נדחית.	נבקש להשמיט את ההוראה המאפשרת לחברה להורות למציע לשנות את תנאי השכר למי מהעובדים. מנגנון השכר במציע בנוי על שיקולים רגישים וביניהם שוויון מהותי בין משרות שונות. הוראה שמשנה שכר של מי מהעובדים במוקד עלולה להשפיע על השכר של כל העובדים באותו מוקד, אבל גם מעבר לכך – היא עלולה להשפיע על השכר של עובדים אחרים במוקדים אחרים. בנוסף, גם מבחינה מגדרית לנושא השכר השלכות רוחב הרבה מעבר לשכר קונקרטי של עובדים ספציפיים. לכן, לא ניתן להסכים להוראה כזו ונבקש להסירה. לחילופין יש להבהיר כי הוראה על שינוי תנאי השכר למי מהעובדים תינתן רק לאחר מו"מ וסיכום עם הספק [בדומה להוראה הקבועה בסעיף 23.4.11 למכרז].	23.4.7	מסמכי המכרז	.210
מדובר בטעות סופר, הסעיף מפנה לנספח י'. החברה תשלם לספק את עלות העובדים לפי שעות לוג אין במערכת.	הסעיף מפנה של סעיף 25.4.1, אשר לא קיים במסמכי המכרז (עושה רושם כי מדובר בשארית ממכרז קודם). אנו מבקשים לוודא כי החברה תשלם לספק את מלוא עלות העובדים , בתוספת אחוז התקורה.	23.4.9	מסמכי המכרז	.211
ראו הבהרה מס' 1.4 בתחילת המסמך.	על מנת שאחוז התקורה המבוקש, ישקף את רמת המורכבות בהפעלת השירות המבוקש וכן את הסיכונים (אותם נוטל הספק על עצמו) הכרוכים בהפעלת המוקדים, נדרש לשנות את הטווח ל- 15% עד 20%.	23.4.2	מסמכי המכרז	.212
מדובר ב- 7 ימים קלנדריים.	נבקש להבהיר כי מדובר בשבעה ימי עבודה. הצדדים השלישיים שממציאים את האישורים הנדרשים [בנק וחברת ביטוח] אינם בשליטתו של המציע והשגתם עלולה לקחת מספר ימים.	27	מסמכי המכרז	.213
הבקשה נדחית	מבוקש כי הסעיף יימחק. כידוע לעורך המכרז חברת הביטוח אינה צד להסכם וככל חברות הביטוח אינן קוראות את הוראות הביטוח בהסכמים הנערכים על ידי מבוטחיהם. כחלופה, מגיש ההצעה יכול להתחייב כי קרא והבין את דרישות הביטוח במכרז, בין היתר, באמצעות אנשי ביטוח מטעמו.	28.3	מסמכי המכרז	.214
הבקשה נדחית	מבוקש כי בסיפא ייכתב "מפוליסות הביטוח כאמור יימחק כל מידע עסקי ו/או מסחרי שאינו רלוונטי לפעילות הספק על פי תנאי המכרז".	28.5	מסמכי המכרז	.215
הבקשה נדחית	מבוקש כי המילים "בנוסחו המקורי" תמחקנה.	28.7	מסמכי המכרז	.216
הבקשה נדחית	מבוקש כי בסיפא ייכתב "בכפוף להודעת החברה בכתב ומתן אפשרות סבירה לספק לתקן את ההפרה תוך 14 יום ממסירת ההודעה כאמור".	28.8	מסמכי המכרז	.217

- עסקי שמור -

הכוונה לכל סעיף 30 על תתי סעיפיו.	מבוקש להבהיר כי הכוונה בסעיף זה לביטול הזכייה או הודעת הזכייה כתוצאה מהפרת הסכם מצד המציע [כמפורט בסעיף 30.3: "חזרת מציע מהצעתו למכרז ו/או אי חתימתו על ההסכם או ההזמנה בתוך פרק הזמן הקבוע במכרז, או בתוך פרק זמן סביר ממועד הודעת הזכייה במכרז"].	30.4	מסמכי המכרז	.218
ראו מענה לשאלה 12 לעיל.	נבקש להסיר סעיף זה בכללותו. האינטרס של מי אביבים לקבל פיצוי עקב ביטול הזכייה כתוצאה מהפרה מצדו של המציע מוגן בס"ק 30.4.2. לחילופין נבקש לקבוע כי החלופה הקבועה בס"ק זה [30.4.1] לגבי הפיצוי "המוסכם" תהיה בגובה של עד 5% משווי הצעת המציע במכרז [ולא 5%]. כמו כן לא ברורה ההתייחסות ל"שוויין של אופציות הכלולות בהצעה". נבקש הבהרתכם. אם הכוונה למכפלת שווי ההצעה כפול 7 שנים מדובר על סכום "מוסכם" לא הגיוני של קרוב ל- 300,000 ש"ח [!] שאין כל פרופורציה בינו לבין הנזק שעלול להיגרם למי אביבים כתוצאה מחזרת מציע מהצעתו למכרז ו/או אי חתימתו על ההסכם.	30.4.1	מסמכי המכרז	.219
א. אחוז התקורה יחושב לפי העלות (שתבוצע ע"ב שעות לוג אין של נציגים) ב. מדובר בטעות סופר, הכוונה להפניה לנספח יי.	א. נבקש הבהרתכם כי אחוז תקורה אינו מתייחס ל"שעת עבודה", אלא לעלות מעביד חודשית. ב. הסעיף מפנה של סעיף 25.4.1, אשר לא קיים במסמכי המכרז (עושה רושם כי מדובר בשארית ממכרז קודם).	27.3.2	נספח א' – טופס הצעת מחיר	.220
ראו מענה לשאלה 70 לעיל.	נבקש להבהיר כי ההצעה מוגשת כמקשה אחת. לא ניתן לקבל "חלק" ממנה.	4,6	נספח ב'	.221
הסעיף מיותר ואין להתייחס אליו.	מבוקש להבהיר למה הכוונה בסעיף זה. לאחר חתימה על הסכם יש למלא אחר הוראותיו ולא ניתן להשתחרר ממנו אלא לפי תנאיו.	5	נספח ב'	.222
הבקשה מקובלת	נבקש להבהיר כי אין בנספח כוונה שעל המציע לצרף קו"ח של מנכ"ל המציע.	כללי	נספח ה'1	.223
טעות סופר בהסכם לספק הזוכה יירשם 2023.	יש לתקן את התאריך ל- 2023 [ולא 2018].	כללי	נספח ט' - הסכם	.224
הבקשה נדחית.	נבקש להבהיר כי הודעה על הארכת התקשרות תומצא לנוותן השירות לפחות 60 ימים מראש ובכתב.	4.1	נספח ט' - הסכם	.225

- עסקי שמור -

<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש להבהיר כי במקרה כזה, היה וההתקשרות בוטלה לפני שחלפו 12 חודשים, תשלם החברה לנותן השירות כספי בסך של 150,000 ₪ להחזר הוצאות ההיערכות וההקמה. יוסבר כי נותן השירות ישקיע הון עתק כדי לספק לחברה את השירותים בהיקפים המבוקשים על ידה בהתאם לדרישותיה ובאיכות המעולה ביותר האפשרית. הוצאות אלה מוצאות על ידי נותן השירות על בסיס תחזית שמבוססת על תקופת ההתקשרות הנקובה במכרז, באופן שגם בהינתן השקעות עתק יהיה הפרוייקט רווחי לאחר תקופת הפעלה מסויימת. היה ותקופת ההתקשרות תקוצר לא יעלה בידו של נותן השירות להחזיר את השקעותיו ויגרמו לו הפסדים. אין כל הצדקה כי נותן השירות ישא בנוקים עקב החלטה חד צדדית של החברה שאינה תלויה בו.</p>	<p>4.2</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.226</p>
<p>1. כוונת החברה היא שהקליטה תעשה בהתאם לרצון העובדים בלבד תוך שמירה על זכויותיהם בהתאם לסעיף 5.4.</p> <p>2. בהקשר זה ראו סעיף 1.1 להבהרות במסמך זה</p> <p>3. ככל שידרש תשלום עבור העברת עובדים מהספק הנוכחי, הנושא יסגר בין הספק הנוכחי ומי אביבים</p>	<p>1. נבקש להבהיר כי הקליטה מותנית ברצון העובדים, בדומה להבהרה המופיעה בסעיף 5.4 [”ככל שעובדים אלו ירצו בכך”].</p> <p>2. כידוע, העברת עובדים מספק מכהן אל ספק זוכה, כרוכה בתשלום עמלות בלתי מבוטלות לספק המכהן.</p> <p>3. נבקש כי לצד דרישת החברה בסעיף זה, ”לקלוט ולהעסיק עובדים קיימים של חברת טלאול”, תשתתף החברה בעלויות הללו – כתשלום בגין “עלות הקמה”.</p>	<p>5.3</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.227</p>
<p>הבקשה נדחית. ראו הבהרה מס' 1.1 בתחילת המסמך.</p>	<p>נבקש להסיר את ההוראה המטילה על הנותן השירות את האחריות לגבי זכויות העבר של העובדים. עניינים אלה יסגרו בין נותן השירות לבין נותן השירות הקודם. ימי חופשה למשל הם ענין מסחרי שבין שני נותני השירותים. העובדים יקבלו כמובן את כל הזכויות המגיעות להם, אולם זהות הגוף שישא בעלויות הכרוכות בכך תיקבע במו"מ, כאמור, ולא כהכתבה של החברה. כנ"ל לגבי ימי ההודעה מוקדמת וכו'.</p> <p>אין מניעה כי תשולב הוראה לפיה מתחייב נותן השירות כי העובדים יקבלו את כל הזכויות המגיעות להם לרבות זכויות תלויות ותק, כדן.</p>	<p>5.4</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.228</p>
<p>הבקשה מקובלת.</p>	<p>נבקש להבהיר כי הקליטה מותנית ברצון העובדים, בדומה להבהרה המופיעה בסעיף 5.4 [”ככל שעובדים אלו ירצו בכך”].</p>	<p>5.8</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.229</p>
<p>ללא תשלום מעבר לתשלום התקורה שהספק הזוכה יהנה ממנו.</p>	<p>מבוקש להבהיר מה פירוש “ללא כל תשלום נוסף”.</p>	<p>5.14</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.230</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש להגדיר רף עליון לצמצום של היקף השירות, אשר בעקבות סטייה ממנו ידונו הצדדים מחדש באחוז התקורה לה זכאי הספק.</p>	<p>5.19</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.231</p>

- עסקי שמור -

הבקשה מקובלת.	מבוקש להבהיר כי הפסקת השירות תהיה בהתאם להוראות הקבועות בסעיף 4 [הודעה מראש וגו'].	5.20	נספח ט' - הסכם	.232
הבקשה מקובלת.	מבוקש להבהיר כי במקרה כזה ישולם לנותן השירות החלק שאינו שנוי במחלוקת, במועדו.	6.4	נספח ט' - הסכם	.233
התשלום לספק יבוצע ע"פ שעות לוג אין של הנציגים. התשלום למנהלים יבוצע ע"פ דוחות נוכחות של הספק. על הספק להעביר יחד עם החשבונית דו"ח אשר מראה את עלויותיו (בהתבסס על שעות לוג אין).	נבקש הבהרתכם כי החברה תשלם לנותן השירות את מלוא עלות העובדים (נציגים + מנהל מוקד + הצוות הניהולי) בהתאם לתלושי השכר המבוקשים בסעיף 6.3 וכן בהתאם לדוחות עלות שכר אותם יציג נותן השירותים לחברה.	6.1	נספח ט' - הסכם	.234
הסעיף אינו רלוונטי ויוסר ממסמכי ההסכם עם הספק הזוכה.	הסעיף אינו ברור. מהו "האחוז המוגדר בטבלה לעיל"?	6.11	נספח ט' - הסכם	.235
העלות תהיה כ- 500 ₪ לכל חניה.	אין באפשרותנו להעריך את העלות הנגזרת מהוראות סעיף זה. עלות זו משפיעה באופן ישיר על אחוז התקורה בו יש לנקוב בהצעת המחיר. לפיכך, מתבקשת החברה לפרט את עלות החניה לעובדים, על מנת שנוכל להעמיס אותה על המחיר המוצע. לחלופין, יוגדר כי עלויות החנייה ישולמו לספק על ידי החברה – גב אל גב	6.13	נספח ט' - הסכם	.236
הבקשה נדחית.	נבקש להגדיר רף עליון לצמצום של היקף השירות, אשר בעקבות סטייה ממנו ידונו הצדדים מחדש באחוז התקורה לה זכאי הספק.	6.22	נספח ט' - הסכם	.237
הבקשה נדחית	נבקש להשמיט את ההוראה המאפשרת למי אביבים להורות למציע לשנות את תנאי השכר למי מהעובדים מהטעמים המבוארים בשאלת הבהרה ביחס לסעיף 23.4.7.	6.23	נספח ט' - הסכם	.238
הבקשה נדחית.	מבוקש להבהיר כי התוספת שיקבל נותן השירות יהיה בשיעור <u>השווה</u> ל- 30% מגובה הבונוס [ולא "עד" 30%]. לחילופין מבוקש שהתוספת לא תפחת מאחוז התקורה על עלות המעסיק כהגדרתו של מונח זה בסעיף 3.2 להסכם וכמפורט בנספח 1 להסכם [התמורה].	6.24	נספח ט' - הסכם	.239
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות את המשפט האחרון בסעיף זה באופן הבא: אחוז התקורה יוצמד לשינויים במדד המחירים לצרכן.	7	נספח ט' - הסכם	.240

- עסקי שמור -

<p>1. הבקשה מקובלת ובלבד שהספק יעמוד בסעיפים 1-2 בטבלה בסעיף 8 להסכם. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה נדחית. כמו כן, נבהיר כי בחישוב שביצענו, עולה כי גם במקרים בהם יוטל הקנס המקסימלי על הספק, עדיין הפעילות רווחית לספק. 4. הבקשה נדחית. החברה מצפה כי לא נגיע לסיטואציה בה היא מפעילה את סעיף הפיצויים. כמו כן, ברצוננו לציין כי לא נדרשנו להפעיל סעיף זה עם הספק הנוכחי.</p>	<p>1. מבוקש להבהיר כי פיצוי מוסכם יחול רק לאחר סיום תקופת התייצבות כהגדרתה בסעיף 11.3 לנספח 5. 2. עוד מבוקש להבהיר במפורש שלא יוטל פיצוי מוסכם במקרה והאיחור נבע כתוצאה מאחד או יותר מכל אלה: 1. אירועים חריגים שאינם צפויים מראש כגון התפרצות מחלה נגיפית, דרישה או המלצה המכוונת לכלל האוכלוסייה או לקבוצות גדולות של אוכלוסייה לבצע בדיקות רפואיות, וכדומה. 2. אירועים שאינם בשליטת הזוכה [כח עליון]. 3. מעשה או מחדל מצידה של החברה או חוסר שיתוף פעולה מצידה. 4. כמו כן נבקש להבהיר כי הטלת פיצוי מוסכם על נותן השירות תהיה רק לאחר שהחברה נתנה לו הזדמנות הוגנת להשמיע את טענותיו. 3. עוד נבקש להבהיר כי בכל מקרה סך כל הפיצויים המצטבר שיוטל על נותן השירות בגין כל עילה שהיא לא יעלה על 5% מהיקף החשבונית החודשית. מעבר לסך זה ההתקשרות תהפוך להפסדית ואין כל היתכנות מעשית לקיים שיתוף פעולה כאשר צד אחד מפסיד כסף. בנסיבות אלה [סך הפיצויים יעלה על האמור] קיימת לחברה האפשרות לבטל את ההסכם, וזו למעשה האפשרות הכלכלית הנכונה היחידה. 4. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, סכומי הפיצויים הנקובים בטבלה הינם מופרזים בכל קנה מידה. נבקש לשנות את הסכומים כלדלהלן: א. איחור ו/או עיכוב בתחילת השירות (ללא אישור החברה) – 500 ₪ לכל ליום איחור ב. אי החלפה/הפסקת עבודה נציג שירות ו/או עובד מטעם נותן השירות לאחר קבלת הודעה מהחברה ובהתאם ללו"ז שנקבע בהודעה – 1,000 ₪ למקרה ג. אי החלפה/הפסקת עבודה מנהל מטעם נותן השירות לאחר קבלת הודעה מהחברה ובהתאם ללו"ז שנקבע בהודעה – 1,000 ₪ למקרה ד. איחור בהגשת חשבונית לתקופה של למעלה מחודש – 500 ₪ למקרה הפרת תנאי שכר של העובדים ו/או אי תשלום הזכויות בהתאם לדרישות ההסכם – 1,000 ₪ למקרה</p>	<p>8</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>241.</p>
---	---	----------	---------------------------	-------------

- עסקי שמור -

<p>1. במקרים שאינם בשליטת הספק, מודל הקנס פרס לא יחול. על אף האמור, לחברה תהא הזכות הבלעדית להחליט מהם המקרים שאינם בשליטת הספק. 2. הבקשה נדחית. 3. הבקשה נדחית.</p>	<p>1. נבקש להבהיר כי מנגנון הפנס/קנס לא יחול במקרים של אירועים שאינם בשליטת נותן השירות כגון למשל מחסור נקודתי חמור במים עקב תנאי מזג אוויר / פיגוע חבלני / תקלות ענק / התפוצצות צינור ראשי וכו'. לא יתכן שעקב גידול בלתי צפוי בפעילות שאינו תלוי בנותן השירות ושאינו בכוחו להיערך אליו מראש, יהיה נותן השירות כפוף למשטר של קנסות ופיצויים. 2. עוד נבקש להבהיר כי בכל מקרה סך כל הקנסות המצטבר שיוטל על נותן השירות בגין כל עילה שהיא לא יעלה על 5% מהיקף החשבונית החודשית, וראה לענין זה את הנימוק המפורט לעיל בהתייחס לסעיף 8. 3. מבלי לגרוע מן האמור נבקש להסיר בכללותו את הסעיף המאפשר לחברה לעדכן את היעד בהתאם להחלטות עסקיות. שינוי במדדים וביעדים יבוצע <u>בהסכמה</u> בלבד. לא יעלה על הדעת כי החברה יתעדכן באופן חד צדדי את היעדים שכן נותן השירות חשוף לסנקציות וכל שינוי ביעדים מחייב אותו להיערך בהתאם. לחילופין נבקש כי ההודעה על שינוי היעדים תומצא לנותן השירות בכתב, ובמידה ומדובר בשינוי שאינו מקובל עליו, הוא יהיה רשאי לסיים את ההתקשרות בהודעה בת 60 ימים מראש ובכתב. במשך תקופה זו יוסיפו לחול היעדים המוסכמים, ללא שינוי.</p>	<p>8.6</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.242</p>
<p>הבקשה מקובלת.</p>	<p>נבקש לאפשר הגשת ערבות בתוקף לשנה, אשר תחודש על ידי נותן השירות מידי שנה, בטרם יפוג תוקף הערבות.</p>	<p>9.1</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.243</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש להבהיר כי מימוש הערבות יהיה רק במקרה של ביטול החוזה על ידי החברה כדין עקב הפרתו על ידי נותן השירות.</p>	<p>9.6</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.244</p>
<p>הבקשה מקובלת, מבלי לגרוע בהוראות סעיף 6.3 להסכם.</p>	<p>מבוקש להבהיר כי האמור בסעיף זה כפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות.</p>	<p>11.4</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.245</p>
<p>הבקשה נדחית</p>	<p>מבוקש להבהיר כי אחריותו של נותן השירות לנוקים עקיפים תהיה בגבול הכיסוי הביטוחי.</p>	<p>12.1</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.246</p>
<p>יצוין בסיפא "האמור יהיה בכפוף לכך כי כל תביעה ו/או דרישה אודות האמור, תועבר לספק, ותינתן לספק אפשרות להתגונן ופס"ד שלא עוכב ביצועו.</p>	<p>מבוקש להבהיר כי במקרה של תביעת צד ג' אחריותו של נותן השירות מותנית בכך שהחברה הודיעה לו מיד לאחר שהתחוויר לה על תביעה כאמור, איפשרה לו להתגונן מפני התביעה, שיתפה עימו פעולה בהתגוננות [על חשבון נותן השירות] ולא התפשרה או הכירה בחבות ללא אישורו של נותן השירות מראש ובכתב.</p>	<p>12.3</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.247</p>

- עסקי שמור -

<p>1. הבקשה נדחית 2. הבקשה נדחית</p>	<p>מבוקש כי: 1. המילים "להבטחת אחריות נותן השירותים כאמור לעיל ועל פי כל דין ו" תמחקנה. כידוע לעורך המכרז פוליסות ביטוח מבטחות אחריות על פי דין בלבד. 2. לאחר המילים "מהתחייבותו וחובותיו" ייכתב "על פי הסכם זה ו/או על פי דין".</p> <p>המילים "ולמשך כל תקופה נוספת.. והתנאים" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד הגשת תביעה לתקופת נוספת של 24 חודשים לאחר מכך".</p>	<p>12.5</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.248</p>
<p>1. הבקשה נדחית 2. הבקשה נדחית 3. הבקשה נדחית 4. הבקשה נדחית 5. יצוין 200,000 ש. 6. מקובל כי יתווסף בסיפא "ואולם אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטח על פי דין. 7. הבקשה נדחית 8. הבקשה נדחית 9. הבקשה נדחית 10. הבקשה נדחית</p>	<p>מבוקש כי: 1. לאחר המילים "הפוליסות הנזכרות" ייכתב "בטופס האישור על קיום ביטוחים". 2. בס"ק 12.7.1 המילים "לאחריות צולבת בביטוחי החבויות" תמחקנה ובמקומן ייכתב "להרחבי השיפוי שלהלן". 3. בס"ק 12.7.2 המילים "מכסה את אחריות החברה" תמחקנה ובמקומן ייכתב "מבטח את אחריות נותן השירותים על פי דין ומורחב לשפות את החברה". 4. בס"ק 12.7.4 המילים "מכסה את אחריות החברה בגין ו/או בקשר עם" תמחקנה ובמקומן ייכתב "מבטח את חבות נותן השירותים על פי דין ומורחב לשפות את החברה בגין אחריותה למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים המהווים". 5. ס"ק 12.7.5 יימחק. לחילופין, גובה ההשתתפות העצמית המקסימאלית יעמוד על 250,000 ש. 6. בס"ק 12.7.5 בסיפא ייכתב "ואולם אין בביטול כאמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי דין". 7. בס"ק 12.7.8 תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום כמקובל. 8. בס"ק 12.7.10 ייכתב "למעט ביטוח אחריות מקצועית". 9. ס"ק 12.7.11 יימחק. האמור בסעיף זה לא רלוונטי לשירותים נשוא המכרז. 10. בס"ק 12.7.12 לאחר המילים "שתדרוש החברה" ייכתב "על מנת להתאימם להתחייבויות נותן השרותים על פי הסכם זה. מוסכם כי מפוליסות הביטוח כאמור יימחק כל מידע עסקי ו/או מסחרי שאינו רלוונטי לשירותים נשוא הסכם זה".</p>	<p>12.7</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.249</p>
<p>הבקשה נדחית</p>	<p>מבוקש כי הסעיפים יימחקו. תשומת לב עורך המכרז כי האמור בסעיפים אלה לא רלוונטי לשירותים נשוא המכרז.</p>	<p>- 12.8 12.9</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.250</p>
<p>הבקשה נדחית</p>	<p>מבוקש כי בסיפא לסעיף ייכתב "למען הסר ספק אין באמור בסעיף זה כדי להרחיב את אחריות נותן השירותים מעבר לאמור בסעיפים האחריות להסכם".</p>	<p>12.12</p>	<p>נספח ט' - הסכם</p>	<p>.251</p>

- עסקי שמור -

הבקשה נדחית	מבוקש כי: א. המילים "מכל סיבה שהיא" תמחקנה ובמקומן ייכתב "אשר היה זכאי לשיפוי בגינו אילו הביטוחים כאמור נערכו במלואם". בסיפא לסעיף ייכתב "הפטור כאמור בסעיף זה לא יחול לטובת בן אדם שגרם לנזק בזדון".	12.13	נספח ט' - הסכם	.252
הבקשה נדחית	מבוקש כי המילים "באופן מלא ובלעדי" תמחקנה ובמקומן ייכתב "בהתאם לאחריותו על פי הסכם זה".	12.15	נספח ט' - הסכם	.253
ראו מענה לשאלה 136 לעיל.	מבוקש להסיר סעיף זה בכללותו. לא מובן מדוע החברה מבקשת לעצמה זכות להתערב בזכות הקניין של הבעלים של נותן השירות. החלפת בעלות בנותן השירות אינה גורעת בכך זה ממחויבותו לספק לחברה את השירותים ולעמוד בכל התחייבויותיו החוזיות. אין לחברה כל אינטרס לגיטימי להגביל את זכות הקניין כאמור.	14.3	נספח ט' - הסכם	.254
ראו מענה לשאלה 46 לעיל.	מבוקש להבהיר כי ביטול ההסכם גם במקרה של הפרה יסודית יהיה בהודעה בת 15 ימים מראש ובכתב ובתנאי שנותן השירות לא ריפא את ההפרה בתוך פרק זמן זה. אין כל הצדקה להפתיע את נותן השירות ולבטל את ההסכם מעכשיו לעכשיו [מה גם שלא ברור אם הוראה כזו בכלל ישימה לאור מורכבות השירות והנכסים הפיזיים והאנושיים הכרוכים באספקתו].	15	נספח ט' - הסכם	.255
הבקשה נדחית. ביטול ההסכם הינו בהתאם לשיקול דעתה של החברה.	מבוקש להסיר סעיף זה בכללותו. נותן השירות קשור עם עשרות גופים, ואולי מאות. מה האינטרס של החברה לבטל את ההסכם אם אחד מאותם גופים נחשד בעבירות מרמה כלפי החברה? אין כל קשר בין השירות המוענק לחברה על ידי נותן השירות לבין קשר אחר כלשהו שיש בין נותן השירות לבין פלוני צד ג' שנחשד כאמור. אין כל אינטרס הגיוני לחברה לבטל את החוזה בגלל שנותן השירות רכש ציוד, למשל, מקבלן שנחשד בעבירות מרמה כלפי החברה. מה הקשר?	15.3	נספח ט' - הסכם	.256
הבקשה נדחית.	מבוקש להבהיר כי קיזוז יבוצע רק לאחר מתן התראה בת 14 ימים מראש ובכתב. אין כל הצדקה להפתיע את נותן השירות בקיזוזים, והדבר רק עלול ליצור בעיות, אי הבנות ומחלוקות מיותרות.	16.1	נספח ט' - הסכם	.257

- עסקי שמור -

הבקשה מקובלת.	מבוקש להבהיר כי המתודולוגיות להקמה, ניהול ותפעול מוקדי שירות טלפוניים וכל הידע הכרוך בכך, לרבות מערכי הדרכה ותמרוץ לעובדים ומערכות מחשב שפותחו או נרכשו על ידי נותן השירות לצרכים אלה – אשר <u>אינם</u> ייעודיים לחברה -- מהווים חלק מקניינו המלא והבלעדי של <u>נותן השירות</u> ובחלקם אף מהווים סוד מסחרי שהוא בליבת פעילותו. הזכויות בהם לא עוברות לחברה בשום דרך. מבלי לגרוע מן האמור ברי כי לחברה זכות ליהנות מן השירותים שקיבלה ללא כל מגבלה, גם לאחר סיומו של ההסכם מכל סיבה שהיא.	18.1	נספח ט' - הסכם	.258
<p>1. הבקשה נדחית</p> <p>2. הבקשה נדחית</p> <p>3. הבקשה נדחית</p> <p>4. הבקשה נדחית</p> <p>5. הבקשה נדחית</p> <p>6. הבקשה נדחית</p> <p>7. הבקשה נדחית</p> <p>8. הבקשה נדחית</p>	<p>מבוקש כי:</p> <p>1. לאחר המילים "ביטוח רכוש" יכתב "מסוג אש מורחב".</p> <p>2. המילה "מבנה" תמחק. לחילופין, יבהיר עורך המכרז מהו ערך הכינון של המבנה.</p> <p>3. לאחר המילים "ציוד ותכולה" יכתב "בבעלות ו/או באחריות המבוטח המשמש לצורך מתן השירותים".</p> <p>4. לאחר המילים "אבדן תוצאתי" יכתב "למבוטח".</p> <p>5. קוד 311 יימחק.</p> <p>6. קוד 318 יימחק.</p> <p>7. קוד 324 יימחק.</p> <p>8. קוד 314 יימחק ביחס לביטוח אבדן תוצאתי.</p>	ביטוח רכוש	נספח 2 – אישור ביטוחי נותן השירות	.259
<p>1. הבקשה נדחית</p> <p>2. הבקשה נדחית</p> <p>3. הבקשה נדחית</p>	<p>מבוקש כי:</p> <p>1. קוד 304 ימחק ובמקומו ירשם קוד 321.</p> <p>2. קוד 309 ימחק.</p> <p>3. קוד 318 ימחק.</p>	צד שלישי	נספח 2 – אישור ביטוחי נותן השירות	.260
הבקשה נדחית	<p>מבוקש כי:</p> <p>א. קוד 304 ימחק ובמקומו ירשם קוד 321.</p> <p>קוד 309 ימחק.</p>	אחריות מקצועית	נספח 2 – אישור ביטוחי נותן השירות	.261
הבקשה נדחית	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום כמקובל.	ביטול / שינוי הפוליסה	נספח 2 – אישור ביטוחי נותן השירות	.262
הבקשה מקובלת.	<p>מבוקש להבהיר כי "מידע" לא יכלול כל אחד מאלה:</p> <p>(1) מידע שהיה בנחלת הכלל או שהפך לכזה ללא אשמה מצד נותן השירות; (2) מידע שהגיע לנותן השירות מצד ג' שלא כפוף לחובת סודיות כלפי החברה; (3) מידע שגילויו נדרש על ידי רשות מוסמכת כדין.</p>	1	נספח 3	.263

- עסקי שמור -

<p>בעת הגשת המכרז יחתמו על המסמך המציע באמצעות מורשי החתימה.</p>	<p>מבוקש להסיר סעיף זה שאינו רלבנטי להתחייבות. כתב ההתחייבות לשמירה על סודיות נחתם על ידי נותן השירות. נותן השירות הוא תאגיד. אין לו "בן זוג, הורה, בן, נכד..." וכו'. הסעיף הזה מתייחס ליישות שהיא 'בשר ודם' ולא לתאגיד.</p> <p>לחילופין מבוקש להבהיר מי אמור לאשר את האמור בסעיף 16 זה ובשם מי.</p>	<p>16</p>	<p>נספח 3</p>	<p>.264</p>
<p>הבקשה מקובלת</p>	<p>מבוקש להבהיר כי "מידע" לא יכלול כל אחד מאלה: (1) מידע שהיה בנחלת הכלל או שהפך לכה ללא אשמה מצד נותן השירות; (2) מידע שהגיע לנותן השירות מצד ג' שלא כפוף לחובת סודיות כלפי החברה; (3) מידע שגילויו נדרש על ידי רשות מוסמכת כדין.</p>	<p>1</p>	<p>נספח 3א</p>	<p>.265</p>
<p>הבקשה נדחית. אין סתירה.</p>	<p>נבקש להסיר את המילים: "או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת המבקשת." הוראה זו אף סותרת את האמור בחוזה בדבר מתן הודעה מוקדמת לספק לפני מימוש הערבות.</p>	<p>4</p>	<p>נספח 4</p>	<p>.266</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש שיובהר כי הערבות אינה ניתנת למימוש באמצעות הפקסימיליה או הודעת דוא"ל, אלא במסירה פיזית לסניף הבנק בלבד.</p>	<p>כללי</p>	<p>נספח 4</p>	<p>.267</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש להסיר בכללותו את הסעיף המאפשר לחברה לשנות ולעדכן את המדדים והיעדים בהתאם לשיקול דעתה. שינוי במדדים וביעדים יבוצע בהסכמה בלבד. לא יעלה על הדעת כי החברה 'תעדכן' באופן חד צדדי את היעדים שכן נותן השירות חשוף לסנקציות וכל שינוי ביעדים מחייב אותו להיערך בהתאם.</p> <p>לחילופין נבקש כי ההודעה על שינוי היעדים ו/או המדדים תומצא לנותן השירות בכתב, ובמידה ומדובר בשינוי שאינו מקובל עליו, הוא יהיה רשאי לסיים את ההתקשרות בהודעה בת 60 ימים מראש ובכתב. במשך תקופה זו יוסיפו לחול היעדים ו/או המדדים המוסכמים, ללא שינוי.</p>	<p>2</p>	<p>נספח 5 - דרישות השירות</p>	<p>.268</p>
<p>הבקשות נדחות.</p>	<p>א. בהתאם לסעיף 7.2.2 משך הזמן המינימלי להכשרה של נציג חדש הינו 19 ימים. מדובר בהיקף של חודש עבודה. ב. המשמעות של סעיף 7.2.3 היא כי הספק יספוג עלות של משכורת חודשית עבור כל נציג חדש אותו יכשיר לעבודה, שכן הספק חייב על פי חוק לשלם לעובדים שכר בעד עבודתם, לרבות הכשרה וחניכה. ג. אנו מבקשים השתתפות מלאה של מי אביבים בעלות ההכשרה של נציגים חדשים. ד. אין כל הצדקה להשית עלויות אלה על נותן השירות ללא כל תמורה. כדי לא לממן מכיסו פעילויות אלה יאלץ נותן השירות לייקר את מחיר ההצעה, דבר שיעוות את משקלות ההצעה, וחבל. ה. בהתאם – נבקש לעדכן את נספח ט (ההסכם) – סעיף 6.9</p>	<p>7.2.3</p>	<p>נספח 5 - דרישות השירות</p>	<p>.269</p>

- עסקי שמור -

למעט קורס הקליטה הראשוני, כל עלויות ההדרכה משולמות.	יש לשלם לנותן השירות בעד קורסי העשרה. מדובר בפעילות שהיא בליבת השירות ושלהברה אינטרס חשוב לקיימה. מדוע סבורה החברה שמגיע לה לקבל שירות ללא תמורה? וראה לעניין זה גם את ההנמקה המפורטת בשאלת ההבהרה המתייחסת לסעיף 7.2.3 לעיל.	7.3.5	נספח 5 – דרישות השירות	.270
הבקשה נדחית. מי אביבים תישא בעלות המענק כולל עלות המעביד, אך לא תשולם תקורה עבור המענק.	מבוקש להבהיר כי מענק הישארות יהווה חלק מעלות המעסיק ויחול עליו אחוז התקורה.	8.1.3	נספח 5 – דרישות השירות	.271
מדובר בממוצע יומי נכון לשנת 2022.	נבקש הבהרתכם מהו פרק הזמן אליו מתייחסת הטבלה בסעיף זה.	10.2	נספח 5 – דרישות השירות	.272
הבקשה נדחית.	מבוקש להבהיר כי במקרה של חוסר הסכמה שכתוצאה ממנו קבעה מי אביבים את היעדים באופן חד צדדי, יהיה נותן השירות רשאי להודיע על סיום ההתקשרות בהודעה בת 60 ימים מראש ובכתב. במשך תקופה זו יוסיפו לחול היעדים המוסכמים, ללא שינוי. ראה לעניין זה את ההנמקה בשאלת ההבהרה המתייחסת לסעיף 2 בנספח 5.	12.3.2	נספח 5 – דרישות השירות	.273
לא. ראו עדכון בנספח ג' המצורף לשאלות הבהרה.	האם הכוונה היא למנהל המוקד? (בקובץ רשום "סגן מנהל מוקד")	שורה 11 בקובץ EXCEL	נספח עלויות שכר	.274
ראו עדכון בנספח ג' המצורף לשאלות הבהרה.	הקובץ לא כולל את תפקיד "מומחה או"ש ואנליסט".	כללי	נספח עלויות שכר	.275

2. אין באמור במסמך הבהרות זה כדי לגרוע ו/או לפגוע בהוראה כל שהיא מההוראות המפורטות במסגרת מסמכי המכרז וההסכם.

3. נשמח להשתתפותכם.

בכבוד רב,

ליאור לנצי'צקי
מנהל מחלקת רכש והתקשרויות
מי אביבים 2010 בע"מ

העתק: תיק מכרז

- עסקי שמור -

נספח א' - שיחות נכנסות לפי חודש ל 2022

כמות שיחות נכנסות 2022 חודשי	חודש
20,403	ינו-22
17,149	פבר-22
19,953	מרץ-22
14,138	אפר-22
19,404	מאי-22
16,739	יוני-22
20,097	יולי-22
19,228	אוג-22
16,770	ספט-22
12,630	אוק-22
20,944	נוב-22
22,977	דצמ-22
18,369	ממוצע

סעיף 2 – נציג קו 5- שיחות לשעה
נציג BO – 6 פניות לשעה
נציג דיגיטל 6- שיחות לשעה

סעיף 3. יעד אחוז הפסקה 9%
יעד ניירת ממוצע דקה לשיחה שזה מהווה 13% .

- עסקי שמור -

נספח ב' עמידה ביעדים-

ממוצע יומי	אחוזים	אחוזים	מספר	אחוזים	אחוזים	ממוצע בדקות	2022
כמות נציגים בקו ממוצע יומי	סקרי שביעות רצון	אחוז SLA תוך 24 שעות פניות BO	פעילות BO תקופות לשעה	רמת שרות 60 שניות 2022	% נטישה 2022	ממוצע זמן שיחה + ניירת 2022	
18	76.0%		3.76	12%	22%	0:10:45	ינו-22
19	81.0%		4.20	28%	13%	0:09:53	פבר-22
20	84.0%		3.85	25%	11%	0:09:24	מרץ-22
21	83.0%		3.65	48%	5%	0:07:51	אפר-22
20	86.0%		3.93	45%	7%	0:07:27	מאי-22
20	86.5%	49%	3.58	32%	9%	0:07:41	יוני-22
21	86.1%	56%	3.76	27%	9%	0:08:04	יולי-22
20	85.6%	68%	2.91	40%	6%	0:08:05	אוג-22
23	87.2%	19%	4.01	29%	8%	0:08:07	ספט-22
23	87.7%	32%	3.48	14%	21%	0:08:22	אוק-22
23	87.2%	20%	3.24	30%	6%	0:08:01	נוב-22
2	86.6%	19%	3.07	31%	15%	0:08:02	דצמ-22
19.17	84.7%	37%	3.62	30%	11%	00:08:28	ממוצע

- עסקי שמור -

נספח ג' עלויות שכר -

תפקיד	שכר לשעה	נסיעות	הבראה	חגים	חופשה	מחלה	קרן השתלמות 7.5%	עלות מעביד שעתית	שכר חודשי	ביטוח לאומי מעסיק חודשי	סוציאליות 6.5% לתגמולים ו-6% למיזעיים חודשי	סה"כ עלות עובדים	כמות עובדים
מנהל מוקד	100	1.52	0.87	3.46	3.55	2.50	7.50	139.14	14,000.00	1,014.00	1,750.00	16,764.00	1.00
מי אביבים - נציג קו ת"א - השתלמות	35	1.17	0.87	1.21	1.62	0.88	2.63	49.62	6,370.00	393.39	796.25	7,509.64	2.00
מי אביבים - בכיר ת"א - השתלמות	37	1.17	0.87	1.28	1.71	0.93	2.78	52.20	6,734.00	337.67	841.75	7,913.42	2.00
מי אביבים - נציג פרונטלי - השתלמות	36	1.17	0.87	1.25	1.66	0.90	2.70	50.81	6,552.00	322.37	819.00	7,693.37	1.00
מי אביבים - מטמיע - השתלמות	39	1.17	0.87	1.35	1.80	0.98	2.93	54.98	7,098.00	368.26	887.25	8,353.51	1.00
מי אביבים - רכז/ת הדרכה - השתלמות	38	1.52	0.87	1.01	1.35	0.95	2.85	52.85	5,320.00	217.18	665.00	6,202.18	1.00
מי אביבים - נציג BO + השתלמות	37	1.17	0.87	1.28	1.71	0.93	2.78	52.20	6,734.00	337.67	841.75	7,913.42	9.00
מי אביבים - נציג דיגיטל + השתלמות	36	1.17	0.87	1.25	1.66	0.90	2.70	50.81	6,552.00	322.37	819.00	7,693.37	5.00
מי אביבים - מנמ"ש + השתלמות	39	1.17	0.87	1.35	1.80	0.98	2.93	54.98	7,098.00	368.26	887.25	8,353.51	2.00
מי אביבים - סגן מנהל מוקד	45	1.17	0.87	1.56	2.08	1.13	3.38	63.32	8,190.00	460.03	1,023.75	9,673.78	1.00
מי אביבים - מנהל/ת צוות בק אומיס	45	1.17	0.87	1.56	2.08	1.13	3.38	63.32	8,190.00	460.03	1,023.75	9,673.78	1.00
מי אביבים - מנהל/ת צוות דיגיטל	45	1.17	0.87	1.56	2.08	1.13	3.38	63.32	8,190.00	460.03	1,023.75	9,673.78	1.00
מי אביבים - מנהל/ת צוות נכנסות	45	1.17	0.87	1.56	2.08	1.13	3.38	63.32	8,190.00	460.03	1,023.75	9,673.78	2.00
מי אביבים - מנהל/ת צוות	39	1.17	0.87	1.35	1.80	0.98	2.93	54.98	7,098.00	368.26	887.25	8,353.51	0.00
מי אביבים - נציג קו	33	1.17	0.87	1.14	1.52	0.83	2.63	44.17	6,006.00	276.49	750.75	7,033.24	25.00
מי אביבים - נציג פרונטלי	38	1.17	0.87	1.32	1.75	0.95	2.78	50.74	6,916.00	352.96	864.50	8,133.46	1.00
מי אביבים - רכז הדרכה	40	1.52	0.87	1.07	1.42	1.00	3.00	52.53	5,600.00	231.67	700.00	6,531.67	0.00
מי אביבים - מטמיע ידע	41	1.17	0.87	1.42	1.89	1.03	3.13	54.69	7,462.00	398.85	932.75	8,793.60	0.00
מי אביבים - בכיר דיגיטל	38	1.17	0.87	1.32	1.75	0.95	2.78	50.74	6,916.00	352.96	864.50	8,133.46	0.00
מי אביבים - נציג דיגיטל	38	1.17	0.87	1.32	1.75	0.95	2.78	50.74	6,916.00	352.96	864.50	8,133.46	2.00
מי אביבים - בכיר BO	40	1.17	0.87	1.38	1.85	1.00	3.00	53.37	7,280.00	383.55	910.00	8,573.55	1.00
מי אביבים - נציג בק אומיס חלמת	33	1.17	0.87	1.14	1.52	0.83	2.63	44.17	6,006.00	276.49	750.75	7,033.24	2.00
מי אביבים - נציג קו ת"א	37	1.17	0.87	1.28	1.71	0.93	2.78	49.43	6,734.00	337.67	841.75	7,913.42	9.00
מי אביבים - בכיר ת"א	39	1.17	0.87	1.35	1.80	0.98	2.93	52.06	7,098.00	368.26	887.25	8,353.51	2.00
אנליסט	100	1.52	0.87	3.46	3.55	2.50	7.50	139.14	14,000.00	1,014.00	1,750.00	16,764.00	1.00

הערות:

העלויות הנ"ל מתייחסות לשנת העבודה הראשונה, יש לקחת בחשבון כי עלות ההעסקה עולה עם הותק (עלייה במספר ימי ההבראה, ימי החופשה) העלויות הנ"ל הינן עלויות צפויות ואינן עלויות סופיות.

הרחבה לחישוב הנ"ל

שעות חודשיות (החל מ-4/18)

סוציאליות

ביטוח לאומי

נסיעות

הבראה

חגים

חופשה

מחלה

קרן השתלמות

- עסקי שמור -
נספח ד' - טופס הצעת מחיר מתוקן

נספח א' - טופס הצעת מחיר מכרז פומבי מכרז פומבי דו שלבי מספר 770/23 לקבלת שירות של הפעלת מוקדי שירות לקוחות עבור מי אביבים - מענה לשאלת הבהרה (להלן: "המכרז")

(יש להפריד ולהכניס למעטפה נפרדת ולא כחלק ממסמכי ההצעה)

תיאור השירות	יחידת מידה	כמות משוערת לשנה	אחוז תקורה מוצע באחוזים (ללא מע"מ)
אחוז תקורה חודשית כתוספת על עלות המעסיק עבור כל המשרות כמפורט בנספח "	אחוז	12 (חודשים)	% _____
תיאור השירות	יחידת מידה	כמות משוערת לשנה	מחיר ליחידה (חודש) אחת בש"ח (ללא מע"מ)
תשלום חודשי קבוע וסופי עבור הפעלת מוקד בטבריה בהתאם לכל דרישות החברה וכמפורט בסעיף 3.5 לנספח 5 בהסכם וכל דרישות השירות	קומפלט	12 (חודשים)	₪ _____

- לא ניתן להגיש אחוז תקורה הנמוך מ - 8% וגבוה מ- 16% הצעה שתינתן על ידי מציע ותהיה נמוכה מ- 8% או גבוהה מ- 16% תיפסל.
- אחוז התקורה המוצע הינו אחוז אחיד עבור תשלום לשעת עבודה בהתאם לעלות המעסיק לכל המשרות המופיעות בטבלה בסעיף 25.4.1 למסמכי המכרז.
- סך התמורה עבור אחוז התקורה (ללא מע"מ) מהווה את התמורה הסופית, המוחלטת והמלאה עבור מתן השירותים ומעבר לכך ולתשלום החודשי עבור הפעלת המוקד בטבריה לא ישולם כל תשלום נוסף.

חותמת המציע
חתימת המציע
שם המציע
תאריך