



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

שאלות ותשובות
במכרז מס' 11/2022

להפעלת מוקד בנושא בחירות לרשויות
המקומיות ולבחירות לכנסת

להלן תשובות לכל השאלות אשר הועברו למשרד הפנים בהתייחס למכרז שבנדון.

תשומת לב המציעים, למען הסר ספק, מתן השירותים עבור הבחירות לכנסת ה-25 יבוצע ע"י הספק הנוכחי.

המציעים מופנים לנוסח המכרז המעודכן.

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
1.	4	3.4.3	האם בזמן הפניה לגורם מקצועי מטעם המשרד ממשיכות לחול עלויות תקשורת וקווי תקשורת? כלומר, האם ההפניה היא חמה? במידה וכן נבקש להבין מהו מודל התמורה בעבור תקשורת יוצאת.	מודל התמורה מפורט במסגרת נספח ב'. לא ישולמו סכומים נוספים או מרכיבים אחרים מעבר למרכיבים המפורטים בנספח ב'. המציעים מופנים למרכיבי הצעת המחיר ביחס למענה המקצועי.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
2.	4	3.4.3	במקרה של העמדת בעלי מקצוע מטעם הספק לצורך מענה בהתאם לדרישות המשרד - מה כוללת התמורה של גב אל גב? ככל שמדובר בתמורה בעבור עלויות שכר בלבד, נבקש להבהיר כי תמורה זו צריכה לכלול גם את כל העלויות הכרוכות בגיוס, העסקה, תשתיות וכיוצ"ב הנדרשות לצורך מתן מענה.	ראו מענה לשאלה מס' 1. במסגרת תשלום גב אל גב, יבוצע תשלום, בהתאם לאמור בסעיף, רק במידה וידרשו בעלי מקצוע ייחודים לצורך מענה מקצועי. התשלום יהיה בגין ביצוע בפועל ומתן השירות ולא בגין עלויות נלוות כאמור בשאלה. בכל מקרה, על המשרד לאשר מראש את השירות, את מרכיביו ואת התמורה בגינו.
3.	4	3.4.4	נבקש להתאים את התמורה לשתי החלופות המבוקשות - ישיבה בחצרי הספק או אצל המשרד. התקורות הנדרשות לצורך כך אינן זהות.	אין שינוי בהצעת המחיר. המזכירים מופנים למרכיבי הצעת המחיר בנספח ב', במסגרתם ישנו תמחור לשעת עמדה למענה מקצועי והן לעלות חיבור מרחוק של נציג מקצועי.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
4.	5	3.8	נבקש לקבל אומדנים לכמות הפניות למוקד בהתפלגות של שעה/יום/חודש	ראה אקסל מצורף – נתוני בחירות כנסת 24. פרט לנתונים בקובץ האקסל והנתונים המובאים במסגרת המכרז וקובץ זה, אין נתונים נוספים בידי המשרד.
5.	5	3.10	נבקש הבהרתכם אילו מערכות על הספק לספק למוקד? מה היקף הפיתוחים הנדרשים למערכות?	מערכות לניהול מוקד ומתן מענה בערוצים השונים בין היתר, מערכת IVR, מערכת CTI, צ'ט בוט, ניתוב שיחות ברמת סקיל, הקלטת שיחות, מערכת דשבורד ו-BI, דוחות, התראות, הלפדסק, ומערכת ניהול פניות עם יכולות CRM מערכת התחברות מרחוק, מערכת שיבוץ נציגים, תמיכה בריבוי ערוצים אפלקציה למערכת ניהול פניות או מערכת אדפטיבית למובייל.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

הספק, על חשבוננו.	מי אחראי לספק את הוואטסאפ ועל חשבון מי?	3.10.3	5	
מובהר הדרישה מתוכנת הוואטאפ הינה לאפשר בוט. הבוט יעלה באופן אוטומטי נושאים מוגדרים מראש ע"י המשרד, כאשר לכל נושא תהיינה תשובות אוטומטיות אותן מגדיר אגף הבחירות. בהנחה והפונה לא קיבל מענה הוא יכול לבחור באופציה של שיחה עם נציג שירות או נציג מהמוקד הכללי או מהמוקד המקצועי תלוי בשאלה שעלתה, כאשר הנציג יידרש לחזור לפונה אלא אם ביקש הפונה ליצור קשר בעצמו.				6.
לא תהיה אפשרות להעברת קבצים בכלי זה ושמירת מידע אישי על הפונה. על הספק נדרש לשמור לוגים שיוגדרו מראש עם מערך אבטחת מידע של משרד הפנים.				

רחוב קפלן 2 ירושלים 91132 ת.ד. 6158 טלפון: 6701430 - 02 פקס: 5697990-02

אתר המשרד: www.pnim.gov.il



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
7.	6	3.16	מי אחראי לערוצים SMS וווטסאפ? מי אחראי לפיתוח הבוט?	הספק. ראו מענה לשאלה 6 לעיל.
8.	6	4.8	מהי המערכת שנדרשת לפעול ביום הבחירות? להבנתנו, המוקד נדרש לעבוד גם ביום הבחירות. נבקש להתאים את התמורה בשעת עבודה בהתאם לתמורה על פי חוק לשעת עבודה ביום בחירות.	מדובר במערכת המענה.
9.	6	4.19	"אי זמינות אחד הערוצים הנדרשים למענה" – נבקש הבהרתכם מהי הגדרת "אי זמינות" בערוצי תקשורת כתובה?	מדובר באי זמינות של כל אחד מערוצי המענה הנדרשים במכרז.
10.	7	4.13	נבקש לקבל מידע אודות תקופת ההקמה מיום קבלת הודעת הזכייה ועד ליום הפעלת המוקד	עד שלושה חודשים.
11.	9	4.14.1.20	נבקש הבהרתכם מהם תרשימי הזרימה של הפתרון הטכנולוגי שנדרש להגיש? מהו משקלם מבחינת ציון האיכות?	המציעים מופנים להוראות סעיף 15.2 למכרז, במסגרת רכיב התכנית המתודולוגית. המציעים נדרשים להציג גם את הפתרון הטכנולוגי המוצע, כולל אמצעי/מערכות אבטחת מידע כמצוין בנספח אבטחת מידע ובנוסח המכרז.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
12.	10	4.14.3.8	נבקש הבהרתכם האם נדרשת גישה למערכת ה-CRM עבור 40 מנהלי מחוזות + 100 משתתפים? מי אחראי לאספקת הגישה למערכת? האם על המציע לקחת בחשבון ולגלם עלויות אלו? מכיוון שמדובר בעלויות גבוהות האם ניתן לתמחר את רכיב ה-CRM בנפרד בהתאם למימוש בפועל?	הספק. על הספק לגלם בהצעת המחיר את כלל העלויות הנדרשות למתן השירות. לא ניתן להוסיף רכיבי תמחור שאינם מופיעים במסגרת נספח ב'.
13.	13	4.15.4.9	נבקש הבהרתכם לסעיף זה - מה הכוונה בנמצא/לא נמצא/ברשומ"ק?	סעיף זה נמחק מהמכרז.
14.	14	+ 4.17.1 4.17.2	ממועד תחילת השירות הספק יפעיל אתר גיבוי תוך לא יאוחר משעה... ביום הבחירות הספק יפעיל שני מוקדים הפועלים במקביל. נבקש הבהרתכם לגבי דרישת אתרי הגיבוי – באיזו מתכונת הם יופעלו לפני הבחירות וביום הבחירות? האם ביום הבחירות כל המוקד אמור להיות ערוך לעבודה משני אתרים במקביל? כיצד ניתן להבטיח מעבר לעבודה, שכולל נציגי שירות מיומנים, תוך שעה? הדרישה אינה נשמעת סבירה. במידה וכן הדבר כרוך בעלויות שנדרש לקחת בחשבון בעת התמחור כגון תשתיות מחשוב, כוח אדם עודף ועוד.	על הספק להכין תשתית גיבוי טכנולוגית, במידה ואתר אחד נופל השני נכנס לפעולה (דילוג). במקרה של אי זמינות אתר אחד בין היתר גם הגישה אליו, על הספק להציג תוכנית היערכות ומתן מענה תוך שעה בין היתר מענה חירום.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
15.	16	4.17.8.9	מהם היקפי הפעילות בזמני קיצון במוקד? מהם היקפי הפניות לקו 2?	בהסתמך על נתוני עבר כמות הפניות לקבלת מידע ביום הבחירות עשויה להגיע לכ-30,000 שיחות מאחר וזו פעילות חדשה, אין לנו יכולת לאמוד את היקף הפעילות
16.	16-17	4.17.8.11	נראה כי מודל הקנסות אינו סביר ביחס להיקפי הפעילות המבוקשים - הן בהתייחס לסכומי קנס קבועים, והן בהתייחס לאחוזי קנס מסך החשבונית. נראה כי סך הקנסות ברמה היומית עולה משמעותית על היקף ההכנסה הצפויה. נודה לבדיקה חוזרת ולהבהרת נושא זה.	מדובר ברמת שירות שהמשרד מעוניין לקבל במסגרת המכרז. אין שינוי בהוראות.
17.	16-17	4.17.8.11	נבקש הבהרתכם עם דוגמא לסעיף הנ"ל - לא ברור למה מתייחס "דרישות זמן התגובה" ו "חריגה מהזמנים הקבועים ביותר מ-10% מהפניות".	מדובר בהטלת קנס במידה והספק חרג מזמני התגובה הנדרשים ביותר מ-10% מהפניות ביום. לדוגמה – התקבלו 1,000 פניות ביום. הספק חרג מזמני התגובה ב-150 פניות ביום. במקרה כזה יהיה רשאי המשרד לפעול בהתאם לאמור בסעיף.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
18.	18	4.19	לצורך הערכת כ"א נבקש לקבל נתונים היסטוריים על מערכות בחירות אחרונות ברמת שעות/יום/חודש מתחילת הפעילות עד לסיומה. לכל אחד מסוגי השירות (פניה טלפונית, פניה בערוץ SMS, בוואטסאפ, דוא"ל, פקס וכד')	בבחירות של כנסת 23 ביום הבחירות התקבלו כ- 10,000 שיחות שבוע לפני הבחירות ממוצע יומי 3,000 שיחות.
			כמו כן, נבקש לקבל את נתוני המענה כפי שנדרש במכרז (שיחות/פניות נכנסות, אחוזי מענה, זמני המתנה, משך זמן לטיפול, תעסוקה)	שבועיים לפני מועד הבחירות כ-700 שיחות בתקופת ה-90 יום התקבלו כ-85,000 פניות לשרות העצמי וכ-28,000 מסרונים.
19.	18	4.19.1	מודל הקנסות הינו חריג ולא סביר. בוודאי שלא בהיקפי הפעילות המפורטים שהינם קטנים – סך הקנסות היומי עולה על ההכנסה היומית בפעילות. נבקש להגביל את סך אחוז הקנסות בעד 5% מסך החשבונית החודשית.	מדובר ברמת שירות שהמשרד מעוניין לקבל במסגרת המכרז. אין שינוי בהוראות.
20.	18	4.19.1	בהתאם להיקפי כ"א הנדרש לאיוש, יכולה להיות שונות גבוהה בהיקף השירות הניתן במהלך התקופה אשר עלול ליצור זמן ללא פעילות, שיגרור את המוקד לירידה באחוז היעילות (ומנגד המענה). על כן, נרצה להוציא את שעות הקצה מחישוב זה ובנוסף להגדיר ימים חריגים בהם לא התקבלו שיחות שגררו לירידה באחוז היעילות.	הבקשה נדחית.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
21.	18	4.19.1	חישוב אחוז יעילות מתייחס לזמן שיחה: א. מה מוגדר זמן שיחה? ב. האם מדובר רק בשיחה נענית? האם זמן השיחה מוגדר כמקובל (סך זמן בשיחות נענות + סך זמן בשיחות יוצאות + סך זמן ב WRAPUP)?	זמן שיחה הינה זמן בשיחה נכנסת
22.	19	4.19.1	שיחה חוזרת מאותו המספר באותו היום - נבקש להוציא סעיף זה ממודל הקנס. מהות הפעילות היא לספק מידע ועל כן, כל אזרח שרוצה לבדוק את המידע יחזור גם אם השירות ניתן באדיבות, מקצועיות ומלוא תשומת הלב לאזרח. אין לספק יכולת למנוע מאזרח לחזור ולצרוך את המידע.	הבקשה נדחית. הטענה בשאלה אינה נכונה לדעת המשרד.
23.	19	4.20	מהו משך הדרכת הקליטה לנציגים? האם קיימים חומרי הדרכה כתובים שהספק הזוכה יקבלם או שנדרש לכתוב את כל חומרי ההדרכה?	יועברו לספק חומרי הדרכה שצריכים להיות מעובדים על ידו להדרכה מקצועית שתאושר על ידי המשרד. באמצעות הדרכה זו יוכשרו הנציגים. משך הדרכה לא יעלה על שמונה שעות.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
24.	28	15.2	תכנית מתודולוגית – נבקש הבהרה איזה תרשים זרימה נדרש להציג לכל אפיקי מתן השירות? האם נדרש להציג זאת כבר בשלב הגשת ההצעה?	יש להגיש את הנדרש לצורך ניקוד האיכות בזמן הגשת ההצעה. ישנו פירוט של הנדרש להגשה. המציעים מנוקדים על רכיב זה, ועל תוכן האמור על ידם בתרשימים ועליהם להגיש את הנדרש בהתאם לשיקול דעתם המקצועי.
25.	58	טבלת הצעת המחיר + סעיף 3.4.3 בעמ' 4	שעת שיחה בערוץ טלפוניה לנציג מקצועי - מהם היקפי הפעילות במוקד הנ"ל (שיחות) פניות נכנסות, אחוזי מענה, זמני המתנה, משך זמן לטיפול, תעסוקה)?	ההיקפים המשוערים לכל רכיב מצויים במסמך הצעת המחיר לצד כל רכיב, כאשר מובהר כי התשלום יעשה בהתאם לביצוע בפועל. לגבי היקפים – ראו מענה לשאלה 4 לעיל ואת ההיקפים שנמסרו במסגרת מסמך זה.
26.	58	טבלת הצעת המחיר + סעיף 4.20 בעמ' 19	נדרשת בניית מערכי הדרכה עבור שלושת השירותים. ידוע שהידע המועבר לא ישמר בין מערכת בחירות אחת לשנייה וההדרכות יחזרו על עצמן בין בחירות לבחירות. נבקש לוודא תשלום נפרד לספק בגין ההדרכות בכל מערך בחירות.	מודל התמורה מפורט במסגרת נספח ב'. לא ישולמו סכומים נוספים או מרכיבים אחרים מעבר למרכיבים המפורטים בנספח ב'.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
27.	58	טבלת הצעת המחיר	נבקש להתאים את התמורה ביום הבחירות (יום שבתון) כפי שמוגדר עפ"י חוק (200%).	מודל התמורה מפורט במסגרת נספח ב'. לא ישולמו סכומים נוספים או מרכיבים אחרים מעבר למרכיבים המפורטים בנספח ב'.
28.	58	טבלת הצעת המחיר	בטבלה מצוינים אומדנים שנתיים. לא ניתן לדעת מתוך האומדנים הללו האם מדובר בפעילות כל השנה, בשירות אחד או יותר (שתי מערכות בחירות, מערכת בחירות כללית או מוניציפלית וכד'). נבקש הבהרתכם בנושא. האם בחלק מהשנה הפעילות לא הייתה פעילה?	המידע הידוע למשרד הועבר במסגרת הצעת המחיר. וכן בזמנים שלא יתנהלו מערכות בחירות הפעילות לא תופעל.
29.	64	סעיף 12.3 להסכם	נבקש להסיר את הקנס שהינו מעבר למודל הקנסות המפורט. מדובר בקנס על קנס בצורה שאינה סבירה.	הבקשה נדחת. המשרד יפעיל את סעיפי ההסכם בהגנות ובסבירות.
30.	83	9	בדיקת התאמה ביטחונית – נבקש הבהרתכם לגבי טווח הזמן להחזרת תשובה לקבלת המועמדים על ידי המשרד?	כשבועיים בדרך כלל, אם כי ייתכן ויהיו מועמדים שטווח הזמן יהיה ארוך יותר.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
31.	62	2.4	נבקש להוסיף בסיפא כי מותר להעביר עובדים ו/או ספקי משנה.	אין שינוי בהסכם. יובהר, כי לצורך ביצוע ההסכם נותן השירותים רשאי להיעזר בקבלני משנה אולם יודגש, כי האחריות על ביצוע ההתקשרות מול המשרד לרבות על פעולות קבלני המשנה ותוצאותיהם בכל הקשור להסכם, מוטלת על נותן השירותים בלבד.
32.	63	4.4	ישנה טעות בתאריך	נכון. ראו נוסח המכרז המעודכן.
33.	63	4.5	נבקש להאריך את תקופת ההתראה ל-60 יום, וכן להוסיף כי ההתראה תהיה בכתב .	הבקשה נדחת.
34.	63	4.6	נבקש להוסיף כי מדובר בהפרה יסודית שלא תוקנה גם לאחר משלוח התראה בכתב בת 14 יום . הודעה על ביטול צריכה להימסר בכתב.	הבקשה נדחת. המילים "באישור המנהל הכללי" ימחקו מהסעיף.
35.	64	18.2	שיפוי על נזק בכפוף לתנאי השיפוי הקבועים בהסכם זה.	הבקשה נדחת.
36.	64	9.3	הפרה כפופה להתראה בכתב בת 14 יום שלא תוקנה.	הבקשה נדחת. סעיפי ההסכם יופעלו בהגינות ובסבירות.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
37.	65	12.3	הודעה על התראה – נבקש בכתב בלבד. חילוט ערבויות- נבקש כפוף להתראה בכתב וככל שלא תוקן במועד.	ההודעה של המשרד על ההפרה תעשה בכתב. המילה "ללא כל התראה" תמחק מהסעיף ובמקומה יבוא " בהתאם לסעיף 28.7 להסכם"
38.	66	13.3	כמקובל בהסכמים בעבור פעילות עתירת כוח אדם במוקד שירות טלפוני, נבקש להוסיף הצמדה לשכר המינימום עם קרות העדכון. מודל ההצמדה המקובל בענף הינו 70% הצמדה לשכר מינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו- 30% הצמדה למדד. ומכל מקום, ההצמדה לשכר מינימום הינה קריטית בפעילות עתירת כ"א. נבקשכם הבהרה לעניין זה.	הבקשה נדחית.
39.	66	13.4	תדירות ההצמדה שנתית – נבקש כי ההצמדה תהיה בהתאם להוראות חכ"ס כמקובל. ככל שהמשרד יסכים לשינוי מדדי ההצמדה ותבוצע הצמדה גם לשכר המינימום - ההצמדה צריכה להיות בעת קרות השינוי. הצמדה אחת לשנה אינה סבירה, ולכל הפחות ראוי שתהיה הצמדה לשכר המינימום אשר תעשה בקרות עלית שכר המינימום.	הבקשה נדחית
40.	66	14	נבקש להוסיף זכות ערעור למציע לגבי תשלום שלא אושר במלואו, ניתן ע"י הכרעה בידי גורם בלתי תלוי. לא ניתן לגרור עיכוב בתשלום בשל אי אישור או סיבה אחרת שתלויה במשרד, מעבר למס' ימי התארגנות סבירים.	הבקשה נדחית.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
41.	67	16	לא מקובל זכות קיזוז חד צדדית אלא אם אין על כך מחלוקת. לא מקובל קיזוז מהסכם אחר ולא בלי התראה בכתב וארכה לתיקון והזדמנות להשמיע טענות.	הבקשה נדחית. מובהר כי המשרד מחויב לסבירות והגינות בפעילותו.
42.	67	17	1. אחריות לפי דין בלבד. לנזק ישיר בלבד. בגין מעשה/מחדל של הספק ו/או מי מטעמו בלבד. 2. נבקש לקבוע אחריות מקבילה של המשרד לכל מעשה/מחדל של המשרד ומי מטעמו. 3. נבקש כי שיפוי הספק יינתן בכפוף להתקיימות התנאים המצטברים להלן: (1) לספק תינתן הזכות להתגונן באמצעות עו"ד מטעמו בהליך הטעון שיפוי בהתאם לשיקול דעת הספק; (2) שיפוי המזמין על-ידי הספק יינתן בגין נזק כלכלי ישיר בלבד (במובחן מנוקי מוניטין, תקורות, הפסדים, נזקים עקיפים וכיו"ב); (3) השיפוי יינתן על בסיס פס"ד שלא עוכב ביצועו בלבד (במובחן משיפוי על בסיס דרישה); (4) תישלל מהמזמין האפשרות לפשרה שלא בכפוף לאישור הספק. 4. נבקש להקטין את אחריות הספק לשיפוי ולנזק לסך שלא יעלה על סך התקבולים שהועברו לספק עד למועד קרות אירוע מזכה. (להלן: "תנאי השיפוי")	המשרד יהא אחראי לכל מעשה/מחדל של המשרד ו/או עובדיו. מלבד האמור לעיל, הבקשה נדחית



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
43.	71	20	סעיף זה (זכויות יוצרים) לא רלוונטי לסוג ההתקשרות ונבקש למחקר. מכל מקום - ככל שנותר, יש להחריג ולהוסיף סעיף שמהותו לשמור על זכויות קניין של שיטות עבודה של המציע, שיטות הדרכה וכיוצ"ב שהועברו למשרד במסגרת ההצעה אולם המציע עושה בהם שימוש גם ללקוחותיו האחרים. כמו"כ - יש להכפיף לשמירה על סודיות לפי כל דין.	הבקשה נדחית. הסעיף מטפל במסגרת ס"ק 20.3 במידע בבעלות הספק. המשרד מחויב לפעול בהתאם לחוק.
44.	72	25	זכות עיון וביקורת כזו חייבת להיות כפופה לשמירה על סודיות מוחלטת של ענייני המציע.	ר' אמור בסעיף 25.1 להסכם לפיו הביקורת והבדיקה ייעשו "בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה". המשרד כפוף לחוק בפעולותיו.
45.	73	26.4	הסבת זכויות שאושרה - צריכה לשחרר את המציע מהתחייבויותיו בכפוף לנטילת מלוא ההתחייבויות בידי המחליף. המציע לא נשאר בתמונה.	הבקשה נדחית.
46.	73	27	ביצוע תשלום ע"י המשרד בכפוף להתראה מראש ובכתב וככל שלא תוקנה במועד, כנ"ל לעניין קיזוז. קיזוז - לא מקובל זכות קיזוז חד צדדית אלא אם אין על כך מחלוקת. לא מקובל קיזוז בלי התראה בכתב וארכה לתיקון והזדמנות להשמיע טענות. שיפוי - בכפוף לתנאי השיפוי הקבועים בהסכם. ביטול הסכם - כפוף אף הוא להתראה בכתב מראש בת 14 יום וככל שלא תוקן במועד. כפוף גם להפרה יסודית בלבד.	הבקשה נדחית.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
47.	3	3.4.3	בשורה האחרונה לאחר "חשבונית בגין התשלום" מבוקש להוסיף "בתוספת תקורה 15%".	הבקשה נדחת.
48.	4	3.8	• האם השעות הללו הן שעות נטו או ברוטו? • מה פירוש "בכל מערכת בחירות"?	• מדובר בשעות לוגין. • ההערכה מדברת על כל מערכת בחירותגדו לה. • במערכות בחירות מיוחדות השעות יוגדרו בהתאם.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

ראו מענה לשאלה 6 לעיל.	• היישום WHATSAPP הינו רכיב תוכנה המצוי בשליטת חברה זרה. • מתן שירות באמצעות ישום זה משמעו, הלכה למעשה, העברת מידע או מטא-דאטה הן אודות אזרחים ישראלים לחברה הרשומה בחו"ל והן אודות אזרחים ישראלים או שאינם ישראלים המנויים ברשימת אנשי הקשר של האזרח המשתמש בשירות. • לפי מדיניות הפרטיות של חברת וואטסאפ, וואטסאפ אוספת מידע על אופן השימוש בשירות. • מידע זה משותף גם עם חברת האם של וואטסאפ - מטא, וגם עם חברות אחרות בקבוצת מטא (כגון פייסבוק). • ראו לעניין זה את האמור במדיניות הפרטיות של WHATSAPP - ○ המידע שאתם מספקים ▪ פרטי החשבון שלכם. על מנת ליצור חשבון WhatsApp p עליכם לספק את <u>מספר הטלפון</u> <u>הנייד</u> <u>שלכם</u> ומידע בסיסי (כולל שם הפרופיל שבחרתם).	3.10.3	4	49
---------------------------	--	--------	---	----



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

אם לא תספקו לנו את הפרטים הללו, לא תוכלו ליצור חשבון לשימוש בשירותים שלנו. תוכלו להוסיף מידע לחשבונכם , כגון שם פרופיל ופרטי 'אודות'.... ■ הודעות שלא נשלחו. אם לא ניתן לשלוח הודעה באופן מיידי (לדוגמה, אם הנמען אינו מחובר לרשת), <u>אנו</u> <u>שומרים</u> <u>אותה</u> <u>באופן</u> <u>מוצפן</u> <u>בשרתים</u> <u>שלנו</u> <u>למשך עד</u> <u>30 יום</u> , תוך ניסיונות				
---	--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

לשלוח אותה. אם כעבור 30 יום ההודעה עדיין לא נשלחה, אנו מוחקים אותה. העברת מדיה. כאשר משתמש מעביר מדיה בתוך הודעה, <u>אנו</u> <u>מאחסנים</u> <u>זמנית את</u> <u>המדיה</u> <u>באופן</u> <u>מוצפן</u> <u>בשרתים</u> <u>שלנו</u> כדי לעזור בביצוע משלוח יעיל יותר של העברות נוספות. אנשי הקשר שלכם. באפשרות כם להשתמש במאפיין 'העלאת אנשי קשר' <u>ולספק לנו</u>	■			
--	---	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

<u>באופן</u> <u>שוטף, אם</u> <u>פעולה זו</u> <u>מותרת על</u> <u>פי החוק</u> <u>החל, את</u> <u>מספרי</u> <u>הטלפון</u> <u>שברשימ</u> <u>ת אנשי</u> <u>הקשר</u> <u>שלכם,</u> <u>לרבות</u> <u>אלה של</u> <u>משתמשי</u> <u>השירותי</u> <u>ם שלנו</u> <u>ושל אנשי</u> <u>קשר</u> <u>אחרים</u> <u>שלכם.</u> אם מישהו מבין אנשי הקשר שלכם עדיין אינו משתמש בשירותים שלנו, אנו ננהל מידע זה עבורכם באופן שמבטיח שאין ביכולתנו לזהות אנשי קשר אלה. קבלו מידע נוסף על המאפיין י'העלאת				
--	--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

אנשי קשר' שלנו כאן. תוכלו ליצור קבוצות ורשימות תפוצה, להצטרף או להתווסף אליהן, וקבוצות ורשימות תפוצה אלה ישויכו לפרטי החשבון שלכם. אתם נותנים לקבוצות שלכם שם. תוכלו לצרף לקבוצה תמונת פרופיל או תיאור.... ○ מידע שנאסף באופן אוטומטי ■ מידע על שימוש ורישום. אנחנו אוספים מידע על פעילותכם בשירותים שלנו, למשל מידע הקשור				
---	--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

לשירות, לאבחון ולביצועים . בכך נכלל <u>מידע על</u> <u>פעילותכם</u> (לרבות אופן השימוש שלכם בשירותים שלנו, הגדרות השירותים שלכם, <u>כיצד אתם</u> <u>מתקשרי</u> <u>ם עם</u> <u>אחרים</u> <u>המשתמש</u> <u>ים</u> <u>בשירותים</u> <u>שלנו</u> (גם כשאתם מתקשרים עם עסק), <u>והשעה,</u> <u>התדירות</u> <u>ומשך</u> <u>הזמן של</u> <u>פעילותכם</u> <u>והאינטרא</u> <u>קציות</u> <u>שלכם</u>), קובצי רישום ויומנים ודוחות של אבחון, קריסה, אתר אינטרנט וביצועים. מידע זה				
--	--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

גם כולל פרטים על המועד שבו נרשמתם לשימוש בשירותים שלנו ; <u>המאפייני</u> <u>ם שבהם</u> <u>אתם</u> <u>משתמשי</u> <u>ם כמו</u> <u>שליחת</u> <u>הודעות,</u> <u>ביצוע</u> <u>שיחות,</u> <u>סטטוס,</u> <u>קבוצות</u> <u>(לרבות</u> <u>שם</u> <u>הקבוצה,</u> <u>תמונת</u> <u>הקבוצה,</u> <u>תיאור</u> <u>הקבוצה),</u> <u>תשלומים</u> <u>או</u> <u>מאפיינים</u> <u>עסקיים ;</u> <u>תמונת</u> <u>פרופיל,</u> <u>פרטי</u> <u>'אודות' ;</u> <u>האם אתם</u> <u>מחוברים</u> <u>לרשת,</u> <u>מתי</u> <u>השתמשת</u> <u>ם</u> <u>לאחרונה</u> <u>בשירותים</u> <u>שלנו</u> <u>(נראה/ת</u>				
---	--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

<u>ה</u> <u>לאחרונה</u> <u>שלכם</u>; <u>ומתי</u> <u>עדכנתם</u> <u>לאחרונה</u> <u>את פרטי</u> <u>'אודות'</u> <u>שלכם</u>. מידע על מכשירים והתחברו ת. אנו אוספים מידע <u>ספציפי</u> <u>למכשירי</u> <u>ם</u> <u>ולהתחברו</u> <u>ת כשאתם</u> <u>מתקינים</u> <u>את</u> <u>השירותי</u> <u>ם שלנו</u>, <u>ניגשים</u> <u>אליהם או</u> <u>משתמשי</u> <u>ם בהם</u>. <u>בכך נכלל</u> <u>מידע כמו</u> <u>דגם</u> <u>החומרה</u>, <u>פרטי</u> <u>מערכת</u> <u>ההפעלה</u>, <u>רמת</u> <u>הטעינה</u> <u>של</u> <u>הסוללה</u>, <u>חוזק אות</u>, <u>גרסת</u> <u>אפליקציה</u> <u>פרטי</u>, <u>הדפדפן</u>.				
---	--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

<u>הרשת</u> <u>הסלולרית</u> <u>פרטי</u>, <u>החיבור</u> <u>לרבות</u> <u>מספר</u> <u>טלפון</u>, <u>מפעיל</u> <u>הרשת</u> <u>הסלולרית</u> <u>או ISP</u>, <u>שפה</u> <u>ואזור זמן</u>, <u>כתובת</u> <u>IP פרטי</u> <u>פעולות</u> <u>המכשיר</u> <u>ומזהים</u> <u>(לרבות</u> <u>מזהים</u> <u>ייחודיים</u> <u>למוצרי</u> <u>חברת</u> <u>Meta</u> <u>המשויכי</u> <u>ם לאותו</u> <u>מכשיר או</u> <u>חשבון).</u> מידע על	■			
מיקום. <u>אנחנו</u> <u>אוספים</u> <u>מידע על</u> <u>מיקום</u> <u>מדויק</u> <u>מהמכשיר</u> <u>שלכם</u> <u>באישורכם</u> <u>ם</u>, ומשתמשי ם בו כשאתם בוחרים להשתמש				



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

במאפייני ם הקשורים למיקום, למשל כשאתם מחליטים לשתף את מיקומכם עם אנשי הקשר שלכם או להציג מיקומים סמוכים או מיקומים שאחרים שיתפו איתכם. ישנן הגדרות מסוימות הקשורות למידע שקשור למיקום, שאותן תוכלו למצוא בהגדרות המכשיר או בהגדרות בתוך האפליקצי ה, כגון שיתוף המיקום. <u>אפילו אם</u> <u>אינכם</u> <u>משתמשי</u> <u>ם</u> <u>במאפייני</u>				
---	--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

<u>ס שלנו</u> <u>הקשורים</u> <u>למיקום,</u> <u>אנו</u> <u>משתמשי</u> <u>ס</u> <u>בכתובות</u> <u>IP</u> <u>ובמידע</u> <u>אחר, כמו</u> <u>קידומות</u> <u>האזור של</u> <u>מספר</u> <u>הטלפון,</u> <u>כדי</u> <u>להעריך</u> <u>את</u> <u>המיקום</u> <u>הכללי</u> <u>שלכם</u> <u>(לדוגמה,</u> <u>עיר</u> <u>ומדינה).</u> אנחנו גם משתמשי ס במידע על מיקומכם לצורכי אבחון ופתרון בעיות... ○ מידע מצד שלישי ■ מידע שאחרים מספקים עליכם. אנחנו מקבלים מידע עליכם מאחרים. לדוגמה, <u>כששתמ</u>			
--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

<u>ש</u> <u>אחרים</u> <u>שאתם</u> <u>מכירים</u> <u>משתמשי</u> <u>ם</u> <u>בשירותים</u> <u>שלנו, הם</u> <u>עשויים</u> <u>לספק את</u> <u>מספר</u> <u>הטלפון</u> <u>שלכם,</u> <u>את שמכם</u> <u>ומידע</u> <u>אחר</u> (למשל מידע מרשימת אנשי הקשר שלהם בטלפון הנייד), כשם שאתם עשויים לספק את שלהם. הם גם עשויים לשלוח לכם הודעות, לשלוח הודעות לקבוצות שאליהן אתם שייכים או להתקשר אליכם. לפני שמשתמש				
---	--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

ים אלה יספקו לנו מידע כלשהו, אנו מחייבים כל אחד מהם להחזיק בזכויות החוקיות לאיסוף המידע שלכם, לשימוש בו ולשיתופו.. .. ○ הפעילות הגלובלית שלנו ▪ <u>WhatsA</u> <u>pp</u> <u>משתפת</u> <u>מידע בכל</u> <u>העולם, הן</u> <u>באופן</u> <u>פנימי</u> <u>בתוך</u> <u>החברות</u> <u>של Meta</u> <u>והן באופן</u> <u>חיצוני עם</u> <u>השותפים</u> <u>שלנו ועם</u> <u>ספקי</u> <u>שירות,</u> <u>ועם אלה</u> <u>שאתם</u> <u>מתקשרי</u> <u>ם איתם</u> <u>בכל</u> <u>העולם,</u> <u>בהתאם</u> <u>למדיניות</u>			
---	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

<u>פרטיות</u> זו. המידע שלכם עשוי, לדוגמה, להיות מועבר או משודר אל, או מאוחסן או מעובד בשטח של, ארצות הברית; מדינות או אזורים שבהם ממוקמים חברות קשורות ושותפים של החברות של Meta או ספקי השירות שלנו; או כל מדינה אחרת או אזור אחר ברחבי העולם שבהם השירותים שלנו מסופקים מחוץ למקום מגוריכם לצרכים המפורטי ם במדיניות פרטיות				
--	--	--	--	--



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

זו. WhatsApp p משתמשת בתשתית ובמרכזי הנתונים הגלובליים של Meta, כולל בארצות הברית. העברות אלה נחוצות כדי לספק באופן גלובלי את השירותים שנקבעו בתנאים שלנו. יש לשים לב שהמדינות או האזורים ש אליהם המידע שלכם מועבר עשויים לקבוע חוקים והגנות בנוגע לפרטיות ששונים מאלה הקיימים במדינת או באזור מגורכם.				
• לאור כל האמור לעיל מבוקש אישור המשרד כי				



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
			ככל שיתבע הקבלן בגין השימוש ביישום זה ישפה המשרד את הקבלן בגין כל הוצאה שתיווצר לקבלן עקב כך. • לחילופין, מבוקש מן המשרד לאשר א-פריורי כי השימוש ביישום אינו מהווה הפרה של חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, בדגש על תקנה 4]2 לתקנות הגנת הפרטיות [אבטחת מידע].	
50.	4	3.10.4	מבוקש למחוק ערוץ דוא"ל בשל היותו כר פורה להתחזות, פשינג ופעולות אחרות העלולות לפגוע הן באזרח והן במפעיל. ערוץ הדוא"ל אינו מאובטח דיו וככלל אנו ממליצים להמנע מן השימוש בו.	על הספק להעריך להגנה על ערוץ זה, לחסום קבלת קבצים בפורמטים מסוימים, שילוב הלבנה לפורמטים המותרים, חסימת משתמשים החשודים כתוקפים/ספאם, העלאת מודעות עובדים - אי פתיחת לינקים או קבצים חשודים.
51.	5	3.17	אנו מבינים כי האחריות לניהול ותקינותו של הטופס המקוון היא על המזמין. האם נכון?	נכון.
52.	5	3.19	מבוקש לקבל אפיון טכני של הממשקים הנדרשים במכרז על מנת שניתן יהיה לתמחר את עלות הפיתוח.	מדובר על צריכת שירות ולא על כתיבת ממשקים.
53.	5	4.5	מבוקש לאשר כי המדובר על הקלטות שמע בלבד וכי לא נדרשת הקלטת וידאו לתצוגת המסך.	הקלטת שמע בלבד



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
54.	6	4.9	האם הקישור לטופס הממוחשב הוא גנרי [לטופס הכללי] או אישי [לטופס הממוחשב כולל פרטי זיהוי / התחברות]?	יש להעביר פרטי זיהוי כדי לקבל תשובה
55.	7	4.14.1.4	מבוקש לקבל אפיון טכני של הממשקים הנדרשים במכרז על מנת שניתן יהיה לתמחר את עלות הפיתוח.	האפיון הטכני המפורט יינתן לאחר הזכייה. כרגע יש לתמחר בהתאם לדרישות המכרז.
56.	7	4.14.1.5	מבוקש לקבל אפיון טכני של השרות על מנת שניתן יהיה לתמחר את עלות הפיתוח.	האפיון הטכני המפורט יינתן לאחר הזכייה. כרגע יש לתמחר בהתאם לדרישות המכרז.
57.	7	4.14.1.6	מבוקש לקבל אפיון טכני של הממשקים הנדרשים במכרז על מנת שניתן יהיה לתמחר את עלות הפיתוח.	האפיון הטכני המפורט יינתן לאחר הזכייה. כרגע יש לתמחר בהתאם לדרישות המכרז.
58.	7	4.14.1.10	כאמור, שירות באמצעות יישומון וואטסאפ מאוחסן כברירת מחדל מחוץ לשטח מדינת ישראל. מבוקש לאשר כי התממשקות של מערכת הספק ליישומון הנ"ל לא תהווה הפרה של הסעיף.	ראו מענה לשאלה 6 לעיל.
59.	7	4.14.1.12	מבוקש למחוק "דוא"ל".	ראו מענה לשאלה 50. הבקשה נדחת.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
60.	8	4.14.1.17	- מבוקש אפיון טכני של הפתרון הנדרש על מנת שניתן יהיה לתמחרו. - האם הכוונה היא הצגה גנרית של כתובת הקלפי וקווי התחבורה הרלוונטיים או שהכוונה היא להצגה מותאמת אישית של הפונה לעניין ההגעה לקלפי [למשל – המרחק בהליכה מביתו של הפונה לקלפי]? - מבוקש להבהיר כיצד המידע אודות כתובת הקלפי צריך להיות מוצג למשתמש הקצה והאם ידרש ממשק API נוסף למערכות משרד התחבורה או MOVIT, שאחרת לא ברור כיצד ניתן יהיה להעביר את הנתונים של הגעה לקלפי באמצעים טכנולוגיים בפניה בSMS, IVR EMAIL או פקס. - מבוקש להבהיר, האם ניתן יהיה לשלוח קישור לדף נחיתה המציג את הפרטים של הקלפי? לדוג' עם קישור לויז, ומפה. - האם לספק הקיים היום יש דפי נחיתה או אמצעי אחר של פירוט הכתובות של הקלפי?	- האפיון הטכני המפורט יינתן לאחר הזכייה. כרגע יש לתמחר בהתאם לדרישות המכרז. מדובר על צריכת שירות. - קיים צורך לאפשר הצגה של כל אמצעי ההגעה לאזרח בממשק אחד. - מיקומי הקלפיות יישלחו לספק ע"י המשרד, הממשק יזהה את מיקום האזרח וייחשב לפי הקלפי אליה מעוניין להגיע את הזמן לפי אמצעי ההגעה השונים.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
61.	8	4.14.1.19	הסיפא של הסעיף עלולה להוות וקטור תקיפה/הנדסת אנוש לגורמים עוינים. מבוקש למחוק את נוהל הפנייה לברור פרטי הפונה.	על הספק להערך להגנה על ערוץ זה- לחסום קבלת קבצים בפורמטים מסוימים, שילוב הלבנה לפורמטים המותרים, חסימת משתמשים החשודים כתוקפים/ספאס, העלאת מודעות עובדים - אי פתיחת לינקים או קבצים חשודים.
62.	8	4.14.1.21 1.	מה פירוש "פרטים הקשורים לאדם"? אילו פרטים?	פרטים על מיקום ההצבעה
63.	9	4.14.2.3	הסעיף אינו ברור. מבוקשת הבהרה.	שירות שסעיף זה מתייחס, למתן מענה לשאלות שלא נוגעות לפנקס הבוחרים (מיקום הצבעה), התשובות יינתנו בהתאם לרשימת תסריטים שיוגשו מראש
64.	9	4.14.2.7	לאחר "מ-24 שעות" מבוקש להוסיף "עבודה" וזאת על מנת שלא ישתמע כי נדרש ליתן מענה גם בימי שבת וחג.	מקובל במקרה זה.
65.	9	4.14.3.4	מבוקש למחוק "או באתרים אחרים". הספק מציע את אתרו הרלוונטי לנשוא העניין. לא סביר כי הספק ידרש להשקיע בשיפוץ/התאמה של אתר אחר לצורך העמדות המבוקשות למנהלי הבחירות. אם אכן נדרש כי הספק ישפץ/יתאים אתר לעניין זה מבוקשת הבהרה ברורה.	הבקשה נדחת. בהתאם לדרישות המכרז, תתכן דרישה להשמת עמדות של הספק באתרים נוספים.

רחוב קפלן 2 ירושלים 91132 ת.ד. 6158 טלפון: 6701430 - 02 פקס: 5697990 - 02

אתר המשרד: www.pnim.gov.il



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
66.	9	4.14.3.8	- האם הגישה למערכת היא לצפייה בלבד או גם לצורך הוספת ועריכה של נתונים? - כיצד יגשו מנהלי המחוזות / המשתמשים למערכת? האם ממחשביהם האישיים / טלפונים ניידים? כיצד תאובטח התקשורת בין מחשבו האישי של מנהל המחוז למערכת?	- הוספה ועריכה. - המחשבים יהיו מחשבים שהמשרד יספק לעובדי המשרד. - אבטחת מידע הינה על הספק, המשרד יאפשר לעובדים גישה מאובטחת לאינטרנט מהמשרד או מהבית כל עובד דרך ה-wifi שלו.
67.	9	4.14.4	בסוף הפסקה [לפני הטבלה] מבוקש להוסיף "ובלבד שלא תהיה בכך הכבדה יתירה או בלתי סבירה על הספק".	הבקשה נדחית. השירות יינתן בהתאם לנדרש במכרז.
68.	9	4.14.4	מבוקש להבהיר כי המספר שמזהה איש קשר במערכות יהיה מספר זהות ולא מספר טלפון ממנו הוא התקשר. לעיתים מספר טלפון נייד, או טלפונים כשרים "משוייכים" למספר אנשים. במצב כזה הנציג יוכל לטעות במסירת פרטים של איש הקשר או לעדכן בצורה שגויה את איש הקשר.	אכן הזיהוי, יהיה לפי מספר ת.ז., אולם מספר טלפון יכול להתריע על שיחה חוזרת
69.	10	4.14.4	בשורה "פתיחת פניה" נכתב "מבוג". מבוקשת הבהרה.	הכוונה היא ל"מסוג".
70.	11	4.14.5	בשורה "קבלת תשובה מהיחידה" לאחר "ומשימות חריגות" מבוקש להוסיף "בכפוף למועד קבלת התשובה בפועל מן היחידה".	מאושר



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
71.	13	4.15.8	בסיפא מבוקש להוסיף "ובלבד שהטבלאות האמורות הועברו לספק על ידי המזמין במועדים הרלוונטיים".	הבקשה נדחית.
72.	13	4.16.1	מבוקש למחוק "לפחות".	הבקשה נדחית.
73.	13	4.16.1	מבוקש להבהיר ברמה הטכנית כיצד מבקש המשרד להתחבר למערכות הספק.	באחריות הספק לאפשר גישה למשרד למערכות הרלוונטיות בכל דרך שייבחר.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
74.	13	4.16.2	כמה דשבורדים ידרש הספק לפתח? מבוקשת דוגמא לדשבורד אופייני על מנת שניתן יהיה לתמחר את עלות הפיתוח.	צריך לפחות שני דשבורדים שיציגו מדדים של ניהול המוקד בזמן אמת בין היתר : כמות שיחות נכנסות (בערוצים השונים), ממתיונות נענו, ננטשו, כמות נציגים מחוברים, משך זמן, התראה של חריגות מהיעדים דשבורד נוסף שיציג את הפניות שמגיעות למוקד המקצועי, כמות הפניות, כמה נענו, כמה ממתיונות, כמה הועברו, התייעצות, משך טיפול, בהתייעצות, חריגים וכד'. הדשבורדים, יהיו עם תצוגה ויזואלית, שתציג בין היתר גרפים, התראות, ביצוע מול יעדים. אפיון סופי יתבצע מול הספק הזוכה



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
75.	13	4.17.1	מבוקש לבאר את התיבה "אתר גיבוי". האם הכוונה היא לאתר מרוחק בו יגובו הנתונים או שמדובר באתר פיסי מרוחק אליו יוכלו לעבור עובדי הספק בהינתן תקלה באתר הראשי?	כפי שרשום בסעיף.
76.	13	4.17.2	- האם נדרש הספק להקים שני מוקדים לצורך הפעלת הפעילות? - האם הספק יכול להציג מוקד הכולל עמדות מרוחקות לטובת נושא זה?	כן. שני אתרים מרוחקים פיזית. ניתן לחלק את העבודה בין שני אתרים במקביל, במידה ואתר אחד נופל מגבים את האתר השני. ניתן להציג עמדות מרוחקות, עם יכולת בקרה על הנציגים שעובדים מרחוק, וזה לא מייתר את צורך בשני אתרים פיסיים נפרדים
77.	14	4.17.5	בשורה האחרונה לאחר "במהלך מתן השירות" מבוקש להוסיף "ובלבד שלא תהיה בכך הכבדה יתירה או בלתי סבירה על הספק".	מדובר במידע על השירות. הבקשה נדחית.
78.	14	4.17.7.2	מה פירוש "הקבצים לא יעודכנו ולא ישוננו"? הרי הקבצים אמורים להתעדכן מכח השירות הניתן על ידי הספק.	אין שינוי בסעיף, הספק צורך שירות / במקרה חירום מקבל קבצים אבל לא עורך או משנה אותם ולא מעתיק למקום אחר.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
79.	14	4.17.7.4	מבוקש לקבל את רשימת אמצעי האבטחה אותם צפוי המשרד לדרוש מן הספק.	על המציע לדעת מה נדרש ממנו כדי להגן על השרתים והמידע שברשותו. כמו כן, המציעים מופנים לנספח דרישות האבטחה. על הספק ליישם את הבקרות הנדרשות לפי הנספח. כמו כן, המציע יציג את המענה הטכנולוגי שלו אשר יכלול היבטי אבטחת מידע.
80.	14	4.17.7.6	הספק אינו יכול להתחייב "למנוע כל אפשרות". הספק יכול להתחייב לפעול בחריצות הראויה ובהתאם להוראות כל דין כדי למנוע אפשרות כאמור בסעיף.	המשרד רשאי לדרוש מהספק הוספת מענה אבטחתי במידה ולא יוצג על ידי הספק, מענה זה יהיה תפישתי ולא יכלול המלצה לחברה או מוצר כלשהם.
81.	15	4.17.8.2	במקום "באופן מיידי" מבוקש לכתוב "תוך 30 שניות".	מקובל. תוך לא יותר מ-30 שניות.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
82.	16	4.17.12	האם האמור בסעיף סותר את הדרישה לגישה של מנהלי המחוזות למערכות הספק?	לא.
83.	17	4.18.5	מבוקש למחוק "יעודיים למוקד זה".	הבקשה נדחית. בזמן מתן השירות לא יעסקו הנציגים במתן שירות למוקד בנושא אחר. בכל מקרה, אין שינוי בדרישות רמת השירות.
84.	17		מבוקש למחוק את השורה. היקף הפניות למוקד אינו בשליטת הספק ואין להענישו על היקף שיחות נמוך.	הבקשה נדחית
85.	17		מבוקש למחוק את השורה. היקף הפניות למוקד אינו בשליטת הספק ואין להענישו על היקף שיחות נמוך.	הבקשה נדחית
86.	17		מבוקש למחוק את השורה. הספק אינו יכול למנוע מבוטים או שרתי התקשרות אחרים להציף את המוקד ובכך לפגוע בספק שלא באשמתו.	הבקשה נדחית
87.	17		אי זמינות ערוצים • מבוקש למחוק "טופס מקוון" הואיל והטופס הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק. • מבוקש להגדיר "מקרה".	הבקשה נדחית
88.	17		תקלה שאינה משביתה מבוקש למחוק את השורה. אם התקלה אינה פוגעת ברמת השירות ללקוחות אזי לא מתקיימת כל תכלית להענשת הספק בגין תקלה סתמית "כלשהי".	הבקשה נדחית
89.	18		דיווח שגוי או מוטע במקום "מוטה" מבוקש לכתוב "מוטעה".	הבקשה מקובלת



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
90.	18	תלונות ציבור	בסיפא מבוקש להוסיף "ובלבד שניתנה לספק הזדמנות סבירה להשיב לתלונות".	הבקשה נדחית. בכל מקרה מדובר בשיקול דעת של המשרד האם להטיל את הקנס. המשרד מחוייב לסבירות והגינות בפעילותו.
91.	18	שיחות חוזרות	מבוקש למחוק את השורה. הספק אינו יכול למנוע מבטים או שרתי התקשרות אחרים להציף את המוקד ובכך לפגוע בספק שלא באשמתו.	הבקשה נדחית
92.	18	4.20.2.1	האם מערכי ההדרכה קיימים?	ראו מענה לשאלה 23 לעיל.
93.	26	מספר מקבלי השירות	מבוקש לקבוע רף מקבלי שירות סביר אשר עמידה בו תזכה את המציעים בניקוד המירבי. השוואה בין מציעים שאינה מוגבלת ברף עליון סביר מעודדת מציעים להציג נתונים מופרזים באופן שעלול לעוות את תוצאות המכרז.	המציעים מחוייבים להציג נתוני אמת בהצעתם. הבקשה נדחית.
94.	29	15.5.1.1	מה פירוש "עבור כל אשכול בנפרד"?	טעות סופר. ראו נוסח המכרז המעודכן.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
95.	30	16.6	• אנו סבורים כי האמור בסעיף הינו טעות. מבוקש להצמיד את ההתקשרות למדד "השכר הממוצע ברוטו למשרת שכיר של עובדים ישראלים" המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה הואיל וההוצאה העיקרית בפרייקט היא שכר עבודה. • לחילופין מבוקש להפנות את הסעיף לסעיף 13.3.3 להסכם.	סעיף 16.6 נמחק. ההצמדה תהא בהתאם להוראות ההסכם.
96.	31	20.3	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף לשימוע".	ועדת המכרזים תפעל בהתאם לשיקול דעתה ולהוראות החוק, בהתאם לכל מקרה שידון בפניה.
97.	54	5	במקום "לשביעות רצון המזמין" מבוקש לכתוב "בהתאם להוראות ההסכם".	הבקשה נדחית.
98.	57	2.5	לא מצאנו באתר התכ"ס הוראה שמספרה 7.4.1.7. מבוקשת הבהרה.	נכון. מדובר בהוראה 7.3.1, סעיף 2.3.3.1.12.
99.	58	4.6	לפני "ביצוע פשע" מבוקש להוסיף "הרשעה חלוטה".	ראו נוסח המכרז המעודכן.
100.	58	5.3	במקום "ברמה הגבוהה ביותר" מבוקש לכתוב "בהתאם להוראות ההסכם".	הבקשה נדחית.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מס' השאלה	עמוד במכרז	סעיף	שאלה	תשובה
101.	59	6.5	מבוקש למחוק את הסעיף. המציע הציע את הצעתו בהתאם לאמור במסמכי המכרז.	הבקשה נדחית. מדובר בשינוי לא משמעותי, כאמור בהסכם.
102.	61	13.3.3	במקום "מדד המחירים לצרכן" מבוקש לכתוב "השכר הממוצע ברוטו למשרת שכיר של עובדים ישראלים המפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה".	הבקשה נדחית.
103.	63	18.3	במקום "מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד" מבוקש לכתוב "בהינתן פסק דין חלוט המורה לספק לעשות כן".	הבקשה נדחית.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
105.	66	20.1	מבוקש להבהיר כי האמור בסעיף לא יחול על מערכות מידע, מערכות מחשב, תוכנות או רכיבי תוכנה אחרים אשר פותחו על ידי הספק אף אם פותחו באופן יעודי לצורך המכרז.	אין שינוי בהסכם. ראו הוראות סעיף 20.3 להסכם.
106.	67	25	מבוקש להבהיר כי כל האמור בסעיף יחול על העניינים הנוגעים למכרז ולו בלבד, וכי האמור בסעיף לא יחול על עסקיו האחרים של הספק אף אם הם מתנהלים תחת אותו ח.פ.	ר' סעיף 25.1 המציין כי "ביקורת ובדיקה אצל נותן השירותים בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה"
107.	67	25.3	- הספק אינו יכול להתחייב, בוודאי שלא מראש, לוותר על טענת חסיון או הגנת הפרטיות בנוגע למידע או לרשומות. - מידע החוסה תחת חסיון או הגנת הפרטיות אינו "שייך" לספק והספק אינו יכול "לוותר" [בשם מי?] על טענת חסיון או סודיות בעניין שאינו "שייך" לו.	הבקשה נדחית. המשרד יפעל בהתאם לחוק.
108.	71	13	לא מצאנו באתר התכ"ם הוראה שמספרה 3.99.99. מבוקשת הבהרה.	מדובר בהוראה שמספרה 7.3.1



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
109.	71	13	• סעיף 27 לחוק לתיקון דיני העונשין (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים), תשי"ז-1957 חל על "עובדי ציבור" כפי שהוגדרו בסעיף 1 לחוק לתיקון דיני העונשין [עובדי הציבור], תשי"ז-1957. • הספק ועובדיו אינם עובדי ציבור ועל כן לא ברורה ההפנייה לסעיפים אלו. • מבוקשת הבהרה.	ר' סעיף 28 (א) לחוק החל על בעלי חוזה עם המדינה. לפיכך, אין שינוי במסמכי המכרז.
110.	73	3.1	המסמך האמור הוא המלצה [כמוגדר באתר האינטרנט של מערך הסייבר הלאומי]. על כן מבוקש להגדירו כהמלצה ולא כמסמך ישים.	אין שינוי בסעיף
111.	73	3.2	המסמך האמור הוא המלצה [כמתואר באתר האינטרנט של מערך הסייבר הלאומי]. על כן מבוקש להגדירו כהמלצה ולא כמסמך ישים.	אין שינוי בסעיף
112.	75	5.2	האם נדרש להציג עמידה בתקן במועד הגשת ההצעות?	הספק נדרש לעמוד בדרישה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
113.	75	6	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	כן. ראו מדד התכנית בסעיף 15.2 למכרז.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
114.	77	8.11	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	כן. ראו מדד התכנית בסעיף 15.2 למכרז. את ההקמה והתכנון LLD הכולל כתובות ניתן להציג כחודש לאחר זכיית הספק ולא בעת הגשת ההצעות. תוכנית ה LLD תתבסס על העקרונות שהציג הספק ב HLD בטרם זכייתו וכל שינוי יכול להביא לפסילתו.
115.	77	9.1	האם ידרש הספק לשאת בעלות הבדיקה הבטחונית? אם כן – מה העלות?	לא. עם זאת, המשרד לא ישא בכל עלות הקשורה לתשלום לעובדי הספק בגין שעות עבודה שיידרשו להשקיע בהקשר זה, ככל שיידרשו.
116.	80	10.4.35	הדרישה אינה ברורה. מבוקש פירוט טכני מדויק של ההתממשקות הנדרשת.	סעיף זה יימחק.
117.	81	10.15	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	כן. ראו מדד התכנית בסעיף 15.2 למכרז. ראו גם מענה לשאלה 114 לעיל.
118.	81	11.1	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	כן. ראו מדד התכנית בסעיף 15.2 למכרז. על הספק להציג את ארכיטקטורת הפתרון המוצע כולל היבטי אבטחת מידע לאישור המשרד.
119.	81	11.6	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	כן. ראו מדד התכנית בסעיף 15.2 למכרז. על הספק להציג את ארכיטקטורת הפתרון המוצע כולל היבטי אבטחת מידע לאישור המשרד.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
120.	81	12.1	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	כן. ראו מדד התכנית בסעיף 15.2 למכרז. על הספק להציג את ארכיטקטורת הפתרון המוצע כולל היבטי אבטחת מידע לאישור המשרד.
121.	81	12.5	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	כן. ראו מדד התכנית בסעיף 15.2 למכרז. ראו גם מענה לשאלה 114 לעיל.
122.	81	14.5	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	כן. ראו מדד התכנית בסעיף 15.2 למכרז. ראו גם מענה לשאלה 114 לעיל.
123.	82	17.1	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	כן. ראו מדד התכנית בסעיף 15.2 למכרז. ראו גם מענה לשאלה 114 לעיל.
124.	82	19.3	האם יש להשיב לסעיף במועד הגשת ההצעות?	לא. מדובר על מועד סיום ההתקשרות בסעיף זה.
125.			נשמח לדעת מי הספק שמתפעל את הפעילות בימים אלה, האם אפשר להגיע להתרשמות מהפעילות בימים אלה מהפעילות הקיימת? הרי אנו כבר אוטוטו 90 ימים לפני מועד הבחירות	לא מוטלת על המשרד חובה לגלות את זהות נותן השירותים במסגרת ההליך הנוכחי. עם זאת, ניתן להגיש בקשה לממונה על חופש המידע במשרד לצורך קבלת המידע.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
126.	6	4.3	מענה אנושי לפניית בערוץ הטלפוני ע"י דובר ברמת שפת אם בשפות עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית. נשמח להבין את התמהיל הנדרש, כמות כ"א נדרשת בכל שפה/כמות שיחות היסטורית ברמת שפה ביום/בחודש	להלן הפילוח של השיחות ברמת סקיל בהתאם לנתונים של כנסת 23 : שפה-אחוז עברית -92% אנגלית -2% ערבית -4% רוסית -1.8% אמהרית -0.2%
127.	7	4.7	מתן מענה אוטומטי ממוחשב בשירות עצמי בערוץ הטלפוני (באמצעות IVR) או באמצעות מסרון ו/או WhatsApp אל מול ChatBot ממוחשב יעשה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, מהי רמת המורכבות וכמות המידע שיש למסור באופן אוטומטי? האם יש אפיון ?	מורכבות המידע נמוכה, בהתאם לנדרש במכרז, בין היתר, מתן מידע איפה הבוחר אמור להצביע האפיון יעשה מול הספק הזוכה כמות הפניות שעשויה להגיע לפי נתוני עבר לכ-30%, יובהר כי נתון זה הינו אומדן בלבד
128.	9	4.14.2.7	נבקש לשנות את ה SLA של חזרת הנציג ללקוח ל 24 שעות מרגע קבלת התשובה למוקד על ידי הגורם המקצועי. (אין לנו שליטה בזמן התגובה של המשרד)	לא מקובל
129.	12	4.14.5	האם נדרש המשך טיפול של גורם מקצועי - לא ברור אם יש דרישה לצוות בק אופיס במוקד. אם כן, מה גודלו ומה הרכב הפעילות ?	למוקד של מתן מענה לציבור, צריך נציג בכיר בכל משמרת שיתמוך בשאלות הנציגים המוקד השני יהיה צריך להפעיל מערך בק-אופיס כקו שני
130.	13	4.15.4.6	נבקש פירוט לסעיף. פניות שלא ניתן להם מענה באותה פניה. לפי אילו פרמטרים מתבצעת המדידה	כמות שיחות חוזרות לאותו מתקשר כמות שיחות שמועברות לקו שני



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
131.	16	4.17.8.6	זמן תגובה -משך זמן ממוצע לטיפול בפנייה על ידי נציג אנושי באמצעות צ'אט/וואטסאפ- עד 06:00 דקות. האם ניתן לקבל מידע בנוגע למשך זמן שיחה ממוצע בשיחות נכנסות?	אומדן ממוצע טיפול בשיחה נכנסת כ-90 שניות
132.	18	4.18.5	נציגי השירות: נותנים מענה כללי ופרטני לפניות הלקוחות, אחראים על מתן שירות מהיר, מקצועי ושירותי יעודיים למוקד זה. האם יש דרישה לכמות נציגים מסוימת?	הדרישה לרמת שירות שהוגדרה במכרז, באחריות המציע לגזור מכך כמות נציגים.
133.	18	4.19	ממוצע כמות פניות בערוצים, שאינם שיחה, שטיפול נציג בשעה - כל 2 מתחת ל-18 פניות בשעה - מקבלים קנס. האם היעד הינו 18 פניות בשעה?	כן היעד הוא 18 פניות בשעה.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
134.			האם ניתן לקבל מידע בנוגע לכמות שיחות נכנסות והתפלגות שעתית של שיחות לצורך חיזוי שעות שיא ושפל וכמות נציגים?	להלן נתוני שיחות בחירות כנסת 7261-עד 20.02.21-22% 1158-21.02-07.03-3% 6313-08.03-17.03-19% 4739-18.03-21.03-14% 14%-22.03-4527-14% 28%-23.03-9142-28% מענה בשירות עצמי – כ 85000 פניות וכ-28000 הודעות לכל התקופה נתוני יום הבחירות : 08:00-09:00-444-5% 09:00-10:00-1042-11% 10:00-11:00-1115-12% 11:00-12:00-880-10% 12:00-13:00-773-8% 13:00-14:00-638-7% 14:00-15:00-596-7% 15:00-16:00-575-6% 16:00-17:00-638-7% 17:00-18:00-618-7% 18:00-19:00-617-7% 19:00-20:00-570-6% 20:00-21:00-403-4% 21:00-22:00-233-3%
135.	19	4.2	נבקש לדעת להערכתכם את כמות ימי ההדרכה/כמות שעות ההדרכה הנדרשות לעובד חדש	ראו מענה לשאלה 23 לעיל.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	64	[א]3	104.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
תמחור - נבקש לוודא שתעריף שעת עבודה תקף גם לעלות שעת הדרכת עובד /מנהל בהדרכה ראשונית ושוטפת	58		136.	לא. לא תשולם תמורה עבור הדרכה.
בסעיף זה המשרד מעריך הערכה לא מחייבת, כי יהיה צורך ב-3,500 עד 4,200 שעות מוקדן בכל מערכת בחירות. מניית המספרים בנספח הצעת המחיר, ניתן להבין שמדובר בהיקף שעות הרבה יותר גדול מ-3500 4200 , נשמח להערכתם מחדש לגבי אומדן שעות נדרש המתייחס גם לכמות הפניות הכתובות, עמדות נדרשות מטעמכם לאורך כל תקופת הפעילות, נתון זה הוא קריטי לטובת הערכה לכמות עמדות נדרשות ברמה היומית,	58		137.	האומדן של המשרד מצוי במסמכי המכרז. מובהר כי מדובר באומדן בלבד, והשירות יינתן בהתאם לצורך.
עלות פנייה אחת למוקדן שאינה שיחה בערוץ טלפוני (הודעת דואר אלקטרוני / SMS / צ'אט / פקס)- נבקש לקבל הערכתכם מניסיונכם לגבי משך טיפול בפניה כתובה, כמות פניות מטופלות בשעה בתחום בו הנכם עוסקים	58		138.	אין לנו מידע אודות משך זמן טיפול בפניה בערוצים SMS צ'אט או דוא"ל



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
139.	4	3.4.4	עמדת שני נציגים מטעמו למענה מקצועי וסיוע בשאלות המופנות למשרד במשך חצי שנה, האם יש צורך בהעמדת שני נציגים אחרי /לפני הבחירות	כן , תגובש תוכנית מול הספק הזוכה
140.	5	3.15	האם המשרד מעביר הקלטות או שהספק צריך לדאוג להקלטות , האם יש צורך בהקלטות ברמת אולפן ?	הספק דואג להקלטות
141.	16	4.17.8.5	מענה אוטומטי ל- SMS / ווטסאפ , נבקש לקבל את היסטוריית הפניות באמצעות ווטסאפ בבחירות קודמות, על מנת להבין את כמות כ"א הנדרשת בכל שעה כדי לעמוד ביעד זה, מניסיונו יש זמן של 2,3 דקות למענה , במקרים בהם יש פניות רבות אל המוקד	בבחירות כנסת 23 התקבלו כ- 85,000 מסרונים, ערוץ וואטסאפ לא היה בשימוש.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
142.	4	3.6	המכרז מבקש להקים את הפעילות 90 ימים לפני מועד הבחירות, הבחירות הארציות אמורות להתקיים ב 1.11, האם הפעילות אמורה לצאת לדרך כבר בבחירות הקרובות ? ניתן להניח שאם ההצעה תוגש באמצע אוגוסט ותשובה תנתן בתחילת ספטמבר שהציאה לדרך תהיה במהלך ספטמבר/אוקטובר, כחודש + לפני הבחירות הארציות ? האם כמות השעות המתוכננת ל 3 חודשים צריכה להתקיים במסגרת חודש אחד או באופן יחסי ?	לא
143.	5	3.12	נבקש להסיר את הדרישה לקבל פתרון הכולל מערכת אחת לכלל התקשורת הכתובה ומערכת טלפוניה נפרדת עם אינטגרציה למערכת התקשורת הכתובה, אלא מערכת קול סנטר אחת ולצדה מערכת תקשורת כתובה המנהלת את כל שירותי התקשורת הכתובה	הבקשה לא ברורה



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
144.		4.4	נבקש לקרוא למערכת רק מערכת תיעוד פניות ולא מערכת CRM. ממערכת CRM משתמע שמירת מידע מקדים ועתידי על לקוח. מאחר מדובר בפעילות בחירות קצרת טווח לא תהיה התנהלות קלאסית של CRM.	יש לספק מערכת, בין היתר עם יכולת תיעוד וניהול הפניות של המתקשר תוך מתן יכולת מעקב אחרי סגירת מעקב טיפול, ושמירת היסטורית פניות.
145.	62	4.5	נבקש להוסיף אפשרות לסיום הסכם הדדית	הבקשה נדחית.
146.	66	16	נבקש להוריד את המילים "או על פי כל הסכם אחר"	הבקשה נדחית.
147.	66	18.1	נבקש לחדד ולהבהיר כי אחריות נותן השירותים היא על פי דין.	ר' סעיף 18.1 סיפא להסכם
148.	66	18.2	נבקש להבהיר כי הפטור יחול רק במידה ונותן השירותים אחראי על פי דין ובאופן בלעדי לגרם הנזק.	הבקשה נדחית.
149.	66	18.3	נבקש להבהיר כי חובת השיפוי תהא על פי פסק דין שלא עוכב ביצועו ובכפוף לכך שניתנה לנותן השירותים הודעה על התביעה מיד עם קבלתה וכן, האפשרות להתגונן מפניה.	הבקשה נדחית.
150.	67	19.1 (א)	נבקש להבהיר כי החבות המבוטחת על פי הפוליסה היא על פי פקודת הנזיקין ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים.	הבקשה מתקבלת.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	64	[א]3	104.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
נבקש להבהיר כי ההתייחסות גם כאן לקבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היא רק במידה והללו ייחשבו לעובדי נותן השירותים.	67	19.1 (ד)	151.	הבקשה נדחית. הכוונה היא גם למקרים בהם קבלני וקבלני המשנה ייחשבו לעובדי משרד הפנים
נבקש להבהיר כי באמירה "נזקי גרר" הכוונה היא לנזק תוצאתי שייגרם לצד השלישי עקב נזק רכוש שייגרם לו.	67	19.2 (א)	152.	הבקשה אינה ברורה. ביטוח צד שלישי מכסה נזקי גוף ו/או רכוש וכל כל נזק תוצאתי שנגרם בעקבות הנזק.
נבקש כי הוויתור על זכות התחלוף יחול רק במסגרת ביטוחי הרכוש.	69	19.6 (ג)	153.	הבקשה נדחית.
יובהר כי אין בביטול החריג כדי לגרוע מחובות המבוטח ו/או מזכויות המבטח על פי דין ו/או הפוליסה	69	19.6 (ח)	154.	הבקשה מתקבלת ללא המילים ו/או הפוליסה.
קישור לתוכנה. האם הכוונה שהזוכה יפתח פורטל שינגיש מידע לאזרחים?	8	4.14.1.17	155.	נדרשת צריכת שירות ולא פיתוח.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
156.	8	4.14.1.10	באשר לדרישה כי מערכות המיחשוב ימוקמו בשטח מדינת ישראל נבקש: 1. לאשר שימוש במערכת תקשורת כתובה שיושבת בענן של אזור באירופה, אשר עומדת בתקנים המחמירים ביותר ואשר המערכת עצמה עומדת בחוק הגנת הפרטיות הישראלי ובעלת אישור לניהול מאגר של משרד המשפטים. 2. להבהיר כי לספק אין שליטה היכן שוכן המידע המועבר באמצעות ה WhatsApp ויתכן כי מידע זה ישמר מחוץ לגבולות ישראל. 3. לאשר אפשרות שאת המידע שיעבור ע"ג המערכת השוכנת בענן של אזור באירופה לא ישמר המידע. את המידע נעביר לשרתי הספק ונמחק מהשרתים שבענן לאחר סיום הטיפול.	מקובל
157.	8	4.14.1.7	נבקש לקבל דוקומנטציה של הממשק הקיים כיום.	מדובר על צריכת שירות ולא על כתיבת ממשקים.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
158.	14	4.16.1.1	נבקש להבהיר מהי מערכת ניהול משמרת. מה נדרש להיות בה, ומה המאפיינים שלה.	מדובר במערכת שעל הספק להחזיק לצורך ניהול העובדים והפעילות של המשמרת. בין היתר ניהול כמה אנדיקציות: כמות שיחות נכנסות, כמה בהמתנה, כמה מועברות, כמה ננטשות, כמה נציגים מחוברים, כמה בהפסקה, כמה במענה וכו... אחוז מענה ברמת סקיל, ברמת מוקד, אחוזה מענה תוך X שניות וכו... הדרישה במכרז היא כי למשרד תהיה גישה למערכת זו.
159.	19	4.19.2	נבקש למחוק את הסעיף. בלתי מקובל להטיל על הספק קנסות שונים בגין אותו מקרה.	הבקשה נדחתה. מדובר במקרה בגינו ישנם מספר קנסות רלוונטיים. בכל מקרה, הטלת הקנס הינה בשיקול דעת המשרד.
160.	24 - 25	13.1	נבקש לאשר כי אספקת שירותים למועמד לבחירות ו/או מפלגה במסגרת הליך בחירות אכן מהווה ניגוד עניינים.	אספקת שירותים למועמד לבחירות ו/או מפלגה במסגרת הליך בחירות אכן מהווה ניגוד עניינים. לפיכך לא ניתן לבצע את השירותים הנ"ל במקביל למתן השירותים למשרד במסגרת המכרז.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
161.	25	13.2	בסעיף 13.2 (עמוד 25) נרשם: "את השאלון יש לצרף עוד במועד הגשת ההצעה שימולא ע"י המציע ומנהל הפרויקט בנפרד". מעיון בנספח א'9 (עמודים 52 – 56) עולה כי השאלון הינו פרסונלי. נבקש להבהיר כיצד נדרש למלא אותו תחת הגדרת – מציע. ומהו המידע שנדרש לפרט בגין כך.	יש למלא את השאלון הנ"ל עבור מציע בשינויים המחויבים.
162.	26	15.1	האם ההפנייה בסעיף הינה לסעיפים 11.1 ו- 11.2 במסמכי המכרז?	ההפנייה היא לתנאי הסף בסעיף 11 למכרז.
163.	38 - 42	11	נבקש להגיש את נספח נסיון המציע (עמודים 38 – 42) הכולל ניסיון המציעה, וניסיון מנהל הפרויקט בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי הנספח.	ניתן ובלבד שהתוספת תהיה רק בשורות המוספות לטבלה ללא כל שינוי במבנה הטבלה ובפרטים הנדרשים בה ובחוברת ההצעה.
164.	63	4.5	נבקש להאריך את תקופת המכרז ל-45 יום. המציעה מתקשרת עם כוח אדם לביצוע הפעילות נשוא המכרז. ועליה לעמוד בחוקי שכר הקובעים בין היתר מתן הודעה מראש בתרחיש של הפסקת פעילות.	הבקשה נדחית. בכל מקרה אין מניעה כי הספק ימשיך להעסיק כוח אדם בסיום ההסכם. המשרד אינו דורש הפסקת העסקת כוח האדם.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
165.	63	4.6	נבקש כי בתרחיש של הפרה יסודית שלא תוקנה על ידי הספק תוך 14 יום ממועד קבלת התראה בכתב יהיה המשרד רשאי לבטל הסכם זה.	הבקשה נדחית.
166.	65	11	נבקש לאשר כי אספקת שירותים למועמד לבחירות ו/או מפלגה במסגרת הליך בחירות אינו מהווה ניגוד עניינים.	ראו מענה לשאלה 160 לעיל.
167.	65	12.3	נבקש למחוק את המילים: "ממועד ההודעה", ולרשום במקומם את המילים: "ממועד קבלת ההודעה".	הבקשה נדחית.
168.	67	16	א. נבקש למחוק את המילים: "ומכוח כל סעיף אחר – כל סכום המגיע למשרד מנותן השירותים על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר". ב. נבקש לתקן את האמור לעיל בסעיף כך שטרם הטלת הקיזוז ישלח לספק הודעה בכתב וייתן פרק זמן סביר לתיקון ההפרה טרם החלת הקיזוז.	הבקשה נדחית.
169.	67	18.3	נבקש כי שיפוי כאמור יהיה בכפוף לכך שהמשרד מסר לספק את כל המידע והמסמכים בקשר עם דרישה ו/או תביעה כאמור ואפשר לספק להתגונן כנגד הדרישה ו/או התביעה. השיפוי יינתן לאחר מתן פס"ד חלוט ולא יעלה על גובה התמורה.	הבקשה נדחית.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

104.	64	[א]3	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.
170.	68	19 (1) (ד)	נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: "ככל שנותן השירותים ייחשב כמעבדים".	הבקשה נדחית.
171.	68	19 (2) (ד)	נבקש להוסיף לאחר המילה: "ועובדיהם", את המילים: "הפועלים מטעמו".	הבקשה נדחית.
172.	69	19 (3) (ד)	נבקש למחוק את המילים: " – אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות נותן השירותים כנגד מדינת ישראל – משרד הפנים".	הבקשה נדחית.
173.	69	19 (5)	נבקש למחוק את המילים: " ביטוחי החבויות יורחבו לשפות את מדינת ישראל – משרד הפנים, ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם וכמקובל באותו סוג ביטוח. לצורך כך, ייחשבו מדינת ישראל – משרד הפנים כמבוטחים נוספים בפוליסות כולל סעיף ויתור על זכות השיבוב/ התחלוף כלפיהם וכלפי עובדיהם, אולם וויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון."	הבקשה נדחית.
174.	70	19 (6) (ז)	נבקש להוסיף לאחר המילים: "פוליסות נוסח ביט", את המילים: "או נוסח אחר מקביל".	הבקשה מתקבלת.
175.	70	19 (6) (ח)	א. נבקש למחוק את המילים: "כוונה ו/או". ב. נבקש להוסיף בסוף הסעיף את המילים: " אולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מחובות המבוטח או מזכויות המבטח על פי דין".	א. הבקשה נדחית. א. הבקשה מתקבלת.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.	מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	64	[א]3	104.
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילים: "וכל עוד אחריותו קיימת".	70	ב	176.
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק את המילים: "על נותן השירותים יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו כנדרש לעיל."	70	ג	177.
ב. הבקשה נדחית. ג. הבקשה נדחית.	א. נבקש למחוק את המילים: "בכל עת". ב. נבקש למחוק את המילים: " בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת נותן השירותים בסעיפים אלו ו/או בכל סיבה אחרת".	70	ד	178.
אין שינוי בדרישות המכרז. א. ראו הוראות סעיף 25.1. ב. אין שינוי. המשרד פועל על פי דין בלבד.	א. נבקש להוסיף לאחר המילים: "נותן השירותים", את המילים: "בגין הפעילות נשוא המכרז בלבד". ב. נבקש למחוק את המילים: "בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש". בין המשרד לעובדי המציעה לא חל יחסי עובד מעביד. וחל איסור בדן למסור מידע שכזה לגורם שהינו צד ג'.	73	25.2	179.
הבקשה נדחית.	נבקש כי חילוט הערבות יהיה בגין הפרה יסודית שלא תוקנה על ידי הספק תוך 14 יום ממועד קבלת התראה בכתב.	74	28.7	180.



מדינת ישראל
משרד הפנים
ועדת מכרזים

מבוקש למחוק "מענה להגשת טופס מקוון" הואיל והטופס המקוון הוא באחריות המזמין ולא באחריות הספק.	64	[א]3	104.
לא ברור לאיזה סעיף מפנה השאלה. הסעיף שצוין אינו מופיע בעמוד 64. בכל מקרה מדובר במענה.			
נבקש להבהיר מיהו הגורם שיממן את המבוקש בסעיף.	89	18.1	181.
נבקש להבהיר מיהו הגורם שיממן את המבוקש בסעיף.	89	18.2	182.
הספק.			
הספק.			