

תאריך: 25.01.2024

לכבוד

משתתפי המכרז

**הנדון: מכרז 01/2024 לאספקת שירותי מוקד טלפוני ייעודי בתחום צרכנות מים עבור
חברה מיה (תשתיות המים של הוד השרון) בע"מ – מסמך הבהרות מספר 1 והודעה על
דחיית המועד להגשת ההצעות**

חברת מיה – תשתיות המים של הוד השרון בע"מ (להלן: "התאגיד") מתכבד להשיב לפניות ושאלות שהתקבלו במשרדי התאגיד בקשר עם המכרז שבנדון.

**בנוסף, מבקש התאגיד להודיע על דחיית המועד להגשת ההצעות ליום
05.02.2024 החל מהשעה 09:00 ועד השעה 12:00.**

מסמך הבהרות זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל המציעים לצרפו להצעתם כשהוא חתום על ידם.

מס' סידורי	הסעיף לגבי השאלה	השאלה	התשובה/הבהרה
1	סעיף 15.2	מהי עלות סליקת האשראי?	הספק אינו נדרש לבצע סליקת אשראי במסגרת מתן השירותים.
2	מסמך ב' 1 כללי-מפרט השירותים הנדרשים	מה היקף השיחות היומי/שבועי?	היקף הפניות בשנת 2023 עמד על כ-2200 פניות בחודש ברורים ותשלומים, וכ-90 פניות ביום. מובהר כי אין באמור כדי להוות מצג מחייב מטעם החברה ו/או התחייבות מצדה להיקף השירותים.
3	סעיף 15.2	מה העלות על תשלומי האינטרנט?	השאלה אינה רלוונטית לשירותים מושא המכרז שכן פעולה זו אינה בתחום אחריות הספק.
4	סעיף 15.2	האם יש תשלום על הוצאת שיחות יזומות, שיחות נכנסות כדוגמת מערכת IVR, וכו'?	אין תשלום, שירות זה כלול בתשלום השעתי לנותן השירותים.

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

5	סעיף 15.2	איזה צד ישלם את עלות העמלות בחשבונות הבנק?	ראה תשובה לשאלה 3 לעיל.
6	2 עמוד 5	נודה לדחיית מועד הגשת המכרז וזאת על מנת שהמזיע יוכל לגבש מענה איכותי מטעמו למכרז זה.	המועד נדחה ליום 05.02.2024.
7	4.6 עמוד 6	נא הבהרתכם כי אין לסרוק את הצעת המחיר יחד עם יתר מסמכי המכרז אשר יוגשו ב Disk On Key	הבקשה מתקבלת. אין לסרוק את הצעת המחיר לדיסק.און.קי
8	9.4 עמוד 9	האם ניתן להגיש ערבות בנקאית דיגיטלית ?	אין מניעה להגיש ערבות בנקאית דיגיטלית
9	11.6 עמוד 9	בסעיף זה המזיע מתבקש לצרף תצהיר 7 ו-7 א', אולם בחוברת המכרז אין נספח 7 א'. נודה לאישורכם כי המדובר בטעות סופר	מדובר על טעות סופר. לא קיים נספח 7א.
10	נספח 2 עמוד 48 + 10.2 עמוד 9	נא אישורכם להגשת נספח 2 המפרט את ניסיון המזיע מחוץ לחוברת המכרז על מנת שהמזיע יוכל לפרט בנוחות את ניסיונו, לחילופין לשלוח את המכרז כקובץ WORD	אין מניעה, ובלבד שנספח 2 המודפס יהיה בדיוק באותו הנוסח.
11	13 עמוד 12	מטבלה זו עולה דרישה כי המזיע ישים את הצעת המחיר בחוץ נפרד בין יתר המסמכים שנדרש לשים בחוצצים אולם בסעיף 4.1 נכתב כי את הצעת המחיר יש להפריד מחוברת המכרז למעטפה נפרדת. נודה להבהרתכם בנושא.	מובהר כי את הצעת המחיר יש להגיש במעטפה סגורה נפרדת מיתר מסמכי ההצעה.
12	20.27 עמוד 17	נא אישורכם כי החלפת עובד תהיה בהידברות עם נימוק סיבת הרצון להפסקת עבודה	הבקשה נדחית.
13	6 עמוד 23	האם המזמין יספק תיבת/ כתובת מייל ייעודית לצורך שליחת שובר לתשלום ?	המזמין יספק כתובת מייל ייעודית.
14	12.3.1 עמוד 25	נא הבהרתכם - לאילו שפות הכוונה ?	CTI היא טכנולוגית מערכת ניהול המרכזיה. הכוונה היא שהמרכזיה תהיה חכמה כדוגמת טכנולוגית CTI.
15	22 עמוד 39	נא אישורכם על קבלת הודעה מראש בנושא הקיזוז למנהלי	הבקשה מתקבלת חלקית. התאגיד יודיע לספק שבעה

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

		הפרויקט בכדי לבצע בחינה של הנושא והעברת תשובות לבדיקה של המזמין		
		פי החלטת התאגיד, ויאפשר לו להעלות את טיעוניו בכתב או בעל פה, על פי החלטת התאגיד.		
16	כללי	נא הבהרתכם מהו המיקום בו יוקם המוקד	במשרדי הספק. התאגיד יהא רשאי להתחשב בנתון זה במסגרת אמות המידה הקבועה בסעיף 16.2.2. לתנאי המכרז.	
17	סעיף 12.3.2, עמוד 25	נבקש להבהיר האם המערכת הנזכרת בסעיף הינה מערכת לדיווח נוכחות.	כן.	
18	סעיף 4.2, עמוד 29	נבקש לשנות את פרק הזמן הנקוב בסעיף ל-45 יום.	הבקשה נדחית.	
19	סעיף 4.4.1, עמוד 30	נבקש לאפשר תיקון כל הפרה בטרם ביטול ההסכם באופן מיידי.	במקרה של הפרה יסודית תינתן התראה לתיקון של שלושה (3) ימים, ובהפרה שאינה יסודית תינתן התראה לתיקון של שבעה (7) ימים.	
20	נספח 2, עמודים 48 - 49	נבקש להגיש את כלל נספח ב בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי הנספח.	ראה תשובה 10 לעיל	
21	נספח 9, עמוד 63	נבקש להבהיר את נספח 9. לא ברור כיצד האמור לעיל בנספח קשור לפעילות נשוא המכרז, ומה נדרש למלא בעת הגשת מסמכי המכרז.	בעת הגשת התשלום האחרון עבור השירותים יידרש הספק להגיש את נספח 9 המצהיר כי אין לו כל דרישות או טענות כנגד החברה, וכי קיבל את התשלומים המגיעים לו, וזאת כתנאי לתשלום האחרון במסגרת תקופת ההתקשרות. מובהר כי בעת הגשת הצעה למכרז אין צורך למלא נספח זה, אלא רק לחתום בשוליו.	
22	נספח 10, עמוד 64	בסעיף 3 בנספח (עמוד 64) נרשם: "על הספק להציג במסגרת הצעתו, את נוהל מסירת מערכות המחשוב בתום ההתקשרות".	סעיף 3 לנספח 10 ישונה לנוסח הבא:	

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

<p>"הספק מתחייב כי בתום ההתקשרות הוא יעביר את כל הנתונים והמידע השמורים במערכתיו לידי התאגיד ללא דיחוי, וללא כל עלות או תמורה".</p>	<p>נבקש להבהיר מה נדרש מהספק לרשום, בהתייחסות למציע שאינו הספק הקיים.</p>		
<p>ראה תשובה לשאלה 2 לעיל.</p>	<p>נבקש לקבל פרטים אודות היקף כמות השיחות והתפלגותן (ימים ושעות)</p>	<p>מסמך ב' סעיף 3 – מפרט השירותים</p>	<p>23</p>
<p>ישנם כמה סוגי טיפול : במקרה של תשלום – משך זמן טיפול ממוצע בפניה ואורך השיחה עומד על כ-3 דקות. במקרה של בירור – משך טיפול ממוצע בפניה ואורך שיחה ממוצע עומד על כ-5 דקות. אין באמור כדי להוות מצג מחייב מטעם החברה, שכן קיים שוני בין השיחות, ולעיתים מדובר על פניות מורכבות שמצריכות טיפול "בהמשכים" לצורך בירורים נוספים. כמו כן, קיים לעיתים שוני בשל נסיבות חיצוניות (החלפת סוג מדים, עונות שנה ועוד)</p>	<p>נבקש לקבל מידע אודות משך זמן טיפול ממוצע בפניה ואורך שיחה ממוצע</p>	<p>מסמך ב' סעיף 3 – מפרט השירותים</p>	<p>24</p>
<p>על הספק ליתן את השירותים לפי שיקול דעתו. התאגיד אינו מתערב בחלוקת שעות העבודה של עובדי הזוכה הייעודים.</p>	<p>מצוין כי לצורך מתן השירות נדרשים 2 נציגים ייעודיים בסעיף 2.1.2 מצוין שבימים ב' ו ד' השירות יינתן עד השעה 19:00 , האם הציפייה שאותם נציגים יעבדו 10.5 שעות או שמצופה שנציגים אחרים יעבדו במסגרת שעות אלו ?</p>	<p>מסמך ב' סעיף 2 , 2.1.2 – מפרט השירותים</p>	<p>25</p>
<p>על הספק להתריע בפני התאגיד במקרה של צפי לאי עמידה ביעדים, והתאגיד יורה לספק באם לתגבר את מספר הנציגים או לא. החלטה כאמור הנה בשקול פדעף הפלעד, של התאגיד,</p>	<p>אנא הבהרתכם כיצד עלינו לנהוג במקרה בו לצורך עמידה ביעדים יידרשו יותר משני נציגים למענה למשל, בימי ראשון במוקדים הטלפונים יש בד"כ 30% שיחות יותר.</p>	<p>מסמך ב' סעיף 3 – מפרט השירותים</p>	<p>26</p>

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם!

והספק יידרש להגיש הוכחות לצורך קבלת ההחלטה. במקרה שהתאגיד יאשר לספק לתגבר את נציגים, יישא בתאגיד בעלות התוספת.			
הסעיף יעודכן לנוסח הבא : 3.14.4. נציגי השירות יפעלו מיידית מידי בוקר, עד השעה 12:00, ליצירת קשר עם הלקוחות שהשאירו בקשה כאמור, עד ליצירת קשר עם אחרון הפונים	אנא הבהרתכם כיצד עלינו לנהוג במקרה בו עד השעה 11:00 יש שיחות נכנסות כל הזמן ולא יהיה ניתן לחזור ללקוחות הנוטשים ?	מסמך ב' סעיף 3 – מפרט השירותים סעיף 3.14.4	27
ראה תשובה לשאלה 2 לעיל.	נבקש לקבל פרטים אודות היקף כמות השיחות והתפלגותן (ימים ושעות)	מסמך ב' סעיף 3 – מפרט השירותים	28
המחיר יעודכן ל-5 ש"ח לפני מע"מ.	המחיר שנקבע בגין תשלום לשיחת תשלום מחוץ לשעות הפעילות הינו הפסדי על כן, נבקש להעלות את המחיר ל-7.5 ש"ח לא כולל מע"מ לתשלום בגין כל שיחת תשלום.	עמ' 50 הצעת מחיר	29
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף את המילה "בממוצע" לאחר המילים "בתוך 90 שניות"	עמ' 21 סעיף 3	30
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף את המילה "בממוצע" לאחר המילים "בתוך 120 שניות לכל היותר"	עמ' 21 סעיף 3	31
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף את המילה "בממוצע" לאחר המילים "בתוך 360 שניות לכל היותר."	עמ' 21 סעיף 3	32
הבקשה נדחית.	נבקש לעדכן את שעות הפעילות כך : א-ה בין השעות 08:30 עד 16:30 ב' וד' בין השעות 16:30 עד 19:00 ערבי חג, חול המועד ויום כיפור המוקד סגור	עמ' 21 סעיף 2 זמני פעילות	33
הבקשה מתקבלת חלקית, באופן בו הסעיף יעודכן לנוסח הבא :	מאחר ועריכת בירור נוסף כפי שמבוקש תלויה במענה של עובדי התאגיד על כן, נבקש לשנות באופן	עמ' 22 סעיף 3.7	34

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

3.7. הספק מתחייב כי 100% מהפניות שמחייבות בירור נוסף, ייסגרו בתוך 24 שעות (יום עסקים) ממועד קבלת הפנייה, לא כולל ימי שבתון, או בתוך 12 שעות עבודה לאחר קבלת מענה מאת נציג התאגיד, לפי המאוחר.	שהמענה תוך 24 שעות יהיה לאחר קבלת המענה מעובדי התאגיד.		
הבקשה מתקבלת חלקית, ובלבד שהספק הגיש הוכחות ואסמכתאות לצורך בדבר הגדלת כמות הנציגים, והתאגיד השתכנע כי יש מקום להגדילם.	יובהר, כי לתאגיד שמורה הזכות להגדיל את כמות הנציגים באותו מנגנון המפורט בסעיף 5.1.1 עמ' 30 למסמכי המכרז, על פי שיקול דעתו. ככל והתאגיד החליט שלא להגדיל את כמות הנציגים הקבועה במכרז נבקש כי לא תעלה טענה כלשהיא ביחס לאי עמידה בSLA בשל העובדה כי לא הוצבו נציגים נוספים.	עמ' 31 סעיף 7	35
הבקשה נדחית.	נבקש כי כלל הקנסות לא יעלו על 2% מהיקף התמורה המקסימאלי.	כללי	36
הבקשה נדחית.	מבוקש לאפשר לקבלן להפסיק את ההתקשרות במקום בו הטילה התאגיד קנסות בסך העולה על 2% מהיקף התמורה המגיעה לו עפ"י ההסכם.	עמ' 29 סעיף 4	37
הבקשה מתקבלת.	נבקש להאריך ל - 14 ימים ממועד החתימה על ההסכם	מסמך א' עמוד 5	38
אכן מדובר על מכרז 01/2024	נראה כי נפלה טעות סופר, אנא אישורכם שמספר המכרז שיש לציין הינו 01/2024 ולא 1203135	סעיף 4.6 – הגשת הצעות למכרז עמוד 6	39
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף כמקובל בהוראות חשכ"ל בעבור פעילות עתירת כוח אדם במוקד שירות טלפוני, הצמדה לשכר המינימום עם קרות העדכון. נבקש 70% הצמדה לשכר מינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו - 30% הצמדה למדד	7.1 עמוד 8	40
הבקשה נדחית.	נבקש לעדכן את המדדים כמקובל בעולם המוקדים איוש ע"י 2 נציגים	3.2 עמוד 21	41

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

	בלבד עלולה לפגוע בנתונים בעת פיקים על כן נבקש את התגמשותכם בבקשה. 80% מהשיחות תיענינה בתוך 60 שניות 90% מהשיחות תיענינה בתוך 180 שניות 100% מהשיחות תיענינה בתוך 360 שניות		
הספק הוא שיישא בעלות זו ולא המזמין.	נבקש להבהיר כי עלויות הפניית השיחות למערכת התשלומים הממוחשבת של חברת פריוריטי סיטי כרוכה בתשלום ותהיה על חשבון המזמין	3.10.5 עמוד 22	42
המחיר יעודכן ל-5 ש"ח לפני מע"מ.	נבקש לעדכן את המחיר ל 5.3 ש"ח עבור שיחת תשלום	5.1.2 עמוד 30	43
ניתן להגיש נוסח של ערבות מכרז ללא המשפט "ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ל". יחד עם זאת מובהר כי מציע שיגיש נוסח הזהה לנוסח המצורף למסמכי המכרז ערבותו תתקבל.	בנוסח טופס ערבות מכרז ככל הנראה נפלה טעות סופר בסיפא 3 המשפט "ערבותנו זו תישאר בתוקף עד ל" נרשם פעמיים נודה לקבלת נוסח חדש ומעודכן.	נספח 4 – טופס ערבות מכרז עמוד 52	44
הבקשה מאושרת.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "במסמכי המכרז", נבקש להוסיף את המילים "בכלילת הסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות הבהרה".	<u>סעיף ביטוח בהסכם:</u> <u>סעיף 8 – ביטוחים:</u> תת סעיף 8.4 : עמוד 8	45
הבקשה נדחית. ככל שתבקש המצאת עותק פוליסות כאמור, הספק רשאי להמציא את הפוליסות ללא נתונים מסחריים .	בשורה השנייה, לאחר המילים "יצמיא לו העתקים", נבקש להחליף את המילים "מפוליסות הביטוח הנדרשות", במילים "מחלקים רלוונטיים בפוליסות הביטוח נשוא הסכם זה"	תת סעיף 8.5 : עמוד 8	46
הבקשה נדחית.	לאחר המילים "הספק יהיה האחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".	<u>סעיף 17 – אחריות הספק:</u>	47

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

		תת סעיף 17.1 עמוד 37	
הבקשה נדחית.	בסיפא, לאחר המילים "נשוא הסכם זה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף לחוות דעת שמאי מוסמך מטעם חברת הביטוח".	תת סעיף 17.2 : תת סעיף 17.2.2 : עמוד 37	48
הבקשה נדחית.	בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילה "הספק", נבקש לגרוע את המילה "לבדו". בהמשך, לאחר המילים "יהיה אחראי", נבקש להחליף את המילה "הבלעדי", במילים "בשיעור חבותו החוקית". בשורה הרביעית, לאחר המילים "ו/או קשור לעבודות", נבקש להחליף את המילה "או", במילים "ואשר נגרמו".	<u>סעיף 18 –</u> <u>אחריות ושיפוי</u> <u>בניקין:</u> תת סעיף 18.1 : עמוד 37	49
הבקשה נדחית.	בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילה "הספק", נבקש לגרוע את המילה "לבדו". בהמשך, לאחר המילים "יהיה אחראי", נבקש להחליף את המילה "הבלעדי", במילים "בשיעור חבותו החוקית".	תת סעיף 18.2 : עמוד 37	50
הבקשה נדחית.	בשורה השלישית, לאחר המילים "ושכ"ט עו"ד", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה".	תת סעיף 18.3 : עמוד 37	51
הבקשה מתקבלת.	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	<u>סעיף 19 –</u> <u>ביטוח:</u> תת סעיף 19.1 : עמוד 37	52
הבקשה מתקבלת.	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין". בשורה השלישית והרביעית, לאחר המילים "אחריות לפי דין", נבקש לגרוע את המילים "ולכל הפחות לתקופה נוספת של 7 שנים לאחר	<u>נספח 5 –</u> <u>ביטוח ואישור</u> <u>ביטוחי הספק:</u> <u>סעיף 1:</u> עמוד 53	53

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

הבקשה מתקבלת.	תום תקופת מתן השירותים נשוא הסכם זה". בסוף השורה התשיעית, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".		
הבקשה מתקבלת.	בסוף השורה השלישית, לאחר המילים "להודיע למבקש האישור", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי".	סעיף 3 : עמוד 53 סעיף 5 : עמוד 54	54
הבקשה מתקבלת.	בשורה השביעית, לאחר המילים "לביטוחי המבוטח", נבקש להחליף את המילים "יערוך המבוטח", במילים "רשאי המבוטח לערוך". בסוף השורה העשירית, לאחר המילים "את מבקש האישור", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריותו למעשי או מחדלי הספק".		55
מדובר על הערה פנימית בין יועץ הביטוח לספק הניגש למכרז, לפיכך לא נדרשת התייחסותנו.	סעיף זה רלוונטי למקרה שאתם מעסיקים קבלני משנה לצורך מתן השירותים. במקרה כזה, עליכם לוודא כי ברשותם כיסוי ביטוחי שאינו נופל מהנדרש מכם. האחריות בגינם תחול עליכם.	סעיף 7 : עמוד 54	56
הבקשה מתקבלת.	בשורה השנייה, לאחר המילים "בדבר השינוי", נבקש להוסיף את המילה "לרעה".	סעיף 8 : תת 8.2 : עמוד 54	57
הבקשה נדחית.	בתחילת השורה השנייה, נבקש לגרוע את המילים "ואו בשל כל סיבה אחרת"	תת 8.4 : עמוד 54	58
הבקשה נדחית. עם זאת, תאושר תוספת המלל : "או כל נוסח מקביל לו".	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013", במילים "הינו על פי תנאי מגדל ביט 2016"	תת 8.5 : עמוד 54	59

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

<p>הבקשה נדחית. עם זאת, ככל ויוצג אישור כמבוקש תישקל בחיוב קבלת. כנ"ל.</p> <p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>לאחר המילים "אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולבת עם חבות המוצר".</p> <p>בהתאם, בעמודת "גבולות האחריות", נבקש לתקן את גבול האחריות המשולב ולהעמידו ע"ס 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.</p> <p>בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לתקן את תקופת הגילוי הנקובה (קוד 332), ולהעמידה על 6 חודשים בלבד.</p>	<p>אישור קיום ביטוחים:</p> <p>ביטוח אחריות מקצועית:</p> <p>עמוד 55</p>	60
<p>הגריעה – אינה מאושרת. הוספת קוד 324 – מאושרת.</p>	<p>בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קודים 309,328 ולהוסיף קוד 324.</p>	<p>ביטוח נאמנות:</p> <p>עמוד 55</p>	61
<p>ראה תשובה לשאלה 2 לעיל.</p>	<p>נבקש לקבל את כמות שיחות הבירורים ושיחות התשלומים החודשית הממוצעת שהתקבלה במוקד התאגיד במהלך ה-12 החודשים האחרונים.</p>	1.3	62
<p>הבקשה נדחית. יחד עם זאת ראה תשובה לשאלה 26 לעיל.</p>	<p>מס' הנציגים הייעודיים הנדרשים נמוך ואינו מאפשר עמידה ברמות השירות הנדרשות ללא הגלשת שיחות. נבקש כי מס' הנציגים הייעודיים יעמוד על 3 נציגים לכל הפחות.</p>	13.2	63
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>נבקש לתקן את טעות הסופר למספר המכרז הרלבנטי 1/24 ולא כפי הרשום.</p>	4.6	64
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>נבקש אישורכם כי למונח "לקוחות" תהא משמעות גם כ"תושבים" ביחס לגופים ציבוריים שהינם רשויות מקומיות להם ניתנים שרותי המציע.</p>	9.3	65
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש כי הסעיף ימחק.</p>	8.3	66
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש כי הסעיף ימחק.</p>	8.5	67
<p>הבקשה מתקבלת. יחד עם זאת מובהר כי התשלום יתבצע אך ורק עבור</p>	<p>לא סביר כי התנאי להגשת חשבונית יהא בכפוף לשביעות רצון המזמין, שכן מדובר בתנאי שכל</p>	15.7	68

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

שירותים שניתנו בפועל על ידי הספק ואושר ביצועם על ידי המזמין.	מהותו סובייקטיבית. לפיכך נבקש כי המילים "לשביעות רצון המזמין" יוסרו.		
התמורה תעודכן ל-5 ש"ל לפני מע"מ.	מנסיונו עתיר השנים במתן שירותי מוקד טלפוני לתאגידיים ורשויות, רמת השירות הנדרשת לאחוז מענה של 95% מהשיחות, אינה עולה בקנה אחד עם כמות הנציגים הייעודיים שתעמוד לרשות התאגיד. במצב זה, חלק ניכר מהשיחות יהיו בבחינת שיחות שגלשו לנציגים נוספים שהתמורה בגינם נמוכה משמעותית. לפיכך, נבקש כי התמורה הקבועה בגין הגלשת שיחות תעמוד על 9 ש"ל לשיחה.	3.1	69
המדובר על מערכת נוכחות ודיווחים אותה יפעיל הספק.	נבקש הבהרתכם לעניין מערכת לניהול כח אדם הנדרשת לשימוש ע"י הספק במסגרת מתן השירותים.	12.3.2	70
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי בעמודת "כמות צרכנים/ לקוחות" יתווסף "תושבים".	נספח 2 ס"ק 4	71
הבקשות אינן מאושרות.	נבקש כי: א. המילים "כל עוד...ולכל הפחות" תמחקנה. התקופה תעמוד על 3 שנים".	נספח ביטוחי סעיף 1	72
הבקשות מאושרות.	נבקש כי: א. המילה "מיד" תמחק ובמקומה ייכתב "תוך זמן סביר". בסיפא ייכתב "ובלבד שאין בכך כדי לפגוע באינטרס המבוטח".	נספח ביטוחי סעיף 3	73
א. "רשאי לערוך" הבקשה מאושרת. ב. מחיקת המלל-אינה מאושרת.	נבקש כי: א. המילה "יערוך" תמחק ובמקומה ייכתב "רשאי לערוך". המשפט "בכל ביטוח חבות נוסף .. אחריות צולבת" ימחק.	נספח ביטוחי סעיף 5	74

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

הבקשות נדחות.	נבקש כי : א. המילים "בשמו ובשם הבאים מטעם המבוטח" תמחקנה. המילים "וכן מאחריות לנזקים לכל הבאים מטעמו או בשמו בקשר עם השירותים" תמחקנה.	נספח ביטוחי סעיף 6	75
א. הבקשה מאושרת. ב. הבקשה נדחית. ג. הבקשה מאושרת. ד. הבקשה מאושרת. ה. מחיקת המלל - אינה מאושרת.	נבקש כי : א. המילים "ו/או לפצות" תמחקנה. ב. המילים "באופן מלא לנזקים" תמחקנה ובמקומן ייכתב "על פי דין". ג. המילים "בפיצוי ו/או" תמחקנה. ד. בסיפא ייכתב "השיפוי כאמור בסעיף זה כפוף לפסק דין שלא עוכב ביצועו הקובע את אחריות הזוכה לנזק. נבקש כי המילים "לאור האמור... ביטוח זה" תמחקנה.	נספח ביטוחי סעיף 7	76
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי המילים "פיצוי או" תמחקנה.	נספח ביטוחי סעיף 8.3	77
הבקשה נדחית. עם זאת, ככל ויוצג אישור כמבוקש תישקל בחיוב קבלת. "ביט" הבקשה מאושרת.	נבקש כי : א. לאחר המילים "אחריות מקצועית" ייכתב "משולב חבות מוצר". לאחר המילים "מתנאי ביט" ייכתב "במועד עריכת הביטוח", המילים "מהדורה 2013" תמחקנה.	נספח ביטוחי סעיף 8.4	78
הבקשה נדחית. לחילופין, תאושר תוספת המלל : " על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישור ביטוחי הספק לא תחשב כהפרה יסודית אלא לאחר דרישת המזמין להמצאת אישור ביטוחי הספק, 7 ימים מראש ובכתב, ובתנאי כי הספק ערך את הביטוחים הנדרשים כמפורט בנספח	נבקש כי בסיפא ייכתב " על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת מבקש האישור בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".	נספח ביטוחי סעיף 9	79

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם:

הביטוח שצורף למכרז על נספחיו.			
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי המילים "ו/או חברות.....ומנהליהם" תמחקנה. במקומן ייכתב "חברות אם ו/או חברות בנות ו/או חברות אחיות ו/או חברות קשורות ו/או חברות שלובות. לעניין עובדים נבחרים ומנהלים ניתן לכלול תחת קוד 308 3201 בביטוחים.	נספח ביטוחי - גורמים נוספים	80
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי התצהיר ייחתם בשם הספק בלבד שהינו יישות משפטית נפרדת מבעלי השליטה.	נספח 7 ס"ק 2	81
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי התצהיר יינתן בשם הספק בלבד שכן אין בידיו המידע על כלל בעלי הזיקה.	נספח 8 ס"ק 3	82
הבקשה מתקבלת, וראה גם התשובה לשאלה 22 לעיל.	העברת שרתים לבעלות המזמין אינה רלבנטית לתכולת השירותים נשוא המכרז ולפיכך נבקש הסרת הסעיף.	נספח 10 ס"ק 2	83
ראה תשובה לשאלה 22 לעיל.	הצגת נוהל מסירת מערכות מיחשוב אינו רלבנטי לתכולת השירותים נשוא המכרז ולפיכך נבקש להסיר הדרישה.	נספח 10 ס"ק 3	84
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי לרשימת המערכות תיווסף מערכת הבילינג הפועלת ברשות שהינה בבחינת מערכת מרכזית הנדרשת למתן השירותים הנדרשים.	עמוד 75 סעיף 3	85

יש לכם שאלות נוספות? אנחנו כאן בשבילכם: