



ח' אלול, תשפ"ד
11 ספטמבר, 2024

לכבוד
משתתפי המכרז

ג.א.נ.,

**הנדון: מסמך הבהרות מס' 1- מכרז פומבי מס' 51/2024 למתן שירותי מוקד טלפוני
חיצוני לבירורים וגביית תשלומים, ומתן שירותים למחלקת הגבייה בעיריית גבעת שמואל**

להלן המענה של עיריית גבעת שמואל (להלן: "העירייה") לשאלות ההבהרה אשר התקבלו בקשר למכרז שבנדון:

מס'	מיקום בהליך	שאלה	תשובה
1.	עמוד 4 פרק 3 תנאי סף ס' 3.2	נבקש לוודא כי הדוגמה שניתנה בסוגריים אינה מחייבת וכי ניתן להוכיח את ניסיון המציע באמצעות הצגת רשויות מקומיות בלבד.	הבהרה: הדוגמה שניתנה בסוגריים אינה מחייבת. המציע יכול להציג ניסיון ברשויות מקומיות בלבד.
2.	עמודים 4, 7 ו-8 פרק 3 תנאי סף ס' 3.2 + ס' 6.3	עקב הסמיכות במועדים ומפאת ריבוי האישורים הנדרשים, נבקש אישורכם להסיר את הדרישה לצירוף המלצות כתובות ולאפשר הגשת רשימת לקוחות מפורטת הכוללת אנשי קשר וטלפונים מהם ניתן יהיה לקבל חוות דעת מהימנה אודות מתן השירות על ידי המציע, בהתאם לנדרש.	הבקשה נדחית.
3.	עמוד 4 פרק 3 תנאי סף ס' 3.2 + ס' 6.3	נבקש אישורכם כי המלצות שיצורפו במסגרת הסעיף להוכחת ניסיון המציע עבור תנאי הסף ורכיב האיכות, יהיו חתומים על ידי כל גורם רלוונטי שיש לו זיקה לשירותים הניתנים ע"י הספק, כדוגמת: מנמ"ר/ עוזר מנכ"ל וכד'.	הבקשה נדחית.
4.	עמוד 4 פרק 3 תנאי סף ס' 3.3	נבקש אישורכם להסיר את הדרישה לצירוף המלצות כתובות לגבי מנהל המוקד ולאפשר הגשת רשימת ממליצים מפורטת הכוללת אנשי קשר וטלפונים מהם ניתן יהיה לקבלת חוות דעת טלפונית אודות מנהל המוקד המוצע.	הבקשה נדחית.
5.	עמוד 5 פרק 3 ס' 4.1.2	נבקש אישורכם להצגת תיאור מערך ההדרכה וההכשרה ע"י הספק הזוכה לאחר זכיה.	הבקשה נדחית.
6.	עמוד 8	1. שנת 2024 טרם הסתיימה, נבקש להסיר שנה זו מהוכחת הסעיף. 2. להגדלת מעגל המציעים הפוטנציאליים נבקש להפחית את היקף השיחות הנדרש ל-10,000 שיחות נענות באמצעות מענה אנושי שאורכן מעל 30 שניות. ההיקפים הנדרשים הינם משמעותית גבוהים מההיקפים הנדרשים לעירייה והמקובלים ברשויות בסדר גודל דומה.	הבקשה נדחית.

מס'	מיקום בהליך	שאלה	תשובה
7.	עמוד 19 עמודה: הכרת מערכת מחשוב של העירייה	נבקשכם לשנות את הדרישה כך שתתואם למספר מציעים באופן הבא: " 5 שנים לפחות של הכרות עם אחת ממערכות הגביה המובילות"	הבקשה נדחית.
8.	נספח 1.7 עמוד 20 ס'14	נבקשכם להסיר את המשפט: "שיחות שהפונה ביקש מהמערכת באופן אוטומטי לחזור אליו" משום שלמעשה מדובר בשירות ה CALL BACK.	הבקשה נדחית.
9.	עמוד 20 סעיף ח' (5)	לאור מיעוט השיחות בשעות הערב ובימי שישי ועל מנת שרמת השירות לא תיפגע בשעות אלו, נבקש כי שעות הפעילות המוקד יהיו כפי שנהוג במרבית הרשויות, בימי א-ה בין השעות 08:00-18:00, לבירורים ותשלומים, וללא פעילות בימי שישי.	הבקשה נדחית.
10.	עמוד 20 סעיף ח' (5)	נבקש לעדכן את שעות הפעילות: בימי ו וערבי חג מהשעה 8 בבוקר עד 12 בצהריים בחול המועד מהשעה 8 בבוקר ל 16 אחר הצהריים.	הבקשה מתקבלת. בהתאם לכך, סעיף ח' (5) יתוקן כדלהלן: "זמני הפעילות במוקד יהיו בימי חול מהשעה 08:00 ועד לשעה 20:00, בימי שישי ובערבי חג מהשעה 08:00 ועד השעה 12:00, ובחול המועד משעה 08:00 ועד השעה 16:00."
11.	עמוד 20 סעיף ח' (2)	דרישות ה SLA אינן ישימות ולא נהוגות בשום גוף מוקד בארץ. לפיכך, נבקש כי זמן המתנה הממוצע ל -80% מהשיחות יהיה עד 180 שניות בממוצע, 20% נוספים עד 360 שניות.	הבקשה נדחית. ראה נא תשובה לשאלה מס' 12 שלהלן.
12.	עמוד 20 סעיף ח' (2)	בקשה לא סבירה ואינה מקובלת ואפשרית ליישום בעולם המוקדים, שכן אנו מושפעים באופן ישיר על פעולות כגון שליחת מסרונים, שליחת התראות וכו' לכן נבקש לשנות לזמן המתנה ממוצע שלא יעלה על 90 שניות שכן לקנוס ללא חלופה לפרסים איננה סבירה.	הבקשה מתקבלת. זמן המתנה של שיחה למענה לא יעלה על 90 שניות. בהתאם לכך, סעיף ח'2 בעמוד 20 וסעיף 21(א) בעמוד 32 יתוקן כדלהלן: "זמן ההמתנה למוקד - זמן המתנה של שיחה למענה לא יעלה על 90 שניות. במידה וזמן המענה עלה על 120 שניות, התמורה לקבלן תהיה מחצית מהצעתו לעלות שיחה בשיעור הנקוב בהצעתו. הפעילות במוקד תהיה כפופה להנחיות הרגולטורים והמחוקקים בתחום הפעלת מוקדים. במקרה שהוראות אלו יהיו חמורות מהנהלים והדרישות שהעמידה עיריית גבעת שמואל יתחייב הקבלן לעמוד בהוראות אלה ועל חשבוננו."

מס'	מיקום בהליך	שאלה	תשובה
13.	עמוד 20 סעיף ח' (10)	נבקש כי שיחות המתקבלות בימי חמישי החזרה תהיה עד ליום ראשון בשבוע שלאחר תהיה עד יום ראשון בשבוע שלאחר מכן.	הבקשה מתקבלת. החזרה לשיחות המתקבלות בימי חמישי, תהיה עד ליום ראשון בשבוע שלאחר מכן. בהתאם לכך, סעיף ח' 10 בעמוד 20 יתוקן כדלקמן: 10. "במידה והעירייה תאפשר לקבלן להשתמש במנגנונים המאפשרים לפונים למוקד השאיר פרטים על מנת שנציג המוקד יחזור אליהם, משך הזמן לחזרה לפונה לא יעלה על 24 שעות. החזרה לשיחות המתקבלות בימי חמישי, תהיה עד ליום ראשון בשבוע שלאחר מכן".
14.	עמוד 19 סעיף ב' (4)	נבקש, כי בסעיף זה ובכלל ובכל מקום במכרז בכל מקרה של היעדרות עובד יסופק עובד חלופי רק לאחר 4 ימי היעדרות ברצף.	הבקשה נדחית.
15.	הצעת מחיר סעיף 1 (שעת עבודה לסיוע מחלקת גביה)	נבקש להעלות את מחיר עלות שעת עבודה מקסימאלית לסיוע מחלקת גביה ל 90 ש"ח לשעה וכן עלות מינימאלית ל 75 ש"ח לשעה.	הבקשה נדחית.
16.	הצעת מחיר עמ' 25 – סכום מינימאלי בש"ח	נבקשכם להסיר עמודה זו וליתן אפשרות למציע להגיש הצעה המיטיבה עם הלקוח.	הבקשה נדחית.
17.	מסמך 3- הסכם עמוד 32 ס'18	המכרז מגדיר תקופת התקשרות פוטנציאלית של 5 שנים, פרק זמן העלול לגרום לשחיקה משמעותית בתמורה אשר תשולם לספק בשל ההתייקרות במשק. נבקש כי תשלומי התמורה יוצמדו למדד המחירים לצרכן מתום שנת ההתקשרות הראשונה, כמקובל.	הבקשה נדחית. אולם התווסף להסכם סעיף חדש בעמוד 27 שמספרו 5.8 הקובע כדלהלן: "העירייה תהא רשאית על פי שיקול דעתה בלבד, לקבל החלטה להצמיד את התמורה למדד המחירים לצרכן כתוצאה משינוי במשק המצדיק את עדכון התמורה בלבד. ככל שהעירייה תחליט להצמיד את התמורה כאמור, הרי שהתמורה תוצמד למדד החל ממועד ההחלטה בלבד."
שאלות בנושא ביטוח			
18.	ביטוח עמוד 33 פרק ח' ס' 23	שורה הראשונה, לאחר המילים "הקבלן יהיה אחראי", מבוקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".	לא מקובל
19.	עמוד 33 פרק ח' -סעיף 25	סוף השורה הראשונה, לאחר המילים "לשפות את העירייה", מבוקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הקבלן והיקפה".	לא מקובל

מס'	מיקום בהליך	שאלה	תשובה
20.	עמוד 33 פרק ח' -סעיף 27	בשורה השנייה, לאחר המילים "לרכושו של הקבלן", מבוקש לגרוע את המילים "מכל סיבה שהיא".	<u>לא מקובל</u> <u>לא מקובל</u>
21.	עמוד 33 פרק ח' סעיף 28	בשורה הראשונה, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	<u>מקובל</u>
22.	עמוד 33 פרק ח' -סעיף 29	בסוף השורה, לאחר המילים "כנספח ב' להסכם", יש להוסיף את המילים "על תיקונו, שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה".	<u>מקובל</u> <u>לא קיים בסעיף 29.</u>
23.	מסמך 3- הסכם עמוד 38	פסקה המתחילה במילים "ללא כל דרישה" ומסתיימת במילים "ביטוח זה כאמור". מבוקש כי: המספר "30" והמילה "יום" ימחקו. המילים "לאור האמור... ביטוח זה." תמחקנה.	<u>לא מקובל</u>
24.	מסמך 3- הסכם עמוד 38 פסקה 3	פסקה מס' 3 המתחילה במילים "על המבוטח לקיים" ומסתיימת במילים "להגישה למבטחים". מבוקש כי: המילה "מיד" תמחק ובמקומה יכתב "תוך זמן סביר". בסיפא יכתב "ובלבד שאין בכך כדי לפגוע באינטרס המבוטח".	<u>מקובל</u> <u>לא מקובל</u>
25.	עמוד 38 נספח ב	בשורה הראשונה לפסקה הראשונה, מבוקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	<u>מקובל</u>
26.	עמוד 38 נספח ב	בשורה השלישית לפסקה הרביעית, לאחר המילים "להודיע למבקש האישור", מבוקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי".	<u>מקובל</u> <u>לא מקובל</u>
27.	עמוד 38 נספח ב	בשורה האחרונה לפסקה השישית, לאחר המילים "לכלול את מבקש האישור", מבוקש להוסיף את המילים "באשר לאחריותו למעשי או מחדלי הקבלן".	<u>לא מקובל</u>
28.	עמודים 38- 39	פסקה מס' 5 המתחילה במילים "מוסכם בזאת" ומסתיימת במילים "אחריות צולבת". מבוקש כי: לאחר המילים "שייערך על ידו" יכתב "בקשר לפעילותו על פי הסכם זה". המשפט "בכל ביטוח חבות נוסף... אחריות צולבת" ימחק.	<u>לא מקובל</u>

מס'	מיקום בהליך	שאלה	תשובה
.29	עמוד 39	פסקה מס' 6 המתחילה במילים "המבוטח פוטר". מבוקש כי : המילים "בשמו ובשם הבאים מטעם המבוטח" תמחקנה. לאחר המילים "מי מטעם" המילים "ו/או" ימחקו. המילים "במפורש לרבות אבדן תוצאתי עקב נזק לרכוש כאמור" תמחקנה.	<u>מקובל</u> <u>לא מקובל</u> <u>לא מקובל</u>
.30	עמוד 39	פסקה מס' 7 המתחילה במילים "בהתקשרות המבוטח" ומסתיימת במילים "ההוצאות המשפטיות". מבוקש כי: המילים "ו/או מי מטעם מבקש האישור" תמחקנה. בסיפא ייכתב "השיפוי כאמור בסעיף זה כפוף לפסק דין שלא עוכב ביצועו הקובע את אחריות הזוכה לנזק."	<u>לא מקובל</u> <u>לא מקובל</u>
.31	עמוד 39	פסקה מס' 8 "ביטוחי המבוטח" פסקה מס' 8.1 ביטוח אחריות כלפי צד ג" מבוקש כי: לאחר המילה "נזק" ייכתב "בלתי צפוי". המילים "סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף" תמחקנה. לאחר המילים "לצד שלישי" ייכתב "(למעט רכוש עליו פועלים במישרין)".	<u>לא מקובל</u>
.32	עמוד 39	פסקה מס' 8 "ביטוחי המבוטח" פסקה מס' 8.3 ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית (משולב) מבוקש כי: לאחר המילה "וחריגה מסמכות" ייכתב "בתום לב, הפצת וירוסים שלא במתכוון". המילים "המכסה נזק פיננסי...המבוטח" תמחקנה.	<u>לא מקובל</u>
.33	עמוד 39 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי	בתחילת השורה השנייה, מבוקש להחליף את המילים "בקשר עם השירותים", במילים "בגין השירותים הניתנים על ידו". בשורה הרביעית, מבוקש לגרוע את המילים "סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף". בשורה הרביעית, לאחר המילים "על מבקש האישור", מבוקש להוסיף את המילים "היה וייתבע".	<u>לא מקובל</u> <u>מקובל בכפוף להצגת פוליסה עבור אחריות מקצועית.</u> <u>לא מקובל</u>
.34	עמוד 39-40 ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית (משולב)	בסוף השורה השלישית, מבוקש להחליף את המילים "ו/או מי", במילים "ו/או בגין מי". בסוף השורה החמישית, לאחר המילים "תחילת מתן השירותים", מבוקש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015". בסוף השורה השביעית, לאחר המילים "מחדל של המבוטח", מבוקש להחליף את המילים "ו/או הבאים", במילים "ו/או בגין הבאים". החל מתחילת השורה השתים עשרה ועד סוף השורה הארבע עשרה (כולל), מבוקש לגרוע את הנוסח בדבר הדרישה לביטוח סיכוני סייבר. בשורה החמש עשרה, מבוקש לתקן את תקופת הגילוי הנקובה ולהעמידה על 6 חודשים בלבד.	<u>לא מקובל</u> <u>לא מקובל</u> <u>לא מקובל</u> <u>לא מקובל</u> <u>לא מקובל מכיוון שמדובר גם בחבות מוצר.</u>

מס'	מיקום בהליך	שאלה	תשובה
.35	עמוד 40 הוראות כלליות לביטוחים (ביטוחי המבוטח יכללו הוראות לפיהם)	בסוף השורה השלישית, לאחר המילים "לאחר משלוח הודעה", מבוקש להוסיף את המילה "בכתב". בסוף השורה החמישית, לאחר המילים "על ידי המבוטח", מבוקש להחליף את המילים "ו/או מי מטעם", במילים "ו/או מעובדי". בשורה השביעית, מבוקש להחליף את המילים "לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013", במילים "הינו על פי תנאי מגדל ביט 2016".	<u>לא מקובל</u> <u>לא מקובל</u> <u>מקובל</u>
.36	עמוד 40	פסקה מס' 9 המתחילה במילים "ביטוחי המבוטח יכללו" פסקה מס' 9.2 מבוקש כי לאחר המילים "מביטוחי המבוטח" ייכתב "במהלך תקופת הביטוח".	<u>לא מקובל</u>
.37	עמוד 40	פסקה מס' 9 המתחילה במילים "ביטוחי המבוטח יכללו" פסקה מס' 9.4 מבוקש כי: לאחר המילים "אחריות מקצועית" ייכתב "משולב חבות מוצר". המילה "מהדורה" והמספר "2013" ימחקו ובמקומם ייכתב "במועד עריכת הביטוח".	<u>מקובל</u> <u>לא מקובל, ניתן לקבל נוסח מקביל לביט.</u>
.38	עמוד 40 פסקה 9	פסקה מס' 9 המתחילה במילים "ביטוחי המבוטח יכללו" פסקה מס' 9.5 מבוקש כי לפני המילה "המבטח" ייכתב "בביטוח חבות מעבידים ו/או בביטוחי הרכוש הנערכים על ידי המבוטח בקשר לפעילותו על פי הסכם זה".	<u>לא מקובל</u>
.39	עמוד 40 פסקה 10	מבוקש 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".	<u>לא מקובל</u>
.40	עמוד 41 גורמים נוספים	מבוקש כי המילים "ו/או חברות עירוניים ו/או... עובדיהם" תמחקנה.	<u>לא מקובל</u>
.41	עמוד 41 צד ג'	מבוקש לאחר המילה "ביט" ייכתב "ו/או נוסח מקביל" בנוסף, קוד 339 ימחק לא רלוונטי לביטוח צד ג'.	<u>מקובל</u>
.42	עמוד 41 חבות מעבידים	מבוקש כי לאחר המילה "ביט" ייכתב "ו/או נוסח מקביל".	<u>מקובל</u>
.43	עמוד 41 אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר	מבוקש כי: המילה "ביט" תמחק. מדובר על אחריות מקצועית לא יכול להיות נוסח ביט אלא נוסח מותאם. קוד 339 ימחק ובמקומו יצוין לאחר המילים "אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר" ייכתב "כולל הרחבת סייבר צד ג' בלבד". לחליפין, יומצא ביטוח סייבר נפרד בהתאם למקובל ואפשרי בשוק הביטוח.	<u>מקובל</u> <u>מקובל</u>

מס'	מיקום בהליך	שאלה	תשובה
.44	עמוד 41 נספח - 1, X אישור ביטוחי המבוטח ביטוח צד ג'	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", מבוקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט 2016". בעמודת "קודי הכיסוי", מבוקש לגרוע קוד .339.	<u>מקובל</u>
.45	עמוד 41 נספח - 1, X אישור ביטוחי המבוטח ביטוח אחריות מעבידים	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", מבוקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט 2016".	<u>מקובל</u>
.46	עמוד 41 נספח - 1, X אישור ביטוחי המבוטח ביטוח אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", מבוקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט 2016". בעמודת "קודי הכיסוי", מבוקש לגרוע קוד .339.	<u>מקובל</u>

כללי:

1. מודגש בזאת, כי המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז הינו ביום 18.09.2024, לא יאוחר מהשעה 15:00.
2. ההבהרות במסמך הבהרות זה מחייבות את כל משתתפי המכרז, גוברות על האמור במסמכי המכרז, ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
3. ככל שנערך שינוי במסגרת מסמך הבהרות זה, ביחס למסמך ממסמכי המכרז, יחול השינוי בהתאמה על כל מסמכי המכרז על נספחיהם, אף אם לא צוין הדבר במפורש.
4. יתר תנאי המכרז ייוותרו ללא שינוי.
5. על המציעים לצרף להצעותיהם את מסמך הבהרות הנ"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.

שם המציע: _____ חתימה _____

חתימה: _____