



י" שבט, תשפ"ו
28 ינואר, 2026

לכבוד
משתתפי המכרז

ג.א.נ.,

הנדון: מסמך הבהרות מס' 1 - מכרז פומבי מס' 6/2026 למתן שירותי סליקת כרטיסי אשראי

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

מיקום בהליך	שאלה	תשובה
1.1 במסמך 1 (ההזמנה); סעיף 1.1 בנספח ח	נבקש לתקן את המילים "לאומי קארד" ל-"מקס"	הבקשה מתקבלת.
כללי	נבקש להוסיף להסכם סעיף לפיו המזמין (העירייה) תחתום על הסכם הסליקה של הספק הנבחר, שיהווה חלק בלתי נפרד מההסכם, ובכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין שני המסמכים – תגברנה הוראות הסכם הסליקה.	הבקשה נדחית.
סעיף 2.2 במסמך 1 (ההזמנה); סעיף 1.2 בנספח ח	נבקש כי הארכת תקופת ההתקשרות מעבר להארכה הראשונה תהיה מותנית בהסכמת הספק.	הבקשה נדחית.
סעיף 2.5 במסמך 1 (ההזמנה)	נבקש שהזכות לסיים את ההסכם תהיה הדדית	הבקשה נדחית.
סעיף 5.2 במסמך 1 (ההזמנה)	לאור העובדה שהעירייה סולקת גם כרטיסים שהונפקו מחוץ לגבולות ישראל ולאור העובדה שעלויות הסליקה של עסקאות אלה התייקרו, נבקש להציע עמלות שונות לכרטיסים אלו (כרטיסי תייר). כמו כן, נבקש להבין מהו תמהיל עסקאות אלה, מכלל העסקאות של העירייה.	הבקשה מתקבלת: עלות עמלת סליקה לכרטיס תייר תהיה 3%. בחודש ספטמבר 2025 בוצעו 6,264 עסקאות מתוכן 4 עסקאות בכרטיסי תייר.
סעיף 6.1 במסמך 1 (ההזמנה)	מנגנון בחירה שלב 2 – הגרלה – נבקש לקיים הליך התמחרות נוסף כחלופה להגרלה, קרי להגיש הצעה נוספת.	הבקשה נדחית.
סעיף 6.5 במסמך 1 (ההזמנה)	נבקש למחוק את הרישא של הסעיף ("העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר"), לאור סתירה בין הסעיף לבין מנגנון בחירת ההצעה הזוכה.	הבקשה מתקבלת.

8.	סעיף 3 במסמך ג' (ערבות בנקאית אוטונומית למכרז)	מופיע כי "אנו מתחייבים בזאת לשלם לכם את סכום הערבות האמור לעיל, תוך 3 ימים לאחר שתגיע אלינו דרישתכם בכתב". נבקש להגדיל את מניין הימים ל- 10 ימים כמקובל.	הבקשה נדחית.
9.	סעיף 3 בנספח ב' להסכם (ערבות בנקאית)	מופיע כי "אנו מתחייבים בזאת לשלם לכם את סכום הערבות האמור לעיל, תוך 3 ימים לאחר שתגיע אלינו דרישתכם בכתב". נבקש להגדיל את מניין הימים ל- 10 ימים כמקובל.	הבקשה נדחית.
10.	סעיף 2.1 בנספח ח1	נבקש להבהיר האם ניתן להגיש עמלה נפרדת לעסקאות תייר, עסקאות קרדיט.	ראו נא מענה לשאלה מס' 5 .
11.	סעיף 2.3(ג) בנספח ח1	נבקש להבהיר כי הדין החל על המציע הוא חוק הבנקאות והתקנות מכוחו, והוראות ניהול בנקאי המפורסמות על ידי בנק ישראל, לרבות בנושאי רמות השירות למתן מענה ללקוחות המציע.	הבקשה מתקבלת.
12.	סעיף 2.4(ב) בנספח ח1	נבקש להבהיר מהן שעות העבודה המקובלות ומהם המקרים החריגים בהם נדרשת זמינות מעבר לשעות המקובלות.	הבהרה: 08:00 - 17:00
13.	סעיף 2.4(ג) בנספח ח1	נבקש לתקן את הסעיף כך שהדרישה להחלפת הרפרנט תהא מטעמים סבירים וענייניים בלבד ושיהיה על המזמין לנמק בפני המציע את סיבת הבקשה להחלפת הרפרנט.	הבקשה מתקבלת.
14.	סעיף 5.13.2 במסמך 3 (ההסכם)	נבקש לעדכן את שעות הפעילות כך שתהיינה בין השעות 08:30 עד 16:00.	הבקשה מתקבלת.
15.	סעיף 5.13.3 במסמך 3 (ההסכם)	נבקש הבהרה לגבי הדרישה למערכת ממוחשבת של ניהול קריאות וטיפול בתקלות. מה כוללת הדרישה? האם מערכת CRM שפועלת אצל המציע היא מספיקה לעניין זה?	הבהרה: כן.
16.	סעיף 7.1 במסמך 3 (ההסכם)	נבקש כי הארכת תקופת ההתקשרות מעבר להארכה הראשונה תהיה מותנית בהסכמת הספק.	הבקשה נדחית.
17.	סעיף 7.4 במסמך 3 (ההסכם)	נבקש שהזכות לסיים את ההסכם תהיה הדדית	הבקשה נדחית.

<u>הבקשה מתקבלת.</u>	נבקש להבהיר כי אין באפשרותנו לדווח בכל ראש חשבונית את התנאים המסחריים וכי עמלת הסליקה אינה מדווחת באחוזים	סעיף 8.5 במסמך 3 (ההסכם)	.18
<u>הבקשה מתקבלת.</u>	נבקש לתקן את הסעיף כך שהמילה "בלעדית" תוחלף במילים "על פי דין". בנוסף, נבקש להוסיף את המילה "במישרין" לאחר המילה "שייגרמו". כמו כן, נבקש למחוק את המילים "לגופו או לרכושו של אדם כלשהו".	סעיף 14.2 במסמך 3 (ההסכם)	.19
<u>הבקשה נדחית.</u>	נבקש להוסיף בסוף המשפט הראשון בסעיף את המילים: " , וזאת בכפוף לפסק דין שלא עוכב ביצועו". כמו כן, נבקש למחוק את הוצאות התקורה. לחילופין, נבקש לצמצם את הוצאות התקורה לשיעור של __ אחוזים. בנוסף, נבקש להוסיף בסוף הסעיף את הנוסח הבא: "כל שיפוי כאמור יהיה בכפוף לפסק דין שלא עוכב ביצועו, אשר קובע את אחריות הספק לנזק ובתנאי שניתנה לספק ההזדמנות להתגונן".	סעיף 14.3 במסמך 3 (ההסכם)	.20
<u>הבקשה נדחית.</u>	לאור העובדה שמלוא השירותים ניתנים מרחוק, ועובדיו המציע נמצאים בכל עת בחצרות המציע, נבקש למחוק את הסעיף.	סעיף 15 במסמך 3 (ההסכם)	.21
<u>הבקשה נדחית.</u>	נבקש לתקן את הסעיף כך שתינתן לספק הודעה על הפרה ומתן אפשרות לתקנה תוך 21 ימים ממועד קבלת ההודעה.	סעיף 20.1 במסמך 3 (ההסכם)	.22
<u>הבקשה נדחית.</u>	נבקש לתקן את הסעיף כך שתינתן לספק הודעה על הפרה ומתן אפשרות לתקנה תוך 21 ימים ממועד קבלת ההודעה וכי רק אם לא תוקנה ההפרה כאמור, תהיה זכאית העירייה לדמי הפיצוי כאמור בסעיף.	סעיף 21.1 במסמך 3 (ההסכם)	.23
<u>הבקשה נדחית.</u>	מופיע כי "אנו מתחייבים בזאת לשלם לכם את סכום הערבות האמור לעיל, תוך 3 ימים לאחר שתגיע אלינו דרישתכם בכתב". נבקש להגדיל את מניין הימים ל- 10 ימים כמקובל.	סעיף 3 בנספח א' להסכם (ערבות בנקאית)	.24

25.	סעיף 1 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש למחוק את המילים: "חבות המוצר משולב". דרישה לביטוח חבות מוצר אינה רלבנטית לשירותי סליקה.	- לא מקובל
26.	סעיף 2 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש למחוק את המילים: "7 ימים" וכן את המילים: "ממועד החתימה על הסכם זה".	- מקובל
27.	סעיף 3 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש למחוק את המילה: "מיד", וחלף להוסיף את המילים: "תוך זמן סביר מהיוודע לו".	- מקובל
28.	סעיף 4 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש למחוק את הפסקה השניה של הסעיף המתחילה במילים: "בכל מקרה" ומסתיימת בסוף הפסקה. האמור שם כבר מופיע בפסקה הראשונה של סעיף 4.	- לא מקובל
29.	סעיף 5 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש למחוק את המשפט המתחיל במילים: "בכל ביטוח חבות נוסף" ומסתיים בסוף הסעיף.	- לא מקובל
30.	סעיף 6 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש למחוק את המילים: "בשמו ובשם הבאים מטעם המבוטח" וכן את המילים: "ו/או על ידי מי מטעם ו/או עבור המבוטח". לא ניתן לפטור בשם צדדים שלישיים עבור נזקי צד שלישי.	- מקובל
31.	סעיף 7 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש להוסיף בסופו את המילים: "כל שיפוי ו/או הוצאה כאמור יהיו בכפוף לפסק דין חלוט שלא עוכב ביצועו, הקובע את אחריות הספק הנזק, ובתנאי שניתנה לו הרשות להתגונן מפניו".	- לא מקובל
32.	סעיף 8.1 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש למחוק את המילים: "סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף".	- מקובל
33.	סעיף 8.1 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש להוסיף את המילה: "כחוק" לאחר המילים: "העסקת נוער".	- לא מקובל
34.	סעיף 8.3 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	1. מבוקש למחוק את המילים: "ביטוח חבות המוצר" ואת המילה "משולב". 2. מבוקש למחוק את המשפט המתחיל במילים: "(1) פגיעה גופנית.." ומסתיים במילים: "(להלן: "המוצרים")". 3. מבוקש למחוק את המשפט המתחיל במילים: "(1) בכל הקשור במוצרים" ומסתיים במילים: "עקב השירותים (2)".	- בקשות אינן מקובלות

	<p>כאמור לעיל, ביטוח חבות המוצר אינו רלוונטי למהות ההתקשרות.</p> <p>4. מבוקש למחוק את הפסקה המתחילה במילים: "הביטוח כולל הרחבת סייבר" ועד לסוף הפסקה המסתיימת במילים: "למחשבי צד ג'". מקס עורכת פוליסת ביטוח סייבר STAND ALONE ולא הרחבת סייבר במסגרת ביטוח אחריות מקצועית. נא אישורכם לחלופה זו.</p> <p>5. מבוקש למחוק את המילה: "משולב" לאחר המילים: "גבול אחריות".</p>		
35.	סעיף 9.4 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש להוסיף את המילים: "ופוליסת הסייבר" לאחר המילים: "אחריות מקצועית".	מקובל
36.	סעיף 10 בנספח ב' להסכם (ביטוח)	מבוקש להוסיף בסיפת הסעיף את המילים: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור ביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא לאחר חלוף 10 ימים ממועד מבקש האישור בכתב".	מקובל
37.	נספח ב'1 להסכם (אישור עריכת ביטוחים)	מבוקש למחוק ברובריקת אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר, את המילים: "משולב עם חבות המוצר". כמו כן מבוקש למחוק את הקודים: 347, 339 ולהותיר רק את הקודים הרלוונטיים לאחריות מקצועית. כאמור לעיל, מבוקש כחלופה להמציא אישור ביטוח עבור פוליסת סייבר STAND ALONE.	לא מקובל להסיר את דרישת חבות המוצר. ניתן לצרף אישור עבור פוליסת סייבר בנפרד.
38.	נספח ג'1 להסכם	נבקש להציג אישור עמידה בתקן PCI במקום לחתום על הצהרה.	מקובל ואף הנספח מציין זאת.
39.	סעיף 4.7 בנספח ד להסכם (הגנת פרטיות ואבטחת מידע)	נבקש לתקן כך שההתייחסות לקיום דרישות חוק הגנת הפרטיות תהיה כפי שחלות על הספק, ולא על הארגון.	מקובל
40.	סעיף 6.1 בנספח ד להסכם (הגנת פרטיות ואבטחת מידע)	נבקש לתקן כך שיובהר כי האמור מתייחס למידע אשר בבעלות הארגון. בנוסף, יש לתקן לשבעה (7) ימי עסקים. כמו כן, נבקש להבהיר כי מחיקת מידע אישי לפי בקשה של נושאי המידע תבוצע בהתאם לחוק/תקנות.	מקובל

41.	סעיף 7.5 בנספח ד להסכם (הגנת פרטיות ואבטחת מידע)	נבקש להבהיר שאחריות בקשת הדיווח חלה על הלקוח	האחריות אינה חלה על הלקוח אלא על הספק. עם זאת, אחת לשנה יועבר שאלון מתאים.
42.	סעיף 7.6 בנספח ד להסכם (הגנת פרטיות ואבטחת מידע)	נבקש להבהיר שהסקר/ביקורת יוגבלו רק לסביבת/מערכות הרלוונטיות לפעילות מול החברה	מקובל
43.	סעיף 8.1 בנספח ד להסכם (הגנת פרטיות ואבטחת מידע)	נבקש להוריד את המילה "חשש" כך שהסעיף יתייחס לאירועי מידע שהתרחשו בפועל. כמו כן, נבקש לא להגביל בשעות את מועד הדיווח. באופן המוקדם האפשרי.	לעניין המילה "חשש" – מקובל לעניין מועד הדיווח- על הדיווח להיות מיידי – ברגע היוודע המקרה. לכן הגבלת השעות הינה מלכתחילה בגדר "לפנים משורת הדין".
44.	סעיף 8.3 בנספח ד להסכם (הגנת פרטיות ואבטחת מידע)	נבקש למחוק את השתת העלויות על הספק במקרה של אירוע אבטחת מידע. יש להסדיר את הנושא מסחרית בין הצדדים.	לא מקובל
45.	סעיף 8.4 בנספח ד להסכם (הגנת פרטיות ואבטחת מידע)	נבקש להבהיר כי האמור לא יחול ככל שחלה על הספק חובה לספק מענה בנוגע לאירוע אבטחת מידע על פי דין, או על פי בקשת רשות מוסמכת, או בנוגע לספקי משנה.	כמובן- אם קיימת חובה בדין זה עניין אחר.
46.	סעיף 12 בנספח ד להסכם (הגנת פרטיות ואבטחת מידע)	נבקש להבהיר כי הנספחים המפורטים בסעיף וסעיפי המשנה, אינם רלוונטיים לפעילות, ולכן מבוקש להסירם	נכתב מפורשות- יחול רק ככל שזה רלוונטי לפעילות הספק- מקובל אך ניתן להתעלם באותה מידה.

כללי:

1. מודגש בזאת, כי **המועד האחרון להגשת ההצעות הוא ביום 04.02.2026, 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 הני"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.**

שם המציע: _____

כתובת: _____

חתימה: _____