


עיריית בית שמש
הלשכה המשפטית

כ"ח בשבט, תשפ"ג
19 בפברואר, 2023

לכבוד
משתתפי מכרז 3/2023

הנדון: מכרז פומבי מס' 3/2023 – למתן שירותי גיבוי טלפוני עבור מוקד עירוני 106 של עיריית בית שמש מענה לשאלות הבהרה

מיקום במכרז	פירוט השאלה	תשובות עיריית בית שמש
1. תנאי סף 5.1.4	לאור העובדה כי תנאי סף זה מתייחס לכלל פעילות המוקד, נבקש כי תנאי זה יוכח באמצעות דו"ח שיחות ממערכת המוקד ולא יוכח ע"ג טבלת הניסיון בנספח ב' שכן טבלה זו מתייחסת לניסיון הנדרש בתנאי סף 5.1.2 בלבד	מאושר
2. תנאי סף 5.1.3	לאור העובדה כי תנאי סף זה מתייחס להיקף כספי כולל של שירותי המוקד של המציע, נבקש כי תנאי זה יוכח באמצעות אישור ר"ח שיאשר את היקפו הכספי של המציע ולא יוכח ע"ג טבלת הניסיון בנספח ב' שכן טבלה זו מתייחסת לניסיון הנדרש בתנאי סף 5.1.2 בלבד	מאושר
3. נספח ב'	נבקש להסיר מטבלת הניסיון את עמודה "היקף פעילות בכל אחת משנות הניסיון" ועמודה "היקף כספי של כ"א משנות הניסיון" שכן אינם הכרחיות לצורך הוכחת תנאי סף 5.1.2 ונתונים אלו יוכיח המציע בדרך אחרת כפי שביקשנו בשאלותינו מס' 1 ו 2 לעיל	מאושר ככל שיוגשו המסמכים בשאלות 1 ו-2
4. סעיף 10.2	נבקש כי מציע אשר יש לו את הניסיון הנדרש מתאגדי מים בנוסף לרשויות מקומיות יחשב כעונה לרכיב איכות. לצורך הוכחת רכיב האיכות, נבקש לאשר הגשת תצהיר מנכ"ל בנוגע למספר רשויות/תאגידים להם סיפק המציע לשירותי מוקד גיבוי.	מאושר נדחה, נדרש אישור תאגיד
5. נספח א' הצעת מחיר	נבקש הבהרה בהצעת מחיר אך יחושב החישוב/ הציון בינתן מיותר ממציע אחד. נודה לדוגמא לחישוב.	ראה סעיף 10 למסמכי המכרז
6. כללי	נבקש לקבל את הנתונים לכלל הפעילויות של המוקד לשנת 2022 בחתך חודשי ובכללם נתוני כניסת שיחות לפי אינטרוול, זמני טיפול/שיחה.	נדחה. לא ברור מדוע רלוונטי. מדובר בכ- 65,000 שיחות נכנסות בשנה
7. עמוד 49 סעיף 3.6.1	נבקש לדעת מהי מערכת crm של מוקד 106	א.ש. בינה


עיריית בית שמש
הלשכה המשפטית

תשובות עיריית בית שמש	פירוט השאלה	מיקום במכרז	
נדחה	חשוב להבהיר כי קורס הדרכה ראשונית על גבי מערכת CRM ונהלי עבודה של הרשות הינם על חשבון המזמין. הדרכה ראשונית למנהל צוות ורפרטנט הלקוח. שעות אלו יחויבו בחן הראשונה 70 ש" לשעה הדרכה. הדרכות לנציגים חדשים והדרכות שוטפות הינם על חשבון הספק	עמוד 49 סעיף 4.4	.8
שאלות בנושא ביטוח			
נדחה	בשורה הראשונה, לאחר המילים "כי האחריות", נבקש להחליף את המילה "הבלעדית", במילים "על פי חוק". בשורה השנייה, לאחר המילים "נותן השירותים", נבקש לגרוע את המילה "בלבד". בשורה הרביעית, לאחר המילים "מאחריות המקצועית", נבקש להחליף את המילה "המלאה", במילה "החוקית".	סעיף 9 – אחריות ושיפוי בנזיקין: תת סעיף 9.1:	.9
נדחה	בשורה הראשונה, לאחר המילים "נותן השירותים אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית". בשורה השלישית, לאחר המילים "ו/או הנובע", נבקש להחליף את המילים "ו/או בקשר ו/או בגין השירותים" במילה "מהשירותים".	תת סעיף 9.2:	.10
נדחה	בסיפא, נבקש להחליף את המילים "ו/או על פי דין", במילים "למעט בגין אחריות העירייה על פי דין".	תת סעיף 9.3:	.11
1. מאושר 2. מאושר 3. נדחה	בשורה השנייה, לאחר המילים "נגד מי מהם", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית והיקפה". בשורה השלישית, לאחר המילים "על פי פסק דין", נבקש להוסיף את המילה "חלוט". בסיפא, לאחר המילים "נותן השירותים", נבקש להוסיף את המילים "היה והתביעה בתחום חבותו החוקית".	תת סעיף 9.4:	.12
נדחה	בסיפא, לאחר המילים "כאמור לעיל", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית והיקפה".	תת סעיף 9.5:	.13
מאושר	בשורה השנייה, לאחר המילים "לנותן השירותים ממנה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף לשליחת הודעה בכתב למותן השירותים של 14 יום מראש".	תת סעיף 9.6:	.14
1. נדחה 2. נדחה	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין". בשורה השנייה, נבקש להחליף את המילים "לטובתו ולטובת העירייה, ביחד ולחוד", במילים "ולהרחיב את ביטוחיו לכסות את העירייה, היה ותיתבע בשל מעשיו או מחדליו"	סעיף 10 – ביטוח: תת סעיף 10.1:	.15


עיריית בית שמש
הלשכה המשפטית

תשובות עיריית בית שמש	פירוט השאלה	מיקום במכרז	
1. נדחה 2. נדחה	בשורה הראשונה, לאחר המילים "וכן המצאת פוליסות הביטוח", נבקש להוסיף המילים "היה ויידרשו". בסיפא, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין"	תת סעיף 10.4:	16.
1. נדחה 2. מאושר 3. נדחה	בשורה הראשונה, לאחר המילים "ההשתתפות העצמית", נבקש להחליף את המילים "החל בביטוח", במילים "החל בביטוחיו". בשורה השנייה, לאחר המילים "קבלני המשנה", נבקש להוסיף את המילה "מטעמו". בסיפא, לאחר המילים "הקבועה בפוליסות", נבקש להוסיף את המילים "ובלבד שהינם בתחום חבותו החוקית".	תת סעיף 10.5:	17.
נדחה	בשורה השנייה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	תת סעיף 10.7:	18.
1. מקובל 2. מקובל 3. לא מקובל	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין". בתחילת השורה השישית, נבקש להחליף את המילים "כן מתחייב המבוטח", במילים "המבוטח מתחייב". בסוף השורה, לאחר המילים "כל תקופת ההסכם", נבקש להחליף את המילים "את שאר", במילה "את"	נספח ח'1 – אישור עריכת ביטוחים: סעיף 2:	19.
מקובל	בשורה השנייה עשרה, לאחר המילים "על פי", נבקש להחליף את המילים "הסכם זה", במילים "נספח ביטוח זה".	סעיף 3:	20.
1. מקובל 2. מקובל	בשורה השלישית, לאחר המילים "למבקש האישור", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי". בסיפא, לאחר המילים "להגישה למבטחים", נבקש להוסיף את המילים "ככל שאין זה נוגד את האינטרס של המבוטח".	סעיף 4:	21.
1. מקובל 2. מקובל 3. מקובל	בשורה השנייה, לאחר המילים "את המבוטח", נבקש להחליף את המילים "ממלוא החבות", במילה "מחבותו". בשורה השביעית, לאחר המילים "לביטוחי המבוטח", נבקש להחליף את המילים "יערוך המבוטח", במילים "רשאי המבוטח לערוך". בשורה החמישית, לאחר המילים "את מבקש האישור", נבקש להוסיף את המילים "היה וייתבע בשל מעשי או מחדלי המבוטח"	סעיף 6:	22.
1. הערה לא רלבנטית למזמין 2. לא מקובל 3. מקובל	הפסקה הראשונה והשנייה לסעיף רלוונטיים למקרה שאתם מעסיקים קבלני משנה לצורך מתן השירותים. במקרה כזה עליכם לוודא כי ברשותם כיסוי ביטוחי בהתאם לנדרש מכס. האחריות בגינם תחול עליכם.	סעיף 8:	23.


עיריית בית שמש
הלשכה המשפטית

מיקום במכרז	פירוט השאלה	תשובות עיריית בית שמש
	<p>בשורה השלישית לפסקה השלישית, לאחר המילים "ההשתתפות העצמית", נבקש להוסיף את המילים "ובלבד שהינם בתחום חבותו החוקית".</p> <p>בשורה האחרונה לפסקה זו, לאחר המילים "הסכם זה", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי".</p>	
.24	<p>בתחילת השורה השנייה, נבקש לגרוע את המילים "ו/או בשל כל סיבה אחרת"</p>	לא מקובל
.25	<p>בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013", במילים "הינו על פי תנאי מגדל ביט 2016".</p>	מקובל
.26	<p>לאחר המילים "אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולבת עם חבות המוצר".</p> <p>בהתאם, נבקש לתקן את גבול האחריות המשולב ולהעמידו ע"ס 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח".</p> <p>בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לתקן את תקופת הגילוי הנקובה (קוד 332) ל-6 חודשים בלבד.</p>	<p>1. מקובל</p> <p>2. מקובל</p> <p>3. מקובל</p>

בכבוד רב,
 דקלה כלפון, עו"ד
 משנה ליועמ"ש