

2024מרץ25
ט' אדר ב תשפ"ד

הנדון: מכרז פומבי מס' 01/24

למתן שירותי בוט ומוקד אנושי לטיפול בפניות טלפוניות וכתובות (WhatsApp) עבור איגוד ערים כינרת

הריני להשיב לשאלות שנשאלו ע"י מציעים במכרז, כדלקמן:

מס' שאלה	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלת ההבהרה	תשובה
1	3	1	בסייפא של סעיף 1 (עמוד 3) נרשם: " ביטול ו/או צימצום היקף השירותים, המזמין יהיה רשאי לצמצם ואף לבטל את מתן השירותים, כולם או חלקם, בכל עת ובכל פרק זמן, ו כל זוכה במכרז מצהיר ומתחייב בזאת, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר לכך. " נבקש לשנות את האמור לעיל בסעיף, ולרשום כי כל צמצום שהינו מעל ל-25% מהפעילות ו/או ביטול הפעילות יהיה בתיאום מראש עם הספק, ובהתראה מראש של 45 יום.	אין שינוי בהוראות המכרז/חוזה.
2		14	נבקש כי ביטול ההתקשרות כאמור לעיל בסעיף יעשה אך ורק מטעמים רלוונטיים בלבד. והמציע יעודכן מראש, ותינתן לו האפשרות לתקן את המבוקש בטרם קבלת החלטה על ביטול. נדגיש כי הפעילות נשוא מכרז טומנת בחובה השקעת משאבים רבים מצד המציע, ויש לאפשר לו למצות את הזמן הנדרש לתיקון בטרם יוחלט על ביטול הפעילות.	מקובל כי ביטול ההתקשרות בתקופת הניסיון בלבד יעשה מטעמים עניינים שינומקו בכתב ומראש למציע וכי טרם קבלת החלטה בעניין זה יעמדו לרשות המציע 14 ימים לתיקון.
3	4	5	בסייפא של סעיף 5 נרשם: "יובהר כי המציע יוכל להתקשר עם קבלן משנה לטובת מתן השירותים הנדרשים. במידה וההצעה תכלול התקשרות כאמור עם קבלן משנה, הרי שהמציע נדרש להגיש במסגרת מסמכי הצעתו גם את פרטי קבלן המשנה כחלק בלתי נפרד מההצעה." נבקש להבהיר האם ניתן להכיר בניסיון קבלן משנה לצורך עמידה באמור לעיל בסעיפים 5א – 5 ב'.	שילי. על המציע לעמוד בתנאי הסף.

מס' שאלה	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלת ההבהרה	תשובה
4	6	7	בסעיף נרשם: "הערבות תעמוד בתוקפה החל מתאריך 31.3.24 ועד לתאריך 29.6.24". נבקש להבהיר כי התאריך 31/03/2024 הינו תאריך האחרון להגשת מסמכי מהכרז ע"י המציעים. אולם, הערבות הבנקאית תונפק ע"י הבנק מספר ימים מוקדם יותר. לפיכך נבקש להוסיף לאחר המילים: "תעמוד בתוקפה" בסעיף את המילים: "לכל המאוחר".	מקובל.
5	12	22	נבקש להבהיר כיצד ניתן לסמן חלקים מהמענה שלדעת המציע מהווים סוד מסחרי ושהתאם לחוק חובת המכרזים לא יחשפו בפני מציעים אחרים.	השאלה נשאלת טרם זמנה. היא תהיה רלבנטית רק כאשר ייבחר זוכה.
6	21	ניקוד איכות ההצעה	באמת מידה 2 בטבלת ניקוד איכות ההצעה (עמוד 21) נרשם: "ניסיון המציע של מערכת לוואטסאפ + בוט". נבקש להבהיר האם ניתן לרשום ניסיון של קבלן משנה.	מקובל. בעמוד 21, מתחת לטבלה יש להוסיף את ההבהרה: "יובהר כי לטובת ניקוד סעיף 2 ייחשב גם ניסיון קבלן המשנה".
7	21	ניקוד איכות ההצעה	באמת מידה 3 בטבלת ניקוד איכות ההצעה (עמוד 21) נרשם: "התרשמות כללית מההצעה". נבקש להבהיר מה נדרש להגיש כחלק ממסמכי המכרז על מנת לקבל ניקוד מלא באמת מידה זו.	מצ"ב נספח וי-1 למילוי על ידי המציע בהתאם לאופן המענה לנספח חברי הצוות המייעץ יתנו חוות דעת לאמת מידה 3
8	24 - 28	מסמך ו'	נבקש להגיש את מסמך ו' (עמודים 24 - 28) בצורה מודפסת ונפרדת. היות ואין די מקום למילוי כל המידע המבוקש על גבי עמודי המסמך.	מקובל.
9	35	1.2	בסעיף 1.2 (עמוד 35) נרשם: "היקפי הפניות מוערכים בכ-300 פניות בחודשי החורף לבין כ-7,000 פניות בחודשי הקיץ". נבקש לקבל את התפלגות הפניות לפי חודשי השנה בשנתיים האחרונות. כמו כן, נבקש לקבל את משך השיחה הממוצעת בפניה למוקד הטלפוני לפי חודשי השנה.	מדובר על היקפי פניות של כ-300 פניות לחודש ב-4 חודשי החורף, כ-7000 פניות לחודש ב-4 חודשי קיץ/שיא/חגים. ניתן להעריך גם כי קיימות כ-3500 פניות לחודש בחודשי השנה הנותרים. זמני השיחה הממוצעים אינם רלוונטיים כיוון שלא מתייחסים לפעילות כמוגדר במכרז/חוזה זה, ובכל מקרה, התשלום הינו לפי דקות ובהתאם לסעיף 3.3 במסמך ב'. למען הסר ספק ההיקפים כנ"ל הינם משוערים בלבד ואינם מחייבים את האיגוד. היקף הפניות עשוי להשתנות מעת לעת, בהתאם לעונות השנה, חגים, מועדים וכו'.

מס' שאלה	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלת ההבהרה	תשובה
10	38	3.3	בסעיף 3.3 (עמוד 38) נרשם: "הספק נדרש לפרט את אופן החישוב והמדידה של סעיף זה". נבקש למחוק את המילים הנ"ל. מדובר בסוד מסחרי.	א. מקובל. ימחק
			כמו כן, בסעיף נרשם: "לא יכלל הזמן להמתנה למענה הלקוח בפניות כתובות"	הזמן שיחוייב יכלול אך ורק זמנים שנציג אנושי טיפל בפניה. ניסוח הסעיף יתוקן ל"לא יכלל זמן ההמתנה למענה לשיחה ואו לפניה כתובה. החיוב יהיה אך ורק בגין זמן נטו שנציג אנושי טיפל בפניה"
			האם ישולם זמן הקלדת המענה? היות ושיחה בWhatsApp כוללת גם את הזמן שהנציג כותב את המענה לפניה.	כן
11	43	4.3	נבקש להבהיר את המילים: "וזאת בהתראה של 6 ימים מהמועד שתימסר לקבלן דרישה בכתב ע"י המזמין".	נוסח הסעיף ברור מאד.
			נבקש להבהיר מהם אותם שירותים נוספים נשוא ההסכם המוזכרים בסעיף, ושנדרש להפעילם תוך 6 ימים כאמור לעיל בסעיף.	לאחר ההקמה, לאורך תקופת מתן השירות ייתכן שידרשו שירותים נוספים כגון: סוגי פניות נוספים שיתקבלו, תהליכים נוספים שידרשו לטיפול על ידי הבוט. במקרה כזה הספק יערך להרחבת השירות בהתאם לדרישה, בתוך 6 ימי עבודה
12	39	5.1	נבקש לתקן את האמור לעיל בסעיף כך שהמערכת (להלן: "הבוט") תועבר למזמינה ללא עלות אך ורק בסיום שנתיים.	לא מקובל.
			נדגיש כי לצורך הקמת המערכת והגדרת המאפיינים הנדרשים לצורך הפעלת הפעילות נשוא המכרז נדרש המציע להשקיע משאבים רבים שעלותם יקרה, ושבתרחיש שבסעיף הוא לא יפוצה בגינם	לא מקובל להגדיר רק לאחר שנתיים שכן המידע הינו רכוש של איגוד ערים כנרת וברצונה לקבלו במקרה שבו יסתיים ההסכם

מס' שאלה	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלת ההבהרה	תשובה
13	47	9.2	נבקש למחוק את המילה: " ולפצות".	לא מקובל
			נבקש להבהיר כי שיפוי כאמור יהיה כפוף לכך שהמזמינה מסרה לקבלן את כל המידע והמסמכים בקשר עם הנזק מיד עם קבלתם, ואפשרה לקבלן להתגונן ובכפוף לפס"ד חלוט.	מקובל חלקית - השיפוי כאמור יהיה כפוף לכך שהמזמינה מסרה לקבלן את כל המידע והמסמכים בקשר לדרישה ו/או לתביעה תוך זמן סביר מקבלתם, ואפשרה לקבלן להתגונן.
14	47	10.2	נבקש להבהיר האם הפיצויים שבטבלה בסעיף מוגדרים שפיצויים חד פעמיים, פיצויים חודשיים, או בתצורה אחרת.	מדובר בפיצוי מסוכם למקרה.

מס' מסמך	מס' עמוד	מספר סעיף/פרק	פירוט השאלה	תשובה
15	א	הצעת המחיר	18	לא מקובל. מדובר בספק עצמאי, יש להגיש הצעה כמפורט בתנאי המכרז (ראה גם סעיף 7.6 להסכם המצורף למכרז).
16	א	הצעת המחיר	18	ככל ונדרש מהנציג לבצע שיחה יוצאת (הקפצת כונן) – הצעת המחיר אינה משקפת תמחור שיחה יוצאת. שיחה יוצאת הנה בתעריף שונה מדקת שיחה בחבילת השירות. נבקש הבהרה, באיזה אופן ניתן לתמחר שיחה יוצאת?
17	מסמך יג'	כללי	35	נבקש להבהיר כי מוקד שיתופי אינו מוקד מקצועי הפועל במתכונת ייעודית.
				מקובל
				המערכת של הספק תאפשר להטמיע תסריטי שיחה משתנים בהתאם לאופי הפניה (טלפונית וכתובה) כפי שמתואר בסעיף 1.3 בנספח יג'
18	מסמך יג'	1.2 היקפי פעילויות	35	היקפי פעילות - האם ניתן לקבל פירוט של היקפי הפעילות פר חודש / יום / שעה ? כרגע מה שמצוין אלו נתונים ברמה כללית מדי. כמו כן – נבקש להבין מהו היקף הפעילות בשעות הלילה וסופ"ש?

תשובה	פירוט השאלה	מספר סעיף/פרק	מס' עמוד	מספר מסמך	מס'
מדובר במוקד מידע וקבלת הודעות. בפניות לקבלת מידע, כמפורט בסעיף 1.3.1, הנציג נדרש לתת מענה בהתאם למידע קיים שיועבר באחריות איגוד ערים כנרת. בפניות הדורשות לקיחת הודעה, המתוארות בסעיף 1.3.2, הנציג נדרש, לקבל הודעה בהתאם לתסריט מוגדר וההודעה צריכה לעבור באמצעים דיגיטליים לרוב, לגורם שיוגדר ע"י איגוד ערים כנרת	האם הטיפול במוקד הוא טיפול 360? מה הציפייה מהנציג?	1.3	35	מסמך יג'	19
אין שיחות הזמנה, בנושא "מידע והרשמה לסיורים" בסעיף 1.3.1.2 הנציג נדרש למסור מידע על הסיורים ולהפנות לרישום באתר	שיחות הזמנה – האם לוקחים הודעה וחוזרים ללקוח או שנדרש לתת מענה מקצועי מלא שיימסר ע"י הנציג? מי מבצע את פעולת הסליקה?				
בפניות בנושאים שמפורטים בסעיף 1.3.2 הנציג נדרש לקחת הודעה מהמתקשר וההודעה צריכה לעבור באמצעים דיגיטליים שמפורטים לגורמים שיוגדרו. אך ורק במקרים חריגים שיוגדרו, הנציג ידרש לבצע עדכון בעצמו בנוסף להעברת ההודעה	האם יש אסקלציה נוספת במעמד השיחה? הקפצת כוננים? טיפול במקרים דחופים? או כל צורך אחר שדורש אסקלציה?				
לא	קווי סובב כנרת – האם יידרש מתן מענה בזמן אמת על מיקום הקו?				
בנושא משברים (סעיף 1.3.1.7.5) הנמצא תחת פניות מידע, הנציג ידרש לתת מענה בהתאם לתסריט מוגדר אשר יימסר לו מאיגוד ערים כינרת	טיפול במשברים – מה הכוונה ב"משברים"? מה הציפייה מנציג?				
כפי שמתואר בתחילת הסעיף הנציג מקבל הודעה וההודעה צריכה לעבור לגורם שיוגדר באחד או יותר מהאופנים שמפורטים. לא מדובר בסעיפי חירום מלבד סעיף 1.3.2.6 שבו יוגדר נוהל דחוף עם הנחיה ברורה איך לפעול כולל הפניה למוקד חירום	סעיפים 1.3.2 – מוצגים כסעיפי חירום – חשוב להבין מה תמהיל השיחות והציפייה מהנציג? האם נדרש לבצע הקפצת כוננים או העברת השיחות מהפונה לכונן?	1.3.2	35	מסמך יג'	20

מס' מסמך	מספר עמוד	מספר סעיף/פרק	פירוט השאלה	תשובה	
21	מסמך יג	36	1.4.4	נבקש להבין באיזה אופן הפניות יועברו מהבוט למענה האנושי? האם מדובר בשיחות יוצאות?	הספק נדרש לכלול מערכת שמאפשרת מענה בבוט ובמקרה בו נדרש נציג אנושי, הפניה מנותבת לנציג אנושי שממשיך את ההתכתבות בוואטסאפ
22	מסמך יג	37	2.2	נבקש לדעת באחריות מי לספק את מספר הוואטסאפ?	מספר הוואטסאפ יסופק על ידי הספק במסגרת השירות והעלות תגולם במסגרת ההצעה. יובהר כי המספר יהיה רכוש של איגוד ערים כנרת ובסיום ההסכם הספק יעביר את המספר כפי שידרש
23	מסמך יג	37	2.3.5	נבקש הבהרה באחריות מי לשלוח את הסקר ומאיזו מערכת?	מדובר בסעיף אופציונלי המתייחס ליכולות המערכת לפניות כתובות. הסעיף ירד וישאר רק לפי הגדרתו ב- 2.2.8
24	מסמך יד	44	5.2	חסרה התייחסות מי מעביר את ההדרכה ובאיזה אופן חומרי ההדרכה מועברים אל הספק והאם קיימת מערכת ידע/לומדות?	לא קיימת מערכת ניהול ידוע / לומדות. הספק יקבל את כל החומרים הנדרשים לטובת הטמעה במערכות שלו ובהתאם לכך ידריך בעצמו את הנציגים מטעמו.
25	מסמך יד	47	10.2.1	נבקש הבהרה האם מדובר בסה"כ 7 ימים בחודש או שבוע רצוף?	שבוע.
26	מסמך יד	47	10.2.2	נבקש הבהרה - האם המדידה היא חודשית?	מדובר בזמני המתנה חריגים ממוצעים במדידה על פני חודש.
27	מסמך יד	47	10.2.2	מה ההגדרה של סיבה מוצדקת?	הכוונה לנימוקים וסיבות אשר הועברו מאת הספק בכתב ואשר לדעת המזמין מצדיקות את זמני ההתנה החריגים כאמור.
28		46	8.2 ("ביטוחים")	מבוקש למחוק את המילים: "וכל עוד קיימת לו אחריות על פי דין"	מקובל.
29		47	8.7 ("ביטוחים")	מבוקש להוסיף בסיפא את המילים: " על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור קיום ביטוחים במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו עשרה ימי עסקים (10) ממועד המצאת האישור למזמין כאמור בסעיף זה."	מקובל.
30	מפרט מסמך י"ג	35	סעיף 1.3.2.6	נבקש לקבל את הנוהל לפיו נדרש לעבוד בשעת החירום.	יש למחוק את המילים כולל הניה למוקד חירום. העבודה במקרים אלה הינם לפי נוהל העברת הודעות לנציגים באיגוד שיועבר בהמשך.

מס' מסמך	מספר מס' עמוד	מספר סעיף/פרק	פירוט השאלה	תשובה
31	מפרט מסמך י"ג	35	סעיף 1.3.2.6	לא ברור למה הכוונה בהפנייה למוקד חירום. המציע אינו מוקד חירום, ולא יכול ליטול אחריות של מוקד חירום. יכול לסייע בהפניית פניות שמגיעות כבדרך אגב. חשוב להדגיש כי המציע לא יוכל לתת שירותי מוקד חירום. מבקשים לקבל הבהרה למה הכוונה בהכללת סעיף זה במפרט המכרז. יש לפטור את המציע מכל אחריות למקרי חירום.
32		9	סעיף פסילת הצעות	מקובל. במקום המילה "הפרה" יאמר אי עמידה בתנאי סף של המכרז.
33		12	סעיף 22	יש לקבוע הוראות על שמירת סודות מסחריים כמקובל ולאפשר למציע להודיע מראש אילו פרטים הוא מבקש להשחיר בעת מסירת הצעתו למציעים אחרים.
34		13	סעיף 24	יש להכפיף לתנאי השיפוי המצטברים הבאים: 1. השיפוי יהיה לפי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו. 2. דרישה ו/או טענה הובאה לידיעת המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 3. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור המציע ועל דעתו. 4. המזמין ישתף פעולה עם המציע בדבר ההגנה.
35		13	סעיף 25	מסמכי המכרז קובעים כי מותר לייתן את השירותים באמצעות קבלן משנה אולם סעיף זה קובע איסור ללא אישור. כיצד ניתן לקבל אישור מראש? נבקש הבהרה. גם מנוגד להוראות סעיף 15 להסכם שקובעות כי אסור. יש לקבוע הוראות ולאפשר כל קבלן משנה על בסיסן ללא אישור בדיעבד שאינו הגיוני.
			סעיף 25.3 - ביטול הסכם וחילוט הינם צעדים דרמטיים יש להקדים התראה על הפרה ולייתן זכות טיעון ואפשרות תיקון למציע	מחקו המילים: "באופן מייד"י ובמקום יבוא: בכפוף למתן התראה בכתב בת שבעה (7) ימי עסקים.

מס' מסמך	מס' עמוד	מספר סעיף/פרק	פירוט השאלה	תשובה
36	13	סעיף 27	<p>סעיף 27.3- יש לקבוע כי המחאה של המכרז כפופה לשמירה על מלוא זכויות המציע</p> <p>סעיף 27.5- יש לשמור על היקף מינימלי על מנת שהשקעות של מציע לא ירדו לטימיון.</p> <p>סעיף 27.6- אי התחשבות בהצעה בלתי סבירה צריכה להיות בכפוף לזכות טיעון למציע ומתן הזדמנות להסביר</p>	לא מקובל. אין שינוי בתנאי המכרז.
37			חסרה הוראה על השבת ערבות למציע שלא זכה במכרז.	מציע שלא זכה- תושב לו ערבות המכרז.
38	מסמך ב		יש לקבוע כי הצעת המחיר צמודה למדד כלשהו. בייחוד בתקופות האופציה. גם סכומי הפיקס	אין שינוי בתנאי המכרז.
39	י"ד	סעיף 3.7	<p>אי קביעת כמות פריטים/הזמנת שירותים מינימלית מקשה את מתן הצעת מחיר למכרז. מהו היקף ההתקשרות המינימלי?</p> <p>אי קביעת זמנים מראש מקשה על מאמצי גיוס של כח האדם הדרוש.</p> <p>סמכות המשרד לבצע שינויים בזמני/היקף השירותים הינה מעורפלת. מבוקש שיובהר כי כל שינוי בשירותים יהיה בהסכמת הספק ולמצער שכל השינוי יהא כרוך בתוספת כספית, הרי שהדבר יבוצע בכפוף לתשלום העלות הנגזרת מהשינוי.</p>	אין שינוי בתנאי המכרז.
40	י"ד	סעיף 3.8	<p>הפחתה מהתשלום הינה סעד דרסטי, בייחוד במכרז המבוסס ברובו על תשומות כח אדם. מבוקש כי ביצוע האמור יהיה בכפוף למתן התראה בכתב בת 14 יום וככל שלא תוקנה ההפרה וכי הפחתה כאמור תבוצע ביחס לנזק שנגרם למשרד בפועל ולאחר שימוע שייערך לספק במסגרתו יוכל להציג טענותיו.</p>	הפחתה תבצע בכפוף למתן התראה בכתב בת שבעה (7) ימי עסקים, וככל שההפרה לא תוקנה בתקופה הנ"ל.
41	י"ד	סעיף 3.13	אי קביעת כמות פריטים/הזמנת שירותים מינימלית או מקסימלית מקשה את מתן הצעת מחיר למכרז. מבוקש לקבוע כי הגדלה כפופה להתכנות מצד הקבלן והסכמתו (כפופה למשאביו), והפחתה אפשרית עד לסף מינימלי שייקבע.	אין שינוי בתנאי המכרז.

מס' מסמך	מס' עמוד	מספר סעיף/פרק	פירוט השאלה	תשובה
42	44	סעיף 5.5	נהוג לקבוע היעדר הרשעה ו/או חקירה בעבירה שיש עמה קלון או בעבירה שנושאה פיסקאלי, ולא עבר פלילי כלשהו, נבקש לעדכן על מנת שלא יפגע בהליכי גיוס נרחבים.	מקובל. כן יוספו לרשימת העבירות, עבירות על חוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998;
43	44	סעיף 6.2	לאור השלכות כבירות של ביטול הסכם כעבור ימים בודדים, יש לקבוע כי לא ניתן לבטל בתקופת הניסיון בכל מקרה (המהווה תקופה מינימלית). כמו"כ מבוקש לקבוע סיום משיקולי נוחות גם למציע, בייחוד מקום בו קיימות תקופות אופציה כה רבות ולפחות מסיבות לגיטימיות (צמצום פעילות המציע, גיוס כח אדם לא צלח)	לא מקובל. אין שינוי בתנאי המכרז.
44	44	סעיף 6.3	לאור השלכותיה הדרמטיות של ביטול ההסכם לאחר תקופת ניסיון, מבוקש לקבוע כי רק הפרה יסודית שלא תוקנה לאחר משלוח התראה בכתב בתקופה שקצב לה המשרד, תהווה עילה לאי התקשרות המשך בתום תקופת הניסיון	אין שינוי בתנאי המכרז. קיימת התייחסות למתן התראה של 30 יום מראש בסעיף 6.2.
45	45	סעיף 6.5	שעה שזכה המציע במכרז, לא ניתן להתקשר עם גורם אחר במהלך תקופת ההסכם, להבדיל מ- לאחר תום ההסכם.	מקובל. לא יהיה פיצול מכרז.
46	45	סעיף 7.1	יש להוסיף: שכר בגין הדרכה/ניהול	אין שינוי בתנאי המכרז.
47	46	סעיף 7.3	קיצוז או ניכוי הוא סעד דרסטי. מבוקש כי הפחתה מהתמורה תבוצע בשל קנסות מוסכמים או תבוצע לאחר מתן זכות טיעון ושימוע לספק.	אין שינוי בתנאי המכרז.
48	46	סעיף 7.6	בגין תקופת אופציה יש לסכם הצמדה למדד.	לא מקובל. אין שינוי בתנאי המכרז.
49	46	סעיף 7.7	יש לקבוע "הפר הפרה יסודית ולא תיקנה תוך 14 יום" להבדיל מ"לא מילא התחייבויות". שזה מונח עמום. ואין דין הפרה יסודית כדין הפרה רגילה. עיכוב תשלומים זה סעד דרסטי.	לא מקובל. אין שינוי בתנאי המכרז.
50	46	סעיף 7.8	קיצוז הינו סעד דרסטי. יש לקזז על סכומים שאינם במחלוקת (הוצאות מוכחות) ובכפוף לזכות טיעון ושימוע.	לא מקובל. אין שינוי בתנאי המכרז.

מס' מסמך	מספר עמוד	מספר סעיף/פרק	פירוט השאלה	תשובה
51	46	סעיף 8 סעיף 8.5	מובקש לפטור גם את הקבלן מנזק תוצאתי/עקיף, אף אם קבלני משנה. בהדדיות עם המזמין.	לא מקובל
52	47	סעיף 9	מבוקש לקבוע כי אחריות המציע הינה בגין הפרת הוראת דין או הפרת הוראה הסכמית, שכן בהיעדר הפרה כלשהי מצד המציע, אין מקום להטיל עליו אחריות. מבוקש להגביל את האחריות לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד. הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בזדון ו/או שאחריותו של אחר קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי המזמין ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין. מבוקש להחיל על המזמין אחריותו למעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו. לשפות בלבד ולא לפצות. הואיל ולא ניתן לבטח פיצויים. מבוקש להוסיף את תנאי השיפוי המצטברים הבאים : 1. השיפוי יהיה לפי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו. 2. דרישה ו/או טענה הובאה לידיעת המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 3. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור המציע ועל דעתו. 4. המזמין ישתף פעולה עם המציע בדבר ההגנה.	אחריות הספק תהיה על פי דין. לגבי התנאים לשיפוי – ראו תשובה לשאלה 13.
53	48	סעיף 10	לאור השלכותיהן של ההפרות מבוקש כי רק על הפרה יסודית ישולמו קנסות/פיצוי מוסכם. מבוקש לתקן כי הפרה יסודית תיקבע לאחר מתן התראה בכתב שלא תוקנה בתקופה שקצב לכך המשרד. פיצוי מוסכם מתאפשר בנסיבות מערכת חוזים הדדית, לא בהליך מכרזי. מעבר לכך, לא ברור מהו הסכום המהווה פיצוי מוסכם, פיצוי מוסכם ללא הוכחת נזק, מהווה סעד דרסטי, גם מקום בו לא נגרם למשרד כל נזק. יתרה מכך, הסכם זה כבר כולל סעיף קנסות אשר נותן מענה למשרד ביחס להפרות רחבות. לפיכך מבוקש לבטל את סעיף הפיצוי המוסכם.	מוסכם כי תינתן התראה מראש ובכתב בת שבעה (7) ימי עסקים בגין הפרות המנויות בסעיף 10, כך גם ביחס לחילוט ערבות הביצוע הבנקאית. כל יתר הבקשות לשינויים אינן מקובלות.

תשובה	פירוט השאלה	מספר סעיף/פרק	מס' עמוד	מספר מסמך	מס'
	חילוט ערבות הינו סעד דרסטי, יש להקדים התראה בכתב לכך ורק ככל שלא תוקן בפרק הזמן לתיקון ניתן לחלט. לאור השלכותיה הדרמטיות של ביטול יש לקבוע ביטול רק לאחר הפרה יסודית שלא תוקנה בפרק זמן התראה בכתב				
אין שינוי בתנאי המכרז. ראה נוסח הסעיף המאפשר למציע להתגונן מפני תביעות העובד.	סעיף 11.2 - מבוקש לבטל את הדרישה בהיותה בלתי סבירה. תוצאת דרישה כזו משמעה כי המציע יידרש לשלם למעלה מהסכום שקיבל מאת המשרד, בשל קביעת בית הדין כי מעשי המשרד מצדיקים הכרה ביחסי עובד-מעביד. מבלי לגרוע מן האמור נבקש להוסיף הבהרה לפיה בכל תביעה אשר תוגש על-ידי עובד של המציע כנגד המשרד, להכרה ביחסי עובד מעביד, יחולו ההוראות הבאות: בכפוף לתנאי השיפוי המצטברים הבאים: 1. דרישה ו/או טענה הובאה לידיעת המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 2. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור המציע ועל דעתו. 3. המזמין ישתף פעולה עם המציע בדבר ההגנה. שיפוי בלבד ולא פיצוי	סעיף 11	49	י"ד	54
בעמוד 20 מופיע הנוסח לערבות המכרז שעל המציעים לצרף להצעתם. בעמוד 53 מופיע נוסח לערבות ביצוע אותה יידרש הזוכה במכרז להגיש למזמין לאחר זכייתו.	באשר לערבות הבנקאית בשני העמודים הנ"ל, נראים זהים, האם יש צורך לחתום על שתי הערבויות? מה ההבדל בין השתיים?		20 53/		

תשובה	שאלה	מספר עמוד	מספר סעיף במסמכי המכרז	מסמך	מספר שאלה
יובהר כי הכוונה היא ל-150 עמדות לכלל הלקוחות. הפעילות הנדרשת היא אינה של מוקד ייעודי ולא בהיקפים גבוהים, אך יש משמעות לגודל ולהיקף הניסיון של הספק. המטרה היא לוודא יכולת של גמישות והתמודדות עם עונתיות שמאפיינת את השירות וכן להבטיח את יציבות הספק הנבחר.	נבקש להבהיר מה הרלוונטיות לניקוד של מוקדים בגודל של 150 עמדות עבור המכרז? על פי הנתונים נראה כי היקף העמדות המשוער יהיה משמעותית נמוך יותר, מה גם שניתן לקיימו בתצורה של מוקד הודעות שאינו ייעודי	21	1	מסמך ד' – שיטת הניקוד ושקלול ההצעות ניקוד איכות ההצעה	55

מספר שאלה	מסמך	מספר סעיף במסמכי המכרז	מספר עמוד	שאלה	תשובה
56	מסמך י"ג – מפרט דרישות השירותים	1.4	36	<p>נבקש להבהיר האם הפתרון המוצע כולל רק ווטצאפ ומענה אנושי בטלפון? מה לגביי תקשורת כתובה בערוצים נוספים כמו למשל:</p> <ul style="list-style-type: none"> • צור קשר באתר • טופס פניות ציבור • SMS • אימייל • רשתות חברתיות • וכו' 	<p>הפתרון המוצע מתייחס לוואטסאפ (כולל בוט) ולפניות טלפוניות. פעולות כגון צור קשר באתר, מיילים מאת הציבור אל בעלי תפקידים בארגון, צ'אטים ברשתות החברתיות- אינם חלק ממכרז/חוזה זה.</p>
א	מסמך י"ג – מפרט דרישות השירותים	2	36.38	<p>נבקש הבהרה בנוגע לדרישות המערכת המוגדרות כסעיפים אופציונליים:</p> <p>2.1.1 2.1.2 2.1.13 2.2.8 2.3.5</p> <p>כיצד עורך המכרז מצפה מהספק לתמחר ו/או לקחת את זה בחשבון? האם זה יהיה בנוסף לעלות ההקמה המתוארת בסעיף 3.1?</p>	<p>הסעיפים האופציונליים מתייחסים ליכולות שהן מעבר לנדרש במסגרת השירותים הכלולים במכרז. אין צורך לקחת בחשבון את הסעיפים הללו במסגרת התמחור הנוכחי. המציע ימלא את נספח ו-1 המצ"ב</p>

בברכה,

 דנה בכר,
 מנהלת אגף,
 איגוד ערים כינרת

