

יום רביעי כ"ג סיון תשפ"ב
22 יוני 2022

לכבוד
משתתפי מכרז פומבי מספר 11/2022
עיריית באר יעקב

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 11/22 למתן שירותי מענה טלפוני חיצוני עבור המוקד העירוני (106) בבאר יעקב

מסמך הבהרות מספר 2

עיריית באר יעקב (להלן – **העירייה**) מבקשת להעביר לעיון המשתתפים במכרז מסמך הבהרות מספר 1, הכולל שאלות ובקשות הבהרה אשר הופנו לעירייה עד למועד האחרון למשלוח שאלות / בקשות הבהרה במכרז.

מס"ד	עמוד	סעיף ותת שאלה	שאלה	תשובה
1	41	א.1	יובהר כי הזמן היחיד שמוקד אינו מספק שירות הינו כשעתיים לפני כניסת יום כיפור ועד שעתיים מצאת כיפור.	הבקשה / ההבהרה מאושרות. לא יינתן שירות על פי מכרז זה בערב יום כיפור – כשעתיים לפני כניסת החג, ועד שעתיים לאחר צאת החג.
2	41	ח.1	חברת [REDACTED] יודעת לספק מענה לצורך הנ"ל אך על מנת לענות על הדרישה השירות אינו יכול להתבסס על מוקד לקבלת שיחות נכנסות בלבד ולכן במקום תמחור עפ"י דקת שיחה התמחור ושיטת העבודה יצטרכו להיות עפ"י הקמת מוקד ייעודי שיתחבר ויספק מעטפת 360 ללקוחות. הבדל התמחור יהווה שינוי מהותי ויצריך תשלום עפ"י שעות מוגדרות לנציג אשר ייתן מענה אך ורק עבורכם.	הבקשה נדחית. העירייה אינה סבורה שיש להקים מוקד ייעודי לשם כך

<p>הבקשה מתקבלת. סעיף ד. יימחק ממפרט השירותים.</p>	<p>חברת [REDACTED] יודעת לספק מענה לצורך הנ"ל אך על מנת לענות על הדרישה השירות אינו יכול להתבסס על מוקד לקבלת שיחות נכנסות בלבד ולכן במקום תמחור עפ"י דקת שיחה התמחור ושיטת העבודה יצטרכו להיות עפ"י הקמת מוקד ייעודי שיתחבר ויספק מענה ללקוחות בערוצים השונים. הבדל התמחור יהווה שינוי מהותי ויצריך תשלום עפ"י שעות מוגדרות לנציג אשר ייתן מענה אך ורק עבורכם.</p>	ד.1	41	3
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>למציע ניסיון רב ומוכח במתן שירות מענה אנושי חיצוני לגופים ציבוריים. נבקש להוריד את הדרישה שאחד מן הגופים יהא רשות מקומית או להמירה בניסיון הנדרש למול 3 גופים ציבוריים.</p>	ב'2	4	4
<p>בקשת העירייה היינה לקבל שירות עבור מוקד תומך ולא מוקד עירוני ייעודי, שמאפשר שיחות גולשות לאורך כל היום ובעיקר בשעות הערב והלילה.</p>	<p>להבנתנו לפי מפרט הדרישות, כח האדם בפעילות הינו ייעודי ואינו תואם את דרישת התמורה – תמחור לפי דקת שיחה שכן תמחור פעילות ייעודית הינו שעותי.</p> <p>נבקש הבהרתכם בעניין זה. באיזה מודל מופעל המוקד? האם אינו מוקד ייעודי? באם המוקד הינו ייעודי נבקש להתאים את מודל התמורה למודל שעותי.</p>	א'10	10	5
<p>לא מאושר</p>	<p>תת סעיף ג': בסיפא, לאחר המילים "כמפורט לעיל", נבקש להוסיף את המילים "בהתחשב בהסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה".</p> <p>תת סעיף ד': בשורה השלישית, לאחר המילים "(נוסח מקורי)", נבקש להוסיף את המילים "לרבות תיקוניו". בהמשך, לאחר המילה "העתקים", נבקש להחליף את המילים "מפוליסות הביטוח", במילים "מחלקים רלוונטיים בפוליסת הביטוח".</p> <p>תת סעיף ו': בתחילת השורה השנייה, לאחר המילים "(נוסח מקורי)", נבקש להוסיף את המילים "על תיקוניו".</p>	סעיפי ביטוח בהסכם: סעיף 9 – ביטוחי רכב	7	6

<p>לא מאושר</p>	<p> תת סעיף א': בשורה הראשונה, לאחר המילים "כי האחריות", נבקש להחליף את המילה "הבלעדית", במילים "על פי דין". בתחילת השורה השלישית, לאחר המילים "מאחריות המקצועית", נבקש להחליף את המילה "המלאה", במילה "החוקית". תת סעיף ב': בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילים "נותן השירות", נבקש לגרוע את המילה "לבדו". בהמשך, לאחר המילים "יהיה אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית". בשורה הרביעית, לאחר המילים "כתוצאה מהעבודות", נבקש להחליף את המילה "ו/או", במילים "ובלבד שנגרמו". תת סעיף ג': בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילים "נותן השירות", נבקש לגרוע את המילה "לבדו". בהמשך, לאחר המילים "יהיה אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית". בסופא, לאחר המילים "לרכוש כאמור", נבקש להוסיף את המילים "אולם הפטור מאחריות לא יחול כלפי מזיק בזדון". תת סעיף ד': בסוף השורה הראשונה, לאחר המילים "לגבי נזקים", נבקש להחליף את המילה "כאמור", במילים "שבתחום חבותו החוקית". בשורה השלישית, לאחר המילים "יעקב נזקים כאמור", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו של נותן השירות והיקפה". תת סעיף ה': בסוף השורה הראשונה, לאחר המילים "הסכם זה", נבקש לגרוע את המילים "ו/או מכל סיבה אחרת". בסופא, לאחר המילים "כאמור לעיל", נבקש להוסיף את המילים "ובלבד ששלחה לנותן השירות הודעה בכתב של 14 יום מראש". </p>	<p> סעיף 18 – אחריות ושיפוי </p>	<p>32</p>	<p>7</p>
-----------------	--	---	-----------	----------

לא מאושר	<p>תת סעיף א': בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה דין". בשורה השנייה, לאחר המילים "כל תקופת ההסכם", נבקש להחליף את המילים "וכל עוד", במילים "ולגבי ביטוח אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר כל עוד".</p> <p>תת סעיף ג': בסיפא, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".</p> <p>תת סעיף ד': בסיפא, לאחר המילים "בפוליסות הביטוח", נבקש להוסיף את המילה "שברשותו".</p> <p>תת סעיף ה': בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "אף אם אלה לא", במילים "אם אלה".</p> <p>בסיפא, לאחר המילים "הקבועה בפוליסות", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של נותן השירות והיקפה".</p>	סעיף 19 – ביטוח	32-33	8
לא מאושר	<p>סוג ביטוח – צד ג': בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילים "ביט ___", במילים "מגדל ביט 2016".</p> <p>בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש להחליף קוד 318 בקוד 321.</p> <p>סוג ביטוח – אחר צד ג': נבקש לגרוע ביטול חריג אחריות מקצועית. ברשותכם פוליסה לביטוח אחריות מקצועית משולבת עם חבות המוצר בגבולות אחריות משולבים ע"ס 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.</p>	נספח 3 – אישור קיום ביטוחים	39	9
מאושר כמבוקש.	<p>במסגרת תנאי הסף העירייה תראה ניסיון למתן השירות לתאגיד מים וביוב כניסיון עבור גוף ציבורי או רשות מקומית.</p>	נבקש אישורכם לכך שניסיון מול תאגיד מים המשרת רשות מקומית כאמור ייחשב כמענה לתנאי הסף.	4	10

בהצלחה!

בכבוד רב בברכה,
עיריית באר יעקב

מסמך זה, על נספחיו, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. על המציע לחתום על גבי מסמך זה ולצרפו כחלק בלתי נפרד מהצעתו במכרז.

חתימה + חותמת

שם המציע

תאריך

תל און גנוסה ביה