

י' תמוז תשע"ד  
08 יולי 2014

אל:  
משתתפי המכרז

א. ג. נ.,

**הנדון: תשובות לשאלות למכרז מס' 100028353  
מתן שירותי סיוע במענה לפניות הציבור**

להלן ריכוז השאלות והתשובות בהקשר למכרז הנ"ל:

מס"ד	פרק	מספר סעיף	שאלה	תשובה
1	מסמכי המכרז	7.4	מדובר על הגשת הצעת המחיר ע"י חתימה נוספת של עו"ד, האם אפשרי שהדבר יתבצע על ידי רו"ח?	לא.
2.	מסמכי מכרז	5	בפרק מעיד על תנאי סף אך מדובר על חברות ותאגידיים האם למען הסר ספק מציע שהינו בחזקת עוסק מורשה יכול להציע את הצעתו?	כן, בשים לב למילוי כלל המסמכים המהווים תנאי סף למכרז.
3.	מסמכי מכרז	8.4	מעיר, כי יש להגיש חשבונית שתשולם אך ורק לאחר אישור ממונה מטעמכם כי העבודה בוצעה ולשביעות רצונו. בשל אופן העבודה, וכשם שאתם מעידים על כך במסמכי המכרז, פניות לעיתים עשויות להיות מועברות אך לא סגורות במסגרת זמן הצעת המחיר! כיצד ניתן להביא זאת בחשבון?	הממונה מעביר את הפניות לטיפול הספק, והוא גם מאשר את העבודה. ככל שבמועד הגשת חשבון תקופתי ע"י הספק, תהיינה פניות שהועברו אליו, טופלו על-ידו אך טרם נסגרו – הן תכללנה במסגרת החשבון המוגש, רק בכפוף לאישור מראש ובכתב של נציג הרשות.
4.	מסמכי מכרז	8.5	מדובר על הצמדות בהתאם להוראות החשכ"ל – האם גם התמחור בהתאם ואם כן באיזו רמה חשכ"ל א/ב כיו"ב?	ההצמדה תיעשה בהתאם לכל האמור בהוראת תכ"מ מס' 7.17.2.
5.		נספח ח'(2)	1. מראה לכאורה כי ישנו תנאי של תואר ראשון למנהל הפרויקט אך לא מצוין זאת כתנאי סף האם כך הדבר? 2. האם ישנו יתרון לבעלי תואר שני?	1. הנספח אינו מציב תואר כתנאי ומה שמכריע זה האמור במסמכי המכרז. המסגרת הנספח יש לפרט את נתוניו של המנהל המוצע. 2. לא.
6.	מסמכי מכרז	5.5.1.1	האם הכוונה היא לניסיון של שנתיים שהתבצע בהיקף של משרה מלאה לכל הפחות?	כן.
7.	מסמכי מכרז	7.3	לאור חשיבות האיכות במכרז זה, נבקש לקבוע כי בשקלול הסופי מרכיב המחיר הנו 60% ומרכיב האיכות יהיה 40%.	הבקשה אינה מתקבלת. המשקלות נקבעו על-ידי ועדת המכרזים בשים לב לכלל הנתונים הרלבנטיים למכרז

				ולא יחול בהן שינוי.
8.				נא ציינו מהו הנוהל במקרה של פניית ציבור המחייבת התייעצות מקצועית עם רשות המים או מתן הנחייה לספק המים.
9.				נא ציינו באם פניות הציבור שיימסרו לטיפול יהיו רק בדרגת מורכבות גבוהה, או לחלופין תמהיל של פניות שונות, הכוללות גם פניות בדרגת מורכבות נמוכה ובינונית.
10.				האם ניתן לקבל נתונים של כמות הפניות ביום / בחודש ולא רק שנתי?
11.				האם ניתן לקבל מידע על זמן טיפול בפנייה?
12.				מי הספק שנותן שירותים היום? האם זה שירות חדש שיופעל במיקור חוץ? בעבר ניתן במיקור חוץ.
13.	פרק מקצועי	נספח ב' סעיף 1	איך מקבלים את הפניות? (טלפון/דואר/דוא"ל)	הפניות מהצרכן מתקבלות ברשות המים באמצעות פקס, טופס מקוון ודואר ישראל. תהליך העברת הפניה מהרשות לספק יוסדר מול הזוכה עם תום הליך המכרז.
14.	פרק מקצועי	נספח ב' סעיף 3	האם הפניות מתקבלות פעם בשבוע מאיש הקשר ברשות, או לחלופין כל יום? האם ניתן לקבל הסבר של תהליך קבלת פנייה מהרשות לספק.	רוב המקרים בכתב באמצעות דוא"ל ודואר ישראל.
15.	פרק מקצועי	נספח ב' סעיף 4.4	האם שליחת המכתב תשובה לצרכנים מתבצע בדואר רגיל או דוא"ל? במידה והתשובה היא בדואר רגיל- האם הספק מקבל נייר, מעטפות, בולים או שמועבר לרשות והיא מעבירה את זה לצרכן.	4.4 – הספק יעביר לנציג הרשות " מכתב תשובה לצרכן" בדוא"ל לקבלת אישור הנוסח. בדרך כלל תשלח התשובה לצרכן מרשות המים, יתכנו מקרים חריגים בהם יקבל הספק אישור למשלוח מכתב התשובה לצרכן וזאת תמיד לאחר אישור הנוסח. במקרה של מענה ללקוח ע"י הספק

יהיה זה על גבי דף לוגו של רשות המים.				
השאלה מבבלת בין תנאי הסף – הנדרשים הן מהמזיע והן ממנהל הפרויקט – לבין ציון האיכות הניתן בהתאם לטבלה שבסעיף 6.2 בה יש התייחסות הן למנהל הפרויקט והן למזיע (ברכיב הריאיון).	תנאי הסף מורכבים מניסיון המזיע ומנהל הפרויקט, אך מפל האיכות מורכב רק מניסיון מנהל הפרויקט המוצע? איך ניסיון המזיע בא לידי ביטוי במפל האיכות?			16.
התוספת מיותרת, הנציג יקבע על-פי כל מה שיוצג לו.	נא הוסיפו: אלא אם כן יוכיח הספק אחרת	7 יב'		17.
הנתונים ייקבעו סופית לאחר חתימת ההסכם ותחילת העבודה. המועדים הללו הם חלק מהוראות התכ"ם.	נא הבהירו מהם הנתונים שכרגע מופיעים עם קו ריק	7 יד 1		18.
ההוראות המחייבות נמצאות בהוראת התכ"מ מס' 7.17.2 וההצמדה נעשית כל תקופת תשלום.	נא הבהירו כל כמה חודשים תבוצע ההצמדה – כרגע יש שם קו ריק	7 יד 3 ב'		19.
נוסח הסעיף לא יתוקן. לא ניתן להסכים שחובת ציות לחוק תהווה עילה להפרת ההסכם.	נא הוסיפו כי כך: למרות האמור לעיל, במידה שיהיה שינוי בהוראות הדין אשר יטיל על הספק חובה לשלם לעובדיו או בקשר אליהם תשלומים נוספים או גבוהים יותר מאלו שהוא חייב לשלם במועד חתימת הסכם זה, ינהלו הצדדים משא ומתן בתום לב על מנת להחליט על חלוקת העלות הנוספת ביניהם. במידה שהצדדים לא יגיעו להסכמה, יהיה הספק רשאי להודיע למזמין על סיום ההסכם בהודעה בת 30 ימים מראש מבלי שהדבר יחשב להפרת ההסכם מצידו	8		20.
נוסחו הסעיף לא יתוקן. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם והמכרז בהגינות ובסבירות (ר' גם סעיף 26 בהסכם).	נא הוסיפו בסוף הסעיף – תת סעיף ז' חדש כך: "למרות האמור בכל מקום אחר, אחריות הספק תהיה על פי כל דין. כמו כן, הספק לא יהיה אחראי לנזקים או איחורים שאינם בשליטתו, לרבות מעשי הרשות או מי מטעמה או הקשור אליה. הספק לא יהיה אחראי לאיחורים, נזקים ותקלות בלתי ישירים, או תוצאתיים, או מיוחדים ובכל מקרה, למעט נזקי גוף והפרת סודיות או מעשה מכוון או	18		21.

	בזדון, מוגבלת אחריות הספק על פי הסכם זה לסכומים אותם שילם המזמין לספק בפועל על פי הסכם זה.			
22.	נא שנו הסעיף כך שהתחייבות הספק לשיפוי תהיה בהתאם לפסק דין חלוט שיינתן כנגד הרשות כאמור וכי התחייבותו לשיפוי מותנית בכך שהרשות תודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר לו להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בתביעה או תביא לסיומה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.	18 ג'		
23.	נא שנו הסעיף כך שהתחייבות הספק לשיפוי תהיה בהתאם לפסק דין חלוט שיינתן כנגד הרשות כאמור וכי התחייבותו לשיפוי מותנית בכך שהרשות תודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר לו להתגונן כנגדה, תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בתביעה או תביא לסיומה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב. נא הורידו את ההתחייבות לשיפוי על הוצאות עקיפות	13 ה'		
24.	נא קצרו את התקופה שיש לבקש מראש להחליף נותן שירות מ 30 יום ל – 14 ימים, כמו כן נא הוסיפו כי במקרים דחופים ניתן יהיה בהסכמה לקצר את התקופה	20 ג'		
25.	נא שנו כך שבמקום שכרו של הספק יכתב: שכרו של עובד הספק שהוכר כעובד הרשות (שכן הדבר מתיחס רק לעובד הספציפי ולא לכל עובדי הספק), יחושב למפרע למשך כל התקופה שבה סיפק עובד זה שירותים לרשות (במקום כל תקופת ההסכם, הרי יש הרבה נותני שירותים מטעם הספק)	21 ה'		
26.	נא הוסיפו כי התחייבות ספק לשיפוי מותנית בכך שהרשות תודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור, תאפשר לו להתגונן כנגדה,	21 ו'		

מפניה. "	תשתף עימו פעולה באופן סביר ולא תתפשר בתביעה או תביא לסיימה ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.			
התוספת מיותרת, כאמור ברישה לסעיף, הסעיף כולו אינו גורע מהוראות ההסכם האחרות.	נא הוסיפו בסופו – העולים על 14 ימי עסקים, אשר לא תקונו בתוך פרק זמן סביר מיום שהספק נדרש לתקנם.	22 ב' 1		27.
ר' המענה לשאלה מס' 27.	נא הוסיפו בסופו – העולים על 14 ימי עסקים, אשר לא תקונו בתוך פרק זמן סביר מיום שהספק נדרש לתקנם.	22 ב' 2		28.
ר' המענה לשאלה מס' 27.	נא הוסיפו בסופו – בניגוד לאמור בהסכם	22 ב' 3		29.
נוסח הסעיף לא ישתנה. לנוכח מהות השירות ההארכה המבוקשת מוגזמת.	נא החליפו 30 יום ב 60 יום	22 ב' 4		30.
הפעילות מבוצעת כיום ברשות המים	מי מבצע את הפעילות כיום? האם מתבצע ע"י הרשות או ע"י ספק חיצוני?		כללי	31.
לא.	האם הספק נדרש להציב מי מעובדיו במשרדי הרשות? במקרה כזה נבקש לדעת היכן.		כללי	32.
לא רלבנטי, לא הוצבו עובדים במשרדי הרשות.	נודה לקבלת נתוני שנים קודמות- מספר עובדים, היקף שעות סה"כ והיקף מחזור כספי.		כללי	33.
לא רלבנטי, לא הוצבו עובדים במשרדי הרשות.	נבקש לדעת את תנאי העסקתו של עובד ברשות, שעות עבודה, תנאים נלווים וכו'.		כללי	34.
- במקרה של מענה ללקוח ע"י הספק יהיה זה על גבי דף לוגו של רשות המים. - ככל שידרש ויתאפשר, כן!	האם פניית הלקוח והמענה ללקוח נעשות ישירות מול הספק או דרך הרשות? האם נקבל פורמטים מקצועיים מהרשות על פיהם תתבצע התגובה והמענה ללקוח?	סעיף 3.1	מסמכי המכרז	35.
ראה סעיף 3.2 במסמכי המכרז	נבקש לדעת מה כולל הצוות הנדרש ובכמה אנשי צוות מדובר.	סעיף 13.1.1	מסמכי המכרז	36.
השאלה לא מובנת. משך הזמן תלוי באיכות כ"א ואיכות העבודה. מובן שיינתן ליווי שוטף ע"י גורמי המקצוע ברשות המים לטובת למידה זו.	נבקש לקבל הערכה של תקופת הלמידה הנדרשת לטובת ביצוע הפעילות.	סעיף 4.1 לנספח ב'		37.
אין דרישה של סיווג בטחוני במכרז זה. ככל שתהיה בעתיד היא תובהר במועד הרלוונטי.	נבקש לדעת מה המשמעות של סיווג ביטחוני, מה כולל התהליך ומה משכו? כמו כן האם הוא כרוך בעלויות כלשהן?	סעיף 13.1.1	מסמכי המכרז	38.
הניקוד נקבע ע"י ועדת המכרזים וגורמים מקצועיים ברשות והוא לא ישונה.	הניקוד על ניסיון ספציפי בתחום המים יש בו כדי למנוע ממנהלי פרויקטים טובים וראויים להיבחר. נבקש להוריד ניקוד זה או לפחות להפחיתו.	סעיף 6.2	מסמכי המכרז	39.
לא	האם נדרשת מערכת מחשוב/אבטחה	נספח א'		40.

	ספציפית? במידה וכן- אנה פרטו.			
41.	מהם האמצעים שיעמדו לרשות הספק לטובת הלמידה ואיסוף האינפורמציה הנדרשת.	סעיפים 4.1+4.2 לנספח ב'		כללי אמות מידה לשירות הנגישים באתר האינטרנט של רשות המים וטיפול בפניות קודמות וליווי נציג פניות הציבור ברשות.
42.	נבקש אומדן פניות המחייבות בירורים נוספים טרם מתן מענה.	סעיף 2 לנספח ב'		כ- 80% מהפניות
43.	בסעיף קיימת הפניה לס' 3.3 -לא קיים סעיף זה בנספח ב'. א. נבקש לפרט את מסגרת הזמנים הקבועים ע"י הרשות לצורך מתן מענה לפניה אשר דורשת בירורים נוספים. ב. נודה לקבלת הערכת זמן המתנה ממוצע לקבלת התייחסות מהגורמים הרלוונטיים.	סעיף 4.3.1 לנספח ב'		טעות הקולמוס תתוקן ומס' הסעיף יתוקן ל-4.4 ו-4.5. א. ראה סעיף 4.5 בנספח ב' ב. משך הזמן שוקלל בסעיף 4.5 מנספח ב'.
44.	"כל הכלים והחומרים הדרושים לשם אספקת השירותים" – למה הכוונה? נודה לקבלת הבהרה באלו כלים וחומרים מדובר? האם הכוונה גם להקמה ותחזוקה של תשתיות מחשוב, ציוד ותוכנות? במידה וכן נבקש לפרט תשתיות מחשוב (כולל שרתים), ציוד ותוכנות אבטחת מידע.	סעיף 16 א'	הסכם התקשרות	מערכת מחשוב עם מערכת הפעלה אופיס סטנדרטית.
45.	נבקש לפרט מהו הסוג המתאים של "הכלים והחומרים" לדרישות הרשות.	סעיף 16 ב'	הסכם התקשרות	ראה המענה לשאלה מס' 44
46.	נודה לקבלת הבהרה למה הכוונה "ביטול זמן" ו " הפעלת ציוד" ?	סעיף 8.1	מסמכי המכרז	המדובר בדוגמאות ספציפיות של ההיגד הכללי "תמורה מלאה". רוצה לומר – התמורה המבוקשת ע"י המציע בהצעת המחיר כוללת את כלל העלויות של הספק מכל סוג ומין.
47.	המלצות בכתב-כידוע, לקוחות רבים ובפרט משרדי ממשלה אינם מעבירים אישורים והמלצות בכתב. נבקש להמיר את צירוף ההמלצות בצירוף טבלה עם פרטי אנשי קשר שביכולתם להמליץ.	נספח ח1		רשימת אנשי קשר אינה מהווה תחליף למכתבי המלצה או לממליצים.
48.	פירוט ניסיון מנהל הפרויקט – "יש לצרף תעודות המעידות על השכלה ותעודות המעידות על הכשרה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז והמלצות בכתב". נודה לקבלת הבהרה באיזה הכשרה והשכלה מדובר.	נספח ח2		ר' ס' 5.5.1.1 – לתנאי סף ו-ס' 6.2 במסמכי המכרז – לצורך קבלת ציון איכות.
49.	נבקש לקבל התראה מראש לפני קיזוז וזכות לתקן הפרה.	סעיף 9 א'	הסכם התקשרות	ההערה מקובלת. בסוף הסעיף יתווסף הדיבר - "הרשות תודיע מראש לספק בדבר כוונתה לבצע קיזוז".
50.	נבקש למחוק סעיף זה.	סעיף 21 ו'	הסכם התקשרות	הסעיף לא יימחק. מדובר בסעיף מקובל בהתקשרויות

	של הממשלה.			
51.	הסכם התקשרות	סעיף 21 ז'	נבקש להוסיף כי הרשות תקזז רק סכומים שכבר העבירה במהלך התקופה לספק. לעומת זאת, אם יחויב הספק בתשלום רכיב שלא שולם במהלך תקופת ההתקשרות לספק על ידי הרשות, תשלם הרשות את הרכיב לספק כפי שהספק יידרש לשלם אותו לעובד.	סוגיית הקיזוז מוסדרת בסעיף 9 בהסכם.
52.	הסכם התקשרות	סעיף 22 ג' 1	נבקש להוסיף כי הקיזוז יעשה רק לאחר שניתנה התראה על כך לספק וניתנה לו אף זכות סבירה להתגונן.	הבקשה נראית מיותרת לנוכח העובדה, כי תנאי להפעלת סמכויות הרשות לפי סעיף זה הוא מתן אפשרות לתיקון. עם זאת, אין מניעה לתקן כמבוקש. בסוף הסעיף ייכלל הדיבר: "הרשות תודיע מראש לספק בדבר כוונתה לבצע קיזוז".
53.	הסכם התקשרות	סעיף 27 ב' 2 + ג'	נבקש להוסיף: בכל נושא הקשור בהסכם זה.	התניה המבוקשת נכללת בסיפה של ס"ק א'.
54.	הסכם התקשרות	סעיף 17 ב'	נבקש למחוק את המילים: "לטובת מדינת ישראל והרשות".	נוסח סעיף זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה
55.	הסכם התקשרות	סעיף 17.1 (ב)	נבקש למחוק את המילים: "לא יפחת מסך" ובמקומם ירשם: "של"	אין מניעה לבצע את השינוי המבוקש ע"ג נספח אישור בדבר קיום ביטוח.
56.	הסכם התקשרות	סעיף 17.2 (ב)	נבקש למחוק את המילים: "לא יפחת מסך" ובמקומם ירשם: "של"	אין מניעה לבצע את השינוי המבוקש ע"ג נספח אישור בדבר קיום ביטוח.
57.	הסכם התקשרות	סעיף 17.3 (ב)	נבקש למחוק את הסעיף ובמקומו ירשם: "הפוליסה תכסה מעשה ו/או מחדל מקצועי רשלני ו/או הפרת חובה מקצועית ואחריות שילוחית למי מטעמו"	נוסח סעיף זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה.
58.	הסכם התקשרות	סעיף 17.3 (ג)	נבקש למחוק את המילים: "לא יפחת מסך" ובמקומם ירשם: "של".	אין מניעה לבצע את השינוי המבוקש ע"ג נספח אישור בדבר קיום ביטוח.
59.	הסכם התקשרות	סעיף 17.3 (ד)	נבקש למחוק אובדן מסמכים.	נוסח סעיף זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה
60.	הסכם התקשרות	סעיף 17.4 (1)	נבקש למחוק את הרחבת השיפוי המופיעה בסעיף.	נוסח סעיף זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה
61.	הסכם התקשרות	סעיף 17.4 (2)	נבקש למחוק את המילים "60" ובמקומם ירשם: "30".	נוסח סעיף זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה
62.	הסכם התקשרות	סעיף 17.4 (3)	נבקש למחוק את המילה: "כל"	נוסח סעיף זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה
63.		סעיף 17.4 (ד)	נבקש למחוק את המילים: "כל עוד קיימת אחריות" ובמקומם ירשם "24 חודשים לאחר סיום ההסכם"	נוסח סעיף זה נקבע ע"י המבטח הממשלתי והוא לא ישתנה
64.	עמ' 21	נספח ב'	כמה פניות מתקבלות מצרכני מים בממוצע בחודש?	כלל הפניות המתקבלות מצרכני המים כ- 550 פניות בממוצע בחודש.
65.	עמ' 21	נספח ב'	צוין כי להרבה מהפניות המבוצעות ישנה תשובה מובנית מראש – מהו אחוז הפניות לגביהן קיימת תשובה מובנית מראש?	לא צוין כי להרבה פניות, אלא לחלק מהפניות. מדובר בחלק קטן ורוב הפניות מקבל מענה פרטני שלא מבוסס על תשובה מובנית.

<p>ראה סעיף 4.5 בנספח ב'. מניסיונכם, מהו ממוצע משך הטיפול בפנייה, לגביה לא קיימת תשובה מובנית מראש? מהו משך הטיפול הארוך ביותר והקצר ביותר בפנייה מסוג זה?</p>	<p>נספח ב'</p>	<p>עמ' 21</p>	<p>.66</p>
<p>אין ברשות המים ממשק שניתן ליישם מול הספק שיבחר לצורך העברת הפניות.</p>	<p>הפניות מועברות מטעם נציג רשות המים – היכן הן מתקבלות ובאמצעות איזו מערכת מחשוב? מה כרוך בחיבור טכנולוגי למערכת זו והאם אתם מתירים זאת?</p>	<p>נספח ב'</p>	<p>עמ' 21 .67</p>
<p>ראה המענה לשאלה מס' 42</p>	<p>מניסיונכם, מהו ממוצע כמות הפניות הנדרשות לטיפול של מעל 15 ימי עבודה, במהלך שנת פעילות?</p>	<p>סעיף 4.5 – נספח ב'</p>	<p>עמ' 21 .68</p>
<p>ראה המענה לשאלה מס' 12.</p>	<p>מי מבצע את השירות כיום?</p>	<p>נספח ב'</p>	<p>עמ' 21 .69</p>
<p>יש לצרף הצעת עבודה המתייחסת לכל הדרישות המקצועיות והטכניות ולכלול בתוכו האישור בדבר הבנת הדרישות והדרך בה מתכוון המציע להיענות לנדרש.</p>	<p>”חלק אחד – הצעת עבודה המתארת אותה בקווים כלליים (ר' סעיף 6.1.2) ללא ציון מחירים” – לא ברור למה הכוונה. למיטב הבנתי קווי העבודה הכלליים מובאים באמות המידה, בסעיף 6 המופיע בעמ' 7 למסמכי המכרז. האם תיאור בקווים כלליים מתייחס לניסיון המציע ומנהל הפרויקט, כמובא בטבלת אמות המידה שבסעיף 6.2? המכרז בנוי מטפסים מובנים, בהם נדרשים המציעים להשלים מידע. לא קיים טופס ובו השלמת מידע הנוגעת לקווי העבודה הכלליים, למעט המצוין לעיל. כיצד לפעול ביחס ל”חלק אחד”?</p>	<p>סעיף 15.5.1</p>	<p>עמ' 12 .70</p>

בברכה,

ועדת מכרזים