

י"ד חשוון תשע"ט
23 אוקטובר 2018

אל:
משתתפי המכרז שבנדון

א.ג.נ.,

**הנדון: תשובות לשאלות הבהרה עבור מכרז מס' 100042676
"להקמת מוקד טלפוני ולניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות"**

להלן ריכוז שאלות ותשובות הבהרה בהקשר למכרז הנ"ל:

מס"ד	פרק	מספר סעיף	שאלה	תשובה
1.		כללי	חברתנו מספקת שירותי ניהול צרכנות וגביה לרשויות מקומיות ולתאגידי מים שונים ברחבי הארץ. אנו סבורים שאין ניגוד עניינים בגין השירות המבוקש לבין הפעילות של חברתנו. למען הסר ספק ובכדי שנוכל להגיש הצעתנו, נבקש כי תאשרו שעל פניו לא מתקיים ניגוד עניינים בין פעילות חברתנו בתחום תאגידי המים לבין השירות המתבקש במכרז.	סוגיית ניגוד העניינים תיבחן לגופה לגבי כל מציע. יובהר, כי לאור מהות השירותים ומאפייניהם לנושא ניגוד העניינים יינתן משקל מיוחד.
2.	ג'	1.1	מה התפלגות השיחות לאורך היום?	הנתונים המבוקשים אינם מצויים ביד הידי הרשות
3.	ג'	4.1	האם מופעל המוקד כיום ע"י ספק חיצוני?	כן
4.	ג'	5.1	כמה עמדות מפעיל המוקד היום במידה וקיים?	המוקד הנוכחי מעמיד 10 עמדות לטובת רשות המים
5.	מנהל המוקד	2.2.1	האם נדרש מנהל ייעודי לפעילות הנ"ל או שמנהל כללי המנהל מספר פעילויות יכול למלא תפקיד זה?	יש להעמיד מנהל כנדרש במסמכי המכרז. אין מניעה כי לא יהיה זה מנהל ייעודי, ובלבד שיהיה זמין באופן מלא ויבצע את כל השירותים הנדרשים ממנו כאמור במסמכי המכרז
6.	נציגי השירות	2.2.2	מה כמות הנציגים הנדרשת?	יש להעמיד כמות נציגים מספקת לביצוע כל המטלות המפורטות במכרז

יש להעסיק נציגים שיעברו הכשרה ייעודית. אין מניעה כי הנציגים יבצעו פעילות אחרת, ובלבד שהמוקד יעמוד בכל דרישות המכרז ובפרט ברמה המקצועית ובעמידה בלוחות הזמנים	האם חובה להעסיק נציגים ייעודיים לפעילות או שניתן להשתמש בנציגים מפעילויות אחרות?	2.2.2	נציגי השירות	7.
ההצמדות הנן כמפורט בסעיף 6'ג' להסכם	האם התשלום בגין הפעילות צמוד לשכר המינימום הקבוע בחוק?	9.2.1	התמורה	8.
לא יהיה שינוי בתמורה	במידה וכמות הפניות תהיה גבוהה מהמוצג במכרז (80 בממוצע ביום) איך המחיר יותאם לכמות הפניות החדשה ובהתאם לכך לכמות התקנים?	2	פרק מקצועי	9.
הפעילות מבוצעת על ידי חברה חיצונית.	האם הפעילות מבוצעת היום ע"י גוף חיצוני אחר ובמידה וכן מי החברה המפעילה?	2	פרק מקצועי	10.
יש למלא את הטבלאות בנספחים י"א (1) – (2) בפירוט רב תוך מסירת מלוא המידע הרלוונטי, וניתן לצרף מכתבי המלצה מספקים ואשר יפרטו את מהות השירותים ומועדם	אנא הבהרתם אילו מסמכים נוספים יש לצרף להוכחת הניסיון. האם מכתבי המלצה הינם מספקים?	4.1.1	תנאי סף מקצועיים	11.
כן	מה הכוונה בלוחות זמנים? האם הכוונה היא להקמה והפעלה של המוקד?	4.4.3	תנאי סף מסמכים נוספים	12.
יש לחתום בראשי תיבות עם חותמת החברה	האם נדרש לחתום בראשי תיבות + חותמת החברה או בחתימה מלאה + חותמת החברה?	4.4.5	תנאי סף מסמכים נוספים	13.
טעות סופר. הכוונה לנספח ב'	לפי מסמכי המכרז, הצעת המחיר מופיע כנספח ב' ולא כנספח א' כפי שמצוין בסעיף	7.4	הצעת המחיר	14.
כן	האם יש לחתום על הסכם ההתקשרות ונספחיו במסגרת הגשת ההצעה למכרז?	נספח י"ב	ההסכם	15.
ר' תשובה לשאלה 10	מי מפעיל את המוקד כיום?		שאלה כללית	16.
ר' תשובה לשאלה 5	לנוכח ההיקף הנמוך של הפעילות, נבקש לאפשר להציג מועמד לניהול המוקד, אשר ימשיך לנהל במקביל מוקד נוסף אצל הזוכה במכרז.	4.2.1	כללי	17.

נסח חברה מרשם החברות	האם נסח חברה הוא האישור הרלוונטי לבקשתכם בסעיף זה, או שמדובר באישור אחר? במידה ומדובר באישור אחר, נודה על הנחיה ברורה ביחס לסוג האישור / נוסח האישור והגורם ממנו ניתן לקבל אישור זה.	4.3.3	כללי	.18
הכוונה היא למנהל המוקד	שאלה בנוגע להמלצות. בשורה השניה של סעיף ההמלצות יש התייחסות ל"נציג פניות הציבור המוצע". למיטב הבנתנו, בהצעה שאנו מגישים יש לצרף רק את קורות החיים של מנהל המוקד המוצע (איננו אמורים להציג שמות של נציגים המועמדים לעבור במוקד). אם כן, לא ברור מדוע סעיף ההמלצות דן ב"נציג פניות הציבור המוצע".	6.1.4 (טבלת אמות מידה)	כללי	.19
ר' תשובה לשאלה 9	המודל התמחירי המבוקש בסעיף זה הינו מודל למחיר חודשי קבוע. מחיר זה ייגזר בין היתר מהיקף הפעילות הנקוב במסמכי המכרז. מודל זה אינו תומך בגידול אפשרי בהיקף פעילות המוקד. נבקשכם להסדיר מנגנון אשר יאפשר עדכון מחירים בעת גידול בהיקף פעילות המוקד.	7.2	כללי	.20
ר' תשובה לשאלה 8. אין שינוי בתנאי המכרז	<u>הצמדה</u> – מאחר והמרכיב המרכזי בעלויות הספק הזוכה הינו עלות כח אדם, נבקש כי 70% מהמחיר יהיה צמוד לשינויים בשכר הנובעים משינויים בחקיקה (כדוגמת שינויים בשכר המינימום). כמו כן נבקש כי הצמדת המחירים במקרים אלה תתבצע מיד עם כניסת השינויים לתוקף.	9.6	כללי	.21
מובהר, כי בכוונת הרשות לבחור בזוכה אחד.	ההצעה אשר תוגש על ידינו הינה הצעה המתייחסת למסמכי המכרז כמקשה אחת. מסמכי המכרז אינם כוללים מבנה מודולרי להצעה, ולכן לא ניתן לבצע פיצול של הזכייה במכרז בין מס' זוכים. נבקש למחוק את חלק המשפט אשר דן בזכותה של הרשות לפצל את הזכייה במכרז בין מס' זוכים.	14.1.14	כללי	.22

<p>רק פנייה הדורשת בירור נוסף, שנציגי המוקד אינם מסוגלים להשיב לה בהתאם להדרכה שקיבלו, תועבר אל הערוצים "בכתב".</p>	<p>לא ברור אופן הטיפול בשיחה נכנסת, קרי אם קיים מענה טלפוני ומענה תוך 30 שניות האם בכל זאת ברצונכם להעביר את הפניה אל הערוצים המקוונים (טופס ממוחשב, פקס, דואר, דוא"ל)</p>	<p>1.1</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>23.</p>
<p>עובר ליח' פניות בציבור ברשות המים המשיבים לפניה. לא נדרש מהנציגים מענה בכתב, מדובר במענה טלפוני בלבד. לא יידרש גם בעתיד.</p>	<p>דוא"ל, טופס מקוון – לאן מגיע? מי מקבל? מי עונה? האם נציגי המוקד נדרשים לכך? האם נדרש מנציגי המוקד לנהל מענה גם בכתב (בדוא"ל או במכתב) מעבר למענה הטלפוני? אם לאו, האם כן נידרש לכך בעתיד? ומהם טווחי הזמנים?</p>	<p>1.1</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>24.</p>
<p>באמצעות טופס מקוון אליו מגיעים מתוך אתר האינטרנט של רשות המים. נדרשת לנציגים גישה לאינטרנט</p>	<p>העברה באמצעות טופס מקוון – נבקש הבהרה כיצד מתבצעת? האם באמצעות מערכת ייעודית? נודה על פירוט.</p>	<p>1.2</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>25.</p>
<p>לא ניתן מסיבות של אבטחת מידע. תהיה עמדה אחת נפרדת עם לפטופ של רשות המים שבו תותקן המערכת של רשות המים עם הרשאות צפייה בלבד. רק מנהל המוקד או איש קשר מטעמו יוכל לקבל גישה למחשב זה.</p>	<p>ע"מ לייעל את שיטת העבודה, האם ניתן לחבר את מערכת פניות הציבור ישירות לעמדות המנהל והנציגים (עם הרשאות צפייה בלבד).</p>	<p>1.3.1</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>26.</p>
<p>ר' תשובה לשאלה 7</p>	<p>נוכח היקף הפעילות הנמוך הן ברמת היקף השיחות והן ברמת שעות הפעילות, האם ניתן לשלב פעילות זו בתוך פעילות קיימת (מוקד פעיל)?</p>	<p>2</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>27.</p>
<p>אין לרשות המים פירוט נתונים ברמה המבוקשת. מצי"ב לידיעה כללית בלבד, ומבלי שהדבר</p>	<p>נבקש לקבל את הנתונים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● התפלגות שיחות נכנסות בחתך יומי ושעתי ● התפלגות שיחות יוצאות בחתך יומי ושעתי 	<p>2</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>28.</p>

<p>יהווה התחייבות כלשהי להיקף השירותים, קובץ נתונים של חודש אוגוסט 2018 כדוגמה. עוד יצוין לידיעה כללית, מבלי שהדבר יהווה התחייבות כלשהי להיקף השירותים, כי כ- 20% מהפניות מופנות להמשך בירור של רשות המים</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ממוצע זמן שיחה ● % נטישה ● כמות שיחות המועברות לגורמים מקצועיים אל מול שיחות שקיבלו פתרון במעמד השיחה עם נציג השירות (בנגיעה ראשונה) 			
<p>על המציע להביא עניין זה בחשבון במסגרת הצעתו</p>	<p>נבקש להגדיר תעריף ותשלום עבור ימי הדרכה ושעות הדרכה.</p>	<p>3</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>.29</p>
<p>אין חובה להעמיד מערכת ייעודית לעניין זה, עם זאת על הספק לתעד את המידע הנדרש לשם העמדת דו"ח זה. על הספק לכלול בהצעתו פירוט של אמצעי התיעוד שיעמיד לשם עמידה בדרישה זו במפרט המקצועי ואת מאפייניהם.</p> <p>לא יוגדרו משתמשים מקרב עובדי הרשות.</p>	<p>לא ברור כיצד יופק דו"ח הפעילות המבוקש בסעיף זה, לאור העובדה שאין דרישה במכרז לתיעוד פניות (ואף אין דרישה להפעלת מערכת לתיעוד פניות בסעיף 5 בנספח ג'). במידה ונדרשת מערכת תיעוד פניות, נבקש כי רשות המים תציין מראש האם מבקשת הגדרת משתמשים במערכת מקרב עובדיה.</p>	<p>4.1.1.6</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>.30</p>
<p>אין חובה להעמיד מערכות ייעודיות לעניין זה, עם זאת על הספק להיערך ולהעמיד את כל האמצעים הנדרשים לשם הפעלת המוקד ועמידה בכל הנדרש במסגרת המכרז ועמידה בכל דרישותיו.</p>	<p>מאחר ולא הוגדר, אנו מבקשים להבהיר כי המערכות בהן יבוצע שימוש במסגרת הפעלת מוקד זה הן מערכות אשר מותקנות בשרתי החברה ומשמשות במקביל מוקדים נוספים – תוך הפרדה מוחלטת בין מוקד למוקד.</p>	<p>5</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>.31</p>

לא נדרש חיבור ישיר לרשות המים.	מערכת לניהול ידע: האם תהיה דרישה לחיבור מערכת ניהול הידע ישירות לגורמים הרלוונטיים ברשות המים? אנו סבורים שנכון יהיה לעשות זאת ע"מ לנהל את רשימת השאלות והתשובות ע"ג המערכת באופן הדדי.	5.1.3	נספח ג'	32.
לא מקובל. אין שינוי בתנאי המכרז	כשם שמוגדר מנגנון קנס, נבקש להגדיר מנגנון פרס בגין איכות שירות.	6	נספח ג'	33.
הנושא ייבחן לגופו במועד הרלבנטי.	המציע הגיש הצעה במענה למכרז מס' 100041839 "למתן שירותי סיוע במענה לפניות הציבור", שעדיין לא נקבעה בו זהות הזוכה. אנו מניחים כי לא ניתן לזכות הן במכרז הנ"ל והן במכרז זה עקב סוגיית ניגוד העניינים. נבקש להבהיר כי ככל שהמציע יזכה באחד משני המכרזים, הוא יוכל למשוך את הצעתו למכרז האחר, או לסיים את ההתקשרות במכרז האחר מבלי שלרשות תהיה כל טענה כלפיו ומבלי שתנקוט בסעד כלשהו כנגדו (לרבות אך לא רק חילוט הערבות).	1.1.3	מסמכי המכרז	34.
לא	נבקש לדעת האם יש צפי לעומסים בשיחות הנכנסות בימים מסוימים במהלך החודש?	2	מסמכי המכרז	35.
כ- 3 דק' במוצע. מדובר בהערכה כללית בלבד והרשות אינה מתחייבת להיקף זה	נבקש לקבל זמן שיחה ממוצע?	2	מסמכי המכרז	36.
מקובל	למציעה לקוחות ממשרדים ממשלתיים, נבקש לאפשר כי פרטי איש קשר המצורפים לכל טבלה יהוו חלופה למכתבי ההמלצה הדרושים בסעי' זה.	4.1.2.1.2	מסמכי המכרז	37.
מדובר בסעות סופר, מסמכי המכרז יתוקנו	ישנה טעות סופר נגררת "נספח" אינו משויך לנספח הנכון במסמכי המכרז ראו סעיף 4.3.5 נדרש "נספח ד" במקום "נספח ה", בסעיף 4.3.6 נדרש "נספח ה" במקום "נספח ו", בסעיף 4.3.7 נדרש "נספח ו" במקום "נספח ז", בסעיף 4.3.8 נדרש "נספח ז" במקום "נספח ח" בסעיף 4.3.9 נדרש "נספח ז" במקום "נספח ח", בסעיף 4.4.1 נדרש "נספח ח" במקום "נספח ט", בסעיף 4.4.2 נדרש "נספח ט" במקום "נספח י".	4.3.6 ; 4.3.5 ; 4.3.8 ; 4.3.7 ; 4.4.1 ; 4.3.9 ; 4.4.2	מסמכי המכרז	38.
מקובל	אישורכם כי חתימת מסמכי המכרז, הסכם ונספחיו יבוצע בחותמת	4.4.5	מסמכי המכרז	39.

	המציע ובחתימת ראשי תיבות, מלבד הנספחים הרלוונטיים שיחתמו בחתימה מלאה			
ר' תשובה לשאלה 37	למציעה לקוחות ממשרדים ממשלתיים, נבקש לאפשר כי פרטי איש קשר המצורפים לכל טבלה יהוו חלופה למכתבי ההמלצה הדרושים בסעי' זה.	6.1.2 – בטבלת אמות המידה	מסמכי המכרז	40.
ר' תשובה לשאלה 14.	ישנה טעות סופר נדרש "נספח ב" במקום "נספח א".	7.6 ; 7.4 ; 7.1	מסמכי המכרז	41.
אין שינוי בתנאי המכרז. רשות המים תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	יש למחוק את האזכורים של המונח "שביעות רצון", שכן מדובר במדד סובייקטיבי שאינו ניתן לצפייה או למדידה, ועל נבקש כי משמעות המונח תהיה עמידת הספק בהתחייבותיו לפי המכרז על נספחיו.	7.7 ; 9.5 ; וכן סעי' 6ה' ו-21ג' להסכם	מסמכי המכרז	42.
ר' תשובה לשאלה 9	במידה והיקף הפניות ישתנה וממוצע השיחות יעלה על 80 פניות ביום נבקש לדעת כיצד יחושב המחיר לחודש בשורה הראשונה בטבלה בהצעת המחיר בהקמה ותפעול של המוקד	נספחים: ג', סעיף 2, נספח ב' הצעת מחיר	מסמכי המכרז	43.
ר' תשובה לשאלה 30	נא הבהרתכם האם נדרשת מערכת לצורך תיעוד הפניות במוקד ?	נספח ג', סעיף 5	מסמכי המכרז	44.
ר' תשובה לשאלה 10	נבקש לדעת מי הקבלן המבצע עבודה נשוא מכרז זה ?	כללי	כללי	45.
ניתן למחוק מילים ככל אלה והחותמים על מסמכי המכרז הם המורשים לחייב את התאגיד לצורך ההתקשרות	נבקש למחוק את המילים "לכל דבר וענין לרבות" בנוסח ההצהרה, שכן החותמים על המכרז הם אלה המורשים לחייב את התאגיד לצורך ההתקשרות במכרז (על פי היקף ההתקשרות) ולא דווקא אלא המוסמכים לחייב את התאגיד לכל דבר וענין.	נספח ד'	מסמכי המכרז	46.
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	נבקש לקבוע כללים אובייקטיביים להכרעה בין סתירות (ההסכם גובר על נספחיו, הוראה ספציפית גוברת על הוראה כללית), ולא להעניק לצד להסכם סמכות להכריע בלעדית בפרשנות המחייבת.	1ח'	הסכם נספח י"ב	47.
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	נבקש להבהיר כי כל הנחיה שתינתן על ידי מנהל הרשות או נציגה תינתן בכפוף להוראות ההסכם. ככל שיהא בהוראות משום הרחבה של התחייבויות הספק על פי ההסכם – אז פעולה בהתאם להן תיעשה בתמורה נוספת בהתאם לנוהל שינויים.	2א' ; 12ג'	הסכם נספח י"ב	48.
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	מובהר כי הצהרות אלו יחולו רק ביחס לשירותים המבוצעים על ידי הספק ולא ביחס לרכיבי צד ג' המשולבים	2ה', 9ה'	הסכם נספח י"ב	49.

ההסכם בהגינות ובסבירות	בשירותים או ביחס לתוכנות שהרשות תתקין על גבי המחשבים שימסרו לספק.			
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות	נבקש להבהיר כי כל בקשה לשינוי תועבר לבחינת הספק, אשר יבדוק, בתוך פרק זמן נקוב, את פירוט ההשלכות הנובעות מן השינוי על השירותים, לוחות הזמנים, התמורה, ויתר ההתחייבויות על פי החוזה, ויגיש לרשות הצעה בכתב לביצוע השינוי או, ימסור לרשות הודעה בכתב המפרטת כי לא ניתן לבצע את השינוי ואת הסיבה לכך. הצעת שינויים כאמור תכלול את השינויים וההתאמות הנדרשים בחוזה ובנספחיו ואת משמעויות השינויים כאמור לעיל. לפני הביצוע בפועל של כל שינוי, ייחתם בין הצדדים מסמך בהתאם או תמסר הזמנה על ידי הרשות בהתאם להצעה העדכנית של הספק לביצוע השינויים.	ג'3		50.
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות	יש להוסיף כי במידה והרשות תסיים את ההסכם שלא עקב הפרה שלא תוקנה על ידי הספק, אזי תשלם הרשות לספק את מלוא התמורה המגיעה לו בגין ביצוע השירותים עד למועד הביטול וכן בגין הוצאות והתחייבויות שאינן ניתנות לביטול	ג'5, א'21	הסכם נספח י"ב	51.
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות	יש למחוק את הסעיף, ששכן לספק אין כל דרך לדעת או לוודא את זהות מורשי החתימה ברשות, ולהפך - יש לקבוע כי כל הוראה מנציג הרשות תיחשב כאילו קיבלה את כל האישורים הרלוונטיים ועל הרשות לדאוג שנציגיה לא יתחייבו בשמה ללא הרשאה. יש לתקן בהתאם את סעיף 6 (ג).	ד'6	הסכם נספח י"ב	52.
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות	נבקש להבהיר כי הוראות הסעיף לא יחולו לגבי זכויות הקניין בשיטות דרכי עבודה ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע אשר הנו ידע ג'נרי ואינו מהווה פיתוח אשר נוצר באופן ייעודי עבור הרשות, ואלה יישארו בבעלות הספק.	ג'9	הסכם נספח י"ב	53.
אין שינוי במסמכי המכרז. על הספק לעמוד בדרישה בסעיף זה.	מאחר והרשות היא שמספקת לספק את המערכת הממוחשבת לצורך ביצוע השירותים, הרי שסעיף זה לא רלוונטי (ואם כבר – אמורה להיות הצהרה הפוכה של הרשות כלפי הספק).	א'9	הסכם נספח י"ב	54.
אין שינוי במסמכי	נבקש למחוק את המשפט הראשון	ד'12		55.

המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	בסעיף, המעניק לצד להסכם סמכות חד צדדית להכריע במחלוקות בין הצדדים.			
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	לאחר המילים "בעניין כלשהו" יש להוסיף "למעט ככל שהדבר דרוש לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם", שהרי הספק כמי שמקבל פניות מציבור צרכני המים נדרש להציג עצמו כנציג של הרשות לקבלת הפניות והטיפול בהן.	13'א	הסכם – נספח י"ב	.56
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	יש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על הפריטים הבאים: מידע שהינו פומבי בעת החתימה ו/או שיעשה פומבי לאחר מכן שלא באמצעות הספק; מידע שהיה בידיעת וברשות הספק לפני מסירתו על ידי הרשות; מידע שהתקבל או יתקבל על ידי הספק מצד ג'; ידע מקצועי, רעיונות, טכניקות, Know-how, מתודולוגיות וכיוצ"ב בתחומי טכנולוגיות מידע (IT), תקשורת, עיבוד נתונים, התוכנה והחומרה שאינם ייחודיים לרשות; מידע שפותח על ידי הספק באופן עצמאי; מידע שהספק חייב לגלות עפ"י דין לרשות כלשהי או לאדם כלשהו לרבות על פי חוקי ניירות ערך.	14'א, וכן הואיל רביעי בנספח ה'	הסכם – נספח י"ב	.57
סעיפי הביטוח מוכתבים ע"י המבטחת ולא ישתנו אלא בכפוף לאמור להלן. 1. אין שינוי בתנאי המכרז 2. מקובל 3. מקובל 4. מקובל 5. מקובל 6. אין מניעה ובלבד שהפוליסה עומדת בכל הדרישות הכלולות בהסכם בעניין זה. 7. לא מקובל 8. לא מקובל 9. לא מקובל 10. לא מקובל	1. סעיף 16 (ב) שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "ולטובת מדינת ישראל והרשות" 2. סעיף 1(ב) לחבות מעבידים שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "לא יפחתו מסך - 5,000,000 דולר לארה"ב" ולהוסיף במקום "בסך 20,000,000 ₪". 3. סעיף 1(ב) לחבות מעבידים שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "כערכם בשקלים חדשים". 4. סעיף 2 (ב) לחבות צד ג שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "לא יפחתו מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב" ולהוסיף במקום "בסך- 4,000,000 ₪". 5. סעיף 2 (ב) לחבות צד ג שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "כערכם בשקלים חדשים".	16	הסכם – נספח י"ב	.58

<p>11. לא מקובל 12. לא מקובל</p>	<p>6. סעיף 3 אחריות מקצועית- לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית" יתווסף "משולבת חבות המוצר". – הפוליסה של XXX הינה פוליסה משולבת של אחריות מקצועית וחבות המוצר. 7. סעיף 3(ב) לאחריות מקצועית שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילה "כל". 8. סעיף 3 (ג) לאחריות מקצועית שורה ראשונה- נבקש למחוק המילים "ולא יפחתו מ" להוסיף במקום "בסך". 9. סעיף 3 ד(4) לאחריות מקצועית - נבקש להוסיף את המילים " למעט אם נערך ביטוח חלופי המכסה את אותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה". 10. חלק כללי סעיף 4 (ב) שורה שנייה- נבקש למחוק את המילה "לפחות". 11. חלק כללי סעיף 4 (ב) שורה שניה- נבקש להוסיף את המילים "בכפוף לקבלת כתובת מראש ובכתב". 12. חלק כללי סעיף 4 (ו) שורה שלישית- נבקש להוסיף את המילים "בקשר עם עבודה נשוא אישור זה"</p>			
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות</p>	<p>נבקש להוסיף בסוף הסעיף "או שהרשות אחראי לו על פי דין".</p>	<p>17'א</p>	<p>הסכם – נספח י"ב</p>	<p>59.</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות</p>	<p>נבקש למחוק סעיף זה. על כל צד לשאת באחריותו על פי דין ובהתאם לבטח את עצמו (לא ניתן לבטח מעבר לאחריות על פי דין) ולכן אין זה הוגן לפטור צד כלשהו מאחריותו על פי דין.</p>	<p>17'ב</p>	<p>הסכם – נספח י"ב</p>	<p>60.</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות</p>	<p>יש להוסיף בסוף הסעיף "בנוסף, כל שיפוי יעשה בכפוף לפס"ד חלוט המחייב בתשלום ובלבד שהרשות לא התפשרה/הודתה בשם הספק".</p>	<p>17'ג</p>	<p>הסכם – נספח י"ב</p>	<p>61.</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות</p>	<p>נבקש להוסיף בסוף הסעיף "או שהרשות אחראית להם על פי דין".</p>	<p>17'ד</p>	<p>הסכם – נספח י"ב</p>	<p>62.</p>

63.	הסכם נספח י"ב –	17ה'	יש להוסיף בסוף הסעיף "בכפוף למגבלות השיפוי והאחריות לעיל ולהלן".	אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות
64.	הסכם נספח י"ב –	17ח' – חדש	יש להוסיף סעיף חדש הקבוע כי "על אף האמור בהסכם זה ו/או בדין, אחריות הספק בזיקה להסכם זה תהיה בגין נזק ישיר בלבד, כי לא תהיה לספק אחריות בגין נזק עקיף או תוצאתי לרבות אובדן הכנסה או רווחים, וכן כי אחריות הספק לכל נזק בזיקה להסכם תהיה מוגבלת לסכום התמורה אשר שולמה לו בפועל על ידי הרשות בקשר עם הסכם זה ב- 6 החודשים שקדמו למועד קרות העילה".	אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות
65.	הסכם נספח י"ב –	20ה', 20'ו'	סעיף זה אינו מתאים להתקשרות כגון זה במכרז זה, קרי בין שני גופים שהתמורה אינה נקבעת לפי בסיס שעותי, לפיכך יש לקבוע כי במידה ופס"ד חלוט ייקבע כי מתקיימים יחסי עובד מעביד כאמור בסעיף אזי הספק ישפה את הרשות על ההוצאות שנגרמו לה כתוצאה מכך בהתאם לתנאי השיפוי שבסעיף 17(ג) לעיל. כמו כן, נבקש להבהיר כי הספק לא יישא בכפל פיצוי כלפי הרשות.	אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות
66.	הסכם נספח י"ב –	21ג'	ראשית – נבקש כי בכל מקרה של הפרה תינתן לספק אפשרות לתקן את ההפרה קודם למימוש זכויותיה של הרשות. שנית - יש למחוק את המילים "לא תחוב הרשות בתשלום התמורה לספק".	אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות
67.	הסכם נספח י"ב –	22ד'	יש לתקן כך שכל חילוט של הערבות ייעשה רק בתנאי שניתנה למציע התראה בת 14 ימים לפחות לתקן את ההפרה וזו לא תוקנה. כמו כן, יש להבהיר כי במקרה שתמומש הערבות, הסכום ישקף את הנזק שנגרם לרשות בפועל וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות
68.	הסכם נספח י"ב –	22ט'	יש למחוק את הדרישה להעמדת ערבות חדשה וזהו חלק הערבות שחולטה שכן זוהי למעשה דרישה להעמיד ערבות בסכום בלתי מוגבל.	אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות
69.	הסכם נספח י"ב –	26	מאחר והספק הינו חברה ציבורית והמידע עשוי להוות מידע פנים, יש להבהיר כי המסמכים יינתנו בכפוף	אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות

<p>ההסכם בהגינות ובסבירות</p>	<p>לחתימת נציגי הרשות על הסכם סודיות בנוסח המקובל על הספק. במקום המילה "יועץ", יש לרשום "הספק" (מופיע פעמיים בסעיף 26(ב)).</p>		
<p>ר' תשובות לשאלה 58</p>	<p>1. חלק עליון שורה שנייה (מתחת ל"נושא עבודה") - לפני המילה "מכרז" נבקש להוסיף את המילה "בקשר" ולמחוק את המילים "ולמתן מידע לזכאים להטבות" בסיפא של הסעיף.</p> <p>2. סעיף א (2) לחבות מעבידים שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "לא יפחתו מסך - 5,000,000 דולר לארה"ב" ולהוסיף במקום "בסך 20,000,000 נח".</p> <p>3. סעיף א (2) לחבות מעבידים שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "כערכם בשקלים חדשים".</p> <p>4. סעיף ב (2) לאחריות כלפי צד ג שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "לא יפחתו מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב" ולהוסיף במקום "בסך- 4,000,000 נח".</p> <p>5. סעיף ב (2) לאחריות כלפי צד ג שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילים "כערכם בשקלים חדשים".</p> <p>6. סעיף ג לאחריות מקצועית- לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית" יתווסף "משולב מוצר".</p> <p>7. סעיף ג (1) לאחריות מקצועית שורה ראשונה- נבקש למחוק את המילה "כל".</p> <p>8. סעיף ג (2) אחריות מקצועית שורה ראשונה- נבקש למחוק המילים "ולא יפחתו מ" להוסיף במקום "בסך".</p> <p>9. סעיף ג (4) לאחריות מקצועית - נבקש להוסיף את המילים " למעט אם נערך ביטוח חלופי המכסה את אותה חבות ולמעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה".</p> <p>10. חלק כללי סעיף ד (1) שורה שנייה- נבקש למחוק את המילה</p>	<p>נספח ג' - הסכם אישור ביטוח</p>	<p>70.</p>

	<p>"לפחות".</p> <p>11. חלק כללי סעיף ד (1) שורה שניה- נבקש להוסיף את המילים "בכפוף לקבלת כתובת מראש ובכתב".</p> <p>12. חלק כללי סעיף ד (5) שורה שלישית- נבקש להוסיף את המילים "בקשר עם עבודה נשוא אישור זה".</p>			
ר' תשובה לשאלה 8	<p>מדובר בענף המבוסס על עלות שכר כוח אדם ולכן ההצמדה לשכר המינימום הינה קריטית. נבקש כי המחירים יוצמדו 70% לשכר המינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו-30% למדד המחירים לצרכן.</p>	9.6	9 – התמורה	.71
ר' תשובה לשאלה 36	<p>נבקש לקבל את נתון ממוצע משך שיחה. הנתון הינו קריטי לצורך תמחור.</p>	2	נספח ג'	.72
ר' תשובה לשאלה 28.	<p>נבקש לקבל נתונים היסטוריים של כמות פניות ברמה יומית / שעתית / חודשית כולל שעות לוגין, אחוזי מענה, רמות שירות, סרגל נציג, ממוצע זמן תיעוד.</p>	2	נספח ג'	.73
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>נבקש להחליף את המילה: "בוזה" במילים: "באישור בדבר עריכת ביטוח המצורף כנספח ג' להסכם התקשרות" – ישנה כפילות עם אישור הביטוח.</p>	16ב'	נספח י"ב	
מקובל	<p>נבקש להחליף את המילה: "להציגם" במילים: "להציג אישור ביטוח חתום על ידי מבטחיו בנוסח נספח ג' להסכם ההתקשרות"</p>	16ב'	נספח י"ב	.75
אין שינוי בתנאי המכרז	<p>נבקש להוסיף לאחר המילים: "אחריות המבוטח" את המילים: " על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם – 1980 – זה הכיסוי בפוליסה.</p>	16ב'א'	נספח י"ב	.76
מקובל	<p>נבקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מ- 5,000,000 דולר ארה"ב" למילים: " בסך 20,000,000 ש"ח - הפוליסה הינה שקלית.</p>	16ב'ב'	נספח י"ב	.77
מקובל	<p>נבקש להחליף את המילים: "לא יפחות מ- 1,000,000 דולר ארה"ב" במילים: " בסך 4,000,000 ש"ח – הפוליסה הינה שקלית.</p>	16ב'ב'	נספח י"ב	.78
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>נבקש להוסיף לאחר המילים: "הפוליסה תכסה" את המילים: " את אחריות הספק בגין" - הפוליסה אינה</p>	16ב'ב'3'	נספח י"ב	.79

	מכסה את אחריות הפועלים מטעם הספק אלא את אחריותו של הספק בגין מעשיהם ו/או מחדליהם של הפועלים מטעמו.			
מקובל	נבקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מ- 500,000 דולר ארה"ב" במילים: "בסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח" – הפוליסה שקלית.	16'ב'ג3'	נספח י"ב	.80
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להוסיף בסיפא את המילים: "למען הסר ספק, אחריותה המקצועית של המזמינה אינה מכוסה תחת פוליסה זו"	16'ב'ד3'	נספח י"ב	.81
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק את המילה: "הארכת" ולהחליף את המילה: "לפחות" במילה: "של"	16'ב'ד4'	נספח י"ב	.82
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק את המילה: "לפחות"	16'ב'ד4'	נספח י"ב	.83
ניתן למחוק את המילה שנה ובלבד שיידרש ביטוח תקף לכל תקופת ההתקשרות.	נבקש להחליף את המילים: "שנה בשנה" במילים: "תקופת ביטוח"	16'ד'	נספח י"ב	.84
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש למחוק את המילה: "שבועיים"	16'ד'	נספח י"ב	.85
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	נבקש להוסיף לאחר המילים: " כהפרה יסודית של ההסכם" – את המילים: "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 יום ממועד בקשת המזמינה בכתב להמצאת אישור כאמור"	סיפא של סעיף 16	נספח י"ב	.86
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להוסיף לאחר המילים: "אחריות המבוטח" את המילים: "על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש] ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים התש"ם – 1980" – זה הכיסוי בפוליסה.	א'1'	נספח להסכם ההתקשרות	.87
מקובל	נבקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מ- 5,000,000 דולר ארה"ב" למילים: " בסך 20,000,000 ₪ " – הפוליסה הינה שקלית.	א'2'	נספח להסכם ההתקשרות	.88
מקובל	נבקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מ- 1,000,000 דולר ארה"ב" במילים: " בסך 4,000,000 ₪ " – הפוליסה הינה שקלית.	ב'2'	נספח להסכם ההתקשרות	.89
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש להוסיף לאחר המילים:	ג'1'	נספח	.90

המכרז	"הפוליסה מכסה" את המילים: " את אחריות הספק בגין" – הפוליסה אינה מכסה את אחריות הפועלים מטעם הספק אלא את אחריותו של הספק בגין מעשיהם ו/או מחדליהם של הפועלים מטעמו.		להסכם ההתקשרות	
מקובל	נבקש להחליף את המילים: "לא יפחתו מ- 500,000 דולר ארה"ב" במילים: "בסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח" – הפוליסה שקלית.	ג'2	נספח ג' להסכם ההתקשרות	91.
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להוסיף בסיפא את המילים: "למען הסר ספק, אחריותה המקצועית של המזמינה אינה מכוסה תחת פוליסה זו".	ג'3.3	נספח ג' להסכם ההתקשרות	92.
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש למחוק את המילה: "הארכת" ולהחליף את המילה: "לפחות" במילה: "של".	ג'3.4	נספח ג' להסכם ההתקשרות	93.
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש למחוק את המילה: "לפחות".	ד'1	נספח ג' להסכם ההתקשרות	94.
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	פסקה שנייה - נבקש להוסיף את המילה "קבלת" כל המשפט יראה כדלקמן: " אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל, תוך 15 יום מתאריך <u>קבלת</u> דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום.... "		נספח ד' להסכם ההתקשרות	95.
מקובל	נבקש להגיש עותק אחד מקורי ו- 3 עותקים מצולמים של העותק המקורי נא אישורכם	8.5.1 – עמ' 11	כללי	96.
אין שינוי במסמכי המכרז. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות	בשורה הראשונה, לאחר המילים "מדינת ישראל והרשות", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריותם למעשיו ו/או מחדליו".	16ב' – עמ' 47	נספח י"ב	97.
ר' תשובה לשאלה 58	בשורה הראשונה, נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב ולהעמידו ע"ס 20,000,000 ₪ לעובד, מקרה ותקופת ביטוח.	1ב' – עמ' 48	נספח י"ב	98.
ר' תשובה לשאלה 58	נבקש לתקן את גבולות האחריות הנקובים למקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידם ע"ס 4,000,000 ₪.	2ב' – עמ' 48	נספח י"ב	99.
1. ר' ה מענה לשאלה מס' 58 לעיל. אין שינוי	ביטוח אחריות מקצועית: 1. בכותרת, לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית", נבקש להוסיף	3 – עמ' 48	נספח י"ב	100.

<p>בתנאי המכרז 2. ר' תשובה לשאלה 58 3. אין שינוי בתנאי המכרז 4. אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>את המילים "משולב עם חבות המוצר".</p> <p>תת סעיף ב': 2. לאחר המילים "או עובדיו", נבקש להחליף את המילים "וכל הפועלים", במילים "ו/או אחריותו בגין הפועלים".</p> <p>תת סעיף ג': 3. נבקש לתקן את גבולות האחריות הנקובים למקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידם ע"ס 4,000,000 ₪.</p> <p>תת סעיף ד': 4. בסוף השורה, לאחר המילים "ממקרה ביטוח", נבקש להוסיף את המילה "מכוסה".</p> <p>תת סעיף ד': 5. לאחר המילים "תקופת גילוי", נבקש לגרוע את המילה "לפחות".</p>			
<p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>בשורה השנייה, לאחר המילים "של 60 יום", נבקש לגרוע את המילה "לפחות".</p>	<p>48'ב' – עמ' 48</p>	<p>נספח י"ב</p>	<p>101.</p>
<p>אין שינוי בתנאי המכרז אין שינוי בתנאי המכרז אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>תת סעיף א': בשורה הראשונה, לאחר המילים "כי בכפוף", נבקש להחליף את המילים "לכל דין", במילה לדין".</p> <p>תת סעיף ב': בשורה הראשונה, לאחר המילים "כי בכפוף", נבקש להחליף את המילים "לכל דין", במילה לדין". בשורה השנייה, נבקש לגרוע את המילים "מכל סיבה שהיא".</p> <p>בסיפא, לאחר המילים "על הספק בלבד", נבקש להוסיף את המילים "אולם הפטור מאחריות כאמור לעיל לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון".</p> <p>תת סעיף ג': בשורה הראשונה, לאחר המילים "שייגרמו לה", נבקש להחליף את המילים "מכל סיבה שהיא", במילים "מסיבות שבתחום חבותו החוקית".</p> <p>בשורה השנייה, לאחר המילים</p>	<p>17 – עמ' 49</p>	<p>נספח י"ב</p>	<p>102.</p>

<p>בתנאי איך שינוי המכרז</p>	<p>"הפעלת הסכם זה", נבקש להחליף את המילה "מייד", במילים "בהקדם האפשרי".</p> <p>בסוף השורה, לאחר המילים "מאת הרשות", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית והיקפה".</p>			
<p>בתנאי איך שינוי המכרז</p>	<p>בסיפא, נבקש להחליף את המילים "באופן סביר", במילים "כפי שימצא לנכון בהתאם לחוות דעת יועציו".</p> <p>תת סעיף ד': נבקש לגרוע תת סעיף זה.</p>			
<p>בתנאי איך שינוי המכרז</p>				
<p>בתנאי איך שינוי המכרז</p>				
<p>בתנאי איך שינוי המכרז</p>	<p>נושא העבודה: בתחילת השורה, נבקש להחליף את המילים "מכרז פומבי", במילים "בקשר למכרז פומבי".</p> <p>סעיף א' – ביטוח חבות מעבידים: תת סעיף 2: נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב ולהעמידו ע"ס 20,000,000 ₪.</p> <p>סעיף ב' – ביטוח אחריות כלפי צד שלישי: תת סעיף 2: נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב למקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידו ע"ס 4,000,000 ₪.</p> <p>סעיף ג' – ביטוח אחריות מקצועית: בכותרת, לאחר המילים "ביטוח</p>	<p>נספח ג' – עמ' 56 + 55</p>	<p>אישור בדבר עריכת ביטוח</p>	<p>103.</p>

<p>אין מגיעה ובלבד שהפוליסה עומדת בכל הדרישות הכלולות בהסכם בעניין זה.</p> <p>ר' תשובה לשאלה 58</p> <p>אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולב עם ביטוח חבות המוצר".</p> <p>תת סעיף 2: בהתאם נבקש לתקן את גבול האחריות למקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידו ע"ס 4,000,000 ₪.</p> <p>תת סעיף 3א': בסוף המשפט, לאחר המילים "ממקרה ביטוח", נבקש להוסיף את המילה "מכוסה".</p>			
<p>המידע אינו מצוי בידי הרשות</p>	<p>מבקשים לקבל התפלגות השיחות הצפוי לפי שפות (עברית וערבית) ולפי ימים ושעות</p>	<p>2</p>	<p>נספח ג' – פרק מקצועי</p>	<p>.104</p>
<p>ר' תשובה לשאלה 36</p>	<p>מבקשים לקבל אורכי שיחה ממוצעים צפויים לפי שפות - עברית וערבית</p>	<p>2</p>	<p>נספח ג' – פרק מקצועי</p>	<p>.105</p>
<p>השירות מופעל משרדי הספק. כמו כן, ר' תשובה לשאלה 4</p>	<p>מבקשים לדעת היכן השירות מופעל כיום וכמה נציגים נותנים מענה נכון להיום</p>	<p>כללי</p>	<p>נספח ג' – פרק מקצועי</p>	<p>.106</p>
<p>אין שינוי בתנאי המכרז. רשות המים תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות</p>	<p>כיון שמדובר בבדיקה סובייקטיבית, בטח כשמדובר בהיקף קנסות גבוה ובהפרה יסודית של החוזה, מבקשים לשנות את מדידת בקרת איכות השירות למדידה ע"י כלים אובייקטיביים, כגון שילוב של הקשבות שבוצעו במוקד בפועל, ציוני מבדקי ידע, סקרי שביעות רצון לקוח וכד'.</p>	<p>6</p>	<p>נספח ג' – פרק מקצועי</p>	<p>.107</p>
<p>ר' תשובה לשאלה 107</p>	<p>מכיוון שמדובר בקנס משמעותי (10% מהתמורה) מקובל כי יש הדרגתיות במתן הקנסות (עד לציון של 65%). מבקשים לבחון אפשרות למודל קנסות מדורג.</p>	<p>6.3</p>	<p>נספח ג' – פרק מקצועי</p>	<p>.108</p>
<p>אין שינוי בתנאי המכרז. רשות המים תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות</p>	<p>מקובל לתת תקופת הסתגלות לכל הפחות של 3 חודשים מלאים של פעילות לפני מתן קנסות.</p>	<p>6.3</p>	<p>נספח ג' – פרק מקצועי</p>	<p>.109</p>
<p>לא מקובל. אין שינוי בתנאי המכרז</p>	<p>המוקד הטלפוני פועל בעומסים בנקודות זמן מסוימות והתחייבות</p>	<p>2.3, 5.2.3 – עמ' 22 + 24</p>		<p>.110</p>

	למתן מענה של 80% הוא בלתי אפשרי ליישום. נבקש לתקן את המדרים לפי ההצעה הבאה: 40% תוך 60 שניות, 30% תוך 90 שניות, 30% תוך 120 שניות בממוצע			
111.	בקרה על איכות השירות: נבקשכם לעדכן כי טרם הפעלת כל קנס על הספק, ישלח מכתב התראה המפרט את החריגה ותינתן לספק האפשרות להגיב על הנושא. בנוסף, תתקיים ישיבה בין הצדדים לצורך הבנת הממצאים.	6 – עמ' 24		אין שינוי בתנאי המכרז. רשות המים תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות
112.	האם ניתן לקבל את הנספחים בקובץ וורד על מנת לשמר את מבנה ההצעה כפי שהתבקשו בסעיף	8.5.3.3	אופן הגשת ההצעה	נספחי המכרז בפורמט וורד הועלו לאתר רשות המים
113.	לעניין דרישות הסף של מנהל המוקד: מדוע מנהל מוקד בעל ותק של 10 שנים בניהול מוקדים גדולים, אינו רשאי לנהל לפי המכרז, רק מהסיבה שאין לו תואר אקדמי?	4.1.2.1	תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז – תנאי סף	אין שינוי בתנאי המכרז
114.	האם ניתן לפצל את תנאי הסף של מנהל מוקד למנהל פרוייקט? כאשר מנהל המוקד בעל ניסיון של למעלה מ-10 שנים ומנהל הפרוייקט שיהווה איש הקשר מול המשרד יהיה בעל תואר אקדמי.	4.1.2.1	תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז – תנאי סף	אין שינוי בתנאי המכרז
115.	האם ניתן להעלות את הוותק בתנאי הסף ל-7 שנות ניסיון, וכך שתנאי 4.1.2.1 ותנאי 4.1.2.1.2 לא יהיו תנאים מצטברים?	4.1.2.1.1 4.1.2.1.2	תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז – תנאי סף	אין שינוי בתנאי המכרז
116.	האם ניתן לשנות את תנאי הסף לכך שסטודנט לתואר ראשון יספק כל עוד הוכח ניסיון רלוונטי?	4.1.2.1.2	תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז – תנאי סף	אין שינוי בתנאי המכרז
117.	צויין כי על בסיס ניסיון העבר, צפויות כ-80 פניות בממוצע ביום, כיוון שיש צורך במתן הצעת מחיר גלובלית שאיננה תלויה בכמות הפניות החדשות, נבקש לקבל הבהרה לכמות הפניות וסיווגן כדקלמן: האם ניתן לקבל פרוט היקף השיחות בפיצול לפי: חודשים, ימים בשבוע, ולפי השעות ביום? האם ניתן לקבל פילוח לפי סוג הפניות באופן חודשי? האם ניתן לקבל פירוט היקף משך פנייה ממוצע בדקות?	2	פרק מקצועי – נספח ג'	ר' תשובה לשאלה 28

	האם ניתן לקבל פירוט להיקף כמות השיחות הננטשות במוצע באופן חודשי?			
118.	פרק מקצועי – נספח ג'	2	באותו עניין. היה ויקרה אירוע תקשורתי כלשהו שיגרום לכמות פניות לא סבירה, האם הספק יפוצה בגין זמן העבודה שלא תוכנן מראש?	אין שינוי בתנאי המכרז.
119.	פרק מקצועי – נספח ג'	2.3	אנו מבקשים להוסיף את ההגדרה "במוצע חודשי" זמן המתנה לא יאוחר מ 30 שניות	אין שינוי בתנאי המכרז.
120.		5.2.3	אנו מבקשים להוסיף את ההגדרה "במוצע חודשי" זמן המתנה לא יאוחר מ 30 שניות	אין שינוי בתנאי המכרז
121.	פרק ההסכם – נספח י"ב	6"ג, א2	עקרונות ביצוע ההצמדה – כיוון שמדובר בענף המבוסס בעיקר על שכר המינימום, אנחנו מבקשים להוסיף להצמדה תוספת בגין תוספות על פי חוק שכר המינימום שיחולו מיום שיקבע על פי חוק.	ר' תשובה לשאלה 8
122.		16'ב'1	לעניין ביטוח חבות מעבידים: נבקש להגביל את סכום גבולות האחריות שלא יפחתו מ : 1,000,000 מליון דולר ארה"ב או לחילופין 4 מל"ח.	ר' תשובה לשאלה 58
123.	המלצות בכתב של המציע+מנהל מוקד	6	לגבי טבלת אמות המידה: ישנם לקוחות/מעסיקים, כגון משרדי ממשלה, אשר לא נותנים המלצות בכתב. על כן, נבקש כי צירוף רשימת ממליצים יהיה כדין צירוף מכתבי המלצה. הבקשה היא עבור המלצות למציע ועבור המלצות למנהל המוקד.	ר' תשובה לשאלה 37
124.	כללי	כללי	האם ניתן לקבל את כתב המכרז על קובץ וורד (לשם נוחות המענה)?	ר' תשובה לשאלה 112 לעיל.
125.	8	8.5.1	"...ולהכניס כל עותק לתוך מעטפה סגורה..." – אנו מבינים שיש להכניס את כל ארבעת העותקים של מסמכי האיכות לתוך מעטפה אחת (מעטפת איכות). אנא אישורכם.	יש להכניס את כל ארבעת העותקים אל מעטפה אחת
126.	8	8.5.3.3 (17)	"חוצץ חמישי" – מאחר ונדרש דיסק און קי/תקליטור אחד אנו מבינים שהחוצץ החמישי יופיע רק בעותק המקור ולא ביתר עותקים של האיכות. אנא אישורכם.	כן
127.	נספח ד'	נוסח ההצהרה	"כל אחד בנפרד/כולם ביחד" – אף	ר' תשובה לשאלה 46

	<p>אחת מהאפשרויות אינה מתאימה לפרוטוקול מורשי החתימה בחברה שלנו. האם ניתן לכתוב במקום משפט זה את המשפט הבא "חתימותיהם של מורשי החתימה (בהתאם לפרוטוקול של התאגיד) מחייבות את התאגיד....." ולצרף את הפרוטוקול לאישור זה?</p>			
--	---	--	--	--

בברכה,

ועדת

מכרזים