



מענה לשאלות הבהרה עבור מכרז 13/2020

לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות עבור משרד העלייה והקליטה

- בעקבות שאלות שהתקבלו בנוגע למכרז שבנדון, המשרד מבקש להודיע על דחיית המועד האחרון להגשת הצעות למכרז, ליום חמישי, ה-11.2.21 בשעה 12:00.
- להלן שאלות ההבהרה שהופנו למשרד והמענה הניתן להלן:

המענה	פירוט השאלה / בקשה להבהרה	סעיף	פרק	
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף לטובת הצגת הניסיון בנספח ט"ו, סעיף ג' בלבד, גם את השפה הערבית וכן לתקן זאת באמות המידה בפרק 8 בטבלה בסעיף 8.2. שכן יש לבדוק יכולות מציע ולא את השפות המבוקשות לביצוע הפרויקט.	1.3.5 8.2	1 8	1.
הבקשה מתקבלת חלקית. הבדיקה תערך אף עפ"י נתוני הרבעון האחרון של שנת 2015, דהיינו, הכמות הכוללת שנצברה החל מאוקטובר 2015 ועד לסוף שנת 2020. וידגש, על המציע לפרט בתשקיף למשתתף, אף את הנתונים לגבי הרבעון שהתווסף.	בתנאי הסף בסעיף 1.4.2 ובפרק 8, סעיף 8.2 טבלה וכן בנספח ט"ו נבקש כי בכל אחד מהסעיפים כאשר מבוקש "כמות כוללת של סקרים.....", תהיה על שנים 2015-2020 מאחר ושנת 2020 היא שנה בעייתית להוכחת ניסיון בשל "מגיפת הקורונה".	1.4.2 8.2	1 8 נספח ט"ו	2.
הבקשה נדחית.	נבקש לאשר לחילופין, שמנהל המחקר יהיה בעל תואר ראשון לפחות עם ניסיון של מעל 20 שנה בתחום המבוקש. נבקש לתקן זאת גם בנספח ט"ו- תשקיף למשתתף, סעיף ה' 3	1.4.3	1	3.
כן, זו הכוונה.	בבקשה אישורכם כי 4 עותקים הכוונה למקור ו-3 העתקים	1.6.5	1	4.
יש להגישה יחד עם חוברת ההצעה בכל דרך בה ימצא המציע לנכון, למעט כריכתה באמצעות ספירלה.	אין לכרוך את ערבות ההצעה – האם לשים את הערבות במעטפה נפרדת ? או בניילונים בחוברת המענה .	1.6.5	1	5.



6.	1	1.6.7	לטובת מתן מענה מיטבי ואיכותי למכרז נבקש דחיה של 14 ימי עסקים ממועד ההגשה הנוכחי	הבקשה מתקבלת חלקית: מועד הגשת ההצעות, יוארך בשבועיים, עד ליום חמישי, ה- 11.2.21 בשעה 12:00.
7.	1	1.7.3	בבקשה אישורכם כי כל מסמכי המכרז הכולל את הסכם ונספחיו יחתמו בראשי תיבות מורשה החתימה וחתימת המציע, מלבד הנספחים הרלוונטיים להגשת ההצעה שיחתמו בחתימה מלאה של מורשה החתימה וחתימת המציע	הבקשה מתקבלת.
8.	1	1.13.2	המציע הינו חברה ציבורית. נבקש להגביל את זכות המזמין לדרוש מידע מהמציע בלבד. שרשור נוסף כלפי מעלה איננו אפשרי שכן המחזיקים במציע הן חברות פרטיות שלמציע אין דרך לחייב אותם למסור מידע. כמו כן, מאחר והמציע הינו חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לני"ע, אנו כפופים למגבלות גילוי מידע בדין ויכולים למסור רק מידע שלא נחשב "מידע פנים". לפיכך, נבקש לסייג את הדרישה בהתאם. כמו כן, יש להוסיף כי כל מידע שיגולה במסגרת סעיפים אלו יהיה חסוי ולא יגולה או ייחשף למציעים האחרים או לכל גורם אחר ללא הסכמה מפורשת ובכתב מהמציע.	הבקשה מתקבלת חלקית: א. חברה ציבורית לא תידרש ל"שרשור נוסף". ב. היקף גילוי המידע הנדרש מחברה ציבורית יהא בכפוף ובהתאם לדין. ג. הטלת חיסיון, תעשה בהתאם למפורט בסעיף 1.14 לפרק המבוא.
9.	1	1.18.5	נבקש למחוק את המילים "בשל אי שביעות רצון מתפקודו". סיום התקשרות יכול להיות בשל הפרה, או בהתאם להוראות סעיף 1.5.6 לעיל.	הבקשה נדחית. עניינו של סעיף זה הינו בזכות המשרד להתקשר עם "הזוכה השני". וידגש: כאמור בסעיף 1.5.6 לפרק המבוא, המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה <u>מכל סיבה שהיא</u>, לפני תום ההתקשרות, על ידי מתן הודעה בכתב לספק הזוכה 45 (ארבעים וחמישה) יום קודם למועד שנקבע על ידו לסיום ההתקשרות.



10.	1	1.19.3	נבקש לקבעו כי חילוט ערבות הביצוע יתבצע רק במקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה גם לאחר קבלת התראה בכתב על כך מאת המשרד, ולאחר שניתנה לספק שהות סבירה לתיקון הטעון תיקון. בהקשר זה נבקש לקבוע כי יחולטו רק סכומים בגין נזקים שהוכחו, וכי הערבות לא תהווה פיצוי מוסכם. ההערה רלוונטית גם לסעיף 11ב להסכם.	הבקשה נדחית.
11.	1	1.19.4	נבקש למחוק את הדרישה להעמדת ערבות חדשה או להשלמת ערבות במקרה של חילוט הערבות או חלקה, שכן דרישה זו מהווה ערבות בלתי מוגבלת בסכום וזוהי דרישה שאינה סבירה.	הבקשה נדחית.
12.	1	1.21.1	נבקש לתקן את סוף הסעיף כך שיהיה כתוב: ובהתאם להנחיות המשרד לשם עמידה בהוראות כל דין לרבות חוק הגנת הפרטיות".	הבקשה נדחית.
13.	1	1.24.3	הסכומים המשולמים לספק אינם מחושבים על פי שכר העובדים אלא על פי תפוקות ולכן הסעיף איננו רלוונטי. יש להחליף את הסעיף בסעיף המחייב את הספק לשפות את המשרד בגין כל סכום שיידרש לשלם ככל שיקבע בפסק דין חלוט של ערכאה משפטית שהתקיימו יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין עובדי הספק. זאת, בכפוף לכך שהמשרד העביר לספק את השליטה הבלעדית בניהול ההגנה ו/או מו"מ לפשרה לידי הספק, סייע לספק ככל שנדרש על ידו באופן סביר ולא התפשר בכל תביעה ו/או דרישה כאמור ללא קבלת הסכמת הספק לכך בכתב (להלן: "תניות השיפוי"). הערה זו רלוונטית גם ביחס לסעיף 8' להסכם.	הבקשה נדחית.



14.	2	2.1.6	השירותים שמתמחר הספק הינם בהתאם לאמור במפרט השירותים. ככל שהמשרד יבקש לבצע שינויים, אלה עשויים להשפיע על התמורה המשולמת לספק או על לוחות הזמנים לאספקת השירותים. לפיכך, נבקש להתאים סעיף זה למקובל בתחום, שלפיו 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 למשרד הצעה בכתב לביצוע השינוי. לפני הביצוע בפועל של כל שינוי, ייחתם בין הצדדים מסמך בהתאם או תמסר הזמנה על ידי המשרד בהתאם להצעה העדכנית של הספק לביצוע השינויים. הערה זו רלוונטית גם לסעיף 2.4.7 (18) למפרט השירותים.	
15.	2	2.4.1	האם הכוונה שהמשרד אינו מתחייב להזמין מעל כמות הראיונות המינימלית הנקובה בסעיף 1.2.2 למסמכי המכרז?	
16.	2	2.6.1	ראשית - מאחר והמשרד הוא שמעביר לספק את הפרטים האישיים של האנשים הכלולים באוכלוסיית הסקר, הרי שהמשרד צריך להתחייב כי הוא רשאי לעשות כן, והיא קיבל הרשאה מאותם אנשים להעברת הפרטים לספק ולפנייה של הספק לאותם אנשים. עוד צריך המשרד להתחייב כי ישא באחריות אם יתברר כי הצהרה זו איננה נכונה. שנית – נבקש להחליף את המילים "האחראי הבלעדי" במילים "אחראי על פי דין" (שהרי הספק לדוג' לא יכול להיות אחראי להפרת סודיות או פרטיות שנגרמה בשל מחדלי המשרד).	

הבקשה נדחית.

ויובהר, סעיף זה הינו סעיף כללי, אשר הובא כפתיחה לפרק "השירותים הנדרשים". מכל מקום ההתייחסות המחייבת והפרטנית לשינויים אותם צפוי המשרד לדרוש (כדוגמת: שינויים בתוכן וסוג השאלות, שיטת המחקר וכו'), הובאה בסעיפים השונים של פרק זה.

כן.

וידגש, הן הזמנת הכמות המינימלית והן הזמנת כל כמות מעבר לכמות זו, נתונות לשיקול דעת המשרד, בהתאם לצרכיו ולתקציב העומד לרשותו.

הבקשה נדחית.

ויובהר, סעיף זה מטיל אחריות על הספק, מקרים בהם הדין הופר ע"י הספק, או מי מטעמו.

עוד יובהר כי העברת רשימות העולים לספק, תתבצע ע"י המשרד בהתאם לקבוע בחוק הגנת הפרטיות, ועל פי כל דין.



17.	2	2.7.1	נבקש להבהיר כי אין באמור בסעיף זה כדי להעביר לבעלות המשרד זכויות במערכת או תוכנות בהן יעשה הספק שימוש לצורך מתן השירותים, או במתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, ו/או ידע אשר הנו ידע ג'נרי שאינו ייחודי למשרד, ואלה ישארו בבעלות הספק.	הספק הזוכה לא יידרש להעביר בעלות על המפורט בבקשה. וידגש, הספק הזוכה לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש בתוצרים ובשירותים אותם עליו לספק למשרד ו/או במידע והנתונים שיגיעו אליו ו/או מי מטעמו בקשר עם מכרז זה ו/או ביצועו.
18.	4	4.1.2	המשרד הינו בעל מאגר המידע, ולכן הוא צריך להיות אחראי לרישום של המאגר במשרד המשפטים ולדיווח על הספק כמחזיק בו.	ההערה מתקבלת. ויובהר כי סעיף זה מתייחס לרישום הנתונים הנצברים במהלך הראיונות.
19.	4	4.8.1	הספק יקיים כל דרישה לאבטחת מידע שתמסר לו, אך ככל שמדובר בדרישה שלא הייתה ידועה במועד הגשת ההצעות למכרז, ושמטילה על הספק הוצאות נוספות, על המשרד לשאת בהוצאות אלה.	הבקשה מתקבלת. ויובהר, ככל שתוצב דרישה חדשה בתחום אבטחת המידע הכרוכה בעלויות נוספות, הספק יגיש למשרד בקשה המפרטת את העלויות במתכונת של "גב אל גב", וזו תאושר ע"י המשרד ותוצא עבורה הזמנה ספציפית.
20.	6- ביטוח		סעיף 6.1 - לאחר המילים "אחריות מקצועית" תתווסף המילה "משולב" סעיף 6.3 - המילים "הפועלים מטעמה" – ימחקו סעיף 6.4 - המילים "העתקי פוליסות" ימחקו ובמקומם ירשם "תנאי ביטוח רלוונטיים"	הבקשה נדחית. ויובהר, כאמור בסעיף 6.1, הספק הזוכה יתחייב לערוך ולקיים <u>ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו</u>, בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. אין ברשימת הביטוחים המפורטים בסעיף זה כדי להגדיר את הביטוחים הנדרשים מהספק.
21.	נספח ג'	ג1	על פי הוראות חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א-1981 אסור למעסיק לדרוש מעובדים העתק המרשם הפלילי. כמו כן למציע אין מידע לגבי הליכים פליליים שמתנהלים כנגד נושאי משרה, שמורשה החתימה בשם החברה לא בהכרח מודע להן ושעשויות גם להיות חסויות. נבקש כי תמחק התייחסות לנושאי משרה ולהליכים פליליים המתנהלים כנגדם. לחלופין, ניתן לתקן ההצהרה כך שתהיה למיטב הידיעה, מהטעמים שצויינו לעיל.	הבקשה מתקבלת. ההצהרה בדבר נושא משרה שהורשע בעבירה ובדבר הליכים פליליים המתנהלים נגד המציע או נגד נושא משרה בו, תינתן למיטב ידיעתו של המציע.



22.	נספח ה'	הערה (2)	המציע הינו חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. נבקש להסתפק בציון בעל השליטה במציע, ללא צורך להוסיף ולפרט את שרשור הבעלות כלפי מעלה, שכן השרשור ביחס לבעלי המניות מקרב הציבור איננו ידוע למציע, ואילו בעל השליטה במציע הינו חברה פרטית שאיננה מעוניינת לחשוף את מבנה ההחזקות בה.	הבקשה מתקבלת חלקית: חברה ציבורית לא תידרש ל"שרשור נוסף".
23.	נספח יג	ב8	אין מורים המועסקים על ידי נותן השירותים במסגרת מכרז זה.	מדובר בטעות סופר. המילה "מורים" תמחק.
24.	נספח יג	א10	נבקש למחוק את המילה "הבלעדית". הספק לא אמור לשאת באחריות לנזק אשר לא ייגרם על ידו, לרבות נזק שייגרם בגין מעשה או מחדל של המשרד או מי מטעמו או צד ג' כלשהו.	הבקשה נדחית. ויובהר, סעיף זה מטיל אחריות על הספק, בגין מעשי ו/או מחדלי הספק, או מי מטעמו.
25.	נספח יג	ב10	בכל מקום בו קיימת חובת שיפוי של הספק על פי ההסכם היא צריכה להיות כפופה לכך שהמזמין יודיע מיידית לספק בכתב על כל תביעה כאמור, ישתף פעולה עם הספק ויעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר הפשרה. מחויבות הספק לשיפוי תיווצר עם קבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית המחייב בתשלום כאמור.	הבקשה מתקבלת חלקית. ככל שתוגש תביעה כנגד המשרד, שעניינה בשירותים המסופקים ע"י הספק, המשרד יעדכן את הספק על כך, בכתב ובסמיכות למועד בו נקבלה התביעה. חובת השיפוי תיווצר עם קבלת פסק דין חלוט.
26.	נספח יג	א10 [חדש]	נבקש להוסיף סעיף חדש המגביל את אחריות הספק כדלקמן: "על אף האמור לעיל או בכל מקום אחר במכרז ו/או בדין, מובהר כי הספק לא ישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למשרד ו/או לצד שלישי כלשהו. בכל מקרה, גבול אחריות הספק לפיצוי בגין נזק ישיר לא יעלה על גובה סך התמורה השנתית המגיעה לספק על פי חוזה זה. הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת, אך לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל בזדון, נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי.	הבקשה נדחית.



27.	נספח יג	12	סעיף א' - לאחר המילים "אחריות מקצועית" תתווסף המילה "משולב" המילים "עבודות קבלניות" – ימחקו סעיף ד' – המילים "הפועלים מטעמה" – ימחקו סעיף ה. - המילים "העתקי פוליסות" ימחקו ובמקומם ירשם "תנאי ביטוח רלוונטיים"	הבקשה נדחית. לגבי סעיף א', ראו הערה במענה להבהרה מס' 20.
28.	נספח יג	14	נבקש כי המשרד יעשה שימוש בזכות הקיזוז רק לגבי סכומים קצובים, ובהודעה מראש ובכתב של לפחות 7 ימים.	הבקשה מתקבלת חלקית. לספק תינתן הודעה מראש כמבוקש טרם הקיזוז.
29.	נספח (ד) להסכם		נבקש להבהיר כי התחייבות הסודיות לא תחול על: (א) מידע שהיה ו/או הפך נחלת הכלל. (ב) מידע שהיה מצוי בחזקתו של הספק קודם לגילוי ע"י המשרד ללא הפרת חובת שמירת סודיות; ו/או (ג) מידע שפותח באופן עצמאי ע"י הספק; ו/או (ד) מידע שנמסר לספק ע"י צד ג' ללא הפרת חובת סודיות; ו/או (ה) מידע אשר יוצר על ידי המציע במסגרת תכולת העבודה על פי המכרז ואשר הינו גנרי, כללי לרבות ידע מקצועי, שיטות עבודה, מתודולוגיה, know-how וכי, ואינו מכיל מידע אשר הועבר על ידי המשרד; ו/או (ו) מידע אשר גילויו נדרש עפ"י דין.	הבקשה מתקבלת חלקית. התחייבות הסודיות לא תחול על המפורט בסעיפים (א), (ב), (ה), (ו). על המפורט בסעיפים (ג) ו- (ד), תחול חובת הסודיות על מידע שהושג בהתבסס על המידע שהעביר המשרד לספק.
30.	נספח (ה) להסכם		ישנה טעות באזכור המכרז שבקשר אליו ניתנת הערבות.	אכן, מדובר בטעות סופר. לספק הזוכה יימסר נוסח ערבות ביצוע מתוקן, המאזכר את המכרז הנוכחי.
31.	נספח יד	7	שביעות רצון הינה מדד סובייקטיבי, אשר באופן טבעי יקשה על הספק לעמוד בו או לבחון האם הוא עומד בו. מוצע להחליף מונח זה במדד אחר, אובייקטיבי כדוגמת – "על פי הוראות ההסכם".	הבקשה מתקבלת. המילים: "לשביעות רצונכם המלאה", יוחלפו במילים: "בהתאם לתנאי המכרז ונספחיו".



32.	1	1.4.2 (3)	האם המוקד הטלפוני חייב להיות בבעלות מגיש ההצעה או שיכול להיות גם מוקד חיצוני ?	נדרש כי המוקד הטלפוני יופעל ישירות ע"י המציע.
33.	כללי		בשל הסגר, האם מועד ההגשה הסופי של המכרז הינו 26.1.2021 ?	כאמור במענה לסעיף 6, מועד הגשת ההצעות, יוארך בשבועיים, עד ליום חמישי ה- 11.2.21 בשעה 12:00.