

תשובות עורך המכרז לשאלות ההבהרה - מכרז לביטוח רכב פרטי לעובדי מדינה לשנת 2024

בהתאם לסעיף 3.2 למכרז לביטוח רכבם הפרטי של עובדי המדינה לשנת 2024 (להלן – המכרז), ועדת המכרזים של חטיבת השכר באגף החשב הכללי מתכבדת לצרף בזאת את תשובות עורך המכרז לשאלות ההבהרה שנתקבלו על ידי המציעים, וזאת תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז:

1. התשובות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. יובהר כי אין חשיבות לסדר השאלות והתשובות במסמך זה.
3. אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
4. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
5. תשומת לב המציעים לשינויים במסמכי המכרז. כמו כן עודכנו הקבצים שבנספחים ט'2 ו-ט'3 לשנת 2023, המוזכרים בסעיף 4.2 למכרז.
6. מצורף בזאת נוסח מתוקן של מסמכי המכרז בסימון עקוב אחר שינויים, ובעותק נקי.
7. בהתאם לסעיף 3.2.11 למכרז, מציע יצרף להצעתו למכרז העתק תשובות עורך המכרז כשהן חתומות בחותמת המציע וחתמת מורשה/י חתימה מטעמו.

מס"ד	מספר סעיף ושם סעיף	פירוט השאלה	תשובה
1	1 – "הגדרות" ו-11.2.2.1 תעריף ביטוח חובה	<p>לפי הסעיף, הגדרת תעריף חובה היא – "התעריף שאושר לחברת הביטוח על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, <u>בשיעור הנחה של 10% מהפרמיה נטו</u>, בהתאם למאפייני הרכב והנוהגים ברכבו של בעל הפוליסה, כך ששיעור הדמים יעמוד על 6.25%";</p> <p>אבל בסעיף 11.2.2.1 נקבע "... חברת ביטוח תהא רשאית להגיש הנחה נוספת, מעבר ל-10% מהדמים ועד לתקרה של 16.25% (בסעיף זה ובסעיף הבא: "תעריף חובה ממוצע)".</p> <p>יובהר שככל שיתפרסם דוח מפעיל המאגר הסטטיסטי ביחס לעדכון תעריפי ביטוח החובה ותעריפים אלו אכן יאושרו ע"י הפיקוח אנחנו נכיל אותם (לאחר שקלול ההנחה הנדרשת במכרז) על רוכשי ביטוח החובה במכרז לאחר תאריך זה (ובכלל זה ביחס לרכב חשמלי) לאור דרישת הדין להחיל תעריף אחד לכל המבוטחים כולל בקולקטיבים.</p>	<p>1. ההגדרה נמחקה, וראה תיקון סעיף 7.2.2 למכרז ולסעיף 11.2.2.1.</p> <p>2. אין שינוי במסמכי המכרז. ככל שתתעורר הסוגיה, ועדת המכרזים תתכנס לדון בה.</p>
2	2.2.2.4 – "ביטוח חובה"	<p>סעיף זה קובע כי "<u>תשלום ביטוח החובה יתבסס על נתוני רכב כפי שמופיע במחירון לוי יצחק</u>". בהתאם להוראות הדין, עלויות ביטוח החובה נקבעות בהתאם לתעריף המאושר על ידי רשות שוק ההון וביטוח וחיסכון. תעריף ביטוח החובה מבוסס על פרמטרים שונים, הקשורים בנהג וברכב הפרטני (כגון קיום אביזרי בטיחות ברכב, נפח מנוע וכו'), ואשר מאושרים על ידי הרשות, כך שפרמיית ביטוח החובה מבוססת על קיומם / העדרם של פרמטרים אלו.</p> <p>לאחר שנקבע התעריף, תשלום ביטוח החובה חייב להיות זהה לנכוב בתעודת הביטוח, ולחברת הביטוח אין כל אפשרות לשנות את התעריף מזה שאושר.</p> <p>אנו מסבים את תשומת הלב כי מחירון לוי יצחק אינו גורם רשמי ו/או מוסמך לקביעת מאפייני הרכב. לעיתים המחירון לא כולל נתונים מדויקים ורלוונטיים של מאפייני הרכב, ולעיתים קיימים פערים בין המחירון לבין נתוני משרד התחבורה המפורטים והמדויקים הרבה יותר ומובאים ברמת מספר הרישוי הספציפי, ביחס לפרמטרים שיכולים להשפיע על פרמיית ביטוח החובה (כגון נפחי מנוע, אינדיקציה למערכות בטיחות שונות כגון סטיה מנתיב ושמירת מרחק).</p>	<p>אין שינוי במסמכי המכרז. יצוין כי מיקום הסעיף השתנה, וכעת סעיף זה נושא מספר 14.2.3.</p>

	מכאן שבקשתכם להסתמך על נתוני מחירון לוי יצחק לא עולה בקנה אחד עם הוראות הדין. כגוף הכפוף להוראות והתקנות עלינו לקבוע את הפרמיה בהתאם למאפייני הרכב הספציפיים ולא לפי מחירון לוי יצחק, ולכן יש לבטל את הרישה.		
ראה שינוי במסמכי המכרז.	לפי הסעיף - "תצלום הרישיונות לעיסוק בביטוח בענפים המתאימים מהממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון כאמור בסעיף 5.1.12". נראה כי ההפניה לסעיף 5.1.12 אינה נכונה ויש לתקן את ההפניה לסעיף 5.1.2.	6.1.2 - "התחייבות ואישורים שעל המציע להמציא במסגרת הגשת ההצעה"	3
ראה שינוי במסמכי המכרז.	לפי הסעיף, "אישור עורך דין על מורשי החתימה של החברה כולל דוגמאות חתימה." רשימת מורשי החתימה של החברה היא ארוכה ומסועפת ולא רלוונטית למכרז. אנו נעביר רק רשימה ודוגמאות חתימה של מורשי החתימה של החברה להתקשר בהסכם זה.	6.1.4 - "התחייבות ואישורים שעל המציע להמציא במסגרת הגשת ההצעה"	4
	לפי הסעיפים: 7.1.3. "להצעה יוצרפו שלושה העתקים של ההסכם המצורף כנספח ו' למכרז זה." 7.1.4 "להצעה יצורף עותק של חוברת המכרז (לרבות תשובות עורך המכרז לשאלות הבהרה), חתום על ידי מורשי החתימה מטעמה על גבי העמוד הראשון והאחרון ובמקום המיועד לכך בהסכם." 7.1.5. ההצעה תוגש על גבי עותק קשיח (מודפס על גבי נייר) ועל גבי שני עותקים של דיסק און קי (לקריאה בלבד). להבנתנו, לפי סעיפים אלו, די בהגשת כל אלה, וכך נגיש, אלא אם תבחרו ברורות אחרת: 1. שלושה עותקים מודפסים של נספח ו' – "הסכם ההתקשרות". 2. אישור עו"ד על הרשאה לחתום בשם החברה (נספח 1 להסכם). 3. חוברת המכרז, הנספחים (פרט לנספח ו') ומסמך שאלות הבהרה חתומים ע"י מורשי חתימה. 4. 2 עותקים של דיסק און קי - כולל הצעת החברה (הצעת החברה לא תודפס).	7.1.3 ו-7.1.4 - "אופן הגשת ההצעות"	5
ראה שינוי במסמכי המכרז.	קיים ניגוד בין האמור בסעיף זה לבין האמור בסעיף 10 פיקוח ובקרה – יש להסדיר זאת. יש לציין כי יש למחוק נתונים שאינם נדרשים לחברה. ברי, כי המצאת תיעוד בדיעבד, ככל שתבקש מחיקה כאמור, בלתי אפשרית ועומדת בסתירה להוראות הדין.	9.2.5.1 – "עד ליום 31.1.2023 תמחק חברת הביטוח ממערכות המחשוב שלה את נתוני הרכבים"	6

<p>ראה שינוי בסעיף 10.8 במסמכי המכרז.</p>	<p>ההגבלה היא גורפת מידי, ובנוסף מתעלמת מסיטואציות אפשריות שונות.</p> <p>למען הסר ספק, יובהר כי אשתקד בתשובות הבהרה תוקן סעיף זה בהתאם לתשובות הבהרה (תשובה מס' 34 למסמך תשובות מיום 18.8.2022), והתיקון להלן לא בא לידי ביטוי במכרז 2024:</p> <p>"על החברה לפנות למבוטח כאמור בסעיף 10.4 לעיל, לא יותר מארבע פעמים באמצעות שיחה קולית או שליחת מסרון, כאשר כבר במהלך הפנייה הראשונה תינתן למבוטח הזכות לבקש שלא יפנו אליו פעם נוספת."</p>	<p>10.7 - "תקופת ההתקשרות ופנייה למבוטחים"</p>	7
<p>ראה שינוי בסעיף 10.8 למכרז.</p>	<p>לפי הסעיף, "על החברה לפנות למבוטח כאמור בסעיף 10.4 לעיל, לא יותר מפעמיים באמצעות שיחה קולית או שליחת מסרון, כאשר כבר במהלך הפנייה הראשונה תינתן למבוטח הזכות לבקש שלא יפנו אליו פעם נוספת."</p> <p>מנסיוננו במכרז, אין די בשתי תזכורות. לקוחות לא מגיבים במועד ושוכחים ונותרים ללא ביטוח. אנו מיידעים את לקוחותנו שבאפשרותם לבקש הפסקת תזכורות וכך מתזכרים את כל מי שזקוק לכך בהתאם לצרכיו.</p>	<p>10.7 - "תקופת ההתקשרות ופנייה למבוטחים"</p>	8
<p>1. ראה שינוי בסעיף 10.11</p> <p>2. ראה שינוי בסעיף 10.11.</p> <p>3. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>המנגנון לתמריץ כספי להצטרפות מבוטחים באופן דיגיטלי:</p> <p>1 הזכאות לתמריץ הדיגיטלי – נבקש להבהיר כי הזכאות לתמריץ דיגיטלי תינתן אך ורק למבוטחים שאכן ביצעו תהליך דיגיטלי מקצה לקצה, ולא פנו לקבל הצעה טלפונית טרם השלמת רכישת הביטוח.</p> <p>2 נבקש לשנות את הניסוח מ"תמריץ כספי" ל"תמריץ בשווי כספי"</p> <p>3 אופן היישום – נבקש לעדכן מנגנון לפיו אם תבוטל פוליסה שהקנתה תמריץ דיגיטלי לפני שחלפה תקופת ביטוח של חצי שנה בפועל, תקוזה עלות השובר מדמי הביטוח שיושבו אל המבוטח ו/או יגבו מהמבוטח.</p>	<p>10.11 - "תקופת ההתקשרות ופנייה למבוטחים לעובדי המדינה"</p>	9
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. יחד עם זאת, ראה שינויים בכל סעיף 13 למכרז.</p>	<p>הסעיף מפנה ל"התקנים התקפים לאבטחת מערכות מידע של מכון התקנים הישראלי."</p> <p>בהעדר פירוט של התקנים אנחנו נעמוד בהוראות הפיקוח ובתקנים שלקחנו על עצמנו ביחס לכל החברה.</p>	<p>13.2.2 - חוקים ותקנים תקפים.</p>	10
<p>ראה שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>לפי הסעיף, "על הספק להציג תעודת הסמכה בתוקף לתקן ישראלי ISO 27001 או לחילופין</p>	<p>13.2.9 - חוקים ותקנים תקפים.</p>	11

	<p>אישור מוסמך מגוף ההתעדה על כך שהגוף נמצא בתהליכי התעדה וכן להציג התחייבות של הגוף לסיום תהליך ההתעדה תוך ארבעה חדשים מיום הפקת האישור על ידי גוף ההתעדה.</p> <p>על פי הוראות חוזר רשות שוק ההון, החלות על גופים מוסדיים (חוזר ניהול סיכוני סייבר), חברת ביטוח אינה מחויבת באימוץ תקן ישראל ISO 27001 ואימוץ התקן נתון לשיקול דעתו של הגוף המוסדי. חברתנו אינה מיישמת תקן זה אלא את הוראות חוזר רשות שוק ההון, ואת תקן PCIDSS (הדן בסליקת תשלומים בכרטיסי אשראי).</p>		
12	13.4.10 - נאמן אבטחת מידע	לאחר המלים "עובדי הספק" יש להוסיף "העוסקים במתן השירותים".	ראה שינוי במסמכי המכרז.
13	13.5.5 - סודיות	מבקשים להוסיף בסוף הסעיף: למעט מידע שחובה להעביר על פי דין.	ראה שינוי במסמכי המכרז.
14	13.7.3 - 13.7.10.7 "שרשרת האספקה"	<p>לפי סעיף 13.7.3 "מילוי השאלון מהווה תנאי סף מקדים לתחילת ההתקשרות של המשרד עם הספק."</p> <p>ולפי סעיף 13.7.10.7 "על הספק למלא את הבקורות ולהפיק מהמערכת דוח PDF ולצרפו כנספח לפרק אבטחת המידע. דוח המערכת מהווה חלק בלתי נפרד מהמענה למכרז ויצורף בנספח י"ז"</p> <p>להבנתנו המענה על השאלון נדרש מהזוכים בלבד לאחר הזכייה ולא כחלק מההצעה. כמו כן, נראה כי ההפניה לנספח י"ז אינה נכונה ויש לתקן לנספח י"ח.</p>	ראה שינוי לסעיף 6.1.5, ו-13.7.3 למכרז.
15	13.14.1 ו - 13.14.2 - "סיום התקשרות"	<p>לפי סעיף 13.14.1, "על הספק יהיה לשתף פעולה עם נציגי המזמין לצורך העברת מאגר הנתונים, מסמכים, אמצעי אכסון וכל מידע נוסף שיקבל מהמשרד למזמין, או למי שייקבע על ידו, בסיום תקופת ההתקשרות."</p> <p>לפי סעיף 13.14.2, "במידה לאחר סיום ההתקשרות עם המזמין יישאר מידע השייך למזמין מכל סיבה שהיא מנכ"ל הספק יתחייב שלא יעשה שימוש במידע וישא באחריות לחסיון המידע."</p> <p>על מנת לעמוד בתנאי המכרז, ולאפשר לזכאים לפי המכרז לממש את זכותם לרכוש פוליסה אצל הזוכה, לרבות דיגיטאלית, החברה מטמיעה את המידע שמתקבל מעורך המכרז בתוך מערכות המידע שלה, ועל גביו נוצרים</p>	ראה שינוי במסמכי המכרז.

	<p>תהליכים כמו פניה ללקוח בהצעה, אישור לקוח, סירוב לקוח וכו'. לאור זאת, החברה אינה יכולה למחוק את המידע, הן לאור ההוראות שמחייבות חברות ביטוח לשמור את כל המידע בקשר עם פוליסות ששיווקו, לרבות הליך השיווק, ולאור הצורך להמשיך ולהעניק שירות גם לאחר תום תקופת הביטוח (פניות הציבור, עבר ביטוחי, טיפול בתביעות וכן ניתוחים אקטואריים ודיווחים כספיים, יחס כושר פירעון ועוד), והן לאור מבנה מערכות המידע שלה, שתומך ביישום הדין כאמור. לאור זאת, אנו נוכל רק להתחייב שלא לעשות שימוש במידע.</p>		
ראה שינוי במסמכי המכרז.	<p>לפי הסעיף, "מנכ"ל הספק יחתום על הצהרה בנספח ט"ז - "הצהרה על השבת והשמדת מידע" ויאשר שלא נשאר ברשותו כל מידע ששייך למזמין מתוקף מכרז זה."</p> <p>אנו נוכל לחתום על נספח זה רק בסיום ההתקשרות - ככל שזוכה במכרז, מכיוון שנוסח ההצהרה מעיד על ביצוע הפעולות שנדרשות רק בסיום ההתקשרות וכל הצהרה מוקדמת יותר תהיה לא-אמת.</p> <p>כמו כן, נראה כי ההפניה לנספח י"ז אינה נכונה ויש לתקן לנספח י"ח.</p>	13.14.3 - "סיום התקשרות ונספח י"ז - "הצהרה על השבת והשמדת מידע"	16
אין שינוי במסמכי המכרז.	<p>לעניין סעיף זה יראו כ"רכב חדש" - כל רכב אשר לא חלפו 24 חודשים מיום עלייתו לכביש.</p> <p>רכב חדש יוגדר לפי שנתון ולא לפי 24 חודשים.</p>	2.3 לנספח א' 1 - "תוספת פרמיה עבור כיסוי לרכב חדש"	17
ראה שינוי במסמכי המכרז.	<p>לפי הסעיפים הללו:</p> <p>6.1 "חברת הביטוח תהיה רשאית לדרוש מהמבוטחים את אמצעי המיגון הבאים בלבד, בהתאם לשוויו של הרכב בעת עריכת הביטוח:</p> <p>6.1.1 עבור רכב ששווי עד 130,000 ₪ - רשאית החברה לדרוש מערכת אימוביליזר (משבת מנוע) המבצעת ניתוק מערכת התנעה ופעולת מנוע בשני מוקדים (הצתה ודלק) או משבת מנוע מקורי."</p> <p>6.1.2 "עבור רכב ששווי עולה על 130,000 ₪ אך אינו עולה על 150,000 ₪ - רשאית החברה לדרוש, בנוסף לאמור בסעיף 6.1.1 לעיל, גם מערכת למניעת גניבת מפתחות) קוד אישי סודי.) נוסף לכך, מערכת האימוביליזר ברכב לפי פסקה זו, צריכה להיות מותאמת לסוג המנוע. היינו, ברכב בעל מנוע דיזל שאין בו</p>	6.1 ו 6.4 לנספח א' 1 - "אמצעי מיגון נדרשים"	18

	<p>מערכת אימוביליזר מקורי, יש להתקין מערכת אימוביליזר ייעודית למנוע דיזל."</p> <p>6.1.3 "עבור רכב ששווי עולה על 150,000 ₪, אך אינו עולה על 220,000 ₪ - רשאת החברה לדרוש, בנוסף לאמור בסעיף 6.1.1 ו - 6.1.2 לעיל, מערכת איתור פעילה המעבירה מידע על מיקום הרכב וכן מנוי בתוקף בחברת איתור.</p> <p>6.4 "חברת הביטוח רשאת לשלוח לבדיקת מיגון עד 6% מהרכבים אשר בוטחו במסגרת מכרז ביטוח רכב פרטי - עובדי מדינה לשנת 2024, כל עוד מחירו של רכב מהרכבים הנ"ל עולה על 90,000 ₪. יובהר כי ההגבלות המנויות בסעיף קטן זה אינן חלות על רכבים שלא בוטחו במסגרת מכרז ביטוח רכב פרטי - עובדי מדינה לשנת 2023."</p> <p>קיים חוסר התאמה בין סעיף בדיקת המיגון (6.4) שמאפשר לכאורה לשלוח לבדיקה רכבים משווי 90,000 לבין סעיף אמצעי מיגון נדרשים (6.1) שקובע שניתן לדרוש מיגון מינימלי (אימוביליזר) משווי 130,000. אנו מבקשים שיבוצע תיקון לסעיף 6.1 כך שהחברה תהיה רשאת לדרוש מערכת איתור פעילה המעבירה מידע על מיקום הרכב ומנוי בתוקף בחברת איתור ברכבים בשווי 90,000 שח ומעלה (בכפוף לסעיף 6.4).</p>		
<p>ראה שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>"חברת הביטוח רשאת לשלוח לבדיקת מיגון עד 6% מהרכבים אשר בוטחו במסגרת מכרז ביטוח רכב פרטי - עובדי מדינה לשנת 2024, כל עוד מחירו של רכב מהרכבים הנ"ל עולה על 90,000 ₪. יובהר כי ההגבלות המנויות בסעיף קטן זה אינן חלות על רכבים שלא בוטחו במסגרת מכרז ביטוח רכב פרטי - עובדי מדינה לשנת 2023."</p> <p>בהמשך לניסיונונו נושא המיגון הינו קריטי בתקופה זו ולכן אנו להסיר את המגבלה של שווי הרכב.</p>	<p>6.4 לנספח א' - "אמצעי מיגון נדרשים"</p>	<p>19</p>
<p>ראה שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>בשנים האחרונות, ובשנה האחרונה במיוחד, נרשמת עלייה משמעותית בגניבות הרכב (עשרות אחוזים ואף יותר בחלק מהדגמים). נתוני גניבות הרכב מתפרסמים על ידי גורמים רשמיים.</p> <p>יש לאפשר לחברות הזוכות לדרוש מערכות מיגון שונות בהתאם לרמת הסיכון, גם במקרים שערכי הרכב נמוכים משמעותית מהמצוין במכרז הן בפוליסה חדשה והן לגבי מבוטח קיים בשנה החולפת.</p> <p>יש לאפשר לחברות לעדכן דרישות אלה גם במהלך שנת הביטוח.</p>	<p>6.4 לנספח א' - "אמצעי מיגון נדרשים"</p>	<p>20</p>

<p>ראה שינוי בסעיף 10.1 לנספח א'1.</p>	<p>במכרז נכתב כך: "בעל רכב רשאי לבחור את הכיסוי לגיל הנהג הנהג הצעיר ביותר ולמספר הנהגים הנקובים בפוליסה. יובהר כי כיסוי לנהג צעיר עבור רכבי שירות יתאפשר לבעל הפוליסה או לבן משפחה מקרבה ראשונה בלבד, וכי חברת הביטוח תוכל להפיק פוליסה הכוללת כיסוי לנהג צעיר לפי הוראות סעיף זה, ולאחר אימות הפרטים באמצעות תעודת זהות. כל שינוי בסוג הכיסוי הביטוחי כנאמר בסעיף 1.11 למפרט המהווה שינוי בפרטי הכיסוי לנהג צעיר, יעשה לאחר אימות באמצעות תעודת זהות כנאמר לעיל."</p> <p>מדוע נדרש לקבל עותק ספח ת"ז מכל אחד שרוצה לבטח נהג צעיר? זה הופך את התהליך לארוך ומסורבל ולא מאפשר אישור רכישת ביטוח לפני קבלת המסמך. בנוסף, אוכלוסייה כזו לא תוכל לרכוש באופן דיגיטלי. אנו מציעים להסתפק בהצהרת קרבה כנדרש במכרז לצורך רכישה, וביטול הכיסוי (והחיוב) בביטוח רכוש ככל שלא תישלח אסמכתא של ספח תעודת זהות תוך 14 יום מיום הרכישה. בביטוח חובה – יישמר הכיסוי לנהג צעיר והחיוב בגינו כיוון שזה גדר הסיכון המכוסה ללא אפשרות דחיה, גם בהעדר קרבה ראשונה. בנוסף, מובן כי הסעיף רק לרכבי שרות אינו תואם לצורך של העובדים - ישנם לקוחות שהצרכים לנהג צעיר בפוליסה אפילו שאינם קרבה ראשונה (נכד, גיסים) המשמעות שחלק מהלקוחות לא יוכלו לרכוש פוליסה במסגרת המכרז. נבקש להסיר את ההתניה ולהמשיך לפי תנאי מכרז 2023.</p>	<p>10.1 לנספח א'1 - "בחירת הכיסוי לביטוח המקיף"</p>	21
<p>ראה שינוי לסעיף 10.1 לנספח א'1.</p>	<p>סעיף זה הינו סעיף חדש במכרז לשנת 2024 ולהבנתנו יוצר קשיים תפעוליים וסותר את הוראות הדין כמפורט להלן:</p> <p>1. נבקש בדיקתכם והתייחסותכם לדרישה זו למול הוראות חוזר צירוף לביטוח לעניין התאמת הביטוח לצרכי המועמד לביטוח, סעיף 3א לחוזר הצירוף: "חברת ביטוח או סוכן ביטוח יבררו את צרכי המועמד לביטוח לקראת כריתת חוזה ביטוח ויציעו לו ביטוח התואם לצרכיו". המשמעות היא שעובד מדינה ברכב שירות המעוניין בכיסוי ביטוחי לנהג צעיר, לא דווקא בגין נהג צעיר מקרבה ראשונה, לא יוכל במקרה של רכב שירות לרכוש ביטוח התואם את צרכיו. נבקש להחליף הוראה זו בהצהרה של המבוטח לגבי הצורך שלו או לחלופין שהנתונים לגבי</p>	<p>10.1 לנספח א'1 - "בחירת הכיסוי לביטוח מקיף"</p>	22

	<p>הזכאות יסופקו על ידי החשכ"ל במסגרת קובץ המבוטחים.</p> <p>2. כנקוב בנספח ז' למסמכי המכרז "טופס בחירת כיסוי ביטוחי" – "עובד אינו מחויב לבטח את רכבו במסגרת המכרז, והוא רשאי לבטח באופן פרטי ולקבל החזר בהתאם לזכאותו (כמפורט במכרז ובהודעת תכ"ם 13.4.0.1.2)". דרישה זו העולה מחברות הביטוח הזוכות במכרז לעניין נהג צעיר ברכב שירות מגדילה את החשיפה שמבוטחים המעוניינים בנהג צעיר יבטחו את רכבם בחברה שאינה אחת מהחברות הזוכות.</p> <p>3. תהליך דיגיטלי – לאור הדרישה לאימות פרטים בת.ז., יידרש תהליך טיפול פרטני ידני, מה שיגדיל משמעותית את זמן הטיפול בהפקת פוליסות אלה ויקטין משמעותית את אחוז המצטרפים הדיגיטלי.</p> <p>4. תעודת זהות – להבנתנו תעודות הזהות המונפקות בשנים האחרונות אינן כוללות את הספח הפיזי הכולל את פרטי הילדים.</p> <p>5. בהתאם לטיטוט עמדת רשות הגנת הפרטיות יש להגביל ככל הניתן איסוף של צילומי ת.ז. ולהשתמש בנתונים ההכרחיים בלבד.</p> <p>6. תלונות לקוחות – אין לנו כל ספק כי מעבר לתשומות הבלתי פרופורציונליות והנטל המועבר לחברות הביטוח לבחון הזכאות לנהג צעיר, שביעות הרצון של המבוטחים תהיה נמוכה ביותר. לתשומת ליבכם סעיף 19 לאמנת השירות – טיב השירות "על כל תלונה בגין שירות לקוי ובכלל זה יחס מזלזל, אי מתן מענה, או מענה שאינו הולם כלפי המבוטח..... תחויב החברה בקנס על סך 500 נ"ח לכל תלונה. סעיף זה יחול החל מהתלונה הראשונה, ללא הגבלת סכום".</p>		
מאושר	<p>לפי הסעיפים, "בחירת בעל רכב כאמור תתבצע באמצעות טופס המאשר את בחירת היקף הכיסוי הביטוחי שבחר בו העובד (להלן: "טופס בחירת עובד"). טופס בחירת העובד יהיה בנוסח המצורף למכרז זה כנספח ז' או באמצעות הצהרה טלפונית מהמבוטח לחברת</p>	<p>10.7 ו 25 לנספח א' - 1 "בחירת הכיסוי הביטוח המקיף"</p>	23

	<p>הביטוח, המאשרת את היקף הכיסוי הביטוחי בו בחר. על ההצהרה הטלפונית להיות מוקלטת, ועל נציג החברה להציג בפני המבוטח את כל האפשרויות העומדות בפניו, כפי שהן מפורטות בטופס בחירת העובד. יובהר כי חברת הביטוח לא תערוך כל שינוי בנוסח טופס בחירת העובד מבלי שקיבלה לכך אישור מראש של החשכ"ל.</p> <p>יובהר כי חברת הביטוח אינה רשאית לשלוח או לבקש מבעל רכב לחתום על כל טופס או מסמך מעבר לטופס בחירת העובד מבלי שקיבלה את אישור עורך המכרז מראש ובכתב.</p> <p>"חברת הביטוח תתחייב לאפשר לבעלי רכב אחר (לגביהם המדינה אינה משתתפת בהחזר הוצאות ביטוח רכב) לבטח את רכבם ללא חבילת ביטוח החיים והנכות."</p> <p>לאור זאת, אנו נוסף לנספח ז' את אפשרות הבחירה בפוליסת חיים ונכות על מנת שנוכל לעמוד בהוראת סעיף 25 למכרז</p>		
איין שינוי במסמכי המכרז.	<p>לפי סעיף 12.2 "קמה זכאותו של מבוטח בעל רכב אחר להשבת דמי הביטוח, כולם או חלקם, תשיב חברת הביטוח את הסכומים האמורים למבוטח תוך 15 ימים לכל היותר מהיום שקמה זכאותו של המבוטח להשבה כאמור, בחישוב יחסי ליתרת תקופת הביטוח.</p> <p>חישוב החזר פרמיה בביטוח חובה יבוצע לפי הוראות הפוליסה התקנית בביטוח חובה.</p>	12 לנספח א'1- "השבת סכומים ששולמו לחברת הביטוח"	24
איין שינוי במסמכי המכרז.	<p>לפי הסעיף, "חברת הביטוח תספק למבוטח כיסוי לשירותי גרירה ודרך בחברה ארצית, עבור חילוץ וגרירה בכל שעות היממה, אל מקום התיקון הרגיל של הרכב ועבור שירותי דרך. החברה תתחייב כי רכב הגרר יגיע למקום הקריאה תוך פרק זמן שלא יעלה על שלש מרגע קבלת הקריאה."</p> <p>נכון להיום, הדרישה למתן שירות בתוך 3 שעות אינה ריאלית. לאור זאת, נבקש להאריך את משך הזמן הבסיסי משלוש שעות לחמש שעות ולהבהיר שעיקוב של הספק לא יהווה הפרה של החברה.</p>	14.5.1 לנספח א'1- "שירותי גרירה ודרך"	25
מאושר ובלבד שהבירור סביר, מוצדק וניתן להוכחה.	<p>לפי הסעיף, "חברת הביטוח תספק למבוטח כיסוי לרכב חלופי במקרה של גניבה או אובדן או אבדן גמור להלכה לרכב, למחרת יום ההודעה על הנזק, לשימוש המבוטח עד ליום</p>	14.6.1 לנספח א'1- "רכב חלופי"	26

	<p>תשלום התביעה במלואה, אשר תשלום לא יאוחר מ- 21 ימים מיום הגשתה במניין הימים שבפסקה זו יבואו גם ימי שישי, שבת וחגים.</p> <p>מניין 21 הימים לתשלום תביעות אובדן גמור ואובדן להלכה יתחיל להימנות מיום קבלת המסמך המידע האחרון הדרושים לחברה לבירור חבותה, שכן מהניסוח הנוכחי עלול להשתמע שיש לשלם תביעה עוד לפני קבלת המידע שמאפשר את בירור הזכאות וגובה הנזק.</p>		
<p>ההבהרה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>לפי סעיף 14.6.1 "חברת הביטוח תספק למבוטח כיסוי לרכב חלופי במקרה של גניבה או אובדן או אבדן גמור להלכה לרכב, למחרת יום ההודעה על הנזק, לשימוש המבוטח עד ליום תשלום התביעה במלואה..."</p> <p>ולפי סעיף 14.6.2, "חברת הביטוח תספק למבוטח כיסוי לרכב חלופי במקרה של תאונה, אשר התיקון הנדרש לרכב כתוצאה מכך, יימשך, על פי דוח שמאי, למשך תקופה העולה על שלושה ימים. הרכב החלופי יינתן ביום שבו נכנס הרכב למוסך..."</p> <p>להבנתנו, הדרישה היא שאספקת הרכב החלופי נדרשת רק בתיקון במוסך הסדר ורק ממועד קבלת האומדן מהשמאי שממנו עולה שהתיקון צפוי להתארך יותר מ-3 ימים (שכן פרשנות שונה כוללת סתירה פנימית).</p> <p>לדרישה לספק רכב חלופי גם במוסך פרטי יש השלכות על גובה ההצעה.</p>	<p>14.6.1 ו 14.6.2 לנספח א'1- "רכב חלופי"</p>	<p>27</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>לפי הסעיף, "החלפת השמשה תיעשה תוך שני ימי עבודה לכל היותר. לעניין פסקה זו, "יום עבודה" - כל אחד מבין הימים ראשון עד שישי."</p> <p>נכון להיום, מדובר בדרישה לא ריאלית. לאור זאת, נבקש להאריך את משך הזמן הבסיסי מיומיים ל-21 ימי עסקים במקרה שאין במלאי בארץ שימשה לדגם הרכב ולהבהיר שעיקוב של הספק לא יהווה הפרה של החברה. כמו כן, נבקש להוסיף מגבלת שימוש בכיסוי זה לעד 3 פעמים לאורך תקופת הביטוח, ולהחריג רכבי יבוא אישי מכיסויים אלה, שכן לרכבים כאלה שאין להם מקביל ביבוא רגיל, אין גם חלפים בארץ ולא נוכל ליישם לגביהם את הדרישה. להעדר הגבלה על היקף הניצול יש השפעה על מחיר ההצעה.</p>	<p>14.7 לנספח א'1 - "שבר שמשות על בסיס החלפה"</p>	<p>28</p>

<p>איך שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>לפי הסעיף: "החברה הזוכה תשלח מידי חודש למשרדים קובץ המכיל את רשומות ההחזרים בגין עובדי המדינה. הדיווח יעשה במבנה אחיד לפי הפורמט המובא בנספח יב' למכרז זה"</p> <p>מנסינונו, קיימים כ 70 משרדים. העברת המידע לכל אחד מהם במתכונת שהם מבקשים (מייל) חושפת את עובדי המדינה לסיכוני אבטחת מידע, שכן מדובר בקובץ ובו פרטים אישיים, ת"ז, פרטים של הנהגים וכו'.</p> <p>נבקש להעביר את הקובץ בצורה מרוכזת באמצעות כספת לחשכ"ל והעברה למשרדים תבצע דרככם.</p> <p>את הקובץ הראשון נוכל להעביר רק באפריל עבור חודשים ינואר עד מרץ, משום שרק אז אתם מספקים חיווי שגויים ואישור רכבי שרות.</p>	<p>14.9.1 לנספח א' - "מבנה קובץ ההחזרים"</p>	<p>29</p>
<p>איך שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>לפי סעיף: "כיסוי פנסים ומראות: במקרה של תאונה תספק החברה למבוטח כיסוי לנזק למראות הצד החיצוניות ולפנסי הרכב החיצוניים (לרבות פנסי בלמים ואיתו)."</p> <p>נבקש להוסיף מגבלת שימוש בכיסוי זה לעד 3 פעמים לאורך תקופת הביטוח ולהחריג רכבי יבוא אישי מכיסויים אלה, שכן לרכבים כאלה שאין להם מקביל ביבוא רגיל, אין גם חלפים בארץ ולא נוכל ליישם לגביהם את הדרישה. להעדר הגבלה על היקף הניצול יש השפעה על מחיר ההצעה.</p>	<p>14.10.1 לנספח א' - "כיסוי מראות ופנסים"</p>	<p>30</p>
<p>הסעיף נמחק.</p>	<p>לפי הסעיף: "אביזרים אינטגרליים: חברת הביטוח תספק למבוטח כיסוי עד לסך של 1,000 ש"ח. במקרה של אבדן או נזק, יותקן מכשיר חלופי ללא עלות. האביזר החלופי שיותקן יהיה מאותו דגם ומאותו יצרן של האביזר שאבד או ניזוק כאמור, ואולם אם לחברת הביטוח אין כל אפשרות להתקין את האביזר האמור, ניתן יהיה להתקין אביזר מאותו סוג ומאותו איכות של האביזר שאבד או ניזוק, ובעל אותם מאפיינים של האביזר האמור. אם לא יימצא אביזר חלופי שעונה על התנאים הנדרשים כאמור, ישופה המבוטח בסכום הביטוח בניכוי השתתפות עצמית בשיעור של 15% מערך האביזר."</p> <p>הסעיף לא ברור שכן אביזרים אינטגרליים כלולים במחיר המחירון של הרכב ואין צורך בהוראה זו.</p>	<p>14.12.1 לנספח א' - "אביזרים לרכב"</p>	<p>31</p>

<p>אין שינוי בסעיפי המכרז.</p>	<p>לפי הסעיף: "חברת הביטוח תספק למבוטח כיסוי מלא לנזק לצמיגי הרכב (למעט תקר ובלאי), גם אם לא נגרם נזק לחלק אחר של כלי הרכב.</p> <p>הדרישה סותרת את הוראות הפוליסה התקנית ששוללות כיסוי במצב זה.</p>	<p>14.13 לנספח א'1 - "אביזרים לרכב"</p>	<p>32</p>
<p>הכוונה להוצאות משפטיות ובכלל זה שכר טרחת עו"ד לצורך הגנה בהליך אזרחי. ראה שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>חברת הביטוח תספק למבוטח הגנה משפטית הכוללת הגנה פלילית והגנה נזיקית עד 40,000 ש"ח.</p> <p>נבקש הבהרה לדרישה זו מה נכלל במסגרת הגנה נזיקית.</p>	<p>14.15 לנספח א'1</p>	<p>33</p>
<p>הסעיף יחול גם על פנסים, מראות ושמשות של בעלי רכב אחר, שהכיסוי עליהם אינו כלול בפוליסה שלו.</p>	<p>לפי הסעיף – "הכיסוי יכלול ביטוח מלא לחלפים חדשים ומקוריים בגין נזקים לרכב שגילם אינו עולה על שנתיים ללא תוספת פרמיה."</p> <p>להבנתנו דרישת הסעיף אינה חלה על כיסוי פנסים, מראות ושמשות שלגביהם ניתנו הוראות נפרדות וחל עליהם כתב כיסוי של ספקים חיצוניים.</p>	<p>14.19 לנספח א'1</p>	<p>34</p>
<p>ראה שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש לבחון את העלויות בפועל של החברות בביטוח החיים ובהתאם לעדכן את הפרמיה (תשומת ליבכם גם למחשבון ריסק ביטוח חיים של רשות שוק ההון ובהינתן שהביטוח במכרז הנו ללא חיתום, כולל ממוצע הגילאים וכולל את בן/ת הזוג).</p>	<p>15 לנספח א'1 - "חבילת ביטוח חיים ונכות"</p>	<p>35</p>
<p>ראה שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>בהתאם לתשובות הבהרה במכרז 2023, כפי שפורסמו ביום 25.08.2022, אוכלוסיית נכי צה"ל הוחרגה מרכישת חבילת ביטוח חיים ונכות. נבקש להחריג אוכלוסייה זו (ובהתאם גם את אוכלוסיית נפגעי פעולות האיבה) מחבילת ביטוח חיים ונכות גם במכרז 2024.</p>	<p>15 לנספח א'1 - "חבילת ביטוח חיים ונכות"</p>	<p>36</p>
<p>ראה שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>לאור השאיפה להעלות את אחוז השימוש בדיגיטל, נבקש כי תשקלו לצמצם את שעות הפעילות במוקדים ולכלל הפחות להתאים אותם לשעות המוקד המקובלות.</p>	<p>17.2 לנספח א'1 - רמת השירות הנדרשת</p>	<p>37</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. למען הסר ספק, אין בכוונת עורך המכרז לפעול בעניין תלונות כל עוד אלה לא נבדקו ונמצאו מוצדקות.</p>	<p>לפי הסעיף, "על כל תלונה בגין שירות לקוי ובכלל זה יחס מזלזל, אין מתן מענה, או מענה שאינו הולם כלפי מבוטח, הפרת תנאי מתנאי המכרז. תחויב החברה בקנס על סך 500 ₪ לכל תלונה. סעיף זה יחול החל מהתלונה הראשונה, ללא הגבלת סכום."</p> <p>להבנתנו כוונתכם היא רק לתלונות שבוררו ונמצאו מוצדקות, שכן להשתתף קנסות אך ורק על בסיס קיומה של תלונה יש השפעה על גובה ההצעה. נא אשרו.</p>	<p>18.19 לנספח א'1 - "טיב השירות"</p>	<p>38</p>

<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>לפי סעיף "בעל רכב שביטח את רכבו במרכז אך לא נכלל בגבייה המרוכזת (בין אם בשל העדר זכאות או בשל טעות), ישלם על הביטוח באמצעות כרטיס אשראי ממועד תחילת הפוליסה"</p> <p>"לפי דין אין אפשרות לבטל פוליסת חובה שהופקה ללקוח בשל בעיות גבייה, ואין אפשרות להפיק פוליסת חובה שלא שולמה מראש. מכיוון שהמכרז קובע שתשלום הביטוח על ידי המדינה יבוצע רק במרץ, כלומר שלושה חודשים לאחר שהפוליסה נכנסה לתוקף, נדרש שכל הפוליסות שהופקו לרכבי שירות, לפי הרשימות והאישורים שניתנו לחברה הזוכה מראש, יכובדו וישולמו במלואן על ידי המדינה, וככל שהמדינה אינה מכירה בזכות של אדם לכיסוי כרכב שירות, עליה לגבות את העלות מהעובד במערכת היחסים שבינה לבין העובד.</p>	<p>20.5 לנספח א'1 – מפרט מכרז</p>	<p>39</p>
<p>ראה שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>כפי שעולה מסעיף 20.2.1. למסמכי המכרז, עורך המכרז מכיר ומודע לכך שהוראות הדין קובעות כי מועד כניסתה לתוקף של פוליסת ביטוח רכב חובה הינו מועד התשלום המלא של דמי הביטוח. תעודת החובה מופקת עם מועד ביצוע התשלום, ותשלומה בבנק או באשראי.</p> <p>תנאי הפוליסה התקנית לביטוח חובה, כפי שנקבעו על ידי רשות שוק ההון ביטוח וחסכון, אינם מאפשרים ביטול ביטוח החובה, עקב אי תשלום הפרמיה וזאת לאור העובדה כי ביטוח החובה לא נכנס לתוקף ללא תשלום מלוא הפרמיה.</p> <p>למען הסר ספק, יובהר כי אשתקד בתשובות הבהרה תוקן סעיף זה בהתאם לתשובות ההבהרה, ולא בא לידי ביטוי במכרז 2024: "בעל רכב אחר - עד עשרה תשלומים שווים ברכב רכוש וחובה ללא ריבית. בביטוח רכוש, ללא תפיסת מסגרת אשראי או לחלופין תשלום באמצעות בנק הדואר או לחלופין באמצעות הוראת קבע"</p> <p>נבקש לתקן בהתאם גם במכרז זה.</p>	<p>21 לנספח א'1 - תשלום "אופן הפרמיות באמצעות הגבייה המרוכזת"</p>	<p>40</p>
<p>קובץ המבוטחים יכלול את הנתונים כפי שהתקבלו מחברות הביטוח בשנה הנוכחית והכל בכפוף לאישור של המבוטח להעביר את הנתונים.</p>	<p>נבקש לוודא כי חברה זוכה תקבל את כל הנתונים המופיעים במבנה הקובץ, לרבות העבר הביטוחי (אבל לא רק), גם עבור האוכלוסיות החדשות במכרז (למשל נכי צה"ל ונפגעי פעולות איבה).</p> <p>נבקש להוסיף בקובץ שדה של גיל הנהג הצעיר ביותר הזכאי לביטוח.</p>	<p>נספח י"א – "מבנה קובץ מבוטחים"</p>	<p>41</p>
<p>ראה שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>אני רשום בפנקס מאגרי המידע כבעל המאגר / כמחזיק המאגר (מחק את המיותר) (להלן מאגר המידע).</p>	<p>נספח י"ח – "הצהרה על השבת והשמדת מידע"</p>	<p>42</p>

	ההצהרה תתייחס לחברת הביטוח ולא אישית למנכ"ל על מנת שלא נצהיר דבר מה שאינו אמת.		
--	--	--	--