

## הנדון: מכרז מסגרת פומבי מס' 267/2023 לאספקת שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות - סיכום כנס משתתפים במכרז ומענה לשאלות הבהרה

### א. הודעות ועדכונים מטעם העירייה

העירייה חוזרת על הודעתה בדבר דחיית המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז לתאריך 17.4.2023, עד השעה 14:00.

תוקף כתב הערבות ומועד שליחת הארכתה, לא ישונה, ויישאר ליום 27.7.2023.

מועד פתיחת ההצעות נקבע ליום 18.4.2023 בשעה 14:05 להלן קישור לזום:

Meeting URL: <https://tel-aviv.zoom.us/j/81623697267>  
Meeting ID: 816 2369 7267

הודעה על כך גם תתפרסם על לוח המודעות שליד חדר הדואר העירוני.

### העירייה מודיעה בזאת על שינויים בנוסח נספח ב' לחוזה – המפרט הטכני, כדלקמן:

- סעיף 9.3 – יימחק.
- בסעיף 9.4 - במקום "קול שיא" יבוא "קולסנטר".
- בסעיף 13.2 – במקום "5 יום" יבוא "21 ימי עבודה".

הבהרה לעניין עימוד עמודי המכרז – בסריקת מסמכי המכרז המקוריים לאתר העירוני נפלה טעות, ופרק ג' למסמכי המכרז - "הקריטריונים לבחינת ההצעות" הוכנס לאחר החוזה, ולא לאחר פרק ב' למסמכי המכרז - "תנאי המכרז". ביום 30.3.2023 נסרקו מסמכי המכרז המקוריים לאתר העירוני מחדש, ופרק ג' למסמכי המכרז - "הקריטריונים לבחינת ההצעות" הועבר למקומו הנכון, לאחר פרק ב' למסמכי המכרז - "תנאי המכרז".

### ב. סיכום כנס משתתפים במכרז

ביום 13.3.2023 התקיים כנס משתתפים במכרז באמצעות אפליקציית ZOOM.

#### כנס הובהרו הנושאים הבאים:

יש לקרוא את חוברת המכרז במלואה.

תשלום עבור המכרז - באתר העירוני. יש לשים לב שקיימת חובה לצרף קבלה לרכישת המכרז.

המועד האחרון להעברת שאלות למכרז (לרבות לעניין נספח הביטוח) הינו 16.3.2023 בשעה 14:00, במייל. לאחר בחינת שאלות הבהרה ומתן מענה להן יתפרסם קובץ ההבהרות באתר העירייה.

המועד האחרון להגשת הצעות הינו 27.3.2023 עד השעה 14:00. מעטפות שתוגשנה עם חותמת בשעה מאוחרת יותר לא תיפתחנה.

את מסמכי המכרז יש להגיש ב-2 העתקים זהים לשירותי הדואר העירוניים, בחדר הדואר העירוני שליד כניסת הספקים בקומה 1- חדר 17.

את טופס הצעת המחיר (נספח 7) אין צורך להגיש במעטפה נפרדת אלא ניתן להגישה במעטפה עם יתר מסמכי המכרז. יש למלא בכתב ברור ולוודא שהכל זהה בשני העתקים המוגשים.

ערבות למכרז: יש להקפיד על מילוי טופס ערבות המכרז כמפורט בסעיף 2 לפרק ג' למסמכי המכרז. על טופס הערבות להיות תואם לטופס הערבות המצורף כנספח 2 למסמכי המכרז. לא ניתן להשלים מסמכי ערבות במסגרת השלמת המסמכים. הודגש השוני בסכום בין ערבות מכרז לערבות ביצוע – אין להתבלבל בסכום הערבות למכרז.

הוכחת תנאי סף: על המשתתפים במכרז לצרף את הנספחים המצורפים למכרז וכן את כל המסמכים והאישורים הנדרשים. גם משתתפים במכרז אשר להם התקשרות עם העירייה נדרשים לצרף את כל הנדרש להוכחת תנאי הסף.

הצהרת המשתתף (נספח 1 למכרז): יש למלא את כל הפרטים הנדרשים. משתתפים במכרז שהינם תאגיד יקפידו כי השם שנרשם על ידם יהיה זהה לשם במרשם הרלוונטי.

נספח 5, נספח הביטוח: בשלב זה יש להגיש אותו חתום ע"י המשתתף במכרז ולא על ידי חברת הביטוח. ככל שהמשתתף יזכה במכרז, יהא עליו להגיש טופס ביטוח זהה לטופס בנספח זה, חתום על ידי חברת הביטוח. מוצע למשתתפים להעביר את טופס הביטוח לחברת הביטוח ליידוע טרם המועד האחרון לשאלת שאלות הבהרה. טופס הצהרה על מעמד משפטי (נספח 6 למכרז) יש למלא את כל הטופס בהתאם לנדרש. יש לסמן ב-X את המעמד המשפטי (תאגיד, פרטי, שותפות), למלא את הפרטים הנדרשים בהתאם, לרבות שמות בעלי זכות חתימה, במקרה המתאים לצרף תדפיס מרשם החברות/המרשם הרלוונטי ודוגמת חותמת של המשתתף. כן יש לאמת את ההצהרה באמצעות חתימת עו"ד או רו"ח ואישור כי חתימתם מחייבת את המשתתף.

### ג. מענה לשאלות הבהרה

להלן שאלות שהבהרה שהתקבלו ממשתתפי הכנס ורוכשי המכרז, ומענה העירייה להן:

פרק	סעיף	שאלה	תשובה
1	5	בסיפא מבוקש להוסיף "מסמכי ההצעה הן קניינו של המציע. העירייה לא תעשה שימוש במסמכי ההצעה אלא לשם בדיקת ההצעה".	נוסח הסעיף לא ישונה. העירייה תבהיר כי לא תעשה שימוש במסמכי ההצעה אלא לצורך המכרז דגן וכל הכרוך בו.
2	3.4, 6.1, 6.3, 7.7	לאור העובדה כי עפ"י החוק כיום ערבות אינה צריכה להיות מבוילת, נבקש להסיר דרישה זו.	ביול הערבויות והחוזים נקבע מכח חוק מס בולים על מסמכים, תשכ"א-1961. הואיל וצו מס הבולים על מסמכים ביטל את תוספת א' לחוק, לא קיימת כיום חובת ביול, ולכן בחוזה נקבע בסיפת הסעיפים הרלוונטיים: "אם וככל שיחולו". נבהיר שוב, כי נכון להיום אין חובת ביול.
3		מבוקש למחוק בסעיף זה וביתר הסעיפים הנוגעים לעניין את המילים "מבוילת כדין". למיטב ידיעתנו חובת ביול ערבויות בוטלה לפני מספר שנים.	
4	4	האם מדובר רק על 8 חודשי התקשרות בשה"כ?	הסעיף אינו עוסק בתקופת ההתקשרות אלא בתוקף הצעת המשתתף למכרז. באשר לתקופת ההתקשרות ראו סעיף 4 לחוזה וסעיף 7 לנספח א' לחוזה – התנאים המיוחדים להתקשרות.
5	6.5	בסעיף 6.5 צוין כי הערבות תהיה בתוקף ל 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, בנוסח הערבות צוין כי תוקף הערבות הינו <u>27.7.2023</u> . נבקש לתקן את סעיף 6.5 כך שיובהר כי תוקף הערבות הינו <u>27.7.2023</u> בהתאם לנוסח הערבות וזאת אף אם מועד הגשת ההצעות ידחה אלא אם כן הרשות תודיע אחרת.	נוסח הסעיף לא ישונה. יובהר, כי תוקף הערבות הינו עד תאריך <u>27.7.2023</u> , כמצוין בטופס כתב הערבות – נספח 2 למכרז. ככל שיחול שינוי במועד זה העירייה תפרסם הודעה על כך.
6	7.7	בולט 5 – מה פירוש "הצהרתו המאמתת פרטי תדפיס זה"? האם הכוונה לאימות על ידי עו"ד?	לא.
7	8.4	בסיפא מבוקש להוסיף "בכפוף לשימוע לספק".	נוסח הסעיף לא ישונה.

<p>נוסח הסעיף לא ישונה. מובהר כי ככלל העירייה אינה מחלטת את ערבות המכרז מבלי שניתנה זכות טיעון בנושא למשתתף במכרז.</p>	<p>מבוקש להבהיר כי הסעיף לא יחול במקרה בו זכיית הספק תבוטל בהליך שיפוטי מן הטעם שבמקרה זה אין הדבר תלוי בהכרח במעשה או מחדל של הספק.</p>	9.6		8
<p>הנספח קיים במכרז.</p>	<p>סעיף 4.1 מפנה לנספח 8. הנספח חסר. נודה לקבלת נספח זה.</p>	4.1	פרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות	9
<p>נוסח הסעיף לא ישונה. אין מדובר בהמלצות, אלא באישור לגבי כמות השיחות שהפעיל המשתתף במכרז בשנים 2020, 2021, 2022.</p>	<p>מבוקש למחוק את הסעיף. להווי ידוע כי עובדי ציבור (משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וכיו"ב) מנועים מלידת המלצות כתובות ביחס לספקים. מבוקש לאשר לספק ליתן את פרטי הלקוחות על מנת שהעירייה תיצור איתם קשר.</p>			
<p>הכמות המצוינת היא לשני המוקדים יחד. להלן חלוקת השיחות באחוזים, נכון לתקופה שבין אפריל לספטמבר 2022: 90% - הגלשת שיחות טפסים מקוונים. 10% - שיחות סיוע במילוי</p>	<p>האם מדובר על 100 אלף שיחות של שני המוקדים יחד? האם אפשרי לקבל את כמות השיחות לכל מוקד בנפרד כולל פילוג השיחות לפי שעות ביום?</p>	5		10
<p>העירייה מצרפת בזאת, בסוף קובץ ההבהרות, טבלה המפרטת, על פי חתך חודשי בכל אחת מהשנים 2021, 2022, נתונים הכוללים את כמות השיחות שהוגלשו למוקד החיצוני וכן ממוצע יומי של שיחות אלה, בהתאם למספר ימי העבודה בכל חודש.</p> <p>משך שיחה ממוצע לסיוע במילוי טפסים מקוונים – 25 דקות. משך שיחה ממוצע לשירות הודעות – כדקה ו-20 שניות.</p> <p>יובהר, כי הנתונים המובאים בטבלה ולעיל הינם לצורך שיתוף במידע בלבד, מבלי שיהא בהם כדי לחייב את העירייה באופן כלשהו.</p>	<p>נבקש לקבל את כמות השיחות שצוינה עבור שנים 2021 ו-2022 בחלוקה לחודשים, ולשעות.</p> <p>נבקש להבהיר מהו משך השיחה הממוצע עבור אותן שנים.</p>	5.1		11
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>נבקש לשנות את האמור לעיל בסעיף כך שלשני הצדדים (העירייה והספק) יהיו אפשרויות להפסיק או להאריך את תקופת התקשרות, כנהוג בכל הסכם בין ספק ללקוח.</p>	4.2	חווה	12
<p>מקובל.</p>	<p>נבקש כי ההודעה מראש ובכתב כאמור לעיל בסעיף תהיה מינימום 14 ימי עבודה טרם הגידול המבוקש.</p>	5.1		13

נוסח הסעיף לא ישונה.	המכרז בנוי במתכונת של העמסת תשומות על תעריף שיחה (כפרמטר יחיד לתשלום) ולפיכך לכמות השיחות השפעה דרמטית על התמחור. הפחתה של כמות השיחות בלא לבצע התאמת מחיר, מהווה שינוי משמעותי לרעה כלפי הספק. לפיכך מבוקש כי ייקבע שהקטנת היקף השירותים בהיקף משמעותי יאפשר לספק להשתחרר מן ההסכם ולחילופין תבוצע התאמת תמורה.	5.2		14
נוסח הסעיף לא ישונה.	כאמור, לנוכח מנגנון המכרז, מבוקש למחוק סעיף זה, באשר בהתאם לסעיף 8 לפרק א (כללי) למכרז נקבע שייבחר זוכה אחד בלבד.	5.3		15
נוסח הסעיף לא ישונה.	נבקש למחוק את המילים: "וזאת ללא כל הודעה מוקדמת".  בלתי מקובל לקזז סכום מתשלום, ולא למסור מידע בגין זה.	13.1		16
נוסח הסעיף ישונה. במקום המילים: "בצו העסקת עובדים על ידי קבלני שירות בתחומי השמירה והניקיון בגופים ציבוריים, התשע"ג-2013 ו/או בצו ההרחבה החל לפי העניין", יבוא: "בהוראות הדין".	מבוקש למחוק סעיף זה. עניינו של סעיף זה בשירותי קבלן שמירה או ניקיון ואינם רלוונטיים למכרז זה. הספק כמובן ישלם דמי הבראה בהתאם לחוק.  נדמה כי הסעיף אינו רלוונטי לנשוא המכרז. המכרז הוא לאספקת שירותי מוקד ולא לאספקת שירותי שמירה או ניקיון. על כן מבוקש למחוק את הסעיף כולו ולחילופין להבהיר את דרישות העירייה בעניין תשלום דמי ההבראה, קרן השתלמות וצו ההרחבה.	14.7		17
חלק הסעיף המחייב רישום שעות עבודה בשבתות ובחגים אינו רלוונטי, שכן הספק אינו נדרש לעבוד בשבתות ובחגים (ראו סעיף 10.2 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני).	אנו מבינים כי הספק אינו נדרש לעבודה בשבתות וחגים ועל כן האמור בעניין זה לא רלוונטי. האם נכון?	14.8		18
נוסח הסעיף ישונה. המילים "החל מהיום הראשון לעבודתם, וזאת ללא כל תנאי ו/או התנייה" תימחקנה, ובמקומן יבוא: "על פי דין".	מבוקש למחוק את הסעיף. הספק ינהג על פי חוק.  מבוקש למחוק סעיף זה. הוראות הדין ביחס לעובדים הקשורים בשירותי הסכם זה, אינם זכאים בהכרח לדמי חגים החל מהיום הראשון לעבודתם ומכל מקום כמובן שהספק מחויב לפעול בהתאם לדין.	14.12		19
מקובל. ניתן להחתים באמצעות שערן נוכחות או באמצעי מקוון אחר.	הדרישה ל"פנקס נוכחות" אינה עולה בקנה אחד עם חיי המציאות. עובדי הספק יחתימו את נוכחותם באמצעות שערן דיגיטלי או באמצעי מקוון אחר. אין לדרוש חתימה [פיסית:] של מנהל הספק ושל העובד על דוח נוכחות יומי מודפס.  נבקש להבהיר את הרלוונטיות של הסעיף לאור העובדה שהעובדים כיום מחתימים נוכחות באמצעות	14.14		20

	מערכות ממוחשבות ו/או אפליקטיביות.		
נוסח הסעיף לא ישונה.	<p>נבקש למחוק את המילים: "תלושי שכר". וכן את המילים: "טפסי 106, טפסי 126".</p> <p>בהתאם לאמור לעיל בסעיף 14.2 להסכם (עמוד 5), בין העירייה לעובדי הספק לא מתקיימים יחסי עובד – מעביד. ולפיכך, חל איסור בדין למסור מידע שכזה לגורם צד ג'.</p>	14.15	21
נוסח הסעיף לא ישונה.	<p>נדמה כי הסעיף אינו רלוונטי לנשוא המכרז. המכרז הוא לאספקת שירותי מוקד ולא לאספקת שירותי שמירה או ניקיון. על כן מבוקש למחוק את הסעיף כולו.</p>	14.16	22
נוסח הסעיף לא ישונה.	<p>נבקש כי השיפוי כאמור לעיל בסעיף יהיה מוגבל עד לגובה התמורה שהתקבלה בגין 3 החודשים האחרונים טרם אירוע השיפוי.</p> <p>בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק יהיה אחראי", יש להחליף את המילים "אחריות מלאה ומוחלטת", במילים "בשיעור חבותו החוקית".</p> <p>בשורה השנייה, יש לגרוע את המילים "בלי יוצא מן הכלל".</p> <p>בשורה החמישית, יש להחליף את המילים "בקשר ובכל הנוגע, במישרין או בעקיפין, בביצוע", במילים "בגין ביצוע".</p> <p>בתחילת השורה השביעית, לאחר המילים "לפי המקרה", יש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה". בסוף השורה, יש לגרוע את המילים "לחלוטין ומראש".</p> <p>בשורה העשירית, יש לגרוע את המילים "בכל עילה שהיא".</p> <p>בשורה האחת עשרה, לאחר המילים "מעשה או מחדל", יש לגרוע את המילה "מכוונים".</p>	16.1	23
נוסח הסעיף לא ישונה.	<p>מבוקש לציין כי בכל מקרה של תביעת צד שלישי בגין נזק שעשוי לחוב בו הספק, תפעל העירייה כדלקמן: (א) העירייה תיידע את הספק בסמוך עם קבלת התביעה; (ב) העירייה תאפשר לספק להתגונן בהליך, לרבות בהצטרפותו כצד להליך; (ג) העירייה לא תגיע לכלל הסדר פשרה שיש בו כדי לחייב את הספק, ללא הסכמת הספק בכתב.</p> <p>בתחילת השורה השלישית, יש לגרוע את המילים "הקשור במישרין או בעקיפין".</p>	16.2	24
לא מקובל.	<p>בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילים "הספק אחראי", יש</p>	16.3	25

<p>מקובל.</p> <p>לא מקובל.</p>	<p>להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".</p> <p>בסוף השורה הרביעית, יש להחליף את המילים "בקשר ובכל הנוגע", במילים "בכל הנובע".</p> <p>בסיפא, לאחר המילים "בפסק דין", יש להוסיף את המילים "עד תקרת חבותו החוקית של הספק".</p>			
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>בשורה הראשונה, לאחר המילים "לפצות ולשפות", יש להחליף את המילה "בשלמות", במילים "בשיעור חבותו החוקית".</p> <p>בשורה השנייה, יש לגרוע את המילים "מכל עילה שהיא".</p> <p>נבקש למחוק את המילה: "לפצות".</p> <p>נבהיר כי שיפוי כאמור לעיל בסעיף הינו מסירת כל המידע והמסמכים בקשר עם המקרה מיד עם קבלתם, מתן אפשרות להתגונן ופס"ד חלוט הקובע את גובה הנזק.</p>	16.4		26
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק יהיה אחראי", יש להחליף את המילים "אחריות מלאה ומוחלטת", במילים "בשיעור חבותו החוקית".</p>	16.5		27
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>מבוקש למחוק את המילים: "ומבלי לגרוע מהוראות כל דין".</p> <p>מבוקש למחוק את המילים: "באישור על קיום ביטוחים המצורף כנספח 5 למכרז" ובמקום לרשום: "בנספח 5 למכרז לרבות באישור על קיום הביטוחים נספח 1'5 למכרז".</p>	16.6		28
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>בסיפא, לאחר המילים "עד 16.6 לעיל", יש להוסיף את המילים "ובלבד שנגרמו בתום לב".</p>	16.7		29
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>בסיפא, לאחר המילים "דרך חוקית אחרת", יש להוסיף את המילים "ובלבד שנשלחה לספק הודעה בכתב של 14 יום מראש".</p>	16.10		30
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>נבקש למחוק את המילה: "פוליסת", ולרשום במקומה את המילים: "אישור עריכת".</p> <p>מבוקש למחוק את המילים: "פוליסת הביטוח" ובמקום ירשם: "אישור הביטוח".</p>	16.11		31
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>בסיפא, לאחר המילים "ביצוע החוזה", יש להוסיף את המילים "כפוף להודעה בכתב של 14 יום מראש".</p> <p>מבוקש להוסיף לאחר המילים "ע"י הערייה" את המילים: תוך 10 ימי עסקים משנדרש"</p> <p>נבקש למחוק את המילה: "פוליסת", ולרשום במקומה את המילים: "אישור עריכת".</p>	16.12		32

נוסח הסעיף לא ישונה.	מבוקש למחוק את הסיפא מהמילים: "הספק מתחייב להתייצב" ועד סוף הסעיף – לא מדובר בחלק ביטוחי.	16.13		33
נוסח הסעיף לא ישונה.	מבוקש למחוק את הסעיף. אם נקבע על ידי רשות מוסמכת או גוף שיפוטי כפי שנקבע הרי שאין להשית על הספק את עלות הקביעה. הספק הרי שילם את השכר לעובדים במלואו ואין באפשרותו להפרע מהם כנגד הקיזוז או החזר המבוקש לעירייה.	16.14		34
השאלה אינה ברורה. האמור בסעיף מדבר בעד עצמו, כעולה אף מהשאלה עצמה.	נבקש להבהיר את הסעיף. האמור לעיל בסעיף מעניק פרשנות רחבה למנהל לנכות ו/או לקזז תשלומים מהספק, ואף להפסיק את הפעלת הפעילות.	19.3		35
נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת, העירייה תבהיר כי לא נדרש מהספק לבצע פיתוח כלשהו.	מבוקש למחוק את הסעיף ולחילופין להבהיר כי הסעיף לא יחול על מערכותיו של הספק ו/או כל פיתוח את מימוש אחר שהספק יקים לטובת מתן השירותים אשר יישארו בכל עת קניינו של הספק.	20.2		36
נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת, העירייה תבהיר כי תמיד ניתנת לספק הזדמנות לתקן הפרות ואף יותר מפעם אחת בטרם נקיטת צעדים מסוג זה.	נבקש לאפשר 10 ימים ממועד קבלת התראה לצורך תיקון ההפרה. מבוקש להוסיף כי העירייה לא תפעיל את סמכויותיה בהתאם לסעיף זה בטרם נשלחה הודעה לספק בדבר ההפרה וזה לא תיקן את ההפרה במועד שקצבה לכך העירייה.	21.2		37
נוסח הסעיף לא ישונה.	כמקובל בהסכמים בעבור פעילות עתירת כוח אדם במוקד שירות טלפוני, נבקש להוסיף הצמדה לשכר המינימום עם קרות העדכון. מודל ההצמדה המקובל בענף הינו 80% הצמדה לשכר מינימום ולשינויים בעטיין של החלטות ממשלה ו- 20% הצמדה למדד. ומכל מקום, ההצמדה לשכר מינימום הינה קריטית בפעילות עתירת כ"א.	3	נספח א' לחוזה – התנאים המיוחדים להתקשרות	38
הסעיף מעניק אופציה לגוף עירוני לעשות שימוש במכרז דן ולקבל שירותים מאת הספק, בתנאי המכרז ובמחיריו. יובהר, כי אין בידי העירייה, נכון למועד זה, מידע בדבר כוונת גוף עירוני כזה או אחר להזמין שירותים בתחום מושא המכרז.	נבקש לקבל הבהרה באיזה שירותים/תכולת עבודה מדובר?	6		39
כן. הסביבה הנפרדת יכולה להיות פיזית או וירטואלית.	נבקש הבהרה – האם הכוונה לסביבה נפרדת?	9.7		40
ראה סעיף 10 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני.	האם מדובר על מוקד שעונה 24/7?		נספח ב' לחוזה - המפרט הטכני	41

<p>מובהר בזאת כי את כל הפרטים שעל המוקדן לאסוף, עליו לאסוף בכתב בשפה העברית בלבד.</p>	<p>נבקש להבהיר כי את כל הפרטים שעל המוקדן לאסוף, עליו לאסוף בכתב בשפה העברית בלבד</p>	<p>1.1</p>		<p>42</p>
<p>מובהר, כי הספק נדרש למענה אנושי בלבד, וכי תסריטי השיחה מיועדים למענה אנושי בלבד.</p>	<p>נבקש להבהיר מה נדרש ממענה ממוחשב רב קווי? היות והספק מקבל תשלום אך ורק בגין הודעה שנלקחת במענה האנושי, נבקש להבהיר כי תסריטי השיחה אינם מיועדים לשירות עצמי במערכת ה-IVR (מענה ממוחשב רב קווי). במידה וכן, נבקש להוסיף תמחור בגין שיחות אשר מטרתן שירות עצמי ואספקת מענה ממוחשב בלבד.</p>	<p>2.1.2</p>		<p>43</p>
<p>נוסח הסעיף לא ישונה. בכל הנוגע למוקד איסוף ההודעות - לא מדובר במסירת מידע, אלא לקיחת פרטים מלקוחות לצורך חזרה אליהם בלבד, ובהתאם לכך יהיו תסריטי השיחה.</p>	<p>נבקש למחוק סעיף זה. היות והצעת המחיר מבוססת תעריף לשיחה בלבד – יש להגביל את תסריטי השיחה למענה של איסוף הודעות בלבד. במצב בו העירייה תעביר תסריטי שיחה משתנים הכוללים פרטים רבים שיש לקחת מהמתקשר ו/או מידע שיש למסור ע"י הנציגים – אורכי השיחה יתארכו ואינם יהיו מותאמים להצעת המחיר ובכמות המפורט באומדנים מדובר בהפסד כספי לספק.</p>	<p>2.1.6</p>		<p>44</p>
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>מבוקש למחוק את הסעיף. הצעת המחיר של המציע תומחרה על בסיס הנתונים שהוצגו במסמכי המכרז. כך למשל – לא תוכננו שעות עבודת לילה או בשבתות וחגים מן הטעם שהדבר אינו נדרש. על כן, כל שינוי במאפייני העבודה מחייב אישור מראש מאת הספק, ולחילופין מתן אפשרות לספק לסיים את ההתקשרות עם העירייה מבלי שהדבר יהווה הפרה של ההסכם.</p>	<p>2.1.7</p>		<p>45</p>
<p>מקובל.</p>	<p>נבקש שהפניה שכזו כאמור לעיל בסעיף תתרחש רק לאחר העברת כל המידע הנדרש למענה, והדרכת הנציגים בגין כך.</p>	<p>2.1.8</p>		<p>46</p>
<p>נוסח הסעיפים ומודל התמורה לא ישונו. העירייה תבהיר, כי בהעמדת 2 עמדות לרשות העירייה הכוונה כי בכל משמרת יהיו 2 נציגים מטעם הספק שעברו הדרכה ויודעים לסייע ללקוחות בהתאם לדרישות העירייה כמפורט בחוזה ובסעיף 2.2 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני בפרט. נציגים אלו הם שיתנו מענה ללקוחות העירייה. הנציגים הללו אינם חייבים להיות ייעודיים (יכולים להיות נציגי מולטי), ובלבד שיעמדו</p>	<p>נבקש הבהרתכם מהו המודל התפעולי הנדרש לצורך הפעלת מוקד השירות, מידע ותמיכה ומה המערכות הנדרשות לצורך הפעלת המוקד? האם מדובר במוקד ייעודי עם נציגים ייעודיים המאיישים שתי עמדות פעילות במשך כל שעות הפעילות או האם הכוונה למוקד עם נציגי מולטי הנותן מענה לשיחות הנכנסות בשעות הפעילות? ככל שמדובר במוקד ייעודי – מודל תמורה לפי שיחה אינו סביר שכן לא התקבל אומדן לגביי כמות השיחות לשעה, במקרה בו לדוגמה</p>	<p>2.2 2.2.2</p>		<p>47</p>

<p>ביעדי השירות הקבועים בסעיף 3 לפרק ב' – המפרט הטכני.</p> <p>המערכות הנדרשות לצורך הפעלת המוקד מפורטות בסעיפים 12-13 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני.</p>	<p>תתקבל במוקד שיחה אחת – הספק יקבל תמורה בסך 25 ש"ח לשעה.</p> <p>נבקש להמיר את מודל התמורה למודל תמורה שעתי כמקובל בענף המוקדים.</p> <p>נבקש להבהיר – במה מדובר שהספק יעמיד לרשות העירייה 2 עמדות? האם העמדות כוללות נציגים ייעודיים? היות והצעת המחיר מתומחרת לפי שיחה בלבד, אין הגיון בהעמדת עמדות מאוישות בכוח אדם ללא תמחור לפי שעת העבודה.</p>			
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p> <p>יצוין, כי יעדי השירות שנקבעו הינם יעדי השירות הקבועים בעירייה, והינם יעדים סבירים.</p> <p>לעניין היקף השיחות – ראו סעיף 5 לנספח ג' למסמכי המכרז, וכן לתשובה שניתנה לשאלה לגבי אותו סעיף.</p>	<p>נציין כי יעדים אלו אינם יעדים ריאליים בתחום זה, וודאי כאשר מדובר בהיקף פעילות קטן יחסית (כמות עמדות מאוישות בו זמנית).</p> <p>היקף הפעילות וכמות השיחות הצפויה לא צוינה. כמות עמדות העבודה והזמינות הנדרשת הוגדרה על ידי עיריית תל אביב ולכן אין לספק הידע לאמוד האם הזמינות הנדרשת הנה בהלימה עם הדרישה לשתי עמדות.</p> <p>נבקש לאחר הזכייה להגדיר במשותף עם עיריית תל אביב יעדים ריאליים לפעילות בהתאם לביצועי המוקד בפועל.</p>	3.2		48
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p>	<p>נבקש לשנות : ממוצע חודשי של כלל זמני ההמתנה היומיים – עד 90 דקות. היות ולעיתים יכולים להיגרם זמני המתנה גבוהים כאשר מדובר בפיקים בחזרה מחגי ישראל ו/או שיחות בהמתנה לדוברי שפות כגון רוסית, צרפתית.</p>			49
<p>בעבר הוענק השירות במתכונת שונה ובשעות שונות מאשר הנדרש במכרז דנן, ולכן מס' העמדות שהיו בעבר אינו נתון רלוונטי ועלול אך להטעות.</p>	<p>על פי ניסיון העבר – כמה עמדות נדרשות?</p>	3.5		50
<p>כן.</p>	<p>מה פירוש "תיקייה מאובטחת"? האם הכוונה לכספת דיגיטלית?</p>	5.4		51
<p>כן. העירייה תדריך גורם אחראי שיעביר את ההדרכה לנציגים בכל מקרה של החלפה.</p>	<p>נבקש להבהיר האם בתרחיש של תחלופת נציגים, מעביר ההדרכה הראשונית יכול להיות נציג מטעם הספק.</p>	8.1		52
<p>השאלה אינה ברורה. הדרישה היא להתחברות למערכת הטלפוניה של העירייה, כמפורט בסעיפים 12-13 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני.</p>	<p>האם יש דרישה לעבודה על מערכת של העירייה? האם יש דרישה לנציגים ייעודיים?</p>	9		53

אין דרישה לנציגים ייעודיים. בעניין זה נפנה לתשובת העירייה לעיל לשאלה לגבי סעיפים 2.2 ו-2.2.2 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני.				
סעיף 9.3 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני – יימחק.	האם נדרש לשמור את ההקלטות ואם כן לאיזה פרק זמן?	9.3		54
מדובר בטעות סופר. הכוונה למרכזיית קולסנטר, המוזכרת בסעיף 12 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני.	בסעיף נכתב: "העירייה תהיה אחראית להפניית השיחות למרכזיית קול שיא, שתנתב את השיחות לספק".  נבקש להבהיר מהי "מרכזיית שיא" המצוינת בסעיף. וכיצד היא משתלבת בתהליך העברת השיחות ממרכזיית העירייה למרכזיית הספק כפי שנכתב בנספח ב' לחוזה סעיף 12 (עמודים 10-11).	9.4		55
לא.	נבקש להבהיר האם המוקדים עובדים בימי ו', ובערבי חג.	10.2		56
נוסח הסעיף לא ישונה. יצוין, כי יעדי השירות שנקבעו הינם יעדי השירות הקבועים בעירייה, והינם יעדים סבירים. לעניין היקף השיחות – ראו סעיף 5 לנספח ג' למסמכי המכרז, לתשובות שניתנו לשאלות לגבי אותו סעיף ולטבלה המצורפת לקובץ זה.	נבקש למחוק סעיף זה. כמות עמדות העבודה והזמינות הוגדרה על ידכם ולכן אין לספק הידע להבין האם ניתן לעמוד ביעדי הזמינות – לא התקבל מידע אודות מופע השיחות ונתוני השיחות לא ברור (כמות שיחות בשעה, משך שיחה ועוד). נבקש לקבל דוח הכולל כמות פניות בהתפלגות חודשית ומשכי שיחה.  בנוסף, יעדים אינו אינם סבירים בהיקפי פעילות אלו.	11		57
נוסח הסעיף לא ישונה. המידע הנדרש מצוי בסעיף.	הסעיף אינו ברור. מה יידרש מהספק? מבוקש לקבל מפרט טכני ברור על מנת שניתן יהיה לתמחר את עלות הסעיף.	12		58
עקרונית ניתן להתחבר דרך החברות בזק או סלקום, שקיימת להן תשתית סיבים באתר העירייה.	נבקש להבהיר – במידה והספק בעל מעל 6 צירי PRI אצל ספק שהוא אינו בזק, האם העירייה מחייבת את החיבור שיהיה על תשתית בזק בלבד לשם התקנת הציר הרלוונטי?	12		59
כן.	האם ניתן לעבוד גם עם SIF ולא רק עם PRI?	12-13		60
מקובל. מועד זה יוארך ל-21 ימי עבודה.	נבקש להבהיר כי חיבור קווי כאמור לעיל בסעיף הינו תלוי בעיקר בספק התקשורת, ואין בידי הספק שום יכולת להתחייב כי הליך החיבור יארך 5 ימים בלבד.	13.2		61
מדובר במערכות הפעלה כדוגמת WINDOWS, שליטה מרחוק וכד'.	נבקש הבהרה - באילו מערכות מדובר?	13.4		62

63	13.4	הואיל והנתון אודות עלות רישיונות מערכות העירייה מצוי בידי העירייה בלבד מבוקש להביא נתון זה לידיעת המציעים.	העירייה תספק את הרישיונות בצד שלה.
64	13.6	קישור בין המרכזיות, מהי צורת ההתחברות, האם זה QSIG או תשתית של שיחות יוצאות רגילות?	ניתן ליישם בפרוטוקול QSIG ו/או ETSI או כל פרוטוקול הנתמך בין מרכזיית העירייה למרכזיית הספק להעברת שיחות בקישור ישיר ולא דרך שיחות ספק התקשורת.
65		ערבות – נספח מס' 2 למכרז	נושא זה הינו פרוצדורלי גרידא. בהתאם לסעיף 6.2 לפרק ב' למסמכי המכרז, על המשתתף במכרז להגיש את הערבות על פי נוסח טופס כתב הערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
66	1	בשורה הראשונה, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	נוסח הסעיף לא ישונה.
		בשורה השנייה, לאחר המילים "תקופת ההסכם", יש להחליף את המילים "וכל עוד", במילים "ולגבי ביטוח אחריות מקצועית כל עוד".	
		נבקש למחוק המילה: "כל".	
		נבקש למחוק את המילים: "וכל עוד אחריות הספק קיימת". – לא מקובל	
		מבוקש למחוק את המילים: "או על פי כל דין".	
	ב.1	מבוקש למחוק את הסעיף כולו ובמקום לרשום – "צד שלישי - ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מכסה את אחריות העירייה בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בקשר עם השירותים".	
		בשורה השנייה, לאחר המילים "מזכויות המבטחים", יש להוסיף את המילים "ומלגבות המבוטח".	השאלה אינה ברורה.
		נבקש למחוק את המילה: "מיד".	נוסח הסעיף לא ישונה.
67	2	נבקש למחוק את המילים: "ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל".	
68	3	בתחילת השורה השלישית, יש להחליף את המילים "ממלוא החבות", במילה "מחבותו".	מקובל.
		מבוקש למחוק את המילים: "ו/או על פי כל דין" בשורה השנייה ובשורה השלישית.	לא מקובל.
69	4	בסיפא, יש להחליף את המילים "הסכם זה", במילים "נספחי וסעיפי הביטוח בהסכם זה".	מקובל.
70	6	נבקש למחוק את המילים: "או מי מטעם הספק".	נוסח הסעיף לא ישונה.

מקובל.	מבוקש להוסיף לאחר המילים: "על ידי הספק" את המילים: "בקשר להסכם זה".	8		71
הסעיף עוסק בקבלני משנה מטעם הספק, והאחריות מוטלת עליו.	סעיף זה רלוונטי למקרה שאתם מעסיקים קבלני משנה לצורך מתן השירותים. במקרה כזה, עליכם לוודא כי ברשותם כיסוי ביטוחי שאינו נופל מהנדרש מכם. האחריות בגינם תחול עליכם.	9		72
לא מקובל.	תחת הכותרת מעמד מבקש האישור מבוקש לסמן ב-"X" הריבוע הצמוד למזמין שירותים.		נספח 5' 1- אישור עריכת הביטוח	73
לא מקובל.	מבוקש למחוק את קוד 302 בביטוח חבות מעבידים. מבוקש למחוק את קוד מספר 304.			74
מקובל.	נבקש להוסיף לאחר סוג ביטוח "חבות מעבידים" את סוג הביטוח – חבות מוצר בו ירשמו הקודים הבאים: א. קוד מספר 302. ב. קוד מספר 304. ג. קוד מספר 309. ד. קוד מספר 328. ה. קוד מספר 332.			75
מקובל.	ב"פירוט השירותים", יש לגרוע קוד 101. תחת הכותרת פירוט השירותים מבוקש למחוק את הקודים "088" ו-"101" ובמקום לרשום את הקודים: "039" ו-"044". פירוט השירותים – נבקש למחוק את קוד מספר 088 ולרשום במקומו את קוד מס' 081.			76
כמפורט בסעיף 4 לדף ההנחיות למילוי טופס הצעת המחיר, מדובר בתשלום של 25 ₪ בגין מקרה אחד של מענה לשיחה וביצוע המטלות כמפורט בסעיפים 2.2 ו-6 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני, וזאת במוקד מידע ותמיכה ללקוחות העיר תל אביב – יפו - מענה טלפוני ללקוחות המבקשים מידע/סיוע בנושא מילוי טפסים מקוונים בנושאים שונים.  בשירות של ניהול והפעלת מוקד שירות, מידע ותמיכה ללקוחות העיר תל אביב – יפו (הרלוונטי לסעיף זה) – כמפורט בסעיף 2.2.1 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני, מדובר במענה לשיחות נכנסות מתושבים שהופנו על ידי העירייה לצורך סיוע במילוי טפסים מקוונים, ואין מדובר במסירת מידע	25 ₪ זה תשלום לשיחה? האם זה כולל את שני המוקדים? וזה אומר שרק במידה והשיחה הייתה איסוף או מתן עזרה? מה קורה לשיחות של מסירת מידע או ניתוק?	דף הנחיות למילוי טופס הצעת המחיר – סעיף 4	נספח 7 למכרז, נספח ג' לחוזה - טופס הצעת מחיר	77

<p>בלבד. מתן הסיוע מגולם במחיר של 25 ₪ למקרה. לא תשולם תמורה בקשר לשיחות שנותקו/לא התקיימו.</p> <p>בשירות של הפעלת מוקד הודעות - לא מדובר על מוקד מסירת מידע אלא על מוקד לקיחת הודעות. ניתוק שיחה היא שיחה שלא התקיימה ולא נלקחה הודעה, כך שלא יתקבל תשלום בגינה.</p>			
<p>לא חלה טעות. סעיף 4 לדף הנחיות למילוי טופס הצעת המחיר מתייחס למוקד שירות, מידע ותמיכה ללקוחות העיר תל אביב – יפו. לעניין "מקרה אחד" שבסעיף – ראו תשובה לשאלה לעיל.</p> <p>לעניין "מקרה אחד" שבטופס הצעת המחיר – כמפורט בטופס, מדובר במקרה אחד של מענה לשיחה וביצוע המטלות כמפורט בסעיפים 1.2, 5 ו-7 לנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני.</p>	<p>נבקש להבהיר את האמור בסעיף 4. האם כוונתכם כי המחיר לפעולה הינו 25 ₪? נראה כי חלה טעות. מכל מקום, נבקש הגדרה ברורה למינוח "מקרה אחד" המפורט בסעיף זה וכן בטופס הצעת המחיר.</p>	<p>דף הנחיות למילוי טופס הצעת המחיר – סעיף 4;</p> <p>טופס הצעת המחיר</p>	78
<p>כמפורט בנספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה, טופס הצעת המחיר, על המציע להציע הצעה לשירות מוקד איסוף הודעות בלבד.</p>	<p>האם ניתן לפצל את ההצעה של כל מוקד בנפרד?</p>		79
<p>ראו תשובות העירייה לעיל.</p>	<p>אנא פרטו/הסבירו מה זה אומר מקרה אחד? הטופס אינו מובן כלל.</p>		80
<p>נוסח הנספח לא ישונה. העירייה תפנה בעניין זה לתשובתה לשאלות בנוגע לסעיפים 2.2 ו-2.2.2 לנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני.</p>	<p>להבנתנו בקשתכם הנה להפעלת מוקד ייעודי במסגרת שתי עמדות קבועות מאוישות לאורך שעות הפעילות - ככל שכך, נבקש להמיר את מודל התמורה כמקובל בענף מוקדי השירות למודל תמורה שעתיד.</p> <p>ובפרט שלא קיימים אומדנים ביחס להיקף הפעילות במסגרת הפעלת שתי עמדות העבודה.</p>		81
<p>התעריף לא ישונה. לעניין משכים ממוצעים של שיחות, העירייה תפנה לתשובתה לעיל לשאלה לגבי סעיף 5.1 לפרק ג' למסמכי המכרז, הקריטריונים לבחינת ההצעות.</p>	<p>נבקש לשנות את התעריף למחיר לדקת שיחה בפועל ולא למחיר למקרה אחד.</p> <p>כאשר הצעת המחיר הינה לפי שיחה ולא לפי זמן עבודה בפועל, הספק נמצא בסיכון רב להפסד גדול היות וישנו קושי לאמוד את משך השיחה ואת אופן הפעילות. מעבר לבעיות של אומדן, בתמחור לפי תעריף למקרה נוצר בעיה מובנת באופן השירות לשני הצדדים – ראייה לכך הינה העובדה שבכל המכרזים החדשים שיצאו במוקדי השירות המחיר השתנה לפי זמן עבודה בפועל ולא לפי מקרה.</p>		82

	לשם דוגמא: כאשר המחיר הינו לפי תעריף למקרה לספק אין כל תמריץ לתת שירות אדיב היות וישנם פונים מבוגרים, עולים חדשים ומגוון רחב של אוכלוסייה הגבלת המחיר גורמת לקיצור זמן השיחה ותבוא על חשבון טיב השירות שיכול להינתן למתקשרים.			
נוסח הנספח לא ישונה.	נבקש כי בנוסח האישור בפסקה ראשונה שורה שלישית במקום המילים "מוקד הודעות טלפוני" ירשם "שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד הודעות" כך שיותאם לניסיון והשירותים הנדרשים במכרז.		נספח 8	83

**להלן טבלה המצורפת במענה לשאלה מס' 11 לגבי ס' 5.1 לפרק ג' למסמכי המכרז - "הקריטריונים לבחינת ההצעות":**

2021			2022			חודש
ממוצע יומי של שיחות מוגלשות	מס' שיחות מוגלשות	כמות ימי עבודה	ממוצע יומי של שיחות מוגלשות	מס' שיחות מוגלשות	כמות ימי עבודה	
364	7,638	21	633	13,933	22	ינואר
29	579	20	194	3,885	20	פברואר
226	4,061	18	255	5,605	22	מרץ
45	859	19	150	2,243	15	אפריל
626	12,514	20	291	6,409	22	מאי
258	5,679	22	525	11,026	21	יוני
249	4,971	20	568	11,922	21	יולי
262	4,710	18	467	7,471	16	אוגוסט
592	5,327	9	557	9,461	17	ספטמבר
633	13,290	21	559	6,713	12	אוקטובר
220	4,841	22	457	10,054	22	נובמבר
144	3,158	22	480	9,606	20	דצמבר
	<b>67,627</b>	<b>232</b>		<b>98,328</b>	<b>230</b>	סה"כ
	<b>5,636</b>	<b>19</b>		<b>8,194</b>	<b>19</b>	ממוצע חודשי

גל פרויקט, ס' גזבר ומנהל האגף לגביית ארנונה

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל המשתתף במכרז להגישו חתום על ידו.

חתימה וחותמת של המשתתף במכרז