

18 ספטמבר 2019  
י"ח אלול תשע"ט

**לכבוד:**  
**משתתפי מכרז**

**הנדון: הודעה מס' 2 – מכרז 02/2019**  
**מתן שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלומים**

1. מצ"ב להודעה זו כנספח א' תשובות לשאלות שהתקבלו.
2. הודעה זו והנספח לה מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. על המציעים לצרף את הודעה זו והנספח לה להצעתם, כאשר הם חתומים ומלאים כנדרש.
3. המועד האחרון להגשת הצעות הינו 26.09.2019 שעה 12:00.

בכבוד רב,  
קרן מאור קהלני, עו"ד  
מנהלת מחלקת גביה אזורית

**נספח א' להודעה מס' 2 תשובות לשאלות הבהרה**

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			תשובה
		מסמך	סעיף	עמוד	
<b>סעיפי ביטוח</b>					
1.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "כלפי התאגיד", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".	אחריות ושיפוי בנזיקין	סעיף 38	29	הבקשות נדחות
1.1	בסוף השורה השנייה, נבקש להחליף את המילה "ו/או", במילים "ואשר נגרמו עקב".	אחריות ושיפוי בנזיקין	סעיף 38	29	הבקשה נדחת ללא שינוי
2.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק יהיה אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".		סעיף 39:	29	הבקשה נדחית ללא שינוי
2.1	בסיפא, לאחר המילים "ורכוש כאמור", נבקש להוסיף את המילים "אולם הפטור כאמור לעיל לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון".		סעיף 39:	29	הבקשה מתקבלת
3.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק יהיה אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".		סעיף 40	29	הבקשה נדחית ללא שינוי
4.	בשורה הרביעית, לאחר המילים "ושכ"ט עו"ד", נבקש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה".		סעיף 41	29	הבקשה נדחית ללא שינוי
5.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "יהיה אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".	אחריות לעובדים ולשלוחים	סעיף 42	29	הבקשה נדחית ללא שינוי
5.1	בסיפא, לאחר המילים "של קבלני משנה", נבקש להוסיף את המילים "אולם הפטור כאמור לעיל לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון".	אחריות לעובדים ולשלוחים	סעיף 42	29	הבקשה מתקבלת

הבקשה נדחית ללא שינוי	29	סעיף 43		בסיפא, נבקש להחליף את המילים "לשביעות רצון החברה", במילים "בפסק דין חלוט וכפוף להוכחת חבותו והיקפה".	.6
הבקשה נדחית ללא שינוי	29	סעיף 44		בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי".	.7
הבקשה מתקבלת	30	סעיף 47		בסוף השורה, לאחר המילים "בפוליסות הביטוח", נבקש להוסיף את המילים "על פי אישור הביטוח".	.8
הבקשה מתקבלת	30	סעיף 48		בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילה "הספק", נבקש לגרוע את המילה "לבדו".	.9
הבקשה נדחית ללא שינוי	30	סעיף 48		בסיפא, לאחר המילים "הקבועה בפוליסות", נבקש להוסיף את המילים "ובלבד שהינם בתחום חבותו החוקית של הספק".	9.1
הבקשה מתקבלת	35		<b><u>נספח - ב' -</u></b> <b><u>אישור על</u></b> <b><u>קיום</u></b> <b><u>ביטוחים:</u></b>	ב"נדון", בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "בגין שירותי מוקד", במילים "בקשר לשירותי מוקד".	.10
יצוין בסיפא "בהתאם להרחבת השיפוי לעיל"	35	סעיף 1: תת סעיף א' - ביטוח אחריות חוקית כלפי הציבור:  תנאים מיוחדים:	תנאי 2	לאחר המילים "אחריות צולבת", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריות המזמין למעשי או מחדלי הספק".	.11
הבקשה מתקבלת	35		תנאי 3	בסוף השורה, לאחר המילים "כלפי המזמינה", נבקש להוסיף את המילים "למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון".	.12
יצוין בסיפא "למעט הפריט עליו פעלו במישרין".	35		תנאי 4	בסוף השורה, לאחר המילים "לרכוש צד שלישי", נבקש להוסיף את המילים "למעט אותו חלק של רכוש בו פעל המבוטח במישרין".	.13

הבקשה מתקבלת	35	תת סעיף ג' – ביטוח אחריות מקצועית	השתתפות עצמית	נבקש לתקן את ההשתתפות העצמית הנקובה, ולהעמידה ע"ס 100,000 ₪ למקרה.	.14
מקובל כחלופה נוספת	35-36	תת סעיף ג' – ביטוח אחריות מקצועית	השתתפות עצמית	בכותרת, לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולב עם ביטוח חבות המוצר".	14.1
מקובל כחלופה נוספת	36		גבולות אחריות	בהתאם, נבקש לתקן את גבולות האחריות הנקובים למקרה ולתקופת ביטוח ולהעמידם ע"ס 2,000,000 ₪.	.15
יצוין בסיפא "בהתאם להרחבת השיפוי לעיל"	36	תנאי 4	תנאים מיוחדים	<b>בשורה הראשונה</b> , לאחר המילים "אחריות צולבת", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריות המזמין למעשי או מחדלי הספק".	.16
ר' לעיל תשובה לשאלה מס' 14.	36		השתתפות עצמית	נבקש לתקן את ההשתתפות העצמית הנקובה למקרה, ולהעמידה ע"ס 250,000 ₪.	.17
הבקשה מתקבלת	36	סעיף 3		בסוף השורה, לאחר המילים "ו/או המזמין", נבקש להוסיף את המילים "בכפוף להרחבי השיפוי דלעיל".	.18
הבקשה מתקבלת	36	סעיף 4: תת סעיף ב'		בסוף השורה הראשונה, נבקש להחליף את המילה "שנמסור", במילה "שנשלח".	.19
מקובל כחלופה נוספת	36	תת סעיף ג'		בשורה הראשונה, לאחר המילים "היקף הכיסוי בפוליסות", נבקש להחליף את המילים "לא יפחת מהיקף הכיסוי", במילה "הינו".	.20
מקובל כחלופה נוספת	36	תת סעיף ג'		נבקש להחליף את המילים "ביט של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח", במילים "מגדל ביט 2013".	20.1
מקובל כחלופה נוספת	36	תת סעיף ג'		בשורה השנייה, לאחר המילים "למעט ביטוח אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולב עם ביטוח חבות המוצר".	20.2

הבקשה נדחית ללא שינוי	44	סעיף 1 להצעת מחיר	נבקש להעלות את המחיר עבור טיפול בפניה טלפונית למוקד, כולל ברור וביצוע תשלום ל- 9.5 ₪.	.21
ככל שתאושר הקלה לתאגיד, ההקלה תחול גם על הספק	39	3.4	נא להוסיף לאחר המילים "אלא אם בחר כך" את המילים "בכפוף לרבות ההקלה הצפויה להיות מאושרת לחריגה חודשית של 15%".	.22
הבקשה נדחית ללא שינוי	40	5.4	נבקש כי עבור משלוח של קבלה למשלם ישולם לספק סך של 4 ₪ כולל דמי ביול, המעטפות יסופקו ע"י התאגיד.	.23
עלות ציוד המוקד והמחשבים הינו על חשבון הספק ובאחריותו. מערכת המידע הינה של התאגיד ובאחריותה.	41	11	נבקש כי עלות ציוד מוקד המחשבים הוא של הספק. עלות מערכת המידע של התאגיד לתשלום יהיו על חשבון התאגיד לרבות כל ההרשאות למערכת.	.24
הבקשה נדחית ללא שינוי	43	15.4	נא תקנו את אחוז הנטישה שיעמוד על 10%.	.25
כל עוד הגביה מתבצעת על ידי תכנת הבילינג של התאגיד, העלות לשב"א וכיו"ב תושת על התאגיד. במקרה של אופציית תשלום IVR התאגיד לא יישא בעלויות נוספות של צד ג כגון חיבור לשב"א וכיו"ב.	41	11.2	נא הבהירו את כוונתכם בסעיף זה.	.26
נוסח הסעיף יוחלף בנוסח הבא: " זמן ההמתנה המירבי לכל פניה לא יעלה על 2 דקות ל – 70% מהפניות לפחות ובכל מקרה לא יעלה על 5 דקות . זמן המתנה ממוצע יומי לא יעלה על 2 דקות."	43	15.3	נא תקנו את המילה "המירבי" למילה "הממוצע".	.27