

מכרז פומבי מס' 4/2025 למתן שירותי מוקד טלפוני 24/7 לתושבי המועצה (106)

תשובות לשאלות הבהרה

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלוונטי	נוסח השאלה	מענה המועצה
1.	נספח ב9 ערבות		בנוסח הערבות נפלה טעות סופר, נבקש כי בשורה מס' 5, לאחר המילה מכרז, יוחלפו המילים "שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא." ובמקומן יבואו המילים "פומבי מס' 4/2025"	מקובל
2.		סעיף 9.8	טעות סופר, נבקש לאשר כי בחזית המעטפה ייכתב "מכרז פומבי מס' 4/2025"	מקובל
3.	כללי		נבקש לקבל כתובת מדויקת להגשת המכרז	מרכז אזורי כדורי, ד.נ. גליל תחתון, לשכת מנכ"ל, קומה 3
4.	כללי		סד הזמנים שנקבע בין המועד האחרון לשאלות הבהרה למועד הגשת המכרז אינו סביר ואינו מותיר זמן ראוי למציעים לבחינת תשובות הבהרה שיתקבלו וכן לצורך התארגנות נאותה בהגשת ההצעה באופן מלא ואיכותי. לאור האמור לעיל נבקש לדחות את המועד האחרון להגשת המכרז וזאת בלפחות 7 ימי עבודה מהמועד הצפוי לקבלת תשובות הבהרה.	מקובל, מועד ההגשה נדחה ליום 26.3
5.	כללי		נבקש לקבל דוח פילוח של השיחות הנכנסות ברמה יומית וחודשית, ומשך שיחה נכנסת ויוצאת	מצורף דו"ח
6.	כללי		האם כיום המוקד נותן מגוון שירותים באמצעות תקשורת כתובה? ואם כן על גבי איזו מערכת?	השאלה לא ברורה. כיום המוקד נותן מענה באמצעות שיחה טלפונית או באמצעות הווצאפ וכן באמצעות מערכת הCRM
7.	מסמך ב 8 – הצהרה והצעת מחיר המשתתף	סעיף 2	נא הבהרתכם מה משקלו של כל רכיב בהצעת המחיר.	50% לחבילת שיחה של 1500 דקות. 10% דקת חריגה 10% מענה בווצאפ.

מענה המועצה	נוסח השאלה	פרק וסעיף רלוונטי	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	מס"ד
20% חבילת 2000 דקות 10% שעת עבודה מעבר למענה				
	נא הבהרתכם, מהן הפעולות הכרוכות בהפעלת כונן?	סעיף 2	מסמך ב 8 – הצהרה והצעת מחיר המשתתף	.8
שאלות בנושא ביטוח				
מקובל	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הקבלן יהא אחראי", נבקש להחליף את המילים "באופן מלא ובלעדיו", במילים "בשיעור חבותו החוקית".	תת סעיף 6.1	נספח ג הסכם	.9
מקובל	בשורה השנייה, נבקש לגרוע את המילים "בלי יוצא מן הכלל".			
מקובל	בסיפא, לאחר המילים "ו/או לגוף", נבקש להוסיף את המילים "עקב מעשה או מחדל של הקבלן".			
מקובל	בסיפא, נבקש להחליף את המילים "מתן שירות לקוי כגון מחדל הקבלן", במילים "מעשי או מחדלי הקבלן".	תת סעיף 6.2	נספח ג הסכם	.10
מקובל	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הקבלן משחרר", נבקש להחליף את המילים "לחלוטין ומראש", במילים "כפוף להוכחת חבותו והיקפה".	תת סעיף 6.3	נספח ג הסכם	.11
	בסיפא, נבקש לגרוע את המילים "בכל עילה שהיא".			
מקובל	בסיפא, לאחר המילים "ערכאה שיפוטית אחרת", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הקבלן והיקפה".	תת סעיף 6.4	נספח ג הסכם	.12
מקובל	בשורה הראשונה, לאחר המילים "לפצות ולשפות", נבקש להחליף את המילה "בשלמות", במילים "בשיעור חבותו החוקית".	תת סעיף 6.5	נספח ג הסכם	.13

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלוונטי	נוסח השאלה	מענה המועצה
			בסוף השורה השנייה, נבקש לגרוע את המילים "מכל עילה שהיא".	מקובל
			בסיפא, לאחר המילים "על ידו", נבקש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו החוקית של הקבלן והיקפה".	מקובל
14.	נספח ג הסכם	תת סעיף 6.7	בסוף השורה השנייה, לאחר המילים "בשל כך", נבקש להוסיף את המילים "עד תקרת חבותו החוקית".	מקובל
15.	נספח ג הסכם	תת סעיף 6.8	בסיפא, נבקש להחליף את המילים "בביצוע התחייבויות הקבלן על פי מסמכי המכרז", במילים "שנגרם עקב מעשה או מחדל של הקבלן".	מקובל
16.	נספח ג הסכם	תת סעיף 7.1	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	מקובל
17.	נספח ג הסכם	תת סעיף 7.4	בשורה השנייה, לאחר המילים "לביטוחים הנ"ל", נבקש להחליף את המילה "מתחייב", במילה "רשאי". בשורה הרביעית, לאחר המילים "לעניין ביטוחי הרכוש", נבקש להוסיף את המילים "למעט כלפי כל מי שגרם לנזק בזדון". בשורה החמישית, לאחר המילים "לעניין ביטוחי חביונות", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריותה למעשי או מחדלי הקבלן".	מקובל מקובל מקובל
18.	נספח ג הסכם	תת סעיף 7.5	בסוף השורה השלישית, נבקש להחליף את המילים "לא יצומצמו", במילים "לא ישונו לרעה". בשורה הרביעית, לאחר המילים "אלא אם", נבקש להחליף את המילה "תימסר", במילה "תישלח".	מקובל מקובל

מענה המועצה	נוסח השאלה	פרק וסעיף רלוונטי	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	מס"ד
מקובל	בשורה הראשונה, לאחר המילים "עותק של", נבקש להחליף את המילים "פוליסות הביטוח", במילים "חלקים רלוונטיים של פוליסות הביטוח".	תת סעיף 7.8	נספח ג הסכם	.19
מקובל	בשורה השנייה, לאחר המילים "לבין האמור", נבקש להחליף את המילים "בהסכם זה", במילים "בסעיפי הביטוח בהסכם זה".			
מקובל	בסיפא, נבקש להחליף את המילים "הסכם זה", במילים "סעיפי הביטוח בהסכם זה".			
מקובל	בסיפא, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	תת סעיף 7.9	נספח ג הסכם	.20
מקובל	בשורה הרביעית, לאחר המילים "שיגיע ממנה לקבלן", נבקש לגרוע את המילים "בכל זמן שהוא".	תת סעיף 7.10	נספח ג הסכם	.21
מקובל	בשורה החמישית, לאחר המילים "בכל דרך אחרת", יש להוסיף את המילים "ובלבד ששלחה לקבלן הודעה בכתב של 14 יום מראש".			
לא	האם במקום להגיש לתיבת המכרזים ניתן לשלוח עותק סרוק במייל?		כללי	.22
לא חייבים להיות יעודיים	אנא הבהרתכם אם הנציגים של המוקד הטלפוני צריכים להיות ייעודיים אך ורק לפעילות עבור המועצה או שיכולים להיות כחלק ממוקד המספק שירותים ללקוחות נוספים.	4.2	מסמך א'	.23
היקף השיחות משתנה בהתאם לתקופות וזמנים השונים. בד"כ בין 1200-2000 דקות שיחה בחודש.	נבקש לקבל מידע אודות היקפי השיחות הצפויות במוקד בחתך של חודש/ימים/שעות.	כללי	כללי	.24
אין מס' נציגים מוגדר ובלבד שהמענה יינתן תוך 2 דקות	כמה נציגים אמורים לאייש את המוקד בכל רגע נתון? האם כמות הנציגים הנדרשים ביום ובלילה זהים?	4	מסמך א'	.25

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלוונטי	נוסח השאלה	מענה המועצה
.26	מסמך ב 8	סעיף 2	תמחור – מענה בווצאפ. שיטת תימחור של מענה בווצאפ באופן חודשי ללא התייחסות לכמות הפניות מכריחה את הספק לחייב תעריף יקר מהנדרש שכן אין דרך לצפות את כמות הפניות והספק יהיה צריך להתייחס בתימחור לכמות פניות מקסימלית על מנת לא להפסיד. נבקש לשנות את התימחור של הווצאפ לחבילה של כמות אינטראקציות ותימחור נוסף לכל אינטראקציה מעבר לחבילה	נכון, אנו מבקשים שהמענה לווצאפ יהיה במסגרת דקות נוספות.
.27	נספח ג	3.11	האם על גבי מערכת רב ערוצית של המועצה או שנדרש מערכת שלנו?	כל ההתנהלות מתבצעת בתוך מערכת הCRM בה אנו משתמשים.
.28	מסמך ב 8	סעיפים 2 ו 4	כמקובל בענף המוקדים בשל הרגישות הגבוהה לעלות שכר המינימום, אנו מבקשים להגיש הצעת מחיר הצמוד לשיעור העלייה בשכר המינימום ככל שיהיו בעתיד. האם ניתן לעשות זאת ואם כן איך לרשום זאת בהינתן הסעיפים הללו	מקובל
.29	נספח ג	סעיף 5.4	כ"ל	מקובל
.30	נספח ג ונספח ג1	סעיף 7.1	לא צורף נספח ג1 נוסח אישור ביטוחים אבקש לקבלו	יצורף בנפרד נוסח אישור ביטוחים.
.31	נספח ג	סעיף 8.1	האם ניתן לקבל פטור מערבות כיוון שאנו ספק השירותים הקיים כבר הרבה שנים וגם כיום אין לנו ערבות	הדרישה להגשת ערבות בוטלה.

הבהרות נוספות:

1. מועד ההגשה נדחה ליום רביעי 26.3 כפי שפורסם באתר המועצה.
2. לגבי הערבות – הדרישה להגשת ערבות בוטלה.
3. בעניין רכיבי שירות, עלות דקת חריגה מעבר לחבילה ועלות מענה בווצאפ וכן עלות שעת עבודה לא יהיו במסגרת הטבלה כיון שאין בהן עלות חודשית ושנתית קבועות. עלות הפעלת כונן בוטל. להלן נספח ב2 מתוקן:

מסמך ב 8 - מתוקן

את נספח זה יש להכניס למעטפה נפרדת, סגורה וחתומה בתוך מעטפת המכרז הכללית של המציע. הצהרה והצעת מחיר המשתתף

1. לאחר שעיינתי ובדקתי את מסמכי מכרז פומבי מס' 4/2025 להפעלת מוקד לשירות התושב על כל תנאיו ונספחיו ולאחר שבדקתי את השירותים הנדרשים ואת התנאים להשתתפות במכרז ולהתקשרות עם המועצה, הנני מציע לספק למועצה אזורית גליל תחתון את השירותים המפורטים במסמכי המכרז והחוזה במלואם, על פי כל תנאי המכרז והחוזה ועל פי כל דין, כדלקמן:
2. המחיר עבור הפעלת מוקד טלפוני 24/7, בהתאם לכל דרישות המכרז, מפורט להלן:

עלות חודשית ללא מע"מ	עלות שנתית ללא מע"מ	רכיב שירות
		עלות חבילת שיחות של 1500 דקות
		עלות חבילת שיחות של 2000 דקות
		סה"כ

רכיבי שירות נוספים:

- א. עלות דקת חריגה מעבר לחבילה: _____
 - ב. עלות מענה לשיחת ווצאפ: _____
 - ג. שעת עבודה מעבר למענה על השיחות. (למשל סקרים יזומים וכדומה): _____
3. תנאים כלליים:
 - 3.1. המחירים אינם כוללים מע"מ. התמורה תשולם בתוספת מע"מ כחוק.
 - 3.2. המחיר כולל את כל העלויות הנדרשות לצורך הפעלת המוקד, לרבות כוח אדם, ציוד, תחזוקה, גיבוי טכנולוגי, שירותיות וניהול פניות.
 4. אין תוספת תשלום מעבר לסכומים הנקובים בהצעה זו, והמחירים הינם סופיים ומוחלטים. מחיר זה כולל את כל ההוצאות לרבות שכר עובדים, הדפסות, ביקורים, ישיבות, הסברים חו"ד ובהתאם למפרט השירותים.
 5. יובהר כי המחיר המוצג לעיל, אינו כולל מע"מ. התמורה תשולם בתוספת תשלום מע"מ כחוק לחברות ועוסקים מורשים. במידה ועמותה מגישה את ההצעה אשר אינה חייבת במע"מ לא ישולם המע"מ לעמותה.
 6. הצהרות המציע:
 - 6.1. ידוע לי ומוסכם עלי כי לא תשולם לי כל תמורה נוספת בגין השירותים נשוא המכרז, על כל הכרוך בה, מעבר למחיר נשוא ההצעה ועל פי התנאים הכלולים במכרז ובחוזה. התמורה לעיל, מהווה מחיר סופי, קבוע ומוחלט וכוללת את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע העבודה ו/או מתן השירותים לרבות, אך לא רק, נסיעות, כוח אדם, ציוד משרדי, כלי רכב, תקשורת, מחשבים, הכנה והיערכות, פיקוח ובקרה וכיו"ב.
 - 6.2. ידוע ומוסכם כי לא אתחיל בביצוע העבודה, אלא בכפוף לחתימת חוזה ע"י מורשי החתימה של המועצה.

6.3. המציע ישלם בעצמו את כל המיסים שיחולו על הכנסתו ולמועצה אין שום חובה לתשלום נוסף מעבר לסכום שהוסכם עליו.

6.4. אני מצהיר כי קראתי את כל דרישות המועצה במכרז, בחוזה ובכל נספחיהם, מסכים להם ומתחייב לפעול על פיהם.

ועל כך באתי על החתום:

תאריך _____ חתימת המציע _____

אישור

אני הח"מ _____ עו"ד מ.ר. _____, בכתובת: _____, מאשר בזאת כי ביום _____ התייצב בפני: שם _____ ת.ז. _____ וחתם על הצהרה והצעה זו בפני.

תאריך _____ חתימה + חותמת עו"ד _____