

יום שני 20 מרץ 2017
כ"ב אדר תשע"ז

באמצעות מייל: diana@bat-yam.muni.il

לכבוד,

עו"ד רוזמן שטינסקי דיאנה

עיריית בת ים

א.נ.

הנדון: מכרז פומבי מס' 3/17 להפעלת מוקד גביה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עיריית בת ים- אי קבלת שובות לשאלות הבהרה

1. טרם קיבלנו תשובות לשאלות הבהרה אשר שאלנו. השאלות נשלחו לפקס 03-5558440 בתאריך 09.02.17 בשעה 09:50.
צירפתם במייל אך ורק את השאלות והתשובות של חברת שובר וחברת מילגם ללא התייחסות לשאלות והתשובות של חברתנו וחברת מגער.
2. מעיון בתשובות העיריה לשאלה מספר 1 של חברת מילגם, עולה כי 70% מהשיחות מסתיימות בתשלום ו-30% לא מסתיימות בתשלום.
מאחר ונתון זה הנו קריטי לאופי חישוב הצעת המחיר נבקשכם להעביר לידינו דוחות המציגים נתון זה.
3. כיום, שירות התשלום ניתן ע"י ספק אחד ושירות הבירורים ניתן ע"י ספק אחר. מכתב המכרז עולה כי השירותים הולכים להיות מאוחדים למוקד אחד משותף של תשלומים ובירורים. האם נכון הדבר?

בברכה
גלית בן הרוש
טלאול קונטקט סנטר בע"מ
טלפון: 03-9411111
נייד: 054-4715485
פקס: 03-9514447
דוא"ל: galitl@teleall.co.il

העתק:
מר גבי ולודבר
גב' יפית מלכה
גב' הדס ספיר

יום שני 20 מרץ 2017
כ"ב אדר תשע"ז

באמצעות פקס: 03-5558440

לכבוד,

עיריית בת ים

א.נ.

הנדון: מכרז פומבי מס' 3/17 להפעלת מוקד גביה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיס' עיריית בת ים

להלן שאלות הבהרה עבור המכרז שבנדון:

מספר סידורי	נושא/נספח	מספר עמוד	מספר סעיף	שאלה
1	כללי	כללי	כללי	נבקש להציג את השאלות והתשובות של כלל השולחים מבקשים לדחות את מועד הגשת המכרז באופן שיאפשר לספק הערכות של שבועיים מיום קבלת תשובות ההבהרה.
2	כללי	כללי	כללי	נבקש לקבל נתונים של היקפי שיחות בירורים לשנת 2016 לרבות אורכי שיחה
3	מסמך ב-תנאי המכרז והוראות למשתתפים	2	1.3	נבקש לקבל את המפ"ל בין גובה ההצעה לניסיון המציע
4	מסמך ב-תנאי המכרז והוראות למשתתפים	8	10.2	נבקשכם לתקן את הסעיף באופן בו יובהר כי התמורה היא עבור כל פעולת תשלום המבוצעת ולא עבור שיחה אחת. אין בסעיף הנ"ל כדי לסתור את בקשתנו להוסיף תמורה עבור שיחת בירורים
5	מסמך ג-הצהרת המציע והצעת מחיר	14	20.1	מניסיונו היקף שיחות הבירורים עומד על כ-70% מסך השיחות המתקבלות, אין בתמחור הנ"ל כדי לכסות את עלות המעביד. ע"מ שהספק יוכל לשאת בעלויות מכרז זה, יש להוסיף סעיף תמחור נפרד על שיחות הבירורים באופן בו הספק יקבל תמורה עבור כל שיחה שנענית במוקד לרבות שיחות בירור
6	מסמך ג-הצהרת המציע והצעת מחיר	14	20.1	מאחר ומדובר בשירות עתיר שכר נבקשכם לשנות את מנגנון ההצמדה באופן בו כלל התעריפים יוצמדו לשיעור השינויים בשכר המינימום
7	מסמך י-מפרט השירותים	54	5.12	נבקש לתמחר עלות שליחת SMS
8	מסמך י-מפרט השירותים	54	5.18	מניסיונו, פיתוח ממשק WS הנו פיתוח מורכב המשתנה בהתאם ל-API של הלקוח ולדרישות המערכת שלו. נבקש להוסיף עלות שעת פיתוח.
9	מסמך י-מפרט השירותים	57	8.1	האם הנציגים נדרשים לתעד את השיחה גם במערכת ה-CRM של הספק וגם במערכת הגביה של העירייה?
10	מסמך י-מפרט השירותים	57	8.1.4	מה היא חברה הגביה והתוכנה אשר משמשת היום את העירייה
11	מסמך י-מפרט השירותים	57	8.1.4	האם יש עלויות לרישיונות למערכת? מי נושא בעלויות?
12	מסמך י-מפרט השירותים	57	8.1.4	

מבקשים להסב את תשומת ליבכם לכך שקבלת אישור תקן PCI כרוכה במשאבים וזמן רב. המלצתנו היא להוסיף סעיף בפרק תנאי הסף המחייב את המציע להיות בעל אישור בתוקף של תקן PCI נכון למוד האחרון להגשת ההצעות	8.1	63	מסמך י-מפרט השירותים	13
נבקש לתמחר עלות שיחות יוצאות לשירות call back	1.9	65	מסמך י-מפרט השירותים	14
נבקש להציג את השאלות והתשובות של כלל השולחים	כללי	כללי	כללי	1
מבקשים לדחות את מועד הגשת המכרז באופן שיאפשר לספק הערכות של שבועיים מיום קבלת תשובות ההבהרה.	כללי	כללי	כללי	2

בברכה
גלית בן הרוש
טלאול קונטקט סנטר בע"מ
טלפון: 03-9411111
נייד: 054-4715485
פקס: 03-9514447
דוא"ל: galitl@teleall.co.il

יום חמישי י"ג שבט תשע"ז
09 בפברואר 2017

לכבוד
מר גבי ולדובר, מנהל אגף הכנסות
עיריית בת ים

א.נ.,

באמצעות פקס : 03-5558440

הנדון: מכרז מס' 3/17 - להפעלת מוקד גביה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של
מיסי עיריית בת ים

שאלות הבהרה מס' 2

מס'	מיקום במכרז	פירוט
כללי:		
1.	מסמך סעיף 3	בסעיף ישנה הפניה לנספח א'2 להסכם. הנספח אינו נמצא במסמכי המכרז, נבקש לקבל אותו.

את המסמכים והתשובות נא העבירו לפקס 03-9112256 ולכתובת הדואר האלקטרוני
mor.swisa@milgam.co.il (טלפון ישיר לוודא קבלת הפקס 03-9112201).

בברכה ובכבוד רב,

מיכאל הלר, ע"ד
אגף

מזכיר החברה ומנהל פיתוח עסקי

העתק: אילן ערוסי - מנכ"ל

יום חמישי י"ג שבט תשע"ז
09 בפברואר 2017

לכבוד
מר גבי ולדובר, מנהל אגף הכנסות
עיריית בת ים

א.נ.,

באמצעות פקס : 03-5558440

הנדון: מכרז מס' 3/17 - להפעלת מוקד גביה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של

מיסי עיריית בת ים

שאלות הבהרה מס' 3

סעיפי ביטוח בהסכם:

סעיף 18 - ביטוח, שיפוי ופיצוי בגין מתן השירותים על ידי נותני השירותים:

תת סעיף א':

בשורה השלישית, נבקש להחליף את המילים "7 שנים לאחר תום מתן השירותים", במילים "תקופת הביטוח הנקובה".

תת סעיף ב':

בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "באופן בלעדי", במילים "בשיעור חבובה החוקית".

תת סעיף ג':

בסוף השורה השלישית, לאחר המילים "לחברת הביטוח, וזאת", נבקש להחליף את המילה "מייד", במילים "בהקדם האפשרי".

בסיפא, לאחר המילים "של העירייה", נבקש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבובה של החברה והיקפה".

תת סעיף ד':

בשורה הראשונה, לאחר המילים "ואת עצמה ואת", נבקש להוסיף את המילים "אחריותה בגין".
בסוף השורה השנייה, לאחר המילים "וביטוח אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולב עם ביטוח חבות המוצר".
בסיפא, לאחר המילים "האחריות הביטוחית וכיוצ"ב", נבקש להוסיף את המילים "כדי להתאימן להוראות סעיף אחריות וביטוח זה".

תת סעיף ה':

בסוף השורה הראשונה, לאחר המילים "כלפי העירייה", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותה החוקית".

סעיף 44 – אחריות ושיפוי:

תת סעיף א':

בשורה הראשונה, לאחר המילים "החברה תהיה האחראית", נבקש לגרוע את המילה "הבלעדית".
בשורה השישית, לאחר המילים "מי מהפועלים מטעמה", נבקש לגרוע את המילה "ו/או".

תת סעיף ב':

בשורה השנייה, לאחר המילים "על פי הסכם זה", נבקש להוסיף את המילים "ועל פי דין".
בתחילת השורה הרביעית, לאחר המילים "ועל חשבון החברה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבות החברה והיקפה".

תת סעיף ג':

בשורה הראשונה, לאחר המילים "לשפות ולפצות", נבקש להחליף את המילים "באופן מלא", במילים "בשיעור חבותה החוקית". בסוף השורה, לאחר המילים "ו/או מי מטעמה", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי".

בתחילת השורה השנייה, לאחר המילים "דרישתם הראשונה", נבקש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותה והיקפה".

בסוף השורה הרביעית, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".

בסיפא, לאחר המילים "ו/או הפסד כאמור", נבקש להוסיף את המילים "אולם הפטור כאמור לעיל לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בכוונת זדון".

תת סעיף ד':

בסיפא, לאחר המילים "דרישתה של העירייה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותה והיקפה".

מסמך ו' – אישור על קיום ביטוחים:

בתחילת השורה השלישית, לאחר המילים "וביטוח אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולב עם ביטוח חבות המוצר". במשך השורה, לאחר המילים "והתנאים המפורטים להלן", נבקש להחליף את המילה "במלואם", במילים "על תיקוניהם".

בהמשך, נבקש לגרוע את המילים החל מ"אנו מתחייבים בזאת", ועד המילים "המתייחסת לנשוא החוזה".

בשורה השישית, נבקש להחליף את המילים "ביט הרלוונטיים ליום תחילת העבודות", במילים "מגדל ביט 2013".

סעיף 1 – ביטוח צד שלישי:

תת סעיף 1.2:

בשורה השנייה, לאחר המילים "כצד שלישי", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריותם למעשי ו/או מחדלי המפעיל ו/או הבאים מטעמו".

תת סעיף 1.3:

בסוף השורה, לאחר המילים "ו/או הרעלה", נבקש להוסיף את המילים "תאונתיים, פתאומיים ובלתי צפויים".

תת סעיף 1.4:

בסוף השורה, לאחר המילים "של הספק", נבקש להוסיף את המילים "הנמצאת ברשימת האירועים המכוסים בפוליסה".

תת סעיף 1.6:

לאחר המילים "חבות צולבת", נבקש להוסיף את המילים "בגין אחריות הרשות למעשי ו/או מחדלי הספק".

תת סעיף 1.8:

נבקש לגרוע תת סעיף זה.

סעיף 2 – ביטוח חבות מעבידים:

תת סעיף 2.3:

נבקש לגרוע תת סעיף זה.

סעיף 3 – ביטוח אחריות מקצועית:

בכותרת, לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית", נבקש להוסיף את המילים "משולב עם חבות המוצר".

בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".

בשורה השנייה, לפני המילים "הפועלים מטעמו", נבקש להוסיף את המילים "חבותו בגין". בהתאם, בסוף השורה, נבקש לתקן את גבול האחריות הנקוב ולהעמידו על 4,000,000 ₪.

בשורה החמישית והשישית. נבקש להחליף את המילים "כלל לביטוח אחריות מקצועית מהדורת 2/2000", במילים "תנאי אשכול 2012 של מגדל חברה לביטוח".

תת סעיף 3.4:

נבקש לתקן את תקופת הגילוי הנקובה ולהעמידה על 6 חודשים.

סעיף 4 – הוראות כלליות:

תת סעיף 4.2:

בסיפא, לאחר המילים "גם את הרשות", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריותה למעשי ו/או מחדלי הספק".

תת סעיף 4.3:

נבקש לבטל תת סעיף זה. המוטב בביטוח חבות הינו התובע.

תת סעיף 4.4:

בסוף השורה הראשונה, נבקש לגרוע את המילים "באופן אוטומטי".

בשורה השנייה, לאחר המילים "וגם או הרשות", נבקש להוסיף את המילים "כפוף לאישורנו מראש ובכתב".

תת סעיף 4.5:

בשורה השנייה, נבקש לגרוע את המילים "וגם שלא לחדשם". בהמשך, נבקש למחליף את המילה "מסר", במילה "שלח".

תת סעיף 4.6:

בשורה השישית, לאחר המילים "זיהום תאונתי", נבקש להוסיף את המילים "פתאומי ובלתי צפוי".

בשורה השביעית והשמינית, נבקש לגרוע את המילים "תושביה, יישוביה או בעלי העסקים שבתחום שיפוטה שבו פועל הקבלן".

תת סעיף 4.7:

בסוף השורה השלישית, לאחר המילים "בכתב לשפותו", נבקש להוסיף את המילים "טרם קרות מקרה הביטוח".

בתחילת השורה הרביעית, נבקש לגרוע את המילים "או הקשור לעבודות".

תת סעיף 4.8:

בסוף השורה השנייה, לאחר המילה "וכיוצ"ב", נבקש להוסיף את המילים "ובלבד שנגרמו בתום לב".

תת סעיף 4.12:

בסוף השורה הראשונה, לאחר המילים "אישור קיום הביטוחים זה", נבקש להוסיף את המילים "על תיקוניו".

את המסמכים והתשובות נא העבירו לפקס 03-9112256 ולכתובת הדואר האלקטרוני mor.swisa@milgam.co.il (טלפון ישיר לוודא קבלת הפקס 03-9112201).

בברכה ובכבוד רב,

מיכאל חלר, עו"ד

מזכיר החברה ומנהל פיתוח עסקי

העתק: אילן ערוסי - מנכ"ל