

לכבוד
כל מאן דבעי

א.ג.ג,

הנדון: מכרז פומבי מס' 21/21 להפעלת מוקד טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי

העירייה

שאלות ותשובות הבהרה

מספר השאלה	עמוד במכרז	סעיף	נוסח השאלה	התייחסות העירייה
1			נבקש לתמחר בנפרד את פעולות ה- back office ל5.5 ₪ לפעולה.	לא מקובל
2	53	1.9	יובהר, כי אין לחברתנו אפשרות לספק נתוני אמת לעירייה. על כן, נבקש להסיר דרישה זו.	לא מקובל
3	58	מסמך י"ב	נבקש כי דוחות 1,2,3 ו-7 יועברו ברמת שבועית וכן דוח 4 יועבר ברמה חודשית.	לא מקובל
4	70	1	בעולם המוקדים אחוז הנטישה הינו 10% לפחות מסיבות שאינן קשורות לזמן ההמתנה. על כן, נבקש כי אחוז המענה החודשי יהיה בין 85%-90%.	לא מקובל
5	כללי		נבקש להבהיר כי כל עלויות החיבור והממשק לאוטומציה לרבות עלות רישיונות וכן עלויות ממשק ו/או חיבור למערכות העירייה (CRM, אוטומציה ועוד) יהיה על חשבון העירייה.	לא מקובל
6	13	20.1	נבקש לשנות את מנגנון המחיר כך : עבור דקת שיחה ישולם סך של 1.95 ₪ ו/או 6.7 ₪ לשיחה.	לא מקובל
7	13	20.1	מאחר ואין לקבלן שליטה על כמות התשלומים והיחס שבין שיחה המסתיימת בתשלום ושיחה שאינה מסתיימת בתשלום אנו מבקשים להבטיח את המחיר לקבלן גם במקום בו היחס שבין תשלומים לשיחות שאינן מסתיימות לתשלום משתנה. לכן, נבקש כי המחיר המוצע יהיה צמוד ליחס הקיים של תשלומים/ מסך השיחות הטלפוניות כפי שזה הוצג במכרז כלומר יחס של	לא מקובל

	<p>20,000 תשלומים מתוך ה-61,000 שיחות טלפוניות קרי, יחס של כ 1/3.</p> <p>לאור זאת נבקש לקבוע מנגנון התאמה חודשי למחיר בכל חודש חולף לפי הנוסחה המוצעת הבאה :</p> <p>מחיר מוצע $X \frac{1}{3} X 80,000$ (שיחות)</p> <p>24,000 (תשלומים)</p>			
--	---	--	--	--

מס'	עמוד	סעיף	פירוט	התייחסות העירייה
7	4	ג' ו- ד	נבקש לשנות את תנאי הסף ככה שהשנים הקלנדריות הרצופות יהיו מ 2016-2020.	מקובל, רא' הודעה בדבר שינוי תנאי סף המצ"ב

מס'	עמוד	סעיף	פירוט	התייחסות העירייה
8		כללי	כחלק מהניסיון שצברנו בתקופת הקורונה וההשפעות מרחיקות הלכת על פעילות המוקדים בכלל ואלה העובדים במתכונת דומה בפרט נבקש שבכל תקופה של מלחמה/חירום לקבע את אחוז הגבייה על 33% בתחשיב ההתחשבות לכל אורך התקופה, או לחילופין לעבור לתשלום פר שיחה שיהיה לא פחות מ 7 ש"ח לא כולל מע"מ ו/או תשלום פר שעת נציג לא פחות מ 70 ש"ח לא כולל מע"מ .	לא מקובל
9	12	א	נא הבהרתכם כי יש להגיש את מסמכי המכרז מקור + העתק	אכן
10	12	ב	נא אישורכם כי ניתן להחתים את מורשי החתימה בתחתית כל עמוד בחוברת המכרז באמצעות חותמת מלאה.	מאושר
11	12	ב	נא אישורכם כי ניתן להגיש את המכרז ע"ג כל מעטפה ללא סימני זיהוי של המציע.	אכן. בציון מס' המכרז ע"ג המעטפה
12	13	20.1, טבלה סעיף 1	מחירי המקסימום לשיחת תשלום "מאושר" נמוכים ואינם מייצגים את המציאות הנוכחית והעלויות בהפעלת שירותי מוקד, במידה ומחירים אלו לא יועלו בלפחות 25% מהמחיר במכרז, לצערנו לא נוכל לגשת למכרז זה.	המחיר יעלה ל-26 ש"ח על מחיר זה נדרש המציע לתת הנחה. הכל כמפורט במסמכי המכרז.

מס'	עמוד	סעיף	פירוט	התייחסות העירייה
13	13	20.1	כל החלטה על קיצור שעות פעילות המוקד תשפיע באופן ישיר על היקפי השיחות הנכנסות וכתוצאה מכך על היקפי השיחות שבסופן יתבצע תשלום ומכך גם ההכנסה תרד, יתרה מכך ככל וכמות השיחות תקטן ללא השפעה על התקורה הקבועה להפעלת המוקד מכן שהחלטה לקזז 2% על כל שעת קיצור פעילות המוקד אינו הגיונית ופוגעת ברווחיות המוקד, נבקש להוריד סעיף זה.	מקובל
14	49	5.10	מכיוון שהמכרז אינו מכיל תשלום באמצעות אתר תשלומים אין משמעות לסעיף 5.10 וחלקיו. נבקש להוריד סעיף זה	מקובל
ביטוח				
15	24	18 ב'	בשורה הראשונה, לאחר המילים "החברה תישא באחריות", יש להחליף את המילים "באופן בלעדי", במילים "בשיעור חבותה החוקית".	מקובל
16	24	18 ג'	בשורה השלישית, לאחר המילה "וזאת", יש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי". בסיפא, לאחר המילים "של העירייה", יש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותה החוקית של החברה והיקפה".	לא מקובל
17	24	18 ד'	בסוף השורה השלישית, יש להחליף את המילים "העתקי פוליסות", במילים "העתקי החלקים הרלוונטיים בפוליסות להסכם זה". בסיפא, יש להחליף את המילים "לרבות לעניין סכומי האחריות הביטוחית וכיוצ"ב", במילים "כדי להתאימם להוראות סעיף ביטוח זה".	לא מקובל לא מקובל
18	38	מסמך ו'	סוג ביטוח – אחריות מעבידים: בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", יש להחליף את המילים "ביט ____" במילים "מגדל ביט 2016".	מקובל
19	38	מסמך ו'	ביטוח אחריות מקצועית: לאחר המילים ביטוח אחריות מקצועית", יש להוסיף את המילים "משולב עם חבות המוצר". בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", יש להחליף את המילים "ביט ____" במילים "מגדל ביט 2016". יש לתקן את גבולות האחריות הנקובים ולהעמידם ע"ס 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח. בעמודת קודי הכיסוי, יש גרוע את הקודים 315, 329. קודים אלה שייכים לביטוח אחריות כלפי צד שלישי ולא לביטוח זה. בנוסף, יש להחליף קוד 318 בקוד 321	מקובל מקובל מקובל מקובל מקובל



עיריית בת-ים

השירות המשפטי

ת.ד. 10 בת-ים 59100, P.O.B. 10, Bat-Yam, .il batyam.muni טל. 03-5558454  המוקד העירוני 107

