



מכרז מספר 06-2025
למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים וכן
שירותי אכיפה עבור חברת קולחי בגולן בע"מ

מענה לשאלות הבהרה

להלן מענה המזמין לשאלות הבהרה שהופנו אליו.
 רק שינוי מפורש בתנאי המכרז יחייב את המזמין. מקום שנרשם כי הבקשה
 התקבלה באופן חלקי הכוונה הינה כי למעט השינוי המפורט באופן מפורש
 בתשובה יתר המבוקש נדחה.
 על המציעים לצרף להצעתם את מענה זה כשהוא חתום על ידם.

מס"ד	עמוד	סעיף ותת סעיף	שאלה	תשובה
1	21	הצעת מחיר	המחירים המפורטים בטבלת הצעת המחיר, הינם נמוכים באופן דרמטי. בהתבסס על ניסיונו רב השנים בהפעלת מוקדים דומים, נבקש לשנות את מבנה התעריפים ולעדכן אותו כדלקמן: היקף השיחות הנדרש במסגרת המכרז – הצורך בזמינות גבוהה של עובדים ומענה למייל בהיקף נמוך של שיחות מצריך קביעת ריטיינר קבוע בסך של 5,000 ₪ לחודש, לא כולל מע"מ; תשלום במענה אנושי – 10 ₪; בירורים – 12 ₪; שליחת מסמכים – 5 ₪; עלות ביול – על-חשבון התאגיד.	בקשתם התקבלה באופן חלקי: תשלום מענה אנושי – 6.5 ש"ח בירורים – 8.5 ש"ח עמלת ביול על חשבון החברה.

2	22	הצעת מחיר	שיחה יזומה הינה שיחה מורכבת יותר, המצריכה גם עבודת בק אופיס נוספת מצד הנציג. נבקש לעדכן את תעריף השיחה, כך שהוא ישקף את המורכבות הגבוהה ואת המשאבים הנדרשים לטיפול בשיחות מסוג זה. לפיכך, נבקש לעדכן את תעריף השיחה היזומה לסך של 12 ש"ח לשיחה.	בקשתם התקבלה באופן חלקי: שיחות יזומות – 7.5 ש"ח.
3	22	הצעת מחיר	נבקש לעדכן את תעריף הודעות יזומות באמצעות SMS או WhatsApp לסך של 0.8 ₪ להודעה.	אין שינוי.
4	37	1.4	הדרישות בסעיף זה אינן הגיוניות. כיצד ניתן להעמיד עובדים ייעודיים (מעל 2 עובדים) אשר נדרשים לא לספק שירותים גם ללקוחות נוספים של המציע, כאשר במכרז זה מדובר על היקף שיחות קטן ובתמורה נמוכה מאוד. לפיכך, נדרש כי התמחור יהא לכמות עובדים, מוסכמת מראש, שיאיישו את המענה אך ורק עבור קולחי גולן, בסך שלא יפחת מ- 14,000 ₪ לחודש לעובד למשמרת. המשמעות היא כי נדרשים 4 עובדים קבועים, בהתאם לדרישות המכרז ושעות הפעילות המבוקשות. לחילופין, נבקש לאפשר למציע לענות לשיחות של לקוחות אחרים, תוך שמירה על זמינות גבוהה למענה, בהתאם לדרישות המכרז.	סעיף 1.4 יבוטל.
5	40	4.6	נבקש לקבל הבהרתכם האם על הקבלן לספק את המערכת מענה	הקבלן לא יצטרך לספק את המערכת.

	באמצעות וואטאפ.			
6	41	5	בהתאם לסעיף 8.14.26, היקף השעות המינימאלי לחודש הינו 600 שעות (2 עובדים לכל משמרת, 14 שעות ביום + 2 עובדים למשמרת ביום שישי ל-5 שעות). סך עלות שעת מוקד נורמטיבית הינה 110 ₪, הכולל את עלות העובדים, הנהלה, מקום, טכנולוגיה, תשתיות ועוד – בסך כולל של 66,000 ₪ בחודש. בהתאם למחירים שבטבלת הצעת המחיר, התמורה המקסימאלית לקבלן עומדת על סך של 13,374 ₪ לחודש. במצב זה נבקשכם: א. להפחית את הדרישות המפורטות בסעיף, בצורה משמעותית. ב. להעלות את המחירים בתמחור לפי שעת מוקד עם עובדים ייעודיים, לסך של 110 ₪ לשעה או 66,000 ₪ לחודש.	ראו התייחסותי בשאלה 4.
7	43	5.13	חברתנו בעלת תקן ISO270001 האוסר במפורש על מתן גישה חיצונית למערכות המוקד ולפיכך, לא ניתן לאפשר גישה למזמין למערכות החברה. יחד עם זאת, ניתן לקבל את כלל הדו"חות המבוקשים בסעיף זה.	בקשתכם התקבלה.
8	45	8.5.6	בהתבסס על ניסיונו רב השנים בהפעלת מוקדים טלפוניים, בשעות אחר הצהריים המאוחרות ובימי שישי בצהריים, קיים עומס שיחות נמוך משמעותית. לאור זאת,	בקשתכם לא התקבלה. המוקד אמור לספק שירות בהתאם לדרישות אמות המידה לשירות והשינויים שיחולו בהם מעת לעת.

	נבקש לעדכן את שעות הפעילות לימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-12:30, שינוי שיאפשר ריכוז כוח האדם בשעות השיא ושיפור רמת השירות בשעות הפעילות העיקריות.			
9	45	8.6.1	בסעיף נדרש הקבלן להעמיד נציג אנושי לטיפול בפניות ווטסאפ. בהתאם לנתונים המזמין (טבלת המחירים בעמ' 22) התמחור בגין הציג זה עומד על סך של 84 ₪ בחודש. קיימת חוסר הלימה בין הדרישות הדרקוניות במכרז לבין התמורה לקבלן. נבקש לתמחר נציג ייעודי למענה לטיפול בפניות ווטסאפ, במחיר נפרד.	מענה נציג לפניות בנושא ווטסאפ יעמוד במחיר זהה למחיר המענה לבירורים הטלפוני, משמע 8.5 ש"ח לפנייה. אין צורך בנציג ייעודי לנושא.
10	49	8.14.5	לאור העובדה שכל נציגי המוקד עוברים הכשרה מקיפה במסגרת הפרויקט ובהתחשב בכך, שדרישת ותק של שנה במוקד שירות הינה חריגה ומגבילה משמעותית את מאגר המועמדים המתאימים, נבקש לעדכן את דרישת הוותק לשלושה חודשים בלבד במתן שירותים בתחום המים והביוב.	דרישת הוותק תעודכן לחצי שנה לפחות.
11	49	8.14.8	מניסיונו רב השנים בהפעלת מוקדים טלפוניים, לא נהוג לקיים ראיונות לנציגי מוקד על-ידי המזמין, מה גם שמדובר בעובדים שיכולים להתחלף באופן תדיר במהלך תקופת ההתקשרות. אנו מבקשים לבטל את הדרישה לראיין את כלל	בקשתכם מתקבלת.

	העובדים המוצעים על-ידי החברה ולהותיר את סמכות הגיוס וההכשרה בידי הקבלן באחריותו המלאה.			
12	50	8.14.26	מדובר בשני נציגים בכל משמרת, כולל תגבורים. כאשר העלות המשוערת לפעילות זו הינה – מינימום 150 שעות בשבוע, סה"כ 600 שעות חודשיות. נדרש לתמחר עלות זו, באופן ריאלי, בסך של 66,000 ₪ לחודש.	ראה תשובה סעיף 4 לעיל.
13	52	8.16.2	בדומה למכרזים דומים בתחום, נבקש כי עלות ההכשרה הראשונית של נציגי השירות תהיה על חשבון התאגיד ולא על חשבון המציע. ההכשרה הראשונית מתייחסת, בין היתר, לידע הספציפי של המערכות והנהלים של התאגיד ולכן, סביר שהתאגיד יישא בעלותה, בעוד שההכשרות השוטפות והמתמשכות יהיו על חשבון הקבלן, כמקובל.	בקשתכם אינה מקובלת.
14	57	8.20	סך כל התמורה לקבלן ממכרז זה, נמוכה מאוד והיקף הקנסות הפוטנציאליים יכול להגיע עד פי 100 ולכן, לא ניתן לגשת למכרז החושף את הקבלן לדרישת פיצוי שכזו. לדוגמא – מענה מעל 90 שניות להודעת ווטסאפ עם פיצוי של מעל 50 שקלים למקרה ועד כדי הפרה יסודית של ההסכם בסך של 25,000 ₪ (סעיף 8.14.9 בעמ' 49). נבקשכם לבטל את מנגנון הקנסות הדרקוני הקבוע במכרז	בקשתכם אינה מתקבלת.

	זה ולהגדיר קנסות בהתאם להיקפי המכרז.			
15	57	8.20 SLA	בהתאם למקובל בתחום מוקדי השירות, נבקש לעדכן את רמת השירות הנדרשת לזמני מענה כדלקמן: 80% מהשיחות תענה בתוך 90 שניות ויתר השיחות תענה בתוך 120 שניות. שינוי זה תואם את הסטנדרטים המקובלים בתחום ומאפשר מתן שירות איכותי ויעיל למתקשרים.	בקשתכם אינה מתקבלת.
16	60	סקרי שביעות רצון	מניסיוננו הרב במכרזי תאגידי מים, שביעות הרצון אינה נמדדת רק בגין שירותים אותם נדרש לתת הקבלן, אלא גם מחוות-דעת הלקוח על חברת קולחי גולן. לפיכך, לקבלן אין שליטה על אחוזר שביעות הרצון שתימדד. נבקש כי כל קנס / פיצויי, יהיה רק בגין שירות לקוחות לקוי שנתן עובד הקבלן.	בקשתכם אינה מתקבלת. עם זאת, לחברה עומדת הזכות לא להשתמש במנגנון במידה וימצא שהתלונה לא נבעה מהשירות שהתקבל על ידי המציע אלא מגורמים שאינם בשליטת המציע.
17	60	מבדק "לקוח סמוי"	מניסיוננו הרב במכרזי תאגידי מים, שביעות הרצון אינה נמדדת רק בגין שירותים אותם נדרש לתת הקבלן, אלא גם מחוות-דעת הלקוח על חברת קולחי גולן. לפיכך, לקבלן אין שליטה על אחוזר שביעות הרצון שתימדד. נבקש כי כל קנס / פיצויי, יהיה רק בגין שירות לקוחות לקוי שנתן עובד הקבלן.	ראו תשובה לשאלה בסעיף 16 לעיל.
18	71	א' 1	נבקש לקבל הבהרתכם כי ניתן לאשר לקבלן להשתמש במרכזייה עם סופטפון, חלף מכשיר טלפון.	בקשתכם מתקבלת.

19	71	ב' 5	בסעיף נדרש כי על הקבלן לבצע התאמות נדרשות למערכות החדשות. אולם הקבלן לא מספק מערכות במכרז זה. נבקש לקבל הבהרתכם על אילו מערכות נדרש לבצע התאמות.	תדרש התאמה ולמידה לניהול פניות הצרכנים באמצעות מערכת הבילינג שתבחר על ידי החברה.
20	71	ב' 5	בסעיף זה על הקבלן תחול העלות על ביצוע ממשקים. נבקש לקבל הבהרתכם על אלו ממשקים מדובר.	דרישת פיתוח ממשקים בוטלה ונוסח הסעיף יהיה כדלקמן: "יודגש כי עלות ההתחברות למערכת המידע של המזמין תבוא על חשבון הקבלן בלבד, לרבות עלויות אחזקת קו VPN, התקשרות/חיבור רישיונות וכיו"ב. החברה תעשה ככל שביכולתה לקדם שיתוף פעולה מצד ספק מערכות המידע, אך האחריות הכוללת לביצוע ההתחברות מוטלת על הקבלן".
21	72	ד' 12	בסעיף נדרש כי כל משתמש יאומת באופן חד-ערכי באמצעות מפתח חכם. נבקש לקבל הבהרתכם אילו מערכות נדרשות מהקבלן אשר יאומתו באמצעות המפתח.	סיסמא דו-שלבית- שלב א'- סיסמא. שלב ב'- קוד לטלפון.
22	73	ד' 16	נבקש לקבל הבהרתכם אילו מערכות נדרשות מהקבלן לצורך כניסה למערכת המוקד הטלפוני.	ראו תשובתינו בסעיף 21 לעיל.
23	73	ה' 1	נבקש לאפשר לקבלן לאחסן את מאגרי המידע בהפרדה לוגית וכי הדרישה לביצוע הפרדה פיזית תבוטל.	מקובל ובלבד שיעמוד בדרישות כל דין
24	74	ח' 2	הקבלן נדרש להעמיד אמצעי גיבוי אשר יישמרו בתוך ארון ייעודי נעול ועמיד לאש. נבקש לאפשר לקבלן לאחסן את	מקובל שאחסון הגיבוי יהיה בענן. יש להציג את פרטי הגיבוי (היכן מתבצע, תדירות וכד')

מורשי גישה וכד') ובלבד שיעמוד בדרישות כל דין	אמצעי הגיבוי על-ידי גיבוי בענן.			
בקשתכם אינה מתקבלת.	נבקש לאשר כי ניסיון וידע רב בתחום הנושא הוא מספק ולא חובת הצגת תואר אקדמי.	סעיף 1.8.2	2	25
ראו מענה בסעיף 1 לעיל.	נבקש לעלות את התעריף של שיחת הבירור האנושי מ 7.5 ש"ח ל 10 ש"ח לשיחה וזאת בהתאם לשינויים בתמורות שחלו בשנה האחרונה. כמו כן לסעיף שיחות יזומות נבקש לעלות ל 7.5 ש"ח לשיחה.	הצעת מחיר	21	26
נוסח סעיף 12.2 – סעיף 3 בטבלה יעודכן לנוסח הבא: " בחינת ידע מנהל המוקד במערכת המידע הקיימת בחברה אשר תבוצע במסגרת הריאיון".	רשום כי מערכת הבילינג הינה של חברת epf ואילו הניסיון והידע הנדרש הינו על גבי מערכת הפריויריטי, נבקש לקבל הבהרה בנושא.	סעיף 8.15.1	51	27
בקשתכם אינה מתקבלת.	נבקש להתאים את הדרישות למקובל בעולם המוקדים 80% מהשיחות תענה בתוך 60 שניות ושאר השיחות עד 360 שניות. כמו כן אחוז הננטשת לא יעלה על 5%	סעיף +8.19.2.1 8.19.2.2	56	28
בקשתכם אינה מתקבלת.	גובה הפיצויים על כל מקרה אינו סביר, נבקש להוסיף מודל פרס כפי שמקובל. על עמידה על היעד יהיה מנגנון פרס.	סעיף 8.20	57	29
בקשתכם התקבלה.	נראה כי חלה טעות סופר ברכיב איכות מס' 1 המפנה לסעיף 4.6, נבקש אישורכם כי הכוונה לסעיף 7.5.	סעיף 12.2 טבלת איכות	9	30
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "בכל הוצאה ו/או נזק", נבקש להוסיף את המילים "עד תקרת חבותו החוקית". בתחילת השורה השלישית, לאחר המילים "מתחייב הקבלן לשאת", נבקש להחליף את המילים "באופן מיידי", במילים "בהקדם האפשרי". בהמשך,	סעיף 10 תת סעיף 10.1	30	31

	לאחר המילים "קבלת הדרישה מהחברה", נבקש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו החוקית והיקפה".			
הבקשה נדחית	בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילה "הקבלן", נבקש לגרוע את המילה "בלבד". בהמשך, לאחר המילים "יהיה אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית". בשורה השלישית, לאחר המילים "ו/או מחדל", נבקש לגרוע את המילים "ו/או עילה כל שהיא". בתחילת השורה הרביעית, נבקש להחליף את המילים "ו/או באופן", במילה "ובאופן".	סעיף 10 תת סעיף 10.2	30	32
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הקבלן יהיה אחראי", נבקש להחליף את המילים "אחריות מלאה ומוחלטת", במילים "בשיעור חבותו החוקית". בשורה השנייה, לאחר המילים "ו/או אובדן", נבקש לגרוע את המילים "מכל מין וסוג שהוא, בלי יוצא מן הכלל". בשורה הרביעית, לאחר המילים "ו/או מי מטעמו", נבקש להחליף את המילים "בקשר ובכל הנובע", במילים "בכל הנובע".	סעיף 10 תת סעיף 10.3	30	33
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הקבלן משחרר", נבקש לגרוע את המילים "לחלוטין ומראש". בסיפא, נבקש לגרוע את המילים "בכל עילה שהיא".	סעיף 10 תת סעיף 10.4	31	34
	בשורה הראשונה, לאחר המילים "לפצות ו/או לשפות", נבקש לגרוע את המילה "בשלמות". בהמשך, לאחר המילים "את החברה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הקבלן והיקפה". בתחילת השורה השנייה, נבקש לגרוע את המילים "מכל עילה שהיא". בסיפא, לאחר המילים "על ידי	סעיף 10 תת סעיף 10.5	31	35

	בית משפט", נבקש להוסיף את המילים "עד תקרת חבותו החוקית של הקבלן".			
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "וישפה את החברה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו והיקפה". בסיפא, לאחר המילים "תקופת ההסכם", נבקש להוסיף את המילים "וכל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות".	סעיף 10 תת סעיף 10.6	31	36
הבקשה נדחית	בשורה השנייה, נבקש להחליף את המילים "ו/או בקשר", במילים "ו/או בגין". בסיפא, לאחר המילים "עם עבודתו", נבקש להוסיף את המילים "ובלבד שהנזק בתחום חבותו החוקית".	סעיף 10 תת סעיף 10.7	31	37
הבקשה נדחית למעט התיקון להלן: לאחר המילים "וההוצאות המשפטיות", יבוא: "הסבירות".	בשורה הראשונה, לאחר המילים "ו/או לפצות", נבקש להחליף את המילים "באופן מלא ומיד", במילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית והיקפה ובהקדם האפשרי". בשורה השנייה, נבקש לגרוע את המילים "מכל עילה שהיא". בהמשך, נבקש להחליף את המילים "אם ומיד", במילים "אם ובהקדם האפשרי". בשורה השלישית, נבקש לגרוע את המילים "בלי יוצא מן הכלל". בסוף השורה הרביעית, לאחר המילים "וההוצאות המשפטיות", נבקש להוסיף את המילה "הסבירות". בשורה החמישית, לאחר המילים "שייגרמו לחברה", נבקש לגרוע את המילה "במלואם".	סעיף 10 תת סעיף 10.8	31	38
הבקשה נדחית	בשורה השלישית, לאחר המילים "באופן סופי ומוחלט", נבקש להחליף את המילים "לשביעות רצון החברה", במילים "בהתאם לקביעת שמאי מוסמך מטעם	סעיף 10 תת סעיף 10.9	31	39

	חברת הביטוח".			
הבקשה נדחית	בסוף השורה השנייה, לאחר המילים "על הסכם זה", נבקש להחליף את המילים "ו/או לפני מועד", במילים "וסמוך למועד". בשורה השלישית, לאחר המילים "ו/או עבורו", נבקש לגרוע את המילים "המוקדם משניהם".	סעיף 11 תת סעיף 11.1	31	40
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	סעיף 1	63 נספח ב'	41
מקובל	בשורה השלישית, לאחר המילים "למבקש האישור", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי".	סעיף 3	63 נספח ב'	42
לא מקובל	בשורה העשירית, לאחר המילים "לכלול את מבקש האישור", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריותו למעשי או מחדלי המבוטח".	סעיף 5	64 נספח ב'	43
מקובל	בשורה הרביעית, נבקש לגרוע את המילים "סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף".	סעיף 8 תת סעיף a	64 נספח ב'	44
- לא מקובל מקובל	בשורה הרביעית, נבקש להחליף את המילים "ו/או מי מהפועלים", במילים "ו/או בגין מי מהפועלים". בסוף השורה החמישית, לאחר המילים "תחילת מתן השירותים", נבקש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015". בשורה השתים עשרה, נבקש לתקן את תקופת הגילוי הנקובה ולהעמידה על 6 חודשים בלבד.	סעיף 8 תת סעיף	64 נספח ב'	45
מקובל	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013", במילים "הינו על פי תנאי מגדל ביט 2016".	סעיף 9 תת סעיף d	65 נספח ב'	46

47	66 נספח 1X	אישור ביטוחי המבוטח	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	מקובל
48	6	ס' 7.5 תת ס' 7.5.5 + 7.5.7	הדרישה לצירוף הדוחות בסעיפים 7.5.5 ו- 7.5.7 הכוללים פרטים מזהים של המשלם (שם, טלפון ואמצעי תשלום) עומדת בסתירה להוראות תקן PCI כפי שנדרש בסעיף 7.6. לפיכך נבקשכם להסיר את תתי הסעיפים.	נוסח הסעיפים 7.5.5 שונה לנוסח הבא: "דו"ח תשלומי הצרכנים (חודשי) – הדוח יכלול פירוט של היקפי התשלומים וסוגי אמצעי התשלום" סעיף 7.5.7 – סעיף זה יבוטל.
49	13	ס' 16.2	נבקש כי המילה: "מבטחיו" תמחק ובמקומה ייכתב: "יועצי הביטוח מטעמו".	לא מקובל
50	14	ס' 2	נבקש להתאים את הדרישה להוכחת ניסיון המציע לתנאי הסף 1.8.1 עמ' 2 ולהציג שני לקוחות בלבד בהתאם ולא שלושה כפי שכתוב בסעיף.	הבקשה מתקבלת.
51	15	ס' 3	נבקש להסיר את הסעיף שכן כלל לא בא לידי ביטוי במסגרת תנאי הסף או ציון האיכות.	הבקשה אינה מתקבלת.
52	45	8.5.6	נבקש להתאים את שעות הפעילות לשעות המקובלות במשק, קרי, ימים א'-ה' 8:00 – 20:00 , יום ו' 8:00-13:00.	ראה תשובה בסעיף 9 לעיל.
53	57 - 62	פיצויים מוסכמים	נבקשכם להתאים את זמינות המענה וה-SLA כך שכל המדדים יהיו בהתאם לנוהג בשוק: 80% מהשיחות יענו תוך 120 שניות ויתר השיחות תיעננה בתוך 160 שניות ולא כפי שכתוב בסעיף. בהתאם, שיחות שלא תיעננה במסגרת הזמנים בסעיף ייקבע סכום הפיצוי המוסכם על סך 1,000 ₪.	בקשתכם אינה מתקבלת.
54	63	"לעניין הגדרות...ניהול טלפוני"	נבקש כי המילים: "מועצה אזורית גולן" תמחקנה. מה הרלוונטיות של הרשות המקומית להסכם והאם היא גם מיחידי ההסכם? בנוסף,	הבקשות אינן מקובלות

	נבקש כי המילים: "ו/או תאגידים...נבחרים" תמחקנה. לחילופין – נבקש הבהרתכם.			
מקובל - לא מקובל	1. נבקש כי המילים: "7 ימים" תמחקנה. מבוקש כי המילים: "30 יום" תמחקנה.	21	63	55
מקובל	נבקש כי המילה: "מיד" תמחק ובמקומה יכתב: "תוך זמן סביר".	3	63	56
לא מקובל	נבקש כי בסיפא יכתב: "בכפוף להוראות הפיקוח על הביטוח בנוגע לאישורי ביטוח אחידים".	4	63	57
לא מקובל	נבקש כי המילים: "בכל ביטוח חבות...צולבת" תמחקנה.	5	64	58
לא מקובל	נבקש כי המילים: "לרבות אובדן תוצאתי...כאמור" תמחקנה.	6	64	59
1. לא מקובל 2. לא מקובל 3. לא מקובל	1. נבקש כי לאחר המילה: "באחריות" יכתב: "על פי דין". 2. נבקש כי לאחר המילה: "באחריות" יכתב: "על פי דין". 3. נבקש כי לאחר המילים: "מטעם המבוטח ובין אם לאו" יכתב: "בכפוף לפס"ד שביצעו לא עוכב הקובע את אחריות הזוכה לנזק".	7	64	60
בקשות אינן מקובלות	1. נבקש כי המילים: "סייג אחריות... גוף" תמחקנה. נבקש כי לאחר המילים: "במפורש לצד שלישי" יכתב: "למעט רכוש אשר פעלו בו במישרין".	A 8	64	61
לא מקובל	נבקש כי המילים: "בגובה ובעומק" תמחקנה.	B 8	64	62
לא מקובל	נבקש כי לאחר המילים: "יורחב לשפות" יכתב: "בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח ועל פי דין".	C 8	64	63
מקובל	נבקש כי המילים: "מתנאי בית מהדורה 2013" תמחקנה ובמקומן יכתב: "בית 2019 של כלל".	D 9	65	64

מקובל	נבקש כי לאחר המילים: "הפרה יסודית" ייכתב: " על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד דרישת הלקוח בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה".	10	65	65
קולחי גולן נכנסת תחת שם – מועצה אזורית גולן. לכן גם המועצה וגם קולחי גולן קיימים בשם מבקש אישור הביטוחים.	מבוקשת הבהרה מדוע מבקש האישור הראשי הינו מועצה אזורית גולן ולא קולחי גולן.	מבקש האישור	66	66
לא מקובל	נבקש כי המילים: "תאגידים ו/או...עובדיהם" תמחקנה או לחלופין יפורטו הגורמים הרלוונטים.	גורמים נוספים	66	67
מקובל	נבקש כי לאחר המילה "ביט" ייכתב "ו/או נוסח מקביל".	צד ג'	66	68
- מקובל - מקובל	נבקש כי לאחר המילה "ביט" ייכתב "ו/או נוסח מקביל". נבקש כי קוד 350 ימחק.	מעבידים	66	69
- מקובל - מקובל	נבקש כי המילה: "ביט" תמחק, כידוע לעורך המכרז פוליסות מסוג זה אינן בנוסח ביט. נבקש כי עורך המכרז יקבל פוליסת אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר.	אחריות מקצועית וחבות המוצר	66	70
- לא מקובל	נבקש אישורכם כי רשימת המורשים מטעם החברה המתחייבת תוגש לאחר הזכייה ע"י המציע הזוכה.	-	70	71
הבקשה נדחית	הננו לבקש לשקול עדכון או הרחבה של סעיף זה, כך שיכיר גם בניסיון מוכח של הפעלת מוקדים טלפוניים חיצוניים עבור רשויות מקומיות או מועצות אזוריות בנושאי מידע ציבורי, שירותים מוניציפליים, ותשתיות – ובפרט מוקדי 106 הכוללים טיפול שוטף ומידי בפניות ציבור בתחום המים והביוב, לרבות תקלות, ניתוקים, תשלומים ודיווחים. מדובר בשירותים טלפוניים מקבילים במהותם לשירותים הניתנים לתאגידי מים, הפועלים אף הם מול הציבור הרחב וכוללים	1.8.1		72

	התמודדות עם אותן סוגיות תפעוליות. לפיכך, נשמח לאישור כי ניסיון זה יוכל להיחשב כמקיים את תנאי הסף או לחלופין – לשקול תיקון של הסעיף בהתאם.			
הבקשה נדחית	נבקש לשקול תיקון או הרחבה של הסעיף, כך שיכיר גם בוותק של מנהלי מוקדים אשר פעלו במסגרת מוקדים טלפוניים עבור רשויות מקומיות או מועצות אזוריות, בתחומי מידע ושירותים מוניציפליים – ובפרט מוקדי 106, הכוללים טיפול ישיר בפניות הציבור בנושאים כגון מים, ביוב, תקלות תשתית, תשלומים, ניתוקים ועוד. מהות השירותים והתנהלות המוקדים בתחום זה זהה במרכיביה העיקריים לניהול מוקדי מים וביוב, לרבות ניהול צוותי נציגים, עמידה ביעדי SLA ותיאום מול גורמי שטח ותפעול. נשמח לאישור כי מנהל מוקד בעל ניסיון מוכח בניהול מוקדים עירוניים מסוג זה, ובהיקפים תואמים (מעל 15 עובדים), ייחשב כעומד בדרישות הסף – או לחלופין, לשקול תיקון של הסעיף כך שיכלול במפורש גם רקע זה.	1.8.2		73

כתב הבהרות זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
על המציעים לצרף להצעתם את מסמך הבהרות זה כשהוא חתום על ידם.

חתימת המציע