‏י' בכסלו תשע"ח

‏28 בנובמבר 2017

**לכב'**

**המשתתפים במכרז פומבי ממוכן מס' 36/17**

**לאספקת שירותי מענה קולי**

הנדון: **תשובות לשאלות הבהרה**

שלום רב,

1. להלן תשובות לשאלות הבהרה שהבנק נשאל במכרז זה.
2. במסגרת שאלות ההבהרה ששאלו מציעים, נכללו גם בקשות רבות שעניינן אינו "הבהרות", אלא בקשות לשינויים במסמכי המכרז, והסתייגויות שונות מהוראות במסמכי המכרז. הסתייגויות ובקשות אלה נדחו על ידי הבנק, למעט במקרים המפורטים מטה.
3. מסמכי המכרז המעודכנים פורסמו באתר הבנק בתאריך 28/11/2017.
4. לתשומת לבכם: מסמך זה מהווה חלק ממסמכי המכרז, ויש לצרף אותו להצעה כשהוא חתום על ידי המציע.

| **תשובת הבנק** | **השאלה** | **מס' הסעיף** | **מס"ד** |
| --- | --- | --- | --- |
| **חלק א' – נוהל המכרז ותנאיו** |
| כפי שמצוין בסעיף, הבנק אינו מתחייב לרכוש היקף שירותים כלשהו ויכול להחליט להגדיל או להקטין את היקף השירותים בטרם ההתקשרות עם הספק או במהלכה.הבנק לא יפצה את הספק בגין צמצום היקף ההתקשרות ככל שיהיה.  | ראשית – נבקש לדעת איזו הודעה מראש תינתן לספק על הקטנת היקף השירותים/הטובין. שנית – כל שההחלטה תעשה לאחר ההתקשרות עם הזוכה – הרי שעל המזמין לפצות את הספק בגין הוצאות שנשא בהן לצורך ביצוע השירותים שצומצמו/שהוקטנו.  | 1.4 וכן סעיף 3.4 להסכם |  |
| מוקד תמיכה המופעל על ידי חברת בת בבעלות מלאה של המציע יענה על הנדרש בתנאי הסף. | האם ניתן להסתמך לצורך סעיף זה על מוקד תמיכה שמופעל על ידי חברת בת בבעלות מלאה של המציע? | 3.5 |  |
| הבנק יפעל בהתאם לדין. | נבקש להבהיר כי מספר הלקוחות אליהם יפנו חברי צוות הבדיקה יהיה אחיד ביחס לכל אחת מההצעות.  | 6.5.2 |  |
| הבקשה נדחית. השירותים יחלו עם קבלת הזמנת רכש מאושרת מהבנק וייפסקו כאמור בסעיף 6.1 להסכם. | נבקש לתחום בזמן את אפשרות הבנק לעכב את מועד תחילת מתן השירותים. כמו כן, נבקש לדעת על הודעה מראש שתינתן לספק על הפסקת השירותים? | 12.3 |  |
| המציעים יימסרו לבנק מידע ככל שידרשו לעשות כן, בהתאם להוראות הדינים החלים עליהם, ובמגבלותיהם. במידה והנתונים אינם בידי המציע, המציע מתחייב לעשות מאמץ להשיגם ככל הניתן (חיוב השתדלות מצד המציע). חשיפת המידע שהתקבל על ידי הבנק כפוף להוראות הדין. | המציע הינו חברה ציבורית. נבקש להגביל את זכות הבנק לדרוש מידע מהמציע בלבד. שרשור נוסף כלפי מעלה איננו אפשרי שכן המחזיקים במציע הן חברות פרטיות שלמציע אין דרך לחייב אותם למסור מידע לבנק.כמו כן, מאחר והמציע הינו חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לני"ע, אנו כפופים למגבלות גילוי מידע בדין ויכולים למסור רק מידע שלא נחשב "מידע פנים". לפיכך, נבקש לסייג את הדרישה בהתאם.כמו כן, יש להוסיף כי כל מידע שיגולה במסגרת סעיפים אלו יהיה חסוי ולא יגולה או ייחשף למציעים האחרים או לכל גורם אחר ללא הסכמה מפורשת ובכתב מהמציע. | 13.1, 13.2 |  |
| מספר המכרז הוא 36/17. בעמוד השני נעשתה טעות סופר.תוקן במסמכי המכרז המעודכנים שפורסמו ב-28/11/2017 | בדף הראשי של המכרז מצוין מס' מכרז 36/17בעמוד השני למכרז מצוין מכרז מס' 19/17.נבקש הבהרה מהו מס' המכרז הנכון. | כללי |  |
| **נספח א'1 – תצהיר המציע** |
| האמור בסעיף כפוף לכל דין, לרבות לצווי איסור פרסום ככל שהוצאו לחקירות שונות. המידע שמתבקש הינו מידע שברשות המציע או ביכולת סבירה שלו להשיגו. | נבקש למחוק את המילים "ולא מתנהלת כנגדו חקירה בחשד לביצוע עבירות כאמור". ככל שמתנהלת חקירה, הרי מי שמתנהלת כנגדו חקירה מנוע מלחשוף את החקירה ופרטיה כל עוד היא מתנהלת ועל כן מורשי החתימה מטעם המציע אינם יכולים לתת הצהרה ביחס למידע שאינו ברשותם.  | הרשעות אחרות |  |
| ההתחייבות הינה כאמור בסעיף 2ב1(ג) לחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976. | נבקש להחליף את המילים "פעל ליישומן" במילים "פועל ליישומן".  | שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות |  |
| **חלק ב' – כתב ההצעה הכספית** |
| נפלה טעות סופר. ההפניה היא לסעיף 1.8.תוקן במסמכי המכרז המעודכנים שפורסמו ב-28/11/2017 | ההפניה צריכה להיות לסעיף 1.8. | 6 |  |
| **חלק ג' – ההסכם** |
| לתמורה יתווסף מע"מ. שיעור המע"מ יהיה כאמור בחוק מע"מ, תקנותיו, הוראות השעה והצווים הנלווים. נוסף סעיף 5.6 להסכם במסמכי המכרז המעודכנים שפורסמו ב-28/11/2017 | נבקש להבהיר כי התמורה איננה כוללת מע"מ, אשר יתווסף לתמורה ושולם על ידי הבנק.  | 5.9 |  |
| * 1. יצוין בסיפא " אולם ולעניין ביטוח אחריות מקצועית, תמשיך החברה לקיים את הביטוח למשך שנתיים נוספות ממועד תום תוקף ההסכם".
	2. יצוין בסיפא " אולם ולעניין ביטוח אחריות מקצועית, תמשיך החברה לקיים ולהמציא אישור ביטוח בתוקף למשך שנתיים נוספות ממועד תום תוקף ההסכם".
	3. תימחק המילה " לבדה"
	4. ימחקו המילים " באופן מלא ובלעדי"

הסעיפים תוקנו בהתאם לאמור לעיל במסמכי המכרז המעודכנים שפורסמו ב-28/11/2017 | 1. סע' 10.1 שורה חמישית אחרי המילים "טופס האישור על קיום ביטוחים" יש להוסיף "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר, תמשיך החברה לקיים את הביטוח למשך שנתיים נוספות ממועד תום תוקף ההסכם".
2. סע' 10.2 שורה חמישית יש למחוק את המילה "מיד". שורה שישית יש למחוק את המילים "ואף לאחר מכן כל עוד קיימת לה אחריות על פי דין כלפי הבנק" ולכתוב "ולעניין ביטוח אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר, למשך שנתיים נוספות ממועד תום תוקף ההסכם".
3. סע' 10.5 סע' לבחינת היועמ"ש. שורה שניה יש למחוק את המילים "לרבות קבלנים מבצעי עבודות קבלני משנה ועובדיהם".
4. סע' 10.7 שורה ראשונה אחרי המילה "החברה" יש להוסיף "בתום לב".
 | 10 |  |
| האמור בסעיף יחול תוך מגבלה אם קיימת בדין לחשיפת המידע על ידי המציע. | נבקש להבהיר כי האמור בסעיף לא יחול ביחס לגילוי הנדרש על פי דין. | 14.6 |  |
| סכום ערבות הביצוע המבוקשת תפחת מ-50,000 ₪ ל-6,000 ₪. הסכום תוקן במסמכי המכרז המעודכנים שפורסמו ב-28/11/2017. | נבקש להפחית את סכום ערבות הביצוע מ-50,000 ₪. | 16.1 |  |
| **נספח ג'2 – אישור עריכת ביטוחים** |
| הבקשה מקובלת כחלופה נוספת. | יש למחוק את המילים "לא יעלה על" ולכתוב "בסך".  | סע' 1 א' שורת "השתתפות עצמית" שורה שניה |  |
| הבקשה מקובלת. המילה נמחקה במסמכי המכרז המעודכנים שפורסמו ב-28/11/2017. | יש למחוק את המילה "ולכל".  | סע' 1 ב' שורת "תאור הכיסוי" שורה שניה |  |
| הבקשה מקובלת כחלופה נוספת. | יש למחוק את המילים "לא יעלה על סך" ולכתוב "בסך".  | סע' 1 ב' שורת "השתתפות עצמית" שורה שניה |  |
| הבקשה מקובלת כחלופה נוספת. | אחרי המילה "מקצועית" יש להוסיף "משולב עם חבות המוצר".  | סע' 1 ג' |  |
| הבקשות מקובלת כחלופות נוספות. | אחרי המילה "חודשים" יש להוסיף "למעט במקרה של אי תשלום פרמיה ו/או מרמה ובלבד שלא נערך ביטוח חלופי אשר מכסה את אותה החבות". סע' 4 יש למלא תאריך "1.12.95". | סע' 1 ג' שורת "הרחבה נוספת" סע' 2 |  |
| א. הבקשה מקובלת כחלופה נוספתב. הבקשה מקובלת ג. הבקשה מקובלת ד. הבקשות מקובלת כחלופות נוספותה. הבקשות מקובלת השינויים שהתקבלו עודכנו במסמכי המכרז שפורסמו ב-28/11/2017. | 1. שורת "השתתפות עצמית" שורה שניה יש למחוק את המילים "לא יעלה על סך של 40,000 ₪" ולכתוב "בסך 25,000$".
2. סע' 3 שורה שניה אחרי המילה "הנ"ל" יש להוסיף "בכפוף להרחבת השיפוי לעיל".
3. סע' 4.2 שורה שניה יש למחוק את המילה "לפחות".
4. סע' 4.3 שורה ראשונה יש למחוק את המילים "לא יפחת מהיקף הכיסוי". אחרי המילה "ביט" יש להוסיף "2012". יש למחוק את המילים "של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח". שורה שניה אחרי המילה "מקצועית" יש להוסיף "משולב עם חבות המוצר". שורה שלישית אחרי המילה "בביטוחים" יש להוסיף "אך אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטחת וחובות המבוטח עפ"י כל דין לרבות חובת המבוטח לנקוט באמצעי זהירות סבירים למניעת מקרי ביטוח".
5. סע' 7 שורה שניה אחרי המילה "לתנאי" יש להוסיף "ולסייגי".
 | סע' 1  ג' |  |

בכבוד רב,

טלי בן משה

אגף הרכש