

כ"ט ניסן תשפ"ד

07 מאי 2024

ג.א.נ.,

הנדון: קול קורא 01/2024 לקבלת הצעות שירותי הסדר חניה מקומי באמצעות טלפון סלולארי, טלפוניה, אמצעי מיחשוב ואפליקציה סלולארית – מענה לשאלות הבהרה

מס'ד	מספר עמוד במסמכי הקול קורא	שם/סימון המסמך במסמכי הקול קורא	מספר סעיף	שאלה / הסתייגות/בקשה להבהרה	מענה
1	1	תנאי סף	4	נבקש כי בכל מקום בו אין מסמך ספציפי שיש בו כדי להוכיח את העמידה בתנאי הסף, ניתן יהיה להסתפק בתצהיר של המציע.	הבקשה מתקבלת.
2	1	תנאי סף	4.7	נבקש כי הכוונה בסעיף זה היא לתת לרשות אפשרות לצפות בנתוני זמן אמת, לרבות באמצעות גישה לאתר הניהול של הספק.	הבקשה מתקבלת.
3	1	מסמכי הקול הקורא	6	הואיל וכל שינוי באזורי החניה דורש שעות מפתחים, נבקש שיקבע כי לעירייה תהיה הזכות לבצע עד 2 שינויי/עדכוני אזורים בשנה ולאחר מכן כל שינוי נוסף ו/או עדכון נוסף יעשו כנגד תשלום לספק אשר יסוכם בין הצדדים במועד בקשת העירייה	הבקשה מתקבלת.
4	2	מסמכי הקול הקורא	8	נבקש כי העמלה המקסימלית תעמוד על על 2.5% בתוספת מע"מ ובתוספת עמלת הסליקה שכן העלויות של הספק עלו בכל המשק מאוד- למשל שכר המינימום עלה ל-32.6 ₪ לשעה ובעצם הגדיל על ההוצאה על המשכורות בכ- 8%.	הבקשה מתקבלת.
5	4	הסכם	1.4	האם יש לספק את נספחים ד-ט כבר במעמד הגשת ההצעה?	כן.
6	4	הסכם	1.4	נבקש כי ספק אשר כבר סיפק בעבר שירותים נשוא קול קורא זה, לא ידרש לספק מרפט מערכת כנדרש בנספח ט.	הבקשה מתקבלת.



מס"ד	מספר עמוד במסמכי הקול קורא	שם/סימון המסמך במסמכי הקול קורא	מספר סעיף	שאלה / הסתייגות/בקשה להבהרה	מענה
7	5	הסכם	3.2	נבקש כי האמור בסעיף זה כפוף לכך שהעירייה תעדכן את הספק ביחס לרכבים הזכאים לתווי תושב.	הבקשה מתקבלת.
8	5	הסכם	3.3	נבקש לוודא שהסנכרון הקיים היום בין הספק לעירייה מקובל על העירייה. ככל שלא ונדרש פיתוח חדש, נבקש כי יקבע שהצדדים ידונו ויאפיינו את הפיתוח הנדרש ויקבעו את התשלום בצידו לספק.	הבקשה מתקבלת.
9	7	הסכם	4.11	הואיל וכל שינוי באזורי החניה דורש שעות מפתחים, נבקש שיקבע כי לעירייה תהיה הזכות לבצע עד 2 שינויי/עדכוני אזורים בשנה ולאחר מכן כל שינוי נוסף ו/או עדכון נוסף יעשו כנגד תשלום לספק אשר יסוכם בין הצדדים במועד בקשת העירייה	הבקשה מתקבלת.
10	7	הסכם	4.12	נבקש למחוק את הסעיף בהיעדר חוקיות. לא יוכל להיות שנוותר על כל תביעה מכוח ההסכם. במידה ותהיה הפרה יש לנו הזכות החוקית לתבוע.	הבקשה נידחת.
11	7	הסכם	4.18	נבקש כי הסעיף לא יחול על ספקים שבמועד הגשת ההצעה כבר עובדים עם העירייה.	הבקשה מתקבלת.
12	8	הסכם	6.6	הואיל ואין קשר ישיר בין עובדי הספק לבין העירייה נבקש כי המשפט החל מהמילים "בכל מקרה" ועד "החלפת העובד" ימחקו. הספק הוא גוף עצמאי שנותן שירותים לגופים רבים ואין מקום לאפשר לרשות אחת לקבוע את אופי העובדים.	הבקשה נידחת.

מס"ד	מספר עמוד במסמכי הקול קורא	שם/סימון המסמך במסמכי הקול קורא	מספר סעיף	שאלה / הסתייגות/בקשה להבהרה	מענה
13	8	הסכם	6.9	נבקש כי במידה והרשות תבקש להחליף ספק מסופונים היא תידע את הספק ולאחר שיבינו את גודל הפיתוח לצורך עבודה עם ספק המסופונים החדש, יבואו בדין ודברים בדבר עלויות הפיתוח והנשיאה בהן.	הבקשה מתקבלת.
14	9	הסכם	6.12	נבקש כי הרשות תאשר שלא תפנה בבקשה על פי סעיף זה אלא אחת לשנה מקסימום. כמו כן, ככל שהרשות תבקש דו"ח מסוים בגינו נדרש פיתוח הראשון תישא בעלויות הפיתוח בהתאם להסכמות שיהיו בין הצדדים במועד הרלוונטי.	הבקשה נידחת.
15	9	הסכם	6.13	נבקש לוודא שהסנכרון הקיים היום בין הספק לעירייה מקובל על העירייה. ככל שלא ונדרש פיתוח חדש, נבקש כי יקבע שהצדדים ידונו ויאפיינו את הפיתוח הנדרש ויקבעו את התשלום בצידו לספק.	הבקשה מתקבלת.
16	9	הסכם	7.4 ו- 7.5	נבקש כי האחזקה המונעת תעשה לבקשת העירייה בלבד ובכל מקרה לא יותר מ-1 לשנה. יובהר כי מדובר במערכת של הספק ובעלותו הבלעדית והוא מעניק באמצעות שירותים לגורמים רבים נוספים ואין מקום כי ידווח לרשות דיווחים הקשורים במערכת עצמה ותפקודה, אלא במקרה של תקלה שקשורה לשירותים אותם הוא מעניק לרשות. על כן נבקש למחוק את סעיף 7.5.4 באופן ספציפי.	הבקשה מתקבלת באופן חלקי. בסעיף 7.4 המילים: "חצי שנה" ימחקו וירשם: "שנה". כמו כן סעיף 7.5.4 ימחק במקומו ירשם: "הספק ידווח כי אכן בוצעה אחזקה מונעת יזומה ללא דיווח על ממצאים שהתגלו."



מס"ד	מספר עמוד במסמכי הקול קורא	שם/סימון המסמך במסמכי הקול קורא	מספר סעיף	שאלה / הסתייגות/בקשה להבהרה	מענה
17	10	הסכם	7.7	הואיל ולא מדובר במערכת בבעלות העירייה ואף לא במערכת אשר נמצאת בחזקתה לא נוכל לקבל כי הגורם שיקבע את סיווג התקלה יהיה העירייה- נבקש למחוק את הסעיף.	הבקשה מתקבלת. סעיף 7.7 ימחק.
18	10	הסכם	7.8-7.9	נבקש למחוק את חובת היידוע בהודעות SMS. משעה שהמערכת לא עובדת ב-IVR תהיה הודעה קולית. SMS עלויות שליחת SMS לכלל הלקוחות היא לא סבירה בנסיבות ובמקרה זה הלקוחות כבר ידעו שיש להפעיל בדרכים אחרות כי ינסו להפעיל דרך השיחה הטלפונית.	הבקשה מתקבלת.
19	10	הסכם	7.12	הואיל ולא מדובר במערכת בבעלות העירייה ואף לא במערכת אשר נמצאת בחזקתה לא נוכל לדווח באיזה אופן החלטנו לפתור את התקלה והאם עברנו למערכת גיבוי או לא.	הבקשה מתקבלת.
20	10	הסכם	7.13.2	כאמור לעיל, לא נוכל לאפשר מצב כי העירייה קובעת לספק כיצד לנהל את התקלות שלו במערכת שלו, שלא הוקמה לטובת העירייה בלבד ואינה בשליטתה- נבקש למחוק את הסעיף	הבקשה נידחת.
21	10	הסכם	7.13.3	אין סבירות כי תקלה חמורה ותקלה רגילה יקבלו אותו זמן מענה. נבקש כי תקלה רגילה תטופל בהתאם לשיקול דעת הספק	הבקשה מתקבלת.

מס"ד	מספר עמוד במסמכי הקול קורא	שם/סימון המסמך במסמכי הקול קורא	מספר סעיף	שאלה / הסתייגות/בקשה להבהרה	מענה
22	10	הסכם	7.15	נבקש למחוק סעיף זה. הוא אינו מידתי וגם אינו אפשרי. הספק לא יתחייב למצוא ולאתר כל תקלה במערכת בפרק זמן מסויים ולא יתחיל לדווח על כל תקלה ישר לעירייה. מובהר שוב, העירייה הינה אחת מיני לקוחות רבים של הספק ואין ביכולתה לנהל את תהליכי ועבודת הספק ומערכותיו.	הבקשה מתקבלת.
23	11	הסכם	10.5	נבקש כי תחת האמור בסעיף רמת השירות במוקד תעמוד על מינימום של 80% מהשיחות לנציגים יענו ב-60 שניות ו90% מהשיחות תעננה ב-90 שניות, וששיעור הנטישה המקסימאלי ברמתה חודשית יעמוד על 9%. בהתאם לחובות החלות בחוק הגנת הצרכן, נקבע משך הזמן לקבלת מענה מקצועי ואנו מבקשים להתאים את ה-SLA להגבלות החלות על נותני השירותים על פי החוק.	הבקשה מתקבלת.
24	11	הסכם	10.7	הדוחות יהיו רלוונטיים רק לפניות של לקוחות אשר פנו ביחס לחניות באור יהודה ולא יכלול פרטים מזהים/אישיים של לקוחות.	הבקשה מתקבלת.

מס'ד	מספר עמוד במסמכי הקול קורא	שם/סימון המסמך במסמכי הקול קורא	מספר סעיף	שאלה / הסתייגות/בקשה להבהרה	מענה
25	12	הסכם	11.1	א. למען הסר ספק כל הדוחות אשר גורמי העירייה יקבלו מאת הספק יהיו אגרגטיביים וללא פרטים מזהים על הלקוחות. ב. כמו כן, נבקש כי העירייה תקבל כי ככל שהדוחות שהעירייה תבקש יהיו כרוכים בפיתוח או בשילוב מערכות צד ג', העירייה תישא בעלויות של הפיתוח ו/או בעלויות הצדדים השלישיים ככל שיהיו.	א. מקובל. ב. הבקשה מתקבלת.
26	12	הסכם	12.9	נבקש לבחון מחדש הנושא דורש איפיון משמעותי של פיתוח והבנת הצורך של הרשות. נבקש שהנושא יטופל על ידי שני הצדדים נפרד מהסכם זה.	הבקשה נידחת.
27	13	הסכם	13.4	נבקש כי במידה ומועד התשלום יחול ביום שבתון ו/או יום בו הבנקים לא יעבדו, מועד התשלום ידחה ליום העסקים הבא לאחריו בו הבנקים יהיו פתוחים והדחייה לא תחשב לעיכוב ו/או פיגור בתשלום	הבקשה מתקבלת.
28	13	הסכם	13.5	בהמשך למבוקש לעיל בדבר התמורה לספק, נבקש כי הרשות ככל משתף פעולה אחר של הספק, תיקח על עצמה את תשלומי העמלות הסליקה וזאת לנוכח עליית המחירים הכללית במשק לרבות בשכר המינימום.	הבקשה מתקבלת.
29	14	הסכם	13.15	נבחר כי כרטיסי האשראי אינם נשמרים אצל הספק אלא אצל ה- payment gateway (קרדיט גארד). נבקש לוודא כי השמירה מקובלת.	מקובל.



מס"ד	מספר עמוד במסמכי הקול קורא	שם/סימון המסמך במסמכי הקול קורא	מספר סעיף	שאלה / הסתייגות/בקשה להבהרה	מענה
30	14	הסכם	14.4	לא נוכל להעביר דוחות לפי סוגי לקוח. מדובר במוקד אשר פועל עבור הספק ולא באופן ממוקד עבור עיירת אור יהודה ולכן לא נוכל לשנות את כל הדוחות לצורך המענה, שכן המשמעות היא גבוהה. נבקש כי תמחק דרישה זו.	יש להמציא את הדוחות בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
31	14	הסכם	14	נבקש כי למעט סעיף 14.2 הדו"חות ימסרו לבקשת הרשות ולא במועדים קבועים, שכן ביצירת הדוחות קיימות הוצאות תפעול גבוהות שהספק לא יוכל לקחת על עצמו חודש בחודשו.	הבקשה מתקבלת.
32	16	הסכם	19.1-19.2	נבקש כי העמלה המקסימלית תעמוד על על 2.5% בתוספת מע"מ ובתוספת עמלת הסליקה שכן העלויות של הספק עלו בכל המשק מאוד- למשל שכר המינימום עלה ל-32.6 ש"ח לשעה ובעצם הגדיל על ההוצאה על המשכורות בכ-8%.	הבקשה מתקבלת.
33	17	הסכם	21.3-21.4	יובהר כי מערכת הספק אינה מערכת שהוקמה לשירות עיריית אור יהודה בלבד, אלא שלספק יש מגוון שירותים ומגוון משתפי פעולה ומתוך כך לא יוכל להכפיף את השיווק של שירותיו לאישר רשות מקומית כזו או אחרת, לא כל שכן כאשר מדובר בשירותים שלו ובמערכת בעלותו הבלעדית לאור האמור תתבקשו למחוק את הסעיפים האמורים.	הבקשה מקובלת.
34	19	הסכם	24.5	נבקש למחוק את הסעיף שכן הוא אינו רלוונטי לאופי הפעילות של הצדדים	הבקשה נידחת.



מס"ד	מספר עמוד במסמכי הקול קורא	שם/סימון המסמך במסמכי הקול קורא	מספר סעיף	שאלה / הסתייגות/בקשה להבהרה	מענה
35	20	הסכם	27	הסעיף במתכונתו אינו רלוונטי. המערכת הינה בבעלותו הבלעדית של הספק והוא מחזיק בזכות קניין רוחני בלעדית לגביה. כמו כן, הלקוחות הינם לקוחות הספק באופן בלעדי ועימו הם מתקשרים, הנתונים המחוזקים על ידי הספק הינם בבעלותו אילו נתוני החניות הינם גם בבעלות הרשות. מבלי לגרוע מהאמור, הספק לא יעביר ואינו מורשה להעביר מידע אישי על לקוחותיו.	הבקשה נידחת
36	20	הסכם	28	נבקש כי סעיפי האחריות יוגבלו לאחריות על פי דין וכן לנזקים ישירים בלבד.	סעיף 28.1 + סעיף 28.2, לאחר המילים "הספק אחראי" יבואו המילים " על פי דין".
37	20	הסכם	28.4	נבקש כי פיצוי ו/או שיפוי יבוצעו בכפוף לפסק דין שלא עוכב ביצועו ובכפוף לכך שהעירייה תיידע את הספק מיד עם הפניה/דרחשה/תביעה ראשונה, תאפשר לספק לתגונן ולא תגיע לכדי פשרה שיש בה כדי להשית הוצאות ו/או אחריות על הספק מבלי לקבל את אישורו מראש ובכתב.	הבקשה נדחת.
38	23	הסכם	29.2	נבקש למחוק את הסעיף, החברה ממשיכה לפעול ללא קשר לבעלי מניותיה.	הבקשה נידחת.
39	24	הסכם	30.5	נבקש כי חילוט הערבות יעשה רק לאחר הודעה מוקדמת בת 15 יום מראש ובכתב בדבר ההפרה וההחלטה לחלט את הערבות ובלבד שבמהלך 15 הימים של ההודעה המוקדמת הספק לא תיקן את ההפרה	הבקשה מתקבלת באופן חלקי. חילוט הערבות יעשה רק לאחר הודעה מוקדמת בת 7 ימים מראש ובכתב.
40	27	אישור קיום ביטוחים	פירוט השירותים	נבקש במקום ביווגים 088 ו- 101 שירשם סיווג 043	הבקשה מתקבלת.

מס"ד	מספר עמוד במסמכי הקול קורא	שם/סימון המסמך במסמכי הקול קורא	מספר סעיף	שאלה / הסתייגות/בקשה להבהרה	מענה
41	27	אישור קיום ביטוחים	סיווגי אחריות כלפי צד ג	נבקש להוריד את סיווג 307 הוא אינו רלוונטי לפעילות הספק.	הבקשה נדחת.
42	28	נספח טכני	1.00	השימוש במערכת הוא אינו רק לצורך ההסדר על פי הסכם זה. נבקש שימחק.	הבקשה מתקבלת אך הסעיף לא ימחק. ברור כי המערכת תשמש את כל שירות נוסף של הספק אשר לא יפגע בדרישות מכרז זה.
43	29	נספח טכני	6.00	החברה אינה יכולה לספק נתונים לפי חשבון. כל הנתונים שתספק החברה על החניות הינן נתונים טכניים ללא מזהה לקוח כלשהו ומבלי להעביר פרטים אישיים כמו כן, ככל שלצורך הצגת הדו"חות הנדרשים ידרש תשלום על פיתוח הדוחות ו/או עבור ספקים שלישיים הראשות תישא בעלויות אלה בתיאום עם הספק ביחס לכמות שעות העבודה הנדרשות עבור הפיתוח.	אין בנספח הטכני הנחייה לספק נתונים לפי חשבון.

1. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמך זה ובין האמור במסמכי המכרז, לרבות הסכם ההתקשרות, על נספחיהם, יגבר האמור במסמך זה.
2. מובהר כי נוסח השאלות המפורט לעיל אינו זהה בהכרח לנוסח השאלות כפי שהן הועברו לעירייה. כמו כן מובהר כי לא כל שאלה נענתה בהכרח. השאלות/הבקשות שלא נענו במסגרת מענה זה, יראו אותן ככאלו שנדחו.
3. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
3. על מורשי החתימה של המציע לחתום בחתימת ידם ובחותמת המציע בתחתית מסמך זה ולצרפו, בשני עותקים, להצעתם בתוך מעטפת המכרז יחד עם מסמכי המכרז שנרכשו על ידו.

בברכה,

לאה מונרוב

עיריית אור יהודה

מאשר ומסכים



אור יהודה
המרכז של המרכז



חתימה

תפקיד

שם