



## לשכה משפטית

13 ספטמבר 2022

לכבוד  
המציעים המשתתפים בהליך

א.ג.נ.,

**הנדון: הבהרה מס' 1 - תשובות לשאלות הבהרה**  
**מכרז פומבי מס' מפ/303/22 להקמת מוקד תמיכה (HELP DESK) בתחום מערכות המידע**  
**וניהולו**

1. בהמשך לשאלות הבהרה שנתקבלו בידי קרן קימת לישראל (להלן: "המזמינה" ו/או "קק"ל") עד ליום 21.08.22 עד השעה 12:00, מצ"ב תשובות כדלקמן:

מס"ד	פרק וסעיף	עמוד	שאלה	מענה
1.	כללי	כללי	נבקש לקבל את תכולת העבודה במוקד: 1. כמות שיחות/פניות בחדש שעת/יומי/חודשי. 2. סוגי פניות עיקריים. 3. משך שיחה ממוצעת. 4. אחוז פתרון בקו ראשון. 5. משך זמן טיפול בפניה.	כיום אין מוקד ולכן לתשומת לב המשתתפים, מדובר במכרז להקמת מוקד – לכן אין עדיין נתונים ידועים למידע שנתבקש.
2.	כללי	כללי	כיצד יש לחתום על המסמכים במכרז (חתימה + חותמת או ראשי תיבות + חותמת)?	חותמת המשתתף + חתימת מורשי החתימה הרשאים לחתום בשם המשתתף
3.	כללי	כללי	בכמה עותקים יש להגיש את המענה למכרז/הצעת המחיר?	עותק אחד.
4.	נספח א' סעיף 7	4	האם יש לרשום את שם המציע על המעטפות?	ראו האמור בנספח א' סעיף 7 למסמכי המכרז: <b>אופן הגשת ההצעות</b> - ההצעות תוגשנה בשתי מעטפות נפרדות. על גבי כל אחת מן המעטפות יש לציין באופן ברור את שם המכרז וכן את פרטיו וזהותו של המשתתף.
5.	נספח א' סעיף 7	4	האם יש להכניס 2 מעטפות נפרדות לתוך תיבת המכרזים או שיש להכניס את 2 המעטפות למעטפה ראשית?	את שתי המעטפות יש להכניס למעטפה אחת גדולה: <b>במעטפה א'</b> יש לצרף את מסמכי המכרז כשאלה חתומים וכל הנספחים הנדרשים לרבות הערבות הבנקאית. <b>במעטפה ב'</b> יש לצרף את הצעת המחיר - <b>טופס 8</b> למסמכי המכרז.
6.	נספח ב' סעיף 2.2	5	האם נדרש כי לכל אחד מ-3 הגופים ניתן לאורך כל 3 השנים האחרונות או במהלך 3 השנים האחרונות?	לאורך כל 3 השנים האחרונות
7.	נספח ב'	5	האם נדרש כי מנהל	כפי שצוין בתנאי הסף, על המשתתף

## לשכה משפטית

<p>להעסיק לטובת מתן השירותים מנהל מוקד. כל תנאי הסף להתקיים המשתתפים בעת הגשת ההצעה אלא אם כן נאמר אחרת במסמכי המכרז. משכך ולאור בקשות משתתפים, תנאי הסף ישתנה ותבוצע בו הקלה אשר תאפשר למשתתפים שאינם מעסיקים עם הגשת ההצעה מנהל מוקד להציג חוזה העסקה מותנה בזכייה במכרז עם מנהל המוקד המיועד או התחייבות בין הצדדים להעסקה ככל והמשתתף יזכה במכרז.</p>	<p>המוקד המוצע הינו עובד של המציע במועד הגשת ההצעות?</p>		<p>סעיף 3.1</p>	
<p>המילים "לא רלבנטי" נרשמו בטעות. לתשומת לב המשתתפים פרטי ערבות ההשתתפות מפורטים בטבלה שבעמוד 2 למסמכי המכרז:</p> <p><b>סכום של 60,000 ש"ח (במילים: שישים אלף ש"ח) עד ליום 18.12.2022.</b></p> <p><b>* המשתתפים נדרשים להגיש ערבות השתתפות שתהיה לפחות בסכום ובתוקף הנדרשים.</b></p> <p><b>* יש להגיש ערבות מקור בלבד ולא העתק!</b></p>	<p>האם נדרש לצרף ערבות מכרז? בסעיף רשום: "לא רלבנטי".</p>	<p>6</p>	<p>נספח ב' סעיף 6</p>	<p>8.</p>
<p>לצורך התרשמות מלאה מהמשתתף נדרש גם מנהל המוקד המוצע להשתתף בראיון.</p>	<p>מי אמור להשתתף בריאיון מטעם המציע? נציג המציע בלבד או שגם מנהל המוקד המוצע?</p>	<p>9</p>	<p>נספח ג' סעיף 2.2</p>	<p>9.</p>
<p>כמפורט בסעיף: בהמלצות כתובות או בפרטי הקשר בטבלאות הניסיון. אחד מהשניים.</p>	<p>האם נדרש לצרף המלצות כתובות מגופים להם המציע סיפק שירותים או שניתן להסתפק בפרט הקשר בטבלאות הניסיון?</p>	<p>9</p>	<p>נספח ג' סעיף 2.2</p>	<p>10.</p>
<p>כן</p>	<p>האם לצורך קבלת ציון מקסימאלי נדרש להציג 6 לקוחות בסדר גודל של קק"ל ובפריסה ארצית?</p>	<p>10</p>	<p>נספח ג' סעיף 2.2</p>	<p>11.</p>
<p>א. כן. ב. לא.</p>	<p>א. האם על כל גוף נוסף מעבר לתנאי הסף להיות בסדר גודל של קק"ל ובפריסה ארצית? ב. והאם נדרש כי המציע מספק עבור כל אחד מהם שירותים לאורך כל 3 השנים האחרונות?</p>	<p>10</p>	<p>נספח ג' סעיף 2.2</p>	<p>12.</p>
<p>פרופיל כ"א נדרש, מפורט במכרז עבור צוות תמיכה מקצועי בתחום מערכות המידע ותחזוקתן.</p>	<p>מיהו התחזוקן? מה הפרופיל שלו ומה תפקידו?</p>	<p>36</p>	<p>פרק ג'</p>	<p>13.</p>
<p>ההיקף של שירותי תורנים כרגע אינו ידוע. ככל ויידרש שירות כאמור, התעריף עבור הפעלת מוקדן יהא זהה לתעריף איש צוות ובהתאם לצורך מעת לעת. מסמכי המכרז</p>	<p>מה הכוונה בשירות הודעות והפעלת תורנים בתמחור נפרד? מה ההיקף ומהו התמחור</p>	<p>36</p>	<p>פרק ג' סעיף ב'</p>	<p>14.</p>

## לשכה משפטית

יתוקנו בהתאם לתשובה זו כאמור. ראה תשובה לשאלה 7 לעיל.	הנפרד? האם מנהל המוקד שיוצע חייב להיות בעת הגשת המכרז עובד החברה או אפשרי להציג מועמד שייקלט לחברה עם הזכייה?	5	נספח ב' - סעיף 3.1	.15
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף שיינתן לנותן השירות להתגונן וכן והשיפוי הנו בהתאם לפסק דין שביצעו לא עוכב.		תנאים כלליים - לחוזה סעיף 4.4.3	.16
הבקשה התקבלה חלקית. לרישת הסעיף יתווספו המילים "בפסק דין חלוט". הסעיף יתוקן בחוזה שבפרק ב' במסמכי המכרז.	נבקש להוסיף שהפיצוי יינתן בהתאם לפסק דין שביצעו לא עוכב, והפיצוי יהיה על כל סכום בהתאם לפסק הדין.		תנאים כלליים - לחוזה סעיף 4.4.4	.17
הבקשה נדחית. ההתחשבות תיעשה בהתאם לקביעה שתיקבע לגבי כל עובד באופן פרטני, ככל שתיקבע. לא ניתן כעת לצפות קביעה עתידית שכזו.	נבקש להוסיף רק של התחשבות של עד 12 חודשים למפרע		תנאים כלליים - לחוזה סעיף 4.4.5	.18
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף לאחר חויבה על פי פסק דין		תנאים כלליים - לחוזה סעיף 4.6	.19
הבקשה התקבלה לגבי מתן הודעה לנותן השירות בלבד. הסעיף יתוקן בחוזה שבפרק ב' במסמכי המכרז.	נבקש להוסיף שמדובר בחוב שאינו שנוי במחלוקת והקיזוז יבוצע לאחר הודעה לנותן השירות ומתן זכות תגובה בהתאם.		תנאים כלליים - לחוזה סעיף 5.1	.20
הבקשה נדחית.	נבקש להפחית את הריבית מ 17% לשיעור נמוך יותר מכיוון שיש כאן בנוסף הצמדה.		תנאים כלליים - לחוזה סעיף 10.2	.21
הבקשה נדחית. א. במתן שירותים של הפעלת מוקד ב. שוטף לא תהיה אפשרות לתת התראה של 30 יום מראש ככל והמפעיל יפר את ההסכם יסודית וייתכן ותידרש כניסה מיידית של מפעיל חדש. משכך, הבקשה נדחית. על אף האמור, קק"ל מתחייבת למתן התראה לתיקון ההפרה תוך זמן סביר.	א. נבקש מגבלה לעניין חיוב ההוצאות למספר חודשי תשלום הספק לנותן השירות. ב. כמו כן נבקש להבהיר כי כל ביטול של ההסכם מחמת הפרה יסודית יהא כפוף להתראה בת 30 יום מראש בה לא תיקנה החברה את ההפרה.		תנאים כלליים - לחוזה סעיף 13.1.2 ו 13.2	.22
הבקשה נדחית.	נבקש להוסיף שאחראי		תנאים	.23

### לשכה משפטית

	הנו אחראי לפי דין		כלליים - לחוזה - סעיף 6 על - תתי סעיפיו	
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק לאור הבקשה שהאחריות הנה לפי דין		תנאים כלליים - לחוזה - סעיף 6.2	24.
הבקשה נדחית.	נבקש במקום פוליסות שיהא רשום מאישורי ביטוח. כמו כן בשורה שתיים לאחר המילה ביטוחיו יש להוסיף "בהתאם להסכם זה".		תנאים כלליים - לחוזה - סעיף 6.5	25.
הבקשה התקבלה.	נבקש שטרם חילוט יינתן הודעה מראש של 7 י"ע		תנאים כללים להגשת ההצעה - סעיף 18	26.
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות את תום האחריות המקצועית לאחר שנתיים מתום ההתקשרות חלף 3 שנים.		מסמך המכרז - נספחי ביטוח 9-10	27.
הבקשה התקבלה. נספחי ביטוח חדשים יצורפו להוראות המכרז.	נבקש במקום ביטוחים נפרדים של חבות מוצר ואחריות מקצועית לאפשר ביטוח חבות מוצר <u>משולב</u> אחריות מקצועית		מסמך המכרז - נספחי ביטוח 9-10	28.
הבקשה נדחית.	בכדי למנוע טעויות ולמען הנוחות, נודה לקבלת הנספחים/טפסים הבאים בפורמט WORD : ב (1), ב (2), טופס מס' 1, טופס מס' 8		כללי	29.
הבקשה נדחית. ניתן להסתפק באישורו של רו"ח להעסקה שאינו רו"ח מבקר. האור ישתנה בהוראות המכרז.	דבר העסקתם של עובדי המציע אינו מעניינו של רו"ח מבקר והוא אינו יכול לאשר העסקת עובד. לכן, נבקש להחליף את הדרישה לאישור רו"ח בדבר העסקתו של העובד, בתצהיר חתום ע"י מורשי החתימה של המציע, מאושר ע"י עורך דין.	5	נספח ב' - תנאי סף - סעיף 3.1	30.
הבקשה התקבלה. נספחי ביטוח חדשים יצורפו להוראות המכרז.	מבוקש כי לאחר המילה "המבטחים" ייכתב "וחובות המבוטח".	28	טופס מס' 9 - ביטוח - סעיף 11	31.
הבקשה התקבלה. נספחי ביטוח חדשים יצורפו להוראות המכרז.	מבוקש כי לאחר המילים "אחריות מקצועית" ייכתב "משולב חבות מוצר".	28	טופס מס' 9 - ביטוח - סעיף 11	32.
הבקשה התקבלה. נספחי ביטוח חדשים יצורפו להוראות המכרז.	מבוקש כי לאחר המילים "חבות מוצר" ייכתב "משולב אחריות מקצועית".	28	טופס מס' 9 - ביטוח - סעיף 3	33.

### לשכה משפטית

<p>הבקשה התקבלה. נספחי ביטוח חדשים יצורפו להוראות המכרז.</p>	<p>מבוקש כי לאחר המילה "המבטחים" ייכתב "יחובות המבוטח".</p>	<p>30</p>	<p>34. טופס מס' 10 – אישור עריכת ביטוח – אחריות מקצועית</p>
<p>הבקשה התקבלה. נספחי ביטוח חדשים יצורפו להוראות המכרז.</p>	<p>מבוקש כי לאחר המילים "אחריות מקצועית" ייכתב "משולב חבות מוצר".</p>	<p>31</p>	<p>35. טופס מס' 10 – אישור עריכת ביטוח – חבות מוצר</p>
<p>ככל והבקשה מתייחסת לסעיף 5 – הבקשה התקבלה. הסעיף יתוקן בחוזה שבפרק ב' במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש שיובהר כי קיזוז יעשה בכפוף למתן הודעה לספק מראש ובכתב של 5 ימים</p>	<p>32</p>	<p>36. פרק ב' – סעיף 1.1 - הוראות כלליות לחוזה מתן השירותים</p>
<p>הבקשה נדחית. ככל וקק"ל תתבע בלעדית ההתגוננות תהיה של קק"ל. ככל ונותן השירותים יתבע ביחד עם קק"ל תהא לו הזכות להתגונן באופן עצמאי.</p>	<p>נבקש הבהרה לתקן הסעיף בהתאם להגבלות האחריות המקובלות בהסכמים מסוג זה, ובהתאם נבקש כי יובהר שעל אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה, אחריותו של נותן השירותים תהיה מוגבלת לנזקים ישירים בלבד אשר נגרמו כתוצאה ממעשה ו/או מחדל של נותן השירותים ו/או מי מטעמו בלבד ונותן השירותים לא יישא באחריות לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים ו/או מיוחדים, לרבות אך לא רק, אובדן נתונים וזאת עד לתקרה כוללת ומצטברת של התמורה החוזית המגיעה לו על פי הסכם זה. בנוסף, נבקש שיובהר כי השיפוי יהיה כפוף לכך שניתנה לספק הודעה מיד עם קבלת התביעה ו/או הדרישה ואפשרות להתגונן מפניה באופן עצמאי</p>	<p>32</p>	<p>37. פרק ב' – סעיף 1.1 - הוראות כלליות לחוזה מתן השירותים</p>
<p>ככל והשאלה מתייחסת לסעיף 9.3 ו-9.4, הבקשה התקבלה. בכל אופן כל תוצר או מידע שיוכן עבור קק"ל או על בסיס מידע שהתקבל מקק"ל, במסגרת מתן השירותים, יהא קניינה הבלעדי של קק"ל.</p>	<p>נבקש שיובהר כי העברת בעלות במידע תתייחס אך ורק למידע אשר הוכן באופן ייעודי וספציפי עבור קק"ל ו/או על בסיס מידע סודי שלה ולא תתייחס למידע אשר היה קיים אצל הספק ושיידך לו, עובר להתקשרות עם קק"ל</p>	<p>32</p>	<p>38. פרק ב' – סעיף 1.1 - הוראות כלליות לחוזה מתן השירותים</p>

## לשכה משפטית

<p>קק"ל אינה צופה תשלום דמי תחזוקה כלשהם לגורם שלישי במסגרת מתן השירותים הנדרשים ע"פ המכרז. על אף האמור, ככל שישולמו דמי תחזוקה שכאלו והדבר יעשה בהסכמה מראש של קק"ל ולא ניתן יהיה לקבלם עבור החזר כספי אזי קק"ל לא תדרוש החזר של כספים אלו.</p>	<p>נבקש שיובהר כי בכל מקרה של סיום התקשרות באמצע תקופה, קק"ל לא תהיה זכאית להחזר של דמי תחזוקה חלקיים כלשהם אשר שולמו על ידי נותן השירותים לצד שלישי כלשהו לתקופה מסוימת מראש ואשר לא ניתן לקבל בגינם החזר כספי</p>	<p>33</p>	<p>פרק ב' – הסכם – סעיף 3.6</p>	<p>39.</p>
<p>כיום אין מוקד – לכן הנתונים לא ידועים לתשומת לב המשתתפים, מדובר במכרז להקמת מוקד שירות ותחזוקתו.</p>	<p>נבקש לקבל את כמות שיחות הטלפון היומית הממוצעת שקיבל המוקד בשנה האחרונה ובחלוקה לשעות העבודה במהלך המשמרת</p>		<p>פרק ג' – מפרט השירותים</p>	<p>40.</p>
<p>כיום אין מוקד – לכן הנתונים לא ידועים לתשומת לב המשתתפים, מדובר במכרז להקמת מוקד שירות ותחזוקתו.</p>	<p>נבקש לקבל את היקף הקריאות שהתקבלו במוקד בשנה האחרונה בחלוקה לערוצים שבהם התקבלו הקריאות: טלפון, דואר אלקטרוני, פורטל מערכת השירות (במידה וקיים) וכו'</p>		<p>פרק ג' – מפרט השירותים</p>	<p>41.</p>
<p>כיום אין מוקד – לכן הנתונים לא ידועים לתשומת לב המשתתפים, מדובר במכרז להקמת מוקד שירות ותחזוקתו.</p>	<p>נבקש לקבל את כמות הקריאות שהמוקד קיבל בשנה האחרונה ומתוכן בכמה טיפל בעצמו ובחלוקה לנושאי הקריאות</p>		<p>פרק ג' – מפרט השירותים</p>	<p>42.</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 30 לעיל.</p>	<p>נבקש לאפשר צירוף אישור חשב החברה על העסקת מנהל המוקד, ולא אישור רו"ח מבקר שכן לא מדובר בנתונים כספיים של החברה אשר רו"ח מבקר עוסק בבקרתם.</p>	<p>5</p>	<p>נספח ב' – סעיף 3.1</p>	<p>43.</p>
<p>היות וחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים התשמ"א 1981 בוטל והוחלף על ידי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשע"ט – 2019 – סעיף 4.1 יבוטל וימחק, לרבות התצהיר התומך שבטופס 3.</p>	<p>חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים התשמ"א 1981 בוטל והוחלף על ידי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשע"ט – 2019 אשר מטיל חסיון על המידע הפלילי ואוסר דרישה של מידע פלילי שלא בהתאם להוראות החוק לרבות בדרך של תצהיר הצהרה או שאלון בכתב. לפיכך, יש לבטל את הדרישה לחתימה על טופס 3 (מה גם שהמציע לא יכול להצהיר ביחס לחקירות שמורשה החתימה בשם החברה לא</p>	<p>6</p>	<p>נספח ב' – סעיף 4.1</p>	<p>44.</p>

### לשכה משפטית

	בהכרח מודע להן ושעשויות גם להיות חסויות, ולענין הצהרה בשם בעל השליטה ראו גם הערתנו לסעיף 4.2 להלן).			
היות וחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים התשמ"א 1981 בוטל והוחלף על ידי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשע"ט – 2019 – סעיף 4.1 יבוטל וימחק, לרבות התצהיר התומך שבטופס 3.	באשר לדרישה להצהרה גם ביחס ל"בעל זיקה" או ל"בעל שליטה" - נבקש להבהיר כי המציע הינו חברה בת של חברה ציבורית, אשר נשלטת, בשרשור ע"י חברה ציבורית זרה. בשים לב שלבעלי השליטה אין קשר לפעילות המציע או ליכולתו לעמוד בתנאי המכרז, ולאור המבנה התאגידי המתואר, ממילא המציע אינו יכול להצהיר בשם בעלי השליטה בו, מבוקש כי ההתייחסות בסעיף זה תהא למציע ולא לבעל זיקה אשר ממילא נדרשים לחתום על הטופס בנפרד (ככל שבקשתנו לא תתקבל, ההצהרה ביחס לבעלי זיקה יכולה להינתן למיטב הידיעה בלבד). בנוסף – נבקש לתקן את הדרישה כך שמי שידרש לחתום על טופס 4 הינו בעל השליטה (כהגדרת בעל זיקה בחוק עסקאות גופים ציבוריים) ולא בעל אמצעי שליטה משמעותי.	6	נספח ב' – סעיף 4.2	45.
הבקשה התקבלה – הטופס יתוקן בהתאם.	נבקש לסייג את חובת שמירת הסודיות כך שנותן השירות יהא רשאי לגלות, לפרסם, להפיץ ולהשתמש במידע אשר: היה מצוי בחזקתו קודם לגילוי; פותח באופן עצמאי; נמסר לו ע"י צד ג' ללא חובת סודיות; הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של נותן השירות; מידע אשר יוצר על ידי נותן השירות במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו גינרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע הייחודיים לקק"ל ו/או מידע אשר גילוי נדרש עפ"י דין.	21	טופס מס' 7 – סעיף 1	46.



### לשכה משפטית

<p>היות ומדובר במתן שירות רגיש תוך חשיפה למסד הנתונים של קק"ל ולמאגרי המידע שלה, הבקשה נדחית בשלב זה. עם סיום ההתקשרות בין הצדדים ניתן יהיה לבחון את האפשרות לקיצור והגבלת תקופת חובת הסודיות, בהתאם לבקשה מתאימה שתוגש לקק"ל על ידי נותן השירותים ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של קק"ל.</p>	<p>נבקש להגביל את חובת הסודיות לתקופת ביצוע השירותים על פי המכרז בצירוף 3 שנים.</p>	21	טופס מס' 7 – סעיף 7	.47
<p>האופציה הראשונה היא לשנתיים מעבר להתקשרות הראשונה.  האופציה השנייה הינה שנתיים נוספות מעבר לאופציה הראשונה.</p>	<p>סעיף 4 – אופציה ראשונה לשנתיים / אופציה שנייה לשנתיים נבקש הבהרה מה ההבדל בין 2 האופציות (אומנם רשום אחוז לתוספת אבל זה לא מספיק ברור מעבר)</p>	27	טופס מס' 8 – סעיף 4	.48
<p>ראו נוסחת חישוב בסיפת נספח ג'</p>	<p>חישוב החלק היחסי של ההצעה הגבוה מול ההצעה הזולה חסר במסמך.</p>	27	טופס מס' 8 – פסקה אחרונה	.49
<p>הבקשה נדחית. סעיף 4.3 מתייחס לנזק בעקבות ביצוע השירותים על ידי מפעיל המוקד – נותן השירות. הסעיף נועד לחדד את העובדה כי אין יחסי מעביד בין הצדדים וכי נותן השירות הינו קבלן עצמאי הנותן שירותים לקק"ל על כל המשתמע מכך כמפורט בסעיף.</p> <p>סעיף 4.4.3 מתייחס לכל עילה הקשורה למתן השירותים על ידי נותן השירות ע"פ חוזה זה. בנוסף, כפי שהסעיף מציין מדובר במקרה שקק"ל או מי מטעמה יתבעו על ידי עובד נותן השירות – כך שההתגוננות בפני התביעה תהא נתונה לפתחה של קק"ל ולא לפתחו של נותן השירות.</p> <p>סעיף 6.1 – הבקשה נדחית. סעיף 6.2 – הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש כי ביחס להסכם זה, יראו את ההוראות הכלליות לחוזה למתן שירותים (פורמט מדף 2-16) כאילו תוקנו כדלקמן: בסעיף 4.3 – יש להפריד בין אחריות נותן השירות כלפי המועסקים על ידי לפי דיני העבודה לבין אחריות נותן השירות כלפי המועסקים על ידי לפי דיני הנזיקין. בעוד נותן השירות אחראי באופן בלעדי כמעביד כלפי עובדיו, חבותו כלפי עובדיו לפי דיני הנזיקין הינה על פי דין ולא באופן בלעדי. נותן השירות לא צריך להיות אחראי לנזק אשר לא ייגרם על ידו, לרבות נזק שייגרם בגין מעשה או מחדל של קק"ל או מי מטעמה או צד ג' כלשהו. לכן – יש להסיר את הוראות הסעיף</p>	32	פרק ב' – חוזה – סעיף 1.1	.50



## לשכה משפטית

	<p>ולהסתפק באמור בסעיף 4.4.2 או להחליפו בסעיף שקובע כי כל צד ישא באחריות על פי דין לנזק גוף ולנזק לרכוש מוחשי.</p> <p>סעיף 4.4.3 – ראשית, השיפוי צריך להיות ביחס לתביעה של עובד נותן השירות בעילה של יחסי עובד מעביד ולא "בכל עילה שהיא הקשורה לחוזה זה".</p> <p>שנית - בכל מקום בו קיימת חובת שיפוי של נותן השירות על פי ההסכם היא צריכה להיות כפופה לכך שקק"ל תודיע מיידי לנותן השירות בכתב על כל תביעה כאמור, תשתף פעולה עם נותן השירות ותעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר הפשרה.</p> <p>מחוייבות נותן השירות לשיפוי תוצר עם קבלת פסק דין חלוט של רשות שיפוטית המחייב בתשלום כאמור.</p> <p>סעיף 4.6 – ראו הערתנו לסעיף 4.4.3 לענין חובת השיפוי.</p> <p>סעיף 6.1 - נבקש להחליף את המילה "לבדו" במילים "על פי דין".</p> <p>עוד נבקש לקבוע כי נותן השירות לא ישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד</p>			
--	--	--	--	--

## לשכה משפטית

	<p>או עונשי שייגרם לקק"ל ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, עלויות זמן השבתה. בכל מקרה, גבול אחריות נותן השירות לפיצוי בגין נזק ישיר לא יעלה על גובה סך התמורה השנתית המגיעה לנותן השירות על פי חוזה זה. הגבלת אחריות כאמור תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת, אך לא תחול על נזק שייגרם כתוצאה ממעשה או מחדל בזדון, נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי.</p> <p>סעיף 6.2 – נבקש להסיר. אחריות נותן השירות היא על פי דין.</p>			
הבקשה התקבלה. הסעיף יתוקן בהתאם.	נבקש כי תנתן הודעה של 30 יום מראש לפחות על הארכת תוקף ההסכם כדי לאפשר לנותן השירות זמן להיערך בהתאם.	33	פרק ב' – חוזה – סעיף 3.2	.51
הבקשה התקבלה. הסעיף יתוקן בהתאם.	לאחר המילים "כל נזק" נבקש להוסיף "מוכח".	33	פרק ב' – חוזה – סעיף 3.6	.52
הבקשה התקבלה. לסעיף יתווסף כי ההודעה תינתן תוך זמן סביר להתארגנות וככל הניתן במתן הודעה של 30 יום מראש.	נבקש כי במקרה של אי ביצוע השירותים או ביצוע חלקי של השירותים תנתן לנותן השירות הודעה של 30 יום מראש.	34	פרק ב' – חוזה – סעיף 6.1	.53
כיום אין מוקד – לכן הנתונים לא ידועים	נבקש לקבל את חתך נתוני קריאות של המוקד שנותן להם כיום שירות על מנת שנוכל להבין סדר גודל.	36	פרק ג' – מפרט דרישות השירותים	.54
דרישת הסעיף הינה להקמת מוקד ב-3 גופים לפחות. כלומר בשלושת הגופים	על המשתתף להיות בעל ניסיון עבר מוכח בהקמת	5	נספח ב' – תנאי סף –	.55

## לשכה משפטית

שיוצגו על ידי המשתתף בהצעתו.	מוקד תמיכה המידע בשלושה ( 3 גופים לפחות, המונים שמונה מאות ) 800 ( משתמשים לפחות ) לכל גוף ) וזאת במהלך עשר ( 10 ) השנים האחרונות, שאלה : האם הסעיף מתייחס לקיום מוקד ופעילות מוקדים באופן כללי או ל 3 לקוחות המבוקשים ?		סעיף 2.1	
נכון	בסעיף זה מבקשים 3 שנים אחרונות לעומת 10 בסעיף הקודם	5	נספח ב' - תנאי סף - סעיף 2.2	.56
ראה תשובה לשאלה 7 לעיל.	בסעיף זה מתבקש המציע לתת אישור רו"ח עבור תקופת העסקה , שאלה : הבקשה להעסקת מנהל מוקד, הקיים אך אינו בהכרח מתאים להצעה, ולכן יידרש גיוס חדש עלפי תנאי המכרז , האם מקובל ?	5	נספח ב' - תנאי סף - סעיף 3	.57
יש לצרף להצעה את נספחי הביטוח כשהם חותמים באמצעות חותמת+ חתימת מורשי החתימה של המציע בתחנית העמוד. רק המציע הזוכה יידרש להמציא נספחי ביטוח חתומים על ידי חברת הביטוח שלו.	את אישור קיום ביטוח לאחר כבר לטובת ההצעה , או רק במקרה הזכיה ?	28	טופס מס' 9 ביטוח	.58
ההדרכה תהיה על מערכות סטנדרטיות ומערכות ייחודיות המוטמעות בארגון. לא קיימת מערכת תומכת מידע בארגון.	מה רמת ההדרכה שתנתן לעובדי המוקד, האם קיימת מערכת תומכת מידע שתוכל לסייע לעובדים ?	37	פרק ג' - סעיף יז	.59
הכוונה היא תמיכה בהפעלת אפליקציות סטנדרטיות וייעודיות בהתקנים ניידים הקיימים בארגון (מחשבים ניידים, מחשבי לוח (טאבלטים מבוססי "מיקרוסופט", אייפדים מבוססי "אפל") טלפונים ניידים	מה הכוונה ל Mobile?	39	פרק ג' - שירותי מוקד השירות - איוש מוקד התמיכה - סעיף 1.2	.60
המוקדן ומנהל המוקד ידרשו לתת מענה ותמיכה ברמת המשתמש הבודד.	מה הכוונה ל Windows ברמת המשתמש הבודד או שזה כולל גם שרתים ?	39	פרק ג' - שירותי מוקד השירות - איוש מוקד התמיכה - סעיף 1.2	.61



## לשכה משפטית

---

2. לתשומת לב המשתתפים בהליך, לאור הקלות ושינויים שנעשו בתנאי המכרז, המכרז יפורסם מחדש עם מועדים חדשים. כל המועדים המקוריים מבוטלים בזאת. יש להתעדכן באתר קק"ל בדבר הפרסום מחדש.

\*\*\* הבהרה זו נועדה להוסיף על מסמכי המכרז/ההליך ואין בה כדי לגרוע מהם בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink that reads 'איה כהן-לומר'.

איה כהן-לומר, עו"ד  
לשכה משפטית