



08 פברואר 2026  
כ"א שבט תשפ"ו

מענה המועצה לשאלות הבהרה, מכרז 01/2026, שירותי הפעלת מוקד עירוני

מס'	נושא	נוסח השאלה	מענה המועצה
1.	סעיף 29.2 - טבלת איכות רכיב איכות -ניסיון	נבקש את אישורכם כי ניסיון במתן שירותי מוקד עירוני ו/או תפעולי יחשב כעונה בדרישה לצורך קבלת ניקוד האיכות.	לצורך בחינת רכיב האיכות ניסיון- יובאו בחשבון שירותי מוקד עירוני ו/או תפעולי ובלבד שהם ניתנו לרשויות/גופים ציבוריים בעלות 5,000 תושבים לפחות, להן המציע העניק את השירותים נשוא המכרז למשך תקופה של שנה אחת לפחות.
2.	נוסח הערבות	בנוסח הערבות לא צוין מס' המכרז אלא רק שם השירות (שירותי הפעלת מוקד עירוני), נבקש לוודא שאין צורך בציון מס' המכרז או לחילופין אישור כי בסמוך למילים "שירותי הפעלת מוקד עירוני" יציין "מכרז מס' 01/2026"	אין צורך בציון מס' המכרז.
3.	עמוד 3 - נוסח הערבות	בעמוד 3 במסמכי המכרז מבוקש לצרף ערבות בנוסח מסמך ג'1, נבקש לוודא שמדובר בטעות סופר והכוונה לנספח 3 בעמוד 27	הכוונה אכן לנספח 3 בעמוד 27
4.	פרק 6 - נזיקין, אחריות וביטוח תת סעיף 6.1	בשורה הראשונה, לאחר המילים "נותן השירותים", נבקש לגרוע את המילה "לבדו". בהמשך, לאחר המילים "יהיה אחראי", נבקש להחליף את המילים "באופן בלעדי", במילים "בשיעור חבותו החוקית". בהמשך, נבקש לגרוע את המילים "מכל מין שהוא".	לא מאושר
5.	תת סעיף 6.2	בשורה השנייה, לאחר המילים "כל מי מטעמה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית והיקפה".	לא מאושר
6.	נספח 2(א) - אישור על קיום ביטוחים סעיף 1	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	מאושר
7.	סעיף 3	בשורה השלישית, לאחר המילים "למבקש האישור", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי".	מאושר
8.	סעיף 5	בסוף השורה העשירית, לאחר המילים "את מבקש האישור", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריותו למעשי או מחדלי במבוטח".	לא מאושר
9.	סעיף 8 - ביטוחי המבוטח	בשורה הרביעית, נבקש לגרוע את המילים "סייג אחריות מקצועית לא יחול בגין נזקי גוף".	מאושר

## מועצה מקומית כפר תבור



מס'	נושא	נוסח השאלה	מענה המועצה
	תת סעיף 8.1 - ביטוח אחריות כלפי צד שלישי		
10.	תת סעיף 8.3 - ביטוח חבות המוצר ואחריות מקצועית (משולב)	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.	לא מאושר  מאושר
11.	סעיף 9 תת סעיף 9.4	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "לא יפחת מתנאי ביט מהדורה 2013", במילים "הינו על פי תנאי מגדל ביט".	מאושר
12.	נספח 2(ב) - אישור ביטוחי המבטוח ביטוח צד ג'	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	מאושר
13.	ביטוח אחריות מעבידים	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	מאושר
14.	ביטוח אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".  בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 339.	מאושר
15.	פירוט השירותים	נבקש להחליף קוד 082 בקוד 081.	מאושר
16.	מודל תמחור - מחיר חודשי קבוע מול צריכה דינמית	במסמכי המכרז נדרש להציע מחיר חודשי קבוע להפעלת המוקד, בעוד שכמות הפניות והשיחות בפועל הינה דינמית ומשתנה לאורך הזמן. נבקש להבהיר האם ניתן לבסס את ההצעה על <b>מכסת בסיס חודשית</b> (לדוגמה: כ-700 שיחות, בהתאם לאומדן שצוין במסמכי המכרז), ובנוסף לקבוע <b>תעריף מוסכם לחיוב עבור דקה/שיחה מעבר למכסת הבסיס</b> , כל שתתקיים חריגה בפועל.	לא. המחיר הינו חודשי לפי <b>אומדן</b> של כ- 700 שיחות בחודש. יש לקחת בחשבון שישנה אפשרות שיהיו כמות שיחות פחותות ולעיתים כמות שיחות גבוהות מהאומדן.
17.	הפעלת כווננים כחלק מהשירות	נבקש להבהיר האם במסגרת השירות נדרשת גם <b>הפעלת כווננים</b> (טלפוניים ו/או תפעוליים) מעבר לפעילות המוקד השוטפת. ככל שהתשובה חיובית - א. מהו היקף הכווננים הנדרש (שעות פעילות, סוגי תפקידים, זמני תגובה)? ב. האם ניתן להציע <b>רכיב תמחור נפרד</b> עבור שירות הכווננים, במידה ויידרש?	שעות פעילות ואיוש המוקד הינו 24/7, לרבות בזמן חגים וחירום (עמוד 11, סעיף 17 למסמכי המכרז) כך שנושא הכווננים אינו רלוונטי.
18.	היקף השירות הטלפוני	נבקש להבהיר האם השירות המבוקש מתייחס <b>למענה טלפוני לשיחות נכנסות בלבד</b> למוקד	שיחות נכנסות בלבד, למעט מקרים חריגים לפניות חריגות בהן המוקד

## מועצה מקומית כפר תבור



מס'	נושא	נוסח השאלה	מענה המועצה
		העירוני, או שמא נדרש גם ביצוע שיחות יוצאות, כגון חזרה לפונים, עדכונים יזומים, תיאומים או פניות לגורמים חיצוניים, כחלק מהשירות.	מבצע שיחה יוצאת לבעל תפקיד במועצה, לדוגמא פיצוץ מים חריג באמצע הלילה.
19.	מערכת CRM	נבקש להבהיר האם קיימת מערכת CRM המסופקת ומנוהלת על ידי המועצה, אשר הספק הזוכה יידרש לעבוד מולה, או שמא נדרש מהספק להעמיד מערכת CRM כחלק מהשירות המוצע במסגרת המכרז.	קיימת מערכת CRM המסופקת ומנוהלת על ידי המועצה.
20.	ספק קיים בתחום המוקד	נבקש להבהיר האם נכון למועד פרסום המכרז המועצה מקבלת כיום שירותי מוקד מספק חיצוני, ואם כן - האם תקופת ההתקשרות עם הספק הקיים צפויה להסתיים עם תחילת ההתקשרות במסגרת מכרז זה, או שקיימת תקופת חפיפה נדרשת.	כיום שירותי המוקד מסופקים על ידי ספק חיצוני. תקופת ההתקשרות תסתיים עם בחירת זוכה במכרז הנוכחי. לא קיימת חפיפה בין ספקים.

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל הקבלנים לצרפו בצרוף חתימה וחותמת החברה.

בכבוד רב,

  
אוהלד חנוכה,  
מנכ"ל המועצה