

שאלות ותשובות במכרז מס' 47/2021
למתן שירותי הסעדה בסיוע אמצעים טכנולוגיים עבור משרד מבקר המדינה ונציב
תלונות הציבור

להלן תשובות לכל השאלות אשר הועברו למשרד בהתייחס למכרז שבנדון.
 התשובות לשאלות במסמך זה מחייבות את המציעים והינן חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

מענה המשרד	שאלה	סעיף	עמוד במכרז	
הספק יחסום את הכרטיס ובתנאי שההודעה נשלחה במהלך שעות/ימי הפעילות של הספק.	נבקש לסייג כי הספק יחסום את הכרטיס ובלבד כי ההודעה נשלחה במהלך שעות/ימי הפעילות של הספק. כמו כן, נציג המשרד יכול להיכנס לממשק הניהול שבאתר בכל עת, 24/7 ולחסום כרטיס(ים), והחסימה תתעדכן אוטומטית. בנוסף, לכל עובד גישה לניהול חשבון באמצעות האזור האישי באתר ובאפליקציה שם יכול לחסום מיידית בעצמו את הכרטיס.	3.8	5	1.
מקובל - הספק בלבד ונותני השירות למשרד יחתמו על נספח סודיות	נבקש למחוק סעיף זה - עובדי הספק חתומים על נספח סודיות לטובת כלל פעילות החברה. אנחנו לא מחתימים את כל העובדים באופן ספציפי לטובת כל חברה/לקוח. כמובן שהספק עצמו יחתום על נספח סודיות.	7.3	8	2.
מקובל	לצורך ביצוע השירותים נותן השירות משתף את המידע ומעבד אותו באמצעות חברות הקשורות לו, וכן עם צדדים שלישיים (בין היתר מסעדות). לשון הסעיף אינה משקפת את אופי הפעילות. לאור זאת יש להבהיר כי - "על אף האמור בסעיף זה, הספק יהיה רשאי לאסוף, לעבד ולשתף מידע אישי הן באופן ישיר והן באמצעות חברות הקשורות לו וספקי משנה מטעמו, לצורך אספקת השירותים על פי הוראות הסכם זה." --- האמור רלוונטי לכל ההוראות המתייחסות לסודיות ומידע במכרז ובהסכם.	7.5	8	3.

מענה המשרד	שאלה	סעיף	עמוד במכרז	
מקובל	<p>זמני המשלוחים - זמני המשלוח נקבעים על ידי המסעדות ולרוב מסופקים עד 60 דקות, אך יש רשתות ומסעדות שזמני המשלוח עשויים להיות ארוכים יותר. במקרה של ימים חריגים של סופה, חמסין, סגירת כבישים וכן הלאה זמני המשלוח עשויים להיות גבוהים מהממוצע. בשירות הזמנה מרוכזת זמני המשלוח נקבעים מראש בהם ההזמנות לרוב מתבצעות בטווח שעות שנקבע על ידי החברה לרוב 8-11 והאספקה של המסעדות הינה לרוב בטווח של השעות 13:00-13:30.</p> <p>נא שנו את הסעיף בהתאם, לא ניתן להתחייב לכלל המסעדות לזמן אספקה של 60 דקות.</p>	11.2.2.1.3	12	.4
הבקשה נדחית. הספק נדרש לרכוש את הביטוחים המכסים את הפעילות שלו ולכלול הרחבות לטובת המדינה כנדרש בסעיף הביטוח.	<p>אין אנו מסיבים את ביטוחי החברה לפי לקוח מסוים ביטוחי החברה כוללים את כלל לקוחות החברה, נבקש להסיר בקשה להסבה זו</p>	א.7	18	.5
הבקשה נדחית. הספק נדרש לרכוש את הביטוחים המכסים את הפעילות שלו ולכלול הרחבות לטובת המדינה כנדרש בסעיף הביטוח.	<p>אין אנו מסיבים את ביטוחי החברה לפי לקוח מסוים. ביטוחי החברה כוללים את כלל לקוחות החברה, נבקש להסיר בקשה להסבה זו</p>	עמוד 19 - 7.1 עמוד 51 - 18.1	עמוד 19 + עמוד 51	.6
<p>הסעיפים הבאים יבוטלו :</p> <p>עמוד 19 סעיף 7.2 תת סעיף ד' ו-ה' עמוד 51 סעיף 18.2 תת סעיף 2.4 ו-2.5 האמור בסעיפים הבאים :</p> <p>" הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם." "כל סייג/חריג המתייחס להרעלה מכל סוג שהוא, חומר זר ו/או מזיק אחר במאכל או במשקה יבוטל"</p>	<p>הביטוח חל רק על עובדי החברה ואין לנו קשר ואחריות כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם - לא ניתן לקבל סעיף זה.</p> <p>נותן השירותים אינו אחראי בכל דרך ואינו יכול להיות אחראי לאיכות המזון והמוצרים. כל זאת באחריות המסעדות בלבד והן אף מקושרות בחוזה מול נותן השירותים, ולכן לנותן השירותים אין אחריות ולא כיסוי ביטוחי בתחום זה. אנו מספקים פלטפורמה לניהול מדיניות תקציב החברה, ביצוע הזמנות והתאמה לצורכי החברה ומתן שירות מקשר בין עובדי החברה לנותני השירות.</p> <p>נא הסירו את סעיף זה.</p>	עמוד 19 - 7.2 עמוד 51 - 18.2	עמוד 19 + עמוד 51	.7

מענה המשרד	שאלה	סעיף	עמוד במכרז	
הבקשה מאושרת באופן הבא : כמבוקש, המציע יחתים את המסעדות על טופס הצהרת קיום ביטוחים והודעה בגין שינוי. כמו כן, לפני כל חידוש התקשרות/הארכת התקשרות, יידרש המציע להחתים את המסעדות על הצהרת קיום הביטוחים והודעה בגין שינוי.	המסעדות הינם אחראיות על קיום הביטוחים עבור עסקיהן, לא ניתן לוודא בפועל ולעקוב אחרי ביטוחי המסעדות, נהוג בתחום להחתים את המסעדות על טופס הצהרת קיום ביטוח והודעה בגין שינוי כפי שנעשה במכרז עובדי המדינה לגבי ביטוח בגין הרעלת מזון ומשקה נא שנו את הסעיף להצהרה של המסעדה.	7.4	20	.8
לגבי הוספת המילים – שינוי לרעה – הבקשה מאושרת. לגבי שינוי ל-30 יום - הבקשה נדחית. חברות הביטוח מסוגלות לתת הודעה של 60 יום לפני הביטול.	נבקש לשנות את סעיף זה "בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם נשלחה על כך הודעה מוקדמת של 30 יום במכתב רשום לחשב משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור"	ב.7.5	20	.9
הבקשה מאושרת.	נבקש לשנות את סעיף ז לנוסח: תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל יהיו על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", או כל נוסח אחר המקביל לו בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל	ז.7.5	20	.10
הבקשה מאושרת.	נבקש להוסיף - "אולם אין בביטול החריג כאמור בכדי לגרוע מזכויות המבטח ו/או מחובות המבוטח על פי הפוליסה ו/או על פי הדין."	ח.7.5	21	.11
הבקשה נדחית.	נבקש לעדכן את הסעיף - "...לאחר התאמת ביטוחיו בהתאם לנדרש לסעיף ביטוח זה....אודות חידוש הפוליסות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עם תום תקופת הביטוח."	ג.7	21	.12
הבקשה נדחית. המדינה שומרת על זכותה לקבלת פוליסות ככל ויידרש.	הדרישה להצגת פוליסה אינה מקובלת. אין אנו מציגים העתקי פוליסות ללקוחותינו. נבקש למחוק את הסעיף - פסקה ראשונה.	ד.7	21	.13

מענה המשרד	שאלה	סעיף	עמוד במכרז	
הבקשה נדחית. המדינה שומרת על זכותה לקבלת פוליסות ככל ויידרש.	נבקש למחוק בפסקה השנייה את - "...פוליסות הביטוח.."	ד.7	21	.14
הבקשה נדחית.	נבקש למחוק בפסקה השלישית - "...ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך"	ד.7	21	.15
הבקשה נדחית.	נבקש לעדכן בסוף הפסקה הרביעית - "...על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי הסכם זה."	ד.7	21	.16
מקובל	נבקש לתקן את הסעיף כך שיחריג שירותי צד ג' שהספק משתמש בהם במהלך הפעילות הרגילה והשוטפת שלו (וללא קשר להתקשרות הספציפית של מבקר המדינה)- למשל שימוש בשירותי ענן, שירותי סליקת אשראי וכד'	2.4	46	.17
מקובל, במקרה של שיקול שחורג מהאמור בסעיף 4.4, תינתן לספק התראה של 60 ימי עסקים, טרם הפסקת ההתקשרות.	נבקש לסייג את הסעיף כך שיהיה כפוף לביטול בהתאם למפורט בסעיף 4.4 להסכם.	4.6	47	.18
מקובל	נבקש למחוק את המשפט "עם זאת, התנהגות של אחד או יותר..... כהפרת הסכם זה על ידי נותן השירותים". ולהחליף במשפט הבא: "המשרד ידווח לספק על מקרים בהם עובדי הספק פעלו שלא בהתאם להוראות החוק או להוראות המקצועיות המקובלות לגביו, והספק יבצע בירור פנימי בנושא"	9.3	48	.19

מענה המשרד	שאלה	סעיף	עמוד במכרז	
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את המילים "או על פי כל הסכם אחר". בנוסף - יש לייצר מנגנון לאופן הקיזוז- נבקש להוסיף את המשפט הבא: "מובהר כי בטרם המשרד יבצע קיזוז בפועל, ימסור לנותן השירותים הודעה בכתב על כוונותיו לקזז, לרבות פירוט ביחס לסכומים שבגינם המשרד מבקש לבצע קיזוז. נותן השירותים יהיה רשאי להגיש את השגותיו בפני נציג המשרד לאחר קבלת הודעה כאמור ולא יאוחר מ- 10 ימים ממועד קבלת ההודעה והמשרד יבדוק את ההשגות בתוך 10 ימים."	15	50	.20
הבקשה מאושרת באופן הבא: המילים "ישיר" ו- "או עקיפה" ימחקו ובמקומם יירשם: "לכל נזק כתוצאה מהפעלתו של הסכם זה". יש לציין כי המילים "ו/או שלוחיו" אינן מופיעות בסעיף זה.	לאחר המילים "בגין כל נזק" נבקש להוסיף "ישיר". בנוסף, נבקש למחוק את המילים "או עקיפה". ולמחוק את "ו/או שלוחיו". הספק יכול להיות אחראי לעצמו ולעובדיו, לא לצד ג'.	17.1	51	.21
הבקשה מאושרת באופן הבא: המילים "ישיר" ו- "או עקיפה" ימחקו ובמקומם יירשם: "לכל נזק כתוצאה מהפעלתו של הסכם זה". יתר הניסוח במשפט יוותר כפי שהיה והמילים: "מיד" - לא ישונו וכך לגבי "ו/או שלוחיו"- לא יבוטל.	לאחר המילים "על כל נזק, תשלום או הוצאה" אנא הוסיפו "ישיר". בנוסף, נא מחקו המילים "או עקיפה". בנוסף, נבקש למחוק את המילה "מיד" ולאחר המילה "קבלת הודעה" להוסיף "בכתב". כן, למחוק את המילים "ו/או שלוחיו".	17.3	51	.22
תתווסף ההבהרה הבאה: " יובהר כי המשרד לא יפרסם פרטים שהוא סבור כי הם בבחינת סודות מסחריים"	נבקש להוסיף הבהרה שבכל מקרה המשרד לא יפרסם פרטים מסחריים או מידע סודי מסחרי אחר בפרסום כאמור.	19.6	54	.23
הבקשה נדחית	נבקש למחוק את הסעיף או לשנות אותו. יובהר כי נותן השירות פועל בהתאם להוראות הדין, לרבות חוק הגנת הפרטיות, וכן נהלי אבטחת מידע של חברת האם המיושמים בחברה שלנו, בכל הקשור לשמירת	20.3	55	.24

מענה המשרד	שאלה	סעיף	עמוד במכרז	
	סודיות ואבטחה. נוכל לשתף עם המשרד, במידת הצורך, תיאור של הבקורות המיושמות בתחומים אלה. ככל שישנם הסדרים או נהלים מיוחדים שיהיה ליישם בקשר לשירותים יש לתקשר אותם מראש.			
הבקשה נדחית	נבקש להבהיר כי כאשר עובדי הארגון נרשמים עצמאית לאתר או לאפליקציה, הם יהיו כפופים למדיניות הפרטיות של הפלטפורמה, והפלטפורמה תעבד את המידע בהתאם למדיניות הפרטיות של האתר ובהתאם למטרות הקבועות שם	20.4	55	.25
מקובל	אנחנו חייבים, הן על פי דין, והן מכח מחויבות חוזית ללקוחות הקצה לשמור מידע אודות לקוחות ע"פ דין לצרכי דיווחי מס והגנה מתביעות משפטיות, ולא נוכל למסור את המידע או למחוק אותו בסיום השירותים. המידע יעובד בכפוף למדיניות הפרטיות של החברה באתר החברה. נא להוסיף סייג לסיפא של המשפט - "למעט בהתאם להוראות הדין".	20.5	55	.26
מאשר את ההצעה	אנו חייבים, הן על פי דין, והן מכח מחויבות חוזית ללקוחות הקצה לשמור מידע אודות לקוחות ע"פ דין לצרכי דיווחי מס והגנה מתביעות משפטיות, ולא נוכל למסור את המידע או למחוק אותו בסיום השירותים. המידע יעובד בכפוף למדיניות הפרטיות של החברה באתר החברה. נא להוסיף סייג לסיפא של המשפט - "למעט בהתאם להוראות הדין".	20.20.6	55	.27
מקובל	אנו מחויבים, הן על פי דין, והן מכח מחויבות חוזית ללקוחות הקצה לשמור מידע אודות לקוחות ע"פ דין לצרכי דיווחי מס והגנה מתביעות משפטיות, ולא נוכל למסור את המידע או למחוק אותו בסיום השירותים. המידע יעובד בכפוף למדיניות הפרטיות המוצגת בפלטפורמה.	20.20.8	55	.28
מקובל ביטול המילה "יועץ", בנספח ג'	עובדי הספק חתומים על נספח סודיות לטובת כלל פעילות החברה. אנחנו לא מחתימים את כל העובדים באופן ספציפי לטובת כל חברה/לקוח. כמוכן שהספק עצמו יחתום על נספח סודיות. נוסח נספח ג' אינו רלוונטי לפעילות החברה, ומתייחס ל"יועץ". לא ניתן להשתמש בנוסח זה להחתמת עובדים, ובכל מקרה החברה החתימה ו/או מחתימה עובדים על הסכמי סודיות בנוסח הקבוע על ידה.	20.9	55	.29

מענה המשרד	שאלה	סעיף	עמוד במכרז	
האמור בבקרה ביחס להתקשרות זו בלבד. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבצע בקרה זו. אין בכוונת המשרד לקבל את הדוחות הכספיים המלאים של החברה.	ספרי חשבונות, מסמכים פיננסיים וכד' הינם חסויים. מדובר בחברה פרטית שאינה חושפת דוחות מסוג זה. נותן השירותים יוכל לספק הצהרה לגבי תשלום שכר כנדרש.	24.2	56	.30
האמור במידע המתייחס להתקשרות זו בלבד וייעשה בכפוף להוראות הדין.	אנו מחויבים לפעול בהתאם להוראות החוק, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות ופסיקות בית הדין לעבודה בכל הקשור לפרטיות עובדים. כמו כן, החברה אינה רשאית לוותר על הזכויות לפרטיות בשם נושאי המידע. לאור זאת, נבקש למחוק את המילים המתחילים ב"נותן השירותים מוותר.. " עד סוף הסעיף; וכל האמור בסעיף זה ייעשה בהתאם ובכפוף להוראות כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות.	24.3	56	.31
הבקשה נדחית	נבקש להוסיף לאחר המילים "לבצע את השירותים בעצמו", את המילים "או באמצעות חברה קשורה לנותן השירותים".	25.2	56	.32
הבקשה מקובלת חלקית ובאופן הבא: א. הבקשה למחוק את המילה "והעקיפות" - אינה מקובלת. ב. הבקשה השנייה לסייג השיפוי כך שיהיה כפוף לפס"ד - מקובלת חלקית, ובנוסח הבא: "השיפוי יהיה כפוף להסכמת נותן השירות בכתב או להסכם פשרה שנותן השירות הינו צד לו או לפס"ד שביצעו לא עוכב הקובע את אחריות נותן השירותים לנזק, ובכפוף לכך שהמשרד הודיע לנותן השירותים מיד עם קבלת התביעה ואפשר לו להתגונן מפניה עצמאית ולא התפשר מבלי לקבל את הסכמת נותן השירותים מראש ובכתב	נבקש למחוק את המילה "והעקיפות". בנוסף, יש לסייג את השיפוי כך שיהיה כפוף לפס"ד שביצעו לא עוכב הקובע את אחריות נותן השירותים לנזק, ובכפוף לכך שהמשרד הודיע לנותן השירותים מיד עם קבלת התביעה ואפשר לו להתגונן מפניה עצמאית ולא התפשר מבלי לקבל את הסכמת נותן השירותים מראש ובכתב	26.2	56	.33
מקובל הנוסח.	לצורך ביצוע השירותים אנו משתפים את המידע ומעבדים אותו באמצעות חברות הקשורות לה, וכן עם צדדים שלישיים (בין היתר מסעדות). לשון הסעיף אינה משקפת את אופי הפעילות. לאור זאת יש להבהיר כי - "על אף האמור בסעיף זה, הספק יהיה רשאי לאסוף, לעבד ולשתף מידע אישי הן באופן ישיר והן באמצעות חברות הקשורות לו וספקי משנה מטעמו, ובלבד שהדבר יעשה אך ורק לצורך אספקת השירותים המחוייבים על פי הוראות הסכם זה."	1 (נספח ב')	58	.34

מענה המשרד	שאלה	סעיף	עמוד במכרז	
מקובל	לא ניתן לעבוד במייל ייעודי נפרד למתן השירות לכלל עובדי משרד מבקר המדינה - נא הגדירו את הצורך.	2 (נספח ב'1)	58	.35
הבקשה נדחית	<ul style="list-style-type: none"> יש לייצר מנגנון לאופן הקיזוז- נבקש להוסיף את המשפט הבא: "מובהר כי בטרם המשרד יבצע קיזוז בפועל, ימסור לנותן השירותים הודעה בכתב על כוונותיו לקזז, לרבות פירוט ביחס לסכומים שבגינם המשרד מבקש לבצע קיזוז. נותן השירותים יהיה רשאי להגיש את השגותיו בפני נציג המשרד לאחר קבלת הודעה כאמור ולא יאוחר מ- 10 ימים ממועד קבלת ההודעה והמשרד יבדוק את ההשגות בתוך 10 ימים.". 	נספח ב' 2	60	.36
הבקשה מקובלת	זמן ההכנה ומשלוח המנה משתנה בין מסעדה למסעדה ונקבע ע"י המסעדה עצמה, אין ביכולתנו להתחייב כי זמן המשלוח יעמוד על 60 דק בכל מסעדה. כמו כן, ישנם מקרים בלתי צפויים שלא בשליטת המסעדה אשר יכולים לגרום לעיכובים באספקת המשלוח.	3.2/11.2.2.1.3	6/12	.37
בקשה מקובלת חלקית. מינימום משלוח של 70 ש"ח.	הבקשה שרוב המסעדות יעמדו במינימום הזמנה של 2 מנות אינה ברורה, ישנן מסעדות שמחיר המנה שלהן נמוך כל שמחירן של 2 מנות אינו מגיע למינימום ההזמנה, מבקשים לשנות את הדרישה שרוב המסעדות יעמדו במינימום של 80 ₪.	3.2.1/11.2.2.1.3	6/12	.38
אין סתירה בין השניים. ס' 11.2.2 דן בתנאי סף, ואילו אמות המידה מתייחסת לניקוד לפי מספר המסעדות הגבוה. ההתייחסות באמות המידה לסעיף 11.2.2 כוונתה היא למרחק של המסעדות מהלשכה.	באמת המידה הראשונה מצוין כי "המציע שיציין את מס' המסעדות הגבוה ביותר הזמינות לשימוש עובדי המשרד באמצעות המציע, בהתאם לתנאים הקבועים בס' 11.2.2 " תנאי סף למסעדות המוצעות על ידי המציע" (ללא תלות אם בישיבה במקום או במשלוח" אילו בתנאי הסף 11.2.2 מצוין כי מדובר במסעדות ישיבה בלבד אשר נמצאות במרחק אשר לא יעלה על 500 מטר (למעט איזור חיפה) , נבקש הבהרה לסעיף.	אמות מידה - המסעדות המוצעות	16	.39
באמת המידה השנייה - ההתייחסות למסעדות בישיבה בחיפה, מתייחסת רק למרחק של עד 500 מ' למרחק של עד 500 מ' למרחק העולה על 500 מטר מאושרות.	באמת המידה השנייה המציעים נדרשים לציין את מספר המסעדות הגובה ביותר בישיבה, מה ההתייחסות לאזור חיפה בו בתנאי הסף מצוין כי גם מסעדות אשר ממוקמות במרחק העולה על 500 מטר מאושרות.	אמות מידה - המסעדות המוצעות	16	.40

מענה המשרד	שאלה	סעיף	עמוד במכרז	
(הבהרה- תנאי הסף של מרחק העולה על 500 מ' מתייחס לתנאי המסעדות כשרות בלבד בחיפה)				
נכנס לקטגוריה של מסעדות בטווח 500 מ'	בהתאם לסעיף 3.6.4 לעובדי המשרד תינתן האפשרות לבצע שירות " TAKE A WAY" ממסעדות הממוקמות במרחק הליכה מהלשכות . ישנן מסעדות שנותנות שרות ב " A WAY TAKE" בלבד, תחת איזו קטגוריה נכנסות מסעדות אלו בטופס המסעדות המוצעות?	3.6.4	5	.41
בקשה נדחית	על מנת לא להפלות בין המציעים שכן המכרז מנוהל כיום על ידי אחד המציעים נבקש לקבל את התפלגות הארוחות ב 3 חודשים האחרונים הכוללת שם מסעדה וכמות ארוחות	כללי	כללי	.42
נכון. יינתן אותו ניקוד עבור כל הנחה העולה על 5%.	האם יש משמעות להנחה העולה על 5% ? האם יילקח בחשבון בציון הנקודות לסעיף? נראה שאם ספק מציע 6% וספק אחר 5% הנקודות הן אותו נקודות	אמת מידה אחרונה	71	.43
מקובל - הספק יתאם את אופן הביצוע מול חשבות המשרד	נדרש ייצוג לרשומת זיכוי רטרואקטיבית לדוגמה זיכוי ארוחה ב 01 לחודש עבור 31 לחודש הקודם	נספח א', 9- מבנה קובץ חיובים חודשי	44	.44



מדינת ישראל
משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
ועדת מכרזים