

שלום רב,

הנדון: מכרז פומבי מס' 1226 למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים

עבור חברת שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ

הודעה על: עדכון תנאי סף, אמות מידה, עדכון כתב כמויות, עדכון טבלת SLA ופיצויים מוסכמים, דחיית

המועד להגשת ההצעות ומסמך הבהרות מס' 1

חברת שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ (להלן: "החברה") מתכבדת להודיע בזאת על העדכונים הבאים למכרז שבנדון:

1. תנאי סף 3.2 לתנאי המכרז יעודכן לנוסח הבא:
"בעל ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט ואפליקציה, אשר נתן שירותים אלו לשלושה לקוחות לפחות, שהנם תאגידי מים וביוב, ואשר מספר הצרכנים של כל אחד מן הגופים הללו עמד על 20,000 צרכנים לפחות לפי ספרי התאגיד, וכי השירות ניתן לגבי כל אחד מן הגופים היה לתקופה רצופה של שלוש שנים החל מיום 01.01.2021 ואילך,
או לחילופין:
בעל ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט ו אפליקציה, אשר נתן שירותים אלו לשלושה לקוחות לפחות שאחד מהם לפחות הנו תאגיד מים וביוב ושלבין השניים הנותרים אחד לפחות הנו רשות מקומית, כאשר מספר הצרכנים/מקבלי השירות של כל אחד משלושת הגופים הללו עמד על 20,000 צרכנים/מקבלי שירות לפחות, וכי השירות ניתן לגבי כל אחד מן הגופים היה לתקופה רצופה של שלוש שנים החל מיום 01.01.2021 ואילך".
2. תנאי סף 3.3 לתנאי המכרז יעודכן לנוסח הבא:
"בעל ניסיון של שנתיים (2 שנים) ברציפות החל מיום 01.01.2021 ואילך, בהפעלת מערכת הבילינג פריוריטי ובכלל זה: הכרת כלל מסכי המערכת, הפקת דוחות, מכתבים, שוברים מהמערכת, גביית תשלומים ו בכל סוגי השירות הנדרשים, הפעלת מערכת ה CRM שבמערכת ותיעוד שוטף ביומן משימות, והכל זאת עבור תאגיד מים וביוב אחד לפחות שמעניק שירותים ל-20,000 צרכנים לפחות לפי ספרי התאגיד".
3. אמת מידה (3) שבסעיף 9.5 לתנאי המכרז תעודכן לנוסח הבא:
התרשמות המזמין מניסיון המציע בעבודה עם גופים להם הוענקו שירותים העונים על תנאי סף 3.2 כאשר ביניהם לפחות תאגיד מים וביוב אחד.
4. המועד להגשת ההצעות למכרז יידחה ליום ראשון, ה- 09.08.2026 החל מהשעה 09:00 ועד 12:00 בצהריים.
5. למסמך זה מצורף כתב כמויות מעודכן, ויש להגיש את הצעת המחיר על גבי כתב הכמויות המעודכן בלבד.
6. למסמך זה מצורפת טבלת SLA מעודכנת הכוללת פירוט ביחס לפיצויי המוסכמים, והיא מחליפה את הטבלה המופיעה במסמכי המכרז.
7. בנוסף, להלן תשובות החברה לשאלות שהתקבלו במשרדה:

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
1.	כללי	כללי	נבקש לוודא כי המציע לא נדרש לחתום בשלב הגשת ההצעה על כלל הנספחים להסכם.	הבקשה מתקבלת. הזוכה יידרש לחתום על ההסכם כולל כלל הנספחים לאחר שיקבל על כך הודעה מאת החברה, ובכפוף להשלמת התחייבויותיו (המצאת אישור קיום ביטוחים וערבות ביצוע).
2.	5	תנאי סף 3.2 + מסמך א'1 סעיף 2	נבקש כי בכל מקום בו כתוב "תשלומים באינטרנט ואפליקציה" יתוקן ל "תשלומים באינטרנט ו/או אפליקציה"	הבקשה מקובלת.
3.	5	3.2	על מנת למנוע צמצום תחרות שלא לצורך ולאפשר לגופים מנוסים ובעלי חוסן מקצועי מוכח להשתתף במכרז, נבקש להבהיר ולאשר כי מציע המציג שילוב ניסיון מקיף ורחב היקף כמפורט להלן, ייחשב כמי שעומד במלואו בתנאי הסף שבסעיף 3.2 : 1. ניסיון מוכח של שנתיים אחרונות במתן שירותי מוקד, בירורים ותשלומים עבור תאגיד מים וביוב אחד (המונה מעל 20,000 צרכנים). 2. ניסיון עשיר ורציף של למעלה מ-20 שנה בביצוע גבייה וניהול מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים (לרבות שירותים דיגיטליים) עבור רשות מקומית גדולה אחת המונה מעל 20,000 צרכנים. 3. ניסיון יציב וארוך טווח של למעלה מ-25 שנה בהפעלת מוקדים טלפוניים עבור גופים פיננסיים וגופים ציבוריים. נבקש לאשר כי ניסיון מצטבר משמעותי זה, העולה לאין שיעור על רף המינימום הנדרש מבחינת היקפים, ותק ומורכבות השירות, עונה על תכלית תנאי הסף ומאפשר הגשת הצעה במכרז.	הבקשה מתקבלת חלקית, וראו עדכון לתנאי סף 3.2 לעיל.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
4.	5	3.2	על מנת למנוע צמצום תחרות שלא לצורך ולאפשר לגופים מנוסים ובעלי חוסן מקצועי מוכח להשתתף במכרז, נבקש להבהיר ולאשר כי: מציע בעל ניסיון בהפעלת 2 מוקדים טלפוניים לבירורים ו/או תשלומים, שלפחות אחד מהם הינו תאגיד מים וביוב, ייחשב כמי שעומד במלואו בתנאי הסף שבסעיף 3.2.	הבקשה אינה מתקבלת באופן זה. אנא ראו תשובה לשאלה 3 לעיל, וכן נוסח מעודכן של תנאי סף 3.2.
5.	5	3.3	לטובת עמידה בתנאי הסף, ועל מנת להרחיב את התחרות ולאפשר למציעים נוספים לקחת חלק בהליך המכרזי, נבקש להפחית את מס' שנות הניסיון הנדרש לשנתיים. נבקש לעדכן את תנאי הסף בהתאם.	הבקשה מתקבלת חלקית, וראו עדכון לתנאי סף 3.3 לעיל.
6.	עמ' 5	תנאי סף ס' 3.2 – 3.3	נבקש כי הדרישה לניסיון בהפעלת מערכת הבילינג פריוריטי תוסר מתנאי הסף, מאחר שמדובר בדרישה מצמצמת באופן מהותי את התחרות, אף שלמציעים בעלי ניסיון מוכח במתן שירותי מוקד טלפוני, גבייה ושירות לתאגידי מים וביוב באמצעות מערכות בילינג אחרות קיימת יכולת מקצועית מלאה להסתגל למערכת הרלוונטית בתוך זמן סביר.	הבקשה נדחית. מדובר בדרישה מהותית.
7.	עמ' 5 + עמ' 9	תנאי סף ס' 3.2 – 3.3 + רכיב האיכות ס' 9.5, 3 בטבלה	חברתנו עתירת ניסיון במתן השירותים נשוא המכרז לגופים ציבוריים בתחום המוניציפלי בישראל, לרבות תאגידי מים וביוב. על מנת להרחיב את מעגל המציעים והגברת התחרות, נבקש לאפשר להציג ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני בשנים הנדרשות גם ברשויות מקומיות. יובהר, כי אין כל הבחנה מהותית בין שירותי מוקד טלפוני הניתנים לתאגידי מים וביוב לבין שירותי מוקד טלפוני הניתנים לרשויות מקומיות. דרישה המגבילה את הניסיון לתאגידי מים וביוב בסדרי הגודל שנקבעו בתנאי הסף אינה	ראו עדכון לתנאי סף 3.2-3.3 לעיל.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
			מתחייבת מאופי השירות המבוקש, מצמצמת את התחרות ואינה עולה בקנה אחד עם עקרון המידתיות, שכן בשני המקרים מדובר בהפעלת מוקד שירות הכולל קבלת פניות תושבים, מתן מענה טלפוני לבירורים/תשלומים, תיעוד וניהול הפניות, עמידה ברמות שירות (SLA) וכיוצ"ב. אנו סבורים כי תנאי הסף בנוסחו הנוכחי יוצר חסם מלאכותי שאינו מתיישב עם עקרונות דיני המכרזים בדבר קידום התחרות, השוויון והמידתיות, ואף אינו משרת את תכלית המכרז, שכן הוא מונע השתתפותם של מציעים בעלי ניסיון מקצועי רלוונטי ומוכח. לפיכך, ומכל הטעמים המפורטים לעיל נבקש התאמת תנאי הסף כמבוקש.	
8.	5 48-49	4.6 1.4.9	נבקש להבהיר האם דוחות המוקד (ACD) הנדרשים לצירוף להצעה (סעיף 4.6) חייבים להיות דוחות בפועל מלקוחות תאגידי מים וביוב הרלוונטיים דווקא, או שניתן לצרף דוגמאות דוחות מכל לקוח אחר של המציע לצורך המחשת יכולות המערכת בלבד.	ניתן לצרף דוחות מכל לקוח של המציע, ואין חובה כי יהיו מתאגיד מים וביוב. הדוחות יוגשו לצורך המחשת יכולות מערכת, ובלבד שיכללו את כלל הפרמטרים הנדרשים בסעיף 4.6 למסמכי המכרז.
9.	5	4.6.7	נבקש למחוק סעיף זה, נבהיר כי הנתונים הנדרשים בסעיף זה הינם חסויים ולא ניתן לחשוף אותם לגורמים חיצוניים.	הבקשה נדחית. ככל שהדוחות כוללים מידע רגיש או מזהה, ניתן להשחירו, ובלבד שלא יהיה בכך כדי לפגוע בהצגת הפרמטרים הנדרשים.
10.	5	4.6.8	נבקש למחוק סעיף זה. למציע ניסיון בהפעלת מוקד שירות עבור תאגיד מים וגבייה, כולל הפקת מסמכים, אך התאגיד מבצע את השליחה בפועל.	הבקשה נדחית.
11.	7	6.1	עקב יציאה לחופשות של בעלי תפקידים מהותיים להגשת המכרז, נבקש לדחות את מועד הגשת המכרז בלפחות שבועיים נוספים.	הבקשה מתקבלת. מועד הגשת ההצעות יידחה ליום ראשון, 09.08.2026 החל מהשעה 09:00 ועד השעה 12:00 בצהריים.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
12.	8-9	9.4-9.5	נבקש הבהרה לגבי מנגנון חישוב רכיב 2 בטבלת הניקוד (עמ' 9): כל אחד מ-5 הקריטריונים ינוקד בין 1 ל-12, כאשר סך הניקוד המרבי התיאורטי הוא 60 (5 קריטריונים 12X). האם הניקוד הסופי לרכיב זה הוא סכום 5 הקריטריונים? (ולא ממוצע, כפי שנכתב), שכן רק כך מתקבל טווח 0-60 התואם את משקל הרכיב (60 נק').	מדובר בטעות סופר. יחושב סכום חמשת הקריטריונים כך שהניקוד המקסימלי לסעיף יהא 60 נקודות. לבסוף יבוצע ממוצע בין ניקוד חברי הועדה.
13.	9	9.5	נבקש להבהיר כי לטובת התרשמות המזמין מהמציע והצוות המקצועי (רכיב 2 בטבלה), לריאיון יידרשו להגיע נציג בכיר מטעם המציע ומנהל המוקד המוצע (ללא דרישה לצוות נוסף).	הבקשה נדחת. המזמין אינו מגביל את זהות הנציגים מטעם המציע המשתתפים בריאיון, למעט מנהל המוקד המוצע אשר ייבחן במסגרת הריאיון. על המציע מוטלת האחריות להבטיח כי הנציגים מטעמו יהיו בקיאים בהצעה, במערכות ובשירותים נשוא המכרז, ויוכלו להשיב באופן מלא לשאלות ועדת הבחינה. אי היערכות מתאימה תהיה באחריות המציע בלבד.
14.	9	9.5	נבקש לשנות את רכיב 3 בטבלה ל- "התרשמות המזמין מניסיון המציע בהפעלת מוקדי שירות טלפוניים עבור גופים ציבוריים".	הבקשה מתקבלת.
15.	9	9.5	נבקש לשנות את רכיב 3 בטבלה כך שבחינת הממליצים תתבצע מול תאגיד מים וביוב אחד.	הבקשה מתקבלת.
16.	9, 31, 34, 57	3.2.3-18.5 (הסכם/מסמך א')	המכרז מבחין בין "מנהל המוקד הטלפוני" (סעיף 2.3 למסמך א', שקורות חייו יש לצרף להצעה ואשר נבחן בריאיון) לבין "מנהל תיק לקוח" (סעיף 8.5 להסכם). נבקש להבהיר האם מדובר באותו בעל תפקיד, או שנדרשים שני בעלי תפקידים נפרדים, ומה היקף המשרה הנדרש מכל אחד מהם.	מדובר בשני תפקידים שונים. מנהל תיק לקוח יהא איש הקשר הישיר מול החברה. יידרש להיות זמין טלפונית בשעות פעילות החברה במקרה של היעדרות יוצב במקומו מחליף. מנהל מוקד יהא אחראי על ניהול, פיקוח ותיאום עבודת המוקד ועל הקשר השוטף עם המזמין.
17.	25	הצעת המחיר- מסמך ב' (1)	נבקש לדעת את הכמויות החודשיות הממוצעות של כל אחד מסעיפי הצעת המחיר.	בהתאם לעמודת כמות אומדן, ואולם תשומת לב המציעים מופנית לעובדה כי מדובר על אומדן בלבד.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
18.	25	מסמך ב' (1) הצעת המציע	הצעת המחיר במכרז קובעת תעריף מירבי, אך אינה קובעת תעריף מינימאלי, זאת כאשר משקלו של בחינת הצעת המחיר הינו 40%. במודל זה, ללא קביעת מחיר מינימום, החברה חשופה לקבלת הצעות גרעוניות ע"י מציעים שמבקשים להיכנס "בכל מחיר" כאשר לחברה לא יהיו כלים למנוע "זכייה" כזו באמצעות רכיב האיכות בלבד. כמו כן, ברור כי כתוצאה מהצעות שכאלו השירותים שתקבל החברה היא מספק "מפסיד" שלא יעמוד באספקת השירותים כנדרש, בוודאי לא באיכות השירות. לאור הנ"ל נבקשכם לקבוע תעריף מינימום המשקף את העלויות והרווח הקבלני המקובל בכדי להימנע מהצעות הפסדיות כאמור.	הבקשה נדחית.
19.	25	01.010	המחיר שנקבע במכרז אינו משקף את העלויות העדכניות הכרוכות במתן השירות, לרבות עלויות כוח אדם, תפעול, טכנולוגיה והתייקרויות שחלו בשנים האחרונות. עדכון מחיר המקסימום יאפשר הגשת הצעות תחרותיות וישימות לאורך תקופת ההתקשרות. לפיכך, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום הקבוע בסעיף לסך של 3.50 ₪ לפנייה.	הבקשה מקובלת באופן חלקי. ראו מחירון מעודכן בסיפא.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
			בנוסף, נבקשכם לקבוע מחיר מינימום לסעיף בסך 2.5 ₪ לפנייה.	
20.	26	01.020	המחיר שנקבע במכרז אינו משקף את העלויות העדכניות הכרוכות במתן השירות, לרבות עלויות כוח אדם, תפעול, טכנולוגיה והתייקרויות שחלו בשנים האחרונות. עדכון מחיר המקסימום יאפשר הגשת הצעות תחרותיות וישימות לאורך תקופת ההתקשרות. לפיכך, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום הקבוע בסעיף לסך של 3.50 ₪ לפנייה. בנוסף, נבקשכם לקבוע מחיר מינימום לסעיף בסך 2.5 ₪ לפנייה.	הבקשה מקובלת באופן חלקי. ראו מחירון מעודכן בסיפא.
21.	26	01.030	המחיר שנקבע במכרז אינו משקף את העלויות העדכניות הכרוכות במתן השירות, לרבות עלויות כוח אדם, תפעול, טכנולוגיה והתייקרויות שחלו בשנים האחרונות. לפיכך, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום הקבוע בסעיף לסך של 7.5 ₪ לפנייה. בנוסף, נבקשכם לקבוע מחיר מינימום לסעיף בסך 6.5 ₪ לפנייה.	הבקשה מקובלת באופן חלקי. ראו מחירון מעודכן בסיפא.
22.	26	הצעת המחיר- מסמך ב' (1) סעיף 01.040	נבקש לדעת את משך השיחה הממוצע עבור שיחות בירור ותשלום.	הבקשה מקובלת באופן חלקי. ראו מחירון מעודכן בסיפא.
23.	26	01.040	המחיר שנקבע במכרז אינו משקף את העלויות העדכניות הכרוכות במתן השירות ועלול לפגוע ביכולת לספק שירות מקצועי	הבקשה מקובלת באופן חלקי. ראו מחירון מעודכן בסיפא.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
			ואיכותי, לאורך תקופת ההתקשרות. לפיכך, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום הקבוע בסעיף לסך של 13 ₪ לפנייה. בנוסף, נבקשכם לקבוע מחיר מינימום לסעיף בסך 10 ₪ לפנייה.	
24.	26	01.060	המחיר שנקבע במכרז אינו משקף את העלויות העדכניות הכרוכות במתן השירות ועלול לפגוע ביכולת לספק שירות מקצועי ואיכותי, לאורך תקופת ההתקשרות. לפיכך, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום הקבוע בסעיף לסך של 7.5 ₪ לפנייה. בנוסף, נבקשכם לקבוע מחיר מינימום לסעיף בסך 6 ₪ לפנייה.	הבקשה מקובלת באופן חלקי. ראו מחירון מעודכן בסיפא.
25.	26	01.070	המחיר שנקבע במכרז אינו משקף את העלויות העדכניות הכרוכות במתן השירות ועלול לפגוע ביכולת לספק שירות מקצועי ואיכותי, לאורך תקופת ההתקשרות. לפיכך, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום הקבוע בסעיף לסך של 15 ₪ פנייה. בנוסף, נבקשכם לקבוע מחיר מינימום לסעיף בסך 10 ₪ לפנייה.	הבקשה מקובלת באופן חלקי. ראו מחירון מעודכן בסיפא.
26.	26	01.80	המחיר שנקבע במכרז אינו משקף את העלויות העדכניות הכרוכות במתן השירות ועלול לפגוע ביכולת לספק שירות מקצועי ואיכותי, לאורך תקופת ההתקשרות.	הבקשה מקובלת באופן חלקי. ראו מחירון מעודכן בסיפא.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
			לפיכך, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום הקבוע בסעיף לסך של 7 ₪ לטרנזקציה. בנוסף, נבקשכם לקבוע מחיר מינימום לסעיף בסך 9 ₪ לטרנזקציה.	
27.	34	8.3	נבקש להבהיר את אופן הפעלת המוקד, שכן קיימת אי התאמה בין מנגנון התמורה, המבוסס על תשלום לפי שיחה, לבין הדרישה להעמדת שני נציגים ייעודיים באופן קבוע. ככל שאין מדובר במוקד ייעודי, יש להבהיר כי השירות יסופק באמצעות מוקד משותף והתמורה תמשיך להיות לפי שיחה. לחלופין, ככל שמדובר במוקד ייעודי המחייב הקצאת שני נציגים באופן קבוע, יש לעדכן את מנגנון התמורה כך שהתשלום יהיה לפי שעות Login של הנציגים, כאשר מחיר המינימום לשעת Login יעמוד על 87 ₪ לפני מע"מ, ומחיר המקסימום יעמוד על 98 ₪ לפני מע"מ, המשקפים את העלות הנדרשת להפעלת מוקד ייעודי.	המוקד יהא מוקד משותף והתמורה לפי שיחה.
28.	35	10	נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 10 המגביל את האחריות כדלקמן: "על אף כל האמור אחרת, נותן השירותים לא יישא באחריות כלשהי לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים כלשהם שיגרמו על ידו ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו למשרד ו/או לצד ג' כלשהו בקשר עם ביצוע השירותים לפי הסכם זה".	הבקשה נדחית.
29.	35	10	נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 10 המגביל את האחריות כדלקמן: "מוסכם כי סך אחריותו ו/או חבותו המצטברת של נותן השירותים לא	הבקשה נדחית.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
			יעלה על התמורה ששילם המשרד לנותן השירותים בפועל מכח הסכם זה במשך 12 חודשים (12 החודשים) שקדמו להיווצרות עילת התביעה. הגבלת האחריות ו/או החבות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, למעט נזקים לגוף ונזקים שנגרמו בזדון.	
30.	36	11.1	מבוקש כי המילים "ו/או כל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד תביעה למשך 3 שנים מתום תקופת ההסכם".	הבקשה מתקבלת.
31.	37	11.3	מבוקש כי בסיפא ייכתב "ככל ואין בכך ניגוד עניינים".	הבקשה מתקבלת.
32.	37	11.4	השיפוי כאמור בסעיף זה כפוף לפס"ד שלא עוכב ביצועו הקובע את אחריות הזוכה לנזק".	הבקשה נדחית.
33.	37	11.5	מבוקש כי ימחק.	הבקשה נדחית.
34.	37	11.6	מבוקש כי ימחק.	הבקשה נדחית.
35.	37	11.8	מבוקש כי המילה "בלעדית" תמחק ובמקומה ייכתב "על פי דין".	הבקשה נדחית.
36.	37	11.10	מבוקש כי ימחק.	הבקשה נדחית.
37.	38	13	נבקש כי יינתן פרק הזמן לתיקון הפרה יסודית יעמוד על 14 ימים וכי פרק הזמן לתיקון הפרה לא יסודית יעמוד על 28 ימים.	הבקשה נדחית.
38.	40	16	נבקש שהקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 28 ימים.	הבקשה מתקבלת חלקית. הקיזוז יתבצע בהודעה מראש ובכתב של שבעה ימים.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
39	40	18	נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילוי נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.	הבקשה מתקבלת.
40	40 69-70	18.2 נספח ד'	נבקש להבהיר כי רק הקבלן הזוכה נדרש לחתום על נספח ד' ורק לאחר זכייה.	ראו תשובה לשאלה 1 לעיל.
41	40 69-70	18.2 נספח ד'	לחברתנו מס' רב של מורשי חתימה, נבקש לאשר להחתיים 2-3 מורשי חתימה, אשר יחתמו גם על ההצעה למכרז.	הבקשה מתקבלת.
42	41	19	נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.	הבקשה נדחית.
43	44	1.2.3	נבקש לקבל מפרט כל כלל החומר הנדרש להדפסה, על מנת שכלל המציעים יוכלו לתמחר את עלויות ההדפסות בהתאם לנדרש.	בהתאם לכמויות שבכתב הכמויות.
44	44	1.2.6	סעיף 1.2.6 קובע כי קווי הטלפונייה/1-800 הינם בבעלות התאגיד (עלות שיחות נכנסות על התאגיד), אך על הקבלן "להתנהל מול חברת בזק" ו"לתחזק את נתב השיחות ולחבר את מרכזיית הטלפונים למוקד השירות". נבקש להבהיר: (א) על מי חלה עלות רכש/שכירות והחזקת מרכזיית הטלפונים (PBX) ונתב השיחות עצמו - הקבלן או התאגיד; (ב) מי נושא בעלות קווי התקשורת/הפס הרחב בין נתב השיחות של התאגיד למוקד הקבלן.	א. על הקבלן. ב. עלות תשלום השיחות 1-800 חלה על החברה ותועבר במישרין לחברת התקשורת.
45	49	1.5	בסעיף 1.5 למפרט הטכני מופיעים שדות ריקים (XXXXXX) למועד ההתקשרות הצפוי עם הזוכה ומועד תחילת העבודה בפועל. נבקש כי	צפי להכרזה על זוכה הנה מיד לאחר סיום חגי תשרי.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
			התאגיד ישלים ויפרסם את התאריכים הצפויים, על מנת שנוכל להיערך מבחינת כוח אדם והדרכה.	מועד תחילת מתן השירותים על ידי הזוכה הנו כשבועיים לאחר קבלת הודעת זכייה לזוכה.
46.	52	Cm1.01.070	נבקש להבהיר כי קיימת הבחנה בין שיחות ננטשות לבין בקשות לחזרה (Call Back), שכן מדובר בשני סוגי פניות שונים. שיחה ננטשת אינה בהכרח מעידה על רצון התושב לקבל שיחה חוזרת וייתכן שהתושב ניתק לאחר מספר שניות בודדות או בחר לפנות בערוץ אחר. לפיכך, נבקש כי החובה לבצע חזרה טלפונית בתוך 3 שעות תחול, אך ורק, על פניות שבהן התושב בחר באופן יזום באפשרות Call Back או השאיר בקשה לחזרה ולא על כלל השיחות הננטשות. בנוסף, נבקש להבהיר כי במקרה שבו בוצע ניסיון חזרה והתושב לא ענה, התייעוד יבוצע במערכת הטלפוניה/המרכזייה בלבד. ככל שהתושב ענה לשיחת החזרה והתקיימה שיחה בפועל עם נציג השירות, יתועד הטיפול גם במערכת הבילינג, בהתאם לנהלי התאגיד.	הבקשה מקובלת למעט המשפט : "בנוסף, נבקש להבהיר כי במקרה שבו בוצע ניסיון חזרה והתושב לא ענה, התייעוד יבוצע במערכת הטלפוניה/המרכזייה בלבד" אשר אינו מקובל, והזוכה יחויב לתעד ניסיון זה במערכת הבילינג של התאגיד.
47.	52	Cm1.01.080	נבקש לעדכן את יעדי רמת השירות, כך שייקבע כי 40% מהשיחות ייענו בתוך 60 שניות ו- 80% מהשיחות ייענו בתוך 120 שניות. היעדים הקבועים במכרז (90% בתוך 60 שניות וכלל השיחות בתוך 120 שניות) אינם ריאליים מבחינה תפעולית, במיוחד בתקופות עומס ואינם תואמים את יעדי השירות המקובלים במוקדי שירות דומים. עדכון היעדים יאפשר	הבקשה מתקבלת באופן הבא : 80% מהשיחות ייענו בתוך 60 שניות ו- 20 % מהשיחות ייענו בתוך 180 שניות.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
			מתן שירות איכותי, יעיל ובר-קיימא, תוך שמירה על איזון בין רמת השירות לבין העלויות התפעוליות.	
48.	62	4	על-מנת ליצור וודאות ולהפחית את הסיכון הכלכלי של הספק באשר לתמורה שהוא מקבל, נבקש להגביל את כלל הקנסות / קיזוזים / הפחתות, מכל סוג, שהוא ל-1% מסך התמורה השנתית של הספק.	הבקשה נדחת.
49.	62	4 לנספח א' (סעיף כללי - שיעור חריגה)	נבקש להבהיר כי עמידה ביעדי השירות (90% מענה תוך 60 שניות, נטישה עד 3%, 80% סגירה בקו ראשון - סעיף 1.01.080 בנספח א', עמ' 51-52) תימדד כאחוז חודשי מצטבר.	הבקשה נדחת.
50.	62-63	4 לנספח א' (מנגנון פיצויים מוסכמים)	בטבלת הפיצויים המוסכמים (עמ' 62-63) מרבית הסעיפים (למשל p.02 - חריגה מזמן תקן במענה, p.04 - אי תיעוד שוטף) מוגדרים כ"לכל אירוע", ללא הגדרת חלון מדידה. נבקש להבהיר כיצד יימדד "אירוע" בפועל: האם כל שיחה בודדת שחרגה מזמן התקן (60/120 שניות) תיחשב אירוע נפרד לצורך p.02, מה שעלול להצטבר למאות אירועים ביום, או שהמדידה תתבצע על בסיס יומי/חודשי ביחס לאחוז החריגה הכולל.	הבקשה מתקבלת חלקית, והמציעים מופנים לנספח SLA חדש המצורף למסמך זה ואשר מחליף את המסמך שצורף למסמכי המכרז.
51.	64	1	עמ' 64 סעיף 1- במקום "7" ייכתב "3". עמ' 66 גורמים נוספים- מבוקש כי המילים "תאגידים עירוניים..." עודיהם" תמחקנה. עמ' 66 ביטוח צד ג' ומעבידים לאחר המילה ביט ייכתב "ו/או נוסח מקביל".	שאלה 1- מקובל. שאלה 2- נדחה. שאלה 3- מקובל.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
52.	65	6	במקום המילה "מתחייב" ייכתב "רשאי".	נדחה
53.	65	9	- מבוקש כי המילים "באחריות המבוטח.. האישור" תמחקנה.	נדחה
54.	66	נספח ב(1)	בביטוח צד שלישי - לא ניתן לתת את הקוד 339 (הרחבה לסייבר). לפיכך, נבקשכם לבטל דרישה לקוד זה.	מקובל
55.	66	נספח ב(1)	בביטוח אחריות מקצועית - לא ניתן לתת את הקוד 339 (הרחבה לסייבר). לפיכך, נבקשכם לבטל דרישה לקוד זה.	נדחה
56.	66	נספח ב(1)	בביטוח נאמנות – לא ניתן לקבל את הקוד 324 – כיסוי זה אינו מכסה את מזמין האישור. לפיכך, נבקשכם לבטל דרישה לקוד זה.	נדחה
57.	66	נספח ב(1)	בביטוח סייבר - לא ניתן לתת את הקודים הרשומים תחת כיסוי זה. לפיכך, נבקשכם לבטל דרישה לקוד זה.	נדחה
58.	66	גורמים נוספים	מבוקש כי המילים "תאגידים עירוניים... עודיהם" תמחקנה.	נדחה
59.	66	ביטוח צד ג' ומעבידים	לאחר המילה ביט ייכתב "ו/או נוסח מקביל".	מקובל
60.	84	17.2 לנספח ו' (גיבויים)	סעיף 17.2 לנספח ו' דורש רכישת רישיון מערכת גיבוי מסוג VEEAM "או שוות ערך" לחוות שרתים בתקן TIER 2, יחד עם דרישה נפרדת (סעיף 2.14.1-2.14.4) לביצוע 3 גיבויי snapshot ביום למשך 30 יום. נבקש להבהיר האם דרישות אלו חלות על קבלן המוקד הטלפוני	כל הגיבויים יבוצעו בענן הספק. ניתן לגבות בכל מערכת גיבוי 30 ימים גיבוי.

#	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
			בהינתן שהמידע מאוחסן במערכת הבילינג של התאגיד/ספק הבילינג, או שהן רלוונטיות רק במקרה שהקבלן מקים תשתית מידע עצמאית משלו.	

כללי:

1. ההבהרות במסמך הבהרות זה מחייבות את כל משתתפי המכרז, גוברים על האמור במסמכי המכרז ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. ככל שנערך שינוי במסגרת מסמך הבהרות זה, ביחס למסמך ממסמכי המכרז, יחול השינוי בהתאמה על כל מסמכי המכרז על נספחיהם, אף אם לא צוין הדבר במפורש.
3. על המציעים לצרף להצעותיהם את מסמך ההבהרות הנ"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.
4. החברה מאחלת בהצלחה למשתתפי המכרז.

בברכה,

שרונים – תשתיות מים וביוב בע"מ
מכרז מס' 1226 – מסמך ב' (1) מעודכן 15/07/2026
הצעת המציע [יש להגיש במעטפה סגורה נפרדת]

הנחיות והערות :

1. על המציע לציין את המחיר המוצע על ידו לכל רכיב בטבלה שלהלן, בעמודה האחרונה ("מחיר מוצע בש"ח"); יובהר כי המחירים המרביים והמוצעים הינם במטבע שקל חדש ללא תוספת מע"מ.
 2. המציעים ימלאו את עמודת "המחיר מוצע" בלבד. ועדת המכרזים תחשב את העלות הכוללת לכל סעיף (מחיר מוצע כפול כמות).
 3. הכמויות נתונות לשינויים בהתאם לדרישות המזמין, והכמויות המופיעות במחירון הן אומדנה בלבד.
 4. המזמין שומר לעצמו את הזכות להזמין רק חלק מהרכיבים המופיעים בטבלה ו/או בהצעת המחיר של המציע, או את כולם, לפי שיקול דעתו הבלעדי. כמו כן, המזמין שומר לעצמו את הזכות להפחית את היקף השירותים ובהתאמה, תופחת התמורה.
 5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפצל את הזכייה ולקבל את השירותים ממספר גופים, לפי שיקול דעתו וזאת מבלי שהיא בכך כדי לשנות את הצעת המחיר.
 6. במידה ותינתנה הארכות – המחירים יישארו בתוקפם גם למשך כל תקופות הארכת החוזה, בכפוף לתנאי ההצמדה שבהסכם.
 7. התמורה שתשולם לספק תוצמד למדד המחירים לצרכן. מדד הבסיס לחישוב ההצמדה הינו המדד הידוע ביום חתימת ההסכם החוזי בין הצדדים בהתאם למנגנון ההצמדה כמפורט בתנאי ההסכם.
 8. לספק לא יהיו טענות או דרישות כספיות נוספות מעבר לתמורה שלאחר ההנחה שהוצעה על ידו שתהא סופית ומוחלטת.
 9. כלל המחירים הנקובים – הינם בשקלים חדשים ואינם כוללים מס ערך מוסף (מע"מ).
 10. ככל שמופיע מחיר מירבי שניתן להציע עבור הרכיב, בעמודה "מחיר מירבי בש"ח", המציע לא יציע מחיר העולה על המחיר המירבי. במידה ויוצע מחיר הגבוה מהמחיר המירבי, התאגיד יראה את המחיר המירבי כמחיר המוצע על ידי המציע.
 11. במידה שנפלו בהצעתו טעויות חשבוניות ו/או טעויות סופר, תהא התאגיד רשאי לתקן הטעויות, תהא ההשלכה הכספית לתיקון אשר תהא, וההצעה תכלול את תיקון הטעויות לאחר שבוצעו על ידי הועדה.
- המחירים הנקובים הנם בשקל חדש ללא מע"מ**

מקט	תיאור מקט	יחידת מידה	כמות אומדן	מחיר מירבי בש"ח	מחיר מוצע בש"ח	מחיר מוצע כפול כמות אומדן
01.010	תשלום שובר באינטרנט/ אפליקציה	לפי פנייה	3,500	3.5		
01.020	תשלום באמצעות מענה קולי ממוחשב לתשלומים IVR	לפי פנייה	120	3.5		
01.030	תשלום במענה אנושי - מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יבצעו גבייה של תשלומים ללקוחות החברה, באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.	לפי פנייה	135	7.5		
01.040	שיחות לבירורים – מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות ובירורים של צרכנים בנושאי גבייה, בירורים ותשלומים ללקוחות החברה הפונים טלפונית וזאת לרבות הפקת שוברים, מכתבים ודברי דואר נוספים, הדפסתם, משלוחם, ביולם ודיוורם ללקוחות החברה הפונים לשירות הטלפוני.	לפי פנייה	1100	11		
01.050	הקלטת שיחות	חודשי	1TB	300		
01.060	שליחת מסמכים לרבות מסמכים דיגיטליים	לפי פנייה	300	7.5		
01.070	רישום שוברים במייל	לפי פנייה	55	10		
01.080	אופציונלי - לשכת שירות לעיקולי ח-ן חייבים בבנקים מסחריים בישראל: מתן שירותי לשכת שירות לתפיסת כספי חייבים באמצעות עיקולי ח-ן בבנקים מסחריים בישראל, בהתאם לפקודת מיסים גבייה ובהתאם להנחיות כל דין. התשלום עבור טרנזקציה (פעולה), הכוללת בין היתר: איתור חשבון עו"ש	פעולת עיקול ח-ן עו"ש חייב	10	7 לטרנזקציה		

מקט	תיאור מקט	יחידת מידה	כמות אומדן	מחיר מירבי בש"ח	מחיר מוצע בש"ח	מחיר מוצע כפול כמות אומדן
	של חייב, תפיסת סכום החוב ושחרור העיקול במידה ושולם. התמורה לכל פעולה - עבור מוסד בנקאי יחיד.					
סה"כ						

חתימת המציע:

תאריך	פרטי החותם	חתימה וחותמת המציע
-------	------------	--------------------

אישור עו"ד:

אני הח"מ, _____ עו"ד/רו"ח, מאשר כי ה"ה _____ חתמו בפני
על ההצעה דלעיל ועל כל המסמכים המצורפים לה וכי הם מורשי חתימה מטעם _____
(להלן - "המציע") וכי בחותמם על ההצעה דלעיל הם מחייבים את המציע.

תאריך	שם	חתימה
-------	----	-------

19/07/2026

מנהל התאגיד רשאי להטיל חיובים על קבלן המוקד הטלפוני כתוצאה מאי עמידה ביעדי השירות שהוצבו לתאגיד על ידי רשות המים ו/או מופיעים בכללים ו/או שהציב התאגיד לקבלן המוקד הטלפוני במסגרת מכרז זה, וזאת בבחינת פיצויים מוסכמים. במידה וסכומי הפיצויים המוסכמים המצטברים לאותה שנה יעלו על 15% מסך התקבולים השנתיים לקבלן המוקד הטלפוני, רשאי מנהל התאגיד לזמן את קבלן המוקד הטלפוני לשימוע לפני הרכקה, ו/או להורות לקבלן המוקד הטלפוני על הפסקת הפעילות במועד בו ייקבע מנהל התאגיד ולהחלפתו באחר. הפיצויים המוסכמים ינוכו מהתמורה המגיעה לקבלן ו/או מערבות הביצוע שהופקדה על ידו בידי החברה, לפי החלטת החברה.

מובהר, כי אין בכך כדי לגרוע מזכותו של התאגיד לסיים את ההסכם בהתאם ליתר הוראות מסמכי המכרז או לנקוט בכל סעד או אמצעי אחר הנתון לו לפי מסמכי המכרז או לפי דין.

מקט	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני
p.01	כנגד אי פתיחת המוקד הטלפוני או סגירתו לפני הזמן.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 1,000 ש"ח לכל אירוע.
p.02	כנגד מענה טלפוני אנושי במוקד הטלפוני שיינתן לאחר המתנה מעל זמני התקן עפ"י דוחות שיציג הספק ו/או בקורות שיבצע התאגיד.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 200 ש"ח – לכל אחוז חריגה.
p.03	אי משלוח דבר דואר המוגדר בהסכם	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 50 ש"ח לכל אירוע
p.04	אי תיעוד פעולות עובד קבלן במערכת הבילינג מודול ה CRM באופן שוטף ולא יאוחר מסיום יום עבודה.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 50 ש"ח בגין כל פנייה שלא תועדה, מעבר לשיעור של 5% מסך הפניות החודשיות. בנוסף, השיחה לא תזכה את הקבלן בתשלום.
p.05	התנהגות לא הולמת של עובדים כלפי לקוחות הפונים טלפונית למוקד.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
p.06	אי מסירת דו"ח מהדוחות אותם נדרש לספק על פי הוראות מכרז זה ובלוחות הזמנים שקבע מנהל התאגיד.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל יום אחור.
p.07	אי מילוי הוראה בכתב ממנהל התאגיד לאיתור כתובות / פרטי חייבים.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל אירוע.
p.08	אי ביצוע הנחייה תוך זמן סביר ועד 7 ימי עבודה מהנחיות מנהל התאגיד או הרגולטור בתחום הפעילות של התאגיד.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל הנחייה.
p.09	אי עמידה בהנחיות הרגולטור בביצוע פעולות או באי ביצוע פעולות שכתוצאה מכך יחויב	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני בגובה הפיצוי או ההפחתה.

מקט	הגדרת האירוע מושא הפיצוי המוסכם	סכום הפיצוי המוסכם בש"ח ללא מע"מ שיוטל על קבלן המוקד הטלפוני
	התאגיד בתשלום פיצוי לצרכן או לכל גורם אחר, או יחויב לבצע הפחתה של החיוב.	
p.10	אי מענה, תוך שלושה ימים, מצוותי ההנהלה, מנהל הלקוח ונציגי המוקד של הקבלן עבור משתמשי החברה.	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 500 ש"ח לכל הנחייה.
p.11	אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד. תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	יחייב התאגיד את קבלן המוקד הטלפוני ב- 1,000 ש"ח לכל הנחייה.

אין בפיצויים שלעיל כדי לגרוע מיתר הסעדים הנתונים לתאגיד עפ"י מסמכי המכרז ולפי כל דין והתאגיד יהיה רשאי לנקוט בכל אמצעי או סעד הנתון לו כאמור, בנוסף לפיצויים הללו.

ככל שהתאגיד יחליט שלא להטיל פיצוי מוסכם בגין אירוע ו/או הפרה כלשהם, לא יהיה בכך למנוע מן התאגיד להטיל קנסות ו/או פיצויים מוסכמים בגין אירועים ו/או הפרות, באותם מקרים או במקרים אחרים, לפי שיקול דעתו המלא, הבלעדי והמוחלט.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

