



מכרז פומבי מס' 3/2025 - לאספקת שירותי גבייה ושירותים נלווים – מענה לשאלות הבהרה

להלן תשובות תאגיד מי חדרה בע"מ (להלן: "התאגיד") לשאלות הבהרה שהועלו בקשר למכרז שבנדון:

תשובת התאגיד	פירוט השאלה/ההבהרה	מס' עמ' מס' סעיף	מס"ד
הכוונה למסמך המצורף כ"טופס 8" למסמך 5 (טפסים המצורפים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז)	בסעיף זה נדרש למלא את רשימת התקשרויות המעידה על ניסיונו של המשתתף, הכוללת את הגורם שעבורו ניתן השירות, היקף וסוג השירות, תקופת ומשך השירות וציון שמות אנשי הקשר אצל מזמני השירות, תפקידיהם ומספרי הטלפון שלהם, בהתאם לנוסח המצורף כטופס 10 למכרז. אולם, טופס 10 הינו אישור רואה חשבון. נודה להבהרתכם.	7 יב'	10
הכוונה למסמך המצורף כ"טופס 10" למסמך 5 (טפסים המצורפים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז)	סעיף זה נדרשת הצהרת המשתתף ואישור ר"ח למחזור העסקים של המשתתף בכל אחת מן השנים 2023 ו 2024 , בהתאם לנוסח המצורף כטופס 11 אולם, טופס 11 הינו הצהרה לפי חוק העסקת עובדים. נודה להבהרתכם.	7 יד'	10
הדרישה להצגת פרוטוקול מפגש מציעים בוטלה	בסעיף זה נדרש המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי ההבהרות והפרוטוקול של מפגש המציעים חתומים על ידי המציע בתחתית כל עמוד לא מופיע כי מתקיים מפגש מציעים על כן, נבקש לבטל דרישה זו.	7	11
הבקשה נדחית.	נבקש להתאים את שעות מענה קבלת קהל לפי כללי אמות המידה , שם ניתן לתת מענה של 28 שעות שבועיות ובשאר שעות העבודה יינתן זמן מענה לפניות בק אופיס ודיגיטל .	1.17	66
הבקשה נדחית.	הוצאות הקבלן משמעותיות נבקש כי "סכום הגבייה בפועל" המזכה בעמלה יחושב עם רכיב מע"מ לחילופין להעלות את עמלת הקבלן .	4.7 4.6	68
שיעור עמלת הגביה יעודכן כדלקמן: עמלת הגביה המינימלית תעמוד על 5% ועמלת הגביה המקסימלית תעמוד על 5.3%	מחישוב שנערך נמצא כי עמלת הגבייה אינה סבירה ונמוכה משמעותית מההוצאות הקבלן בפועל על כן, נבקש להעלות את עמלת הגבייה המינימלית ל 5.1% ואת העמלה המקסימלית ל 5.45%.	הצעת המחיר 5	112 9

הבקשה נדחית.	נבקש כי בגין חיובים שנגבו מחברת "אינפיניה" ישולם לקבלן 6,000 ₪ לחודש.	9.1.2	46	7
הבקשה נדחית.	נבקש כי עובד חלופי יועמד לאחר 5 ימי היעדרות ברציפות, אחרת נדרש לתמחר עובד נוסף למכרז.	17	71	8
הבקשה נדחית.	עלות משלוח הודעת וואסאפ הינה עלות גבוהה מאד על חשבון הקבלן (אותה משלם לספק הוואטסאפ) נבקש כי שירות זה יתומחר בנפרד בסך של 0.6 ₪ לטרנזקציה.	27	77	10
הבקשה נדחית.	נבקש כי תוספת בגין הוספת עובדים תהיה 14,000 ₪ מוצמד לתחילת ההסכם.	יז	82	11
הבקשה נדחית.	כיום משרדי שירות הלקוחות נמצאים במתחם תחנה מרכזית, מקום אשר עתיד להריסה. כל מעבר למרכז חדש מצריך עלויות נוספות גבוהות מן המצב הנוכחי. נבקש כי ככל והקבלן יידרש לעבור משרדים, המזמין יישא בעלויות אלו.	יט	83	12
הבקשה נדחית.	נבקש כי הפצת דברי הדואר לא תוגבל לדואר ישראל בלבד אלא שיינתן אפשרות להשתמש בכל ספק אחר עם אישור הפצה מטעם משרד התקשורת.	כב	84	13
הבקשה נדחית.	נבקש כי התאגיד יישא בכל העלויות השירות והרישיונות במערכת הבילינג של המזמין.	כג	84	14
שעות המוקד הטלפוני יעודכנו: ימים א', ג', ה' 30:16-30:8. ימים ב' ו-ד' 00:00-19:30. יום ו' 00:00-8:00.	נבקש כי שעות המענה של המוקד הטלפוני יותאמו לכללי אמות המידה המאפשרות מענה של יום אחד בשבוע עד השעה 19:00 ויום שישי או שבת עד השעה 12:00 או לחילופין יומיים עד השעה 19:00.	8	85	15
יש לפעול לפי סעיף 1(ג) לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני)	נבקש כי חזרה ללקוח תהיה עד 3 שעות ובלבד שהשיחה בוצעה כ 3 שעות לפני תום יום העבודה.	13	85	16
בהתאם לסעיף 2 בעמוד 89 זמן המתנה למוקד לא יעלה על 120 שניות	נבקש כי זמן המענה הממוצע לא יעלה על 180 שניות.	18	85	17
הבקשה נדחית	נבקש כי שירותי הדיגיטל יתומחרו בעלות נפרדת, מדובר בהוצאה גבוהה מאוד עבור אספקת השירותים הנדרשים כדוגמת משלוח הודעות וואטספ, צ'אט ווידאו. נבקש כל שירות מבוקש יתומחר בנפרד וזאת בהתאם לקבוע בסעיף 11 בטבלה.	כו	86	18

הבקשה נדחית	קנס של 5,000 ₪ בנוגע לזמן ההמתנה הינו קנס לא פרופורציונאלי. נבהיר, כי ישנם אירועים אשר לא בשליטת הקבלן אשר גורמים לעלייה משמעותית בזמן ההמתנה וכמות השיחות. לפיכך, נבקש כי כלל הקנסות יופחתו משמעותית.	2	89	19
הבקשה נדחית	זמן המתנה במחלקה הפרונטאלית הוא תלוי כמות מבקשי השירות בזמן נתון. נבקש כי סכום הקנסות יבוטל או יופחת משמעותית.	8-9	89	20
סכומי הגביה בפועל מופיעים בעמוד 69 סעיף ב1	נבקש לדעת את סכומי הגביה בפועל בכל אחת מהשנים, לחילופין- מה היו אחוזי הגביה בכל אחת מהשנים?		כללי	21
משך שיחה ממוצע לשיחות המתקבלות במוקד נכון לשנת 2025 : 3:43 דקות	מה משך השיחה הממוצע לשיחות המתקבלות במוקד?		כללי	22
יש להגיש את המכרז באופן הבא : 1. מקור מודפס 2. העתק מודפס (סה"כ 2 מעטפות נפרדות זו מזו) כמו כן, ניתן להגיש העתק נוסף, סרוק בפורמט PDF על גבי דיסק און-קי.	אנא אשרו כי יש להגיש את המכרז באופן הבא : 1. מקור 2. העתק מס' 1 של המקור 3. העתק מס' 2 של המקור כל אחד מהעותקים כאמור יוגש במעטפה סגורה נפרדת. (כלומר 3 מעטפות נפרדות זו מזו)	5א'	9	23
ראה מענה לשאלה 3	נדרש לצרף פרוטוקול מפגש המציעים, נראה כי מדובר בטעות סופר שכן לא התקיים מפגש מציעים, אי לכך אנא הסירו הדרישה.	5א'	9	24
הכוונה למסמך המצורף כ"טופס 8" למסמך 5 (טפסים המצורפים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז)	ישנה הפניה לטופס 10-רשימת התקשרויות. נראה כי מדובר בטעות סופר במספר הטופס, נודה להבהרתכם שהכוונה היא לטופס 8.	עמוד 9 סעיף 2.ב.4 ועמוד 10 סעיף 7.יב		25
הכוונה למסמך המצורף כ"טופס 10" למסמך 5 (טפסים המצורפים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז)	ישנה הפניה לטופס 11-אישור ר"ח למחזור כספי. נראה כי מדובר בטעות סופר במספר הטופס, נודה להבהרתכם שהכוונה היא לטופס 10	7יד	10	26
הכוונה למסמך המצורף כ"טופס 11" למסמך 5 (טפסים המצורפים להוראות ולהנחיות למשתתפים במכרז)	ישנה הפניה לטופס 12-העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, נראה כי מדובר בטעות סופר במספר הטופס, נודה להבהרתכם שהכוונה היא לטופס 11	7טז	11	27
מובהר כי פרק זמן של עד (כולל) 30 יום להעמדת צוות יעניק ניקוד מלא למציע	סעיפים 1 עד 3 מהווים יתרון ומתן עדיפות לספק הנמצא כיום, נא בטלו סעיפים אלה	טבלת תיאור התרשמות מסעיף 3	21	28
טווח שיעור העמלה הינו כאמור במענה לסעיף 6 לעיל	עמלת המיינום ועמלת המקסימום אינם רשומים, נא אשרו כי הנתונים המופיעים בעמוד 9 סעיף 5א הינם הנתונים שהיו צריכים להיות רשומים	הצעת מחיר, עמוד 26, ס' 10		29

ניתן להגיש על דף לוגו של רו"ח או על גבי הטופס המצורף למכרז הבקשה מתקבלת	נבקש כי אישור רו"ח יוגש באופן נפרד ע"ג דף לוגו של רו"ח וזאת עפ"י הוראת תכ"ם	טופס 10	37	30
	נראה כי נפלה טעות סופר וצוין כי יש להחתיים רו"ח/עו"ד. נודה להבהרתכם כי האישור יחתם ע"י מורשה החתימה במציע ויאומת ע"י עו"ד.	טופס 11	38	31
הבקשה נדחית. ראה מענה בסעיף 21 לעיל	נבקש לקבל מאזני גביה לכלל סוגי השירותים של התאגיד, בפורמט אקסל לשנים 2022 עד 2024 (כולל) וכן נבקש לדעת מתוכם מהם סכומי החיוב והגביה מחברת אינפנייה בכל אחת מהשנים הללו.	ב1	69	32
התפלגות הנתונים: <u>שנת 2023 - כמות שיחות:</u> בירורים שונים - 28,200 תשלומים - 11,831 סה"כ 2023 : 40,031 <u>שנת 2024 - כמות שיחות:</u> בירורים שונים - 24,087 תשלומים - 11,530 סה"כ 2024 : 35,617 שירותי IVR – כמות שיחות (ללא מענה מול נציג): 2023 - 7,501 2024 - 5,639	נבקש לקבל את התפלגות הפניות לנתונים בטבלה (בירורים/ IVR, תשלום מול נציג)	ב3	69	33
הבקשה נדחית	הפעלת מוקד תשלומים ובירורים כרוכה בעלויות רבות וגבוהות אשר אינן מאפשרות לספק הזוכה רווח, נבקש להוסיף תשלום בגין דקת שיחה לבירור של 2.2 ש"ח וכן תשלום בגין ביצוע תשלום דרך המוקד בסכום של 2 ש"ח לתשלום, בתוספת מע"מ	6	70	34
ראה מענה לשאלה 13	נבקש כי אופן משלוח השוברים יהיה לשיקולו של ספק השרות.	כב2	84	35
רישיון השימוש הוא של התאגיד, לכן ולמיטב ידיעת התאגיד, לא קיימת מניעה לקישור למאגרי המידע הקיימים של התאגיד במערכות הפריוריטי. באחריות המציעים לבחון מול פריוריטי את הנושא.	השירותים המבוקשים הינן שירותים מבוססים תוכנה ואמורים להיות מסופקים על ידי חברת התוכנה הפועלת בתאגיד, בכדי שהקבלן יוכל לספק שירות זה עליו להיות מקושר למאגרי המידע של המזמין ותלוי בהסכמת פריוריטי, נא אשרו כי קיימת הסכמה מצידם לביצוע הממשקים והפיתוחים הנדרשים	כו	86	36
ראה מענה לשאלה 15	נבקש להבהיר כי התאגיד הינו מחויב להפעיל את המוקד 45 שעות שבועיות מתוכם יומיים עד השעה 19 ללא ימי שישי וזאת על פי כלל אמות המידה שרות טלפוני. נבקש להתאים את שעות הפעילות בהתאם לכללים.	8	85	37
ראה מענה לסעיף 17	נבקש להבהיר כי זמן ההמתנה המקסימלי לא יעלה על 90 שניות ממוצע	18	85	38
שאלות בנושא ביטוח				
מסמך 6 "הסכם למתן שירותי גביה"- מצורף כחלק ממסמכי המכרז	מסמך 6 לא צורף לקובץ שהועבר לעיוני, ואשר על כן נבצר ממני להתייחס לרשום בו כפי שמצוין בשורה השנייה והשלישית לתת סעיף זה.	<u>סעיף 14 – ביטוח:</u> תת סעיף 14.1 – ביטוחי המציעים:		39

		תת סעיף (א)		
הבקשה מתקבלת	בסיפא, לאחר המילים "לעיל ולהלן", נבקש להוסיף את המילים "בכלילת הסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה".	תת סעיף (ב)		40
הבקשה מתקבלת	בסיפא, לאחר המילים "ההסכם ונספחיהם", נבקש להוסיף את המילים "בכלילת הסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה".	תת סעיף (ג)		41
הבקשה מתקבלת	בסיפא, לאחר המילים "הביטוחיים הנדרשים", נבקש להוסיף את המילים "מעבר להסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה".	תת סעיף (ט)		42
הבקשה מתקבלת	בשורה השנייה, לאחר המילים "כשהוא אינו מסוייג", נבקש להוסיף את המילים "מעבר להסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה". בסיפא, לאחר המילים "עבודות לצד ג'", נבקש להוסיף את המילים "לחילופין רשאי הזוכה לחזור בו מהצעתו".	תת סעיף (י)		43
הבקשה מתקבלת	בסיפא, לאחר המילים "עם הזוכה החילופי", נבקש להוסיף את המילים "הני"ל מותנה בשליחת הודעה בכתב לזוכה של 14 יום מראש".	תת סעיף (יא)		44
הבקשה מתקבלת	נבקש לגרוע תת סעיף זה. כפילות עם תת סעיף (י).	תת סעיף יב:		45
הבקשה מתקבלת	נבקש לגרוע תת סעיף זה. כפילות עם תת סעיף (יא).	תת סעיף (יג)		46
הבקשה לעניין השורה הראשונה נדחית הבקשה לעניין השורה השנייה מתקבלת הבקשה לעניין השורה החמישית מקובלת.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הקבלן יהא אחראי", נבקש להחליף את המילים "אחריות מלאה ומוחלטת", במילים "בשיעור חבותו החוקית". בשורה השנייה, נבקש לגרוע את המילים "מכל מין וסוג שהוא בלי יוצא מן הכלל". בסוף השורה החמישית, לאחר המילים "בשל מעשה או מחדל", נבקש לגרוע את המילים "מכל מין וסוג שהוא".	סעיף 11 – אחריות וביטוח: תת סעיף 11.1:		47
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הקבלן משחרר", נבקש לגרוע את המילים "לחלוטין ומראש". בסיפא, נבקש לגרוע את המילים "בכל עילה שהיא".	תת סעיף : 11.2		48
הבקשה נדחית	בשורה השלישית, לאחר המילים "מוקד המענה הטלפוני", נבקש להחליף את המילה "ו/או", במילים "ואשר נגרמו".	תת סעיף : 11.3		49
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "ו/או לשפות", נבקש לגרוע את המילה "בשלמות". בהמשך, לאחר המילים "את החברה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הקבלן והיקפה". בשורה השנייה, לאחר המילים "ו/או דרישה", נבקש לגרוע את המילים "מכל עילה שהיא". בסיפא, לאחר המילים "על ידי בית משפט", נבקש להוסיף את המילים "עוד תקרת חבותו החוקית".	תת סעיף : 11.4		50
הבקשה נדחית	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הקבלן יהיה אחראי", נבקש להוסיף את המילים "על פי חוק".	תת סעיף : 11.5		52
הבקשה נדחית	בסיפא, לאחר המילים "תום תקופת החוזה", נבקש להוסיף את המילים "וכל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות".	תת סעיף : 11.6		53
הבקשה מקובלת לעניין קביעת שמאי.	בתחילת השורה הרביעית, לאחר המילים "באופן סופי ומוחלט", נבקש להחליף את המילים "לשביעות רצון	תת סעיף : 11.7		54

הבקשה נדחית לעניין הערבות הבנקאית.	החברה", במילים "בהתאם לקביעת שמאי מוסמך מטעם חברת הביטוח". בסיפא, לאחר המילים "למטרת סעיפים אלו", נבקש להוסיף ת המילים "ובלבד ששלחה לקבלן הודעה בכתב של 14 יום מראש".			
הבקשה מתקבלת	בשורה החמישית, לאחר המילים "במאכל או משקה", נבקש להוסיף את המילים "המוגש ככבוד בחצרי המבוטח".	תת סעיף 11.8 ביטוחי נותני השירות: תת סעיף 11.8.1: תת סעיף (ב) – אחריות שליש: תת סעיף (3)		55
הבקשה מתקבלת	בסיפא, לאחר המילים "תחילת מתן השירותים", נבקש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015".	תת סעיף (ה) – אחריות מקצועית: תת סעיף (5)		56
הבקשה מתקבלת	בתחילת השורה הראשונה, נבקש להחליף את המילה "ביטוחי", במילים "ביטוח צד שליש שלי".	תת סעיף 11.8.3: תת סעיף (ד)		57
הבקשה מתקבלת	בשורה השנייה, לאחר המילים "ויישוב התביעה בהתאם", נבקש להחליף את המילים "למוסכם על התאגיד", במילים "לקביעת שמאי מוסמך מטעם חברת ביטוח".	תת סעיף 11.8.23:		58
הבקשה מתקבלת	בתחילת השורה השנייה, לאחר המילים "וההשתתפות העצמית", נבקש להוסיף את המילים "שבביטוחי נותן השירות".	תת סעיף 11.8.24:		59
הבקשה מתקבלת	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט". בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש להחליף קוד 318 בקוד 321.	<u>נספח ב' – ביטוחי נותן השירות: ביטוח רכוש:</u>		60
הבקשה נדחית	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	<u>ביטוח צד שליש:</u>		61
הבקשה מתקבלת	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	<u>ביטוח חבות מעבידים:</u>		62
הבקשה מתקבלת	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט". בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 318.	<u>ביטוח כספים:</u>		63
הבקשה מתקבלת הבקשה לגבי קוד 314, מתקבלת. הבקשה לקודים 309, 318, אינה מתקבלת.	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט". בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קודים 309, 314, 318.	<u>ביטוח נאמנות עובדים:</u>		64
הבקשה מתקבלת	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u>		65

1. מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש להגיש מסמך זה כשהוא חתום על ידי המשתתף במכרז במצורף להצעתו למכרז.
2. הוראות מסמך זה מתקנות את האמור במסמכי המכרז והוראותיו גוברות על האמור בו, ככל שיש בהן שינוי לעומת הוראות המכרז. כל תיקון לסעיפי המכרז הניתן במכתב זה יתקנו/יפרשו/יתייחסו לכל הסעיפים הרלוונטיים שבמסמכי המכרז גם אם הסעיפים הרלוונטיים לא צוינו במסמך זה במפורש.
3. על כל מציע לצרף מכתב זה להצעתו, כשהוא חתום על ידו.

בכבוד רב,

מי חדרה בע"מ