



ב' אדר, תשפ"ו  
19 פברואר, 2026

**מכרז פומבי מכרז פומבי 03/2026 לאספקת שירותי אכיפת גביה ושירותי תמיכה מקצועיים בתחומי שירות הלקוחות, הגביה, צרכנות המים, שירותים טכנולוגיים ושירותים נלווים – הודעה מספר 1**

לכבוד  
**המשתתפים במפגש המציעים**

א.ג.נ.,

**הנדון: פרוטוקול מפגש מציעים – במסגרת מכרז פומבי 03/2026**  
מפגש מציעים מיום 18/02/2026 שנערך בשיחת וידאו באמצעות הזום בשעה 12:00

**משתתפים מטעם המזמין:**

מר שי שמעון חזוט, מנכ"ל  
מר אלעד בר כהנא, סמנכ"ל כספים  
גב' בקי אבנעים, סמנכ"לית שירות הלקוחות  
גב' טופז אליו – מנהלת רכש, מכרזים והתקשרויות  
מר אורן אל נקוה – מתכנן ויועץ למכרז

**משתתפים מטעם מציעים פוטנציאליים**

מר עומר קשבץ, אם גרופ  
מר יאיר שפורקר, מילגם  
גב' טלי בן יעקב, אם גרופ  
גב' עדי כהן, תקשוב  
גב' רחלי גדניאן, טלנט סולושנס  
מר רותם אושרי, תקשוב  
גב' מירי בן שלום, תקשוב  
גב' שירה בן דוד, טלנט סולושנס

**עיקרי הדברים**

שי חזוט -

פתח בציון מספר המכרז והנושא, הגדיר את מסגרת הדיון. מספר דגשים החשובים לי כמנכ"ל. מבקש לקרוא את המכרז על בוריו. כל סעיף וסעיף. לשים לב למועד האחרון להגשת שאלות ולמועד האחרון להגשת ההצעות. לשים לב טוב במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז התיבה נסגרת בשעה 12:00. זה אומר שב-12:01 לא תיכנס מעטפה. לשים לב לערבות המכרז, לסכום לתאריך. לא יום לפני לא יום אחרי. כל סטייה מנוסח הערבות המדויק עשויה להוביל לפסילת המכרז וחבל ניפול על שטויות. חובה להגיש עותק מודפס פלוס הגשה דיגיטלית. מבקש לחתום על כל עמוד ועמוד. חתימה של מורשה חתימה. מבקש שגם על ההסכם יחתמו מורשי החתימה. המסמכים שיוגשו הם אלה שישמשו אותנו לצורך החתימה על ההסכם, ואנו לא מעוניינים להידרש להשלמת מסמכים. מבקש להדגיש מדובר במפגש מציעים. זה לא המקום לשאלות הבהרה ואנחנו לא נענה על שאלות. מי שיש לו שאלה שירשום אותה בצד ויגיש במסגרת שאלות הבהרה במכרז.

את שאלות הבהרה אני מבקש לשלוח גם אל המייל של הרכש וגם אל המייל של אורן. שניהם מופיעים במסמכי המכרז.

אלעד בר כהנא-



## אורן אל נקוה-

ציין כי אין הדברים שיאמרו בעל פה מחייבים וכי השאלות שתישאלנה במסגרת הדיון תקבלנה תשובות בכתב, כאשר בכל מקרה רק שאלות שתישאלנה בכתב ו/או תצוינה במסגרת הפרוטוקול תחייבנה את התאגיד.

ציין כי השירותים המבוקשים מתחלקים לשני תחומים מרכזיים, אכיפת גבייה מנהלית ושירותי תמיכה מקצועיים בתחומי צרכנות המים ושירותי הלקוחות. במסגרת אכיפת הגבייה, נדרש הספק להפעיל יחידת אכיפה ייעודית במשרדי התאגיד הכוללת מנהל, איש שטח וצוות של שלושה נציגים. הפעילות כוללת ביצוע הליכי גבייה מנהליים בשטח ובאופן ממוחשב, כגון עיקולי בנקים, רכבים ומיטלטלין, איתור חייבים וביצוע ניתוקי מים לסרבני תשלום. במסגרת שירותי התמיכה המקצועיים, שהינם שירות אופציונאלי, על הספק להעמיד כוח אדם מקצועי (עד 10 עובדים) שישתלב במחלקות התאגיד. עובדים אלו יבצעו משימות של טיוב נתונים, טיפול בפניות ציבור, עדכון נתוני צרכנים, עיבוד קריאות מדי מים וטיפול בחריגי צריכה. השירותים יינתנו בפריסה גאוגרפית הכוללת את אשקלון ונתיבות, במטרה לייעל את מערך השירות והגבייה של התאגיד. הדגיש כי כלל מסמכי המכרז מחייבים, וכי לפירוט והבנת מרכיבי כל אחד מהשירותים יש לקרוא את כלל מסמכי המכרז ולתת דגש על נספח 1' לעניין אכיפת הגבייה ועל נספח 1' לעניין שירותי התמיכה המקצועיים.

סקר את תנאי הסף, חלק מהתנאים הנוספות, אופי התאגיד התפלגות התושבים והצרכנים בין יישובי התאגיד, היקף ההכנסות, תקופת ותמצית תכולת השירותים. הדגיש לעניין תנאי הסף כי ההשתתפות במפגש המציעים הינה חובה וכן, כי העמדת תוכנת אכיפה המאפשרת ניהול עצמאי של כל מסלול האכיפה ולשכת שירות לשם ביצוע עיקולי חשבונות בנק ממוחשבים בהתאם להסדר שבין איגוד הבנקים לבין פורום המנכ"לים של תאגידי המים והביוב היא חובה שכן ישנם ממשקים רבים שמחוי"ג התאגיד כיום אינו יודע לנהל. הדגיש כי השירות הינו אופציונאלי שכן ייתכן ובעתיד תאפשר המחוי"ג הפעלה עצמאית ובמקרה כזה, ובכל מקרה התאגיד שומר לעצמו את הזכות לעבור לשימוש במחוי"ג.

ערבות מכרז - המציע נדרש לצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי מוגבלת לטובת המזמין על סך של 120,000 ש"ח. הערבות תהיה בתוקף עד ליום 12.07.2026, ולמזמין שמורה הזכות לדרוש מהמציע להאריך את תוקפה בארבעה חודשים נוספים. על המציעים להקפיד על הנוסח המדויק המופיע בטופס 2 שבמסמכי המכרז, שכן כל סטייה ממנו עלולה להוביל לפסילת ההצעה על הסף.

ערבות ביצוע - לאחר קבלת הודעת הזכייה ובמועד החתימה על ההסכם, ימסור נתון השירות הזוכה ערבות בנקאית אוטונומית על סך של 240,000 ש"ח. ערבות זו תהיה בתוקף לכל תקופת ההסכם, לרבות תקופות האופציה ככל שימומשו, ועד לשישה חודשים לאחר תום תקופת ההסכם. תשלום התמורה בגין השירותים יהא כפוף להימצאותה של ערבות ביצוע בתוקף בכל עת.

ציין כי תקופת ההסכם הינה 12 חודשים עם אופציה להאריך את תקופת ההסכם בתקופות של עד 12 חודשים בכל פעם, עד לסך מצטבר של 48 חודשים נוספים. חצי השנה הראשונה מתחילת ההסכם תוגדר כתקופת ניסיון, שבמהלכה רשאי המזמין לסיים את ההתקשרות בהודעה מוקדמת של 30 יום אם מצא שנותן השירות אינו עומד בהתחייבויותיו.



לעניין אישור קיום הביטוחים – ציין כי במועד הגשת ההצעות אין צורך להחתים את המבטחים ויש לחתום רק בתחתית העמוד במונח של קראתי והבנתי. ביקש להציג את הביטוחים למבטחים ולשאול כל שאלה במסגרת שאלות ההבהרה. לאחר מכן יחייב הנוסח הסופי לאחר שינויים אם יבוצעו כאלה בעקבות השאלות וזה יהיה מחייב. מציע שיזכה ולא יגיש אישור קיום ביטוחים בנוסח הסופי לצד ערבות ביצוע לא תשתכלל ההתקשרות עמו ותחולט ערבות המכרז שלו ולכן כדאי לברר כל דבר מראש.

סקר את אופן הגשת ההצעה ואופן תשלום התמורה. התמורה המשולמת מורכבת מארבעה חלקים עיקריים. החלק הראשון הוא תשלום חודשי עבור מרכיבי השירות השונים לפי מספר היחידות שסופקו בפועל, כגון כוח אדם ותוכנת האכיפה. החלק השני כולל הצמדה למדד המחירים לצרכן שתבוצע אחת לשנה. החלק השלישי הוא תשלום חודשי המבוסס על סך הוצאות האכיפה שנגבו בפועל מהחייבים, בניכוי שיעור ההנחה שהוצע על ידי הזוכה. הדגיש כי לא תינתן תמורה עבור הודעות דרישה ראשונה ושנייה שתופקנה על ידי עובדי נותן השירות אך תופצנה על ידי התאגיד. החלק הרביעי הוא בונס שנתי משתנה המבוסס על עמידה ביעדי גביית שוטף, גביית פיגורים ונוכחות עובדים שנתית.

הדגיש אילו שירותים מהשירותים המבוקשים הם חובה ואילו שירותים אופציונאליים. סקר את מבנה טופס 1 ואת אופן מילוי הטופס וכן את גבולות ההנחה או הסכום שחריגה מהם תוביל לפסילת ההצעה.

הדגיש כי מדובר במכרז איכות – מחיר והצביע על מרכיבי האיכות העיקריים. הדגיש מספר דגשים: אין סגן מנהל מחלקה, למרות שמצוין במסמך 3. מדובר בטעות. צוות האכיפה הוא מנהל, איש שטח, 3 נציגים. אופציונאלי – עד 10 נציגים נוספים. לעניין שעות קבלת הקהל הבהיר כי מדובר בימים א', ב', ג' בין השעות 08:30-15:00, ד' 09:30-18:00 ובימי ה' אין קבלת קהל. הנציגים יידרשו לעבוד בימי ושעות קבלת הקהל.

ציין את המועדים: מציעים המעוניינים להעלות שאלות הבהרה יפנו אותן בכתב ובקובץ וורד בלבד לא יאוחר מיום רביעי, 25.02.2026, בשעה 16:00. התאריך האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים הוא יום רביעי, 11.03.2026, עד השעה 12:00 בדיוק. הצעה שתימסר לאחר המועד והשעה הנקובים תיפסל על הסף. חידד כי יש להגיש את החומר גם במדיה מגנטית (דיסק און קי) וגם בהדפסה, כאשר ההצעה המודפסת תוגש בשני עותקים ובמעטפות נפרדות כנדרש במסמכי המכרז.

### **הבהרה: למען הסר ספק יובהר כי לא מדובר במכרז דו שלבי**

הדגיש: פרוטוקול מפגש המציעים והמענה לשאלות יפורסמו באתר התאגיד.

סגר את המפגש ואיחל הצעה למשתתפים.

שי חזוט-

רשם: אורן אל נקוה

העתקים: משתתפים