ט"ו אב, תשפ"ו
29 יולי, 2026

לכבוד
<u>משתתפי המכרז</u>

ג.א.נ.,

הנדון: <u>הודעה מס' 3 – מענה לשאלות הבהרה – מכרז פומבי 05/2026 לאספקת שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים למי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ</u>

1. מצ"ב שאלות שהוגשו על ידי מציעים פוטנציאליים ותשובת המזמין לשאלות.
2. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. על המציעים לצרף את הודעה זו להצעתם, כאשר היא חתומה כנדרש.
3. **יובהר ויודגש כי ככלל, הדרישות המחייבות הינן אלו המופיעות במסמכי המכרז וכי למעט במקום בו ציון במפורש אחרת ההבהרות וההדגשות באות להוסיף עליהן.**
4. לתשומת לב המציעים: את ההצעות, בצירוף כל מסמכי המכרז כמפורט בתנאי המכרז, יש להגיש במסירה ידנית בלבד, בשני העתקים, בצירוף עותק דיגיטלי על גבי זיכרון נייד (דיסק און קי), אל תוך תיבת המכרזים במשרדי המזמין ברחוב אבן עזרא 35 בעיר אשקלון, במעטפה סגורה הנושאת את הרישום "מכרז פומבי 05/2026" ללא כל סימנים מזהים ו/או כיתוב אחר וזאת, לא יאוחר מיום **<u>לא יאוחר מיום ד', כ"ט באב ה'תשפ"ו, ה 12.08.2026 בשעה 12:00</u>**. הצעה אשר תישלח בדרך אחרת תיפסל על הסף. הצעה שתימסר לאחר המועד והשעה הנקובים לעיל תפסל ולא תיכלל בדיוני ועדת המכרזים.

בכבוד רב,

מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
1	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, כשאחת מהן לפחות מונה מעל 150,000 תושבים. 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 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.	מסמך 2	2	10	ללא שינוי. מדובר בתאגיד מים וביוב, גוף סטטוטורי מיוחד הפועל בסביבה רגולטורית מחמירה והדוקה, ובהתבסס על דרישות פרטניות, ייחודיות ויוצאות דופן גם ביחס לסביבה המוניציפאלית: רשויות מקומיות, חברות עירוניות וגופי סמך אחרים. מורכבות המפרט הטכני מעידה על כך ודי אם נציין לעניין זה את ההוראות הספציפיות המצריכות שליטה וניסיון, כפי שהן באות לידי ביטוי ברשימה המצומצמת הבאה (דוגמאות בלבד): 1. חוק המים, התשי"ט – 1959; 2. חוק מדידת מים – תשט"ו- 1955; 3. חוק תאגידי מים וביוב, תשס"א – 2001; 4. כללי המים (תעריפי מים המסופקים מאת מקורות), תשמ"ז – 1987; 5. כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים וביוב), תש"ע – 2009; 6. כללי תאגידי מים וביוב (תעריפים לשירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), תש"ע – 2009;

חתימה וחותמת המציע: _____

מס׳	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
					7. כללי מדידת מים (מדי מים), תשמ״ח – 1988 ; 8. כללי מדידת מים (מערכות מדידת מים), התשפ״ב – 2022 ; 9. כללי תאגידי מים וביוב (קביעת תנאים ברישיון לעניין אמות מידה הנדסיות), תשפ״ד – 2024 ; 10. כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), תשע״א – 2011 ; 11. כללי תאגידי מים וביוב (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביוב), תשע״ה – 2015 ; 12. כללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), תשע״ה – 2015 ; 13. כללי המים (קביעת כמות מוכרת) התשע״ו – 2016 ; 14. תקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), תשע״ד – 2014 ; 15. כלל החוקים והתקנות העוסקים במוקדים טלפוניים ובשירות הניתן בהם, ולרבות חוק הגנת הצרכן, התשמ״א-1981, תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע״ב – 2012 ;

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
					16. כללי תאגידי מים וביוב (שפכי מפעלים המוזרמים למערכת הביוב), תשע"ד – 2017 ; מדובר בהתמחות ספציפית פרטנית של עבודת תאגיד מים וביוב, הכוללת מגוון מיומנויות וניסיון יוצאי דופן בהשוואה ליתר הגופים המוניציפאליים. גם אצל גופים בעלי התמחות ברשויות מקומיות ובגופים מוניציפאליים, ולפיכך הדרישה לניסיון בתאגידי מים וביוב.
2	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 2.50 ₪ לתשלום בודד (עסקה).	2	9.2.2	14	ללא שינוי
3	המחיר שנקבע במכרז אינו משקף את העלויות העדכניות הכרוכות במתן השירות, לרבות עלויות כוח אדם, תפעול, טכנולוגיה והתייקרויות שחלו בשנים האחרונות.	2	9.2.3	14	ללא שינוי

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	לפיכך, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום הקבוע בסעיף לסך של 5.50 ₪ לתשלום בודד (עסקה).				
4	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 2.60 ₪ לדקת שיחת מענה אנושי.	2	9.2.4	14	ללא שינוי
5	משלוח מסמכים, גם כאשר הוא מתבצע באמצעים דיגיטליים, כרוך באיתור המסמך, הפקתו, טיפול על-ידי נציג Back Office וביצוע פעולת השליחה. משכך, קיימת עלות תפעולית שאינה תלויה באמצעי המשלוח. לפיכך, נבקשכם להבהיר כי התמורה הקבועה בסעיף 9.2.5 תחול על כל משלוח מסמך לצרכן, בין אם באמצעות דואר ישראל ובין אם באמצעות דואר אלקטרוני. כמו כן, כאשר מדובר במסמך הנשלח דרך דואר ישראל, ישנה עלות ביול והפקה המסתכמות בכ- 5 ₪ לפני ביצוע הפעולה בפועל. על כן, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום בסעיף זה.	2	9.2.5	14	מקובל – עלות משלוח באמצעות הדואר – הנחה על מחיר מקסימום של 5 ₪ לא כולל מע"מ. להסרת ספק יובהר כי משלוח **<u>שלא</u>** באמצעות דואר ישראל (קרי באמצעות הדואר האלקטרוני או באמצעות הוואצאפ יבוצע על ידי נציג השירות במהלך השיחה ולא תשולם תמורה נוספת בעבורו). ההבחנה בין המוגדר כנציג "Back Office" לנציג שירות במוקד הטלפוני לבירורים אינה חלק מהגדרות המכרז.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	לחילופין, נבקש לספק מעטפות מבוילות.				
6	המחיר שנקבע במכרז אינו משקף את העלויות העדכניות למתן השירות, לרבות עלויות תפעול, מערכות טכנולוגיות וכוח אדם. לפיכך, נבקשכם לעדכן את מחיר המקסימום הקבוע בסעיף לסך של 1.80 ₪ לדקת התכתבות.	2	9.2.6	14	ללא שינוי
7	נוכח העובדה כי תנאי הסף במכרז מאפשרים השתתפות של מגוון רחב של מציעים ובשל הפערים האפשריים ברמת הניסיון והיכולות המקצועיות ולאור העובדה כי הצעת המחיר במכרז קובעת תעריף מירבי, אך אינה קובעת תעריף מינימאלי, זאת כאשר משקלו של בחינת הצעת המחיר הינו 100%. 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. במטרה לשמור על רמת שירות מקצועית ואיכותית, לאורך כל תקופת ההתקשרות, נבקשכם להוסיף לטבלת המחירים, עמודה של מחירי מינימום לכל אחד מרכיבי השירות. קביעת מחירי	5		29	נא ראו הודעה מספר 1 לעניין זה. למען הנוחות: ההנחה תוגבל ל 20%, בדרך של נקיבת סכום שאינו נמוך ממחירי המקסימום לכל שירות ואינו עולה עליהם. המכרז ללא אומדן וחריגה מהטווח כאמור תוביל לפסילת ההצעה. הטווח שבין 0% ל 20% הנחה על מחירי המקסימום מגדיר מחיר מקסימום ומינימום ללא כל צורך בהגבלה נוספת של התחרות שלא לצורך בין העונים לתנאי הסף.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	מינימום הינה מנגנון מקובל במכרזים בתחום ותסייע להבטיח תחרות הוגנת ומתן שירות איכותי.				
8	בהמשך לפרוטוקול מפגש המציעים מיום 30.6.2026, במסגרתו הוגבלה ההנחה המקסימאלית ל-20%, ומאחר ומשקלו של ההצעה הכספית עומד על 100%, נוצר סיכון ממשי לקבלת הצעות זהות בקרב המציעים שיציעו את הנחת המקסימום. לאור האמור, נבקש לקבוע רכיב איכות מובנה שישקלל פרמטרים איכותיים אובייקטיביים ו/או פתרונות ייחודיים של השירותים הניתנים על ידי החברה.	5		29	נא ראו סעיפים 18 ו – 19 במסמך 5 לעניין זה. למען הנוחות: "מנגנון הבחירה בין שתי הצעות שוות 18. היו שתיים או יותר מההצעות בעלות ציון הצעת מחיר זהה, יבוצע סבב הצעות מחיר נוסף בין ההצעות כאמור ותיבחר ההצעה בעלת ציון הצעת המחיר הגבוה ביותר. 19. היה ציון הצעת המחיר זהה לאחר סבב ההצעות השני כאמור בסעיף 18 לעיל זהה, תיערך הגרלה בין ההצעות השוות." מנגנון זה מאפשר התמחרות נוספת בין העונים לתנאי הסף ולתנאים הנוספים במכרז ללא צורך במנגנון איכות.
9	בהמשך לפרוטוקול מפגש המציעים מיום 30.6.2026, במסגרתו נקבעה הגבלת הנחה מקסימלית של 20%. יובהר, כי הנחה מקסימאלית של 20% הינה גבוהה מדי שכן נתינת הנחה זו אינה	5		29	ללא שינוי.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס׳	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	כדאית כלכלית לרווחיות הקבלן. לפיכך, נבקש לעדכן הגבלת זו ל- 10% בלבד.				
10	נבקשכם לעדכן את שעות פעילות המוקד הטלפוני, כך שיותאמו למתכונת הנהוגה בתאגידי מים רבים ולעמידה באמות המידה של רשות המים. מוצע כי המוקד יפעל שלושה ימים בשבוע, בין השעות 08:30–16:30, יומיים בשבוע בין השעות 08:30–19:00 ובימי שישי, בין השעות 08:30–12:00. להערכתנו, מתכונת זו תבטיח מתן שירות איכותי לתושבים, תוך עמידה בדרישות הרגולציה.	נספח א׳– מפרט טכני מיוחד	13	90	ללא שינוי
11	נבקש להבהיר כי לספק אין אפשרות טכנולוגית להעמיד לרשות התאגיד גישה ישירה למערכת הדוחות של המוקד. לפיכך, נבקשכם לעדכן את הסעיף כך, שהספק יהיה מחויב להפיק ולהעביר לתאגיד כל דוח שיידרש, בפורמט המקובל ובתוך זמן סביר ממועד הבקשה, חלף מתן גישה ישירה למערכת.	נספח א׳– מפרט טכני מיוחד	19.8	99	ללא שינוי תשומת לב המציעים לסיפא של ס״ק 19.8
12	נבקש להבהיר כי מאחר והמוקד אינו מוקד ייעודי לתאגיד, אין אפשרות לשקף את זהותם או מספרם של הנציגים המטפלים בפניות התאגיד.	נספח א׳– מפרט טכני מיוחד	32.2.1	104	ללא שינוי תשומת לב המציעים: מספר הנציגים המספקים שירות לצרכני המזמין באותה נקודת זמן, וזהותם (ולרבות

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	לפיכך, נבקשכם לבטל דרישה זו.				**<u>לצורך ווידוא עמידתם בתוכנית ההכשרה ואישורם כמורשים לספק שירותים לצרכני המזמין)</u>** אין הכוונה לכך שהנציגים יספקו שירותים באופן בלעדי לצרכני המזמין, אלא שרק נציגים שעברו את ההכשרה יספקו בכל נקודת זמן שירותים לצרכני המזמין. דרישה זו מחייבת רישום הנציגים המספקים שירותים למזמין בל נקודת זמן, גם אם המוקד אינו "ייעודי" כהגדרתו בבקשת ההבהרה.
13	נבקש כי התמורה תוצמד למדד המחירים לצרכן מידי חודש או לפחות אחת לרבעון וזאת, בכדי שלא תהיה שחיקה בעמלת הקבלן עם השנים.	כללי	כללי	כללי	נא ראו סעיף 10 בהסכם. זהו מנגנון ההצמדה היחיד במכרז.
14	נבקש לדעת באיזה שעה תתקיים פתיחת מעטפות שבתאריך 29/07/26 ? כמו כן, נבקש לאפשר השתתפות בפתיחת המעטפות באמצעות הזום.		17.2	20	המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום ה 12.08.2026 בשעה 12:00. תתאפשר השתתפות באמצעות הזום.
15	קיימת טעות סופר בטבלה מס"ד 1, אנא אשרו כי בהתאם לתנאי הסף יש לציין את מס' שיחות בירורים לשנת 2024 ולא 2023.	5	1	46	מקובל. יש לציין את מספר שיחות הבירורים שבוצעו בשנת 2024.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
					<u>מצ"ב טופס 5 חדש כנספח א'</u> להודעה זו. ניתן להגיש או את הטופס המקורי עם התיקון (היכן שכתוב 2023 ההתייחסות תהיה לשנת 2024) או את **<u>טופס 5 חדש ושתי הגרסאות תהיינה קבילות בכפוף לאמור לעיל.</u>**
16	בסעיף מצוין כי המזמין אינו מתחייב למועד תחילת העבודה. מהו לוח הזמנים המתוכנן להקמת המוקד מרגע ההודעה על הזכייה ועד העלייה לאוויר?	2	1.1.2	8	מיידי. אין תהליך הקמה. המכרז הוא למוקד פעיל המתמחה בתאגידים ומועד תחילת העבודה הינו מיידי. יובהר כי אין תהליך הקמה אלא הכשרה להתאמה פרטנית של העובדים מתוך צוות עובדי נותן השירות המספק כיום שירותים לתאגידי מים וביוב.
17	נבקש להחליף את המילים "והוראות הביטוח המפורטות לעיל ולהלן" במילים "את דרישות אישור ביטוח נותן השירותים", וכן למחוק את המילה "במלואן". יובהר כי חברות הביטוח אינן קוראות את מסמכי המכרז או ההסכם המלאים, ובאחריות נותן השירות לדאוג כי ביטוחיו כוללים את הכיסויים הנדרשים על פי המכרז.	2	1.6.3	9	מאושר
18	נבקש למחוק את המילים "העתקים מקוריים של". יובהר כי חברת הביטוח מפיקה את האישור באופן דיגיטלי או שולחת עותק דיגיטלי של אישור חתום.	מסמך 2	1.6.8	9	מאושר
19	נבקש כי תקופות האופציה יוארכו ל-6 חודשים בכל פעם	2	7.2	12	ללא שינוי

חתימה וחותמת המציע: _____

מס׳	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
20	נבקש כי זכות הסיום לפי סעיף זה תתוקן כך שתהיה הדדית.	2	7.7	12	ללא שינוי. זכות הסיום תהא חד צדדית ושל המזמין בלבד.
21	האם ישנה התחייבות מצד הספק היוצא להעברת כלל הידע, הנהלים והמסמכים וכד׳?	2	7.8	12	לא. תשומת לב המציעים לס״ק 9.6 בנספח א׳ המהווה תנאי הכרחי לאספקת השירותים.
22	שלבי הקמה וקליטת עובדים- נשמח להתייחסות לתהליך ההקמה וקליטת העובדים הנדרשים מרגע הזכייה	2	10	16	השאלה אינה ברורה דיה. אין שלבי הקמה, תחילת אספקת השירותים של המוקד המתמחה הינה מיידית. תוך כדי אספקת השירותים יתקיים תהליך ההכשרה כאמור בפרק ד׳ ב**<u>נספח א׳</u>** ובדגש על סעיף 17 שבו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל הרינו להפנות את תשומת לב המציעים לס״ק 17.7. ודוק, הציפייה הינה למוקד מתמחה המשרת כיום תאגידי מים וביוב, בעל מערכי הכשרה, הדרכה והתאמה מוכנים, המסוגל להתחיל לעבוד מיידית על בסיס מחו״ג הפריוריסיטי והבקיא בהוראות הכללים המחייבים. תוספת ההכשרה הפרטנית עבור מי אשקלון תבוצע מתוך צוותים אלה.
23	מהו משך ההדרכה הנדרש?	2	11.3	16	נבקש לקרוא היטב את **<u>נספח א׳</u>**. התשובות לשאלות אלה מצוינות בו ברמת פירוט גבוהה.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	האם ישנם חומרי הדרכה קיימים שהספק הזוכה יקבל?				לגבי חומרי הדרכה – נא ראו ס"ק 9.6. המזמין לא יספק הדרכה אלא הכוונה לדגשי התאגיד בתוך מכלול החוקים, התקנות, הכללים והנחיות הרשויות המוסמכות שמוקד הידע המרכזי עבורם הינה החברה המתמחה המספקת את השירותים. הכנת והגשת תוכנית ההכשרה על ידי החברה המתמחה – נא ראו ס"ק 17.7. משך ההכשרה – ס"ק 17.3.
24	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שהשיפוי יהיה כפוף לקבלת פסק דין חלוט	2	11.5	16	ללא שינוי
25	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שלמציע תינתן התראה בכתב טרם חילוט הערבות.	2	12.3	17	ללא שינוי
26	לא מוצגים כלל ערוצי התקשורת בנתוני הפעילות כיום על לחשב אומדן של מספר נציגים שיבטיח עמידה במדדי השירות. האם המזמין יכול להעביר את אומדן כוח האדם שעל בסיסו חושב היקף המכרז/ נתונים של כל ערוצי התקשורת ופילוח של זמני שיא .	3	3	23	למזמין אין אומדן למשאב האנושי. המכרז מופנה לחברה מתמחה בתחום שעל בסיס ניסיונה יודעת לחשב היקפים אלה. חושב זמן עבודה <u>לשיחה</u> למוקד מתמחה המספק שירותים לתאגידי מים וביוב על בסיס המחירים הנהוגים במכרזים דומים.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס׳	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
					תשומת לב המציעים למנגנון התשלום לפי יחידות למען הנוחות מצ״ב כ**נספח ב׳** להודעה זו התפלגות השיחות מינואר 2024 ועד מאי 2026
27	הבהירו מהו שירות אופציונאלי ? האם יש לתמחרו בהצעת מחיר ?	מסמך 4	1	24	מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז : יש לתת הצעת מחיר. המזמין יבחר אם להשתמש בשירות זה בכל נקודת זמן בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
28	נבקש כי זכות הקיזוז האמורה תוגבל לחובות שמקורם בהסכם זה.	4	8	27	ללא שינוי
29	היכן ממלאים את הצעת המחיר ? האם יש טופס ייעודי לכך או בעמוד 29-30 ?	מסמך 5	3	28	המזמין ממליץ לקרוא היטב את מסמכי המכרז המחייבים. הגשת ההצעות תבוצע על בסיס **טופס 1** בהתאם להנחיות המפורטות במסמך 2, לרבות סעיף 9 בו.
30	נבקש כי סעיף זה יימחק מאחר והוא חוזר על האמור בסעיף 8.	4	10	28	ללא שינוי. שני הסעיפים תקפים.
31	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שבטרם הקיזוז תינתן התראה בכתב לנותן השירות.	4	11	28	ללא שינוי.
32	במסמך כתוב - לכבוד מי אשקלון בע״מ אך השם הרשמי הוא מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע״מ	טופס 2	ערבות מכרז	41	יש לשמור על נוסח הערבות כמצוין במסמכי המכרז.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	מכיוון שזוהי ערבות חשוב לדייק למי למען זאת בערבות עצמה שלא יפסלו את הערבות				
33	במסמך כתוב – מס שיחות בירורים לשנת 2023 ולשנת 2025- האם הכוונה לשנת 2024 ולשנת 2025 ?	טופס 5- תצהיר בדבר היקף ותקופת מתן שירותים	1	46	נא ראו מענה לשאלה 15 לעיל.
34	נבקש לקבל את הטבלה בקובץWORD	טופס 5- תצהיר בדבר היקף ותקופת מתן שירותים	1	46	לא מקובל. יש למלא את הטבלה בהתאם לאמור במענה לשאלה 15 לעיל.
35	למה יש אפשרות למלא 5 תאגידי מים בטבלה? בתנאי סף אתם מבקשים מוקד טלפוני אחד שהוא תאגיד מים.	טופס 5- תצהיר בדבר היקף ותקופת מתן שירותים	1	46	המציע רשאי למלא רק תאגיד מים אחד.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
36	מאחר ומדובר במתן שירותים חיוני, האם בזמן חירום (מלחמה וכדומה) יש אפשרות לעבודה במודל עבודה מהבית?	7, הסכם	3.14 + 8	58 + 64	נא ראו ס"ק 8.3. המזמין אינו מתחייב מראש באשר לאופי ההקלה.
37	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שקיזוז יבוצע רק בגין חיובים שמקורם בהסכם זה, ורק כנגד אסמכתאות בדבר מקור החיוב.	7	3.12	58	ללא שינוי
38	נבקש כי סעיף זה יימחק.	7	3.13	58	ללא שינוי
39	נבקש כי סעיף זה יימחק. לא סביר כי לנותן השירותים לא תהיה כל אפשרות פניה לערכאות.	7	3.14	58	ללא שינוי
40	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שדרישת החברה תהיה מנומקת, וכן כי חלף החלפת העובד לאלתר, תבוצע החלפת העובד בהקדם האפשרי בכפוף לזכויות העובד לפי דיני העבודה.	7	4.8.7	61	ללא שינוי. יובהר כי לא מדובר במוקד ייעודי אלא במוקד המשרת תאגידי מים וביוב המספק שירותי מענה למזמין ואין כל זיקה בין מתן השירותים למזמין להעסקתו של עובד ספציפי.
41	נבקש כי מסעיף זה יוסרו המילים "ועובדיו, שלוחיו וכל מי מטעמו". אין ביכולתו של נותן השירות להתחייב בשם עובדיו, וכן אין ביכולתו למנוע מהם גישה לערכאות.	7	4.9.3	62	ללא שינוי.
42	נבקש כי מסעיף זה יוסרו המילים "ו/או מי מטעמו". אין ביכולתו של נותן השירות להתחייב בשם עובדיו, וכן אין ביכולתו למנוע מהם גישה לערכאות.	7	4.9.4	62	ללא שינוי
43	נבקש כי תקופות האופציה יוארכו ל-6 חודשים בכל פעם.	7	7.2	63	ללא שינוי

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
44	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שתינתן התראה בכתב לנותן השירות, וכי לנותן השירות יינתנו 30 ימים לריפוי ההפרה ושיפור רמת הביצוע, שיתוף הפעולה ו/או טיב השירותים.	7	7.5	63	ללא שינוי
45	נבקש כי זכות הסיום לפי סעיף זה תתוקן כך שתהיה הדדית.	7	7.7	63	ללא שינוי
46	נבקש למחוק סעיף זה מאחר והוא חוזר על האמור סעיף לפניו.	7	7.8.4	64	ללא שינוי
47	נבקש כי סעיף זה יימחק.	7	7.10	64	ללא שינוי. יובהר כי הפרת סעיף זה הינה הפרה יסודית ומהותית של ההסכם
48	נבקש כי סעיף זה יוחלף במנגנון התאמת תמורה כמפורט להלן: 10.1 המחירים כאמור בסעיף 9 יהיו ללא שינוי למשך 12 חודשים ממועד חתימת ההסכם. 10.2 לאחר חלוף 12 חודשים ממועד חתימת ההסכם, יוצמדו המחירים מדי 12 חודשים (א) ב-70% לשינויים בשכר המינימום, וזאת ביחס לשכר המינימום הידוע במועד חתימת ההסכם, ו-(ב) ב-30% למדד המחירים לצרכן, וזאת ביחס למדד המחירים לצרכן הידוע במועד חתימת ההסכם. 10.3 ההצמדה לשכר המינימום תחול אף במקרים בהם השכר מתעדכן באופן עקיף, למשל באמצעות שינויים חקיקתיים או רגולטוריים, ולא רק באמצעות שינויים ישירים לחוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.	7	10	66	ללא שינוי

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	10.4 ההצמדה תחול אך ורק במקרה של עלייה במדדים המפורטים בסעיף 10.2 לעיל.				
49	נבקש כי סעיף זה יימחק.	7	11.2	67	ללא שינוי
50	נבקש כי מסעיף זה יוחרג כל נזק שייגרם בשל מעשה ו/או מחדל של החברה ו/או מי מטעמה.	7	12.1.1	67	ללא שינוי
51	נבקש כי מסעיף זה תוחרג חובת פיצוי בשל נזק שנגרם בשל מעשה ו/או מחדל של החברה ו/או מי מטעמה.	7	12.1.2	67	ללא שינוי
52	נבקש כי סעיף זה יימחק, וכי חלף האמור בו, עיכוב תשלומים יבוצע רק כנגד סכומים מוכחים אשר בגינם ניתן פסק דין שביצועו לא עוכב.	7	12.1.3	67	ללא שינוי
53	נבקש כי חובת השיפוי לפי סעיף זה תהיה כפופה לתנאים המצטברים הבאים: (א) השיפוי יהיה בהתאם לחבות שנקבעה בפס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו, כנגד צד ג' בלבד; (ב) כל דרישה ו/או טענה שיש בה כדי להשית חבות על נותן השירות, הובאה לידיעתו מיד עם קבלתה ונותן השירות קיבל הזדמנות נאותה להתגונן בפניה; (ג) לא תבוצע כל פשרה שיש בה כדי לחייב את נותן השירות, שלא באישורו מראש ובכתב; (ד) המזמין ישתף פעולה עם נותן השירות לצורך התגוננות מפני הדרישה או התביעה; (ה) הסכום המרבי	7	12.1.4	67	מאושר חלקית: (א) החברה/המזמין יביא לידיעת נותן השירות אודות דרישה ו/או טענה שיש בה כדי להשית חבות על נותן השירות, ונותן השירות קיבל הזדמנות נאותה להתגונן בפניה; (ב) המזמין ישתף פעולה עם נותן השירות לצורך התגוננות מפני הדרישה או התביעה.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	המצטבר לשיפוי לא יעלה על התמורה המתקבלת מ-4 חודשי עבודה ממוצעים על-פי הסכם זה. (ו) תקופת השיפוי מוגבלת לדרישות או תביעות אשר יגיעו לידי נותן השירות עד שנה ממועד סיום ההתקשרות שבין הצדדים.				
54	נבקש כי מסעיף זה יוחרג נזק שנגרם בשל מעשה ו/או מחדל של החברה ו/או מי מטעמה.	7	12.16	67	ללא שינוי
55	נבקש כי מחובת הפיצוי ומהפטור לפי סעיף זה יוחרג נזק שנגרם בשל מעשה ו/או מחדל של החברה ו/או מי מטעמה.	7	12.2.1	68	ללא שינוי
56	נבקש כי סעיף זה יימחק, וכי חלף האמור בו, עיכוב תשלומים יבוצע רק כנגד סכומים מוכחים אשר בגינם ניתן פסק דין שביצועו לא עוכב.	7	12.2.2	68	ללא שינוי
57	נבקש כי חובת השיפוי לפי סעיף זה תהיה כפופה לתנאים המצטברים הבאים: (א) השיפוי יהיה בהתאם לחבות שנקבעה בפס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו, כנגד צד ג' בלבד; (ב) כל דרישה ו/או טענה שיש בה כדי להשית חבות על נותן השירות, הובאה לידיעתו מיד עם קבלתה ונותן השירות קיבל הזדמנות נאותה להתגונן בפניה; (ג) לא תבוצע כל פשרה שיש בה כדי לחייב את נותן השירות, שלא באישורו מראש ובכתב; (ד) המזמין ישתף פעולה עם נותן השירות	7	12.2	68	מאושר חלקית: (א) החברה/המזמין יביא לידיעת נותן השירות אודות דרישה ו/או טענה שיש בה כדי להשית חבות על נותן השירות, ונותן השירות קיבל הזדמנות נאותה להתגונן בפניה; (ב) המזמין ישתף פעולה עם נותן השירות לצורך התגוננות מפני הדרישה או התביעה.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	לצורך התגוננות מפני הדרישה או התביעה; (ה) הסכום המרבי המצטבר לשיפוי לא יעלה על התמורה המתקבלת מ-4 חודשי עבודה ממוצעים על-פי הסכם זה. (ו) תקופת השיפוי מוגבלת לדרישות או תביעות אשר יגיעו לידי נותן השירות עד שנה ממועד סיום ההתקשרות שבין הצדדים.				
58	נבקש להבהיר לאיזה מצב מתייחס הסעיף, שכן לא ניתן לעכב תשלומים ללא עילה מוגדרת. ככל שהכוונה היא להפרה של הוראות הביטוח, נבקש כי הדבר יובהר בגוף הסעיף. כן נבקש להוסיף בסיפא כי מעבר למתן ההודעה כאמור, ההפרה גם לא תוקנה.	מסמך 7	12.3.26	73	הסעיף מוחלף בנוסח הבא: "בנוסף, ומבלי לגרוע מהאמור בהסכם, הפר נותן השירות את ההסכם או לא המציא אישורי עריכת ביטוח כנדרש בהסכם, יהא התאגיד רשאי לעכב כל סכום מהתמורה העומדת לזכות נותן השירות בקשר עם ההתקשרות נשוא הסכם זה ובתנאי שהודיע על כך לנותן השירות, בכתב, 7 (שבעה) ימים מראש. תיקן נותן השירות את ההפרה באופן מלא, יושב לנותן השירות הסכום המעוכב בניכוי הוצאות שנגרמו לתאגיד (באם נגרמו)"
59	נבקש הבהרת כוונת הסעיף. יובהר כי מרבית ההתחייבויות הביטוחיות הרלוונטיות להתקשרות הינן ביחס לביטוחי חבויות (צד ג', חבות מעבידים, אחריות מקצועית) ולא ביטוחי רכוש - שכן הרכוש הרלוונטי הינו רכושו של נותן השירות, והפעילות מתבצעת באתר נותן השירות. לא ברור אפוא מהו תפקידו של השמאי המוסמך מטעם חברת הביטוח בהקשר זה, ולמי אמורים להשתלם תגמולי הביטוח שהתאגיד מתייחס אליהם בסעיף זה.	מסמך 7	12.3.27	73	הסעיף מבוטל

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
60	נבקש למחוק את הסעיף - אין המדובר בסעיף ביטוח, וממילא קיימת התייחסות מקבילה ומספקת לעניין עמידה בדרישות החוק לביטוח לאומי וביטוח בריאות ממלכתי בסעיפים 4.8.4 ו-4.9.2 להסכם.	מסמך 7	12.3.29	73	אין שינוי
61	נבקש למחוק את הסעיף - אין המדובר בסעיף ביטוחי. שחרור מאחריות אינו ניתן להסדרה בדרך זו ; ככל שמוטלת על נותן השירות אחריות על פי דין ו/או על פי ההסכם בעניינים אלה, הדבר מוסדר במסגרת סעיפי האחריות בהסכם, וככל שנדרשת הרחבת שיפוי בקשר עם אחריות נותן השירות על פי דין - זו מוסדרת במסגרת סעיפי הביטוח הרלוונטיים.	מסמך 7	12.3.31	73	ללא שינוי. הסעיף יועבר לפרק האחריות.
62	בהינתן אופי השירותים, אין כל סיבה שמתן שירותים דומים לרשויות מקומיות אחרות יהווה ניגוד עניינים ביחס להתקשרות זו. נבקש כי סעיף זה יימחק.	7	18.2	76	ללא שינוי. התקשרות עם ספק המעניק שירות לרשות מקומית של התאגיד, מנוגדת לכלל הקבוע בסעיף 26א לחוק תאגידי מים וביוב
63	נבקש כי סכום הפיצוי המוסכם יתוקן ל-5% מגובה החשבונית	7	27.1	78	ללא שינוי
64	נבקש כי תקופת הריפוי תתוקן ל-21 ימים.	7	27.2	78	ללא שינוי
65	נבקש כי סעיפים אלה יתוקנו כך שלנותן השירות תינתן שהות של 30 ימים להפסיקם ו/או להסירם.	7	27.7.5-27.7.6	79	ללא שינוי
66	נבקש כי מאחריותו של נותן השירות לפי סעיף זה יוחרג כל נזק שייגרם בשל מעשה ו/או מחדל של המזמין.	7	28.1	79	מאושר חלקית:

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	כמו כן, נבקש כי חובת השיפוי והפיצוי תהיה כפופה לתנאים המצטברים הבאים: (א) השיפוי יהיה בהתאם לחבות שנקבעה בפס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו, כנגד צד ג' בלבד; (ב) כל דרישה ו/או טענה שיש בה כדי להשית חבות על נותן השירות, הובאה לידיעתו מיד עם קבלתה ונותן השירות קיבל הזדמנות נאותה להתגונן בפניה; (ג) לא תבוצע כל פשרה שיש בה כדי לחייב את נותן השירות, שלא באישורו מראש ובכתב; (ד) המזמין ישתף פעולה עם נותן השירות לצורך התגוננות מפני הדרישה או התביעה; (ה) הסכום המרבי המצטבר לשיפוי לא יעלה על התמורה המתקבלת מ-4 חודשי עבודה ממוצעים על-פי הסכם זה. (ו) תקופת השיפוי מוגבלת לדרישות או תביעות אשר יגיעו לידי נותן השירות עד שנה ממועד סיום ההתקשרות שבין הצדדים. כמו כן נבקש להבהיר כי שיפוי עבור הוצאות יבוצע כנגד אסמכתאות בדבר הוצאות אלו בלבד.				(א) החברה/המזמין יביא לידיעת נותן השירות אודות דרישה ו/או טענה שיש בה כדי להשית חבות על נותן השירות, ונותן השירות קיבל הזדמנות נאותה להתגונן בפניה; (ב) המזמין ישתף פעולה עם נותן השירות לצורך התגוננות מפני הדרישה או התביעה.
67	מחויבות נותן השירות לפי סעיף זה כלולה באמור בסעיף 28.1. ככל ולא תימחק, נבקש כי תהיה כפופה לתנאים המצטברים הבאים: (א) השיפוי יהיה בהתאם לחבות שנקבעה בפס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו, כנגד צד ג' בלבד,; (ב) כל דרישה ו/או טענה שיש בה כדי להשית חבות על נותן השירות, הובאה לידיעתו מיד עם קבלתה	7	28.2	80	נא ראו מענה לשאלה 66 לעיל.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	ונותן השירות קיבל הזדמנות נאותה להתגונן בפניה; (ג) לא תבוצע כל פשרה שיש בה כדי לחייב את נותן השירות, שלא באישורו מראש ובכתב; (ד) המזמין ישתף פעולה עם נותן השירות לצורך התגוננות מפני הדרישה או התביעה; (ה) הסכום המרבי המצטבר לשיפוי לא יעלה על התמורה המתקבלת מ-4 חודשי עבודה ממוצעים על-פי הסכם זה. (ו) תקופת השיפוי מוגבלת לדרישות או תביעות אשר יגיעו לידי נותן השירות עד שנה ממועד סיום ההתקשרות שבין הצדדים.				
68	נבקש כי סעיף זה יתוקן כך שמי אשקלון לא תתפשר אלא בהסכמת נותן השירות בכתב.	7	28.3	80	ללא שינוי
69	נבקש כי סעיף זה יימחק. לא ברור כיצד תושפע הגעת החשבונות אל הצרכנים. מהשירותים מושא מכרז זה.	7	28.4	80	מאושר. הסעיף מבוטל
70	כמה עמדות נציג בפרויקט ?	נספח א'- מפרט טכני מיוחד	2.2	81	כמה שנדרש לצורך עמידה בזמנים. יודגש שנית כי לא מדובר במוקד ייעודי המוקם רק לצרכי המזמין אלא במוקד המספק שירותים לתאגידי מים וביוב.
71	כמה עמדות/נציגים קיימות היום אצל המזמין במי אשקלון?	נספח א'- מפרט טכני מיוחד	2.2	81	למיטב ידיעת המזמין ישנם כיום 62 נציגים שתחום התמחותם הבלעדי הינו תאגידי מים וביוב והשולטים בחוקים, בתקנות, בכללים ובהנחיות הרשויות המוסמכות, שעברו את ההכשרות הנדרשות והעובדים באופן עצמאי ומלא על מחו"ג הפריוריסיטי ולרבות

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
					מערכת ה CRM המהווה חלק בלתי נפרד הימנו, זאת לצד נציגים נוספים המסוגלים לספק מענה לתשלומים במענה אנושי. מובן כי נציגים אלה עובדים במשמרות וההקצאה הספציפית למי אשקלון משתנה בהתאם לעומס הפניות בכל נקודת זמן כאשר נציגים אלה מספקים שירותים גם לתאגידי מים וביוב רבים אחרים. יודגש שוב כי לא מדובר בנציגים היושבים "אצל המזמין" אלא בנציגי שירות היושבים באתר המוקד מטעם נותן השירות.
72	האם ישנה תקופת הקמה מוגדרת למוקד הטלפוני?	נספח א'- מפרט טכני מיוחד	2.2	81	נא ראו מענה לשאלות 22 ו – 23 לעיל וכן את הוראות **<u>נספח א</u>'** המפורטות. ההפעלה מיידית, הגשת תוכנית ההכשרה – 7 ימים, סיומה – 30 ימים. אין תקופת הקמה והשירותים יסופקו על תשתיות המוקד הקיימות.
73	האם יש גבולות גאוגרפיים למיקוד המוקד בבית המציע ?	נספח א'- מפרט טכני מיוחד	1	82	בית המציע יישאר מאוכלס בעובדי המציע בלבד. אין גבולות גיאוגרפיים למיקום המוקד ובלבד שהינם בשטח מדינת ישראל לרבות רמת הגולן ושטחי יהודה ושומרון

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
74	נבקש להבהיר האם קיימת דרישה למספר מינימלי של עמדות עבודה שיוקצו למוקד בתחילת ההפעלה, או שהדבר נתון לשיקול דעתו של נותן השירות, בכפוף לעמידה במדדי השירות?	נספח א- מפרט טכני	פרק א סעיף 1,2	82	ישנה דרישה לעמידה ביעדי השירות כמפורט בנספח א'.
75	האם קיימות דרישות פיזיות מחייבות למוקד (כגון חדר הדרכה, חדר ישיבות, חדר מנהל, חדר שרתים, עמדת בקרה או אזור ייעודי לנציגים), מעבר לדרישות המפורטות במכרז?	נספח א- מפרט טכני	פרק א סעיף 1,2	82	הדרישות הן הדרישות המפורטות בנספח א'
76	בהתאם לסעיף 2, שירותי המוקד יסופקו באתר המוקד של נותן השירות. נבקש להבהיר האם קיימת מגבלה כלשהי על מיקום האתר (למשל דרישה לעיר מסוימת או מרחק גיאוגרפי מהמזמין), או שכל אתר של נותן השירות העומד בדרישות המכרז ייחשב כעומד בדרישה.	נספח א- פרק א	2	82	נא ראו מענה לשאלה 73 לעיל
77	נודה לקבל פירוט איזה מערכות טכנולוגיות המציע צריך לספק ?	פרק ג'	5	82	נא ראו סעיפים 18 ו – 19 בנספח א'.
78	נשמח לקבל פירוט איזה מערכות טכנולוגיות התאגיד צריך לספק ?	פרק ג'	5	82	מפורט במסמכי המכרז ולרבות בנספח א'.
79	האם קיימת היום למזמין מנהלת ידע או שיש צורך להקימה מחדש? האם הספק יידרש להקים את מנהלת הידע מאפס או שיקבל את כל חומרי הידע מהמזמין/ הספק הקיים?	נספח א' להסכם	9	88	נא ראו הוראות נספח א'. מנהלת הידע היא של נותן השירות. נותן השירות הנוכחי מספק כיום שירותים למספר רב של תאגידי מים וביוב והמזמין רק מחדד דגשים לתוכן הקיים. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז המזמין יספק דגשים בלבד לחברה המתמחה בשירותים לתאגידי מים.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס׳	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
80	האם נקבל את כל חומרי ההדרכה האלו או שצריכים להכין אותם לבד? לרבות הדרכה על המערכות שלהם (CRM ומערכת חיוב וגבייה)	נספח א׳ להסכם	17	94-97	נא ראו מענה לשאלות דומות לעיל. ה CRM הוא של פריוריסיטי והשירות כמקובל כיום בחברות המתמחות בתאגידים. ההכשרה כמובן שתבוצע על ידי החברה המתמחה (נותן השירות).
81	באחריות מי לספק את חומרי ההדרכה להחלפת המערכת ככל שתהיה? במידה ונדרש פיתוח, מה לוחות הזמנים	נספח א׳ להסכם	15	94	ההחלפה תהיה לאחת התוכנות המקובלות בתאגידים (פריוריסיטי, מטרופולי-נו או אוטומציה) והציפייה מנותן השירות כחברה מתמחה בתחום הינה לשליטה מלאה וכדבעי במערכות אלה, בדגש על הנדרש בתאגידי מים וביוב.
82	פרופיל גיוס- מה פרופיל הגיוס הנדרש למשרת נציג ולמשרה הניהולית?	נספח א - פרק ד	17.1	94	השאלה אינה ברורה. לא נדרש גיוס, הציפייה הינה להעמדת אחד מגורמי המקצוע הרלוונטיים במוקד מכוח היותו מוקד המתמחה בתאגידי מים וביוב.
83	תהליך גיוס נדרש- אין התייחסות לתהליך הנדרש. האם נדרש לקיים מבדקים מסוימים?	נספח א - פרק ד	17.1	94	לא נדרש תהליך גיוס. תשומת לב המציעים כי מועד תחילת אספקת השירותים הוא מיידי.
84	נבקש להבהיר האם טרם תחילת הכשרת נציגי השירות יקיים המזמין הכשרת אנשי מפתח (מנהל מוקד, מנהלי צוות, מדריכים וכיו״ב) מטעם נותן השירות? ככל שכן, נבקש לפרט את היקף ההכשרה, משכה, הגורם המעביר אותה, מועד קיומה והאם היא כוללת הכשרה על מערכת המחו״ג, נהלי העבודה ותהליכי השירות?	נספח א - פרק ד	17.1	94	לא, למעט המפורט בס״ק 17.5.9 בנספח א׳. נדרשת התמחות של נותן השירות במערכת המחו״ג.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
85	האם ישנם מערכי הדרכה בנויים או שיש צורך לבנות מערך הדרכה ?	נספח א- פרק ד	17	94	נא ראו נספח א'.
86	האם זמן הכשרת הנציגים הינו חודש? האם נתון להחלטה מקצועית שלנו עפ"י מפרט טכני החובה המפורטים במכרז?	נספח א - פרק ד	17	94	נא ראו נספח א'.
87	הבקשה לתכני הדרכה תוך 7 ימים מחתימה על ההסכם אינה הגיונית, נבקש לשנות ל-21 ימים	נספח א' מפרט טכני מיוחד	17.7	96	ללא שינוי.
88	האם מבוקש תקני הדרכה בפרויקט ? אם כן, אילו?	נספח א' מפרט טכני מיוחד	17.7	96	ההוראות כולן מפורטות בנספח א'
89	האם מקבלים את תכני ההדרכה מוכנים מהמזמין?	נספח א' מפרט טכני מיוחד	17.7	96	נא ראו מענה לשאלות דומות לעיל
90	האם הבקשה מהספק היא לספק רק את הסילבוס ?	נספח א' מפרט טכני מיוחד	17.7	96	תכנים. לא רק סילבוס.
91	איש הקשר מטעם הספק מחויב באישור המזמין ואף ניתן לדרוש את החלפתו. בתוך כמה זמן מראש מחויב להודיע ?	נספח א' – פרק ה'	20	100	30 ימים.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
92	האם תוגדר תקופת התייצבות כמקובל טרם תחילת מדידת המוקד?	פרק ח' – מדדי איכות השירות	28	102	המזמין אינו מכיר "תקופת התייצבות". הפניה הינה למוקדים המתמחים בתאגידי מים וביוב שהינם מוקדי ידע מתמחים.
93	נבקש להבהיר כי המלל הנלווה לקודים הרשומים באישור יהיה בהתאם לנוסח אישור הביטוח האחיד המוכתב על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (הפיקוח על הביטוח).	נספח ב'(1)	-	108	מאושר
94	נבקש למחוק בביטוח צד שלישי את קוד 326 "פגיעה בפרטיות" - מדובר בכיסוי הנכלל במסגרת ביטוח אחריות מקצועית.	נספח ב'(1)	-	108	קוד 326 מוחלף בקוד 315
95	נבקש כי בקוד 332 (תקופת גילוי) יירשם 6 חודשים במקום 12 חודשים, בהתאם לתקופת הגילוי הנקובה בסעיף 12.3.4(ו) להסכם (מסמך 7).	נספח ב'(1)	-	108	מאושר
96	נבקש למחוק את הסעיף, או לחלופין להבהיר כי הכוונה היא לביטוח "אש מורחב" (רכוש) של נותן השירות.	נספח ב'(2)	5	110	ללא שינוי
97	נבקש למחוק את המילים "כל התקופה בה קיימת לנו אחריות על פי ההסכם שנחתם בינינו ביום _____ למתן השירותים ועל פי הדין" ולהחליפן במילים "ולמשך 5 שנים נוספות לאחר סיום מתן השירותים על פי הסכם זה".	נספח ב'(2)	6	110	ללא שינוי
98	נבקש כי מהגדרת המידע הסודי לפי סעיף זה יוחרג מידע שהעובד נדרש לגלותו על פי דין או על פי דרישתה של רשות מוסמכת.	נספח ג'	1	111	ללא שינוי.

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
99	תגדירו נזקים ? והגדירו רף עליון לסכום פיצוי	נספח התקשרות עם מחזיק במאגר מידע	24	116	ללא שינוי. ההגדרות הינן כמפורט במסמכי המכרז.
100	האם ניתן לשלב עבודה מהבית ?	הסכם	8	63	נא ראו מענה לשאלה 36 לעיל
101	בסיפא, נבקש להוסיף את המילים "לחילופין, רשאי המציע לחזור בו מהצעתו".		סעיף 1: תת סעיף 1.6 תת סעיף 1.6.9:	9-10	ללא שינוי
102	בשורה השישית, לאחר המילים "הודעה על הזכייה במכרז", נבקש להוסיף את המילים "לחילופין רשאי המציע לחזור בו מהצעתו".		סעיף 4 – מסמכים שיש לצרף להצעה: תת סעיף 4.8:	11	ללא שינוי
103	בשורה הראשונה, לאחר המילים "יהיה אחראי", נבקש להחליף את המילה "בלעדי", במילים "בשיעור חבותו החוקית". בשורה השנייה, נבקש לגרועאת המילים "מכל מין וסוג שהוא", ולהחליף את המילה "לרבות", במילה "בגין". בשורה השביעית, לאחר המילים "המועסקים על ידו", נבקש להחליף את המילה "ו/או", במילים "ואשר נגרמו".		סעיף 12 – אחריות וביטוח: תת סעיף 12.1 – אחריות:	67	ללא שינוי

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
	בשורה השמינית, לאחר המילים "ו/או קבלני המשנה", נבקש להוסיף את המילה "מטעמו". בסיפא, נבקש לגרועאת המילים "בין אם הדבר כרוך ברשלנות, ובין אם לאו".		תת סעיף 12.1.1 :		
104	בסיפא, לאחר המילים "כאמור לעיל", נבקש להוסיף את המילים "הפטור מאחריות לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון".		תת סעיף 12.1.2 :	67	ללא שינוי
105	בסיפא, לאחר המילים "באופן סופי ומוחלט", נבקש להוסיף את המילים "בפסק דין חלוט".		תת סעיף 12.1.3 :	67	ללא שינוי
106	בשורה הראשונה, לאחר המילים "ישפה את החברה", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי". בהמשך, לאחר המילים "דרישתה הראשונה", נבקש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו החוקית והיקפה". בשורה השלישית, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".		תת סעיף 12.1.4 :	67	מאושר חלקית : במקום המילה "מיד", יבואו המילים "בהקדם האפשרי"
107	בשורה הראשונה, לאחר המילים "יפצה את החברה", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי". בסוף השורה, לאחר המילים "דרישתה הראשונה", נבקש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו והיקפה". בסיפא, לאחר המילים "תום תקופת החוזה", נבקש להוסיף את המילים "וכל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות".		תת סעיף 12.1.5 :	67	מאושר חלקית : במקום המילה "מיד", יבואו המילים "בהקדם האפשרי"

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
108	בשורה הראשונה, לאחר המילים "יהיה אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית". בסיפא, לאחר המילים "של קבלני המשנה", נבקש להוסיף את המילים "אולם הפטור מאחריות לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון".		תת סעיף 12.2 – אחריות לעובדים ולשלוחים: תת סעיף 12.2.1:	68	ללא שינוי
109	בסוף השורה השלישית, נבקש להחליף את המילים "לשביעות רצון המזמין", במילים "בפסק דין חלוט". בשורה הראשונה למשפט האחרון, לאחר המילים "ישפה את המזמין", נבקש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי". בהמשך, לאחר המילים "דרישתו הראשונה, נבקש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו והיקפה".		תת סעיף 12.2.2:	68	ללא שינוי
110	בשורה הרביעית, לאחר המילים "ו/או עבורו", נבקש להחליף את המילים "(המוקדם מבינהם)", במילים "(המאוחר מבינהם)".		תת סעיף 12.3 – ביטוחי נותן השירות: תת סעיף 12.3.1:	68	אין שינוי
111	בסוף השורה השלישית, נבקש להחליף את המילים "בכל הקשור למתן", במילים "בכל הנובע ממתן".		תת סעיף 12.3.2 –	68	מאושר

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
			ביטוח צד שלישי: תת סעיף (א)		
112	בסיפא, לאחר המילים "מתן השירותים", נבקש להוסיף את המילים "אך לא לפני 1.1.2015".		תת סעיף 12.3.4 – אחריות מקצועית: תת סעיף (ה)	70	אין שינוי
113	בסוף השורה השלישית, נבקש להחליף את המילים "בגין וכלפי קבלנים", במילים בגין קבלנים".		תת סעיף 12.3.8:	71	מאושר לעניין ביטוח אחריות מקצועית
114	בשורה השנייה, לאחר המילים "אלא אם", נבקש להחליף את המילה "נמסרה", במילה "נשלחה".		תת סעיף 12.3.12:	71	מאושר
115	בשורה השנייה, לאחר המילים "מוסכם בזה כי", נבקש להוסיף את המילים "עד קבלת אישורי הביטוח בהתאם לנדרש".		תת סעיף 12.3.26:	73	ראה סעיף 58 לעיל
116	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט". בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 326.	**אישור קיום ביטוחים:**	ביטוח צד שלישי:	108-109	אין שינוי אך יובהר כי כל מהדורת "ביט" או נוסח מקביל ל"ביט" יתקבל, לרבות מגדל-ביט, פסגה, מנוביט, וכד'
117	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	**אישור קיום ביטוחים:**	ביטוח חבות מעבידים:	108-109	ר' מענה לשאלה 116

חתימה וחותמת המציע: _____

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז (כפי שהפנה השואל)			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
118	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט". בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לתקן את תקופת הגילוי (קוד 332) ולהעמידה על 6 חודשים.	**אישור קיום ביטוחים:**	ביטוח אחריות מקצועית:	108-109	א. ר' מענה לשאלה 116 ב. מאושר
119	בביטוח צד שלישי – לא ניתן לאשר קוד 326. לפיכך, נבקשכם לבטל קוד זה.	אישור קיום ביטוחים	כיסויים	108	ר' מענה לשאלות 94 ו-95

חתימה וחותמת המציע: _____

נספח א' – טופס 5 חדש

טופס 5 – תצהיר בדבר היקף ותקופת מתן שירותים
הוראות והנחיות כלליות למציעים

תצהיר בדבר היקף ותקופת מתן שירותים

לכבוד
מי אשקלון בע"מ
רחוב אבן עזרא 35
אשקלון

הנדון: אישור בדבר היקף שירותים

אנו, החתומים מטה, חברת: _____, מספר ח.פ / ח.צ: _____,

1. לאחר שקראנו והבנו את תנאי **מכרז פומבי 05/2026 לאספקת שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים למי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ**, מצהירים בזאת כי סיפקנו שירותי מוקד טלפוני לבירורים ו/או לתשלומים ו/או לבירורים לתאגידי המים והביוב (להלן בטבלה זו – "**מקבל השירותים**"), על בסיס המפורט להלן:

סידורי	**פרטי אספקת השירותים**	
1	**שם תאגיד המים והביוב**	
	שם איש קשר אצל מקבל השירותים ותפקידו (מנהל מחלקה ומעלה)	
	מספר הטלפון של איש הקשר	
	מספר תושבים בשנת 2025 על בסיס אומדני הלמ"ס	
	תאריך תחילת אספקת השירותים (אם קודם לשנת 2024 מספיק לכתוב את השנה, אם במהלך אחת מהשנים נדרש תאריך מדויק)	
	תאריך סיום אספקת השירותים	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2024	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2025	
	הערות	

חתימה וחותמת המציע: _____

סידורי	פרטי אספקת השירותים	
2	**שם תאגיד המים והביוב**	
	שם איש קשר אצל מקבל השירותים ותפקידו (מנהל מחלקה ומעלה)	
	מספר הטלפון של איש הקשר	
	מספר תושבים בשנת 2025 על בסיס אומדני הלמ"ס	
	תאריך תחילת אספקת השירותים (אם קודם לשנת 2023 מספיק לכתוב את השנה, אם במהלך אחת מהשנים נדרש תאריך מדויק)	
	תאריך סיום אספקת השירותים	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2024	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2025	
	הערות	
3	**שם תאגיד המים והביוב**	
	שם איש קשר אצל מקבל השירותים ותפקידו (מנהל מחלקה ומעלה)	
	מספר הטלפון של איש הקשר	
	מספר תושבים בשנת 2025 על בסיס אומדני הלמ"ס	
	תאריך תחילת אספקת השירותים (אם קודם לשנת 2023 מספיק לכתוב את השנה, אם במהלך אחת מהשנים נדרש תאריך מדויק)	
	תאריך סיום אספקת השירותים	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2024	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2025	
	הערות	
4	**שם תאגיד המים והביוב**	

חתימה וחותמת המציע: _____

סידורי	פרטי אספקת השירותים	
	שם איש קשר אצל מקבל השירותים ותפקידו (מנהל מחלקה ומעלה)	
	מספר הטלפון של איש הקשר	
	מספר תושבים בשנת 2025 על בסיס אומדני הלמ"ס	
	תאריך תחילת אספקת השירותים (אם קודם לשנת 2023 מספיק לכתוב את השנה, אם במהלך אחת מהשנים נדרש תאריך מדויק)	
	תאריך סיום אספקת השירותים	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2024	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2025	
	הערות	
5	**שם תאגיד המים והביוב**	
	שם איש קשר אצל מקבל השירותים ותפקידו (מנהל מחלקה ומעלה)	
	מספר הטלפון של איש הקשר	
	מספר תושבים בשנת 2025 על בסיס אומדני הלמ"ס	
	תאריך תחילת אספקת השירותים (אם קודם לשנת 2023 מספיק לכתוב את השנה, אם במהלך אחת מהשנים נדרש תאריך מדויק)	
	תאריך סיום אספקת השירותים	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2024	
	מספר שיחות בירורים בשנת 2025	
	הערות	

2. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____

חתימת וחותמת המצהיר

<u>אישור עו"ד</u>

הנני עו"ד _____ מספר רישיון _____מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני, במשרדי שברח' _____ מר/גב' _____ אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז. _____/המוכר/ת לי אישית, ואשר מוסמך/כת לתת תצהיר זה בשם _____(להלן: "המציע"). לאחר שהזהרתיו/יה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה בפני.

עו"ד _____ חותמת _____

חתימה וחותמת המציע: _____

נספח ב' – התפלגות פניות ינואר 2024 עד מאי 2026

חודש	נכנסות	נענות	ננטשות	אחוז נטישה	מענה קולי	תשלומים אנושי	אינטרנט	CallBack	ממוצע זמן טיפול	ממוצע זמן המתנה	ממוצע המתנה בבירורים	ממוצע המתנה בתשלומים	מספר שיחות חוזרות למחלקה	אחוז פניות חוזרות לטיפול מחלקה מסך פניות נענות
ינו-24	14,113	13,734	379	3%	1,211	2,845	2,792	532	00:03:52	00:02:09	00:02:01	00:02:30	756	6.94%
פבר-24	13,385	13,021	364	3%	1,147	2,981	2,401	450	00:03:49	00:01:45	00:01:45	00:01:48	637	6.34%
מרץ-24	14,299	13,724	575	4%	1,343	3,437	2,703	542	00:03:55	00:02:18	00:02:17	00:02:31	616	5.99%
אפר-24	12,194	11,838	356	3%	821	2,699	2,773	408	00:03:25	00:02:14	00:02:17	00:01:51	431	4.72%
מאי-24	14,760	14,051	709	5%	1,248	3,172	3,099	509	00:03:35	00:02:48	00:02:50	00:02:33	541	4.97%
יונ-24	13,989	13,267	722	5%	985	2,892	3,001	560	00:03:29	00:03:19	00:03:23	00:03:05	501	4.83%
יול-24	16,411	15,621	790	5%	1,437	1,437	3,581	703	00:03:39	00:03:15	00:03:16	00:03:03	648	4.57%
אוג-24	12,417	11,759	658	5%	977	2,193	2,776	701	00:03:43	00:03:12	00:03:15	00:03:01	546	5.71%
ספט-24	13,167	12,536	631	5%	1,092	3,069	2,874	778	00:03:55	00:02:32	00:02:50	00:02:20	588	6.21%
אוק-24	9,888	9,549	339	3%	754	2,668	2,594	344	00:03:52	00:02:19	00:02:15	00:02:21	426	6.19%
נוב-24	12,036	11,452	584	5%	1,240	3,318	3,061	724	00:03:56	00:02:56	00:03:05	00:02:26	472	5.80%
דצמ-24	12,294	11,676	618	5%	1,103	3,443	3,068	749	00:04:03	00:03:01	00:03:08	00:02:16	500	6.07%
ינו-25	13,441	12,611	830	6%	1,019	3,038	2,821	836	00:03:54	00:03:26	00:03:48	00:02:31	478	4.99%
פבר-25	11,423	10,864	559	5%	815	2,561	2,673	631	00:03:49	00:02:51	00:03:02	00:01:21	377	4.54%
מרץ-25	10,985	10,437	548	5%	998	2,763	2,819	645	00:03:54	00:02:50	00:02:59	00:01:48	415	5.41%
אפר-25	8,590	8,221	369	4%	755	2,148	2,737	403	00:03:55	00:02:49	00:02:58	00:01:44	487	8.02%
מאי-25	11,258	10,691	567	5%	810	2,615	2,493	671	00:03:50	00:02:55	00:03:03	00:01:54	485	6.01%
יונ-25	9,754	9,263	491	5%	560	1,771	2,411	483	00:03:20	00:03:06	00:03:21	00:01:57	314	4.19%
יול-25	13,210	12,376	834	6%	950	2,948	2,773	736	00:03:36	00:03:24	00:03:39	00:02:11	580	6.15%
אוג-25	10,711	10,173	538	5%	696	1,654	2,764	436	00:03:18	00:03:26	00:03:40	00:02:05	295	3.46%
ספט-25	11,754	11,053	701	6%	849	2,116	2,455	504	00:03:43	00:03:37	00:03:45	00:02:07	320	3.58%
אוק-25	9,065	8,698	367	4%	474	1,256	1,894	311	00:03:31	00:03:24	00:03:28	00:02:05	209	2.81%
נוב-25	13,713	13,001	659	5%	893	2,524	3,412	664	00:03:32	00:03:49	00:04:01	00:02:27	434	4.14%
דצמ-25	13,294	12,783	511	4%	858	2,750	3,134	629	00:03:45	00:02:36	00:02:57	00:02:09	489	4.87%
ינו-26	11,639	11,117	522	4%	807	2,475	2,723	543	00:04:15	00:03:29	00:03:26	00:02:35	486	5.62%
פבר-26	9,066	8,636	430	5%	576	2,026	2,529	297	00:04:17	00:03:02	00:03:13	00:01:25	411	6.22%
מרץ-26	8,268	7,906	362	4%	926	1,769	2,735	321	00:04:00	00:03:26	00:03:43	00:01:54	313	5.10%
אפר-26	7,896	7,587	309	4%	454	1,341	2,413	334	00:03:37	00:03:41	00:03:52	00:01:56	270	4.32%
מאי-26	10,932	10,386	546	5%	853	1,736	2,870	521	00:04:04	00:03:48	00:03:55	00:01:54	440	5.09%

חתימה וחותמת המציע: _____

חתימה וחותמת המציע: _____

חתימה וחותמת המציע: _____

Accessible Document