



02 בדצמבר 2021

מכרז פומבי 05/2021 למתן שירותי גבייה ואכיפה עבור מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ –

מסמך הבהרות מספר 1

1. בעקבות שאלות שהועלו על ידי משתתפים פוטנציאליים במכרז שבנדון והצורך לחדד מספר סוגיות, מודיעה בזאת חברת מי גבעתיים מפעלי מים וביוב בע"מ (להלן: "החברה"), על שינויים והבהרות, כפי שיפורט להלן.
2. נוסח מסמך הבהרות והשינויים שלהלן הוא המחייב ולא יהא תוקף לכל תשובה שניתנה בעל פה אם ניתנה ואין משום אי מענה לשאלה של איזה מהמשתתפים משום הסכמה לשאלה ו/או להנחת השואל.
3. מסמך הבהרות זה מהווה חלק ממסמכי המכרז המחייבים. יש לצרף מסמך זה, חתום בחתימה וחותמת המציע, לחוברת המכרז המוגשת לחברה בהצעת המציע.
4. למען הסר ספק, מענה החברה להלן מתייחס לסוגיות אותן סברה החברה שיש להבהיר בלבד. אם וככל שישנן בקשות שאין להן התייחסות בטבלה להלן, הרי שבקשות אלה נדחו, ויתר סעיפי ותנאי המכרז שלא שונו מפורשות במסמך זה, יוותרו ללא שינוי.
5. החברה מבקשת להבהיר כי המועד להגשת ההצעות **נדחה ליום 13.12.2021 בין השעות 09:00 ועד השעה 14:00** לתיבת המכרזים במשרדי התאגיד.

מס"ד	פרק במסמכי המכרז	סעיף	שאלה/בקשה	מענה/הבהרה
	פרק א	14.1	נא הבהרתכם כי את המכרז יש להגיש מקור + העתק	את המכרז יש להגיש בשני עותקים – עותק מקורי, והעתק.
2.	פרק א	2.14 ב'	נבקש כי בסיס החיובים יכלול את רכיב המע"מ	הבקשה מתקבלת – תקבולי המע"מ המיוחסים לחיובים בגינם זכאי הספק לעמלה (כהגדרתם בס' 2.12 למסמכי המכרז), יתווספו גם הם לבסיס גביית הספק וגביית הפיגורים. לפיכך יושמט ס"ק 2.14-ב' בו הוחרג רכיב המע"מ מהגביה המזכה בעמלה.
3.	נספח א' 4		בסופו של אישור רו"ח המתייחס להעדר הערת "עסק חיי" נכתב כי זאת בהתאם לתקן ביקורת מס' 58 של לשכת רו"ח	התיקון מאושר.



	בישראל. נוכח העובדה כי התקן העדכני הינו 570, נא אישורכם לשנות בהתאם.			
ראו קובץ אקסל רצ"ב - "דוח מוקד טלפוני מי גבעתיים 1-10-2021".	נבקש כי יצורפו הנתונים של מספר הפניות הטלפוניות לצרכי תשלומים וברורים לשנת 2021, עד לפרסום המכרז הנ"ל.	עמוד 6, סעיף 3, נתונים כלליים	פרק א'	4.
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות את הקריטריון עבור מנהל הגביה כך שהניסיון הנדרש יהיה במהלך שמונה שנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה.	עמוד 9, סעיף 6.4	פרק א'	5.
הבקשה נדחית. אומדן שנערך והותאם לדרישות המכרז המקוריות, מוכיח כי העמלה המקסימלית שניתנה מותירה עדיין רווחיות וכדאיות לספק ואף מקום להנחה שתינתן על ידו, וזאת הן משום ששיעורי הגביה במי גבעתיים גבוהים במיוחד ויצביים לאורך זמן, והן משום שעמלת הגביה בגין פיגורים (כהגדרתה במכרז) גבוהה ב- 1% מעמלת גביית הספק. מוכיחה כי קיימת כדאיות. יודגש, כי לשיטתנו, לאור קבלת הבקשה לעניין המע"מ (מס"ד 2 לעיל), רווחיות הספק עולה אף יותר ומותירה דרגת חופש למתן הנחה משמעותית.	לאחר בחינת דרישות המכרז, ובכללם ההוצאות הכוללות הפעלת מחלקת גביה, הוצאות מחשוב ומשרדיות, הדפסה ושליחה של חשבונות תקופתיים וצרופות, הפעלה מלאה של מוקד טלפוני, נמצא כי העמלה המקסימאלית המוצעת במכרז נמוכה ואינה כלכלית. לפיכך, נבקש לקבוע עמלה מקסימאלית של 6% שתאפשר רווחיות במכרז גם לאחר מתן הנחה.	עמוד 16, סעיף 15.3	פרק א'	6.
הבקשה מתקבלת.	נבקש לשנות את היקף הצרכנים ל 28,000 במקום 30,000.	עמוד 37, סעיף 2.2.3	פרק ב'	7.
אין מדובר בסעיף שגוי כי אם בטעות הפניית מחשב בגינה השומט הטקסט במקור. במקום "שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא", יבוא המשפט הבא שהושמט: "למען הסר ספק, הספק לא רשאי לעשות שימוש בצידוד המשרדי המסופק על ידי המזמין לצורך הפקת ושליחת התראות במסגרת פעולות האכיפה המנהלית, אשר כאמור, תבואנה על חשבון הספק בלבד."	סעיף שגוי, נבקש להסירו מהמכרז.	עמוד 42, סעיף 5.9	פרק ב'	8.
הבקשה נדחית. עם זאת, למען הסר ספק ועל מנת לא להותיר מקום לפרשנויות, יוחלף סעיף 9.18.6.1 בנוסח ברור ומדויק	90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 120 שניות 10% - בתוך 360 שניות. נבקש להבהיר כי זמני	9.18.6.1 עמוד 52 9.19.14.1		9.

<p>יותר כדלקמן: "זמן ההמתנה למענה עבור לפחות 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 120 שניות. עד 10% מהפניות - בין 120-360 שניות" (התוספות הודגשו לנוחותכם). סעיף 9.19.14.1 יוחלף בהתאמה לנוסח הבא: "זמן ההמתנה למענה עבור לפחות 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 90 שניות. עד 10% מהפניות - בין 90-180 שניות" (התוספות הודגשו לנוחותכם).</p>	<p>ההמתנה נמדדים בעולם המוקדים בזמן המתנה ממוצע ולא מקסימלי, נבקש לשנות בהתאם זמן ההמתנה למענה - 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 90 שניות - 10% בתוך 180 שניות גם פה נבקש לשנות בהתאם</p>			
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>הספק אינו מתוגמל על תיקים המטופלים באכיפה משפטית ולכן נבקש כי עלויות חקירות כלכליות ואחרות יושתו על התאגיד בלבד.</p>	<p>עמוד 57, סעיף 10.17</p>	<p>פרק ב'</p>	<p>10.</p>
<p>ההפניה הרלוונטית הנה לסעיף 18 להסכם ולא לסעיף 30.</p>	<p>סעיף 30 הינו סעיף שונות. נבקש לציין את הסעיף הרלוונטי.</p>	<p>עמוד 96, סעיף 17.5</p>	<p>פרק ה</p>	<p>11.</p>
<p>הבקשה נדחית. ראו ס' 10.30.3 לעניין החזר הוצאות האכיפה שהוציא הספק, מסך החוב שייגבה שלא באמצעותו.</p>	<p>נבקש להוסיף - למעט אגרות אכיפה שנצברו לחובת החייב.</p>	<p>עמוד 101, סעיף 18.17</p>	<p>פרק ה</p>	<p>12.</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש כי במקרה של תשלום בחסר, ישלים המזמין לספק את ההפרש בתוך חודשיים, בתוספת הצמדה למדד המחירים לצרכן, לתקופה שממועד ההתחשבות ועד ליום התשלום בפועל.</p>	<p>עמוד 103, סעיף 21</p>	<p>פרק ה</p>	<p>13.</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נבקש להוריד את התוספת של 10% לעלות הפיצוי.</p>	<p>עמוד 108, סעיף 25.3.1</p>	<p>פרק ה</p>	<p>14.</p>
<p>הבקשה מקובלת, אכן נפלה טעות סופר.</p>	<p>נבקש למחוק סעיף זה היות והספק אינו נדרש לבצע קריאות מדי מים.</p>	<p>עמוד 108, סעיף 25.5</p>	<p>פרק ה</p>	<p>15.</p>
<p>אין שינוי.</p>	<p>נבקש שיובהר כי מנגנון הפיצויים יופעל רק במקרים בהם הספק יכול היה לבצע את הדרישות המצוינות, וכי לא יושתו קנסות במקום בו ההפרה אינה בשליטת הספק.</p>	<p>עמוד 127, מנגנון פיצויים מוסכמים</p>	<p>נספח ה8</p>	<p>16.</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>בעולם המוקדים כאשר מופעל מודל קנס מקובל במקביל להעמיד מודל פרס, נבקש להיות מתוגמלים על עמידה מעל היעדים.</p>	<p>עמוד 131</p>	<p>מוקד הגבייה טלפוני</p>	<p>17.</p>
<p>ראשית יודגש כי המוקד הטלפוני מהווה ערוץ מרכזי לגביית חיובים שוטפים וחובות של צרכנים, ומכאן שגבייה זו מתוגמלת בין כה וכה באמצעות עמלת הגבייה הכללית המשולמת לספק ואשר קשורה</p>	<p>סטייה חיובית תקנה פרס</p>			

להיקף הגביה ולמידת הצלחת הספק.	לספק בהתאם לקנס			
עוד יובהר כי זמני המענה במוקד הטלפוני הינם מאבני היסוד של השירות הניתן על ידי התאגיד לצרכני המים (באמצעות הקבלן הזוכה), ואי עמידה ב-SLA שהוגדר עבר מענה זה, מהווים הפרה ו/או הפרה יסודית של ההסכם, ולכן על רכיבים אלו לא יינתנו בונוסים/פרסים עודפים.				
ביטוח				
הבקשה מאושרת	בסיפא, לאחר המילים "לעיל ולהלן", יש להוסיף את המילים "בהתחשב בהערות שהועברו במסגרת שאלות הבהרה".	9.2	פרק א	18.
הבקשה אינה מאושרת	בשורה השנייה, לאחר המילים "ימציא לו העתקים", יש להחליף את המילים "מפוליסות הביטוח", במילים "מהחלקים הרלוונטיים בפוליסות הביטוח".	9.4	פרק א	19.
הבקשה אינה מאושרת	בשורה הראשונה, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	9	פרק ה	20.
הבקשה אינה מאושרת	בשורה השנייה, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	9.1	פרק ה	21.
הבקשה מאושרת	בשורה החמישית, לאחר המילים "ואינו מסוייג", יש להוסיף את המילים "מעבר להסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות הבהרה".			
הבקשה מאושרת	בשורה השנייה, לאחר המילים "ואינו מסוייג", יש להוסיף את המילים "מעבר להסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות הבהרה".	9.2	פרק ה	22.
הבקשה אינה מאושרת	בשורה הראשונה, לאחר המילים "המועסקים על ידו", יש להוסיף את המילים "היה וייחשבו	9.4	פרק ה	23.

	עובדיו".			
הבקשה תאושר ככל שגבולות האחריות יהיו סכום גבולות האחריות הנדרשים ע"פ המכרז.	לאחר המילים "ביטוח אחריות מקצועית", יש להוסיף את המילים "משולב עם חבות המוצר".	9.5	פרק ה	24
הבקשה מאושרת, למי שמבקש לאחד את הפוליסות.	בהמשך יש לתקן את גבולות האחריות הנקובים לגבול אחריות משולב ע"ס 8,000,000 שח למקרה ולתקופת ביטוח.			
הבקשה אינה מאושרת	בשורה השנייה והשלישית, יש להחליף את המילים "בהיקף שלא יפחת מסך של 1,000,000 ₪ שישועבד לטובת המזמינה", במילים "ע"ס 500,000 ₪ ע"ב נזק ראשון".	9.6	פרק ה	25
הבקשה אינה מאושרת	יש לתקן את גבולות האחריות הנקובים בסעיף זה ל-3,700,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.	9.7	פרק ה	26
הבקשה מאושרת	בסוף השורה, לאחר המילים "כלפי התאגיד", יש להוסיף את המילים "למעט כלפי מזיק בזדון".	9.7.1	פרק ה	27
הבקשה אינה מאושרת	יש להחליף את הנוסח הקיים בנוסח הבא "הקבלן ירחיב את שם המבוטח בפוליסה לכלול את התאגיד היה וייתבע בשל מעשיו או מחדליו של הקבלן".	9.7.2	פרק ה	28
יאושר הנוסח " באשר לאחריות התאגיד למעשי ו/או מחדלי הקבלן והבאים מטעמו"	בסוף השורה, לאחר המילים "אחריות צולבת", יש להוסיף את המילים "באשר לאחריות התאגיד למעשי או מחדלי הקבלן".	9.7.3	פרק ה	29
הבקשה מאושרת.	בשורה השנייה, לאחר המילים "בהודעה	9.7.4	פרק ה	30

הבקשה אינה מאושרת.	מוקדמת", יש להחליף את המילה "שתים" במילה "שתים". בתחילת השורה השלישית, לאחר המילים "60 ימים", יש לגרוע את המילה "לפחות".			
הבקשה אינה מאושרת.	לאחר המילים "אי קיום תנאי הפוליסות", יש להוסיף את המילים "בתום לבי".	9.7.5	פרק ה	31.
הבקשה אינה מאושרת.	בשורה השלישית, לאחר המילים "וכן העתק", יש להחליף את המילים "של פוליסת הביטוח", במילים "של החלקים הרלוונטיים בפוליסת הביטוח".	9.8	פרק ה	32.
הבקשה אינה מאושרת.	בתחילת השורה השלישית, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	9.12	פרק ה	33.
הבקשה מאושרת.	בתחילת השורה הראשונה, יש להחליף את המילה "המזמין", במילה "הספק". בסיפא, לאחר המילים "אחריות צולבת", יש להוסיף את המילים "באשר לאחריות התאגיד למעשי או מחדלי הספק".	9.13	פרק ה	34.
הבקשה אינה מאושרת.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "יהיה אחראי", יש להחליף את המילים "באופן בלעדי", במילים "בשיעור חבותו החוקית".	1	פרק ה 3	35.
הבקשה אינה מאושרת.	בסיפא, לאחר המילים "כאמור לעיל", יש להוסיף את המילים "ובלבד שהנזק בתחום חבותו החוקית של מפעיל שירותי הגבייה	2	פרק ה 3	36.

	והאכיפה".			
הבקשה אינה מאושרת.	בסיפא, לאחר המילים "ממתן השירות", יש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של מפעיל שירותי הגבייה והאכיפה והיקפן".	3	פרק ה 3	37
הבקשה אינה מאושרת.	בסיפא, לאחר המילים "לצד שלישי כלשהו", יש להוסיף את המילים "ובלבד ששלחה למפעיל שירותי הגבייה והאכיפה הודעה בכתב של 14 יום מראש".	4	פרק ה 3	38
הבקשה אינה מאושרת.	בתחילת השורה השנייה, לאחר המילים "קיום ביטוחים", יש לגרוע את המילים "לשביעות רצונה של המזמינה".	6	פרק ה 3	39
הבקשה אינה מאושרת.	בשורה השנייה, לאחר המילים "גם את", יש להחליף את המילים "פוליסת הביטוח", במילים "החלקים הרלוונטיים בפוליסת הביטוח".	7	פרק ה 3	40
הבקשה אינה מאושרת.	בשורה השנייה, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	9	פרק ה 3	41
הבקשה מאושרת.	בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילים "למען הסר", יש להוסיף את המילה "ספק".	12	פרק ה 3	42
הבקשה אינה מאושרת.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "ו/או אי קיום", יש להוסיף את המילים "בתום לב".	13	פרק ה 3	43
הבקשה אינה מאושרת.	בסוף השורה השביעית, לאחר המילים "בכל זמן שהוא", יש להוסיף את המילים "כפוף לשליחת	17	פרק ה 3	44

	הודעה בכתב למפעיל שירותי הגבייה והאכיפה, של 14 יום מראש".			
הבקשה אינה מאושרת.	בתחילת השורה השנייה לפסקה השנייה, לפני המילים "קבלני המשנה", יש להוסיף את המילים "אחריות בגין".	20	פרק ה 3	45
הבקשה אינה מאושרת.	בשורה השנייה והשלישית, יש לגרוע את המילים "הכוללת כיסוי לסייבר (צד אי) לגבי נזקים שייגרמו למזמינה והוצאות הנובעות מכשל בהגנות על מאגרי המידע".	1	פרק ה 3 דרישות כלליות	46
הבקשה מאושרת למי שבחר לאחד את הפוליסות.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "אחריות מקצועית", יש להוסיף את המילים "משולבת עם חבות המוצר". בהמשך השורה, יש לתקן את גבול האחריות הנקוב ולהעמידו ע"ס 8,000,000 ₪. בשורה השנייה, יש לגרוע את המילים "הכוללת כיסוי סייבר (צד ב' במלוא היקף הכיסוי הביטוחי) הנובע מכשל בהגנות על מאגרי המידע".	3	פרק ה 3 דרישות כלליות	47
הבקשה אינה מאושרת.	בסוף השורה הראשונה, יש לתקן את גבול האחריות הנקוב לרכוש מעוקלים ולהעמידו ע"ס 500,000 ₪ ע"ב נזק ראשון. בסוף השורה השנייה, יש לגרוע את המילים "שישועבר לטובת המזמינה".	5	פרק ה 3 דרישות כלליות	48
הבקשה אינה מאושרת.	בסיפא יש להחליף את המילים "לא יפחתו מתנאי	6.1	פרק ה 3 דרישות כלליות	49

	ביט הרלוונטיים למועד תחילת הביטוחים", במילים "בינם על פי תנאי מגדל ביט 2016".			
יאושר הנוסח " באשר לאחריות התאגיד למעשי ו/או מחדלי הקבלן והבאים מטעמו	בשורה הראשונה, לאחר המילים "חבות צולבת", יש להוסיף את המילים "באשר לאחריות המזמינה למעשי או מחדלי הקבלן".	6.3	פרק ה 3 דרישות כלליות	50
הבקשה אינה מאושרת.	בתחילת השורה החמישית, יש להחליף את המילים "מכל סוג ותאור", במילים "פתאומי ובלתי צפוי". בהמשך, לפני המילים "קבלנים, קבלני משנה", יש להוסיף את המילים "חבות בגין".	10	פרק ה 3 דרישות כלליות	51
הבקשה אינה מאושרת.	בסיפא, לאחר המילים "מחמת עיכוב", יש להוסיף את המילים "עקב מקרה ביטוח"	13	פרק ה 3 דרישות כלליות	52
הבקשה אינה מאושרת.	יש לגרוע הסעיף.	15	פרק ה 3 דרישות כלליות	53
הבקשה אינה מאושרת.	בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילה "חריג", יש לגרוע את המילים "כוונה ו/או"	16	פרק ה 3 דרישות כלליות	54
הבקשה אינה מאושרת.	בעמודת "קודי הכיסוי". יש לגרוע קוד 318.	צד ג	ג' 3 א	55
הבקשה אינה מאושרת.	בעמודת "קודי הכיסוי", יש לגרוע קוד 307 ולהחליף קוד 318 בקוד 321.	ביטוח אחריות מעבידים	ג' 3 א	56
מאושר לגבי מי שבחר לשלב את הפוליסות	לאחר המילים "אחריות מקצועית" יש להוסיף את המילים "משולבת עם חבות המוצר". בהתאם, יש לתקן את גבול האחריות הנקוב ולהעמידו ע"ס 8,000,000 ₪ למקרה	ביטוח אחריות מקצועית	ג' 3 א	57

	ולתקופת ביטוח.			
הבקשה אינה מאושרת.	בעמודת קודי הכיסוי", יש להחליף קוד 318 בקוד 321 ולהוסיף קוד 324.	ביטוח רכוש מעוקלים	ג' 3 א	58
הבקשה אינה מאושרת.	בפסקת "פירוט השירותים", יש לגרוע קודים 002,035,093.		ג' 3 א	59
ראה התייחסות בסעיף 2 ובסעיף 6 לעיל.	נבקש כי עמלת הקבלן תהיה בגין תקבולים כוללים מע"מ ועליהם ישולם בנוסף מע"מ כנהוג וכמקובל במכרזי גבייה דומים. בנוסף, מתחשיב ראשוני שנערך על ידי חברתנו נמצא כי העמלה המקסימאלית הקבועה במכרז הינה נמוכה ואינה כדאית כלכלית על כן, נבקש להעלות את העמלה המקסימאלית ל 6%.	עמ' 77 2.14 עמ' 5	הצעת מחיר	60
רצ"ב קבצי PDF של המאזנים המבוקשים. לשנת 2021 צורף מאזן חצי שנתי ל-30.6.21, זאת מאחר וטרם נסתיימה שנת הכספים (מאזן שנתי צפוי להיות מאושר רק לקראת סוף 4/2022). באשר לתקבולים המזכים ושאינם מזכים בעמלה – ראו פירוט בסעיפים 2.12 ו- 2.14 למסמכי המכרז, בהתאמה.	נבקש לקבל מאזנים של השנים 2019, 2020 ו-2021 ובנוסף, נבקש להבהיר מהם הסכומים המזכים בעמלה ושאינם מזכים בעמלה.	כללי	כללי	61
הבקשה נדחית.	נבקש לאפשר להגיש מנהל גביה בעל ניסיון של	6.4		62

	שנתיים לפחות במצטבר במתן שירותי ניהול גביה, עבור לפחות תאגיד מים אחד בעל 20,000 צרכנים לפחות במהלך חמש שנים שקדמו למועד פרסום מכרז.	עמ' 9		
נספח א'1 ייחתם על ידי עו"ד בלבד.	בסעיף זה נדרש לפרט את תאגידי המים והביוב להם סיפק המציע ואת סכומי הגבייה באישור עו"ד ורו"ח על פי הנוסח שבנספח א' 1. אולם, נספח א'1 הינו אישור עו"ד ולא אישור רו"ח וכן אין עמודה בטבלה המתייחסת לסכומי הגבייה. על כן, נבקש טבלה מעודכנת ולהסתפק באישור עו"ד המעיד על פרטים אלו.	7.5 עמ' 9		.63
הכוונה היא שלא תשולם עלות נוספת <u>לספק</u> מעבר לתמורה הקבועה בסעיף 18 להסכם. במסגרת יחסי העבודה בין הספק לעובדיו עליו לקיים את כל החובות המוטלות עליו מכוח דיני העבודה.	למען הזהירות, בהתאם לדיני יחסי עובד ומעביד ובהתאם לשמירת הפרטיות של העובדים נבקש לבטל את הסעיף. סעיפים מסוג זה אינם מקובלים מאחר והם מהווים התערבות בוטה ביחסי עובד ומעביד ועל פי ייעוץ משפטי שקיבלנו סעיפים אלו אינם חוקתיים. המועצה אינה יכולה להכניס דרישות אלו. לאור זאת, חברתנו לא תעמוד בדרישות אלו מאחר ואינם חוקתיים	2.17 עמ' 38		.64

	ומהווים פגיעה בחופש העיסוק. על כן, נבקש לבטלם יובהר, כי בכל מקרה חברתנו לא תוכל למלא כל הוראה הפוגעת בזכויות המוקנות בדין או נוגדת הוראות דין.			
הבקשה מקובלת, ובלבד שבמקרים בהם ידוע מראש כי עובד עומד להעדר לפרק זמן ארוך מ-3 ימים יעמיד הספק עובד חלופי במקומו תוך 24 שעות.	נבקש כי רק בהיעדרות של עובד במשך 3 ימים הקבלן יספק עובד חלופי.	2.21 עמ' 38		.65
הבקשה נדחית.	נבקש להתאים את זמני המענה הטלפוני בהתאם לאמות המידה לשירות כך שיפעלו 45 שעות בשבוע בהתאם לשעות שייקבעו עם התאגיד ובדומה לתאגידי אחרים ומוקדים טלפוניים של חברות המובילות במשק ובהתאם לדרישות אמות המידה של כללי המים.	9.4.3 עמ' 46		.66
ראה התייחסות בסעיף 9 לעיל.	נבקש כי הסעיף יעודכן כך : זמן המתנה למענה – 90% מהפניות הנענות תיענינה בתוך 120 שניות בממוצע .	9.18.6 , עמ' 48 9.19.14 , עמ' 52		.67
ראו התייחסות בסעיף 2 לעיל.	נבקש כי עמלת הקבלן תהיה בגין תקבולים כוללים מע"מ ועליהם ישולם בנוסף מע"מ כנהוג וכמקובל במכרזי גבייה דומים.	2.14 עמ' 5		.68
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות סעיף זה כך	18.15.1.3		.69

	שעם סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה יהיה זכאי הספק לכל החזר הוצאות גבייה שייגבו לחשבון המזמין בגין פעולות אכיפה מינהלית שביצע גם אם החלו לפני מועד סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה.	עמ' 101						
הבקשה נדחית.	נבקש לשנות סעיף זה כך שעם סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה יהיה זכאי הספק לעמלות גבייה בגין שיקים עתידיים שנגבו ממנו במהלך ההתקשרות, ללא תלות בתאריך פירעונם. ולחילופין לשנות את הסעיף כך שבמקום "60 יום מסיום ההתקשרות" יופיעו המילים הבאות: "עד 12 חודשים מסיום ההתקשרות".	18.15.1 עמ' 101		.70				
הבקשה נדחית. כאמור, שירותי המוקד הטלפוני מהווים חלק אינטגרלי מהשירותים המבוקשים במסגרת המכרז, ואשר התמורה בגינם תשולם על בסיס גלובלי באמצעות עמלת הגביה שתוצע, כמפורט במסמכי המכרז.	נבקש לקבוע תמורה נפרדת לאספקת שירותי מוקד מאחר ושירותי המוקד כרוכים בעלויות גבוהות ואשר אינם יכולים להיות מכוסים בתמורה הקבועה במכרז להלן טבלה המפרטת את המחירים:			.71				
	<table border="1"> <tr> <td>שיחת</td> <td>5.20</td> </tr> <tr> <td>תשלומי</td> <td>ש</td> </tr> </table>	שיחת	5.20	תשלומי	ש			
שיחת	5.20							
תשלומי	ש							

	<table border="1"> <tr> <td>7.20 ש"ח</td> <td>שיחת בירורי</td> </tr> <tr> <td>2.5 ש"ח</td> <td>IVR או באינטרנט</td> </tr> <tr> <td>5.5 ש"ח</td> <td>זימון תור</td> </tr> <tr> <td>4.5 ש"ח</td> <td>משלוח קבלה</td> </tr> <tr> <td>4.5 ש"ח</td> <td>משלוח טופס דיגיטאלי</td> </tr> </table>	7.20 ש"ח	שיחת בירורי	2.5 ש"ח	IVR או באינטרנט	5.5 ש"ח	זימון תור	4.5 ש"ח	משלוח קבלה	4.5 ש"ח	משלוח טופס דיגיטאלי			
7.20 ש"ח	שיחת בירורי													
2.5 ש"ח	IVR או באינטרנט													
5.5 ש"ח	זימון תור													
4.5 ש"ח	משלוח קבלה													
4.5 ש"ח	משלוח טופס דיגיטאלי													
הבקשה אינה מתקבלת.	נבקש כי יהיה ניתן להגיש את מסמכי ההצעה ממסמכי המכרז הנמצאים באתר האינטרנט של התאגיד.		כללי	.72										
עמודת ההערות בשורה 1 תעודכן לנוסח הבא: X – אחוז השיחות הנכנסות שנענו בתוך 120 שניות		עמוד 131, שורה 1 בטבלה		.73										
בכל מקום בו נכתב "מנהל פרויקט" ישונה ל"מנהל הגביה"		סעיפים 5.4 ו-5.21.1	הסכם	.74										
תיווסף הסיפא: "אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מחובותיו של הספק על פי סעיף 8.2 לעיל".		סעיף 8.4	פרק ב' מפרט השירותי	.75										

			ס	
<p>מובהר כי האחוזים הנקובים בסעיף 18.10.2.4 אינם אחוזים מהגביה אלא מהתוספת, קרי מההפרש שבין היעד החדש לגביה שהיתה קודם לכן.</p> <p>כני"ל לגבי ס' 18.10.2.5.</p>		<p>סעיפים 18.10.2.4 ו- 18.10.2.5</p>	הסכם	76
<p>למען הסר ספק ועל מנת למנוע מצב אבסורדי שלפיו הספק לכאורה עשוי להיות זכאי לבונוס שנתי עבור כל גביה הגבוהה מ-50% (שלא היתה כל כוונה כי יתממש), יוחלף נוסח סעיף 18.10.2.4 לנוסח הבא:</p> <p>"בגין השגת גביה שנתית המוגלמת מימוש ברמה שבין 50%-99.99% ביחס לתוספת/להפרש שבין יעד הגביה שהוצב לאותה שנה והגביה בפועל בשנה שקדמה לה, ישולם לספק בונוס שנתי בגובה 50,000 ₪ בתוספת מע"מ."</p>		18.10.2.4	הסכם	77
<p>בהתאמה, ישונה גם נוסח סעיף 18.10.2.5 לנוסח הבא:</p> <p>"בגין השגת גביה שנתית המוגלמת מימוש ברמה הנמוכה מ-50% ביחס לתוספת/להפרש שבין יעד הגביה שהוצב לאותה שנה והגביה בפועל בשנה שקדמה לה, לא יהא זכאי הספק לכל בונוס."</p>		18.10.2.5	הסכם	78
<p>בניגוד לנכתב ברישא של סעיף 13.1, ההתקשרות תהא לתקופה של שנתיים (24 חודשים) ממועד תחילת החוזה.</p>		4.1	הסכם	79

<p>המשך הסעיף ללא שינוי. האמור יחול בהתאמה גם על סעיף 13.1 לתנאי המכרז.</p>				
<p>בניגוד לנכתב ברישא של סעיף 13.2, למזמין תהא קיימת אופציה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות, בנות שנתיים (24 חודשים) כל אחת או חלק ממנה. המשך הסעיף ללא שינוי. האמור יחול בהתאמה גם על סעיף 13.2 לתנאי המכרז.</p>		4.2	הסכם	80

בברכה,

מי גבעתיים