

08 ביולי 2026

הנדון: מכרז דו שלבי פומבי 01/2026 למתן שירותי חיוב, גביה, אכיפת גביה, שירות לקוחות, מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים, שירותי דיגיטל ושירותים הנלווים לכל אלה - מסמך הבהרות מס' 1

1. בעקבות שאלות שהועלו על ידי משתתפים פוטנציאלים 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 ההבהרות 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

מס' שאלה	סעיף במכרז	השאלה	תשובה
1.	v.2 ג.2 122-124	נבקש להבהיר בסעיף זה ובכל מקום אחר במכרז, כי נותן השירות אינו נדרש להעמיד פלטפורמה דיגיטלית על חשבון, לרבות וואטסאפ (כולל הפצת חשבון תקופתי בוואטסאפ), פייסבוק וכו', אלא להשתמש בכל פלטפורמה או אמצעי דיגיטלי שהתאגיד יחליט.	הוראות המכרז ברורות. הפלטפורמה כמשמעותה בפרק ט"ו תועמד על ידי המזמין. אין בכך בכדי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהוראות המכרז ולרבות, אך לא רק, האמור בסעיפים 112, 194.3, 196.1.2 ו- 196.3.7 במפרט השירותים.
2.	ב.2'	נבקש לעדכן את שעות פעילות המוקד הטלפוני, בדומה, לתאגידים נוספים שכבר פועלים כך, שיתאימו לאמות המידה של רשות המים. מוצע	מקובל חלקית. לאור התפלגות השיחות בפועל, על בסיס נתוני נותן השירות הנוכחי, מוקד הבירורים יפעל שלושה ימים

בשבוע בין השעות 08:00 ל 17:00, יומיים בשבוע בין השעות 08:00-19:00 ובימי שישי בין השעות 08:00-12:00. יתר תנאי המכרז ולרבות לעניין מוקד התשלומים והמענה הקולי הממוחשב ללא שינוי.	כי המוקד יפעל ארבעה ימים בשבוע בין השעות 08:30-16:30, יום אחד בשבוע בין השעות 08:30-19:00, ובימי שישי בין השעות 08:30-12:00. להערכתנו, מתכונת זו תספק מענה מיטבי לצורכי התושבים, תוך עמידה בדרישות הרגולציה ושמירה על רמת שירות גבוהה		
כל עוד מעמיד המזמין לרשות נותן השירות את הפלטפורמה הדיגיטלית תבוצע ההפצה באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית. מבלי לפגוע באמור לעיל יובהר כי בכל נקודת זמן, רשאי המזמין להורות לנותן השירות לבצע את ההפצה באמצעות בית הדפוס מטעמו ולרבות לעניין חשבון לדואר האלקטרוני (Bill To Mail) ובאמצעות מסרונים וואצאפ – אפשרות הקיימת בכלל בתי הדפוס הגדולים בפועלים כיום בשוק התאגידים וזאת, ללא תוספת לתמורה המוסכמת.	נבקשכם להבהיר כי הפצת חשבון באופן דיגיטלי נעשה על ידי שימוש בפלטפורמת הדיגיטל של המזמין.	1.2	3.
מקובל. יחד עם זאת, תשומת לב המציעים מופנית לתשובה לשאלה 47 להלן במסגרתה הוחלט, בין היתר, כי המציע לא יידרש להגיש במסגרת המענה למכרז את המועמד	נבקש לאשר כי גם עובד גבייה בעל ותק של מעל 5 שנים בתאגידי מים בשירות לקוחות וללא תואר אקדמאי, יוכל להיות מועמד לתפקיד אחראי על צרכנות מים.	19. ה	4.

			לתפקיד אחראי על צרכנות מים, אלא רק אם יוכרז כזוכה במכרז.
			ככל ויוכרז כזוכה, יידרש להציגו לאישור התאגיד בתוך שבעה (7) מקבלת הודעת הזכייה, ובלבד שהמועמד יענה על תנאי הסף לרבות הבהרה זו. התאגיד יהא רשאי לסרב מטעמים סבירים.
5.	iv	מתמחור ראשוני נמצא כי המחיר המקסימלי הפסדי בצורה משמעותית. עלויות הספק השנתיות ללא תקורה ורווח קבלני גבוהים מ- 2.7 מלש"ח.	ללא שינוי.
		לפיכך, נבקש כי מחיר המינימום יעמוד על לפחות 275 אש"ח לחודש.	מבלי לפגוע באמור לעיל, מספר נציגי השירות כמפורט בס"ק 24.5 במפרט השירותים יוקטן מ 4 ל- 3 (ובהתאמה גם בסעיף 3(ד) לתנאי המכרז), הכל מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז.
6.	iv	על מנת שנוכל לתמחר את הצעתנו, לא ברור כמה עובדים על הקבלן לספק, פרט למנהל הגבייה. נבקש לקבל הבהרתכם.	לעניין המבנה הארגוני, נא ראו סעיף 24 במפרט השירותים והאמור במענה לשאלה 5 לעיל. האמור בתשובה זו יגבר על האמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז לעניין מספר עובדי מחלקת שירות הלקוחות והגביה באתר המזמין בלבד.
7.	24.4	עלות של חצי משרת איש שטח רכוב הינה גבוהה. נבקש כי המזמין ייבחן תפעול איש שטח לפי ימים בתאום מראש מול נותן השירות.	מקובל כי ייבחן אל מול היקף המשימות בכל נקודות זמן , הכל מבלי לפגוע מזכותו של המזמין לקבלת מלוא היקף השירות כפי שנקבע במכרז כל אימת שיעלה

בכך הצורך, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של המזמין.			
מקובל חלקית: שכר המינימום של אחראי צרכנות מים ירד ל 9,000 ₪. כל היתר כולל התנאים הנלווים – ללא שינוי.	מדובר בתאגיד מים באזור המרכז אשר עלויות השכר בו גבוהות משמעותית מהשכר באזורים אחרים. בהתאם לכך, נבקש כי קביעת שכר ותנאי עבודה ייקבעו בין נותן השירותים לעובדיו. כל התערבות נוספת מצד התאגיד חושפת אותו ליחסי עובד מעביד. לפיכך, חשוב שהקבלן יחליט על העלויות ועל התנאים הנלווים.	36.2.3	8.
לא מקובל	כנהוג בכלל המכרזים, נבקש כי ככל שייגבה תשלום באמצעים דיגיטליים (פרט למערכת הדיגיטל) ישולם לנותן השירות 2.5 ₪ לכל טרנזקציה.	66	9.
לא מקובל.	נבקש כי נותן השירות יספק חומרים מקצועיים הנוגעים לשירות וגבייה ויעבירם אל המזמין ולא ינהל את נושא תפעול המרשתת אל מול ספק המזמין.	טז	10.
המכרז אינו כולל דרישה לקריאה תקופתית של מדי המים. קריאת האימות השנתית <u>לא תבוצע על ידי נותן השירות.</u>	קריאות שנתיות של כלל המדים, לרבות צילומן הינן בעלות גבוהה מאוד ומתומחרת היום בכ- 6 שקלים לקריאה. נבקשם לתמחר זאת.	155.1.3 156.3	11.

קריאות מכל סוג שהוא שתבוצענה על ידי עובד השטח כמשמעותו בסעיף 24.4 במפרט השירותים לא תשולמנה בכל מקרה, גם אם יבצע קריאות אימות. עם זאת המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש קריאה פיזית בכל נקודת זמן ולא רק לצורך אימות שנתי. כל קריאה כזו ככל שתידרש על ידי המזמין וככל שלא תבוצע על ידי עובד השטח הקבוע: 3 ש"ל לקריא מד מים ובלבד שהבקשה נמסרה מראש ובכתב ושהקריאה לא בוצעה על ידי עובד השטח כמשמעותו בס"ק 24.4 במפרט השירותים.			
לא מקובל	נבקש כי תשלומים נוספים / אחרים יתומחרו, מכיוון שמדובר בעלויות סליקה גבוהות.	189.1	12.
מקובל	נבקשכם להסיר סעיף זה. אין קשר בין מתן השירותים ולרכישת ניידים לצורך אישי עבור עובדי נותני השירות. מדובר בעלות גבוהה שלא מתומחרת בתמורה לנותן השירות.	202	13.
סעיף 205 יימחק ובמקומו יבוא: 205. נותן השירות ירכוש לכל הפחות ארבעה קוראי צ'קים וכרטיסי אשראי בעלי יכולת סריקה וצילום דיגיטלי. מכשירים	נבקש להסיר סעיף זה. מדובר בעלות גבוהה ולא ברור מדוע נדרש לרכוש כמות גבוהה מכוח האדם הנדרש במכרז זה.	205	14.

אלו יותקנו בכל עמדות קבלת הקהל, בסניף הראשי ובסניף המשני, לטובת עדכון מיידי במערכת המחוי"ג			
ככל שיגדל מספר מדי המים מעל ל 20% מעל למספרם במועד תחילת אספקת השירותים, תגדל התמורה החודשית ברבע (0.25) משיעור הגידול וזאת מעבר להצמדה למדד. כך לדוגמא: 40% גידול במספר מדי המים (לא כולל מוסדות רשות מקומית וגינון ציבורי) אזי התמורה תעלה ב- 10%.	לאור העובדה כי השירותים הינם תלויי כוח אדם וכן, תלויי גידול במס' הצרכנים (כמות שיחות למוקד, כמות דיוור וכו'), נבקש כי ההצמדה תהיה הן למדד המחירים לצרכן מידי חודש והן לגידול בכמות הצרכנים.	210.2	15.
לא מקובל	על-מנת ליצור וודאות ולהפחית את הסיכון הכלכלי של נותן השירות באשר לתמורה שהוא מקבל, נבקש להגביל את כלל הקנסות / קיזוזים/ הפחתות, מכל סוג, שהוא ל-1% מהעמלה השנתית.	טבלת הפרות	16.
מקובל חלקית: לעניין מוסדות רשות מקומית וגינון עירוני סכומי החיוב והגביה יופחתו ממונה וממכנה תחשיב שיעור הגביה. יתר תנאי התחשיב ללא שינוי ולרבות חובות שנויים במחלוקת וכן רף האחוזים שנקבע לעניין תשלום הבונוס.	נבקש כי ככל שישנם חובות הנמצאים במחלוקת ו/או מעוכבי תשלום (כגון: מוסדות עירייה), ינוטרל החיוב שלהם מנוסחת חישוב אחוז הגביה השוטפת והמצטברת.	214.5	17.

ראשית, יובהר כי על פי דיווחי נותן השירות הנוכחי ישנם חודשים של מעל 100% נוכחות, והתחשיב שהציג מעולם לא סווג. תשומת לב המציעים לסעיף 19 במפרט השירותים, המתבסס על דיווחי נותן השירות הנוכחי והמלמד על 102%. כאמור בסעיף 19 הנתון מתייחס אל "שיעור נוכחות העובדים החודשי הממוצע ביחס לתקן (תקן שעות עבודה פחות חגי ישראל וימי החופשה הקבועים בהסכמים) במהלך שנת 2025". התחשיב יבוצע בהתאם. ולמען הסר ספק: ימים א' עד ה' בכל ימות השנה ולהוציא ימי מנוחה ושבתון כמשמעותם בפקודת סדרי שלטון ומשפט, התש"ח – 1948, בניכוי מקסימום 12 ימי חופשה, 18 ימי מחלה וימי שירות מילואים בלבד.	נבקש לדעת כיצד מחושב יעד נוכחות 100%. שכן לעובדים יש ימי חופשה ומחלה כדין. ככל שנדרש גיבוי עובדים בגין ימי חופשה ומחלה, אזי מדובר על גיבוי של לפחות 200 ימים בשנה (לכלל העובדים). משמעות הדבר הינה תמחור של עובד נוסף, שאינו נלקח כאן בחשבון ונדרש לתמחרו.	218.1 ירידה משיעור נוכחות של 100%	18.
מקובל במקום 16א ו-16ג יבוא 18א ו-18ג	בסעיפים 1,2 יש הפניה לתנאי סף 16א ו-16ג, נראה שיש טעות סופר והכוונה לתנאי סף 18א ו-18ג, נודה להבהרתכם.	עמוד 13 טבלת איכות	19.
מצ"ב מאזנים על פי הבקשה, בטווח תאריכי האסמכתא וכשהם כוללים מע"מ.	למכרז לא צורפו מאזנים שנתיים הכוללים את כל מרכיבי הפעילות של הגביה	כללי	20.

	והאכיפה. נבקש לקבל מאזנים של חמש שנים אחרונות בחלוקה לשנים.		
21.	כללי נבקש לקבוע כי בסיום המכרז הספק יקבל 75% מסך הוצאות האכיפה שחוייבו במערכת בתקופת עבודתו.	לא מקובל. למען הסר ספק יובהר כי לאחר תום תקופת ההסכם לא יהא זכאי נותן השירות לכל תמורה שהיא בעבור גביה כלשהי שתבוצע לאחר תום עבודתו ולרבות עבור גביית הוצאות אכיפה שנגבו לאחר תום תקופת ההסכם בגין חיוב הוצאות אכיפה שביצע נותן השירות במהלך תקופת ההסכם	
22.	עמ' 82, ס' 218.1 המכרז כולל רכיב של קיזוז מהתמורה במידה ותהיה ירידה בכמות הוראות קבע, ירידה מכמות טלפונים רשומים וירידה במנויים לחשבון חכם. נבקש כי ינתן בונוס מקביל במידה ותהיה עליה בכמות.	מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, מנגנון הבונוס המפורט, בין היתר בפרק כ"ז סעיף 215 במפרט השירותים, לעניין השירות עתיד לכלול מרכיבים משתנים אשר בינם מס' ההרשאות הקבועות לחיוב חשבונו הבנק והאשראי ומספר הטלפונים הניידים התקינים הרשומים בספרי המזמין.	
23.	עמ' 82, ס' 218.1 אם תהיה ירידה שנתית מ 500,000 ₪ בגביית פיגורים. נבקש לבטל את הסעיף הזה ולקבוע אחוזי גביה מצטברים ללא קשר לסך הגביה. יכול להיווצר מצב בו לא ניתן יהיה לגבות את הסכומים הנקובים כיוון שלא יהיו מספיק יתרות.	לא מקובל יחד עם זאת, ומבלי לפגוע בכלליות האמור בפרק כ"ז סעיף 214 במפרט השירותים, ככל שיפחת סכום היתרות הרלוונטי לתחשיב גביית יתרות הפיגורים מ 500,000 ₪, יוקטן סכום הגבול לפיצוי המוסכם כאמור ל 80% מהיתרה העדכנית.	

הבקשות נדחות.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "נותן השירות יהיה", נבקש לגרוע את המילה "לבדו". בהמשך, לאחר המילה "אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".	עמוד 15 סעיף 42 – אחריות: תת סעיף 42.1 :	24.
הבקשות נדחות.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "נותן השירות יהיה", נבקש לגרוע את המילה "לבדו". בהמשך, לאחר המילה "אחראי", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".	עמוד 15 תת סעיף 42.2 :	25.
הבקשות נדחות.	בשורה השנייה, לאחר המילים "לשפות ו/או לפצות", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של נותן השירות והיקפה".	עמוד 15 תת סעיף 42.3 :	26.
הבקשה מתקבלת.	בסיפא, לאחר המילים "כאמור לעיל", נבקש להוסיף את המילים "ובלבד ששלחה לנותן השירות הודעה בכתב של 14 יום מראש".	עמוד 15 תת סעיף 42.4 :	27.
הבקשות נדחות.	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	עמוד 16 סעיף 43 – ביטוח: תת סעיף 43.1 :	28.
הבקשה נדחית.	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	עמוד 29 נספח ד' להסכם – אישור	29.

		ביטוחי הספק : סעיף 1 :	
מקובל.	בסיפא, לאחר המילים "ממועד תחילת השירותים", נבקש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015".	עמוד 29 סעיף 2 : תת סעיף 2.1 – ביטוח אחריות מקצועית :	30.
לא מקובל.	נבקש לגרוע תת סעיף זה.	עמוד 29 תת סעיף 2.2 – ביטוח סייבר :	31.
שאלה 1- לא מקובל שאלה 2- לא מקובל. שאלה 3- לא מקובל.	נבקש לגרוע את המילים "או כל הסיכונים". בסוף השורה השנייה, לאחר המילים "וכן יבטח", נבקש להחליף את המילים "במלוא ערך כינון", במילים "עד לסך 500,000 ₪ על בסיס נזק ראשון". בתחילת השורה השישית, נבקש לגרוע את המילים "פגיעה תאונתית".	עמוד 29 תת סעיף 2.3 – ביטוח רכוש מסוג "אש" מורחב" או כל הסיכונים :	32.
לא מקובל.	בסיפא, לאחר המילים "בפוליסה זו", נבקש להוסיף את המילים "באשר לכספי מבקש האישור".	עמוד 29 תת סעיף 2.5 – ביטוח כל הסיכונים כספים :	33.
שאלה 1- לא מקובל. שאלה 2- מקובל	בשורה הראשונה, לאחר המילים "כמוטב בלעדית", נבקש להוסיף את המילים "באשר לכספי מבקש האישור". בסיפא, לאחר המילים "ממועד תחילת השירותים", נבקש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015".	עמוד 29 תת סעיף 2.6 – ביטוח נאמנות :	34.
לא מקובל.	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "לא יפחת מתנאי ביטוח", במילים "הינו על פי תנאי מגדל ביטוח".	עמוד 29 תת סעיף 2.8 :	35.

36.	עמוד 30 סעיף 3 : תת סעיף 3.2 :	בשורה הראשונה, נבקש לגרוע את המילים "ביטוח מקיף בגין נזק לכלי רכב אשר יכלול כיסוי לאחריות כלפי", במילים "ביטוח חבות כלפי".	לא מקובל.
37.	עמוד 30 סעיף 4 :	בשורה הראשונה, לאחר המילים "על הסכם זה", נבקש להוסיף את המילים "וסמוך למועד תחילת מתן השירותים". בסיפא, לאחר המילים "ובאישור ביטוחי המבוטח", נבקש להוסיף את המילים "ולא מעבר לכך".	שאלה 1- מקובל חלקית – ניתן להוסיף טרם תחילת מתן השירותים. שאלה 2- לא מקובל.
38.	עמוד 30 סעיף 7 :	בתחילת השורה השנייה, נבקש להחליף את המילה "מתחייב", במילה "רשאי".	לא מקובל.
39.	עמוד 30 סעיף 9 :	בסוף השורה השלישית וברביעית, נבקש לגרוע את המילים "ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לרבות כלי רכב וכלי שינוע כלשהם)".	לא מקובל.
40.	עמודים 32-33 נספח ד'1 – אישור ביטוחי המבוטח : ביטוח צד ג' :	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט". בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 339.	שאלה 1- לא מקובל שאלה 2- לא מקובל
41.	עמודים 32-33 נספח ד'1 – אישור ביטוחי המבוטח : ביטוח אחריות מעבידים :	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט". בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 344.	שאלה 1- לא מקובל. שאלה 2- מקובל.
42.	עמודים 32-33 נספח ד'1 – אישור ביטוחי המבוטח :	בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 339.	לא מקובל.

ביטוח אחריות מקצועית :			
עמודים -32 33 נספח ד'1 – אישור ביטוחי המבוטח :	43.	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	לא מקובל.
ביטוח כספים :			
עמודים -32 33 נספח ד'1 – אישור ביטוחי המבוטח :	44.	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	לא מקובל.
ביטוח רכוש :			
עמודים -32 33 נספח ד'1 – אישור ביטוחי המבוטח :	45.	נבקש לגרוע פרק ביטוחי זה.	לא מקובל.
ביטוח אחר : סייבר :			
עמודים -32 33 נספח ד'1 – אישור ביטוחי המבוטח :	46.	נבקש לגרוע קודים : 082, 081, 097, 092, 084.	מקובל חלקית.
ב"פירוט השירותים",			ניתן להסיר קודים 082, 084, 092, 097. הקודים הרלוונטיים הם : 016, 081, 104.
סעיף 44ב' קריטריון מס' 3 טבלת האיכות	47.	סעיף 44ב' – קריטריון מס' 3 בטבלת האיכות והדרישה להגשת קורות חיים לשלושה בעלי תפקידים בשלב הגשת ההצעות מעניקים יתרון ברור לספק הקיים. אי לכך, נבקש לקבוע כי בשלב הגשת המכרז יוגשו קורות חיים של מנהל שירות הלקוחות והגבייה בלבד, ובהתאמה, רק הוא יידרש	הבקשה מתקבלת באופן בו אמות המידה לניקוד האיכות יעודכנו לנוסח הבא : <u>ניסיון המציע</u> : 10 נק' (במקום 5) : כל תאגיד מים נוסף 2.5 נק' עד 10 נק' במקסימום.

<u>מספר שנות ניסיונו של מנהל שירות הלקוחות והגביה המוצע</u> <u>מטעם המציע למתן השירותים</u> – ללא שינוי. <u>התרשמות מהמועמד של המציע לתפקיד מנהל שירות הלקוחות וגביה: 33 נק' (במקום 30):</u> שירותיות והתרשמות אישית 11 נק' (במקום 8), כל היתר ללא שינוי. <u>התרשמות מהמועמד של המציע לתפקיד מנהל המוקד הטלפוני: 12 נק' (במקום 10):</u> ניסיון 6 נק', שירותיות והתרשמות אישית 6 נק'. <u>התרשמות מהמועמד של המציע לתפקיד אחראי צרכנות מים</u> – יימחק. לגבי המועמד לתפקיד אחראי על צרכנות המים – אנא ראה תשובה לשאלה 4 לעיל.	להתייצב לראיון והניקוד ברכיב זה יינתן בגינו בלבד. בנוגע למנהל המוקד הטלפוני ולאחראי צרכנות מים, נבקש כי אלו יוצגו על ידי הזוכה לאחר זכייתו.	
---	---	--

בברכה,
מי גבעתיים