



12 נובמבר 2025

**הנדון: מסמך הבהרות ותשובות לשאלות - מכרז פומבי מס' 43.25
להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים לעיריית בת ים**

להלן התייחסות העירייה לשאלות הבהרה שהתקבלו, ביחס למסמכי המכרז שבנדון.
הבהרות אלו יהפכו לחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ייחשבו כחלק מתנאיו, ויחולו עליהן כל ההוראות הנוגעות למסמכי המכרז. **על המציע לצרף מסמך הבהרות זה להצעתו, כשהוא חתום בסופו כדון, במקום המיועד לכך.**

| מסמך במסמכי המכרז | מספר סעיף מתוך המכרז | שאלה | תשובה |
|-------------------|----------------------|--|--|
| 1. | עמוד 14 מסמך ב'1 | במסמך ב'1 – נוסח ערבות, בשורה הראשונה לאחר המילים "מס' 43.25" מופיע קו ריק להשלמה. נבקש לוודא שיש להשלים: "להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים" . | מאושר. |
| 2. | עמוד 25 -הצעת מחיר | נבקש להסיר את הסעיף. העלות לפעולה אינה מושפעת מסה"כ שעות מתן השירות. | מובהר כי מדובר בהקצאה לנציג ייעודי לביצוע שירותי BACK OFFICE נלווים, כגון ביצוע עדכון מחזיקים בנכס. שירותים אלה נפרדים מפעולות הגבייה המפורטות בטבלה המופיעה בהצעת המחיר. מדובר במחיר קבוע שעליו אין לתת הצעת מחיר. |
| 3. | עמוד 25 -הצעת מחיר | מה משקלו של כל רכיב בהצעת המחיר? | הרכיבים יחושבו ע"פ הנוסחה המפורטת בטבלת הצעת המחיר במסמך ג' (B+A). |
| 4. | עמוד 25 -הצעת מחיר | נראה כי חלה טעות סופר, הסעיף מפנה לסעיף 2.9 שאינו קיים בטופס. לחלופין, נא הבהרתכם – באיזה עמוד נמצא הסעיף אליו יש הפניה? | מדובר בטעות סופר. הסעיף הנכון הנו 1.9. נוסח יתוקן במסמכי המכרז. |
| 5. | עמוד 25 -הצעת מחיר | מחירי המקסימום המוצגים בהצעת המחיר נמוכים מהמחיר בו ניתן השירות כיום. נבקש להעלות את מחירי המינימום והמקס' ב-15%. | הבקשה נדחת. |
| 6. | עמוד 29 חוזה | סעיף 6 – אחריות ושיפוי בנזיקין וביטוח: תת סעיף 6.1: | הבקשה נדחת. |
| 7. | עמוד 29 חוזה | בשורה השנייה, לאחר המילים "יתוך כדי מתן השירותים", נבקש להחליף את המילים "ובקשר לכך", במילה "ובגינם". בשורה הרביעית, לאחר המילים "הוצאה על ידי העירייה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה". | 1. בשורה השנייה, לאחר המילים "יתוך כדי מתן השירותים", נבקש להחליף את המילים "ובקשר לכך", במילה "ובגינם" - מאושר. בשורה הרביעית, לאחר המילים "הוצאה על ידי העירייה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה" - לא מאושר. |



| תשובה | שאלה | מספר סעיף מתוך המכרז | מסמך במסמכי המכרז | |
|--|---|---|-------------------------------|-----|
| בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק ישפה את העירייה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו והיקפה". בתחילת השורה השנייה, לאחר המילים "עקב עובדיו", נבקש להחליף את המילים "ו/או מי מטעמו", במילים "ו/או בגין מי מטעמו" - לא מאושר. | בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק ישפה את העירייה", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו והיקפה". בתחילת השורה השנייה, לאחר המילים "עקב עובדיו", נבקש להחליף את המילים "ו/או מי מטעמו", במילים "ו/או בגין מי מטעמו". | תת סעיף 6.3 : | עמוד 29 חוזה | 8. |
| בסיפא, לאחר המילים "תום תקופת החוזה, נבקש להוסיף את המילים "וכל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות". - מאושר. | בסיפא, לאחר המילים "תום תקופת החוזה, נבקש להוסיף את המילים "וכל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות". | | | |
| לא מאושר לשנות, אך ניתן לתת נוסח תואם. מאושר קוד 321 במקום 318, לא מאושר מחיקת 337. | בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את הרשום במילים "בגדל ביט". | ביטוח צד ג' : | נספח ב' - אישור ביטוח עמוד 35 | 9. |
| לא מאושר לשנות, אך ניתן לתת נוסח תואם. | בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש להחליף קוד 318 בקוד 321, ונבקש לגרוע קוד 337. | ביטוח אחריות מעבידים : | נספח ב' - אישור ביטוח עמוד 35 | 10. |
| נוסח ומהדורת פוליסה - לא מאושר לשנות, אך ניתן לתת נוסח תואם. | בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את הרשום במילים "בגדל ביט". | ביטוח אחריות מקצועית : | נספח ב' - אישור ביטוח עמוד 35 | 11. |
| הבקשה נדחית. | בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את הרשום במילים "בגדל ביט". | ביטוח אחריות מקצועית : | נספח ב' - אישור ביטוח עמוד 36 | 12. |
| הבקשה נדחית. | נבקש לגרוע קוד 084. | "פירוט השירותים" | מסמך א' עמ' 5 | 13. |
| הבקשה נדחית. | נבקש כי תנאי הסף יעודכן כך, שניתן יהיה להציג לפחות שלוש רשויות מקומיות, שכל אחת מהן מונה מעל 50,000 תושבים. | 3.5 לתנאי הסף | מסמך א' עמ' 5 | 14. |
| הבקשה נדחית. | נבקש כי לצורך תנאי סף זה, יהיה ניתן להציג גם תאגידי מים המונים מעל 50,000 צרכנים. | 3.5 לתנאי הסף | מסמך ב' עמ' 8 | 15. |
| הבקשה נדחית. | נבקש כי לצורך תנאי סף זה, יהיה ניתן להציג גם תאגידי מים המונים מעל 50,000 צרכנים. | 9.4 (1) - ניסיון המציע בטבלת ניקוד האיכות | מסמך ב' עמ' 8 | 16. |
| נדרש למלא היקף גביה מוערך, לצורך הצהרה להוכחת סעיף 3.4 וסעיף 3.6 לתנאי הסף. | בכותרת הטבלה בעמודה השלישית נדרש המציע למלא היקף גביה שנתי מוערך. נבקש לקבל הבהרתכם ביחס לאיזה מתנאי הסף נדרש להתייחס להיקף הגביה והאם הוא בנוסף לדרישות הקבועות בתנאי הסף 3.4 ו- 3.7. | 9.4 (1) - ניסיון המציע בטבלת ניקוד האיכות | מסמך ב' עמ' 9 | 17. |



| תשובה | שאלה | מספר סעיף מתוך המכרז | מסמך במסמכי המכרז | |
|---|--|----------------------|--|-----|
| הבקשה נדחית. | בסעיף זה נכתב כי נציגי השירות אינם ייעודיים לעירייה ויכולים לספק מענה גם לגורמים אחרים לפי שיקול דעת הספק ובמקביל, ניתנת לעירייה סמכות לקבוע את מספרם. קיימת סתירה בין שני חלקי הסעיף, שכן אם הנציגים אינם ייעודיים – לא ניתן שהעירייה תקבע את מספרם בפועל. נבקש להבהיר כי הכוונה היא רק לכך, שהספק יעמיד מספר נציגים מספק לצורך עמידה ביעדי השירות (SLA) מבלי שהעירייה תקבע את המספר באופן ישיר. | 1.8 | מסמך ה' מפרט טכני לביצוע השירותים עמ' 43 | .18 |
| הבקשה נדחית. | על פי הסעיף, שעות פעילות המוקד נקבעו עד השעה 22:00. מניסיון ובחינת נתוני השיחות הנכנסות במועדים אלו, לא קיים ביקוש לשירות בין השעות 20:00–22:00. לפיכך נבקש לבחון תיקון שעות הפעילות של כלל המוקד (לרבות שירותי תשלומים) עד השעה 20:00, כאשר שירות התשלום במענה הקולי יישאר זמין 24 שעות ביממה. בנוסף, בימי חול המועד – מניסיון כמות הפניות למוקד לאחר השעה 12:00 מזערית ביותר – נבקש להבהיר האם ניתן להגדיר שעות פעילות מצומצמות בימים אלו בין 08:00–12:00. | 4 | מסמך ה' מפרט טכני לביצוע השירותים עמ' 45 | .19 |
| הבקשה נדחית. | בסעיף זה נדרש הספק להעביר לעירייה "דוח כניסת משתמשים". מאחר והנציגים במוקד אינם ייעודיים לעירייה, דרישה זו אינה רלוונטית ואינה ניתנת ליישום, שכן הנתון משקף את כלל עובדי המוקד שאינם קשורים ישירות לפעילות העירייה. לפיכך נבקש להסיר דרישה זו ממסמכי המכרז. | 15.8 | מסמך ה' מפרט טכני לביצוע השירותים עמ' 51 | .20 |
| הבקשה מתקבלת באופן חלקי, נוסח הסעיף יתוקן כך שהחזרה תתבצע עד ליום עסקים הבא, תוך שלוש שעות החל מהשעה 15:00. | בעמוד 58 מצוין כי במקרה שהושארה הודעה 3 שעות לפני סגירת המוקד, החזרה תתבצע עד 3 שעות מתחילת יום העסקים הבא, ואילו בעמוד 59 מצוין פרק זמן של שעתיים. מדובר באותו נושא, ולכן קיימת אי-התאמה בין הסעיפים. נבקש לתקן ולאחד את הזמנים, כך שהחזרה תתבצע עד 3 שעות מתחילת יום העסקים הבא – כפי שנהוג בתחום. | טבלת שירות call back | נספח ג' למפרט עמ' 59 | .21 |
| הבקשה מתקבלת, הדרישה לאורך שיחה מקסימאלית תימחק. | לא ברור מהי ההנחיה במקרה ששיחה נמשכת מעבר לכך, שכן יעד זה עומד בסתירה לגישה של מתן שירות מלא וכולל ("One Stop Shop") ללקוח, נבקש להבהיר כי יש לאפשר לנציג להשלים את הטיפול המקיף בכל פנייה גם אם משכה עולה על 420 שניות, על מנת לשמור על רציפות השירות וחויית הלקוח. | טבלת שירות call back | נספח ג' למפרט עמ' 59 | .22 |



| תשובה | שאלה | מספר סעיף מתוך המכרז | מסמך במסמכי המכרז | |
|---|--|-------------------------|----------------------|-----|
| הבקשה מתקבלת, הסעיף יתוקן כך שיעד המענה יהיה 95%. | מדובר ביעד שאינו ריאלי ואינו תואם את הנהוג בתחום מוקדי השירות. מקובל בענף כי יעד המענה האנושי עומד על כ-95% מהשיחות לפיכך נבקש לעדכן את היעד למענה אנושי ל-95%, בהתאם לסטנדרט המקובל בענף. | 3 | נספח ה' עמ' 64 | .23 |
| מאושר. | בטרם נקיטת קנס / קיזוז / הפחתות מכל סוג, נבקש כי תישלח הודעה בכתב מהעירייה למנכ"ל / סמנכ"ל הספק, בפרק זמן של 14 יום לפני נקיטת קנסות, המאפשר תיקון פגמים. | כללי | כללי | .24 |
| הבקשה נדחית. | בדומה למכרזים דומים, על-מנת ליצור וודאות ולהפחית את הסיכון הכלכלי של הספק באשר לתמורה שהוא מקבל, נבקש להגביל את כלל הקנסות/קיזוזים/הפחתות, מכל סוג, שהוא ל-1% מסך התמורה השנתית של הספק. | כללי | כללי | .25 |
| הנתונים יימסרו לקבלן הזוכה. | נבקש לקבל נתונים נוספים עבור חמש השנים האחרונות: 1. כמות השיחות השנתית והחודשית, מפורטת לפי סוגי שיחות (בירור ללא תשלום, בירור עם תשלום, ותשלום בלבד), לרבות אורך שיחה ממוצע לכל קטגוריה והתפלגות אורכי השיחות. 2. כמו כן, נבקש לקבל את ההתפלגות החודשית הממוצעת של השיחות לכל אחד מ-12 החודשים בשנה האחרונה. נתונים אלו יאפשרו לנו להעריך בצורה מדויקת את העלויות הכרוכות במתן השירות ולתמחר את הצעתנו בהתאם למציאות התפעולית בפועל. | כללי | כללי | .26 |

**בברכה,
עיריית בת ים**