



**הנדון: מסמך הבהרות 2 ותשובות לשאלות - מכרז פומבי מס' 43.25  
להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים לעיריית בת ים**

להלן התייחסות העירייה לשאלות הבהרה נוספות שהתקבלו בעקבות הארכת המועד להגשת הצעות. 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 כדין, במקום המיועד לכך.**

תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
מצ"ב בקובץ נפרד השינויים בתנאי הסף.	לאור העובדה כי המוקד שאנו מפעילים מעניק שירות למעל 40 רשויות ומועצות מקומיות שונות, נבקשכם לעדכן את תנאי הסף כך, שיאפשרו להציג ניסיון של הפעלת שירותי מוקד גביה לרשויות המונות מעל 50,000 תושבים. מניסיונו הרב, המורכבות בהפעלת מוקד אינה נובעת מגודל האוכלוסייה של הרשות, אלא מריבוי הלקוחות, רמת הדרישות המקצועיות והאיכות שכל רשות מציבה. לפיכך, ניסיון רחב ומוכח מול מגוון רשויות בינוניות וקטנות אינו נופל ואף עולה ברמתו על ניסיון מול מספר מועט של רשויות גדולות.	3.5	מסמך א'  עמ' 5	1.
מצ"ב בקובץ נפרד השינויים בתנאי הסף.	מאחר והמוקד שאנו מפעילים מעניק שירותים גם למעל 20 תאגידי מים שונים ברחבי הארץ וכן לאור העובדה כי מדובר במורכבות תפעולית, רגולטורית ושירותית, אשר אינה נופלת ואף לעיתים עולה על זו של רשויות מקומיות, נבקשכם לאפשר להציג גם ניסיון של הפעלת שירותי מוקד גביה עבור תאגידי מים, כשווי ערך, לצורך עמידה בתנאי סף זה.	3.5	מסמך א'  עמ' 5	2.
מצ"ב בקובץ נפרד השינויים בתנאי הסף.	כאמור המוקד שאנו מפעילים מעניק שירות למעל 40 רשויות ומועצות מקומיות שונות. לפיכך, נבקשכם לעדכן את דרישות וניקוד האיכות, כך שיאפשרו להציג ניסיון של הפעלת שירותי מוקד גביה לרשויות המונות מעל 50,000 תושבים. מניסיונו הרב, המורכבות בהפעלת מוקד אינה נובעת מגודל האוכלוסייה של הרשות, אלא מריבוי הלקוחות, רמת הדרישות המקצועיות והאיכות שכל רשות מציבה. לפיכך, ניסיון רחב ומוכח מול מגוון רשויות בינוניות וקטנות אינו נופל ואף עולה ברמתו על ניסיון מול מספר מועט של רשויות גדולות.	9.4 (1) – ניסיון המציע  בטבלת ניקוד האיכות	מסמך ב'  עמ' 8	3.



תשובה	שאלה	מספר סעיף מתוך המכרז	מסמך במסמכי המכרז	
התשובה לשאלה זו נתנה במסגרת מסמך שאלות ותשובות הבהרה שהופץ ביום 12.11.25.	בסעיף זה קיימת סתירה מהותית, מצד אחד, נקבע כי נציגי השירות אינם ייעודיים ויכולים לספק מענה גם לגורמים אחרים, לפי שיקול דעת הספק ומצד שני, ניתנת לעירייה הסמכות לקבוע את מספר הנציגים. שני חלקי הסעיף אינם יכולים לעמוד יחד, אם הנציגים אינם ייעודיים הרי שלא קיימת כל אפשרות שהעירייה תקבע בפועל את מספרם. בכדי למנוע מצב בלתי אפשרי תפעולית ומשפטית, נבקש לקבוע באופן חד-משמעי כי העירייה אינה קובעת את מספר הנציגים וכי חובת הספק היא להעמיד כוח אדם מספק לצורך עמידה מלאה ביעדי השירות הקבועים במכרז זה.	1.8	מסמך ה' מפרט טכני לביצוע השירותים עמ' 43	4.
התשובה לשאלה זו נתנה במסגרת מסמך שאלות ותשובות הבהרה שהופץ ביום 12.11.25.	מניסיוננו ומהצלבת נתוני השיחות, עולה כי אין כל ביקוש לשירותי מוקד בין השעות 20:00–22:00 והפעלת מוקד בשעות אלו היא בלתי יעילה, בלתי נדרשת ואינה תורמת לאיכות השירות. לפיכך, נבקשם לקבוע באופן חד-משמעי כי שעות הפעילות של המוקד (לרבות שירותי תשלומים) יסתיימו בשעה 20:00, בעוד שירות התשלומים במענה הקולי ימשיך לפעול 24/7. בנוסף, בימי חול המועד, בהם כמות הפניות לאחר השעה 12:00 הינה זניחה עד כדי חוסר הצדקה להפעלת מוקד אנושי, נבקש לקבוע כי שעות הפעילות יהיו בין השעות 08:00–12:00 בלבד.	4	מסמך ה' מפרט טכני לביצוע השירותים עמ' 45	5.
התשובה לשאלה זו נתנה במסגרת מסמך שאלות ותשובות הבהרה שהופץ ביום 12.11.25.	על-מנת ליצור וודאות ולהפחית את הסיכון הכלכלי של הספק באשר לתמורה שהוא מקבל, נבקש להגביל את כלל הקנסות/קיוזים/הפחתות, מכל סוג, שהוא ל-1% מסך התמורה השנתית של הספק.	כללי	כללי	6.
התשובה לשאלה זו נתנה במסגרת מסמך שאלות ותשובות הבהרה שהופץ ביום 12.11.25.	לצורך תמחור הצעת המחיר והגשת הצעה מיטבית למכרז זה, 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	7.

בברכה,  
עיריית בת ים