

26 נובמבר, 2025

לכבוד

המשתתפים במכרז פומבי מס' 27/2025

א.ג.ג.,

הנדון: מסמך הבהרות מס' 4-

מכרז פומבי 27/2025 למתן שירותי גבייה - ניהול מערך הגבייה

כללי:

1. בכל מקרה של סתירה בין המפורט במסמך זה למפורט במסמכי המכרז יגבר המפורט במסמך הבהרות זה.
2. מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז והמציע נדרש לצרף מסמך זה להצעתו כשהוא תחום על ידו, כיתר מסמכי המכרז.  
יש לקרוא בהקפדה את השינויים במכרז המפורטים במסמך זה.
3. תשומת לב המשתתפים לכך שהמועצה החליטה לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות ל - 4.12.2025 עד השעה 12:00.
4. בנוסף הוחלט על ביצוע השינויים המפורטים מטה במסמכי המכרז:
5. תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.4.2 למסמך א - תנאי כלליים ימחק ובמקומו יבוא המפורט להלן:  
" 3.4.2 מנהל מחלקת הגבייה המוצע מטעם המציע אשר יתן את השירות בפועל במשרדי המועצה, הוא בעל תואר אקדמאי ובעל ותק של לכל הפחות 18 חודשים ברשות אחת בניהול של מערכי גבייה בתחום הארנונה."
6. בנספח 5 למסמך ב' - מחירון השירותים וההצעה הכספית - המציע יהיה רשאי להציע אחוז הפחתה אחיד שאינו עולה על 10%.  
מציע אשר יציע הפחתה העולה על 10% הצעתו תפסל.

7. הטבלה בסעיף 13 במסמך א - תנאים כלליים תתוקן כך שבמקום הטבלה המפורטת במסמכי המכרז בדבר אמות המידה לקביעת הזוכה במכרז תובא הטבלה להלן:

משקל מהציון האיכותי	# רכיב	
12	<p>ראיון של המציע לבדיקת ניסיונו, כישוריו, עדכניות, מקצועית ועבודות קודמות. על המציע לצרף למסמכי המכרז פרופיל חברה, אשר יכיל בין היתר את תפיסת השירות שלו. הניקוד יתבצע בהתאם לאמות המידה הבאות:</p> <p><b>נסיון וכישורים של מנהל מחלקת הגביה המוצע מטעם המציע:</b></p> <p>1. <b>ניסיון מנהל הגביה המציע בטיפול בשירות לקוחות:</b> הצגת דוחות מדדי שירות (זמני מענה, שביעות רצון, אחוז פתרון פניות), דוגמאות למקרים של טיפול בפניית נישומים ותוצאותיהם.</p> <p>2. <b>ניסיון מנהל הגביה בתחום טיפול באכיפה מנהלית, מיצוי חובות וטיפול בחובות עבר:</b> פירוט סוגי פעולות האכיפה שבוצעו (עיקולים, הגבלות, צווים), הצגת נתונים של שיעורי גביה מחובות עבר לפני תחילת השירותים ובמהלך, דוגמאות לפרויקטים מוצלחים של הסדרת חובות אצל לקוחות.</p> <p>1. <b>נסיון מנהל הגביה מטעם המציע בניהול עובדים -</b> היקף הצוותים שניהל ומבנה הפיקוד, תיאור נהלים שיזם לשיפור היעילות, ניסיון בהדרכת והסמכת עובדים חדשים.</p> <p>עד 4 נקודות לכל תת רכיב ומקסימום עד 12 נק' לסעיף כולו.</p> <p>על המציע לצרף קו"ח של מנהל הגביה המוצע מטעמו. כמו כן, יש לצרף את פרטי הממליצים מרשויות מקומיות בהם ביצע את השירותים נשוא המכרז לצורך יצירת קשר. מובהר ומודגש, כי <b>מנהל מחלקת הגביה נדרש לשמש באופן אישי בתפקיד</b>, וכי ניקוד המועצה במכרז זה נעשה פרסונאלית בהתאם לגורם המוצע. לפיכך - ככל שמנהל מחלקת הגביה לא יהא זה שיתן למועצה את השירות בפועל לכל הפחות בתוקפה של 12 חודשים שלאחר בחירת הזוכה - תהא רשאית המועצה לבטל את זכיית הזוכה.</p>	1
8	<p><b>נסיון וכישורים של סגן מנהל הגביה המוצע מטעם המציע:</b></p> <p>1. <b>ניסיון של סגן מנהל הגביה המציע בטיפול בשירות לקוחות:</b> הצגת דוחות מדדי שירות (זמני מענה, שביעות רצון, אחוז פתרון פניות), דוגמאות למקרים של טיפול בפניות נישומים מורכבות ותוצאותיהם.</p> <p>2. <b>ניסיון סגן מנהל הגביה בתחום טיפול באכיפה מנהלית, מיצוי חובות וטיפול בחובות עבר:</b> פירוט סוגי פעולות האכיפה שבוצעו (עיקולים, הגבלות,</p>	2

משקל מהציון האיכותי	רכיב	#
	<p>צווים), הצגת נתונים של שיעורי גבייה מחובות עבר לפני תחילת השירותים ובמהלך, דוגמאות לפרויקטים מוצלחים של הסדרת חובות אצל לקוחות.</p> <p>3. <b>נסיון סגן מנהל הגביה מטעם המציע בניהול עובדים</b></p> <p>4. <b>התרשמות מרמת המקצועיות של סגן מנהל המחלקה המוצע וכן התאמתו לתפקיד:</b> הכשרה מקצועית, ניסיון קודם בפרויקטים דומים, יכולת הצגה והסבר של תהליכי עבודה בצורה מקצועית וברורה, מידת שליטה במערכות הרלוונטיות, התרשמות אישית בראיון.</p> <p>עד 2 נקודות לכל תת רכיב ומקסימום עד 8 נקי' לסעיף כולו.</p> <p>על המציע לצרף קו"ח של סגן מנהל הגביה המוצע מטעמו. כמו כן, יש לצרף את פרטי הממליצים מרשויות מקומיות בהם ביצע את השירותים נשוא המכרז לצורך יצירת קשר.</p> <p>מובהר ומודגש, כי מנהל סגן מחלקת הגביה נדרש לשמש באופן אישי בתפקיד, וכי ניקוד המועצה במכרז זה נעשה פרסונאלית בהתאם לגורם המוצע. לפיכך - ככל שמנהל מחלקת הגביה לא יהא זה שיתן למועצה את השירות בפועל לכל הפחות בתוקפה של 6 חודשים שלאחר בחירת הזוכה - תהא רשאית המועצה לבטל את זכיית הזוכה.</p>	
12	<p>נסיון המשתתף (לא נסיון בעלי המניות / בעלי העניין / בעלי תפקידים במשתתף) במתן שירותי גביה לרשויות מקומיות.</p> <p>תנתן נקודה אחת למציע שנסיונו במתן השירות עולה על עשר שנים ובגין כל שנתיים נסיון מעבר ל - 10 שנים יקבל המשתתף נקודה נוספת עד מקסימום 12 נקודות.</p> <p>(לדוגמא - נסיון של 12.5 שנים יזכה את המציע ב - 6 נקודות, ניסיון של 14.3 שנים ב - 8 נקודות, ניסיון של 16.1 שנים ב - 12 נקודות)</p>	3
8	<p>שיחות טלפוניות עם 2 לקוחות של המציע (לפי בחירת המועצה), המפורטים במסמכי ההצעה, והתרשמות מאמות המידה הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- רמת שביעות רצון</li> <li>- מקצועיות המציע</li> <li>- זמינות ועמידה בזמנים</li> <li>- רמת ניהול הפרויקט.</li> </ul> <p>* המזמין יפנה לממליצים מתוך אלה אשר צוינו בהצעת המציע ו/או לפי שיקול דעתו מתוך לקוחות שלא צוינו על-ידי המציע, ואשר המציע העניק להם שירותי ניהול ותפעול מלא של מחלקת גביה ומחלקת אכיפת גביה של חובות ארנונה ההחלטה לאילו ממליצים לפנות הינה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.</p>	4

## מכרזים

משקל מהציון האיכותי	רכיב	#
	<p>עוד יובהר, כי באחריותו של המציע לוודא כי הממליצים המפורטים על ידו זמינים, כי פרטי הקשר שלהם עדכניים וכי הם בקיאים בפרטי השירותים שניתנו על ידי המציע.</p> <p>במקרה בו לא ניתן יהיה להשיג ממליץ מבין הממליצים שפורטו על ידי המציע בהצעתו, לאחר מספר ניסיונות סביר, יהיו רשאים ועדת המכרזים או הצוות המקצועי שלא להעניק ניקוד בגין ההמלצה החסרה. כמו כן, במידה וממליץ מסוים לא ישיב ו/או לא ידע להשיב על סעיף כלשהו מבין הסעיפים הכלולים בשאלון, יוענק למציע הציון הנמוך ביותר (0) בגין סעיף זה.</p> <p>כל סעיף יקבל ציון של נקודה וסה"כ 4 נק' לכל ממליץ.</p>	
10	<p>התרשמות מהמערכת הדיגיטלית המוצעת על-ידי הזוכה כממשק לתושב – על המציע להציג לוועדת האיכות את היישומים השונים של המערכת.</p>	5
50	סה"כ ניקוד	

.8

בברכה

מועצה אזורית לב השרון