

מי לב השרון בע"מ

הליך מס' 2/2025

מענה לשאלות הבהרה מספר 2 והודעה על שינוי זדחיית מועדי המכרז

על פי סמכותה כאמור בתנאי המכרז שבנדון, מתכבדת בזאת החברה לטיפול במי לב השרון בע"מ (להלן: "המזמין") למסור לרוכשי מסמכי המכרז הבהרות נוספות בקשר לתנאי המכרז. מובהר ומודגש בזאת כי מסמך זה מהווה תוספת למסמכי המכרז ומהווה חלק בלתי נפרד מהם, וכי בכל מקרה של סתירה, גובר האמור בהודעה זו על האמור במסמכי המכרז המקוריים. על המציע לחתום על מסמך זה ולצרפו להצעה.

מס"ד	עמוד	סעיף/ מראה מקום	השאלה/ הבהרה	מענה מוצע
1	136 (הצעת מחיר)	טבלה 1.1	הצעת המחיר הנוכחית מתייחסת לכוח האדם המוצע במכרז: מנהל גבייה, מנהל צרכנות ועוד גבייה. לאחר בדיקה נמצא כי העלויות המצוינות נמוכות משמעותית מהעלויות הנדרשות להפעלת כוח אדם זה בפועל. לפיכך, אנו מבקשים לבצע עדכון ולהעלות את התמורה בגין העובדים לטווח של: מינימום: ₪ 65,000 מקסימום: ₪ 68,000	הבהרה: התמורה החודשית כוללת את כלל עלויות השירותים הנכללים במכרז זה ולא רק את העלויות בגין העובדים. יחד עם זאת, טווח התמורה החודשית לכלל השירותים במכרז (*) יעודכן לטווח של: מינימום: ₪ 62,000 מקסימום: ₪ 68,000 (*) ראו התייחסות לעדכון השירותים הנדרשים במכרז בסעיף 2.

<p>ללא שינוי מהוראות המכרז ללא שינוי מהוראות המכרז</p>	<p>5. הוצאות הפקה, הדפסה, ביוב, שליחת שוברים וכדומה.</p> <p>6. תוכנות עזר לניהול מערך הגבייה, לרבות אפליקציה ייעודית לצרכנים לטפסים מקוונים, תיק תושב ותשלום שוברים.</p> <p>7. ציוד משרדי מתכלה.</p> <p>8. מערכת לניהול תורים.</p> <p>9. עלויות ביצוע אכיפה, לרבות הפקת הודעות דרישה. נזכיר כי עלויות שירותים אלו מוערכות בכ- 400,000 ₪ לשנה ומאחר שאין להן ביטוי בתמחור המכרז נבקש לאשר כי המועצה היא שתישא בעלויות השירותים המפורטים</p>			
--	---	--	--	--

	<p>לעיל וזאת מעבר לעלויות העובדים המופיעים בטבלת התמורה.</p>			
<p>התמורה בגין עובד נוסף לא משתנה ומפורטת בנספח ד' - כתב הצעה והתחייבות סעיף 2.2.</p>	<p>נבקש להבהיר כי ככל שהתאגיד יבקש עובד גבייה נוסף ישולם לקבלן תוספת למחיר החודשי בסך שלא יפחת מ- 15,000 ₪.</p>	3.1.6	7	3
<p>שירותי המוקד מתומחרים במסגרת המכרז והם כלולים במסגרת התמורה החודשית המוצעת.</p>	<p>שירותי המוקד הטלפוני אינם מתומחרים במסגרת המכרז. בהתאם למקובל במכרזים קיימים, עלות שירותי מוקד עומדת כיום על כ־11 ₪ לשיחה או כ־3 ₪ לדקה נבקש לקבל הבהרה בנוגע לאופן תמחור שירותי המוקד במסגרת המכרז הנוכחי, וזאת מאחר שמדובר ברכיב עלות מהותי שאינו מקבל ביטוי בהצעת המחיר הקיימת.</p>	3.1.2	7	4
<p>נפלה טעות בסעיף ואכן הכוונה היא למנהל מחלקת הגבייה ולא למנהל המוקד.</p>	<p>נראה כי הכוונה במכרז היא לתפקיד מנהל מחלקת הגבייה, ולא מנהל המוקד. נבקש את הבהרתכם.</p>	12.2.2 (5)	16	5
			אמות מידה לאיכות	

<p>הפרמטרים בטבלת האיכות נשארים ללא שינוי.</p>	<p>ככל שאכן מדובר בתפקיד מנהל המוקד, נבקש לציין כי מניסיונו הרב בתחום ספקי השירות הכפריים הרב יישוביים, קיים צורך מהותי בקביעת פרמטרים למדידת איכות גם עבור מנהל הגבייה המוצע וכן עבור מנהל צרכנות המים.</p> <p>מדובר בשתי פונקציות מרכזיות במערכי השירות והגבייה. על כן, יש לוודא כי המכרז מגדיר עבורן סטנדרטים מקצועיים ומדידים.</p>			
<p>מבנה כו"א של המציע ייבחן במסגרת הועדה המקצועית באמצעות הפרמטרים מפורטים הן בסעיף 2 לטבלת האיכות והן בסעיף 4. לצורך בחינת הפרמטרים הללו על המציעים להציג את מבנה כו"א המוצע על ידם לטובת ביצוע כלל השירותים המפורטים במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש לאשר כי לצורך הגשת ההצעות על המציע להתחייב להציג קורות חיים של מבנה כוח האדם שיוצב במשרדי החברה לצורך הטיפול במי לב השרון, ובפרט עבור התפקידים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> מנהל מחלקת חיוב וגבייה אחראי צרכנות מים ואכיפה עובד שירות 	<p>4.2.1 א'-ג' (מבנה כוח אדם)</p>	<p>46</p>	<p>6</p>

<p>ניתן לצרף קו"ח רלוונטים אולם במקרה זה, הרי שבו"ח הנדרש הוכתב מראש על ידי החברה כך שאינו הכרח ובכל מקרה, הכוונה במכרז היא לבחון את מערך השירותים ואת כלל הגורמים המספקים את השירותים מטעם המציע.</p>				
<p>מוקד השירות הטלפוני אמור להיות פעיל בהתאם לדרישות אמות המידה לשירות שנקבעו על ידי רשות המים.</p>	<p>בהתבסס על ניסיונו בהפעלת מוקדים טלפוניים, עולה כי בשעות אחר הצהריים המאוחרות וכן בימי שישי אחר הצהריים נרשם עומס שיחות נמוך משמעותית. לאור זאת, נבקש לבחון את האפשרות לעדכן את שעות הפעילות כך שיהיו כדלקמן: ימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00 ימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-12:00 עדכון זה יאפשר לרכז את כוח האדם בשעות השיא, לשפר את היעילות התפעולית</p>	<p>8.4</p>	<p>78</p>	<p>7</p>

	ולספק רמת שירות גבוהה יותר בשעות הפעילות המרכזיות.			
ללא שינוי מהוראות המכרז	לאור ניסיוננו בהפעלת מוקדים מוניציפליים והסטנדרטים המקובלים בתחום אנו מבקשים לעדכן את היעדים כדלקמן: 90% מהשיחות יטופלו תוך 120 שניות בממוצע, היתר תוך 180 שניות בממוצע וכן שיחות ננטשות לא יעלו על 5% והחזרת שיחה (Call Back) תתבצע עד השעה 11:00 ביום למחרת.	8.14	82	8
ללא שינוי מהוראות המכרז	בטרם נקיטת קנס / קיזוז / הפחתות מכל סוג, נבקש כי תישלח הודעה בכתב מהתאגיד למנכ"ל / סמנכ"ל הקבלן בפרק זמן של 14 יום לפני נקיטת קנסות המאפשר תיקון פגמים	כללי	כללי	9
ללא שינוי מהוראות המכרז	על-מנת ליצור וודאות ולהפחית את הסיכון הכלכלי של הקבלן באשר לתמורה שהוא מקבל, נבקש להגביל	כללי	כללי	10

	את כלל הקנסות/ קיזוזים / הפחתות, מכל סוג, שהוא ל-1% מסך התמורה השנתית של הקבלן			
ללא שינוי מהוראות המכרז	נבקש להבהיר כי כל פיתוח עתידי לא ייכלל במסגרת המכרז הנוכחי, ויבוצע עבורו תמחור נפרד בהתאם לדרישות שיוגדרו.	3.1.5	7	11
מועדי המכרז עודכנו ומפורסמים בנספח 1 לשאלות ההבהרה.	סד הזמנים שנקבע בין המועד האחרון לשאלות הבהרה למועד הגשת המכרז אינו סביר (4 ימי עסקים בלבד) ואינו מותיר זמן ראוי למציעים לבחינת תשובות ההבהרה שיתקבלו וכן לצורך התארגנות נאותה בהגשת ההצעה באופן מלא ואיכותי. לאור האמור לעיל ונוכח מורכבות המענה נבקש לדחות את המועד האחרון להגשת המכרז וזאת בלפחות 7 ימי עבודה מהמועד הצפוי לקבלת תשובות ההבהרה	כללי	כללי	12
החברה לא עבדה בעבר עם מוקד חיצוני אבל לטובת הערכת עלויות להלן כמות הפניות	על מנת לבצע מודל כלכלי וניתוח נכון של הפעילות נבקש לקבל מאזנים מפורטים לשנים 2022-2025. כמו כן, נבקש לקבל נתוני מוקד	כללי	כללי	13

<p>המוערכות על ידי המזמין לשנת פעילות: כמות פניות ביהורים כ-6,000 בשנה. כמות פניות תשלומים כ-3,000 בשנה. מצ"ב מאזני גביה לשנים 2024-2025.</p>	<p>בחתך חודשי לשנים 2024 ו 2025</p>			
<p>ראו מענה לסעיף 12.</p>	<p>בעקבות חוסר מידע לתמחור והערכות נכונה להגשה במכרז ונושאים מהותיים המשפיעים על ההגשה נבקש מועד נוסף לשאלות הבהרה ודחייה בשבוע לפחות את מועד ההגשה</p>	<p>כללי</p>	<p>כללי</p>	<p>14</p>
<p>ראה מענה בסעיף 13.</p>	<p>נבקש לקבל את כמות השיחות המתקבלות למוקד ואת משך השיחה הממוצע, בהתפלגות לשירות בירור ולשיחות תשלום. כמו כן, נבקש לקבל את כמות התשלומים שנעשים באמצעות IVR/אינטרנט</p>	<p>כללי</p>	<p>כללי</p>	<p>15</p>
<p>העלויות הכלולות במכרז הן העלויות הנדרשות לטובת העסקת העובדות הרלוונטיות הנדרשות במכרז.</p>	<p>לאור דרישת המזמין להעסיק את מנהלת הגביה הנוכחית וסגניתה נבקש לדעת האם עלויות ההעסקה המפורטות במכרז תואמות את העלויות כיום, לחילופין – האם עלויות השכר המפורטות בס' 4.3 למפרט תואמות את עלויות העסקתן כיום.</p>	<p>3.1.7</p>	<p>7</p>	<p>16</p>

<p>ראה מענה לסעיף 13. הבקשה לדחיית הגשת התכנית לאחר ההגשה אינה מאושרת. החברה אשרה הארכת מועדי השאלות ובמידה ויעלו שאלות נוספות הנכם מוזמנים להעביר אותם.</p>	<p>על מנת להכין תוכנית כפי שמופיעה במכרז נדרשים נתונים על פעילות מי לב השרון, מאזנים, היקפי פעולות אכיפה בשנים האחרונות וכד. מכיוון שחברתנו לא פועלת בלב השרון והמתחרה נמצאת פעילה כבר שנים דרישה זו מהווה יתרון משמעותי ואי שיוויון תחרותי המהווה יתרון במרכיב האיכות. נבקש להוריד סעיף זה ולדרוש אותו במידה ונוכרז כזוכים עם מחוייבות להגשה תוך 60 יום.</p>	<p>נספח א 12.2.2 סעיף 2 בטבלה</p>	<p>16</p>	<p>17</p>
<p>ללא שינוי מהוראות המכרז</p>	<p>אנא אשרו כי על המציע לצרף אישורים בנוסח מסמך ה' מטעם 2 הלקוחות העונים לתנאי הסף בלבד, וכי לצורך הוכחת הניסיון הנוסף הנדרש ברכיב האיכות שבסעיף 12.2.2(3) התאגיד יסתפק בניסיון שפירט המציע במסמך ד' ללא צורך בהמצאת אישורים גם מטעם הלקוחות הנוספים שמעבר ל 2 אלו שעונים לתנאי הסף</p>	<p>מסמך ה'</p>	<p>30</p>	<p>18</p>
<p>הבקשה אינה מקובלת. הדרישה במכרז לא מכוונת למערכת מסוימת. נשמח לקבל הצעה לכל מערכת אחרת המספקת שירותים דיגיטליים</p>	<p>כחלק מתמחור המכרז, אחד ממרכיבי העלות המרכזיים הינו תשלום על מערכת שירותים דיגיטליים (MAST הפועלת במי לב השרון) ופורטה בדרישות המכרז בצורה ברורה ומכוונת למרות שלא צויינה במפורש ומהווה מערכת יחודית הנותנת מענה היום בשוק.</p>	<p>7.5</p>	<p>74</p>	<p>19</p>

<p>וטפסים מקוונים לטובת השירות לתושבים.</p> <p>דרישה זו לא מהווה יתרון מוחלט ולא מהווה חלק מתנאי הסף או רכיבי האיכות הנמדדים.</p>	<p>דרישה זו מהווה יתרון מוחלט למתחרה המחזיק באופן בלעדי במערכת זו, אי לכך נבקש שהדרישה למערכת הדיגיטלית תצא ממכרז הגבייה ושעלויות אלו יחולו על התאגיד ולא על הקבלן וזאת ע"מ לשמור על שוויון בין המציעים אחרת לא יתאפשר לנו לגשת למכרז.</p>			
<p>מצ"ב הדוח המפרט את חיובי הוצאות האכיפה שנדרשו בעבר על ידי המועצה. חשוב לציין כי, על מי לב השרון לא חלה פקודת מיסים גביה ולכן הצרכנים לא עתידים להיות מחוייבים בהוצאות אכיפה מנהלתית.</p>	<p>נבקש לקבל פירוט מלא של חיובי הוצאות האכיפה והגבייה בכל סעיף בחתך של שנים משנת 2022 ועד 2025 וזאת לטובת תמחור נכון של המכרז.</p>	10.4	89	20
<p>התוספת (בנוס) או ההפחתה הינה שנתית ותשולם או תקוזז בסוף רבעון ראשון של כל שנה עוקבת. יובהר כי הדוגמא בשאלה אינה נכונה.</p>	<p>נבקש הבהרה האם התוספת (בנוס) של 50 אלף ש"ח הינה תוספת חודשית מעל התמורה הבסיסית בחישוב שנתית. לדוגמא במידה והקבלן עמד ביעדי הגבייה יקבל בסוף שנה $600,000 = 12 * 50,000$ ש"ח.</p>	הסכם התקשרות 6.1.2.1	109	21
<p>ראו מענה לסעיפים 1 ו-2.</p>	<p>מחירי המינימום ומקסימום במידה והינם התמורה היחידה, אינם מכסים את תכולת הדרישה במכרז ובכללם הוצאות כא, הוצאות המשרדים, הוצאות דיוור ודפוס, מערכות</p>	נספח ד – הצעת מחיר 1.1 15.7 בטבלה	132-137	22

	טכנולוגיות, הפעלת מוקד (כא וטכנולוגיה) ועוד על פי המפורט במכרז. נבקש לשנות את מחיר המינימום ללפחות 110 אלף שח לחודש.			
הבקשה התקבלה.	נבקש לעדכן את מחיר המינימום ללפחות 13,000 ואת המקסימום בהתאם על מנת שייצג את העלויות במתן שירות בק אופיס פרוייקטלי. כמו כן, נבקש שתגבור זה יתאפשר גם משרדי הקבלן ולא בפועל במשרדי המזמין.	נספח ד – הצעת מחיר 2.2 15.7 בטבלה	132-137	23
רכיב זה הינו אופציונלי והוא לא נלקח בחשבון בשקלול ההצעה. אין לחברה אפשרות להעריך שימוש ברכיב זה בשלב זה.	מה אומדן הכמות עבור הסעיף? לחילופין, מה משקל הסעיף בהצעת המחיר?	הצעת המחיר 2.2	137	24
שאלות בנושא ביטוח				
ללא שינוי מהוראות המכרז	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק אחראי", נבקש להחליף את המילה "במלואו", המילים "בשיעור חבותו החוקית".	סעיף 12.10: תת סעיף 12.10.1:	עמוד 102	25
ללא שינוי מהוראות המכרז	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הקבלן יישא באחריות", נבקש להחליף את המילה "מלאה", במילים "על פי חוק".	סעיף 13.4 – אחריות וביטוחים: תת סעיף 13.4.1:	עמוד 104	26
ללא שינוי מהוראות המכרז	בסיפא, לאחר המילים "בלתי נפרד ממנו", נבקש להוסיף את המילים "בכלילת	תת סעיף 13.4.2:	עמוד 104	27

	הסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה"			
ללא שינוי מהוראות המכרז	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	סעיף 1:	נספח ג' (2) – עמוד 125 אישור על קיום ביטוחים:	28
ניתן לקבל	בשורה השנייה, לאחר המילים "מזכויות המבטוחים", נבקש להוסיף את המילים "ומחובות המבוטח".	תת סעיף ב':	נספח ג' (2) – עמוד 125 אישור על קיום ביטוחים:	29
ללא שינוי מהוראות המכרז.	בשורה הראשונה, לאחר המילים "לידי המזמין", נבקש להחליף את המילים "לפני תחילת", במילים "לפני וסמוך לתחילת".	סעיף 2:	נספח ג' (2) – עמוד 125 אישור על קיום ביטוחים:	30
ללא שינוי מהוראות המכרז	בשורה השנייה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	סעיף 3:	נספח ג' (2) – עמוד 125 אישור על קיום ביטוחים:	31
ניתן להחליף "בהוראות הביטוח ונספחי הביטוח של הסכם זה".	בסיפא, נבקש להחליף את המילים "הסכם זה", במילים "נספחי הביטוח להסכם זה".	סעיף 4:	נספח ג' (2) – עמוד 125 אישור על קיום ביטוחים:	32
ללא שינוי מהוראות המכרז	בשורה השלישית, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	סעיף 5:	נספח ג' (2) – עמוד 125 אישור על קיום ביטוחים:	33

ללא שינוי מהוראות המכרז	בשורה השנייה, לאחר המילים "לצורך מתן השירותים", נבקש לגרוע את המילים "(לרבות כלי רכב)".	סעיף 6:	נספח ג' - (2) עמוד 125 אישור על קיום ביטוחים:	34
ללא שינוי	בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 339 (ביטול חריג סייבר).	ביטוח אחריות מקצועית:	נספח ג'2 - (1) אישור ביטוחי הספק:	35
ללא שינוי	נבקש לגרוע קודים 043 ו-088.	פירוט השירותים"	נספח ג'2 - (1) אישור ביטוחי הספק:	36

להלן מועדי המכרז העדכניים

טבלת מועדים			
נושא	תאריך	שעה	הערות
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	01.12.2025	12:00	לדוא"ל meilev2015@gmail.com אישור קבלת המייל טל': 09-7966022/3/4.
מועד אחרון להגשת הצעות	08.12.2025	12:00	הגשה ידנית בלבד, לתיבת המכרזים במשרדי החברה, בכתובת המעלית 6, קדימה (בתאום מראש בטלפון 09-7966022-4 עד השעה 12:00. מציעים רשאים להשתתף במעמד פתיחת תיבת המכרזים במועד פתיחת המעטפות בשעה 12:15. על המציעים לוודא טלפונית שמועד זה לא ישתנה. הצעות שיוגשו לאחר המועד האמור יפסלו.

נספח 2 – מאזני גביה

מצ"ב במסמכים נפרדים