

כ"ז חשון תשע"ד
31 אוקטובר 2013

אל:
משתתפי המכרז

א. ג. נ.,

**הנדון: תשובות לשאלות למכרז מס' 100025771
בנושא "מתן שירות סיוע במענה לפניות הציבור"**

להלן ריכוז השאלות והתשובות בהקשר למכרז הנ"ל:

| מס"ד | פרק | מספר סעיף | שאלה | תשובה |
|------|------------------------|-------------------------|---|---|
| 1. | | | האם עלי לרכוש פיזית את המסמכים במח' מכרזים ברשות המים, או רק להוריד את המסמך מהאינטרנט ולשלם במקביל באמצעות השובר בבנק הדואר. כמו כן, לא ראיתי שנדרשה ערבות מכרז, אלא רק ערבות ביצוע. האם הבנתי נכון? | התשלום הוא בגין השתתפות בלבד. ניתן להשתמש במסמכי המכרז שהועלו לאינטרנט. |
| 2. | התמורה | עמ' 10 – סעיף 8.4 | אבקש למחוק את המילים "לשביעות רצונו המלאה". שביעות רצונו של נציג הרשות איננה אמת מידה אובייקטיבית. | הנוסח לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות. |
| 3. | תוקף הצעות | עמ' 11 – סעיף 12.1 | אבקש כי תוקף ההצעות במכרז יעמוד על 90 ימים בלבד (במקום 180 ימים) לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז. | משך הזמן לא ישתנה. |
| 4. | תוקף הצעות | עמ' 11 – סעיף 12.7 | אבקש למחוק את הסעיף. לא תיתכן הגבלה על זכותו של המציע לפנות לערכאות משפטיות ככל שהרשות ביטלה את המכרז ו/או התקשרה עמו בנוגע להיקף עבודה נמוך מהמפורט בהסכם. התנאה זו (לרבות בנוגע לביטול המכרז) הינה בלתי סבירה, בניגוד לחובת ההגינות החלה על הרשות וספק באם תעמוד בבחינה משפטית. | נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות. |
| 5. | תוקף הצעות | עמ' 11 – סעיף 12.8 | אבקש כי בסוף הסעיף תתווספה המילים "והכל ככל שהרשות פעלה כאמור בהתאם לכל דין לרבות לדיני המכרזים". | נוסח הסעיף לא ישתנה. רשות המים פועל אך ורק עפ"י כל דין. |
| 6. | שינויים בכוח אדם המוצע | עמ' 12 – סעיף 13.1.1 | אבקש כי בסוף הסעיף תתווספה המילים "ובלבד שהרשות העבירה לזוכה בקשה בכתב להחלפת העובד כאמור ובמסגרתו נימקה את שיקוליה". | נוסח הסעיף לא ישתנה. |
| 7. | שינויים בכוח אדם המוצע | עמ' 12 – סעיף 13.1.2 | אבקש כי גם דרישת הרשות להחלפת איש המקצוע מטעם הספק לצורך עבודה מסוימת, תהא מהשיקולים המנויים בסעיף 13.1.1 למסמך זה. כמו כן, נראה כי הסיפא של הסעיף נקטעה. | טעות הסופר תתוקן ולסיפה של הסעיף תתווסף המילה "הספק". הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות. |

| | | | | |
|-----|---------------------|-------------------------|--|--|
| 8. | הוראות כלליות | עמ' 16 – סעיף 19.1 | אבקש כי ככל שהליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 90 ימים בלבד (במקום 180 ימים) יהא המציע רשאי לבטל את הצעתו. כמו כן אבקש לקבל הבהרה לנושא החזרת הערבות למציע כמצוין בסעיף זה, זאת מאחר ולא נדרשת הגשה של ערבות מכרז במכרז זה. | המועדים לא ישתנה. מהסיפה לסעיף תימחק ההתייחסות לערבות. |
| 9. | הוראות כלליות | עמ' 17 – סעיף 19.7.1 | אבקש לסייג את זכות הרשות לבטל את המכרז בהפעלת שיקול דעת סביר המצופה מרשות מנהלית. אין הצדקה לזכות הרשות לבטל את המכרז ללא כל נימוק. | נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי המכרז וההסכם בהגינות ובסבירות. |
| 10. | הוראות כלליות | עמ' 17 – סעיף 19.7.3 | אבקש לסייג את ההגבלה של הרשות לפיצוי משתתפי המכרז במקרה של ביטול המכרז או שינויו. לפיכך, תתווספנה בסוף הסעיף המילים "יובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכותו של המציע לפנות לערכאות המשפטיות לפי שיקול דעתו ועל פי כל דין". | נוסח הסעיף לא ישתנה. ממילא אין הסעיף כולל מגבלה כאמור. |
| 11. | הצעת מחיר – הספח א' | עמ' 19 – סעיף ב(1) | אבקש הבהרה מאת הרשות לעניין המלים "מפרט ו-"מפרז" המצוינות בסעיף (נראה כי המדובר בטעות סופר – צריך להיות "מכרז"). | טעות הסופר תוקן. הכוונה היא למסמכי המכרז. |
| 12. | הצעת מחיר – נספח א' | עמ' 20 – סעיף ב(4) | נרשם כי הכמויות בטבלה הינן להערכה בלבד וכי לרשות שיקול הדעת המלא לקבוע את היקף השירותים שיוזמנו בפועל. אבקש לסייג הוראה זו מכיוון שהיקף כמות השירותים מהווה תנאי מהותי לבסיס ההתקשרות בין הצדדים, ולאומדן הצעת המחיר של המציעים במכרז. לפיכך, אבקש להגדיר מנגנון המקנה לרשות את הזכות לשנות את היקף השירותים בשיעור של עד 20% (הגדלה או הפחתה) מהמפורט בטבלה. ככל שיידרש שינוי בהיקף השירותים מעבר ל-20% כאמור ייקבע מחיר התמורה במשא ומתן בין הספק לרשות. | הכמויות בטבלה הן הערכה סבירה של היקף השירות הנדרש. ברם לאור מהות השירות נושא המכרז לא ניתן להתחייב להיקף מסוים של פניות, שכן אין זה תלוי אך ורק ברשות. |
| 13. | הסכם – נספח י"ב | עמ' 37 – סעיף 1(ח) | אבקש למחוק סעיף זה. אין זה סביר, לשון המעטה, לקבוע מראש כלל פרשנות המיטיב עם הרשות בלבד. | נוסח הסעיף לא ישתנה. ההסכם יופעל ע"י הרשות בהגינות ובסבירות. |
| 14. | הצהרת הספק | עמ' 38 – סעיף 3(ו) | תמחקנה המילים "הגבוהים ביותר" במקומן תווספנה המילים "הנדרשים בהתאם להסכם זה". | נוסח הסעיף לא ישתנה. |
| 15. | התחייבויות הספק | עמ' 38 – סעיף 4(א) | תמחקנה המילים "הגבוהה ביותר" ובמקומן תתווספנה המילים "הנדרשת בהתאם להסכם זה". | נוסח הסעיף לא ישתנה. |
| 16. | תקופת ההתקשרות | עמ' 39 – סעיף 6(ד) | תמחקנה הספרות "30" ובמקומן תתווספנה הספרות "60" | נוסח הסעיף לא ישתנה. |
| 17. | תקופת ההתקשרות | עמ' 39 – סעיף 6(ה) | בסוף סעיף זה תתווסף הפסקה "פיגור כמוגדר בסעיף זה לא יחול בשל מעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה ו/או בגין אי קיום התחייבויותיה של הרשות ו/או בגין אי שיתוף פעולה מצד הרשות במקום בו היא נדרשה על פי הסכם זה". | נוסח הסעיף לא ישתנה. |
| 18. | התמורה | עמ' 40 – | אבקש למחוק את המילים "לשביעות רצונו | נוסח הסעיף לא ישתנה. |

| | | | | |
|--|---|---------------------|-------------------|-----|
| הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגינות ובסבירות. | המלאה "שביעות רצונו של נציג הרשות איננה אמת מידה אובייקטיבית. | סעיף 7(ה) | הכספית | |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. בנוסף, אין הסעיף כולל את המניעה הנזכרת בשאלה. | לאחר המילים "באופן חלקי בלבד" תתווספנה המילים "וככל שהחלטתו של נציג הרשות הינה מנומקת וסבירה בנסיבות העניין". בנוסף, בסוף הסעיף תתווספנה המילים "אין באמור בסעיף זה בכדי לקבוע מנגנון בוררות בין הצדדים, ובכדי למנוע מהספק לפעול למיציא זכויותיו על פי כל דין". | עמ' 40 – סעיף 7(יב) | התמורה הכספית | 19. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | אבקש להוסיף סעיף חדש – 7(יד) כדלקמן: "איחור בתשלום התמורה לספק העולה על 20 ימים ממועדו כאמור בסעיף 7(ו) לעיל, יהווה הפרה יסודית של ההסכם על ידי הרשות אשר תזכה את הספק בביטול ההסכם או בעיכוב מתן השירותים עד לתשלום מלוא התמורה המגיעה לספק וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה העומדים לספק על פי כל דין. מוצהר ומובהר כי במקרה של פיגור בתשלום התמורה לספק, העולה על 20 ימים כאמור בסעיף זה, יתווספו לסכום שבפיגור הפרשי הצמדה וריבית פיגורים בשיעור החשב הכללי". | עמ' 41 | התמורה הכספית | 20. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | אבקש למחוק סעיף זה, או לכל הפחות להגביל את זכות הקיזוז השמורה לרשות, לקיזוז כספים המגיעים לה מהספק בגין השירותים במסגרת הסכם זה בלבד. | עמ' 41 – סעיף 9(א) | קיזוז ועיכובן | 21. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | אבקש למחוק סעיף זה. זכות העיכובן הינה זכות העומדת לספק מתוקף הוראות הדין, ואין זה סביר שרשות מנהלית תבקש להתנות עליה. | עמ' 42 – סעיף 9(ב) | קיזוז ועיכובן | 22. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | לאחר המילים "מהסכם זה" תתווספנה המילים "ובלבד שתקבל אישור מראש ובכתב מאת הספק". "זכות הקניין של הרשות בהתאם להסכם זה חלה על "התוצרים" של מתן השירותים כהגדרתם בסעיף 10(א) להסכם. ללא אישור הספק בכתב ומראש, אין לרשות כל זכות לפרסם ו/או לעשות שימוש ב "חומר" כאמור בסעיף זה הכולל זכויות קנייניות של הספק. | עמ' 42 – סעיף 10(ז) | | 23. |
| כל המידע הוא קניינה הבלעדי של הרשות. | אין זה סביר כי הספק יידרש לביצוע העברת המידע כאמור ללא קבלת תמורה בגין כך. | עמ' 42 – סעיף 10(ח) | | 24. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | בסוף הסעיף תתווספנה המילים "ובכפוף לשמירת זכויות הספק על פי הסכם זה." | עמ' 43 – סעיף 11(ג) | איסור הסבה | 25. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. לשון הסעיף אינה כוללת מניעות כאמור בשאלה. | לאחר המילים "אם לאו" תתווספנה המילים "יובהר כי אין באמור בסמכות המכרעת של נציג הרשות בכדי לקבוע מנגנון בוררות בין הצדדים, ובכדי למנוע מהספק לפעול למיציא זכויותיו על פי כל דין". | עמ' 43 – סעיף 13(ד) | פיקוח בקרה ודיווח | 26. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | תמחק המלה "בלעדית" ותתווספנה המילים "על פי דין". | עמ' 44 – סעיף 14 | ייצוג הרשות | 27. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | אבקש לסייג את האמור בסעיף זה באמצעות | עמ' 44 – | שמירה על | 28. |

| | | | | |
|---|--|---------------------|--|-----|
| | הוספת הפסקה הבאה: "האמור לעיל לא יחול על מידע אשר (1) הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו; (2) מידע שהגיע לספק מידי צד ג' שלא עקב הפרת חובת סודיות זו; (3) מידע שהיה בידי הספק קודם למסירתו על ידי הרשות; (4) מידע אשר פותח על ידי הספק באופן עצמאי ללא שימוש במידע הסודי כאמור בסעיף זה; (5) מידע כללי אשר אינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי הרשות; (6) מידע שיש חובה לגלותו על פי דין או צו של רשות מוסמכת." | סעיף 15(א) | סודיות ושמירת זכויות | |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | לאחר המילים "וכל מי מעובדיו" תתווספה המילים "הקשורים במישרין למתן השירותים על פי הסכם זה." | עמ' 45 – סעיף 15(ט) | שמירה על סודיות ושמירת זכויות | 29. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. רשות המים כפופה "לכל דין". | אבקש לסייג את האחריות של הספק ל"אחריות על פי דין, "וכן לנזקים ישירים בלבד. כמו כן אבקש לסייג את האחריות באופן שהספק לא יישא באחריות בגין נזקים שייגרמו לרשות אשר מקורם במעשה ו/או מחדל של הרשות ו/או מי מטעמה ו/או בגין פעולות שיעשו על ידי הרשות ו/או מי מטעמה בניגוד הנחיות/הוראות הספק בכתב. | עמ' 47 – סעיף 18(א) | נזיקין | 30. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | אבקש כי השיפוי לפי סעיף זה יהא בהתאם לפסק דין חלוט הקובע את אחריותו של הספק. בנוסף, אבקש לסייג את דרישת השיפוי מאת הספק לנזקים ישירים בלבד. | עמ' 47 – סעיף 18(ג) | נזיקין | 31. |
| נוסח הסעיף אינו כולל את המניעה הנזכרת בשאלה. | בסוף הסעיף תתווספה המילים " יובהר כי אין באמור בסעיף זה בכדי לקבוע מנגנון בוררות בין הצדדים, ובכדי למנוע מהספק לפעול למיצוי זכויותיו על פי כל דין". | עמ' 48 – סעיף 19(ו) | איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים | 32. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | תמחק המלה "מעולה" ובמקומה תתווסף המלה "מתאימה." | עמ' 48 – סעיף 20(א) | בעלי תפקידים מטעם הספק | 33. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | אבקש כי השיפוי לפי סעיף זה יהא בהתאם לפסק דין חלוט הקובע את אחריותו של הספק ובלבד שניתנה לספק הזדמנות נאותה להתגונן בגינו. בנוסף, אבקש לסייג את דרישת השיפוי מאת הספק לנזקים ישירים בלבד. | עמ' 49 – סעיף 21(ו) | שלילת קיום יחסי עובד-מעביד עם הספק ועובדיו | 34. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | תמחקנה הספרות " 30 " ובמקומן תתווספה הספרות "60 " . | עמ' 49 – סעיף 22(א) | הפסקת התקשרות | 35. |
| א. נוסח הסעיף לא ישתנה. מובהר, כי תכלית החתימה על ההסכם היא לממשו. הרשות תפעיל את | א. אבקש כי במידה והספק יפר את ההסכם הפרה יסודית, תאפשר הרשות לספק לתקן את הפרתו בתוך לא פחות מ- 14 ימים מיום משלוח הודעה בכתב לספק בדבר הפרה זו . | עמ' 50 – סעיף 22(ג) | הפסקת התקשרות | 36. |

| | | | | |
|---|---|---|--|------------|
| <p>סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות. ב. ר' לעיל. ג. נוסח הסעיף לא כולל מניעה כאמור</p> | <p>אין זה סביר כי הרשות תשאיר לעצמה את שיקול הדעת באם לאפשר לספק לתקן את ההפרה כאמור אם לאו. ב. כמו כן, תמחיקנה המילים "לשביעות רצונם", "שביעות רצונם של נציגי הרשות איננה אמת מידה אובייקטיבית". ג. בנוסף, בסוף הסעיף תתווספנה המילים "אין באמור בסעיף זה בכדי לקבוע מנגנון בורות בין הצדדים, ובכדי למנוע מהספק לפעול למיציא זכויותיו על פי כל דין".</p> | | | |
| <p>נוסח הסעיף לא ישתנה. הרשות תפעיל את סעיפי ההסכם בהגיונות ובסבירות.</p> | <p>בסוף הסעיף תתווספנה המילים "תוך פרק זמן שלא יפחת מ-14 ימים, מיום משלוח ההתראה לספק בדבר חילוט הערבות".</p> | <p>עמ' 50 – סעיף 23(ח)</p> | <p>ערביות ובטחונות</p> | <p>37.</p> |
| <p>המגבלה המבוקשת בשאלה נכללת בנוסח הסעיף דהיום (הסיפה לסעיף 27(א), אליו מפנה גם הסעיף נושא השאלה).</p> | <p>לאחר המילים "דו"חות כספיים" תתווספנה המילים "הקשורים במישרין למתן השירותים בהסכם זה".</p> | <p>עמ' 51 – סעיף 27(ג)</p> | <p>ביקורת</p> | <p>38.</p> |
| <p>נוסח הסעיף לא ישתנה. רשות המים פועלת בכל מעשיה בכפוף לכל דין.</p> | <p>בסוף הסעיף תתווספנה המילים "ובכפוף לכל דין".</p> | <p>עמ' 51 – סעיף 27(ד)</p> | <p>ביקורת</p> | <p>39.</p> |
| <p>הקשר המבוקש בשאלה נזכר בפתח הנספח (ה-"והואיל" הראשון)</p> | <p>"והואיל השלישי" בנספח זה – לאחר המילים "מטעמו" תתווספנה המילים "הקשורים במישרין למתן השירותים על פי הסכם זה".</p> | <p>עמ' 56 –</p> | <p>נספח ה' – הצהרה בדבר שמירת סודיות</p> | <p>40.</p> |
| <p>נוסח הסעיף לא ישתנה. ר' האמור לעניין זה בהסכם.</p> | <p>אבקש לסייג את האחריות כמפורט בסעיף זה ל"אחריות על פי דין, "וכן לנזקים ישירים בלבד.</p> | <p>עמ' 56 – סעיף 7</p> | <p>נספח ה' – הצהרה בדבר שמירת סודיות</p> | <p>41.</p> |
| <p>מדובר על פניות המגיעות לרשות המים באופנים שונים ומועברות לספק הזוכה במכרז לטיפולו מול ספק המים, הפונה והגורמים הנחוצים למענה</p> | <p>האם מדובר במוקד אשר נמצא בחצר הספק?</p> | <p>נספח ב'</p> | <p>מקצועי</p> | <p>42.</p> |
| <p>(לא מצוי בנספח ב. כן בנספח א.) מדובר על כ- 100 פניות בחודש אשר יועברו מרשות המים לזכייין.</p> | <p>האם מדובר על 100 פניות טלפוניות?</p> | <p>נספח ב'</p> | <p>מקצועי</p> | <p>43.</p> |
| <p>המחיר אחיד, והוא בגין השרות בהתאם לכל הנדרש במפרט המכרז.</p> | <p>האם טיפול בכתב מתומחר כמו פנייה טלפונית? האם ניתן לתת 2 הצעות מחיר לפניית טלפונית ופנייה בכתב?</p> | <p>נספח ב'</p> | <p>מקצועי</p> | <p>44.</p> |
| <p>אין המדובר בהפעלת מוקד טלפוני. מדובר על פניות המגיעות לרשות המים באופנים שונים ומועברות לספק לטיפולו מול ספק המים, הפונה והגורמים הנחוצים למענה.</p> | <p>האם המוקד קיים כיום? האם במיקור חוץ?</p> | | | <p>45.</p> |

| | | | | |
|--|--|----------|-----------------|-----|
| | | | | |
| ר' סעיף 3 במסמכי המכרז | מהי כמות הנציגים? | | | 46. |
| מדובר על פניות המגיעות לרשות המים בכתב ומועברות לספק לטיפולו מול ספק המים, הפונה והגורמים הנחוצים למענה. כל פנייה מטופלת בהתאם לנתונה. | מה אורך שיחה בפנייה טלפונית? | | | 47. |
| נוסח הסעיף לא ישתנה. | סוג המכרז הוא שרותי סיוע במענה לפניות הציבור. רוב הניסיון שלנו הוא בנתינת שירות לקוחות ופניות ציבור לחברות ממשלתיות/ציבוריות במגוון תחומים, בין היתר גם בצרכנות המים. שקלול ציון האיכות מתרכז בעיקר לחברות אשר להם ניסיון רק בתחום צרכנות המים ללא התייחסות לניסיון בפניות ציבור ושירות לקוחות באופן כללי. אנא שקלו בשנית נושא הניקוד בבקשה. | סעיף 6.2 | 6 | 48. |
| הסוגיה נבחנה במהלך כתיבת המכרז תנאי הסף וניקוד האיכות נקבעו לאחר חשיבה מעמיקה גם ביחס לדוגמאות המועלות בשאלה. | על המציע להיות בעל ניסיון קודם מוכח של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בתחום שירות לקוחות ומענה לפניות ציבור. מדובר בתנאי שאינו שיווינוני באשר הוא קובע כי החברה המציעה תהיה בעלת ניסיון של 3 שנים לעומת העובדים אשר עונים על פניות לקוחות, כן מדובר בניסיון בשרות לקוחות ומענה לפניות ציבור לא מדובר בתחומי מים וביוב ולא מדובר על עבודה למול תאגיד מים וביוב, כך שכל שרות לקוחות יכול להתקבל ואין בו משום להעיד על איכות העובדים שיוצעו במסגרת ההצעה. האם חברה שנרשמה בשנת 2012 ומעסיקה עובדים בעלי ידע וניסיון בעבודה ברשויות מקומיות ובתאגידי מים וביוב מזה 7 או 10 שנים, צפוי שתבצע עבודה פחות טובה מזו שתבצע חברה שנרשמה בשנת 2007 אך מעסיקה עובדים שעסקו מתן שרות ללקוחות חברה לתיקון מכונות כביסה ומקררים? הרי ברור שחברה כזו עומדת בתנאי הסף שנקבעו לפרוייקט ובכל זאת מדובר בחברה שאין בידיה את הכלים והכישורים לבצע את מטלות המכרז באופן מיטבי. גם אם לפי ההערה הרשומה בסעיף האמור לוועדה שמורה הזכות לקבוע את העמידה בניסיון של המציע ברור כי הסעיף אינו מנוסח נכון ככל שהוא דורש רק ניסיון של המציע בתחומים שונים ופוסל גופים משפטיים כמבוקש שלהם כח אדם בעל ניסיון והיכרות מעולה עם הנושאים שבליבת המכרז. על כן – נבקשכם לשנות תנאי סף זה כך שיוכלו | סעיף 5.4 | תנאי סף מנהליים | 49. |

| | | | | |
|---|--|--------|---------|-----|
| | להשתתף גופים המעסיקים עובדים בעלי הניסיון הנדרש ובפרט ניסיון בתחום של מענה לפניות ציבור בתחומי מים וביוב. נדרש לבטל את התנאי של נדרש ניסיון מוכח של 3 שנים לפחות במהלך ה- 5 השנים ככל שמדובר במציע אלא שהתנאי יהיה תקף למנהל מטעם המציע. | | | |
| היחס בין ציון האיכות לבין ציון המחיר לא ישתנה. | יחס מחיר לאיכות כך ש 70% מהציון מיוחס למחיר אינו נכון במטלה מסוג זה, שהרי הידע הנצבר במענה לפניות הציבור בתחומי מים וביוב ובמיוחד בעמידה כללי אמות המידה חשוב מאוד לשם ביצוע העבודה והצגתה של רשות המים כארגון המספק מענה מיטבי לפניות הציבור והיכולת של הגוף המטפל והעונה לסייע לצרכנים לקבל שירות מיטבי מהתאגידים. ככל שהמחיר קובע 70% מהציון הזוכה, כיצד מצפה רשות המים לקבל מענה איכותי ומקצועי? | | | 50. |
| א. לא ניתן לציין מינימום מחייב, הואיל ולאור מהות השירות והיותו תלוי בגורמים חיצוניים לרשות אין הוא מתאפיין במאפיינים מוחלטים. הכמויות שנקבות במכרז הן הערכות. ב. הספק יקבל תשלום בגין כל עבודתו. ג. לאחר בחינת הנושא במהלך כתיבת המכרז נקבע מנגנון העבודה והתשלום, כפי שנקבע והוא לא ישתנה. ד. כנ"ל. | א. מסגרת הפעילות נקבעה עד ל-100 פניות לחודש. הרשות אינה משלמת שעות מינימום במסגרת הפעילות, מהי הכמות השגרתית של פניות ציבור בחודש? ב. האם ישולם תשלום נוסף במידה וכמות הפניות השנתית תעלה על 1200 פניות? ג. מדוע לא נקבע תשלום נוסף או לפחות מנגנון לרישום פניות מתמשכות שהמענה להם תלוי בתשובות של התאגידים? ד. מדוע לא נקבע מנגנון קנס פרס למענה במסגרת התקן שנקבע למתן מענה? | | | 51. |
| המכרז מגדיר את כלל הדרישות, ובכלל זה גם ניהול מעקב טיפול, הפקת דוחות, בקרה ואיכות בשוטף ובהתאם לדרישות. | ראוי לשקלל במסגרת האיכות מענה ממוחשב לניהול פניות לקוחות והגשת דו"חות חודשיים בו יסופק ניתוח של מהות / סוגי הפניות, כמות הפניות החודשית, כמות הפניות לגוף מסוקר, כמות הפניות שנפתחו וכמות הפניות שנסגרו, כמות הפניות שעברו לגוף מסוקר וכדומה. חבל שאיכות ואופן ביצוע המטלות על פי חכנית שיציג המציע משוקלל במסגרת ההצעה באופן מינורי, דבר שאינו מתמרץ את המציע להציג פתרון מיטבי. | | | 52. |
| כן. | האם ניתן לקבל את נספחי המכרז בפורמט וורד? | | | 53. |
| כל תנאי הסף הנדרשים כלולים במכרז. | לא מוזכרת דרישה לערבות מכרז. נא אשרו שבמכרז הנדון אין דרישה להגשה של ערבות | סעיף 5 | תנאי סף | 54. |

| | | | | |
|-----|---------------|----------|--|--|
| | מכרז. | | | |
| 55. | ניגוד עניינים | נספח י' | נא ציינו באם חברות גבייה בעלות פריסה ארצית, המספקות שירותי גבייה ואכיפה של חשבונות מים ביישובים שונים בארץ, עומדות בכללי ניגוד עניינים הנדרשים במכרז זה? | השאלה כללית מדי. סוגיית ניגוד העניינים תיבחן באופן פרטני מול הספק הזוכה. |
| 56. | כוח אדם | סעיף 3.2 | נא ציינו באם לצורך עמידה בהיקפי הפניות שצוינו, הדרישה ממנהל הפרויקט ומאיש הסיוע האדמיניסטרטיבי הינה למשרות בהיקף מלא. | המכרז מגדיר את הצרכים, לרבות הדרישה לתת מענה ופתרון לבעיות אד-הוק. |
| 57. | היקף פניות | סעיף 1.4 | לצורך הקלה על הספק, מבוקש בזאת שהרשות תתחייב לתשלום מינימלי של 80 פניות בחודש גם אם סיפקה פחות מ- 80 פניות בחודש מסוים. | התמחור מוגדר במכרז והוא לא ישתנה. |
| 58. | פרק מקצועי | נספח ב' | א. בסעיף 3.3 עולה דרישה למתן תשובה לצרכן בתוך 21 ימי עסקים. כיצד יש לפעול אם ספק המים לא מעביר את התייחסותו בזמן ו/או שהעביר התייחסות חלקית בלבד. ב. נא ציינו מהו הנוהל במקרה של פניה המחייבת התייעצות מקצועית עם רשות המים. ג. נא ציינו מהו הנוהל במקרה של פניה המחייבת מתן הנחייה לספק המים? | א. ר' נספח ב' בסעיף 3.4 ב. התייעצות עם רשות המים תעשנה בהנחיית נציג הרשות בלבד, כהגדרתו בהסכם. ג. הספק ממליץ – ההנחיות יינתנו ע"י הרשות. |

בברכה,

ועדת מכרזים