

תאריך: 22.8.2023

**פרוטוקול כנס מציעים מקוון - מכרז פומבי מס' 104-2023 "להפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיוור"**

מסמך זה הוא חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

על המשתתפים לצרף את פרוטוקול מפגש המציעים כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של המציע כחלק מהצעתם למכרז יחד עם יתר מסמכי המכרז. מובהר בזאת כי במידה שתמצא סתירה בין פרוטוקול זה ובין יתר מסמכי המכרז, הקובע הינו האמור בפרוטוקול זה.

1. ביום 20.8.2023 נערך מפגש מציעים על ידי המזמין, משרד הבינוי והשיכון, בפלטפורמה מקוונת, בהשתתפות נציגות מטעם המשרד.
2. הכנס החל בשעה 10:00 והסתיים בשעה 10:30.
3. השתתפות בכנס המציעים לא הייתה חובה. השתתפו בכנס נציגים מטעם 9 חברות.
4. יודגש כי בהודעה שפורסמה על קיום הכנס ביום 13.8.2023 ("הודעה") – הובהר כי הכנס ייערך באופן מקוון וכי לצורך השתתפות בו יש לבצע הרשמה מראש באמצעות הקישור שצורף בהודעה ("הקישור"). נוכח העובדה שבמסמכי המכרז התבקשו המציעים לשלוח מייל למייל הייעודי לצורך הרשמתם לכנס – הובהר בהודעה כי הקישור יישלח גם למי שפנה או למי שיפנה בבקשת הרשמה באמצעות המייל הייעודי. עוד הודגש כי ההרשמה מתחייבת באמצעות הקישור בלבד.
5. במפגש הוצגו עיקרי המכרז ע"י מר שאול מוצפי, מנהל אגף תכניות סיוע במינהל לסיוע בדיוור. בתחילת הכנס הדגיש מר מוצפי כי המשתתפים יידרשו להעלות כל שאלה שעולה על-ידם בכנס גם בכתב במסגרת שאלות ההבהרה. עוד הדגיש כי המענה היחיד שיחייב את המשרד הוא המענה שיינתן במסגרת מענה לשאלות ההבהרה.
6. לאחר מכן הוצגה המצגת.

**מצ"ב העתק המצגת כפי שהוצגה בכנס ביום 20.8.2023.**

7. להלן הנושאים העיקריים שהוצגו תוך הצגת המצגת: תקופת ההתקשרות; היקף ההתקשרות; מספר הזוכים שייבחרו; הצגת עיקרי השירותים – הן העיקריים והן המשניים; הליך בחירת הזוכים; שיטת חלוקת היקף פעילות השירותים העיקריים בין החברות הזוכות; הצגת מספר המוקדים הטלפוניים והסניפים הנייחים והניידים; הצגת עיקרי התמורה - הן תשלומי המשרד לחברות (עמלות) והן דמי הטיפול שישולמו על ידי הלקוח – מבקש הסיוע; הצגה קצרה של מדדי אמנת השירותים – הן מספר הליקויים בגינם מושת קנס והן זכות הברירה של המשרד למתן תמריצים; הצגת לוחות הזמנים של המכרז; הצגה של עיקרי התקופות הרלוונטיות למכרז – תקופת ההקמה, תקופת ההפעלה, תקופת ההתייבבות. לבסוף, הוצג סרטון המתאר את תהליך הגשת בקשה לסיוע בדיוור.

8. דגש נוסף שניתן על ידי המשרד הינו בנוגע לאוכלוסיית מבקשי הסיוע, תוך הפנייה למפורט במסמכי המכרז בעמ' 147-148 בסעיף 1.2 למפרט השירותים שצורף כנספח א' לפרק ג'.
9. לאחר כל אלה הותיר המשרד זמן לשאלות שאלות באמצעות מערכת ה-Q&A.
- הועלו חמש שאלות בנושאים הבאים: זמן פתיחת בקשה באמצעות המערכת הממוחשבת; משך הטיפול בלקוחות שפונים באופן מקוון והתעריף שנקבע במכרז בקשר לטיפול בבקשתם; שינוי לוחות הזמנים לאחר זכייה, בפרט בקשר לתקופת ההקמה; בקשה להגבלת סכום הקנסות וכן שאלה בנוגע לאופן החיבור לממשק מול שרת התשלומים.
10. לאחר עיון המשרד בשאלות שהועלו ונוכח אופי השאלות – החליט המשרד שלא להשיב לשאלות במסגרת כנס המציעים. על כן, במהלך הכנס, התבקשו המשתתפים להעלות שאלות אלה במסגרת הליך השאלות ותשובות בהתאם למועדים המחייבים במכרז, דהיינו עד ליום 14.9.2023 עד השעה 24:00 כד שהמענה להן יינתן במסגרת המענה לשאלות הבהרה - הכול בהתאם למסמכי המכרז. מבלי לגרוע מהאמור במסמכי המכרז יודגש כי לא יינתן מענה לשאלות שיישלחו בעילום שם.
11. אם כן, נוסף לכלל יתר מסמכי המכרז יש לשים לב למידע שנמסר במהלך כנס המציעים בפרט למצגת שהוצגה כולל הסרטון שהוצג בסופה, המתאר את תהליך הגשת בקשה לסיוע בדיוור. אולם, יובהר כי בסתירה בין מסמכי המכרז ובין האמור במצגת – מסמכי המכרז הם שגוברים.
12. יודגש כי בשלב זה לא חלו שינויים בתנאי המכרז המפורטים וחוברת המכרז כפי שפורסמה ביום 3.8.2023 היא המחייבת – בהתאם לה יש להגיש שאלות הבהרה בהתאם למועדים.