

7 דצמבר, 2025

לכבוד  
משתתפי המכרז

שלום רב,

**הנדון: הודעה מס' 2 – מענה לשאלות הבהרה, הודעה על תיקון תנאי הסף והודעה על הארכת מועד להגשת הצעות – במסגרת מכרז פומבי 04/2025 לאספקת שירותי מוקד טלפוני לבירורים, למענה לתקלות ולתשלומים למי לוד בע"מ**

1. מצ"ב שאלות שהוגשו על ידי מציעים פוטנציאליים ותשובת המזמין לשאלות.
2. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. על המציעים לצרף את הודעה זו להצעתם, כאשר היא חתומה כנדרש.
3. תשומת לב המציעים כי תנאי הסף "במהלך השנים 2023 ו-2024 סיפק המציע, שירותי מוקד תקלות ללפחות תאגיד מים וביוב אחד כמשמעותו בחוק תאגידי מים וביוב בהיקף שנתי מצטבר (בכל תאגידי המים להם סיפק שירות) של לפחות 5,000 פניות בכל אחת מהשנים 2023 ו-2024" בסעיף 2.2.2 **במסמך 2 מבוטל**.
4. **יובהר ויודגש כי ככלל, הדרישות המחייבות הינן אלו המופיעות במסמכי המכרז וכי למעט במקום בו ציון במפורש אחרת ההבהרות וההדגשות באות להוסיף עליהן.**  
לתשומת לב המציעים, המועד האחרון להגשת הצעות **הוא** והינו **יום ד' תאריך 17.12.25 לא יאוחר מהשעה 12:00**. אין שינוי במועד תוקף הערבות ו/או תוקף הצעה.

בכבוד רב,

הראל דניאלי

מנכ"ל תאגיד מי-לוד בע"מ

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
1	<p>חברתנו סיפקה שירות מוקד תקלות מים וביוב לספק הפועל בהתאם לכללי המים ורשות המים ושאיננו תאגיד מים (חכ"ל).</p> <p>נבקש כי לצורך עמידה בתנאי סף זה, ניתן יהיה להציג ניסיון שנצטבר בהפעלת מוקד תקלות מים וביוב בשנים 2020–2021 וזאת, מאחר והיקפי העבודה ואופי הטיפול בתקלות בתקופה זו, תואמים במלואם את דרישות המכרז.</p>	לא צוין	2.2.2	9	הבקשה נדחית
2	<p>נבקש לבטל את תנאי הסף הדורש ניסיון ספציפי בהפעלת מוקד תקלות.</p>	לא צוין	2.2.2	9	<p>הבקשה מתקבלת. תנאי הסף בס"ק 2.2.2 <b>במסמך 2 מבוטל</b> :</p> <p>במהלך השנים 2023 ו- 2024 סיפק המציע, <u>שירותי מוקד תקלות</u> ללפחות תאגיד מים וביוב אחד כמשמעותו בחוק תאגידי מים וביוב בהיקף שנתי מצטבר (בכל תאגידי המים להם סיפק שירות) של לפחות 5,000 פניות בכל אחת מהשנים 2023 ו- 2024</p>
3	<p>נבקש לעדכן את תקרת מחירי השירות המופיעים בטבלת התמחור, כך שייקבעו הסכומים הבאים :</p> <p>תשלום במענה אנושי – 5 ש"ח לעסקה ;</p> <p>דקת מענה אנושי (בירורים/תקלות) – 3 ש"ח לדקה ;</p> <p>טיפול בפנייה (משלוח מסמכים) – 4 ש"ח.</p>	לא צוין	הצעת מחיר	26	הבקשה נדחית

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
4	<p>נבקש כי שעות פעילות המוקד יעודכנו כך, שיותאמו לדפוס הפניות בפועל: ימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-12:00.</p> <p>מניסיוננו, שעות אלו משקפות את היקף הביקושים הריאלי, מייעלות את הפעלת המוקד ומאפשרות שמירה מיטבית על רמת שירות גבוהה.</p>	לא צוין	4.3	54	הבקשה נדחית
5	<p>על מנת להתאים את דרישות השירות לעומסי הפניות בפועל וכדי להבטיח הפעלה יציבה, מקצועית ואפקטיבית של המוקד לאורך כל שעות הפעילות, נבקש לעדכן את יעדי ה-SLA כך שישקפו דפוסי פניות ריאליים ויאפשרו עמידה בשירות איכותי לאורך זמן, כדלקמן -</p> <p>30% מהפניות – מענה בתוך 60 שניות ;</p> <p>60% מהפניות – מענה בתוך 120 שניות ;</p> <p>יתר הפניות – מענה בתוך 180 שניות.</p>	לא צוין	28	97	הבקשה נדחית
6	<p>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.</p>	לא צוין	כללי	כללי	הבקשה נדחית

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
7	על-מנת ליצור וודאות ולהפחית את הסיכון הכלכלי של הקבלן באשר לתמורה שהוא מקבל, נבקש להגביל את כלל הקנסות/ קיזוזים / הפחתות, מכל סוג, שהוא ל-1% מסך התמורה השנתית של הקבלן.	לא צוין	כללי	כללי	הבקשה נדחית
8	נבקש לבחון את שעות הפעילות הנדרשות מאחר והתאגיד הינו מחויב להפעיל את המוקד 45 שעות שבועיות מתוכם יומיים עד השעה 19 ללא ימי שישי וזאת על פי כלל אמות המידה מוקד שרות טלפוני. נשמח להתאמות בהתאם לכללים.	הסכם התקשרות	4.3 12.1 +	54 + עמוד 183	הבקשה נדחית
9	נבקש לקבל קישור לזום של פתיחת ההצעות שתתקיים עם תום שעת ההגשה.	ריכוז לוחות הזמנים למכרז ותמצית תהליך בדיקת ההצעות והבחירה בזוכה	16.2	18	<a href="https://us06web.zoom.us/j/89707853183?pwd=I5XQU1rz25mQbR5izQxHSS1sBuv6wC.1">https://us06web.zoom.us/j/89707853183?pwd=I5XQU1rz25mQbR5izQxHSS1sBuv6wC.1</a>
10	נבקש לדעת מה משך השיחה הממוצע עבור שיחת תשלום	3	3.1	22	00: 02: 22 דקות
11	נבקש לדעת מה משך הזמן הממוצע לטיפול בפניה	3	3.1	22	00: 05: 00 דקות

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
הבקשה מקובלת	8	1.6.3	ביטוחי המציע	בסיפא, לאחר המילים "כמפורט לעיל ולהלן", יש להוסיף את המילים "בכלילת הסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה".	12
הבקשה מקובלת	8	1.6.7	ביטוחי המציע	בסיפא, לאחר המילים "ההסכם ונספחיהם", יש להוסיף את המילים "בכלילת הסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה".	13
הבקשה מקובלת	8	1.6.10	ביטוחי המציע	בסיפא, לאחר המילים "הביטוחיים הנדרשים", יש להוסיף את המילים "מעבר להסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה".	14
הבקשה נדחית	61	12.1.1	אחריות וביטוח	<p>בשורה הראשונה, לאחר המילים "בנוסף לאמור", יש להחליף את המילים "בכל דין", במילה "בדין".</p> <p>בהמשך השורה, לאחר המילים "יהיה אחראי", יש להחליף את המילה "בלעדיו", במילים "בשיעור חבותו החוקית".</p> <p>בשורה השנייה, יש לגרוע את המילים "מכל מין וסוג שהוא".</p> <p>בשורה השביעית, לאחר המילים "על ידי שלוחיו ו/או", יש להוסיף את המילה "בגין". בסוף השורה, לאחר המילים "על ידו", יש להחליף את המילה "ו/או", במילים "ואשר נגרמו".</p> <p>בשורה התשיעית, לאחר המילים "ו/או קבלני המשנה", יש להוסיף את המילה "מטעמו". בהמשך,</p>	15

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
				יש לגרוע את המילים "בין אם הדבר כרוך ברשלנות, ובין אם לאו".	
הבקשה נדחית	61	12.1.2	אחריות וביטוח	בסיפא, לאחר המילים "בקשר לאמור לעיל", יש להוסיף את המילים "הפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון".	16
הבקשה נדחית	61	12.1.3	אחריות וביטוח	בסוף השורה השנייה, לאחר המילים "או אובדן כאמור", יש להוסיף את המילים "בגין תביעות שבתחום חבותו החוקית".	17
הבקשה נדחית	61	12.1.4	אחריות וביטוח	בשורה הראשונה, לאחר המילים "ישפה את החברה", יש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי". בהמשך, לאחר המילים "דרישתה הראשונה, יש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו החוקית והיקפה."  בשורה השלישית, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	18
הבקשה נדחית	61	12.1.5	אחריות וביטוח	בשורה הראשונה, לאחר המילים "יפצה את החברה, יש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי". בהמשך, לאחר המילים "דרישתה הראשונה, יש להוסיף את המילים "וכפוף להוכחת חבותו החוקית והיקפה."	19

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
				בסיפא, לאחר המילים "תום תקופת החוזה", יש להוסיף את המילים "וכל עוד לא תמה תקופת ההתיישנות".	
הבקשה נדחית	61	12.1.6	אחריות וביטוח	בשורה השנייה, לאחר המילים "שהיתה לו השליטה", יש לגרוע את המילים "המלאה והבלעדית". בסוף השורה ובתחילת השלישית, יש לגרוע את המילים "כמי שממונה היחיד והבלעדי עליו."  בשורה החמישית, יש לגרוע את המילים "היחיד והבלעדי".	20
הבקשה נדחית	61-62	12.2.1	אחריות לעובדים ולשלוחים	בשורה הראשונה, לאחר המילים "יהיה אחראי", יש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית."  בתחילת השורה השישית, יש להחליף את המילים "כלפי עובדים", במילים "כלפי עובדיו."  בסיפא, לאחר המילים "קבלני משנה", יש להוסיף את המילים "מטעמו, אולם הפטור מאחריות לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון".	21
הבקשה נדחית	62	12.2.2	אחריות לעובדים ולשלוחים	בסיפא, יש להחליף את המילים "לשביעות רצון החברה", במילים "על פי קביעת שמאי מוסמך מטעם חברת הביטוח".	22

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
23	בשורה הראשונה, לאחר המילים "ישפה את החברה", יש להחליף את המילה "מיד", במילים "בהקדם האפשרי".	אחריות לעובדים ולשלוחים	12.2.3	62	הבקשה נדחית
24	בשורה השנייה, לאחר המילים "מחדל רשלני", יש להחליף את המילים "בקשר עם", במילה "בגין".	ביטוח	12.3.2 – ביטוח צד שלישי	62	הבקשה נדחית
25	בסיפא, לאחר המילים "מתן השירותים", יש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015".	ביטוח	12.3.4 – אחריות מקצועית תת סעיף (ה)	63	הבקשה מקובלת
26	בסוף השורה השנייה, יש להחליף את המילים "בקשר עם", במילה "בגין".	ביטוח	12.3.4 – אחריות מקצועית תת סעיף (ז)	63	הבקשה מקובלת
27	בסיפא, לאחר המילים "לעיל ולהלן", יש להוסיף את המילים "בכלילת הסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות ההבהרה".	ביטוח רכוש אש מורחב	12.3.6	64	הבקשה מקובלת
28	בסוף השורה השלישית, יש להחליף את המילים "בהסכם זה", במילים "בסעיפי ונספחי הביטוח להסכם זה".	ביטוח רכוש אש מורחב	12.3.7	64	הבקשה מקובלת
29	בשורה הראשונה, יש להחליף את המילים "ביטוחי צד שלישי ואחריות מקצועית", במילים "ביטוח צד שלישי".	ביטוח רכוש אש מורחב	12.3.8	64-65	הבקשה נדחית הבקשה נדחית

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
				בתחילת השורה החמישית, יש להחליף את המילה "יורחבו", במילה "יורחב".	
הבקשה נדחית	65	12.3.12	ביטוח רכוש אש מורחב	בשורה החמישית, לאחר המילים "אם לא, יש להחליף את המילה "נשלחה", במילה "נמסרה", במילה "נשלחה".	30
הבקשה מקובלת	66	12.3.17	ביטוח רכוש אש מורחב	בשורה הראשונה, לאחר המילים "להודיע לתאגיד", יש להחליף את המילה "עם", במילים "בהקדם ועם".	31
הבקשה מקובלת	66	12.3.22	ביטוח רכוש אש מורחב	בסיפא, לאחר המילים "הסכם זה", יש להוסיף את המילים "מעבר לאחריותו על פי דין".	32
הבקשה מקובלת	67	12.3.27	ביטוח רכוש אש מורחב	בתחילת השורה השנייה, לאחר המילה "בהתאם", יש להחליף את המילים "למוסכם על התאגיד", במילים "לקביעת שמאי מוסמך מטעם חברת הביטוח".	33
הבקשה מקובלת	67	12.3.28	ביטוח רכוש אש מורחב	בשורה הראשונה, לאחר המילים "דמי ביטוח", יש להוסיף את המילים "בביטוחי נותן השירות".	34
הבקשה מקובלת  הבקשה נדחית.	104	ביטוח צד ג'	נספח ב' – אישור קיום ביטוחים	ב"מהדורת הפוליסה", יש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".  בעמודת "קודי הכיסוי", יש לגרוע קוד 317.	35
הבקשה מקובלת	105	ביטוח חבות מעבידים	נספח ב' – אישור קיום ביטוחים	ב"מהדורת הפוליסה", יש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	36

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
הבקשה מקובלת	105	ביטוח אחריות מקצועית	נספח ב' – אישור קיום ביטוחים	ב"מהדורת הפוליסה", יש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	37
הבקשה מקובלת	105	פירוט השירותים	נספח ב' – אישור קיום ביטוחים	יש לגרוע קוד 081.	38