



ט' תמוז, תשפ"ד
15 יולי, 2024

לכבוד
משתתפי מכרז פומבי מס' 7/2024
למתן שירותי מוקד חיצוני לעיריית מודיעין עילית

הנדון: הודעה מס' 1 - מענה לשאלות הבהרה

בשם עיריית מודיעין עילית (להלן: "העירייה"), להלן יפורטו התשובות לשאלות הבהרה שנשאלו במסגרת הליך ההבהרות. תשובות אלה, והשינויים הנובעים מהן, מחייבים את המציע כאילו נכתבו במסמכי המכרז המקוריים - והאמור בהן מהווה חלק בלתי-נפרד ממסמכי המכרז ומהסכם ההתקשרות שייחתם עם מציע זוכה.

מס"ד	עמוד	סעיף	השאלה	תשובה
1.	6	3.2	נבקש להכיר בניסיון של מוקדים תפעוליים 24/7 עבור תאגידי מים וחברות פרטיות.	אין שינוי במסמכי המכרז.
2.	6	3.6	נבקש לצרף אישור רו"ח בדבר העסקת מנהל הפרויקט ואיש הקשר הייעודי כתחליף לצירוף הסכמי העסקה.	מקובל.
3.	17	נספח א'1	מחירי המקסימום במכרז עבור שיחות נענות נמוכים מהמקובל בשוק. לאור עליית מחירי התשומות ועליית שכר המינימום נבקשם לעדכן את התמורה בגין "חבילת שירות חודשית עד 2,500 דקות" ו-"תוספת לדקת שירות מהדקה 2501 ועד בכלל" ל-6,250 ו-2.5 בהתאמה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
4.	21	נספח א'2	נבקש להוסיף לממליצים בתחום המוקדים העירוניים ממליצים עם ניסיון בשנתיים האחרונות	אין שינוי במסמכי המכרז.
5.			נבקש לקבל את משכי השיחות הנענות בפועל בשנתיים האחרונות.	ממוצע של כ-4 דקות. מובהר כי מדובר בממוצע נתוני עבר ואין באמור על מנת לייצר הסתמכות כלשהי מצד המציעים.
6.			לאור השינויים הרבים החלים בעלות התשומות הנדרשות להפעלת המוקד ובמדד המחירים לצרכן בעקבות זאת,	אין שינוי במסמכי המכרז.



תשובה	השאלה	סעיף	עמוד	מס"ד
	נבקש להצמיד את התמורה למדד המחירים לצרכן.			
כ-318 שיחות יוצאות בחצי שנה אחרונה. מובהר כי מדובר בנתוני עבר ואין באמור על מנת לייצר הסתמכות כלשהי מצד המציעים.	נבקש לקבל את כמות השיחות היוצאות לכוננים ואת משך השיחה הממוצע בשנתיים האחרונות.			7.
אין כרגע אפשרות להציג נתונים אלה.	נבקש לקבל את כמות ה-SMS שנשלחה בכל חודש בשנתיים האחרונות.			8.
1. הבקשה מתקבלת. 2. אין שינוי במסמכי המכרז. 3. ביטוח אחריות מקצועית ו/או חבות המוצר לא נדרשו במסגרת מכרז זה. אין שינוי במסמכי המכרז.	1. בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין". 2. בשורה השנייה, נבקש להחליף את המילים "לטובתו ולטובת העירייה, ביחד ולחוד", במילים "ולהרחיב את ביטוחיו לכלול את העירייה, היה ותיתבע בשל מעשיו או מחדליו". 3. בשורה השלישית, לאחר המילים "כל תקופת החוזה", נבקש להחליף את המילים "וכל עוד", במילים "ולגבי ביטוח אחריות מקצועית משולב עם חבות המוצר כל עוד".	13 13.1	40	9.
אין שינוי במסמכי המכרז.	בסוף השורה, לאחר המילים "ו/או העירייה", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריותה החוקית למעשי או מחדלי הקבלן".	13.3 13.3.1	40	10.
הבקשה מתקבלת.	בסיפא, נבקש לתקן את ההשתתפות העצמית הנקובה ולהעמידה ע"ס 250,000 ₪.	13.3.7	40	11.



מס"ד	עמוד	סעיף	השאלה	תשובה
.12	40	13.3.9	בסוף השורה הראשונה, נבקש להחליף את המילה "שתימסר", במילה "שתישלח"	אין שינוי במסמכי המכרז.
.13	41	13.3.11	בשורה הראשונה והשנייה, נבקש להחליף את המילים "לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות ביט של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח", במילים "הינו על פי תנאי מגדל ביט 2016".	הבקשה נדחית, אולם בשורה השנייה ניתן להוסיף את המילים "או נוסח המקביל לו".
.14	41	13.6	בשורה הראשונה, לאחר המילים "בסכום ההשתתפות העצמית", נבקש להחליף את המילים "החל בביטוח", בסיפא, לאחר המילים "הקבועה בפוליסות", נבקש להוסיף את המילים "ובלבד שהינם בתחום חבותו החוקית".	אין שינוי במסמכי המכרז.
.15	47	ביטוח אחריות כלפי צד ג'	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט 2016".	למען הסר ספק, יובהר כי ניתן לקבל כל נוסח ומהדורת פוליסה המקבילה לביט.
.16	47	ביטוח חבות מעבידים	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט 2016".	למען הסר ספק, יובהר כי ניתן לקבל כל נוסח ומהדורת פוליסה המקבילה לביט.
.17	6	3.2	נבקש כי תינתן האפשרות להגיש ניסיון מוכח של חמש שנים, בין השנים 2019-2023, בהפעלת מוקדי שרות עבור אחד או יותר מהגופים הבאים: משרד ממשלתי, חברה למתן שירותי בנקאות ופיננסים, חברה למתן שירותי ביטוח, חברה למתן שירותי תקשורת, חברה למתן שירותים רפואיים וכדו' השינוי המבוקש בתנאי הסף יגדיל את מספר המציעים שיכולים לגשת למכרז ותגדל התחרותיות במכרז, כך שגם חברות נוספות יוכלו לגשת למכרז. הדבר תואם לעמדת רשות התחרות, כפי שבאה לידי ביטוי בנייר עמדה שרשות התחרות	האתגרים בהפעלת מוקד עירוני עבור רשות מקומית אינם זהים לאתגרים בהפעלת מוקד אחר. מכיוון שמדובר בשירות לתושב המחייב ניסיון רב במענה לאלפי סוגי פניות, לרבות זיהוי מהיר של מפגעים ופניות חרום, נדרש ניסיון בסוג השירות הקונקרטי נשוא



תשובה	השאלה	סעיף	עמוד	מס"ד
המכרז. לאור האמור, לא ניתן לקבל את בקשתכם. אין שינוי במסמכי המכרז.	<p>פרסמה ביום 28.6.2020 בנושא "שקילת שיקולי תחרות במכרזים" (מצורף). מדובר במסמך המנחה עורכי מכרזים במגזר הציבורי כיצד לשקול שיקולי תחרות כאשר מתכננים ומפרסמים מכרזים.</p> <p>בסעיף ד. 1. לנייר העמדה שכותרתו "הפחתת חסמי כניסה בפני המציעים במכרז", נכתב כך:</p> <p>"כמקובל בניתוח תחרותי באופן כללי, מספר שחקנים גדול יותר צפוי להביא שיפור המצב התחרותי בשוק נתון. על כן, ישנה חשיבות למשוך מספר שחקנים גדול שיתחרו על המכרז וכך יגבר הסיכוי שלשוק ייכנסו שחקנים חדשים נוספים.</p> <p>בדומה לתחרות בשווקים רגילים – ככל שחסמי הכניסה בפני גישה למכרז יהיו נמוכים יותר, כך נצפה שהמכרז ימשוך מציעים רבים יותר ומידת התחרות במכרז תגדל. בפרט, הדבר חשוב על מנת למשוך שחקנים קטנים או חדשים, שצפויים להימנע מלגשת למכרזים בהם קיימים חסמי כניסה גבוהים."</p> <p>בהקשר של דרישות סף של ניסיון מוקדם, צוין בנייר העמדה, כי:</p> <p>"דרישות לניסיון מוקדם הן חסם כניסה בפני שחקנים שאינם בעלי הניסיון הנדרש במכרז. מנגד, דרישות לניסיון מוקדם הן הגיוניות ומוצדקות במקרים רבים מאחר שעורך המכרז מעוניין לוודא שהזוכה במכרז יוכל לספק את הנכס או השירות מושא המכרז. לאור ההשפעות המנוגדות הללו על עורך המכרז לבחון היטב אלו דרישות ניסיון מוקדם הן הכרחיות ולהימנע מהצבת דרישות ניסיון מוקדם שאינן הכרחיות לצורך הבטחת הצלחת</p>			



תשובה	השאלה	סעיף	עמוד	מס"ד
	המכרז, על מנת לאפשר למספר שחקנים גדול ככל הניתן להתמודד במכרז."			
ניתן להפעיל כמוקד משותף בתנאי שיש קו מוקצה למודיעין עילית ומוקדניות יעודיות למענה לתושבי עילית.	נבקש להבהיר האם נדרש מוקד ייעודי או האם ניתן להפעיל כמוקד משותף עם גורמים נוספים?	1		18.
מקובל.	התחייבות מבצעי השירות, מבקשים להוסיף בסעיף 7.2 שהמוקד יהיה פעיל בכל ימות השנה למעט יום כיפור, המוקד יהיה סגור החל מערב החג בשעה 13:00 ויחזור לפעול כשעה וחצי לאחר צאת הצום.	7	הסכם	19.

על המציע לצרף להצעתו מסמך זה ולחתום עליו באמצעות מורשי חתימה בתחתית כל עמוד.

בכבוד רב,


מרים צין

מנהלת אגף משאבים והתקשרויות