

א' תמוז, תשע"ט
4 יולי, 2019

לכבוד
משתתפי המכרז

ג.א.נ.,

הנדון: הודעה מס' 2 – מענה לשאלות הבהרה - מכרז פומבי מספר 01/2019 לאספקת שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים למי אשקלון 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. **יובהר ויודגש כי ככלל, הדרישות המחייבות הינן אלו המופיעות במסמכי המכרז וכי למעט במקום בו ציון במפורש אחרת ההבהרות וההדגשות באות להוסיף עליהן.**
 4. לתשומת לב המציעים:
- 4.1. המועד האחרון להגשת שאלות – לא יאוחר מיום ה', ה – 18/07/2019 בשעה 16:00.
 - 4.2. המועד האחרון להגשת הצעות - יום ג', ה – 06/08/2019 בשעה 12:00.

בכבוד רב,

שי שמעון חזוט
מנכ"ל (בפועל) מי אשקלון בע"מ

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
<p>נא ראו פירוט נרחב של הנימוקים לדרישות הניסיון במענה שניתן לשאלת מציע במסמך הבהרה מספר 1.</p> <p>התאגיד שב ומחדד כי למיטב שיפוטו והבנתו, דרישת הניסיון המוקדם הינה דרישה יסודית ומהותית ליכול אספקת השירותים בטיב, באיכות וברמה הנדרשים במסגרת דרישות המכרז, ובכלל זה יכולת ההכשרה העצמית של נציגי השירות והיערכות המוקד לאספקת השירותים בתוך המועדים שנקבעו מרגע הזכייה ועד לרגע תחילת אספקת השירותים.</p> <p>לאור האמור לעיל, תנאי הסף יותרו ללא שינוי.</p>	לא צוין	לא צוין	לא צוין	<p>1. הח"מ עבר על תשובת המזמין מיום 03/07/2019 ולא מצא כל קשר ישיר בין הדרישות הטכניות והתפעוליות של מוציא המכרז לבין היכולות של חברות גדולות ומוכרות בשוק המסוגלות לבצע את השירותים נשוא המכרז.</p> <p>2. הח"מ מפנה את תשומת לב מוציא המכרז למכרז בתחום מוקד טלפוני ואולי מורכב אף יותר מהמכרז הנ"ל, המדובר במכרז מספר מ (2007) 2017 של המוסד לביטוח לאומי שיצא לאחרונה. ידוע כי הדרישות של המוסד לביטוח לאומי מאוד מורכבות מבחינת צרכי הציבור ומשתמשי המוקד, אך הביטוח הלאומי לא הכניס כתנאי סף בל יעבור השתתפות של חברות אשר מביאות עימן ניסיון של הפעלת מוקד כדוגמת הביטוח הלאומי.</p> <p>3. נבצר מבינתו של הח"מ להבין מדוע ניסיון של הפעלת מוקד לתאגיד מים מהווה כתנאי בסיס חד ערכי של כניסה למכרז במקום שיהווה אך ורק אחוז מסך משקל כולל במסגרת קבלת ההחלטה בדבר הזוכה.</p> <p>4. מעבר לכל האמור לעיל, ובהתייחס לתשובת המזמין, הח"מ אינו מוצא סתירה בין תשובת המזמין ל"מטרה המרכזית" ול"מטרות הנוספות" כפי שציין בתשובתו לבין יכולתו של מוקד טלפוני כדוגמת המוקד של חברתנו הנותן מענה לגופים גדולים כדוגמת סלקום ונטוויזן</p>	1

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	מסמך	סעיף	עמוד		
				<p>באמצעות כ-300 נציגים טלפונים. יודגש כי הדרישות מלקוחות המצוינות לעיל אינן יורדות ברמתן מדרישות מוציא מכרז זה.</p> <p>5. בהקשר ל"זמן הלימוד", כפי שציין המזמין, אין ספק כי עקומת הלימוד של חברות מוקד טלפוני גדולות בארץ אשר אינן מביאות עימן ניסיון בתחום תאגידי המים, הינו מהיר ביותר, כדוגמת עקומת הלימוד המהירה של הח"מ.</p> <p>6. אודה לעדכוניכם בהקדם האפשרי,</p>	