



י"ח תמוז, תשע"ט
21 יולי, 2019

לכבוד
משתתפי המכרז

ג.א.ג.,

הנדון: הודעה מס' 3 – מענה לשאלות הבהרה - מכרז פומבי מספר 09/2019 לאספקת שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים למי אשקלון בע"מ

1. מצ"ב שאלות שהוגשו על ידי מציעים פוטנציאליים ותשובת המזמין לשאלות.
2. תשומת לב המציעים כי הוגשו שאלות נוספות בעניין הביטוח לגביהן יינתן מענה במועד מאוחר יותר.
3. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. על המציעים לצרף את הודעה זו להצעתם, כאשר היא חתומה כנדרש.
4. יובהר ויודגש כי ככלל, הדרישות המחייבות הינן אלו המופיעות במסמכי המכרז וכי למעט במקום בו ציון במפורש אחרת הבהרות וההדגשות באות להוסיף עליהן.
5. לתשומת לב המציעים:
 - 5.1. המועד האחרון להגשת שאלות – לא יאוחר מיום ג', ה – 23/07/2019 בשעה 16:00.
 - 5.2. 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

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
1	בשל מורכבות המכרז שבנדון אנו מבקשים שהות נוספת להגשת שאלות הבהרה וזאת עד ליום ג' ה- 23/07/2019.				מקובל. המועד האחרון להגשת שאלות יידחה ליום ה – 23/07/2019 בשעה 16:00 אין שינוי במועד האחרון להגשת ההצעות.
2	על פי סעיף זה נדרש לצרף פרוטוקול של מפגש המציעים. לאור העובדה כי לא התקיים מפגש נבקש אישורכם לבטל דרישה זו	מסמך 2	4.1	14	הבקשה מקובלת. במקום סעיף 4.1 במסמך 2 יבוא: " על המציע לצרף להצעתו את כל מסמכי ההבהרות חתומים על ידי המציע בתחתית כל עמוד"
3	אינה סבירה הדרישה להוכחת תנאי איכות אלו באמצעות אישור כתוב מאת רשויות/תאגידים שכן מדובר בכמות גדולה של כ 40 אישורים הנדרשים לאיסוף בלוחות זמנים צפופים. אי לכך נבקש אישורכם כי לצורך הוכחת תנאי איכות אלו תצורף רשימת לקוחות הכוללת את תקופת ההתקשרות, מספר התשלומים, מספר הביירוים וכן פרטי איש הקשר המאשר בכל אחד מהתאגידים/רשויות ובתוספת של אישור ר"ח המאשר ניסיון זה. כמו כן, אישור כתוב בנוסח טופס 5 או אישור תואם לו יוגש אך ורק ע"י 2 תאגידים / רשויות וזאת לצורך הוכחת תנאי הסף 2.2 בלבד.	מסמך 5	סעיף 1א-ג'	34	לא מקובל. אין דרישה להצגת מסמך 5 כלשונו ו יתקבלו מסמכי אישור היקף פעילות ודרישות ניסיון המופנות אל תאגידים / רשויות אחרים במידה ואלה עונים על דרישות הניסיון ועל ההמלצות הנדרשות כמפורט בטופס 5 לרבות לעניין דירוג רמת שביעות הרצון מהשירותים. תשומת לב המציעים כי מסמכים אלה ישמשו, בין היתר, גם לצורך מתן ציון האיכות להצעה. יודגש כי לא חלה כל חובה להגשת המסמכים מכלל לקוחות המציע, אך הימנעות מהגשת מסמכים עשויה לפגוע בציון האיכות.
4	נבקש לעדכן את שעות פעילות המוקד בימים א' עד ה' לשעות 8:00 בבוקר עד 20:00 בערב, בימי שישי וערבי חג מ- 8:00 עד 12:00 בחול המועד מ- 8:00 עד 16:00	נספח א'	סעיף 10.5	97	תשומת לב המציעים לעדכון הבא: שעות פעילות מוקד הביירוים בימים א' עד ה' תהיינה בשעות 8:00 בבוקר עד 20:00 בערב , בימי שישי וערבי חג מ- 8:00 עד 12:30 בחול המועד מ- 8:00 עד 16:00 .

מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
					שעות פעילות מוקד התשלומים בימים א' עד ה' תהיינה בשעות 8:00 בבוקר עד 22:00 בערב , בימי שישי וערבי חג מ- 8:00 עד 12:30 בחול המועד מ-8:00 עד 16:00 . הבהרה זו באה במקום האמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז.
5	נבקש להבהיר כי כל השיחות יענו בזמן המתנה ממוצע של 60 שניות.	נספח א'	סעיף 26.1	108	מאושר לעניין הדרישה אך המדדים לחישוב ציון האיכות לצורך הבונס היוותרו ללא שינוי
6	נבקש להבהיר כי זמן ההמתנה הממוצע לאורך שיחה במוקד כולל בתוכו את כל סוגי הפניות למוקד, כמו כן גם מניסיונו וגם מניסיונו של הספק הנוכחי, ניתן לראות כי זמן השיחה עולה על 4 דקות, נבקש להתאים את יעד אורך השיחה בהתאם לנתונים וניסיונו, זמן שיחה ממוצע יעמוד על 4 דק .	נספח א'	סעיף 26.5	108	מדובר בזמן שיחה ממוצע. ללא זמני המתנה לפיכך, ללא שינוי מתנאי המכרז. הניסיון של הספק הנוכחי הינו תחת תנאי הסכם שונים מתנאי המכרז, לרבות לעניין דרישות הכשרת נציגי השירות.
7	אנא אשרו כי הגשת ההצעה הינה בעותק צילומי של המקור.	הגשת הצעות		4	ניתן להגיש תצלום של מסמכי המקור