

ט"ו תמוז, תשפ"ו
30 יוני, 2026

מכרז פומבי מכרז פומבי 05/2026 מכרז פומבי לאספקת שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים למי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ – הודעה מספר 1

לכבוד
המשתתפים במפגש המציעים

א.ג.נ.,

הנדון: פרוטוקול מפגש מציעים – במסגרת מכרז פומבי 05/2026
מפגש מציעים מיום 30/06/2026 שנערך בשיחת וידאו באמצעות הזום בשעה 12:00

משתתפים מטעם המזמין:
גב' בקי אבנעים, סמנכ"לית שירות הלקוחות
גב' טופז אליו – מנהלת רכש, מכרזים והתקשרויות
מר אורן אל נקוה – מתכנן ויועץ למכרז

משתתפים מטעם מציעים פוטנציאליים
גב' נחי ייגר, מילגם
מר גיל פלד, אם גרופ
גב' ענבל בן סימון, באבקום סנטרס
גב' נעמי ארגמן שניצקי, אם גרופ
מר רותם אושרי, תקשוב

עיקרי הדברים

אורן אל נקוה-
פתח במטרות המפגש: הבהרת הדרישות, לוחות הזמנים, ניסיון למניעת פגמים בהצעות. ציין כי נשמח לשמוע שאלות, אך זה לא המקום המתאים אלא אם כן מדובר בבקשות הבהרה לפרוצדורות. הבהיר כי אין הדברים שיאמרו בעל פה מחייבים וכי רק שאלות שתישאלנה בכתב ו/או תצוינה במסגרת הפרוטוקול תחייבנה את התאגיד.

סקר את נתוני הפעילות של התאגיד, כ-230 אלפי תושבים, כ-170 אלף בעיר אשקלון וכ-60 אלף בעיר נתיבות. שני יישובים בצמיחה מהירה. כ-160 אלף שיחות למוקד בשנה, מרביתן שיחות בירורים.

סקר את תנאי הסף תוך התמקדות בניסיון ובערבות. דרישות הניסיון: "במהלך השנים 2024 ו-2025 סיפק המציע, שירותי מוקד טלפוני לבירורים חשבוניות מים ו/או ביוב ללפחות תאגיד מים וביוב אחד כמשמעותו בחוק תאגידי מים וביוב, בעל מספר תושבים העולה על 200,000 לפי נתוני הלמ"ס, בהיקף שנתי מצטבר (בכל תאגידי המים להם סיפק שירות) של לפחות 100,000 פניות לבירורים בכל אחת מהשנים 2024 ו-2025".
חידד לעניין לפחות תאגיד מים המשרת 200,000 תושבים אך לעניין שיחות הבירורים, ניתן להציג יותר מתאגיד אחד וללא הגבלה, עד לסך שנתי מצטבר של 100,000 שיחות בירורים בכל אחת מהשנים 2024 ו-2025.

לעניין הערבות ביקש לשים לב לנוסח המדויק, לסכום ולתוקף על מנת להימנע מפערים שעשויים להוביל לפסילה.

סקר את המועדים המחייבים: מפגש המציעים שאינו חובה 30/06/2026 בשעה 12:00 (המפגש הנוכחי), שאלות לא יאוחר מיום 14/07/2026 בשעה 16:00 כאשר ניתן ורצוי להגיש שאלות לפני. ביקש לרכז את כל השאלות עד למועד זה על מנת להימנע מדחיית מועדים. מועד ההגשה 29/07/2026 לא יאוחר מהשעה 12:00.

לעניין תכולת השירותים ואופן הגשת ההצעה: סקר את טופס 1 ואת האופן בו יש למלאו. הבהיר כי ישנה חובה להגיש הצעות לכלל השירותים. חידד שבשירותים אופציונאליים האופציה היא של התאגיד לא של המציע: תשלומים באינטרנט, במענה קולי ממוחשב, בציט לרבות וואצאפ ונושא משלוח המסרונים. בשירותים הנכללים מהיום הראשון: שיחות בירורים, תשלומים במענה אנושי, מסמכים. לעניין זה חידד הוראות הבאות בנוסף על האמור במסמכי המכרז ומבלי לפגוע באמור בהם: התאגיד עושה כיום שימוש בפלטפורמה דיגיטלית ובעתיד צפוי להרחיב את השימוש בפלטפורמות הדיגיטליות. השימוש בהן, לרבות לעניין הטפסים המקוונים, הינו חלק אינטגרלי מאספקת השירותים. עניין זה נכון גם למערכת החיוב והגביה הממוחשבת של התאגיד, מערכת הפריוריטי, שהשימוש בה נדרש החל מהיום הראשון.

לעניין המחירים: הסביר את אופן המילוי, ספרות עד 2 מקומות אחרי הנקודה העשרונית, ומילים, עד לגבול המחיר המקסימלי במחירון הבסיס. הבהיר והדגיש **בנוסף לאמור במסמכי המכרז**: ההנחה תוגבל ל 20%, בדרך של נקיבת סכום שאינו נמוך ממחירי המקסימום לכל שירות ואינו עולה עליהם. המכרז ללא אומדן וחריגה מהטווח כאמור תוביל לפסילת ההצעה.

לעניין אישור קיום הביטוחים – ציין כי במועד הגשת ההצעות אין צורך להחתים את המבטחים ויש לחתום רק בתחתית העמוד במובן של קראתי והבנתי. ביקש להציג את הביטוחים למבטחים ולשאול כל שאלה במסגרת שאלות ההבהרה. לאחר מכן יחייב הנוסח הסופי לאחר שינויים אם יבוצעו כאלה בעקבות השאלות וזה יהיה מחייב. מציע שיזכה ולא יגיש אישור קיום ביטוחים בנוסח הסופי לצד ערבות ביצוע לא תשתכלל ההתקשרות עמו ותחולט ערבות המכרז שלו ולכן כדאי לברר כל דבר מראש. הדגיש שאת השאלות יש להעביר עד ל 14/07/2026 לא יאוחר מהשעה 16:00.

נתן מקום לשאלות, לא נשאלו. ביקש מכלל המשתתפים להשאיר את פרטי המשתתפים ופרטיהם בציט של השיחה. השאיר זמן ושאל בסוף האם כולם מילאו והאם ישנו מישהו שטרם מילא. לא התקבלו תשובות.

סגר את הפגישה.

רשם: אורן אל נקוה

העתקים: משתתפים

*** פרוטוקול מפגש המציעים והמענה לשאלות יפורסמו באתר התאגיד ***