

כ" חשוון תשפ"ו  
11 נובמבר 2025  
סימוכין : 135191

לכבוד

**משתתפי המכרז**

שלום רב,

**הנדון : מכרז פומבי מס' 02/25 למתן שירותי גבייה עבור תאגיד המים מי התנור**

1. כללי:

- 1.1. בהתאם להוראות המכרז, מצ"ב בטבלה מסכמת שאלות ותשובות, הבהרות ושינויים.
- 1.2. כל התשובות, הבהרות ושינויים האמורים בהודעה זו, ייחשבו כאילו נכללו במסמכי המכרז מלכתחילה.
- 1.3. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח שנשאל על ידי המשתתפים.
- 1.4. אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם החברה או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט בהודעה זו בלבד, ובמכתבי הבהרות נוספים שיצאו מטעם התאגיד, ככל שיצאו.

2. להלן טבלת התשובות, הבהרות ושינויים:

מס"ד	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה	התשובה
1.	סעיף 7.4	בסעיף 7.4 נדרשת חתימה של עו"ד ורו"ח על נספח א'1, נראה כי מדובר בטעות סופר.  נודה לאישורכם כי די בחתימתו של עו"ד בלבד על גבי נספח זה.	נדרשת חתימת עו"ד בלבד
2.	עמוד 17, 16.7	נבקש כי במידה ויהיו שינוי או דרישות אשר מהווים שינוי משמעותי הן מבחינת הדרישה והן מבחינת תוספת עלויות ידון הנושא בין התאגיד לספק השירותים לגבי תוספת תמורה בגין שינויים אלה	הבקשה נדחית.  אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
3.	עמוד 39, 6.9	נא אשרו כי הסעיף מתייחס עבור פעילות הספק ולא לכלל התאגיד	מאושר
4.	עמוד 40, סעיף 7.1-7.3	נבקש לקבל פירוט המפרט את עלויות בית הדפוס לשנים 2022-2025, כולל הפרדה בין הפקות שוברים תקופתיים לפעולות אחרות	מצ"ב הערכת <b>כמויות</b> , המידע אינו מחייב את המזמין ונועד רק לצורך אומדן ראשוני :  עיטופית התראה ראשונה,

מי התנור בע"מ

משרד ראשי: שדרות תל חי 106 ת.ד. 860, קרית שמונה 11031  
טל. רב קווי: 1-800-200-744 טל. 04-6816888 פקס. 04-6905777

[www.hatanur.co.il](http://www.hatanur.co.il)

[office@hatanur.co.il](mailto:office@hatanur.co.il)



מס"ד	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה	התשובה
			<p>הפקה אחת לחודשיים כ +1,000- בהזמנה</p> <p>תקופתי,</p> <p>ערכה מעטפה + שובר תקופתי + שובר התראה סלקטיבי</p> <p>הדפסה דיגיטלית דינאמית דאטה צבע.</p> <p>כ 8,000 ערכות עברית מעטפה + תקופתי</p> <p>כ 4,000 ערכות ערבית מעטפה + תקופתי</p> <p>כ 4,000 שוברי התראה סלקטיבי לתקופתי</p> <p>כ 4+14 יח' ערכות מעטפה גדולה 4A מרובה דפים + עיטוף ידני</p> <p>כ 10,000 מכתב פרוט חיובים לתקופתי [אחת לשנה]</p>
5.	עמוד 40, סעיף 7.1-7.3	נבקש לקבל פירוט המפרט את עלויות משלוח דברי דואר לשנים 2022-2025, כולל הפרדה בין הפקות שוברים תקופתיים לפעולות אחרות	ראו מענה בסעיף 4
6.	עמוד 40, סעיף 7.1-7.3	נבקש לקבל פירוט המפרט את עלויות משלוח השובר התקופתי באמצעות דואר אלקטרוני לשנים 2022-2025.	ראו מענה בסעיף 4
7.	עמוד 43, 10.8	נא אשרו כי הכוונה לסניף הראשי בלבד	בכל סניף בו יידרש השירות בהתאם להחלטת התאגיד.
8.	עמוד 43, סעיף 11.2.1-11.2.4	נבקש לקבל פירוט כמויות לכל פעולה בשנים 2022-2025	<p>שיחות בירורים 2023 – 10,714</p> <p>שיחות תשלומים 2023 – 1,090</p> <p>*שנת 2024 אינה מייצגת ולכן לא נרשמו הנתונים</p>

מס"ד	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה	התשובה
9.	עמוד 43	שירות התשלומים באינטרנט מסופק באמצעות MAST (סעיף 11.20 בעמוד 51), נא אשרו כי אתר התשלומים אינו חלק מהשרות שהספק אמור להפעיל	אתר התשלומים הוא כן חלק מהשירות לרבות אפליקציית תושב כדוגמת MAST.
10.	עמוד 44, 11.8	השרות אינו כולל מוקד דיווחים ותקלות, נבקש להבהיר כי ניתוב השיחות בין מוקד התקלות למוקד התשלומים והבירורים הינו בנתב הראשי ובאחריות התאגיד.	השרות אינו כולל מוקד דיווחים ותקלות, עם זאת הניתוב באחריות הספק.
11.	עמוד 43, 11.1	הפעלת מוקד תשלומים ובירורים כרוכה בעלויות רבות וגבוהות אשר אינן מאפשרות לספק הזוכה רווח, נבקש להוסיף תשלום בגין דקת שיחה לבירור של 2.2 ש"ח וכן תשלום בגין ביצוע תשלום דרך המוקד בסכום של 2 ש"ח לתשלום, בתוספת מע"מ כמו כן, תוספת תשלום לכל תשלום המבוצע באמצעות ה ivi ו באינטרנט של 2 ₪ לכל תשלום.	הבקשה נדחית. אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
12.	עמוד 51, 11.20	נא אשרו כי כל הכתוב בסעיף זה הינו על חשבון המזמין	אתר התשלומים הוא כן חלק מהשירות לרבות אפליקציית תושב כדוגמת MAST.
13.	עמוד 53, 11.22.3	נא אשרו כי הכוונה לסניף הראשי בלבד	בשלב זה כן, בעתיד ככל ויידרש יורחב השירות.
14.	עמוד 54, 11.22.4.5	התמורה הנקובה בגין פעילות זאת הינה נמוכה ואינה משקפת את עלות הפעלתה נבקש לתקן את התמורה למינימום 30 ₪ לפעולה שצלחה	הבקשה נדחית. אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
15.	עמוד 57, 12.13	נא אשרו כי הספק רשאי לגבות מהתושב את החזר הוצאות הגבייה מהחייבים לכלל הפעולות אותן ביצע בכפוף לתקנות המסים (גביה)	אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
16.	עמוד 65, 15.2	התמורה בגין קריאת מד בודד נמוכה ואינה מכסה את העלויות, נבקש לעדכן את התמורה בגין קריאת מד בודד ל 5 ש"ח	התמורה תעודכן לסך של 4 ₪ + מע"מ
17.	עמוד 76	העמלה המקסימלית הניתנת במכרז נמוכה למול הפעולות וההוצאות הנדרשות לשם עמידה בדרישות ואינה כלכלית נבקש לתקן את אחוז העמלה	שיעור העמלה המקסימלית יעודכן ל- 5.1%

מס"ד	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה	התשובה
		המינימלית ל 4.8% ואת אחוז העמלה המקסימלית ל 5.3%	שיעור העמלה המינימלית יעודכן ל- 4.6% <b>מצ"ב טופס הצעת מחיר עדכני.</b>
18.	עמוד 76	המכרז אינו לוקח חשבון התייקרויות ועלויות שמתווספות להוצאות ההפעלה הכרוכות בביצוע הפעולות נשוא המכרז, נבקש לאשר כי מרכיב הצמדה למדד המחירים לצרכן יצורף לחיובי עמלת הגביה.	הבקשה נדחית.
19.	עמוד 80, 5.1	נבקש כי במידה ויהיו שינוי או דרישות אשר מהווים שינוי משמעותי הן מבחינת הדרישה והן מבחינת תוספת עלויות ידון הנושא בין התאגיד לספק השירותים לגבי תוספת תמורה בגין שינויים אלה	אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
20.	עמוד 96, 18.15	הספק משקיע כספים ומשאבים רבים בביצוע פעולות אכיפה אשר מטרתן הגדלת הכנסות התאגיד, נבקש כי יהיה זכאי להחזר ההוצאות לתקופה של לפחות שנה ממועד סיום ההתקשרות	סעיף 18.15 יוחלף בסעיף כדלקמן: " למען הסר ספק, עם סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה, הספק יהא זכאי לכל החזר הוצאות גבייה שייגבו לחשבון המזמין בגין פעולות אכיפה מנהלית שביצע <b>בתקופה של 6 חודשים ממועד סיום תקופת ההתקשרות ו/או האופציה.</b> "
21.	עמוד 1, 121	שיטת המדידה המקובלת בעולם המוקדים (שכן קיימים פיקים בשיחות כתוצאה משליחת מסרונים /שוברים /תקלות) היא 80% 30%, לכן נבקש להתאים את דרישתכם בהתאם: 80% מהשיחות יענו תוך 90 שניות ו 30% עד 180 שניות	הבקשה נדחית. אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
22.	עמוד 8, סעיף 7.4	נבקש להוכיח את רשימת תאגידי המים להם סיפק שירותי גביה ואת סכומי הגבייה רק על נספח א/ 1 חתום ידי עורך דין בלבד.	מקובל
23.	עמוד 34, סעיף 1.10	נבקש כי מענה יינתן עד 3 ימי עסקים ולא 24 שעות כנדרש.	אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
24.	עמוד 35, סעיף 2.3	נבקש כי התמורה החודשית לא תהיה פחות מ- 14,000 אש"ח לפני מע"מ.	אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.

מס"ד	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה	התשובה
25.	עמוד 37, סעיף 2.19	נבקש כי עובד חלופי יועמד לאחר 3 ימי היעדרות ברציפות, אחרת נדרש לתמחר עובד נוסף למכרז.	מקובל
26.	עמוד 44, סעיף 11.4	נבקש כי שעות המענה של המוקד הטלפוני יותאמו לכללי אמות המידה המאפשרות מענה של יום אחד בשבוע עד השעה 19:00 ויום שישי או שבת עד השעה 12:00 או לחילופין יומיים עד השעה 19:00.	אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
27.	עמוד 50 11.18.14	בדומה למכרזים דומים נבקש כי זמן המענה הממוצע לא יעלה על 180 שניות בממוצע.	אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
28.	עמוד 51, סעיף 11.20	בשל חוסר בהירות בסעיף זה נבקש כי יובהר כי ככל שהתאגיד מעוניין במערכת דיגיטלית (כדוגמת MAST), כי התאגיד ישלם תמורה נפרדת בגין שירותים אלו.	הבקשה נדחית.
29.	עמוד 52, סעיף 11.22.2	יש לקבל עבור שירות זה תמורה נפרדת מכיוון שעלות הפעלת שירות זה הינה הוצאה כספית גבוהה עבור הספק	אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
30.	עמוד 59, סעיף 12.24	נבקש כי כל חיוב בגין איתור יהיה על חשבון המזמין ולא הספק	אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
31.	עמוד 65, סעיף 15.2	נבקש כי עלות כל קריאה תהיה על סך של 5 ₪ + מע"מ, עלות של 3 ₪ לא מהווה כדאיות כלכלית לביצוע שירות זה אם יידרש	ראה תשובה לשאלה 16 לעיל.
32.	עמוד 69, סעיף 17.6	נבקש כי הייצוג והטיפול המשפטי במקרים של תביעות ייצוגיות יהיו על חשבון התאגיד.	מקובל, מבלי לגרוע מאחריות הספק לסייע בכל הנדרש בהליך המשפטי.
33.	עמוד 117 מנגנון קנסות	בדומה למכרזים דומים, 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.	אין שינוי מהאמור במסמכי המכרז.
34.	כללי	נבקש לקבל מאזני גבייה לשנים 2023, 2024 ועד 10/2025	מצ"ב מאזן לשנת 2024

מס"ד	הסעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה	התשובה
35.	כללי	נבקש לקבל את כמות התלושים/ בירורים השנתי המתקבלים במוקד הטלפוני.	שיחות בירורים 2023 – 10,714 שיחות תשלומים 2023 – 1,090 *שנת 2024 אינה מייצגת ולכן לא נרשמו הנתונים
36.	עמוד 76 פרק ד' – הצעת המחיר	מתחשיב ראשוני שנערך העמלה המינימאלית אינה סבירה ואינה מותרת לקבל רווח על כן, נבקש להעלות את העמלה המינימאלית ל 5% ואת העמלה המקסימאלית בהתאם.	ראו מענה לשאלה 17 לעיל
<b>שאלות בנושא ביטוח</b>			
37.	נספח ה'3 – <u>ביטוח</u> : <u>סעיף 1</u> :	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".	מקובל
38.	<u>סעיף 2</u> : תת סעיף 2.1 – ביטוח אחריות מקצועית:	בסיפא, לאחר המילים "ממועד תחילת השירותים", נבקש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015".	לא מקובל
39.	תת סעיף 2.2 – ביטוח חבות המוצר:	בסיפא, לאחר המילים "ממועד תחילת השירותים", נבקש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015".	לא מקובל
40.	תת סעיף 2.3 – ביטוח סייבר:	נבקש לגרוע תת סעיף זה.	לא מקובל
41.	תת סעיף 2.4 – ביטוח רכוש:	בשורה השנייה, לאחר המילים "במלוא ערך כינון", נבקש להוסיף את המילים "ועד סך 500,000 ₪ על בסיס נזק ראשון".	לא מקובל
42.	תת סעיף 2.5 – ביטוח צד שלישי:	בשורה הראשונה, לאחר המילים "יכול גם כיסוי", נבקש להחליף את המילה "לנזקים", במילים "לחבותו של המבוטח בגין נזקים".	לא מקובל
43.	תת סעיף 2.7 – ביטוח נאמנות:	בסיפא, לאחר המילים "ממועד תחילת השירותים", נבקש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015".	לא מקובל
44.	תת סעיף 2.9:	בשורה הראשונה, נבקש להחליף את המילים "לא יפחת מתנאי ביט", במילים "הינו על פי תנאי מגדל ביט".	מקובל

מס"ד	השעיף לגביו מתייחסת השאלה	השאלה	התשובה
45.	<u>סעיף 3:</u>	בשורה הראשונה, לאחר המילים "החתימה על הסכם זה", נבקש להוסיף את המילים "וסמוך למועד תחילת מתן השירותים".	מקובל
46.	<u>סעיף 6:</u>	בסוף השורה הראשונה, לאחר המילים "לביטוחי המבוטח", נבקש להחליף את המילה "מתחייב", במילה "רשאי".	לא מקובל
47.	<u>אישור ביטוחי המבוטח:</u> <u>ביטוח צד ג':</u>	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט".	מקובל
48.	<u>ביטוח אחריות מעבידים:</u>	בעמודת "נוסח ומהדורת הפוליסה", נבקש להחליף את המילה "ביט", במילים "מגדל ביט". בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 344.	- מקובל - מקובל
49.	<u>ביטוח אחריות מקצועית:</u>	בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 339.	ניתן לגרוע קוד זה בכפוף להצגת הרחבה לנזקי סייבר בצד ג'.
50.	<u>ביטוח חבות המוצר:</u>	בעמודת קודי הכיסוי, נבקש לגרוע קוד 347 המופיע פעמיים.	מקובל להסיר קוד 1, נכתב בטעות בכפל
51.	<u>ביטוח נאמנות:</u>	בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קוד 309.	לא מקובל
52.	<u>ביטוח רכוש:</u>	בעמודת "סכום הביטוח", נבקש לרשום 500,000 ₪. בעמודת "קודי הכיסוי", נבקש לגרוע קודים 319, 329.	- יש לכתוב את הסכום כמפורט בפוליסה - מקובל
53.	<u>ביטוח סייבר:</u>	נבקש לגרוע הדרשה לקיום כיסוי ביטוחי זה.	ראו תשובתי לשאלה 49
54.	<u>ב"פירוט השירותים"</u>	נבקש לגרוע קודים 084, 082, 081, 068, 097, 092.	מקובל
55.		<b>דחיית המועד האחרון להגשת ההצעות</b>	<b>המועד האחרון להגשת ההצעות נדחה ליום 23.11.25 בשעה 12:00.</b> <b>יובהר כי אין שינוי במועד תוקף הערבות.</b>

3. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל המשתתפים במכרז להגישה, ביחד עם יתר מסמכי המכרז, כשהיא חתומה על ידם.

למעט האמור לעיל אין שינוי בהוראות מסמכי המכרז.

**המועד האחרון להגשת הצעות הינו ביום 23.11.25 עד השעה 12:00.**

**ההצעות יופקדו ידנית בתיבת המכרזים שבמשדדי החברה בכתובת שד' תל חי 106, קריית שמונה**

בכבוד רב,

מי התנור בע"מ

**טופס הצעת מחיר עדכני**

(מחליף את הטופס המופיע במסמכי המכרז)

לכבוד

**מי התנור בע"מ**

**הנדון: הצעת מחיר במסגרת מכרז פומבי 02/25 תאגיד מי התנור**

את הצעת המחיר יש למלא בצורה ברורה, ובמקרה של מחיקה יש למחוק בעט (לא בטיפקס) ולחתום ליד התיקון.

**כללי**

1. הריני מתכבד להגיש בזאת, בשם \_\_\_\_\_ (שם המציע), את הצעת המחיר עבור מכרז פומבי מס' 02/25.
2. אנו מתחייבים לבצע את כל השירותים שנדרש לבצע, והכל בהתאם למפרטים, החוזה ומסמכי המכרז.
3. למען הסר ספק לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים בטבלאות בסעיף 3 ובכל מקום אחר במסמכי המכרז לבין המציאות בשטח ובמידה וככל שיהיו הבדלים בין המצב בפועל לבין הנתונים ו/או הטבלאות, הרי שההתאמות הדרושות יהיו באחריות המציע ועל חשבונו.
4. יודגש כי את ההצעה יש למלא בעט ובכתב יד ברור או באופן מוקלד. מחיקות ייעשו בצורה ברורה ובהירה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעות ששיעור ההנחה ו/או המחירים הרשומים בה אינם ברורים ולפיכך לא ניתן להעריכם.
5. להלן הצעתנו לביצוע מכלול שירותי הגבייה בהתאם להוראות מפרטי העבודה, החוזה, מסמכי המכרז ומכלול הדרושות ובכלל זה, עבור הוצאות השכר בגין מנהל הגבייה, עובדי הגבייה, תוכנות עזר לשידור וקליטת קריאות מים ולביצוע אכיפה מנהלית וכיו"ב (ניתן להגדיר את אחוז עמלת הגבייה עד שתי נק' אחרי הנקודה העשרונית):

**שיעור עמלת הגבייה המוצעת \_\_\_\_\_ %**

**כהגדרתה בסעיף 14.1 לפרק א'.**

**שיעור העמלה המקסימלית הינה 5.1%**

**שיעור העמלה המינימלית הינה 4.6%**

**אין לחרוג מגבולות העמלה.**

6. הצעתנו מביאה בחשבון כי אנו נדרשים לכל האמצעים והתשומות הנדרשות לביצוע כל העבודות, שקבע התאגיד, כמו גם את מכלול העלויות הכספיות הכרוכות בביצוע העבודה כמפורט במסמכי המכרז ונקבע לגביהן כי תבואנה על חשבון הספק.

7. הצעתנו מביאה בחשבון כי אנו נהיה חייבים לבצע את פעולות האכיפה המנהלית בהתאם להוראות מסמכי המכרז.

**פרטי המציע**

שם המציע \_\_\_\_\_

ע.מ.ח.פ. \_\_\_\_\_

**פרטי החותם/מים מטעם המציע:**

שם פרטי \_\_\_\_\_ שם משפחה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

תפקיד במציע \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה + חותמת: \_\_\_\_\_

שם פרטי \_\_\_\_\_ שם משפחה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

תפקיד במציע \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה + חותמת: \_\_\_\_\_