

מס"ד	עמוד בחוברת המכרז	סעיף רלוונטי	נוסח השאלה	תשובת העירייה	הערות יוסף	חשב
1	כללי	כללי	מועד הגשת שאלות ההבהרה קבוע ליום 23.8.26. עד שיתקבלו תשובות יחלפו מס' ימים, והגשת הצעות למכרז הינה בתאריך 31.8.26 מה שלא יותיר מס' מספיק של ימי עבודה להכנת והגשת הצעות למכרז בדגש על העמדת ערבות בנקאית שלעיתים לוקחת זמן ואינה תלויה בנו אלא בבנקים. לוחות הזמנים הללו אינם סבירים , בלשון המטה וודאי שאינם ריאליים. לאור האמור נבקש לדחות את הגשת ההצעות בשבוע ימים.	הבקשה מקובלת. המועד האחרון להגשת ההצעות נדחה ליום 05.10.2026.		
2	כללי	כללי	לצורך בדיקת כדאיות ותמחור ההצעה, וחוץ מההוצאות שפורטו בעמ' 11 סעי' 24.9 ובעמ' 50 סעי' 19.5- נבקש לדעת מהן כלל ההוצאות שיחולו על הקבלן במסגרת השירותים שייתן במכרז- מה מהות ההוצאה ומה הסכומים. באם מדובר על הדפסה ומשלוח של שוברים שנתי ותקופתי, הודעות דרישה ראשונה ושניה לפני איכפה- נבקש לדעת כמויות מכל דבר.	בעיר מתגוררים כ-26,000 תושבים. על המציע לאמוד את הכמויות בהתבסס על נתון זה ועל שיקול דעתו המקצועי.		
3	4	1.10.1.3	בסעיף זה הובהר כי קיים צפי להעברת מערך גביית המים והביוב לתאגיד מים אזורי במהלך השנה הנוכחית (2026) ובמצב דברים זה, התקבולים בגין רכיב זה ייגרעו מבסיס הגביה לעמלת הספק ולא תהא לא טענה כלשהי בעניין. אומנם מאזני גביה לא צורפו למכרז זה אך הערכתנו הנה שיחס התקבולים של העירייה מרכיב זה הנו משמעותי מספיק כדי שגרירתו תוביל לשיפוי כלשהו לספק או לחילופין, בחינת הרשות באומדנה למכרז כי העמלה המרבית מאפשרת את אספקת כלל השירותים הנדרשים, בהיקף ובאיכות הנדרשים, כאשר היקף זה של תקבולים נגרע לטובת תחשיב עמלת/תמורתו של הספק בגין השירותים הללו. נודה בחינתכם האם אירוע גריעה זה דורש בעקבותיו גם את הגדלת העמלה המרבית בשל הקיטון בהיקף הגביה לעמלה כאשר התשומות נותרות זהות.	מאזני הגבייה צורפו למסמכי המכרז. ככל שבעתיד תבוצע התאגדות של שירותי המים והביוב, הצדדים ישקלו בכובד ראש ובתום לב את השלכות המעבר על ההתקשרות ועל התמורה, ובמידת הצורך ינהלו הידברות באשר לאפשרות לגבש מנגנון או נוסחה מתאימה להתמודדות עם השלכות כאמור. מובהר כי עצם ההתאגדות לא יקנה לקבלן זכות אוטומטית לפיצוי, לתוספת תמורה או לשינוי תנאי ההתקשרות, ולא יהווה כשלעצמו עילה לנקיטת אמצעי לחץ או להפסקת ביצוע התחייבויותיו על פי ההסכם.		
4	4	1.10.2.2	נבקש בההרתכם כי הספק יהא זכאי לעמלה בגין תקבולים מגביית חובות שהועברו לטיפולו וטופלו על ידו גם אם הועברו בשלב כלשהו במהלך ההסכם לטיפולו של גורם אחר שאינו הספק. אין הגיון כלכלי בכך שהספק ישקיע תשומות בשירותים לגבייה ביחס לחוב שיוכל לעבור מכל סיבה לטיפולו של גורם אחר ובכך תמנע זכותו לקבלת תמורה בגין שירותיו.	הבקשה נדחית.		
5	4	3	לתשומת לבכם: לא צורך קובץ מאזן גבייה 2025 במסגרת נספח א'6. לשם תחשיב הצעתנו, נודה קבלת קבצי מאזנים לכל אחת מ-3 השנים האחרונות (2023 עד 2025). בנוסף, נודה אישורכם לשליחת סבב שאלות נוסף במהלך 72 השעות לאחר קבלת מאזני הגביה, במידת הצורך.	מאזני הגבייה צורפו למסמכי המכרז.		
6	4	1.10.1.3	נבקש אישורכם כי ככל וניהול תחום המים ייצא בעתיד מניהול מחלקת הגבייה, אזי יוסדר אופן הפחתת העלויות הכרוכות בפעילות זו (הפחתת עובדים וכו'). בתיאום עם הקבלן.	ראו מענה המזמין לשאלה מס' 3.		
7	4	1.10.2.2	נבקש לא להחריג מעמלת הקבלן תקבולים שהתקבלו אצל עורך דין, כיוון שהקבלן נדרש לטפל בצורה משמעותית במקרים אלו למול עורך הדין והחייב עצמו.	הספק והעירייה יגיעו להסכמות בכל מקרה לגופו		
8	עמוד 5	סעיף 15 לוח זמנים	בהתאם ללוח הזמנים הנוכחי, מועד הגשת שאלות ההבהרה נקבע ליום 23.08.2026, ואילו המועד האחרון להגשת המכרז נקבע ליום 31.08.2026. פרק זמן זה אינו מותיר למציעים שהות מספקת להיערך כראוי ממועד קבלת המענה לשאלות ועד להגשה הסופית. לאור האמור, נודה לבחינתכם החיובית לדחיית מועד הגשת המכרז	הבקשה מקובלת. המועד האחרון להגשת ההצעות נדחה ליום 05.10.2026.		
9	עמוד 5 עמוד 26	סעיף 15 נספח א'3- נוסח ערבות מציע סעיף 19.1	בעמוד 5 סעיף 15 ובנוסח הערבות צוין כי תוקף ערבות המכרז הינו עד ליום 30/11/2026 יחד עם זאת בעמוד 8 סעיף 19.1 צוין כי הערבות תהא בתוקף למשך 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. אי לכך ולמען הסר ספק, נבקש לוודא שמועד תוקף ערבות המכרז הינו 30/11/2026 וזאת גם אם המועד האחרון להגשת המכרז ידחה אלא אם כן הרשות תודיע אחרת.	מובהר כי תוקף ערבות המכרז הינו עד ליום 30.11.2026.		
10	6	16.5.1	נבקש בחינתכם והבהרתכם כי מנהל צוות הגביה בעל ניסיון של 8 שנים לפחות בניהול מערך גבייה שוטפת ואכיפה מנהלית של ארגונה עבור רשות מקומית אחת לפחות יהווה חלופה מקובלת לתואר אקדמי כמבוקש בסעיף זה.	הבקשה מקובלת. הצגת ניסיון כאמור תוכר כחלופה לדרישת התואר האקדמי.		
11	6	16.5.2	היצע מנהלי מערך גביה ברשויות בישראל בעלי ניסיון כנדרש בסעיף זה ואשר ניתן להעמידם כמועמדים במסגרת המכרז עסקינן הנו מצומצם ביותר, בוודאי ירקע דרישה חוזית שכיחה, אשר עולה גם מדרישות מכרז זה, להעסקת מנהל גביה שנבחר במסגרת ההסכם למשך כל תקופת ההסכם. מצב קיים זה נותן מקדמה משמעותית לספק השירותים הנוכחי המספק שירותים אלו לרשות מאחר והאפשרות שלו להעמיד מנהל גביה בעל ניסיון נדרש טובה לאין שיעור לעומת האפשרות של המתחרים. בשל האמור לעיל, נודה אישורכם להצגת מועמד/ת לתפקיד מנהל צוות גביה בעל ניסיון של חמש שנים לפחות בניהול מערך גביית כספים גם במגזר הפרטי ו/או הציבורי שאיננו בעבור רשות מקומית. בנוסף, נודה אישורכם להצגת מועמד בעל הניסיון המפורט בסעיף גם אם צבר ניסיונו זה במתן שירותים עבור רשות מקומית בהיקף של פחות מ-15,000 תושבים.	סעיף 16.5 מבוטל- במקומו : המציע מתחייב כי מנהל הגבייה שימונה בפועל מטעמו יהיה בעל ניסיון מקצועי מוכח של לפחות 4 שנים בניהול ובביצוע מערכי גבייה ברשויות מקומיות ו/או בתאגיד מים וביוב, וטעון אישור מראש של המזמין . כל מנהל שיוצג לאישור הרשות ידרש לעמוד בתנאי הסף למכרז. מובהר כי אין בהצגת מועמד במסגרת המכרז כדי לחייב את העירייה למנותו או לאשרו כמנהל הגבייה בפועל. ככל שהעירייה תמצא, בהתאם לשיקול דעתה המקצועי, כי מנהל הגבייה אינו מתאים לתפקיד או כי תפקודו אינו מניח את דעתה, תהיה רשאית לדרוש את החלפתו. במקרה כאמור, יעמיד המציע מנהל גבייה חלופי, בעל הכישורים והניסיון הנדרשים כאמור לעיל, אשר יהיה טעון אישור מראש של המזמין..		
12	6	16.5.1	נבקשכם לאשר גם תואר אקדמי אחר המוכר ומאושר על ידי המועצה להשכלה גבוהה לצורך עמידה בתנאי סף זה, כאשר התנאי הוא הסמכות והדרכות בתחום הגבייה, פרט לתואר.	הבקשה מתקבלת		

13	6	16.5	אנא אשרו כי על המנהל המוצע להיות מועסק ע"י המציע במשך 24 החודשים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז.	הבקשה נדחית.	
14	6	16.4	נראה ששיה הקלה משמעותית בתנאי הסף לבחירת קבלן בין המכרז הקודם לבין המכרז החדש. מניסיונו האישי, חברות ללא הניסיון הנדרש וההיקפים הנדרשים בביצוע הפרויקט הנ"ל, יובילו בהכרח למק משמעותי לעירייה. הקבלן נדרש להיות בעל ניסיון משמעותי בעריות וכן, בעל איתנות פיננסית לעמוד בפיגור משמעותי של תשלומים המגיעים לו (במיליוני ₪ ...) במצב זה חברות שאינן בעלות היכולות הללו יקרוסו במרה ולא יוכלו לספק את השירותים הנדרשים בטיב ובאיכות הנדרשת.	הבקשה נדחית. ההערה נרשמה ונשקלה על ידי המזמין.	
15	6	16.4.2	האם הכוונה ל 75 מליון ₪ בשלוש רשויות בכל אחת מהשנים האמורות?	מובהר כי הכוונה להיקף כאמור בכל אחת משלוש השנים שקדמו למועד פרסום המכרז.	
16	7	17.3	הדרישה להמצאת מאזן גביה של כל רשות אינה סבירה ואינה מקובלת במכרזים. ראו שאלה קודמות- חתימת מורשה חתימה מטעם החברה על המסמך (נספח א'-1) ובו רשומים היקפי הגביה בכל רשות, הינו תצהיר משפטי לכל דבר שההתייחסות לגבינו הינה כאל אמת לאמיתה.	הבקשה מקובלת.	
17	עמוד 7 ונספח א'1	סעיף 17.3	נבקש להסתפק באישור עו"ד בלבד, ולוותר על הצורך בהמצאת אישור של ר"ח בנוסף.	הבקשה מקובלת.	
18	7 24	17.3 תחתית נספח א'-1	היקפי הגביה שלגביהם יש לספק מידע הינם של העיריה/מועצה עימה אנו עובדים. ר"ח של המציע אינו ר"ח של אותן רשויות ולכן אינו יכול למלא ולא לחתום על אישור ר"ח הנדרש כאן. נא אשרו כי העיריה תסתפק בטבלה שבעמ' 23. לציין כי מסמך א' הכולל גם התייחסות להיקפי הגביה אצל לקוחות המציע, נחתם ע"י מורשה חתימה של המציע שחתימתו תאומת ע"י עורך דין, ולכן ניתן לראות זאת כתצהיר מחייב לעניין היקפי הגביה וניתן להתייחס אל האמור בו כאל אמת לאמיתה. בכל מקרה נבקש להסיר את הדרישה לאישור של אישור ר"ח בחלק התחתון של עמ' 24, שכן שום ר"ח לא יחתום על כך.	הבקשה מקובלת.	
19	עמוד 8	סעיף 19.2	מצוין כי נוסח הערבות הבנקאית מצורף כנספח א'4, נראה כי מדובר בטעות סופר ושהכוונה היא לנספח א'3 (נוסח ערבות מציע) נודה להבהרתכם	מובהר כי מדובר בטעות סופר, והכוונה לנספח א'3 – נוסח ערבות מציע.	
20	עמוד 9	סעיף 20 – עמידה בדרישות הביטוח: תת סעיף 20.1:	בסיפא, לאחר המילים "ואו דרישות הביטוח", נבקש להוסיף את המילים "בכלילת הסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות הבהרה".	הבקשה מקובלת.	
21	עמוד 9	תת סעיף 20.2:	בסיפא, לאחר המילים "לעיל ולהלן", נבקש להוסיף את המילים "בכלילת הסתייגויות שהועברו במסגרת שאלות הבהרה".	הבקשה מקובלת.	
22	9	20.4	מבוקש כי המציע ימצא אישור קיום ביטוחים בלבד כמקובל. פוליסות הביטוח כוללת מידע חסוי. לחליפין כל מידע מסחרי סודי ימחק מהפוליסות.	הבקשה מקובלת.	
23	11	24.9.7	נרשם כי הדפסה ומשלוח של התראות במסגרת שלב האכיפה הינו ע"ח הקבלן, האם הפקה ומשלוח של שוברים שנתיים ותקופתיים הינם ע"ח העיריה?	מובהר כי כל עלויות ההפקה, ההדפסה וההפצה יחולו על הזוכה – ראו סעיף 24.9.9 למסמכי המכרז.	
24	11 + 34	24.1 + הצעת מחיר	אחוז עמלה מקסימלית של 6 אחוז מעמיד את הקבלן ללא רווח בכלל. לכן, נבקש כי עמלת המקסימום תעלה לפחות לשיעור של 7%.	הבקשה נדחית. לתשומת לב המציעים כי מספר העובדים הנדרש הינו 6 עובדים, והעמלה המרבית חושבה בהתאם.	
25	12-13	24.11.2 24.11.2.2	בשלב הזה, טרם קבלת מאזני הגביה בעירייה ב-3 השנים האחרונות (2023 עד 2025), לא ניתן להתייחס לטווחי אחוזי הגביה המפורטים לטובת תחשיב בונוס/קנס שנתי. יחד עם האמור, אנו סבורים שיש לקונה בנוסחת התחשיב לקנס שעה שגביה מתחת ל-45% ארנונה תוביל על פי הנוסחה לקנס בגובה 80% מעמלת הגביה של הספק ביחס להפרש בין היקף הגביה הנדרש ל-45% גביה לבין היקף הגביה שנגבה בפועל. אנו סבורים כי הכוונה המתאימה הנה כי הנוסחה לקנס תהא בגובה 20% מעמלת הגביה של הספק ביחס להפרש.	מובהר כי הנוסחה לחישוב הקנס הינה בגובה 20% מעמלת הגבייה של הספק.	
26	13	24.11.2 טבלת אחוזי גבייה ומקדם עמלה	נבקש כי תחום האדישות יהיה בין 36%-45%. מעבר לתחום האדישות, הקבלן יקבל בונוס / קנס על כל החלק שמעל / מתחת לתחום האדישות.	מובהר כי בתום שנת 2026, על בסיס מאזן הגבייה, יבוצע חישוב מחדש של אחוז הגבייה הבסיסי, ובהתאם אליו יחושבו הבונוס והקנס לפי היחסים הקבועים בטבלה.	
27	13-12	24.11.2	נבקש הסבר על המושג "תחום האדישות".	מובהר כי "תחום האדישות" הינו טווח אחוזי הגבייה שבגינו לא יוטלו קנסות ולא יענקו בונסים.	
28	13 + 51	24.11.2.1 + 19.6	לצורך חישוב אחוז הגבייה, נבקש להפחית מבסיס החיוב חייבים שאינם בטיפול הקבלן, כגון: חובות שעברו לטיפול משפטי, חובות בהשגה/ ערר, חובות שטרם אושרו למחיקה במשרד הפנים וכו'.	הבקשה נדחית. בסיס החיוב יעודכן במידת הצורך בעקבות עדכון נתונים חיצוני (סקר נכסים וכיוצא באלה).	
29	14	24.11.3.2	בהנחה כי ההשפעה של ספק השירותים על גידול או קיטון במספר הוראות הקבע הנה זהה, ראוי כי היקף התוספת או הקנס פר הוראת קבע יהא זהה ולא שהקנס יהא פי 3 בהיקפו מהתוספת לתמורה.	הבקשה מקובלת בחלקה. בגין כל קיטון ביחס ליתרת הפתיחה השנתית יוטל על הספק קנס חד-פעמי בסך 50 ₪ בתוספת מע"מ, בגין כל הוראת קבע שנגרעה.	
30	14	24.13	מאחר והספק יקבל את תמורתו, בהתאם להסכם זה, כעמלה היקף הגביה הכוללת ומאחר ותמורה זה תושפע גם מיחס הגביה בשל מנגנון בונוס/קנס הקיים בהסכם ומאחר ולצמצום היקף כוח האדם עלולה להיות השפעה משמעותית על היקף יחס הגביה, נודה מחיקת האפשרות הקיימת בסעיף זה.	הבקשה נדחית.	
31	14	24.15	נודה בהבהרתכם כי הספק יהא אחראי לשפות בגין הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד והוצאות גמול ככל ויחולו על העירייה בשל פעולה שביצע הספק על דעתו ושלא בהנחיית הממונה על הגביה בעירייה /ואו גורם מחליט אחר בעירייה. כמו כן, נודה בהבהרתכם כי השבת סכום שנגבה ללא בסיס קרי, סכום שלא היה אמור להיות מחויב מלכתחילה יחייב את הספק בהשבת עמלתו בגין סך זה, ככל ושולמה לו או לחילופין, במחיקת עמלתו מסכום זה.	הבקשה מקובלת.	

32	14	14.18	נודה הגדלת התקופה להחזר הוצאות גבייה בגין פעולות שביצע הספק ואשר ישולמו לקופת העירייה, מ-6 ל-12 חודשים לאחר תום ההסכם וזאת, על מנת להגדיל את יחס ההוצאות שישולמו על ידי החייבים לאחר תום ההסכם ויושבו לספק בעלות בשנא בעלות ביצוע הפעולות הללו בתוך תקופת ההסכם.	הבקשה נדחית.	
33	14	24.18	נבקש להאריך את התקופה ל 8 חודשים מסיום ההתקשרות.	הבקשה נדחית.	
34	14 + 42 + 66	24.12 + 6.17.16 + 2.28	ככל שתידרש תוספת עובד - נבקשכם לעדכן את התמורה לקבלן, אשר לא תפחת מסך של 14,000 ₪ לפני מע"מ, שתוצמד אחת לשנה.	הספק והעירייה יגיעו להסכמות בכל מקרה לגופו.	
35	עמוד 15	סעיף 26.1	נבקש לקבל כתובת מדיקת של העירייה כולל רחוב, מס' בנין וקומה שם תוצב תיבת המכרזים המיועדת להגשת המכרז.	ביישום הניווט Waze יש להזין "עיריית קלנסווה". ההגשה תתבצע בתיבת המכרזים המצויה בחדר הישיבות.	
36	15	26.2	האם אכן יש צורך להגיש את ההצעה בשני עותקים פיזיים מקור + העתק? נציין כי אנו נוהגים להגיש הצעות למכרזים בשתי חוברות- חוברת מסמכי המכרז וחוברת המענה למכרז. לפיכך, שני עותקים מכל חוברת (שהינה עבה ממילא), יגרמו לכך שהמעטפה תהיה עבה ולא תוכל להיכנס לתיבת המכרזים. נבקש להסתפק בעותק פיזי אחד ועותק דיגיטלי נוסף ב DOK או לחילופין לאפשר פתרון אחר שייתן מענה גם למקרים של מעטפה עבה מן הרגיל.	אין שינוי בתנאי המכרז.	
37	15	26.5	אנו נוהגים להגיש הצעות למכרזים בשתי חוברות- חוברת מסמכי המכרז הכוללת את המסמכים של העיריה + תצהירים חתומים + חיזה וחוברת המענה למכרז הכוללת מסמכים נדרשים, קורות חיים, פרופיל חברה, הוכחת נסיון המציע, מסמכי הבהרות ושינויים, המלצות וכו'. נבקש אישורכם להישאר במתכונת זו בה אנו נוהגים מזה שנים במכרזים רבים. כמובן שאת הצעת המחיר נצרך בתוך מעטפה נפרדת בתוך המעטפה הראשית.	הבקשה מתקבלת.	
38	16	27.2	מדובר במכרז מורכב הכולל מגוון רחב של שירותים, דרישות תפעוליות רבות והצבת כוח אדם ניהולי ומקצועי. כפי שמקובל במכרזים דומים בעלי מורכבות שירותית גבוהה, מתן משקל יתר לרכיב המחיר עלול לפגוע באיכות הביצוע. כדי לאפשר ביטוי הולם ליכולות המקצועיות, לניסיון מוכח ולהעמדת מנהלים איכותיים, נדרש איזון בין רכיב האיכות לרכיב המחיר. נבקשכם לשנות את יחס הניקוד במכרז, כך שמשקל רכיב האיכות יעמוד על לפחות 60% מכלל הציון וזאת, על מנת להבטיח את בחירת ההצעה המקצועית והמתאימה ביותר עבור העירייה.	הבקשה מתקבלת.	
39	23	נספח א' 1 -טבלה	נודה מחיקת המילים "ואחוז הגביה על פי נוסחת מענק מותנה". המדובר בסעיף שבו נדרש הספק לסמן V ככל וסיפק שירותי גבייה שוטפת של ארנונה בהתאם לתנאי סף 16.4	הבקשה נדחית. הנתון ישמש את המזמין במסגרת הראיון כאמור בסעיף 27.2.4.	
40	23	טבלת נסיון קודם	נא אישורכם כי ניתן להגיש טבלת נסיון קודם במבנה הנוכחי, מודפסת וע"ג נייר לוגו של המציע, ללא שיהיה צורך למלא בכתב יד את הפרטים בטבלה שבמסמכי המכרז.	הבקשה מקובלת.	
41	24 6	נסיון קודם של מנהל הגביה	בטבלת נסיון קודם של מנהל הגביה ישנה עמודה "שיעור עמידת הגביה בתנאי מענק מותנה". אין אזכור לכך בתנאי הסף הנוכחיים ממנהל הגביה. נא להסיר את העמודה.	הבקשה נדחית. הנתון אינו מהווה תנאי סף וישמש את המזמין כאנליטיקטור במסגרת הראיון כאמור בסעיף 27.2.4.	
42	עמוד 26	נספח א'3- נוסח ערבות מציע	בשורה ראשונה, המבקש הינו המציע ועל כן נודה לאישורכם כי במקום "על פי בקשת עיריית" יצוין "על פי בקשת" (כאשר יושלם שם המציע)	הבקשה מקובלת. המילה "עיריית" תימחק מנוסח הערבות.	
43	29	נספח א' 6	התמורה במכרז מבוססת על הנהח מ 65 עמלה מירבית מהיקפי גביה. לא ניתן לבחון את כדאיות המכרז ולתמחר הצעה ללא שבידנו מאזני העיריה שהיו אמורים להיות מצורפים בנספח א' 6 אך לא צורפו. כדי לקבל תמונת מצב מלאה של נתוני הגביה של הרשות, ובכלל זה אחוזי הגביה, נבקש לקבל מאזנים.	מאזן הגבייה צורף למסמכי המכרז.	
44	30	ועדת הגרלה	נבקש לקבוע קריטריונים ברורים למצב בו ועדת המכרזים בוחנת אפשרות זו. כמו כן, נבקש כי הגרלה זו תיעשה במשרדי ר"ח שיוסכמו ע" המציעים המשתתפים בהגרלה וייעשו יחד עם נציג משקיף מכל משתתף (מציע פוטנציאלי).	העניין מצוי בשיקול דעתה של ועדת המכרזים, וזאת במקרה שבו שניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון סופי זהה (בשקלול האיכות והמחיר).	
45	30	נספח א' 7	לא מובן נוהל ההגרלה. בעמ' 16 עד 18 מפורטים הקריטריונים לפיהם תבחן ועדת המכרזים את המציעים השונים. לשם מה יש צורך בהגרלה אם ישנם קריטריונים ברורים לבחירת זוכה במכרז?	מובהר כי ההגרלה תיערך אך ורק במקרה שבו שניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון סופי זהה (בשקלול האיכות והמחיר), ולא בכל מקרה אחר.	
46	42	6.17.6	נודה פירוט היקף ותפקידי עובדי העירייה במחלקת הגבייה והשומה אשר יעבדו במקביל לעובדי הספק במחלקה.	מובהר כי במחלקה מועסק עובד עירייה אחד, בתפקיד קופאי.	
47	42	6.17.4	נבקש כי שני העובדים הבכירים הנדרשים הינם עובדי הספק לפחות, במשך 24 החודשים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז.	אין שינוי בתנאי המכרז.	
48	עמוד 45	סעיף 8 – אחריות: תת סעיף 8.1:	בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילים "הספק יישא", נבקש לגרוע את המילה "לבדו". בהמשך, לאחר המילה "באחריות", נבקש להוסיף את המילים "על פי חוק". בסוף השורה, נבקש לגרוע את המילים "מכל סיבה שהיא". בשורה השלישית, לאחר המילים "ו/או לצידו המזמין בגין", נבקש לגרוע את המילים "ו/או בקשר עם". בהמשך, לאחר המילה "אחריות", נבקש להוסיף את המילה "המקצועית". בסופה, לאחר המילים "תום תקופת ההסכם", נבקש להוסיף את המילים "וכל עוד לא תמה תקופת האחריות".	לא מאושר	
49	עמוד 45	תת סעיף 8.2:	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק יהיה אחראי", נבקש לגרוע את המילה "בלעדית". בהמשך, לאחר המילים "כלפי המזמין", נבקש להוסיף את המילים "בשיעור חבותו החוקית".	לא מאושר	

50	עמוד 45	תת סעיף 8.3:	בשורה הראשונה, לאחר המילים "הוצאה או נזק", נבקש לגרוע את המילים "מכל סיבה שהיא" בסיפא, לאחר המילים "תחול על הספק", נבקש להחליף את המילה "בלבד", במילים "באשר למעשיו או מחדליו של הספק".	לא מאושר	
51	עמוד 45	תת סעיף 8.4:	בסוף השורה השלישית, לאחר המילים "ו/או עובדיו", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה".	לא מאושר	
52	עמוד 45	תת סעיף 8.5:	נבקש לגרוע תת סעיף זה, עקב אי רלוונטיות לשירותים הניתנים על ידנו.	לא מאושר	
53	עמוד 45-46	סעיף 9 – שיפוי:	בשורה הראשונה, לאחר המילים "ולשפות את המזמין", נבקש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה". בשורה החמישית, נבקש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין". בשורה השישית, לאחר המילים "ההוצאות המשפטיות", נבקש להוסיף את המילה "הסבירות".	לא מאושר	
54	עמוד 46	סעיף 10 – ביטוח: תת סעיף 10.1:	בשורה השנייה, לאחר המילים "הסכם זה", נבקש להחליף את המילים "וכל עוד", במילים "ולגבי ביטוח אחריות מקצועית כל עוד".	לא מאושר	
55	עמוד 46	תת סעיף 10.4:	בתחילת השורה הראשונה, לאחר המילה "הספק", נבקש לגרוע את המילה "לבדו". בשורה השנייה, לאחר המילים "עבודות ו/או שירותים", נבקש להוסיף את המילה "מטעמו".	לא מאושר	
56	עמוד 46	תת סעיף 10.9:	בסיפא, לאחר המילים "בפוליסות הביטוח", נבקש להוסיף את המילים "שברשותו ונשאו הסכם זה".	לא מאושר	
57	עמוד 46	תת סעיף 10.11: תת סעיף 10.11.1:	בסוף השורה, לאחר המילים "ו/או המזמין", נבקש להוסיף את המילים "באשר לאחריות המזמין למעשי או מחדלי הספק".	לא מאושר	
58	עמוד 46	תת סעיף 10.11.3:	בשורה הראשונה, לאחר המילים "לשפות את המזמין בגין", נבקש לגרוע את המילים "ו/או בקשר עם".	לא מאושר	
59	עמוד 46	תת סעיף 10.11.4:	בסוף השורה השנייה, לאחר המילים "לעובדי הספק", נבקש להחליף את המילים "בקשר עם", במילה "בגין".	לא מאושר	
60	עמוד 46	תת סעיף 10.11.5:	בשורה הראשונה, לאחר המילים "לשפות את המזמין בגין", נבקש לגרוע את המילים "ו/או בקשר עם".	לא מאושר	
61	עמוד 46	תת סעיף 10.11.6:	בסיפא, לאחר המילים "התחלת מתן השירותים", נבקש להוסיף את המילים "אך לא לפני ה-1.1.2015".	לא מאושר	
62	עמוד 46	תת סעיף 10.11.8:	נבקש לגרוע תת סעיף זה. כפילות עם תת סעיף 10.11.7.	מאושר	
63	עמוד 47	תת סעיף 10.11.10:	בסיפא, נבקש לתקן את ההשתתפות העצמית הנקובה ולהעמידה ע"ס 250,000 ₪.	לא מאושר	
64	47	13.3	נבקש כי ככל שהעירייה תחליט כי הספק יעבור מהמשרדים הקיימים, אז עלות זו תהיה על חשבון העירייה, שכן לפי תנאי המכרז העירייה מספקת את משרדי הספק לצורך מתן השירותים.		הבקשה מקובלת. מובהר כי בכל מקרה, ואף במשרדים הנוכחיים, יישא הזוכה בעלויות החשמל והמים. מונה יותקן על חשבון הזוכה.
65	47 79	13 15	נא אישורכם כי תמורת השימוש במשרדים לא ייגבה מהקבלן שכר דירה.		בהמשך לשאלה בסעיף 64 לעיל, מובהר כי בכל מקרה, ואף במשרדים הנוכחיים, יישא הזוכה בעלויות החשמל והמים. מונה יותקן על חשבון הזוכה.
66	54	20-19	המכרז מגדיר תקופת התקשרות פוטנציאלית של חמש שנים במהלכן התמורה לספק עלולה להישחק עקב שינויים בממדד המחירים לצרכן. נבקש להצמיד את התמורה למדד המחירים לצרכן החל מהשנה השניה להתקשרות.	הבקשה נדחית.	
67	58	26	נבקש כי בכל מקום בו קיימת הטלת קנס ו/או קיזוז ו/או הפחתה מהתמורה ו/או הטלת עיצומים, אלו יתבצעו רק לאחר שניתנה התראה לקבלן לתקן את הנדרש בתוך 14 ימים ולאחר שיקול דעת שיפעיל הגזבר ו/או המנהל ו/או מי מטעמו ולאחר שקיבל את התייחסות החברה לדרישת התיקון.	הבקשה מקובלת.	
68	58	26	על מנת ליצור ודאות ולהפחית את הסיכון הכלכלי של הקבלן באשר לתמורה שהוא מקבל, נבקש להגביל את כלל הקנסות ו/או הקיזוזים ו/או הפחתות מכל סוג שהוא ל-1% מסך התמורה השנתית של הקבלן.	הבקשה נדחית.	
69	64	2.4.2	האם כיום מועסקים עובדים כאלה אצל הספק העובד כרגע בעיריה, ובמקרה של זכיה האם הספק החדש יוכל לקלוט אליו את עובדי הספק היוצא, המכירים היטב את העיריה, את התושבים ואת מערכות העיריה? (השאלה אינה מתייחסת לראש צוות הגביה אלא לחמשת העובדים האחרים). בנוסף, ככל שלא ניתן יהיה להעסיק את עובדי הספק היוצא, נא אישורכם כי ניתן יהיה להציג את חמשת עובדי הגביה הנדרשים למכרז, רק לאחר הליך גיוס, מינון וקליטה ובכל מקרה לא פחות מ 30 ימים לאחר הודעת זכיה. שום חברה אינה מחזיקה "על המדף" עובדים בכוננות להחליפה במקרה של עובד ברשות שנעדר מעבודתו. לפיכך לא ניתן לדרוש מהספק להעמיד עובד חליפי באופן מיידי במקום עובד שנעדר. נבקש לאפשר העמדת עובד חליפי במקום עובד שנעדר רק לאחר חמישה ימי העדרות ומעלה.	מובהר כי כל עובד גבייה טעון אישור העירייה בהתאם לדרישות המכרז, וזאת אף לגבי עובדים המועסקים במחלקה כיום.	
70	66	2.27	נודה הבהרתכם האם עובדי המחלקה ידרשו כולם לעבוד 6 ימי עבודה בשבוע? נא הבהרתכם מהו היקף השעות השבועי לפיו נדרש כל עובד ספק לעבוד במסגרת שירותיו.	הבקשה מקובלת בחלקה. עובד חליפי יועמד בתוך 48 שעות.	
71	69	9.9	נודה הבהרתכם האם עובדי המחלקה ידרשו כולם לעבוד 6 ימי עבודה בשבוע? נא הבהרתכם מהו היקף השעות השבועי לפיו נדרש כל עובד ספק לעבוד במסגרת שירותיו.	מובהר כי שלושה עובדים יעבדו בימי שבת, בהתאם לנוהל הקיים כיום.	
72	69	10	נודה בחינתכם ביחס להיקף שירות המוקד הטלפוני החיצוני המספק שירותיו כיום לעירייה, בכל אחת מ-3 השנים האחרונות (2023 עד 2025). בנוסף, בשל העובדה כי היקף מענה טלפוני הנו היקף שצומח מדי שנה, נודה בחינתכם למתן תוספת תמורה לספק השירותים בגין כל שיחה נכנסת.	התונים המבוקשים אינם קיימים בידי העירייה.	
73	69	10	מוקד טלפוני חיצוני – הפעלת מוקד טלפוני חיצוני כרוך בהוצאה כבדה, נבקש כי התמורה בגין הפעלת המוקד תהיה בהתאם לשירות שיתקבל, בעלות של 12 ₪ לכל שיחת מוקד.	הבקשה נדחית.	
74	69	10	באם הכוונה למוקד חיצוני ממשרדי הקבלן - למוקד כזה לתשלומים ובירורים יש עלויות גבוהות מאוד. למרות שבשלב זה, לא שיש בדינו מאזנים, לא ניתן לראות את התמונה השלמה, לרוב במכרזים עלויות המוקד מעמיסות תקורות שלעיתים הופכות את המכרז לפחות כדאי עבור מציעים. נוצר מצב שבכדי לתת הצעה אטרקטיבית, הקבלן יאלץ לממן מכיסו את פעילות המוקד. לאור האמור - נבקש לתמחר בנפרד את פעילות המוקד לפי המחירים הנהוגים בשוק- 8 ₪ לשיחת בירור, 5 ₪ לשיחת תשלום.	הבקשה נדחית.	

75	70	10.1	נבקש לעדכן את שעות פעילות המוקד הטלפוני בימים א'-ה' לשעות 08:00–18:00. מניסיונו בהפעלת מוקדים דומים, היקף השיחות לאחר השעה 18:00 הינו נמוך מאוד. צמצום שעות הפעילות יאפשר לרכז את משאבי כוח האדם בשעות הפעילות העמוסות, לתגבר את המענה בשעות השיא ולשפר את רמת השירות והעמידה במדדי ה-SLA, מבלי לפגוע באופן מהותי בזמינות השירות לתושבים.	הבקשה מקובלת.
76	72	11.13	לא ייתכן שהספק יבצע פעולות אכיפה והחזר הוצאות יהיה בעדיפות אחרונה, נבקש לשנות את הסדר כך שהחזר הוצאות האכיפה יהיו בדיון קדימה או לכל הפחות, כי היחס לתשלום בין המרכיבים השונים של החוב יהא זהה בין המרכיבים כפי שעולה מהוראות סעיף 24.16 בעמוד 14 למסמכי המכרז.	מובהר כי ככל שלתושב חובות כלפי המזמין בגין חיובים ו/או חובות עירוניים וכן חובות בגין הוצאות גבייה, יופנה הסכום שייגבה לסילוק החוב, הקרן והריבית ביחס שווה בין מרכיבי החוב.
77	72	11.16	נודה בהברתכם כי המזמין יישא בעלויות חקירות, כלכליות או אחרות, שיידרשו על ידו ללא חיוב החייבים בהוצאות אכיפה או לחילופין, הגבלת כמות חקירות כלכליות שנדרש הספק לממן מדי שנה ווידוא כי העמלה מאפשרת לספק לממן עלויות בהיקף זה.	הבקשה מקובלת. מספר החקירות הכלכליות שימומנו על ידי הספק יוגבל לעד 20 חקירות בשנה.
78	72	11.16	נבקש להגביל ל 20 חקירות בשנה לכל היותר.	הבקשה מקובלת. מספר החקירות יוגבל לעד 20 חקירות בשנה.
79	73	11.22.2	חלק מן הפעולות אותן יידרש לבצע הקבלן במסגרת סעיף זה, אינן עולות בקה אחד עם סעי' 151 לפקודת העיריית (חוק חברות הגביה). נבקש לבחון את הרכיבים ולהסיר מהסעיף את הפעולות שאותן לא יוכל לבצע הקבלן.	מובהר כי עיקולי מיטלטלין לא יבוצעו על ידי הזוכה.
80	74	11.22.4	יובהר כי בעקבות תיקון 151 לפקודת העיריות, חברת גביה אינה יכולה לספק שירותים לביצוע עיקולי מיטלטלין ברישום ו/או בפועל וכי הרשות נדרשת להתקשר ישירות מול בעלי תפקיד לטובת ביצוע פעולות אלו. נא אישורכם כי הספק לא יידרש לביצוע פעולות אלו.	מובהר כי עיקולי מיטלטלין לא יבוצעו על ידי הזוכה.
81	74	11.23	מי נושא בעלות הטרנזקציות במהלך עיקולי בנקים? ככל והעלות הינה ע"ח הקבלן, נבקש כמויות.	מובהר כי עלויות הטרנזקציות בגין עיקולי בנקים יחולו על הזוכה. על המציע לאמוד את הכמויות במסגרת הצעתו.
82	76	12	מבוקש לתמחר הכנת תיק למחיקת חובות בסך 500 ₪.	הבקשה נדחית.
83	78	14.3 - 14.4	חברת גביה איננה משרד עו"ד ומשכר, איננה יכולה לספק שירותים משפטיים למחלקת הגביה. נא הבהרתכם כי החברה תידרש לאספקת שירותים מקצועיים בלבד וכי ככל ויידרש לספק שירותי עו"ד חיצוני, למשל לטובת תשובות להשגות ועררים, הדבר יהא בכפוף לתשלום נוסף שיוסכם בין הצדדים.	הבקשה נדחית. מובהר כי מדובר בסיוע מנהלי בלבד, ולא באספקת שירותים משפטיים.
84	עמוד 82	נספח ד' 3' אישור קיום ביטוחים	נספח ד' 3' (אישור קיום ביטוחים) המופיע במסמכי המכרז הינו ריק. נודה לקבלת הנוסח של הנספח וכן מועד נוסף להעברת שאלות ביגיו.	צורף כעת אישור ביטוחים
85	82	נספח ד' 3 - אישור קיום ביטוחים	לא צורף אישור קיום ביטוחים.	צורף כעת אישור ביטוחים
86	87	נספח ד' 7	התמורה הינה חודשית ולא חד פעמית. באילו נסיבות ובאילו מצבים יש למלא את הנספח?	מובהר כי הנספח יומלא בסיום ההתקשרות, טרם החזרת ערבות הביצוע – ראו סעיף 12.7.
87	88	4 מספר סידורי 2	נודה בהברתכם כי בהיעדרות עובד שאיננה במסגרת ימי החופשה/המחלקה/המילואים שעומדים בבסיס זכויותיו הסוציאליות.	הבקשה מקובלת.
88	88	4 מספר סידורי 5	הקצאת עובד חליפי תוך 24 שעות אינה סבירה, נבקש לתקן להקצאת עובד מחליף לאחר היעדרות למשך 5 ימי עבודה ברציפות.	הבקשה מקובלת בחלקה. עובד מחליף יוקצה בתוך 48 שעות.
89	92	1	מענה לשיחה נכנסת: נבקש לתקן את הדרישה ולקבוע כי 80% משיחות הנכנסות תענינה תוך 120 שניות, ו- 20% תוך 360 שניות.	הבקשה מקובלת בחלקה. מדד המענה יעמוד על 80% מהשיחות הנענות בתוך 120 שניות.
90	92	1	נבקש לעדכן את מדד זמן המענה כך ש־80% מהשיחות ייענו בתוך 90 שניות בממוצע ויתרת השיחות בתוך 180 שניות, במדידה חודשית, וזאת על מנת לאפשר ניהול ותפעול אפקטיבי של המוקד תוך שמירה על רמת שירות גבוהה.	הבקשה מקובלת בחלקה. מדד המענה יעמוד על 80% מהשיחות הנענות בתוך 120 שניות.
91	95	12	נבקש להבהיר כי לצורך מנגנון הקנסות תיחשב "תלונה" רק תלונה שנבדקה על ידי המזמין, נמצאה מוצדקת ונוגעת באופן ישיר להתנהלות הספק או מי מעובדיו, וזאת לאחר שניתנה לספק אפשרות סבירה למסור את התייחסותו. כמו כן, נבקש כי תלונות חוזרות הנוגעות לאותו אירוע, תלונות שאינן בשליטת הספק או תלונות שלא נמצאו מוצדקות – לא ייכללו במניין התלונות. בנוסף, נבקש לשקול כי חריגה ממספר התלונות שנקבע לא תיחשב באופן אוטומטי כהפרה יסודית, אלא רק במקרה של תלונות מוצדקות חוזרות אשר לא טופלו ולא תוקנו על ידי הספק לאחר שניתנה לו התראה והזדמנות לתיקון.	הבקשה מקובלת בחלקה. מובהר כי לצורך מנגנון הקנסות יימנו אכן רק תלונות שנבדקו על ידי המזמין ונמצאו מוצדקות. יתר חלקי הבקשה – נדחים, ואין שינוי בתנאי המכרז.
92	88-95	נספח ד' 8- הסכם רמת שירות	הנספח בכללותו הינו דרוקני ויורד לפרטי פרטים מעבר לנדרש כאשר גם חלק מן המצבים ו/או הזמנים ההופכים להפרה, אינם מציאותיים. עם כל הכבוד, נספח הסכם רמת שירות הכולל שמונה עמודים ו 40 סעיפים, אינו הגיוני. נבקש לבחון מחדש את כל נספח הסכם השירות ולהתאימו לנהוג בתחום מרכזי הגביה.	הבקשה נדחית. אין שינוי בנספח הסכם רמת השירות.
93	96	6	נא אשרו כי די באישור עו"ד על גבי הנספח וכי אין צורך גם באישור רו"ח.	ככל והכוונה לנספח א'1, הבקשה מקובלת

94		כללי	הינכם מתבקשים לעמוד במסגרת סעיף 330(ט)לתיקון 151 לפקודת העיריות ולתקן את תנאי הסף כנדרש במכתבינו	הבקשה נדחית. סעיף 330(ט) לפקודת העיריות מתיר לרשות לסטות מהוראות התוספת, בכפוף לחובת הנמקה. ביחס לסעיפים 1 ו-3 לתוספת – תנאי המכרז עומדים בדרישותיהם. ביחס לסעיף 2 – בחרה העירייה לסטות מהוראותיו, מהנימוקים הבאים: מצב הגבייה בעיר קלנסווה לוקה בחסר לאורך תקופה ממושכת, ואיכות מסד נתוני הגבייה נמוכה. בנסיבות אלה נדרש ניסיון מוכח ומשמעותי בהתמודדות עם מצבים דומים ברשויות מקומיות בסדר גודל דומה. ליסיון המציע ולהיקף הכספי של התקשרויותיו הקודמות השפעה ישירה על יכולתו לקדם בהצלחה את הגבייה, בפרט ברשות המתמודדת עם תזרים מזומנים ושיעורי גבייה בעייתיים. לפיכך, תנאי הסף יישארו ללא שינוי.
		סעיף : 27.2.4		סעיף 27.2.4 : ראיין גורם בכיר במציע ומנהל צוות הגבייה - : נקודות 40
				הראיין יהיה עם גורם בכיר במציע והדרישה לראיין עם מנהל הצוות הגבייה תוסר .
				הניקוד יהיה לפי הראיין עם הגורם הבכיר של המציע