



22 מרץ 2018

ו' ניסן תשע"ח

לכבוד

משתתפי המכרז

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 2/2018 מערכות גביה ממוחשבות - הודעה מס' 1

1. מצ"ב להודעה זו תשובות לשאלות המשתתפים. הודעה זו מכילה שינויים ו/או תיקונים ביחס להוראות מסמכי המכרז.
2. המציעים נדרשים לעיין היטב בשאלות ובתשובות. מובהר, כי אין באמור בנספח א' זה לגרוע מהוראות מסמכי המכרז, אלא אם כן נאמר כך במפורש.
3. הודעה זו ונספח א' המצורף אליה מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז שבנדון, ועל המשתתפים במכרז להגישם, ביחד עם יתר מסמכי המכרז, כשהם חתומים על ידם.
4. שאלות שהופנו אל התאגיד לאחר המועד האחרון להעברת שאלות, 8/3/2018 עד השעה 12:00, לא ייענו ע"י התאגיד.
5. אין שינוי ביתר הוראות מסמכי המכרז.

בכבוד רב,

אריק מולה, מנכ"ל

מי שיקמה בע"מ



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 5810001
טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il



מס"ד	עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
1.	8	12.7.10	נבקש להחליף את המונח "מחזור עסקים" ל"מחזור כספי" אותו יכול רו"ח לאשר.	הבקשה מאושרת
2.	9	12.17	נבקש כי הספק הנוכחי, אשר לא נדרש לבצע הסבה, לא יידרש למענה על סעיף זה.	מקובל
3.	17	טבלה	נבקש לאפשר לרשום גם מספר קווי, במידה ולא קיים מספר נייד.	מקובל
4.	18		נבקש כי הספק הנוכחי, אשר לא נדרש לבצע הסבה, לא יידרש למענה על טבלה זה.	מקובל
5.	20	פסקה חמישית	בפסקה נפלה טעות סופר ביום פרסום ה"מדד החדש" בגין חודש ינואר. לאור כך, נבקש להחליף את התאריך הרשום ל- 15.2.2018.	מקובל
6.	31		נבקש כי הספק הנוכחי, אשר לא נדרש לבצע הסבה, לא יידרש למענה על נספח זה.	מקובל
7.	36	xiv	נבקש הבהרתכם ביחס לבקשת שירות סינון אתרים, מאחר ובסעיף 12 תת סעיף 6 בעמ' 42 מצוין כי קו לאינטרנט באחריות התאגיד והשירותים כרוכים זה בזה.	המילים " וקוו תקשורת רחב פס לאינטרנט" בסעיף 12 תת סעיף 6 בעמ' 42 נמחקות בזה ולפיכך הסעיף xiv נותר ללא שינוי.
8.	78	20	נבקש כי הדרישה תוסר לאור העובדה כי המכרז כולל רק מע' גביה, ורק הספק המספק את המערכת הפיננסית-לוגיסטית יכול לאפשר פתרון זה. יתר על כן, הדרישה סותרת את דרישה 29.	המילים "פיננסית, לוגיסטית" נמחקות בזה
9.	2	סעיף 5	נא אישורכם כי לא נדרשת תקופת ניסיון מינימלית (של המציע או קבלן המשנה מטעמו) לאספקת שירותי מערכת CRM וכי הניסיון הנדרש הינו לכל תקופה שהיא במהלך 3 השנים האחרונות (2015-2017) ועד למועד הגשת ההצעות.	אין שינוי בתנאי הסעיף
10.	6	12	נבקש כי המכרז ינוהל באופן דו שלבי, משמע הצעת המחיר תוגש במעטפה נפרדת ותפתח רק לאחר שלב בחינת האיכות להצעות וניקודו.	ללא שינוי



ההפניה הינה לסעיף 3 שבעמוד 2 למסמכי המכרז	ההפניה לסעיף 8.3 שגויה. נבקש התאמתכם.	סעיף 12.7.6	7	11.
ההפניה הינה לסעיף 7 שבעמוד 2 למסמכי המכרז	ההפניה לסעיף 8.5 שגויה. נבקש התאמתכם.	סעיף 12.7.10	7	12.
נדרש עותק מקור אחד והעתק אחד	נוסח הסעיף עומד בסתירה לאמור בסעיף 12.1 לעניין אופן הגשת ההצעה ומס' עותקי המקור הנדרשים. נא הבהרתכם.	סעיף 12.7.11	7	13.
ללא שינוי	לעניין אישור תקן PCI ע"י חב' הסליקה, נבקש לאפשר כחלופה למסמך האישור הנדרש הגשת הצהרה מטעם המציע בדבר קיום התקשרות ברת תוקף עם חברת הסליקה בצירוף העתק הסכם התקשרות עם החברה הסולקת המוסמכת עפ"י דרישות התקן.	פיסקה מסומנת ב-* לאחר הטבלה	15	14.
מקובל	נא אישורכם כי בנוסח הערבות תכתב המילה "מחירים" במקום המילה "מהירים", כך שהנוסח יהיה: "המדד" - משמעו מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה"	נספח ג' לפרק 1	19	15.
מקובל	נא אישורכם כי בנוסח הערבות כוונתכם למדד חודש ינואר שפורסם ב-15.02.2018. נא אישורכם כי נוסח הערבות יהיה: "עלה לעומת המדד בגין חודש ינואר שפורסם ביום ה 15.2.2018 או בסמוך לכך."	נספח ג' לפרק 1	19	16.
נדחה	נבקש למחוק את המילים "והמצאת פוליסות הביטוח".	סעיף 74.8	66	17.



18.	20	נספח ד'- פסקת פתיחה	לפני המילה "בגין" נבקש להוסיף "בין היתר".	מקובל
19.	20	נספח ד'- צד שלישי- סעיף 1 א'	נבקש למחוק את המילים "מכסה את אחריות" ולהחליפן במילים "מורחב לשפות את".	מקובל
20.	20	נספח ד'- צד שלישי- סעיף 1 ב'	נבקש למחוק את המילים "לכסות את אחריות" ולהחליפן במילים "מורחב לשפות את".	מקובל
21.	20-21	נספח ד'- אחריות מקצועית- סעיף 1 ג'	א. יש למחוק את המילים "מכסה את אחריות" ולהחליפן במילים "מורחב לשפות את". ב. יש למחוק את סעיף ההשתתפות העצמית.	א. מקובל ב. נדחה
22.	21	נספח ד'- סעיף 3	נבקש למחוק את המילים "בהתאם למפורט" ולהחליפן במילים "בכפוף להרחבי השיפוי".	מקובל
23.	21	סעיף 4 ב'	נבקש למחוק את המילה "לפחות".	מקובל
24.	35	סעיף 2 ב'	הדרישה אינה סבירה ואינה הוגנת. נבקש כי במידה ותתוסף לאחריות התאגיד רשות/יות נוספת/ות הקבלן יזכה לתמורה נוספת בגין הסבת נתונים והטמעה וכן תוספת לדמי השימוש החודשיים בגין הוספת משתמשים, כפי שתוסכם בין הצדדים.	ללא שינוי
25.	86	פיסקה לאחר הטבלה	נבקש לבטל את מחיר המינימום שנקבע ולאפשר הגשת מחיר פתוח עד תקרת מחיר המקסימום שנקבע.	ללא שינוי
26.	2	2	הרישום במשרד האוצר והאישור שניתן הנו עבור מערכת המידע ולא עבור החברה. מאחר ומדובר בתנאי סף, נבקשכם לתקן ולאשר את האמור בסעיף כך שצירוף אישור של משרד	הפרשנות מתקבלת



	האוצר לרישום מערכת המידע במשרד די בו בכדי לעמוד בתנאי האמור.			
הבקשה מאושרת	נבקשכם לבטל הצורך ברישום של מספרי הטלפון הניידים של בעלי התפקיד השונים אצל לקוחותינו. נתון זה לא בהכרח נמצא ברשותנו ולא תמיד הלקוח מעוניין בהפצת מספר הטלפון הנייד שלו לגורמים אחרים. למיטב ידיעתי נתונים אלו זמינים יותר לאנשי התאגיד מאשר לנו	טבלה A	17	27.
ללא שינוי אין בכוונת התאגיד להנציח כל תהליכי עבודה מסוימים אלא להגדיר דרישות פונקציונליות שהמערכת המבוקשת חייבת לספק להן מענה. מובהר כי חישוב דמי הקמה מבוצע ע"י מערכת הקומפלוט <u>מובהר כי נדרש ממשק בין מערכת דמי הקמה למערכת הבילינג</u>	CRM- האמור ברכיב זה מתייחס למספר דרישות בתחומי פעילות שונים אותם מבקש התאגיד ליישם באמצעות מערכת ה- CRM כמפורט בסעיף לתחומי הנדסה, תפעול ושירות לקוחות וגבייה, וזאת למרות שהמכרז מגדיר מענה למערכת גביה בלבד. (יש לציין כי בהתאם לאמור מסמכי המכרז, אין בכוונת התאגיד "להמציא גלגלים", אך למרות זאת דרישות הסעיף קובעות ומגדירות אחרת). 3.1 על פניו נראה כי התאגיד "מבקש להנציח" תהליך עבודה מסוים שהוטמע אצלו אולי כפתרון עקב חוסר יכולת מערכת המידע הקיימת לתמוך בתהליכים שונים הנדרשים על פי הנחיות הרגולטור, לרבות בתחום ביצוע חישובי אגרות והיטלים. 3.2 מודול חישוב וניהול דמי הקמה אינו חלק מדרישות מערכת המידע לגבייה (בהתאם למסמכי המכרז), ויש לקבוע בגינו תמורה נוספת. 3.3 מודול לניהול ותפעול תחזוקה והנדסה אינו חלק מדרישות מערכת המידע לגבייה (בהתאם למסמכי המכרז), ויש לקבוע בגינו תמורה נוספת.	B	35	28.



	עקב אי סבירות המחיר הקיים המוגדר במכרז, יש לקבוע מחיר נוסף לשירותים האמורים בסעיף כאמור המתייחס לשני מרכיבים – הכוללים ביצוע אפיון ופיתוח המענה לדרישות התאגיד, וכן תשלום שוטף עבור תחזוקת המודול.			
ללא שינוי	נבקש להבהיר ולתקן את הסעיף כך שהתאגיד יסייע בידי הספק הזוכה בקבלת המידע הנדרש לביצוע ההסבה בהתאם למבנה קבצים שיועבר על ידי הזוכה בהליך. שיתוף פעולה וליווי של התאגיד לתהליך הנו מהותי וחשוב לביצוע תהליך ההסבה בהתאם ללוחות הזמנים שיוגדרו.	2 (א)	36	29.
אין שינוי בתנאי הסעיף באחריות התאגיד לאתר את המידע המתאים ולספק אותו ע"ג מדיה דיגיטלית לספק הזוכה. באחריות הספק הזוכה להטמיע את הנתונים שיסופקו לו במערכתיו ולבצע אינדוקס מחדש של שדות המפתח.	האמור בסעיף אינו מתחום פעילות ספק השירות אלא בתחום פעילות עובדי שירות הלקוחות. נא לבטל הסעיף.	טז	37	30.
חלופת השירות הנדרשת ע"י התאגיד הינה באירוח אצל ספק השירות. אין שינוי במחירי המינימום - מקסימום המחירים אינם משתנים.	האמור בסעיפים אינו ברור. נבקשם להבהיר מהי חלופת השירות הנדרשת על ידי התאגיד. האם התקנה מקומית במשרדי התאגיד, או באירוח אצל ספק השירות. <u>ככל ונדרשת חלופת שירות באירוח יש לציין כי המחיר הנקוב במכרז אינו ריאלי.</u> (עלות אירוח כוללת מוערכת בכ – 20,000 ₪ לחודש) אודה על תיקון הסכום החודשי בהתאם.	2(ג) 6	36 41	31.
המילה "לוגיסטי" נמחקת בזה בסעיף הנוכחי אך שאר ההגדרות הרלוונטיות נשארות ללא שינוי	... נדרש לספק לתאגיד פתרון לניהול פיננסי לוגיסטי... לרכיב זה לא נקבעה תמורה כספית לספק השירות. נא לעדכן בהתאם את מרכיבי התמורה	הואיל שני- שורה שנייה	57	32.



33.	59	4	האמור בסעיף לעניין דיווח חודשי מקוון למע"מ אינו רלוונטי למערכות הגבייה הנדרשות במכרז. יש לבטל הסעיף	הפניה מתקבלת. מובהר כי נדרש ממשק בין מערכת הבילינג למערכת הפיננסית בכלל ולצורך דיווח למע"מ בפרט שתתאים למבנה PCN874 של הפיננסית
34.	58	12,13	האמור בסעיפים אלו אינו סביר. ככל ובכוונת התאגיד לרכוש מערכות צד ג' שלספק אין קשר אליהם כלל, יש לוודא כי הוא יקבל תמורה בגין שירותים שונים שיידרשו ממנו להתאמת המערכות למול ספקי צד ג', זאת בדיוק כפי שספקים אלו מקבלים תמורה. אודה לתיקון הסעיפים בהתאם	ללא שינוי
35.	66	58.3	לאור ניסיונו הרב אין הלקוחות נוהגים להמציא תעודת סיום. (עד היום לא הפיק לנו אף לקוח תעודת סיום) הנוהג הקיים הוא שלאחר סיום ביצוע הסבת המידע למערכת החדשה, בדיקת ואישור הנתונים על ידי הצדדים לרבות הפקת חשבון ראשון ללקוח, הוא המועד בו מופק חיוב ראשון ללקוח בגין השירות. אודה לאישורכם	התשלומים יבוצעו בהתאם לרשום בסעיף 58 אך בתיקון כדלהלן: החל מהחודש הראשון בו ינפיק התאגיד חיובי מים תקינים לשביעות רצון התאגיד, ישלם התאגיד 70% מהסכום החודשי הקבוע שעליו לשלם בגין דמי רישיון השימוש במערכת. החל מהחודש בו נתנה תעודת סיום ישלם התאגיד 100% מהסכום הנ"ל.
36.	66	58.4	עדכון התמורה בסעיף אינו לוקח בחשבון את הפעולות הרבות המורכבות הנדרשות לביצוע בביצוע הסבת מידע מרשות חדשה שמצטרפת לתאגיד. יש לתקן את שיעור תוספת החיוב ל – 75% לפחות, או לחילופין לקבוע תמורה נוספת עבור ביצוע עבודת ההסבה. אודה לאישורכם	ללא שינוי
37.	69	112	האמור בסעיף אינו ברור. נא הבהירו.	המשפט האחרון בסעיף 112 נמחק בזה.
38.	71	122	האמור בסעיף אינו סביר אינו ריאלי ואינו ישים. על ספק השירות העוזב לבצע שירות שנדרש על ידי התאגיד, ולכן בגין השירות	ללא שינוי



	הוא זכאי לקבלת תמורה. יש לקבוע תמורה לשירות			
האפליקציה הינה חלק אינהרנטי מדרישות המכרז ומופיעה במספר מראי מקום במכרז ולא רק בטבלת הצעת המחיר. לפיכך הדרישה למחוק את הרכיב מחוברת המכרז נדחית בזה ואינה מתקבלת. המכרז, מעצם היותו מכרז פומבי הנדרש לשוויון בין המציעים, אינו קובע שמות למודולים של כל חברה וחברה בנפרד. במידה ולצורך הפעלת האפליקציה ותהליך העבודה נדרש למציע, בכדי לעמוד בהגדרות המכרז, להתקין מודול שרות ואחזקה אזי עליו לכלול זאת בתמחורו במסגרת מחירי המינימום והמקסימום המוגדרים במסמכי המכרז.	ככלל הדרישה לאפליקציה אינה חלק מדרישות המכרז המתייחסת למערכת ניהול גבייה, ולכן יש למחוק רכיב זה מחוברת המכרז. בנוסף לכך האמור בסעיף המתייחס לאפליקציה לעובד בשטח אינה יכולה להתקיים בפני עצמה אם היא לא פועלת למול מודול שירות ואחזקה אצלנו שאין לו אזכור בדרישות המכרז, ואינו נכלל בתמורה המגיעה לספק. יש לבטל רכיב זה, לחילופין לקבוע תמורה נוספת לקבלן בגין השירות המבוסס על מספר הרישיונות הנדרש להתקנה אצל אנשי השטח. עלות לרישיון כאמור הנה 300 ₪ + מע"מ	אפליקציות סולריות סעיף 4	86	39.
ללא שינוי. במידה ואינו ברור, מדובר בכלי תוכנה לניהול משרד אחורי לבקרה, קליטה ושיוך של טרנזקציות המגיעות מהאפליקציה.	האמור ברכיבים אלו אינו ברור, ולהבנתי אינו רלוונטי לדרישות המכרז ויש לבטל הסעיפים	21,22	87	40.
ללא שינוי	המחיר המינימלי שנקבע בחוברת המכרז לעומת תכולת השירותים הכוללת בין היתר את השימוש במערכת המידע (בעלת יכולות המוגדרות בחוברת המכרז), הסבות מידע מורכבות, אירוח המערכת אצל ספק השירות, מתן שירות של לשכת שירות לביצוע ביצוע עיקולי בנקים בהיקף של כ – 26,400 עיקולים בשנה, ועוד מרכיבים שונים נקוב אינו משקף את עלויות השוק. יש לעדכן את המחיר בלפחות 20%, וכן לתקן את התמורה בגין	חלק ג' הצעת המחיר	88	41.



	שירות לשכת השירות לעיקולי בנקים החל מהפעולה הראשונה			
א. קיימות 3 מערכות/ רשויות נפרדות : חולון אזור בית דגן אור יהודה	א. נבקשכם להבהיר ולעדכן האם כיום לתאגיד מערכת אחת הכוללת בסיס נתונים אחד או לחילופין פועל ועובד התאגיד ב - 4 מערכות נפרדות (לכל אחד מיישובי התאגיד). הנושא חשוב ומהותי ביחס להבנת היקף ההסבות הנדרש לביצוע, לרבות המערכות מהם נדרשת הסבת המידע			
ב. מובהר ומודגש בזאת כי על הזוכה במכרז לעמוד באופן מלא בכל דרישות המכרז ג. אין המציע רשאי, בהתאם לכללי המכרז ולחוקי מדינת ישראל, להתנות שירות בשירות.	ב. כיום משתמש התאגיד ב - 2 מערכות נפרדות ללא קשר ביניהם. מערכת אוטומציה לניהול גבייה, ומערכת פריוריטי לניהול פיננסי. לא ברור האם יש קשר בין המערכות, ואם כן מהו אותו קשר. ככל וחברתנו תהיה הזוכה בהליך המכרזי לא ניתן יהיה לספק את השירות הנדרש המפורט בחוברת המכרז בהפרדה מלאה מהמערכת הפיננסית שכן מדובר במערכת אחת, בעלת בסיס נתונים אחד, המבצעת רישום מידי במערכת הפיננסית לכל פעולה תשלום המבוצעת במערכת הגבייה. <u>להבנתי פורמט המכרז הקיים מונע מהתאגיד לייעל ולשפר את עבודתו.</u> <u>הפורמט הקיים מונע מהתאגיד למחשב תהליכים המבוצעים כיום באופן ידני.</u> <u>הפורמט הקיים מונע מהתאגיד לחסוך בזמן עבודה יקר.</u> <u>הפורמט הקיים מנציח מודל עבודה מיושן, ידני, הגורם לטעויות רבות ולבזבוז משאבים רבים.</u> ג. במצב דברים זה יש לקחת בחשבון כי מתן שירות באירוח של מודול הגבייה יחייב גם מתן שירות אירוח של המודול הפיננסי. (עלות השירות ללקוח בגודל של מי שקמה מצוינת בסעיף 6 לעיל).			42.



אישור

נא להחזיר המסמך חתום כמפורט מטה למייל odelya@mei-shikma.co.il

אני הח"מ _____ (להלן: "המשתתף") מאשר כי קבלתי את מסמך תשובות ההבהרה, הכולל _____ עמודים, במסגרת מכרז פומבי 2/2018 הבנתי את האמור בהם ואני מצרף העתק של המסמכים הנדרשים לפי מסמך זה לעיל להצעתי במכרז.

שם החברה _____ חותמת החברה _____

שם המאשר ותפקידו _____ חתימת המאשר _____

טלפון: _____ פקס: _____ דוא"ל: _____ @



מי שיקמה בע"מ, תאגיד המים והביוב. רח' פרופ' שור 40, ת.ד. 15, חולון, מיקוד 5810001
טל': 03-5411500, 072-2461000 פקס: 072-2765656 www.mei-shikma.co.il