

ט"ו טבת, תשפ"א
30 דצמבר, 2020

לכבוד
משתתפי המכרז

ג.א.ג.,

הנדון: הודעה מס' 2 – מענה לשאלות הבהרה - מכרז פומבי מספר 05/2020 לאספקת שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים

1. מצ"ב שאלות שהוגשו על ידי מציעים פוטנציאליים ותשובת המזמין לשאלות.
2. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. על המציעים לצרף את הודעה זו להצעתם, כאשר היא חתומה כנדרש.
3. יובהר ויודגש כי ככלל, הדרישות המחייבות הינן אלו המופיעות במסמכי המכרז וכי למעט במקום בו ציון במפורש אחרת ההבהרות וההדגשות באות להוסיף עליהן.
4. לתשומת לב המציעים:
 - 4.1. נוסח טופס 1 חדש המצורף אל הודעה מספר 2 זו מחליף את טופס 1 המקורי ממסמכי המכרז ויש לצרפו כשהוא חתום ומלא בנוסח שצורף אל הודעה זו.
 - 4.2. המועד האחרון להגשת הצעות - יום א', י"ט בטבת תשפ"א ה- 03/01/2021 בשעה 12:00.

בכבוד רב,

דני ספנדי
מונכ"ל מי עכו בע"מ



מס'	השאלה	הפניית השואל אל מסמכי המכ"ז	תשובת המזמין
		מסמך	עמך
1	לאור תשובות ההבהרות שגשלתו ביום 28/12/2020, נבקש מהתאגיד לשקול בשנית את העלאת המחירים המפורטים בסעיפים 8.2.1-8.2.5.	מסמך 1	17-18
		סעיף 8.2.1-8.2.5	

לאחר שעסקול מחדש כלל המחירים המזמין אינו רואה לנכון לשנות את המחירים שנקבעו בתנאי המכרז, **למעט**, את המחיר לתשלום שיתח במענה אנשי כמפורט במסמך 1, סעיף 8.2.3, בסעיף 9.2.3 להסכם, ובשוורה השלישית מלמעלה בטופס 1 – במסמך 6 – "הצהרת המציע והצעות".

האמור בסעיף 8.2.3 במסמך 1 יבוטל ובמקומו יבוא:

"**המחיר לתשלום באמצעות מענה אנשי** - המחיר לתשלום בודד (עסקה) באמצעות מענה אנשי של נציג שירות (אל מול הזדהות וזיהוי הקונה באמצעות מספר המשלם/לקוח ומספר הספר/המסלקה), ללא מע"מ, נקוב בשקלים חדשים ברמת דיוק של אנורה (שני מקומות לאחר הנקודה העשרונית). הסכום שילקוב בו המציע לא יעלה על 4.00 ₪ לא כולל מע"מ

למען הסר ספק יובהר כי התשלומים יקלטו ישירות אל מערכת החיוב והגביה הממוחשבת של המזמין.

יובהר כי המחיר הינו לשירות תשלום מתחילתה ועד סופה וכי לא יבוצע תשלום לשירות תשלום על פי דקת שיחה.

למען הסר ספק ומבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז ולרבות לעניין היעדד החתייבות המזמין להיקף העבודה, יובהר כי מדובר בשיירות אופיינטאל אשר המזמין שומר לעצמו את הזכות שלא לעשות בו שימוש ואו לבטל את השימוש בו בכל נקודת זמן."

כמו כן מצ"ב נוסח טופס 1 חדש המצורף אל הודעה מספר 2 ז"ז המחליף את טופס 1 במסמך 6 המקורי ממסמכי המכרז, ויש לצרפו כשהוא חתום ומלא בנוסח שצורף אל הודעה זו.



04-9819061 .ק"פ
www.mei-akko.co.il

1800-400-120 מס' חייב.
04-9819063 .טל

רחוב דרך הארבעה 57,
ת"ד. 3201 ע"ז 2413201



טופס 1 – חדש
הוראות והנחיות כלליות למציעים

הצהרת המציע והצעתו

האמור בלשון זכר – אף לשון נקבה במשמע, וכן להיפך, והאמור בלשון יחיד – אף לשון רבים במשמע, ולהיפך;

לכבוד
מי עכו בע"מ (להלן: "המזמין")
דרך הארבעה 57, עכו

הנדון: הצהרת והצעת המציע למכרז פומבי 05/2020 לאספקת שירותי מוקד טלפוני לביוררים ותשלומים

אנו, החתומים מטה, חברת: _____, מספר ח.פ. /
ת.צ: _____, מכתובת: עיר: _____, רחוב: _____, מספר: _____,
_____ , כניסה: _____, מספר טלפון: _____, מספר טלפון נוסף: _____,
מספר פקס: _____, כתובת דואר אלקטרוני (c-mail): _____

לאחר שקראנו בעיון רב ובקפדנות את המכרז, לרבות ההוראות וההנחיות למציעים, הטפסים והמסמכים המצורפים אליו, נוסח ההסכם ונספחיו, והפרסומים וההבהרות הקשורים אליו, ולאחר שהבנו את כל האמור בהם, לרבות התנאים והדרישות מהמשתתפים, תנאי הסף, תכולת השירותים המוצעים, וכל גורם אחר אשר עשוי להשפיע על יכולתנו להגיש הצעה למכרז זה ו/או על הצעת המחיר שלנו למכרז זה, לרבות בחינת כל משתנה או גורם, פנימי או חיצוני, העשוי להשפיע על קביעת מחירי השירותים הסופיים הנקובים במסגרת הצעתנו, הננו מצהירים ומתחייבים בזאת, ללא סייג, כדלקמן:

1. הבנו את כל האמור במסמכי המכרז ואנו מגישים את הצעתנו בהתאם לאמור בכל מסמכי המכרז, אין ולא תהינה לנו טענות, דרישות, השגות או תביעות המבוססות על אי הבנת התנאים והדרישות, כולם או חלקם, ואנו מוותרים בזאת על העלאת טענות כאמור.
2. אנו עומדים בכל תנאי המכרז, לרבות בכל תנאי הסף ובכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז ולרבות יכולת אספקת שירותים מלאה בהתאם לתנאי ההסכם המצורף אל המסמך ולרבות קיומה של יכולת אספקת שירותים בהתאם לכל המפורט במכרז, בהסכם ובנספחיו, ומתחייבים לספק את כל השירותים הנכללים במכרז ובנספחיו ברמה ובאיכות העולים ממסמכים אלה.
3. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת, כי במידה ונוזכה במכרז ונחתום על ההסכם, ויימצא, בכל שלב משלבי ההסכם כי איננו עומדים בתנאי המכרז ו/או כי איננו מסוגלים לספק את השירותים המפורטים בו ובמסמכים המצורפים אליו, לרבות ההסכם ונספחיו הטכניים, כולם או חלקם, יהא המזמין רשאי לבטל את ההסכם לאלתר ולחלט את ערבות הביצוע.
4. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי הצעתנו הוגשה בתום לב, על דעתנו בלבד וללא כל קשר, תיאום או שיתוף פעולה עם מציעים אחרים במכרז.





5. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי הצעתנו זאת הינה הצעה בלתי חוזרת, אשר אינה ניתנת לביטול או לשינוי, וכי היא תקפה לתקופת זמן של ארבעה חודשים מיום המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז ולתקופה של ארבעה חודשים נוספים, אם תבקשו להאריכה.
 6. הננו מצרפים בזאת להצעתנו את כל המסמכים המפורטים במסמך 2 של המכרז – הוראות והנחיות כלליות למציעים, לרבות המסמכים המפורטים בתנאי הסף, בתנאים הנוספים והדרישות הנוספות, ולרבות ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנית ובלתי מסויגת על סך של 20,000 ₪ (עשרים אלף ₪) אשר תהווה "ערבות מכרז", בהתאם לנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים **כטופס 2**, ואשר תהווה ערבות להבטחת קיום הצעתנו.
 7. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת כי היה ותזכה הצעתנו במכרז, נתתום על ההסכם בתוך ארבעה עשר ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה מטעם המזמין, לרבות צירוף כל המסמכים הנדרשים מאתנו, וכל זאת בשלושה עותקים חתומים, ולרבות הגשת אישור ביטוחי נותן השירות בהתאם לנוסח הנספח המצורף להסכם **כנספח ב'** חתום כדין על ידי מבטחינו וכתב ערבות בנקאית – ערבות ביצוע בהתאם לנוסח הנספח אל ההוראות וההנחיות למציעים **כטופס 3**, וכל זאת, במועד חתימתנו על ההסכם.
 8. הננו מצהירים ומתחייבים לבצע את הביטוחים בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 12.2 להסכם ובנספח ב' אישור ביטוחי נותן השירות.
 9. בנוסף להמצאת אישור ביטוחי נותן השירות (**נספח ב'**) החתום כאמור, הננו מתחייבים בכפוף לקבלת דרישה בכתב ובתוך 14 (ארבע עשר) יום ממועד קבלת דרישתכם, להמציא לכם העתקים מפוליסות הביטוח הנדרשות (להלן: "**מסמכי הביטוח**")
 10. הננו מצהירים בזאת כי במידה ולא נעמוד בהתחייבותנו בהתאם לסעיפים 7 ו-8 לעיל, ו/או לא נחתום על ההסכם בתוך הזמן שנקבע לכך ו/או לא נצרף את המסמכים הנדרשים ו/או לא נעמוד בהתחייבות כלשהי הכלולה במכרז ובנספחיו, יהא המזמין רשאי לחלט את הערבות כמפורט בסעיף 6 לעיל, ללא תנאים או דרישות מוקדמות וללא צורך לבסס את הדרישה, וזאת, כעבור שבועיים ימים (14 ימים) מיום מתן הודעה על הזכייה במכרז. אנו מצהירים ומסכימים בזאת כי סכום ערבות זו יחולט (יוגש לגביה) על ידי המזמין ללא התראה מוקדמת מראש, וללא כל צורך בהוכחת נזק, וזאת, כפיצוי מוסכם וקבוע מראש לאי עמידתנו בתנאים כאמור.
 11. הננו מצהירים בזאת כי ידוע לנו כי רק חתימה של המזמין על ההסכם תהווה התקשרות מחייבת עם המזמין.
 12. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת לעמוד בכל הדרישות הנדרשות במסגרת המכרז ונספחיו, ולמלא אחריהם ללא סייג ותנאי, על פי כל דין, ובכפוף להוראות ולהנחיות המזמין.
- הננו מתחייבים ומצהירים בזאת למלא אחר כל דרישות מכרז זה, ההסכם הנלווה אליו ונספחיו, וכל זאת תמורת המחירים הנקובים להלן בעבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלא שלהלן:**





Q	מחיר מוצע בש"ח במילים לא כולל מע"מ	P	מחיר מקסימום ¹	יחידה	השירות
משקל		מחיר מוצע בש"ח לא כולל מע"מ (סכום בספרות) ²			
Q1 = 5		P1 = ₪ _____	₪ 1.50	עסקה	תשלומים באמצעות האינטרנט – עסקאות תשלום באמצעות אתר האינטרנט
Q2 = 10		P2 = ₪ _____	₪ 1.50	עסקה	תשלומים באמצעות המענה הקולי הממוחשב – עסקאות תשלום באמצעות המענה הקולי הממוחשב (Interactive Voice Response)
Q3=10		P3 = ₪ _____	₪ 4.00	עסקה	תשלומים באמצעות מענה אנושי – עסקאות באמצעות מענה אנושי של נציג שירות
Q4=55		P4 = ₪ _____	₪ 6.50	שיחה	מענה לשיחות במוקד הבירורים – מענה אנושי – מענה אנושי לשאלות / בקשות בירור באמצעות נציג שירות שעבר הכשרה מתאימה בהתאם לתנאי המכרז (נותן השירות יצרף דוח סיכום מספר פניות וזמן פניה ממוצע בחודש התשלום אל דוח זה)
Q5=10		P5 = ₪ _____	₪ 3.50	משלוח	משלוח מסמכים באמצעות הדואר האלקטרוני, אמצעי אלקטרוני אחר, הפקס או דואר ישראל בהתאם לבקשת הפונה



Q	מחיר מוצע בש"ח במילים לא כולל מע"מ	P	מחיר מקסימום ³	יחידה	השירות
משקל		מחיר מוצע בש"ח לא כולל מע"מ (סכום בספרות) ⁴			
Q6=5		P6= ₪ _____	₪ 3.00	שיחה	שיחות שיחות באמצעות מערכת ה"צ'אט" - התכתבות באמצעות הצ'אט - מענה אנושי בכתב באמצעות מערכת הצ'אט לשאלות / בקשות בירור באמצעות נציגי שירות שעבר הכשרה מתאימה בהתאם לתנאי המכרז
Q7=5		P7= ₪ 0. _____	₪ 0.08	שיחה	המחיר למשלוח מסרונים (הודעות SMS) - מחיר משלוח הודעת SMS במסגרת משלוח קיבוצי של הודעות, מכל סוג שהוא, לבקשת המזמין, על בסיס רשימת צרכנים ומספרי טלפון אשר תישלח על ידי המזמין

הרינו להצהיר ולהתחייב בזאת כי תמורה זו מהווה את התמורה הבלעדית והיחידה בעבור אספקת כל מכלול השירותים הנכללים במכרז זה ולרבות כל שירות או דרישה אחרת העולים ממכרז זה.

הננו מצהירים בזאת, ללא כל סייג, טענה או דרישה נוספת, כי בנקיבת שיעורי הנחה אלו הבאנו בחשבון את כל הגורמים המשפיעים ו/או עשויים להשפיע בעתיד על הצעתנו וזאת, ללא כל יוצא מהכלל ולמשך כל תקופת המכרז וההסכם ולמשך כל תקופת ההארכה האופציונאליות הנכללות בהם.

¹ המחיר הנקוב בהצעה לא יעלה על מחיר המקסימום עבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלא.
² המציע ינקוב במחיר עבור יחידת שירות (עסקה / דקה / משלוח / מסרון בודד, לפי העניין) בסכום ספרות בשקלים חדשים ברמת דיוק של שני מקומות לאחר הנקודה העשרונית (רמת דיוק של אגורות).
³ המחיר הנקוב בהצעה לא יעלה על מחיר המקסימום עבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלא.
⁴ המציע ינקוב במחיר עבור יחידת שירות (עסקה / דקה / משלוח / מסרון בודד, לפי העניין) בסכום ספרות בשקלים חדשים ברמת דיוק של שני מקומות לאחר הנקודה העשרונית (רמת דיוק של אגורות).





ולראיה באנו על החתום:

שם המציע: _____

כתובת המציע: _____

מספר ח.פ.ח./צ.ת.ז.: _____

שם מלא של מורשה חתימה 1: _____ חתימה וחתימת:

שם מלא של מורשה חתימה 2: _____ חתימה וחתימת:

שם מלא של מורשה חתימה 3: _____ חתימה וחתימת:

אני החתום מטה, _____, עורך הדין של _____, מאשר בזאת כי ביום _____ חתם / חתמו בפניי הי"ה _____

בשם חברת _____ (להלן: "המציע"),
וכי הינו/הינן מנהלים בתאגיד, אשר חתימתם בצירוף חותמת המזמין מחייבים את המציע, על פי תזכיר המציע תאגיד ותקנותיו, ועל פי כל דין, לכל דבר ועניין.

עורך דין

