

הנדון: הודעה מס' 1 – מענה לשאלות הבהרה – במסגרת מכרז פומבי מס' 15/2016 לאספקת שירותי לאספקת שירותי גביה, אכיפת גביה ושירותי קבלת קהל ולמתן שירותים הנלווים לכל אלה

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 לבכם – המועד האחרון להגשת שאלות נדחה והינו יום ב', 10/10/2016 בשעה 16:00.
5. המועד האחרון להגשת הצעות הינו יום ג', 01/11/2016 בשעה 15:00.

בכבוד רב,

מוסטפא אבו-ריא
מנכ"ל תאגיד המים והביוב מי גליל בע"מ

מס'	השאלה	הפניה אל המסמך בשאלות המציע			תשובת המזמין
		מסמך	סעיף	עמוד	
1	חברתנו מתעתדת להגיש הצעה למכרז, בשל אופי המכרז והיקף העבודות הנדרשים בתאגיד ולאור חגי תשרי אשר חלים במהלך חודש אוקטובר וימי העבודה המועטים, <u>נבקש לקבל דחייה</u> במועד האחרון להגשת השאלות שנקבע ל 06.10.2016 ובמועד האחרון להגשת המכרז שנקבע ל 26.10.2016 וכל זאת לטובת היערכות נכונה והגשת הצעה איכותית.	לא צוין	לא צוין	לא צוין	1. המועד האחרון להגשת שאלות נדחה <u>והמועד המעודכן הינו יום ב', 10/10/2016 בשעה 16:00.</u> 2. המועד האחרון להגשת הצעות נדחה <u>הינו יום ג', 01/11/2016 בשעה 15:00.</u>
2	חברת מ.ר. עולמית רואה בהעמדת תנאים להצטרפות למכרז שבנדון כאבן נגד בפני מספר חברות גבייה בעלות יכולת להפעלת מערך הגבייה בתאגיד הן מבחינה מקצועית ותפקודית והן מבחינה תדמיתית . העמדת תנאים שמתאימים אך ורק לשתי חברות גדולות בלבד, מלגם ומגער שיכולות להתמודד , פוסל זכות שוויון לשאר החברות במדינה להתמודד במכרז . נכון להיום אין אף חברת גבייה בארץ חוץ מחברת מלגם ומגער העומדות בתנאים שהוצבו במתן "שירותי גבייה ואכיפה וניהול כולל לשלושה תאגידי מים וביוב , מתוכם תאגיד מים וביוב אחד לפחות בהיקף כולל של 100,000 תושבים ." חברת מ.ר. עולמית שאני עומד בראשה השלישית בגודלה נותנת שירותי גבייה , אכיפה וניהול כולל ל 10 רשויות נחסמת מלגשת למכרז מסיבות בלתי הגיוניות. אנו רואים בקביעת תנאים מכשילים נותן את ההזדמנות לשתי החברות לשלוט בשוק . הזכחה לכך שתי החברות נמנעו מלגשת למכרז של תאגיד מי הגליל בפעם הראשונה כאשר המתירים לא התאימו לשתי החברות אנו רואים שהגיע הזמן שהתאגידים יפצחו את האגוז הקשה הנקרא מלגם ו מגער ולתת לחברות אחרות להתמודד . מן הדין ומן הצדק שתעתרו לבקשתנו , אנו מוכנים לבוא לישיבה מול היועמ"ש ואו כל גורם אחר להביע את עמדתנו מקרוב.	לא צוין	לא צוין	לא צוין	בפתחם של הדברים יודגש כי המזמין רואה בתחרות ערך ואינו מכוון אל מציע או אל קבוצת מציעים ספציפית כלשהי. סדר הפעולות בעת קבלת ההחלטה בדבר תנאי הסף הינו <u>ראשית</u>, הגדרת הצרכים, השירותים והתנאים לאספקתם <u>ורק לאחר מכן</u> פניה אל השוק לקבלת הצעות מקרב המציעים אשר בהתאם לתנאים שנקבעו מסוגלים ו/או יכולים להציע שירותים אלה. מספר החברות היכולות או שאינן יכולות לעמוד בתנאים אלה הינו נגזרת של תנאי שוק אשר למזמין אין כל יכולת השפעה עליהם ויתרה מכך, מיעוט תחרות אינו פועל לטובת המזמין ועשוי להשפיע על עלות אספקת השירותים. יחד עם זאת,

תשובת המזמין	הפניה אל המסמך בשאלות המציע			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
לקביעת תנאי סף או תנאים נוספים אשר יאפשרו השתתפותם של מציעים חסרי הניסיון המתאים באספקת השירותים מחיר גבוה הן ברמת השירות לציבור צרכני המזמין והן בהיבטים הכלכליים הנגזרים מאי עמידה ברמת השירות הנדרשת בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות המוסמכות, כפי שיפורט להלן. תאגידי המים והביוב נתונים לרגולציה מחמירה ולצורך לעמוד בכללים רבים הנוגעים למרבית היבטי השירות, ולרבות עמידה באמות מידה פרטניות ונוקשות לשירות בנוגע לכל אחד ואחד מפרקי המכרז – פעולות רישום הצרכנים ויצירת התשתיות שבבסיס החיוב, הגביה, זמני ההמתנה ואופן המענה לפניות הציבור, אופן המענה, זמני המענה והתיעוד הנדרש בעת המענה, תכלול כלל מערכות המידע המשומשות ועוד. דגש מיוחד ניתן לנגזרות צרכנות המים על סוגיהן השונים אשר שונות מהותית בין עירייה / מועצה מקומית / מועצה אזורית ואף חברה עירונית למים וביוב לבין תאגידי מים וביוב שהוקמו מכוח חוק תאגידי מים וביוב.					

תשובת המזמין	הפניה אל המסמך בשאלות המציע			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
מעבר לרמת השירות לצרכן ולהיבטים הכלכליים, התדמיתיים והמקצועיים הנגזרים מטיב ואיכות אספקת השירותים, לעמידה בכללי אמות המידה לשירות שני היבטים חשובים נוספים, לכלל התאגידים ועל אחת כמה וכמה לתאגיד שאינו גדול אך בעל שלוחות רבות כמי הגליל: 1. העמידה באמות המידה לשירות מהווה אחד התנאים לעצמאות התאגיד בהחלטה על ההצטרפות לתאגיד האזורי במסגרת מודל התאגוד האזורי (ביחד עם יחס כיסוי החוב והעמידה בתכנית ההשקעות). עניין זה נבדק על ידי הרשות הממשלתית למים ולביוב בביקורות תקופתיות מחמירות ופרטניות ותאגידי המים והביוב מדורגים על בסיסו אחת לשנה. 2. בגין היעדר עמידה בסעיפים רבים של אמות המידה לשירות מוטלים <u>על התאגיד</u> עיצומים כספיים ניכרים בסכומים הנעים בין 50 ₪ ל 200 ₪ לצרכן להפרה, בגין אי עמידה בכל אחד מעשרים מסעיפי אמות המידה לשירות כאשר ההפרות הפוטנציאליות עשויות להגיע להיקפים ניכרים של מאות אלפי ₪ בשנה.					

תשובת המזמין	הפניה אל המסמך בשאלות המציע			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
תנאי הסף של המכרז ובפרט, תנאי הסף הנוגעים לניסיון המציעים נועדו להבטיח כי לזוכה במכרז יהיו הניסיון והיכולות לספק את מכלול השירותים נשוא המכרז בטיב, ברמה ובאיכות שנקבעו הן בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות והן בהוראות מסמכי המכרז עצמם. במכרז זה, קבע המזמין את תנאי הסף לניסיון המציע כדרישה המינימאלית הנדרשת למיטב הבנתו וניסיונו לצורך אספקת השירותים לתאגיד מים וביוב בסביבה הרגולטורית המחמירה בפניה ניצבים תאגידי המים והביוב ולאור ריבוי התביעות והתובענות כלפי תאגידי המים והביוב בנושאים אלו. אספקת השירותים בטיב, ברמה ובאיכות הנדרשים לצורך התמודדות סבירה עם כל אלה מצריכים ידע, יכולות וניסיון הספציפיים לתאגידיים לצורך ספציפי באשר לדרישות השונות. אלה יכולים להירכש רק באמצעות ניסיון עמוק (מספר שנים) ורחב (מספר לקוחות) באספקת השירותים כאמור. קיימים קשרי גומלין רבים בין השירותים השונים בדגש על טיב ורציפות הקשר שבין קריאת מדי המים ועיבוד נתוני הקריאות והצריכה,					

תשובת המזמין	הפניה אל המסמך בשאלות המציע			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
מועדיהם וההודעות וההתראות הרבות המופקות כתוצאה מהם, לבין מוקדי השירות הפרונטאליים והנציגים המאיישים אותם, ולידע המצטבר <u>ולהכוונת המטה המסונכרנת בתפעולם</u> – הן בהיבט הזמנים והן בהיבט אחידות ומקצועיות המענה. לא זו אף זו, מתקיים <u>קשר כלכלי</u> משמעותי בין האיכות, הטיב, היכולת והניסיון המצטבר באספקת שירותים אלו, לבין סך עלויות התפעול לתאגיד הנגזרות מאופן אספקת השירותים וליכולת : אספקת השירותים על ידי חברה מתמחה, בעלת ניסיון, המתכללת את כלל השירותים תחת מטה מקצועי אחד, תוביל בהכרח לעצמאות באספקת השירותים, ליכולת לספק תמיכת מטה משמעותית במרכזי השירות השונים (טכנולוגיה, הכוונה מקצועית ומשפטית, ביקורות מטה, חלוקת ניסיון עם מרכזי שירות אחרים, האחדת מדיניות ורמת המענה ועוד) ותאפשר עמידה באמות המידה לשירות תוך מזעור העיצומים הכספיים, צמצום החשיפה לתובענות ועמידה בהוראות הדין. לצורך יצירת התשתית הנאותה					

תשובת המזמין	הפניה אל המסמך בשאלות המציע			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
למזעור הסיכונים לעניין זה, הן לתאגיד והן לנותן השירות, כנושא באחריות לטיב, לאיכות ולרמה הנדרשים, וכמי שאמור לשאת בעלויות הנגזרות מהטלת עיצומים כספיים בגין אי עמידה בכללי אמות המידה לשירות נדרש נותן לסך יכולות הכוללות, בין היתר: 1. מיומנות מצטברת נרכשת על ידי עובדי המציע באופן בו <u>היקף העבודות המבוצע</u> משקף תעסוקה רציפה לאורך החודש והתמחות ספציפית באספקת השירותים לתאגידי מים וביוב בניגוד למצב בו מסופקים השירותים כחלק ממכלול אספקת שירותים לתאגידים ולרשויות ובהיעדר התמחות ספציפית של נותני השירותים בשטח. 2. גמישות תפעולית באשר ליכולת אספקת השירותים הללו בכל נקודת זמן למספר לקוחות ו/או לצורך יצירת גיבוי לאספקת השירותים בזמנים של היעדרות עובדים כאמור – חופשות, מחלה, מילואים וכדומה. 3. היכרות מעמיקה עם הסעיפים הרבים שבהוראות אמות המידה לשירות ויכולת לתת מענה לכל אחד מהם לרבות תמיכת מטה וגיבוי של מטה מקצועי לעניין זה.					

תשובת המזמין	הפניה אל המסמך בשאלות המציע			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
דרישות אלה יכולות לבוא לידי ביטוי באופן המיטבי בדרך של דרישה לאספקת השירותים למספר תאגידי מים וביוב שהוקמו מכוח חוק תאגידי מים וביוב, המייצגת ניסיון עדכני ומהעת האחרונה באספקתם של שירותים אלה. העדפתנו היתה לבחור בתנאי הנוקב במספר מינימאלי של תאגידי מים וביוב בדרישות הניסיון ובאה לשקף את מרבית דרישות המינימום שפורטו, ובכללן הוכחת היכולות והכישורים כאמור. לפיכך, תנאי הסף בדבר הניסיון הינו תנאי סף סביר, ענייני, מידתי ואשר משרת את תכליות דיני המכרזים ככללן. לאור האמור תנאי הסף יוותרו ללא שינוי.					