



פרוטוקול

ישיבת וועדת מכרזים מתאריך 5 ביולי 2021
מכרז פומבי מס' 7/21 – לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני
אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה

החלטה

חברי הוועדה: אריאל אלמוג – יו"ר הוועדה, סמדר אהרוני – מ"מ יו"ר הוועדה ומ"מ רה"ע, נאור ירושלמי – מ"מ רה"ע.

מוזמנים: עו"ד שולמית מנדלמן-כהן - היועצת המשפטית לעירייה, עו"ד איסרא עווד- ממונה תחום בכיר מכרזים והתקשרויות, ערן לבב- גזבר העירייה, שוקי ירושלמי- היועץ המלווה למכרז, אילן קדוש- מנהל אגף גביה, דנה לבני - רכזת מכרזים.

בהסכמת הנוכחים, הוועדה קיימה את הישיבה באמצעות "זום" (פלטפורמה לשיח קבוצתי בוידאו).

שוקי ירושלמי – היועץ המקצועי המלווה למכרז הציג בפני הוועדה את חוות דעתו:

1. כללי:

- א. עיריית נס ציונה פרסמה מכרז פומבי מס' 7/21 לאספקת שירותי ניהול אכיפת הגביה ומוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים עבור עיריית נס ציונה (להלן: "המכרז").
- ב. המועד האחרון להגשה הצעות - 02.05.21, עד שעה 13:00.
- ג. ישיבת פתיחת תיבת המכרזים התקיימה ביום 02.05.21 בשעה 13:15.
- ד. על המציעים נדרש לספק ידע בתחומי גביה ואכיפת הגביה מחובות, להפעיל את שירותי אכיפת הגביה באמצעות אספקת שני עובדים, להפעיל את מערכות המחשוב של הגביה והאכיפה בעירייה, להפיק דוחות תקופתיים ומיוחדים, להפיק הודעות והתרעות לתושבים, לבצע ולהסיר עיקולי בנקים ועיקולי צד ג' ממוחשבים, לגבות את הכספים, להעניק שירותי מוקד טלפוני חיצוני עם מענה אנושי לתושבים לתשלומים וברורים, להכין תיקים למחיקת חובות והסדרי פשרה, הכל כמפורט במסמכי המכרז ועל פי נוהל משרד הפנים להעסקת חברות גביה בתנאי שאינו סותר כל דין.
- ה. השירותים, העבודות, הנהלים, רמת השרות ומרכיבי כח האדם אותם נדרש הספק להעמיד מפורטים במסמכי המכרז.
- ו. מובהר ומודגש בזאת, כי מכרז זה מפורסם בהתאם לדין החל במועד פרסומו. ככל שיחולו שינויים בפסיקה ובדברי חקיקה, אשר יטילו מגבלות או איסורים על רשות מקומית להתקשר עם חברות גביה, או אז תהיה העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות עם המציע הזוכה, או לשנות את תנאי ההתקשרות, בהתאם לשינויים המשפטיים שיחולו, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, זאת מבלי לשלם פיצוי כלשהו לזוכה, לרבות תשלום בגין הוצאות והשקעות שהושקעו על ידו. בהגשת הצעה למכרז, מקבל עליו המציע תנאי זה והוא מתחייב כי לא תהיה



- לו כל טענה או דרישה, כספית או אחרת, בגין הפסקת התקשרות או שינוי תנאיה, בשל שינויים במצב המשפטי שיחול לאחר חתימת הסכם ההתקשרות עמו.
- ז. התמודדות במכרז היא על סכום חודשי קבוע (להלן - "התמורה"), שתשולם לספק בגין השירותים והעבודות אותם יבצע ו/או יספק ובנוסף על איכות העבודות, השירותים והעובדים/ות אותם הוא מציע במסגרת מכרז זה והכל כמפורט במסמכי המכרז.
- ח. העירייה תוכל להפסיק ו/או להשהות את גביית חלק מהחובות על ידי הספק בכל אחד מהשירותים מכל סיבה שהיא בתוך מתן הודעה מיידית לספק.

2. בתיבת המכרזים נמצאו 2 הצעות, כדלקמן:

א. מילגם בע"מ, להלן: "מילגם"

ב. מ.ג.ע.ר בע"מ, להלן: "מגער"

3. דרישות מחייבות במכרז תנאי סף ואישורים:

להלן רשימת תנאי שבהם היה על המציעים לעמוד והמסמכים אותם היה עליהם לצרף:

תנאי סף:

- א. מציע המנהל פנקסים בהתאם לפקודת מס הכנסה ותיק מס ערך מוסף.
- ב. המציע צרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית על שם המציע לפקודת העירייה, בסך של 20,000 ₪, בנוסח המפורט במסמך ה' למסמכי המכרז.
- ג. המציע הינו בעל ניסיון בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020 בניהול ותפעול מלא של מחלקת אכיפת גביה בארנונה, בלפחות שתי רשויות מקומיות, שמספקות שירותים ללפחות 12,000 נכסים ועסקים המחוייבים בארנונה כל אחת.
- ד. המציע העסיק בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020, לפחות 10 עובדים בתחום מתן השירותים והעבודות המבוקשים במכרז, דהיינו, עובדי ומנהלי אגפי/מחלקות אכיפת גביה ברשויות מקומיות בארץ.
- ה. המציע הינו בעל מחזור כספי שנתי, בתחומים של ניהול ותפעול מלא של מחלקת אכיפת גביה עבור רשויות מקומיות בארץ בהיקף של 10 מיליון ₪ לפחות בכל אחת מהשנים 2017, 2018, 2019.
- ו. המציע הינו בעל ניסיון בכל אחת מהשנים 2018, 2019, 2020 במתן שירותי מוקד טלפוני אנושי לתשלומים וברורים, לפחות לשתי רשויות מקומיות בארץ, שמספקות שירותים ללפחות 12,000 נכסים ועסקים המחוייבים בארנונה בכל אחת.
- ז. לעניין תנאי זה ניתן להציג כחלופה, הסכם חתום עם ספק משנה שעומד בכל הנדרש בתנאי סף זה.

אישורים נוספים:

- א. אישור על היותו עוסק מורשה מאת שלטונות מס ערך מוסף, אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976 וכן אישור מאת פקיד שומה על שיעור ניכוי מס במקור.



ב. ערבות בנקאית בנוסח מסמך ה' למסמכי המכרז.

ג. מסמכים המעידים על ניסיונו של המציע:

רשימת המלצות מרשויות מקומיות בארץ להוכחת הנדרש לעיל בסעיפים 4א' (3) ו-4א' (6) על גבי נספח ב'2 במסמכי המכרז. ניתן להשתמש במקום נספח ב'2 בכל מסמך אחר הנכתב באופן חופשי ובתנאי שיכיל את כל האמור בנספח ב'2. רשימת ההמלצות תכלול, בין היתר, את הפירוט כדלקמן (במקרה של העסקת ספק משנה לעניין סעיף 4א' (6) במסמכי המכרז יש לצרף אישורים אלה של ספק המשנה ובנוסף לצרף הסכם חתום עם ספק המשנה):

(1) מקום ביצוע העבודה ומועדה כולל מספר בתי האב והעסקים;

(2) כמות העובדים ותפקידיהם; (במקרה של אישור למתן שירותי מוקד טלפוני אנושי יש לציין את כמות הפניות למוקד בשנה במקום את מספר העובדים ותפקידיהם).

(3) משך זמן ביצוע העבודה;

(4) שם הגורם הממליץ, תפקידו ומספר טלפון להתקשרות.

העירייה תהיה רשאית לפנות אל לקוחות המציע, להן נותן או נתן המציע שירותי גבייה, אכיפה ו/או מוקד טלפוני ולברר את היקף ומהות השירותים שנתן המציע ואת שביעות רצון הלקוחות משירותי הגבייה והאכיפה שניתנו על-ידו בכללותם, מציע שהעירייה מקבלת ו/או קיבלה ממנו את השירותים נשוא מכרז זה, תוכל העירייה לשמש כממליץ ולדרג את איכות השירותים שקיבלה.

ד. אישורים מרו"ח או יועץ מס מוסמך המעידים על עמידת המציע בהוראות סעיף 4א' (4) ו-4א' (5) למסמכי המכרז.

ה. באם ההצעה מוגשת על ידי תאגיד, יש לצרף תעודת רישום התאגיד, מספרו ואישור עו"ד/רו"ח לגבי האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם.

ו. קבלה על רכישת מסמכי המכרז.

ז. קורות חיים של המועמדים לשרת בעירייה מטעם המציע וכן של מנהל מטעם המציע או מנהל האזור/השירות של המציע שיהיה אחראי מטעם המציע על השירות לעירייה.

ח. על המציע לצרף להצעתו את שאלות ההבהרה והתשובות שניתנו בהתאם לאמור בסעיף 7 במסמכי המכרז.

עמידת המציעים בתנאי הסף ואספקת האישורים:

- כל המציעים הגישו את כל האישורים הנדרשים ועמדו בתנאי הסף.
- כל המציעים הגישו את הערבויות הנדרשות ולפיכך כל המציעים עברו לשלב בדיקת המחיר והאיכות.



הצעות המחיר, האומדן והניקוד עבור הצעות המחיר (עד 50 אחוז):

להלן הצעות המחיר והאומדן לדמי שימוש חודשיים בש"ח לפני מע"מ:

מילגם	מגער	אומדן	
53,000	50,000	50,350	דמי שימוש חודשיים
47.1698	50		ניקוד בגין דמי השימוש

4. **ניקוד איכות (עד 50 אחוז)**

להלן חברי הועדה המקצועית:

גב' דפנה קירו-כהן – מנכ"לית העירייה

מר ערן לבב – גזבר העירייה.

מר אילן קדוש – מנהל אגף השומה והגביה ומנהל הארנונה.

מר ירושלמי יהושע (שוקי) – יועץ מלווה למכרז שלא השתתף בדרוג.

חברי הועדה המקצועית ראינו את עובדי שתי החברות המציעות והתרשמו מאיכות העובדים והחברות המציעות. הדרוג התקבל בהחלטה משותפת (פה אחד).

הועדה ראינה מכל מציע עד שני מועמדים לכל תפקיד למשרות מנהל גביה ועובד שרות לקוחות (סה"כ עד 4 מועמדים). חברי הועדה העניקו ניקוד לכל מועמד בהתאם למתואר בטבלאות להלן:

סיכום הראיונות עם העובדים המיועדים לתפקיד מנהל/ת:

(חברת מגער הגישה מועמדת אחת, למול שני מועמדים שהגישה חברת מילגם שאחד מהם נפסל עקב אי עמידתו במינימום הנדרש לסעיף 5.

מילגם	מילגם	מגער	מנהל/ת גביה	
עובדת 3	עובדת 2	עובדת 1	שם ושם משפחה	
			תיאור/ניקוד איכות	
3	3	3	השכלה	1
3	3	3	ניסיון בשנים בתחום התפקיד בשנים (בהתאם לחלוקת הניקוד בטבלה במסמכי המרכז)	2
3	3	3	וותק ברשויות בשנים	3
3	3	3	שרות ברשות אחרונה מעל שנה כמות בתי אב ועסקים	4
0	3	3	הכרת מערכת המחשוב של העירייה בשנים (בהתאם לחלוקת הניקוד בטבלה במסמכי המרכז)	5
3	3	3	ותק בשנים בחברת גביה	6



9	9	9		7	ראיון אישי בו יינתן ניקוד ע"י חברי הוועדה המקצועית
נכשל	27	27			סה"כ ניקוד איכות
מילגם	מילגם	מגער	ניקוד מרבי		ראיון אישי - תיאור ההתרשמות של סעיף 7 בטבלה לעיל
20	20	20	20		הופעה כוללת (נעימה וייצוגית)
4	5	5	5		בטחון עצמי ושפת גוף
20	20	20	20		התרשמות מניסיונו של המועמד(ותק, רשויות שבהן שירת, תפקידים שמילא)
20	18	20	20		ידע מקצועי
10	8	10	10		רהיטות, שפה ויכולת ביטוי
5	5	5	5		יכולת הסברה של נושאים בתפעולם ואחריותם של העובד
10	10	10	10		ידע ויכולת להסביר חוק, תקנות ופסיקה
8	10	10	10		מתודולוגיה של פתרון בעיות שוטפות בעבודת הגביה והאכיפה
97	96	100	100		סה"כ

שתי המועמדות המובילות לתפקיד מנהלת גבייה של שתי החברות קיבלו ניקוד זהה למרות פער קטן בניקוד האיכות וזאת משום שנקבע כי ניקוד בראיון האישי מעל 95 יעניק את הציון המקסימאלי בניקוד האיכות.

להלן סיכום הראיונות עם העובדים המיועדים לתפקיד עובד/ת שרות לקוחות:

(חברת מגער הגישה שתי מועמדות, למול מועמד אחד שהגישה חברת מילגם)

מילגם	מגער	מגער	שרות לקוחות
עובדת 5	עובדת 4	עובדת 3	שם ושם משפחה
			תיאור/ניקוד איכות
3	3	3	1 השכלה
3	3	3	2 ניסיון בשנים בתחום התפקיד בשנים
3	3	3	3 וותק ברשויות בשנים
3	3	3	4 שרות ברשות אחרונה מעל שנה כמות בתי אב ועסקים
3	3	3	5 הכרת מערכת המחשוב של העירייה בשנים
3	3	3	6 ותק בשנים בחברת גביה
9	9	6	7 ראיון אישי בו יינתן ניקוד ע"י חברי הוועדה המקצועית
27	27	24	סה"כ
מילגם	מגער	מגער	ניקוד מרבי
20	20	18	1
4	5	5	2



20	20	15	20	התרשמות מניסיונו של המועמד(ותק, רשויות שבהן שירת, תפקידים שמילא)	3
20	20	20	20	ידע מקצועי	4
10	10	10	10	רהיטות, שפה ויכולת ביטוי	5
5	5	5	5	יכולת הסברה של נושאים בתפעולם ואחריותם של העובד	6
10	10	10	10	ידע ויכולת להסביר חוק, תקנות ופסיקה	7
10	10	10	10	מתודולוגיה של פתרון בעיות שוטפות בעבודת הגביה והאכיפה	8
99	100	93	100	סה"כ	

שתי המועמדות המובילות של שתי החברות לתפקיד עובדת שירות לקוחות קיבלו ניקוד זהה למרות פער קטן בניקוד האיכות וזאת משום שנקבע במסמכי המכרז כי ניקוד בראיון האישי מעל 95 יעניק את הציון המקסימאלי בניקוד האיכות.

ניקוד איכות בגין הצגת המידע:

כמות ניקוד מילגם	כמות ניקוד מגער	כמות נקודות לכל המדרגים	כמות נקודות למדרג	תיאור	סידורי
6	6	6	2	איכות המידע המוצג ותדירותו	1
3	3	3	1	דרך הצגת המידע וזמינותו דפי מידע/ אינטרנט/אין בכלל	2
9	9	9	3	סה"כ	

סיכום ניקוד האיכות:

שתי המציעות קיבלו את הניקוד המרבי במכרז 63 נקודות (27 עבור המועמדים לתפקיד מנהל/ת, 27 עבור המועמדים לתפקיד עובד שירות לקוחות ו 9 עבור איכות המידע והצגתו), ולפיכך שתיהן קיבלו 50 נקודות כל אחת.

סיכום ניקוד כולל:

מילגם	מגער	תאור	סידורי
47.1698	50	מחיר	1
50	50	איכות	2
97.1698	100	סה"כ	

**5. המלצת האגף:**

לאור האמור לעיל ובהתאם להוראות המכרז, אנו ממליצים לקבוע כזוכה במכרז את חברת מגער, שהצעתה עמדה בכל דרישות המכרז וקיבלה את הניקוד הגבוה ביותר.

החלטה:

לאור האמור לעיל ובהתאם להוראות המכרז הוועדה מאמצת את המלצת האגפים גזברות וגביה, ומחליטה להמליץ לראש העיר למסור את ביצוע העבודות נשוא המכרז למציעה **מ.ג.ע.ר בע"מ** שהצעתה עמדה בכל דרישות המכרז וקיבלה את הניקוד הגבוה ביותר.

הישיבה ננעלה!

אריאל אלמוג - יו"ר הוועדה

מאשר

שמואל בוקסר-רה"ע