

**מי עכו בע"מ**  
**מכרז פומבי 05/2020 לאספקת שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים**

**כללי**

**מי עכו תאגיד מים וביוב בע"מ** (להלן: "**המזמין**" או "**התאגיד**"), תאגיד המים והביוב של העיר עכו, פונה בזאת לקבלת הצעות למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים באמצעות מענה אנושי, **עם אופציה** לאספקת אחד או יותר מהשירותים הבאים: מענה לפניות מוקד הבירורים באמצעות הדואר האלקטרוני, הפקס או הדואר, ולרבות משלוח טפסים ומסמכים, אספקת שירותי בירורים באמצעות שיחוח מקוון (צ'אט ב Online) עם נציג שירות, למענה תשלומים באמצעות מענה אנושי (על בסיס מערכת החיוב והגביה הממוחשבת של התאגיד) ולמתן שירותי תשלומים באמצעות IVR (ולרבות מענה קולי ממוחשב, אפליקציות סלולריות ובאמצעות אתר האינטרנט).

תקופת ההתקשרות היא ל 24 חודשים. לחברה נתונה אופציה להאריך את תקופת ההתקשרות ב - 36 חודשים נוספים, לתקופה של עד 12 חודשים בכל פעם, לפי הוראות מסמכי המכרז. מובהר כי תקופת ההתקשרות הכוללת במקרה בו תממש החברה את מלוא תקופות האופציה תעמוד על 60 חודשים.

השירותים, היקפם ותנאייהם מפורטים במסמכי המכרז.

**תנאי סף להשתתפות במכרז**

רשאי להשתתף במכרז כמציע רק מי שעומד במועד האחרון להגשת הצעות למכרז בכל התנאים **המצטברים** המפורטים להלן:

**1. מעמד משפטי**

- 1.1 מציע שהינו אדם פרטי – המציע הינו תושב ישראל.
- 1.2 מציע שהינו שותפות – השותפות רשומה כדין ברשם השותפויות.
- 1.3 מציע שהינו חברה – החברה רשומה כדין ברשם החברות.

**2. ניסיון**

במהלך (כל או חלק) השנים 2018, 2019 ו- 2020 סיפק המציע, שירותי מוקד טלפוני לבירורי חשבונות מים ו/או ביוב לפחות שני תאגידי מים וביוב כמשמעותם בחוק תאגידי מים וביוב, מתוכם אחד לפחות בעל מספר תושבים העולה על 48,000 לפי נתוני הלמ"ס, בהיקף שנתי מצטבר (בכל תאגידי המים להם סיפק שירות) של לפחות 20,000 פניות לבירורים בכל אחת מהשנים 2018, 2019 ו- 2020.

3. המציע יצרף אל הצעתו **ערבות בנקאית** אוטונומית בלתי מותנית ובלתי מוגבלת, לפקודת המזמין על סך של 20,000 ₪, בהתאם להוראות מסמכי המכרז ובנוסף כאמור במסמכי המכרז.

4. **ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.**

## מסירת מסמכי המכרז וזכות עיון

ניתן לעיין במסמכי המכרז ולקבלם, ללא תשלום, **במשרדי המזמין** בימים א' עד ה', בשעות 09:00 עד 15:00 וזאת החל מיום א', כ"ז בכסליו תשפ"א, ה – 13/12/2020 ועד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, **בתאום מראש** עם גב' נעמה סולומון, חשבת התאגיד בטלפון מספר 04-9819063.

מציעים פוטנציאליים (ספקי שירותי מוקד טלפוני) יכולים לבקש את קבלת מסמכי המכרז באמצעות הדואר האלקטרוני [naama@mei-akko.co.il](mailto:naama@mei-akko.co.il) תוך מסירת פרטי התקשרות – שם איש קשר, מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני ומסמכי המכרז יישלחו אליהם באמצעות הדואר האלקטרוני, על פי הפרטים אותם מסרו.

## ערבות

המציע יצרף להצעה ערבות בנקאית בלתי מותנית (אוטונומית) בסכום של 20,000 ש"ח בנוסח הנדרש במסמכי המכרז, לטובת המזמין, להבטחת קיום תנאי המכרז, ההצעה, חתימה על החוזה וקיום הוראותיו.

## שאלות והבהרות

מציע המעוניין להעלות שאלות הבהרה מתבקש להפנותן בכתב, בעברית, **ובאמצעות קובץ MS Word בלבד** אל גב' נעמה סולומון, חשבת התאגיד בטלפון מספר 04-9819063, באמצעות הדואר האלקטרוני לכתובת [naama@mei-akko.co.il](mailto:naama@mei-akko.co.il), ולאשר את קבלת הודעת הדואר האלקטרוני ושלמותה באמצעות מספר הטלפון 04-9819063 ובאמצעות קבלת אישור במייל חוזר על קבלת הודעתו. העתקים של הדואר האלקטרוני ישלחו, במועד משלוח השאלות, לכתובת הדואר האלקטרוני [efraim@mei-akko.co.il](mailto:efraim@mei-akko.co.il) ו – [orenelne@gmail.com](mailto:orenelne@gmail.com). שאלות אשר תועברנה באמצעות קובץ PDF לא תיענינה.

על השאלות להיות מנוסחות באופן ברור, ענייני ולכלול במסגרת השאלה את מספר העמוד, מספר הסעיף ותוכן הסעיף אליו מתייחסת השאלה.

למען הסר ספק יובהר כי על המציע חלה החובה לוודא את קבלת שאלות הבהרה כאמור במשרדי המזמין. השאלות כאמור תועברנה לא יאוחר מיום ה', ט' בטבת תשפ"א, ה 24/12/2020 בשעה 16:00.

במסמך השאלות תצוין באופן ברור **כתובת הדואר האלקטרוני** למתן התשובות.

## הגשת ההצעות

את ההצעות, בצירוף הצעת המחיר וכלל מסמכי המכרז כמפורט בתנאי המכרז, יש להגיש במסירה ידנית בלבד, בשני עותקים, אל תוך תיבת המכרזים במשרדי המזמין ברחוב דרך הארבעה 57 בעיר עכו, במעטפה סגורה הנושאת את הרישום "מכרז פומבי 05/2020" ללא כל סימנים מזהים ו/או כיתוב אחר וזאת, לא יאוחר מיום א', י"ט בטבת תשפ"א ה- 03/01/2021 בשעה 12:00. הצעה אשר תישלח בדרך אחרת תיפסל.

המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.

במקרה של סתירה בין מודעה זו לבין הוראות מסמכי המכרז יגברו הוראות מסמכי המכרז.

**בברכה,**

**דני ספנדי  
מנכ"ל מי עכו בע"מ**