



מכרז פומבי 08/2020

הפעלת מוקד טלפוני אנושי לצורך גביה ובירורים עבור עיריית גבעתיים

דיון והחלטות: ישיבת הוועדה התקיימה ביום 05/08/2020 בשעה 18:25

בהשתתפות: יו"ר אביעד מנשה, אלעד רוזגוביץ, ואיתמר אביבי, חברי ועדת מכרזים.

נוכחים: עו"ד שרונה לוי, יאיר אונפסונג - מנהל אגף הגבייה והכנסות ונילי רחמים - מזכירת הוועדה.

דיון:

מדובר במכרז לקבלת שירותי מוקד אנושי לצורך גבייה הנוגעים לכל התשלומים שגובה העירייה, לרבות תשלומי ארנונה, חינוך, וכל תשלום אחר כפי שתיראה העירייה לנכון. לשם מתן השירות, הספק יפעיל את המוקד בימים א'-ה' משעה 08:30 ועד 20:00 וביום ו' וערבי חגים משעה 08:30 עד השעה 12:30. המוקד לא יפעל בשבתות וחגים יהודיים שהינם ימי שבתון. זמן המענה לתושב לא יעלה על 2 דקות.

כל הפעולות מתבצעות בתקשורת ON-LINE עם מערכת הגביה העירונית. שליחת אסמכתא במייל לתושבים עפ"י בקשתו לרבות קבלות עבור תשלומים ומצב חשבון. אנשי המוקד יעדכנו במסך הפרטים של התושב שהתקשר את פרטי הטיפול ו/או המענה שניתן. כל השיחות המוקלטות וישמרו עד לשנה מיום השיחה.

הספק מתחייב כי כל העובדים העונים לפניות הטלפוניות ישלטו היטב בשפה העברית ויענו לפונים בנימוס ובצורה הולמת, הספק מתחייב כי יינתן מענה לדוברי השפה הרוסית.



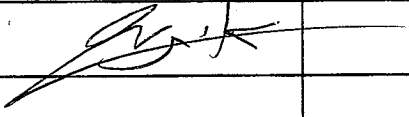
למכרז ניגשו 3 מציעים שהיו צריכים להציע מחיר עבור שיחה טלפונית אחת: מ.ג.ע.ר בע"מ – 5.78 ₪, החב' לאוטומציה בע"מ – 5.80 ₪, מילגם בע"מ – 6.50 ₪

עו"ד שרונה לוי בדקה את ההצעות ומצאה שכולן עומדות בתנאי הסף והמלצתה היתה לבחור במציע שהצעתו היתה הזולה ביותר, דהיינו חב' מ.ג.ע.ר בע"מ.

החלטה - חברי הוועדה קיבלו את ההצעה וממליצים לבחור בחב' מ.ג.ע.ר בע"מ כזוכה במכרז.



הועדה ממליצה למסור את ביצוע העבודה לחברת - מ.ג.ע.ר בע"מ

תפקיד	שם משפחה	חתימה
יו"ר	אביעד מנשה	
חבר	אלעד רוזגוביץ	
חברה	גלית לנדסהוט	
חבר	יעקב שטרן	
חבר	איתמר אביבי	
מ"מ חבר ועדה	סיון גולדברג	