

הנדון : פרוטוקול כנס מציעים למכרז פומבי 3/17- הפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עיריית בת-ים

בתאריך י' בשבט תשע"ז ב- 6 לפבר' 2017 (למני'ינם) נערך כנס מציעים למכרז שבנדון.

נכחו בכנס:

נציגי העירייה-

מר גבי וולדובר- מנהל אגף הכנסות העירייה

מר מוטי לייסט- נהל מח' מערכות מידע

גב' מיכל מושקובסקי- סגנית מנהל מח' מערכות מידע

אסנת דוד- עוזרת גזבר

מציעים:

חברת מגער- גב' סבטה ליפשיץ

חברת טללי ערד- גב' רות דרסלר

חברת מילגם- גב' עינת לרנר

חברת טלאול- גב' הדס ספיר

פתיחה:

מר גבי וולדובר הציג רקע כללי של העבודה הנדרשת והמערך הקיים היום .

שאלה 1 – ע"י מילגם (עינת)- כיום יש לכם מוקד – מניסיונכם אתם יודעים מה אורכה של שיחת בירורים ממוצעת? האם ניתן לקבל את הנתון לגבי אורכה של שיחת בירורים?

תשובה: אורכה של שיחה ממוצעת 5.36 דק'

כהמשך לשאלה 1-ע"י טלאול(הדס)-האם אפשר לקבל נתונים שנדרשו לגבי שיחות בירורים ואת כל הנתונים על הכמיות?

תשובה: מניתוח נתונים שהועברו ע"י הקבלן המבצע היום עבור חודשים ינואר-נובמבר 2016 , עלה כי בממוצע משך השיחה הינו כ- 2.7 דק', כמות שיחות שנענות בשעה כ-22 שמתוכם כ-70% מסתיימות בתשלום ו- כ-30% כבירור.

שאלה 2 – טללי ערד (רותי)- חשוב לדעת מהי החלוקה בין הבירורים לתשלומים , בנתונים לערוך חלוקה בין התשלומים לבירורים?

תשובה:כ-70% מהשיחות נוגעות לנושאים של בירורים

כ- 30% מהשיחות מסתיימות בתשלום

שאלה 3- טלאול ומילגם – המערכת הממוחשבת על איזו תוכנה יושבת?

תשובה: המערכת הממוחשבת של תכנת בסנובה הייחודית ועצמאית של עיריית בת-ים

טלאול (הדס) – מחיר סעיף 1 בהצעת מחיר מתייחס לשיחה שהסתיימה בתשלום, דהיינו כל שיחות הברורים יחולו עלינו?

תשובה ע"י אסנת- אנו נשלם על שיחות שהסתיימו בתשלום, כאשר בהצעת המחיר יש להתחשב בכך ולכן מחיר המקסימום שנקבנו בפריט זה הינו גבוה יותר ממחיר לשיחה תשלום שמשלמים כיום.

גבי- המטרה היתה שתהיה מוטביציה לסיים בתשלום, ומבקשים שתשקללו במחיר.

מילגם (עינת) וטלאול (הדס) – ציינו ביחד שאין בזה כל מוטיבציה, יש לפעמים שיחות שעם כל השתדלות לא מסתיימות בתשלום, למרות שבלי שום קשר זו מטרתן לסיים בתשלום.

טלאול (הדס) – ציינה כי המחיר נמוך לפריט אחד ובמחיר כזה הם לא יעמדו, זה מחירי הפסד, שיחה ממוצעת היא מעל ארבע דקות לא ניתן.

שאלה 4 - טלאול (הדס) - צויין כי מחיר פריט אחד עבור "כל שיחת אחת של תשלום מאושר", באם באותה שיחה בוצעו מספר תשלומים, נניח ארנונה, חינוך ועוד, האם זה עבור כל תשלום?

תשובה – תשלום עבור כל נושא לצורך הבהרה: שילם התושב עבור 2 שוברי ארנונה, אזי מדובר בתשלום אחד אלא אם כן מדובר במספר סוגים של תשלומים.

שאלה 5 – טללי ערד (רות)- האם מים כלול בפנים?

תשובה – אסנת וגבי- המים לא כלולים, תאגיד מי בת-ים הוא נפרד לחלוטין.

גבי- קיימת סבירות נמוכה שמשוה יירצה לשלם חוב מים ישן מאד, בדר"כ זה נשלח יחד עם שובר הארנונה, אך זה בסבירות נמוכה.

שאלה 6 – טללי ערד (רות) – לגבי ההדרכה מי יעשה את נושא ההתאמות וכו'?

תשובה – גבי- אנו נתדרך אתכם, יש נוהלי עירייה ואתר עירייה אנו נדריך אתכם בהתאם, ברור שנסייע.

אסנת לגבי הדרכה שוטפת של העובדים זה באחריות החברה.

שאלה 7 – טללי ערד (רות)- לגבי אתר התשלומים, איך זה יקרה? אנו נעזרים לצורך הפעלת אתר בתוכנות חיצוניות, כמו פיקס, אנו גביה ברמה הטכנולוגית נעזרים בהם, יש אפשרות כזו?

תשובה: מוטי- מה זה אומר, נניח חברה לאוטומציה, רות: כן, אנו משתמשים באתר של חברה לאוטומציה..

אסנת: בחוזה נרשם כי חל איסור להעסיק קבלני משנה אלא באישור העיריה בלבד.

שאלה 8 – טלאול (הדס)- תנאי הסף לא מופיעים במכרז?

תשובה: אסנת- מופיעים תנאי סף ראי עמוד 4 למסמכי המכרז.

אין שאלות נוספות