

# שוהר

פתח תקווה, 16 בפברואר 2017

מ"ד

לכבוד  
עיריית בת ים

בדוא"ל ובפקס 03-5558440

א.נ.

**הנדון: שאלות הבהרה 2- מכרז 3/17 להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובידורים של מיסי עיריית בת ים**

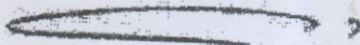
חברת שוהר פתרונות בע"מ (להלן: "שוהר") מתכבדת לפנות אליכם בשאלות ההבהרה, כדלקמן:

מס"ד	מסמך	סעיף	שאלה
1	המכרז	3 ב	על מנת למנוע אי בהירות, נבקשכם להבהיר כי "תשלומי חובה אחרים" הינם: תשלומי פיגורים ו/או חיובים שוטפים של אגרות מים ו/או ביוב ו/או היטלים ו/או קנסות חניה ו/או קנסות מכח חוקי העזר השונים.
2	המכרז -	סעיף 20.1	נבקשכם ליתן פירוט לשנים 2014-2016 (לכל שנה בנפרד) כדלקמן: 1. כמות שיחות של תשלום טלפוני מאושר. 2. כמות שיחות של תשלום מאושר באינטרנט. 3. כמות הפקת יתרות בחשבון למשלוח דואר. 4. "למשלוח בדוא"ל.
3	דחיית מועד		נבקש דחיית מועד לזמן סביר ממועד פרסום תשובות ההבהרה.
4	מפרט טכני	8.1.4	נא פרטו באיזה תוכנה עובדת כיום העירייה.

נודה לקבלת התייחסותכם הדחופה באמצעות דואר אלקטרוני: [naor.i@shohar.net](mailto:naor.i@shohar.net)

הח"מ לרשותכם גם בנייד: 052-3962266.

בכבוד רב,



נאור רבינו, עו"ד  
יועץ משפטי- תחום התקשרויות  
שוהר פתרונות בע"מ

פתח תקווה, 9 בפברואר 2017

בס"ד  
לכבוד  
עיריית בת ים

בדוא"ל ובפקס 03-5558440

א.נ.,  
הנדון: שאלות הבהרה 1- מכרז 3/17 להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי שלומים ובירורים של מיסי עיריית בת ים

חברת שוהר פתרונות בע"מ (להלן: "שוהר") מתכבדת לפנות אליכם בשאלות הבהרה, כדלקמן:

שאלה	סעיף	מסמך
תנאי הסף המוצע מצמצם שלא לצורך את התחרות במכרז לכ- 2-3 חברות נבקש להורות על ביטול סעיף זה. אין חולק, כי די בסעיפים 3-ב, ה, להעמיד חברות ראויות בעלות ניסיון בתחום הגבייה.	3 ח תנאי הסף	המכרז
נבקשם לקבוע כי על המציע להתחייב להעסיק בתקופת ההתקשרות 5 עובדים בתחום הגבייה בעלי ניסיון של שנה לפחות.		
נבקש דחיית מועד לזמן סביר ממועד פרסום תשובות הבהרה.		דחיית מועד

נודה לקבלת התייחסותכם הדחופה באמצעות דואר אלקטרוני: [naor.r@shohar.net](mailto:naor.r@shohar.net)

הח"מ לרשותכם גם בנייד: 052-3962266.

בכבוד רב,

נאור רביבו, עו"ד  
יועץ משפטי- תחום התקשרויות  
שוהר פתרונות בע"מ

העתק:

מר איתן רובינוב, מנכ"ל- שוהר פתרונות בע"מ  
מר שלמה אהרונישקי - יו"ר, שוהר פתרונות בע"מ  
עו"ד אורטל רייך-עמיר- מנהלת חטיבת הלקוחות, שוהר פתרונות בע"מ

יום המישי י"ג שבט תשע"ז  
 09 בפברואר 2017

לכבוד  
 מר גבי ולדובר, מנהל אגף הכנסות  
עיריית בת ים

,ג.א.

באמצעות פקס : 03-5558440

הנדון: מכרז מס' 3/17 - לחפעלת מוקד גביה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של

מיסי עיריית בת ים

שאלות הבהרה מס' 1

מס'	מיקום במכרז	פירוט
כללי:		
1.	כללי	נבקש לקבל את פילוח השיחות החודשית לשנת 2016 ממוקד הבירורים ואחוז התשלומים מסך שיחות הברור (חברת מגער) נבקש לקבל את פרוט שיחות התשלומים ממוקד התשלומים ל 2016(טלאול)
2.	כללי	נבקש לקבל פרוט היקף השיחות שלא קשורות בתשלום " שיחה אינפורמטיבית" ופילוח נושאי הפניות במוקד הבירורים לשנת 2016
3.	כללי	נבקש לקבל את פילוח התשלומים החודשית לשנת 2016 לפי דרך גישה: נציג, מענה ממוחשב, אתר תשלומים
4.	עמי 14 סעיף 20.1	נבקש לבחון את התרומה מחיר מקסימלי לתשלום . מדובר בשיחה ממוצעת של 240 דק , אין ב 4 שו מחיר מקסימאלי אפשרות לכסות את השכר המינימום.



מס'	מיקום במכרז	פירוט
5.	כללי	מניסיונו יש % לא מבוטל של שיחות אינפורמטיביות שאינן מסתיימות בתשלום נבקש לבחון הוספת תעריף לשיחות אלו.

את חמסמכים ותחשבות נא תעבירו לפקס 03-9112256 ולכתובת הדואר האלקטרוני  
[mor.swisa@milgam.co.il](mailto:mor.swisa@milgam.co.il) (טלפון ישיר לוודא קבלת חפסס 03-9112201).

בברכה ובכבוד רב,

מנכ"ל חלר, ער"ד

מזכיר החברה ומנהל פיתוח עסקי

העתק: אילן ערוסי - מנכ"ל

