

מסמך ב

תנאי המכרז והוראות למשתתפים

עיריית בת ים (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים של מיסי עיריית בת-ים .
במסגרת שירותי המוקד תתאפשר אף גבייה באמצעות כרטיסי אשראי במענה טלפוני אוטומטי או באמצעות אתר האינטרנט והכל בהתאם לתנאי המכרז וההסכם לכל נספחיו ומסמכיו.

נשוא המכרז

1. עיקרי השירותים המבוקשים על ידי העירייה מאת המציע הזוכה (להלן "הזוכה") הינם כדלקמן:

1.1 הזוכה יפעיל עבור עיריית בת ים מוקד טלפוני לגביית מיסי עירייה כפי שיידרשו באמצעות כרטיס אשראי או כל אמצעי תשלום שיידרש, ע"י מענה אנושי טלפוני באמצעות נציגי שירות שהוכשרו לצורך הפעילות .

1.2 הזוכה יפעיל עבור עיריית בת ים מענה טלפוני ממוחשב לצורך גביית תשלומי ארנונה ותשלומים אחרים באמצעות כרטיס אשראי.

1.3 הזוכה יתן מענה טלפוני לבירורי חשבונות ארנונה ותשלומים אחרים .

1.4 על פי נתוני עבר, מבוצעות כ-7,150 שיחות (ממוצע חודשי) למוקד אשר מתוכן כ-1,790 (כ-25%) תשלומים מבוצעים בעזרת מענה אנושי. יובהר כי נתונים אלו הינם לצרכי מידע כללי בלבד, שאין בו כדי להטיל על העירייה חבות מסוג כלשהו.

מתן השירותים יתבצע בהתאם להוראות הדינים החלים על עיריות ועל מתן השירותים מהסוג נשוא ההסכם, ובפרט בהתאם לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, וכל התקנות, הכללים והצווים לפי החוקים הללו, כנוסחם העדכני מעת לעת.

1.5 הזוכה יחל בהפעלת המוקד הטלפוני על פי כל דרישות הסכם ונספחיו בתוך חודש ימים מיום הודעת העירייה על זכייתו במכרז. מיד בסמוך לקבלת הודעת הזכייה ובמועד עליו יורה המנהל. הזוכה יגיש תרשים גאנט המתאר את המשימות ולוחות הזמנים להפעלת המוקד הטלפוני.

1.6 תקופת ההסכם הינה ל-12 חודשים ממועד תחילת הפעלת מוקד הגבייה הטלפוני (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").

העירייה תהא רשאית, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההסכם בתקופות נוספות של עד 12 חודשים כל אחת, ובלבד שהתקופה הכוללת של ההסכם, לרבות תקופת ההתקשרות הראשונה, לא תעלה על 60 חודשים.