

**כללי**

**מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ** תאגיד המים והביוב של הערים אשקלון ונתביבות (להלן: "המזמין") פונה בזאת לקבלת הצעות למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים ולרבות: תשלומים באמצעות מענה אנושי (על בסיס מערכת החיוב והגביה הממוחשבת של התאגיד), בירורים באמצעות מענה אנושי, עם אופציה למענה לפניות באמצעות הדואר האלקטרוני, הפקס או הדואר ולרבות משלוח טפסים ומסמכים, ועם אופציה לביצוע שירותי בירורים באמצעות שיחוח מקוון (צ'אט ב Online) עם נציגי שירות ועם אופציה למתן שירותי תשלומים באמצעות IVR (ולרבות מענה קולי ממוחשב ובאמצעות אתר האינטרנט).

תקופת ההתקשרות הינה למשך שנתיים. למזמין שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות למשך לא יותר משלוש שנים נוספות, לפרק זמן של עד שנה בכל פעם, בהתאם להוראות המכרז. השירותים, היקפם ותנאיהם 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**

- 2 במהלך השנים 2017 ו-2018 סיפק המציע, שירותי מוקד טלפוני לבירורים ולתשלומים ללפחות שני תאגידי מים וביוב כמשמעותם בחוק תאגידי מים וביוב, מתוכם אחד לפחות בעל מספר תושבים העולה על 50,000 לפי נתוני הלמ"ס, בהיקף שנתי מצטבר (בכל תאגידי המים להם סיפק שירות) של לפחות 20,000 פניות לבירורים בכל אחת מהשנים 2017 ו-2018.
- 3 המציע יצרף אל הצעתו ערבות בנקאית אוטונומית מבנק ישראלי 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 עיין**

ניתן לעיין במסמכי המכרז ולקבלם, ללא תשלום, **במשרדי המזמין** בימים א' עד ה', בשעות 09:00 עד 15:00 וזאת החל מיום א', כ"ח בסיון תשע"ט, ה - 01/07/2019 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, **בתאום מראש** עם מר שי שמעון חזוט, מנכ"ל בפועל וחשב התאגיד, בטלפון מספר 08-6793000.

**ערבות**

המציע יצרף להצעה ערבות בנקאית בלתי מותנית (אוטונומית) מבנק ישראלי בסכום של 20,000 ש"ח בנוסף 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 מר שי שמעון חזוט, מנכ"ל בפועל וחשב התאגיד מי אשקלון בע"מ, באמצעות הדואר האלקטרוני לכתובת **shay@mei-a.co.il**, ולאשר את קבלת הודעת הדואר האלקטרוני ושלמותה באמצעות מספר הטלפון 08-6793000 ובאמצעות קבלת אישור במייל חוזר על קבלת הודעתו. העתקים של הדואר האלקטרוני ישלחו, במועד משלוח השאלות, לכתובות הדואר האלקטרוני: **orenelne@gmail.com** ו- **becky@mei-a.co.il**. 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 יאחר מיום ה', ט"ו בתמוז תשע"ט, ה 18/07/2019 בשעה 16:00.** במסמך השאלות תצוין באופן ברור כתובת הדואר האלקטרוני למתן התשובות.

**הגשת הצעות**

את הצעות, בצירוף כל מסמכי המכרז כמפורט בתנאי המכרז, יש להגיש במסירה ידנית בלבד, אל תוך תיבת המכרזים במשרדי המזמין ברחוב אבן עזרא 35 בעיר אשקלון, בשני העתקים, כל אחד משני העתקים בשתי מעטפות סגורות נפרדות, האחת כוללת את כלל מסמכי המכרז והמסמכים הנוספים הנדרשים, למעט הצעת המחיר והנושאת את הכיתוב "מכרז פומבי 09/2019 - מסמכי ההצעה ללא הצעת המחיר" והשנייה את הצעת המחיר, הנושאת את הרישום "מכרז פומבי 09/2019 - הצעת המחיר", ללא כל סימונים מזהים ו/או כל כיתוב אחר על גב המעטפה, **לא יאחר מיום ג', ה- 06/08/2019 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,

שי חזוט, מנכ"ל מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ