

08.09.2019
ח' אלול תשע"ט

לכבוד
משתתפי המכרז

הנדון: הודעה מס' 1 – מכרז 02/2019 מתן שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלומים

1. מצ"ב להודעה זו **כנספח א'** פרוטוקול סיור קבלנים אשר התקיים במשרדי החברה ב – 05.09.2019
2. הודעה זו ונספח א' המצורף אליה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז שבנדון, ועל המשתתפים במכרז להגישם, ביחד עם יתר מסמכי המכרז, כשהם חתומים על ידם.
3. אין באמור בפרוטוקול המצ"ב, כדי לגרוע מהאמור בהוראות מסמכי המכרז.
4. המועד האחרון להגשת הצעות הינו **26.09.2019 שעה 12:00**.

בכבוד רב,

קרן מאור קהלני
מנהלת מחלקת גביה אזורית

נספח א' להודעה מס' 1- מפגש מציעים

מכרז 02/2019 מתן שירותי מוקד חיצוני לאספקת מידע, מענה לבירורים ותשלומים

משתתפים :

רינה קטיף, מנכ"ל התאגיד

זואי זקין, מנהלת שירות לקוחות

קרן מאור קהלני, מנהלת מחלקת גביה אזורית

אייל ברזיק – נציג מגער

קרן מאור קהלני: יש לשים לב כי חובה לעמוד בתקנות הגנות הצרכן כולל התיקון להגבלת זמן המתנה לנציג עד 6 דקות. משך זמן ההמתנה למענה אנושי לא יעלה על שש דקות מתחילת ההתקשרות למרכזיית התאגיד, והצרכן לא יופנה לשירות השארית הודעה, אלא אם בחר בכך.

יש לשים לב במסמך הצעת המחיר כי הסכום שיובא בחשבון על ידי תאגיד מי ציונה בע"מ לצורך חישוב התמורה למציע, יהיה הנמוך מבניהם לאחר חישוב סה"כ דקות שיחה חודשיות לעומת סה"כ שיחות חודשיות.

אייל ברזיק: כיום ממוצע שיחה הינו 4-5 דקות, כאשר מגבילים למחיר הנמוך בין דקת שיחה לסה"כ שיחה, ההגבלה הינה 6.5 ש, גם אם שיחה ממוצעת לוקחת 10 דקות ומעלה.

אייל טוען כי המחיר לפי שיחה הינו נמוך ולא משקף מציאות היות ותמיד החשבונות הינה לפי שיחה ולא לפי דקת שיחה.

רינה קטיף: שאלות, השגות וכו' יש להעביר במסגרת שאלות הבהרה למכרז. את השאלות יש להגיש בכתב עד ליום 12.09.2019 בשעה 12:00.