



עיריית גבעת שמואל

מכרז מס' 51/2024

הזמנה לקבלת הצעות

למתן שירותי מוקד טלפוני חיצוני לבירורים וגביית תשלומים, ומתן שירותים למחלקת הגבייה בעיריית גבעת שמואל

תמצית תנאי המכרז

מובהר בזאת, כי מדובר בתמצית תנאי המכרז בלבד.

כל המעוניין לעיין במסמכי המכרז המלאים, מתבקש לפנות במייל לכתובת efratg@givat-shmuel.muni.il לקבלת חוברת המכרז

1. כללי:

- 1.1. עיריית גבעת שמואל (להלן: "העירייה") מעוניינת להתקשר עם חברה אשר תספק לה את העבודות והשירותים המפורטים בנספח 1.7 למכרז זה, לרבות מתן השירותים הבאים:
 - א. שירותי מוקד חיצוני לבירורים וגביית תשלומים עם מענה אנושי לתושבים ב. שירותים למחלקת הגבייה בעירייה. הכל כמפורט במסמכי מכרז זה, והנספחים המצורפים אליו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
 - יתר התחייבויות הקבלן מפורטות במסמכי המכרז על נספחיו.
- 1.2. תקופת ההסכם הינה לשנה אחת (12 חודשים) שתחילתה במועד שיקבע על ידי העירייה בהודעה על הזכייה ולאחר קבלת המסמכים (להלן: "תקופת ההסכם"). העירייה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההסכם בתקופות נוספות של עד 12 חודשים, או חלקם, כל פעם (להלן: "תקופת ההארכה") ובלבד שתקופת ביצוע השירותים הכוללת לא תעלה על 5 שנים (60 חודשים).
- 1.3. תקופת ההארכה תיכנס לתוקפה באופן אוטומטי, וללא צורך בהודעה של הרשות לקבלן, אלא אם הודיעה הרשות לקבלן 30 ימים בטרם תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה לפי העניין, כי אין בכוונתה לממש את תקופת ההארכה. מימשה העירייה את זכותה כאמור, יחולו כל הוראות מסמכי המכרז וההסכם גם על תקופת ההארכה. ככל שהעירייה לא מימשה את הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות, כולה או חלקה, יסתיים ההסכם ולא יוארך בתקופה נוספת.

2. תנאים להשתתפות במכרז:

רשאים להשתתף במכרז ולהגיש הצעות רק מציעים העונים על כל הדרישות והתנאים המצטברים שלהלן:

2.1. המציע הוא חברה רשומה בישראל אצל רשם החברות בעת הגשת הצעתו למכרז.

2.2. המציע בעל ניסיון בכל אחת מהשנים 2020, 2021, 2022, 2023 ו-2024 במתן שירותי מוקד תשלומים חיצוני ל-5 רשויות מקומיות ותאגידי מים בארץ (ניתן להציג ניסיון ב-3 רשויות מקומיות ו-2 תאגידי מים), שמספקים שירותים ל-8,500 בתי אב לפחות כל אחד/ת, ומעסיק במוקד 20 עובדים לפחות.

2.3. המציע רכש את מסמכי המכרז.

3. רכישת חוברת המכרז והוצאות:

את חוברת מסמכי המכרז ניתן לרכוש, בתמורה לסך של 300 ש"ח, באתר האינטרנט של העירייה, בכתובת <https://www.givat-shmuel.muni.il>, סכום זה לא יוחזר בכל מקרה. לאחר הרכישה יש לפנות לכתובת מייל efratg@givat-shmuel.muni.il לקבלת חוברת המכרז, וזאת לאחר הצגת הקבלה עבור רכישת המכרז, על שם המציע בלבד. ניתן לעיין במסמכי המכרז קודם לרכישתם באתר העירוני, אולם על מנת להגיש הצעה, נדרש לרכוש את המסמכים ולצרף קבלה על שם המציע במסגרת הגשת ההצעה.

4. הבהרות ושינויים:

עד לתאריך 08.09.2024 בשעה 13:00 כל אחד מהמציעים רשאי להפנות למזמין שאלות הבהרה בכתב לדואר אלקטרוני efratg@givat-shmuel.muni.il על המציעים לוודא קבלת הדואר האלקטרוני. העתק השאלות והתשובות יופץ לכל רוכשי חוברת המכרז ובאתר האינטרנט של העירייה ויהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

5. אופן הגשת ההצעה:

5.1. הצעות המחירים תוגשנה על גבי מסמך 2 – הצעה והצהרת המשתתף במכרז בלבד, המחירים יינקבו בשקלים חדשים. למחיר המוצע יתווסף מס ערך מוסף כחוק. המחירים המוצעים, לא יעלו על הסכום המרבי ולא יפחתו מהסכום המינימאלי בהתאמה לכל פריט המופיעים על גבי טופס הצהרת המשתתף והצעת המחיר. הצעות שאחד או יותר מהמחירים המוצעים בהם יחרוג מטווח המחירים הנ"ל יפסלו ולא יועלו לדיון כלל.

5.2. על המשתתף למלא בדיו כחול את סכום הצעתו ואת כל הפרטים הנדרשים במסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף והצהרתו וכן עליו לחתום על כל דף מהמסמכים הנ"ל, כולל נספח נזיקין וביטוח לחתום חתימה מלאה במקום המיועד לכך בכל מסמכי המכרז, לרבות על

טפסי החוזה המצורפים למסמכי המכרז ולציין בכתב ברור את שמו כתובתו ותאריך הגשת ההצעה.

5.3. ההצעה תוגש על ידי מציע אחד ולא ניתן להגיש הצעה משותפת. הצעה משותפת תיפסל.

5.4. את המחירים ימלא המציע על גבי טופס הצהרת והצעת המשתתף, נספח ב' למסמכי

6. **המועד האחרון להגשת הצעות:**

הצעה תוגש במסירה ידנית בלבד לתיבת המכרזים שבמשרדי מזכירות לשכת מנכ"ל המזמינה, שברחוב בן גוריון 24, גבעת שמואל, עד ליום 18.09.2024 בשעה 15:00 אחר- הצהריים (להלן: "המועד האחרון להגשת הצעות").

7. **ערבות בנקאית:**

ערבות בנקאית אוטונומית לטובת העירייה, בת פירעון עם דרישה ראשונה שהוצאה לבקשת המציע במכרז, בנוסח נספח 1.4, בסך של 5,000 ₪ (חמשת אלפים שקלים חדשים). הערבות תהיה בתוקף לתקופה של עד לתאריך 18.12.2024.

8. **אופן קביעת ההצעה הזוכה:**

בחירת ההצעה הזוכה תיעשה כדלקמן:

בחירת ההצעה הזוכה תיעשה בשני שלבים, כדלקמן :

8.1. **בשלב הראשון – בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף של המכרז**

תחילה יפתחו המעטפות ותיבדק עמידתם של המציעים בתנאי הסף להשתתפות במכרז, האמורים בסעיף 3 דלעיל וקיום כל המסמכים המפורטים בסעיף 4 דלעיל.

רק הצעות של מציעים, המקיימים את התנאי הסף להשתתפות במכרז, תיבחנה והצעותיהם תעבורנה לשלב השני.

8.2. **בשלב השני – בחינת הצעת המחיר – (85 נקודות)**

בשלב זה ייבדקו הצעות המחיר בהתאם למפורט להלן, כאשר המשקל שניתן להצעת המחיר בתהליך בחירת ההצעה הזוכה הינו 85 נקודות.

ההצעה במכרז זה תהא על ידי מתן מחירים **שלא יפחתו** מהסכום המינימאלי **ולא יעלו** על הסכום המירבי לכל פריט ופריט שנקבעו במסמך 2 למסמכי המכרז – הצעה והצהרת המשתתף.

ההצעה שתציע את המחיר הזול ביותר עבור ביצוע העבודות והשירותים, תקבל את הניקוד המירבי (85 נקודות) ויתר ההצעות יקבלו ניקוד יחסי.

8.3. **בשלב השלישי- בחינת מדדי איכות – (עד 15 נקודות)**

לאחר בחינת הצעות המחיר יועברו ההצעות לבחינת איכות בפני ועדה מקצועית אשר חבריה הם: מנכ"ל העירייה, גזבר העירייה ומנהל מחלקת הגבייה. הוועדה תתכנס בפורום של שלושה חברים לפחות.

בשלב זה תיבדק איכות ההצעות, ההצעות ייבדקו וינוקדו עד 15 נקודות בהתאם לחומר שהוצג והוא יחושב בהתאם לטבלה שלהלן:

אופן המדידה	הניקוד מירבי	אמות מידה	
ניסיון תיאור קודם נספח 1.3 למסמכי המכרז	כל לקוח העומד בתנאי יזכה את המציע בנקודה אחת עד למקסימום של 5 נקודות. ניתן להציג את הגופים שהוגשו לצורך עמידה בתנאי הסף (ובלבד שעומדים בדרישות אמת מידה זו)	כמות לקוחות להם ניתן שירות ברציפות: מספר הגופים אשר המציע סיפק להם שירותי מוקד טלפוני אנושי ברציפות, במהלך כל 5 השנים 2020-2024, בהיקף שנתי העומד על לפחות 20,000 שיחות נענות באמצעות מענה אנושי שאורכן מעל 30 שניות	1.
ראיון אישי	הניקוד המירבי הינו 10 נקודות	ראיון מנהל המוקד המיועד: חברי הוועדה המקצועית יראיינו את מנהל המוקד מטעם המציע, כאשר במסגרת הראיון ייבחנו הקריטריונים הבאים: 1. רקע וכישורים אישיים 2. ניסיון מקצועי בניהול מוקד 3. תפיסה ניהולית 4. התרשמות כללית	1.

8.4. בשלב הרביעי- סיכום ציון האיכות

הניקוד שקיבל כל מציע על פי טבלת האיכות בתוספת הניקוד שניתן בגין הצעת המחר יהיה "הציון המשוקלל". ההצעה שתקבל את הציון המשוקלל הסופי הגבוה ביותר תהיה הזוכה במכרז.

8.5. בבחירת הזוכה תהיה העירייה רשאית להביא במניין שיקוליה את אמינותו של המציע, ניסיונו בקיום התחייבויות בדומה להתחייבויות נשוא מכרז זה, ניסיונה של העירייה או גופים אחרים עם המציע בעבר, כישוריו, המלצות, סבירות הצעתו של המציע, יכולתו הפיננסית של המציע וכל שיקול רלוונטי אחר ולערוך, לצורך כך, בדיקות כפי שתמצא לנכון.