

מכרז פומבי דו שלבי 1226 למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים עבור חברת שרונים **תשתיות מים וביוב בע"מ**

חברת שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ (להלן: "החברה") מבקשת בזאת לקבל הצעות להתקשרות בהסכם למתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים עבור חברת שרונים תשתיות מים וביוב בע"מ (להלן: "העבודות").

תקופת ההתקשרות – תקופת ההתקשרות עם המציע הזוכה תהא לתקופה בת 36 חודשים החל מן המועד שינקב בצו התחלת העבודות. לחברה שמורה הזכות להאריך תקופה זו בחמש תקופות נוספות בנות שנה כל אחת, או חלק ממנה, על פי שיקול דעתה הבלעדי.

1. תנאי סף

רשאי להגיש הצעה כל אדם או גוף אשר במועד האחרון להגשת ההצעות יעמוד בכל התנאים המצטברים הבאים:

- 1.1. הנו תאגיד אשר רשום כדין בארץ.
 - 1.2. בעל ניסיון במתן שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים, לרבות תשלומים באינטרנט ואפליקציה, אשר נתן שירותים אלו לשלושה לקוחות לפחות, שהנם תאגידי מים וביוב, ואשר מספר הצרכנים של כל אחד מן הגופים הללו עמד על 20,000 צרכנים לפחות לפי ספרי התאגיד, וכי השירות ניתן לגבי כל אחד מן הגופים היה לתקופה רצופה של שלוש שנים החל מיום 01.01.2021 ואילך.
 - 1.3. בעל ניסיון של שלוש שנים ברציפות החל מיום 01.01.2021 ואילך, בהפעלת מערכת הבילינג פריוריטי ובכלל זה: הכרת כלל מסכי המערכת, הפקת דוחות, מכתבים, שוברים מהמערכת, גביית תשלומים ובכל סוגי השירות הנדרשים, הפעלת מערכת ה CRM שבמערכת ותייעוד שוטף ביומן משימות, והכל זאת עבור תאגיד מים וביוב אחד לפחות שמעניק שירותים ל-20,000 צרכנים לפחות לפי ספרי התאגיד.
 - 1.4. צירף להצעתו ערבות מכרז כהגדרתה במסמכי המכרז.
 - 1.5. בעל כל האישורים לפי חוק גופים ציבוריים.
2. ניתן לעיין במסמכי המכרז בכתובת: www.sharonim.org, ולהורידם מכתובת זו החל מיום 02.07.2026.
 3. ככל שלדעת המציע, קיימים במסמכי המכרז סתירות או אי בהירויות יוכל המציע לפנות, בכתב לחברה למייל: offers@sharonim.org וזאת עד ליום 14.07.2026 שעה 14:00. תשובות תפורסמנה באתר האינטרנט של החברה.
 4. המועד להגשת ההצעות הוא ביום ראשון ה- 26.07.2026 חל מהשעה 09:00 עד השעה 12:00 בצהריים. את ההצעה בשני עותקים כולל דיסק און קי יש להגיש לתיבת המכרזים שבמשרדי החברה באופן ידני עד למועד האחרון הנקוב להגשת ההצעות.
 5. החברה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או הצעה כלשהי, והיא שומרת לעצמה את הזכות לדחות כל הצעה לפי שיקול דעתה הבלעדי והסופי.
 6. במקרה של סתירה או אי התאמה בין נוסח המודעה לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמכי המכרז על הוראות מודעה זו.

קובי אופיר, מ"מ מנכ"ל