

08.11.2015

הנדון: הודעה על כוונה להתקשר עם ספק יחיד למתן שירותי המתנה טלפונית

מי רמת גן בע"מ ח.פ. 514801547, תאגיד המים והביוב של עיריית רמת גן מודיע בזאת, בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 על כוונתו להתקשר עם חברת רובהולנד בע"מ.

חוות הדעת לפיה הספק איתנו מבוקש לערוך את ההתקשרות הינו היחיד שבהתאם למצב בפועל או על פי דין מסוגל לבצע את נושא ההתקשרות מטעם הגורמים המקצועיים בתאגיד מצ"ב להודעה זו.

אדם הסבור כי קיים ספק אחר המסוגל לבצע את ההתקשרות רשאי לפנות לתאגיד מי רמת גן בנושא וזאת לא יאוחר מיום 22.11.2015.

פניות כאמור יש להעביר בכתב בלבד באמצעות כתובת הדוא"ל הבאה: Miran@kl-lawoffice.com
לכל פניה יש לצרף את פרטיו המלאים של הפונה וכן את פרטיו של הספק האחר ולצרף אסמכתאות בדבר הטענות הנטענות בפניה.



בכבוד רב,
מי רמת גן בע"מ

מי רמת-גן - ערוצי התקשרות

אתר: www.mei-rg.co.il | אימייל: tagid-maim@mei-rg.co.il | פקס: 03-5651420

מוקד טלפוני: 1-800-350-070 בימים א'-ה', בין השעות 08:00-20:30, יום ו', בין השעות 08:00-13:00

קבלת קהל: רח' אבא הלל 14 קומה 7 בניין בית עוז, רמת-גן | ימים א', ג', ה', בין השעות 08:00-13:00, יום ב', ד', בין השעות 08:00-18:00

08.11.2015

לכבוד: ועדת המכרזים

הנדון: בקשה לקבלת פטור ממכרז על פי סעיף 3(29) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג – 1993

מהות השירות: הסכם עבור רכישת שירותי המתנה טלפונית.

שם הספק איתו מבוקש לערוך התקשרות: רובהולד בע"מ.

להלן חוות הדעת לפיה הספק איתו מבוקש לערוך את ההתקשרות הינו היחיד שבהתאם למצב בפועל או על פי דין מסוגל לבצע את נושא ההתקשרות.

יצוין, כי חוות הדעת מבוססת על מידע אשר התקבל מהספק.

תיאור אפליקציית רובהולד למטרת הגדרה כספק יחיד:

RoboHold הוא פיתוח חדשני המאפשר לצרכנים המבקשים לקבל שירות, תמיכה או מכירות ליצור קשר עם נציג אנושי דרך אפליקציה פשוטה המבצעת את ההתקשרות למרכז השירות עד לקבלת מענה אנושי ואז מחברת את הצרכן לנציג וזאת מבלי שהצרכן יצטרך להמתין על הקו או לבצע שיחה כלל. כל שעל הצרכן לעשות הוא להרשם לאפליקציה (פעם ראשונה בלבד) ולבקש להתקשר לאחד מנותני השירותים המופיעים בה, וזהו 'רובי' הרובוט יעשה את שאר העבודה- יתקשר למרכז השירות, יעבור דרך נתב השיחות, ימתין על הקו וברגע שיש מענה אנושי- יתקשר חזרה לצרכן ויחבר אותו לשיחה עם הנציג.

השירות בא לענות על בעיה ידועה שבא נתקל כמעט כל מי שמנסה להגיע לנציג אנושי במרכזי שירות טלפונים- ההמתנה המייגעת על הקו.

RoboHold הוא שירות ייחודי שפותח ע"י חברת רובהולד בע"מ ונמצא כעת בהליכי רישום פטנט בישראל. אין בארץ שירות זהה או אפילו שירות דומה ולכן מדובר בשירות חדשני וייחודי. לפיכך, נבקש פטור ממכרז להתקשרות עם הספק.

בכבוד רב,

רונן אפשטיין, רו"ח

מנכ"ל תאגיד מי רמת גן

מי רמת-גן - ערוצי התקשרות

אתר: www.mei-rg.co.il | אימייל: tagid-maim@mei-rg.co.il | פקס: 03-5651420

מוקד טלפוני: 1-800-350-070 | בימים א'-ה', בין השעות 08:00-20:30, יום ו', בין השעות 08:00-13:00

קבלת קהל: רח' אבא הלל 14 קומה 7 בניין בית עוז, רמת-גן | ימים א', ג', ה', בין השעות 08:00-13:00, יום ב', ד', בין השעות 08:00-18:00