



מכרז פומבי מס' 224/22
הפעלת מוקד למתן שירותי גבייה
טלפוני במיקור חוץ
עבור עיריית הוד השרון

הקדמה

עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין" ו/או "העירייה"), מזמינה בזאת מציעים להגיש הצעות במסגרת מכרז פומבי מס' 224/22 להפעלת מוקד גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון, הכל בהתאם ובכפוף לתנאים ולהוראות המכרז ונספחיו (להלן: "המכרז").

במסגרת השירות לתושבים, מוקד הגבייה הטלפוני (להלן: "המוקד") ייתן מענה ייעודי לעירייה. המוקד אשר יסופק במסגרת המכרז יכלול מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות של תושבים, בעלי ומחזיקי הנכסים השונים שבשטח השיפוט של המזמין (להלן: "הלקוחות") בנושאי גבייה ושומה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט. בנוסף, לקוחות שיהיו מעוניינים לבצע תשלום יוכלו לעשות זאת גם דרך מוקד באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.

המוקד יופעל על ידי הזוכה במכרז מחוץ לשטח שיפוטה של העירייה, אך שמורה לעירייה הזכות לבקש העברת המוקד לחצר הלקוח (עיריית הוד השרון). מערכות ניהול הפניות CRM ומערכת בילינג יסופקו ע"י המזמין. מערכת הטלפוניה תסופק ע"י הספק.

עיריית הוד השרון מזמינה בזאת מציעים המקיימים את תנאי הסף שמפורטים בהמשך להגיש לה הצעות על פי דרישות מסמכי המכרז ובהתאם להוראות המזמין. השירותים יינתנו למחלקות הגבייה, השומה והשילוט בעירייה.

הזוכה שיוכרז במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב בפרק 4) בעת ההגשה של מסמכי המכרז לתקופה של 24 חודשים ("תקופת ההתקשרות"), העירייה תהא רשאית, אך לא חייבת, להאריך את תקופת ההסכם בתקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת, או חלק מהן, ועד ל-60 חודשים לכל היותר והכל לפי שיקול דעתה, צרכיה ותקציב מאושר בלבד, ולספק לא תהיינה כל טענות ו/או דרישות בשל כך.

יובהר כי העירייה רשאית להזמין את כל תכולת השירותים או חלקה והכל לפי שיקול דעתה, צרכיה ותקציב מאושר בלבד.

טבלת ריכוז מועדים

תאריך	נושא
21.11.2022	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
10.11.2022	כנס ספקים מציעים
30.11.2022	מועד אחרון להגשת הצעות

במקרה של סתירה בין המועדים בטבלה לעיל לבין מועדים אחרים המופיעים בגוף המכרז, יגברו המועדים בטבלה זו.

מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

פרק א' – ההליך המכרזי, תנאי ההשתתפות והתנאים לזכייה במכרז

פרק ב' – פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה

פרק ג- הסכם ההתקשרות

פרק ד' – הצעת הספק - חוברת הצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז

הגדרות

במכרז זה על נספחיו, יהיו למושגים הבאים המשמעות שבצדם:

1. **המזמין / הרשות / העירייה** – עיריית הוד השרון ו/או כל נציג אחר מטעמה.
2. **מנהל המזמין** - גזבר העירייה ו/או מי מטעמו, האחראים על פיקוח אחר פעילות הספק.
3. **המציע** – כל גוף המציע הצעה במסגרת המכרז.
4. **הספק / המציע הזוכה** – המציע אשר הצעתו נבחרה כהצעה הזוכה במכרז זה ונחתם עמו הסכם לביצוע ההתקשרות בנוסח הכלול במסמכי מכרז זה.
5. **המכרז / מסמכי המכרז** – הזמנה זו להגשת הצעות על כל חלקיה ונספחיה.
6. **המוקד / מוקד שירות גבייה / מוקד גבייה** – מוקד שירות גבייה במיקור חוץ אשר יופעל על-ידי הספק.
7. **השירותים** – ניהול כולל וביצוע של שירות מוקד הגבייה הטלפוני, כמוגדר במסמכי המכרז.
8. **אנשי מפתח** – מועסקים על-ידי הספק הזוכה במכרז, כעובדים במוקד השירות הגבייה בתפקידים הבאים: מנהל המוקד, מנהל פרויקט ההקמה, מנהל פרויקט (מנהל לקוח).
9. **אתר הספק** – מתקן שיוקצה ויופעל על-ידי הספק ממנו יסופקו שירותי מוקד הגבייה, העומד בדרישות כמפורט בחוברת המכרז כולה.
10. **אתר המזמין** – מתקן שיוקצה ע"י העירייה בשטח שיפוטה של עיריית הוד השרון ויופעל על-ידי הספק ממנו יסופקו שירותי המוקד הגבייה, העומד בדרישות כמפורט בחוברת המכרז כולה.
11. **הלקוחות / הפונים** – הפונים לקבלת שירות ממוקד הגבייה, תושבים המתגוררים בשטח השיפוט של עיריית הוד השרון, בעלי ומחזיקי הנכסים השונים שבשטח השיפוט של עיריית הוד השרון, עובדי עיריית הוד השרון וכדו'.
12. **תקופת ההתקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המציע לבין המזמין, החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, כמפורט בחוברת המכרז ובהסכם ההתקשרות.

13. **תקופת הקמה** – החודשיים הראשונים בתקופת ההתקשרות בה הספק מתחייב להקים את המוקד בהתאם לתוכנית ההקמה אשר הוצעה על-ידו במסגרת מכרז זה.
14. **תקופת ההפעלה** – תקופת ההפעלה תחל בתום תקופת ההקמה ולאחר קבלת אישור המזמין על סיום תקופת ההקמה, ובה יחולו כלל הדרישות כמפורט במכרז זה.
15. **תקופת התייצבות** – החודשיים הראשונים בתקופת ההפעלה בה יינתן מענה לכל הפניות. מטרת תקופה זו לבסס את מתן השירותים במוקד.
16. **תקופת המעבר** – תקופת המעבר מאתר המציע לאתר המזמין. תקופה זו נועדה לייצר רצף שירותי ללקוחות הרשות. במהלך תקופה זו הספק ימשיך לתת מענה באתר הספק עד להקמת המוקד באתר המזמין.
17. **”שעת login נציג שירות”** – שעת עבודה אשר במערכת המוקד נרשם לגביה כי נציג שירות היה מחובר למערכת המוקד באחד מהמצבים הבאים:
i. מצב זמין לקבלת שיחה.
ii. הפסקה.
iii. הפסקת איכות – משוב, תדריך, ריענון חודשי.
18. **תעסוקה בפועל** – תעסוקה פעילה של נציג השירות במתן השירותים במוקד אשר אינה נכללת תחת אחד מהמצבים לעיל (תעסוקה פעילה במתן השירותים כאמור תכלול מתן מענה לשיחות נכנסות, שיחות יוצאות חיצוניות ופנימיות, שיחות יזומות במסגרת מבצע טלקולקטינג (גבייה טלפונית יזומה), מענה לפניות בתקשורת כתובה, Back Office ולקוח ב-hold) ועוד.

תוכן עניינים

7	פרק א': ההליך המכרזי
22	פרק ב': פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה
33	יישום ותקופת ההקמה
36	אתר המוקד
36	תכולת השירות הנדרשת באמצעות מוקד הגבייה
39	תהליכי עבודה מרכזיים
52	הון אנושי
56	מיון, גיוס וקליטת כ"א
58	מערך ההכשרה
62	תפעול שוטף
64	שגרות עבודה מול העירייה
65	הנעה ושימור עובדים
68	טכנולוגיה
94	תמורה ותנאי תשלום
98	מנגנון פרס/קנס
100	פרק ג': הסכם התקשרות
110	פרק ד': הצעת הספק
128	מענה לרכיבי האיכות
162	נספחים

פרק א':

ההליך המכרזי

תנאי ההשתתפות והתנאים לזכייה

לא להגיש

1. הצגת המכרז

1.1 מהות המכרז

- 1.1.1 עיריית הוד השרון (להלן: "המזמין" ו/או "העירייה"), מזמינה בזאת מציעים להגיש הצעות במסגרת מכרז פומבי מס' 224/22 להפעלת מוקד גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור העירייה, הכל בהתאם ובכפוף לתנאים ולהוראות המכרז ונספחיו (להלן: "המכרז").
- 1.1.2 במסגרת השירות לתושבים, מוקד הגבייה הטלפוני (להלן: "המוקד") ייתן מענה ייעודי לעירייה. המוקד אשר יסופק במסגרת המכרז יכלול מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות של תושבים, בעלי ומחזיקי הנכסים השונים שבשטח השיפוט של המזמין (להלן: "הלקוחות") בנושאי גבייה ושומה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט. בנוסף, לקוחות שיהיו מעוניינים לבצע תשלום יוכלו לעשות זאת גם דרך המוקד באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.
- 1.1.3 השירותים יינתנו על ידי המציע הזוכה במכרז זה (להלן: "המציע הזוכה" ו/או "הספק") על פי דרישות המכרז, לרבות המפרטים המצורפים לו וחווה ההתקשרות, ובהתאם להוראות המזמין.
- 1.1.4 השירותים יינתנו למחלקות הגבייה, השומה והשילוט בעירייה.
- 1.1.5 המוקד יופעל על ידי הזוכה במכרז מחוץ לשטח שיפוט של העירייה, אך שמורה לעירייה הזכות לבקש העברת המוקד לחצר הלקוח (עיריית הוד השרון). מערכות ניהול הפניות CRM ומערכת בילינג יסופקו ע"י המזמין. מערכת הטלפוניה תסופק ע"י הספק.
- 1.1.6 המציע יחתום בחותמת וחתימה על כל מסמכי המכרז באמצעות מורשי החתימה מטעמו, בכל עמוד ועמוד וחתימתו מהווה אישור כי קרא והבין את האמור בהם.
- 1.1.7 ועדת המכרזים, רשאית לאפשר למציע להשלים מסמכים ואישורים שעל המציע היה לצרף להצעתו ולא צורפו להצעה ובלבד, ובלבד שאישורים אלה היו נכונים ובתוקף

במועד הגשת ההצעה ושלא נרשם במפורש בתנאי המכרז, כי אי צירופם יגרום
לפסילת ההצעה.

2. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בכל הדרישות הבאות.
הוכחת העמידה בתנאי הסף המנויים להלן, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ד').
תנאי הסף הרשומים להלן מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, הם מצטברים ויש לראותם
כמשלימים זה את זה.

2.1 תנאי סף מנהליים

- 2.1.1 אישור על רישום המציע כעוסק מורשה.
- 2.1.2 על המציע להיות תאגיד רשום- יצרף אישור רישום או נסח חברה/שותפות עדכני.
- 2.1.3 המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים") לרבות האישורים הבאים:
 - 2.1.3.1 תצהיר מטעם המציע בנושא תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים מאושר ע"י עו"ד.
 - 2.1.3.2 אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהל אותם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
 - 2.1.3.3 אישור על ניכוי מס במקור.
 - 2.1.3.4 תצהיר המאומת על-ידי עורך דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה) התשע"ו-2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998
- 2.1.4 תצהיר מטעם המציע בדבר קיום תנאים סוציאליים, מאושר על ידי עו"ד.
- 2.1.5 תנאי סף הוא כי המציעים השתתפו בכנס הספקים.

2.2 תנאי סף מקצועיים

2.2.1 על המציע להחזיק, במועד הגשת ההצעה אתר מוקד ברדיוס של עד 60 ק"מ מקסימום, בתוואי כביש, מעיריית הוד השרון. לעניין זה, עיריית הוד השרון (מחלקת גבייה) נמצאת ברחוב הבנים 14, הוד השרון.

2.2.1.1 לצורך הוכחת עמידתו בתנאי-סף זה יצרף אישור בעלות/הסכם חכירה/שכירות / הסכם מותנה לשכירות לרבות כתובת של האתר ורישיון עסק בנספח 3 להצעה.

2.2.1.2 יובהר כי הזוכה במכרז יעניק את השירותים המפורטים במכרז זה על כלל נספחיו לעירייה מאתר זה בלבד.

2.2.2 על המציע להיות, במועד הגשת ההצעה בעל ניסיון מוכח של שלוש שנים וזאת לאחר יום 1.1.2019, בהקמת והפעלת מוקדי שירות בנושא גביית ארנונה בהיקף מינימאלי של 10 עמדות מאוישות הפועלות בו-זמנית עבור לפחות שתי רשויות מקומיות, שבתחום לפחות אחת מהן 40,000 תושבים ומעלה לפי נתוני הלמ"ס בעת אספקת השירותים, כאשר השירותים כאמור סופקו לכל רשות במשך לפחות 24 חודשים רצופים במהלך השנים 2019 – 2022.

2.2.3 על המציע להיות, במועד הגשת ההצעה, בעל מחזור כספי שנתי בגובה של 800,000 ₪ בתוספת מע"מ כדון, ממתן שירותי מוקד טלפוני וזאת בכל אחת מהשנים 2019, 2020, 2021.

2.2.4 על המציע להיות בעל תו תקן PCI וכל התקנים הנדרשים לביצוע עסקאות בכרטיסי אשראי.

2.2.5 מובהר בזאת כי בכפוף לכל האמור במכרז זה, לצורך עמידה בדרישות הסף, על הספק המציע לעמוד בכל דרישות הסף בעצמו, וכי לא ניתן לייחס ניסיון ו/או מחזור כספי ו/או כל פרט אחר של כל גוף אשר אינו המציע עצמו, לרבות לא לחברת אם, לחברת בת, לקבלן משנה או לכל גוף אחר הקשור בדרך כלשהי לספק המציע ולמעט גוף אשר בוצע לגביו מיזוג עם הגוף המוביל ו/או הגוף המתקשר ע"פ סעיף 323 לחוק החברות התשנ"ט - 1999, טרם המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, וכן למעט ייחוס ניסיון ו/או מחזור כספי של פעילות שנרכשה במלואה על ידי הגוף המציע.

הצעה שלא תעמוד בתנאי הסף דלעיל - לא תידון כלל וכן לא תיבדק

לעניין האיכות.

3. ערבויות

3.1 ערבות להשתתפות במכרז

- 3.1.1 המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית חתומה כדיון, במקור, לפי הנוסח המצורף לתנאי מכרז זה בסעיף 67, על סך של 15,000 ₪ אשר הוצאה על-ידי בנק בישראל. יודגש, כי שם "מבקש" הערבות הבנקאית חייב להיות זהה לשם המציע במכרז.
- 3.1.2 הערבות תעמוד בתוקפה עד ליום 30.4.2023 במידת הצורך ועל פי דרישת העירייה, מתחייב המציע להאריך תוקפה של הערבות לתקופה נוספת.

הערבות תהא בלתי מותנית וניתנת על פי תנאיה לחילוט על פי פניה חד-צדדית של העירייה. מודגש, כי יכול שהערבות תוגש לחילוט גם באמצעות הפקסימיליה, הכל כמפורט במסמך ג' - נוסח ערבות ההשתתפות, אשר הינו חלק ממסמכי המכרז.

הערבות תוחזר למציעים שהצעתם לא נתקבלה, לאחר שייחתם הסכם עם מי שייקבע ע"י העירייה כזוכה במכרז ו/או לאחר סיום הליכים משפטיים, ככל שיתקיימו - לפי המאוחר.

הצעה שלא תצורף אליה ערבות, העונה על כל הדרישות המפורטות לעיל - לא

תידון כלל

4. ביטוח

כמפורט בנספח 6

5. משקל איכות והצעת מחיר

מכרז זה מורכב מציון איכות וציון עבור מחיר. שקלול ציונים אלו קובע את ההצעה הזוכה.

תמהיל מחיר-איכות הינו 60% מחיר, 40% איכות.

אמות המידע למענה האיכות (100 נק' המהוות 40% מציון כללי).

מענה האיכות יבחן על-פי התבחינים הבאים:

תבחין	הרחבה בסעיפים	ניקוד מקסימלי
ראיון מציע ומצגת ספקים	סעיף 9.5 וסעיף 73.4	30 נק'

עמוד 11 מתוך 192

תבחין	הרחבה בסעיפים	ניקוד מקסימלי
מתודולוגיית הפעלה	סעיף 73.6	25 נק'י
הקמה	סעיף 18, סעיף 73.1	15 נק'י
טכנולוגיה	סעיף 28	10 נק'י
האתר המוצע	סעיף 73.3	5 נק'י
חוות דעת לקוחות קודמים	סעיף 73.7	15 נק'י

ציון המחיר (100 נק'י המהוות 60% מציון כללי). מחיר המציעים יבחן לפי הסעיף הבא:

תבחין (בתוספת מע"מ)	הרחבה בסעיף	ניקוד
עלות הקמה	סעיף 52	10 נק'י
עלות שעת login נציג שירות באתר הספק	סעיף 52	20 נק'י
עלות שעת login נציג שירות בחצר לקוח	סעיף 52	70 נק'י

שעת נציג מגלמת בתוכה פעילויות המבוצעות ע"י נציג שירות כחלק משעות Login ואינן מתומחרות בנפרד כגון שיחות נכנסות, שיחות יוצאות, מצב זמין לקבלת שיחה, הפסקה והפסקת איכות (להלן הגדרת "שעת login נציג שירות").

המציע הכשיר שינקוב במחיר המוצע הזול ביותר לכלל רכיבי המחיר יקבל את הניקוד המירבי של 60 נקודות. יתר ההצעות הכשירות ינוקדו באופן יחסי, על פי הנוסחה הבאה:

$$\text{ציון המחיר} = \frac{\text{הצעת המחיר הזולה ביותר}}{60\% \times \text{הצעת המחיר הנבחרת}}$$

הצעת המחיר הנבחרת

6. בדיקות ההצעות

- 6.1 תחילה תבדוק העירייה את עמידת המציע בתנאי הסף של המכרז המפורטים בסעיף 2. מציע שעמד בתנאי הסף יעבור לשלב בדיקת וניקוד האיכות.
- 6.2 משקלן המצטבר של אמות המידה של מרכיב האיכות בהכרעה במכרז הינו 40% (40 נק' מתוך 100). רק מציע שיקבל את ציון האיכות המינימלי שהינו 70 נקודות, יעבור לשקלול הצעתו הכוללת מבחינת מחיר ואיכות.
- 6.3 ההצעה הכשירה הזולה ביותר תקבל את מלוא הניקוד (60 נק' מתוך 100), בעוד שיתר ההצעות הכשירות תנוקדנה באופן יחסי אליה. זאת, בכפוף לסמכותה של ועדת המכרזים לפסול הצעות הכוללות הצעת מחיר בלתי סבירה, לאחר ששמעה את המציע.
- 6.4 יובהר, כי כלל המסמכים, לרבות הצעות המחיר, יפתחו במועד אחד, אך העירייה לא תתחשב בהצעתו של מציע שלא יעמוד בתנאי הסף של המכרז ו/או לא יקבל את ציון האיכות המינימלי, והצעתו תיפסל ולא תידון כלל.
- 6.5 הניקוד הסופי של ההצעות אשר תעמודנה בתנאי הסף של המכרז וכן תקבלנה את ציון האיכות המינימלי הנדרש, יחושב על ידי שקלול הציון המשוקלל של האיכות והמחיר. ההצעה הכשירה שציונה המשוקלל יהיה הגבוה ביותר, תהא ההצעה הטובה ביותר במכרז והכל בכפוף לשיקול דעת ועדת המכרזים ועל פי כל דין.
- 6.6 במקרה של שוויון בין שתי הצעות או יותר בניקוד המשוקלל הסופי (איכות + מחיר), תבחר ועדת המכרזים בהצעה, שזכתה לציון האיכות הגבוה יותר ולמציעים לא תהא כל טענה בשל כך.
- 6.7 במידה ותהיינה הצעות אשר הינן זהות גם בציון האיכות, תיערך ביניהן התמחרות נוספת שבה יתבקשו המציעים להגיש הצעת מחיר בלבד משופרת תוך שלושה (3) ימים מיום קבלת הודעה על כך, והמציע שהצעתו המשופרת תהיה הטובה ביותר יהיה הזוכה במכרז.
- 6.8 אם לאחר הגשת ההצעה המשופרת, עדיין ההצעות תהיינה זהות במחיר המוצע בהן, יתבקשו המציעים להגיש הצעה משופרת בשנית וזאת תוך (3) ימים מיום קבלת ההודעה על כך, וכך הלאה עד לקבלת ההצעה הטובה ביותר.

7. פעולות לביצוע על ידי הזוכה

- 7.1 על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, תוך 7 ימי עסקים ממתן הודעת הזכייה.
- 7.2 להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ג', על נספחיו, כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של המציע (לדוג' נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות, אישור קיום ביטוחים, נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכדו').
- 7.3 להמציא ערבות בנקאית להבטחת ביצוע העבודות וכן אישור על "קיום ביטוחי קבלן" חתום ע"י חברת ביטוח והכל בהתאם לנוסחים המצורפים למכרז זה בלבד.
- 7.4 במידה והזוכה לא יבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז. כמו כן יוכל המזמין לחלט את ערבות ההצעה של המציע.

8. תחילת מתן השירותים

- 8.1 לאחר שישלים הזוכה את כל הפעולות לביצוע כמפורט לעיל, יוסיף המזמין את חתימת מורשי החתימה מטעמו על גבי חוזה ההתקשרות.
- 8.2 לאחר מועד החתימה על חוזה ההתקשרות על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי המזמין בכל מקרה יובהר כי קבלת הודעת זכיה אצל המציע, עליו להיות ערוך לתחילת הקמת המוקד בתקופה שלא תעלה על שבועיים מיום ההודעה על הזכייה.
- 8.3 יובהר כי אם הזוכה לא עמד בהתחייבויות של המכרז כגון בלוי"ז ההקמה, גיוס עובדים וכדומה, העירייה תהא רשאית לבטל את זכייטו ולהתקשר עם מציע אחר שהוכרז ככשיר נוסף ו/או לבטל את זכייטו ולפרסם מכרז חדש ו/או לנהוג בכל דרך אחרת העומדת לה לפי כל דין לרבות חילוט ערבות.

9. מועדים במכרז

9.1 מופעים ומועדים במכרז

- 9.1.1 הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

תאריך	נושא
21.10.2022	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
10.11.2022	כנס ספקים מציעים
30.11.2022	מועד אחרון להגשת הצעות

9.1.2 את מסמכי המכרז ניתן לרכוש כנגד תשלום על סך של 6,000 ₪ בימים א' עד ה' (כולל), בין השעות 08:30 - 15:30 במשרדי מחלקת חוזים ומכרזים בעירייה, ברחוב יהושע בן גמלא 28 (מבנה "בני עקיבא") בהוד השרון.

יובהר, כי עלות הרכישה כאמור לא תוחזר בכל מקרה.

9.1.3 המזמין רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תימסר לכל מי שרכש את מסמכי המכרז או נרשם על-ידי נציג המזמין.

9.1.4 ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, באתר האינטרנט של העירייה בכתובת:

www.hod-hasharon.muni.il

9.1.5 **עדיפות בין מסמכים** - בכל מקרה של סתירה או אי התאמה או דו משמעות בין תנאי המכרז להוראות ההסכם ונספחיו, תכרענה הוראות ההסכם ונספחיו.

9.2. מפגש מציעים - חובה

9.2.1 מפגש מציעים חובה ייערך ביום 10.11.2022 בשעה 15:00. המפגש ייערך בחדר ישיבות

מועצת העיר שבמתחם העירייה, ברחוב יהושע בן גמלא 28 (קומת קרקע) בהוד השרון.

ההשתתפות במפגש הינה חובה ומהווה תנאי לגשת ההצעה.

9.2.2 לתשומת ליבכם - יתכנו שינויים בהתאם למגבלות הקורונה - יש לעקוב אחר הפרסומים

באתר העירייה בנושא.

9.2.3 יובהר, כי כל מידע שיימסר במפגש, או בכלל, לא ייחשב ולא יהווה מצג מחייב מטעם

המזמין, ולמציע לא תהיינה כל טענות ו/או תביעות בקשר למידע שהוצג לפניו ו/או בקשר

לנכונותו, אלא אם ניתן במסמך בכתב כפרוטוקול, תשובה, הבהרה או תיקון רשמיים

למסמכי המכרז, ואם צוין כך במסמך האמור.

9.3 שאלות הבהרה בנוגע למכרז

9.3.1 ימצא המשתתף במסמכי המכרז סתירות, שגיאות, אי התאמות, או שיהיה לו ספק כלשהו

בקשר למובן המדויק של כל סעיף או פרט, יהיה רשאי לפנות לעירייה, באמצעות עו"ד

לירון שטאובר, מנהלת מחלקת חוזים ומכרזים בדוא"ל:

Michraz@hod-hasharon.muni.il, ולהעביר עד ליום 21.11.2022 בשעה: 13:00, שאלות

הבהרה בכתב במסמך MS-Word פתוח בלבד, עם אישור מסירה, ובמבנה שלהלן:

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת הבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה

יש לציין את פרטי איש קשר מטעם המציע, כולל כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון. יש לוודא קבלת השאלות בטלפון מס' 09-8894120. יש לציין בכותרת ההודעה את שם ומספר המכרז.

- 9.3.2 יודגש, כי העירייה לא תענה לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לנציגי העירייה המצוינים לעיל בלבד ובפורמט ובמבנה המוכתבים לעיל בלבד. כן יודגש, כי העירייה איננה מתחייבת לענות על כל השאלות שיוגשו.
- 9.3.3 ככל שיהיו שינויים במכרז תופץ הודעה לכל רוכשי חוברת המכרז והיא תהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 9.3.4 כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב - תחייבנה את העירייה.
- 9.3.5 העירייה רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז, יובאו בכתב לידיעת כל רוכשי מסמכי המכרז בדואר רשום, בדוא"ל או בפקסימיליה לפי הפרטים שנמסרו על-ידי רוכשי מסמכי המכרז, והמציע יחתום עליהם וייצף אותם להצעתו.

9.4 הגשת הצעות במכרז

- 9.4.1 מסמכי המכרז יוגשו ידנית במעטפה סגורה עליה יצויין מס' המכרז בלבד לתיבת המכרזים הממוקמת בעיריית הוד השרון בכתובת יהושע בן גמלא מספר 28, מבנה "בני עקיבא" מחלקת חוזים ומכרזים וזאת לא יאוחר מיום 30.11.2022 בשעה 13:00.
- 9.4.2 על המציע במכרז להגיע פרק זמן מספק מראש, על מנת להגיש את הצעתו עד למועד הקבוע לעיל.
- 9.4.3 **הצעה שלא תוגש כאמור לעיל ו/או לאחר היום והשעה המופיעים לעיל - לא תתקבל כלל.**
- 9.4.4 המזמין שומר לעצמו את הזכות להודיע לפני מועד הגשת הצעות, על שינוי המועד האחרון להגשת הצעות. הודעה על כך תפורסם בקרב המשתתפים במכרז.

9.5 ראיונות ומצגת ספקים - (30 נק' ממשקל ציון האיכות)

- 9.5.1 הודעה בדבר מועד הראיון תשלח לכתובת הדוא"ל של המציע שימסור המציע בטופס פרטי המציע (סעיף 59) בהגשת הצעה. לכל מציע שעומד בדרישות המפורטות במכרז תציע הרשות מועד אחד בלבד לריאיון בהתראה של כשבוע מראש. הרשות לא תהיה מחויבת להציג מועד חלופי לריאיון במקרה בו המציע לא יוכל להגיע במועד שנקבע. הרשות רשאית

עמוד 17 מתוך 192

- על פי שיקול דעתה לשנות את מועד הראיון או להציע מועד חדש, ובלבד שתודיע למציע על המועד החלופי לפחות שבוע מראש או פחות מכך בתיאום עם המציע.
- 9.5.2 על המציע להגיע לראיון בליווי מצגת המפרטת את נסיונו המקצועי ופתרון להפעלת המוקד נשוא מכרז זה.
- 9.5.3 על מצגת המציע לכלול את נסיונו בהפעלת מוקדים בנושא גביית ארנונה והצגת מענה לטובת מכרז זה.
- 9.5.4 מטעם המציע יוזמנו לראיון בעלי התפקידים הנכללים בתבחיני האיכות (מנהל פרויקט ההקמה, מנהל לקוח ומנהל מוקד), אלא אם כן בהזמנה לראיון המזמין הודיע אחרת. היעדרות מן הראיון או הופעה בהרכב חלקי, יכולה להביא לפסילת ההצעה.
- 9.5.5 סיור באתר המציע – המזמין רשאי לתאם למול המציעים ראיונות באתרי המוקדים השונים. החלטה על סיור תתקבל לפי שיקול שעת המזמין.
- 9.5.6 המזמין יהיה רשאי לזמן יועצים מקצועיים או משקיפים נוספים מטעמו שישתתפו בראיונות.
- 9.5.7 במסגרת בדיקות יכולות הספק, הרשות תהיה רשאית לבקר באתר מיקור חוץ פועל של הספק.

9.6 סמכויות במכרז

- 9.6.1 המזמין או הצוות מטעמו אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים, יבדקו כי המציע הגיש את ההצעה וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ד), ויתנו להצעות ניקוד בהתאם למפורט במכרז.
- 9.6.2 המזמין או מי מטעמו, רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים פרט חסר מתוכה, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפניה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה.
- 9.6.3 לאחר שניתנה למציע הזדמנות להשלים ולתקן, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז, או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.
- 9.6.4 לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות רשאי המזמין לעשות שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם בידע המקצועי העומד לרשותו

של המזמין, בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של רשות מקומית אחרת עם המציע, ככל שקיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, בבחינת הניסיון של המציע, לצורך ניקוד ההצעה, עורך המכרז יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו עם המציע, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, ככל שפורטו.

9.6.5 המזמין יוכל, לצורך סיום הליך בדיקת ההצעות שהוגשו למכרז, לבקש מהמציעים במכרז להאריך את תוקף ערבות ההצעה, וזאת עד ל-90 יום נוספים, ובמידה והערבות לא תוארך כנדרש, לחלט את ערבות ההצעה.

9.6.6 המזמין, לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב או בע"פ, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המזמין) יהיה רשאי לפסול הצעה לפי שיקול דעתו, בין היתר אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:

9.6.6.1 פסילת הצעה בלתי כדאית כלכלית או תכסיסנית – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז, או תכסיסנית (למשל, הצעה הכוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, dumping וכדו') הן ביחס להצעה עצמה והן ביחס להצעות אחרות, וכן בכל מקרה של פעולה שלא בתום לב של המציע.

9.6.6.2 פסילה בעקבות ניגוד עניינים – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע או בעלי העניין בו, לבין ביצוע השירותים על ידי המציע.

9.6.7 לצורך המכרז ימנה המציע איש קשר מטעמו, אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה של המזמין בנושא המכרז. כל מענה והתייחסות שתישלח מאיש הקשר למזמין תחייב את המציע.

9.7 ביטול או שינוי המכרז

9.7.1 המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו. שינויים כאמור יפורסמו באתר האינטרנט של המזמין. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.

9.7.2 ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. ככל שמסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי עורך המכרז לבטל את המכרז, או חלקים ממנו.

9.7.3 עורך המכרז לא יפצה את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

לא להודיע

9.8 הוצאות

9.8.1 המציע לא יהיה זכאי להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

9.9 סודיות ההצעה וזכות העיון

9.9.1 בכפוף לחובות המזמין על פי דין, המזמין מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמין או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.

פרק ב':

פירוט השירותים

ותוכן ההתקשרות

עם הספק הזוכה

10. כללי

- 10.1 עיריית הוד השרון מעוניינת לשפר את רמת השירות הניתנת לתושביה במענה טלפוני במוקד גבייה. כיום המוקד פועל במיקור חוץ ונותן מענה למספר רשויות. עקב סיומו של המכרז הקודם 217/17 מתפרסם מכרז זה המגדיר את דרישות התשתית, ההקמה, התפעול והבקרה של מוקד זה.
- 10.2 במסגרת השירות לתושבים, מוקד הגבייה הטלפוני (להלן: "המוקד") ייתן מענה ייעודי לעיריית הוד השרון. המוקד אשר יסופק במסגרת המכרז יכלול מענה אנושי על ידי נציגי שירות אשר יספקו מידע ויטפלו בפניות של תושבים ובעלי ומחזיקי הנכסים השונים שבשטח השיפוט של המזמין (להלן: "הלקוחות") בנושאי גבייה ושומה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט. בנוסף, לקוחות שיהיו מעוניינים לבצע תשלום יוכלו לעשות זאת גם דרך המוקד באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.
- 10.3 המוקד יופעל על ידי המציע מחוץ לאתרי הרשות המקומית, אך שמורה למזמין הזכות לבקש העברת המוקד לאתר הלקוח (עיריית הוד השרון). מערכות ניהול הלקוחות CRM ומערכת בילינג יסופקו ע"י המזמין. מערכת הטלפוניה תסופק ע"י הספק.
- 10.4 בעקבות סיומו של המכרז הקודם 217/17, מתפרסם מכרז זה המגדיר את דרישות התשתית, ההקמה, התפעול והבקרה של מוקד זה.
- 10.5 ספק מיקור החוץ שיבחר יהיה אחראי להקמה, ניהול ותפעול המוקד בהתאם לדרישות במפורטות במכרז זה. על הספק לעמוד בכל דרישה המפורטת במכרז זה.
- 10.6 הדרישות מהספק המפורטות במכרז זה הינן דרישות מינימום וקיומן לא יגרע מאחריותו הבלעדית והמלאה לתפעול רציף ותקין של מתן השירותים לאורך כל תקופת ההסכם.
- 10.6.1 על הספק לתכנן, להקים ולהפעיל מוקד גבייה אשר יתאים להיקפי הפעילות, לתהליכים, לתפוקות, להוראות וההנחיות כי שיפורטו ויוגדרו להלן במכרז זה.
- 10.6.2 יודגש כי יתכנו שינויים בערוצי הפניות, בתהליכים ותוספות לפעילות המוקד, בהתאם לצרכים משתנים של הרשות. למזמין שמורה האופציה להסיט תחומי פעילויות נוספים לתחום אחריות המוקד וכן להפחית תחומי פעילויות המתוארים במכרז זה.

10.6.3 כמענה למכרז זה, על המציע לפרט עבור כל אחד מסעיפי המכרז מתודולוגיית עבודה,

לרבות התייחסות לשגרות ניהול והדרכה, בקרת איכות, הקצאת ציוד קצה וכדו',

בהתייחסות להפעלת המוקד בשני מצבים :

10.6.3.1 בהפעלת המוקד מאתר הספק.

10.6.3.2 בהפעלת המוקד מאתר המזמין.

לא להגיש

11. ערוצי שירות

11.1 ערוץ טלפוני

- 11.1.1 מוקד הגבייה יספק מידע ויטפל בפניות טלפוניות בנושאי גבייה ושומה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט.

11.2 אתר אינטרנט

- 11.2.1 טיפול בפניות "צור קשר" מהאתר של המזמין.

- 11.2.2 טיפול בטפסים מקוונים.

11.3 דואר אלקטרוני

- 11.3.1 טיפול בפניות דחופות מטעם המזמין.

- 11.3.2 טיפול בפניות מנכ"ל.

11.4 ממשק פנים ארגוני

- 11.4.1 מוקד הגבייה מהווה קו 1 לפניות לקוח בנושא גבייה ושומה של תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט. השירותים יינתנו ל יחידות הגבייה, השומה והשילוט בעירייה. יתקיים ממשק פנים ארגוני לקבלת תמיכה מאגפים השונים של העירייה לטובת מענה מקצועי. סגירת מעגל טיפול מול הלקוח, תבוצע ע"י מוקד הגבייה.

11.5 דגשים:

- 11.5.1 כלל הפניות יתועדו על גבי מערכת ה-CRM של המזמין.
- 11.5.2 סקרי שביעות רצון יופעלו על כלל הפניות בסטטוס סגור בתיאום עם המזמין.
- 11.5.3 למזמין שמורה הזכות לבקש הוספת מערכת רב ערוצית לניהול תקשורת כתובה במהלך תקופת ההתקשרות. תשלום עבור מערכת זו יתומחר לפי רישיונות (ככל שקיימים) בגין עד 20 שעות הקמה, וכן שעות פיתוח (אם בכלל ידרשו) לפי כמות שתאושר מראש ובכתב ע"י מנמ"ר עיריית הוד השרון. יובהר כי מענה המציעים למכרז זה יציג פתרון למערכת לניהול תקשורת כתובה.
- 11.5.4 מעת לעת יפעיל המוקד פעילות יזומה כדוגמת גבייה יזומה ללקוחות חייבים. על הספק להיערך עם כמות נציגים מספקת על מנת לעמוד ביעדים כפי שפורטו בסעיף

.14

עמוד 25 מתוך 192

12. שפות

- 12.1 כלל השירותים יינתנו במהלך המשמרת בשפות הבאות: עברית, אנגלית ורוסית. למען הסר ספק נדרש להעסיק נציג אחד דובר רוסית ונציג אחד דובר אנגלית. הספק יהיה ערוך למתן השירותים בשפות נוספות, ככל שהמזמין יורה לו על כך.

13. לקוחות

- 13.1 מוקד הגביה יטפל במגוון לקוחות:

- 13.1.1 בעלי ומחזיקי הנכסים השונים שבשטח השיפוט של המזמין
13.1.2 תושבים המתגוררים בשטח השיפוט של המזמין
13.1.3 עובדי עיריית הוד השרון
13.1.4 פונים שאין להם נכסים בעיר

14. יעדים

14.1 היעדים המפורטים הנם יעדים עבור כלל פעילויות המוקד בכל השפות ובכל התורים/סקילים.

14.2 יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.

14.3 היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המזמין את מנגנון פרס/קנס כמפורט בסעיף התמורה (סעיף 57).

14.4 טבלת יעדי המוקד:

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
יעדים כמותיים				
1	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 60 שניות (מסיום הניתוב)	80%	יומית	שיחות שנענו תוך 60 שניות/ סך השיחות הנענות יימדד ברמת סקיל, משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות (ללא קבלת הודעה וחזרה לפונה מאוחר יותר).
2	אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	3%	יומית	כמות השיחות הננטשות/ סך השיחות הנכנסות
3	SLA לסגירת פניות BO (פניות מאתר אינטרנט) טיפולים מיחידה (מקצועית ועוד)	100% מהפניות עד 72 שעות (פניות מנכ"ל עד 3 שעות)		אחוז הפניות שנסגרו תוך 72 שעות עבודה מרגע פתיחתן
4	זמן המתנה מקסימאלי בפניה טלפונית (מסיום ניתוב)	180 שניות	יומית	זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
5	אחוז תעסוקת נציגי שירות	72-75%		זמן טיפול בפניות / זמן סה"כ ב login (זמן טיפול בפניות = זמן בשיחות נכנסות לסקיל + זמן בשיחות יוצאות חיצוניות + זמן ניירת)
6	טיוב נתונים מלא בהתאם לנדרש	100%	יומית	טיוב פרטי הלקוח (שם, ת"ז, מס' טלפון, אמצעי תשלום ועוד)
7	הוראת קבע	% גידול במספר הוראות הקבע בכרטיסי אשראי בגין חיובים שוטפים של ארנונה *יוגדר במהלך ההקמה	חודשית	1. הוראות קבע שנוצרו על ידי הספק יסומנו בקוד ייעודי שיאושר לשם כך על ידי המזמין. 2. במסגרת ההתחשבות יחושב הגידול נטו במספר הוראות הקבע לאחר קיזוז הביטולים.
יעדים איכותיים				
8	אחוז השיחות תיעוד	100%	חודשית	סה"כ פניות מתועדות/סה"כ שיחות נענות *יעד זה יתוקף בטווח של שלושת החודשים הראשונים
9	ציון לקוח סמוי		בהתאם לצורך	סקר לקוח סמוי יבוצע על ידי עיריית הוד השרון

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
		ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)		
10	סגירת טיפול מעגל	אחוז פניות מועברות לקו 2 (יחידות המקצועיות בעירייה) *יוגדר במהלך ההקמה	חודשית	דוח כמותי: אחוז פניות מועברות מתוך אחוז פניות מתועדות.
11	ציוני הקשבות	80% מהנציגים בעלי ציון הקשבות ממוצע גבוה מ-80	רבעונית/חודשית	יבוצעו לפחות 30 הקשבות על ידי עיריית הוד השרון באמצעות טופס מובנה שיוגדר במהלך תקופת ההקמה.
12	מבדק ידע	100% מהנבחנים בעלי ציון גבוה מ-80	רבעונית	מבחן מבוצע ע"י הספק לאחר אישור מהמזמין
13	סקר רצון שירות במוקד	ציון ממוצע 80	רבעונית/חודשית	סקר שביעות רצון יבוצע ע"י עיריית הוד השרון

15. מדידת היעדים

- 15.1 הספק יעביר אל המזמין דוחות שוטפים בחתך יומי ושעתי (כל יום עד השעה 11:00), חודשי (עד ה- 5 לכל חודש), רבעוני ושנתי, שיכילו נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים.
- 15.2 המזמין יבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.
- 15.3 על הספק לבצע ניתוח לגורמים שהביאו לנתוני הביצוע לכל מדד, הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור והשפעתן על ביצועי המוקד, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.
- 15.4 ניתוח פעילות יוגש באמצעות דוחות ובאמצעות גרפים שיאופיינו בתקופת ההקמה ובכל עת במהלך תקופת ההתקשרות לפי דרישת המזמין.
- 15.5 המזמין או מי מטעמו רשאי לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.
- 15.6 אחת לחודש תיערך פגישה בנוכחות מנהל הפרויקט (מנהל הלקוח) מטעם הספק בה יוצגו נתונים ותובנות והצעות לשיפור וייעול במידת הצורך.

16. תיקוף היעדים

- 16.1 אחת ל-3 (שלושה) חודשים קלנדאריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך חצי השנה שקדמה למועד עריכת החישוב, תבצע הרשות בחינה לנתוני הביצוע ביחס ליעדים.
- 16.2 במידת הצורך יבוצע תיקוף ליעדים שהוצגו אל מול ביצועי המוקד בפועל.
- 16.3 היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין המזמין לבין הספק עבור תקופת המדידה העוקבת וקיזוזים במידת הנדרש.

17. נתונים כלליים

- 17.1 להלן נתוני הפעילות לשישה חודשים מייצגים כפי שהועברו ע"י ספק מיקור החוץ הנוכחי.
- 17.2 יובהר ויודגש כי הנתונים והמידע המובאים להלן אינם מחייבים את המזמין ויש לראות בהם משום מתן אינדיקציה כללית בלבד, אשר אין להסתמך עליה בשום דרך שהיא בעת הגשת ההצעות למכרז והיא אינה מחייבת את המזמין בשום אופן.
- 17.3 באחריותו המלאה של המציע לערוך את כל הבירורים ו/או הבדיקות הדרושות לו לצורך

הגשת הצעתו למכרז :

חודש	סה"כ שיחות נכנסות	ממוצע זמן שיחה נענית
יולי	6662	01:44
אוגוסט	9178	01:57
ספטמבר	4654	02:16
אוקטובר	7252	02:14
נובמבר	6547	02:25
דצמבר	4541	01:57

יובהר כי נתונים אלו מוצגים לשם התרשמות בלבד.

17.4 התפלגות שיחות נכנסות על פני שעות הפעילות

שעה	% שיחות נכנסות
08:00-09:00	9%
09:00-10:00	13%
10:00-11:00	14%
11:00-12:00	15%
12:00-13:00	13%
13:00-14:00	9%
14:00-15:00	8%
15:00-16:00	6%

עמוד 31 מתוך 192

מכרז מס' 224/22
הפעלת מוקד למתן שירותי גבייה טלפוני
במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון



שיחות נכנסות %	שעה
6%	16:00-17:00
3%	17:00-18:00
2%	18:00-19:00
2%	19:00-20:00

לא להגיש

18. יישום

בשלב א', הספק הזוכה יידרש להקמה ותפעול מוקד גבייה ייעודי לעיריית הוד השרון מחוץ לחצרי הרשות המקומית. מערכות ניהול הלקוחות CRM ומערכת בילינג יסופקו ע"י המזמין. מערכת הטלפוניה תסופק ע"י הספק.

בשלב ב', שמורה הזכות למזמין לבקש העברת המוקד לאתר הלקוח (אתר העירייה). במקרה כזה, הספק יעבור להשתמש עם מערכות המזמין (מערכת טלפוניה) וימשיך להשתמש במערכת CRM ומערכת בילינג של המזמין. שלב זה תלוי באישור המזמין.

18.1 תקופות ההקמה

18.1.1 בתקופת ההקמה, הספק הזוכה יידרש להקמה ותפעול מוקד גבייה ייעודי לעיריית הוד השרון.

18.1.2 המוקד יופעל על ידי המציע מחוץ לאתר הרשות המקומית.

18.1.3 מערכות ניהול הלקוחות CRM ומערכת בילינג יסופקו ע"י המזמין. מערכת הטלפוניה תסופק ע"י הספק.

18.1.4 תקופת ההקמה תהיה במהלך חודשיים (60 יום) החל כשבועיים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לפתיחת המוקד למענה בפועל.

18.1.5 עיריית הוד השרון רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת עם ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר על-ידי הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום המוקד.

18.1.5.1 מטעם המזמין ימונה מנהל אחראי להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק ובמידת הצורך ישלב גורמים מקצועיים נוספים.

18.1.5.2 מטעם הספק ימונה מנהל פרויקט אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

18.1.6 במסגרת ההקמה יוקם צוות עבודה, שיכיל גורמים מטעם הספק ומטעם המזמין.

18.1.7 הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו.

18.1.8 פגישות ההקמה יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה, במהלך הפגישה יעדכן הספק את עמידתו בשלבי ההיערכות באמצעות דו"ח מפורט,

עמוד 33 מתוך 192

הכולל את שלבי ההקמה, גורמים אחראיים, לוחות זמנים וסטאטוס באמצעות
תרשים גאנט.

18.2 תקופת ההתייצבות

- 18.2.1 תקופת ההתייצבות מוגדרת למשך 60 יום מסיום תקופת ההקמה ותחילת פעילות המוקד (מענה לשיחות), אשר בה יופעל המוקד עד התייצבותו בהתאם לשירותים, יעדים ורמת השירות המוגדרים במכרז זה.
- 18.2.2 תשלום בעבור שירותי הספק בהתאם להצעת המחיר ישולמו החל מתקופת ההתייצבות.

18.3 תקופת המעבר מאתר המציע לאתר המזמין

- 18.3.1 המזמין מעוניין לשמור על המשכיות ורצף שירותי לכן על המציע להיערך עם אתר שנמצא במיקום גיאוגרפי שקרוב לאזור עיריית הוד השרון (בהתאם לתנאי סף בסעיף 2) על מנת שבמעבר לשלב ב' ניתן יהיה להעביר את הנציגים מאתר הספק לאתר המזמין.
- 18.3.2 הודעה על שינוי מיקום האתר תימסר בהתראה של 75 יום מראש על מנת לאפשר לספק להיערך.
- 18.3.3 להלן הדרישות מהספק מרגע הודעת המזמין על שינוי מיקום האתר :
- 18.3.3.1 גיוס וקליטת נציגים חדשים ואנשי מפתח (בהתאם לצורך) שיועסקו באתר המזמין.
- 18.3.3.2 הכשרת אנשי מפתח ונציגים.
- 18.3.3.3 מתן שירותי היסעים לנציגים מאתר המציע לאתר המזמין עד להתייצבות וגיוס והכשרת הנציגים החדשים.
- 18.3.4 הספק יקבל לטובת הקמת המוקד חלל המתאים בגודלו למוקד השירות.
- 18.3.5 עמדות הנציגים והרכיבים יהיו באחריות המזמין. ציוד קצה יסופק ע"י המזמין.
- 18.3.6 תפעול שוטף של האתר
- 18.3.6.1.1 מערכות המוקד (טלפוניה, מערכת CRM ומערכת בילינג) יתוחזקו ע"י המזמין.
- 18.3.6.1.2 אחזקת אתר- עמדות הנציגים, הרכיבים, ציוד קצה, שטחי המוקד יתוחזקו על-ידי המזמין, יחד עם זאת, נדרש הספק לשמור באמצעות נהלים ובקורות על סביבת מוקד נקיה ומסודרת.

19. אתר המוקד

19.1 אתר המוקד (באתר הספק)

19.1.1 הספק הזוכה יידרש להקמה ותפעול מוקד גבייה ייעודי לעיריית הוד השרון.

19.1.2 פרטים בנוגע לאתר המוקד ותכנון פונקציונאלי בסעיף 73.3

19.2 תפעול שוטף של האתר

19.2.1 למוקד יהיו שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשב, טלפוניה, תקשורת וכדו' במתכונת התומכת את פעילות המוקד.

19.2.2 למוקד יהיה גיבוי למערכת החשמל (גנרטור) להבטחת פעילות רציפה ותקינה של המענה לפניית בעת הפסקת חשמל.

19.2.3 הספק ידאג לניקיון אתר המוקד באופן יומי ולאורך כל היום.

19.3 שעות פעילות המוקד

19.3.1 מוקד הגבייה יפעל בין הימים א-ה ובין השעות 00:00-17:00 ובימי ו', ערבי חג וחול המועד סוכות ופסח בין השעות 08:00 ל- 13:00.

19.3.2 המוקד יפעל באופן רציף, ללא סגירתו לצורך הפסקות וכד'.

19.3.3 לאחר שעות הפעילות יאפשר הספק קבלת פניות מהאתר של העיריה באמצעות טופס פנייה מקוונת לאגף הגבייה ונציג שירות מהמוקד יחזור ללקוח.

19.3.4 המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את שעות הפעילות בהתראה של 30 יום מראש.

19.4 תכולת השירות הנדרשת באמצעות מוקד הגבייה

19.4.1 מוקד הגבייה יעסוק במתן מידע וטיפול בנושאים הבאים בין יתר:

19.4.1.1 טיוב נתונים מלא בכל שיחה

19.4.1.2 בירורי מצבי חשבון ומתן הסבר לגבי כלל החיובים והחובות שהמזמין זכאי לגבותם

על פי דין, לרבות ארנונה, אגרות שמירה, אגרות שילוט וכיו"ב. בין היתר, יכלול

השירות מתן הסבר לגבי הנושאים הבאים:

- 19.4.1.2.1 מרכיבי החיוב - תעריפים, סיווגים, שטחים וכיו"ב.
- 19.4.1.2.2 תיקוני שומה.
- 19.4.1.2.3 מועד ואופן התשלום.
- 19.4.1.2.4 הסדרי תשלום.
- 19.4.1.2.5 הוראות קבע.
- 19.4.1.2.6 תיקוני חיוב.
- 19.4.1.2.7 חריגים חיובים.
- 19.4.1.2.8 זכאות להנחות הניתנות על ידי המזמין.
- 19.4.1.2.9 פרטי רישום הלקוח בספרי המזמין.
- 19.4.1.2.10 הליכי רישום מחזיק/משלם בנכס.
- 19.4.1.2.11 הליך הפנייה למזמין בנושאים שונים, לרבות השגות, עררים וערעורים.
- 19.4.1.2.12 הליך מילוי טפסים, לרבות הטפסים המקוונים באתר המזמין, ואופן שליחתם למזמין.
- 19.4.1.2.13 מצב חשבון וסטאטוס טיפול לעניין חובות הנמצאים במסלול אכיפה מנהלית ו/או משפטית.
- 19.4.1.2.14 נושאים נוספים ככל שיידרש.
- 19.4.1.3 קבלת ושליחת מסמכים ואסמכתאות בתחומי הגבייה השונים מ/אל לקוחות, לרבות בנושאים הבאים:
- 19.4.1.3.1 שובר תשלום.
- 19.4.1.3.2 קבלה לאחר גביית תשלום ארנונה.
- 19.4.1.3.3 שובר ייתרת חוב.
- 19.4.1.3.4 סגירת חשבון והחלפת מחזיקים.
- 19.4.1.3.5 החלפת משלמים.
- 19.4.1.3.6 הנחות בארנונה.
- 19.4.1.3.7 הודעה על סיום שכירות.
- 19.4.1.3.8 הודעה על מכירת/קניית נכס.
- 19.4.1.3.9 הוראת קבע כרטיסי אשראי - חידוש וביטול.
- 19.4.1.3.10 בקשה להחזר כסף בשל תשלום יתר/יתרת זכות.

- 19.4.1.3.11 תשלום המחאה חוזרת.
- 19.4.1.3.12 הפקה ושיגור של אישור למס הכנסה.
- 19.4.1.3.13 נושאים נוספים ככל שיידרש
- 19.4.1.3.14 שליחת מסמכים ואסמכתאות ללקוחות, תתבצע באמצעות דוא"ל ו/או דואר, כפי שיורה מנהל המזמין, תוך עדיפות לשליחה בדוא"ל. ככל שיורה מנהל המזמין על שליחה בדואר, הספק ידפיס על חשבונו והוצאותיו את המסמכים והאסמכתאות מהמערכות וישלח אותם בדואר ללקוח. ההוצאות בגין מעטפות מבוילות והדפסת שוברי תשלום ממוגנטים תבואנה על חשבון המזמין.
- 19.4.1.3.15 משלוח מסרונים לאחר כל שיחה ו/או פעולה במוקד.

19.4.2 גביית תשלום

19.4.2.1 הספק יגבה תשלומי לקוח באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי של לקוחות. יאושרו תשלומים באמצעות כל סוגי כרטיסי האשראי הקיימים בישראל.

19.4.2.2 לאחר קבלת המידע מהלקוח, יבצע הספק התאמה בין נתוני המשלם, נתוני מסלקת המזמין, נתוני סכום הזיכוי ונתוני כרטיסי האשראי ומספרי ח-ן הבנק. ההתאמה האמורה תבוצע באופן מיידי על מנת שהמשלם יקבל בו בזמן אישור תשלום בפועל או הודעה על דחיית התשלום.

19.4.2.3 הספק מתחייב לבדוק כל תשלום מול חברת שב"א, תשלום שלא יאושר לא יבוצע על ידי הספק.

19.4.2.4 הספק יבצע את זיכוי התשלומים בכרטיסי הלקוחות במערכות המזמין מיד עם קבלת התשלום, באמצעות "קופות" ייעודיות שתיפתחנה עבורו במערכות על ידי כל ספק שיפעיל אותן עבור המזמין. נכון למועד פרסום המכרז, מערכת הבילינג של המזמין מסופקת על ידי חברת מטרופולינט ומערכת החניה והפיקוח העירוני מסופקת על ידי חברת מלאון. למזמין הסמכות הבלעדית להחליף את ספקי מערכות המידע שלו בכל עת שיבחר.

19.4.2.5 ההתחברות לקופות תיעשה באמצעות הרשאות מיוחדות שתינתנה על ידי ספקי מערכות המידע של המזמין, בכפוף לדרישת המזמין, לעובדי הספק המאיישים את מוקד הגבייה. באופן זה, יעודכן online מצב החשבון של הלקוח במערכת הבילינג (וככל שיידרש גם במערכת החניה והפיקוח העירוני) במועד ביצוע הזיכוי על ידי הספק. עלות הקופות לא תחול על הספק.

19.4.2.6 שליחת מסרון או מייל המיידע את הלקוח לגבי התשלום שבוצע וקבלה על החיוב שבוצע.

19.5 תהליכי עבודה מרכזיים

הספק נדרש במסגרת ביצוע הפרויקט, לבצע את כל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים במידה ויהיו.

יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכים, בהתאם לצרכים משתנים של המזמין.

למזמין שמורה האופציה להסיט תחומי פעילויות נוספים לתחום אחריות הספק שייבחר וכן להפחית תחומי פעילויות המתוארים בהצעה זו.

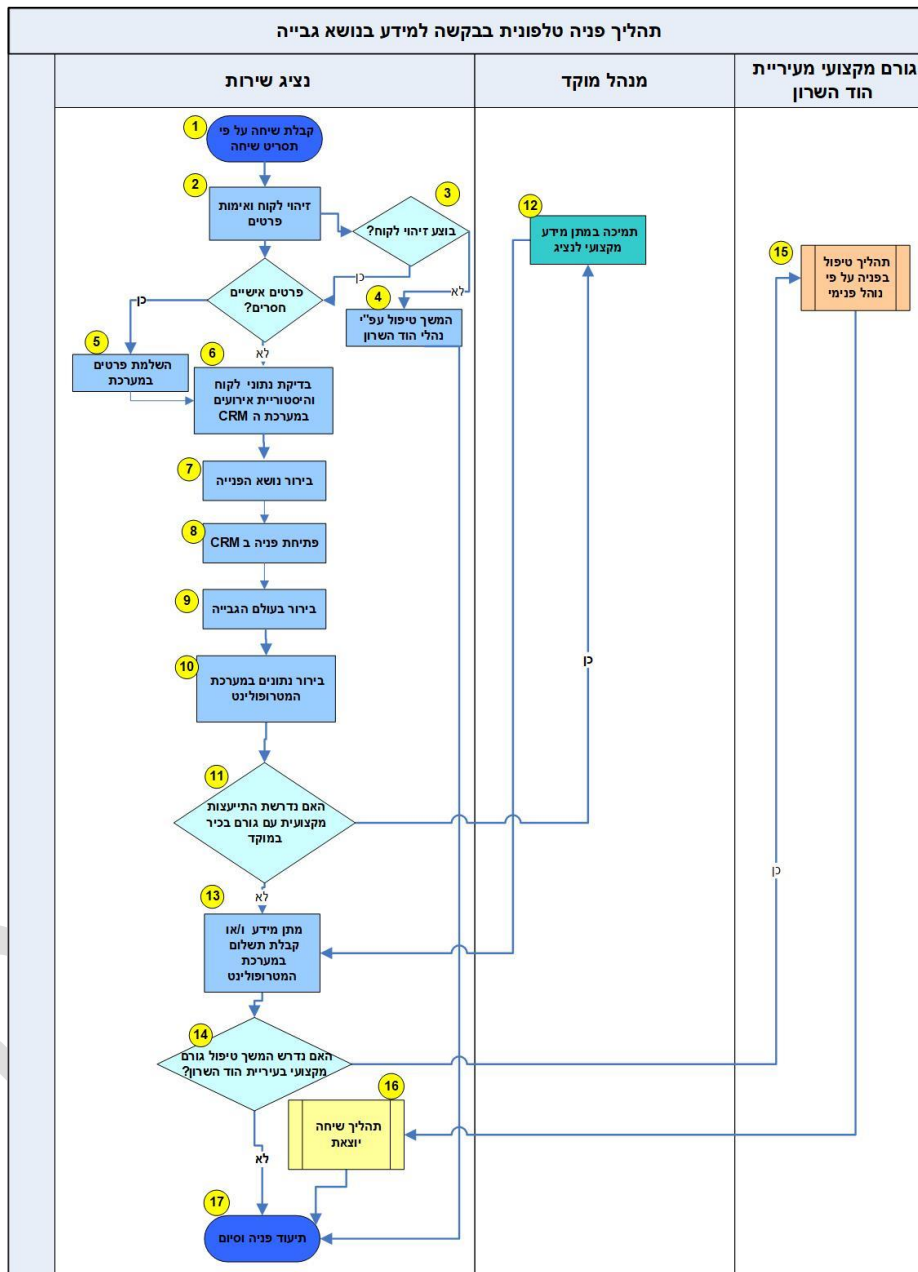
19.5.1 סוגי הפעילויות במוקד

- 19.5.1.1 מענה לשיחות נכנסות בנושאי גבייה.
- 19.5.1.2 ביצוע גביית תשלום לקוח באמצעות כרטיסי אשראי והוראות קבע בכרטיסי אשראי.
- 19.5.1.3 ביצוע שיחות יוצאות לסגירת מעגל טיפול מול הלקוח ו/או "פרויקט" כפי שיוגדר (לדוגמה טיוב נתונים) .
- 19.5.1.4 מענה לפניות מאתר האינטרנט בנושא פניות בנושא גבייה - ע"י שיחה יוצאת.
- 19.5.1.5 שליחת דואר/דואר אלקטרוני ללקוחות בנושא: העתקי חשבונית, קבלות, שובר תשלום, שובר ייתרת חוב, מכתבים, ועוד.
- 19.5.1.6 ביצוע גבייה יזומה- שיחות יוצאות יזומות ללקוחות, על פי הנחיית המזמין (דוגמה- התקשרות ללקוחות בעלי חוב לפני הליך אכיפה).
- 19.5.1.7 שליחת SMS - שליחת מסרון המכיל מידע אינפורמטיבי מטעם המזמין, על פי רשומות שיועברו.

19.5.2 פירוט תהליכי עבודה המרכזיים במוקד:

להלן פירוט תהליכי עבודה המרכזיים הנדרשים למימוש במוקד

19.5.2.1 תהליך קבלת פנייה טלפונית בנושא גבייה



פירוט ודגשים לתהליך קבלת פנייה טלפונית בנושא גבייה

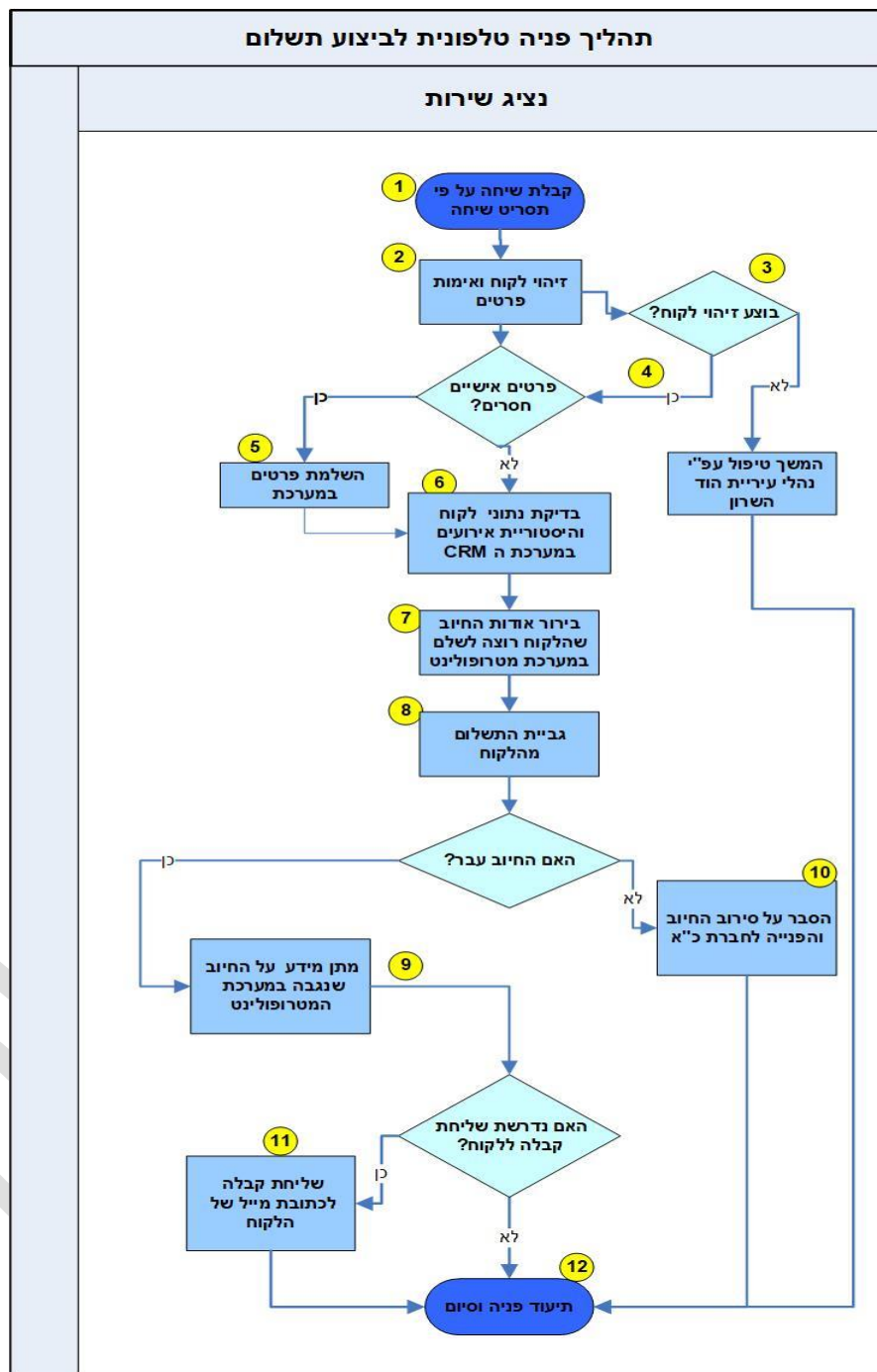
פירוט	שלב	#
נציג השירות יפתח את השיחה על פי תסריט שיחה מוגדר	קבלת שיחה על פי תסריט שיחה	1
נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי שיגדיר המזמין	זיהוי לקוח ואימות פרטים	2
הנציג מאשר את הפרטים וממשיך טיפול	ביצוע זיהוי לקוח	3
המשך טיפול על פי נהלי המזמין	לא בוצע זיהוי	4
נציג השירות יעדכן במערכת ה-CRM פרטים חסרים כמו: מספרי טלפון כתובת, אנשי קשר וכו'	השלמת פרטים חסרים במערכת	5
נציג השירות יבצע מספר בדיקות מקדימות במערכת ה-CRM: מידע על פניות קודמות של הלקוח ואופן הטיפול בהם היסטוריית אירועים מול הלקוח	בדיקת נתוני לקוח והיסטוריית אירועים במערכת ה-CRM	6
נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הלקוח למוקד	בירור נושא הפנייה	7
נציג השירות יכניס את נתוני הפניה למערכת ה-CRM ע"מ שיהיה ניתן לנהל את הטיפול ומעקב הביצוע. הנתונים הנדרשים: תיעוד הפניה נושא הפנייה תהליך/ רמות דחיפות	פתיחת פניה ב CRM	8
במידה והנציג נדרש להתייעצות מקצועית לשם טיפול בפניית הלקוח, יפנה הנציג למנהל מוקד	האם נדרשת התייעצות מקצועית עם גורם בכיר במוקד	9
מנהל מוקד ייתן מענה לפניות נציגים בנושאים מקצועיים שונים הנדרשים לטיפול במהלך שיחה עם הלקוח	תמיכה במתן מידע מקצועי לנציג	10
מתן מידע יתבצעו ממערכת מטרופולינט, הנציג ימסור ללקוח את הפרטים על פי נהלי המזמין	מתן מידע ו/או קבלת תשלום במערכת גבייה מטרופולינט	11
נציג השירות יפתח פנייה במערכת CRM לגורם המקצועי בעיריית הוד השרון אודות המידע/פעולה הנדרשת	האם נדרש המשך טיפול גורם מקצועי בעיריית הוד השרון	12
גורם מקצועי רלוונטי מטעם עיריית הוד השרון יקבל את הפניה במערכת ה-CRM ויטפל בה בהתאם לנהלים וזמני טיפול המוגדרים ע"י הרשות.	תהליך טיפול בפניה אצל הגורם המקצועי בעיריית הוד השרון	13
נציג שירות אשר פתח את הפנייה יטפל באופן שוטף בפניות בבעלותו אשר הסתיים הטיפול בהם (מתוך דשבורד	חזרה ללקוח לעדכון התשובה	14

עמוד 42 מתוך 192

פירוט	שלב	#
במערכת ה - CRM) נציג השירות יתקשר ללקוח ויעדכן אותו בתשובה אשר ניתנה ע"י גורם מקצועי מטעם העירייה, תוך דגש על לוחות זמנים.		
הנציג יתעד את עיקרי השיחה והסטאטוס במערכת ה-CRM	תיעוד פניה וסיום	15

לא להודיע

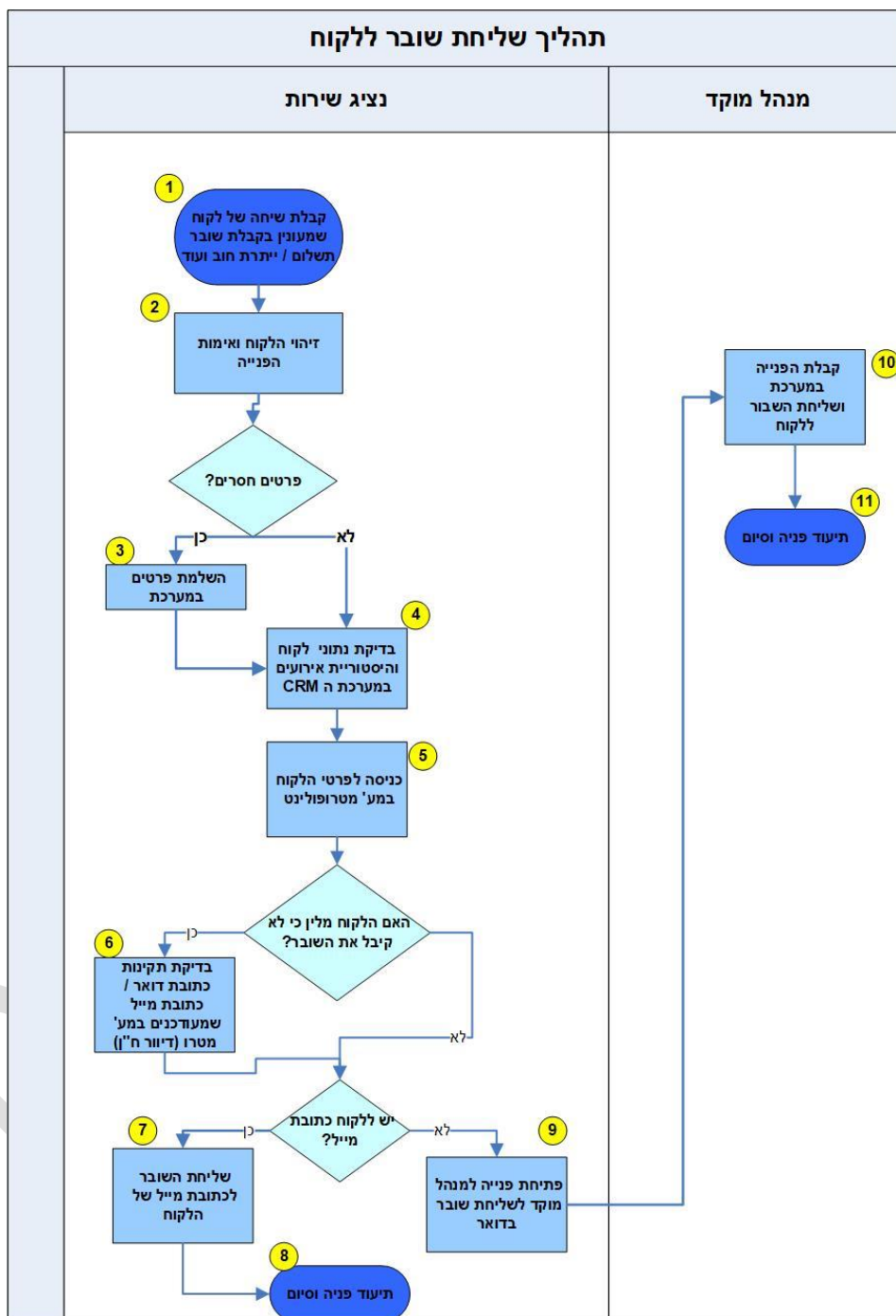
19.5.2.2 תהליך קבלת פנייה טלפונית לביצוע תשלום



פירוט ודגשים לתהליך קבלת פנייה טלפונית לביצוע תשלום

#	שלב	פירוט
1	קבלת שיחה על פי תסריט שיחה	נציג השירות יפתח את השיחה על פי תסריט שיחה מוגדר
2	זיהוי לקוח ואימות פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי שיגדיר המזמין
3	ביצוע זיהוי לקוח	הנציג מאשר את הפרטים וממשיך טיפול
4	לא בוצע זיהוי	המשך טיפול על פי נהלי המזמין
5	השלמת פרטים חסרים במערכת	נציג השירות יעדכן במערכת ה-CRM פרטים חסרים כמו: מספרי טלפון כתובת, אנשי קשר וכו'
6	בדיקת נתוני לקוח והיסטוריית אירועים במערכת ה-CRM	נציג השירות יבצע מספר בדיקות מקדימות במערכת ה-CRM: מידע על פניות קודמות של הלקוח ואופן הטיפול בהם היסטוריית אירועים מול הלקוח
7	בירור נתונים במערכת גבייה מטרופולינט	פניית לקוח בנושאי גביה ותשלום יבדקו במערכת מטרופולינט. לדוגמה: בירור יתרות חוב חשבוניות שטרם שולמו אופן החיוב ועוד
8	גביית הכסף	לאחר קבלת נתונים מהלקוח, יבצע הנציג התאמה בין נתוני המשלם, נתוני מסלקת המזמין, נתוני סכום החיוב ונתוני כרטיסי האשראי ומספרי חן-הבנק ויגבה את הכסף מהלקוח
9	האם החיוב עבר?	נציג שירות ייתן מידע על החיוב שנגבה במקרה ולא, הנציג יסביר ללקוח על סירוב החיוב והפנייה לחברת אשראי
10	האם נדרשת שליחת קבלה ללקוח?	במידה והנציג נדרש לשלוח קבלה ללקוח, הקבלה תישלח לכתובת מייל של הלקוח שמעודכנת במערכות
11	תיעוד פניה וסיום	הנציג יתעד את עיקרי השיחה והסטאטוס במערכת ה-CRM

19.5.2.3 תהליך שליחת שוברים לבקשת הלקוח



פירוט ודגשים לתהליך שליחת שוברים לבקשת הלקוח

#	שלב	פירוט
1	קבלת שיחה על פי תסריט שיחה	נציג השירות יפתח את השיחה על פי תסריט שיחה מוגדר
2	זיהוי לקוח ואימות פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי שיגדיר המזמין
3	ביצוע זיהוי לקוח	הנציג מאשר את הפרטים וממשיך טיפול
4	לא בוצע זיהוי	המשך טיפול על פי נהלי המזמין
5	השלמת פרטים חסרים במערכת	נציג השירות יעדכן במערכת ה-CRM פרטים חסרים כמו: מספרי טלפון כתובת, אנשי קשר וכו'
6	בדיקת נתוני לקוח והיסטוריית במערכת ה-CRM	נציג השירות יבצע מספר בדיקות מקדימות במערכת ה-CRM: מידע על פניות קודמות של הלקוח ואופן הטיפול בהם היסטוריית אירועים מול הלקוח
7	בירור נתונים במערכת גבייה מטרופולינט	פרטים בנושאי גבייה ותשלום יבדקו במערכת מטרופולינט. לדוגמה: בירור יתרות חוב אופן החיוב ועוד
8	האם יש תלונה מצד הלקוח שלא התקבל השובר?	בדיקת תקינות כתובת דואר או כתובת דואר אלקטרוני במערכת גבייה מטרופולינט. במידה ויש צורך, יש לעדכן לכתובת הנכונה.
9	שליחת שובר	לאחר קבלת נתונים מהלקוח, יישלח השובר לכתובת מייל של הלקוח
10	האם יש ללקוח כתובת מייל?	במידה ואין ללקוח כתובת מייל, הנציג יפתח פנייה ב-CRM לשליחת שובר בדואר להמשך טיפול מנהל מוקד
11	תיעוד פניה וסיום	הנציג יתעד את עיקרי השיחה והסטאטוס במערכת ה-CRM

19.5.2.4 תהליך שיחה יזומה (גבייה יזומה)

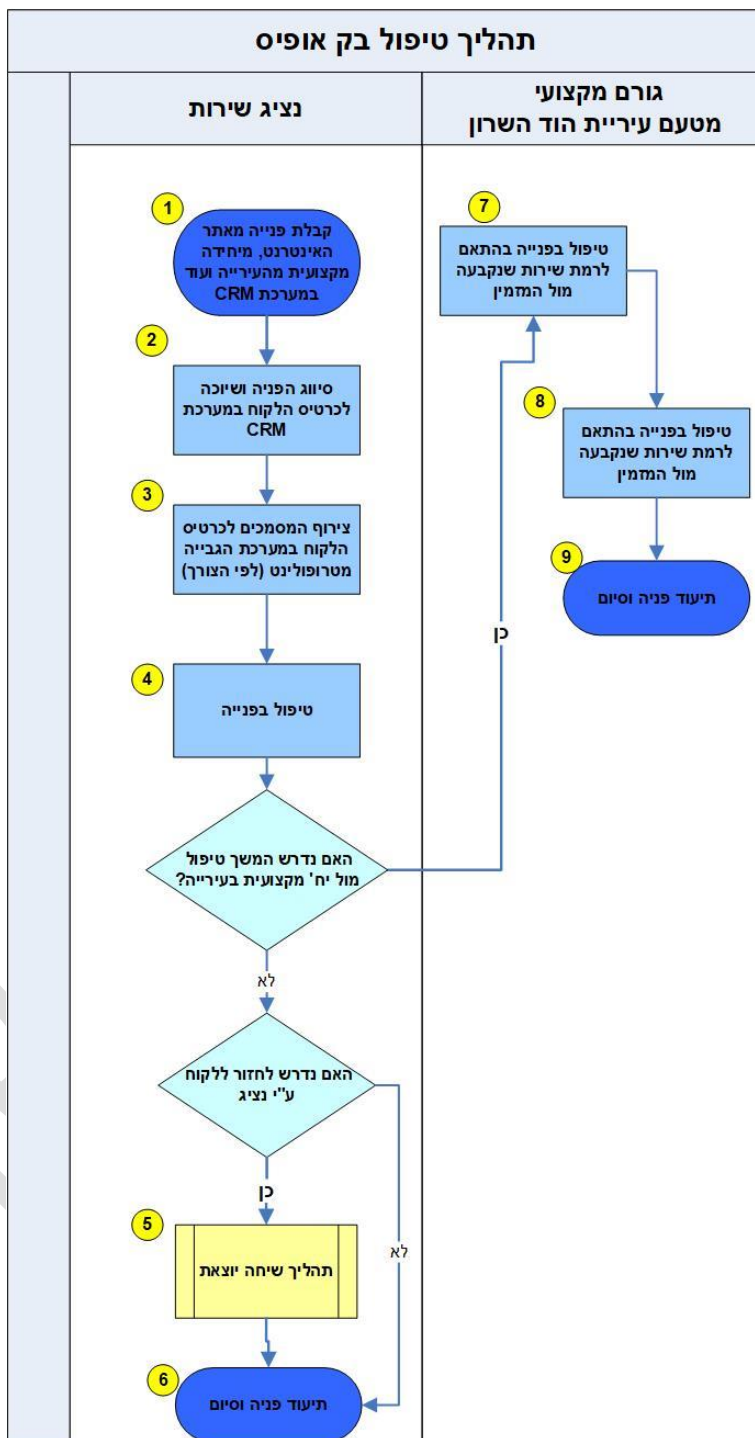
הספק יבצע בהתאם לדרישת המזמין גבייה פרו-אקטיבית במסגרת מבצעי טלקולקטינג - שיחות הספק מתחייב לעבוד על פי תסריטי שיחה טלפון יזומות ללקוחות לגבייה מיידי "כאן ועכשיו". מוגדרים שיאושרו מראש על ידי המזמין. במסגרת השיחות היזומות, על הנציגים לברר את הסיבות לאי תשלום, מניעת פיגורי תשלום עתידיים וזיהוי הזדמנות להעמקת הגבייה.



פירוט ודגשים לתהליך שיחה יוצאת

#.	שלב	פירוט
1	העלאת פרטי הלקוח במערכת CRM	הנציג יעלה את פרטי הלקוח במערכת CRM בהתאם לרשימות שהועברו ע"י המזמין
2	ביצוע בדיקות מקדימות במערכת בילינג ובדיקת היסטוריית אירועים במערכת ה-CRM לפני שיחה עם לקוח	הנציג יבצע בדיקה במערכת בילינג על היסטוריית חיובי הלקוח, ובדיקה של היסטוריית אירועי הלקוח במערכת CRM.
3	ביצוע שיחה עם הלקוח על פי תסריט שיחה	הנציג יעדכן את הלקוח בפרטים הנדרשים תוך שימוש במערכות התומכות. על הנציג לברר את סיבות לאי-תשלום לעירייה, מניעת פיגרי תשלום עתידיים וזיהוי הזדמנות להעמקת הגבייה.
4	תיעוד פניה וסיום	הנציג יתעד את סיכום הפעולות ואת תוצאת השיחה במערכת ה-CRM

19.5.2.5 תהליך טיפול Back Office - פירוט ודגשים לתהליך BO

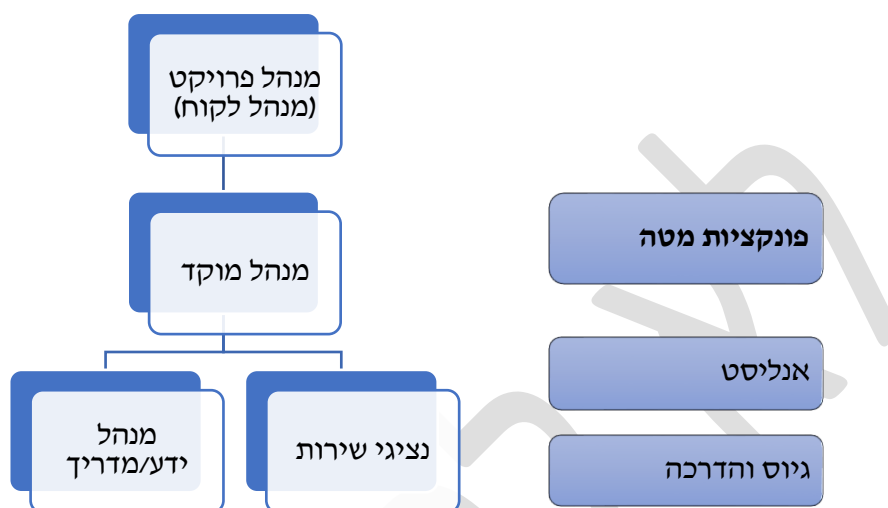


#	שלב	פירוט
1	טיפול בפניה מהאתר האינטרנט, דואר אלקטרוני, מיחידה מקצועית מהעירייה ועוד במערכת ה-CRM	נציג ה-BO יקבל פניות אשר התקבלו באתר אינטרנט/דואר אלקטרוני, מיחידה מקצועית מהעירייה ועוד במערכת ה-CRM כפנייה פתוחה ללא סיווג. הנציג יקרא את פרטי הפנייה, ויבין את צורך הלקוח.
2	סיווג הפנייה ושיוכה לכרטיס הלקוח במערכת CRM	בהתאם לתוכן הפנייה יעדכן הנציג את סוג הפנייה ויבצע שיוך של הפנייה לכרטיס הלקוח.
3	צירוף המסמכים למערכת גבייה מטרופולינט	בהתאם לצורך יצרף המסמכים שהתקבלו לכרטיס הלקוח במערכת גבייה מטרופולינט
4	טיפול בפנייה במערכת הרלוונטית	נציג ה-BO יטפל בפניות ע"פ: עדיפות הפניה ו/או סדר הגעתן מתוך מערכת ה-CRM. טיפול בפנייה יעשה במערכת הרלוונטית: מטרופולינט - העתקי חשבוניות וקבלות, מכתבים אתר האינטרנט - טפסים בנוסף, יודא הנציג אם יש צורך בהשלמת פרטים חסרים בכרטיס הלקוח.
5	האם נדרש המשך טיפול ביחידה המקצועית בעיריית הוד השרון?	פניות להמשך טיפול בנושאים מקצועיים ביחידה המקצועית בעיריית הוד השרון יועברו לטיפולם בהתאם לנהלים וזמני טיפול המוגדרים ע"י המזמין
6	האם נדרש לחזור ללקוח	בהתאם לטיפול בפנייה יבדוק הנציג אם יש צורך לחזור ללקוח. מקרים בהם נדרש לחזור ללקוח: בקשת לקוח להסברים שונים, פניות צור קשר מהאתר, טפסים לא תקינים ועוד.
7	תהליך שיחה יוצאת	פניות המצריכות מענה נציג, יתבצעו עפ"י תהליך שיחה יוצאת
8	תיעוד פניה וסיום	הנציג יתעד את תקציר הפניה במערכת ה-CRM

20. הון אנושי

20.1 מבנה ארגוני

20.1.1 על הספק להיערך למבנה ארגוני שיכלול לפחות את הפונקציות הבאות



20.2 אנשי מפתח

20.2.1 אנשי המפתח הינם מנהל פרויקט (מנהל לקוח), מנהל המוקד, מנהל פרויקט ההקמה ומנהלת ידע/מדריך.

20.2.2 בשלב בדיקת ההצעות יוזמנו מנהל/ת הפרויקט ההקמה, מנהל/ת פרויקט (מנהל/ת לקוח) (במידה והינם בעלי תפקיד שונים בארגון) ומנהל/ת המוקד המוצע לראיון.

משימות בעלי תפקידים 20.3

20.3.1 בעלי התפקיד במוקד – משימות עיקריות:

מנהל פרויקט (מנהל לקוח)	
מהות תפקיד	איש קשר יחיד מולו יפעל המזמין (single Point of Contact)
כפיפות	מנהל מטעם הספק
היקף משרה	100% משרה במקרה ומנהל הפרויקט משמש כמנהל ההקמה, לאחר תקופת ההקמה, ילווה הקמת/הטמעת פעילויות חדשות על פי צורך
דרישות תפקיד	בגרות מלאה ו/או תואר ראשון המוכר על-ידי המל"ג. היכרות עם נושא ארנונה ו/או עולם רשויות מקומיות – יתרון שליטה בטכנולוגיות מוקד לפעילות נכנסת ויוצאת ניסיון בכתיבת תכניות עבודה היכרות עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה ידע ושליטה בכל תוכנות Office
תכולת תפקיד	איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק והוא ילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות. ניהול ישיר, חניכה וליווי מקצועי של מנהל המוקד. אחריות ישירה על עמידה ושיפור מדדי השירות. ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות. שיפור ופיתוח תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במוקד.
מנהל פרויקט ההקמה	
מהות תפקיד	מנהל הפרויקט ילווה את שלב ההקמה (ניתן שמנהל פרויקט ההקמה יהיה גם מנהל הפרויקט).
כפיפות	מנהל מטעם הספק
היקף משרה	100% משרה לתקופת ההקמה. לאחר תקופת ההקמה ובמידה ומנהל ההקמה הינו מנהל הפרויקט, היקף המשרה יהיה לטובת פעילותו חדשות לפי הצורך.
דרישות תפקיד	השכלה: בגרות מלאה או תואר ראשון אקדמי ממוסד מוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה או תעודה שוות ערך. בעל ניסיון בהקמת שני מוקדים לפחות בגודל של עשרה עמדות לפחות כל אחד במהלך השנתיים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות. היכרות עם נושא ארנונה ו/או עולם רשויות מקומיות – יתרון שליטה במערכות מחשב ניסיון באפיון מערכות טלפוניות תומכות (IVR, ניהול ידע וכיוב') ידע ושליטה בכל תוכנות ה-Office איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק. שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד (שיחות נכנסות+ יוצאות)

<p>מנהל פרויקט ההקמה יהווה גורם אחראי המרכז, מפקח ומנהל את תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל תהליך. אחראי על כתיבה והפצת תכנית עבודה להקמה, עמידה בלוחות זמנים, התראה על כשלים/ קשיים בתהליך והובלת הצוות לפתרונות אפשריים וניהול ממשק שוטף עם גורמים רלוונטיים מטעם המזמין בתקופת ההקמה. אחראי על הקמת המוקד, מערכות ואתר ע"פ דרישות המכרז והתחייבויות המציע.</p>	<p>תכולת תפקיד</p>
<p>מנהל מוקד</p>	
<p>ניהול שוטף של המוקד, ניהול ההון האנושי: נציגים, מנהל ידע/מדריך</p>	<p>מהות תפקיד</p>
<p>תואר ראשון מוכר ע"י המל"ג או תעודה שוות ערך. ניסיון מצטבר בניהול מוקדים טלפונים העוסקים מתן שירות בנושא גביית ארנונה. מתוך תקופה זו נדרשת תקופת ניהול מוקד המונה כ-10 עמדות במשך 12 חודשים ברצף לפחות. אוריינטציה טכנולוגית והבנה טכנית יכולת הובלת ביצוע שינויים במערך המרכזייה</p>	<p>דרישות תפקיד</p>
<p>ניהול אישי ומקצועי של נציגי השירות דאגה לרווחת העובד פיתוח מקצועיות הנציגים ע"י ביצוע הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות שוטפות, חניכה, הקשבות, מבחני ידע, ועוד הובלת המוקד לעמידה ביעדי השירות, זמינות נציגים הצפת נושאים לשיפור והצעות לייעול. אחריות על שביעות רצון הלקוחות והנציגים. ניהול הממשק השוטף עם גורמים רלוונטיים מטעם המזמין. הכנה והפצת מצגות תקופתיות. בקרה על נתוני ביצוע ואחריות על הפצת דוחות תקופתיים (יומיים/ חודשים/ רבעוניים/ פרויקטים). ביצוע תדריכים יומיים ביצוע הפקת לקחים ותהליכי שיפור מענה לשיחות מנהל במהלך המשמרת.</p>	<p>תכולת תפקיד</p>
<p>מנהל ידע/מדריך</p>	
<p>ניהול כלל הידע הרלוונטי לתפקוד שוטף של מוקד השירות הדרכות לנציגי המוקד</p>	<p>מהות תפקיד</p>
<p>השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון – יתרון אוריינטציה טכנולוגית מוכחת ניסיון מוכח בפיתוח מערכי הדרכה ניסיון מוכח בבניית קורסים לתפקידים שונים במוקד ניסיון מוכח בהדרכה</p>	<p>דרישות תפקיד</p>

<p>שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה שליטה בכלי הדרכה, לומדות, תוכנות OFFICE היכרות עם מערכות טכנולוגיות של מוקדים</p>	
<p>כתיבת מערכי קורס הכשרת נציגי השירות עד להסמכתם למענה (לרבות תהליך חניכה) הכשרת נציגים ריענוני ידע תקופתיים כתב, הפצה וביצוע מבחני ידע הזנת תכנים ועדכונים במערכת ניהול ידע טיפול בשיפור מיומנויות מתמיד לנציגי השירות ריכוז עדכונים מאת היחידות המקצועיות של המזמין והדרכת נציגים בהתאם הדרכת לקוחות מעת לעת באמצעות Zoom או Teams</p>	<p>תכולת תפקיד</p>
נציגי שירות	
<p>מענה לפניות פונים באמצעי השירות השונים ואחריות לטיפול בלקוח עד לסגירת מעגל טיפול</p>	<p>מהות תפקיד</p>
<p>השכלה: תעודת בגרות מלאה או תעודה מקבילה בחו"ל יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות יכולת תפעול מערכות מחשב -שליטה מלאה</p>	<p>דרישות תפקיד</p>
<p>מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח. מענה לפניות בערוצים השונים ע"פ נהלי עבודה (פעילות נכנסת/יזומה). אחריות לסגירת מעגל טיפול. העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לגורם רלוונטי מטעם המזמין. סגירת מעגל טיפול ותהליכי FOLLOW UP יישום נהלי עבודה עמידה ביעדי שירות מקצועיות וזמינות</p>	<p>תכולת תפקיד</p>

20.4 מיון, גיוס וקליטת כ"א

20.4.1 אופן הגיוס:

20.4.1.1 גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס יתבצע ע"י הספק ועל חשבוננו,

בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.

20.4.1.2 למזמין לפי שיקול דעתו, לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס כגון בחינה של

פרופיל בעלי תפקיד.

20.4.1.3 מנהל מוקד - הספק יעמיד מטעמו מנהל מוקד אשר יהווה הגורם המקצועי

המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך

כל תקופת ההתקשרות. יובהר, כי המועמד שיוקצה לתפקיד יאושר מראש על

ידי המזמין ויועסק על ידי הספק לכל אורך תקופת ההתקשרות.

20.4.1.3.1 מנהל המוקד יהיה עובד בעל וותק של לפחות שנה אצל המציע.

20.4.1.3.2 יובהר, כי המועמד שיוקצה לתפקיד מנהל מוקד יאושר מראש על ידי

המזמין ויועסק על ידי הספק לכל אורך תקופת ההתקשרות, אלא אם

כן, יוחלף בהסכמת המזמין בכתב בלבד ו/או לבקשת המזמין בכתב.

20.4.1.3.3 המזמין יהא זכאי להודיע בכל עת על החלפת מנהל הלקוח ו/או מנהל

מוקד ו/או נציגי שירות או הפסקת העבודה של מנהל לקוח ו/או מנהל

מוקד ו/או נציגי שירות על בסיס אי התאמה, חוסר שביעות רצון, אי

עמידה בבקרת איכות, במבדקים שונים, בלוחות זמנים, או מכל סיבה

אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

20.4.1.3.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המזמין רשאי לדרוש מהספק

להעביר את מנהל הלקוח ו/או מנהל מוקד ו/או כל נציג שירות

מתפקידם ו/או לדרוש את הפסקת עבודתם לאלתר וזאת ללא כל

צורך במתן נימוקים. דרש המזמין מהספק לפעול כאמור, חייב הספק

לעשות כן באופן מיידי.

20.4.1.3.5 יובהר, כי ככל שמנהל המוקד שאושר מראש על ידי המזמין יוחלף

ו/או לא יוצב בתפקידו זה טרם תחילת מתן השירותים, יצטרך הספק

לשלם פיצוי מוסכם בסך של 5,000 ש"ח, וזאת מבלי לגרוע מזכויות

המזמין העומדות לו לפי כל דין ו/או חוזה.

20.4.1.3.6 החלפת עובדים במידת הצורך תאויש לפי פרקי הזמנים הבאים :

i. מנהל מוקד, מנהל לקוח- יש לספק מחליף תוך 30 יום.

ii. נציגי שירות- יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.

20.4.1.3.7 יובהר כי באחריות הספק החלפת עובדים בצורה שאינה מותירה את

המוקד נטול בעלי תפקידים. מצבת כ"א תהיה מאוישת בכל העת.

20.4.1.3.8 הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו

של העובד, לרבות העדר כל שיפוי בגין הוצאות קליטת העובד

שהופסקה עבודתו.

20.4.1.3.9 מספר נציגי השירות אשר יאיישו בכל משמרת את המוקד לא יפחת

מהיקף הנציגים הנדרש מהספק לשם עמידה בשעות פעילות המוקד

וביעדים המפורטים בסעיף 14.

20.4.1.3.10 הספק מתחייב כי בתקופות שבהן יהיה עומס רב של לקוחות

משלמים, יתגבר הספק את מוקד הגבייה בנציגי שירות ככל הנדרש

לשם עמידה ביעדים המפורטים בסעיף 14 וינקוט בכל צעד אחר

המתבקש כדי לבצע את השירותים לשביעות רצון המזמין.

20.4.1.3.11 תקופות העומס העיקריות תהיינה בעיקר בזמנים הבאים, אך לא רק :

i. חודש ינואר, אוגוסט ודצמבר מידי שנה.

ii. תקופות שיגור חשבונות שנתיים ו/או חשבונות דו חודשיים ו/או

התראות חוב וכיו"ב.

iii. המזמין רשאי לשנות את תקופות השיגור על פי שיקול דעתו

הבלעדי.

iv. מבצעי גבייה שונים ככל שיורה עליהם המזמין (טלקולקטינג,

מבצע שיגור SMS הכולל אופציה לתשלום במוקד וכיו"ב).

v. מועדי ביצוע סקרי נכסים ו/או מדידות בשטח השיפוט של

המזמין.

20.4.1.3.12 הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה, מכל מין וסוג, בגין תגבור נציגי

השירות לשם עמידה ביעדי השירות כאמור.

20.4.1.3.13 תמהיל גיוס דוברי שפות- על הספק לגייס נציגים דוברי עברית,
אנגלית ורוסית. נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה
העברית.

20.4.2 תהליך הגיוס, מיון וקליטה

20.4.2.1 תהליך הגיוס יכלול את השלבים הבאים לפחות- הגדרת פרופיל למשרה,
פרסום, ראיון טלפוני, יכולת התבטאות בכתב ובע"פ וראיון אישי.

21. מערך ההכשרה

- 21.1 באחריות הספק בנייה ותכנון קורס ההכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל
החומרים הרלוונטיים ובניית תוכניות ההדרכה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהדרכה.
- 21.2 באחריות הספק להקים ולתחזק מערכת לניהול הידע הרלוונטי לפעילות המוקד לאורך
כלל תקופת ההתקשרות.
- 21.3 קורסי ההכשרה, הציוד הנדרש, פיתוח מערכי ההכשרה וצוות ההכשרה יהיו באחריות
הספק ועל חשבונו ויהוו חלק בלתי נפרד מההקמה והפעילות השוטפת.
- 21.4 בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הכשרה באופן שוטף (On The Job Training).
- 21.5 מפרט ההכשרות יכלול הן חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים של
המזמין, והן חלק ייחודי עפ"י תחומי הפעילות.
- 21.6 תכני קורס ההכשרה יעברו אישור סופי של נציגי המזמין, לפני העברת התכנים וביצוע
ההכשרות לנציגי המוקד וכך גם כל שינוי ו/או עדכון שיבוצע בתכנים בהמשך בין אם
ביוזמת הספק ובין אם מקור השינוי הנדרש הוא תוצאה שמקורה בעבודת הנציגים ו/או
בשינוי נהלים.
- 21.7 בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי עיריית הוד השרון או גורמים מטעמה.
- 21.8 תשלום עבור הכשרות ראשוניות ישולם בעבור נציג מועסק 6 חודשים מיום סיום הסמכתו
למענה. גובה התשלום יעמוד על 80% ממחיר שעת נציג.

22. הכשרת אנשי מפתח

- 22.1 הדרכה ראשונית בנושא תכנים מקצועיים ותפישת השירות לרבות מערכות המידע תועבר על ידי המזמין לאנשי המפתח מטעם הספק (מנהל מוקד, מנהל ידע/ מדריך).
- 22.2 משך ההכשרה המקצועית הראשונית לאנשי המפתח- כ-4 ימי עבודה (7 שעות ביום).
- 22.3 להדרכה זו יתווספו במידת הצורך ימי הדרכה להקניית מיומנויות ניהול ע"י הספק.
- 22.4 הספק מתבקש לפרט כלים וקורסים לרבות תדירות לפיתוח מיומנויות ניהול והעשרה לשלב ההקמה ולשוטף.

22.5 קורס ההכשרה לנציגים

- 22.5.1 בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי השרות.
- 22.5.2 תכני קורס ההכשרה יעברו אישור סופי של המזמין, לפני ביצוע ההדרכות לנציגי המוקד.
- 22.5.3 קורס ההכשרה נדרש לתת מענה להכשרת הנציגים לכלל הפעילויות.
- 22.5.4 קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, שירותיים, מיומנות לביצוע שיחות שירות והדרכת טכנולוגיה על מערכות המוקד.
- 22.5.5 על הספק לבנות בהתאם לתכני הכשרת אנשי המפתח קורס ממין לנציגי השירות, קורס ההכשרה ימשך לפחות 9 ימי עסקים ויכלול:
- 22.5.5.1 תכנים מקצועיים ומערכות מחשוב תומכות
- 22.5.5.2 תכני מידע כללי
- 22.5.5.3 תכני שירות: מיומנויות שיחה, שלבי שיחה, חשיבות השירות, התמודדות עם התנגדויות וכתובה שירותית. מינימום שני חצאי ימים במסגרת קורס ההכשרה.
- 22.5.5.4 במסגרת תכני השירות יבוצעו סימולציות מקצה לקצה הכוללות תרגול מעשי המתייחס לנושאים מקצועיים, שימוש במערכות ומיומנויות שירות.

22.5.6 ימי חניכה במוקד:

- 22.5.6.1 הקשבה פסיבית (חניך מקשיב לחונך) – יום אחד
- 22.5.6.2 מענה אקטיבי בצמידות לחונך (חונך מקשיב לחניך) – 2 ימים

- 22.5.6.3 סה"כ מניין ימי ההכשרה הראשונית: 9 ימים הכוללים ארבעה ימים בנושאים מקצועיים, יומיים בנושא שירות ושלושה ימים חניכה. קורס ההכשרה יועבר ע"י מנהל הידע/מדריך.
- 22.5.7 קורס ההכשרה הינו קורס ממייך, במהלכו יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע, על בסיסם יהיה רשאי המזמין להנחות על אי העסקת עובדים שאינם עומדים בסטנדרט המבוקש.
- 22.5.8 בסיום כל פרק לימודי יבוצעו סימולציות הממחישות שיחת לקוח בשילוב שימוש בתסריטי שיחה, ידע מקצועי נלמד ומערכות מחשב רלוונטיות.
- 22.5.9 בסיום קורס ההכשרה יעבור הנציג מבחן הסמכה, ציון עובר - 85 נקודות.
- 22.5.10 בשבועיים הראשונים למענה יקבל הנציג ליווי וסיוע בזמינות גבוהה באמצעות מנהל הידע/מדריך – יועבר דוח הסמכה לכל נציג חתום ע"י מנהל המוקד.
- 22.5.11 על המציע לפרט מה תכלול תכנית ההדרכה הראשונית לנציגי המוקד. לכל נושא שיוצג בתכנית, נדרש המציע לפרט מהם מטרות ותוצרי ההדרכה.

23. שיפור ופיתוח מתמיד ושוטף

23.1 על הספק לפרט מה תכלול תכנית ההדרכה השוטפת לנציגי המוקד (כגון סדנאות לפיתוח ושיפור מיומנויות- שירות, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדומה). לכל נושא שיוצג בתכנית, נדרש המציע לפרט מהם מטרות ותוצרי ההדרכה ובאיזה שלב במהלך תקופת העסקתו של הנציג תועבר סדנא זו.

23.2 הספק נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה והשבחת מקצועיות ומיומנויות שוטפת של צוות העובדים במוקד :

23.2.1 **תדריכים יומיים** - התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת ויכללו בתוך שעות login (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחידוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות /טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו ע"י הספק ברמה היומית. משך מינימאלי לתדריך -15 דק' ביום. לעיריית הוד השרון הזכות להעברת חומרים להכנסה לתדריכים והזכות לבקר את תדריכי המוקד בשוטף.

23.2.2 **ריענון מקצועי**- השלמת פערי ידע בשוטף לנציגים בהתאם לצרכים משתנים במוקד ע"פ שיקול דעת של הצוות הניהולי ונציג המזמין. שעות אלו יכללו בתוך שעות login (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). הדרכות הרענון לא יפחתו מ- שעה בחודש לנציג ולא יעלו על 7 שעות בחודש לעובד.

23.2.3 **הדרכות ייעודיות (ע"פ צורך)**- הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות, עדכון מערכת/גרסאות ועוד. הדרכות אלה יאושרו וישולמו ע"י המזמין, התמורה בגין הדרכות אלו תהיה נפרדת לתמורה בגין שעות login ותשולם על פי תעריף שעת הדרכה ובלבד שיאושרו ע"י המזמין מראש (80% מתעריף שעת נציג). גורמים מעיריית הוד השרון ייקחו חלק בהדרכות.

23.2.4 **קורסי העשרה (חצי שנתי)** - ביצוע קורסי העשרה כגון, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה, מצוינות אישית ועוד (משך מינימאלי- 3.5 שעות). קורסי העשרה אלו יהיו ע"י הספק.

23.2.5 **מבחני ידע (חודשיים)**- אחת לחודש יבצע הספק מבחני ידע לנציגי השרות. הנציגים יבצעו את מבחני הידע במסגרת שעות login (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). המבחנים החודשיים יועברו לתיקוף ולאישור המזמין. בהתאם

עמוד 61 מתוך 192

לציוני המבחנים יבצע הספק הפקת לקחים ופעולות לשיפור הידע ומקצועיות הנציגים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג המזמין. על המציע לספק דוגמאות למבחני ידע בתחומים שונים.

23.2.6 הקשבות ומשובים (אחת לחודש) - ביצוע הקשבות לכל נציג במסגרת שעות login של הנציג (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת), ומתן ציון ומשוב על רמת מקצועיותו של נותן השרות. יתבצעו מינימום משוב חודשי אחד לכל נציג. משוב יהיה בנוי מהקשבה ל- 4 שיחות לפחות באורכי שיחה שונים. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס/ קובץ/ מערכת תומכת. שיחת משוב תבוצע אחד על אחד: מנהל-נציג, תוך השמעת השיחות לנציג, הצגת חזקות והצבת יעדים לשיפור תוך הדרכה, הנחייה וחניכה. שיחת המשוב תארך חצי שעה לפחות. השיחה תבוצע אחד על אחד: מנהל-נציג, תוצאות המשוב ונתוני הקשבות יועברו לנציג המזמין באופן שוטף. יודגש כי למזמין שמורה הזכות לביצוע הקשבות באופן שוטף בהתאם לשיקול דעתו לצורך בקרת איכות.

23.2.7 על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את הנוהל לביצוע הקשבות ומשוב (כולל מטרה, אחריות לביצוע, תדירות משוב, פירוט התכולה לביצוע, צירוף טופס משוב לדוגמא וכיו"ב).

24. תפעול שוטף

24.1 פעילות שוטפת

24.1.1 הספק ייתן מענה לפעילויות השונות המתקיימות במוקד. יתכן ובמהלך תקופת ההתקשרות יתווספו פעילויות נוספות ע"פ צורך. הוספת פעילויות תהיה בהודעה מוקדמת לספק תוך הגדרת תהליך עבודה ויעדי ביצוע.

24.1.2 כחלק מניהול ותפעול של מוקד הגבייה יידרש הספק להיות בקשר עם נציגי היחידות המקצועיות בעיריית הוד השרון האמונים על הגבייה והאכיפה לתושבים לצורך:

- i. התייעצויות שוטפות
- ii. דיווח שבועי וחודשי של סטטוס פעילות ועמידה ביעדים.
- iii. פגישת עבודה חודשית ליצירת מסגרת שוטפת: שיפור תהליכי ונהלי עבודה, פעולות מתקנות ומניעה, שיפור ממשקים, עדכון בפעילויות מתוכננות ועוד.

24.2 שגרות ניהול מוקד

24.2.1 הספק ינהל את המוקד באמצעות שגרות עבודה וניהול כדוגמת:

- i. הנעת צוות
- ii. ישיבות צוות
- iii. טיפול בבעיות משמעת
- iv. הדרכות מקצועיות
- v. ועוד

24.3 מנגנוני בקרה בביצוע המזמין

24.3.1 מבחני ידע- ציון המבחן של עובדי המוקד יהווה חלק ממנגנון פרס/קנס בחודש הרלוונטי.

24.3.2 הקשבות/ לקוח סמוי- נציגי המזמין יבצעו באופן שוטף ולפי שיקול דעתו הקשבות לנציגים. ציוני ההקשבות יכללו במנגנון פרס/קנס, בלא צורך במתן הודעה או התראה כלשהי.

24.3.3 סקר שביעות רצון לקוחות: יבוצע ע"י המזמין מעת לעת ובו ייבחנו מגוון יעדים בהתאם לשיקול דעתו.

24.4 עבודה בשעת חירום

24.4.1 על הספק לפעול, ככל יכולתו, להמשך הספקת השירותים גם בעתות חירום. לשם כך על מערכות הספק לתמוך בעבודה מרוחקת מחוץ לאתר הספק / אתר המזמין ושגרות ניהול ובקרה יותאמו למצב זה.

24.4.2 ניתן יהיה להתחבר בצורה מרוחקת ומאובטחת למערכת הטלפוניה לרבות סרגל נציג, מערכת ניהול פניות וכלל המערכות הרלוונטיות לתפקוד שוטף של המוקד.

24.4.3 יותאמו שגרות בקרה לניהול צוות המוקד מרחוק

24.4.4 על הספק להיערך להכשרות במידת הצורך באמצעות כלים דיגיטליים כדוגמת

Zoom

24.4.5 מערכות Real Time של הספק יתמכו בהצגת נתוני שיחות גם בעת התחברות מרחוק.

25. שגרות עבודה מול העירייה

25.1 לצורך התפעול השוטף של המוקד בהתאם לצרכי וציפיות המזמין, נקבעו מנגנוני עבודה

משותפים שהספק נדרש לעמוד בהם :

25.1.1 **פגישות עבודה שוטפות:** אחת לשבועיים תתקיים פגישת עבודה בין נציג מטעם

המזמין למנהל הלקוח ומנהל המוקד בה יבחנו עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף, שינויים ושיפורים נדרשים מיידית ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם המזמין והספק.

25.1.2 **הפצת דו"חות:** בתחילת כל יום יופץ דו"ח יומי במייל מובנה על-ידי הספק לגורמים

רלוונטיים אשר יכיל את פעילות המוקד. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש הקלנדרי וסה"כ חודשי הפעילות. הדו"חות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה.

25.1.3 **ניהול קובץ אירועים/תקלות:** באחריות הספק לתעד באופן שוטף אירועים חריגים

שהתרחשו כגון- תקלות במערכות, שינויים במצבת כ"א, פרסום וכיו"ב.

25.1.4 **ישיבות סטאטוס:** אחת לחודש, עד ה 10 לכל חודש, תתקיים ישיבת סטאטוס בין

נציגי המזמין למנהלי המוקד. בישיבה זו ידונו נתונים כמותיים ואיכותיים של המוקד, וכן יבחנו תהליכים הדורשים שינוי/שיפור. ציפיית המזמין מהספק בישיבות אלה – העלאת צרכים העולים מהלקוחות, מהשטח ומעבודת הנציגים השוטפת כתהליכים הדורשים שיפור וכן הצגת פתרונות אפשריים.

25.1.5 **ועדת היגוי:** אחת לרבעון תתכנס ועדת היגוי מטעם המזמין והספק לצורך ביצוע

חיתוך מצב ובחינת ביצועי המוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים. בתקופת ההתייצבות ועדת ההיגוי תתכנס אחת לחודש.

25.1.6 **גורמים נוכחים מטעם הספק:** מנהל המוקד, מנהל פרויקט ההקמה (בתקופת

ההתייצבות בלבד), מנהל פרויקט (מנהל לקוח) ובעלי תפקידים נוספים ככל שיוגדרו על-ידי מנהל הפעילות מטעם המזמין בהתאם לצורך.

25.2 בוועדה יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה

שהסתיימו.

25.3 נתונים אלו יועברו למנהל הפעילות מטעם המזמין בצרוף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני

התכנסותה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות.

עמוד 64 מתוך 192

25.4 מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון על-פי סדר היום שהופץ (בעיות / המלצות / רעיונות חדשים וכדו') בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק / המזמין, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע.

25.5 בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.

25.6 ביקורים מזדמנים של בעלי תפקידים שונים מטעם המזמין- מעת לעת, יתכנו ביקורים של בעלי תפקידים שונים מטעם המזמין במוקד. נציגי השירות ואנשי המפתח ייקחו חלק בביקורים אלו בהתאם להנחיית מנהל הפעילות מטעם המזמין.

26. הנעה ושימור עובדים

26.1 עיריית הוד השרון מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה לאור התוכן המקצועי המורכב.

26.2 על המציע לפרט פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגי השירות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.

26.3 הספק יבצע פעילויות שימור הן לנציגים חדשים והן לנציגים ותיקים בצורה שוטפת. על המציע לפרט במענה לסעיף זה את פעילויות הרווחה שיבצע, במסגרת עבודת המוקד, תדירות הפעילות תוך התייחסות לשכר דיפרנציאלי על פי ותק, מענקים ועוד. במידה ובכוונת המציע לבצע פעילויות נוספות, יש לפרט.

26.4 הספק יעניק "מענק הישארות" לכל נציגי שירות לאחר שנה רציפה בעבודתו במוקד, הספק נדרש לפרט את סכום המענק שיינתן.

26.5 הספק יוכיח שימור ותגמול עובדים באמצעות דוח שנתי המפרט תגמולים מעבר לסעיפי השכר והפרשות סוציאליות.

26.6 מערך תגמול

26.6.1 הספק הזוכה יידרש לתת תגמול שוטף לעובדים.

26.6.2 התגמול יוענק לעובדים אחת לחודש בהתאם לוותק וביצועיהם ועמידתם ביעדים שונים שיוגדרו מעת לעת.

26.6.3 התגמול של הנציגים יהא על פי איכות המענה ולא על פי מספר שיחות שהם טיפלו בהם או ע"פ אורך השיחה.

26.6.4 המציע יפרט את מודל התגמול, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר.

עמוד 65 מתוך 192

26.6.5 מודל התגמול יושפע מהפרמטרים הבאים :

26.6.5.1 ביצועים בתחום שרות (איכות השירות שניתן לתושבים, מענה באדיבות

ונימוס)

26.6.5.2 ביצועים בתחום מקצועיות

26.6.5.3 צירוף לקוחות להוראות קבע בכרטיסי אשראי בגין חיובים שוטפים של

ארנונה

26.6.5.4 תוצאות סקרי שביעות רצון (במקרה של תלונות מתושבים שימצאו נכונות

לנציג ייפסל התגמול, ובנוסף יקבל אזהרה. פעם שנייה יורחק ולא ייתן

שירות לעירייה יותר)

26.6.5.5 יעדים אישיים שיקבעו לעובד

26.6.6 הספק יצרן ברמה החודשית בצירוף לדוחות החשבונית החודשית דוח שכר של המוקד

המפרט את נתוני התגמול עפ"י הפרמטרים השונים.

27. מרכיב שכר

- 27.1 הספק יעביר למזמין אישור רואה חשבון בגין עמידה בתנאים סוציאליים ושכר המינימום אחת לשנה ודוחות המפרטים את מרכיבי שכר העובדים ככל שיידרשו על ידי המזמין לצורך מעקב וביקורת.
- 27.2 בהתאם לדרישת המזמין, יעביר הספק דוחות המפרטים תגמולים בגין ביצועים שרות, מקצועיות, סקרים ויעדים אישיים.
- 27.3 יובהר ויודגש כי הספק ישלם לעובדיו עבור שעות עבודתם בפעילות, כולל תדריך וזמן הפסקה אישית. משמע, לא יבוצע קיזוז בשכר העובדים בגין זמן הפסקה/תדריך.

28. טכנולוגיה

- 28.1 **בשלב א'**, הספק הזוכה יידרש להקמה ותפעול מוקד גבייה ייעודי לעיריית הוד השרון מחוץ לחצרי הרשות המקומית. מערכות ניהול הלקוחות CRM ומערכת בילינג יסופקו ע"י המזמין. מערכת הטלפוניה ומערכת ניהול ידע יסופקו ע"י הספק.
- 28.2 **בשלב ב'**, שמורה הזכות למזמין לבקש העברת המוקד לחצר לקוח. במקרה כזה, הספק יעבור להשתמש עם מערכות טלפוניה ומערכת ניהול ידע של המזמין וימשיך להשתמש במערכת CRM ומערכת בילינג של המזמין. שלב זה תלוי באישור המזמין.
- 28.3 המוקד יספק מענה טלפונית ומענה כתוב לפניות לקוחות בנושא גבייה. למזמין שמורה האפשרות להוסיף במהלך תקופת ההתקשרות ערוצי קשר נוספים כגון מערכת לניהול תקשורת כתובה, והספק יידרש לבצע התאמות תפעוליות וטכנולוגיות. התשלום עבור מערכות נוספות יהיה בגין עלות רישיונות (ככל שקיימת) ובגין עד 20 שעות הקמה, וכן שעות פיתוח (אם בכלל ידרשו) לפי כמות שתאושר מראש ובכתב ע"י מנמ"רית עיריית הוד השרון, כאשר תעריף שעות ההקמה והפיתוח יהיה לפי מחירון חשכ"ל.
- 28.4 בפרק זה מופיעות דרישות למערכות ומודולים שונים לשימוש המוקד. על המציע להציע פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש הדרישות והיעדים המוגדרים במכרז זה.
- 28.5 תקלות- על הספק להיות ערוך לתחזוקה במקרה תקלות בציוד ו/או מערכות בכלל שעות פעילות המוקד ולטפל בתקלות קריטיות ברציפות עד לסיום התקלה. להלן טבלת זמנים לטיפול בתקלות: (באתר הספק)

סוג תקלה	הסבר	SLA להשלמת ביצוע
קריטי	תקלה המשביתה את כלל משתמשי המוקד ו/או אינה מאפשרת טיפול בלקוח (טלפוני/מערכות הספק)	מייד. טיפול יבוצע עד לסיום התקלה ברצף
רגילה	תקלה המונעת טיפול ע"י משתמש מוקד אחד (טלפוני/מערכות הספק)	עד 4 שעות לתחילת טיפול. טיפול יבוצע ברצף עד לסיום התקלה

נמוכה	תקלות הדורשות עדכונים ו/או אינן משביתות באופן ישיר את פעילות המוקד	עד 8 שעות לתחילת טיפול
-------	--	------------------------

28.6 בסעיף זה מוצגות מערכות נדרשות, יתכן ובמהלך תקופת ההתקשרות יתווספו מערכות נוספות איתם ידרשו נציגי השירות לעבוד. במקרה כזה, הספק ידרש לבצע את ההתאמות התפעוליות והטכנולוגיות.

מסד	מערכת	גורם אחראי	מהות	הרחבה
1	מרכזיה + Call Center ורכיבי הקלטות	בשלב א' – הספק בשלב ב' – המזמין	מרכזיה ומערכת Call Center לניתוב שיחות הלקוח	הרחבה בנושא ממשקים וצרכים בסעיף 0
2	מערכת לניהול ידע	בשלב א' – הספק בשלב ב' – המזמין	מערכת לאיגוד פריטי הידע, תדריכים ומבחני ידע	הרחבה בנושא ממשקים וצרכים בסעיף 31
3	מערכת לניהול תקשורת כתובה (אופציונלי)	הספק	מערכת לניהול התקשורת הכתובה: מייל, WhatsApp ובוט מידע	הרחבה בנושא ממשקים וצרכים בסעיף 32
4	מערכת CRM	המזמין	מערכת לתיעוד פניות לקוחות מכלל הערוצים.	הרחבה בנושא ממשקים וצרכים בסעיף 0
5	מערכת בילינג	המזמין	מערכת גבייה	הרחבה בנושא ממשקים וצרכים בסעיף 300

28.7 ניסיון המציע וקבלני המשנה

28.7.1 כל המערכות המוצעות נדרשות להיות מותקנות אצל המציע עבור לפחות שלושה

מלקוחותיו בשנתיים האחרונות בייצור ותפעול רציף. פרויקטים/מודולים בהקמה לא

יחשבו כניסיון המציע עם הטכנולוגיות המוצעות.

28.7.2 בשום שלב לא יופעל קבלן משנה לניהול המוקד ו/או נציגיו.

28.7.3 עמידת המציע בהוכחת הניסיון תבוצע על גבי טבלאות הוכחת המציע.

28.7.4 יש לשים לב כי ממליצים יחשבו לקוחות הקצה של המציע ולא גורמים פנימיים או קבלני משנה של המציע המספקים שירותים ללקוחות המציע.

28.8 מערכות נדרשות - כללי

28.8.1 כלל מערכות הספק יאפשרו תצורת עבודה בצורה מאובטחת, לשימוש בעיתות חירום כגון מחלה או מגיפה.

28.8.2 המציע הוא בעל אישור למפעל חיוני בזמני חירום וכי יש לעובדיו שיאיישו את המוקד עבור העירייה אישור לריתוק משקי בזמני חירום. יש לצרף את האישור.

28.8.3 ככל שהמציע לא יוכל להפעיל את המוקד בזמן חירום (מגפה, מלחמה וכד'), עליו לדאוג להפעלה של המוקד מרחוק.

28.8.4 הזוכה יתקין מסך חיווי לגבי המענים בזמן אמת אצל הממונה מטעם העריה, כך יתאפשר לצפות הזמן אמת ולהבין האם קיימים עומסים, מה מספר הנציגים הפעיל, כמה שיחות וכד'.

28.8.5 תינתן גישה למערכות הספק לכ-3 משתמשים מטעם המזמין. גישה זו תהיה מלאה (הרשאות כתיבה/קריאה).

29. מערכת CRM לניהול ותיעוד פניות

- 29.1 הספק יבצע שימוש במערכת CRM של המזמין.
- 29.2 המערכת תשרת את מוקד הגבייה של עיריית הוד השרון לניהול הפניות של התושבים. היא תהווה כלי להעברת פניות בין מוקד הגבייה ליחידות המקצועיות בעירייה. כמו כן, המערכת תשמש לצרכי סגירת מעגל טיפול למול הלקוח. כל פניית לקוח תתועד במערכת ה-CRM של המזמין, בכרטיס הלקוח שלו לפי סוג פנייה וסטאטוס.
- 29.3 נכון למועד פרסום המכרז, חברת מטרופולינט מספקת למזמין את מערכת ה-CRM של המזמין.
- 29.4 למזמין סמכות בלעדית להחלטה על הסבת המערכות אשר בשימושן אל כל מערכת אחרת אליה ימצא לנכון לעבור, בכל זמן אשר יבחר.
- 29.5 בכל מקרה בו יסב המזמין את מערכותיו לספק אחר, תחול על הספק האחריות לביצוע כל ההתאמות הנדרשות למערכות החדשות על פי מפרטי המכרז, לרבות התקשרות אליהן, הדרכת עובדי הספק לגבי השימוש במערכות וכיו"ב. מובהר בזאת כי הספק יישא לבדו בכל העלויות הכרוכות בביצוע ההתאמות כאמור, ולא תהיינה לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
- 29.6 **ממשק הקפצת מסכים**
- 29.6.1 הקמת ופיתוח ממשקים בין המערכת CRM של המזמין למערכת הטלפוניה של הספק מוטלת על הספק. עם כניסת השיחה לעמדת הנציג יוקפץ מסך מערכת CRM לפי חוקיות שתקבע בעת האיפיון (לקוח קיים/לקוח חדש)

30. מערכת בילינג (מערכת גבייה)

- 30.1 הספק יבצע שימוש במערכת הבילינג של המזמין.
- 30.2 המערכת תשרת את מוקד הגבייה בניהול והבקרה על לקוחות חייבים, איתור שליפת תנועות, ניהול מסמכים, שליחת קבצים ללקוחות וכיוצ"ב.
- 30.3 נכון למועד פרסום המכרז, חברת מטרופולינט מספקת למזמין את מערכות הבילינג של המזמין.
- 30.4 בכל מקרה בו יסב המזמין את מערכתיו לספק אחר, תחול על הספק האחריות לביצוע כל ההתאמות הנדרשות למערכות החדשות על פי מפרטי המכרז, לרבות התקשרות אליהן, הדרכת עובדי הספק לגבי השימוש במערכות וכיו"ב. מובהר בזאת כי הספק יישא לבדו בכל העלויות הכרוכות בביצוע ההתאמות כאמור, ולא תהיינה לו טענות או תביעות מכל מין וסוג בגין כך.
- 30.5 **התחברות למערכות המידע של המזמין**
 - 30.5.1 הספק נדרש לבצע קישור בין מערכת המוקד הטלפונית לבין מערכות המידע של המזמין באמצעות קו תקשורת או חיבור VPN - חיבור למערכת הבילינג וכן חיבור למערכת ה-CRM.
 - 30.5.2 הקישור יהיה ישירות לרשת המזמין /או ספק מערכות המידע של המזמין וישמש אך ורק לתעבורה בין אתר המוקד הטלפונית והמזמין/ספק מערכות המידע
 - 30.5.3 ככל שההתחברות תבצע באמצעות קו תקשורת, נדרש קישור קו נתונים סימטרי ברוחב פס של 2 Mb לפחות. במידה ובמהלך הפעילות יתברר שרוחב הפס אינו מספיק, הוא יורחב בהתאם לדרישות על חשבון הספק.
 - 30.5.4 **יודגש כי עלות ההתחברות למערכות המידע של המזמין תבוא על חשבון הספק בלבד, לרבות עלות אחזקת קו התקשורת / חיבור ה-VPN, רישיונות, פיתוח ממשקים ככל שידרשו וכיו"ב. המזמין יעשה כל שביכולתו בכל הקשור לשיתוף הפעולה מצד ספק מערכות המידע של המזמין, אך האחריות הכוללת לביצוע ההתחברות מוטלת על הספק.**

31. מערכת ניהול ידע

- 31.1 **בשלב א'**, מערכת ניהול ידע תסופק ע"י הספק.
- 31.2 באחריות הספק אפיון והטמעת מערכת ניהול ידע שתשמש כפלטפורמה לניהול ידע הרלוונטי לעולם התוכן של אגף הגבייה של עיריית הוד השרון ומוקד הגבייה. על המערכת להיות מסוגלת לרכז מספר עולמות תוכן שונים הכוללים: שירותים, תהליכים, נהלים, תעריפים, תסריטי שיחה, מילון מונחים פנימי תחת בסיס ידע מרכזי אחד אליו מתאפשרת גישה מכל ערוצי ההפצה לרבות: שירות טלפוני, צ'אט (אופציונלי).
- 31.3 המערכת תרכז בתוכה את כל נהלי העבודה של המזמין ותאפשר למוקד הגבייה לנהל את תסריטי השיחה או נהלי העבודה הייעודים למוקד.
- 31.4 המערכת תרכז תדריכים יומיים לאישור המזמין.
- 31.5 המערכת תרכז מבחני ידע לנציג ותציג התראות לנציג על קיומו של מבחן ידע למילוי וכמו כן, התראות למנהל בדבר מבחנים שממתניים ולא בוצעו.
- 31.6 **בשלב ב'**, מערכת ניהול ידע תסופק ע"י המזמין.

32. מערכת לניהול תקשורת כתובה – רב-ערוציות -

אופציונלית

- 32.1 בשלב זה מוקד השירות אינו עושה שימוש במערכת לניהול תקשורת כתובה. יחד עם זאת, בכוונת המזמין להוסיף מערכת לניהול תקשורת כתובה לטובת הנגשת שירות באמצעות ערוצי WhatsApp ובוט מידע.
- 32.2 ההחלטה בעניין סוג המערכת תהיה של המזמין. שעות הקמת מערכת יוגבלו בכ-25 שעות. כמות שעות פיתוח יהיו בהחלטה ובאישור מנמ"ר המזמין.
- 32.3 עלות פיתוח יהיו בתעריפי מחירון חשכ"ל.
- 32.4 להלן דרישות מערכת לניהול תקשורת כתובה:
 - 32.4.1 מערכת לניהול התקשורת הכתובה תאפשר בניית עץ החלטות (ניתוב) לשימוש הלקוח.
 - 32.4.2 תתאפשר הפניה מתוך בוט המידע לקישורים חיצוניים (URL).
 - 32.4.3 ניתן יהיה לשלב במערכת ערוצי פניה כגון WhatsApp, פייסבוק, SMS, מסנג'ר, מייל.
 - 32.4.4 המערכת תאפשר למספר נציגים לעבוד בו זמנית על אותו ערוץ.
 - 32.4.5 ניתן יהיה להגדיר מיומנויות שונות (סקילים) להפניה לגורמים מטפלים שונים (בתוך המוקד ומחוץ למוקד אך בתוך העירייה).
 - 32.4.6 ניתן יהיה לבצע בעת מענה לפונה מעבר בין ערוצים שונים- לדוגמא: פנית לקוח שהחלה בWhatsApp תוכל להמשיך באמצעות מייל.
 - 32.4.7 ניתן יהיה לשלוח ללקוחות מתוך המערכת טפסים אינטואיטיביים לחתימה.
 - 32.4.8 המערכת תדע לקבל קבצי תמונה, קול ווידאו.
 - 32.4.9 למערכת יהיה API מתועד לצרכי ממשק למערכת CRM של המזמין.
 - 32.4.10 ניתן יהיה לנהל את שעות פעילות המוקד בצורה גמישה ע"י המזמין.
 - 32.4.11 על המערכת לאפשר תבניות שיחה.
 - 32.4.12 המערכת תכלול יכולת מובנית לשליחת סקר שביעות רצון בסיום שיחה.

33. מרכזיה

- 33.1 **בשלב א'**, הספק הזוכה יידרש להקמה ותפעול מוקד גבייה ייעודי לעיריית הוד השרון מחוץ לחצרי הרשות המקומית. מערכת הטלפוניה תסופק ע"י הספק.
- 33.2 **בשלב ב'**, שמורה הזכות למזמין לבקש העברת המוקד לחצר לקוח. במקרה כזה, הספק יעבור להשתמש במערכת טלפוניה של המזמין. שלב זה תלוי באישור המזמין.
- 33.3 הספק יפרט את סוג המרכזייה, דגם ומספר גרסא שישתמש באתר הספק.
- 33.4 יובהר כי המרכזייה ומערכות המוקד אצל הספק המציע תופעלנה גרסת התוכנה האחרונה של היצרן ואשר נתמכות על ידם.
- 33.5 גרסת המרכיבים המפורטים להלן נדרשים להיות עדכניים ובתמיכה רציפה של היצרן ופועלת באתר הספק לפחות 6 חודשים עבור לקוחות אחרים.
- 33.6 לא ניתן להציע במסגרת הפתרון מרכזיה הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע.
- 33.7 בנוסף להתחייבות לעיל, על המציע להבטיח במשך כל תקופת ההתקשרות כי המערכות שסופקו על ידו יהיו בהסכם תמיכה רציף של היצרן. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יפסיק היצרן את התמיכה ברכיב/תוכנה כלשהי המהווה חלק מהמערכת שסופקה על ידו, יהיה המציע מחויב לספק רכיב/תוכנה הנתמכת על-ידי היצרן, באישור מראש של המזמין, ולשאת בכל העלויות הכרוכות בכך.
- 33.8 מרכזיית הספק תאפשר קבלת שיחות בנפחים ובעומסים הנדרשים עפ"י כמות השיחות שתבוצע ע"י הלקוחות מעת לעת (אך לא פחות מקיבולת של מינימום 5,000 שיחות בו זמנית). שימוש במכשירי טלפון שיכללו יציאות הן לערכת ראש, הן לשפופרת והן לחיבור למקשיב.
- 33.9 המזמין יעמיד לטובת המוקד מספר טלפון קבוע השייך לעירייה והספק יידרש לבצע ניתוב אוטומטי ממספר זה למוקד המוצע על ידו. פניית לקוח תיעשה למרכזיית המזמין וממנה תופנינה השיחות אל המוקד הטלפונית המאושר של הספק.
- 33.10 עלות הגלישה למרכזיית הספק ממרכזיית המזמין תחול על הספק.
- 33.11 המרכזייה תהיה בעלת אפשרות חיבור (ממשקים) למערכות IVR (במידת הצורך), מערכת תקשורת כתובה, מערכת Call Center, מערכת הקלטות, חייגן וכדומה בצורה פשוטה. ניתן להציע מרכזיה הכוללת בתוכה חלק מהמערכות שצוינו כמערכת אחת וללא

צורך בביצוע ממשקים למערכות. לדוגמה- מרכזיה הכוללת בתוכה יכולת מובנית להקלטה.

33.12 רישות המרכזייה- המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן :

- i. העברת שיחה : בצורה חמה וקרה.
- i. המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.
- ii. שיחת וועידה : שיחת ועידה של לפחות 3 משתתפים בוועידה.
- iii. תמיכה ביציאה מהוועידה של יוזם הוועידה והשארת הוועידה פעילה.
- iv. מוסיקה בהמתנה : המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.
- v. המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.
- vi. הודעות קוליות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. לא תהייה מגבלה בנושאים הבאים :
 - i. היעדר מגבלה בהגדרת אורכי הודעות.
 - ii. הקלטת הודעות משתנות ויבוא למערכת.
 - iii. הקלטה ישירות למערכת.
 - iv. יכולת שילוב עם מוסיקה.
 - v. הצגת מספר קבוע לכלל המוקד.
 - vi. הצגת מספר השלוחה.

34. מכשיר טלפון :

- 34.1 באתר הספק, מכשירי הטלפון יהיו מותאמים לעבודה מול יצרן המרכזייה המוצעת (נדרש הצגת הוכחת ניסיון למול המרכזייה המוצעת במוקדי שירות).
- 34.2 באתר המזמין מכשירי הטלפון יסופקו ע"י המזמין.
- 34.3 במסגרת תקופת ההתקשרות, ככל שיתרחב המוקד ו/או תיגדר החלפת ציוד קצה, כל ציוד חדש שיסופק יכלול לפחות את כל הדרישות הפונקציונאליות והטכנולוגיות הקיימות במכשירים הפועלים במוקד ו/או כפי שהוגדרו במסגרת המכרז.
- 34.4 למזמין תשמר האפשרות לבקש מהמציע להציג ציוד חלופי לציוד המוצע לבחירה.

עמוד 76 מתוך 192

34.5 תכונות במכשיר הטלפון :

- i. מתג פנימי מובנה תומך 802.3 p/Q עם מבוא אחד לפחות (או יותר) לצורך חיבור עמדת העבודה למכשיר הטלפון ומבוא שני לצורך חיבור מכשיר הטלפון לשקע הקצה
- ii. תמיכה במימוש VLAN נפרד למכשיר הטלפון ולמחשב המחובר אליו גם כשמכשיר הטלפון מחובר לממשק יחיד במתג הקומתי – 802.1-Q VLAN-based switching
- iii. תמיכה ב-QoS -802.1P/Q, DIFFSERV AND VLAN TAGGING OF BOTH TELEPHONY AND PC PORT TRAFFIC
- iv. הפעלת פרוטוקול זיהוי 802.3 A/B.
- v. תמיכה ב-802.3 AF POE.
- vi. תמיכה ב-SIP ותאימות מול פרוטוקול ה-SIP במרכזייה
- vii. לחצני MUTE ו-HOLD
- viii. יכולת ויסות עוצמת הצלצול ברמקול ובאוזניה.
- ix. יכולות ויסות עוצמת שמע באוזניה ושפופרת.
- x. תמיכה בנטרול הרמקול בצורה תוכנתית ומותאמת פרופיל משתמש.
- xi. תמיכה בשפה העברית (כתוביות הטלפון ומידע שמוזן כגון שם).
- xii. צג להצגת נתוני שיחה כמו זיהוי מתקשר.
- xiii. תמיכה בהצגת סטטוס נציג במסך הראשי: LOG IN/OUT, בשיחה, הפסקה, התייעצות.
- xiv. תמיכה בקידוד מצב NOT READY REASON. (למצבי עבודה ב-ACD)
- xv. תמיכה בלחיצים קבועים לצורך הגדרת תכונות. (לפחות 4)
- vii. המכשירים יכללו לחצני החזק/שחרר, השתק, העברת שיחה, התייעצות וועידה.
- viii. לחיצים קבועים לצורך כניסה לתור, הפסקה, יציאה. (למצבי ACD)
- ix. תמיכה בחיבור מערכת ראש בנוסף לחיבור שפופרת כולל שליטה על עוצמת צלצול וקול.
- x. תמיכה בסנכרון מלא בין המכשיר לבין סרגל נציג ללא תלות למיקום ביצוע פעולת הנציג (סרגל/מכשיר שולחני)
- xi. מערכת ראש המותאמת לעבודה עם מכשיר הטלפון תתמוך בסינון רעשים.

35. ACD

- 35.1 המערכת תתמוך בניהול המוקד באמצעות ACD / קבוצת HUNT כגיבוי למערכת ה- CTI, התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לצינה במפורש):
- 35.2 ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים)
- 35.3 ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד
- 35.4 ללא הגבלה במספר מוקדי ה- ACD שניתן להפעיל במקביל
- 35.5 תמיכה בהאזנה שקטה
- 35.6 שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו')
- 35.7 בקורות חזותיות
- 35.8 העברה דינאמית של נציגים בין תורים
- 35.9 תמיכה בהודעות המתנה שונות
- 35.10 תמיכה במוסיקה בהמתנה
- 35.11 תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו')
- 35.12 תמיכה בביצוע שיחות יוצאות
- 35.13 תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת תורים, דו"חות בזמן אמת (RT), דו"חות סטטיסטיים, בקורות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה (wall board) וכו'.
- 35.14 תמיכה במעבר למצב ACD ללא צורך בביצוע login מחדש של הנציג

36. תקשורת

- 36.1 התשתית למול ספקי התקשורת תהיה באמצעות קישורי SIP כאשר צירי ה-PRI משמשים לגיבוי ה-SIP.
- 36.2 הספק יהיה אחראי לחיבור משאבים מספקים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס.
- 36.3 השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול המזמין במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה מאת המזמין.
- 36.4 באחריות הספק לספק דוחות תנועה ועומסים על משאבי הקווים, לרבות דוחות מספקי המפ"א ככל שיתבקש על ידי המזמין.

עמוד 78 מתוך 192

36.5 הספק נדרש להקמת אתר DR במרחק שלא יפחת מ-15 ק"מ מאתר המערכות המוקמות ע"י הספק.

36.6 קווי תקשורת מתאימים לחיבור המשתמשים לרשת הלקוח כולל נתב ורכיב ה Firewall יסופק וימומן על ידי הספק. הספק סוג הקו המקשר לעירייה, רוחב הפס, רמת השירות שלו (כמובן עדיפות ל-GOLD) ייקבעו בשיתוף מלא של הספק' המציע עם מנמר העירייה.

36.7 ההחלטה לגבי קווי התקשורת המתאימים לחיבור המשתמשים לרשות הלקוח תתקבל ע"י המזמין ומנמר העירייה.

לא להגיש

37. נתב שיחות

- 37.1 נתב השיחות משמש להפעלת תפריטי ניתוב על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח.
- 37.2 אפיון ראשוני של המערכת יבוצע בשלב ההקמה ובמהלך תקופת ההתקשרות עם הספק. ביצוע השינויים בפועל הינו באחריות ועל חשבון הספק.

- i. רמת שירות לביצוע שינויים - עד שבוע עבודה
- ii. רמת שירות להוספת שירותים - עד חודש עבודה.
- iii. הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף

37.3 דרישות מערכת

- 37.3.1 המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות על פי סוג השירות והשפה נדרשת
- 37.3.2 בשלב ראשון - יוגדרו שפות עברית, אנגלית ורוסית (יתכן ויתווספו שפות במשך תקופת ההתקשרות).
- 37.3.3 המערכת תאפשר ניתוב שיחות על פי נושאי שיחה ספציפית.
- 37.3.4 המערכת תאפשר פתיחה/סגירה התנהלות שירותים ע"פ פרמטרים.
- 37.3.5 המערכת תאפשר ביצוע הקלטות חיצוניות וטעינתן למערכת בזמן עבודה, וכן יבוא הקלטות.
- 37.3.6 המערכת תהיה באינטגרציה למערכת CRM לשם תיעוד מיטבי ותאפשר באמצעות הגדרת ממשק למערכת זו הקפצת מסך במערכת CRM.
- 37.3.7 המערכת תתמוך בשליחת SMS מתוך הנתב לטובת Call Back ושליחת הודעות המכילות קישורים במעמד שמיעת הניתוב.

37.4 דוחות

- 37.4.1 באחריות הספק להפיק דוחות המתייחסים לפרמטרים הבאים:
- 37.4.2 כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן לרבות סיום שיחה והעברה לשירותים אחרים כולל העברה למוקד.
- 37.4.3 דוח לקוחות חוזרים - דוח המשקף את אחוז הלקוחות החוזרים כאשר מזהה לקוח חוזר יהיה מספר טלפון חד-ערכי או מסר משלם. קריטריונים להגדרת לקוח כחוזר יאופיינו במהלך תקופת ההקמה.
- 37.4.4 במידה ויופעלו שירותים עצמיים במסגרת הוספת IVR.

- 37.4.5 מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים.
- 37.4.6 מספר שיחות שנטשו לפני שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.
- 37.4.7 מספר שיחות שנטשו לאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.
- 37.4.8 דוח הקשות- המפרט את היקף השיחות ומהלך הניתוב.
- 37.4.9 הגדרת דוחות מפורטים תבצע בשלב האפיון המפורט כחלק מפרויקט ההקמה.
המזמין יוכל להוסיף דרישה לדוחות שונים בהתאם לצרכים שיעלו מעת לעת.

38. מערכת IVR (אופציונלי)

- 38.1 בשלב זה לא נדרש שימוש במערכת IVR. המזמין שומר לעצמו את הזכות לכלול במסגרת המוקד מערכת IVR כחלק מערוצי שירות אופציונאלי ללקוח.
- 38.2 הספק יעמיד לרשות המזמין מערכת ממוחשבת המפעילה מענה קולי טלפוני 24 שעות ביממה, ומאפשרת ביצוע תשלומי ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט באמצעות הקשת פרטי התשלום על מקשי טלפון ללא נציג שירות.
- 38.3 המערכת תנחה את הלקוחות לבצע את התשלום באופן ידידותי ונוח לתפעול. לאחר כל פעולה יחזור המענה הקולי על המספרים שהוקלדו לצורך בקרה על ידי הפונה.
- 38.4 המערכת תודה ללקוח על שבחר להשתמש בה ותודיע לו באיזה אופן יקבל קבלה.
- 38.5 הלקוח יוכל להתקשר למענה הקולי ולבדוק את התשלומים שביצע ובתמורה למה. במקרה זה יזוהה הפונה באמצעות 4 ספרות אחרונות של כרטיס האשראי שבאמצעותו שילם ומספר המשלם. יינתנו לו פרטים על מהות התשלום, תאריך התשלום והאם התשלום זוכה במערכות המזמין.
- 38.6 הספק ישמיע בהודעת הפתיח בעת החיוג ל- IVR את האפשרות לבחור בשפה הרצויה מבין הנ"ל – עברית, אנגלית, רוסית. המשך התהליך יהיה בשפה בה יבחר הלקוח.
- 38.7 בסיום הפעולה תישלח קבלה לכתובת הדוא"ל או באמצעות מסרון לטלפון הסלולר של הלקוח.
- 38.8 המזמין שומר לעצמו את הזכות להוסיף במהלך ההתקשרות נתב מורחב, IVR שישמש לפעילות שירות עצמי והסטה לערוצי דיגיטל. אחריות להוספת מערכת IVR תהיה על הספק, בתשלום נפרד מאת המזמין ובתיאום בין הצדדים.

39. מערכת CTI

- 39.1 יצוין כי מוקד גבייה הקיים, לא מבצע כיום הפרדת מיומנויות (סקילים), יחד עם זאת, נדרשת מערכת CTI כרכיב אופציונלי לטובת הגדרת מיומנויות והתרחבות עתידית.
- 39.2 מערכת ה-CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיו"ב) ומאפייני לקוח שימשו לצורך ניתוב חכם בהתאם להגדרות העסקיות שיוגדרו.
- 39.3 המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (Skills)
- 39.4 המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג. המערכת תאפשר גמישות בהגדרת סוגי הערוצים שיוגדרו לנציג לרבות כמות הפניות מכל ערוץ.
- 39.5 **ניתוב פניות**
- 39.5.1 ניתוב הפניות במוקד יבוצע בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו במהלך תקופת הקמה.
- 39.5.2 במהלך תקופת ההתקשרות יתכנו בקשות לשינויים ותוספות בנושאי ניתובי שיחות.
- 39.5.3 בעת הגלשה/הרחבת שיחות פנימית נדרש להציג לנציג את היעד המקורי ממנו הגיע הפנייה (על גבי מכשיר הטלפון והקפצת חלונית על המסך בכניסת השיחה). נושא זה ישוקף בנוסף על גבי תצוגות ה-RT ובדוחות היסטוריים.
- 39.6 **טיפול בשיחות בהמתנה**
- 39.6.1 בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים.
- 39.6.2 תתאפשר שליחת מסרון (SMS) במעמד זמן ההמתנה.
40. **חייגן**
- 40.1 המערכת תאפשר בניית קמפיינים ורשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המוקד בשגרה לצורך חזרה ללקוחות או על-פי כללים עסקיים שיקבעו על-ידי המזמין.
- 40.2 החייגן יתמוך בכל שיטות ההפעלה: Preview, Automatic Preview, Progressive, Predictive.
- 40.3 **Callback**
- 40.3.1 במקרה עומס המתבטא במשך המתנה ארוך (פרק הזמן יקבע כחלק מאפיון), תוצג אפשרות עבור הפונה להשארת מספר לחזרה לרבות אפשרות חזרה למספר ממנו התקשר הלקוח והקשת מספר אחר (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה).

עמוד 82 מתוך 192

40.3.2 פעולה זו תתאפשר באמצעות Callback מחייגן המערכת. המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג.

40.3.3 שיטת החיוג במקרה זה תהייה אוטומטית ע"י המערכת ע"פ חוקים שהוגדרו בשלב האפיון ויהיו ניתנים לשינוי ע"פ צרכים משתנים באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד.

40.3.4 המערכת תבצע התקשרות לפונה ע"פ זמינות נציגים והגבלת שעות חזרה ללקוח. במידה והלקוח לא יאותר אחרי 3 ניסיונות יישלח מסרון ללקוח.

40.3.5 מטרת החייגן היא הוצאת שיחה יזומה ללקוח אשר בחר באפשרות זו והעברתה לנציג זמין במוקד. המערכת תדע לזהות מתקשרים שנטשו שיחה במהלך המתנה. רשימות שיחות שננטשו יוכנסו לפעילות חייגן לצורך התקשרות יזומה.

40.3.6 פרמטרים נוספים בנושא חייגן ויכולות Callback יקבעו כחלק מאפיון.

40.3.7 נדרשת גמישות מלאה בניהול המערכת לשלביה השונים (השמעת מיקום/זמן המתנה בתור, הצעה לשירות Callback, זמן חזרה ללקוח, שיטת חיוג וכיו"ב) באמצעות שינוי פרמטרים אשר יוגדרו בשלב אפיון המערכת, לדוגמא הגדרת יעדי מקסימום ומינימום להשמעת מיקום בתור/זמן המתנה, הגדרת כמות חיוגים בו זמנית, הגדרת פרמטרים להוצאת שיחה וכיו"ב.

40.3.8 המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגיינגלים שווקים שונים בהתאם לתור/ השרות המבוקש.

40.3.9 המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.

40.4 רשומת חיוג (קמפיינים)

40.4.1 ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 10 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).

40.4.2 ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מקמפיין אחד למשנהו.

40.4.3 בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חויג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.

40.4.4 המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות (לדוג' מערכת CRM או כל מערכת רלוונטית אחרת).

40.5 תפעול החייגן

40.5.1 הנציג יוכל לתזמן את השיחה בממשק החייגן. היסטוריית החיוגים ללקוח תועבר למערכת ניהול הפניות CRM לצורכי תיעוד.

40.5.2 שיחות אלו יוקמו כרשומות לביצוע ברשומות חייגן בשימוש בפרטי הלקוח ויבוצעו אוטומטית, על-פי התזמון.

40.5.3 ניתן יהיה להגדיר חוקים עסקיים עבור בחירת שיטת החיוג שתנוהל על-ידי מנהל המערכת.

40.5.4 המערכת תאפשר הפעלת תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייגן הנענות:

40.5.4.1 השמעת הקלטה וניתוק השיחה.

40.5.4.2 השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לנציג או לנתב המוקד.

40.5.4.3 השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).

40.5.4.4 כניסת שיחת חייגן לנציג

40.5.4.5 עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת CRM עם פרטי הלקוח ופרטים רלוונטיים אחרים.

40.5.5 במצב עבודה preview תתאפשר הגדרת חוקים עסקיים הבאים:

40.5.5.1 חיוג מיידי.

40.5.5.2 השהייה של החיוג לפי פרמטר זמן שלאחריו יבוצע החיוג.

40.5.5.3 חיוג יזום על-ידי הנציג.

40.5.5.4 במצב של כשל בחיוג למספר הראשון יתבצע חיוג מיידי של המספר הבא ללקוח.

40.5.6 המערכת תאפשר לעבוד על מספר קמפיינים במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוג לכל קמפיין בנפרד, על-פי החלטת אחראי המשמרת ומנהלי המוקד.

40.5.7 הקמפיינים ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על-פיהם יתבצע החיוג, כגון זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים אלטרנטיביים, זמן ההתקשרות (תאריך ושעה), אופן המשך הטיפול בשיחה בהתאמה לסטאטוס המענה (תפוס, אין

תשובה, משיבון, מודם / פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי, מספר ניסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד המתאים בהתאם לסטאטוס המענה.

40.5.8 רמת עדכון המערכת תוודא שלא יתבצע חיוג ללקוחות שהטיפול בהם הושלם.

40.5.9 במקרה שלקוח מבצע שיחה חוזרת למוקד, תידרש בדיקה האם קיימות רשומות חיוג אליו ולסגור אותן בהתאם.

40.5.10 המענה לשיחות בכל השיטות למעט preview יהיה מענה אוטומטי ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה. טרם כניסת השיחה הנציג ישמע באוזניות חיווי קולי המתריע על כניסת השיחה והשמעת שם הקמפיין.

40.6 ממשק ניהול:

40.6.1 המערכת תספק עם ממשק ניהול בו ינוהלו כלל הקמפיינים והגדרות החייגן. (Callback, קמפיינים וכיוצ"ב)

40.6.2 ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכלל סטאטוס השיחה השונים (לדוג' אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכו').

40.6.3 הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע ניסיונות חיוג נוספים, כמות הניסיונות ומשך הזמן שיחלוף עד לביצוע ניסיונות ההתקשרות הנוספים.

40.7 דו"חות חייגן

40.7.1 המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).

40.8 דו"חות זמן אמת

40.8.1 ביצועי החייגן ישולבו בתצוגות זמן האמת במוקד על-פי האפיון שיוגדר בתקופת ההקמה.

40.8.2 התצוגות יכללו את כמות שיחות והפניות היוצאות (כולל שיחות חייגן, זמן חיוג, Call Back ו-Virtual hold) אשר טופלו בכל פרק זמן נדרש.

40.8.3 המערכת תאפשר צפייה במסך המציג בזמן אמת את כמות הפורטים הפעילים ברמת קמפיין ואת סטטוסים הפורטים (בשיחה, בתקלה, וכו').

40.9 דו"חות היסטוריים

40.9.1 המערכת תאפשר יכולת בחירת הפקת דו"חות לפי טווח תאריכים, קמפיינים נבחרים,

סטטוסים הטיפול השונים, ביצועי נציגים ועוד על-פי האפיון המפורט שיוגדר בתקופת

ההקמה. הדו"חות יפרטו לפחות את הפרמטרים הבאים:

40.9.1.1 כמות חיוגים וסטטוסים.

40.9.1.2 פירוט מחזור חיי הטיפול ברמת רשומה.

41. ממשק נציג

41.1 המרכזייה תכלול ממשק נציג (סרגל נציג).

41.2 יבוצע חיבור (אינטגרציה) בין המרכזייה, סרגל הנציג ומערכת CRM לטובת ביצוע הקפצת מסך ללקוח מזוהה/קיים/חדש.

41.3 בתחילת שיחה, המערכת תקפיץ את מסך הלקוח במערכת CRM, וכן פרטים אודות השיחה הנכנסת ניתן יהיה לראות בסרגל נציג: שם התור, השרות או הענף במענה הקולי ממנו מגיעה השיחה, זמן ההמתנה, מספר טלפון ממנו חייג, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום, חווי על מקור השיחה (נכנסת, חייגן, וכד'). רשימת הנתונים שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן, יוגדרו בתקופת ההקמה.

41.4 בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחד הסטטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב WRAP-UP כלומר זמן מילוי "ניירת" או המתנה לקבלת שיחה.

41.5 ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות ממתניות, דילוג בין פניות בערוצים השונים, השתקה וכו'.

41.6 ממשק הנציג יתמוך בשפה העברית בצורה מלאה.

41.7 כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג.

41.8 הממשק יכלול הצגת הסטטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדומה.

41.9 ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, BACK OFFICE, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהרים ועוד.

- 41.10 כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות REAL TIME ובדוחות היסטוריים (נתונים עדכניים לסטאטוס נוכחי ובנוסף נתונים מצטברים מתחילת היום).
- 41.11 הנציג יוכל לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל או ליעד אחר.
- 41.12 הנציג יוכל לבצע התייעצות מקצועית עם מנהל מוקד. יעדי התייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדו"חות כשיחות התייעצות.
- 41.13 הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה מרובת משתתפים. התנתקות הנציג יזום שיחת הועידה תאפשר לשאר המשתתפים להמשיך בוועידה ביניהם.
- 41.14 סרגל הנציג יכיל LOG שיחות שבוצעו ע"י הנציג מתחילת המשמרת, יאפשר זיהוי מספר לקוח במידה ושיחה התנתקה וחיוג מתוך הרשומה.
- 41.15 בעת כניסת שיחה יוצגו פרטים לגבי השיחה הנכנסת: מספר הטלפון במידה ואינו חסוי, שם התור וזמן ההמתנה.
- 41.16 ממשק הנציג יוגדר ALWAYS ON TOP, כלומר לא ייעלם במהלך ובסיום השיחה.

4.2 מערכת הקלטת שיחות

- 42.1 ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במוקד (100%) כולל שיחות נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה.
- 42.2 המערכת תתממשק למערכת ה- CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיימה ולהעברת פרטי שיחה ולמערכת תיעוד וניהול פניות לצורך שיוך ההקלטה לפניית לקוח (יאופיין בשלב ההקמה).
- 42.3 המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע.
- 42.4 המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המערכת ונציגי המזמין.
- 42.5 המערכת תאפשר האזנה לשיחה, וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, למערכת תתאפשר גישה מרחוק בצורה מאובטחת לשלושה משתמשים לפחות.
- 42.6 כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.
- 42.7 המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לשנתיים לפחות.
- 42.8 המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות.

עמוד 87 מתוך 192

42.9 המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.

42.10 על הספק להתחייב להעביר את ההקלטות למזמין בכל עת שהרשות תדרוש בתוך שעותיים מהעברת הבקשה לספק על-ידי מנהל הפעילות מטעם המזמין.

42.11 בסיום ההתקשרות הספק יעביר למזמין את מאגר ההקלטות של השנה האחרונה באמצעות מדיה מגנטית ולאחר אישור המזמין יבצע מחיקת רשומות. המחיקה תתבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת הספק.

42.12 על המזמין תהיה היכולת לבחון רישום ההקלטות כמאגר מידע ולמנות אחראי על המאגר הזה.

ראי להודעה

43. דוחות מערכת

- 43.1 ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג / שלוחה/ תאריך ושעה/ מספר מחויג/ מספר מחייג, פרטים מזהים שהוקשו ע"י הלקוח ב- IVR (במידה והותקן IVR) וכו'.
- 43.2 במידה ומערך ההקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דוחות בקרת איכות ברמת נציג/ ברמת כלל המוקד.
- 43.3 ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על פי הצורך- שעות/ יומי/ שבועי/ חודשי/ רבעוני/ שנתי על פי צורך.
- 43.4 הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.

44. תצוגת זמן אמת REAL TIME

- 44.1 המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי מסך בחדר המוקד. מסך זה יכיל נתוני זמן אמת שיאופיינו בעת ההקמה. נתונים לדוגמא שיוצגו : שיחות ממתנינות, שיחות CB, ננטשות וכדומה.
- 44.2 ניתן יהיה להתחבר באמצעות ממשק WEB לצורך צפייה בדוחות זמן אמת של המוקד- אפשרות זו תהיה באמצעות שם משתמש וסיסמא. הספק יאפשר את הגישה למשרדי המזמין.
- 44.3 המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.
- 44.4 ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.
- 44.5 ביחס לנתוני נציג, המערכת תתמוך בהצגת סטאטוס נציג עדכני לזמן האמת ובנוסף זמן מצטבר מתחילת היום (זמן מצטבר בהפסקות, אחוז תעסוקה מצטבר מתחילת המשמרת ועוד).
- 44.6 אפיון מפורט לתצוגות האמת יבוצע בשלב ההקמה ותכלול תצוגת זמן אמת למוקד ולעמדת מנהל.
- 44.7 על המציע לציין במענה האיכות משך זמן לריענון נתונים.

45. ממשקים למערכות התפעוליות

- 45.1 כל המערכות ותת המערכות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות הפונקציונאליות כפי שמופיע במכרז זה.

46. עדכונים, שינויים וניהול מערכות

46.1 הספק נדרש לבצע תוספות ושינויים בשירותים קיימים תוך עמידה ביעדי ה SLA המפורטים בטבלה הבאה:

נושא	פעילות	לוח לביצוע
מערכת ה - CTI	הוספת ניתוב שיחה חדש	עד 5 ימי עבודה
	שינוי ב - ניתוב שיחה קיים	עד 2 ימי עבודה
	הוספה / גריעת משתמשים	עד 2 ימי עבודה
	שינוי בקמפיין שיחות יוצאות	עד חצי יום עבודה
	הוספת קמפיין חדש לשיחות יוצאות	עד 3 ימי עבודה
מתג	שינויים ותוספות במרכזיה (הוספת עורק E1, ACD, הגדרות ניתוב וכו')	עד 2 ימי עבודה
מערכת הקלטה	אחזור הקלטות	עד חצי יום עבודה
	שינויים בטפסי המשוב	עד 5 ימי עבודה
דו"חות היסטוריים	הוספת דוח חדש	עד 5 ימי עבודה
	שינוי בדוח קיים	עד 2 ימי עבודה

47. עמדות קצה

- 47.1 לטובת הפעלת המוקד באתר הספק, נדרש הספק לספק עמדות מחשב לנציגי המוקד ואנשי המפתח.
- 47.2 יש לציין, באתר המזמין עמדות קצה יסופקו ע"י המזמין.
- 47.3 הדרישה היא כי בכל עמדת נציג תופעל עמדת מחשב אחת ומסך אחד. ציוד זה יסופק על-ידי מציע זוכה.
- 47.4 מחשבים ומסכים אלו יהיו באחריות חומרה בתוקף, כמו כן בתום תקופת אחריות החומרה הרשמית של המחשבים והמסכים, התחזוקה תהיה באחריות הספק בין אם בהחלפת חומרה ובין אם בתיקונה ובכל מקרה בפרק זמן סביר המאפשר עבודה רציפה של נציגי השירות.
- 47.5 להלן דרישות טכניות מינימליות לעמדות המחשבים:
- i. מעבד – I 7
 - ii. זיכרון פנימי 8G
 - iii. כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.
 - iv. כרטיס מסך עם יציאה כפולה לחיבור 2 מסכים במקביל
 - v. מסך 21" לכל עמדה (יש לחבר במצב של Extend Mode)
 - vi. מערכת הפעלה WIN BIT 64 גרסת מערכת הפעלה עדכנית
 - vii. בנוסף נדרש תוכנת צפייה במסמכי Office
 - viii. דפדפן מעודכן
 - ix. קורא קבצי PDF
 - x. תחנות אלו יהיו מוגנות ע"י מערכת אנטי וירוס.

48. תמיכה

- 48.1 התמיכה בתחנות הקצה ותקשורת ה LAN ומערכות הספק תתבצע על-ידי הספק.
- 48.2 תמיכה במערכות המזמין תתבצע על-ידי צוות המחשוב של הרשות.
- 48.3 כל גורם יקצה איש קשר מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין הרשות לאתר הספק.

49. גיבוי ושרידות

- 49.1 הספק יפעל לבצע גיבוי לכלל המערכות לצורך התאוששות מהירה ממצב כשל של קריסת מערכות.
- 49.2 היתירות (זמן ההתאוששות המקסימאלי מתקלה קריטית) של המוקד תהיה לכל היותר 60 דקות.
- 49.3 בשלב א', הספק יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במכרז זה. ההחלפה/שדרוג יבוצעו על חשבון הספק הזוכה בהתאם לדגשים הבאים:
- הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.
 - הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
 - משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם עם המזמין.

50. גרסאות ושדרוגים

- 50.1 בשלב א', המערכות המוצעות יהיו בגרסת הייצור הנתמכת על ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.
- 50.2 שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין החלפת תוכנה ו/או עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון הספק.
- 50.3 כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת ככל שניתן. בכל מקרה יבוצע בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י המזמין לרבות בשעות לאחר סגירת המוקד וללא תוספת עלות לספק בגין עבודה בשעות חריגות.
- 50.4 המציע מתחייב להודיע למזמין על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על הספק לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת.

51. אבטחת מידע

- 51.1 הספק ידאג לאבטחת כל המידע במסגרת מתן השירות, לרבות דוחות, טפסים, מדיה מגנטית, אופטית וכל צורת שימור נתונים אישיים וממשקים נוספים עם המשרד וגורמים נוספים, הכל בהתאם לנספח 7 אבטחת המידע. כל אמצעי ההגנה אשר יופעלו לצורך אבטחת המידע כאמור יינקטו בתיאום ובאישור הגורמים המקצועיים של המזמין; ע"פ חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת מידע ודרישות אחרות של מרכז השלטון המקומי ומשרד הפנים.
- 51.2 הספק ימנה עובד מטעמו שיהיה אחראי על אבטחת המידע וישמש איש קשר מול המזמין בכל הקשור לקבלת הנחיות אבטחת מידע ופיקוח אחר מימוש הוראות אלו לרבות הדרכה והטמעה של היבטי אבטחת מידע אצל הספק.
- 51.3 חל איסור מוחלט על הספק לבצע שימוש כלשהו במאגרי המידע והנתונים המצטברים בבסיסי הנתונים בכל דרך שאינה לצורך אספקת השרות לפי חוזה זה. אם יידרש העברת מידע בין גופים ציבוריים יתבצע זאת ע"פ דרישות החוק ובהלי העבודה של המזמין, גם לאחר תום תקופת ההסכם
- 51.4 ככל שיידרש להקים מאגר מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן – חוק הפרטיות), הספק יהא אחראי עליו בהתאם לחוק האמור.
- 51.5 הספק יאפשר לכל נציג שאושר מטעם המזמין גישה לאתר בו מנוהל מאגר המידע על מנת לבדוק את פעילות העובדים העוסקים במתן השרות, אמצעי האבטחה ונהלי העבודה.
- 51.6 באחריות הספק להציג בפני תחום אבטחת מידע את האמצעים שהוא ישתמש בהם לצורך ביצוע הנחיות אלו בכפוף להוראות החוקים והתקנות ובכפוף להגדרות דרישת אבטחת מידע בגישה של הספק למאגרי המידע ותוכנת ה-CRM של העירייה והגדרות אבטחת מידע כאשר הטלפוניה תחובר לעירייה ולקבל את אישור אבטחת המידע להפעלתם.
- 51.7 לאחר סיום ההתקשרות עם הספק ועברת המידע למזמין, באחריות הספק לאפס את המערכות ולמחוק לצמיתות את כל הנתונים. הפעולה זו מתבצעת ע"פ צו איפוס המאושר ע"י גורמי המזמין.

52. תמורה ותנאי תשלום

פרק זה מפרט את סעיפים בגינם ישלם המזמין לספק הזוכה:

52.1 התמורה תשולם לזוכה עבור ביצוע כל השירותים ואספקת כל התוצרים הנדרשים כמפורט במסמכי המכרז ובנספחים, בהתאם להצעת המחיר שהוצעה על ידו, בכפוף לביצוע בפועל בהתאם ללוחות הזמנים ולאישור הגורם המקצועי המוסמך מטעם עיריית הוד השרון.

52.2 בתמורה לאספקת כל השירותים, במלואם ובמועדם, ובכפוף למילוי כל יתר התחייבויותיו של הספק על פי החוזה במלואן ובמועדן, תשלם עיריית הוד השרון לספק תמורה בהתאם לרכיבי המחיר ולפי טווח המחירים הבא:

52.2.1 בעבור מחיר הקמה באתר הספק- טווח המחירים לא יפחת מ-90,000 ₪ ולא יהיה גבוה מ-120,000 ₪ בתוספת מע"מ.

52.2.2 יובהר כי מחיר ההקמה ישולם בנפרד בפריסה של 12 חודשי התקשרות. החל משנה שניה, יתווסף לתשלום החודשי מחיר תחזוקה בגובה 12% ממחיר ההקמה כפי שנקב המציע.

52.2.3 בעבור שעת נציג באתר הספק, ישלם המזמין מחיר שעתי בטווח מחיר שלא יפחת ממחיר 69 ₪ לשעה ולא יהיה גבוה מ-75 ₪ לשעה. בתוספת מע"מ.

52.2.4 בעבור שעת נציג באתר עיריית הוד השרון, ישלם המזמין מחיר שעתי בטווח מחיר שלא יפחת ממחיר 66 ₪ לשעה ולא יהיה גבוה מ-73 ₪ לשעה בתוספת מע"מ.

52.2.5 לעניין זה, שעת נציג מהווה הפרמטר לחישוב התשלום בעבור פעילויות המוקד. פעילויות אלו יחושבו לפי כמות שעות בחיבור למערכת ה-CALL CENTER וע"פ הרכיבים הבאים:

i. מצבי תעסוקה: זמן בשיחה נענית, יוצאת, זמן ניירת, פעילויות BACK

OFFICE כגון טיפול במפות או תקשורת כתובה.

ii. הפסקות איכות: תדריך יומי במשך זמן מקסימלי של עד 15 דקות,

ריענון מקצועי, הקשבות ומשובים, מבחני ידע.

iii. למזמין שמורה הזכות בתיאום עם הספק להוסיף מצבי תעסוקה

נוספים במהלך תקופת ההתקשרות.

- iv. שעות נציג באתר הספק ובאתר המזמין ישולמו כנגד הוכחת ביצוע באמצעות דוחות חודשיים כפי הדוגמא המצורפת בנספח 8. דוחות מדויקים יוגדרו בעת ההקמה.

53. תשלומים נוספים:

- 53.1 תשלום עבור הכשרות ראשוניות ישולמו בעבור נציג מועסק בתום 6 חודשים מיום הסמכתו למענה. מחיר שעת הכשרה /הדרכה יעמוד על 80% ממחיר שעת נציג (באתר הספק או באתר המזמין לפי העניין) כפי שנקב בו הספק בהצעתו.
- 53.2 תשלום בעבור הדרכות ייעודיות ישולמו בתעריף 80% משעת נציג (באתר הספק או באתר המזמין לפי העניין)- נדרש אישור המזמין בכתוב לביצוע הדרכות אלו.
- 53.3 בעבור הדרכות העשרה ובהתאם לדרישת המזמין, ישולם סכום שיקבע בין המזמין לספק. יובהר כי לא יבוצעו הדרכות העשרה ללא אישור המזמין בכתב ובכל מקרה לא מחיר שעתי לא יעבור אתר תעריף 80% לשעת נציג.
- 53.4 תשלום בגין מסרונים (SMS) ישולם כנגד הוכחת תשלום הספק למפעיל.
- 53.5 לטובת עמידתו של הספק ביעדי האיכות והכמות המפורטים בפרק יעדים, הוגדר מודל פרס/קנס לפי השיעורים בסעיף 57 להלן. יובהר כי קנסות יבוצעו באמצעות קיזוז תשלום מגובה חשבונית חודשית.

54. שעות פיתוח לשירותים חדשים

- 54.1 במקרה בו במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק, יתווספו לתכולת השירותים המוגדרים בהסכם ההתקשרות, על מלוא נספחיו, שירותים טכנולוגיים חדשים אשר לא הוגדרו בו, הרשות תהא רשאית להזמין מהספק פיתוח של שירותים טכנולוגיים כאלה, על-פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 54.2 טרם לביצוע הזמנה זו, יעביר הספק לרשות הצעת מחיר לפיתוח כאמור, אשר תפרט את נותני השירותים הנדרשים לצורך כך ואת מספר שעות הפיתוח הנדרשות על-ידי כל נותן שירותים כאמור.
- 54.3 ככל שהרשות תאשר הצעת מחיר זו, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, תוציא הרשות לספק הזמנת רכש חתומה בידי מורשי החתימה מטעמה של הרשות.
- 54.4 הספק מתחייב לבצע את הפיתוח כאמור ויבצעה רק לאחר שקיבל הזמנת רכש חתומה בידי מורשי החתימה מטעמה של הרשות ויבצעה בכפוף לתנאים אשר ייקבעו בהזמנה.
- 54.5 מובהר בזאת כי הרשות תהא רשאית לפתח שירותים שונים בעצמה ו/או להתקשר לצורך פיתוח השירותים הטכנולוגיים כמפורט לעיל עם כל צד שלישי שהוא, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בעניין.

55. רישיונות

- 55.1 למזמין שמורה הזכות לבקש הוספת מערכת רב ערוצית לניהול תקשורת כתובה במהלך תקופת ההתקשרות. תשלום עבור מערכת זו יתומחר לפי רישיונות (ככל שקיימים) בגין עד 20 שעות הקמה, וכן שעות פיתוח (אם בכלל ידרשו) לפי כמות שתאושר מראש ובכתב ע"י מנמ"ר בעיריית הוד השרון.

56. מענק שימור עובדים

- 56.1 הרשות מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה. לפיכך, הספק יידרש לבצע פעילויות שימור הן לנציגים חדשים והן לנציגים ותיקים בצורה שוטפת, לשם הקטנת אחוז התחלופה של הנציגים. בתמורה, הרשות מתחייבת לתגמל את הספק במענק שימור עובדים.
- 56.2 על המציע לפרט את הפעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגי השרות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.
- 56.3 כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט את סכום המענק שישלם לנציגי השירות להישארותם במוקד ואת פעילויות הרווחה שיבצע במסגרת עבודת המוקד ואת תדירות הפעילות תוך התייחסות לדרישות המפורטות.

57. מנגנון פרס/קנס

- 57.1 יעדים המפורטים בסעיף 14 מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.
- 57.2 בכל מקרה בו לא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, הספק יחויב בפיצוי המוסכם (קנס) כמפורט בפרק זה.
- 57.3 מנגנון פרס/קנס יתבסס על :
- יעדים איכותיים
 - יעדים כמותיים
- 57.4 המזמין יבחר מתוך סל יעדי האיכות והכמות 2 יעדים איכותיים ו-2 יעדים כמותיים עליהם לטובת מנגנון פרס/קנס.
- 57.5 למזמין שמורה הזכות לבחור מידי תקופה יעדים שונים למדידה. במקרה שינוי היעדים עליהם נמדד הספק, תצא הודעה מטעם המזמין.
- 57.6 מובהר כי ה-SLA לא יופעל במקרה והספק הוכיח, להנחת דעת מנהל מטעם המזמין, כי אי עמידתו נגרמה בשל כוח עליון (force majeure) שלא היה בידו לצפות.
- 57.7 המנגנון עבור יעדי איכות יחושב לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית.
- 57.8 לכל אחד מיעדים יחושב אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תקבע מדרגת הפיצוי מוסכם.
- 57.9 מודל פרס/קנס לפרמטרים האיכותיים יהיה אחיד (כל רכיב יימדד בצורה נפרדת).
- 57.10 סכומי הפיצוי מוסכם יחושבו לפי הטבלה הבאה :

גובה פיצוי ע"י הספק לכל יעד	אחוז הסטייה מהיעד
10% מגובה החשבונית	חריגה מעל 10%
5% מגובה החשבונית	חריגה שבין 2% עד 10%
0 ₪	חריגה שבין 0 ל-2%
1000 ₪	2-10% עמידה מעל היעד
2000 ₪ +	10% ומעלה עמידה מעל היעד

57.11 יונהג שיעור פיצויי אחיד, לפי מספר סטיות בחודש של שני מדדי הכמות שנבחרו למנגנון פרס/קנס לפי הטבלה הבאה:

גובה פיצוי מוסכם	כמות סטיות חודשית
5% מגובה החשבונית פיצוי מוסכם	4-6
10% מגובה החשבונית כפיצוי מוסכם	מעל 7 סטיות חודשיות

57.12 אי-עמידה ביעדים שנקבעו במשך שלושה חודשים רצופים מהווה הפרה יסודית ומהווה בסיס לחילוט ערבות.

57.13 להלן דוגמא להמחשת חישוב פרס/קנס ביעדים איכותיים בהתאם לאחוז הסטייה מהיעד – הדוגמא היא עבור יעד ציון שביעות רצון

יעד – ציון שביעות רצון = 80
ציון מצטבר חודשי בפועל - 89
חריגה מיעד (ביצוע למול בפועל) - 11%
מדרגת פרס = חריגה מעל 10% = תוספת 10% מגובה החשבונית

57.14 להלן דוגמא להמחשת חישוב פרס/קנס ביעדים כמותיים בהתאם לכמות הסטיות מהיעד. הדוגמא היא עבור יעד אחוז נטישה

יעד – אחוז נטישה = 3%
מס' הימים בהם הייתה חריגה מעמידה ביעד - 5
מדרגת קנס = כמות סטיות חודשיות שבין 4-6 = קנס בגובה 5% מהחשבונית

פרק ג': הסכם התקשרות

הסכם התקשרות

אשר נערך ונחתם ביום בחודש בשנת 2022

בין

עיריית הוד השרון
(להלן: "המזמין")

מצד אחד

לבין

מכתובת _____

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז 224/22 להפעלת מוקד למתן שירותי גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון (להלן: "המכרז"), לקבלת השירותים המפורטים בפרק 3 למכרז ("השירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, ומעוניין לספק את השירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז, בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");

והואיל ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, המזמין בחר בספק כזוכה במכרז;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- 1.1 להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים בסוף ההסכם.
- 1.2 בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ובתכלית המכרז של אספקת הטובין והשירותים למזמין באופן מיטבי.

2. תקופת ההתקשרות

- 2.1 תקופת ההתקשרות תארך 24 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה ("תקופת ההתקשרות").
- 2.2 העירייה תהא רשאית להאריך את תקופת ההסכם בתקופות נוספות בנות 12 חודשים כל אחת, או חלק מהן ועד ל-60 חודשים סה"כ לכל היותר.
- 2.3 למען הסר ספק מובהר, כי אין העירייה מתחייבת להאריך את תקופת ההסכם וכי הדבר יהיה נתון לשיקול דעתה בלבד.
- 2.4 כל ההוראות החלות על תקופת ההסכם יחולו בהתאמה על תקופת ההסכם המוארכת.
- 2.5 למען הסר ספק, אין העירייה מחוייבת באופן כלשהו לתקופת ההסכם המוארכת, ואם תבחר לעשות כן מותנה הדבר באישור תקציבי מראש.
- 2.6 לספק לא תהיה כל טענה אם העירייה תבחר מטעם כלשהו, בין משום היעדר תקציב ובין משום כל טעם אחר, שלא להאריך את תקופת ההסכם כאמור, והספק מצהיר כי הצעתו במסגרת מכרז זה התייחסה לגבי תקופת החוזה ללא התנייה כלשהי בהארכתו.

3. התחייבויות והצהרות הספק

- 3.1 הספק מצהיר ומתחייב כי -
 - 3.1.1 אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
 - 3.1.2 הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.
 - 3.1.3 בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין, באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הוא יישא בעלויות של שינויים אלו.
 - 3.1.4 ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
 - 3.1.5 הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.

3.2 התחייבות הספק – שונות :

- 3.2.1 היה וההתקשרות בין הצדדים תגיע לכדי גמר מכל סיבה שהיא בין בתקופת ההתקשרות הבסיסית ובין אם בתקופות ההארכה ככול שיבוצעו, מתחייב הספק כי לא יתנגד להעברת העובדים הנותנים את השירות לספק אחר כולם או חלקם בכל היקף העסקה שיידרש.
- 3.2.2 הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי ככל שיבצעו התאמות או שינויים בתוכנות הנדרשות להפעלת המוקד, הרי שאלו יהיו רכוש המזמין ובעלותו המלאה או לחלופין יוכל להשתמש בהם ללא כל התנייה שהיא .

4. העברת המוקד

- 4.1 מוסכם בין הצדדים כי במקרה ובו יועבר המוקד לאתר שונה מאתר המזמין, בין אם בחצרי הספק ואו במקום אחר עליו יחליטו הצדדים להסכם זה במשותף, יחולו כל עלויות ההעברה הראשיות והמשניות על המזמין. למען הסר ספק יובהר כי במקרה כאמור, לא יהא רשאי הספק לדרוש תשלום בגין עלויותיו השוטפות או הוצאות נוספות שהנן פועל יוצא של המעבר.
- 4.2 **בשלב א'**, הספק הזוכה יידרש להקמה ותפעול המוקד מחוץ לחצרי המזמין. מערכות ניהול הלקוחות CRM ומערכת בילינג יסופקו ע"י המזמין. מערכת הטלפוניה תסופק ע"י הספק.
- 4.3 **בשלב ב'**, שמורה הזכות למזמין לבקש העברת המוקד לאתר המזמין. במקרה כזה, הספק יעבור להשתמש עם מערכות המזמין (מערכת טלפוניה) וימשיך להשתמש במערכת CRM ומערכת בילינג של המזמין. החלטת המזמין על מעבר לשלב ב' תועבר לספק בכתב, 75 ימים מראש, ועל הספק להיערך לכך.

5. סודיות והיעדר ניגוד עניינים

- 5.1 הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.
- 5.2 הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין או מזמין כלשהו.
- 5.3 בכל מקרה שייווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בינו לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי, וידאג מידית להסרת ניגוד העניינים האמור.
- 5.4 הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע **כנספח 4** להסכם.

6. יחסים בין הצדדים

מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

- 6.1 היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.
- 6.2 הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו, או לכל אדם אחר.
- 6.3 הספק מצהיר כי הוא, עובדיו וכל המועסקים על ידו או מי מטעמו, אינו רוכש ולא ירכוש זכויות סוציאליות הקיימות בין עובד ומעביד מכוח דין ו/או נוהל ו/או נוהג ו/או הסכם קיבוצי. הספק מצהיר כי הוא מנוע מלתבוע ו/או לדרוש כל דרישה ו/או תביעה הקשורה זכויות הסוציאליות הקיימות בכל יחסי עובד ומעביד.
- 6.4 המזמין לא ישא בכל תשלום שהוא לספק בנוסף לתמורה הקבועה בהסכם זה. הספק מצהיר כי ידוע לו שלא ינוכה משכר הטרחה המשולם לו סכום כלשהו עבור ביטוח לאומי וכי המזמין אינו מפריש סכום כלשהו לביטוח לאומי עבורו.
- 6.5 הספק מצהיר כי הוא יודע שהמזמין ינכה משכר הטרחה מס הכנסה כמקובל לגבי קבלנים עצמאיים. אם מסיבה כלשהי יחויב המזמין בתשלום כלשהו בגין מי שמועסק על ידי הספק בביצוע העבודה, מתחייב הספק לשפות את המזמין לפי דרישתו הראשונה על כל סכום בו יחויב כאמור בתוספת כל ההוצאות שנגרמו למזמין עקב כך.
- 6.6 הספק מתחייב לשמור בכל תקופת החוזה, לגבי העובדים שיועסקו על ידו בביצוע העבודות, את האמור בחוקי העבודה המפורטים בסעיף זה להלן. אין במחויבותו של הספק לפי סעיף זה כדי לגרוע מכל מחויבות שהיא על פי כל דין. המזמין יהא רשאי לקבל, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובכל עת, תלושי שכר, אישורי ר"ח ופרטים אחרים, בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי הספק על מנת לוודא קיום התחייבויות הספק לפי סעיף זה.

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959

חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951

חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976

חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1951

חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954

חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשכ"ו – 1965

חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953

חוק החניכות, תשי"ג – 1953

חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א – 1951

חוק הגנת השכר, תשי"ח – 1958

חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג – 1963

עמוד 104 מתוך 192

- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשכ"ה – 1965
- חוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987
- חוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח – 1998
- חוק הודעה לעובד (תנאי העסקה), התשס"ב – 2002

6.7 למען הסר ספק ומבלי לגרוע מהאמור לעיל מצהירים הצדדים כי אם יקבע שהיחסים בין הספק או מי מעובדיו לבין המזמין, חרף האמור בחוזה, הם יחסי עובד מעביד, לא יהא זכאי הספק או מי מעובדיו לשכר הטרחה האמור בחוזה, אלא שכרו יהיה כשכרו של עובד מדינה בדירוג ובדרגה כפי שתיקבע נציבות שירות המדינה. חישוב השכר ייעשה למפרע מיום תחילת החוזה למתן שירותים וכל החיובים והזיכויים על פי החוזה למתן שירותים, מחד גיסא, והחישוב החדש כאמור, מאידך גיסא, יקוזזו הדדית. הספק או מי מעובדיו מתחייב להחזיר את הסכומים העודפים שקיבל או שהמזמין יהא רשאי לקזום, לפי העניין. הסכומים הנ"ל, יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן מהמועד שבין קבלת כל תשלום ועד סילוק החוב.

7. כללי תשלום

התמורה תשלום לספק בהתאם להצעתו שהוגשה למכרז, שמכוחו הסכם זה. הצעת המחיר מצ"ב להסכם כחלק בלתי נפרד הימנו. חישוב התמורה החודשית לתשלום תעשה לפי הקבוע בסעיפים 52-53 שבפרק 3 לעיל.

8. התנהלות הולמת של הספק

- 8.1 במסגרת ביצוע התקשרות למתן שירותים, מתחייב הספק כי הוא, עובדיו וכל העוסקים מטעמו במסגרת הסכם זה, להתנהלות הולמת, ובכלל זה להימנע מהתנהגות גזענית או מבזה בעת מתן השירותים לציבור הרחב.
- 8.2 התנהלות מבזה של הספק ומי מטעמו בעת מתן השירותים כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה לביטול ההסכם.
- 8.3 לעניין התנהגות מבזה – התנהגות שתכליתה היא פגיעה בכבוד, השפלה או ביוש.

9. ערבות ביצוע

- 9.1 כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בסכום של 30,000 ₪, בהתאם לנוסח הערבות המצורפת כנספח 2 להסכם.
- 9.2 תוקף הערבות יהיה 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. במידה והמזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות המוארכת.

9.3 המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד 3 חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות. במידה והספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

9.4 במהלך תקופת ההתקשרות או תקופת המעבר רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.

9.5 לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

10. אחריות לנזקים

10.1 הספק יישא באחריות לכל נזק או אובדן שייגרם למזמין או לצד שלישי עקב מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו, בהתאם לאמור במכרז ובהסכם. הספק מתחייב לשלם ולשפות את המזמין או המזמין בעבור כל הוצאה שנגרמה להם כאמור.

10.2 הצדדים מצהירים בזאת כי המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו, זולת אם אותה חובה או תשלום פורטו במפורש במכרז ובהסכם זה. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון או נזק שהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.

11. ביטוח

הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים ביחס לשירותים / עבודות אותם הוא מספק / מבצע כנדרש בנספח 6 להסכם זה.

12. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם

12.1 חל איסור מוחלט על הספק להתמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

12.2 אישר המזמין המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על פי הסכם זה, לא יהיה באישור המזמין כדי לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המזמין בדבר הוראות הסכם זה.

12.3 מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להתמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

13. הפסקת ההתקשרות

- 13.1 הספק מתחייב לספק את השירותים לכל אורך תקופת ההתקשרות, בהתאם להוראות ההסכם והמכרז. לא תהיה לספק אפשרות להפסיק את ההתקשרות במהלכה.
- 13.2 המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 45 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, ומבלי שהמזמין יהא חייב לפרש ולנמק את החלטתו. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת פעולתו כאמור.
- 13.3 הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, בין אם כהחלטה של המזמין, כתוצאה מהפרה של הספק או מכל סיבה שהיא, רשאי המזמין להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.
- 13.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 13.4.1 אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 13.4.2 אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 13.4.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- על הספק להודיע מידיית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

14. הפרת ההסכם

- 14.1 הפרה יסודית של ההסכם – אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):
- 14.1.1 חריגות משמעותיות מפרטי ההתקשרות המבוקשים במכרז;
- 14.1.2 אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז.
- 14.1.3 הפעלת קבלן משנה בניגוד להוראות במכרז וההסכם.
- 14.1.4 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם.
- 14.2 הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, להפסיק מידיית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה נוספת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור במכרז, בהסכם או על פי כל דין.
- 14.3 ביטול ההתקשרות עקב הפרה או הפרה צפויה -
- 14.3.1 בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, מכל סיבה שהיא, אם לא תיקן את ההפרה תוך 15 ימי עבודה מקבלת התראה

בכתב מאת המזמין.

14.3.2 נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות, יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.

14.3.3 בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, או להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה.

14.4 קיזוז ועכבון –

14.4.1 מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב. כן יהיו המזמין והמזמינים רשאים לעכב תחת ידם כל סכום שהם חייבים לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי אחד מהם.

14.4.2 לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו אחת מהן חייבת לו.

14.5 חילוט ערבות –

14.5.1 מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי המכרז או ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.

14.5.2 לספק תינתן התראה בכתב 5 ימים בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.

14.5.3 מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הנזק שנגרם למזמין בפועל.

14.5.4 לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדית, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

15. כתובות הצדדים והודעות

15.1 כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר רשום, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר רשום כאמור תחשב שנתקבלה לאחר 3 ימים מיום המסירה לבית

עמוד 108 מתוך 192

הדואר.

15.2 משלוח דואר על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:

15.2.1 כתובת המזמין: רחוב יהושע בן גמלא 28 בהוד השרון

15.2.2 כתובת הספק: _____.

15.3 קבלה הנושאת חותמת רשות הדואר תשמש ראיה לתאריך המסירה.

16. שונות

16.1 כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.

16.2 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הספק

המזמין

פרק ד':

הצעת

הספק

58. הנחיות כלליות למענה המציע למכרז

- 58.1 **פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז.** את ההצעה יש להגיש בחוברת ההצעה המצ"ב ולצרף לה את כל המסמכים המופיעים בחוברת ההצעה ונספחיה. **חשוב!!! יש לצרף את הנספחים במקום המתאים בחוברת ההצעה.**
- 58.2 יש לעקוב באופן מדוקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 58.3 בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות למזמין בשאלה לצורך הבהרה.
- 58.4 מציע אשר לא ימלא את הצעת המחיר על פי הנדרש במסמכי המכרז הצעתו תיפסל על הסף.
- 58.5 ההצעה תהיה תקפה למשך 90 יום מיום הגשת המענה למכרז. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה האמורה.
- 58.6 מציע המעוניין להשתתף במכרז יגיש את המענה שלו בחוברת המענה לפרק זה (פרק ד) את מסמכי המכרז וצרופותיו, כשהם חתומים בכל עמוד ועמוד ובמקומות הנדרשים, כולל כל המסמכים הנדרשים לצירוף על ידי המציע, כולל הנספחים, יש להגיש בעותק מקורי במסירה אישית בלבד, במעטפה גדולה המכילה את כל מסמכי המכרז הנושאת את מספר ושם המכרז, כשהיא סגורה וללא כל סימני זיהוי או רישום נוסף, ובתוכה גם מעטפה קטנה שבה יהיה רק טופס הצעת המחיר (נספח 1) ולקבל אישור נציג/ת העירייה על מועד ושעת מסירה ולהפקידה בנוכחות נציג/ת העירייה, בתיבת המכרזים שבמשרדי מחלקת חוזים ומכרזים, ברחוב יהושע בן גמלא 28 (מבנה בני עקיבא) הוד השרון, וזאת לא יאוחר מהמועד שצויין במסמכי המכרז.
- 58.7 מעטפת המקור תכלול בתוכה העתק נוסף על גבי אחסון נייד (DiskOnKey)
- 58.8 על ההצעה להיות חתומה על ידי מורשי חתימה מטעם המציע במקום המיועד לכך בסוף בפרק. כמפורט בסוף פרק זה, יש לאמת את היות מורשי החתימה מאושרים לייצג את המציע במסגרת המכרז בתצהיר עורך דין.

חוברת מענה למכרז 224/2022 הפעלת מוקד למתן שירותי גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון

אני/אנו הח"מ, המוסמכים להתחייב ולהצהיר בשם המציע, מגישים בשם המציע הצעה זו לעיריית הוד השרון, ומצהירים ומתחייבים בשם המציע כדלקמן:

59. פרטי המציע

	שם המציע
	סוג מציע (תאגיד/עוסק מורשה וכדו')
	תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)
	מספר מזהה (לדוג' ח"פ)
	פרטי בנק של המציע (שם בנק, סניף, ומספר חשבון)
שם:	איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז
כתובת:	
טלפון:	
דוא"ל:	

60. עמידה בתנאי הסף של המכרז

המציע יפרט את עמידתו בתנאי הסף שפורט במכרז. רק מציע אשר עומד במועד הגשת הצעתו בכל תנאי הסף המפורטים להלן יוכל להתמודד במכרז.

61. עמידה בתנאי סף מנהליים:

המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאים הסף המנהליים המפורטים בפרק א' למכרז:

61.1 מציע רשום כדין (יש לסמן ב-X את האפשרות הנכונה)

- המציע רשום בישראל כדין. (אם המציע הוא תאגיד הוא רשום במרשם הרלוונטי, אם המציע הוא עוסק מורשה או פטור הוא רשום ככזה). מצ"ב תעודת התאגדות ו/או רישום כעוסק מורשה.
- לא חלה על המציע חובת רישום על פי דין מהסיבה:

נספח 1 לחוברת ההצעה

כאן יצורף נסח התאגדות עדכני מרשות התאגידיים לשנת 2022 /תעודת רישום אגו"ש ו/או
רישום כעוסק מורשה/איחוד עוסקים.

לא להגיש

62. עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים

- ✓ ניהול פנקסים
- ✓ תצהיר העדר הרשעות
- ✓ ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות
- ✓ תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים

63. ניהול פנקסים (יש לסמן X במקומות המיועדים לכך)

- המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה, וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.
- המציע מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- מצ"ב אישור פקיד שומה/רו"ח מטעם המציע

נספח 2 לחוברת ההצעה

כאן יש לצרף אישור פקיד שומה/רו"ח המציע

לא להגיש

64. היעדר הרשעות

תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר 224/2022 להפעלת מוקד למתן שירותי גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.
(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר 224/2022 להפעלת מוקד למתן שירותי גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך _____ שם המצהיר _____ חתימת המצהיר _____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך _____ עורך דין _____ חתימת עורך הדין _____
חותמת ומספר רישיון _____

65. ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות

הצהרת המציע בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות (יש לסמן ב-X את האפשרות הנכונה)

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות") אינן חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות חלות על המציע, יש לפרט את אופן עמידתו בדרישות החוק יש לסמן ב-X את האפשרות הנכונה:

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן ב-X את האפשרות הנכונה):

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן.

תאריך _____ שם _____ חתימה _____

66. תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים

תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים

אני הח"מ, _____, ת.ז. _____, מורשה חתימה בחברת _____, ח.פ. _____, ("המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן:

- ידוע ומובן לי כי בעל זיקה בתצהיר זה משמעותו כמוגדר בסעיף 2ב (א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן בתצהיר הזה: "החוק").
- בעלי הזיקה למציע בהתאם למוגדר בסעיף 2ב (א) לחוק, הינם:

שם	ת.ז. / ח.פ.
שם	ת.ז. / ח.פ.
שם	ת.ז. / ח.פ.
שם	ת.ז. / ח.פ.

- המציע מקיים את כל חובותיו בדבר שמירת זכויות עובדים על פי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים שחלים עליה לצורך אספקת השירותים במכרז זה.
- (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)
 המציע וכלל בעלי הזיקה אליו לא הורשעו בהרשעות פליליות בגין הפרת דיני עבודה.
 המציע וכלל בעלי הזיקה אליו הורשעו בהרשעות פליליות בגין הפרת דיני עבודה ב 3 השנים האחרונות.
פירוט העברות הפליליות ב 3 השנים האחרונות:

- (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)
 כנגד המציע וכנגד כלל בעלי הזיקה אליו לא נפסקו פסקי דין חלוטים בגין הפרת דיני עבודה.
 כנגד המציע וכנגד כלל בעלי הזיקה אליו נפסקו פסקי דין חלוטים בגין הפרת דיני עבודה.
פירוט פסקי הדין החלוטים בגין הפרת דיני עבודה:

4. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)

- על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו **לא הוטלו** קנסות בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי משרד הכלכלה, בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות.
- על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו **הוטלו** קנסות בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי משרד הכלכלה, בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות.
- פירוט הקנסות בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי משרד הכלכלה, בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות:

5. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)

- על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו **לא הוטלו** עיצומים הכספיים בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד כלכלה, בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו **הוטלו** עיצומים הכספיים בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד כלכלה, בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- פירוט עיצומים הכספיים בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד הכלכלה, בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011:

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עורך הדין

עורך דין

תאריך

חותמת ומספר רישיון

67. ערבות הצעה

כתב ערבות

לכבוד

עיריית הוד השרון

תאריך: _____

שלום רב,

הנדון: כתב ערבות מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן - **המבקש**) בקשר למכרז **פומבי מס' 224-22 להפעלת מוקד למתן שירותי גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון**, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך השווה ל-**15,000 ₪** (במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים) בלבד.
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 10 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, לרבות באמצעות הפקסימיליה, או הדוא"ל, חתומה ע"י עיריית הוד השרון, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל, עליכם לצרף כתב ערבות זה או העתקו (במידה שיועבר אלינו באמצעות הפקסימיליה, או הדוא"ל).
4. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום **30.4.2023** וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

_____ בנק

_____ סניף

אישור השתתפות בכנס הספקים .68

הנני מצהיר בזאת כי השתתפתי בכנס ספקים, בנושא מוקד גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון מכרז 224/2022 מטעם המציע

שמות המשתתפים: _____

חתימת המצהיר _____

69. עמידה בתנאי סף מקצועיים:

המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בפרק א' למכרז (יש לסמן X במקומות המיועדים לכך, ולמלא את השדות והטבלאות הרלוונטיים) כדלקמן:

70. אתר המוקד:

- מיקום האתר יהיה ברדיוס של עד 60 ק"מ מקסימום, בתוואי כביש, מעיריית הוד השרון. לעניין זה, עיריית הוד השרון (מחלקת גבייה) נמצאת ברחוב הבנים 14, הוד השרון.
- המציע יצרף אישור בעלות / הסכם חכירה/ שכירות/ הסכם מותנה לשכירות בו מצוינים כתובת האתר ורישיון העסק.

נספח 3 לחוברת ההצעה

כאן יש לצרף אישור בעלות / הסכם חכירה / שכירות/ הסכם מותנה לשכירות בו מצוינים כתובת האתר ורישיון העסק.

לא להגיש

71. דרישות ותק וניסיון

על המציע להיות, במועד הגשת ההצעה בעל ניסיון מוכח של שלוש שנים וזאת לאחר יום 1.1.2019, בהקמת והפעלת מוקדי שירות בנושא גביית ארנונה בהיקף מינימאלי של 10 עמדות מאוישות הפועלות בו-זמנית עבור לפחות שתי רשויות מקומיות, שבתחום לפחות אחת מהן 40,000 תושבים ומעלה לפי נתוני הלמ"ס, בעת אספקת השירותים כאשר השירותים כאמור סופקו לכל רשות במשך לפחות 24 חודשים רצופים במהלך השנים 2019 – 2022.

שנת הקמת והפעלת המוקד	שם הלקוח וכתובתו	תקופת הקמת והפעלת המוקד (מ- _____ עד _____)	מס' עמדות מאוישות בו זמנית	במידה והלקוח הינו רשות מקומית, ציין מס' התושבים	הנושאים המטופלים במוקד	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

72. מחזור כספי :

על המציע להיות, במועד הגשת ההצעה, בעל מחזור כספי שנתי בגובה של 800,000 ₪ לפחות, בתוספת מע"מ כדין ממתן שירותי מוקד גבייה טלפונית וזאת בכל אחת מהשנים 2019, 2020, 2021 (לא מבוקר). מצ"ב הצהרה חתומה בידי רואה חשבון.

לכבוד: _____

הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים), אישור מחזור כספי בכל אחת מהשנים 2019, 2020, 2021

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____ (או לחילופין ליום _____ וליום _____) (1) בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

- הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) _____ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.
- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).

לחילופין:

- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

- חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים (1) _____ **המחזור הכספי של חברתכם** מתחום הפעלת מוקדי גבייה טלפוניים, ובהתעלם מתחומי פעילות נוספים בהם עוסק המציע נשוא אישור זה (או כל דרישה אחרת בהתאם לאמור במסמכי המכרז אודות מידע המופיע בדוחות הכספיים). **לתקופה** _____ (1) **הינו גבוה מ- 800,000 ₪** בכל אחת מהשנים 2019, 2020, 2021.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח

73. מענה לרכיבי האיכות

מענה האיכות מורכב מ-100 נקודות המהוות 40% מציון משוקלל. מענה האיכות יענה על גבי טבלאות הוכחת המציע ומענה כתוב מוגבל באורכו כפי שמופיע בסעיפים מטה. מציע שלא יצבור 70 נק' בעבור מענה האיכות, לא יוכל לעבור לשלב פתיחת מעטפות המחיר. אולם, ככל שלא יעמדו בסף ההתאמה שני מציעים בציון זה, יוגדר ציון הסף הנדרש למעבר לשלב פתיחת מעטפות המחיר כ-65 נקודות.

73.1 פרויקט ההקמה - 15 נק' ממשקל ציון האיכות

73.1.1 **שלב א'** - הספק הזוכה יידרש להקמה ותפעול מוקד גבייה ייעודי לעיריית הוד השרון באתר המציע מחוץ לחצרי הרשות המקומית.

73.1.2 **בשלב ב'**, שמורה הזכות למזמין להעברת המוקד לאתר המזמין. הודעה על שינוי מיקום האתר תימסר בהתראה של 75 יום מראש על מנת לאפשר לספק להיערך. (ראה סעיף 18.3 תקופת המעבר מאתר המציע לאתר המזמין).

73.1.3 מענה המציע לפרק ההקמה יכלול תכנית עבודה להקמת המוקד, באמצעות תרשים גאנט, תוך התייחסות לפחות לנושאים הבאים:

i. פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך, החל משלב חתימה על הסכם מול המזמין ועד למוכנות למענה.

ii. משך ותזמון הפעילויות.

iii. גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב.

iv. ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול / צמצום הסיכון.

73.1.4 מענה המציע לפרק ההקמה יכלול את תכנית העבודה להקמת המוקד ופעולות המבוצעות בעת תקופת ההתייבבות. גאנט תקופת ההקמה מפורט יצורף להצעת המציע בנוסף לפירוט מענה האיכות לפרק ההקמה.

- 73.1.5 תקופת ההקמה תהיה לא יותר מחודשיים (60 יום), החל כשבועיים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לפתיחת המוקד למענה בפועל. התקופה המדויקת תוצג במסגרת המענה למכרז.
- 73.1.6 מטעם המזמין ימונה מנהל אחראי להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק ובמידת הצורך ישלב גורמים מקצועיים נוספים.
- 73.1.7 מטעם הספק ימונה מנהל פרויקט, אשר יהווה הגורם המקצועי המוסמך מול המזמין בכל הקשור לאחריות הכוללת על מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 73.1.8 חברי הצוות מטעם הספק: מנהל פרויקט ההקמה, מנהל פרויקט (מנהל הלקוח) – ייעודי לעיריית הוד השרון, שותפים- הדרכה, גיוס, משאבי אנוש, טכנולוגיה ועוד ע"פ צורך.
- 73.1.9 במסגרת ההקמה יוקם צוות עבודה, שיכיל גורמים מטעם הספק ומטעם המזמין.
- 73.1.10 הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו.
- 73.1.11 פגישות ההקמה יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה, במהלך הפגישה יעדכן הספק את עמידתו בשלבי ההיערכות באמצעות דו"ח מפורט, הכולל את שלבי ההקמה, גורמים אחראיים, לוחות זמנים וסטאטוס באמצעות תרשים גאנט.
- 73.1.12 אפיון הפעילות- בתקופת ההקמה, יעבדו צוותי העבודה של הספק הזוכה מול צוותי העבודה של המזמין לצורך: הגדרת תהליכי עבודה, אפיון פרופיל בעלי תפקיד לגיוס, אפיון דוחות, אפיון מערכות תומכות, הגדרת תסריטי שיחה מקצועיים ותרשימים המאפשרי העברת פניות בין מוקד השירות (קו 1) ליחידות המקצועיות (קו 2).
- 73.1.13 כחלק משלב זה יועברו תכנים מקצועיים לגורם הרלוונטי מטעם הספק- בצוות ההקמה. לאחר העברת המידע לנציג מטעם צוות ההקמה, הספק יהיה אחראי:
- 73.1.14 לימוד עולם התוכן של המזמין.

73.1.15 ניתוח משימות השירות, התמיכה והגבייה, הגדרת יעדים, מדדים להצלחה ואישורם מול המזמין.

73.1.16 לימוד מערכות המידע הרלוונטיות של המזמין (מערכת CRM , בילינג, ככל שיידרש - מערכת החניה והפיקוח העירוני).

73.1.17 הגדרת תהליכי עבודה למוקד, תסריטי שיחה ואישורם מול המזמין.

73.1.18 בניית מערכי ההכשרה.

73.1.19 הקמה והזנת תכנים במערכת ניהול הידע שתשרת את המוקד. תכנים אלו יאושרו ע"י נציגי המזמין.

73.1.20 הקמה מערך הטלפוניה על רכיביו.

73.1.21 הקמת ממשקים בין הטלפוניה למערכות CRM של המזמין.

73.1.22 הכשרת בעלי התפקידים במוקד באופן שוטף יועברו ע"י הספק, נציגי המזמין ייקחו חלק פעיל בהדרכה הראשונה ל"צוות המוקד".

73.1.23 לנוחות המציעים, להלן טבלה המרכזת את רכיבי ההקמה העיקריים. ייתכן כי במהלך ההקמה יוגדרו רכיבים נוספים לאפיון, על פי תהליכי העבודה הנדרשים :

נושא	רכיב
מערכות -חומרה ואפיון	על פי המופיע בפרק טכנולוגיה
הקמת אתר (באתר הספק)	על פי הנדרש בפרק "אתר המוצע"
הון אנושי	על פי הנדרש בפרק מתודולוגיה
הכשרות ראשוניות	עולם תוכן של המזמין- הרחבה בסעיף 24
	מערכות המידע הרלוונטיות של המזמין (מערכת CRM , מערכת בילינג)
	הקמת מערכי שיעור לרבות מצגות וחומרי הדרכה תומכים אחרים
	מבחני ידע להסמכת נציג למענה
ועוד ככל שיידרש	

73.2 תקופת התייצבות:

- 73.2.1 תקופת ההתייצבות מוגדרת למשך 60 יום מסיום "תקופת ההקמה". תחילת פעילות המוקד (מענה לשיחות), אשר בה יופעל המוקד עד התייצבותו בהתאם לשירותים, יעדים ורמת השירות המוגדרים במכרז זה.
- 73.2.2 תשלום בעבור שירותי הספק בהתאם להצעת המחיר ישולמו החל מתקופת ההתייצבות.
- 73.2.3 מענה הספק יתייחס לכתובת תיק נהלים להפעלת המוקד, הכולל נהלים לכלל תהליכי העבודה והניהול (לדוגמא- תדריך יומי, כניסה, ניהול וסיכום משמרת, תכנון ושיבוץ משמרות, היערכות למצב חירום : מלחמה, מגיפה, מזג אוויר קיצוני וכו'), תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה), נוהל תקלה טכנולוגית, תהליכי ניהול עובדים, ועוד.
- 73.2.4 מנגנון בונוס/פיצוי מוסכם המפורט בפרק תמורה ותנאי תשלום יופעל החל מהיום הראשון של החודש השלישי להפעלת המוקד.
- 73.2.5 נדרש למלא את טבלת הוכחת המציע כמענה האיכות לפרק ההקמה וגאנט מפורט בנוסף לטבלה זו לטובת פירוט פעולות והצגת דוגמאות לשלבי הקמה והתייצבות.

שלב ההקמה והתייצבות	גורם אחראי	משך שלב	הערכת סיכון	פתרון מוצע לצמצום סיכון

שלב בהקמה והתייצבות בפרויקט	גורם אחראי	משך שלב	הערכת סיכון	פתרון מוצע לצמצום סיכון

נספח 4 לחוברת ההצעה

כאן יש לצרף את תכנית העבודה להקמת המוקד ותקופת ההתייצבות, וטבלת הערכת הסיכונים

לא להגיש

73.3 האתר המוצע – 5 נק' ציון האיכות

- 73.3.1 **שלב א'-** הספק הזוכה יידרש להקמה ותפעול מוקד גבייה ייעודי לעיריית הוד השרון מחוץ לחצרי הרשות המקומית.
- 73.3.2 על המציע לפרט את המיקום הגיאוגרפי בו מתעתד להקים את המוקד – כתובת מלאה.
- 73.3.3 אתר המוקד נדרש לעמוד בדרישה הבאה :
- 73.3.4 מיקום האתר יהיה ברדיוס של עד 60 ק"מ מקסימום, בתוואי כביש, מעיריית הוד השרון. לעניין זה, עיריית הוד השרון (אגף גבייה) נמצאת ברחוב הבנים 14, הוד השרון.
- 73.3.5 הציון הגבוה ביותר יינתן לאתר הקרוב ביותר לעיריית הוד השרון.
- 73.3.6 דגשים למבנה המוקד ומתחמי העבודה :
- 73.3.6.1 המוקד יוקם כאשר הוא מונגש לאנשים עם מוגבלויות.
- 73.3.6.2 רוחב המעברים לא יקטן מ - 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.
- 73.3.6.3 עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ 1.20 מטר.
- 73.3.6.4 במידת הצורך, העמדות יאובזרו במחיצה שקופה פלסטית.
- 73.3.6.5 מנהל מוקד- עמדת מנהל המוקד תמוקם בחלל המוקד, על הספק לאבזר את עמדת מנהל המוקד זה עם עמדת עבודה (שולחן, כיסא, שידת מגירות, מחשב, מסכים, מדפסת, טלפון חכם).
- 73.3.6.6 חדר הדרכה ומשובים – לטובת פעילות המוקד, יוקצה חדר שישמש להדרכות ומשובים לביצוע תדריכים ופעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. על הספק להיערך להתקנת ציוד לצרכי הדרכה, יותקנו

תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב עם גישה למערכת המוקד ולמערכת
הקלטת השיחות, כולל רמקולים ועוד.

73.3.6.7 תצוגות זמן אמת- יוצב מסך עליו יוקרנו תצוגות זמן אמת. על הספק להציב
את המסך כך שכל נציג במוקד יוכל לצפות באופן מיטבי בנתוני זמינות
המוקד.

73.3.6.8 חדר עם עמדה ייעודית למנהל הפעילות מטעם עיריית הוד השרון. עמדה זו
לא תשמש למטרות אחרות. בעמדה יותקן מחשב ומסך אשר יהיה נגיש
לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המוקד.

73.3.6.9 עמדות נציגים -רוחב עמדת נציג לא יפחת מ- 1.2 מ'. העמדה תהיה מאובזרת
ב:

- i. מחשב + מסך דק מינימום 19"
- ii. מכשיר טלפון חכם
- iii. אוזניה מסננת רעשי רקע
- iv. מחיצה אקוסטית

73.3.7 שלב ב' - שמורה הזכות למזמין לבקש העברת המוקד לאתר המזמין.

נספח 5 לחוברת ההצעה

- א. כאן יש לצרף פרוגרמה תכנונית ומילולית בעבור האתר המוצע אשר כוללת את המיקום הגיאוגרפי של האתר בו מתעתד להקים את המוקד
- ב. על הפרוגרמה לכלול את מבנה המוקד באתר הספק, ושטחים ציבוריים הרלוונטיים למוקד.

לא להגיש

73.4 ראיין ומצגת ספקים - 30 נק' ציון האיכות

- 73.4.1 המציעים הכשירים שיקבלו את הציון הגבוה ביותר במסגרת אמות המידה, יוזמנו לראיין עם נציגי המזמין, במועד שיקבע המזמין.
- 73.4.2 בראיין חייבים להיות נוכחים מטעם המציע: מנהל הפרויקט ההקמה המוצע, מנהל המוקד המוצע ומנהל הפרויקט (מנהל הלקוח) לצורך מכרז זה. הצעתו של מציע שגורמים אלה מטעמו לא יגיעו לראיין - תפסל.
- 73.4.3 לראיין יוזמן מנהל המוקד – מנהל המוקד יהיה עובד בעל וותק של לפחות שנה אצל המציע. באפשרות העירייה לפסול אותו על סמך הראיין ללא הנמקה במקרה של חוסר התרשמות.
- 73.4.4 המציע יציג במסגרת הראיין והמצגת את הנושאים הבאים:
- 73.4.4.1 מאפיינים כלליים של המציע; את נסיונו בהקמת והפעלת מוקדים בנושא גביית ארנונה והצגת מענה לטובת מכרז זה, הרשויות המקומיות והגופים הציבוריים להם העניק שירות בשלוש שנים האחרונות; לקוחות עיקריים של המציע; דוגמאות מפרויקטים אחרים בכלל וכאלה שרלוונטיים למכרז דנא בפרט.
- 73.4.4.2 ניסיונם ומקצועיותם של המציע ושל חברי הצוות המוצעים. (מנהל פרויקט הקמה, מנהל פרויקט – מנהל הלקוח ומנהל מוקד מוצע).
- 73.4.5 הפתרון המוצע על ידי המציע עבור השירותים מושא המכרז.
- 73.4.6 פרויקט לדוגמא הדומה במאפייניו לפרויקט מושא המכרז, ואופן יישומו על ידי המציע; לרבות מאפייני הלקוח, מאפייני השירותים שהוענקו לו, התמודדותו של המציע עם אתגרים שעלו בהתקשרות וכד'.
- 73.4.7 סיור באתר המציע – לרשות המזמין לתאם למול המציעים ראיונות באתרי המוקדים השונים. החלטה על סיור תתקבל בתום בדיקות האיכות. סיורים יבוצעו למציעים שעלו לשלב המחיר אך טרם שלב פתיחת מעטפות המחיר.

73.4.8 המזמין יהיה רשאי לזמן יועצים מקצועיים או משקיפים נוספים מטעמו שישתתפו
בראיונות.

ניסיון של המציע ופרויקטים שביצע בעבר				
שם לקוח	תאריכי הפעלת מוקד	מהות השירות	איש קשר	טלפון

עמוד 138 מתוך 192

73.4.9 שם מנהל מוקד המוצעת :

דרישות התפקיד :

- ✓ תואר ראשון מוכר ע"י המל"ג או תעודה שוות ערך
- ✓ בעל וותק של לפחות שנה אצל המציע
- ✓ ניסיון מצטבר בניהול מוקדים טלפונים העוסקים מתן שירות בנושא גביית ארנונה. מתוך תקופה זו נדרשת תקופת ניהול מוקד המונה כ-10 עמדות במשך 12 חודשים ברצף לפחות.
- ✓ אוריינטציה טכנולוגית והבנה טכנית
- ✓ יכולת הובלת ביצוע שינויים במערך המרכזייה

פירוט נסיון מנהל מוקד			
שם הלקוח וכתובתו	מס' שנות ותק אצל המציע	מס' עמדות מאוישות בזמנית	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

עמוד 139 מתוך 192

נספח 5 לחוברת ההצעה

כאן יש לצרף תעודות השכלה של מנהל המוקד (ככל שיש)

לא להגיש

נספח 7 לחוברת ההצעה

כאן יש לצרף קורות חיים של מנהל המוקד

לא להגיש

73.4.10 שם מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצעת :

תפקיד מנהל/ת פרויקט ההקמה אצל המציע:

דרישות התפקיד:

- ✓ בגרות מלאה או תואר ראשון אקדמי ממוסד מוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה או תעודה שוות ערך.
- ✓ בעל ניסיון בהקמת שני מוקדים לפחות בגודל של עשרה עמדות לפחות כל אחד במהלך השנתיים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.
- ✓ היכרות עם נושא ארנונה ו/או עולם רשויות מקומיות – יתרון
- ✓ שליטה במערכות מחשב
- ✓ ניסיון באפיון מערכות טלפוניות תומכות (IVR, ניהול ידע וכיוב')
- ✓ ידע ושליטה בכל תוכנות ה-Office

פירוט ניסיון מנהל פרויקט ההקמה				
שם הלקוח וכתובתו	תקופת הקמה	מס' עמדות מאוישות בזמנית	מערכות שהוקמו במסגרת פרויקט ההקמה	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

עמוד 142 מתוך 192

נספח 8 לחוברת ההצעה

כאן יש לצרף תעודות השכלה של מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע/ת

לא להגיש

נספח 9 לחוברת ההצעה

כאן יש לצרף קורות חיים של מנהל פרויקט ההקמה

לא להגיש

73.4.11 שם מנהל/ת פרויקט / לקוח המוצע/ת : _____

(למילוי אם מנהל הפרויקט/ לקוח איננו מנהל ההקמה)

תפקיד מנהל/ת הפרויקט/ לקוח אצל המציע : _____

דרישות התפקיד :

- ✓ בגרות מלאה או תואר ראשון מוכר ע"י המל"ג
- ✓ היכרות עם נושא ארנונה ו/או עולם רשויות מקומיות – יתרון
- ✓ שליטה בטכנולוגיות מוקד לפעילות נכנסת ויוצאת
- ✓ ניסיון בכתבת תכניות עבודה
- ✓ היכרות עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה
- ✓ ידע ושליטה בכל תוכנות Office

עמוד 145 מתוך 192

חתימות מורשה החתימה של הספק וחותמתו :

נספח 10 לחוברת ההצעה

כאן יש לצרף תעודות השכלה של מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע/ת

לא להגיש

נספח 11 לחוברת ההצעה

כאן יש לצרף קורות חיים של מנהל פרויקט / לקוח

לא להגיש

73.5 טכנולוגיה - 10 נק' מציון האיכות

- 73.5.1 **בשלב א'**, באתר הספק מערכות ניהול הלקוחות CRM ומערכת בילינג יסופקו ע"י המזמין. מערכת הטלפוניה ומערכת ניהול ידע תסופק ע"י הספק.
- 73.5.2 **בשלב ב'**, באתר המזמין, הספק יעבור להשתמש בכל המערכות של המזמין: מערכות טלפוניה, מערכת CRM, מערכת בילינג ומערכת ניהול ידע.
- 73.5.3 על המציע לפרט כמענה לאיכות רכיבי הטכנולוגיה את ניסיונו בהפעלת הטכנולוגיה הנדרשת.
- 73.5.4 מענה המציע יכול על גבי טבלאות הוכחת המציע רשימת לקוחות, תקופות הפעלה וכל פרט אחר הנדרש לטובת קבלת ניקוד מירבי.
- 73.5.5 מענה הטכנולוגיה יינתן לרכיבים הבאים:
- 73.5.5.1 טלפוניה- שם המרכזייה המוצעת, דגם, קיבולת, גירסה, ניתוב שיחות, מערכת, ממשק נציג, מכשירי טלפון, CTI, דוחות היסטוריים ודוחות זמן אמת, פתרונות התחברות מרוחקת בעת חירום לרבות הקלטת שיחות.
- 73.5.5.2 האם הוקם בעבר ממשק בין מע' טלפוניה למערכת CRM – תוספת ניקוד תינתן למציע שהקים בעבר ממשק בין מע' טלפוניה לבין ממשק למערכת CRM של המזמין-מע' מטרופוליט
- 73.5.5.3 מערכת לניהול ידע- שם המערכת המוצעת, יתרונות המערכת, יכולות קישור בין מרכת לניהול ידע לבין מערכת לניהול פניות וסוגי דוחות הניתנים להפקה.
- 73.5.5.4 מערכת לניהול תקשורת כתובה- שם המערכת המוצעת, יכולות התחברות למרכזיה המוצעת ולמערכת ניהול הפניות.
- 73.5.5.5 תוספת ניקוד תינתן למציע עם ניסיון בהפעלת מוקדים עם מערכת בילינג של המזמין (מערכת מטרופולינט)

73.5.6 ניסיון המציע בהפעלת טלפוניה ורכיביה

שם הלקוח	תקופת ההפעלה (מ- _____ עד (_____	שם מרכזייה	הקומו ממשקים למערכות אחרות? נדרש פירוט	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

73.5.7 ניסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול ידע

שם הלקוח	תקופת הפעלת המוקד (מ- _____ עד (_____	שם מערכת ניהול ידע	הוקמו ממשקים למערכות אחרות? נדרש פירוט	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

עמוד 149 מתוך 192

73.5.8 ניסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה :

שם הלקוח	תקופת ההפעלה (מ- עד _____)	שם מערכת לניהול תקשורת כתובה	הוקמו ממשקים למערכות אחרות? נדרש פירוט	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

73.5.9 ניסיון בהפעלת מוקדים עם מערכת בילינג של המזמין (מערכת מטרופולינט)

שם הלקוח	תקופת ההפעלה (מ- עד _____)	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

ניתן להוסיף דוגמאות או כל פרט רלוונטי אחר .

עמוד 150 מתוך 192

73.6 מתודולוגיית הפעלה - 25 נק' מציון האיכות

- 73.6.1 סעיף זה כולל בתוכו מענה לנושא הפעלת המוקד בתקופת ההתקשרות.
- 73.6.2 מענה האיכות לרכיב מתודולוגיית ההפעלה יכיל התייחסויות לכלל הסעיפים לרבות דוגמאות מצולמות.
- 73.6.3 על המציע לפרט כמענה האיכות לחלק מתודולוגיית ההפעלה את הנושאים הבאים:
- 73.6.3.1 תהליכי מיון וגיוס לרבות מקורות גיוס פנימיים וחיצוניים - איכות צוות הגיוס, תהליך הגיוס וכלי גיוס - לצרף את תהליך המיון והגיוס על כל שלביו לרבות התייחסות לראיונות טלפוניים, מרכזי הערכה וכו'.
- 73.6.3.2 הכשרה ראשונית, הדרכות שוטפות והדרכות העשרה.
- 73.6.3.3 שגרות ניהול המוקד ובקורות שוטפות.
- 73.6.3.4 נהלי ואופן התנהלות במשבר, חירום וניהול מרחוק.
- 73.6.3.5 הנעה ושימור עובדים - מנגנוני שימור עובדים וותק עובדים.
- 73.6.4 **טבלאות מענה לחלק המתודולוגיה:**

תהליך מיון וגיוס - יש לפרט	
אבני דרך בהכשרות ראשוניות	
דוגמאות להדרכות שוטפות	
דוגמאות להדרכות העשרה	
דוגמאות של שגרות ניהול המוקד	

עמוד 151 מתוך 192

	אופן התנהלות במשבר, שגרות בחירום
	צעדים להנעה ושימור עובדים

נספח 12 לחוברת ההצעה

נדרש לצרף עד 6 עמודים כמענה לפרק המתודולוגיה בנוסף לטבלאות לטובת דוגמאות ופירוט פרטים רלוונטיים.

73.7 חוות דעת לקוחות קודמים - 15 נק' מציין האיכות

73.7.1 נציגי המזמין יפנו לפחות לשלושה לקוחות המציע, ויציגו להם שאלות כמפורט בשאלון המצורף כנספח 5.

73.7.2 לצורך כך יפרט המציע בטופס ההצעה שמות ופרטי אנשי קשר של 5-10 לקוחות, שלהם הוא העניק שירותי מוקד טלפוני. נציגי המזמין אינם חייבים לפנות ללקוחות מתוך רשימה זו ויכולים לפנות ללקוחות המופיעים בטבלאות הוכחת הניסיון לצורך ניקוד.

73.7.3 אופן הניקוד: כל תשובה לשאלה תזכה את המציע בניקוד, בהתאם להערכה שניתנה לו בין 1-5. הציין לשאלון יהיה סכום הניקוד שצבר המציע במסגרת השאלון (שאלה שלא נתקבלה תשובה לגביה לא תחושב במסגרת הממוצע), כך שכל שאלון יזכה את המציע בציון כולל של 1-5. הניקוד שיינתן למציע בסעיף זה יהיה סכום הנקודות שצבר המציע בשלושת השאלונים.

73.7.4 ככל שימצא כי המציע מסר פרטים לא נכונים שיסתרו על ידי הממליץ, ירד ניקוד בסעיף עד למצב של 0 נקודות.

73.7.5 ככל שהמציע סיפק לעיריית הוד השרון שירותים דומים או זהים, המזמין יהא רשאי להיחשב כאחד הלקוחות לצורך בחינת האיכות, גם אם היא לא צוינה בהצעה. במקרה זה משקלו של משוב זה במסגרת אמת מידה זו יהיה 70% ומשקלם של שני המשובים האחרים יהיה 15% כל אחד. טופס המשוב ימולא על ידי הגורם מטעם המזמין שלו סופקו שירותי המציע.

73.7.6 השיחה עם הלקוח תתועד על גבי טופס המשוב, אולם פרטי הלקוחות שאליהם תבוצע הפניה לא ייחשפו בפני המציע או בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה. זאת, על מנת לשמור על אמינות הסקר. התמודדות במכרז מהווה הסכמה של המציע לאמור בסעיף זה.

73.7.7 המציע יפרט בטבלה מטה שמות ופרטי אנשי קשר של 5-10 לקוחות, שלהם הוא העניק

שירותי מוקד טלפוני.

73.7.8 נציגי המזמין אינם חייבים לפנות ללקוחות מתוך רשימה זו ויכולים לפנות ללקוחות

המופיעים בטבלאות הוכחת הניסיון לצורך ניקוד, או על פי היכרות עם לקוחות

אחרים של המציע.

73.7.9 על הרשימה לכלול לקוחות להם הוענק שירות בשלוש השנים האחרונות למועד פרסום

מכרז זה (2019-2021).

שם לקוח	תאריכי הפעלת מוקד	מהות השירות	איש קשר	טלפון

73.8 רשימת תבחיני האיכות

לנוחות המציעים מצורפת טבלת תבחיני האיכות :

תבחין	ניקוד מקסימאלי	תחום נבדק	פירוט	אופן בדיקת ציון המדד
ראיון ומצגת ספקים (30 נקודות) הרחבה בסעיף 9.5 וסעיף 73.4	9	התרשמות מניסיונו של המציע ופרויקטים שביצע בעבר	על המציע להציג את מס' הרשויות המקומיות והגופים הציבוריים הרב ביותר, להם העניק שירות בשלוש שנים האחרונות; לקוחות עיקריים של המציע; דוגמאות מפרויקטים אחרים בכלל וכאלה שרלוונטיים למכרז דנא בפרט.	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים- המציע עם הניסיון הרב ביותר יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.
	15	התרשמות מצוות ניהולי א. מנהל מוקד ב. מנהל פרויקט הקמה, ג. מנהל מוקד, (מנהל לקוח)	התרשמות על בסיס ראיון התרשמות שתקבע העירייה עם צוות ניהולי- ניסיונם ומקצועיותם של המציע ושל חברי הצוות המוצעים	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. המציע שיקבל התרשמות מרבית יקבל את מלאה נקודות וכן הלאה.
	3	התרשמות מפתרון מוצע במכרז זה	מצגת ספק-על המציע להציג הפתרון המוצע על ידי המציע עבור השירותים מושא המכרז.	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. הפתרון הטוב ביותר שיוצג יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.
	3	התרשמות מאתר המציע	לרשות המזמין לתאם למול המציעים ראיונות באתרי המוקדים השונים. החלטה על סיור תתקבל בתום בדיקות האיכות.	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. האתר שיקבל התרשמות מרבית יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.

עמוד 155 מתוך 192

תבחין	ניקוד מקסימאלי	תחום נבדק	פירוט	אופן בדיקת ציון המדד
מתודולוגית הפעלה (25 נק') הרחבה בסעיפים 20.4-26 ובסעיף 73.6	5	בחינת מערך מש"א, רווחה והדרכה	מיון וגיוס- איכות תהליך הגיוס וכלי גיוס – על המציע לצרף את תהליך המיון והגיוס על כל שלביו לרבות התייחסות לראיונות טלפוניים, מרכזי הערכה וכיוצ"ב.	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. המציע שיציג תהליך גיוס איכותי ביותר יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.
	5		הכשרה ראשונית, הדרכות שוטפות והדרכות העשרה- על המציע להציג את אבני דרך בהכשרות ראשוניות, דוגמאות להדרכות שוטפות והדרכות העשרה	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. המציע שיציג תהליך גיוס איכותי ביותר יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.
	5		שגרות ניהול המוקד ובקרות שוטפות- על המציע להציג דוגמאות של שגרות ניהול המוקד ובקרות שוטפות	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. המציע שיציג שגרות ניהול מוקד טוב ביותר יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.
	5		נהלי ואופן התנהלות במשבר- על המציע להציג דוגמאות על אופן התנהלות במשבר, שגרות בחירום וניהול מרחוק	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. המציע שיציג אופן התנהלות במשבר הטוב ביותר יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.
	5		הנעה ושימור עובדים – על המציע להציג צעדים להנעה ושימור עובדים הטובים ביותר יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. המציע שיציג צעדים להנעה ושימור עובדים הטובים ביותר יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.

עמוד 156 מתוך 192

תבחין	ניקוד מקסימאלי	תחום נבדק	פירוט	אופן בדיקת ציון המדד
פרויקט ההקמה (תקופת ההקמה וההתייצבות) (15 נקודות) הרחבה בסעיף 18.1	5	גאנט המפרט אבני דרך	על המציע להציג גאנט המפרט אבני דרך וגורמים מעורבים בכל שלב	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים בהתאם לאיכות תכנית ההקמה. המציע שיציג את תכנית ההקמה המפורט ביותר יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.
	5	גורם אחראי בכל שלב	על המציע לפרט מי גורם האחראי בכל שלב	
	5	התייחסות לניהול סיכונים	על המציע להציג את ניתוח נתיבים הקריטיים, הערכת סיכונים ותוכנית פעולה לביטול ו/או צמצום הסיכון.	
טכנולוגיה (10 נקודות) הרחבה בסעיף 28	6	מרכזיה + Call Center ורכיבי הטלפוניה הנדרשים בסעיף כולל עבודה מלאה בתצורה מרוחקת לרבות הקלטת שיחות	על המציע לפרט את ניסיונו בהפעלת מע' הטלפוניה.	הציון יינתן בהתאם לאיכות המענה של המציע ללא השוואה למענה של מציע אחר. המציע שיציג על גבי טבלאות הוכחה את רשימת הלקוחות, תקופות הפעלה וכל פרט אחר רלוונטי יקבל את ניקוד מירבי.
	1	ממשק טלפוניה מול מטרופולינט בעבר	תוספת ניקוד תינתן למציע שהקים ממשק טלפוניה מול מטרופולינט בעבר	
	1	מערכת לניהול ידע	על המציע לפרט את ניסיונו בהפעלת מערכת ניהול ידע.	
	1	מערכת לניהול תקשורת כתובה	על המציע לפרט את ניסיונו בהפעלת מע' ניהול תקשורת כתובה.	
	1	ניסיון גבייה מטרופולינט	תוספת ניקוד תינתן למציע עם ניסיון מע' גבייה מטרופולינט	

עמוד 157 מתוך 192

תבחין	ניקוד מקסימאלי	תחום נבדק	פירוט	אופן בדיקת ציון המדד
האתר המוצע (5 נקודות) הרחבה בסעיף 19.1 ובסעיף 73.3	3	מיקום האתר	על המציע לפרט את המיקום הגיאוגרפי בו מתעתד להקים את המוקד – כתובת מלאה.	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים והציון הגבוה ביותר יינתן לאתר הקרוב ביותר לעיריית הוד השרון.
	2	מבנה המוקד והעמדות	על המציע להציג את למבנה המוקד ומתחמי העבודה- לדוגמה: רוחב המעברים, מבנה של עמדות נציג ועוד	הבדיקה תהיה השוואתית בין המציעים. המציע שיציג את מבנה המוקד האיכותי ביותר יקבל את מלאה הנקודות וכן הלאה.
חוות דעת לקוחות קודמים (15 נקודות) הרחבה בסעיף 73.7	15	שביעות רצון לקוחות קודמים	ציון משוקלל לחו"ד ממליצים הבדיקה הינה ע"פ שאלון ממליצים שאלון מובנה- 5-10 לקוחות –פניה ל-3 - כל שאלון יכול לקבל מקסימום 5 נקי על 3 לקוחות = מקסימום 15 נקי	כל תשובה לשאלה תזכה את המציע בניקוד. הציון לשאלון יהיה ממוצע הניקוד שצבר המציע במסגרת השאלון (שאלה שלא נתקבלה תשובה לגביה לא תחושב במסגרת הממוצע), כך שכל שאלון יזכה את המציע בציון כולל של 1-5. הניקוד שיינתן למציע בסעיף זה יהיה ממוצע הנקודות שצבר המציע בשלושת השאלונים.
סה"כ	100 נקודות		המהוות 40% מציון משוקלל	

74. התחייבויות נוספות של המציע

74.1.1 הצהרות המציע בעת הגשת ההצעה

- 74.1.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין באתר האינטרנט, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 74.1.1.2 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
- 74.1.1.3 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 74.1.1.4 אין בביצוע ההתקשרות, נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע למזמין.

74.1.2 אי תיאום הצעות מכרז

- 74.1.2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 74.1.2.2 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- 74.1.2.3 המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 74.1.2.4 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

74.1.3 עצמאות המציע

- 74.1.3.1 המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז. החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.
- 74.1.3.2 גורם אחד אינו מחזיק ב-25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 74.1.3.3 המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

75. חלקים מההצעה אותם מבקש המציע להותיר חסויים

להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע סבור כי העיון בהם על ידי מציעים האחרים הוא חשיפה של סוד מסחרי או סוד מקצועי.

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	החשיפה למניעת נימוק

נספחים

מאגר לרשימה

רשימת הנספחים שיש לצרף להצעה

רשימת מסמכים ונספחים שיש לצרף במסגרת חוברת ההצעה

התנאי	נספח לחוברת ההצעה מסומן	מצורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)
הצהרה על רישום כדין	סעי' 61	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
נסח התאגדות עדכני מרשות התאגידיים לשנת 2022 /תעודת רישום אגו"ש ו/או רישום כעוסק מורשה/איחוד עוסקים.	נספח 1 לחוברת הצעה	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
הצהרה על ניהול פנקסים	סעי' 63	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
אישור פקיד שומה/רו"ח המציע	נספח 2 לחוברת הצעה	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	סעי' 64	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
הצהרת המציע בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות	סעי' 65	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים	סעי' 66	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
ערבות ההצעה	סעי' 67	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
אישור השתתפות בכנס ספקים	סעי' 68	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא

עמוד 163 מתוך 192

התנאי	נספח לחוברת ההצעה מסומן	מצורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)
אישור בעלות / הסכם חכירה/ שכירות/ הסכם מותנה לשכירות בו מצוינים כתובת האתר ורישיון העסק.	נספח 3 לחוברת ההצעה	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
דרישות ותק וניסיון	סעי' 71	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
הצהרה ואישור רו"ח על מחזור כספי	סעי' 72	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
טבלת הוכחת המציע כמענה האיכות לפרק ההקמה וגאנט מפורט	סעי' 73.1	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
תכנית העבודה להקמת המוקד ותקופת ההתייצבות	נספח 4 לחוברת ההצעה	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
א. פרוגרמה תכנונית ומילולית בעבור האתר המוצע אשר כוללת את המיקום הגיאוגרפי של האתר בו מתעתד להקים את המוקד ב. הסבר על מבנה המוקד באתר הספק	נספח 5 לחוברת ההצעה	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
טבלת ניסיון של המציע ופרויקטים שביצע בעבר	סעי' 73.4.3.2	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
פרטי מנהל/ת המוקד המוצע/ת	סעי' 73.4.9	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
תעודות השכלה מנהל/ת המוקד המוצע/ת	נספח 5א לחוברת ההצעה	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא

מזורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)	נספח לחוברת ההצעה מסומן	התנאי
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח 7 לחוברת ההצעה	קורות חיים מנהל/ת המוקד המוצע/ת
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	סעי' 73.4.10	פרטי מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע/ת
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח 8 לחוברת ההצעה	תעודות השכלה מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע/ת
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח 9 לחוברת ההצעה	קורות חיים מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצע/ת
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	סעי' 73.4.11	פרטי מנהל/ת פרויקט / לקוח המוצע/ת
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח 10 לחוברת ההצעה	תעודות השכלה מנהל/ת פרויקט המוצע/ת
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	נספח 11 לחוברת ההצעה	קורות חיים מנהל/ת פרויקט המוצע/ת
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	סעי' 73.5.5.1	ניסיון המציע בהפעלת טלפוניה ורכיביה
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	סעי' 73.5.5.3	ניסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול ידע
לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	סעי' 73.5.5.4	ניסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה :

התנאי	נספח לחוברת ההצעה מסומן	מצורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)
ניסיון בהפעלת מוקדים עם מערכת בילינג של המזמין (מערכת מטרופולינט)	סעי' 73.5.5.5	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
טבלאות מענה לחלק המתודולוגיה	סעי' 73.6.4	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
מענה נוסף לפרק מתודולוגיה	נספח 12 לחוברת ההצעה	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
טבלת לקוחות קודמים	סעי' 73.7	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
חלקים מההצעה אותם מבקש המציע להותיר חסויים	סעי' 75	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז	נספח 3	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים	נספח 4	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
נספח על הביטוח	נספח 6	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
אישור קיום ביטוחים	נספח 6א'	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
נספח על אבטחת מידע	נספח 7	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
טופס הצעת המחיר	נספח 1	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא

בחתימתנו אנו מאשרים כי

- א. קראנו את כל הוראות המכרז, כי כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, וכי המציע יהיה מנוע ומושתק מלעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
- ב. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראת המכרז.

תאריך	שם	חתימה וחותמת מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימה וחותמת מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימה וחותמת מורשה החתימה

אישור עו"ד/רו"ח

אני החתום מטה, עו"ד/רו"ח _____ אשר כתובתו _____, מאשר בזאת כי:

1. מתן השירותים נשוא מכרז מס' _____ להפעלת מוקד למתן שירותי גבייה עבור עיריית הוד השרון (להלן: "המכרז") הינו במסגרת סמכויות _____ (להלן: "המציע").
2. המציע קיבל החלטה כדין להגיש הצעה ע"פ תנאי מכרז זה.
3. החתומים על מסמכי המכרז, אשר פרטיהם הם _____ (מר/גב', ת.ז., חותמת וחותימה), אשר זיהיתו/הם על פי ת"ז שמספרה _____, הוא/היא/הם מורשי החתימה מטעם המציע _____ המוסמך/ת/ים לחתום בשם המציע ולחייב את המציע בחתימתו/הם.

תאריך	שם מלא של רואה חשבון/ עורך דין המציע	חתימה וחותמת רואה חשבון/ עורך דין המציע
-------	--------------------------------------	---

נספחים למכרז

224/2022

מכרז למתן שירותי גבייה טלפוני

נספח 1 - טופס הצעת המחיר

יוגש במעטפה סגורה ונפרדת שתוכנס לתוך מעטפת ההצעה

את הצעת המחיר וההנחה יש למלא בעט, בצורה ברורה, ובמקרה של מחיקה יש למחוק בעט (לא בטיפקס) ולחתום ליד התיקון.

כללי

הריני מתכבד להגיש בזאת, בשם _____ (שם המציע), את הצעת המחיר למתן שירותי מוקד גבייה טלפונית כוללים עבור המזמין ואנו מתחייבים לבצע את כל העבודות שנדרש לבצע והמתוארות במפרטים, במסמכי המכרז והחווזה.

הצעת המחיר

1. הצעתנו לביצוע מכלול השירותים למתן שירותי מוקד גבייה טלפונית כוללים בהתאם להוראות המכרז, מפרט העבודה ומכלול הדרישות ובכלל זה, עבור הוצאות שכר בגין כוח האדם, כלל ההוצאות והאמצעים הדרושים לביצוע מיטבי של כל השירותים הנדרשים, כדלהלן:

1.1. בעבור מחיר הקמה באתר הספק- טווח המחירים לא יפחת מ-90,000 ₪ ולא יהיה גבוה

מ-120,000 ₪ בתוספת מע"מ. הצעתנו היא _____ ₪ בתוספת מע"מ.

1.2. בעבור שעת נציג באתר הספק, ישלם המזמין מחיר שעתו בטווח מחיר שלא יפחת ממחיר

69 ₪ לשעה ולא יהיה גבוה מ-75 ₪ לשעה. בתוספת מע"מ. הצעתנו היא

_____ ₪ בתוספת מע"מ.

1.3. בעבור שעת נציג באתר עיריית הוד השרון, ישלם המזמין מחיר שעתו בטווח מחיר שלא

יפחת ממחיר 66 ₪ לשעה ולא יהיה גבוה מ-73 ₪ לשעה בתוספת מע"מ. הצעתנו היא

_____ ₪ בתוספת מע"מ.

2. הצעתנו מביאה בחשבון כי אנו נדרשים לכל האמצעים והתשומות הנדרשות לביצוע כל העבודות, שקבע המזמין, כמו גם את מכלול העלויות הכספיות הכרוכות בביצוע העבודה.

פרטי המציע

שם המציע _____
ח.פ. _____

פרטי החותם/מים מטעם המציע:

שם פרטי _____ משפחה _____
ת.ז. _____ תפקיד _____ במציע _____
תאריך: _____
חתימה + חותמת: _____

שם פרטי _____ משפחה _____
ת.ז. _____ תפקיד _____ במציע _____
תאריך: _____
חתימה + חותמת: _____

נספח 2 - ערבות ביצוע

לכבוד

עיריית הוד השרון (להלן: "העירייה")

ערבות ביצוע

1. על פי בקשת _____ (להלן - המבקש) בקשר למכרז פומבי מס' 224/22 להפעלת מוקד למתן שירותי גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך השווה ל - 30,000 (במילים: שלושים אלף) ש"ח בלבד, בתוספת הפרשי הצמדה בגין עליית מדד המחירים לצרכן, כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (להלן - "המדד") בין המדד לחודש 9/22, שיתפרסם ב - 15 בחודש שאחריו לבין המדד שיהיה ידוע במועד חילוט הערבות.
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 10 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, לרבות באמצעות הפקסימיליה, חתומה ע"י עיריית הוד השרון וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם כני"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה או העתקו (במידה שיועבר אלינו באמצעות הפקסימיליה).
4. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום _____ וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת, אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

_____ בנק
_____ סניף

עמוד 171 מתוך 192

נספח 3 – תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד _____
(להלן: "הספק") מצהיר בזאת כי:

אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם הספק ומנהליו.

אני נושא המשרה אשר אחראי אצל הספק להצעה המוגשת מטעם הספק במכרז זה.

בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי הספק באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).

המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו לעיל).

לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

הצעה זו של הספק מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

עמוד 172 מתוך 192

יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, הספק מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז
אם כן, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק
ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-----------	--------------	-----------	--------------

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____
מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____
המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

עמוד 173 מתוך 192

נספח 4: התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים

לכבוד

עיריית הוד השרון

(להלן: "המזמין")

איסור על הימצאות בניגוד עניינים

1. הספק מצהיר כי נכון למועד החתימה על נספח זה, איננו נמצא במצב ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים, בין השירותים המסופקים על ידו למזמין לבין עניין אישי שלו ו/או כל עניין אחר שבטיפולו ו/או גופים אחרים עמם הוא מתקשר.
2. הספק מתחייב להודיע למזמין באופן מיידי על כל סיבה שבשלה הוא ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים, לרבות: קרבת משפחה או קשרים עסקיים, בינו לבין מי מעובדי המזמין ו/או נותני שירותים חיצוניים למזמין, גורמים עימם יש לו, במישרין או בעקיפין, קשר עסקי למזמין, לרבות גורמים שהשתתפו, משתתפים או ישתתפו במכרזים של המזמין.
3. הספק מתחייב לפנות ליועץ המשפטי של המזמין בכל מקרה של חשש לניגוד עניינים, ולמלא אחר החלטתו במלואה.
4. הספק מצהיר כי יפעל במסירות, בנאמנות ובזהירות כלפי המזמין כל העת, וידאג בראש ובראשונה לקידום האינטרסים של המזמין.
5. הספק לא ייעץ במישרין או בעקיפין, כל גורם אשר יש לו נגיעה כלשהי למזמין, לרבות, אך לא רק- גורמים המתקשרים עם המזמין בהסכמים, גורמים אשר משתתפים ו/או השתתפו ו/או בכוונתם להשתתף במכרזים המפורסמים ו/או שיפורסמו על ידי המזמין.

איסור קבלת טובת הנאה

6. הספק ייחשב כ"עובד ציבור" כהגדרתו בסעיף 290 לחוק העונשין, תשל"ז-1977 לצורך עבירת השוחד, ויחולו עליו מכלול האיסורים הקבועים בפרק ט', סימן ה', לחוק העונשין, תשל"ז-1977 בהקשר של קבלת טובת הנאה כלשהי בקשר לביצועו של הסכם זה.
7. הספק לא יהיה רשאי לבקש ו/או לקבל כל תשלום ו/או טובת הנאה כלשהי, מאף גורם, במסגרת ו/או כתוצאה ממתן השירותים בהתאם להסכם עם המזמין. קיבל הספק תשלום ו/או טובת הנאה, יודיע על כך למזמין לאלתר ויחזיר מיד לנותן התשלום או למי שהמזמין יורה לו, את התשלום ו/או את טובת הנאה ו/או את שוויים, הכל כפי שיוורה המזמין.
8. נודע למזמין כי הספק קיבל תשלום ו/או טובת הנאה שאסור היה לו לקבלו, ולא פעל בהתאם לקבוע לעיל, לא יהיה בהשבת התשלום ו/או בטובת הנאה כדי לגרוע מזכות המזמין לפעול נגד הספק, לרבות ביטול ההסכם לאלתר.

עמוד 174 מתוך 192

סודיות

9. הספק מצהיר ומתחייב כי ישמור על סודיות מלאה ומוחלטת בכל הקשור למזמין, לרבות אך לא רק, ימנע מגילוי ו/או העברת ידיעות, מסמכים ומידע מכל סוג שהוא, שנמסר לו ו/או שרכש ו/או שהגיע לידיעתו תוך כדי ו/או עקב ייצוג המזמין, ולא יעשה שימוש במידע שהגיע אליו מהמזמין, בכל צורה שהיא, בתקופת ההסכם ולאחר סיומו.
10. הספק מצהיר ומתחייב כי יחזיר לידי המזמין מיד לכשיתבקש לכך כל חומר כתוב או במדיה מגנטית או אחר או חפץ שקיבל מן המזמין, או השייך למזמין ושהגיע לחזקתו עקב מתן השירותים או חומר שהכין למזמין. כמו כן, מתחייב הספק לא לשמור אצלו עותק כלשהו של חומר או מידע כאמור.
11. הספק מצהיר כי ידוע לו ששימוש במידע שיגיע לידיו במהלך מתן השירותים למזמין ומסירתו לאחר, מהווים עבירה על פי חוק העונשין, התשל"ז-1977 וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

כללי

12. כל האמור לעיל יחול גם על שותפיו, מעסיקיו, עובדיו, וכל הפועלים מטעמו של הספק.
13. הספק יהא אחראי כלפי המזמין ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר ייגרמו למזמין כתוצאה מהפרת הוראה מהוראות נספח זה, בין אם יהיה היועץ אחראי לכך לבדו ובין אם יהיה אחראי יחד עם אחרים.
14. הפרת נספח זה תזכה את המזמין בפיצוי מוסכם בסך של עד 50,000 ₪, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר המוקנה לו על פי דין ו/או על פי ההסכם.
15. הספק מצהיר, כי ידוע לו, שאין באמור לעיל בכדי לגרוע מכל הוראה, הן שבדין והן בהלכה הפסוקה.

ולראיה בא הספק על החתום:

הספק

3. תפקידים ציבוריים

פירוט תפקידים בשירות הציבורי וכהונות ציבוריות שלא צוינו בשאלה 2 לעיל.
 נא להתייחס לתפקידים נוכחיים ולתפקידים קודמים, לתקופה של 4 שנים אחורה - אם אין, יש למחוק את הטבלה בקו.

שם	תפקיד	יכיל מילוי התפקיד

4. חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים

פירוט חברות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים של תאגידים, רשויות או גופים אחרים, בין אם הם ציבוריים ובין שאינם ציבוריים.
 נא להתייחס לכהונות נוכחיות ולכהונות קודמות לתקופה של 4 שנים אחורה - אם אין, יש למחוק את הטבלה בקו.

שם	תאגיד/רשות/גוף	תחילת הכהונה ותאריך סיומה

5. קשר לפעילות הרשות המקומית

5.1 האם יש, או היו לך, או לגוף שאתה בעל עניין בו, או לבן משפחה שלך (מכל קרבה שהיא) זיקה או קשר, שלא כאזרח המקבל שירות, לפעילות עיריית הוד השרון שבה אתה מועמד/ת לעבוד, או לגופים הקשורים אליו (ובכלל זה זיקה או קשר לראש העירייה ו/או למי מחברי מועצת העיר ו/או הנהלת העירייה ו/או לתאגידים סטוטוריים שבשליטת עיריית הוד השרון שבה אתה מועמד/ת ו/או לגופים אחרים הקשורים לעירייה)?
 נא להתייחס לזיקות ולקשרים נוכחיים ולתקופה של 4 שנים אחורה.

”בעל עניין” בגוף – לרבות מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או מכהן כדירקטור, או בגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו (אין צורך לפרט אחזקה שלא כבעל עניין בתאגיד כמשמעו בחוק ניירות ערך, התשכ”ח-1968, בתאגידים הנסחרים בבורסה).
 יש להקיף את האפשרות המתאימה ובמידת הצורך, לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.
 כן / לא

אם כן, פרט/י:

5.2 האם ידוע לך אם למי מעובדיך יש, או היו להם, או לבן משפחה שלהם זיקה או קשר, שלא כאזרח המקבל שירות, לפעילות עיריית הוד השרון שבה את/ה מועמד/ת לעבוד/להעניק שירותים, או לגופים הקשורים אליו (ובכלל זה זיקה או קשר לראש העירייה ו/או למי מחברי מועצת העיר ו/או הנהלת העירייה ו/או לתאגידים סטטוטוריים שבשליטת עיריית הוד השרון ו/או לגופים אחרים הקשורים לעירייה)?
נא להתייחס לזיקות ולקשרים נוכחיים ולתקופה של 4 שנים אחורה.

יש להקיף את האפשרות המתאימה ובמידת הצורך, לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.
כן / לא

אם כן, פרט/י:

5.3 האם יש, או היו לך, או לגוף שאתה בעל עניין בו, או לבן משפחה שלך (מכל קרבה שהיא) זיקה או קשר פוליטי למי מחברי מועצת עיריית הוד השרון ו/או סיעותיהם, שלא כאזרח המקבל שירות, לפעילות עיריית הוד השרון שבה את/ה מועמד/ת לעבוד/להעניק שירות, או לגופים הקשורים אליה (ובכלל זה זיקה או קשר לראש העירייה ו/או למי מחברי הנהלת העירייה ו/או לתאגידים סטטוטוריים שבשליטת עיריית הוד השרון ו/או לגופים אחרים הקשורים לעירייה)?
נא להתייחס לזיקות ולקשרים נוכחיים ולתקופה של 4 שנים אחורה.

יש להקיף את האפשרות המתאימה ובמידת הצורך, לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.
כן / לא

עמוד 178 מתוך 192

אם כן, פרט/י:

6. זיקות לכפופים או לממונים בתפקיד

האם את/ה ומי שאמורים להיות ממונים עליך בעירייה (במישרין או בעקיפין), או כפופים לך בעירייה בתפקיד/בשירות, שאליו את/ה מועמד/ת, מכהנים בכהונה משותפת בארגונים אחרים? האם מתקיימים ביניכם יחסי כפיפות במסגרות אחרות ו/או קשרים מסוג אחר כמו קשרים עסקיים, קשרי משפחה או זיקות אחרות?

יש להקיף את האפשרות המתאימה ובמידת הצורך, לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.

כן / לא

אם כן, פרט/י:

7. תפקידים ועניינים שלך או של קרוביך, העלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על תפקידים ועניינים שלא פורטו לעיל, שלך או של קרוביך, שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?

"קרוב" – בן/ת זוג, הורה, אחות, צאצא ומי שסמוך על שולחנך.

יש להקיף את האפשרות המתאימה ובמידת הצורך, לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.

כן / לא

עמוד 179 מתוך 192

אם כן, פרטי:

8. תפקידים, עיסוקים, כהונות ועניינים של קרוביך האחרים ושל מקורביך, שעלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים

האם ידוע לך על תפקידים, עיסוקים, כהונות ועניינים אחרים של קרוביך האחרים, שאליהם לא התבקשת להתייחס בשאלות לעיל, או של מקורביך (ובכלל זה חברים, קרובים ושותפים עסקיים), שעלולים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו את/ה מועמד/ת?

נא להתייחס גם לאחים לבני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

נא להתייחס במיוחד לנושאים שעליהם נשאלת בשאלות 1-8 לעיל (לדוגמא: תפקידים ועיסוקים של קרובים אלה, חברויות בדירקטוריונים או בגופים מקבילים, וקשר שיש להם לפעילות הרשות המקומית).

יש להקיף את האפשרות המתאימה ובמידת הצורך, לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.

כן / לא

אם כן, פרטי:

עמוד 180 מתוך 192

חלק ב' - נכסים ואחזקות

1. נכסים שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים
האם קיימים נכסים, לרבות קרקעות, בבעלותך או בבעלות קרוביך, שאחזקתם, מכירתם או שימוש בהם עשויים להעמידך במצב של ניגוד עניינים עם התפקיד שאליו אתה מועמד?
נא להתייחס לנכסים שלך, של קרוביך, של מקורביך (ובכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), של גופים שאתה בעל עניין בהם ושל גופים שקרוביך או מקורביך הם בעלי עניין בהם.

יש להקיף את האפשרות המתאימה ובמידת הצורך, לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.

כן / לא

אם כן, פרטי:

2. נכסים אחרים שעלולים להעמידך במצב של חשש לניגוד עניינים
האם ידוע לך על נכסים אחרים, שלא פורטו לעיל, שעשויים להעמיד אותך במצב של חשש לניגוד עניינים בתפקיד שאליו אתה מועמד/ת?
נא להתייחס לנכסים שלך, קרוביך, מקורביך (ובכלל זה חברים קרובים ושותפים עסקיים), של גופים שאתה בעל עניין בהם ושל גופים שקרוביך או מקורביך הם בעלי עניין בהם.
נא להתייחס גם לאחים ולבני זוגם ולקרובים שאינם מדרגה ראשונה.

"בעל עניין" בגוף- לרבות מי שיש לו אחזקות בגוף ו/או זכויות הצבעה בו, בין במישרין ובין בעקיפין ו/או מכהן בדירקטוריון או בגופים מקבילים בו ו/או עובד בו ו/או מייצג אותו ו/או יועץ חיצוני לו.

יש להקיף את האפשרות המתאימה ובמידת הצורך, לציין כל זיקה או קשר באופן מפורט.

כן / לא

אם כן, פרטי:

חלק ג' - הצהרה

אני החתום/ה מטה _____ ת.ז. מס' _____ מצהיר/ה בזאת כי:

1. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורביי, הם מלאים, נכונים ואמיתיים.
2. כל המידע והפרטים שמסרתי בשאלון זה, בקשר לעצמי, לקרובי ולמקורביי, הם מידיעה אישית, אלא אם כן נאמר במפורש כי הצהרה היא למיטב הידיעה, וזאת במקרה שבו הפרטים אינם ידועים לי במלואם ו/או בחלקם ו/או אינם ידועים לי מידיעה אישית.
3. מעבר לפרטים שמסרתי בשאלון לא ידוע לי על כל עניין אחר שעלול לגרום לי להיות במצב של חשש לניגוד עניינים עם התפקיד.
4. אני מתחייב/ת להימנע מלטפל בכל עניין שעלול לגרום לי להיות במצב של חשש לניגוד עניינים במילוי התפקיד, עד לקבלת הנחייתו/ה של היועץ/ת המשפטי/ת של הרשות המקומית בנושא.
5. אני מתחייב כי במקרה בו יחולו שינויים בתוכן הצהרותיי בשאלון או יתעוררו, במהלך הדברים הרגיל, סוגיות שלא נצפו מראש, שעשויות להעמיד אותי במצב של חשש לניגוד עניינים, איוועץ ביועץ/ת המשפטי/ת של הרשות המקומית, אמסור לו/ה את המידע הרלבנטי בכתב ואפעל לפי הנחיותיו/ה.
6. הובהר לי כל על ההסדר למניעת ניגוד עניינים שיערך לי, במידת הצורך, יחול חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.

_____ תאריך

_____ חתימה

נספח 5 - שאלון שביעות רצון

אין למלא נספח זה - ימולא ע"י עיריית הוד השרון

שם הלקוח: _____
שם המרואיין: _____
תפקידו של המרואיין בארגון: _____
השנים שבמהלכן ניתן השירות ע"י המציע _____
הצינונים בטבלאות שלהלן ימולאו על ידי נציגי עיריית הוד השרון לאחר שיחה טלפונית שיקיימו עם לקוחות המציע, שצוינו על ידו בהצעתו.

1. מהי רמת שביעות הרצון בהובלת הפרויקט ורמת המקצועיות בתקופת ההקמה

1 נק'	2 נק'	3 נק'	4 נק'	5 נק'
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

2. דרג את רמת המקצועיות לניהול השוטף, ניהול המוקד ליעדים?

1 נק'	2 נק'	3 נק'	4 נק'	5 נק'
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

3. דרג את שיתוף הפעולה בין הספק לארגון והאם קיימת שקיפות מלאה בהתנהלות מולו?

1 נק'	2 נק'	3 נק'	4 נק'	5 נק'
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

4. באיזו רמה הספק מקצועי בעולם התוכן של הארגון וכיצד נרכש ומתעדכן באופן שוטף בעולמות התוכן?

1 נק'	2 נק'	3 נק'	4 נק'	5 נק'
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

5. דרג את שביעות הרצון בנושא פיתוח וטיפוח כ"א באופן שוטף (סדנאות שוטפות, קורסים, העשרה וכו')

1 נק'	2 נק'	3 נק'	4 נק'	5 נק'
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

6. דרג את רמת גמישות הספק לשינויים תפעוליים ואחרים הנדרשים באופן שוטף?

1 נק'	2 נק'	3 נק'	4 נק'	5 נק'
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

7. תרבות ניהולית, מודעות שירות ללקוח – האם המציע/העובד אשר ביצע את השירותים בפועל הפגין יחס נעים ואדיב? האם יש למציע מודעות לחשיבות איכות השירות?

1 נק'	2 נק'	3 נק'	4 נק'	5 נק'
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

8. רמת המקצועיות של העובדים מצד המציע – האם עובדי המציע מקצועיים ואמינים?

1 נק'	2 נק'	3 נק'	4 נק'	5 נק'
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

9. שביעות רצון כללית – האם אתה ממליץ לעיריית הוד השרון להתקשר עם המציע?

1 נק'	2 נק'	3 נק'	4 נק'	5 נק'
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

הערות (ככל שיש):

שם המראיין _____ ;
 חתימת המראיין: _____ ;
 תאריך ושעה: _____ .

נספח 6 - ביטוחים

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ועל פי כל דין, מתחייב הספק כי לפני תחילת ביצוע עבודתו ובמשך כל תקופת ההסכם יהיו בידיו פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על שמו ועל חשבונו, הכל כמפורט להלן וכן באישור עריכת ביטוח המצורף להסכם ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח 6א' (להלן: "אישור עריכת הביטוח").
על אף האמור לעיל, רשאי הספק שלא לערוך ביטוח לרכוש המשמש אותו במתן השירותים ולרכוש המובא על ידו ו/או מטעמו לחצרי העירייה כמפורט באישור עריכת הביטוח ובלבד כי הוא פוטר את העירייה עובדיה ומנהליה מאחריות לכל אובדן או נזק שייגרם לרכוש כאמור. הפטור האמור לא יחול לטובת בן אדם שגרם לנזק בזדון.
בנוסף, מתחייב הספק כי הפוליסות לביטוח שיוצאו על ידו יכללו:
א. נוסח הפוליסות (למעט הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית) לא יפחתו מנוסח הפוליסות הידוע כ"ביט" או נוסח מקביל לפוליסות "ביט" הנהוג אצל המבטח, כגון "מנוביט", "הראל ביט", "מגדל ביט" או "פסגה";
ב. הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית תכלול כיסוי רטרואקטיבי שאינו מאוחר מיום תחילת הסכם זה. כמו כן, תכלול הפוליסה הרחבת לאי יושר עובדים וכן הרחבת הוצאת דיבה, השמצה ולשון הרע בגבול אחריות שלא יפחת מסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (לכל אחת מההרחבות);
ג. בכל הפוליסות יבוטל סייג "רשלנות רבתי". אין בביטול הסייג בכדי למנוע מחובות המבוטח ו/או מזכויות המבטח על-פי דין.
2. ללא צורך בכל דרישה מצד העירייה, מתחייב הספק להמציא לידי העירייה, לפני תחילת עבודתו את אישור עריכת הביטוח כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח מורשית בישראל.
3. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע עבודתו והעירייה תהא זכאית למנוע ממנו להתחיל בביצוע ההסכם כל עוד האישור האמור לא הומצא לה לפני מועד תחילת ביצוע העבודה.
4. אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד, כאמור בסעיף 2 לעיל, לא תפגע בהתחייבויות הספק על-פי הסכם זה, לרבות בכל הנוגע לתשלום פיצויים בגין אי עמידה בתנאי ההסכם.
5. העירייה רשאית לבדוק את אישור עריכת הביטוח שיומצא ע"י הספק כאמור בסעיף 2 לעיל והספק מתחייב לפעול לביצוע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאימו להתחייבויותיו על-פי הסכם זה ונספחיו. הספק מצהיר כי זכות הביקורת של העירייה ביחס לאישור

- הביטוח כאמור וזכותה של העירייה להורות על תיקון ביטוחי הספק כמפורט לעיל, אינה מטילה על העירייה או מי מטעמה כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור הביטוח כאמור, טיבו, היקפו ותוקפו ואין בה לגרוע מכל חבות המוטלת על הספק על פי הסכם זה.
6. הספק מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידו, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, ולוודא כי ביטוחיו יחודשו מעת לעת לפי הצורך ויהיו בתוקף במשך כל תקופת ההסכם.
- למרות האמור לעיל ומבלי לגרוע מאחריות הספק, מתחייב הספק כי הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית תחודש ברצף גם לאחר סיום מתן השירותים לעירייה וכל עוד עלולה לחול עליו אחריות על-פי דין.
- לא יאוחר ממועד תום כל תקופת ביטוח מתחייב הספק להפקיד בידי העירייה אישור ביטוח חדש כאמור בסעיפים 1 ו-2 לעיל בגין הארכת תוקפם לתקופה נוספת.
- הספק מתחייב לחזור ולהפקיד את אישור הביטוח במועדים הנקובים, מדי כל תקופת ביטוח כל עוד הסכם זה תקף וזאת אף אם תוקפו הפורמאלי פג אולם הוא ממשיך להתקיים בפועל.
- בוטלו הביטוחים בטרם פג תוקף הסכם זה מסיבה כלשהיא והספק לא המציא אישור ביטוח אחר, או לא חידש ביטוחים שהסתיימו בטרם פג הסכם זה, תהיה העירייה רשאית, אך לא חייבת, לבצע את הביטוחים תחתיו ולשלם את דמי הביטוח אם לא ישלם לדרישתה. העירייה תהיה רשאית לנכות תשלומים אלו מכל סכום שיגיע ממנו לספק בכל זמן שהוא או לגבותם מהספק בכל דרך אחרת.
7. הספק מתחייב לקיים את נהלי הבטיחות אשר יקבעו מעת לעת על ידי העירייה ו/או על ידי המבטחים ו/או על ידי הרשויות המוסמכות. כן מתחייב הספק שלא לעשות ו/או לא להתיר לאחר לעשות כל מעשה או מחדל אשר יש בהם כדי לסכן חיי אדם ו/או לגרום נזק לרכוש.
8. למען הסר ספק, מוסכם בזאת כי קביעת גבול האחריות כמפורט בסעיפי נספח הביטוח המצ"ב, הינה בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על הספק לבחון את החשיפה לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הספק מצהיר ומאשר כי הוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי העירייה ו/או מי מטעמה בכל הקשור לגבולות האחריות המזעריות כאמור.

9. אם לדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוח נוסף ו/או משלים לביטוחי הספק המפורטים באישור הביטוח, רשאי הספק לערוך את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור. בכל ביטוח נוסף או משלים לביטוחי רכוש הספק המשמש בקשר עם מתן שירותי הספק על פי הסכם זה יכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי העירייה ולעניין ביטוחי החבויות, יורחבו הפוליסות לשפות את העירייה בגין אחריותה למעשי ו/או מחדלי הספק בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

הפרת נספח ביטוח זה כל תנאיו מהווה הפרה יסודית של ההסכם אולם איחור של עד 10 ימים בהמצאת אישור עריכת הביטוח, ממועד דרישת העירייה בכתב, לא יהווה הפרה יסודית כאמור.

ראו להודעה

נספח 6א'

אישור קיום ביטוחים

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים					
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגייה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מייטיב עם מבקש האישור.							
מבקש האישור		המבוטח		אופי העסקה		מעמד מבקש האישור	
שם עיריית הוד השרון /או גופים עירוניים ת.ז.ח.פ. 500297007		שם ת.ז.ח.פ.		הפעלת מוקד למתן שירותי גבייה טלפוני במיקור חוץ		<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____	
מען רחוב יהושע בן גמלא 28, הוד השרון כיסויים		מען					
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'	גבול האחריות/ סכום ביטוח מטבע		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	רכוש						
צד ג'		1,000,000		ש"ח		309 , 307 , 304 , 302 , 328 , 322 , 321 , 315 , 329	
אחריות מעבידים		לעובד: 6,000,000 למקרה ולתקופה: 18,000,000		ש"ח		328 , 319 , 309 , 304	
אחריות המוצר							
אחריות מקצועית		2,000,000		ש"ח		309 , 304 , 303 , 301 , 327 , 326 , 325 , 321 , 328 , 332 (6 חודשים)	
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'):							
081 , 016							
ביטול/שינוי הפוליסה							
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
חתימת האישור							
המבטח:							

עמוד 188 מתוך 192

חתימות מורשה החתימה של הספק וחותרתו:

נספח 7 - נספח שמירת סודיות ואבטחת מידע

1. שמירת סודיות

- 1.1. הספק מתחייב לשמור בסודיות כל מידע עסקי, תפעולי, מנהלי או אחר הנוגע לעירייה, לתושביה, לקבלניה, לנאשמה, לעסקיה, לפעילותה, לקניינה הרוחני או האחר, שיגיע אליו, אגב, בקשר או במהלך ביצוע הוראות הסכם זה, ולאחסנם במקום ובאופן המתאים ביותר, לשם שמירת סודיותם כאמור ולא למוסרם בין במישרין ובין בעקיפין לכל אדם ו/או גוף אחר.
- 1.2. ההתחייבות לשמירה על סודיות לפי סעיף קטן 1 לעיל לא תחול על:
 - 1.2.1. מידע שהינו בבחינת נחלת הכלל במועד מסירתו.
 - 1.2.2. מידע שהיה ברשות הקבלן לפני מסירתו לו על ידי העירייה.
 - 1.2.3. מידע או כל חלק ממנו אותו יידרש הקבלן לגלות, על פי דין, ובלבד שבמקרה כזה יודיע הקבלן לעירייה, תוך זמן סביר, על דבר הדרישה ויעשה כמיטב יכולתו על מנת להותיר בידי העירייה שהות סבירה להתגונן בפני דרישה כזאת.
- 1.3. הקבלן מתחייב כי כל מידע אשר יוזן למערכת יעמוד בדרישות לאבטחת מידע כמפורט בנספח זה להלן.
- 1.4. הקבלן מתחייב לבצע את כל דרישות הבטיחות שתדרשנה על ידי העירייה, לרבות כל בדיקה לגבי עובדי הקבלן שתדרוש העירייה.

2. אבטחת מידע

- 2.1. אבטחת המידע במערכות תבוצע בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) 2018 רמת אבטחה בינוני – בעירייה מאגר באבטחה גבוהה. ממליצה לא לציין אלא להשאיר פתוח כך שיהיה בהתאם לרמת אבטחת מידע הנדרשת להתקשרות גם למקרה שהנתונים גדלים.
- 2.2. המידע המאוחסן במאגרי הנתונים של המערכות יהיה **חסוי**. נותן השירותים הינו אחראי להקמת והתקנת כל האמצעים הדרושים לשמירת חיסיון הנתונים בפני גורמים שאינם רשאים למידע או חלק מהמידע. נותן השירותים מתחייב ליישם באתריו מערכות לאבטחת מידע, וליישם נהלים והוראות לעניין הגנה על שלמות מידע, הגנה על מידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה ללא רשות אחזור מידע וגיבוי נתונים.
- 2.3. נותן השירותים מתחייב להקפיד על אבטחת המידע שהועבר לרשותו, לאבטח את כל המידע שהגיע אליו במסגרת ביצוע הפרויקט והשירותים לפי הסכם זה, ולוודא **שלא יעשה במידע הנ"ל כל שימוש מחוץ לזה הקבוע בהסכם**.

- 2.4. בתום ההתקשרות נותן השירותים יעביר את כל הנתונים לאגף מערכות מידע של המזמין בפורמט ובדרכים מתואמים ויוודא השמדת כל הקבצים והרישומים של כל הפעולות בתוכניות השונות, אלא אם ידרש אחרת על ידי המזמין. בהתאם להוראה בכתב של המזמין.
- 2.5. נותן השירותים יעמיד יכולת ריכוזית לשליטה בקיום מדיניות אבטחת המידע המפורטת לעיל. ידווח מדי שנה על קיום אבטחת מידע.
- 2.6. על פי דרישת המזמין יציג הספק לנציג המזמין את אמצעי האבטחה שנקטה.
- 2.7. עקרון אבטחת המידע של מערכות המידע יתבסס על התפיסה לפיה כל הגישות למידע תהיינה אסורות, פרט לאלו שיוגדרו במפורש כגישות מותרות. ניהול אבטחת המידע ישקף את כללי אבטחת המידע של המזמין, ויכלול ניהול הרשאות ומידור מסמכים.
- 2.8. ניהול ההרשאות יתמוך בתהליך הגדרת המשתמשים וקביעת ההרשאות לכל משתמש או לכל קבוצת משתמשים (הרשאות מבוססות תפקיד). המערכות תאפשר שכול פרופיל ההרשאות של משתמש אחד למשתמש אחר.
- 2.9. ההרשאות תהיינה ברמות שונות, כגון:
- 2.9.1. שדה - לאילו שדות בכלל התפריט / מסך רשאי המשתמש לגשת.
- 2.9.2. תפריט - לאיזה תפריטים רשאי המשתמש לגשת, ואיזה תהליכים הוא רשאי להפעיל מאותו תפריט.
- 2.9.3. תכנית - איזה תכניות ופונקציות רשאי המשתמש להפעיל.
- 2.9.4. קבצים וחשבונות - לאיזה קבצים/תיקיות וחשבונות מותר למשתמש לגשת.
- 2.10. במערכות ההרשאות יוגדר מה המשתמש רשאי לבצע בנתונים, דהיינו: צרופים אפשריים של צפייה, עדכון, ביטול, הפעלה וכד' (כגון צפייה בלבד או קריאה ועדכון). ההרשאות יאכפו בכל אמצעי הגישה למערכות, בין אם בטפסים בממשק משתמש, מנגנוני חיפוש, דוחות, גישות ממוכנות באמצעות Web Services וכיו"ב.
- 2.11. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אבטחת המידע צריכה להסתמך על אבטחה של הגישה לנתונים השמורים. נותן השירותים מתחייב למנוע גישה של לא מורשים למערכת ולמידע של המזמין ולקיום דרישות חוק הגנת הפרטיות. נותן השירותים מתחייב להודיע למזמין בכתב מידע כשהוא יודע על כל מקרה של פגיעה או ניסיון לפגיעה באבטחת המידע.
- 2.12. שינוי בהרשאות יתבצע בכפוף לפנייה מהמזמין בכתב בלבד החתומה ע"י גורמים רלוונטיים.
- 2.13. לוג פעילויות המערכת יהיה מוגן משינויים.
- 2.14. נותן השירותים יהיה אחראי למניעת ניסיונות לפגיעה במידע, כל עוד מידע זה נמצא ברשותו או נגיש לו, לעובדיו או לקבלני המשנה שלו או למי מטעמו.
- 2.15. המערכת יישמרו בקובץ לוג את כל ניסיונות הגישה למערכת, המורשים והבלתי מורשים.
- 2.16. המערכות יתריעו על כל שינוי בפרמטרים תפעוליים או אבטחתיים. יוגדר משתמש חוץ מערכתי אשר יקבל את ההתרעות.

- 2.17. המערכות יתריעו לגורם הנ"ל על כל ניסיון חריגה מגישות מורשות או ניסיון לבצע פעולות לא מורשות.
- 2.18. כאירוע של ניסיון פגיעה במידע או אירוע של פגישה במידע יוגדרו בין היתר:
- 2.18.1. כל גילוי של שימוש לרעה במערכות או במידע שבהן.
 - 2.18.2. חדירה לא מורשית למערכות או ניסיון לחדירה כזו.
 - 2.18.3. הכנסות וירוס מחשבים או תוכנת "סוס טרויאני" למערכות.
 - 2.18.4. כל שיבוש או מחיקת מידע לא מורשית.
 - 2.18.5. כל פעולה או ניסיון לבצע פעולה הגורמים להפסקת השירות.
 - 2.18.6. העברת מידע לגורם "לא מורשה".
 - 2.18.7. התחברות או חיבור ציוד לא מורשים לקווי התקשורת של המערכות.
- 2.19. בעת אירוע במ"מ הממונה על אבטחת המידע מטעם נותן השירותים יבצע תחקיר ראשוני וידווח לממונה על המערכות בסוכנות.
- 2.20. על הממונה על אבטחת המידע מטעם נותן השירותים לבצע תחקיר מלא תוך 24 שעות עבודה לכל המאוחר, וזאת בהתחשב בחומרת הפגיעה במאגר המידע, וכן לתקן את כל הטעון תיקון על חשבוננו באופן מיידי ולא יאוחר מ-24 שעות מעת גילוי האירוע, ולדווח על כך לממונה על המערכות בסוכנות מיד עם השלמת התיקון.
- 2.21. נותן השירותים אחראי למניעת שיבוש הנתונים, העברתם שלא ברשות, שינויים שלא לצורך, פגיעה בשלמותם וכל פעולה שעשויה לפגוע במי מהגורמים מהם נאגרו הנתונים עפ"י חוק. הגדרות אבטחת מידע אלו תקפות לגבי כל רכיבי התוכנות, מתוכניות גזירת הנתונים ועד יישומי הקצה להצגתם.
- 2.22. נותן השירותים יישא בכל אחריות במקרים של גילוי ושימוש במידע הקשור למזמין הנמסר על ידו, והנובע מחדירות בלתי מורשות של אחרים.
- 2.23. אבטחה בתוכנה - האבטחה בתוכנה תתבסס על הפעלת תוכנה לאבטחת מידע, שתבטיח:
- 2.23.1. מערך הרשאות וסיסמאות לזיהוי כל התחברות למערכות.
 - 2.23.2. דיווח על ניסיונות חדירה לא מורשים למערכות.
 - 2.23.3. דיווח על ניסיונות פגיעה בנתונים.
- 2.24. מובהר כי דרישות אבטחת מידע בתוכנה ייבדקו כחלק מבדיקות הקבלה של המערכות.
- 2.25. המזמין או מי מטעמו רשאי לבצע מבדקי חדירה שוטפים לרכיבי המערכות השונים בכדי לבחון את רמת החסינות שלהם לפריצה ומניפולציה ברמת האפליקציה (למשל SQL Injection). נותן השירותים מתחייב לתקן כל חולשת אבטחת מידע שיתגלו במבדקי החדירה.
- 2.26. על נותן השירותים לבצע בדיקת שחזור נתונים של קלטת הגיבוי לפחות פעמיים בשנה.

נספח 8 - דוחות לדוגמא

להלן דוגמא לדוחות מפורטים הנדרשים מהספק במהלך תקופת ההתקשרות.
 יצוין כי דוחות אלו הם לשם דוגמא בלבד, דוחות ייעודיים יוגדרו בעת ההקמה.

יומי

מפורט

דוח

תאריך	יום	שעה	שחית נכנסות	שחית נענות	אחוז מענה	שחית נענות תוך 180 שניות	אחוז נענות תוך 180 שניות	ממוצע משך שיחה	ממוצע הזקק לשיחה	ממוצע משך שיחה כולל הזקק	ממוצע זמן המתנה	תיעוד	שחית נכנסות	אחוז נכנסות	ממוצע זמן המתנה עד לנטישה	שחית יוצאות	ממוצע משך שיחה יוצאת
סיכום			XXX	XXX	90.00%	XXX	85.90%	00:03:09	00:00:27	00:03:36	00:01:43	00:00:10	XXX	3.00%	00:01:50	XXX	00:00:44
01/12/2021	ד	08:00	0	0	0.00%	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	00:00:00	0	00:00:00
01/12/2021	ד	09:00	0	0	0.00%	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	00:00:00	0	00:00:00
02/12/2021	ה	08:00	0	0	0.00%	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	00:00:00	0	00:00:00
02/12/2021	ה	09:00	0	0	0.00%	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	00:00:00	0	00:00:00

Login דוח

מנהל	שם עובד	נכנסות	שחית נכנסות	שחית נענות	שחית לשעה	ממוצע שיחות	זמן שיחה	Hold Time	אחוז Hold Time	אחוז איידל	אחוז באיידל	הפסקה	זמן הפסקה	כמות נכנסות	שחית נכנסות	אחוז נכנסות	הפסקה יומית	אחוז הפסקה	ניצול עמדה	ממוצע משובים	שחית יוצאות	זמן בשיחות יוצאות	אחוז מועברות	זמן בשיחות	תעסוקה	אחוז תעסוקה	זמן בלוגאין- כלל סטטוס	
XXX	ישראל	XXX	XXX	11.16	0:04:21	1:13:55	0.64%	4:29:53	2.34%	12:23:52	XX	XX%	0:35:25	6.45%	70.12%	80.00	XXX	17:14:21	19.75%	17:14:21	XXX:00:00	XXX:00:00	XXX:00:00	96.28%	XXX:00:00	XXX:00:00	XXX:00:00	96.28%
XXX	נציג XX	XXX	XXX	10.75	0:04:14	1:06:27:02	7.29%	106:27:02	106.27:02	99:26:35	XX	XX%	0:30:17	6.81%	65.80%	75.15	XXX	52:58:03	12.72%	52:58:03	XXX:00:00	XXX:00:00	XXX:00:00	93.77%	XXX:00:00	XXX:00:00	XXX:00:00	93.77%

דוח מנהלים חודשי- דוח זה יפרט את כלל המזדים, יעדים לאורך תקופה מוגדרת

יעד אחוז תעסוקה	אחוז תעסוקה בפועל	יעד אחוז תעסוקה	אחוז תעסוקה בפועל
65%	0.0%	נכנסות	0.00%
LOG IN	0%	יוצאות	0.00%
0:00:00	0%	BO	0.00%
		ניירת	0.00%
		סה"כ	0.00%

עמוד 192 מתוך 192