

מחלקת חוזים ומכרזים
טלפון: 09-8894120
פקס: 09-8894915



ל' חשון, תשפ"ג
24 נובמבר, 2022

לכבוד
משתתפי המכרז

שלום רב,

הנדון: מכרז פומבי 224/22 להפעלת מוקד למתן שירותי גבייה טלפוני במיקור חוץ עבור עיריית הוד השרון - מענה לשאלות ההבהרה

1. לאור ריבוי שאלות ההבהרה במסגרת המכרז, עיריית הוד השרון מבקשת להודיע בזאת על דחיית מועדים במכרז, המועד האחרון להגשת הצעות במכרז נדחה ליום 4.12.2022 עד השעה 13:00.
2. במענה לשאלות הבהרה שנתקבלו בקשר עם המכרז שבנדון, להלן התייחסותנו:

<u>מס"ד</u>	<u>המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה</u>	<u>פרק וסעיף רלבנטיים</u>	<u>נוסח השאלה</u>	<u>מענה</u>
1.	כתב ערבות	סעיף 1 לנסח	נראה כי נפלה טעות סופר בנוסח הערבות, על הערבות להיות בסכום של 15,000 ₪, ובממל הסכום מופיעות המילים: "עשרת אלפים שקלים חדשים", נבקש אישורכם לתיקון הסכום כך שיופיעו המילים "חמשה עשר אלף שקלים חדשים".	הבקשה מתקבלת. ראה נספח א' למענה זה, המבטל את הנוסח שבעמ' 121 ס' 67 למסמכי המכרז. יובהר כי ערבות ההשתתפות במכרז הינה בסך של 15,000 ₪ (חמישה עשר אלף ₪). יתר תנאי הערבות יותרו בהינם. הודעה מתאימה תפורסם בעיתונות.

הבקשה מתקבלת	נבקש לשנות ל-5% ננטשות כפי שמקובל בעולם המוקדים או להחריג, תקופת חן/שליחת מסרונים וכו'.	14.4 סעיף 2	יעדים	.2
הבקשה מתקבלת	נבקש להבהיר כי לאור דרישות sla בסעיף 14.1 יש צורך להתאים את אחוז התעסוקה בהתאם – המלצתנו : 72%-69%	14.4 סעיף 5	יעדים	.3
הבקשה מתקבלת	אבקש את אישורכם כי השכלת מנהל המוקד תהיה בגרות מלאה/תואר ראשון	20.30.1 סעיף מנהל מוקד	משימות בעלי תפקידים	.4
מדובר בטעות סופר, מודל תשלום לפי לוג אין מחייב תשלום עבור כל שעות לוג אין שהנציגים עובדים	נבקש להבהיר כי תגבור יעשה בכדי לעמוד בדרישות סעיף 14 לכן לא מובן מדוע לא יהיה הספק זכאי לתמורה בגין שעות תגבור אלו? נבקש להבהיר/לתקן את סעיף זה בהתאם	20.4.1.3.12	מיון גיוס וקליטת כוח אדם	.5
הבקשה נדחית. בימויים המוקדים עובדים עם soft phone והתקני שמע. במידה ויש תקלה ב- soft phone, על הנציגים לעבוד באמצעות הטלפונים וכך המענה לשיחות לתושבים לא ייפגע. מכשירי הטלפון משמשים כגיבוי.	במוקדים לא עובדים עם טלפונים. אלה soft phone + התקני שמע. לא ברור מהו הצורך של טלפונים פיזיים? היכולות של soft phone גבוהות יותר, מאשר טלפון פיזי	34	מכשירי טלפון	.6
הבקשה נדחית. בעבור שעת נציג באתר הספק, ישלם המזמין מחיר שאתי בטווח מחיר שלא יפחת ממחיר 75 ₪ לשעה ולא יהיה גבוה מ-80 ₪	בעקבות עלויות משמעותיות בעלויות השכר לאחר תקופת הקורונה, וקשיי הקליטה המשמעותיים בתחום נבקש לעלות את סף המחיר ל 85 ₪ עבור שעת לוגין.	סעיף 52.2.3 סעיף 52.2.4	פרק 52 – תמורה ותנאי תשלום	.7

<p>לשעה בתוספת מע"מ</p> <p>בעבור שעת נציג באתר העירייה, ישלם המזמין מחיר שעתו בטווח מחיר שלא יפחת ממחיר 73 ₪ לשעה ולא יהיה גבוה מ-78 ₪ לשעה בתוספת מע"מ</p>				
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>תת סעיף 10.1: בשורה הראשונה, לאחר המילים "הספק ישא באחריות", יש להוסיף את המילים "על פי חוק". בסיפא, לאחר המילים "שנגרמה להם כאמור", יש להוסיף את המילים "כפוף להוכחת חבותו החוקית של הספק והיקפה".</p>	<p>סעיף 10 – אחריות לנזקים:</p>	<p>הסכם התקשרות</p>	<p>8.</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>תת סעיף 10.2: שורה השלישית, לאחר המילים "למועסקים על ידו", יש להוסיף את המילים "למעט עקב רשלנות או מעשה זדון מצד המועצה או הבאים מטעמה".</p>			<p>9.</p>
<p>הבקשה נדחית. עם זאת, לאחר המילים "כל דין" ירשם "ישראלי"</p>	<p>בשורה הראשונה, יש להחליף את המילים "כל דין", במילה "דין".</p>	<p>סעיף 1:</p>	<p>נספח 6 – ביטוחים:</p>	<p>10.</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>תת סעיף א': החל מהשורה הראשונה ועד סוף תת סעיף זה, יש להחליף את המילים "לא יפחתו מנוסח הפוליסות הידוע כביט או נוסח מקביל לפוליסות ביט הנהוג אצל המבטח, כגון מנוביט, הראל ביט, מגדל ביט או פסגה", המילים "הינו בהתאם לתנאי מגדל ביט 2016".</p>			<p>11.</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>תת סעיף ב': בשורה השנייה, לאחר המילים "תחילת הסכם זה", יש להוסיף את המילים אך לא לפני ה- "1.1.2012".</p>			<p>12.</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>בתחילת השורה השלישית, לאחר המילים "על פי", יש להחליף את המילים "הסכם זה", במילים "סעיפי ונספחי הביטוח בהסכם זה".</p>	<p>סעיף 5:</p>	<p>נספח 6 – ביטוחים:</p>	<p>13.</p>

14.	נספח 6 – ביטוחים :	סעיף 6 :	בשורה העשירית והאחת עשרה, יש לגרוע את המילים "וזאת אף אם תוקפו הפורמלי פג טולם הוא ממשיך להתקיים בפועל". בסיפא, לאחר המילים "בכל דרך אחרת", יש להוסיף את המילים "ובלבד ששלחה לספק הודעה בכתב של 14 יום מראש".	הבקשה נדחית.
15.	נספח 6 – ביטוחים :	סעיף 8 :	בתחילת השורה השלישית, יש להחליף את המילים "ממלוא חבותו", במילה "מחבותו".	הבקשה נדחית.
16.	נספח 6 – ביטוחים :	סעיף 9 :	בשורה הרביעית, לאחר המילים "כלפי העירייה", יש להוסיף את המילים "למעט כלפי מזיק בזדון".	הבקשה מתקבלת.
17.	תנאי סף מקצועיים	2.2.1.1	בהתאם לחוק רישוי עסקים, תשכ"ח-1968 והצווים שיצאו מכוחו מוקד טלפוני אינו טעון רישוי על כן, נבקש לבטל את הדרישה להמצאת רישיון עסק לאתר המוקד.	ככל שמציע לא נדרש ברישיון עסק עליו יהא להמציא לחילופין ולצרף להצעתו הצהרה מהרשות בה פועל המוקד כי הוא אינו טעון רישוי.
18.	עמ' 12 עמ' 59	5	מאחר ומדובר במוקד ייעודי שבו נדרש הקבלן להעמיד כוח אדם שיהיה זמין לדרישת העירייה בין אם יש שיחות מספקות לבין אם לא ומאחר ועובדים אלו ישמשו אך ורק את העירייה. נבקש כי בהכרח התשלום לקבלן יהיה לפי שעות עבודה ולא לפי שעות Login. כמו כן, מאותה סיבה על העירייה לקבוע כמה נציגים ייעודים היא מבקשת לצורך אספקת השירותים הנדרשים. יודגש, כי נושא זה הינו מהותי לתמחור המכרז ולשיטת ההפעלה. ככל שהעירייה מבקשת לשלם עבור שעת login עליה לשנות לחלוטין את שיטת ההפעלה ולאפשר מענה ממוקד משותף עם רשויות אחרות.	הבקשה נדחית. לתשומת ליבכם תמחור שעות לוג אין אינו רק בשיחות נכנסות אלא כוללות דברים נוספים שמבצע הנציג במהלך המשמרת.
19.	כללי רמת SLA		לגבי דרישות SLA במסמכי המכרז לא ניתן לקבוע לגבי אמות מידה לזמני מענה ודרישת אחוזי מענה כאשר מדובר במוקד ייעודי. ככל והקבלן עמד במלוא השעות שנדרש לספק עפ"י דרישת העירייה לא סביר שעליו יוטלו קנסות בנוגע לרמת SLA. על כן, נבקש לבטל קנסות אלו.	הבקשה נדחית. העירייה לא דורשת לעמוד במלוא השעות אלא דורשת לעמוד ביעדים שבסעיף 14.
20.	169	הצעת מחיר	נבקש לעדכן את שעת העבודה לנציג 90 ש. יובהר, כי עלות הפחותה מכך מעמידה בספק את יכולת החברה להעניק את השירות.	ראה מענה לסעיף 7 לעיל.

<p>הבקשה מקובלת.</p> <p>במידה ויידרש שפות נוספות תינתן התראה של 30 יום מביצוע הבקרה.</p>	<p>נבקש להגדיר זמן היערכות עם נציגים דוברי שפות נוספות מעבר לנדרש במכרז.</p>	<p>סעיף 12.1</p>	<p>עמ' 26</p>	<p>.21</p>
<p>הבקשה מתקבלת באופן חלקי - לא בממוצע חודשי - 80% תוך 120 שניות ע"פ ביצועים יומיים כפי שהוגדר במכרז (לא בממוצע חודשי)</p>	<p>נבקש כי אחוז השיחות הטלפוניות הנענות יהיו 80% תוך 120 שניות בממוצע חודשי.</p>	<p>סעיף 14 (1 בטבלה)</p>	<p>עמ' 27</p>	<p>.22</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>אחוז השיחות ננטשות - בעולם המוקדים אחוז הנטישה הינו 10% לפחות מסיבות שאינן קשורות לזמן ההמתנה. על כן, נבקש לעדכן את רמת השירות שאחוז הננטשות יעמוד על 10%. יובהר, כי שיחה ננטשת הינה שיחה שהמתנה מעל 30 ש' וירדה מהקו.</p>	<p>סעיף 14 (2 בטבלה)</p>	<p>עמ' 27</p>	<p>.23</p>
<p>הבקשה מתקבלת.</p>	<p>נבקש להגדיר SLA לימי עסקים פניות מנכ"ל : פניות שהושארו אחרי שעה 15:00 עד שעתיים לפתיחת יום עסקים הבא.</p>	<p>סעיף 14 (3 בטבלה)</p>	<p>עמ' 27</p>	<p>.24</p>
<p>הבקשה מתקבלת. אופן החישוב החדש : כל יום ייבדק זמן המתנה מקסימאלי בפנייה טלפונית. בסוף החודש יבוצע ממוצע חודשי, והיעד יהיה 180 שניות</p>	<p>נבקש לעדכן את זמן המתנה מקסימאלי בפנייה טלפונית תוך 180 שניות בממוצע חודשי.</p>	<p>סעיף 14 (4 בטבלה)</p>	<p>עמ' 27</p>	<p>.25</p>
<p>הבקשה נדחית.</p>	<p>נא להוסיף כי מדובר בנציגי מענה בלבד אשר לא עוסקים בפעילויות נוספות.</p>	<p>סעיף 14 (5 בטבלה)</p>	<p>עמ' 27</p>	<p>.26</p>

הבקשה מתקבלת.	נבקש ביצוע טיוב נתונים ב-90% לאור העובדה, כי ישנם מקרים בו הפונה אינו המשלם, או הפונה אינו משתף פעולה.	סעיף 14 (6 בטבלה)	עמ' 27	.27
היעד החדש- 90% מהפניות יתועדו במערכת. בנוסף יהיה ממשק בין מערכת הטלפוניה של הספק ל CRM של העירייה	לא כל השיחות ניתנות לתיעוד תחת מסר משלם רלוונטי לעיתים מדובר בפונים ללא אמצעי זיהוי / לא אותרו במערכת, ניתוק שיחה ולקוח שאינו עונה בשיחה חוזרת. נבקש להוסיף אפשרות של תיעוד פניות אלה תחת "לקוח כללי" לחילופין, נבקש לתעד 85% מהפניות הטלפוניות. כמו כן, נבקש אפשרות ממשק CRM של העירייה למרכזייה הטלפונית של הקבלן אשר תקפיץ את המסך תושב בהתאם להקשות התושב בעת כניסה ל IVR.	סעיף 14 (8 בטבלה)	עמ' 27	.28
הבקשה נדחית.	נבקש להפיק דוחות ברמת שבועית ו/או חודשית.	15.1	עמ' 30	.29
הבקשה מתקבלת.	נבקש כי שעות פעילות הפעילות של המוקד יהיו כך : ימים א-ה בין השעות 08:00 עד 17:00 ימי שישי בין השעות 08:00 -12:30 חול המועד וערבי חג בין השעות 08:00 עד 12:00	19.3	עמ' 36	.30
הבקשה מתקבלת.	נבקש לבטל את הדרישה לתואר ראשון.	דרישות תפקיד מנהל מוקד	עמ' 54	.31
הבקשה מתקבלת.	נדרש כי העירייה תספק כמות הרשאות למערכת בילינג ומערכת CRM בהתאם לכמות עובדים המועסקים בפרוייקט בהתחשב במספר משמרות במהלך היום	28.1	עמ' 68	.32
הבקשה נדחית. SLA מוגדר שונה בהתאם לקריטיות התקלה –	טיפול בתקלות – בעייתי לציין SLA, לא תמיד ניתן לטפל בתקלה תוך כדי זמן מוקצב, הנושא תלוי בתקלה נבקש לציין כי הננו מתחייבים ללוות את הטיפול בתקלה מול גורם אחראי עד לטיפול המלא, תוך כדי דיווח לעירייה	28.5	עמ' 68	.33
מערכת טלפוניה המוצעת משתמשת בסופטפון – טלפונים נייחים משמשים כגיבוי במקרה של תקלה.	נא הבהרתכם כי מערכת טלפוניה (מרכזיה) המוצעת משתמשת בטלפון וירטואלי (סופטפון).	סעיף 34	עמ' 76	.34
הבקשה מתקבלת	נבקש לשנות פרק זמן להעברת הקלטה עד יום עבודה אחד	סעיף 42.1	עמ' 88	.35

3. מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ולפיכך יש לחתום עליו ועל כל המסמכים הנלווים אליו, ולהכניס אותם למעטפת מסמכי המכרז בעת ההגשה במשרדנו.

בברכה,



לירון שטאובר, עו"ד
מנהלת מחלקת חוזים ומכרזים

העתקים:
בני זיני, גזבר העירייה ;
זאב מנדלמן, מנהל אגף הגבייה ;

בהמשך למענה שבסעיף 1 בטבלה שלעיל, להלן יפורט נוסח ערבות ההשתתפות, אותה על המציעים לצרף למסמכי המכרז, בהתאם להנחיות המפורטות במכרז.

67. ערבות הצעה

לכבוד עיריית הוד השרון
שלום רב,
הנדון: כתב ערבות מס'
תאריך: _____

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: חמישה עשר אלף 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