

יום רביעי ה' חשוון תשע"ד  
9 אוקטובר, 2013

## משרד ראש הממשלה

### מכרז פומבי מס' 40/12 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה

במסגרת הליכי המכרז שבנדון הופנו אל משרד ראש הממשלה (להלן: "המשרד") שאלות הבהרה. להלן מובאות שאלות הבהרה שהופנו למשרד, והמענה להן:

#### שאלה 1

בפרק א' למסמכי המכרז מצוין בסעיף 2.3 שהמוקד יפעל בין 7:00-19:00 בימי חול ובימי ו' משעה 7:00 ועד שעה לפני כניסת השבת/חג. לעומת זאת בפרק ג' למסמכי המכרז – ההסכם בסעיף 3.2.2 מצוין שהמוקד יפעל בין 7:00-22:00 בימי חול ובימי ו' משעה 7:00 ועד שעה לפני כניסת השבת/חג וחתי שעה מצאת השבת ועד 22:00. לאיזה סעיף להתייחס? מהן שעות העבודה המוגדרות?

#### תשובה

הסעיף הנכון הוא סעיף 2.3 לפרק א' למסמכי המכרז ושעות העבודה המוגדרות הן: 7:00-19:00 בימי חול ובימי ו' משעה 7:00 ועד שעה לפני כניסת השבת/חג. סעיף 3.2.2 לפרק ג' למסמכי המכרז – ההסכם יתוקן בהתאם.

#### שאלה 2

קו חם-במכרז מצוין שיש לספק קו טלפון. הכוונה היא לספק מספר טלפון פנימי אליו יועברו השיחות ולא קו נוסף, נכון?  
האם יכול להיות שיהיה צורך ביותר מקו אחד בו זמנית? האם יהיה מדובר במענה מורכב יותר שיצריך תסריט מורכב או בהתאם למענה הרשום במכרז? האם אפשר להקצות שני מספרים טלפון קבועים מראש לטובת "קו חם" ובכל פעם שיש כזה צורך להפעיל את אותו המספר?

#### תשובה

סעיף 2.6 לפרק א' למסמכי המכרז לא מתייחס ל"קו חם" אלא לקו הטלפון הסטנדרטי עבור המוקד הטלפוני היום יומי.

על פי סעיף 3.7.2 לפרק ג' למסמכי המכרז – ההסכם הקבלן מתחייב כי בעת הפעלת המוקד במתכונת של "קו חם" הוא יתגבר את המוקדנים בכוח אדם נוסף בהתאם לצורך ויאריך את שעות העבודה מעבר לשעות הפתיחה המצוינות בסעיף 3.2.2, לפיכך אין צורך בהפעלת קווי טלפון נוספים או בהקצאת קווי טלפון.

#### שאלה 3

בעקבות בדיקות אקראיות של המשרד במידה ולא יהיה מענה תוך דקה הספק יקנס ב% 5 מגובה החשבונית. מה הכוונה אקראיות? במכרז נדרש עמידה ביעד המתנה של דקה בממוצע.

#### תשובה

עובדי אגף פניות הציבור יבצעו מדי פעם בדיקות טלפוניות על מנת לבדוק את משך המתנה ואופן המענה של המוקדנים.

#### **שאלה 4**

האם הקבלן נדרש לספק מערכת לתיעוד שיחות נכנסות?

#### **תשובה**

כן. על פי סעיף 3.4.1 לפרק ג' למסמכי המכרז – ההסכם, הקבלן מתחייב להפעיל תוכנה מתאימה לרישום השיחות הנכנסות ופרטיהן ולהפקת דוחות למשרד כמפורט להלן. הקבלן יעדכן וישנה את התוכנה על פי דרישת המשרד, בכדי להתאימה לדרישותיו, ויהיה ערוך לביצוע שינויים ועדכונים כאמור בהתראה של יום עבודה אחד

#### **שאלה 5**

סעיף 3.6 לפרק ג' למסמכי המכרז ההסכם קובע כי על הקבלן לספק קו חדש "...מבלי לשנות את המספר הקיים" – האם המשרד יאפשר ניווד המספר הקיים אל הקבלן?

#### **תשובה**

כן

#### **שאלה 6**

נבקש לקבל הבהרה לגבי "מתכונת קו חס"

#### **תשובה**

"מתכונת קו חס" יופעל במקרי חירום בלבד (כגון מלחמה). והפעלתו תיעשה בהתאם להוראות המפורטות בסעיף 3.7 לפרק ג' למסמכי המכרז – ההסכם.

#### **שאלה 7**

סעיף 3.4.1 לפרק ג' למסמכי המכרז – ההסכם קבע כי: "הקבלן מתחייב להפעיל תוכנה מתאימה לרישום השיחות הנכנסות ופרטיהן ולהפקת דוחות למשרד כמפורט להלן. הקבלן יעדכן וישנה את התוכנה על פי דרישת המשרד, בכדי להתאימה לדרישותיו, ויהיה ערוך לביצוע שינויים ועדכונים כאמור בהתראה של יום עבודה אחד".

– על אילו שינויים ועדכונים במערכת מדובר

#### **תשובה**

השינויים הנדרשים בתוכנת הרישום הם אך ורק שינויים במבנה הדוחות שישלחו למשרד וזאת בכדי שהמשרד יקלוט את הנתונים אוטומטית במערכות שלו.

#### **שאלה 8**

מי מפעיל את המוקד היום?

#### **תשובה**

המוקד כיום אינו פועל.

### **שאלה 9**

האם יש התייחסות למקרים בהם צריך להוציא שיחה לפונה?

### **תשובה**

המוקדנים לא אמורים להתקשר אל הפונים. במקרה הצורך יש להתייעץ עם עובדי אגף פניות הציבור שיחזרו אל הפונה במידת הצורך.

### **שאלה 10**

מהן שעות פעילות המוקד

### **תשובה**

ר' תשובה לשאלה 1 לעיל

### **שאלה 11**

למה יש הגבלה על משך שיחה של נציג ופונה

### **תשובה**

פונים רבים למוקד הינם פונים סדרתיים שמבקשים פשוט לשוחח עם מישהו. מניסיוננו השיחות הללו הם ארוכות ומיותרות לפיכך השיחה אמורה להיות ממוקדת, קצרה ואינפורמטיבית.

### **שאלה 12**

מתכונת "קו חם"

### **תשובה**

ר' תשובה לשאלה 6 לעיל.

### **שאלה 13**

האם ניתן לקבל את מסמכי המכרז בקובץ וורד?

### **תשובה**

לנוחות המענה מצד המציעים מצ"ב קובץ WORD של טופס הצעת המציע בלבד – פרק ב' למסמכי המכרז.

### **שאלה 14**

האם המוקד מקבל את הפניות בפקס/מייל?

### **תשובה**

המוקד מקבל פניות טלפוניות בלבד.

### שאלה 15

מהו משך זמן סביר לשיחה כיום?

### תשובה

בין דקה לשלוש דקות

### שאלה 16

מדוע נדרשים 20 מוקדנים לכמות שיחות ליום של 15-60?

### תשובה

כמות השיחות ליום היא ממוצעת ומשתנה. לעיתים קרובות היא אף עולה מעל ל-60 שיחות ביום. חשוב לנו מאוד להעניק לאזרחים הפונים אל משרד ראש הממשלה שירות טוב שמתבטא במקרה זה במענה איכותי ומהיר.

### שאלה 17

סעיף 3.4.1 לפרק ג' למסמכי המכרז – ההסכם קובע כי: "הקבלן מתחייב להפעיל תוכנה מתאימה לרישום השיחות הנכנסות ופרטיהן ולהפקת דוחות למשרד כמפורט להלן. הקבלן יעדכן וישנה את התוכנה על פי דרישת המשרד, בכדי להתאימה לדרישותיו, ויהיה ערוך לביצוע שינויים ועדכונים כאמור בהתראה של יום עבודה אחד"

מי מלמד את התוכנה? האם התוכנה שייכת לספק או למציע? כמה שעות הדרכה?

### תשובה

כאמור בסעיף 3.4.1 לפרק ג' למסמכי המכרז הקבלן מתחייב לספק את התוכנה המתאימה וללמד את המוקדנים המועסקים על ידו להשתמש בה.

### שאלה 18

למה יש התייחסות רק לקנסות? מה קורה במקרה בו עומדים ביעדים?

### תשובה

עמידה ביעדים היא למעשה מתן השירותים הנדרשים, ועל תינתן לספק הזוכה תמורה הולמת בהתאם להצעת המחיר שלו ולהוראות סעיף 5 להסכם – פרק ג' למסמכי המכרז.

### שאלה 19

בהתייחס לסעיף 6.1 להסכם - פרק ג' למסמכי המכרז, ולנספח הסודיות מבקשים להוסיף:

"למרות האמור לעיל, מוסכם כי לא ייחשב כמידע סודי מידע אשר:

1. היה מצוי בחזקת הקבלן ללא הפרה של חובת סודיות לגילוי המידע.
2. פותח באופן עצמאי על ידי הקבלן ללא הפרה של חובת סודיות.
3. נמסר לקבלן על ידי צד ג' ללא הפרה של חובת סודיות.
4. הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת סודיות מצד הקבלן למעט גילוי מידע כאמור אשר בעצם גילוי הוא הופך מידע אשר הפך לנחלת הכלל לאמין או מוסמך יותר.
5. מידע שנמסר על ידי המשרד לצד שלישי ללא הפרה של חובת סודיות.

6. מידע שיימסר לבית המשפט על ידי הקבלן על פי דרישת בית משפט מוסמך או רשות מוסמכת על פי חוק לדרוש מידע, ובמידה הנדרשת בלבד. אם הגילוי נעשה כאמור, יינתן רק המידע המינימלי הנדרש ותינתן למשרד הודעה בכתב על כך שהמידע האמור נמסר. על מנת לאפשר למשרד הזדמנות נאותה להשיג צו המונע את הגילוי.

### **תשובה**

לאחר בחינת הנושא, המשרד אינו מקבל את הבקשה לתוספת האמורה. עם זאת ייאמר כי המשרד מחויב לנהוג בהתאם לכל הוראות הדין וכללי המינהל התקין ולכן ככל שתהיה הפרה לכאורה של חובת הסודיות הוא יבחן אותה על פי נסיבות העניין, הוראות הדין הרלוונטיות וכללי המינהל התקין.

### **שאלה 20**

בהתייחס לסעיף 10.1 להסכם – פרק ג' למסמכי המכרז נבקש להוסיף את המלל הבא בסוף הסעיף: "האמור כפוף ל:

1. פס"ד שלא עוכב ביצעו והקובע את אחריות הקבלן.
2. שהמשרד הודיע לקבלן תוך זמן סביר אודות תביעה, דרישה או טענה אשר עלולות לחשוף אותו לחובת השיפוי כאמור.
3. כי המשרד נתן לקבלן הזדמנות להתגונן.
4. כי המשרד לא התפשר ביחס לכל תביעה ו/או דרישה כאמור בטרם קיבל הסכמת הקבלן מראש ובכתב.

### **תשובה**

לאחר בחינת הנושא, המשרד אינו מקבל את הבקשה לתוספת האמורה. עם זאת ייאמר כי המשרד מחויב לנהוג בהתאם לכל הוראות הדין וכללי המינהל התקין ולכן ככל שתהיה דרישה לתשלום כנגד המשרד. ינהג בה המשרד בהתאם לכללי המינהל התקין, לרבות הודעה לקבלן אודות הדרישה תוך זמן סביר, מתן הזדמנות לקבלן להתגונן וכיוצ"ב.

### **שאלה 21**

בהתייחס לסעיף 2.2, היות ומשרד ראש הממשלה עובד עם ספק שירות המפעיל מוקד טלפוני ואשר בבעלותו מערכת טלפוניה מתקדמת (כנדרש בתנאי הסעיף במכרז הקודם) נבקש לקבל דו"ח ממוצע זמן לשיחה. על מנת שנוכל ביתר דיוק לבדוק את העלות לשיחה.

### **תשובה**

זמן ממוצע לשיחה הינו בן דקה לשלוש דקות. ממוצע השיחות החודשי הוא כ-700 שיחות. מוקד המשרד אינו פועל כיום.

## **שאלה 22**

בהתייחס לסעיף 2, נבקש לקבל דו"ח שנתי בהתפלגות חודשית של כמות שיחות שמטופלות ע"י המוקד לרבות זמני אורכי השיחות

### **תשובה**

ר' תשובה 21 לעיל.

## **שאלה 23**

בהתייחס לסעיף 3.4.8 להסכם, נבקש לקבל דו"ח מחודש פעילות מהספק שמפעיל את השירות כיום כמפורט בסעיף האמור, ברי, דו"ח מסכם של כמות השיחות וכמות הדקות שהיו למשרד ראש הממשלה בחודש פעילות בו יש לכל הפחות 20 ימי עבודה.

בהתייחס לסעיף 5.7 בהסכם, מה הכוונה לתקרת התמורה שתקבע ע"י המשרד? במידה ובחודש מסוים הפעילות תהיה ניכרת, קרי, כמות השיחות תהיה גדולה ובהתאמה התמורה לספק תהיה ניכרת האם ביכולת המשרד לא לשלם מעבר לתקרה שתקבע? ואם נקבע כך האם הקבלן יכול מעבר לכמות שיחות שתעבור את התקרה/מכסה לא לתת מענה לפונים מעבר לתקרה שנקבעה?

לחילופין האם כוונתכם כי מעבר לתקרה מסוימת הקבלן לא יתוגמל על השיחות שיטופלו על ידו?

### **תשובה**

בהתייחס לסעיף 3.4.8 להסכם – פרק ג' למסמכי המכרז - ר' תשובה לשאלה 21 לעיל.

ביחס לסעיף 5.7 להסכם – פרק ג' למסמכי המכרז. תקרת התמורה מטרתה להבהיר מהו הסכום המקסימאלי שהמשרד מייעד לצורך פעילות זאת. באחריות נציג המשרד האחראי על ההסכם לעקוב ולראות שלא תהיה חריגה מתקרה מסוימת וככל שמהלך ההתקשרות מתקרבים לתקרת התמורה, לבצע הליכים מתאימים, בין אם פעולות להגדלת התקרה או לחילופין לתת הוראות מתאימות לספק הזוכה כך שלא תהיה חריגה מתקרת התמורה. מצופה כי גם הספק הזוכה יתריע בפני נציג המשרד ככל שנוצר מצב בו התמורה שאמורה להשתלם בפועל מתקרבת לתקרה המקסימאלית, על מנת שלא תהיה חריגה. למען הסר ספק מובהר כי הקבלן לא יתוגמל בכל מקרה מעבר לתקרה המאושרת.

## **שאלה 24**

בהתייחס לסעיף 9 בהסכם, ביטוח חבות מעביד, נבקש להשמיט את המילה "השטחים המוחזקים" שכן מרבית חברות הביטוח אינן מבטחות בפוליסה סטנדרטית או מכירות בהגדרה זו.

נבקש להוריד את גובה הביטוח לעובד שכן לדעתנו אינו תואם את היקף התמורה במכרז ומהווה הוצאה בלתי מידתית ביחס להיקף התמורה הצפוי מן המכרז.

### **תשובה**

לאחר בחינת הנושא, המשרד אינו מקבל את הבקשה לשינויים האמורים.

מובהר בזה כי התשובות הנ"ל, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז הפומבי מס' 40/12 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה. בכל מקרה של סתירה בין מסמכי הפניה התחרותית לתשובות אלו, יגבר האמור בתשובות אלו. הבהרות שלא ניתנו בכתב אינן מחייבות את המשרד.

יודגש כי על המציע לחתום על כל עמוד במסמך זה ככל מסמך אחר במסמכי המכרז ולצרפו להצעתו.

בכבוד רב,

ועדת המכרזים