

קריטריונים לבדיקת איכות ההצעה

ניקוד מרבי	קריטריון משנה לניקוד	% מציין האיכות	קריטריונים לניקוד	רכיב	
8	ניסיון המציע בהפעלת מוקדי שירות לקוחות: כל פרויקט שביצע המציע, נוסף על זה הנדרש כתנאי להשתתפות במכרז, העומד בתנאי סעיף 5.9.1 ויתואר באופן מלא בנספח 1 ב' יזכה את המציע ב-4 נקודות	20%	הערכת היקף ואיכות הניסיון הרלוונטי של המציע, בין השאר בעבודה עם רשויות ומשרדי ממשלה, והאופן בו מתכנן המציע לרתום את הניסיון הנצבר לצורך הקמת והפעלת מערך המוקדים עבור הרשות	ניסיון המציע בהקמת ובהפעלת מוקדי שירות לקוחות	א.
2	ניסיון המציע בהפעלת מוקדי שירות לקוחות: פרויקט שביצע המציע ברשות/משרד ממשלתי אשר מספק שירותים לציבור הרחב העומד בתנאי סעיף 5.9.1 ויתואר באופן מלא בנספח 1 ב' יזכה את המציע ב-2 נקודות				
6	מאפייני הפרויקטים שביצע המציע העומדים בתנאי סעיף 5.9.1 ויתוארו באופן מלא בנספח 1 ב': מגוון ואיכות ערוצי השירות ללקוחות, מגוון וטיב הכלים ומערכות המידע שבשימוש, איכות תפיסת הניהול והבקרה, מגוון ומורכבות השירותים שניתנו ללקוחות, כמות ומאפייני פריסת מוקדי השירות				
4	אופן רתימת ניסיונו של המציע בהפעלת מוקדי שירות לקוחות, התובנות והלקחים שהפיק מביצוע הפרויקטים דומים שביצע לגיבוש מתודולוגיה מיטבית כמענה לדרישות המכרז, כפי שיוסבר ע"י המציע במענה לנספח 1 ד'				
10	השכלה וניסיון רלוונטיים נוספים על הדרישות המצוינות בנספח 5 לכוח האדם המוצע במסגרת המענה, המעניקים ערך מוסף לביצוע המשימות המצוינות במסמכי המכרז. בפרט, ניסיון העובדים המוצעים לתפקידי ניהול במסגרת המענה בחובלת פרויקטים מורכבים ובניהול צוות רב תחומי	40%	הערכת מידת התאמת כוח האדם המוצע לתפקידים המיועדים לו, הן על סמך ההשכלה והניסיון הרלוונטיים, הן על סמך שיחות עם ממליצים והן על סמך ראיון אישי. שיחות עם ממליצים וראיונות אישיים יבוצעו לכל המועמדים או באופן מדגמי, לפי בחירת הרשות (כל עובד מוצע יקבל ניקוד בערך של 0-40. הציון הכולל של סעיף זה הוא ממוצע משוקלל של כלל ציוני העובדים)	איכות הצוות המוצע	ב.
20	הפגנת ידע ומקצועיות של הצוות המוצע על ידי המציע במהלך ראיונות אישיים בתכני השירות המתבקש, כולל המתודולוגיה שבה מתכוון המציע להשתמש				
10	הערכת מידת התאמת כוח האדם המוצע לתפקידים המיועדים ע"פ שיחות עם ממליצים				
20	הערכת איכות ומידת ההתאמה של המתודולוגיה המוצעת לביצוע המשימות המקצועיות תוך עמידה בדרישות וביעדים, וכן לביצוע ניהול ובקרה אפקטיביים כמוגדר בנספח 1 ד'-	20%	הערכת איכות ומידת ההתאמה של המתודולוגיה המוצעת לביצוע המשימות המקצועיות תוך עמידה בדרישות וביעדים, וכן לביצוע ניהול ובקרה	איכות המתודולוגיה מוצעת	ג.

	מתודולוגיה מוצעת.		אפקטיביים כמוגדר בנספח 1 ד'- מתודולוגיה מוצעת.		
20%	הערכת מידת התאמת המציע לביצוע העבודה ע"פ חו"ד לקוחות החברה בעבודות בעלות מאפיינים דומים לשירותים נשוא המכרז	20%	חו"ד לקוחות החברה בעבודות בעלות מאפיינים דומים לשירותים נשוא המכרז	חו"ד לקוחות החברה	ד.