

מכרז 8/2014 – למתן שירותי ייעוץ וניהול להקמת מוקד טלפוני פנימי ברשות

טבלת מענה לשאלות

בהתאם לסעיף 11.2 לתנאי המכרז, תשובות אלו מהווים חלק מחייב ובלתי נפרד ממסמכי המכרז.

מ ס" ד	הסעיף	פירוט השאלה או הבהרה	תשובות
1.	כללי	נבקש להבהיר מה כוונתכם. האם מכרז אינטרני או מכרז אינטרנטי?	מוקד טלפוני אינטרני (פנימי) .
2.	כללי	האם ניתן להגיש את המועמדות למכרז עם שותף נוסף?	לא . בהתאם לסעיף 4 למכרז, יש להציג מנהל פרויקט יחיד אשר יבצע את השירותים המפורטים במכרז.
3.	כללי	האם ניתן לפלג את קבוצות העבודה למנהלים שונים תחת מנהל הפרויקט? <u>שאלה דומה</u> ברוב הפרויקטים אנו נוהגים לעבוד במבנה פרויקטלי שבו מנהל הפרויקט מוביל את הפרויקט והינו איש הקשר המומחה מול הלקוח אך במקביל אנו מפעילים צוות יועצים מומחים שמלווים את הפרויקט יחד עם מנהל הפרויקט המומחה- האם תוכלו לשקול בעתיד לעבוד לפי פורמט זה?	לא . כל השירותים יבוצעו באופן אישי ע"י מנהל הפרויקט. כל התנאים המפורטים בסעיף 4 חייבים להתקיים במנהל הפרויקט עצמו.

<p>לא . כל השירותים יבוצעו באופן אישי ע"י מנהל הפרויקט.</p>	<p>בנושא מערכת הקלטות- ברוב הפרויקטים הגדולים שייצענו להם בארץ עבדנו עם ספק טכנולוגי גדול מומחה בתחום ההקלטות כך שחלק גדול מהאפיון בוצע גם על ידו. האם ניתן לנסח את הסעיף לגבי מערכת ההקלטות כך שמנהל הפרויקט יוביל וינהל את המהלך מול גורמים מומחים בנושא?</p>	<p>כללי</p>	<p>4.</p>
<p>ברשות אין מערכת CRM . קיימת מערכת במוקד הטלפוני (ספק במיקור חוץ) השייכת לספק .</p>	<p>האם קיימת מערכת CRM ברשות כיום? במידה וכן, איזו?</p>	<p>כללי</p>	<p>5.</p>
<p>אין 'תקרה תחתונה' להצעות המחיר. עם זאת, בהתאם לסעיף 12.8 לחוברת המכרז 'הרשות רשאית לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה בתנאיה'.</p>	<p>במכרזים דומים נהוג להציג במכרז גובה הנחה מקסימלית אפשרית למחיר המוצע. מטרת גובה הנחה המקסימלית הינה להגנה בפני הגשת הצעות בהנחות חריגות אשר לא יאפשרו קיום איכותי של ההתחייבות במכרז. האם הרשות מתכוונת לבחון נושא זה ולגדר את התקרה התחתונה של המחיר המוצע למכרז?</p>	<p>כללי</p>	<p>6.</p>
<p>נספח ב1 פורסם בגרסת וורד באתר הרשות יחד עם מסמכי המכרז. בנוסף למילוי הנתונים בטבלה, ניתן לצרף מצגת.</p>	<p>ברצוננו לבקש את מסמכי המכרז בגרסת וורד על מנת למלא כהלכה את נספחי המכרז. <u>שאלה דומה-</u> לגבי סעיף ד לאסמכתאות לנסיון המציע- האם ניתן למלא את הטבלאות במצגת מצורפת?</p>	<p>כללי</p>	<p>7.</p>
<p>לא. זוהי אחת ממטרות המכרז.</p>	<p>האם בוצע שלב של גיבוש תפישה למוקד? אם כן, מהו התפישה שגובשה בקווים כלליים? התפישה מתייחסת לתפקיד המוקד בשלבי ההתפתחות השונים (מידע, פעולות, תמיכה טכנית וכו')</p>	<p>כללי</p>	<p>8.</p>

<p>במוקד הנוכחי נוכחים בשעת עבודה כ - 50 נציגים כולל מנהלים. בכוונת הרשות להקים מוקד טלפוני שימנה כ- 100 עמדות.</p>	<p>בסעיף 4.3 מצוין כי המוקד עתיד לכלול 100 עמדות. מהו גודל המוקד הנוכחי והאם ההיקפים צפויים להשתנות בעתיד בצורה משמעותית.</p>	<p>כללי</p>	<p>9.</p>
<p><u>על המציע</u> לתאר מתודולוגיה המבטיחה בצוע מיטבי של הפרויקט , ובין היתר אבני דרך לתהליכים.</p>	<p>נבקש הבהרה לגבי אבני הדרך המרכזיות להקמת המוקד על ציר הזמן (הפצת מכרזים, קבלת החלטה על ספקים, תהליך ההקמה, בינוי, ריהוט, תשתיות, גיוס עובדים, הדרכה ועוד)</p>	<p>כללי</p>	<p>10.</p>
<p>טרם נקבע מיקום.</p>	<p>נבקש הבהרה בנוגע למיקום המוקד העתידי (משפיע גם על עלות הנסיעה שלנו וגם על אתרי ניהול המוקד)</p>	<p>כללי</p>	<p>11.</p>
<p>אין שנוי בדרישות המכרז</p>	<p>נבקש לשנות את הדרישה לנסיון של 3-4 שנות נסיון בייעוץ, ולכלול בנוסף נסיון של כ- 5-10 שנים בתחום מוקדי קשרי לקוחות בתפקידים בכירים (או"ש/ ניהול וכד')</p>	<p>סעיף 4.3- ניסיון נדרש</p>	<p>12.</p>
<p>אין שנוי בדרישות המכרז</p>	<p>נבקש לשנות את הסעיף כך שניתן יהיה להישען על יועץ נפרד לכל נושא.</p>	<p>סעיף 4.4- ניסיון מנהל הפרויקט</p>	<p>13.</p>
<p>אין שנוי בדרישות המכרז</p>	<p>לאור הבקשה ביחס לסעיף 4.3 לעיל, נבקש למחוק את הסעיף.</p>	<p>סעיף 4.8- הבהרה לניסיון ייעוצי</p>	<p>14.</p>
<p>ככלל יחס חלוקת העבודה בין מנהל הפרויקט לבין הצוות נקבע בחוברת המכרז.</p>	<p>תמהיל העבודה בין מנהל הפרויקט לצוות משתנה על פני שלבי הפרויקט השונים. בשלב הראשון מדובר על יחס של 80:20 ובשלבים מסוימים ההיקף יכול להגיע ל 30:70. מוצע כי חלוקת השעות בין מנהל הפרויקט לצוות תהיה כפופה לאישור הלקוח</p>	<p>סעיף 5.2</p>	<p>15.</p>

	בהתאם לצרכי הפרויקט.		
	מפרט השירותים הנדרשים ואומדן היקפים – קבוצת עבודה 1- כתיבת מפרטי צרכים, תהליכים ופונקציונליות לטכנולוגיה	נספח א'	
בקבוצת עבודה 1, סעיף 1 במילים 'בחירת ספק ניהול פרויקט' הכוונה לבחירת ספק במיקור חוץ שינהל את המוקד..	למה הכוונה ב-'בחירת ספק ניהול מוקד'. ניתן לפרש זאת כבחירת ספק מיקור חוץ בבית לקוח, אולם כנראה שהכוונה היא 'בחירת מערכת לניהול מוקד'. נבקש להבהיר את הכוונה.	סעיף 1	16.
<u>על המציע לתאר מתודולוגיה המבטיחה בצוע מיטבי של הפרויקט, ובין היתר אבני דרך לתהליכים.</u> על הזוכה לייעץ לרשות בהקמת מוקד טלפוני אינטרני כמפורט במסמכי המכרז.	מעבר להגדרת דרישות למכרז וליווי תהליך הבחירה, נהוג ללוות את הפרויקט בתהליך ההקמה לרבות הגדרת תכולה מפורטת (sow), תכנון פרויקט, אפיון מפורט, ליווי יישום ופיתוח, תכנית בדיקות וליווי ההפעלה. מה מתוך אלו נכלל בהגדרתכם: "...הפעלה כוללת של מוקד בטווח הקצר". למה מתייחסת התכולה באמירה הפעלה כוללת (נציין כי היקף השעות שהוגדר לקבוצת עבודה זו אינו מספיק לכל התכולה כאמור).	סעיף 1	17.
תכולת העבודה כוללת בין היתר ניתוח הצעות מחיר, ליווי תהליך בחירת הספק וליווי הקמת מערכות.	האם תכולת העבודה כוללת גם ניתוח הצעות המחיר, ליווי תהליך בחירת הספק וליווי הקמת המערכות, או שמסתיים בתום תהליך עריכת המכרזים? כאמור הערכת השעות אינה מספיקה לכל התכולה הנ"ל.	סעיפים 2-3 מערכת crm וניהול ידע	18.
ב-'רב ערוציות' הכוונה לכלל הערוצים בראייה כלל ארגונית.	סעיף 5- האם הכוונה בערוצי גישה למוקד ('רב ערוציות') מתייחס גם לערוצים כגון רשתות חברתיות, מוקדי צ'אט, אפליקציות סולולאריות וכד' או לאתר האינטרנט בלבד כערוץ גישה נוסף למוקד? נהוג היום לכלול את כל הערוצים בפתרון והחלטה מוקדמת	קבוצת עבודה 2 ליווי הרחבה והפעלה של	19.

	בנושא חשובה כדי להגדיר את תכולת מערכת ניהול המוקד שבקבוצת עבודה 1.	ערוצים ישירים	
אומדן היקף השעות ניתן לקבוצת העבודה בכללותה.	סעיף 9 – קבוצת עבודה זו מוגדרת במחיר קבוע ולכן נדרשת הערכה לכמות שגרות הניהול הכלולות. בנוסף חשוב להגדיר את הממשקים של המוקד מול גופים פנימיים ואחרים כחלק מקבוצת עבודה זו.	קבוצת עבודה 3 ייעוץ בהקמת מוקד טלפוני אינטרני	20.
נכון לעכשיו זו הערכת השעות.	בהנחה כי משך הפרויקט לפחות שנתיים כמפורט בסעיף 4.3, מדובר במוצע של 23 שעות חודשיות בלבד לניהול הפרויקט. להערכתנו נדרש היקף גדול יותר על מנת לספק מענה הולם וראוי לפרויקט. אם לו"ז הפרויקט קצר יותר, כמובן שהמוצע החודשי יהיה שונה. נבקש התייחסותכם לנושא.	קבוצת עבודה 4 ניהול פרויקט	21.
מסמכי המכרז מדברים בעד עצמם.	נראה לנו שקיימת חוסר הלימה בין הדרישות מהמזיע לבין פירוט הניסיון הנדרש. הניסיון הנדרש אמור לכלול: מערכות ניהול מוקד (טלפוניה, cti, ivr, הקלטות, wfm, הקלטות, חייגן וכד'). מערכת crm מערכת ניהול ידע מוקד אינטרני/ רב ערוצי ייעוץ בהקמת מוקד בפועל נדרשים בסעיף ד' לספק פירוט רק לגבי הקמת מוקד, crm,	נספח ב1 – טופס פרטי המזיע	22.

	<p>ניהול ידע למערכת הקלטות (?). חסרה דרישה לנסיון המציע בנושא מוקד אינטרנטי/ רב ערוציות ולמערכות ניהול מוקד או ייעוץ להקמת מוקד (לא ברורה הדרישה בסעיף 'מוקדים טלפוניים' בסעיף ד).</p>		
<p>כל מקרה של חשש לניגוד עניינים כגון זה יש להביא בפני הרשות והיא תיתן עמדתה בענין.</p>	<p>בהתייחס לסעיפי ניגוד העניינים שבמכרז (במפרט הדרישות, בחוזה ובנספח ה' לחוזה): האם קיים ניגוד עניינים אם הקבלן / היועץ מקיים תערוכות וכנסים בחסות (תמורה כספית) של ספקי ציוד ומערכות מוקד, צמ וניהול ידע שצפויים להשתתף במכרזי רמ".</p>	<p>נספח ה- הצהרה לאי קיום ניגוד עניינים</p>	<p>23.</p>