

לשכת סמנכ"ל בכיר למינהל
ומשאבי אנוש
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
קרית הממשלה
בנין ג'נרי, רח' בנק ישראל 5
ת"ד 867, ירושלים 91008

כ"ג חשון תשע"ח
12 נובמבר 2017

מכרז מס' 17/17 - הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני מאויש

להלן שאלות הבהרה נוספות אשר הועלו בכתב ע"י אחד המציעים :

תשובה	שאלה	סעיף
תשובתנו לשאלה 12 עומדת בעינה. בסיס החישוב הוא 129 שניות ולא 127 שניות.	משך השיחה הממוצע במוקד עומד בפועל על 139 שניות מזה חודשים רבים ולא על 127 שניות. מדובר בצוות נציגים שחלק גדול ממנו ותיק מאוד ומיומן והגידול במשך השיחה הממוצע נובע משינויים והשפעות של המשרד. מצב זה נמשך מזה חודשים רבים ולא מדובר בהשפעה נקודתית.	7.3.3.1 שאלה 12 (משך זמן שיחה ממוצע)
תשובתנו לשאלה 13 עומדת בעינה.	התשובה שניתנה מתייחסת לכך שבמידה ומגדילים את כמות הנציגים במוקד ניתן לעמוד ברמת השירות הנדרשת במכרז וזה כמובן נכון, אך לא ניתן במצב כזה לשמור על ממוצע של 21 שיחות בשעה. במידה ומגדילים את מספר הנציגים	7.3.3.1 שאלה 13 (ממוצע שיחות בשעה)

לשכת סמנכ"ל בכיר למינהל
ומשאבי אנוש
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
קרית הממשלה
בנין גינרי, רח' בנק ישראל 5
ת"ד 867, ירושלים 91008

כ"ג חשון תשע"ח
12 נובמבר 2017

	<p>במוקד ומשפריים את רמת השירות לרמת השירות הנדרשת במכרז כדי לא להיקנס, ממוצע השיחות יורד מ-21 שיחות לשעה לכ-16 שיחות בשעה, שכן רמת השירות הנדרשת מחייבת לפחות 15% מזמן הלוגין של הנציג, במצב של המתנה לשיחה, אחרת לא ניתן לעמוד ביעדים שהוגדרו. מענה לממוצע של 21 שיחות בשעה בהכרח גורר קנס בהיקף כספי משמעותי.</p>	
<p>תשובתנו לשאלה 25 עומדת בעינה.</p>	<p>המכרז דורש משרה ייעודית של מנהל פרויקט ושל אחמ"ש כאשר בפועל כיום ישנן משרות נוספות הנדרשות לניהול הפעילות כפי שפורט בשאלה שהעברנו. התשובה שניתנה לשאלה אינה עונה באופן מלא על מה שנשאל.</p>	<p>12.1 שאלה 25 (צוות ניהולי במוקד)</p>
<p>תשובתנו לשאלה 38 עומדת בעינה. יחד עם זאת, לעיתים מועברת השיחה לטיפול מנהל וככל שזה אינו זמין, הוא חוזר לפונה. מדובר בכמות של כ-400 שיחות בחודש.</p>	<p>ברצוננו להבהיר כי כיום ולאורך כל שנות הפעלת המוקד עבר משרד התחבורה, אנחנו מבצעים באופן עצמאי שיחות מנהל ולא מעבירים זאת לטיפול המשרד. מדובר בהיקף</p>	<p>16.3.3.4 שאלה 38 (שיחות מנהל)</p>



לשכת סמנכ"ל בכיר למינהל
ומשאבי אנוש
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
קרית הממשלה
בנין ג'נרי, רח' בנק ישראל 5
ת"ד 867, ירושלים 91008

כ"ג חשון תשע"ח
12 נובמבר 2017

	<p>משמעותי מאוד של שיחות שחלקן מטופלות און ליין באמצעות העברת השיחה בהעברה למנהל משמרת/בכיר וחלקן מטופלות אונליין בחזרה ללקוח תוך 24 שעות. נבקש להבהיר את הנושא שכן פעילות זו אינה משולמת לספק וגם ספקים אחרים צריכים לקחת זאת בחשבון בעלויות הפעלת המוקד.</p>
--	--

יובהר כי התשובות לשאלות ההבהרה שניתנו במסגרת מסמך זה מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. במקרה של סתירה בין מסמך התשובות לשאלות ההבהרה לבין מסמכי המכרז יגבר האמור במסמך זה.

ועדת המכרזים.