

**מכרז 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש
עבור משתמשי התחבורה הציבורית – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן: "הרשות" או "המשרד") מזמינה בזה מציעים להגיש את הצעתם למכרז שבכותרת (להלן – "המכרז").

1. **מהות ההתקשרות:** המשרד מעוניין לעודד את השימוש בשירותי התחבורה הציבורית ולשפר באופן מתמיד את רמת השירות הניתנת למשתמשי. כחלק מכך, במסגרת מכרז זה להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית, המשרד מעוניין להרחיב את ההיקף ולשנות את אופי השירותים הניתנים כיום במסגרת מוקדי השירות הקיימים, הן מבחינת תכולת השירותים הניתנים לפונים (כגון מתן מענה לבעיות בזמן אמת) והן מבחינת ערוצי התקשורת עם המוקד (כגון צ'אט ובוטים). זאת, מתוך מטרה שמרכז השירות יהווה כתובת מרכזית עבור משתמשי התחבורה הציבורית ושמרכז השירות יוכל לתת מענה באופן מהותי ובזמן אמת על שירותי התחבורה הציבורית. במסגרת המכרז מרכז השירות ינתן מענה לפניית מידע בנושאי תחבורה ציבורית, כגון מסלולי קווי הנסיעה, תחנות מוצא ויעד, תעריפי הנסיעה ולוחות זמנים וכן סיוע במענה לפניית שירות ולפניות ציבור – הכל כמפורט במכרז על נספחיו.

ליבת השירותים הנדרשים מהספק הזוכה היא מתן מענה איכותי ומקצועי לפניית מידע ושירות וכן פניות ציבור נוספות, באמצעות ערוצי תקשורת מגוונים ומתקדמים, כמפורט בהרחבה במכרז על נספחיו, תוך בקרה וניטור תמידי של השירותים על מנת לשפרם. השירותים יינתנו בין היתר באמצעות מערכות טכנולוגיות מתקדמות, כגון מערכת Contact Center וכן מערכת CRM – אותה יידרש הספק הזוכה לפתח עבור המשרד, כמפורט במכרז; אשר יאופיינו ויותאמו לצורכי המשרד והרשות, ואף יופעלו בעיתות חירום ובאירועים חריגים.

2. **קבלת מסמכי המכרז**

נוסח מלא ומחייב של המכרז מתפרסם באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il /להלן – "אתר הרכש הממשלתי". כל שינוי במסמכי המכרז יפורסם באתר זה.

3. **ריכוז מועדים קובעים למכרז:**

מועדים	פעילות
19/04/21	3.1 פרסום המכרז
16:00 בשעה 12/05/21	3.2 מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
16:00 בשעה 14/06/21	3.3 מועד אחרון להגשת נוסח ערבות המכרז לבחינה מקדמית (רשות)
12:00 בשעה 12/07/21	3.4 מועד אחרון להגשת הצעות
20/01/22	3.5 תוקף ערבות מכרז

המשרד רשאי לשנות את המועדים הנקובים לעיל. כל שינוי יפורסם באתר הרכש הממשלתי.

4. **שאלות הבהרה**

מציע שיש לו שאלות, הערות או השגות בקשר לתנאי המכרז, מסמכי המכרז או כל חלק מהם, וכן מציע המעוניין לקבל ישירות את המענה לשאלות/השגות שיוגשו כאמור – מוזמן לפנות בכתב אל רבקה אלמודאי פימה בדוא"ל לפי הכתובת rivkaa@mot.gov.il עד למועד הנקוב לכך בסעיף 3.2 לעיל. הפניה תכלול את שם המציע, שם הפונה מטעמו, מספרי הטלפון וכן כתובת הדואר האלקטרוני למסירת הודעות. לא ייענו פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שיתקבלו לאחר המועד האמור. באחריות המציע לוודא הגעת השאלות. אין המשרד מתחייב לענות לכל שאלה. לא תתקבל כל טענה בדבר טעות ו/או אי-הבנה בקשר לפרט כלשהו במסמכי המכרז על נספחיו, לאחר הגשת הצעת המציע.

5. **הגשת הצעות –**

את ההצעות יש לערוך ולהגיש בהתאם להוראות סעיפים 11.1 – 11.7 למכרז, ולהפקיד **בתיבת המכרזים של משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, בנין ג'נרי 2, קומת 1-, ירושלים**, עד למועד הנקוב בסעיף 3.4 לעיל. הפקדת המעטפות בתיבת המכרזים נתונה כולה באחריות המציעים. **הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים במועד האמור, לא תינדון. הצעות למכרז תוגשנה במעטפות סגורות ללא שום סימני זיהוי של המציע. על המעטפות יירשם מספר ושם המכרז בלבד.**

6. תנאי הסף להשתתפות במכרז:

6.1. התנאים המפורטים להלן הינם תנאים מוקדמים המחייבים את כל המציעים. הצעה שאינה עונה על כל התנאים המפורטים להלן, לא תידון ותידחה על הסף.

6.1.1. המציע הוא תאגיד רשום כדין בישראל, ואיננו קבלן כוח אדם כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996; אלא אם יתחייב כי לצורך מתן השירותים במכרז זה, ככל שיזכה, לא יעסוק כקבלן כוח אדם ולא יפעל מכח הרישיון שניתן לו לפי החוק הנ"ל.

6.1.2. המציע עומד בכל הדרישות שלפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976; ובכלל זה – העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987, העסקת עובדים עם מוגבלויות לפי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 ודיווח לפקיד שומה ולמנהל מס ערך מוסף.

6.1.3. במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המציע הערת "עסק חיי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חיי"; והמציע אינו נמצא תחת הליכים משפטיים מהותיים (לרבות הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, פירוק, הקפאת הליכים) או הליכים שיש בקבלתם להטיל ספק ביכולתו לבצע את השירותים נשוא מכרז זה.

6.1.4. המציע צירף להצעתו ערבות מכרז בגובה 2.5 (שניים וחצי) מיליון ש"ח, כנדרש בסעיף 11.4 למכרז. על הערבות שתוגש להיות בנוסח זהה לנוסח המופיע בנספח 7. נוסח שונה עלול לגרום לפסילת ההצעה על הסף.

6.1.5. הצעת המציע תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שמה בלבד; והיא תקיים לבדה את תנאי הסף, בעצמה, אלא אם צוין במפורש אחרת. ישות משפטית זו הינה המציע במכרז והחובות הכלולים במכרז ובנספחיו חלות עליה. מובהר כי הספק הזוכה לא יורשה להפעיל את מרכז השירות באמצעות כל גורם אחר.

6.1.6. למציע מחזור כספי של 30 מיליון ₪ לפחות, בכל אחת משלוש (3) השנים 2018, 2019, 2020. ככל שטרם נחתמו דו"חות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2020 עד למועד הגשת ההצעה – ניתן יהיה להגיש אישור רו"ח על המחזור הכספי האמור, לשנים 2017, 2018, 2019 בצירוף אישור רו"ח כי טרם נחתמו דו"חות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2020.

6.1.7. המציע מתחייב, שככל שהצעתו תוכרז כהצעה הטובה ביותר לפי תנאי מכרז זה, יעמיד לאישור הממונה תכנית הקמה ותכנית הפעלה מפורטות למשעי בהתאם לקריטריונים שבסעיף 3.2 ובסעיף 3.3 למכרז, בתוך 7 ימים מקבלת הודעת ועדת המכרזים על כך. המציע מצהיר כי ידוע לו שאישור הממונה על כך שהתכניות מקיימות בפירוט הנדרש את מלוא הקריטריונים האמורים – מהווה תנאי הכרחי ומתלה לזכייה במכרז ולחתימה על הסכם התקשרות; וכן כי ידוע לו שהגשת תכניות שאינן מפורטות דיו או הימנעות מהטמעת הערות הממונה לצורך קבלת האישור כאמור, בהתאם לתנאי סעיף 8 למכרז, עלולות להביא לכך שההצעה לא תשתכלל לכדי זכיה, לחילוט ערבות המכרז ולפניה למציע בעל ההצעה הבאה הטובה ביותר לצורך שכלול זכיותו.

ניסיון המציע:

6.1.8. במהלך שבע השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, המציע הפעיל לפחות שני מרכזי שירות, אשר כל אחד מהם מקיים – בנפרד – לכל הפחות את כל התנאים שלהלן, באופן מצרפי חופף ומצטבר:

בסעיף זה, "מרכז שירות" – מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לפניות מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות.

6.1.8.1. כל אחד ממרכזי השירות הופעל עבור לקוח אחד שונה, במסגרת התקשרות אחת ישירה ונפרדת, מכח חוזה התקשרות אחד, לצורך הפעלת מרכז השירות עבור לקוח זה. מובהר כי ככל שבמסגרת התקשרות המוצגת הופעל מרכז השירות ביותר מאתר

- פיזי אחד – כל האתרים יחד ייחשבו כמרכז שירות אחד, ולא ניתן להציגם כמרכזי שירות נפרדים.
- 6.1.8.2. תקופת ההפעלה של כל מרכז שירות שלפי סעיף 6.1.8.1 למכרז בהתאם לחוזה ההתקשרות לא פחתה משנתיים רצופות, שבמהלכן התקיימו כל יתר רכיבי סעיף זה;
- 6.1.8.3. במהלך תקופת ההפעלה שלפי סעיף 6.1.8.2 למכרז הופעל כל אחד ממרכזי השירות רק לטובת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.8.1. למכרז
- 6.1.8.4. לאורך כל תקופת ההפעלה שלפי סעיף 6.1.8.2 למכרז כל אחד ממרכזי השירות הופעל בהיקף של לפחות 50 עמדות מאוישות במשמרת; ולפחות אחד ממרכזי השירות הופעל לאורך כל תקופת ההפעלה האמורה בהיקף של 100 עמדות מאוישות במשמרת לפחות. כל מרכזי השירות שלפי סעיף זה הופעלו לכל הפחות בימים א עד ה במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00.
- 6.1.8.5. לפחות אחד ממרכזי השירות כלל, בנוסף למענה האנושי כאמור בסעיף 6.1.8.4 למכרז לאורך כל תקופת ההפעלה שלפי סעיף 6.1.8.2 למכרז, גם שירות באמצעות תקשורת כתובה מקוונת ב- on line; והיקף פעילות זו מנה לכל הפחות 20 נציגים בסך הכל, והופעל לכל הפחות בימים א עד ה במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00.
- 6.1.8.6. לפחות אחד ממרכזי השירות הופעל תוך שימוש במערכת Contact Center (להלן: CC), שהמזיץ היה אחראי על תפעולה ותחזוקתה כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה; ואשר כללה לכל הפחות את הרכיבים/מאפיינים שלהלן:
- 6.1.8.6.1. מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).
- 6.1.8.6.2. שרתי C.T.I כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).
- 6.1.8.6.3. נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור (A.S.R) ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים).
- 6.1.8.6.4. תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים:
- 6.1.8.6.4.1. תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים הטלפונים.
- 6.1.8.6.4.2. תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון, להדרכה, תפעול וניהול מרכז השירות ובקרת המשרד, אחסון ואחזור השיחות לפחות לשנה עבודה ברצף.
- 6.1.9. במהלך חמש השנים שקדמו להגשת ההצעות המציע הפעיל לפחות מרכז שירות אחד, תוך שימוש במערכת שירות לקוחות המבוססת על תשתית CRM, באופן מצרפי חופף ומצטבר; כל התנאים שלהלן, באופן מצרפי חופף ומצטבר:
- בסעיף זה, "מרכז שירות" – מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לפניית מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות
- 6.1.9.1. הפעלת מרכז שירות הייתה במסגרת התקשרות אחת ישירה, מכח חוזה התקשרות אחד, עם לקוח אחד, לצורך הפעלת מרכז שירות עבור לקוח זה;
- 6.1.9.2. תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.9.1 למכרז נמשכה 12 חודשים רצופים לפחות, שבמהלכם התקיימו כל יתר רכיבי סעיף זה;
- 6.1.9.3. לטובת הפעלת מרכז שירות כאמור בסעיף 6.1.9.1 למכרז המציע הקים ופיתח מערכת שירות לקוחות המבוססת על תשתית CRM אשר דומה בהיקפה ובדרישותיה

הפונקציונאליות למערכת הנדרשת במסגרת מכרז זה כמפורט בסעיף 4.4 למכרז זה ובנספח י"ג.

בסעיף זה, "הקים ופיתח" – ביצע, בין בעצמו ובין באמצעות ספק משנה, את כל הפעולות הנדרשות לצורך התקנת המערכת עבור מתן השירות, ההתאמות הנדרשות במערכת לצורך מוקד שירות הלקוחות והלקוח הרלבנטי, האינטראקציה הנדרשת בינה לבין מערכות אחרות המתממשקות אליה ופיתוח מלוא הממשקים הנדרשים לצורך תפעול המוקד באמצעות המערכת; וכן תחזוקתה המלאה.

6.1.9.4. מערכת שירות הלקוחות שלפי סעיף 6.1.9.3 למכרז שימשה את המציע לטובת הפעלת המוקד לאורך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.9.2 למכרז, והיא הכילה מידע אישי אודות 50,000 לקוחות רשומים לפחות.

בסעיף זה, "מידע אישי" – מידע הכולל לכל הפחות שם מלא, טלפון ומספר ת.ז.

6.1.10. אם בכוונת המציע (ככל שיזכה) לבצע את תכולות העבודה המפורטות בסעיף 4.4 למכרז ובנספח י"ג למכרז באמצעות קבלן משנה:

6.1.10.1. קבלן המשנה עומד לכל הפחות בתנאי הסף שבסעיף 6.1.9.3 למכרז;

6.1.10.2. קבלן המשנה הצהיר כי מכיר את תכולות העבודה המפורטות בסעיף 4.4 למכרז ובנספח י"ג למכרז, ומסוגל למלא אותן בהתאם לדרישות שיופנו אליו מהמציע, ככל שיזכה;

6.1.10.3. המציע מתחייב לבצע את תכולות העבודה האמורות באמצעותו.

6.1.10.4. קבלן משנה שלפי סעיף זה יוכל להופיע בהצעה אחת בלבד.

6.1.11. במהלך שבע השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, המציע העניק **שירותי מענה לפניות ציבור**, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שלהלן, באופן מצרפי חופף ומצטבר: בסעיף זה, "פניות ציבור" – תלונה, פנייה, בקשה למידע, הצעה לשיפור שמתקבלות מהציבור הרחב באופן כתוב ואשר נדרש בגינן בירור ו/או בדיקה מול גורמים נוספים ו/או מערכות מידע וניתן בגינן מענה בכתב שלא במעמד הפניה עצמה.

6.1.11.1. המציע סיפק מענה לפניות ציבור עבור לקוח (גוף אחר, אשר אינו המציע) אחד, במסגרת התקשרות אחת ישירה ומכח חוזה התקשרות אחד, לצורך מתן שירותי המענה לפניות הציבור, במשך שנתיים רצופות לפחות;

6.1.11.2. במהלך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.11.1 למכרז המציע טיפל בפניות ציבור בהיקף של 500 פניות כתובות בכל חודש לכל הפחות;

6.1.11.3. לטובת מתן שירותי המענה לפניות ציבור ובמהלך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.11.1 למכרז העסיק המציע לפחות 7 עובדים ביחסי עובד - מעביד, בו זמנית, אשר עסקו באופן ישיר במתן מענה לפניות ציבור בכתב

7. **תקופת ההתקשרות:** תקופת ההתקשרות עם הזוכה תהיה כדלהלן:

7.1. **תקופת הקמה** – תחל מיום חתימת הסכם ההתקשרות על ידי המשרד ותאריך **חמישה חודשים לכל היותר** (אלא אם ניתן מטעמים מיוחדים אישור הממונה מראש ובכתב להארכת התקופה, ובאישור ועדת המכרזים), ובכל מקרה תסתיים עם אישור הממונה; ובמהלכה יבוצעו כל פעולות ההקמה לצורך מתן השירותים המפורטים במכרז זה כמפורט בסעיף 3.2 למכרז על נספחיו.

7.2. **תקופת הפעלה** – תחל ביום ההפעלה הראשון, עם מתן אישור הממונה על סיום תקופת ההקמה, ותמשך ארבע (4) שנים, שבמהלכם יפעיל הזוכה את מרכז השירות כמפורט בהרחבה בסעיפים 3.3 – 3.8 למכרז על נספחיו.

למשרד שמורה האופציה להאריך את תקופת ההפעלה מידי שנה בתקופות בנות עד שנה כל אחת, ועד לארבע (4) שנים נוספות, כך שבסך הכל ההתקשרות לטובת ההפעלה לא תעלה על תקופה כוללת של שמונה (8) שנים. אופציה זו תמומש לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד בכפוף לשביעות רצונו מעבודת הספק הזוכה ואיכותה.

מדינת ישראל

8. עורך המכרז אינו מתחייב לבחור כל הצעה שהיא, והוא יהיה רשאי לבטל את המכרז כולו או חלקו, או לדחותו מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת לפי שיקול דעתו הבלעדי.
9. ועדת המכרזים רשאית להאריך את המועדים המצוינים לעיל. על המועד החדש יחולו כל ההוראות החלות על המועד המקורי אלא אם כן ימסר אחרת.
10. ככל שקיימת סתירה בין מסמכי המכרז לכתוב במודעה זו, האמור במסמכי המכרז יגבר.
11. כל שינוי במסמכי המכרז יפורסם באתר האינטרנט הממשלתי.

בכבוד רב,

הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים