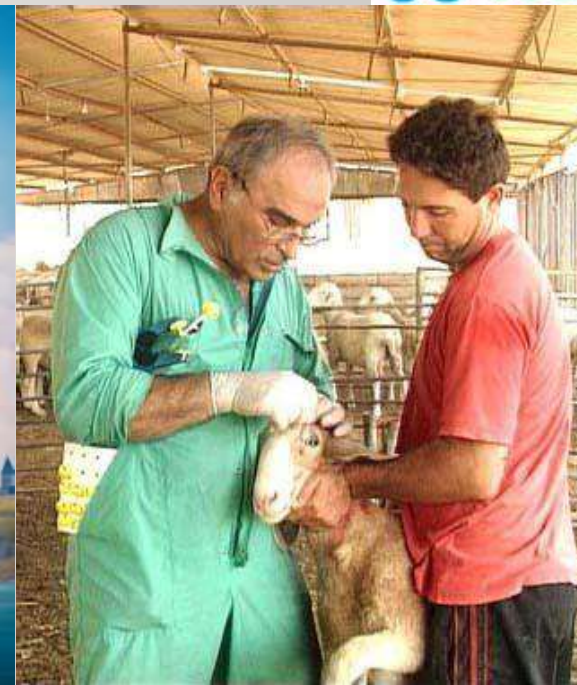


# משרד החקלאות וביטחון המזון

כנס מציעים מכרז להפעלת מוקד שירות ותמיכה 2025



## מטרת המפגש

1. הצגת המשרד ומוקד השירות
2. דגשים למכרז
3. הליך הבחירה של הספק הזוכה

# משרד החקלאות וביטחון המזון – אמנת השירות

משרד החקלאות וביטחון המזון פועל מתוך מחויבות להבטחת עתיד החקלאות בישראל כחלק בלתי נפרד מביטחון המזון הלאומי. אנו מתחייבים לשירות המשלב מצוינות מקצועית, חדשנות ורגישות אנושית, התואם את חזון המשרד לספק מזון מקומי, טרי, בריא ואיכותי, בהתאם לצורכי האוכלוסייה והמשק, תוך הבטחת ביטחון המזון הלאומי להיות מובילה עולמית, יעילה וחדשנית, על בסיס ערכי ההתיישבות, מותאמת אקלים ובת קיימא.

## הלקוחות שלנו

- חקלאים
- עמותות (רווחת בע"ח)
- אזרחים
- השלטון המקומי
- עסקים
- משרדי ממשלה

## קצת נתונים על המוקד הקיים

- מוקד השירות של משרד החקלאות עלה לאוויר בנובמבר 2020 ומתופעל ע"י חברת תקשוב.
- במוקד קיים צוות שירות ומידע וצוות תמיכה טכנית.
- החל מ 1.1.2025 המוקד פעיל החל מהשעה 7:30 בבוקר ועד השעה 19:30 בערב וזמין במגוון רחב של ערוצי שירות: שיחות נכנסות, דואר אלקטרוני, טפסים מקוונים, צ'אט, ווצאטאפ, ובקרוב - רשתות חברתיות.
- בשעות שאינן שעות הפעילות, המענה הקולי מאפשר טיפול במקרים דחופים על ידי כוונים בלשכות הווטרינריות או דיווח בטופס דיגיטלי הנשלח לפונה המבקש לדווח על אירוע צעב"ח. במקרים אחרים ניתן להשאיר מספר טלפון ונציגי השירות מבצעים שיחה ביום העסקים הבא.
- במוקד ישנם כ 10 נציגים בנוסף למנהל המוקד ומנהל/ת הידע.
- מענה בשפה העברית, אנגלית וערבית – חובה רוסית- יתרון.

# נתונים תפעוליים - 2024

סה"כ פניות לשנת 2024 בכלל  
ערוצי התקשורת למוקד 73,925  
פניות לפי החלוקה הבאה:

כמות	ערוץ תקשורת
61,554	שיחות טלפוניות
4,202	דואר אלקטרוני
1,267	צ'אט
5,160	ווטסאפ – עלה לאוויר החל מאפריל 2024
1,742	טופס דיווח צעב"ח מקוון

במהלך השנה התקבלו במוקד **73,925** פניות בסך הכל,  
כאשר מתוך כמות זו, **61,554** מהפניות למוקד היו פניות  
טלפוניות.

אפיק התקשורת הטלפוני מהווה את האפיק תקשורת  
הדומיננטי במוקד, עם שיעור של **83%** מכלל הפניות  
למוקד.

**76%** מכלל השיחות למוקד היו בנושאי השירות והמידע.

**24%** מכלל השיחות למוקד היו בנושאי מערכות מידע.

## מטרות ויעדים

- להוות מוקד שירות, מידע ותמיכה לפניית של סוגי הלקוחות השונים.
- לספק תמיכה מקצועית בתפעול מערכות המשרד המשמשות את סוגי הלקוחות השונים.
- לספק שירות ומידע בערוצי ההתקשרות השונים בשיחות טלפונית ובתקשורת כתובה, באמצעות נציגי שירות ובאמצעים טכנולוגיים מתקדמים.

## ציפיות מהספק

- להיות הפנים של המשרד כלפי הפונים למוקד
- להיות שותף פעיל של המשרד בקידום מוקד שירות איכותי, מקצועי ואמפטי

# מועדי המכרז

המכרז הינו מכרז מקוון – ההגשה דיגיטלית

תאריך	נושא
2/2/2025	מועד פרסום המכרז
12/02/2025 בשעה <u>13:00</u>	כנס מציעים
17/02/2025 ב <u>11:00</u> בשעה	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
23/2/2025 ב <u>12:00</u> בשעה	מועד תחילת הגשת הצעות
27/02/2025 ב <u>14:00</u> בשעה	מועד אחרון להגשת הצעות
ראיונות יתקיימו במהלך חודש מרץ 2025, המועד והשעה תימסר למציעים הרלוונטיים בסמוך למועד הנקוב.	ראיון

## תכולת המכרז

**המידע המחייב הוא אך ורק המידע המופיע במסמכי המכרז !**

שאלות הבהרה יש לשלוח באופן מקוון ורק תשובות שנמסרו כמענה לשאלות הבהרה יחייבו את המשרד.

המכרז מורכב מרכיבים טכנולוגיים של מערכות תומכות ומרכיבים של **שירותים** המסופקים ע"י החברה כמפורט במסמכי המכרז.

שלב ההקמה – הקמה של המוקד לרבות איפיון ופיתוח המערכות המוצעות על ידי הספק לתפעול שוטף.

שלב ההתייצבות - בתום תקופת ההקמה, תחל תקופת ההתייצבות שתמשך 3 חודשים נוספים.

תפעול שוטף - מוקד השירות יפעל על בסיס פגישות חודשיות, שגרות ניהול, בקרת ביצועים וניטור פעילות באמצעות דוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים שיישלחו על פי המפורט במסמכי המכרז.

## תפקידים נדרשים :

### תמורה לנציג:

- על הספק לשלם לנציגי השירות שכר שלא יפחת מהקבוע בחוק בתוספת 10%.
- על הספק לשלם לנציגי השירות הטכני שכר שלא יפחת מהקבוע בחוק בתוספת 40%.
- בנוסף על הספק להציג תוכנית/מערכת לתגמול ושימור העובדים לאורך זמן.

- מנהל לקוח
- מנהל פרויקט - (לתקופת ההקמה)
- מנהל/ת מוקד – משרה מלאה
- מנהל/ת ידע – משרה מלאה
- ראשי צוותים – בהתאם לאישור המשרד
- נציגי שירות – בהתאם לצורך
- נציגי שירות טכני – בהתאם לצורך
- אנליסט - 10% משרה

## מערכות טכנולוגיות

**מערכת דיגיטלית אחודה** לקליטת הפניות וניתובם ל CRM ממגוון ערוצי פנייה (טלפון, צ'אט, וואטסאפ, דוא"ל, רשתות חברתיות וכו')

**מערכת ניהול הידע** - מערכת ניהול הידע שתסופק על-ידי הספק, תשמש לצורך פריטי מידע, תסריטי שיחה, מבחני ידע והודעות מתפרצות. המציע יציע מערכת ניהול ידע אשר יש לה API למערכת Salesforce וניתן לפתח ביניהן ממשקים.

**מערכת CRM** - מערכת ניהול הפניות שתשמש את המוקד היא מערכת של Salesforce בהתאם למכרז מרכזי של מינהל הרכש הממשלתי 10-2023 ועל פי הנחיות הוראת תכ"מ 16.2.4.

- כלל מחויבויות המזמין במסגרת התקשרות זו יחולו על המזמין עבורו פועל ספק מיקור החוץ.
- התמורה תשולם על ידי ספק מיקור החוץ באופן ישיר.
- משרד החקלאות ישלם לספק מיקור החוץ כנגד חשבונית חודשית את מחיר הרישוי החודשי.
- רישוי עבור המוצר יהיה על שם משרד החקלאות.
- המערכת תתממשק באופן מלא למערכות נוספות קרי, טלפוניה וניהול ידע על מנת לאפשר לנציג עבודה במסך אחד.

## אופן חישוב ניקוד האיכות

מס'	משקל	תיאור תנאי
1	20%	ראיון
2	20%	ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי
3	5%	ניסיון מעבר לתנאי הסף
4	10%	חוות דעת לקוחות
5	10%	התרשמות מאתר המוקד המוצע
6	20%	מתודולוגית ההפעלה של המוקד
7	15%	תוכנית ההקמה

**הספק הזוכה יבחר ע"פ אמות מידה בשקלול של 60% איכות ו 40% מחיר.**

## אופן חישוב ניקוד המחיר

הצעת המחיר (כולל מע"מ) למילוי ע"י המציע	משקל	מכפיל	מטבע	יחידת התמחור	
ט	34%	182	ש"ח	עלות <b>שעת</b> LOGIN של נציג שירות	1
ט	25%	182	ש"ח	עלות <b>שעת</b> LOGIN של נציג טכני	2
ט	13%	182	ש"ח	עלות <b>שעת</b> LOGIN של ראש צוות/נציג בכיר	3
ט	5%	182	ש"ח	עלות <b>שעת</b> מנהל ידע	4
ט	10%	1	ש"ח	עלות <b>חודשית</b> של מנהל המוקד	5
ט	5%	1	ש"ח	עלות קבועה <b>חודשית</b>	6
ט	8%	8.33%	ש"ח	עלות הקמת מוקד ( <b>חד פעמי</b> )	7

## אופן חישוב ניקוד המחיר

1. במידה ולא יוצע מחיר לגבי אחת או יותר מיחידות התמחור לעיל, ההצעה כולה תפסל ותדחה על הסף.
2. על הסכומים המוצעים להיות סופיים ולכלול כל מס, ובכלל זה מע"מ כשיעורו על פי דין (ככל שהמציע חב בתשלום מע"מ). יודגש כי מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יציין זאת באופן מפורש וברור במסגרת הצעתו.
3. לצורך השוואה בין ההצעות וקביעת הצעת המחיר המשוקללת של המציע, תוכפל הצעת המחיר השעתית (בסעיפים 1-4) ב-182 עלות ההקמה (סעיף 7) תחולק ב-12, העלויות החודשיות (סעיפים 5-6) ילקחו בערך הנקוב.
4. כל הערכים הנ"ל יוכפלו במשקל היחסי המופיע בטבלה ויסכמו לציון הצעת המחיר המושקללת.
5. שקלול כאמור יבוצע ע"י המזמין/עורך המכרז בלבד.

## התמורה לספק

התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעת המחיר, המצורפת **כנספח ב'** להסכם.

בנוסף לתשלום התמורה על פי הצעת המחיר, ישולמו לספק תשלומים עבור עלויות ה-CRM על-פי כללי המכרז ולפי המפורט להלן:

מחירון הוראת תכ"מ 16.2.4 (בהתאם למכרז מרכזי 2023-10): בהתאם למחירון המופיע בנספח ג' להוראת התכ"מ

**תשלום חודשי בגין תקורות וניהול חודשיות:** התשלום יכלול את כל הוצאות הספק הקבועות הנדרשות לצורך ניהול הפרויקט שאינן מופיעות בהצעה. תמורה זו תכלול בין היתר גם את עלויות הניהול, שכירת המקום וכל העלויות התפעוליות והטכנולוגיות הנגזרות ממנו.