



**מכרז 25/2023**

# **הפעלת מוקד שירות לאזרח**

**מפגש מציעים**

05/06/2023



# שלבי ההליך המכרזי





## טבלת ריכוז מועדים

המועד	הפעילות
29/05/2023	פרסום המודעה בעיתונות ובאתר האינטרנט.
05/06/2023	מפגש מציעים – חובה, בשעה 11:00 (אפליקציית גוגל מיט)
12/06/2023	בשעה 12:00 בדיוק, מועד אחרון לקבלת שאלות הבהרה
03/07/2023	תאריך אחרון לפרסום מענה לשאלות הבהרה
17/07/2023	בשעה 12:00 בדיוק, מועד אחרון להגשת הצעות בתיבת המכרזים.



\*במקרה של סתירה בין המועדים לעיל לבין המועדים הנקובים בטבלה בעמ' 1 במסמכי המכרז יגברו המועדים בטבלה בעמ' 1 במכרז.



## כללי

- הרשות הארצית לכבאות והצלה מבקשת לקבל הצעות להפעלת מוקד שירות לאזרח (להלן: "השירות").
- רשאים להשתתף במכרז, מציעים אשר ביכולתם לספק את השירותים המתוארים בתכולת העבודה ובהתאם להוראות המכרז.
- היקף הרכש המוערך לתקופת התקשרות הראשונה (36 חודשים) במכרז הוא כ- 15 מיליון ₪ כולל מע"מ. ההיקף האמור מובא לידיעה והערכה בלבד ואין לראות בו משום התחייבות מצד הרשות לביצוע הזמנה בהיקף כלשהו.



## תנאי סף מקצועיים

- היקף פעילות מוכח של המציע: המציע הפעיל בישראל בין השנים 2018-2022, ארבעה מוקדי שירות ייעודיים למשך תקופה של מינימום שנתיים מלאות, עבור שלושה לקוחות שונים שלפחות שניים מהם הינם משרד ממשלתי, בהיקף מינימאלי של 40 עמדות נציגי שירות, אשר אוישו בו זמנית על-פני 8 שעות רצופות לפחות בכל יום עבודה.
- ניסיון המציע: המציע בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בהפעלת ותחזוקה של מערכות CRM, ניהול ידע, IVR וטלפוניה במוקדים ובעל ניסיון של שנתיים בהפעלת ותחזוקה של מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית (Omni Channel) המוצעות על-ידו במסגרת מכרז זה.



## תנאי סף מקצועיים - המשך

- אתר מוקד השירות – המציע הינו הבעלים או החוכר או השוכר או צד להסכם מותנה לשכירות שייכנס לתוקפו במידה והמציע ייקבע כזוכה במכרז כאמור בסעיף 5.3 למסמכי המכרז וכל עוד עומד בתנאים המצטברים:
    - ✓ במקום בו יוגש אתר אשר פועל כיום על ידי המציע יש להגיש רישיון עסק בתוקף, במקום בו המציע מחזיק הסכם מותנה - תוגש הצהרה והתחייבות של המציע כי למבנה וגם לאו לאתר המוצע על ידו.
    - ✓ ככל שהמציע יוכרז כזוכה, למבנה יהיו את כלל האישורים החוקיים הנדרשים על פי דין להפעלתו:
  - למבנה קיים אישור תקף מאת רשות הכבאות לקיומם של סידורי בטיחות אש הנדרשים במבנה.
  - בסמכות הרשות לדרוש ולבקש מאת המציעים מסמכים ואישורים נוספים אודות המבנה וגם \ או האתר אשר יוצע על ידי המציע למתן השירותים.
  - לרשות עומדת הזכות על פי שיקול דעת הבלעדי להורות על פסילתו של מציע אשר לא יניח את דעתה של הרשות בעניין עמידה בתנאי זה.
  - ✓ כל מציע רשאי להציע אתר אחד בלבד.
  - ✓ על גודלו של האתר המוצע לעמוד בדרישות פרק 3 כפי שנקבעו במסמך תכולת העבודה בנספח ט"ז.
- (לנוסח המלא של תנאי סף זה יש לעיין בסעיף 5.3 למסמכי המכרז.)



## שאלות הבהרה

- ניתן לפנות בשאלות הבהרה ובבקשה לשינויים.
- התשובות יפורסמו באתר הכבאות - בעמוד המכרז.
- הפנייה תעשה בכתב באמצעות הדוא"ל בקובץ וורד.
- **אשת קשר:** דניאלה אור
- **דוא"ל:** [danielao@102.gov.il](mailto:danielao@102.gov.il)
- **מספר טלפון:** 03-5116383
- **אתר המכרז:** [https://www.gov.il/he/departments/general/fire\\_authority\\_open\\_tenders](https://www.gov.il/he/departments/general/fire_authority_open_tenders)



## אופן הגשת ההצעות

- **קלסר איכות** – כל מסמכי המכרז כמפורט בטבלה בסעיף 6 מתויקים בקלסר.
- **מעטפת מחיר – להצעת המחיר בלבד.**
- **מיקום ההגשה** - תיבת המכרזים בבניין נציבות כבאות והצלה שד' רחבעם זאבי 7 (פינת שד' מינסטר) ראשון לציון, מבנה 5, קומת קרקע חדר 01 (באפליקציית WAZE: "ביה"ס לכבאות").
- **מומלץ להגיע מוקדם** – נדרש אישור כניסה למתחם קריית הכבאות.



## ערבות הצעה

- המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית בלתי מותנת, ברת חילוט, לא צמודה על סך של 250,000 ₪ לפי הנוסח המצורף **בנספח ט'** למסמכי המכרז.
- המציע יגיש כתב ערבות מקורי בלבד. הרשות לא תקבל העתק כתב ערבות הנושא חותמת "העתק נאמן למקור".
- מציע שיחפוץ בכך, יהיה רשאי להעביר לבדיקה מוקדמת את נוסח הערבות שבכוונתו לצרף להצעה. **מובהר למציע כי האחריות לבדיקת כתבי הערבות מוטלת עליו בכל מקרה.**
- **סטייה מהנוסח המצורף בנספח ט' עלולה להביא לפסילת הצעה.**



## אופן בחירת הזוכים

- שלב ראשון: בדיקת תנאי סף  
יפתחו כל מעטפות ההצעות (למעט מעטפות ההצעות המחיר), אשר התקבלו עד למועד האחרון למסירת ההצעות ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים. הצעה שלא תעמוד באחד מתנאי הסף תיפסל, ההצעות שיעמדו בכל תנאי-הסף יעברו לשלב השני.
- שלב שני: מתן ציון איכות (משקל 40%)
  - שלב זה יבדקו אך ורק הצעות אשר עברו את השלב הראשון.
  - על המציע להגיש תכנית הפעלה של מוקד השירות ואת התאמתו לדרישות המכרז כמצוין במסמכי המכרז ובמסמך תכולת העבודה (נספח ט"ז).
- שלב שלישי: בדיקת הצעת המחיר (משקל 60%)
  - בשלב זה יפתחו מעטפות המחיר ויבדקו הצעות המחיר עבור המציעים אשר קיבלו **ציון איכות מינימאלי של 75 נקודות** בשלב האיכות וינתן ציון למחיר.
  - חובה למלא את כל סעיפי הצעת המחיר.
- שלב רביעי: בחירת הזוכה במכרז
  - ההצעה אשר קיבלה את ציון הסופי (TS) הגבוה ביותר תהא ההצעה הזוכה.

# טופס הצעת המחיר

➤ אין לבצע שינויים בטופס הצעת המחיר.

➤ המחירים המוצעים כוללים את התמורה המלאה לרבות כל העלויות, מיסים ומע"מ. (המחיר יהיה המחיר הסופי כולל מע"מ).

טבלה 1 - הצעת המחיר להקמת והפעלת מוקד שירות לאזרח (משקל 85%)

#	שם השירות	יחידת מידה	סה"כ מחיר ליחידה בש"ח כולל מע"מ (עמודה Z כולל עמודה Y)	כמות לשקלול (עמודה X)	סה"כ משוקלל בש"ח כולל מע"מ (עמודה Z כולל עמודה Y)
1.	תשלום לשעת Login - עד 10,000 שעות בחודש (כולל את כל העלויות הנלוות להקמת ותפעול המוקד כמצוין בתכולת העבודה, לרבות שכירות המקום)	1 שעה	_____ נה (כולל מע"מ)	4000	יחושב על ידי הרשות
2.	שעת הדרכה לנציגי שירות	1 שעה	80% מתעריף ה-Login		יחושב על ידי הרשות
3.	שעת פיתוח לשירותים חדשים	1 שעה	_____ נה (כולל מע"מ)	200	יחושב על ידי הרשות
4.	עלות רישוי ותמיכה למערכת CRM (עבור משתמשים נוספים מעבר לעובדי המציע ו-5 פרזנטים מטעם הרשות)	1 רישיון חודשי	_____ נה (כולל מע"מ)	40 רישיונות	יחושב על ידי הרשות
E	סה"כ עלות משוקללת				יחושב על ידי הרשות

## טופס הצעת המחיר - המשך

**טבלה 2 – הצעת מחיר לעלות הקמת המוקד (משקל 5%):**

#	שם הפריט	מחיר מינימלי	מחיר בש"ח כולל מע"מ
F	עלות חד פעמית להקמת המוקד (כולל עלויות של מיתוג פנימי כמפורט בנספח תכולת עבודה)	₪ 25,000	₪ _____ (כולל מע"מ)

**הערות:**

1. יובהר כי מחצית מסה"כ עלות ההקמה תהא על חשבון הספק ואילו המחצית השנייה על חשבון הרשות.

**טבלה 3 – הצעת מחיר להנחה לרכישה אופציונלית (משקל 5%):**

#	שם הפריט	משקל לשקלול	אחוז הנחה
G	אחוז הנחה לרכישת עלות רישוי ותמיכה למערכת CRM בפעילות של 10 רישיונות	100%	% _____ הנחה

**טבלה 4 – הצעת מחיר להשכרת חדר ייעודי - אופציונלי (משקל 5%):**

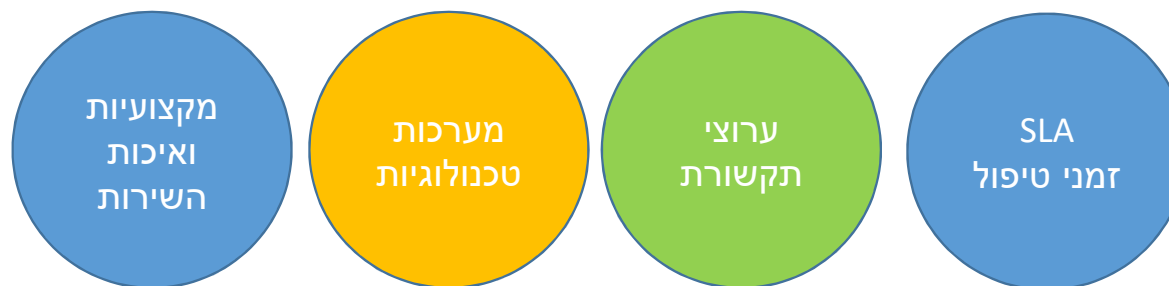
#	שם הפריט	יחידת מידה	מחיר בש"ח כולל מע"מ
H	עלות השכרת משרד ייעודי לנציגי הרשות	משרד 1 לחודש ימים	₪ _____ (כולל מע"מ)



# תמצית תכולת העבודה



## תפיסת השירות- מצב רצוי



- ✓ הלקוח במרכז – המוקד משמש כקו ראשון למענה ללקוח.
- ✓ סטנדרטיזציה – של המענה הטלפוני והגדלת הנגישות - יעדי ארגון ברורים: זמינות השירות ואיכותו, שפה אחידה.
- ✓ נקודת ממשק אחת- המאפשרת ללקוח לקבל את כלל המידע הרלוונטי אליו, תוך הקטנת הצורך להגעה פרונטאלית, צמצום פניות חוזרות ופינוי השטח לעבודת הליבה.
- ✓ זמינות ונגישות ללקוח במגוון רחב של ערוצים – ניהול מסע הלקוח מול העדפות הלקוחות.



# הפניות



## עיקרי הפעילות

## המענה במוקד ניתן למגוון לקוחות

## סוגי הפניות

70% תקשורת  
כתובה

30% שיחות  
נכנסות

רשויות  
מוניציפאליות

בעלי עסקים (או  
נציגים מטעמם)

אזרחים

יועצי בטיחות  
(שם כולל לנציגים אשר  
פונים בשם המבקשים)

יזמים

קבלנים



אגרות מבצעיות



פניית ציבור



הליך  
רישוי עסקים



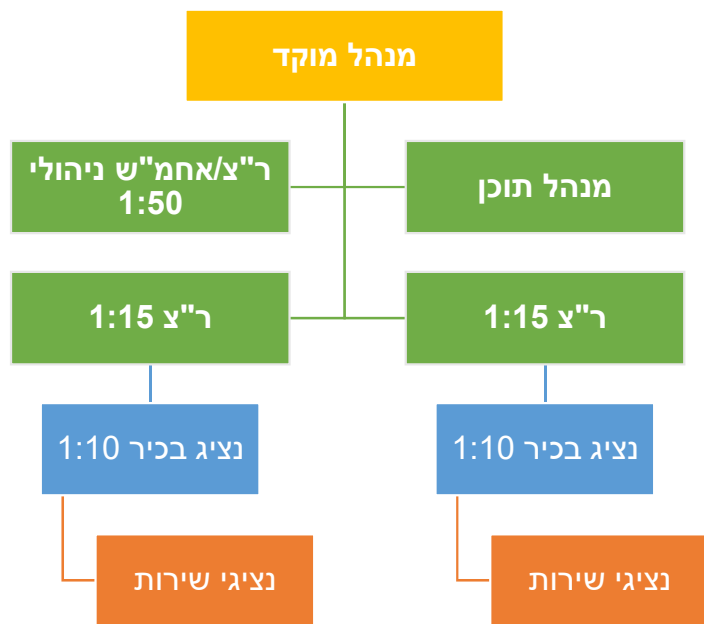
הליך בניה

לתשומת ליבכם, יתכן והתווספו בעתיד סוגי פניות נוספים. □



# מה חשוב לנו?

איכות ומקצועיות נותני השירות



- ✓ גיוס המועמדים המתאימים ופרופיל המועמד גבוה.
- ✓ שימור ידע ושימור עובדים.
- ✓ שגרות ניהול ותפעול המוקד.
- ✓ חיזוי וניהול משמרת – זמני מענה.
- ✓ היערכות למצב חירום / משבר.
- ✓ מבחני ידע (אחת לרבעון).
- ✓ הקשבות ומשובים 1 לחודש- 4 שיחות לפחות.
- ✓ ניהול פורטל/ ניהול ידע.
- ✓ מקצועיות והשבחת היכולת המקצועית.
- ✓ שירות מעולה ומדידתו בסקרי שביעות רצון.
- ✓ שיתוף פעולה עם הספק.
- ✓ ניתוח נתונים.



## שיפור ושדרוג הכלים הדיגיטליים למענה ותהליכי עבודה

### פעילות רציפה של המוקד הינה קריטית, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה



#### רב ערוציות

- יתקיימו מספר אפשרויות ליצירת קשר כגון: טלפון, פנייה מקוונת, מייל, וואטאפ, צאט וכיוצא בזה.
- אפשרות מעבר בין השירותים בשיחה - יכולת שמירה על רצף שירות.
- כלים לתמיכה טכנית באמצעות השתלטות על מחשב לקוח להכוונתו.
- שליחת טפסים ומילוי און ליין



#### מערכת IVR

- המערכת תכלול תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות. ניתוב שיחות על-פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח. מתן מידע עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושיווקי מפולח לקוחות ושרות.



#### מערכת הקלטת שיחות

- ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במוקד.
- הקלטה תהיה בעלת קישור URL ל-CRM.
- המערכת תאפשר הקלטת מסכים, כולל תמלילי שיחות הצ'אט במידה ויופעל במוקד.



#### מערכת CRM

- תוקם בענן בהתאמה לדרישות הממשלה ותשמש לנציגים וכן לגורמים פנימיים בכב"ה.
- המערכת תהיה פתוחה ומבוססת Web ובעלת יכולת פיתוח מהירה.
- המערכת תציג מסך 360 על הלקוח.
- התממשקות למערכות כב"ה.
- מערכת ניהול ידע תהיה בממשק למערכת ה-CRM לצרכי איתור מידע.



## אופן מדידה כמותי



מדד	יעד	תדירות מדידה
אחוז תעסוקת נציגי שירות	70%	חודשי
פניות בתחום הצטרפות לאנשי קשר / תיק בקליק	100% (עד 4 שעות בזמני פעילות המוקד)	יומי
פניות בתחום רישוי עסקים	100% (בתוך 24 שעות)	יומי
פניות התחום רישוי תצהיר	100% (בתוך 14 יום)	יומי
פניות בשאר התחומים	100% (בתוך 48 שעות)	יומי
מענה וטיפול בפניות כתובות (תקשורת כתובה)	עד 7 פניות בשעה	חודשי





## אופן מדידה כמותי



תדירות מדידה	יעד	מדד
יומי	80%	אחוז השיחות הטלפוניות הנענות תוך 30 שניות
	עד 4%	אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות
חודשי	7 שיחות בשעה	משך זמן שיחה נכנסת
יומי	90%	אחוז השיחות הנענות תוך 15 שניות
	עד 4%	נטישה
חודשי	עד 4 פניות שהסתיימו בהצלחה	כמות שיחות יוצאות אשר טופלו בהצלחה.





## אופן מדידה איכותי



תדירות מדידה	יעד	מדד
רבעוני	90% (בציון הגבוה מהציון 80).	מקצועיות - ציון במבדק ידע
חודשי	80% (בציון הגבוה מהציון 80).	מקצועיות - ציון בהקשבות למענה טלפוני, למענה לתקשורת כתובה ולפעילות קו אחורי
חודשי	85% (ציון ממוצע בסקר גבוה מהציון 85)	ציון סקר שביעות רצון לקוחות
בהתאם לצורך	85% (ציון ממוצע בסקר גבוה מהציון 85)	ציון סקר "לקוח סמוי"



## מבנה המוקד- דגשים



### שטח עמדת נציג

- רוחב עמדת נציג לא יפחת מ 1.2 מטר ועומק עמדת הנציג לא יפחת מ- 60 ס"מ.
- רוחב המעברים בין עמדות נציגי השירות לא יקטן מ - 1.5 מטר
- עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ- 1.3 מטר.

### אבזור עמדה

- כיסא מבנה אורטופדי לתמיכה בגב, נוח לשיבה
- מחשב + מסך דק בגודל מינימאלי של "24.
- מכשיר טלפון חכם.
- אוזניה מסננת רעשי רקע.
- ציוד שולחן אישי
- שטח אחסון אישי.

- ✓ מיתוג המוקד- על הספק למתג את המוקד.
- ✓ באתר תהיה הפרדה פיזית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי.
- ✓ על הספק להעמיד לרשות, במידת הצורך, חדר ישיבות במוקד לצורכי ישיבות והדרכות.
- ✓ אתר המוקד יאפשר גידול במספר נציגי שירות במקרה של תקופות שיא.



**תודה רבה**

**שאלות נוספות?**