



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

לכבוד

משתתפי המכרז

שלום רב,

הנדון: מכרז פומבי 217/17

למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון -מענה לשאלות ההבהרה

1. במענה לשאלות הבהרה שנתקבלו בקשר עם המכרז שבנדון, נבקש להדגיש כי נעשו שינויים רבים ומשמעותיים במסמכי המכרז לאור סיוור הקבלנים שהתקיים ולאור השאלות שנשאלו. לפיכך, יש לעבור על מסמך זה בקפידה וללמוד אותו היטב.
2. לאור ריבוי השאלות והעדכונים לא ייצא נוסח מעודכן למסמכי המכרז ובמקום שבו ישנו עדכון / שינוי / סתירה בין מסמך זה לבין מסמכי המכרז - נוסח מסמך זה גובר.
3. לאור ריבוי השאלות ולוח הזמנים הצפוף, נושאי הביטוח שלא קיבלו מענה במסמך זה, יקבלו מענה ישירות מול הזוכה במכרז.
4. ולהלן התייחסותנו לשאלות ההבהרה שהתקבלו:

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
1.	כללי	כללי	נבקש לשלוח את חוברת המכרז גם כקובץ PDF במייל, בתצורה אשר ניתן להדפיס את הנספחים ולהגישם במענה. כמובן מותנה ברכישת המכרז.	הבקשה נדחית. יש להגיש את המענה על מסמכי המכרז שנרכשו ולהכין עותק זהה. יצוין כי לא יועלה עותק pdf מעודכן של המכרז לאתר העירייה. יש לצרף למעטפת מסמכי המכרז את מסמך המענה לשאלות ההבהרה כשהוא חתום על ידי המציע.
2.	מסמך ג'- הצעת המחיר	סעיף ט'	מאחר ומדובר בשירות עתיר שכר נבקשכם לשנות את מנגנון ההצמדה באופן בו כלל התעריפים יוצמדו לשיעור השינויים בשכר המינימום.	המחירים ליחידת שירות, כפי שיוצעו על ידי המציע הזוכה, יוצמדו בשיעור שני שלישים לשכר המינימום. ההצמדה תתבצע בחשבון החודש העוקב לחודש בו בוצע עדכון השכר כאמור.



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
3.	נספח ד'2	סעיף 3	נבקשכם להוסיף סעיף תמורה בגין הרישיונות הנדרשים במערכת ה-CRM	<p>התקנת מערכת ה-CRM של הספק תוגדר כשירות <u>אופציונאלי בלבד</u>. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק התקנה של מערכת ה-CRM שלו בעד 3 עמדות מחשב במשרדי המזמין. בגין התקנת המערכת תשולם לספק תמורה, בהתאם לתמחור נפרד שיתבצע מולו ככל שתמומש האופציה כאמור.</p> <p>בהתאם לכך, סעיף 9.10 לחוזה, סעיף 3.7.1.2 לנספח ד'1 וסעיף א'3 לנספח ד'2 מהמילים "הספק מתחייב" עד לסיום הסעיף, וסעיף 11.8.1 לנספח ד'1 - ישונו לנוסח הבא:</p> <p>במהלך תקופת החוזה, המזמין שומר לעצמו את האופציה לדרוש מהספק להתקין בעד 3 עמדות מחשבים במשרדי המזמין את מערכת המוקד הטלפוני שברשותו, לרבות מערכת ה-CRM של הספק. בכלל העמדות כאמור תינתנה למשתמשי המערכת מטעם המזמין הרשאות משתמש מלאות, לרבות יכולת הפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת, וכן הדרכה ותמיכה שוטפת. ככל שתמומש האופציה כאמור, תשולם בגין כך תמורה לספק בהתאם לתמחור נפרד שהמזמין ינהל מולו בנושא.</p> <p>הבהרה זו תגבר על האמור בסעיף 3.1.1 לפרוטוקול מפגש המציעים.</p>
4.	מסמך ד' - חוזה	סעיף 4.6	נבקשכם להוסיף סעיף תמורה בגין הדרישה לשליחת עלונים ודוא"ל לתושב	<p>סעיפים 6.14 לחוזה ו- 1.10 לנספח ד'1 יבוטלו. נושא פרסום מספר הטלפון של המוקד יהיה באחריות המזמין.</p>
5.	מסמך ד' - חוזה	סעיף 7.2	נבקשכם להוסיף תמורה בגין שירותי BACKOFFICE	<p>הבקשה נדחית - ראו המענה לשאלה הבאה.</p>
6.	נספח ד'1 - מפרט השירותים	סעיף 4.11	נבקשכם להוסיף סעיף עלות בגין דמי טיפול בשליחת קבלות ללקוח דמי הטיפול צריכים לכלול את עבודת נציג ה-backoffice, עלות הדפסת המכתב ואת עלות המעטפה המבוילת.	<p>ראשית יובהר, כי הספק יידרש לשלוח ללקוח <u>קבלות בלבד בדוא"ל/בדואר</u>, תוך מתן עדיפות לדוא"ל, וכן <u>טפסים מקוונים בדוא"ל</u>. שליחת יתר החשבונות והטפסים הידיניים תהא באחריות ועל חשבון המזמין בלבד ואין רלוונטיות לעבודת הספק.</p>



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מענה	נוסח השאלה	פרק וסעיף רלבנטיים	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	מס"ד
<p>לעניין העלויות הכרוכות בקבלות, מעטפות מבוללות תבואנה על <u>חשבון המזמין</u> כמצוין בסעיף 4.11. עלויות הדפסת הקבלות ושליחתן תבואנה על חשבון הספק, ועבור כך תשולם לו תמורה כפי שיפורט להלן.</p> <p>בהתאם יבוצעו השינויים להלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> • סעיף 13.11 למסמך א' וסעיף 19.9 לחוזה – הנוסח ישונה באופן הבא: "...המזמין יישא בתשלומים ובהוצאות בגין מעטפות מבוללות, הדפסה ושליחה של שוברי תשלום ממוגנטים, חשבונות וטפסים ידניים...". במקביל, בשורה השנייה מסוף הסעיף, במקום המילים "הדפסת חשבונות, קבלות וטפסים" תבואנה המילים "הדפסת ושליחת קבלות". • סעיף ו' למסמך ב', סעיף ז' למסמך ג' וסעיף 5.12 לחוזה - במקום המילים "הדפסת חשבונות, קבלות וטפסים" יירשם "הדפסת ושליחת קבלות". • סעיף ח' למסמך ג' – במקום המילים "הדפסת שוברי תשלום ממוגנטים" תבואנה המילים "הדפסה ושליחה של שוברי תשלום ממוגנטים, חשבונות וטפסים ידניים..". • סעיף 4.10 לנספח ד'1 – הנוסח ישונה באופן הבא: "הספק יפיק וישלח קבלות ללקוחות באמצעות דוא"ל ו/או דואר, תוך מתן עדיפות לשליחה בדוא"ל אלא אם יורה המזמין אחרת, וכן טפסים מקוונים באמצעות הדוא"ל". • סעיף 4.11 לנספח ד'1 – הנוסח ישונה באופן הבא: "עבור שליחת קבלה ללקוח בדוא"ל – תשולם לספק תמורה בסך 0.4 ₪ + מע"מ. עבור הדפסת ושליחת קבלה ללקוח בדואר – תשולם לספק תמורה בסך 0.3 ₪ + מע"מ, כאשר ההוצאות בגין מעטפות מבוללות תבואנה על חשבון המזמין. תשלום 				



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
				<p>התמורה כאמור הינו בכפוף להמצאת דו"חות ביצוע חודשיים הכוללים את פרטי הקבלות שנשלחו בפורמט שיוגדר על ידי המזמין ולעדכון כתובות הדוא"ל של הלקוחות במערכת המידע של המזמין".</p>
7.	נספח ד'3 – נספח איכות השרות A	כלל הסעיפים בנספח	<p>ע"פ מודל הקנסות המתואר במכרז ייתכן מצב שבו הספק יידרש לשלם לעירייה. מודל הקנסות במכרז אינו עומד בקנה אחד עם יעדי SLA הנהוגים בשירותים מסוג זה. נבקשכם להגביל את הקנסות אשר חלות על הספק בשיעור שלא עולה על 5% מסך התמורה המשולמת לספק</p>	<p>הבקשה התקבלה חלקית - היקף הקנסות בשנה לא יעלה על שיעור של 10% מסך התמורה השנתית לספק.</p>
8.	מסמך ד'- חוזה	סעיף 19	<p>מחירי המינימום במכרז הם מחירים אשר אין בהם בכדי לכסות את עלות הפעלת המוקד. לשם המחשה: בהנחה ונציג נמצא בניצולת עמדה של 75% (וזאת ע"מ לספק רמת שירות נאותה לעירייה) ומניסיונו בתחום הביירוים, משך שיחת בירור ממוצעת היא כ-4.5 דקות ועל-כן הנציג יענה בממוצע לכ-10 שיחות בירור בשעה. מחיר המקסימום במכרז עומד על כ-4 ש"ח לשיחת בירור מדובר בהכנסה של כ-40 ש"ח לשעת עבודה כאשר עלות שכרו של הנציג בלבד) ללא עלויות ניהול, קורות, הנהלה וכלליות) עולה על סכום זה. בהמשך לסעיף מודל הקנסות ובהתאם לדרישות העירייה לעמידה ביעדי SLA, ניצול העמדה אף צפוי לרדת ולעמוד על ניצול של כ-50%, המשמעות היא שנציג יענה ל-6.66 שיחות בשעה. במצב הנ"ל ההכנסה השעתית הממוצעת היא כ-26.6 ש"ח לשעה. הנכם מתבקשים לעלות את מחירי המקסימום בשיעור</p>	<p><u>מחירי המקסימום במכרז יעודכנו כדלהלן:</u> <u>עבור שיחה נענית במוקד הביירוים - 4.5</u> <u>עבור שיחה נענית במוקד התשלומים- 2.7</u> <u>יש להגיש את הצעת המחיר (מסמך ג') בטופס המעודכן המצורף בסוף מסמך זה.</u></p>



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מענה	נוסח השאלה	פרק וסעיף רלבנטיים	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	מס"ד
	עליה של 50% לפחות מהמחיר כפי שנקבע במכרז.			
<p>1. יובהר כי העלויות הכרוכות בהתחברות הספק למערכות המידע של המזמין - תבואנה על חשבון המזמין. בהתאם לכך יבוצעו השינויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • סעיף 13.11 למסמך א' וסעיף 19.9 לחוזה – לפני המילים "הכרוכים באספקת השירותים", תבואנה המילים "והתחברות הספק למערכות המידע של המזמין". במקביל, בשורה השנייה מסוף הסעיף, תימחקנה המילים "התחברות למערכות המידע של המזמין". • סעיף ו' למסמך ב', סעיף ז' למסמך ג' וסעיף 5.12 לחוזה – תימחקנה המילים "התחברות למערכות המידע של המזמין". • סעיף ח' למסמך ג' – לפני המילים "הכרוכים באספקת השירותים" תבואנה המילים "והתחברות הספק למערכות המידע של המזמין". • סעיף 5.21 לחוזה – המילים מ"הספק יישא" עד סוף הסעיף תימחקנה. במקומן תבואנה המילים: "הספק יידרש להדריך את עובדיו לגבי שימוש במערכות המידע של המזמין, ללא תלות בזהות ספק המערכות". • סעיף 5.28 לחוזה – יימחק. • סעיף ב' לנספח ד'2 – <ul style="list-style-type: none"> ○ סעיפים 1-4 יימחקו. במקום תבואנה המילים: "הספק יתחבר למערכות המידע של המזמין, כאשר העלויות הכרוכות בהתחברות תבואנה על חשבון המזמין". ○ סעיף 6 ישונה לנוסח הבא: "בכל מקרה בו יסב המזמין את מערכתיו לספק אחר, תחול על הספק האחריות להדריך את עובדיו לגבי השימוש במערכות החדשות". <p>2. סעיף 3.7.1 לנספח ד'1 – ישונה לנוסח הבא: 3.7.1. ניהול הפניות במוקד הביורוקרטי</p>	<p>נבקש להוריד סעיף זה. עלויות ההתחברות למערכות הגביה הקיימות היום בשוק משתנות מחברה לחברה ואין אחידות בנושא.</p>	סעיף 5.28	מסמך ד'- חוזה	9.



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מענה	נוסח השאלה	פרק וסעיף רלבנטיים	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	מס"ד
<p>יבוצע כדלהלן:</p> <p>3.7.1.1. <u>לאחר</u> הטמעת מערכת CRM אצל המזמין - ניהול הפניות במערכות המזמין מול כל ספק מערכות מידע שיפעיל אותן עבור המזמין, על פי הרשאות מיוחדות שתינתנה על ידי ספק מערכות המידע בהתאם לדרישות המזמין. נכון למועד פרסום המכרז, מערכות המזמין מסופקות על ידי חברת מטרופולינט. למזמין הסמכות הבלעדית להחליף את ספק מערכות המידע שלו בכל עת שיבחר.</p> <p>3.7.1.2. <u>עד</u> להטמעת מערכת ה-CRM אצל המזמין, ניהול הפניות ייעשה במערכת ה-CRM של הספק. במהלך תקופת החוזה, המזמין שומר לעצמו את האופציה לדרוש מהספק להתקין בעד 3 עמדות מחשבים במשרדי המזמין את מערכת המוקד הטלפוני שברשותו, לרבות מערכת ה-CRM של הספק. בכלל העמדות כאמור תינתנה למשתמשי המערכת מטעם המזמין הרשאות משתמש מלאות, לרבות יכולת הפקת דו"חות עצמאית ובלתי מוגבלת, וכן הדרכה ותמיכה שוטפת. ככל שתמומש האופציה כאמור, תשולם בגין כך תמורה לספק בהתאם לתמחור נפרד שהמזמין ינהל מולו בנושא.</p> <p>*יודגש כי בכל מקום במסמכי המכרז בו נזכרת מערכת CRM - כל עוד לא הוטמעה מערכת CRM אצל המזמין, הכוונה <u>למערכת הספק</u>. לאחר ההטמעה, הכוונה למערכת CRM של <u>המזמין</u>.</p> <p>3. סעיף 5.27 לחוזה, סעיף 3.7.3 לנספח ד'1' וסעיף ב'10 לנספח ד'2' – בסוף הסעיף תבואנה המילים הבאות: "הספק ישלח קבצים נפרדים עבור פניות פתוחות שעודן בטיפול ועבור פניות שטופלו ונסגרו במערכת".</p>				
סעיף 1.7 למסמך א', 6.8 לחוזה ו- 1.6 לנספח	נבקש הבהרה לסעיף זה. למה	סעיף 6.8	מסמך ד'-	.10



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
	חוזה		הכוונה בטיפול עו"ד חיצוניים?	ד'1 – יבוטלו. יובהר כי מרגע העברת חוב לטיפול עו"ד, לספק אין כל מעורבות בטיפול / גביית החוב, למעט חובתו לפעול בהתאם לתסריטי השיחה שיימסרו לו, לרבות הפניית לקוחות לעו"ד המטפל בחובם.
11.	מסמך ג' הצעת מחיר	סעיף 4 (1) עמוד 39	מחיר מקסימום לשיחת בירורים 4 ש"י אינו סביר ואף הפסדי נוכח הדרישות במכרז ובכלל. נבקש לשנות לפחות ל 5 ש"י לשיחת ברור (שכן שכר המינימום עומד לעלות שוב)	ראו תשובה לשאלה מס"ד 8 לעיל.
12.	מסמך ד' חוזת הפרות וסעדים	סעיף 25.1 עמוד 66	כאשר מופעל מודל קנסות מקובל להפעיל גם מודל פרסים המאפשר לנו הספקים, לעמוד ביעדים ללא פגיעה כלכלית.	ראו מנגנון של תוספות תשלום עבור הוראות קבע ומבצעי טלקולקטינג, כמפורט בנספח ד'3.
13.	נספח ד' 1 מפרט השירותים	סעיף 3.4.3 עמוד 74	מדובר בפעילות נוספת מעבר לשיחה המשולמת. מדובר בהוצאה של שעות עבודה נציגי בק אופיס, הוצאות הדפסה, נסיעה לסניפי הדואר. פעילות זו צריכה להיות משולמת בנפרד או לתמחר בצורה הוגנת את התעריף לברור/תשלום.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 6 לעיל.
14.	נספח ד' 1 מפרט השירותים	סעיף 3.6.1 עמוד 74	זמן ההמתנה למענה 90% מהפניות תוך 50 שניות אינו סביר. אבקש לשנות ל80% מהשיחות נענות תוך 60 שניות זמן המתנה ממוצע ו20% הנוספים נענים עד 180 שניות זמן המתנה ממוצע.	80% מהשיחות תענינה תוך 60 שניות ו- 20% תוך 180 שניות. באופן זה ישונה סעיף 4.14.1 לנספח ד'1. כמו כן, יבוצע שינוי במדד מס' 1 לנספח ד'3 כמפורט בנוסחו המתוקן – מצורף בסוף המסמך.
15.	נספח ד' 1 מפרט השירותים	סעיף 3.6.2 עמוד 75	שיחות ננטשות שיעורן לא יעלה על 3% אינו מקובל בעולם המוקדים. יש לשנות ל 5% שיחות ננטשות. 95% מענה כמקובל. כמו כן נבקש שתהיה החרגה בימי התרעות, שליחת מסרונים ומשברים בלתי צפויים.	שיחה ננטשת תוגדר כשיחה שהסתיימה ביוזמת הלקוח בעת המתנתו לנציג שירות לאחר 60 שניות ומעלה מרגע השמעת צליל ההמתנה ובכפוף לכך שבחר שלא להשאיר לאחר 60 שניות הודעה בשירות ה-call back. אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות לא יעלה על 5% בכל זמן נתון. באופן זה ישונו סעיפים 3.6.2 ו- 4.14.2



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
				לנספח ד'1. כמו כן, יבוצע שינוי במדד מס' 2 לנספח ד'3 כמפורט בנוסחו המתוקן – מצורף בסוף המסמך.
.16	נספח ד' 1 מפרט השירותים	סעיף 8.3 עמוד 79	נבקש לדעת מהו התמחור בגין שליחת מסרונים והקמת קמפיין sms לתושבי הוד השרון.	הסעיף יבוטל. כנ"ל יבוטל נושא ה- SMS מסעיף 7.21.3 לחוזה וסעיף 9.20.3 לנספח ד'1.
.17	נספח ד' 3 sla	עמודים 99-102	לא מקובל ולא סביר כל עוד אין מודל פרס/ תשלום עבור כל שיחה גבוהה יותר.	ראו תשובות לשאלות מס"ד 12, 14, 15 לעיל.
.18	עמוד 39	4	ראשית ולפני הכל, אנו מבקשים להדגיש כי ללא שינוי המחירים המקסימליים, לא יהיה ניתן להגיש הצעה במכרז. אנו מבקשים להעלות את מחיר המקסימום לפניה מ – 4 ש"ל – 5.5 ש"ל ולהעלות את מחיר המקסימום לפניה מ – 2.5 ש"ל – 3.8 ש"ל.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 8 לעיל.
.19	עמוד 39	4	יש להפריד את שירות משלוח מסמכים ולתמחרו בנפרד לפי 3.5 ש"ל לפעולה. לא ניתן לכלול שירות זה במסגרת הבירורים מאחר שמדובר בשירות נפרד. אנא תקנו.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 6 לעיל.
.20	עמוד 50	6.10.1	נבקשכם לתקן את שעת סגירת המוקד בימי שישי וערבי חג ל-12:30 עקב מיעוט פניות.	מקובל. שעות הפעילות תהיינה בימים א' – ה' בשעות 08:00-20:00 ובימי ו', ערבי חג וחול המועד בשעות 08:00-12:30. בהתאם ישונו סעיפים 6.10.1 לחוזה ו- 1.8.1 לנספח ד'1. הבהרה זו גוברת על האמור בסעיף 3.1.2 לפרוטוקול מפגש המציעים.
.21	עמוד 50	6.14	נבקשכם לאשר כי מדובר בטעות סופר וכי אחריות על פרסום מספר הטלפון של המוקד בכל האמצעים חלה על המזמין ולא על הספק.	ראה תשובה לשאלה מס"ד 4 לעיל.
.22	עמוד 50	7.21.3	נבקשכם לאשר כי מבצעי גבייה יופעלו בתיאום ובתזמון מול המוקד, בפרק זמן של 7 ימי עסקים לפחות טרם הפעלתם וזאת על מנת לאפשר	מקובל.



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
			הערכות בהתאם.	
23.	עמוד 54	9.10	לעניין מערכות ה-CRM - לא סביר שהקבלן יישא בעלות זו בנוסף לעלויות הנוספות שצוינו במכרז, המזמין יישא בעלות רישיונות המערכת.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 9 לעיל.
24.	עמוד 61	19.6	מניסיונו בעולם המוקדים למעלה מ-90% מהתושבים המשתמשים בשירות CALLBACK הם תושבים שפנו למוקד הברורים. בהתאם לכך המענה שניתן בשיחה חוזרת לתושבים שבחרו בשירות זה מבוצע על ידי נציג ברורים והשירות הניתן לתושב הוא של שיחת ברורים. לפיכך המחיר בגין שיחות CALLBACK צריך להיות לפי המחיר של שיחה נענית במוקד ברורים, נבקשכם לתקן סעיף זה בהתאם.	מקובל. בגין שיחות חוזרות ללקוחות במסגרת שירות ה- Call Back - תשולם למציע הזוכה תמורה לפי המחיר שנקב בהצעתו עבור מוקד הברורים. בנוסף, סעיף 8.1.1 לנספח ד'1 ישונה לנוסח הבא: "במסגרת מוקד הברורים ומוקד התשלומים יועמד שירות Call Back לרשות לקוחות שיפנו בשעות בהן אין המוקדים פועלים ו/או לקוחות שזמן המענה הצפוי להם עולה על 60 שניות. במסגרת השירות תופעל מערכת הקלטה ממוחשבת לאחר 60 שניות המתנה, אשר בה יוכלו הלקוחות להשאיר את פרטיהם כולל מספר הטלפון שלהם לשם יצירת קשר באמצעות הקשה בטלפון או השארת הודעה קולית, וזאת עפ"י הנחיות מדויקות במענה המוקלט ללקוחות".
25.	עמוד 61	19.9	נבקשכם לשלוח פירוט נתונים לפי כמויות ופילוח סוגים של דברי הדואר שנשלחו בשנים 2015-2016. מניסיונו שירות זה בהיקפי העירייה מצריך העסקת עובד קבוע, אנא תקנו את מפרט השירותים והמחירים. לא סביר שהקבלן יישא בעלות זו בנוסף לעלויות הנוספות שצוינו במכרז, מניסיונו התעריף המקובל הוא 3 ש"ח לפעולה של עובד BACKOFFICE.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 6 לעיל.
26.	עמוד 62	19.13	נבקשכם להוסיף: ובתנאי שהשינויים לא מגדילים את עלויות הספק ביותר מ-10%. ככל שהשינוי יהיה גדול יותר המזמין ישלם בגינו את העלות שתסוכם מול הספק.	הבקשה נדחית.
27.	עמוד 89	11.7.15.12	חברתנו עומדת בתקן PCI המחמיר	במקרה שהספק יידרש להעביר לידי המזמין



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
	עמוד 65	23.3.12	של חברות האשראי ועל פי התקן, העברת שיחות המכילות פרטי אשראי אסורה. נבקש את אישור התאגיד בכתב לזוכה שמסיר מהספק כל אחריות לפרטי שיחה שהועברה מחוץ לכותלי המוקד.	הקלטות שמע, התהליך יגובה באישור מתאים מאת המזמין בהתאם למהות המקרה הספציפי.
28.	עמוד 65	23.3.13	נבקשכם להחריג מקרים בהם נדרש פיתוח ליצירת הדו"ח.	מקובל.
29.	עמוד 66	25	נבקשכם טרם הפעלת כל קנס להעביר התראה ואפשרות לקבלן לתקן את החריגה וכן להפעיל קנסות רק החל מהפרה שלישית ובכל מקרה לא יושת קנס לפני קבלת מענה מפורט אודות החריגה ודיון בנושא במשרדי הרשות.	תועבר התראה רק בעת הפרה ראשונה. החל מהפרה שניה באותו נושא המזמין רשאי לקנס ללא התראה, והכל בהתאם להוראות נספח ד'3.
30.	נספח ד'1 עמ' 73	3.3	נבקשכם להחריג פניות כלליות לשירות כדוגמת - מידע כללי ושעות קבלת קהל כפניות שאין צורך לתעד שכן אין מדובר בפנייה המחייבת זיהוי לקוח.	הבקשה נדחית.
31.	נספח ד'1 עמ' 74	3.4.3	נבקשכם לשלוח פירוט נתונים לפי כמויות ופילוח סוגים של דברי הדואר שנשלחו בשנים 2015-2016. מניסיונו שירות זה בהיקפי העירייה מצריך העסקת עובד קבוע, אנא תקנו את מפרט השירותים והמחירים. לא סביר שהקבלן ישא בעלות זו בנוסף לעלויות הנוספות שצוינו במכרז' מניסיונו התעריף המקובל הוא 3 ש"ח לפעולה של עובד BACK OFFICE.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 6 לעיל.
32.	נספח ד'1 עמ' 74	3.4.4.3	נבקש לתקן את הניסוח לשני ימי עסקים, לא כולל ימי שישי.	מקובל. כמו כן, בסעיף 3.4.4.1 לנספח ד'1 - 24 שעות ישונו ליום עסקים אחד, לא כולל ימי שישי.
33.	עמוד 99 עמוד 78 עמוד 74	1 4.4.1 3.6	מניסיונו ללקוח אין כל הבדל בין המתנה של 50 שניות להמתנה של 60 שניות בממוצע. נבקשכם לתקן	ראו תשובה לשאלה מס"ד 14 לעיל.



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
			את הסעיפים ל-70% תוך 60 שניות, 20% תוך 90 שניות, 10% תוך 120 שניות לכלל השיחות כמקובל במוקדי שירות ובמכרזי מוקדים דומים. נבקשכם להוסיף את המילה "בממוצע" לאחר המילה שניות. אנא אשרו כי מענה Callback ייחשב כמענה לכל דבר ועניין במניין השיחות הנענות.	
.34	75	3.6.2	שיחות ננטשות אינן בשליטה של המוקד, שכן הלקוח יכול לבחור לנתק את השיחה גם לאחר מספר שניות בודדות בלבד מתוך שיקולים אשר אינם רלוונטיים לשירות הניתן במוקד. אנא בטלו סעיף זה או ציינו כי נטישה מתחת ל-60 שניות לא תכלול במניין הננטשות לצורך עמידה בסעיף זה.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 15 לעיל.
.35	75	3.6.3	נבקשכם לתקן הסעיף ל- "לקוחות הנוטשים תוך מעל 60 שניות" ואת זמן החזרה ללקוח ל-5 שעות. חזרה תוך 3 שעות הנה בגדר בלתי אפשרית ותגרור הוצאות כבדות על הספק.	הבקשה נדחית. להגדרת שיחה ננטשת ראה תשובה לשאלה מס"ד 15 לעיל.
.36	78	4.14.2	שיחות ננטשות אינן בשליטה של המוקד, שכן הלקוח יכול לבחור לנתק את השיחה גם לאחר מספר שניות בודדות בלבד מתוך שיקולים אשר אינם רלוונטיים לשירות הניתן במוקד. אנא בטלו סעיף זה או ציינו כי נטישה מתחת ל-60 שניות לא תכלול במניין הננטשות לצורך עמידה בסעיף זה.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 15 לעיל.
.37	78	4.14.3	נבקשכם לתקן הסעיף ל- "לקוחות הנוטשים תוך מעל 60 שניות" ואת זמן החזרה ללקוח ל-5 שעות. חזרה תוך 3 שעות הנה בגדר בלתי אפשרית ותגרור הוצאות כבדות על הספק.	הבקשה נדחית. להגדרת שיחה ננטשת ראה תשובה לשאלה מס"ד 15 לעיל.
.38	79	8.3	לא סביר שהעירייה תדרוש מהספק לממן את עלות הודעות ה-sms.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 16 לעיל.



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
			ייתכנו עשרות אלפי הודעות בשנה שהספק צריך לממן. נבקשכם לתקן סעיף זה לכך שאם העירייה תדרוש הפעלת הודעות היא תישא בעלויות כמקובל במכרזים דומים.	
39.	80	9.1	נבקשכם לשלוח פירוט נתונים לפי כמויות ופילוח סוגים של הפעולות הנדרשות מנציגי ה-BACKOFFICE בשנים 2015-2016. מניסיונו שירות זה בהיקפי העירייה מצריך העסקת עובד קבוע, אנא תקנו את מפרט השירותים והמחירים. לא סביר שהקבלן ישא בעלות זו בנוסף לעלויות הנוספות שצוינו במכרז, מניסיונו התעריף המקובל הוא 3 ש"ח לפעולה של עובד BACKOFFICE.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 6 לעיל.
40.	91	א.1.	נבקשכם לאשר כי מדובר בטעות סופר וכי הכוונה לקיבולת מקסימום של X שיחות בו זמנית	מדובר בטעות סופר, הכוונה לקיבולת של לפחות 200 שיחות בו זמנית.
41.	91	א.2.	נבקשכם לעדכן את הסעיף ל-60 שניות כמקובל בעולם המוקדים.	מקובל, ראה תשובה לשאלה מס"ד 24 לעיל.
42.	91	א.3.	1. נבקשכם לאשר כי מדובר בטעות סופר וכי הכוונה לתיעוד במערכת הביילינג או ה-CRM של המזמין או במערכת ה-CRM של הספק. 2. נבקשכם להחריג פניות כלליות לשירות כדוגמת - מידע כללי ושעות קבלת קהל כפניות שאין צורך לתעד שכן אין מדובר בפנייה המחייבת זיהוי לקוח.	1. ראו תשובה לשאלה מס"ד 9 לעיל. 2. ראו תשובה לשאלה מס"ד 30 לעיל.
43.	92	6	נבקש לעדכן כי זמן ההמתנה יחל להילקח בחשבון רק מרגע השמעת צליל ההמתנה ללקוח.	מקובל.
44.	92	ב4	נבקשכם לאשר כי כל עלות שתהיה מטעם תוכנת הגבייה תחול על העירייה לרבות ממשקים ורישיונות עבודה. דרישה זו פוגמת בעקרון השיוויון בין החברות המשתתפות ויכולה לגרום למצב בו תוכנת הגבייה	ראו תשובה לשאלה מס"ד 9 לעיל.



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
			עצמה תקבע את הזוכה במכרז. מכיוון שחברת מילגם הינה ספקית התוכנה בעירייה ואין לה הוצאות בגין רישיונות התוכנה אזי קיים לה יתרון משמעותי בהגשת ההצעה. כמו כן, התקשרות עם תוכנת הגבייה יכולה ליצור מצב לא שיווינוי שכן ייתכן מאוד ולכל החברות המשתתפות מחיר אחר ברכישת הרישיונות, עובדה זו בלבד יוצרת חוסר איזון בהצעת המשתתפים במכרז.	
45.	99	נספח ד'3	נבקשכם טרם הפעלת כל קנס להעביר התראה ואפשרות לקבלן לתקן את החריגה וכן להפעיל קנסות רק החל מהפרה שלישית ובכל מקרה לא יושת קנס לפני קבלת מענה מפורט אודות החריגה ודין בנושא במשרדי הרשות.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 29 לעיל.
46.	99	2	שיחות ננטשות אינן בשליטה של המוקד, שכן הלקוח יכול לבחור לנתק את השיחה גם לאחר מספר שניות בודדות בלבד מתוך שיקולים אשר אינם רלוונטיים לשירות הניתן במוקד. אנא בטלו סעיף זה או ציינו כי נטישה מתחת ל-60 שניות לא תכלל במניין הננטשות לצורך עמידה בסעיף זה.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 15 לעיל.
47.	99	3	נבקשכם לתקן הסעיף ל- "לקוחות הנוטשים תור מעל 60 שניות" ואת זמן החזרה ללקוח ל-5 שעות. חזרה תוך 3 שעות הנה בגדר בלתי אפשרית ותגרור הוצאות כבדות על הספק.	הבקשה נדחית. להגדרת שיחה ננטשת ראה תשובה לשאלה מס"ד 15 לעיל.
48.	100	6	נבקש לתקן את הניסוח לשני ימי עסקים, לא כולל ימי שישי.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 32 לעיל.
49.	100-101	7,8,9,10	אנא אשרו כי לפני מתן הקנס יהיו לפחות שתי התראות בנושא. כמו כן, אשרו כי לפני הטלת הקנס הקבלן יציג את גירסתו למקרה.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 29 לעיל.



י"ט אלול, תשע"ז

10 ספטמבר, 2017

מס"ד	המסמך או הנספח או העמוד אליו מתייחסת ההבהרה	פרק וסעיף רלבנטיים	נוסח השאלה	מענה
50.	101	11	נבקשכם להחריג פניות כלליות לשירות כדוגמת - מידע כללי ושעות קבלת קהל כפניות שאין צורך לתעד שכן אין מדובר בפנייה המחייבת זיהוי לקוח.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 30 לעיל.
51.	102	13	אשרו כי לפני הטלת הקנס הקבלן יציג את גירסתו למקרה.	ראו תשובה לשאלה מס"ד 29 לעיל.
52.	נספח ד'3 SLA			עובדי הספק יידרשו לבצע את השירותים על פי נהלי גבייה שיועברו על ידי המזמין. הפרת נהלי הגבייה תגרור התראה בכתב לספק עם גובה הקנס הצפוי (עד 1,000 ₪ למקרה ובהתאם לשיקול דעתו של גזבר העירייה ו/או מי מטעמו). ככל שההפרה לא תתוקן לאחר 2 התראות נוספות ו/או ככל שהמקרה יחזור על עצמו למעלה מ-3 פעמים (כולל ההתראה הראשונה), יוציא המזמין את ההתראה לפועל. העירייה שומרת את הזכות להפעיל קנס גם ללא התראה או לאחר התראה אחת בלבד, במקרים חריגים במיוחד.

5. מצ"ב למסמך זה כנספחים:

5.1. מסמך ג' - הצעת המחיר - מעודכן; נספח ד'3 - נספח איכות השרות SLA - מעודכן;

6. מסמך זה והנספחים לו, כאמור הינו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ולפיכך יש לחתום עליו ועל כל המסמכים הנלווים אליו, ולהכניס אותם למעטפת מסמכי המכרז בעת ההגשה במשרדנו ברחוב יהושע בן גמלא 34 בהוד-השרון.

בברכה,

עו"ד חזי קינן

מנהל מחלקת חוזים ומכרזים

העתקים:

אירית כהן, מנהל אגף מערכות מידע
אבישי יצחקי, מנהל מחלקת הגביה
אופיר קוזחי, חשב מינהל הכספים
שרה גרוס-רביע, יועצת העירייה למכרז

מסמך ג' – הצעת המחיר

למכרז פומבי מס' 217/17

למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון

אני הח"מ _____ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז והנני מגיש בזאת את הצעתי למכרז פומבי מס' 217/17 למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון, כהגדרתם במסמכי המכרז.

הנני מצהיר כי קראתי והבנתי את כל פרטי המכרז, לרבות פרסום ההודעה למציעים בעיתונות, כל מסמכי המכרז וכל תנאי המכרז, המפרטים, תנאי העבודה, וכל הגורמים האחרים המשפיעים על אספקת השירותים, ידועים ומוכרים לי, אני מסכים להם ובהתאם לכך קבעתי את הצעתי.

לאחר שבדקתי את כל הנתונים הנדרשים, והנני מכיר את תנאי המקום ויודע את כל הפרטים הנוגעים לאספקת השירותים ואפשרויותיהם, אני מציע לקבל על עצמי את כל ההתחייבויות והתנאים הכלולים במסמכי המכרז בלא כל הסתייגות, ובכלל זה לספק את השירותים ו/או כל חלק מהם בהתאם להצעתי, לפי המחירים הנקובים על ידי במסמך זה להלן.

1. אני מצהיר מסכים מתחייב בזאת כי:

א. הנני בעל הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לצורך אספקת השירותים נשוא המכרז, בהתאם לכל מסמכי המכרז.

ב. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא, לבצע את כל הדרישות וההתחייבויות על פי הוראות המכרז ומסמכיו.

ג. כמו כן אני מתחייב לעמוד בכל התנאים הנדרשים עפ"י כל דין ו/או תקן לצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז.

ד. הנני מתחייב כי במידה ואזכה במכרז והמזמין יתקשר איתי בהסכם, אתחיל באספקת השירותים בתוך 30 ימים קלנדריים ממועד חתימת המזמין על ההסכם, אא"כ הודיע לי המנהל המזמין בכתב אחרת, ואספקם במשך כל תקופת ההתקשרות באופן מושלם, בהתאם למסמכי המכרז, הוראות הבטיחות והוראות כל דין, לפי המחירים הנקובים בהצעתי, לשביעות רצונם המלא של המזמין והמנהל מטעמו.

ה. ידוע לי, כי אספקת השירותים, על פי מסמכי המכרז, מחייבת שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותי או מי מטעמי וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז וההתחייבויותיי במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין, הנוגע לצנעת הפרט.

ו. כמו כן ידוע לי כי כל התחייבות המופיעה במסמכי המכרז ובכלל זה בחוזה, גם אם לא הוזכרה

במפורש בחלק זה, מחייבת אותי.

ז. הנני מצהיר כי המחירים המוצעים על ידי עבור אספקת השירותים נשוא המכרז כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירותים נשוא תנאי המכרז וההסכם על פי תנאי המכרז וההסכם, עפ"י הכלול במפרטי השירותים לרבות כוח אדם, משרדים, ציוד, מחשוב, רישיונות והיתרים, הדפסת ושליחת קבלות, אביזרים, חומרים, נסיעות, ביטוחים וכיו"ב, לא כולל מע"מ וכל דבר אחר הדרוש לביצוע השירותים נשוא המכרז.

ח. ידוע וברור לי כי על אף האמור דלעיל, המזמין יישא בתשלומים ובהוצאות בגין מעטפות מבוללות, הדפסה ושליחה של שוברי תשלום ממוגנטיים, חשבונות וטפסים ידניים והתחברות הספק למערכות המידע של המזמין, כנדרש לצורך אספקת השירותים.

ט. מובהר לי בזאת כי למעט תשלום מע"מ כדין, לא תשולם לי כל תמורה נוספת בגין ביצוע השירותים נשוא המכרז, על כל הכרוך בהם, מעבר למחירים המוצעים על ידי ובכלל זה לא ישולמו לי הפרשי הצמדה למדד והתייקריות מכל מין וסוג.

י. כן מובהר לי כי כל מס, היטל, תשלום חובה, מכל סוג שהוא, החלים או אשר יחולו בעתיד על ביצוע השירותים עפ"י חוזה זה, יחולו עליי וישולמו על ידי. לצורך כך, ינכה המזמין מהסכומים שיגיעו לנו כל סכום שעליו לנכות לפי כל דין, והעברת סכומים אלו לזכאי תהווה תשלום לי.

יא. ידוע לי כי אומדן היקף יחידות השירות למשך שנה אחת (טור C בטבלה בסעיף 4 להלן) נקבע לצורך השוואת הצעות המחיר בלבד. התמורה למציע הזוכה תחושב בהתאם להיקף יחידות השירות שתבוצענה על ידי המציע הזוכה בפועל מידי חודש. אין המזמין מתחייב לשלם בהתאם לאומדן היקף יחידות השירות המפורט בטבלה להלן, אלא רק לפי היקפי ביצוע בפועל גם אם נמוכים מהאומדן כאמור.

יב. ידוע לי כי הצעה שלא תכלול מחיר מוצע עבור אחד או יותר מערוצי השירות - ייחשב הדבר כאילו הוצעו עבורם מחירי המקסימום.

יג. מובהר לי כי ככל שתתגלה בבחינת ההצעות שהוגשו במכרז טעות חשבונית בהצעת המחיר - הקובע יהא מחיר ליחידה ובהתאם לכך תחושב עלות ההצעה הכוללת.

יד. ידוע לי כי המזמין אינו מתחייב להזמין את כל ערוצי השירות או חלקם.

טו. ידוע לי כי התשלום בגין כל ערוץ שירות - יהיה אך ורק בכפוף להזמנת עבודה חתומה ומאושרת על ידי הגורמים המורשים לכך במזמין.

טז. מוסכם כי לא תהיינה כל טענות בגין אי התאמה בין הנתונים המופיעים במסמכי המכרז לבין המציאות בשטח ובמידה וככל שיהיו הבדלים בין המצב בפועל לבין הנתונים במכרז, הרי שההתאמות הדרושות תהיינה באחריות המציע ועל חשבוננו.

יז. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית ללא תנאי לטובת המזמין בנוסח המצורף למסמכי המכרז בסך 20,000 ₪. הערבות תהא בתוקף עד ליום ה- 17/01/2018 ותהא ניתנת למימוש במשך כל תקופה זו.

2. הצעתנו למתן שירותי מוקד גבייה טלפוני עבור עיריית הוד השרון, כמפורט במסמכי המכרז, המפרטים וחוזה ההתקשרות, הינה כדלהלן (ניתן להגדיר עד שתי נק' אחרי הנקודה העשרונית):

סו"כ מחיר מוצע סופי ומחלט (בש"ח, ללא מע"מ)	מחיר מוצע ליחידת שירות (בש"ח, ללא מע"מ)	מחיר מקסימום לביצוע בפועל של יחידת שירות אחת (לא כולל מע"מ)	אומדן היקף יחידות השירות למשך שנה אחת *	יחידת שירות	ערוץ השירות בהצעת המחיר	
F	E	D	C	B	A	
$F1 = \frac{\quad}{E1 \times C1}$	$E1 = \frac{\quad}{\quad}$	$D1 = \approx 4.5$	$C1 = 22,000$	שיחה נענית	מענה טלפוני של נציג שירות לשיחה נכנסת למוקד הבירורים, לרבות תיעוד פניות הלקוחות במערכת המוקד הטלפוני	1.
$F2 = \frac{\quad}{E2 \times C2}$	$E2 = \frac{\quad}{\quad}$	$D2 = \approx 2.7$	$C2 = 5,000$	שיחה נענית	מענה טלפוני של נציג שירות לשיחה נכנסת למוקד התשלומים, לרבות תיעוד פניות הלקוחות במערכת המוקד הטלפוני	2.
$F3 = \frac{\quad}{\quad}$	סו"כ בש"ח, לא כולל מע"מ (F1+F2)					
$F4 = \frac{\quad}{\quad}$	סו"כ בש"ח, כולל מע"מ = עלות הצעה כוללת (F3 x 1.17)					

* יודגש כי אומדן היקף יחידות השירות, כמופיע בטור C בטבלה לעיל, נקבע לצורך השוואת הצעות המחיר בלבד וקביעת ההצעה הזוכה. אין בהם כל נפקות לעניין תשלום התמורה למציע הזוכה, אשר תחושב בהתאם להיקף יחידות השירות שתבוצענה בפועל בלבד.

3. בנוסף, ככל שהמזמין יבחר לממש אחד או יותר מהשירותים האופציונאליים של IVR, אתר תשלומים ו-QR, יספקם הספק לפי תעריפים קבועים מראש (לא כולל מע"מ), כמפורט בטבלה להלן. ידוע לספק, כי בכל מקרה התמורה למציע הזוכה בגין השירותים האופציונאליים, ככל שידרשו על ידי המזמין, תחושב בהתאם להיקף יחידות השירות שתבוצענה על ידי המציע הזוכה בפועל מידי חודש.

מחיר לביצוע בפועל של יחידת שירות אחת (לא כולל מע"מ)	יחידת שירות	ערוץ השירות	
1 ₪	ביצוע תשלום בפועל	IVR	1.
1 ₪	ביצוע תשלום בפועל	אתר התשלומים	2.

1 נח	ביצוע תשלום בפועל	QR	.3
------	-------------------	----	----

פרטי המציע:

ע.מ/ח.פ.

שם _____
המציע _____

פרטי החותם/מים מטעם המציע:

1. שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____
תפקיד במציע _____ חתימה + חותמת: _____
2. שם פרטי _____ משפחה _____ ת.ז. _____
תפקיד במציע _____ חתימה + חותמת: _____

תאריך: _____

נספח ד'3 - נספח איכות השרות SLA

קנסות

מס' מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השרות	סטייה מרמת השרות הנדרשת	קנס	הערות
1.	מענה לשיחות הנכנסות למוקד הבירורים ולמוקד התשלומים	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$75\% \leq x < 80\%$	1,000 ₪ -	X- אחוז השיחות הנכנסות שנענו בתוך 60 שניות
			$70\% \leq x < 75\%$	2,000 ₪ -	
			$x < 70\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
2.	שיחות ננטשות במוקד הבירורים ובמוקד התשלומים	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$5\% < x < 7\%$	1,000 ₪ -	X- אחוז השיחות הננטשות מתוך סה"כ השיחות הנכנסות
			$7\% \leq x < 9\%$	2,000 ₪ -	
			$9\% \leq x$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
3.	משך זמן החזרה ללקוח שפנה באמצעות שירות Call Back או שנטש את התור במוקד הבירורים ובמוקד התשלומים	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$1\% < x \leq 3\%$	1,000 ₪ -	X- אחוז החוזרות לבקשות Call Back או שיחות ננטשות, אשר חורגות מרמת השרות הנדרשת, מתוך סה"כ השיחות החוזרות
			$3\% < x \leq 5\%$	2,000 ₪ -	
			$5\% < x$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
4.	סגירת פניות בקו ראשון - סך הפניות שקיבלו מענה על ידי מוקד הבירורים ללא העברה למזמין לעובדי המזמין	דו"חות חודשיים ממערכת המוקד הטלפוני	$75\% \leq x < 80\%$	1,000 ₪ -	X- השיחות הנענות ע"י מוקד הבירורים שנסגרו ללא קבלת סיוע מעובדי המזמין מתוך סך השיחות הנענות במוקד הבירורים (באחוזים)
			$70\% \leq x < 75\%$	2,000 ₪ -	
			$x < 70\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
5.	העברת פניות למוקד הבירורים שהמוקד לא יכול לטפל בהן ללא מעורבות ו/או קבלת נתונים מעובדי המזמין	עד 5 אירועים בחציון – לא ייקנס הספק. מעבר ל- 5 אירועים בחציון – ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - כל פנייה אשר לא הועברה תוך	0-5 אירועים	0 ₪	מספר האירועים יימדד ברמה חצינית
			6-10 אירועים	500 ₪ -	
			11-15 אירועים	1,000 ₪ -	
			מעל 15 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	

מס'	מדדים	יעדים - רמת השירות הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
			24 שעות לעובדי המזמין.			
.6	זמן חזרה ללקוח שפנה למוקד הברורים לאחר קבלת המענה הנדרש מעובדי המזמין	חזרה ללקוח תוך 48 שעות ממועד קבלת המענה מעובדי המזמין	עד 5 אירועים בחציון – לא ייקנס הספק. מעבר ל- 5 אירועים בחציון – ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - כל לקוח אשר לא חזרו אליו תוך 48 שעות ממועד קבלת המענה מעובדי המזמין	0-5 אירועים	0 ₪	מספר האירועים יימדד ברמה חצינית
				6-10 אירועים	500 - ₪	
				11-15 אירועים	1,000 - ₪	
				מעל 15 אירועים בחציון	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
.7	סקרי שביעות רצון של לקוחות	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ הפניות ללקוחות שבוצעו במסגרת כל סקר.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - סקר שביעות רצון בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%	$75\% \leq X < 80\%$	250- ₪	כל סקר ידורג לפי ציון של 0-10 עבור פרמטרים שונים. X- ציון ממוצע של סקר (באחוזים)
				$70\% \leq X < 75\%$	500- ₪	
				$60\% \leq X < 70\%$	1,000- ₪	
				$X < 60\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
.8	מבדקי "לקוח סמוי"	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ השיחות עם לקוחות להן האזין המזמין במסגרת כל מבדק.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - מבדק לקוח סמוי בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%	$75\% \leq X < 80\%$	250- ₪	כל מבדק ידורג לפי ציון של 0-10 עבור פרמטרים שונים. X- ציון ממוצע של מבדק (באחוזים)
				$70\% \leq X < 75\%$	500- ₪	
				$60\% \leq X < 70\%$	1,000- ₪	
				$X < 60\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
.9	מבחני ידע לנציגי השירות	ציון ממוצע של לפחות 80% עבור סה"כ נציגי השירות שנבחנו במסגרת כל מבחן ידע.	החל מהאירוע הראשון - ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" - כל מבחן ידע בעל ציון ממוצע הנמוך מ-80%	$75\% \leq X < 80\%$	250- ₪	כל מבחן יקבל ציון של 0-100. X- ציון ממוצע של מבחן (באחוזים)
				$70\% \leq X < 75\%$	500- ₪	
				$60\% \leq X < 70\%$	1,000- ₪	
				$X < 60\%$	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
.10	דו"חות למזמין	העברת דו"חות למזמין על פי הוראות מפרט השירותים והחוזה	לעניין זה, "ליקוי" - דוחות שהועברו באופן חסר ו/או לא מדויק ו/או שגוי ו/או העברת דו"חות באופן חסר, לא מדויק או שגוי ו/או פורמט שונה משהוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין	100- ₪ לכל ליקוי	מספר הליקויים יימדד ברמה חצינית	

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
			בפורמט שונה מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין ו/או שהועברו במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין וכיו"ב.	העברת דו"חות במועד מאוחר מהמוגדר במכרז ו/או על ידי מנהל המזמין אי העברת דו"חות <u>מתוקנים</u> (בשל חוסרים/אי דיוקים/שגיאות וכיו"ב) לשביעות רצונו של המזמין במועד שהוגדר על ידי מנהל המזמין מעל ל-10 ליקויים בחציון	100- ₪ לכל יום איחור 100- ₪ לכל יום איחור הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
.11	תיעוד השיחות במוקד הבירורים	תיעוד של 100% מהשיחות	עד 5 אירועים בחודש – לא ייקנס הספק. מעבר ל-5 אירועים בחודש – ייקנס הספק עבור כל אירוע. "אירוע" – תיעוד חסר או שגוי של פנייה למוקד הבירורים לרבות אי מילוי כלל השדות הנדרשים.	0-5 אירועים	0 ₪	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית
				5-15 אירועים	100 - ₪	
				15-20 אירועים	200 - ₪	
				מעל 20 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
.12	סריקת מסמכים	סריקת 100% מהמסמכים הנלווים לפניות למוקד הבירורים ושיוכם לכרטיס הלקוח במערכות המידע של המזמין	עד 3 אירועים בחודש – לא ייקנס הספק. מעל ל-3 אירועים בחודש – ייקנס עבור כל אירוע. "אירוע" – אי סריקה ו/או סריקה לא מלאה של המסמכים האמורים.	0-3 אירועים	0 ₪	מספר האירועים יימדד ברמה חודשית
				3-5 אירועים	100 - ₪	
				5-10 אירועים	200 - ₪	
				מעל 10 אירועים	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	
.13	תלונות בנוגע לאיכות השירותים המסופקים על ידי הספק	הספק ייקנס בגין כל תלונה.	"תלונה" – כל דיווח בכתב שהתקבל מצד אחד מנושאי המשרה ו/או מי מטעמם אצל המזמין בנוגע לאיכות השירותים הניתנים ע"י הספק לרבות	0-3 תלונות	0 ₪	מספר התלונות יימדד ברמה חציונית
				4-7 תלונות	150 - ₪	
				8-10 תלונות	250 - ₪	
				מעל 10 תלונות	הפרה יסודית לפי סעיף 24 לחוזה	

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	סטייה מרמת השירות הנדרשת	קנס	הערות
			חוסר מקצועיות של מי מעובדיו וכו'.			

תוספות תשלום

מס'	מדדים	יעדים - רמת הנדרשת	שיטת מדידה של רמת השירות	מדרגות	תוספת תשלום	הערות
.1	הוראות קבע	הספק יקבל תוספת תשלום עבור כל שנה בה השיג גידול במספר הוראות הקבע בכרטיסי אשראי בגין חיובים שוטפים של ארנונה, אגרות שמירה ואגרות שילוט לזכות המזמין.	במסגרת ההתחשבות השנתית הסופית לפי סעיף 21.2 לחוזה – יחושב הגידול השנתי נטו במספר הוראות הקבע בסוף השנה ביחס למספרן בתחילת השנה, לאחר קיזוז ביטולים.	עד גידול של 100 הוראות קבע	8 נה + מע"מ לכל הוראת קבע	תוספת התשלום הינה בכפוף להתחייבות הספק לקודד במערכת הבילינג של המזמין את הוראות קבע שנוצרו על ידו בקוד ייעודי שיאושר לשם כך על ידי המזמין. תוספת התשלום תבוצע במסגרת ההתחשבות הסופית השנתית לפי סעיף 21.2 לחוזה.
				גידול של 101-300 הוראות קבע	10 נה + מע"מ לכל הוראת קבע	
				גידול של 301-500 הוראות קבע	12 נה + מע"מ לכל הוראת קבע	
				גידול של 500 הוראות קבע למעלה מ-500 הוראות קבע	15 נה + מע"מ לכל הוראת קבע	
.2	מבצע טלקולקטינג (גבייה טלפונית יזומה)	הספק יקבל תוספת תשלום עבור כל מבצע טלקולקטינג שהמזמין יורה לספק לבצע.	מספר השיחות שבוצעו על ידי נציגי השירות במסגרת המבצע והסתיימו בגביית תשלום בפועל.	לא רלוונטי	5 נה + מע"מ לכל שיחה כאמור	