

י"ג טבת, תשפ"א  
28 דצמבר, 2020

לכבוד  
משתתפי המכרז

ג.א.ג.,

**הנדון: הודעה מס' 1 – מענה לשאלות הבהרה - מכרז פומבי מספר 05/2020 לאספקת שירותי מוקד טלפוני לבירורים ותשלומים**

1. מצ"ב שאלות שהוגשו על ידי מציעים פוטנציאליים ותשובת המזמין לשאלות.
  2. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. על המציעים לצרף את הודעה זו להצעתם, כאשר היא חתומה כנדרש.
  3. יובהר ויודגש כי ככלל, הדרישות המחייבות הינן אלו המופיעות במסמכי המכרז וכי למעט במקום בו ציון במפורש אחרת הבהרות וההדגשות באות להוסיף עליהן.
  4. לתשומת לב המציעים:
- המועד האחרון להגשת הצעות - יום א', י"ט בטבת תשפ"א ה- 03/01/2021 בשעה 12:00.**

בכבוד רב,

  
דני ספנדי  
מנכ"ל מי עכו בע"מ

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
<p>תאגיד המים והביוב מי עכו בע"מ הינו תאגיד מים המספק שירותים לכ 49,000 תושבים ובנוסף אליהם, לרשות המקומית, לחברות עירוניות, למפעלים, בתי עסק ולמתקנים חיוניים.</p> <p>תחום תאגידי המים והביוב הינו תחום מורכב מאוד, עתיר דרישות רגולטוריות, אשר לחריגה מהן משמעויות רבות עבור התאגיד, דרישות המחייבות ידע, היכרות ארוכת טווח וניסיון נרחב, לרבות היקף עצום של מקרים ותגובות בכלל התחומים בהם עוסק התאגיד ובהם קריאת מדי המים, עיבוד נתוני הקריאות והצריכה, החיוב ואופן החיוב, הגביה, אכיפת הגביה, הטיפול בחריגים השונים ועוד, זאת לצד שליטה במערכת החיוב והגביה הממוחשבת של התאגיד.</p> <p>מטרות הפעלת המוקד הטלפוני, המוצאות את ביטוין באופן נרחב במסמכי המכרז, הינן:</p> <p>1. <u>המטרה המרכזית</u>: עמידה בהוראות הדין ובהנחיות הרשויות המוסמכות (כפי שתתעדכנה מעת לעת) לעניין הפעלת המוקד הטלפוני ולעניין הטיפול בפניות הצרכנים, ולרבות כללי אמות המידה, חוק הגנת הצרכן, תקנות הגנת הצרכן וחוק הגנת הפרטיות. יובהר כי אין באמור במסמכי המכרז כדי לגרוע מהוראות כל דין ומחובת נותן השירות לפעול בכל נקודת זמן בהתאם להוראות כל דין ולהנחיות הרשויות המוסמכות בכל דבר ועניין.</p> <p>2. <u>מטרות נוספות</u>:</p> <p>2.1. שיפור וייעול זמינות המזמין לצרכניו בכלל, וזמינות המענה הטלפוני בפרט, תוך מתן שירות אדיב, יעיל ואיכותי לצרכנים ובתוך זמני התקן שנקבעו בנספח זה.</p> <p>2.2. מקסום מספר הפניות הנסגרות במוקד הטלפוני</p>	12	2.2	לא צוין	<p>להבנתנו ועל בסיס נייר המכרז, עורכי המכרז מבקשים להתרשם <u>בתנאי הסף</u> כי המציע מחזיק בניסיון הנדרש להקמה וניהול מוקד טלפוני העוסק בבירורים ובתשלומים, תוך עמידה בסטנדרט שירות ואל מול רגולציה קפדנית. נבקש להרחיב את סוגי הגופים המאפשרים להציג את ניסיון המציע מעבר לקיום ניסיון במוקד הנדרש במכרז, בתאגידי מים – כד שיכיל גם, גופים מוסדיים / פיננסיים כגון בנקים וחברות אשראי וכן חברות עסקיות ו/או ציבוריות, העומדות בהיקפי פניות גבוהים, חשיפה לפרופיל פניות גבוה מהציבור ופניות בנושאי גבייה ותשלומים.</p>	1

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
<p>ומזעור מספר הפניות הפתוחות המועברות לטיפול מחלקת שירות הלקוחות והגביה ומספר הפניות אל מוקדי השירות הפרונטאליים.</p> <p>2.3. מקסום מספר הפניות הנסגרות בטיפול אחד (First call resolution).</p> <p>2.4. מזעור פערי נתונים ומידע במחוי"ג המזמין.</p> <p>2.5. צמצום היקף פעולות השולחן האחורי במחלקות שירות הלקוחות והגביה באתר המזמין.</p> <p>2.6. מענה וגיבוי למרכז שירות הלקוחות של החברה עקב מגבלות הריחוק החברתי בעטיה של מגפת הקורונה.</p> <p>3. מטרה נוספת של המזמין הינה שימוש בנתונים ובמידע בדבר אופי הפניות, סוגן והיקפן לצורך שיפור טיב, איכות ורמת השירות לצרכן.</p> <p>זמן הלימוד של נושאים אלה רב ואופן וטיב המענה מושפע באופן ישיר מהיקף הניסיון ומעומקו, עניין שתהליך הכשרה, ארוך ומעמיק ככל שיהיה, אין בו די בכדי להביא את משתתפי ההכשרה לרמת הידע הנדרשת ולמענה המורכב על כלל המקרים והתגובות בתוך תקופה סבירה, <b><u>זאת כאשר צרכי התאגיד הינם מיידיים.</u></b></p> <p>כפועל יוצא מכך, המכרז מיועד לנותני שירותים שחלק מעיסוקי הליבה שלהם וכיו"ב הניסיון הנרכש שלהם הינם במתן שירותים בתחומים אלה.</p> <p>מבלי לפגוע באמור לעיל, לוחות הזמנים במכרז ותפיסת האחריות מוגדרים מראש והתאגיד רואה חשיבות רבה בעמידה</p>					

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
<p>בהם ובאמות המידה לשירות. לכן, אין באפשרות התאגיד ליתן זמני התארגנות מתאימים לזוכה במכרז לשם הקמת מערך מתאים ומנוסה לאספקת השירותים נשוא המכרז.</p> <p>חשיבות יתרה נודעת לעניין זה בתקופת מגבלות הקורונה, תקופה במהלכה גדל משמעותית היקף הפניות אל המוקד הטלפוני לבירורים וכן, אופי הפניות הכולל גם נושאים שבעבר טופלו במרכז השירות הפרונטאלי, עניין המעצים את הצורך במטה חזק, מקצועי ומיומן <u>לעניין תחומי התוכן המקצועיים</u>.</p> <p>בהינתן מבנה השוק וקיומה של תחרות מספקת בקרב מציעים פוטנציאליים העונים לדרישות אלה ומתוך ראיית איזון שבין האינטרס הציבורי ואינטרס התאגיד אל מול הרחבת התחרות מעבר להיקף התחרות הקיים, התאגיד בוחר שלא לשנות תנאי הכרחי, יסודי ומהותי זה מתוך הנחה של הנהלת התאגיד שתתקבלנה הצעות בתנאי המכרז גם ללא הרחבת התחרות.</p>					
ללא שינוי	17-18	8.2.1 - 8.25	מסמך 1	<p>נבקש לעדכן את המחירים הבאים כדלקמן:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מחיר לתשלום באמצעות אינטרנט ל-2.5 ש. נבקש ששירות זה לא יהיה אופציונאלי.</li> <li>• מחיר לתשלום באמצעות המענה הקולי הממוחשב ל-1.75 ש.</li> <li>• המחיר לתשלום באמצעות מענה אנושי ל-6.5 ש.</li> </ul>	2

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>המחיר לשיחת בירור במוקד הבירורים מענה אנושי ל-9.5 ש.</li> <li>המחיר לטיפול בפניה – משלוח מסמכים באמצעות הדואר האלקטרוני, הפקס או דואר ישראל ל-5.5 ש.</li> </ul>	
<p>ההבהרה אינה ברורה דיה לצורך מתן המענה.</p> <p>למען הסר ספק ולהבהרת המושגים כי "המוקד הייעודי" לעניין מכרז זה הינו מוקד אשר חלק מהתמחותו ספציפית לתאגידי מים וביוב, כמפורט בהרחבה בתשובה 1 לעיל, וכי "נציג שירות ייעודי" כמשמעותו בנספח א' להסכם, סעיף 15.1 הינו נציג שעבר את ההכשרה כאמור בסעיף 15 – אשר אינה בהכרח ייעודית למי עכו אלא מתאימה לכל תאגיד מים וביוב ואשר בהחלט יכול לספק שירותים גם ללקוחות אחרים.</p>	115	15.1	נספח א'	<p>יובהר, כי לא מדובר במוקד ייעודי. נציגי השירות הנמצאים במענה למי עכו אינם ייעודיים רק לתאגיד זה.</p> <p>באם כוונת התאגיד היא למוקד ייעודי הרי שמדובר בהתקשרות אחרת וככל שהתאגיד מעוניין במוקד מסוג זה מדובר במכרז אחר. אין באפשרות חברתנו לספק שירות זה.</p>	3
<p>אין שום כוונה בסעיף 17.8 לגישה מרחוק או להתקנת המערכות <b>באתר התאגיד</b>.</p> <p>מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר במסמכי המכרז, לרבות לעניין היכולת לקבלת הקלטות על פי דרישה, גישה כמפורט בסעיף 17.8 תינתן, ככל שתידרש על ידי המזמין, באתר המוקד הטלפוני עצמו (בביקור פיזי של נציג התאגיד), או באמצעות משלוח דוחות.</p>	123	17.8	נספח א'	<p>יובהר, כי על מנת לספק מערכת שתציג נתוני און ליין במשרדי התאגיד נדרשות התאמות והפרדת מערכות שמשמעותם עלות נוספת של כ-300,000 ש. אין לחברתנו אפשרות לספק דבר זה לתאגיד גם אם זה במחיר שחברתנו לא תוכל לגשת למכרז.</p>	4
<p>מקובל, כל עוד נמשכות מגבלות משבר הקורונה, ולעניין זה, מגבלות הריחוק החברתי, ולא יאוחר מחודש 6/2021.</p> <p>לאחר חודש 6/2021 יבחן היעד בשנית, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של התאגיד, בין היתר בהינתן השיקולים הבאים: מספר הפניות החודשי הממוצע אל מוקד הבירורים ביחס לתקופה המקבילה בשנת 2019 (השיקול המרכזי) ו/או</p>	128	26	נספח א'	<p>כידוע, אנו נמצאים בתקופת "קורונה" תקופה שבה ישנם שינויים קיצוניים ומשמעותיים במוקד בין השאר, בשל אי סדירות בפעולות התאגיד, סגירת השירות והימנעות קבלת קהל</p>	5

תשובת המזמין	הפניית השואל אל מסמכי המכרז			השאלה	מס'
	עמוד	סעיף	מסמך		
ירידה של 20% או יותר ביחס לתקופה המקבילה בשנת 2020, מספר החולים, מספר החולים קשה, מגבלות הריחוק החברתי, שיעור האבטלה, רמת הצריכה הפרטית וכיו"ב.				<p>בתאגיד ועוד.</p> <p>לאור האמור לעיל ובזמן שהתאגיד אינו יכול להתחייב ברציפות קבועה ושיטתית בשירות נבקש להחריג את יעדי השירות כדלקמן:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• אחוז המענה יעמוד על 85%.</li> <li>• אחוז הנטישה יעמוד על 15%.</li> </ul>	