



7.3.2021

לכבוד
המציעים המשתתפים במכרז

א.ג.נ.,

הנדון: תשובות לשאלות הבהרה
מכרז מיקור חוץ מפ/21/376 עבור קרן קימת לישראל

בהמשך לשאלות ההבהרה שנתקבלו מצ"ב תשובות כדלקמן:

הבהרה:

יש להתעלם מהדרישה לביצוע סקרים ו/או הצגת סקרים במכרז זה

הטפסים הבאים צורפו למכרז:

- נספח 4 - מורשי חתימה (כמצוין בסעיף 8.5.3.5) - (קיים במסמכי המכרז כטופס 1)
 - נספח 4 - העדר ניגוד עניינים (כמצוין בסעיף 8.12) - (קיים במסמכי המכרז כטופס 4)
 - נספח 2 - דרישות הביטוח (כמצוין בסעיף 8.7, וכן 8.15) - (קיים במסמכי המכרז כטופס 5)
 - נספח 4 - התחייבות לקיום חקיקה בתחום העסקת עובדים (כמצוין בסעיף 8.11) - (קיים במסמכי המכרז כטופס 3)
 - נספח 4 - אישור מרואה חשבון המבקר את החברה או מעורך דין שבשירות החברה על התחייבות המציע לדרישה לעשות שימוש לצורך מכרז זה אך ורק בתוכנות מקוריות ולשמור על סודיות כחוק (כמצוין בסעיף 8.13) – ניתן להעביר כל אישור ברוח המבוקש, במידת הצורך תידרש השלמה.
-

מס'ד	נספח	מספר סעיף	שאלה	תשובה
6	א	3	האם ישנה אפשרות להגמיש את הדרישה ל-10 גופים שונים בשנה, מול ניסיון מוכח של המציע במענה טלפוני במיקור חוץ במשך 7/24 למוקדי פניות לציבור אשר אייש מעל 20 נציגים ל-3 חברות שונות בשנה?	אין שינוי מהוראות המכרז
			האם המציע בעל שני חברות שונות שיחד הוא נותן שירותים למעל 10 חברות. ניסיונו של המציע יכול לתת מענה לדרישת הסף?	כל ישות משפטית שמציעה נבחנת בעצמה ונדרשת בעצמה לעמידה בכל הוראות המכרז
			בדרישה לניסיון של 10 גופים שונים במהלך השנה. האם כל ה-10 גופים השונים צריכים להיות מאוישים 24/7?	לפחות 1
6	א	3.4	נשמח לחידוד איזה דוחות קק"ל דורשת לקבל מהמציע לצורך הכנת דוגמאות ממוקדות.	1. דוח סיכום מסי שיחות יומי 2. דוח סיכום מסי שיחות חודשי
29	-1 הגדרות	1.1.5	לצורך חישוב הצעת המחיר של המציע, באיזו כמות נציגים מדובר אשר יאיישו את המוקד 24/7?	קק"ל איננה דורשת מספר לפי נציגים אלא קבלת מענה שיענה על כל צרכי קק"ל
אחר	אחר	אחר	האם וועדת המכרזים יראו כיתרון במוקד שירות לקוחות אשר מאויש כיום ויכול להקצות הצוות של מעל ל-20 נציגים דוברי שפות לפעילות?	יכול להוות יתרון בפרמטר האיכות

מס'ד	עמוד בחוברת המכרז	סעיף	תוכן השאלה	תשובה
.1	5	6	להצעה יש לצרף את המסמכים הבאים ובהם: <ul style="list-style-type: none"> קו"ח של "מבצע הסקר" פירוט ניסיון בביצוע "סקרי הערכות אבטחת מידע" כולל בקשה לצירוף שני דוחות - ... 	השאלה לא ברורה, יש להיצמד להוראות המכרז

<p>ככלל רוב המענה הינו אחרי שעות הפעילות, בשעות עומס יתכן צורך גם בשעות הפעילות של קק"ל.</p>	<p>נבקש להבהיר האם במסגרת המענה למכרז המענה הינו ל3 פעילויות שונות? בעמוד 3 במידע כללי מובן כי המענה לפניות הציבור הינו אחרי שעות פעילות ובזמן עומס ואילו בנספח ג מפרט העבודה ישנה התייחסות למיקור חוץ ייעודי ומיקור חוץ חצי ייעודי.</p>	<p>3.1</p>	<p>6</p>	<p>.2</p>
<p>הנסיון הנדרש באמת המידה של התנאים המקדמיים (תנאי הסף) הינו מינימלי, הנסיון הנדרש באמת המידה של האיכות הינו גבוה יותר והא מנוקד על ידי חברי הוועדה. מומלץ להציג את הנסיון הנדרש באמת המידה של האיכות</p>	<p>נבקש להבהיר איזה ניסיון נדרש להציג בנספח ב'1? בסעיף 3.1 במסמכי המכרז נראה כי נדרש להציג ניסיון ב-3 שנים אחרונות של 10 לקוחות להם ניתן שירות לקוחות בתחום פניות הציבור בשעות פעילות 24/7. ולעומת זאת בטבלת ממד האיכות נראה כי נדרש להציג ניסיון ב-5 שנים אחרונות של 5 לקוחות העוסקים בתחומי איכות הסביבה/סוירים וטיולים/תיירות פנים. נבקש להבהיר איזה סוג ניסיון נדרש להציג בנספח ב'1</p>	<p>3.1</p>	<p>6 + 8</p>	<p>.3</p>
<p>המחיר המוצע הינו מחיר מוצע עבור כל חודש כולל מע"מ ולפי הדרישות המבוקשות בנספח ג</p>	<p>נבקש להבהיר מהו מנגנון התמורה? האם נדרש להציג תמורה לשעת עבודה בהתאם למודל הפעלה ייעודי? או לפי דקות שיחה בהתאם למודל הפעלה חצי ייעודי? נבקש הבהרה לנספח זה. בנוסף, במידה והתמורה היא לשעת עבודה נבקש להבהיר האם התמורה לשעה היא לשעת עבודה עבודה במוקד? לשעת עבודה בסניף בשיני מוקדים של קק"ל כאמור בסעיף 1.1.9 למפרט העבודה?</p>	<p>טופס 2 – הצעת המחיר</p>	<p>13</p>	<p>.4</p>
<p>אין שינוי מהוראות המכרז</p>	<p>הפעילות המבוקשת הינה פעילות עתירת כ"א, לפיכך ובהתאם למקובל בענף ובמכרזים דומים, נבקש להצמיד את התמורה כדלקמן: 30% מהתמורה למדד המחירים לצרכן ו70% לשכר המינימום ולשינויים תחוקתיים הקשורים בעלויות העסקה, שכר ותנאי שכר במשק.</p>	<p>טופס 2 – הצעת המחיר</p>	<p>13</p>	<p>.5</p>
<p>בין 800-1500 פניות בחודש</p>	<p>נבקש לקבל היקפי פניות נכנסות ברמת יום ושעה של חודש מייצג. וכן לקבל היקפי פניות נכנסות ברמה חודשית של שנה אחורה?</p>	<p>נספח ג' – מפרט העבודה כללי</p>	<p>29</p>	<p>.6</p>

<p>המחיר המוצע הינו מחיר מוצע עבור כל חודש כולל מע"מ ולפי הדרישות המבוקשות בנספח ג שיחות יוצאות הינו טפל ביחס לשירות הכללי ויש לגלם זאת</p>	<p>נבקש לקבל פירוט אודות היקף השיחות היוצאות הנדרשות ונבקש הבהרתכם מהי התמורה בגין השיחות היוצאות? נבקש להגיש לתשלום חיוב נפרד בגין עלויות תקשורת יוצאות, או להבין האם יש לגלם עלויות אלו בהתאם להיקפי הפעילות שימסרו.</p>	<p>נספח ג' - מפרט העבודה סעיף 1.1.2</p>	<p>29</p>	<p>.7</p>
<p>יש צורך במענה במשך כל שעות היום ולאחר שעות הפעילות בהגלשה בהתאם לנספח ג</p>	<p>נבקש להבהיר מהן שעות הפעילות המבוקשות? האם מענה 24/7? האם במהלך כל היום? האם רק אחרי שעות הפעילות או בהגלשת שיחות כאמור בסעיף? נבקש הבהרה לעניין שעות הפעילות. אגף פניות הציבור דרוש מענה 16/7? במהלך כל היום במשך היום ולאחר השעה 16:00 - אחרי שעות הפעילות בהגלשת שיחות כאמור בסעיף.</p>	<p>נספח ג' - מפרט העבודה סעיף 1.1.4</p>	<p>29</p>	<p>.8</p>
<p>המערכת אליה נדרש הספק להתחבר היא מערכת טלפוניה, השיחות אמורות לעבור אוטומטית לספק אם אין מענה מק"ל.</p>	<p>נבקש להבהיר מול איזה מערכות קק"ל נדרש מהספק לבצע התנתמשקות, ואיזה מערכות של הספק אמורות להתממשק למערכות קק"ל? וכן, אילו מערכות נדרש הספק לספק ואילו מערכות מספקת קק"ל?</p>	<p>נספח ג' - מפרט העבודה סעיף 1.1.4</p>	<p>29</p>	<p>.9</p>
<p>יש להתעלם מהוראה זו, קק"ל תנחה את הנציגים מעת לעת</p>	<p>נבקש להבהיר למה הכוונה "מתן הדרכות באתרי קק"ל"? נבקש להבהיר מהו משך ההדרכה לנציג. אגף פיות הציבור מסתפק בתיאום הנחיות ועדכון מנהל השירות הרפראנט והוא ינחה וידריך את הנציגים.</p>	<p>נספח ג' - מפרט העבודה סעיף 1.1.8</p>	<p>29</p>	<p>.10</p>
<p>השירות יהיה במתקני הספק</p>	<p>נבקש להבהיר היכן נדרש להפעיל את המוקד. האם במתקני הספק או בשני מוקדים של קק"ל. היכן נמצאים המתקנים הללו? האם נדרש לאיש נציג אחד בכל מתקן? האם המענה כולו צריך להינתן במתקני הספק ע"י 2 נציגים או צריך להעמיד בנוסף 2 נציגים שישבו במתקני קק"ל?</p>	<p>נספח ג' - מפרט העבודה סעיף 1.1.9</p>	<p>29</p>	<p>.11</p>

1. שאלה - האם ניתן לקבל את המסמכים להגשה בוורד?
תשובה – לא ניתן לקבל את המסמכים בוורד.
2. שאלה -בכמה עותקים יש להגיש את ההצעה? האם נדרש עותק דיגיטלי?
תשובה – ניתן להגיש בעותק אחד, אין חובה בעותק דיגיטלי אך זה עוזר.
3. שאלה - מה אורך השיחות?
תשובה - רוב אורך השיחות בין מס' שניות עד 1 דקה.
4. שאלה - לשם תמחור נכון של הפעילות ו למניעת אפליה מול הספק הקיים, נבקש לקבל דוח פעילות המראה התפלגות של כמות השיחות אשר טופלו במוקד החיצוני לפי ימים ושעות בממוצע חודשי לשנה בשנים 2018-2019?
תשובה – מצ"ב דוח פעילות שהופקה עבור החינוך בינואר 2021
6. שאלה -נבקש לדעת מהו התשלום השנתי לספק הקיים היום? לשם הבנה של כמות הפעילות והנפח כיוון שבמכרז ביקשתם FIX
תשובה – אין רלוונטיות לתשלום ששולם לספק הנוכחי מאחר ובמכרז זה יש דרישות שונות מההליך הקודם.
7. שאלה - האם אופן העבודה של המוקד הוא חצי ייעודי? בהתאם להגדרות במפרט העבודה?
תשובה – אופן העבודה בהתאם לנדרש במפרט העבודה
8. שאלה - באיזה שפות המענה נדרש?
תשובה - בעיקר עברית. לעתים נדרש לענות באנגלית
9. שאלה - בדף שכותרתו מסמכי ההליך בסעיף 6 – נדרש קורות החיים של מבצע הסקר? – נשמח לקבל הבהרה מיהו מבצע הסקר. ובמה מדובר. בשום שלב לא נדרש במסמכים של המכרז להציג איש מקצוע רלוונטי או סוקר.
תשובה – יש להתעלם מהדרישה לביצוע סקרים ו/או הצגת סקרים
10. שאלה -הצעת המחיר "נספח התמורה"
נבקש לשנות את שיטת התשלום הנדרשת במכרז זה לשיטה הנהוגה בשוק זה שהיא על בסיס של זמן עבודה בפועל. הענף נשען על מדיניות של תשלום לפי דקת עבודה בפועל של נציג שירות במענה טלפוני, ולא על בסיס של מחיר קבוע לחודש. כיוון שאופי הפעילות משתנה בהתאם לימים, לתקופות השנה ולשעות העבודה - קביעת מחיר קבוע עלולה להוביל לפגיעה בשירות, שיחות קצרות, ומענה לקוי לאור חוסר התגמול הניתן בעבור שירות זה. נבקש לשנות את בסיס הצעת המחיר, למחיר לפי דקה ולא לפי מחיר קבוע.
תשובה -אין שינוי מהוראות המכרז

11. שאלה - איך יתוגמל הספק אם כמות השיחות תגדל פי 2 או פי 3 מהכמות שפרסמתם במכרז?
תשובה - הנחה זו הינה תאורטית ועל הספק לקחת בחשבון גם צפי להגדלת פעילות, ככל ויהיה צורך הצדדים ימצאו פתרון ו/או סיום יחסים בהסכמה.
12. שאלה - מהי התמורה בגין תוספת של מעל 10% מנפח העבודה הקבוע?
תשובה - לא תינתן תמורה על תוספת כפי שלא תינתן תמורה על הפחתת נפח פעילות.
13. שאלה - האם על הנציגים במוקד הטלפוני לעבור הדרכה? מה משך זמן ההדרכה? מי משלם על זמן ההדרכה?
תשובה - ככל ויהיה צורך, אנשי קק"ל ידריכו את המוקד
14. שאלה - האם נדרש הפעלת מוקד ייעודי/עמודת עבודה ייעודיות לטיפול של שיחות נכנסות של קקל?
תשובה - הפעלת המוקד הינה במתקני הספק
15. שאלה - האם נדרש גם מענה כתוב לפונים בערוצים שונים כגון SMS וואטאפ וכו'?
תשובה - לא
16. שאלה - נבקש לדעת מהו המערכת שהספק נדרש להתממשק אליה. נתון זה הוא הכרחי לשם בדיקת עלות ההקמה.
תשובה - המערכת אליה נדרש הספק להתחבר היא מערכת טלפוניה, השיחות אמורות לעבור אוטומטית לספק אם אין מענה מקק"ל.
- *** הבהרה זו נועדה להוסיף על מסמכי ההליך ואין בה כדי לגרוע מהם בכל צורה שהיא.
*** יש לצרף מסמך זה להצעה שתוגש כשהוא חתום על ידי המשתתף
- חתימה + חותמת המשתתף _____

במנוד רב,
מירב אסף בשם זיוה פנחס

מספר הודעה	תאריך קבלה	עבור כפתור	משך בשניות	משך דחופה	עבור
1.99121E+12	04/01/2021 12:05	הודעה	129	0	אחר
1.99121E+12	05/01/2021 09:18	הודעה	30	0	
1.99121E+12	05/01/2021 11:24	לקוח חדש	90	0	
1.99121E+12	06/01/2021 10:25	לקוח חדש	143	0	
1.99121E+12	06/01/2021 12:47	הודעה	88	0	אחר
1.99121E+12	07/01/2021 09:30	לקוח חדש	134	0	
1.99121E+12	07/01/2021 13:57	לקוח חדש	73	0	
1.99121E+12	07/01/2021 13:58	ניתן מידע	49	0	
1.99121E+12	08/01/2021 08:12	ניתן מידע	20	0	
1.99121E+12	10/01/2021 15:14	לקוח חדש	88	0	
1.99121E+12	11/01/2021 12:33	הודעה	91	0	אחר
1.99121E+12	12/01/2021 08:43	לקוח חדש	113	0	
1.99121E+12	12/01/2021 11:13	ניתן מידע	83	0	
1.99121E+12	12/01/2021 11:15	לקוח חדש	135	0	
1.99121E+12	12/01/2021 11:52	לקוח חדש	110	0	
1.99121E+12	12/01/2021 12:48	לקוח חדש	110	0	
1.99121E+12	14/01/2021 09:33	הודעה	107	0	אחר
1.99121E+12	14/01/2021 12:10	לקוח חדש	204	0	
1.99121E+12	14/01/2021 12:49	הודעה	178	0	אחר
1.99121E+12	15/01/2021 11:07	לקוח חדש	717	0	
1.99121E+12	15/01/2021 11:08	לקוח חדש	50	0	
1.99121E+12	17/01/2021 14:29	הודעה	143	0	אחר
1.99121E+12	17/01/2021 14:32	ניתן מידע	135	0	
1.99121E+12	17/01/2021 14:42	לקוח חדש	137	0	
1.99121E+12	18/01/2021 09:30	לקוח חדש	140	0	
1.99121E+12	19/01/2021 11:20	לקוח חדש	142	0	
1.99121E+12	19/01/2021 12:31	ניתן מידע	89	0	
1.99121E+12	19/01/2021 12:57	לקוח חדש	195	0	
1.99121E+12	19/01/2021 14:59	לקוח חדש	169	0	
1.99121E+12	24/01/2021 07:33	ניתן מידע	55	0	
1.99121E+12	24/01/2021 11:13	לקוח חדש	83	0	
1.99121E+12	25/01/2021 09:51	הודעה	88	0	אורנית
1.99121E+12	25/01/2021 17:34	ניתן מידע	30	0	
1.99121E+12	25/01/2021 17:36	ניתן מידע	24	0	
1.99121E+12	28/01/2021 09:35	ניתן מידע	91	0	

מזוהה	בסוף שיחה לומר	הודעה
544924316	ימים א עד ה 9-17	מבקש לברר האם שייך להתנדב אצלעכם בימים אלו
25861763		
25861763		לחזור אליה רוצה לעשות שבת חתן
503870335		מבקש לברר אירוח בבית ספר שדה שלהם
505364968	ימים א עד ה 9-17	שיצרו איתנו קשר בהקדם האפשרי
25861763		פניות חוזרות. לשוחח לגבי הזמנת שבת חתן מה19-
747696493		20.2. צרו קשר בדחיפות
747696493		מתעניינת לגבי המלונית - פרטים
544402581		
586070042		צרו עמו קשר לפרטים
587156868	ימים א עד ה 9-17	רוצה לשלם על אירוח בנס הרים. קבוצה גדולה
528247999		מבקש להזמין לינה
89409563		
89409563		נא לחזור בהקדם האפשרי
507333164		רוצה להזמין מקום בנס הרים
523777210		מתעניינים לתאריך 04.06.21 להתארח שישי שבת מבקשת מענה תודה !
586070042	ימים א עד ה 9-17	הזמנה ללינה בחניון נצרים של קק"ל
528820881		מתעניין בסופש רוצה שיחזרו אליו
546830379	ימים א עד ה 9-17	ליורם, בנוגע להגעה עם קבוצת מטיילים, לתיאום מראש
528716601		מעוניינת לעשות הזמנה
		מתעניינת ומבקשת פרטים נוספים
523926294	ימים א עד ה 9-17	מבקש לחזור אליו בהקדם
533248376		
533248376		רוצה לבוא ללינה 7-8.2, שואלת אם אפשר
25411000		מעוניין לברר על שבת חתן אצלכם
542386470		מבקשת מנס הרים לחזור אליה לגבי אירוח
545400660		
545400660		מבקשת לדעת לגבי לינה בבקתות
543503930		השאיר את פרטיו בפייסבוק - קבלת שירות
547281212		
524208770		בנוגע לברור על מרכז השדה - קבלת מידע
509783355	ימים א עד ה 9-17	עובד במשרד החינוך מבקש הזמנת מקום לבעלי תפקיד
507497290		
507497060		
502425204		

שאלה	תשובה
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	שוני
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים, ציפורי
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים
מאיזה מרכז שדה שיחזרו אליך?	נס הרים