

באמצעות: דו"אל

לכבוד:

כל מאן דבעי

הנדון: שאלות ותשובות הבהרה-

מכרז פומבי מס' 2/21 להפעלת מוקד טלפוני למתן שירותי תשלומים וביטורים של מיסי

העירייה

מספר השאלה	עמוד במכרז	סעיף	נוסח השאלה	התייחסות העירייה
1	13	20.1	נבקש לשנות את מנגנון המחיר כך : עבור דקת שיחה ישולם סך של 1.95 ₪ ו/או 6.7 ₪ לשיחה. לחילופין לעדכן את המחיר לשיחת תשלום ל- 25 ₪.	-לא מקובל
2	13	20.1	מאחר ואין לקבלן שליטה על כמות התשלומים והיחס שבין שיחה המסתיימת בתשלום ושיחה שאינה מסתיימת בתשלום אנו מבקשים להבטיח את המחיר לקבלן גם במקום בו היחס שבין תשלומים לשיחות שאינן מסתיימות לתשלום משתנה . לכן, נבקש כי המחיר המוצע יהיה צמוד ליחס הקיים של תשלומים/ מסך השיחות הטלפוניות כפי שזה הוצג במכרז כלומר יחס של 20,000 תשלומים מתוך ה-61,000 שיחות טלפוניות קרי, יחס של כ 1/3. לאור זאת נבקש לקבוע מנגנון התאמה חודשי למחיר בכל חודש חולף לפי הנוסחה המוצעת הבאה : מחיר מוצע $80,000 \times 1/3 \times$ (שיחות) 24,000 (תשלומים)	-לא מקובל
3			נבקש לתמחר בנפרד את פעולות ה- back office 5.5 ₪ לפעולה.	-לא מקובל
4	53	1.9	יובהר, כי אין לחברתנו אפשרות לספק נתוני אמת לעירייה. על כן, נבקש להסיר דרישה זו.	-לא מקובל

5	57	מסמך י"ב	נבקש כי דוחות 1,2,3 ו-7 יועברו ברמת שבועית וכן דוח 4 יועבר ברמה חודשית.	-לא מקובל
6	70	1	בעולם המוקדים אחוז הנטישה הינו 10% לפחות מסיבות שאינן קשורות לזמן ההמתנה. על כן, נבקש כי אחוז המענה החודשי יהיה בין 85% -90%.	-לא מקובל
7	כללי		נבקש להבהיר כי כל עלויות החיבור והממשק לאוטומציה לרבות עלות רישיונות וכן עלויות ממשק ו/או חיבור למערכות העירייה (CRM), אוטומציה ועוד) יהיה על חשבון העירייה.	-לא מקובל
8			בעקבות הניסיון המר שחוינו בתקופה האחרונה וההשפעות המהותיות שיש על מודל זה שבגינינו חוינו הפסדים כבדים תקופת הקורונה הוכיחה את ההשפעה על אלמנט התשלום והסיכון הגבוה שיש לקבלן הזוכה במודל הנוכחי. יתרה מכך, ההשפעות העתידיות אינן צפויות וידועות ובכללם זמן ההשפעה של הקורונה, שינוי בהתנהגות הלקוחות הן בשימוש באמצעי התשלום הדיגיטליים והן בשימוש רב יותר במענה הטלפוני ולא הפרונטאלי על כן נבקש לשנות את המודל במכרז ולעבור למודל תשלום על פי שיחה/דקה. במידה ולא ישתנה המודל לצערנו לא ניגש למכרז זה.	-לא מקובל