



עיריית בת-ים

מכרז פומבי מס' 43.25

להפעלת מוקד גבייה טלפוני למתן שירותי תשלומים ובירורים עיריית בת-ים

נספח תנאי סף מעודכנים

3. תנאי סף להשתתפות במכרז:

- רשאים להשתתף במכרז זה תאגידיים הרשומים כדין בישראל העומדים במועד האחרון להגשת הצעות, בכל התנאים הבאים במצטבר (להלן: "המציע/ים" / "המשתתף/ים"):
- 3.1. המציע הוא תאגיד רשום כחוק בישראל.
 - 3.2. למציע כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובת מס), התשל"ו-1976.
 - 3.3. המשתתף בעל ניסיון של לפחות 5 שנים קלנדריות רצופות משנת 2020-2024 בהפעלת מוקד לבירורים ולגביית תשלומי ארנונה ותשלומים.
 - 3.4. המשתתף בעל ניסיון של לפחות 5 קלנדריות רצופות משנת 2020 ואילך בהפעלת אתר אינטרנט לגביית תשלומים, אשר גבה באמצעות האתר לפחות 50,000 תשלומים שונים בכל אחת מחמש השנים הקלנדריות 2020-2024.
 - 3.5. בכל אחת מחמש הקלנדריות 2020-2024 לעיל סיפק המציע שירותי מוקד גביה לפחות חמישה לקוחות שונים** במקביל, כאשר לפחות שלושה מהלקוחות הן רשויות מקומיות, **שלפחות** אחת מהן מונה מעל 100,000 תושבים.
 - 3.6. המציע בעל ניסיון בהפעלת מוקד גביה טלפוני שגבה לפחות 300,000 תשלומים טלפוניים שונים וכ- 900,000 פניות לבירורים בנושא התשלומים במצטבר במהלך השנים הקלנדריות 2020-2024.
 - 3.7. המציע מפעיל מוקד שירות טלפוני עצמאי הממוקם במשרדי המציע, או במשרדים הנשכרים על ידו, וכולל לפחות 100 עמדות נציגי שירות (פעילות) ומנהל משמרת ו/או מנהל מוקד. עמדות "פעילות" לצורך סעיף זה, עמדות מענה פעילות בשעות פעילות המוקד, ע"פ הדרישות במפרט הטכני לביצוע השירותים – מסמך ה.

**** לקוחות שונים- תאגידיים עירוניים לרבות תאגידי מים /חברות ממשלתיות/ מוסדות ציבוריים וכיוצ"ב.**



טבלת איכות מעודכנת

#	המדד	מדד לבחינת איכות ההצעה	ניקוד מקסימלי
1	ניסיון המציע	<p>ניסיון מעבר לנדרש בתנאי הסף 2 נקודות לכל רשות מקומית המונה מעל 100,000 תושבים, מעבר לנדרש בתנאי הסף 3.5, כמפורט להלן:</p> <p>עד 1 רשויות – 0 נקודות עד 2 רשויות – 2 נקודות עד 3 רשויות – 4 נקודות עד 4 רשויות – 6 נקודות 5 רשויות ומעלה – 8 נקודות</p>	עד 8 נקודות
2	בחינת דוחות בקרה של אחוז מענה לשיחות במענה ישיר (אנושי)	<p>על המציע לצרף דוח בקרה של מענה לשיחות טלפוניות נכנסות, לבחינת אחוז מענה במוקד, עבור לפחות רשות אחת המונה מעל 100,000 תושבים, עבור החודשים שקדמו למועד הגשת הצעות במכרז זה מעל 90% מענה ישיר – 8 נקודות מעל 80% מענה ישיר – 4 נקודות מעל 70% מענה ישיר – 4 נקודות</p>	עד 8 נקודות
3	איכות המוקד והתרשמות מהדרכות לנציגים	<p>המציע נדרש להציג מסמך ובו פרטי הדרכות שעברו הנציגים במוקד בשנת 2024 הניקוד יינתן על סמך כמות ואיכות ההדרכות, העירייה תהיה רשאית להגיע לסיוור במוקד המציע כדי להתרשם מהדרכה לדוגמה ולבחון את איכות ההדרכה. על המציע יהיה להציג בזמן אמת את אופן ההדרכה לעובדים, את התכנים והמסמכים המועברים לעובדים, בהירות ההדרכה, הנקודות המוסברות, הדגשים אשר יינתנו על ידי המדריכים, מענה לשאלות הנציגים והידע המקצועי של המדריכים.</p>	עד 8 נקודות
4	ראיון אישי למציע ולמנהל המוקד	<p>ראיון של מהמציע או הנציג המוצע: על המציע להציג במסגרת הצעתו את מי שעתיד לנהל את המוקד של המציע עבור העירייה. על המציע לצרף קורות חיים של מנהל המוקד, לרבות וותק אצל המציע, וותק וניסיון קודמים, ניהול כמות עובדים, המלצות מרשויות מקומיות. למציע יערך ראיון אישי בו יתרשמו נציגי הוועדה המקצועית של העירייה מהמציע, מהמוקד, וממנהל המוקד אשר מיועד לנהל את המוקד ואת הצוות לביצוע השירותים כמפורט בתנאי המכרז. במסגרת הראיון ייבחנו המרכיבים הבאים: הצגת שיטות עבודה וניסיון, הטמעה ותפעול של מערכות מידע, דרכי עבודה לביצוע גבייה, הצגת מערכות המציע, מתן שירותים לציבור הכולל מענה לפניית וכיוצא. בסעיף זה יינתן ציון גם למנהל המוקד על פי שנות הניסיון של המנהל המיועד, ותק עבודה אצל המציע הנוכחי, על תפקוד והתרשמות מניסיון וזמינות. העירייה רשאית לערוך את הראיון באופן דיגיטלי במערכות כגון זום, טימס ודומיהן.</p>	עד 16 נקודות



40 נקודות	סה"כ ניקוד
-----------	------------