

מדינת ישראל משרד התקשורת

תחום תקציב ורכש

כ"ג חשון, תשפ"א

10 נובמבר, 2020

פניה לקבלת הצעות מס' 2020/023 עריכת סקר מדידת זמן מענה טלפוני

1. משרד התקשורת (להלן: "המשרד") מעוניין לקבל הצעה לעריכת סקר מדידת זמן המתנה לקבלת מענה טלפוני אנושי עפ"י המפורט להלן.
2. במסגרת בקשה זו ייבחר מכון מחקר לשם עריכת סקר (להלן: "הזוכה"), והוא שיספק את השירותים למשרד. הזוכה יהיה כפוף למנהל מינהל פיקוח ואכיפה ויונחה מקצועית על ידו ו/או על-ידי נציג מטעמו.
3. המציעים מתבקשים להגיש את הצעותיהם על גבי טופס ההצעה המצ"ב.

רקע

4. חברות תקשורת מחויבות על פי הוראות רישיון למתן מענה תוך זמן שנקבע באסדרה שנכנסה לתוקף ביום 25 ביולי 2019 ולפיה יש לעמוד בזמן המתנה למענה אנושי של עד 6 דקות ב-85% מהשיחות בכל אחד מסוגי השיחות שהחברה מספקת (סלולר, טלפון נייד ואינטרנט), בכל אחת משלוש סוגי שיחות (בירור חשבון, תיקון תקלה וסיום התקשורת) וזאת במשך תקופה של שבועיים רצופים, וכן לעמוד במשך תקופה של שבועיים רצופים בממוצע של 4.5 דקות זמן המתנה בכל השיחות שקיבלו מענה אנושי מנת לבצע פיקוח בנושא, יש צורך בדגימות רבות שמתפרסות על פני ימים ושעות רבים וכוללות את כל בעלי הרישיון הרלוונטיים (להלן: "המפעילים").

תיאור השירות המבוקש

5. תבוצענה שש (6) שיחות מדי יום לכל אחת מ 19 החברות המפורטות בנספח ב' ניגוד העניינים בהתאם למפורט להלן:
 - 5.1 השיחות תבוצענה ממספרי טלפון חסויים, ככל שבמערכת ה-IVR של חברה מסויימת יידרש להקיש מספר מנוי בחברה ע"מ להתקדם במערכת IVR, המשרד יספק לזוכה מספרי מנויים בחברות אלו, ככל שע"י הקשת כוכביות ניתן להתקדם במערכת לא תבוצע הזדהות עם מספרי המנויים כאמור.

- 5.2 שלוש מהשיחות לכל חברה תבוצענה בין השעות 08:00 ל-13:00 בחלוקה לשלוש סוגי השירות הבאים: אחת בנושא בירור חשבון, אחת בנושא תמיכה טכנית ואחת בנושא סיום התקשרות.
- 5.3 שתי שיחות תבוצענה בין השעות 13:00 ל-18:00 אחת לסוג שירות בירור חשבון והשנייה בנושא סיום התקשרות.
- 5.4 שיחה שישית ואחרונה תבוצע אל המוקד הטכני של כל חברה מדי יום בין השעות 18:00 ל-22:00, בהפרש של שעה אחת יותר מיום קודם, כלומר 18:00, מחר 19:00, מחרתיים ב-, 20:00, 21:00, 22:00, 18:00 וכך חוזה חלילה;
- 5.5 המשרד יעביר אל הזוכה תרשימי זרימה למערכת ה-IVR של כל החברות, על פיהן הזוכה מחוייב להתקשר.
- 5.6 השיחות תבוצענה ברציפות במשך עשרים (20) ימים שהם ימי עבודה מלאים (לא ימי שישי ולא ערבי חג), ואלו יחולקו לשתי תקופות שוות בנות 10 ימי עבודה כל אחת המהווה תקופה של שבועיים רצופים עפ"י האסדרה, ושיקראו "תקופה ראשונה" ו"תקופה שנייה";
- 5.7 סה"כ השיחות לכל חברה יעמוד על מאה ועשרים שיחות (20 כפול 6), והסך הכולל של השיחות יעמוד על אלפיים מאתיים ושמונים שיחות (120 כפול 19);
- 5.8 בעת הניתוב במערכת ה-IVR על המקליט לומר בכל פעם בקולו מהו מספרו של המקש שעליו הקיש. ככל שההמתנה נמשכה חמש עשרה (15) דקות, על המקליט לומר בקולו כי הוא מנתק את השיחה כי זמן ההמתנה הגיע לחמש עשרה (15) דקות, ועליו לנתק לאחר מכן את השיחה.
- 5.9 עם קבלת מענה על המקליט לשאול את מי שענה לו בהתאם לסוג השיחה כדלקמן:
- 5.9.1 בנושא בירור חשבון לומר "אני רוצה לברר על חיוב לא ברור בחשבונית האחרונה, האם אתה יכול לברר לי עכשיו?" ככל שייענה שכן או ככל שיבקשו את מספר המנוי לזיהוי, לומר לו "אין צורך כעת נזכרתי על מה זה" ולנתק, ככל שיגידו לו שהם יחזרו אליו יש לציין מה אמרו בעמודת הערות בשורת תיעוד השיחה.
- 5.9.2 בנושא תמיכה טכנית יש לשאול "האם הגעתי לנציג תמיכה טכנית?" ככל שייענה שכן יש לומר "תודה, זה הסתדר" ולנתק, ככל שיגידו לו שהם יחזרו אליו יש לציין מה אמרו בעמודת הערות בשורת תיעוד השיחה.

5.9.3 בנושא סיום התקשרות יש לומר לנציג שענה "שלום אני מעוניין לנתק מנוי באופן קבוע, איך עושים את זה?" ככל שייענה שאין בעיה או שינסו לשמר אותו, יש לומר "אני רוצה לחשוב על זה שוב, תודה" ולנתק, בכל מקרה אין להגיע למצב של ניתוק המנוי בפועל, ככל שיגידו לו שהם יחזרו אליו יש לציין מה אמרו בעמודת הערות בשורת תיעוד השיחה.

5.10 השיחות תחלנה להתבצע לאחר חלוף שלושה (3) ימי עבודה מהוצאת ההזמנה לאחר קבלת תרשימי הזרימה מהמשרד.

6 יש לתעד רישום של כל שיחה ע"ג אקסל עם הפרטים בעמודות שלהלן

- 6.1 תאריך השיחה;
- 6.2 מספר הטלפון ממנו בוצעה השיחה (מקור);
- 6.3 מספר הטלפון אליו בוצעה השיחה (יעד);
- 6.4 האם השיחה בוצעה כמספר חסוי או כמזוהה, ככל שממס' מזוהה לרשום את המספר בו בוצעה ההזדהות;
- 6.5 שעת התחלת ההמתנה (צלצול ראשון ב-IVR) בפורמט (HH:MM:SS); (לפי האסדרה החדשה, שעת התחלת השיחה הוא מהצלצול הראשון -יצירת תקשורת הידודית- ולא מסיום הניתוב ב-IVR).
- 6.6 שעת קבלת המענה האנושי ו/או שעת ביצוע ניתוק השיחה, כל ערך בעמודה נפרדת בפורמט (HH:MM:SS);
- 6.7 משך זמן המתנה (סעיף 6.6 פחות סעיף 6.5 בפורמט (HH:MM:SS);
- 6.8 סוג השיחה: בירור חשבון/ תמיכה טכנית/ סיום התקשרות;
- 6.9 הערות כגון המענה ניתן ע"י נציג Call Center, ביקשו לחזור אלי, קיבל מענה מקצועי בנוגע לתמיכה טכנית וכו..

תפוקות נדרשות ממבצע הסקר

7 ממצאי הסקר יוגשו בעותק נייר בפורמט בר חיפוש ובעותק אלקטרוני, ויכללו, לכל הפחות, את הנתונים המפורטים להלן:

7.1 דו"ח המסכם את ממצאי הסקר - הדו"ח יציג רקע ומתודולוגיה, מטרות, אופן ביצוע הסקר, גודל המדגם הנדרש (כגון, כמות מספקת של תצפיות), טעות הדגימה, ותקציר מנהלים הכולל את הממצאים העיקריים בהתייחס בנפרד לכל תקופה בת 10 ימים;

7.2 הדו"ח המסכם יכול תיעוד נתונים מלא בפורמט Excel וע"פ הפירוט המובא לעיל לגבי כל שיחה בסקר, ובהפרדה בין שתי תקופות הסקר ;

7.3 לכל תקופה בנפרד ולכל חברה יש להגיש סיכום לפי הטבלה המצורפת ;

7.4 הקלטות השיחות יועברו ע"ג דיסק און קיי בחלוקה לתיקיות ותיקיות משנה כדלקמן :
19 תיקיות ראשיות אחת לכל חברה, בתוך כל אחת 2 תיקיות משניות אחת לתקופה הראשונה ואחת לתקופה השנייה, בתוך כל אחת 3 תיקיות משנה – בירור חשבון, תמיכה טכנית, סיום התקשרות ;

7.5 השם של כל הקלטה יכול את מספר היעד, תאריך ושעת השיחה ;

7.6 ניתוח הנתונים והצגת המידע המתקבל מהם, בליווי טבלאות, תרשימים וגרפים, וזאת בהתאם להיקף הסקר הנדרש.

8 על המציע לצרף להצעתו את המסמכים הבאים :

8.1 אישור מאת פקיד השומה או מאת רואה חשבון על ניהול ספרי חשבונות בהתאם להוראות נציבות מס הכנסה ומס ערך מוסף ;

8.2 אישור בכתב כי המציע אינו מצוי במצב של ניגוד עניינים, על פי הנוסח המצ"ב - נספח ב' ;

8.3 התחייבות לשמירת סודיות, על פי הנוסח המצ"ב - נספח ד'.

8.4 היה והתאגיד המציע הינו בשליטת אישה, יוגש אישור רואה חשבון בהתאם לאמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

תקופת ההתקשרות והיקפה

9. תקופת ההתקשרות בין המשרד לבין היועץ תהיה עד **שנה** ממועד כריתת ההסכם.

10. היקף ההתקשרות מוגבר ל- 50 אלף ₪ כולל מע"מ.

11. המשרד רשאי להזמין סקרים נוספים כך שסך ההתקשרות לא תעלה על 50,000 ₪ כולל מע"מ.

12. המשרד שומר על האופציה להרחיב את ההתקשרות ולהארכה בהתאם לתקנות חובת מכרזים והוראות התכ"ס.

התמורה

13. למעט תשלום התמורה עבור העבודה כמפורט בהצעה הזוכה, לא יהיה זכאי הזוכה לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, אש"ל וכיוצ"ב,
14. התשלום יהיה כנגד הצגת חשבונית כחוק, מאושרת על ידי הממונה מטעם המשרד.

אמות מידה לבחירת הזוכה

15. יבחר המציע שקיבל את הניקוד הגבוה ביותר בהתייחס **למחיר** שיוצע על-ידו לעריכת הסקר.
- הניקוד יינתן באופן יחסי, באופן שהמציע אשר יציע את ההצעה הזולה ביותר יקבל את מירב הנקודות ויתר המציעים יקבלו נקודות באופן יחסי להצעה הזולה ביותר.**
16. המשרד שומר לעצמו את הזכות לנהל מו"מ עם הזוכה.
17. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות במקרה הצורך למציע אשר דורג במקום השני לצורך אספקת השירותים כאמור. הצעתו של מציע זה תישאר בתוקף 60 יום נוספים לאחר בחירת הזוכה במכרז.

ניגוד עניינים

18. על המציע להצהיר כי במהלך 6 חודשים שקדמו למועד פרסום המכרז אין הוא מצוי במצב של ניגוד עניינים, וכי הוא מתחייב שבמשך כל תקופת ההסכם ובמשך תקופה חודש לאחר פקיעתו, מכל סיבה שהיא, הוא לא יימצא במצב של ניגוד עניינים, והכל כמפורט בנספח ב'.
19. המציע יחתום על ההצהרה המפורטת בנספח ב' לבקשה.
20. לאחר בחירת הזוכה, יידרש הזוכה, למלא שאלון לאיתור חשש לניגוד עניינים, בנוסח המצ"ב בנספח ה' (להלן: "**השאלון**"). יובהר כי תנאי לחתימה על הסכם התקשרות בין הזוכה לבין המשרד הוא בחינת סוגיית ניגוד העניינים ומילוי השאלון, ובמידת הצורך, על פי החלטת היועצת המשפטית של המשרד, עריכת הסדר למניעת ניגוד עניינים.

התחייבות לשמירת סודיות

21. המציע יצרף להצעתו התחייבות לשמירת סודיות של כל מידע שיימסר לו או שייוודע לו לשם ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה. המציע אינו רשאי לפרסם המידע, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם ממועד קבלת מכרז זה ועד לסיום ההתקשרות (גם אם הצעתו לא זכתה), ולא יעשה כל שימוש שהגיע אליו כאמור. כמו כן, יצרף המציע התחייבות כי אם יבחר כזוכה ידאג לכך

שגם עובדיו וכל אדם מטעמו המספקים את השירות נשוא מכרז זה יקיימו הוראות סעיף זה והמציע יחתים על הצהרת סודיות.

22. המציע יחתום על ההצהרה המפורטת בנספח ד' להסכם.

תנאים כללים

23. ההצעה בצרוף כל המסמכים הנלווים, תוגש לכתובת דוא"ל rubane@moc.gov.il, לא יאוחר מיום **15/11/2020**. הצעות שתגיענה אחרי המועד שנקבע, לא תובאנה כלל לדיון.

24. למשרד שמורה הזכות לבקש הבהרות בנוגע להצעות שתתקבלנה.

25. המשרד רשאי לבטל את הבקשה או את ההתקשרות בכל עת, משיקוליו הבלעדיים.

26. התחייבות המשרד כלפי הזוכה תיווצר רק עם חתימת הסכם/הזמנה פורמאלית על ידי מורשי חתימה מטעם המשרד.

27. המציע מתבקש לסמן באופן בולט את החלקים בהצעתו, המהווים לדעתו מידע סודי שאין לגלותו. **יש לציין, כי ההצעה הכספית לא נכללת בהגדרה זו.** יובהר כי המציע לא יוכל לדרוש מהוועדה לקבל פרטים לגבי הצעות של מציעים אחרים במכרז, החופפים את אלו שסומנו על ידו כמידע סודי ואסור לפרסום, במסגרת תשובתו לסעיף זה.

28. החלקים שלא סומנו כמידע חסוי, ייחשבו כמידע הניתן לגילוי במידת הצורך. **ההחלטה הסופית לגבי איזה חלקים מההצעה לפרסם ככל שיידרש, הינה בסמכות ועדת מכרזים.**

29. כל מידע נוסף שיידרש ניתן לקבל במשרדנו, אצל הח"מ, בטל' 02-6706346. אין להפנות שאלות בעניין זה לכל גורם אחר במשרד.

ב ב ר כ ה,

אליאן רובנוביץ
מנהלת תחום תקציב ורכש