



المجلس المحلي دالية الكرمل  
מועצה מקומית דלית אל כרמל  
משאבי אנוש



יום ראשון 06.11.2020

לכבוד :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

, א.נ.

## הצעת מחיר מס' 27/2020

### הקמת מוקד עירוני

### מועצה מקומית דלית אל כרמל

- אבקש לקבל הצעת מחיר עבור הקמת מוקד עירוני, ליווי בתהליך ההקמה וההפעלה
- את ההצעה יש להעביר במעטפה סגורה למנכ"ל המועצה מר דאהש חלבי בבניין המועצה המקומית עד לתאריך 16.11.2020 שעה 15:00 ועל המעטפה לרשום מס' הצעת מחיר.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
מועצה מקומית דלית אל כרמל  
משאבי אנוש



תוכן עניינים

1	מבוא	1
1.1	רקע	1
1.2	תקציר מצב קיים ופערים	1
1.3	הדגשים לתכולת העבודה ויעדיה	1
2	השירותים והתוצרים	2
2.1	הנחות יסוד	2
2.2	התוצרים	2
2.2.1	הגדרות לפני יישום	2
2.2.2	שיפור והגדרת תהליכים למוקד	2
2.2.3	אפיון תהליך במערכת א.ש בינה	3
2.2.4	אפיון תהליך מערכת ניהול שיחות	3
2.2.5	אפיון כלי בקרה ומדידה	3
2.2.6	אפיון שגרות וכלי תפעול	3
2.2.7	הטמעת התהליך	3
3	תנאי סף להגשת הצעות	4
4	השרות הנדרש בהתאם למפרט ובנוסף	4
4	ההצעה	4
4	שקלול ההצעה	4
6	מסמכים נוספים שעל המציע להגיש	6
6	אישורים ומסמכים נוספים להגשה	6
7	שאלות הבהרה	7
7	אופן הגשת ההצעה	7

## 1. מבוא

### 1.1 רקע

הנהלת מועצת מקומית דלית אל כרמל מעוניינת לבצע שיפור משמעותי בתפקוד המוקד העירוני ובתהליך הממשק בין התושב למועצה ובין המוקד לבין יחידת המועצה וזאת לצורך עמידה ביעדים הארגוניים ושיפור השרות לתושב.

### 1.2 תקציר מצב קיים ופערים

- קיים מוקד לטיפול במפגעים בלבד בו יש עובדת יחידה. עובדת זו מתוכננת למנהל המוקד.
- מתוכננים הבאת 4 עובדים כנציגים שהינם בנות ובני שירות.
- כל שאר הפניות של תושבים בנושאים אחרים מופנות למחלקות העירייה. (איכות סביבה, גביה, חינוך, הנדסה, רישוי עסקים).
- המערכת בשימוש המוקד ההינה של חברת א.ש בינה

### 1.3. הדגשים לתכולת העבודה ויעדיה

יישום תוצרי שלב זה יעשו על בסיס העקרונות הבאים

- **בניית צוות מקצועי מתאים כנציגי מוקד שירות לתושב** שיהווה גרעין לתשתית לשיפר רמת השרות המוקד ( הן מבחינת כמות והן מבחינת איכות).
- **תעשה הערכת אומדנים כמותיים לבדיקת כמות משאבים נדרשת לעמידה ביעדי שרות .**  
**בהתאם לכך יגויסו משאבים מתאימים. גיוס המשאבים יעשה תחת הנחה שנדרשים משאבים מתאימים בעלי יכולת לטפל במכלול שירותים.**
- **הגדרת מומחי תוכן במוקד לכל נושא מול רפרנטים במחלקות** תפעול המקצועיות לצורך תמיכת קו שני ועדכון ידע בתהליך מוגדר.
- **הקמת מוקד שרות תושבים תוך מקסום מודל שרות קו ראשון ע"י שיפור תהליכים,**  
**השלמת פערי ידע וכלים תומכים.**
- **ריכוז מכלול שירותים ומידע נדרש לתושב במוקד זה , במקום להעבירם למחלקות המועצה (טיפול בקו ראשון והגרת ממשק במקרה ונדרש מחלקה תפעולית)**
- **שיפור יסודי של תהליכים בקו ראשון במטרה לצמצם הגעה פרונטלית ולשפר שירות.**
- **דגש על בניית כלי מדידה לבדיקת רמת וחווית שרות ואפקטיביות.**
- **דגש על בניית שגרות ניהול למוקד.**
- **תחילת הטמעת תהליכים דיגיטליים לשיפור השרות.**
- **מקסום שימוש במערכות קיימות תוך ביצוע שיפורים אפשריים לצרכי מודל שרות בקו ראשון ודיגיטציה.**
- **רכישת מערכות חדשות רק עם הכרחיות למימוש יעדים נדרשים בשלב זה.**

- מנוי צוות פנימי מקצועי תוך כדי הפרויקט האחראי להצלחת התהליך, לצורך ניהולו, שימור הידע ותפעול שוטף. מינוי משאב מתאים לתפקיד מטה תמיכה תוך התרכזות בהגדרת התהליכים, הטמעה במערכות, ניהול ידע והדרכה.

## 2. השירותים והתוצרים

### 2.1 הנחות יסוד

- הפרויקט יתמקד בשיפור והעברת תהליכים לקו ראשון במוקד ע"י התמקצעות, ניהול ידע ושיפור מערכות. הפרויקט בשלב זה לא מטפל בתהליכים בתוך מחלקות התפעול אלא רק בממשק אליהם.
- הצלחת התהליך מחייבת הערכת אומדנים כמותיים לבדיקת כמות משאבים נדרשת לעמידה ביעדי שרות. בה תאם לכך יגויסו משאבים מתאימים. כעת ההנחה שמתוכננים לצרף 4 בנות / בני שרות.
- גיוס המשאבים של נציגי מוקד שרות תושבים יעשה תחת ההנחה שנדרשים משאבים מתאימים בעלי יכולת לטפל במכלול שירותים.
- יעשה מקסום שימוש במערכות קיימות תוך ביצוע שיפורים אפשריים. אך במידה וידרשו מערכות חדשות למימוש יעדים שהוגדרו יועמד תקציב לרכישה, יישום והטמעה.
- סוכם שיעשה שימוש במערכת א.ש. בינה הקיימת תוך שיפורים בה לצרכי שיפור תהליכים, ניהול ידע, דיגיטציה של תהליכים. במידה וידרשו שיפורים זה יעשה ע"י א.ש בינה ויועמד תקציב ליישום והטמעה.
- חלק קריטי בהצלחת הפרויקט והעצמת המשאב האנושי הינה גיוס ובנית צוות פנימי מקצועי תוך כדי הפרויקט לצורך ניהול ושימור הידע ותפעול שוטף. לצורך כך יוגדר מתחילת התהליך משאב שתפקידו השתתפות פעילה תוך התרכזות בהגדרת התהליכים והטמעה, הטמעה במערכות, ניהול ידע והדרכה.

### 2.2 התוצרים

#### 2.2.1 הגדרות לפני יישום

- הגדרת השירותים שיסופקו במוקד.
- הערכת תכנון משאבים על בסיס אומדנים כמותיים.
- מבנה פונקציונאלי במוקד ואחריות.
- הגדרת רפרנטים במחלקות.
- פונקציות מטה מתאימות בכדי לתמוך ביישום, הטמעה, תהליך העבודה השוטף.

#### 2.2.2 שיפור והגדרת תהליכים למוקד

- מיפוי תהליכים שרות שכיחי ם לצורך שיפור.
- מיפוי תהליכים שכיחים בפרונטלי.

- הגדרת שפה ותכנית שינוי והטמעה של השפה .
- יישום תהליכי עבודה בקו ראשון ש יוגדרו
- הגדרת כלי ניהול ידע לתמיכה בתהליך לפי עולם תוכן .
- הגדרת תהליך זיהוי פערי ידע וטיוב ידע שוטף
- זיהוי תהליכים שאפשר לשפר שרות ע"י מוקד או דיגיטציה.
- זיהוי שיפורים נדרשים בארגון האתר ותאימות .
- זיהוי תהליכים שאפשר להעמיק רמת הדיגיטציה.

### 2.2.3 אפיון תהליך במערכת א.ש בינה

- אפיון תהליך מפורט מוקד וממשק למחלקה
- אפיון שימוש במערכת קיימת.
- אפיון דווחים נדרשים.

### 2.2.4 אפיון תהליך מערכת ניהול שיחות

- הגדרת צרכי כלי מתאים לרכישה
- אפיון ותהליך ניתוב
- בקרה On line
- אפיון דווחים נדרשים

### 2.2.5 אפיון כלי בקרה ומדידה

- מדדים אינטגרטיביים לבקרת איכות שרות וחווית שרות.
- מדדים אינטגרטיביים לאפקטיביות משאבים.
- מדדים אינטגרטיביים לבקרת אפקטיביות דיגיטלית.

### 2.2.6 אפיון שגרות וכלי תפעול

- בניית שגרות מנהל
- בניית שגרת נציגים.
- בניית כלי תדריך יומי.

### 2.2.7 הטמעת התהליך

- הכשרת צוות פנימי מקצועי לצורך שימוש בכלים שפותחו ניהולו, שימור הידע ותפעול שוטף והכשרת מומחי תוכן במחלקות לצרכי הטמעת התהליך במחלקה.
- מדידה ומקצה שיפורים.

### 3. תנאי סף להגשת הצעות

- ניסיון של 10 שנים במערכי ומוקדי שירות ומידע אנושיים ואינטראקטיביים . לרבות מענה כולל ואינטגרטיבי לכול נושא מערכי שרות ממוקדי לקוח (CRM). החל מצד התכנון, תהליכי עבודה, טכנולוגיה, משאבי אנוש הכשרה ותפעול שוטף .
- ידע מעשי רב במכלול הנושאים ותהליכים מוניציפאליים הבאים : שרותי 106, פניות ציבור, מערכי רישוי עסקים, רישוי בניה, חינוך גני ילדים, חינוך בתי ספר, גביה, פיקוח ואכיפה, תברואה, חניה וארנונה, נכסים.
- למציע ניסיון של 5 שנים באפיון ארגונים ומערכות כנדרש במפרט – המציע יצרף פירוט על ניסיונו תוך צירוף מתודולוגיה בהתאם לצרכי המועצה.
- ניסיון של 5 שנים בכול האספקטים הכרוכים בביצוע עבודה זו החל מהבנת עולם התוכן ושירותים של מחלקות המועצה, הבנת התרבות הארגונית בעיריות, ציפיות וחוויית תושב נדרשת מהמועצה. הכשרת עובדים למיומנות שרות, בנית מתודולוגית הבקרה והגדרתה.
- על המציע להציג לפחות 5 המלצות מאת רשויות מקומיות לגבי הניסיון בהקמת מוקדי שירות בהתאם למפרט האמור. על ההמלצה לפרט את מרכיבי השירות שנתנו ללקוחות/ פרטי הלקוחות ופרטי אנשי קשר

### 4. השרות הנדרש בהתאם למפרט ובנוסף

- אפיון צרכי הרשות
- סיקור מצב קיים ואפיון דרישות עתידיות כמפורט במפרט.
- ליווי הרשות בהטמעה ויישום הליך הקמת המוקד
- השתתפות בפגישות עם מנהלי מחלקות ובכירים

### 5. ההצעה

- הצעת המחיר תכלול, את כלל הוצאות בגין אספקת השירותים לרבות נסיעות, צילומים, הוצאות מסים, ציוד מכל סוג שהוא, ביטול זמן, ביטוחים, עלויות כוח אדם, זכויות סוציאליות של עובדי המציע וכל עלות אחרת.
- ההצעה הכספית מהווה 40% ממשקל ההצעה.
- מרכיב האיכות מהווה משקל של 60% ממשקל ההצעה אשר יבחן על פי המשקולות שלהלן.

### 6. שקלול ההצעה

- מחיר מוצע- 40 נקודות
- הצעת מחיר גלובלית בהתאם למפורט בסעיפים 2 ו- 3 הנה \_\_\_\_\_ ש"ח כולל מע"מ [במילים \_\_\_\_\_]

חתימות המציע + חותמת

הנוסחה לחישוב הניקוד :

$$\text{ניקוד הצעת המחיר הנבדקת} = (X * 40) / Y$$

X- הצעת המחיר הזולה ביותר

Y- הצעת המחיר הנבדקת

**1.1. איכות- 60 נקודות**

ניקוד האיכות יקבע ע"י וועדת האיכות ולפי הדירוג שמתקבל בגין סעיפי האיכות כדלקמן ;

<u>ציון (%)</u>	<u>תאור הדרישה</u>
35%	ניסיון בליווי הקמת מוקד לרשות מקומית הקורא מעבר ל- 5 שנים. כל שנה (מעבר ל- 10 שנות ניסיון) תזכה את המציע ב- 5 נקודות ולא מעבר ל- 35 נקודות.
25%	המלצות בתחום קול הקורא, מעבר לחמש המלצות. כל המלצה תזכה את המציע ב- 5 נקודות ולא מעבר ל- 25 נקודות.
40%	התרשמות טובייקטיבית בראיון עם המציע והצגת המתודוליה, הניקוד כולל :

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• אופן הצגת המערכות - 20%</li> <li>• בהירות התשובות לשאלות הועדה - 20%</li> <li>• התרשמות מצוות המציע שילווה את המועצה</li> <li>• בהטמעת המערכות - 10%</li> </ul>
100%	סה"כ:

הנוסחה לחישוב הניקוד :

$$\text{ניקוד איכות} = 60\% * X$$

X - ניקוד הציון של המציע הנבדק.

#### 7. מסמכים נוספים שעל המציע להגיש

- על המציע לצרף מסמכים, לרבות, קורות חיים, תעודות ואישורים המעידים על ניסיונו ו/או על ניסיון העובד/ת המועסק על ידו בתחום הכנת מכרזים בתחום המבוקש.
- על המציע לצרף מתודולוגיה כאמור בתנאי הסף
- בעת הריאיון המציע יידרש להציג את ניסיונו בתחום בליווי רשויות מקומיות בנושא הקמת מוקדים עירוניים
- המועצה שומרת את זכותה לדרוש מסמכים נוספים והבהרות לצורך הוכחת ניסיון המציע.

#### 8. אישורים ומסמכים נוספים להגשה

המציע יצרף להצעתו אישורים ומסמכים בתוקף – מקור או העתק נאמן למקור בחתימת עורך-דין כמפורט להלן –

- אישור תקף ליום הגשת ההצעה על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים
- (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובת מס) תשל"ו-1976
- אישור תקף ליום הגשת ההצעה על ניכוי מס במקור ואישור על היות המציע עוסק מורשה לצרכי מס ערך מוסף.
- למציע שהוא תאגיד – צילום תעודת רישום התאגיד ותדפיס מעודכן מרשם החברות או רשם השותפויות על רישום התאגיד נכון למועד פרסום המכרז, בו מפורטים בעלי המניות והמנהלים של התאגיד.



المجلس المحلي دالية الكرمل  
מועצה מקומית דלית אל כרמל  
משאבי אנוש



- למציע שהוא יחיד – צילום תעודת זהות, ואישור עורך-דין כי ההצעה נחתמה על-ידי היחיד

כל האישורים ו/או המסמכים יצורפו כאמור יחד עם הצעתו של המציע וכל יתר המסמכים.

הצעה אשר תוגש ללא המסמכים כאמור (כולם או חלקם) תהיה המועצה רשאית לפסלה.

כל האישורים והמסמכים אשר נדרש המציע לצרף להצעתו כאמור לעיל, חייבים להתייחס לישות המשפטית אשר מגישה את ההצעה.

### שאלות הבהרה

עד ליום 14.11.2020 בשעה 15:00 יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות שאלות הבהרה בכתב, לאחר מועד זה לא תתקבלנה כל פניה. את שאלות הבהרה יש להפנות למר עקאב זידאן- מנהל משאבי אנוש באמצעות פנייה בכתב בלבד, במייל – [akab@daliaec.com](mailto:akab@daliaec.com) טלפון: 048301927

הועדה אשר תבחן את ההצעות ותראיין את המציעים, הנה ועדה מקצועית [ גזבר, מנכ"ל, יועמ"ש ]

### אופן הגשת ההצעה

ההצעה על מסמכים, נספחיה ואישוריה יחתמו במלואם על ידי המציע, ואלה יוגשו בעותק אחד (1) בתוך מעטפה סגורה ועליה יצוין נושא קול קורא, כאשר היא ממולאת וחתומה על-ידי המציע.

ההצעה תימסר במסירה ידנית בלבד ותשולשל לתיבת המכרזים אצל מנכ"ל המועצה עד ליום 16.11.2020 עד השעה 15:00, בלבד. הצעה אשר לא תוגש במועד, לא תתקבל.

בכבוד רב,

מועצה מקומית דלית אל כרמל

שם המציע \_\_\_\_\_ טלפון המציג \_\_\_\_\_

מייל \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_

חתימת המציע