

מכרז מספר מ (2041) 2020 לקבלת שירותי יעוץ, פיקוח ובקרה עבור מוקדי השירות הטלפוני

מס'	סעיף בבקשה	שאלת הבהרה	תשובה
1.	0.11.1	האם ניתן להשתתף במכרז על ידי רישום כזם עצמאי בישראל, או שבקשתי לא תישקל על פי סעיף 0.11.1	אין שינוי במסמכי המכרז, חייב לעמוד בדרישות הסף ע"פ סעיף 0.11.1
2.	סעיף 5	האם ניתן להגיש לקוחות שנמצאים בחוץ לארץ	לא ניתן
3.	סעיף 1	עולה חדש מעוניין להשתתף במרכז, בארץ המוצא מחזיק חברה שמתמצאת בפיקוח ובקרה במוקדי שירות טלפוני, לא עונה לדרישות בסעיף 1.	אין שינוי במסמכי המכרז, חובה לעמוד בדרישות הסף.
4.	כללי	האם נדרש לחתום על קובץ המכרז המצורף הכולל חתימות בראשי תיבות בתחתית כל עמוד?	כמפורט במסמכי המכרז.
5.	2.2.1	האם הוגדרו למוקדים יעדי שיפור לשנת 2023	לא הוגדרו יעדים מחייבים.
6.	2.2.2	האם המידע הנדרש ממערכות המידע זמין בגישה ישירה או שנדרש עיבוד מקדים?	המידע אינו זמין בגישה ישירה, נמסר ע"פ דרישה.
7.	2.2.6	האם קיימת במוקדים מערכת לניהול חיזוי ושיבוץ כ"א?	אכן קיימת מערכת ברשות החברה המפעילה והם עובדים על פיה
8.	2.2.10	האם המוקדים מחויבים בהפקת דוחות ונתונים ב SLR מוגדר?	כן
9.	2.2.10	האם קיימת תשתית מדידה כיום?	הכל מדיד! ביצועי נציגים נעשים ע"י החברות הזוכות, עמידה ביעדים אנו מתבססים על מערכות שלנו ובקרה שלנו.