

**מפ"ל איכות מוקד צפוני מתוקן**

| מס' סעיף במכרז | פרמטר ראשי | פרמטר משנה  | משקל בנקודות |
|----------------|------------|---|--------------|
|                | 29         | 1 מבנה ארגוני תפעולי של המוקד בכלל זה כ"א מתוכנן לכל תחום ושיטת התאמת כמות הנציגים לכל שירות, כמות ר"צ, נציגים בכירים, תמכים וכו'             | 9.00         |
|                |            | 2 מערך התפעול, שיטות ונהלי עבודה: התייחסות לנהל טיפול בתלומת, טהל טיפול בלקוחות קשים, תדרכים שוטפים, מערך גיוס ומיון, מערך הסעים              | 6.00         |
|                |            | 3 מערך ההקשבות ומשובים במוקד, הערכת ביצועים, שיטות שימור ידע מבדקים עצמיים וכו', אופן הטיפול בכשלים- חוסר ידע                                 | 6.00         |
|                |            | 4 שיטת תגמול נציגים - מודל לתגמול מפורט כולל פרמטרים וגבולות ניתוח של סוגי מדדים  | 5.00         |
|                |            | 5 שימור נציגים, נציגים בכירים ופיתוח עתודות ניהול, עידוד נציגים לעבודה במוקד לאורך זמן  | 4.50         |
| 1              |            | סה"כ  | 30.50        |
|                | 21         | 1 תוכנית עבודה מפורטת כולל גאנט מתאים זיהוי נתיבים קריטיים ותוכנית ניהול סיכונים תוכנית עבודה   | 9.00         |
|                |            | 2 הערכת ניהול בהיבט גיוס כ"א  | 4.50         |
|                |            | 4 תוכנית רכש, בינוי וניהול הערכות המע' הממוחשבות, מערך אבטחה, ציוד וכו'   | 4.50         |
|                |            | 5 תוכנית הערכת בתחום ההדרכה וההכשרה   | 4.50         |
|                |            | 2   |              |
|                | 23.00      | 1 תכנון כולל וקיום כלל הדרישות לגבי השטחים ופיתוח העבודה כמפורט במכרז, עמדות נציגים, ר"צ, אחמ"ש התייחסות למעברים וחופש תנועה גם לבעלי מוגבלות | 12.00        |
|                |            | 2 שטחי שירות ורוחה בכלל זה מזנון, שטחי מטחה חדר שירותים ושירותי נכים בהיבט גודל, כמות נגישות, פתוחות אקוסטיקיים                               | 7.50         |
| 3              |            | סה"כ  | 19.50        |
|                | 6.00       | 1 על בסיס תשאול טלפוני של לקוחות על בסיס שאלון מובנה  | 5.50         |
|                |            | 6   |              |
|                | 21.00      | 1 התרשמות מסיור באתר קיים ואתר מיועד בכלל זה סביבת העבודה והאווירה  | 10.00        |
|                |            | 2 התרשמות ממצגת וממחויבות החברה לפרויקט   | 6.50         |
|                |            | 3 התרשמות מהצוות הניהולי המועמ: מנהל פרויקט, מנהל מוקד, מנהל הדרכה  | 5.50         |
| 7              |            | סה"כ  | 22.00        |
|                | 100        | סה"כ ניקוד איכות  | 100.00       |

המוסד לביטוח לאומי  
26-05-2019  
ועדת מכרזים עליונה

של  
כח

