

08/11/2017

לכבוד,

אחראי הרישום לחינוך ברשות, מנמ"ר, גזבר

שלום רב,

הנדון : הפעלת "מרכז השירות לתושב"

לסיוע להורים ברישום לחינוך באתר האינטרנט הרשות

בהמשך להתעניינותכם אנו מתכבדים להגיש לכם הצעה בנושא הפעלת מוקד טלפוני לסיוע להורים ברישום לחינוך באתר האינטרנט הרשותי- "מרכז השירות לתושב" של אוטומציה החדשה.

רקע:

על מנת לשפר ולייעל את תהליך הרישום ורמת השרות הניתנת לתושב, אוטומציה החדשה הקימה מערך Call-Center ייחודי המספק מענה טלפוני בטכנולוגיות מתקדמות במטרה לסייע וללוות את התושב בהליך הרישום למוסדות חינוך באינטרנט.

השרות המוצע:

שרות בירורים, תמיכה בביצוע הרישום ומסירת מידע- תושבי הרשות אשר יפנו ל"מרכז השירות לתושב" יוכלו לברר בימי חול בין השעות 08:00 עד 18:00 ובימי ו' בין שעות 08:00 עד 12:00, כדלקמן:

- תיעוד הפניות במערכת (הכניסה למח"ע אינה בתק' הרישום).
- סיוע טכני בהליך הרישום עד השלמת התהליך מול התושב (ללא בירורים).
- מסירת מידע אינפורמטיבי בנושאים: מיקום מוקדי שירות פרונטלי ושעות פעילות, תקופת הרישום, תהליך הרישום, שינויי כתובת, נוהל וועדת חריגים.
- מסירת מידע לגבי מוסדות הרישום הרלוונטיים לתושב על פי הנחיית הרשות.
- הקמת מספר ייעודי לרשות לטובת הפרויקט (חינם)

מפתחות להצלחה:

הצלחת המוקד תלויה באיכות השרות ובשית"פ בין מרכז הרישום למוקד הטלפוני.

1. באחריות המוקד להעביר למוקדנים סדנאות שירות וסדנאות מקצועיות.
2. תחילת עבודה והפעלת המוקד הטלפוני יהיה בתיאום מול מרכז הרישום.

הגדרת נושאים לטיפול באחריות המוקד:

1. תמיכה טכנית בביצוע רישום אינטרנטי.
2. מסירת אינפורמציה בנושאים הבאים: מיקום מוקדי שירות פרונטלי ושעות פעילות, תקופת הרישום, תהליך הרישום, שינויי כתובת, נוהל וועדת חריגים, נוהל עבודה- יימסרו לקראת הדרכה, זמני סבב של טיפול בפניות.
3. בירורים יעשו מול צוות מרכז רישום- תוגדר עובדת עם כתובת מייל וטלפון לפניות ע"י נציג אוטומציה שיוגדר מראש.

ממשק בין מחלקת החינוך בעירייה ל"מרכז השירות לתושב" (המוקד):

- יתקיים קשר שוטף מול רפרנט שהוגדר מראש על בסיס יומי בין המוקד ומחלקת החינוך.
- תשובות מהמחלקה יתקבלו לא יאוחר מ-48 שעות מקבלת הפנייה.
- מחלקת חינוך תעביר הנחיות למוקד בדבר תכולת המידע שיימסר לפונים.

עלויות – לתקופת הרישום בלבד

סוג שירות	מחיר בש"ח	סמן את השירות הנבחר
עלות בגין שיחת רישום בלבד בתקופת הרישום	לקבלת הצעת מחיר פנו אלינו	כן/לא

עלויות – מהלך השנה

סוג שירות	מחיר בש"ח	סמן את השירות הנבחר
עלות שיחת בירור (שיחה נענית) – לא בתקופת הרישום	לקבלת הצעת מחיר פנו אלינו	כן/לא
תיאום פגישות למרכז הרישום	לקבלת הצעת מחיר פנו אלינו	כן/לא

1. תנאי תשלום:

- 1.1 המחירים אינם כוללים מע"מ
- 1.2 תוקף ההצעה: 30 יום מיום הוצאתה.
- 1.3 המחירים צמודים למדד המחירים לצרכן.
- 1.4 אישור ההזמנה מותנה באישור מנהל הכספים
- 1.5 תנאי תשלום: לפי הסיכום מול אוטומציה החדשה.

2. תנאים כלליים:

- 2.1 אוטומציה החדשה הינה בעלת זכויות היוצרים בתוכנה ובעיצוב המערכות שהינה מספקת. השירותים אינם כוללים חומרה מכל סוג.
- 2.2 ככל שישולבו בתוצרים אשר יסופקו על ידי אוטומציה החדשה תוכנות מדף של צדדים שלישיים, מתחייב הלקוח לעשות בהם שימוש בהתאם להסכם רישיון השימוש של יצרן תוכנת המדף הרלבנטי.
- 2.3 הלקוח לא יקלוט עובדי אוטומציה החדשה כעובדיו במשך תקופת אספקת השירותים ו-12 חודשים לאחריה.
- 2.4 אחריותה של אוטומציה החדשה מוגבלת לנזקים ישירים בלבד, ולתקרה כוללת ומצטברת אשר לא תעלה על סך התמורה שהתקבלה מהלקוח בגין הצעה זו ב-12 החודשים שקדמו

- להיווצרות הנזק. בכל מקרה, על אף האמור בכל דין ו/או בהצעה זו ו/או בכל הסכם שבין הצדדים, אוטומיזציה החדשה ו/או מי מטעמה לא יהיו אחראים לנזקים עקיפים, תוצאתיים, מיוחדים או עונשיים שייגרמו ללקוח ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב, שחזור תוכנות, רכישת מוצרים או שירותים חלופיים על ידי הלקוח (כגון עלות כיסוי), עלויות זמן השבתה. הגבלת האחריות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת.
- 2.5 השירותים יינתנו ע"י אוטומיזציה החדשה כקבלן עצמאי ולא ייווצרו יחסי עובד-מעביד בין אוטומיזציה החדשה ועובדיה לבין הלקוח.
- 2.6 אוטומיזציה החדשה רשאית להעסיק קבלני משנה מבלי לגרוע מאחריותה לפי ההצעה.
- 2.7 תנאי הצעה זו מהווים מידע סודי וקנייני של אוטומיזציה החדשה. עם קבלת הצעה זו, מסכים הלקוח כי אוטומיזציה החדשה תהינה רשאית לפרסם את דבר קיומו של הסכם זה במועד שיוסכם ע"י הצדדים.
- 2.8 בעלות על ההצעה: כל הזכויות, הבעלות וזכויות הקניין הרוחני (לרבות, אך לא רק, זכויות יוצרים, ידע מקצועי וסודות מסחר) במידע הכלול במסמך זה או בכל חלק ממנו, וכן בכל התיקונים ו/או התוספות למסמך זה ("ההצעה") ו/או בתוצרים או המערכות המסופקות על פיו מוקנות לאוטומיזציה החדשה במנהל השלטון המקומי בע"מ.
- הצעה זו מותאמת ומוגשת לשימושו הבלעדי של הלקוח. כל המידע אשר במסמך זה הנו סודי ובעל רגישות מסחרית עבור אוטומיזציה החדשה, ואין להעתיקו או לגלותו לצד שלישי כלשהו ללא אישור מוקדם בכתב מאת אוטומיזציה החדשה.
- 2.9 המקבל המיועד רשאי לגלות מידע זה אך ורק לאלה מבין עובדיו המעורבים ישירות בהסכם, שאליו מתייחס המסמך, אשר להם "צורך לדעת". על המקבל לבדו מוטלת האחריות המלאה והבלעדית להבטיח כי כל עובדיו האמורים יהיו מודעים לתנאים אלה וינהגו על פיהם.
- זמני פעילות מוקד שרות לקוחות:
- שעות וימי הפעילות: ימים א' – ה' בין השעות: 08:00 – 17:00 (לא כולל חגים וערבי חגים).
- זמני תגובה לתחילת טיפול בתקלות שרות לקוחות:
- תחילת טיפול בתקלה משביתה: עד 4 שעות מקבלת הקריאה במסגרת שעות וימי הפעילות.
 - תחילת טיפול בכל תקלה אחרת: עד 48 שעות מקבלת הקריאה במסגרת שעות וימי הפעילות.
- "תקלה" – משמעה פונקציונאליות שעבדה במערכת קודם למקרה המדובר ועכשיו אינה עובדת.
- שירותי התחזוקה אינם כוללים טיפול בנזק או תקלה אשר נגרמו בשל: (א) שימוש במערכת שלא על פי הוראות השימוש ו/או ההפעלה של היצרן ו/או התייעוד הישים; (ב) ביצוע עבודה או שינויים במערכת או בתוצרים או בכל חלק מהם, ובכלל זה ממשק המערכת, על ידי גורם כלשהו לבד מעובדי אוטומיזציה החדשה או קבלני-משנה שלה ו/או אוטומיזציה החדשה; (ג) מעשה זדון, תאונה, כוח עליון, הזנחה, נזק בשל אש או מים, כשל באספקת חשמל, פגיעות ברק או מתח גבוה, הפרעות ברשת התקשורת; (ד) התקנה בתנאי סביבה שאינם תואמים הוראות אוטומיזציה החדשה (ה) טיפול והתקנת רכיבים שאינם נתמכים כיום במערכת ולא עלפי הוראות אוטומיזציה החדשה.

ט.ל.ח

נספח – אישור הצעת מחיר ע"י מורשה חתימה
נא לפקסס את כל דפי ההצעה לפקס 0722705191 [לידי לודה] עד 10/12/2017

לכבוד

אוטומציה החדשה;

הריני מאשר/ת את הצעתכם לעיל עבור _____

שם + חתימה _____ חותמת _____ תאריך _____

שם פרטי וטלפון ליצירת קשר לשם ביצוע ההזמנה _____