

מסמך תשובות לשאלות הבהרה עבור מכרז פומבי מס' 20/16 – למתן שירותי יעוץ לנגישות השירות ביחידות משרד התחבורה בפריסה ארצית

להלן מסמך תשובות לשאלות הבהרה כפי שהועברו בכתב ע"י המציעים

מס' סידורי	הפניה לסעיף/נספח	תוכן השאלה	תשובה
1	1.4.2	תוכן הסעיף חסר. אנא השלימו.	הסעיף מבוטל.
.2	2.2	רשימת יחידות המשרד - האם ניתן לעדכן ברשימה את האתרים שבהם יש קבלת קהל.	שירותי הייעוץ לנגישות הינן לכלל יחידות משרד התחבורה כפי שפורט ובכולן מתקיימת קבלת קהל בדרך זו או אחרת.
.3	2.2	אתרי משרד הרישוי. לא כל אתרי משרד הרישוי מקבלי קהל, כפי שמופיעים באתר האינטרנט נמצאים ברשימה (לדוגמה: אריאל, אשקלון – רח' כצנלסון 9, רח' ירושלים ברח' יפו 97, נצרת עלית, קרית ארבע). האם יש להוסיפם לרשימת האתרים להנגשה?	אין להוסיף מעבר לרשימת האתרים כפי שפורסמה במסמכי המכרז.
.4	2.4.2	בסעיף קיים אזכור לנספח יב' לעניין פורמט לחוות דעת. נספח יב' בכתב המכרז מתייחס ל"תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות". נספח י' בכתב המכרז מתייחס ל"טופס בדיקת נגישות השירות" אך הטופס בפועל לא קיים בכתב המכרז. נודה להבהרתכם.	הכוונה היא לנספח י', המצ"ב המוגדר כ"טופס בדיקת נגישות השימוש".
.5	3.1.6	האם הכוונה לסעיף 3.1.5?	השאלה לא ברורה. סעיף 3.1.5 לא קיים במכרז. וביחס לסעיף 3.1.6 יש לפעול כנדרש בו.
.6	2.3	סעיף קיימת הפניה לנספח יב'. האם הכוונה לנספח י' "טופס בדיקת נגישות השירות"? כמו כן, נספח י' אינו מכיל טופס, נודה להשלמתו.	ראה תשובה לשאלה 4.

ראה תכולת עבודת הזוכה המוגדרת 2.4.1 לעיל.	"... הזוכה יבצע את כל הפעולות והבדיקות הנדרשות לצורך הכנת מפרט בפורמט אחיד... " מבקשים לוודא כי אין מדובר בכתב כמויות או אומדן כמויות לביצוע ההנגשה בפועל אלא במפרט טכני שמגדיר את כל הנדרש להטמעת נגישות השירות באתר. אנא אישורכם.	2.3	.7
נוסח הסעיף נותר בעינו.	לעניין נהלי מתן שירות וסיוע בכתיבת נהלים, מבקשים לדעת בכמה נהלים מדובר? מניסיוננו המקצועי יש צורך בכ - 10 נהלים, נודה לאישורכם.	2.3.1	.8
לא, הסקר בוצע כבר.	האם נדרש לבצע סקר להנגשת אתר האינטרנט של המשרד?	2.3.3	.9
נדרש.	האם נדרש לבצע סקר להנגשת השירות באמצעות מענה טלפוני?	2.3.3	.10
נדרש	האם נדרש לבצע סקר להנגשת השירות באמצעות פרסומים בעיתונות ו/או העברת מידע באמצעות פליירים שמחולקים לציבור באתרי המשרד השונים?	2.3.3	.11
השירות ניתן באמצעות מערכות ניהול תורים כריזה וכן אמצעי שילוט והכוונה וכן באמצעים אנושיים.	אנא פרטו מהם האמצעים לניהול השירות, שבהם נעשה שימוש באתרים שבהם ניתן שירות לציבור (כדוגמת: מערכת לניהול תורים, הכוונה פיזית, כריזה, וכו').	2.3.3	.12
כל מידע הנשלח ע"י המשרד לציבור נדרש להנגישו בהתאם לתקנות.	כיצד מעביר המשרד מידע הנדרש להנגשה (מלבד אינטרנט, מענה טלפוני ומענה פרונטלי)? האם המידע מועבר גם ע"י שליחת מכתבים, דואר אלקטרוני, פקסים, הודעות SMS? והאם מידע זה נדרש להנגשה?	2.3.4	.13
יובהר כי הספק הזוכה אינו אחראי לביצוע ההדרכות בפועל אלא לכתיבת מערכי השיעור והמתודולוגיה הנדרשת בהקשר לנושא הנגשת השירות.	הדרכת מנהלים ועובדים לגבי מתן שירות: א. מבקשים לדעת האם יש צורך להדריך את עובדי המשרד שאינם נותנים שירות לציבור כנדרש עפ"י חוק. אם כן, מה מספרם.	2.3.5	.14
ראה תשובה 13 .	מבקשים לדעת מה מספר העובדים שנותנים שירות לציבור ושנדרשים לעבור הדרכה.	2.3.5	.15

ראה תשובה 13	מבקשים לוודא כי מלבד חומרים מקצועיים להדרכה, המשרד יספק את אתרי ההדרכה, האמצעים והכיבוד. נודה לאישורכם.	2.3.5	.16
ראה תשובה 13.	מבקשים לדעת היכן יתקיימו ההדרכות, האם באתר מרכזי או באתרים בפריסה ארצית?	2.3.5	.17
נכון. די בהגשת נספח א' או י"ג בלבד.	זהה לנספח א'. כפילות.	נספח יג'	.18
נספח ה זה הצעת המחיר. רצ"ב נספח ה מעודכן.	בהמשך למצויין בפרק 4 "אופן הגשת ההצעה והמסמכים הנדרשים" סעיף 4.2 לפיו: "בנוסף לכל המסמכים שעל המציע לצרף להצעתו על המציע מלא את התמורה הנדרשת על ידו, לא כולל מע"מ שיתווסף ע"פ החוק, לביצוע השירות הנדרש במכרז זה כפי שמופיע בטופס הצעת המחיר- נספח ו' למסמכי המכרז. הצעת ההנחה תוגש גם היא בנספח הצעת המחיר המסומן (כנספח ז') מעיון במסמכי המכרז נראה כי חלה טעות ונספח ז' אינו נספח הצעת המחיר אלא נספח ה. בנספח זה, מצויין מקום למילוי הצעת המחיר סופי בלבד ללא התייחסות לשיעורי ההנחה מתעריף חשכ"ל כפי שנדרש להגיש בסעיף 4.2 אבקש את הבהרתכם לגבי אופן הגשת הצעת המחיר.		.19

***יובהר כי תשובות לשאלות הבהרה שניתנו במסגרת מסמך זה, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. במקרה של**

סתירה בין מסמך תשובות לשאלות הבהרה לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמך זה.