

**מכרז מספר – 11/13 לקבלת הצעות למתן שירותי ייעוץ בתחום השירות לרשות האכיפה
 והגבייה – שאלות ותשובות**

מס'	פרק	שאלה	תשובה
1.	3	מתבקש ניסוח תנאי סף 3.7.1 ו-3.7.4 וביטול תנאי סף 3.7.2-3.7.3, כך שיידרש ניסיון כללי של המציע ושל מנהל הפרויקט במתן שירותי ייעוץ ללא דרישה פרטנית לפי סוגי השירות.	לא מאושר
2.	נספח ט	נבקש כי המענה בכלל הטבלאות בנוגע ל"תקופת מתן השירות" יהיה ברמת שנה בלבד ולא בפורמט של יום/ חודש/ שנה.	המענה יכול שיהיה ברמת החודש, קרי בפורמט "חודש/שנה".
3.	נספח ט'	טבלת "ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות במוקד טלפוני" וטבלת "ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות אינטרנטי": נבקש הבהרה בנוגע לרלוונטיות של כמות הסניפים במקרים אלו (עמודה 2).	נפלה טעות סופר בנספח, אין רלוונטיות לכמות הסניפים בבחינת דרישות אלו, אולם בטבלת הניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות במוקד טלפוני הוחלפו מס' הסניפים בכמות העמדות, מצ"ב נוסח מתוקן.
4.	נספח ט'	מנהל הפרויקט - טבלת "ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות: פרונטאלי, מוקד טלפוני ואינטרנטי": נבקש הבהרה בנוגע לרלוונטיות של כמות הסניפים בניסיון במוקד טלפוני ואינטרנטי.	אין רלוונטיות לכמות הסניפים, העמודה הוסרה, מצ"ב נוסח מתוקן.
5.	נספח ט'	פירוט ניסיון בהטמעת מערכות טכנולוגיות תומכות": נבקש הבהרה בנוגע לפירוט הנדרש, האם יש לפרט עבור היועצים הטכנולוגים המוצעים או ניסיון המציע כחברה?	יש לפרט את ניסיון המציע כחברה.
6.	נספח ט' 2	תיאור תהליך שיפור בשירות: לגבי אילו פרויקטים נדרש הפירוט? נראה כי קיימת כפילות	פירוט בנספח ט' 2 נדרש עבור פרויקט אחד מתוך הפרויקטים המפורטים בנספח ט'.

מדינת ישראל



רשות האכיפה
והגבייה

חטיבת המינהל
אגף הרכש

<p>קיימת כפילות בהצגת הפרויקט, אולם לצורך עמידה בתנאי סף לניסיון הפרויקט יוצג בפרמטרים בודדים כפי שמפורטים בתנאי הסף ונספח ט', ואילו בנספח ט'2 יפורט תהליך שבוצע במהלך חיי הפרויקט ולאחריו וזאת בהתאם לסעיפים המפורטים בטבלת מרכיבי האיכות.</p>	<p>לפרויקטים המתוארים בטבלאות בנספח ט' ("ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות פרונטאלי/במוקד טלפוני/ אינטרנטי")?</p>		
--	---	--	--