



כ"ה בכסלו, התשע"ד
28 נובמבר 2013

סימוכין : 68314513

לכבוד
משתתפי המכרז

שלום רב,

הנדון: מענה על שאלות הבהרה במסגרת הליך מכרז פומבי מס' 64/2013 - למתן שירותי ייעוץ לליווי תהליכי שירות

מ.ס	סעיף	שאלה	תשובה
1.	כללי	האם ניתן לקבל את חוברת ההגשה בפורמט Word	לא ניתן.
2.	3.1	האם מדובר במכרז ליועץ ארגוני אחד בלבד בתחום שרות הלקוחות במשרד הבריאות או קיימת אפשרות למספר יועצים?	הדרישה היא ליועץ אחד. חשוב לתהליך כי יהיה יועץ אחד שילווה את כל שלבי הפרויקט.
3.	5	מבקש לקבל הבהרה לגבי המיקום הגייג בו יתבצע התהליך.	עיקר העבודה במטה משרד הבריאות בירושלים ובתל אביב, אך יהיה צורך להגיע לכל יחידות משרד הבריאות הפרושות ברחבי הארץ (משרדי המטה ולשכות
4.	5.1	היכן יינתנו שרותי הייעוץ השונים (אזור גאוגרפי) ?	ראה תשובה מס' 3
5.	5.1.1	האם ניתן לתת פירוט מלא, או בקטגוריות כלליות, או לפחות דוגמאות ליחידות הארגוניות עליהן מדובר? האם כולל בתי חולים?	מדובר ביחידות המשרד הראשי ובלשכות הבריאות המחוזיות. ניתן לעיין ברשימת יחידות המשרד באתר האינטרנט: http://www.health.gov.il/UnitsOffice/Pages/UnitsList.aspx
6.		האם תעודת יועץ ארגוני מטעם אוניברסיטה מוכרת (היחידה ללימודי המשך) בהיקף של 500 שעות בשילוב עם השכלה בפסיכולוגיה (פסיכולוג מומחה) בתחום הפסיכולוגיה החינוכית (המערכתית) הכוללים לימודי התואר השני בפסיכולוגיה חינוכית כוללים בין היתר:	תנאי הסף המתייחס להשכלה נותר ללא שינוי: " היועץ יהיה בעל תואר ראשון ו/או שני לפחות באחד מהתחומים הבאים: כלכלה, מנהל עסקים, מנהל מערכות בריאות, ייעוץ ארגוני, לימודי עבודה או מהנדס תעשייה וניהול".



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

מינהל משאבי אנוש
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
Purchasing, Properties and Logistics Division

	אבחון ארגוני, עבודה מערכתית ויעוץ ארגוני למערכת ולמנהלים, מאפשרים התמודדות במכרז?		
לא ניתן. ראה תשובה 2.	האם ניתן להגיש מספר יועצים שיעבדו כצוות, בראשות ראש צוות בכיר, שכל אחד מהם עומד בתנאי הסף, אך הם משלימים אחד את השני בניסיון המקצועי? למשל: אחד מתמחה בהיבטי ארגון ושיטות (מהנדס תעו"ן), השני מתמחה בעריכת סדנאות שירות ותהליכי שינוי (יועץ ארגוני), השלישי מתמחה בניתוח ועיבוד נתונים וכדומה?	6.2	.7
מס' העובדים מתייחס לסה"כ העובדים בארגון (גם במידה והפרויקט בוצע בפועל ביחידה המונה פחות מ-300 עובדים). נדרש לשים לב שהבקשה היא לניסיון בשיפור תהליכי שירות רוחביים	האם כאשר מדובר בארגון הכוונה היא למשרד או לכל יחידה בנפרד?	6.2.1	.8
לא. ראה תשובה לשאלה 6.	האם יועץ בעל תואר ראשון ושני בעבודה סוציאלית ולימודי תעודה ביעוץ ארגוני ואימון אישי עומד בתנאי הסף?		.9
הכוונה לסעיף 9 בחוברת ההצעה.	למה הכוונה סעיף 0 לנספח א'?	7.7.2	.10
לא רלוונטי.	באיזה סעיף נמצאים תנאי הסף האמורים?	7.9	.11
לא רלוונטי. לא התקיים כנס ספקים.	האם מתוכנן כנס ספקים? היכן ניתן למצוא את הפרוטוקול מהכנס?	8.4	.12
הערכה היא כי היקף השירות יהיה כ-80 שעות חודשיות, (ראה סעיף 9.4 למכרז), לא ניתן להעריך משך כל מפגש.	כמה שעות מינימום יהיו לכל מפגש?	9.4	.13
על הספק להציג דוגמא לעבודה שבוצעה בתחום מיפוי חווית לקוח, אפיון בעיות מרכזיות, המלצות לשינויים, יישום השינוי והתוצאות, באמצעות מצגת/מסמך מסכם ו/או כל אמצעי אחר, שיביא לידי ביטוי את איכות העבודה שבוצעה כולל מדדי הצלחה.	מה מהות התוצרים הנדרשים: לדוגמא, תרשים זרימה של העבודה שבוצעה? סיכום התהליך? וכדומה.	10.4.4	.14
להלן משקל קריטריונים לבחינת האיכות המתוקנים (מצ"ב מסמכי מכרז מתוקנים): ניסיון היועץ באבחון, מיפוי חווית לקוח/ מטופל אפיון והטמעת תהליכי שיפור שירות רוחביים במגזר הציבורי/ממשלתי (15%)	המכרז מעניק 45% מסה"כ ציון האיכות לניסיון במערכת הבריאות עצמה. מכיוון שיועץ מומחה לתהליכי קידום לשיפור השרות, זה מקצועו, ויתרונו הוא בהכרת מגוון מערכות ארגוניות – מבקשים לדעת אם ניתן יהיה	שקלול קריטריון האיכות	.15



<p>עבור כל פרויקט במערכת הבריאות שנוהל ע"י היועץ יוענקו 3 נקודות עד לסך של 15 נקודות עבור 5 פרויקטים.</p> <p><u>ניסיון היועץ באבחון, מיפוי חווית לקוח/ מטופל אפיון והטמעת תהליכי שיפור שירות רוחביים במערכת הבריאות (15%)</u></p> <p>עבור כל פרויקט במערכת הבריאות שנוהל ע"י היועץ יוענקו 3 נקודות עד לסך של 15 נקודות עבור 5 פרויקטים.</p> <p><u>ניסיון היועץ בתכנון והעברת סדנאות שירות ו/או סדנאות תקשורת למקצועות הבריאות (15%):</u></p> <p>עבור כל סדנא שתכנן ו/או ביצע ב-10 שנים האחרונות עבור ארגון המונה מעל 300 עובדים יוענקו 3 נקודות ועד לסך של 15 נקודות עבור 5 סדנאות סה"כ.</p> <p><u>ניסיון היועץ בטיוב, ניתוח נתונים בתחום פניות ותלונות הציבור והמלצות ללמידה ארגונית (15%):</u></p> <p>עבור כל פרויקט של טיוב וניתוח נתונים בתחום פניות ותלונות הציבור שבוצע ב-10 שנים האחרונות עבור ארגון המונה מעל 300 עובדים יוענקו 3 נקודות ועד לסך של 15 נקודות עבור 5 פרויקטים סה"כ.</p> <p><u>דוגמא לעבודה שבוצעה (10%):</u></p> <p>על הספק להציג דוגמא לעבודה שבוצעה בתחום מיפוי חווית לקוח, אפיון בעיות מרכזיות, המלצות לשינויים, יישום השינוי והתוצאות.</p> <p><u>ראיון אישי (30%)</u></p>	<p>לשנות שקלול זה, ולתת משקל ראוי לניסיון מוכח של יועצים בשיפור שרות המערכות ארגוניות בכלל ובמגזר הממשלתי בפרט?</p>		
<p>ראה תשובה 14.</p>	<p>כיצד תרצו לראות את הדוגמא לעבודה שבוצעה ? האם באמצעות מצגת, מסמך word</p>	<p>10.4.4</p>	<p>16.</p>



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

מינהל משאבי אנוש
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
Purchasing, Properties and Logistics Division

	וּכְדוּמָה ?		
המחיר נקבע ע"פ דירוג היועץ (יועץ 1,2 וכו'), בהתאם להנחיות חוזר חשכ"ל המצורף (ראה נספח א'5). המציעים לא ינקבו בהצעת מחיר, אלא המחיר נקבע ע"פ תעריף מקסימלי לסוג יועץ, כולל הנחה על עבודה מתמשכת ו-5% הנחה נוספים. מציע שידורג ראשון בציון האיכות, יבחר. שאר המציעים, גם אלו שעברו את סף האיכות, לא יזכו במכרז.	נודה על הבהרה לצורך הבנת הניסוח והכוונה של סעיף זה. לא ברור מה המשמעות של "לאחר אישור... ציוני האיכות"... יקבע המחיר של המציע המדורג במקום הראשון בדירוג האיכות? האם המציעים לא נוקבים בהצעתם במחיר? שער הנחה? ואם כן- מה המשמעות של "קביעת המחיר למדורג הראשון"? מה קורה עם מגישים נוספים שעברו את סף האיכות?	10.5.1	17.
עבור שירות המבוצע ע"י משרד/חברה, תינתן 10% הנחה עבור עבודה מתמשכת. עבור שירות המבוצע ע"י יועץ שאינו מועסק ע"י משרד/חברה, תינתן 20% הנחה עבור עבודה מתמשכת. האמור לעיל בהתאם להוראה חשכ"ל 13.9.2.	מבקשים לברר - מתי ההנחה על עבודה מתמשכת היא 10% ומתי 20%. מתי ההנחה הקבועה שאתם קבעתם "עד 25%" (כולל הנחה נוספת של 5%) – מגיעה ל"גג זה" ומתי מגיעה ל"גג" של 15%?	10.5.2	18.
כ-80 שעות חודשיות, ראה סעיף 9.4 למכרז.	מה היקף העבודה המשוער, 100 שעות 1000 שעות		19.
לא, ראה תשובה 2	האם ניתן להגיש הצעה שתכלול שני יועצים שיעבדו בשיתוף פעולה?		20.
לא, ראה תשובה 1.	האם אפשר לקבל את החלק של חוברת ההצעה והנספחים בפורמט וורד ע"מ להקל על מילוי המענה?		21.
ראה תשובה 14.	דוגמא לעבודה שבוצעה (סעיף) – מה מהות התוצרים הנדרשים: לדוגמא, תרשים זרימה של העבודה שבוצעה? סיכום התהליך? וכדומה.	10.4.4	22.
במוסדות אקדמיים מסוימים, תואר ניהול שווה ערך לתואר מנהל עסקים. יקבע לגופו של עניין. בכל מקרה, לא חל שינוי בתנאי הסף (ראה תשובה 6).	האם ניתן להגיש יועץ העומד בתנאי הסף המקצועיים כנדרש והנו בעל השכלה (תואר ראשון) בתקשורת וניהול.		23.
אין צורך, ערבות ביצוע תוגש רק במועד חתימה על ההסכם. יש להגיש את נוסח הערבות בנספח ג'1 חתום בראשי תיבות מורשה חתימה בלבד.	האם החתמת הבנק על הערבות הבנקאית בנספח ג' 1 צריכה להיעשות כבר במעמד הגשת ההצעה או רק לאחר הזכייה	18.1	24.
אין צורך, ערבות ביצוע תוגש רק במועד חתימה על ההסכם.	האם החתמת חברת הביטוח על נספח ג' 2 – אישור עריכת	18.2	25.



מינהל משאבי אנוש
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה
Purchasing, Properties and Logistics Division

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

יש להגיש את נוסח אישור עריכת ביטוחים בנספח ג'2 חתום בראשי תיבות מורשה חתימה בלבד.	ביטוחים, צריכה להיעשות כבר במעמד הגשת ההצעה או רק לאחר הזכייה ?		
אין הבדל בין הסעיפים. ניתן להתייחס לסעיף המופיע שני.	ישנה כפילות בסעיף 19.1.2 וסעיף 19.1.3. לאיזה סעיף יש להתייחס ?	19.1.2	.26

~~ב ב ר כ ה~~
עופר לוי
מנהל האגף