

קובץ תשובות הבהרה מס' 1

מכרז פומבי 11 / 27 למתן שירותי יעוץ בתחום שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות-

עבור יחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות במשרד ראש הממשלה

שאלה 1א

בהתאם לסעיף 5.2.1 לפרק א' למסמכי המכרז "על המציע להיות בעל ניסיון מוכח בהקמת מערכת... של ניהול קשרי לקוחות (CRM)..."

בהתאם לסעיף 5.2.7 לפרק א' "על המציע להיות בעל ניסיון ביעוץ וכתובת מפרטים מקצועיים ל-5 מכרזים..."

לדברי מציע פוטנציאלי, מי שכותב את המכרז הוא בד"כ לא זה שמקים את המערכת.

שאלה 1ב

חלק מתנאי הסף במכרז אינם נחוצים לצורך בחינת הכשירות לאספקת השירותים.

תשובה

ועדת המכרזים החליטה על שינוי תנאי הסף במכרז ע"מ להגדיל את כמות המציעים הפוטנציאליים במכרז תוך שמירה על תנאים מינימאליים המתחייבים לצורך אספקת השירותים באופן מיטבי – מצ"ב רשימת תנאי הסף המתוקנת והמחייבת.

כמו כן החליטה הוועדה לערוך התאמות ושינויים באמות המידה הקבועות בסעיף 11.4.2.1, כמפורט בטבלה המתוקנת שבסעיף 2 לנספח המצ"ב, שעל פיה ינוקד וידורג ניסיון המציעים במכרז.

שאלה 2

האם עוסק מורשה (שאינו מאוגד כחברה או שותפות), רשאי להתמודד במכרז?

תשובה

המציע אינו נדרש להיות תאגיד כתנאי להשתתפותו במכרז.

המציע יכול להיות גם "עוסק מורשה". יובהר כי בכל מקרה נדרש המציע לעמוד בכל התנאים הקבועים בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.

שאלה 3

האם צוות העובדים או היועץ המוצע מטעם המציע לצורך ביצוע השירותים בהתאם לסעיף 8.1.7.3 לפרק א' למסמכי המכרז נדרשים עובדים של המציע או שניתן להציע גם אנשים המועסקים כקבלני משנה?

תשובה

צוות העובדים או היועץ המוצע מטעם המציע לצורך ביצוע השירותים בהתאם לסעיף 8.1.7.3 לפרק א', יכולים להיות מועסקים ע"י המציע גם כקבלני משנה, ואין הכרח שיהיו "עובדים" של המציע דווקא. יובהר כי אין באמור לעיל לגרוע מהאמור בסעיף 7 לפרק א' ביחס לקבלני משנה נוספים שיבקש הזוכה להעסיק לאחר תחילת ההתקשרות עימו.

כמו כן יובהר כי אם תהיה למי מאנשי הצוות ו/או מטעם הזוכה במכרז, דרישה ו/או תביעה בקשר למתן השירותים, האחריות המלאה תחול על הזוכה במכרז בלבד. הזוכה במכרז יידרש לשפות את המשרד בכל מקרה שדרישה ו/או תביעה כאמור תופנה למשרד (לרבות שיפוי בגין הוצאות שכ"ט עו"ד).

שאלה 4

סעיף 2.2.3 מפרט חלק מהשירותים נשוא המכרז כדלהלן: "הכנת אפיון והערכת הפרויקטים עליהם מופקדת היחידה". מה הכוונה במצוטט לעיל?

תשובה

הפרויקטים עליהם מופקדת יחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות לציבור, מפורטים בהחלטת הממשלה מס' 2201 מיום 8.8.10, המצורפת כנספח מס' 1 למסמכי המכרז.

כמו כן, בנספחים 3, 4 ו-5, המצורפים למסמכי המכרז, קיים פירוט נוסף בקשר לפרויקטים הנ"ל.

במסגרת הכנת אפיון והערכת הפרויקטים יידרש הזוכה במכרז לבצע את כלל עבודת המטה הנדרשת לצורך הבאת הפרויקטים לידי ביצוע. בין יתר השירותים הנכללים במסגרת זו, נכללים השירותים המפורטים בסעיפים 2.2.3.1 עד 2.2.3.4 לפרק א' למסמכי המכרז.

שאלה 5א

האם רשאים לחבור מספר ספקים לצורך הגשת הצעה למכרז, והאם במקרה זה תיבחן עמידת המציעים בתנאי הסף במכרז במצטבר (ולא ביחס לכל אחד מהספקים השותפים להצעה בנפרד)?

שאלה 5ב

האם ניתן יהיה להתחשב בניסיון של קבלני המשנה של המציע, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי הסף שנקבעו במכרז.

תשובה

המציע במכרז נדרש להיות אישיות משפטית אחת (אדם או תאגיד הרשום כדיון). כל תנאי הסף שנקבעו במכרז - בנוסח המתוקן כמפורט בתשובה לשאלה 1 לעיל - ייבחנו ביחס למציע. לא רשאים לחבור מספר מציעים יחד לשם הגשת הצעה במשותף.

המציע לא יוכל לגייס ולהציג בהצעתו קבלני משנה שבאמצעותם בכוונתו לבצע את השירותים, וזאת במטרה לעמוד בתנאי הסף שנקבעו במכרז. כאמור תנאי הסף ייבדקו ביחס למציע בלבד. יובהר כי אין באמור לגרוע מהכרה בניסיון קודם של המציע שנצבר תוך העסקת קבלני משנה על ידו.

עוד יובהר כי אין באמור לגרוע מהתשובה הכתובה לעיל במענה לשאלה 3.

שאלה 6

ביחס לתנאי הסף הקבוע בסעיף 5.2.7 לפרק א' – מירב המכרזים והמפרטים הינם למכרזים שאינם נמדדים על סכום לשנה, אלא לפי סכום כולל, לפיכך מבוקש להשמיט את המילה "לשנה" מהסיפה של סעיף האמור ובהתאם גם מטבלת הניסיון שבסעיף 11.4.2.1 לפרק א'.

תשובה

תנאי הסף הקבוע בסעיף 5.2.7, ממילא הוסר מרשימת תנאי הסף וכן בוצעו התאמות ושינויים בטבלה שבסעיף 11.4.2.1, כמפורט בתשובה לשאלה 1 לעיל.

שאלה 7

מציע פוטנציאלי מבקש לחדד את מידת ההגבלה שתהיה מוטלת על הזוכה במכרז ביחס לביצוע שירותים בעתיד עבור משרד רה"מ (כגון פיתוח והטמעה, ו/או הפעלה של מערכת לניהול מרכז שירות).

תשובה

כאמור בסעיף 15.7 לפרק א', המשרד יקבע בנספח שיצורף להסכם ההתקשרות עם המציע הזוכה הסדרים למניעת ניגוד עניינים, ביחס למציע ומועסקיו, ובמסגרת זו יכול שיוטלו עליהם מגבלות שונות בהתאם לנסיבות העניין, הכל כפי שייקבע על ידי היועצת המשפטית של המשרד. יובהר, כי אין מניעה גורפת שהזוכה במכרז יבצע התקשרויות נוספות עם משרד רה"מ, יחד עם זאת ככל שמדובר בביצוע פרויקט חדש שביחס אליו נתן הזוכה ייעוץ במסגרת השירותים נשוא המכרז הנדון עשויה להיות מניעה שפרויקט חדש זה יבוצע גם הוא ע"י הזוכה.

עוד יובהר, כי על מציע שמגיש הצעה למכרז שמפרסם משרד ממשלתי, לרבות המכרז הנדון, לקחת בחשבון שחלות על עורך המכרז חובות מכוח המשפט המנהלי-ציבורי, ובכלל זה חובות ביחס למניעת ניגוד עניינים וחובות הנובעות מחוק חופש המידע, תשנ"ח-1998. עם זאת המשרד ישמור על זכויות הזוכה במכרז, לרבות סודיות שמות לקוחותיו, ככל שהדבר יתאפשר בהתאם לדינים הנ"ל.

שאלה 8

לדברי מציע פוטנציאלי, עפ"י הנוסחה המוצגת בסעיף 11.3 לפרק א' למסמכי המכרז כפי שפורסם, המציע שיתן את ההנחה הנמוכה ביותר, יקבל את הציון הגבוה ביותר. על כן נראה שנפלה טעות בניסוח סעיף זה.

תשובה

חלה טעות בנוסחה שבסעיף 11.3, ועל כן נוסח הסעיף יתוקן כדלהלן:

"עלות - שיעור ההנחה מתעריף חוזר החשב הכללי המוצע על ידי המציע בגין שעת ייעוץ¹ - 40%.
 $X = Y$ אחוז ההנחה המוצע על ידי המציע. $Y =$ אחוז ההנחה הגבוה ביותר שהוצע במסגרת ההצעות שהתקבלו. שכלול ציון העלות =

$$\frac{.40 (1-Y)}{1-X}$$

שאלה 9

לדברי מציע פוטנציאלי, במכרזים מסוג זה מקובל להגדיר הנחה מירבית על בסיס תעריפי חשכ"ל ליועצים וזאת במטרה לא לייצר מחיר היצף – בד"כ הנחת גג של כ-15%. לפיכך מבוקש הוספת תנאי כאמור במכרז.

תשובה

א. הוחלט לערוך במכרז הנדון אמדן שווי התקשרות אשר יופקד במעטפה סגורה בתיבת המכרזים (להלן: "מעטפת האמדן").

ב. האמדן נקבע כאחוז הנחה מירבי מתעריף החשכ"ל שסביר להציע, לדעת המשרד, בהתאם לסעיף 6 לפרק א' למסמכי המכרז (להלן: "אחוז ההנחה המירבי"). מציע שיציע אחוז הנחה הגבוה מאחוז ההנחה המרבי, תהיה רשאית ועדת המכרזים לפסול את הצעתו עפ"י שיקול דעתה הבלעדי;

ג. מעטפת האמדן תיפתח לאחר תום המועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

שאלה 10

האם סכום ערבות המכרז שיש להגיש בהתאם לסעיף 5.7 ו-9 לפרק א' למסמכי המכרז צריך להיות צמוד למדד?
כמו כן, מבוקש לפרסם דוגמה לנוסח ערבות מכרז שיש לצרף להצעה בהתאם לסעיפי המכרז הנ"ל.

תשובה

כאמור בסעיף 9 לפרק א', אין להצמיד את ערבות המכרז למדד המחירים לצרכן. כמבוקש, מצ"ב דוגמה לנוסח "ערבות מכרז" שיש לצרף להצעה.

מצ"ב נספח

* יובהר כי מסמך זה והנספח שלו מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז

נספח לקובץ תשובות הבהרה מס' 1

¹ ככל שהמציע יציע הנחה על תעריף החשכ"ל אחוז ההנחה יהיה אחיד ויחול על התעריפים השונים של צוות היועצים המוצע מטעם המציע.

מכרז פומבי 11 / 27 למתן שירותי יעוץ בתחום שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות-

עבור יחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות במשרד ראש הממשלה

משרד ראש הממשלה מודיע בזאת על שינויים במסמכי המכרז הנדון כמפורט להלן:

1. להלן נוסחם מתוקן ומחייב של תנאים מקדמיים (תנאי הסף) להשתתפות במכרז הנדון:

”במכרז רשאים להשתתף מציעים העונים לכל תנאי הסף המפורטים להלן:

5.1. אם המציע הוא גוף מאוגד, על התאגיד להיות רשום כדין במרשם הרלבנטי בישראל. יובהר, כי אם המציע הוא שותפות, עליה להיות רשומה כדין.

5.2. על המציע להיות בעל ניסיון מקצועי כדלקמן:

5.2.1. על המציע להיות בעל ניסיון מוכח בליווי הקמת מערכת אחת, לפחות, של ניהול קשרי לקוחות (CRM), זאת במהלך 4 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

5.2.2. סעיף 5.2.2 כפי שפורסם במקור לא יהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.

5.2.3. על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע 2 פרויקטים, לפחות, בנושא ניהול ושיפור תהליכים בתחום השירות לציבור, זאת במהלך 4 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

5.2.4. על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע 3 פרויקטים לפחות, של הקמת מערכי מדידה ובקרה לניהול רמת הביצועים עבור ארגונים שנותנים שירותים לציבור, זאת במהלך 4 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

5.2.5. על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע פרויקט אחד לפחות, של אפיון מוקד שירות לקוחות הכולל מוקד טלפוני ואתר אינטרנט, וכן ניסיון בליווי תהליך הקמתו, כל זאת במהלך 4 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

5.2.6. סעיף 5.2.6 כפי שפורסם במקור לא יהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.

5.2.7. סעיף 5.2.7 כפי שפורסם במקור לא יהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.

5.3. על המציע להעמיד לטובת ביצוע השירותים יועץ אחד בעל היקף ניסיון מקצועי מינימאלי כפי שנדרש מהמציע בכל אחד מהסעיפים 5.2.1, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.8 לעיל.

או

על המציע להעמיד לטובת ביצוע השירותים צוות יועצים אשר יחדיו הם בעלי היקף ניסיון מקצועי מינימאלי כפי שנדרש מהמציע בכל אחד מהסעיפים 5.2.1, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.8 לעיל.

5.4. המציע מנהל ספרים כדין ובידיו האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, כשהם תקפים.

5.5. המציע (ואם המציע הוא תאגיד – גם מנכ"ל התאגיד וגם בעלי השליטה), לא הורשע בעבירה ביטחונית, עבירה שנושאה פסקאלי (כגון: אי העברת ניכויים, אי דיווח לרשויות המס, אי מתן קבלות רשמיות וכיוצ"ב), או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

5.6. המציע מחזיק כל רישיון ו/או היתר הנדרש על פי דין לביצוע השירותים, וכן יש בידו כל תו תקן נדרש לצורך ביצוע השירותים.

5.7. המציע צירף להצעתו ערבות כנדרש בסעיף 9 שלהלן*.

5.8. המציע הגיש את הצעתו לתיבת המכרזים של המשרד עד למועד האחרון להגשת הצעות הקבוע בסעיף 10.2 להלן.

התנאים המפורטים לעיל הינם תנאי סף מצטברים ומציע שלא יעמוד בכל התנאים, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.

*** יש לשים לב לשינוי בתוקף הערבות הנובע מדחיית המועד האחרון להגשת הצעות, כמפורט בסעיף 3 להלן.**

2. בהמשך לשינויים הנ"ל בתנאי הסף, החליטה ועדת המכרזים לבצע שינויים גם באמות המידה שנקבעו לדירוג ניסיון המציעים בסעיף 11.4.2.1 לפרק א' למסמכי המכרז. סעיף 11.4.2.1 ישונה ובמקומו יחייב הנוסח שלהלן:

11.4.2.1. טבלת ניסיון – 100 נקודות

| מדד | מהות | ניקוד מכסימלי |
|---|---|---|
| ניסיון במתן ייעוץ אסטרטגי לארגונים הנותנים שירותים לציבור | בחינת ניסיון המציע בייעוץ אסטרטגי לארגונים הנותנים שירותים לציבור, לרבות, בניתוח צורכי לקוחות וגיבוש סקרי שביעות רצון ומחקרי העדפות לקוחות. | עד 10 נקודות (במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכם, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקד ניסיון המציע יותר גבוה). |
| ניסיון תהליכים ארגוניים בשיפור | בחינת ניסיון המציע בניהול והובלת פרויקטים בתחום שיפור תהליכים ארגוניים. לצורך בחינת אמת מידה זו, יבחנו רק פרויקטים שביצע המציע לשיפור תהליכים בתחום השירות לציבור ב-4 השנים האחרונות. | עד 20 נקודות (במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכם, |

| | | |
|---|---|---|
| <p>גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות, זיקת הפרויקטים לתחום שירות הלקוחות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקד ניסיון המציע יותר גבוה).</p> | | |
| <p>עד 30 נקודות</p> <p>(במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכס, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקדו יותר גבוה).</p> | <p>בחינת ניסיון המציע בהקמת מערכי מדידה ובקרה ובינה עסקית לניהול רמת הביצועים בארגון המזמין.</p> | <p>ניסיון במדידה ובקרה ארגונית</p> |
| <p>עד 40 נקודות</p> <p>(במסגרת הניקוד יובאו בחשבון השיקולים הבאים: מס' הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע, היקפם ומשכס, גיוון הלקוחות שלהם ניתן השירות ותקופת ביצוע הפרויקטים (ככל שהפרויקטים הם מהשנים האחרונות ינוקדו יותר גבוה).</p> | <p>בחינת ניסיון המציע באפיון ובליווי הקמת מוקדי שירות לקוחות טלפוניים, הכוללים מוקד טלפוני ואתר אינטרנט. במסגרת זו, ייבחן בין היתר: ניסיון המציע בייעוץ מקצועי לכתובת המכרזים הנדרשים להקמת המוקד, בניהול עבודת המטה הכרוכה בהקמת המוקד, באפיון וניתוח מערכות מידע הקשורות בהקמת המוקד, ובליווי הקמת מערכות לניהול קשרי לקוחות.</p> | <p>ניסיון בהקמת מוקדי שירות לקוחות</p> |

11

בהתאם לשינוי באמות המידה הנ"ל על המציע למלא מידע על אודות ניסיונו בטבלה **שבנספח 7 מתוקן** המחליף את נספח 7 שצורף למסמכי המכרז עם פרסומו הראשון.

3. הוחלט להאריך את המועד האחרון להגשת הצעות למכרז (הקבוע בסעיף 10.2 לפרק א') עד ליום 21.12.2011 בשעה 13:00. **כן הוחלט כי תוקף ערבות המכרז שיש לצרף להצעה בהתאם לסעיף 9 לפרק א' למסמכי המכרז יהיה עד ליום 18.4.2012.**

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז הנדון.

נספח 7 מתוקן - ניסיון המציע והיועץ/הצוות המוצע מטעמו

מצ"ב להלן נוסח טבלאות בדבר ניסיון המציע והיועץ/הצוות המוצע מטעמו לשם הוכחת עמידת המציע והיועץ/הצוות המוצע מטעמו בתנאי הסף שבסעיפים 5.2 – 5.3 לפרק א' למסמכי המכרז וכן לשם בחינת איכות המציע והיועץ/הצוות כמפורט בסעיף 11.4 לפרק א' למסמכי המכרז. על כל מציע להכין טבלאות מפורטות ומלאות בנוסח הטבלאות שלהלן.

ניסיון המציע

| שמות אנשי קשר ודרכי התקשרות עימם בגורם עבורו בוצע הפרויקט | היקף כספי מוערך של הפרויקט | הגורם עבורו התבצע הפרויקט- שם; היקף העובדים; והיקף הלקוחות המוערך | משך תקופת הפרויקט (יש לציין תאריך תחילת הפרויקט ותאריך סיום הפרויקט) | תיאור הפרויקט | מדד הניסיון |
|---|----------------------------|---|--|---------------|--|
| | | | | | ניסיון בליווי הקמת מערכת של ניהול קשרי לקוחות (CRM) |
| | | | | | ניסיון בביצוע פרויקטים בנושא ניהול ושיפור תהליכים בתחום השירות לציבור |
| | | | | | ניסיון בביצוע פרויקטים של הקמת מערכי מזידה ובקרה לניהול רמת הביצועים עבור ארגונים שנותנים שירותים לציבור |
| | | | | | ניסיון בביצוע פרויקטים של אפיון מוקדי שירות לקוחות הכוללים מוקד טלפוני ואתר אינטרנט, וכן ניסיון בליווי תהליך הקמתם |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | ניסיון במתן ייעוץ אסטרטגי לארגונים הנותנים שירותים לציבור |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | ניסיון בשיפור תהליכים ארגוניים |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | ניסיון במדידה ובקרה ארגונית |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | ניסיון בהקמת מוקדי שירות לקוחות |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

* ניתן לצלם את הטבלה הנ"ל ולמלא אותה בעותקים נוספים עפ"י הצורך.

דוגמה ל"ערבות מכרז" (ערבות שיש לצרף להצעה)

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל

באמצעות משרד ראש הממשלה

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 90,000 ₪ (במילים: תשעים אלף ש"ח)

אשר תדרשו מאת המציע _____

_____ (להלן: "החייב") בקשר עם

מכרז פומבי 11/ 27 למתן שירותי יעוץ בתחום שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות-עבור
יחידת המטה הממשלתית לשירות לקוחות במשרד ראש הממשלה

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך שבעה ימים מדרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו
חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר
לחייב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום 18.4.2012 ועד בכלל.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

חתימה

תאריך