



**מדינת ישראל**  
**המשרד לפיתוח הפריפריה, הנגב והגליל**

**מענים לשאלות הבהרה –**

**מכרז 03/2018 - פנייה לקבלת הצעות להוראת השפה האנגלית באמצעות הטלפון**

סידורי	הסעיף במכרז	השאלה	מענה עורך המכרז
1	5.2.2	אם יש לנו מחזור עסקאות של 1-1.5 מיליון ₪ בשנה בשנים האחרונות, האם עדיין אפשר להגיש הצעה למכרז?	נוסח המכרז קובע במפורש: "היקף הכנסות המציע הנובע ממתן שירותים על ידי המציע ללקוחות בתחום של הוראת שפות זרות עמד על לפחות 2 (שני) מיליון ₪ לא כולל מע"מ במוצע בכל שנה בכל אחת מהשנים 2015, 2016, 2017"
2	א.2	האם ניתן לקיים את השיעורים על פלטפורמה אינטרנטית (כיתה וירטואלית ייעודית), במקום באמצעות הטלפון?	השירות המבוקש הנו אספקת שיעורים באמצעות הטלפון או יישום שיחוח ("צ'אט"). יישום שיחוח עשוי להיות פלטפורמה אינטרנטית. בכל מקרה, הכוונה לשיעורים יחידנים (ראו סעיף 5.2.1 במכרז)
3		האם ניתן יהיה להחשיב שיעורים אליהם התלמיד לא הופיע ללא התרעה מראש או שיעורים שבוטלו פחות מ-5 שעות לפני מועד השיעור כשיעורים שבוצעו מבחינת החיוב?	הדבר ייקבע בתיאום הציפיות בין הזוכה למשרד. בוודאי שיש כוונה לקבוע סף זמן סביר לפיו ביטול/אי זמינות התלמיד בכל זאת יצדיק תשלום לזוכה. כמובן, שייקבע גם רצף לפיו תבוטל זכאות תלמיד להטבה.
4	א.5.2.1	לעניין הוכחת פעילות באזורים גיאוגרפיים שונים, האם העובדה שאנו מספקים שיעורים לתלמידים מכל רחבי הארץ על אף שמשרדי החברה ממוקמים במרכז, מספקת את הדרישה הזו?	כן.
5	6.1.1 א.	במקרה של היקפי תלמידים כפי המצוין בתקופת הפיילוט ובתקופת ההפעלה תידרש תקופת היערכות של 30 יום ממועד חתימת ההסכם בין המשרד לזוכה ובמעבר בין תקופת ה"פיילוט" לתקופת ה"הפעלה"	השאלה לא ברורה, אולם אם הכוונה הייתה לתקופת ההיערכות בין תום של "הפיילוט" לבין "ההפעלה", אז הדבר תלוי בטיב הצלחת הפיילוט, כאמור בסעיף 6.2 במכרז. מאחר ומודגש במכרז כי השלבים השונים, היקפיהם ומידת מימושם תלויים בהיקף הטמעתם והצלחתם, על הזוכה להיערך להפעלה, בכלל, כאמור בלוחות הזמנים בסעיף 6.1.
6	6.1.3.1 א.	האם הכוונה היא ל-500 תלמידים שיחלו את לימודיהם באותו החודש או ל-500 שיעורים שיסופקו במהלך אותו החודש? אנא הבהירו במידה ומדובר ב-500 תלמידים בחודש יידרש פרק זמן של עד חודש לתיאום לוי"ז השיעורים מול כלל התלמידים	מדובר ב-500 תלמידים שייהנו בתקופת הפיילוט מהשירותים. המשרד מעריך כי זה יהא ההיקף במהלך שלב זה. מן הסתם, מדובר ביותר מ-500 שיעורים. על המציע להיערך לכך בהתאם.
7	6.1.3.1 ב.	במידה ומדובר ב-1500 תלמידים שמתחילים ללמוד מדי חודש יידרש פרק זמן של עד חודשיים לתיאום לוי"ז שיעורים מול כלל התלמידים	ראו תשובה לשאלה מס' 6.



**מדינת ישראל**  
**המשרד לפיתוח הפריפריה, הנגב והגליל**

<p>לא נדרש להציע מחיר זהה למחיר נהני המכרז. רק הובהר כי מחיר זה בכל מקרה לא יהיה גבוה מהמחיר עבור נהני המכרז בשיעור שמעל 20% (ראו סעיף 13.3 במכרז). על המציעים לשקול את שיקוליהם.</p>	<p>נוכל לתת הנחה קבועה לתושבי הפריפריה הנגב והגליל של 5% ממחירון הקורס. מתן מחיר זהה למחיר המכרז לכלל תושבי הפריפריה גם יגביל אותם ברכישת חבילה אחת ספציפית שלא תמיד עונה על דרישותיהם.</p>	<p>8</p>	<p>4.1.1</p>
<p>אנו מצויים בעידן בו קיימים מגוון ערוצי תקשורת למכביר. חזקה על ספק שיהיה ערוך להתריע לתלמידים בכמה ערוצים במקרה כזה, ובאופן מתועד. בוודאי שהמשרד יגלה הבנה במקרים בהם עשה ספק כל שלא ידו, ונבצר ממנו לתת שירות מספק מסיבות אובייקטיביות מוכחות.</p>	<p>מבקשים להוסיף כי אי קיום שיעור מתואם ללא מתן התראה לתלמיד לא יהיה תקף במקרים של כוח עליון או תקלות מערכת טלפוניה/מחשב/אינטרנט.</p>	<p>9</p>	<p>23.2.4</p>
<p>גובה הפיצוי יושאר כפי שנקבע. כאמור במענה לסעיף הוקדם, מצפה המשרד מהספק ליתן שירות מקצועי באופן רציף ובאמצעות מנגנון יעיל ומבוקר. מימוש דרישת הפיצוי הנה לשיקול נציג המשרד, אשר יוכל שלא להשיתו או להשיתו בחלקו.</p>	<p>מבקשים להפחית את גובה הפיצוי לקנס בשווי עלות השיעור. מחיר הפיצוי אינו בהלימה לפגיעה הצפויה במידה ולא תינתן התראה של 12 שעות לפני מועד השיעור</p>	<p>10</p>	<p>23.2.4</p>
<p>נוסח הסעיף ייוותר על כנו. שוב, מצופה מהספק לדייק באספקת השירותים, בוודאי כאשר כל חלון הזמן של השיעור קצר, ועיתוי לעתים במהלך יום העבודה של התלמיד או לקראתו. שוב גם נבהיר כי המשרד יגלה גמישות ככל שמדובר בתקלות ספורדיות מועטות.</p>	<p>מבקשים לשנות את הסעיף כדלקמן - איחור בהתחלת שיעור – איחור של עד 5 דקות לא ייחשב איחור. לתלמיד תוצע האפשרות לקיים שיעור מלא ובמקרה בו התלמיד בשל האיחור לא יוכל לקיים את השיעור במלואו ייקבע מועד חדש והתלמיד יפוצה בשווי עלות השיעור. מחיר הפיצוי הנקוב במכרז אינו בהלימה לפגיעה הצפויה במידה וייוצר איחור.</p>	<p>11</p>	<p>23.2.5</p>
<p>מהות השירות המבוקש הנו הוראה. מן הראוי שתלמיד יזכה למשוב בזמן סביר לשם הטמעת החומר הנלמד ווידוא, כי אכן הבין את הערות המורה, על מנת שגם ייערך בהתאם (קל וחומר אשר לכמות, סמיכות ועיתוי השיעורים הבאים). מצופה מהספק הסביר להיות ערוך למתן משוב מקצועי ומיידית בתום השיעור. ככל שמדובר בתקלה (אובייקטיבית ומוכחת) <b>זמנית</b>, קל וחומר כזו שיתריע עליה הזוכה מראש (כדוגמת קריסת תשתית או מערכת), בוודאי שיגלה המשרד הבנה.</p>	<p>מבקשים לשנות את הסעיף כדלקמן - אי מתן משוב- במידה ולא יישלח משוב מכל סיבה שהיא – גורם אנושי או גורמי מערכת ניתן לפנות במייל או טלפונית לשירות הלקוחות והמשוב ישלח מיידית. במקרה של ריבוי תלונות – למעלה משני תלמידים ביום יושת קנס. מחיר הפיצוי אינו בהלימה לפגיעה הצפויה במידה ולא יישלח משוב</p>	<p>12</p>	<p>23.2.6</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>מבקשים לשנות את הסעיף כדלקמן - החלפת מדריך יותר מפעמיים במהלך קורס (10 שיעורים)- יושת קנס בשווי עלות שיעור. מחיר הפיצוי אינו בהלימה לפגיעה הצפויה במידה ויוחלף מדריך</p>	<p>13</p>	<p>23.2.7</p>



**מדינת ישראל**  
**המשרד לפיתוח הפריפריה, הנגב והגליל**

מבקשים לשנות את גובה הפיצוי למחיר שיעור. גובה הפיצוי הנקוב אינו בהלימה לגובה הפגיעה	23.2.10	14	אין שינוי במסמכי המכרז.
האם הגדרת 30 דקות שיחה טלפונית כמשך השיעור הטלפוני הינו הזמן "נטוי" של מהלך השיעור ולא כולל הערכות והכנה מוקדמת?	4.1	15	כן. זהו משך הזמן, לכל הפחות, לו יזכה התלמיד, כולל משוב קצר בסיומו.
האם מתוכננות הדרכות לילדים? ובמידה וכן באיזה גילאים או היקפים?	6.3.3	16	כאמור במכרז, המשרד מתעתד להתמקד תחילה בפיילוט לאוכלוסיית הצעירים כפי שהוגדרה. בהתאם לתוצאותיו ישקול המשרד הרחבת השירות לכלל האוכלוסייה. במקרה כזה, ייועץ בספק ובגורמים נוספים, אשר לגיל המינימלי המתאים בו ניתן לספק שיעורים באמצעות טלפון או שיחוח.
האם תינתן אופציה להציע בנוסף ובתמחור נפרד מערכת אינטרנטית שיכולה לסייע לתלמיד בלמידה עצמית ותרגול?	4.1	17	זהו לא חלק ממסגרת השירותים המבוקשים במכרז.