

חלק ד' - מימוש

1.1 חלוקת האחריות בין הספק והלקוח (I)

- 1.1.1 **כללי:** אחריות הספק לאספקת השירותים המפורטים בחלק ב', סעיף 1.9, היא מוחלטת.
- 1.1.2 הטבלה הבאה מפרטת את חלוקת התפקידים בין הספק והלקוח, ביחס לכל אחד מהשירותים הנדרשים:

לקוח	ספק	רכיב השירות
<ul style="list-style-type: none"> - הכוונת הספק: דגשים ומדיניות. - שינוי תוכניות העבודה המוצעות. - אישור תוכניות המדידה. 	<ul style="list-style-type: none"> - הכנת הצעה לתוכנית מדידה חצי שנתית, רבעונית ושבועית. 	<p>הכנת תוכניות העבודה (חלק ב', סעי' 1.9.1 - 1.9.3)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - סיוע בקבלת מידע שאינו נגיש לספק באמצעים העומדים לרשותו. - סיוע ביצירת קשר עם גורמים שאינם נגישים לספק. - אישור השאלונים והטפסים. - אישור נהלי העבודה שיכין הספק. - אישור תיק איסוף הנתונים היחידתי. - הלקוח, על-פי החלטתו, רשאי לבדוק את תיקי האיסוף (כולם או חלקם) וכן רשאי להנחות את הספק לבצע בהם תיקונים וכן לבצע בהם תיקונים בעצמו. 	<ul style="list-style-type: none"> - איסוף המידע הנדרש ביחס לשירותים וליחידות השירות. - פיתוח תרחישים אפשריים במהלך ביצוע המדידות ותסריטי לקוח סמוי. - הכנת נהלי העבודה והנחיות מפורטות בדבר אופן ביצוע המדידות עבור כל שירות בכל אחד מערוצי השירות. - הכנת העזרים הנדרשים לביצוע המדידות, לרבות שאלונים וטפסים. - הכנת קובץ מקרים אפשריים ותגובות ועדכון הקובץ. 	<p>הכנת תיק איסוף נתונים יחידתי (חלק ב', סעי' 1.9.4 - 1.9.6)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - תכנון שיטת איסוף הנתונים; לרבות- תדירות המדידה, היקפה, בחירת הסניפים וכד'. - ביצוע בקורות אקראיות על שיבוצי הסוקרים 	<ul style="list-style-type: none"> - סיוע לתכנון שיטת איסוף הנתונים, לרבות בדיקת היתכנות השיטה, הצפת מגבלות אפשריות ואילוצים מהשטח וכן תרגום השיטה לתוכניות עבודה מפורטות. - שיבוצי הסוקרים 	<p>איסוף הנתונים (חלק ב', סעי' 1.9.7 - 1.9.9)</p>

<ul style="list-style-type: none"> - ותיאומים לוגיסטיים. - ביצוע בקרות אקראיות על שמירת סודיות תוכניות השיבוץ. - ביצוע בקרות אקראיות על תקינות איסוף הנתונים. 	<ul style="list-style-type: none"> - ותיאומים לוגיסטיים. - שמירה על סודיות תוכנית השיבוץ. 	
<ul style="list-style-type: none"> - הגדרת דגשים, דרישות ומדיניות לנושא גיוס והכשרת הסוקרים. - אישור תוכניות ההכשרה. - ביצוע בקרות אקראיות ביחס לאיכות הסוקרים ואמינותם. - ביצוע בקרות אקראיות על הכשרת הסוקרים. 	<ul style="list-style-type: none"> - הפעלת מערך מיון, גיוס וקליטה של סוקרים. - כתיבת תוכניות ההכשרה עבור הסוקרים. - ביצוע הכשרות, סימולציות ומבחני סף עבור הסוקרים. - ביצוע רענונים והכשרות לסוקרים במהלך העבודה. 	<p>גיוס והכשרת הסוקרים (חלק ב', סעי' 1.9.10 - 1.9.12)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ביצוע בקרות אקראיות על זמינותו של מרכז התמיכה, ועל איכות הפתרונות שמציע לסוקרים. - מענה לשינויים מהותיים ביחידות הנמדדות ווסיוע בביצוע התאמות נדרשות אל מול שינויים אלו. 	<ul style="list-style-type: none"> - הכשרת מנהל צוות איסוף הנתונים כ"מרכז תמיכה" זמין מטעם הספק לצוותי הסוקרים. - אחריות על זמינותו של מרכז התמיכה לסוקרים בשטח ולצוות הלקוח. - עדכון קובץ מקרים ותגובות ביחס לאירועים חריגים במהלך ביצוע המדידות. 	<p>תמיכה שוטפת בתהליך איסוף הנתונים (חל' ב', סעי' 1.9.13 - 1.9.15)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ביצוע בקרות איכות מדגמיות בנושאים האלה: - הכשרת המודדים. - ביצוע תוכנית המדידה. - הצלבת נתונים ובדיקת סבירות הנתונים הנאספים. - פסילת מדידות, במידת הצורך. - העברת דרישות לתיקון הנתונים ו/או הדו"חות, ובקרה על ביצוע 	<ul style="list-style-type: none"> - ביצוע בקרה על איכות הסוקרים, הכשרתם, ומהימנותם. - בקרה על ביצוע מלא של תוכנית המדידה. - דיווח למשרד על חריגות שאירעו במהלך ביצוע המדידות ועל אופן הטיפול בהן. - בקרה על איכות הדגימה המתבצעת. - בקרת איכות הנתונים 	<p>ביצוע מעקב ובקרה (חלק ב', סעי' 1.9.16 - 1.9.18)</p>

<p>התיקונים כנדרש.</p> <ul style="list-style-type: none"> - בדיקת ביצוע הבקרות על-ידי הספק ותדירותן. 	<p>המתקבלים.</p> <ul style="list-style-type: none"> - תיקון הנתונים הנאספים (תוך ביצוע מדידות חלופיות במידת הצורך) באופן יזום, או על-פי דרישה. 	
<ul style="list-style-type: none"> - אישור סוגי העיבודים הנדרשים בנתונים הנאספים. - הנחיית הספק לבצע ניתוחים מיוחדים, ולעדכן ניתוחים קיימים. - אישור ופרסום דו"ח השירות הממשלתי לציבור. 	<ul style="list-style-type: none"> - ריכוז הנתונים על-גבי בסיס נתונים ממוחשב, נגיש ללקוח. - הצגת הנתונים הגולמיים בהתאמה ליחידות ההערכה שבהן נאספו (זמני מדידה, מספר רציף, סולמות הערכה ועוד). - המלצה ללקוח בדבר הניתוחים והעיבודים הנדרשים לנתונים. - עיבוד וניתוח שוטף של הנתונים, בהתאם לסטנדרטים שייקבעו, תוך התאמה מתמדת לצרכים שונים שיועלו. - הצגת נתונים ערוכים ומוכנים לפרסום. - עריכת דו"ח השירות הממשלתי לציבור. 	<p>עיבוד הנתונים והצגתם (חלק ב', סעי' 1.9.19 - 1.9.23)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - בקרה על איכות הדיווחים המועברים. - בקרה על הפעלת אמצעי אבטחת מידע. - שימוש שוטף בנתונים הנצברים בבסיס המידע של הספק, והפניית שאלות לספק, ככל שיידרש. 	<ul style="list-style-type: none"> - ניהול מאגר מידע שיכלול את הנתונים הגולמיים הנאספים. - ניהול מאגר מידע שיכלול דו"חות ועיבודים המתבצעים בנתונים הנאספים. - אספקת גישה ללקוח למאגר המידע ו/או לנתונים ולדו"חות. - אספקת תמיכה ללקוח ביחס לשימוש במאגר המידע. - אספקת הדיווחים 	<p>אחסון הנתונים והעברת דיווחים שוטפים למשרד (חלק ב', סעי' 1.9.24 - 1.9.26)</p>

	הנדרשים ביחס לבקורות האיכות שביצע הספק. - הפעלת אמצעי אבטחת מידע למאגרי המידע.	
--	---	--

1.1.3 יובהר כי בנוסף לשירותים המפורטים, יהיו הספק והלקוח אחראים על הפקת לקחים ושיפור מתמיד בתהליכי איסוף הנתונים, ניתוחם, עיבודם, העברתם ללקוח והצגתם לציבור.

1.2 יחידות העלות עבור השירותים הניתנים

1.2.1 תהליך המדידה ועיבוד הנתונים יתבצע בהתאם להוראות פרק ב' למכרז זה.

1.2.2 התמורה עבור ביצוע השירותים תשולם בהתאם ליחידות עלות מאושרות שיבצע הספק, בהתאם לסעיף 6 להסכם (חלק ז' למסמכי המכרז).

1.2.3 יחידות העלות מוגדרות בחלק ה' למכרז, וכוללות את ביצוע השירותים כדלקמן :

1.2.3.1 איסוף הנתונים :

- א. ביקור מדידה בסניף- יחידת התפוקה היא ביקור אחד, ונכללת בה מדידת כל הפריטים הנדרשים, עבור על השירותים, על-פי תוכנית העבודה.
- ב. מדידת שירות טלפוני - יחידת התפוקה היא מדידה אחת עבור שירות אחד, ונכללת בה מדידת כל הפריטים הנדרשים לשירות הנמדד על-פי תוכנית העבודה.
- ג. מדידה רבעונית של אתר אינטרנט לשירות- יחידת התפוקה היא תחקור אחד עבור שירות אחד, ונכללת בה מדידת כל הפריטים הנדרשים לשירות הנמדד על-פי תוכנית העבודה.
- ד. מדידת זמינות אתר האינטרנט- יחידת התפוקה היא תחקור אחד עבור שירות אחד, והיא תבצע 20 פעמים במהלך כל רבעון.

1.2.3.2 עיבוד הנתונים :

- א. עיבוד שוטף של הנתונים הנאספים : הפקת דו"חות מעובדים, על-פי חתך שיוגדר בתוכנית העבודה של הלקוח והספק, בהתאם להנחיות הקבועות בחלק ב' למכרז, סעי' 1.9.20.
- ב. הפקת דו"ח השירות הממשלתי לציבור : הפקת דו"ח חצי שנתי, אשר בו ייכללו הנתונים המעובדים, בהתאם להנחיות הקבועות בחלק ב' למכרז, סעיף 1.9.21.
- ג. ניתוח והפקת דו"חות לפי דרישה- במהלך ההתקשרות רשאי הלקוח לדרוש מהספק הפקת דו"חות ועיבודי מידע, בנוסף על הדו"חות המוגדרים בתוכנית העבודה במסגרת העיבוד השוטף של הנתונים, בהתאם לצרכים שיתעוררו. הניתוחים המוזמנים יתומחרו במהלך ההתקשרות, לאחר קבלת הערכת שעות עבודה של מנתח הנתונים, ובהתאם לתמחור שעות העבודה של מנתח הנתונים, אשר יוגש במענה לחלק ה', סעי' 1.3.11-1.3.7.

1.2.3.3 הצעת המחיר של הספק ביחס לשירותים המפורטים בסעיפים 1.2.3.1-1.2.3.2לעיל, יכללו גם את יתר השירותים הכלולים בחלק ב', סעי' 1.9.6-1.9.1-1.9.101.9.18 למכרז.**1.3 שינויים במהלך תקופת ההתקשרות (I)**

- 1.3.1 במהלך תקופת ההתקשרות עשויים המשרד, או הספק, ליזום שינויים בתהליכי המדידה או בשירותים הנמדדים. הכל, בהתאם להוראות חלק ב' למכרז, סעיפים 1.10.2-1.10.3.
- 1.3.2 שינויים במידת המאמץ הנדרש לביצוע השירותים, ייחשבו כשינויים המשפיעים על תמחור יחידות העלות, ככל שתוספת התשומות הנדרשת לביצוע כל יחידת עלות עולה על 10%.
- 1.3.3 במידה שתוספת התשומות הנדרשת מהספק עולה, להערכתו, על 10%, יידרש הספק להגיש ללקוח פירוט בדבר אופן חישוב התוספת. הפירוט יבחן על-ידי הלקוח, והלקוח יהא המכריע הבלעדי בדבר שינויים נדרשים בתמחור יחידות העלות.
- 1.3.4 יובהר כי שינויים מינוריים, המשפיעים במידה הפחותה מ-10% על התשומות הנדרשות להשקעה בכל יחידת עלות, לא ייחשבו כשינוי, במסגרת תמחור השירותים. שינויים מינוריים כאמור מפורטים בחלק ב' למכרז, 1.9.1.4. כמו כן, שינויים מינוריים עשויים להיות שינויים של טפסים, החלפת שאלונים, שינויי תרחיש בפניות הטלפוניות וכד'.
- 1.4 שינויים מהותיים, ככל שיידרשו, יתומחרו על-ידי הספק, באופן שהספק יגיש ללקוח את התוספת הנדרשת ביחידות העלות, ומשך הזמן הנדרש לצורך התארגנות לביצוע השינוי, כאמור בחלק ה' למסמכי המכרז.

1.5 הבטחת הפרדה ואי-תלות בין שירותי איסוף הנתונים ושירותי העיבוד והניתוח(S)

- 1.5.1 הספק יבצע את השירותים תוך הבטחת הפרדה ואי-תלות בין שירותי המדידה לבין שירותי העיבוד וניתוח הנתונים. מטרת ההפרדה הנדרשת היא מניעת השפעה והטיה של הנתונים המעובדים שיועברו ללקוח כתוצאה מעיסוק הן באיסוף הנתונים והן בעיבודם על-ידי גורם אחד. לצורך כך, יש להבטיח הפרדה פיזית בין מנתח הנתונים והמנחה המקצועי שיועסקו על-ידי הספק לבין צוותי איסוף הנתונים. כמו כן, יש להבטיח כי צוותי איסוף הנתונים לא יוכלו לבצע שינויים בנתונים הנאספים וכן להבטיח היעדר נגישות של צוותי איסוף הנתונים לנתונים המעובדים.
- 1.5.2 המענה הנדרש מהמציע בסעיף זה: במענה לסעיף זה יפרט המציע כיצד בכוונתו להבטיח הפרדה ואי-תלות בין שירותי המדידה לבין שירותי העיבוד וניתוח הנתונים. בתשובתו, רשאי המציע להתייחס להפרדה הארגונית הנדרשת; הגישה למאגרי המידע; ביצוע בקורות שוטפות; הטלת חובות סודיות ועוד.
- 1.5.3 הערכת מענה המציע לסעיף זה: סעיף זה לא ינוקד על-ידי המשרד. עם זאת, המשרד רשאי יהיה לדרוש מהמציע הבהרות ביחס לשיטת הבטחת אי-תלות שתינקט על-ידו. כמו כן, המשרד יהיה רשאי לבדוק את רמת ההפרדה ואי התלות בין שירותי איסוף הנתונים לבין שירותי העיבוד והניתוח במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק. הקפדה על הפרדה ואי תלות זה היא תנאי עיקרי ויסודי בהסכם, כמפורט בסעיף 4.12 בהסכם, שבחלק ז' למכרז.

1.6 הערכת המציע וצוותו המקצועי (S)

1.6.1 **המציע (S)** : הערכת המציע וצוותו תתבצע בהתאם למפורט להלן :

1.6.1.1 פרטים כלליים : על המציע לצרף להצעתו פרטים כלליים אודותיו : שמו, מענו,

מס' עוסק מורשה, נציגו לצורכי הליך המכרז וההתקשרות, טלפון, פקס' וכתובת דוא"ל.

1.6.1.2 ככל שהמציע הוא תאגיד, יצרף המציע את הפרטים כדלקמן :

א. התאגיד : שם התאגיד, מס' תאגיד, מען התאגיד, טלפון ופקס' במשרדי התאגיד.

ב. מנהל התאגיד : שם, מען, טלפון וכתובת דוא"ל.

ג. נציג התאגיד לצורך הליכי המכרז : שם, מען, טלפון וכתובת דוא"ל.

1.6.1.3 עמידה בתנאי הסף :

א. על המציע לצרף להצעתו את כל המידע הנדרש להוכחת עמידתו בתנאי הסף, הקבועים בחלק א' למכרז, סעיף 0.4. המציע יפרט את ניסיונו בפרויקטים ובשירותים העונים על דרישות סעיף 0.4.6, בחלק ו' למסמכי המכרז (תחת הכותרת "מענה לדרישות המכרז בחלק ד'" ותחת כותרת המשנה "מענה לסעיף 1.6.1.3: ניסיונו המקצועי של המציע"). המציע רשאי לצרף מצגת, או תוצר אחר, שיאפשר ללקוח להעריך את איכות הפרויקט, היקפו ותוצריו.

ב. במענה לסעיף זה מאשר המציע לעורך המכרז לבצע בדיקה לאימות הנתונים, ללא התנגדות מצידו. התנגדות לביצוע הבדיקה, במידה שתהיה, תוביל לפסילה מיידית של הצעת המציע.

1.6.1.4 ניקוד המציע : על המציע להגיש תיאור של עד שבעה פרויקטים, דומים לפרויקט נשוא מכרז זה, בהתאם למפרט הכלול בחלק ב' למכרז זה. ניקוד המציע יתבצע בהתאם לדרישות ולתבחינים הכלולים בטבלה שלהלן.

1.6.1.5 צוות הלקוח יהא רשאי שלא להתייחס לפרויקטים אשר לטעמו אינם דומים במהותם לפרויקט נשוא מכרז זה.

משקל	תבחינים	דרישה
25%	<ul style="list-style-type: none"> - מציע שיציג 7 פרויקטים - 10 נק'. - יתר המציעים ינוקדו באופן יחסי, ביחס למציע הטוב ביותר. 	<p>מספר הפרויקטים בהיקף של 25% לפחות מהיקף הפרויקט נשוא מכרז זה, אשר נמשכו שנה וחצי לפחות במהלך 3 השנים האחרונות.</p> <p>בטבלה זו, "היקף הפרויקט" – נמדד בהתאם ליחידות תפוקה, כמפורט בסעיף 1.3.7 בחלק ה' למסמכי</p>

המכרז.	
60%	<p>- פרויקטים שבהם יש שלושה סוגי מדידה – 3 נקודות</p> <p>- פרויקטים הכוללים שני סוגי מדידה – 2 נקודות</p> <p>- הספק שיצבור את מספר הנק' הרב ביותר יקבל ציון 10 וציוני יתר הספקים יחושבו ביחס אליו.</p>
15%	<p>הניקוד יינתן באופן יחסי. הצוות המעריך יקבע מיהו המציע שהגיש חומרים נלווים איכותיים ביותר, ואשר לגביו ניתנו ההמלצות הטובות ביותר והוא יקבל 10 נק'. יתר המציעים ינוקדו ביחס אליו.</p>

על המציע לצרף להצעתו את כל המידע הנדרש לבחינת אמות המידה המפורטות בטבלה שלעיל.

1.6.2 ארגון הצוות המקצועי של המציע (S): במענה לסעיף זה נדרש המציע להציג את המבנה

הארגוני, והיקף איוש המשרות הנדרש לטעמו, לצורך ביצוע השירותים, כדלקמן:

1.6.2.1 תיאור המבנה ובעלי התפקידים, לרבות מערכת הכפיפויות וההירארכיה הארגונית. במסגרת המענה לסעיף זה רשאי המציע לתאר מבנה הכולל בעלי תפקידים כמוגדר בסעיף 1.6.3-1.6.7 לחלק זה, וכן בעלי תפקידים נוספים, זולת אלו שהוגדרו על-ידי המזמין בסעיפים 1.6.3-1.6.7 לחלק זה.

1.6.2.2 הגדרת התפקיד והסמכויות של כל אחד מבעלי התפקידים.

1.6.2.3 תיאור היקפי המשרה של כל אחד מבעלי התפקידים.

1.6.2.4 הערכת מענה המציע לסעיף זה: הציון בסעיף זה יינתן באופן יחסי. מציע אשר יציג מבנה ארגוני שיוערך על-ידי צוות הבחינה כאפקטיבי ביותר יזכה בציון 10. יתר המציעים ינוקדו באופן יחסי, בהשוואה למבנה הארגוני האפקטיבי ביותר.

1.6.3 ממלאי תפקידי המפתח (I): במענה לסעיף זה נדרש המציע להציג את ממלאי תפקידי

המפתח בארגון: מנהל הפרויקט, המנחה המקצועי, מנתח הנתונים (Analyst) ומנהל צוות איסוף הנתונים.

1.6.3.1 עבור כל אחד מבעלי התפקידים יוגש טופס, המופיע בחלק ו' למסמכי המכרז, (תחת הכותרת "מענה לדרישות המכרז בחלק ד" ותחת כותרות המשנה של הסעיפים הרלוונטיים ביחס לכל בעל תפקיד), ואליו יצורף גיליון קורות חיים.

1.6.3.2 ציון הסף הנדרש עבור כל אחד מממלאי תפקידי המפתח בארגון המציע הוא 75%. הגשת בעל תפקיד מפתח שלא יעבור את ציון הסף הנדרש, על-פי הערכת צוות הבחינה, עשויה לפסול את ההצעה כולה.

1.6.3.3 יצוין כי דרישת סף זו נובעת מצורכי המשרד, והשאיפה להבטיח רמת שירותים גבוהה, ואנשי מקצוע מיומנים ומנוסים בביצוע הפרויקט. זאת, לאור העובדה

שמדובר בפרויקט חדשני ומורכב, שלא בוצע כמותו בממשלה בעבר, והערכת המשרד כי אנשי מקצוע מנוסים ומיומנים יתרמו באופן המיטבי ביותר לביצוע איכותי של הפרויקט.

1.6.4 **מנהל הפרויקט (S):** מנהל הפרויקט יישא באחריות כוללת לכל השירותים הניתנים במסגרת מכרז זה.

1.6.4.1 **מענה המציע:** במענה לסעיף זה, ימלא המציע את הטופס המצורף בחלק ו' למסמכי המכרז, תחת המענה לסעיף זה, ויציג בו את תמצית ניסיונו הרלבנטי של מנהל הפרויקט המוצע בפרויקטים העונים לדרישות המופיעות בטבלה שבסעיף 1.6.4.3 שלהלן.

1.6.4.2 **ריאיון אישי:** צוות הבחינה רשאי, על-פי שיקול דעתו, להזמין את מנהל הפרויקט המוצע לריאיון אישי, ו/או לבקש מצגת או תוצרים המתייחסים לפרויקטים קודמים שביצע. כמו כן, רשאי צוות הבחינה לפנות לכל אחד מן הממליצים של מנהל הפרויקט המפורטים בטופס המצורף.

1.6.4.3 **ניקוד המציע בחלק זה:** ניקוד המציע יתבצע בהתאם לדרישות ולתבחינים הכלולים בטבלה שלהלן:

משקל	תבחינים	דרישה
20%	<ul style="list-style-type: none"> - משך מצטבר של 4 שנים ומעלה - 10 נק'. - יתר המציעים ינוקדו באופן יחסי ביחס למציע המנוסה ביותר. - מציע בעל ניסיון מצטבר של שנה אחת - 0 נק'. 	<p>משך מצטבר של פרויקטים, הדומים לפרויקט נשוא מכרז זה, שבוצעו על-ידי מנהל הפרויקט</p>
20%	<ul style="list-style-type: none"> - היקף מצטבר של 20 שנות אדם ומעלה - 10 נק'. - יתר המציעים ינוקדו באופן יחסי ביחס למציע המנוסה ביותר. - היקף מצטבר של 5 שנות אדם - 0 נק'. 	<p>היקף סך הפרויקטים בטבלה זו, "היקף הפרויקטים" – נמדד בהתאם לשנות אדם.</p>
20%	<ul style="list-style-type: none"> - תואר שלישי באחד התחומים - 10 נק'. - תואר שני באחד התחומים - 9 נק'. - תואר ראשון/מהנדס באחד התחומים - 7 נק'. - תואר הנדסאי - 4 נק'. - לימודים לתואר ללא השלמה פורמאלית - 1-3 נק'. 	<p>השכלה באחד התחומים הבאים: מדעי החברה, הנדסת תעשייה וניהול.</p>
40%	<p>הניקוד יינתן באופן יחסי. הצוות המעריך יקבע מיהו מנהל הפרויקט האיכותי ביותר המוצע, והמציע המעסיק אותו יקבל 10 נק' בחלק זה. יתר המציעים ינוקדו בהתאמה.</p>	<p>התרשמות כללית: ריאיון אישי ו/או פרויקטים קודמים ו/או ממליצים.</p>

1.6.4.4 ציון סף: ציון הסף הנדרש עבור מנהל הפרויקט הוא 75%. הגשת מנהל פרויקט שלא יעבור את ציון הסף הנדרש, על-פי הערכת צוות הבחינה, עשויה לפסול את ההצעה כולה.

1.6.5 מנחה מקצועי (S): המנחה המקצועי הוא הסמכות הבלעדית מטעם המציע לאספקת הנחייה מקצועית לפרויקט המדידה. המנחה המקצועי יגדיר את שיטות המדידה, נהלי העבודה בערוצי המדידה השונים, וצורת העיבוד של הנתונים. המנחה המקצועי יסייע ללקוח, על-פי הצורך, לבחון ולהעריך את איכות המדידה, ולבחון שינויים אפשריים בשיטות המדידה ו/או בנתונים הנמדדים.

1.6.5.1 מענה המציע: במענה לסעיף זה, ימלא המציע את הטופס המצורף בחלק ו' למסמכי המכרז, תחת המענה לסעיף זה, ויציג בו את תמצית ניסיונו הרלבנטי של המנחה המקצועי המוצע בפרויקטים העונים לדרישות המופיעות בטבלה שבסעיף 1.6.5.3 שלהלן.

1.6.5.2 ריאיון אישי: צוות הבחינה רשאי, על-פי שיקול דעתו, להזמין את המנחה המקצועי המוצע לריאיון אישי, ו/או לבקש מצגת או תוצרים המתייחסים לפרויקטים קודמים שביצע. כמו כן, רשאי צוות הבחינה לפנות לכל אחד מן הממליצים של המנחה המקצועי המפורטים בטופס המצורף.

1.6.5.3 ניקוד המציע בחלק זה: ניקוד המציע יתבצע בהתאם לדרישות ולתבחינים הכלולים בטבלה שלהלן:

משקל	תבחינים	דרישה
20%	<ul style="list-style-type: none"> - למעלה מ-10 שנים - 10 נק'. - יתר המציעים ינוקדו ביחס למציע המנוסה ביותר. - פחות מ-5 שנים - 0 נק'. 	שנות ניסיון מקצועי רלבנטי
20%	<ul style="list-style-type: none"> הניקוד יינתן בהתבסס על כמות הפרויקטים, היקפם ומידת קרבתם לפרויקט נשוא מכרז זה: - למעלה מ-7 פרויקטים - 10 נק'. - יתר המציעים ינוקדו ביחס למציע המנוסה ביותר. - פחות מ-3 פרויקטים - 0 נק'. 	ניסיון בפרויקטים קודמים, הדומים לפרויקט נשוא מכרז זה
15%	<ul style="list-style-type: none"> - תואר ד"ר במדעי החברה / ניהול <u>א</u> תואר שני ומעלה בהנדסת תעשייה וניהול / סטטיסטיקה <u>א</u> תואר שני ומעלה אחר, הקשור למחקרי דעת קהל ולמדידה ארגונית – 10-7 נק'. - תואר ראשון בהנדסת תעשייה וניהול - 6 נק'. - תואר ראשון במדעי החברה - 5-4 נק'. 	השכלה באחד התחומים הבאים: מדעי החברה, הנדסה.

	- תואר הנדסאי - 2-4 נק'.	
10%	- ניסיון עשיר מוכח - 6-10 נק', בהתאם להערכת הצוות בדבר היקף הניסיון ואיכותו. - ניסיון חלקי מוכח או ניסיון עם כלים דומים – 1-5 נק'.	ניסיון עם כלי העיבוד המוצעים
10%	- ניסיון עם למעלה מ-3 גורמים - 8-10 נק'. - ניסיון עם 2-3 גורמים - 5-8 נק'. - ניסיון עם גורם 1-4 נק'.	ניסיון בעבודת ייעוץ והנחייה מול גורמים ממשלתיים
25%	הניקוד יינתן באופן יחסי. הצוות המעריך יקבע מיהו המנחה המקצועי האיכותי ביותר המוצע, והמציע המעסיק אותו יקבל 10 נק' בחלק זה. יתר המציעים ינוקדו בהתאמה.	התרשמות מריאיון אישי, ו/או פרויקטים קודמים, ו/או ממליצים.

1.6.5.4 ציון סף: ציון הסף הנדרש עבור המנחה המקצועי הוא 75%. הגשת מנחה מקצועי שלא יעבור את ציון הסף הנדרש, על-פי הערכת צוות הבחינה, עשויה לפסול את ההצעה כולה.

1.6.6 מנתח הנתונים (S): מנתח הנתונים יבצע את עיבוד וניתוח הנתונים, ויפיק את הדו"חות הנדרשים, על-פי דרישת הלקוח, ובהנחיית המנחה המקצועי.

1.6.6.1 מענה המציע: במענה לסעיף זה, ימלא המציע את הטופס המצורף בחלק ו' למסמכי המכרז, תחת המענה לסעיף זה, ויציג בו את תמצית ניסיונו הרלבנטי של מנתח הנתונים המוצע בפרויקטים דומים לפרויקט נשוא מכרז זה.

1.6.6.2 ריאיון אישי: צוות הבחינה רשאי, על-פי שיקול דעתו, להזמין את מנתח הנתונים המוצע לריאיון אישי, ו/או לבקש מצגת או תוצרים המתייחסים לפרויקטים קודמים שביצע. כמו כן, רשאי צוות הבחינה לפנות לכל אחד מן הממליצים של מנתח הנתונים המפורטים בטופס המצורף.

1.6.6.3 ניקוד המציע בחלק זה: ניקוד המציע יתבצע בהתאם לדרישות ולתבחינים הכלולים בטבלה שלהלן:

משקל	תבחינים	דרישה
30%	- למעלה מ-4 שנים - 9-10 נק'. - 4 שנים - 7-8 נק'. - 3 שנים - 5-6 נק'. - 2 שנים - 3-4 נק'.	שנות ניסיון מקצועי רלבנטי
20%	- תואר שני ומעלה באחד מהתחומים המפורטים בעמודה הימנית בטבלה - 10 נק'. - תואר ראשון בהנדסת תעשייה וניהול / סטטיסטיקה – 8-9 נק'. - תואר ראשון במדעי החברה, במדעים	השכלה באחת מהתחומים הבאים: מדעי החברה, הנדסת תעשייה וניהול, הנדסה, מדעים מדויקים.

	מדויקים או בהנדסה – 6-7 נק'.	
	- תואר הנדסאי - 2-3 נק'.	
30%	- ניסיון מוכח - 6-10 נק', בהתאם להערכת הצוות בדבר היקף הניסיון ואיכותו. - ניסיון חלקי מוכח או ניסיון עם כלים דומים – 1-5 נק'.	ניסיון עם כלי העיבוד המוצעים וכלי עיבוד נתונים סטנדרטיים
20%	הניקוד יינתן באופן יחסי. הצוות המעריך יקבע מיהו מנתח הנתונים האיכותי ביותר המוצע, והמציע המעסיק אותו יקבל 10 נק' בחלק זה. יתר המציעים ינוקדו בהתאמה.	התרשמות מריאיון אישי, ו/או פרויקטים קודמים, ו/או ממליצים.

1.6.6.4 ציון סף: ציון הסף הנדרש עבור מנתח הנתונים הוא 75%. הגשת מנתח נתונים שלא יעבור את ציון הסף הנדרש, על-פי הערכת צוות הבחינה, עשויה לפסול את ההצעה כולה.

1.6.7 מנהל צוות איסוף הנתונים (S): מנהל צוות איסוף הנתונים יישא באחריות לפעילות תקינה ואיכותית של איסוף הנתונים, בהתאם לנהלי העבודה שייקבעו על-ידי הספק, ויאשרו על-ידי הלקוח. מנהל הצוות יעסוק בתכנון פעילות המדידה, שיבוץ הסוקרים ובקרת ביצועיהם, וכן ישמש מרכז תמיכה ואיש קשר אל מול הלקוח, לטיפול בבעיות שוטפות המתעוררות בתהליך איסוף הנתונים.

1.6.7.1 מענה המציע: במענה לסעיף זה, ימלא המציע את הטופס המצורף בחלק ו' למסמכי המכרז, תחת המענה לסעיף זה, ויצגי בו את תמצית ניסיונו הרלבנטי של מנהל הצוות המוצע בפרויקטים דומים.

1.6.7.2 ריאיון אישי: צוות הבחינה רשאי, על-פי שיקול דעתו, להזמין את מנהל הצוות המוצע לריאיון אישי, ו/או לבקש מצגת או תוצרים המתייחסים לפרויקטים קודמים שביצע. כמו כן, רשאי צוות הבחינה לפנות לכל אחד מן הממליצים של מנהל הצוות המפורטים בטופס המצורף.

1.6.7.3 ניקוד המציע בחלק זה: ניקוד המציע יתבצע בהתאם לדרישות ולתבחינים הכלולים בטבלה שלהלן:

משקל	תבחינים	דרישה
25%	- 6 פרויקטים ומעלה - 10 נק'. - 4-5 פרויקטים - 7-9 נק'. - 3-4 פרויקטים - 4-7 נק'. - פרויקט יחיד - 2-4 נק'.	היקף ניסיון מקצועי בפרויקטים הדומים לפרויקט נשוא מכרז זה.
25%	- ניסיון מוכח - 6-10 נק', בהתאם להערכת הצוות בדבר היקף הניסיון ואיכותו.	ניסיון בפעילות דיווח ובקרה מול מוסד ציבורי/ממשלתי/ארגון גדול מאוד
25%	- 4 שנים ומעלה - 10 נק'. - 3 שנים - 7-9 נק'.	ניהול סקרים תפעולי בפרויקטים הכוללים צוות

עובדים בשטח	- 2 שנים - 4-6 נק'.	
התרשמות מריאיון אישי ו/או פרויקטים קודמים ו/או ממליצים	הניקוד יינתן באופן יחסי. הצוות המעריך יקבע מיהו מנהל הצוות האיכותי ביותר המוצע, והמציע המעסיק אותו יקבל 10 נק' בחלק זה. יתר המציעים ינוקדו בהתאמה.	25%

1.6.7.4 ציון סף: ציון הסף הנדרש עבור מנתח הנתונים הוא 75%. הגשת מנתח נתונים שלא יעבור את ציון הסף הנדרש, על-פי הערכת צוות הבחינה, עשויה לפסול את ההצעה כולה.

1.7 התארגנות לקראת ביצוע השירותים (S):

1.7.1 במענה לסעיף זה יציג המציע את עקרונות תוכנית העבודה הנדרשת, לצורך התארגנות לביצוע השירותים הנדרשים במכרז זה. על מענה המציע לכלול התייחסות לרכיבים הבאים:

1.7.1.1 תקופת ההתארגנות הנדרשת עובר לביצוע השירותים.

1.7.1.2 הכנת הסוקרים - שיטת גיוסם, היקף הגיוס, תנאי הסף להעסקתם.

1.7.1.3 הכשרת הצוות- הסבר על שיטת ההכשרה ותכניה.

1.7.1.4 נהלי העבודה- הסבר על סוגי הנהלים שיכין הספק בתקופת ההתארגנות (לדוגמא: נהלי איסוף הנתונים, נהלי בקרת הנתונים, נהלי עיבוד הנתונים, נוהל היפרדות וכד').

1.7.1.5 היערכות לבקרת איכות- הכנת נוהל והכשרת מנהל צוות האיסוף לביצוע בקרת איכות.

1.7.1.6 הגדרה מפורטת של שיטת המדידה והכנת תיקי המדידה.

1.7.1.7 הכנת מערכות המידע- ההכנה הנדרשת במערכות לצורך קליטת הנתונים הנאספים ועיבודם בהתאם לדרישות.

1.7.2 ניקוד מענה המציע בחלק זה: בכל אחד מסעיפי המשנה יינתן ציון יחסי. מציע שיציג את המענה הטוב ביותר, על-פי הערכת צוות הבחינה, יקבל 10 נקודות. יתר המציעים ינוקדו בהתאמה, ביחס למענה הטוב ביותר. להלן פירוט המשקל היחסי של הרכיבים הנדרשים:

משקל	נושא
15%	תקופת ההתארגנות
15%	הכנת הסוקרים
15%	הכשרת הצוות
15%	הכנת נוהלי העבודה
7.5%	היערכות לבקרת איכות
25%	הגדרה מפורטת של שיטת המדידה והכנת תיקי האיסוף
7.5%	הכנת מערכות המידע

1.8 הסכם רמת שירות (SLA) בין הספק והלקוח (I)

- 1.8.1 איסוף הנתונים יתבצע תחת אמנת שירות מפורטת בין הספק והמזמין. במסגרת אמנת השירות יידרש הספק לעמוד בסטנדרט שייקבע, כמפורט להלן:
- 1.8.1.1 ביצוע כל המדידות הנדרשות במחזור מדידה, וכל השירותים הנלווים: 99% מתחולת העבודה שנקבעה בתוכנית המדידה (איסוף הנתונים, ודו"חות מעובדים) אושרה על-ידי הלקוח בסוף כל רבעון.
- 1.8.1.2 אמינות הנתונים הנאספים: 99% מהפריטים שנאספו על-ידי הספק ושנבדקו על-ידי הלקוח ונמצאו אמינים. מובהר כי כל מרכיב מדידה שייפסל (המדידה בכל אחת משיטות המדידה) יוביל לפסילת כל הנתונים שנאספו באותה המדידה.
- 1.8.1.3 עמידה בלוחות הזמנים: 99% מהנתונים הנאספים ומהדו"חות המעובדים הועברו במועד, בהתאם לתוכנית העבודה שנקבעה.
- 1.8.2 על מנת לאפשר ללקוח לערוך בקרה על רמת השירות של הספק, יאפשר הספק גישה שוטפת לנתונים הבאים:
- 1.8.2.1 הנתונים הגולמיים הנאספים ונמדדים בשטח.
- 1.8.2.2 דו"חות הבקרה הנערכים על-ידי המודדים בשטח.
- 1.8.2.3 הדו"חות השגויים הנוצרים בתהליך איסוף הנתונים.
- 1.8.2.4 נתונים פנימיים בדבר היחס בין המדידה המתוכננת וביצועה.
- 1.8.2.5 דו"ח מרכז המציג ללקוח את רמת העמידה בסטנדרטי השירות שנקבעו בסעיף 1.8.1.
- 1.8.3 על הספק שייבחר, לעמוד ברמת השירות הנדרשת לאורך כל תקופת ההתקשרות. הרחבת היחידות הנמדדות, השירותים הנמדדים או הפריטים הנמדדים לא תפגע ברמת השירות הנדרשת. הלקוח יתריע בפני הספק על ירידה של למעלה מ-5% ברמת השירות, וידרוש את שיפורו. היעדר שיפור עלול להוביל להפסקת ההתקשרות.
- 1.9 נוהל היפרדות (I)**
- 1.9.1 כללי: נוהל ההיפרדות, שייקבע בהתאם לסעיף 1.9.3 להלן, יקבע מהם התהליכים והאמצעים שיינקטו במקרה של סיום ההתקשרות. מטרת הנוהל היא שמירה על רציפות השירות, והעברת האחריות לאספקת השירותים מהספק ללקוח, או לספק אחר שייבחר במקומו, תוך שמירה על רמת השירות בתקופת המעבר. על הספק לשתף פעולה עם הלקוח, או מי מטעמו, על מנת להבטיח שמירה על רמת השירות כאמור, ומזעור הנזקים הפוטנציאליים, במקרה של היפרדות.
- 1.9.2 תקופת ההיפרדות: תקופת ההיפרדות היא 3 חודשים, ותחילתה כדלקמן:
- 1.9.2.1 במקרה של סיום תקופת ההסכם - 3 חודשים לפני תום ההסכם.
- 1.9.2.2 במקרה של הפסקת התקשרות יזומה על-ידי הלקוח - ממועד הודעת הלקוח על הפסקת ההתקשרות.
- 1.9.3 נוהל ההיפרדות: נוהל ההיפרדות יגובש על-ידי הספק, ויאושר על-ידי הלקוח. בנוהל ההיפרדות ייכללו הנושאים הבאים:
- 1.9.3.1 חלוקה לצוותי עבודה מטעם הלקוח בתקופת ההיפרדות.

- 1.9.3.2 תוכנית חפיפה לצוותי העבודה.
- 1.9.3.3 תוכנית להעברת עובדי הספק ללקוח, בהתאם להוראות ההסכם, וככל שיידרש.
- 1.9.3.4 העברת המידע שנצבר אצל הספק לידי הלקוח.
- 1.9.4 העברת עובדים: בתוך תקופת ההיפרדות, עובדי הספק שיהיו מעוניינים בכך, יוכלו להתקשר עם הלקוח או מי מטעמו, ככל שהלקוח יחפוץ בהמשך קבלת שירותיהם, ובהתאם לכל דין. הספק מתחייב שלא לנקוט בצעדים שימנעו מעובדיו להתקשר עם הלקוח או מי מטעמו.
- 1.9.5 משימות נוספות בתקופת ההיפרדות: בתקופת ההיפרדות יבצע הספק את המשימות הבאות:
- 1.9.5.1 השלמת עיבוד הנתונים שנאספו עד לתחילת תקופת ההיפרדות.
- 1.9.5.2 הכשרת צוות הלקוח, או מי מטעמו, בהתאם לנוהל ההיפרדות שיאושר על-ידי הלקוח.
- 1.9.5.3 העברת כלל המידע (הגולמי והמעובד) שנאסף על-ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות נהלי העבודה, תיקי האיסוף והטפסים שהוכנו על-ידי הספק, לידי הלקוח.