



משרד ראש הממשלה
ועדת המכרזים

ירושלים, כ"ט שבט תשע"ב
22 פברואר, 2012

לכבוד

שלום רב,

הנדון: מסמך הבהרות למכרז פומבי 20/11 למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור

בהמשך לכנס ספקים שהתקיים במשרד ביום 1 בפברואר 2012, מפורטות להלן תשובות לשאלות שעלו בכנס, תשובות לשאלות שנשלחו למשרד וכן הבהרות נוספות למסמכי המכרז הנדון.

התשובות לשאלות מחולקות בהתאם לחלקים א'-ח' למכרז והסעיפים האמורים תחת כל חלק מתייחסים לאותו החלק אלא אם כן צוין כי מתייחסים לחלק אחר במכרז.

שאלות כלליות

1. **שאלה:** האם ניתן לקבל את רשימת הישובים בהם יבוצעו הביקורים בסניפי כל המשרדים ?
תשובה: היחידות שימדדו צפויות לגדול עם הזמן. הסניפים נדגמים בכל מחזור מחדש. על כן לא קיימת רשימה סגורה ומדובר בכיסוי כלל המדינה. ראה שיטת הדגימה של סניפים בסעיף 1.8.3.1, 1.8.3.2 לחלק ב' במכרז.
2. **שאלה:** האם ניתן להציג מעל מועמד אחד לכל תפקיד?
תשובה: לא.
3. **שאלה:** האם ספקים שמספקים כיום שירותים לאחד משרדי הממשלה המופיעים במכרז, מנועים להגיש את מועמדותם למכרז זה?
תשובה: אין מניעה, בכפוף לכל הוראות המכרז וההסכם והנספח המצורפים למכרז בעניין איסור ניגוד עניינים.
4. **שאלה:** המציע מבקש לאפשר סבב שאלות נוסף לאחר ההבהרות שיפורסמו על ידי המשרד.
תשובה: סבב שאלות נוסף ניתן במסגרת כנס הספקים ולאחריו. לא יינתן סבב שאלות נוסף.

חלק א' – מנהלה

5. **שאלה:** בסעיף 0.1.7 - איזה סוג של הנחיה מקצועית המשרד מצפה לקבל? כלפי מי תופנה ההנחיה המקצועית, כלפי יחידות השטח, או יחידות המטה?
תשובה: הכוונה לדיאלוג מקצועי שוטף מול יחידות המטה, לא מול יחידות השטח.
6. **שאלה:** האם ניתן לפרט את אופן חישוב "שנות אדם"?

- תשובה:** שנת אדם הינה שנת עבודה של עובד אחד. במסגרת הפרויקט, 5 שנות אדם שוות ערך לפרויקט לפרויקט בן 5 שנים במסגרתו הועסק עובד אחד או לחלופין פרויקט של שנה בו הועסקו 5 עובדים, או לחלופין פרויקט בן חצי שנה בו הועסקו 10 עובדים וכיו"ב
7. **שאלה:** בתנאי הסף הקבוע בסעיף 0.4.6 האם הכוונה כי נדרשים 6 פרויקטים לפחות (3 פרויקטים בכל נושא), כאשר כל אחד מפרויקטים אלה היה בהיקף של 5 שנות אדם לפחות ?
- תשובה:** כן. נדרשים 3 פרויקטים בכל נושא. יחד עם זאת מובהר כי פרויקט גדול שבמסגרתו סופקו שירותים בשני התחומים המפורטים בס"ק א ו-ב יכול להיחשב כמענה לכל אחד מן הסעיפים במצטבר, כלומר ייחשב פעמיים.
8. **שאלה:** בתנאי הסף הקבוע בסעיף 0.4.6 מובא פירוט של ניסיון המציע בשני תחומים: סקרים ומחקרי שוק, וכן תצפיות ומדידות. האם ניתן לנכס גם את הניסיון של אנשי הצוות הבכירים, אשר נרכש במהלך השנים האחרונות במסגרות אחרות, לניסיון המציע?
- תשובה:** מובהר כי האישיות המשפטית של המציע צריכה לעמוד בדרישות הניסיון המינימאלי. הניסיון של אנשי הצוות יקבל ניקוד כחלק מהערכת בעלי התפקידים.
9. **שאלה:** האם דרישות הניסיון הכלולות בתנאי הסף שבסעיף 0.4.6 א' ו- ב' הן חלופיות או מצטברות?
- תשובה:** הדרישות הן מצטברות. על המציע להציג ניסיון בשני סוגים מהותיים של מדידה: האחד מתייחס לתשאול לקוחות והשני מתייחס לתצפית על שירות. באשר לניסיון הנדרש בביצוע סקרי שוק (ס"ק א), ניתן לכלול בו ניסיון בתשאול לקוחות בכלל. באשר לניסיון הנדרש בביצוע תצפית ומדידה, ניתן לכלול בו ניסיון בביצוע בקורות לקוח סמוי של שירות פרונטאלי (לא כולל לקוח סמוי טלפוני או באתר). יובהר כי פרויקט אחד בו התבצעו מדידות משני הסוגים באופן משמעותי ייחשב כעונה על הן על סעיף א' והן על סעיף ב'.
10. **שאלה:** האם יש אפשרות להפחית את הסכום האמור בתנאי הסף הקבוע בסעיף 0.4.7 ?
- 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. סעיף 0.4.7 יתוקן באופן המפורט להלן: המילים "מסכום של 4,000,000 ₪ בכל שנה" ימחקו ובמקומן יבואו המילים " מסכום של 3,000,000 ₪ בכל שנה". לנוכח שינוי התנאי הסף כאמור יימחק תנאי הסף האמור 4.5.
- מצ"ב נספח המפרט את כל תנאי הסף שנקבעו בסעיף 0.4 לפרק א' בנוסח המתוקן.**
11. **שאלה:** סעיף 0.1.5 - מה הכוונה בהשוואה איכותנית של רמת שירותי הממשלה המרכזיים?
תשובה: בהתאם לפירוט הקיים בחלק ב' – יישום.
12. **שאלה:** סעיף 0.2 - האם יש מגבלה להעסיק חלק מהעובדים כקבלני משנה לרבות בתפקיד מפתח?
- תשובה:** אין מגבלה בהעסקת חלק מהעובדים כעובדי קבלן, הכל בכפוף להוראות חלק ז' למכרז (הסכם ההתקשרות), ובפרט הוראות סעיפים 9 (ספקי משנה), ו- 7 (צוות העובדים מטעם הקבלן).
13. **שאלה:** סעיף 0.2 (הגדרות) - האם יש הכרח בתפקידים מסוימים לעבוד במשרה מלאה?
תשובה: אין חובה אך הנושא יילקח בחשבון בשיפוט איכות הפתרון, במסגרת המענה לחלק ד' למכרז, סעיף 1.6.2.
14. **שאלה:** אישור רואה חשבון הנדרש בסעיף 0.5.7 - האם ניתן להפריד בין אישור בדבר הניסיון המעשי של המציע כמפורט בסעיף 0.4.6, אותו יאשר עו"ד, לבין אישור בדבר היקף המחזור הכספי של המציע כמפורט בסעיף 0.4.7 אותו יאשר רואה חשבון?

- תשובה:** לא. בסעיף 0.5.7 נדרש אישור רואה חשבון על ההיקף הכספי של המציע כמפורט בסעיף 0.4.7, ההיקף הכספי יתייחס לתחומים הרלבנטיים, כמפורט בסעיף 0.4.6.
15. **שאלה:** האם יש לציין את המחירים כולל מע"מ ?
- תשובה:** ע"פ הוראות התכ"ס העדכניות המחירים צריכים לכלול מע"מ.
16. **שאלה:** סעיף 0.11.3.3 - האם האומדן הכספי שנקבע על ידי המשרד נקבע עבור כל שנה או עבור שלוש שנים?
- תשובה:** האומדן הכספי הוא עבור 3 שנים.
17. **שאלה:** סעיף 0.11.3.3 - האם ניתן לפרסם את האומדן הכספי?
- תשובה:** בהתאם להוראות החשב הכללי האומדן אינו ניתן לפרסום.
18. **שאלה:** סעיף 0.11.3.3 - באיזה מקרים המשרד יפסול הצעות מחיר החורגות מן האומדן ב-20% ?
- תשובה:** פסילת הצעות החורגות מן האומדן ב-20% תבצע בהתאם לשיקול דעתו של המשרד.
19. **שאלה:** האם ניתן להגיש ערבות שתוקפה מסתיים לאחר המועד האמור בסעיף 0.7.2?
- תשובה:** לא. על המציע להגיש ערבות בהתאם למפורט במכרז.

חלק ב' – יישום

20. **שאלה:** "פריט המדידה" בשורה מס' 10 בטבלה שבסעיף 1.2 מבקשים לקבל הבהרה לגבי היחס בין כמות פריטי המדידה המוזכרת בסעיף זה לבין פירוט עולמות התוכן הנמדדים בסעיף 1.3.5.
- תשובה:** שורה מס' 10 בטבלה שבסעיף 1.2 תתוקן באופן המפורט להלן: המילים "סה"כ הוגדרו 37 פריטי מדידה. להלן דוגמאות לפריטים נמדדים: "ימחקו, ובמקומן ייכתבו המילים: "סה"כ הוגדרו 53 פריטי מדידה. להלן דוגמאות לפריטים נמדדים: ".
- בהתאם לאמור קיימים 53 פריטי מדידה בחלוקה הבאה:
- סניף – 26 פריטים
טלפון – 15 פריטים
אינטרנט – 12
21. **שאלה:** בהסבר על "פריט המדידה" בטבלה שבסעיף 1.2 האם שאלון הסניפים יכול 37 שאלות? האם אפשר לפרט בדיוק כמה שאלות בכל אחד מהרכיבים?
- תשובה:** בחלק היישום מוגדר עבור כל פריט לאיזה ערוץ הוא שייך. סעיף 1.5 מפרט את הפריטים לסניף על תת סעיפים 1.5.3, 1.5.6, 1.5.9.
22. **שאלה:** בסעיף 1.3.5 בפריט "מספר קליקים/ פעולות להגעה למידע באינטרנט" - איך בכוונת המשרד להעריך מהו הישג טוב? למה יושוו הנתונים?
- תשובה:** ר' סעיף 1.7.2.1ה'. כמו כן המציע רשאי להרחיב להתייחס לאופן שבו הוא רואה את הנושא.
23. **שאלה:** בסעיף 1.3.5 בפריט "זמינות אתר האינטרנט של היחידה"- האם הכוונה היא לסמן האם קיימת זמינות או לא קיימת זמינות בלבד?
- תשובה:** ר' סעיף 1.7.2.2א'. כמו כן המציע רשאי להרחיב ולהתייחס לאופן שבו הוא רואה את הנושא.

24. שאלה: בסעיף 1.3.5 בפריט "מרחק לסניף הקרוב ביותר" – האם הכוונה למדידת מרחק פיסי בלבד, או גם מדידת המרחק בזמן?
- תשובה: בהתאם לסעיפים 1.4.1, 1.4.3 ו- 1.4.4 רשאי המציע להרחיב ולהתייחס לאופן שבו הוא רואה את הנושא. הכוונה היא לא להרחיב את היקף המדידה באופן משמעותי בשל פריט זה. בכל מקרה תיק איסוף הנתונים היחידתי הסופי ייקבע רק לאחר הזכייה.
25. שאלה: בסעיף 1.5.2 – למה הכוונה במקביל, האם הכוונה ל- 2 אנשים?
- תשובה: לא. הכוונה הינה לבצע את התשאול במקביל למדידת הזמנים. לא נדרשים לכך 2 אנשים.
26. שאלה: בסעיף 1.5.3.1, האם הבדיקה הרבעונית נספרת כביקור מדידה בפני עצמו (אחד מתוך החמישה ברבעון), או שהיא נכללת כתוספת לאחד מביקורי המדידה הרציפים ברבעון?
- תשובה: ניתן לשלב את המדידה הרבעונית באחד מביקורי המדידה הרציפה. באם המציע מעוניין בכך הוא יכול להגדיר סוגי ביקורי מדידה שונים – ראה תעריפים 1,2,3 בחלק ד' למכרז בסעיף 1.3.7.
27. שאלה: בסעיף 1.5.3.2, מהם 65 שעות עבודה שבועיות בהן ניתן לקבל שירות?
- תשובה: 65 שעות עבודה שבועיות הן הסטנדרט שנקבע ומהווים את הציון המקסימאלי ביחס אליו יימדד פריט זה.
28. שאלה: סעיף 1.5.3.3 ג. – מה הכוונה בהערכת הנגישות, מה טווח הבדיקה לתחבורה ציבורית ולחניות? האם מדובר בגישה ישירה והתחברות לבסיס הנתונים התפעולי?
- תשובה: בהתאם לסעיפים 1.4.1, 1.4.3 ו- 1.4.4 לחלק ב', רשאי המציע להרחיב ולהתייחס לצורה שבה הוא רואה את הנושא. הכוונה היא לא להרחיב את היקף המדידה באופן משמעותי בשל פריט זה. איסוף הנתונים יתבצע על בסיס מאגרי מידע ציבוריים (אתר אינטרנט, פרסומים וכיו"ב). בכל מקרה תיק איסוף הנתונים היחידתי הסופי ייקבע רק לאחר הזכייה.
29. שאלה: סעיף 1.5.3.3 ד' – מבקשים לקבל יותר פירוט לגבי הכוונה בסעיף.
- תשובה: הכוונה הינה לאחוז הסניפים בהם ניתן לקבל שירות מסוים. למשל, אחוז הסניפים בהם ניתן להנפיק דרכון ביחידת השירות של רשות האוכלוסין.
30. שאלה: סעיף 1.5.3.3 ז' – האם הכוונה לתצפית או להתנסות אישית?
- תשובה: הכוונה לתצפית.
31. שאלה: סעיף 1.5.6.1 – האם יש להתחיל למדוד זמנים מרגע כניסת הלקוחות לסניף? מה לגבי מדידה של לקוחות שמגיעים, לוקחים מספר, יוצאים וחוזרים לקבל שירות לאחר זמן?
- תשובה: מדידת הזמנים מתחילה עם קבלת המספר לתור המתאים. עבור לקוחות אשר יוצאים וחוזרים יחושב זמן זה כזמן המתנה (בהנחה שהתור שלהם לא עבר). המציע רשאי להרחיב ולהתייחס אל האופן שבו רואה את הנושא.
32. שאלה: סעיף 1.5.9.5 האם ניתן לתת פירוט לגבי הדרישה בסעיף, על מנת לוודא שלא הוזנחה קבוצה מסוימת בקרב מינים/גילאים וסוגי לקוחות?
- תשובה: אין הכוונה להגדיר מכסה מדויקת לכל סוג לקוח. חשוב לפני תחילת המדידות להתייחס לנושא בתיק איסוף הנתונים היחידתי. כמו כן המציע רשאי להרחיב ולהתייחס לאופן שבו הוא רואה את הנושא.
33. שאלה: סעיף 1.5.9.7 – מה לגבי ראיונות ברוסית ובאמהרית בישובים בהם מתגוררת אוכלוסייה זו?

- תשובה: לא נדרש, לאור העובדה כי אין ישובים בעלי רוב משמעותי של דוברי שפות אלה שלא כמו במקרה של ישובים ערביים.
34. שאלה: סעיף 1.5.9.9 ד' - מה משמעות קבועי הזמן שהוגדרו? האם לדוגמא התחלתי תשאל בשעה עגולה וסיימתי תוך 5 דקות איני יכול לתשאל במשך 10 דק'?
- תשובה: כן. הכוונה הינה בהנחה שמולאו המכסות הנדרשות במקבץ (לקוח אחד לכל שירות) ועד שניים לאותו שירות באותו מקבץ.
35. שאלה: סעיף 1.5.9.8 ה' - כיצד מצפים מהמרוויין לדעת להשיב על מספר יחידת השירות המעורבות. האם לא יכול לקרות שהדבר אינו בשקיפות עבורו?
- תשובה: הכוונה הינה למספר יחידות השירות איתן היה ללקוח במגע (טלפון/אינטרנט/סניף) על מנת לטפל בפנייה שלו. כמו כן הציפייה הינה שהמתשאל יכיר את תהליכי היחידה ויידע לתשאל את הלקוח בנושא.
36. שאלה: סעיף 1.5.12.3 - המרחק הנמדד לנקודת שירות פרונטאלי קרובה - מאיזו נקודת ציון יחושב בישוב המוצא?
- תשובה: על פי טבלאות מרחקים פורמאליים (ממרכז יישוב למרכז יישוב).
37. שאלה: סעיף 1.6 - קיימים מקרים בהם למרות ניסיונות לקבל שירות טלפוני קיימת בעיה טכנית או אחרת בשירות הטלפוני של היחידה - מה הדין לשיחה שהתנתקה או ליעד שאין בו מענה לכל אורך היום- האם יוגדר היקף ניסיונות מקסימאלי לקבלת שירות טלפוני שלאחר שיבוצע, ייחשב כמדידה?
- תשובה: ישנה התייחסות למקרי קצה אלו בסעיף 1.6.5.4 תת סעיפים ו', ז'.
38. שאלה: סעיף 1.6.3 - האם ניתן לקבל את סוגי השירותים שידרשו למדידה בטלפון ובביקורי השטח בכל משרד?
- תשובה: לא. זה משתנה בין יחידה ליחידה.
39. שאלה: סעיף 1.6.3.5 - בחלק המקצועי שלב קבלת השירות- האם נדרש לעשות שימוש בלקוחות המייצגים מקרי "אמת" שכן אם לא כן- כיצד יוכלו לבדוק היכן עומדת הטיפול בפניה. שאלה נוספת- האם מצופה לבצע בדיקה נוספת, לגבי אותה פניה במועד מאוחר יותר, על מנת לבחון את סטאטוס המשך הטיפול?
- תשובה: ביחידות בהן ניתן לעשות שימוש במקרי "אמת" על בסיס נתוני יחידת השירות ייעשה כך. לא מצופה לבצע בדיקה נוספת. ייבנו תרחישים ייעודיים עבור כל שירות וכל יח' שירות כך שיתאימו לאופי הפעילות. כמו כן המציע רשאי להרחיב ולהתייחס לאופן שבו הוא רואה את הנושא.
40. שאלה: סעיף 1.6.3.5 ג.- מהו היקף השיחות הנדרש בשפות זרות? מהו היקף השיחות החוזרות?
- תשובה: המציע רשאי לפרט את תפיסתו לגבי הצורה והיקף הרצוי בשיחות בשפות זרות בצורה שתמצא את מטרת המדידה ורוח האפיון שהוצג. יצוין כי המטרה היא בעיקר לוודא זמינות השירות בשפות זרות ופחות מכך את איכותן.
41. שאלה: סעיף 1.6.3.12 ג' - האם תוכן רשימה של נושאי פניות מוגדרים מראש? אם כן- האם אפשר לקבל דוגמאות לנושאי פניה אלה בשירותים השונים?
- תשובה: סעיף 1.6.3.12 ג' מתייחס לצד הטכני של תיעוד המדידה ולא לשירות עצמו כך שאין לנושאי פנייה אלו נגיעה לשירות עצמו. לפירוט נוסף ראה סעיפים 1.6.5 ו-1.6.3.4.
42. שאלה: סעיף 1.6.4 - מה הכוונה במילים "המתנות ביניים"?
- תשובה: ר' סעיף 1.6.4.1 א'.

43. שאלה: סעיף 1.6.5.3 ד. - IVR – האם נדרש לבדוק גם מעבר לשעות העבודה ?

תשובה: לא.

44. שאלה: סעיף 1.6.5.4 א. - האם הציפייה היא שמציע יבדוק עבור כל אחת מ- 2,800 הבקורות הטלפוניות את שעות הפתיחה ושעות הסגירה? והאם לפני כל אחת מהבדיקות הללו יש להתעדכן בשעות הפעילות של המוקד?

תשובה: שעות הפעילות ליחידה הן קבועות בדרך כלל בתוך מחזור מדידה. במידה ויש שינוי קבוע יעודכן תיק איסוף הנתונים היחידתי מאותה נקודה ואילך. הבקורות יתוכננו מראש כך שיכסו את שעות הפתיחה ושעות הסיום. רק חלק מהבקורות יבוצעו בשעות הפתיחה והסגירה. במידה ובקרה בוצעה בשעות הפתיחה והתברר כי המוקד עדיין לא פועל הבקרה תדווח על כך. יתכן כי במקרים אלה, ואלה בלבד יידרש לבדוק האם יש שינוי בשעות הפתיחה הרשמיות.

45. שאלה: סעיף 1.6.6.4 - מה לגבי מקרים בהם מתעדת היחידה את פרטי מבקש השירות? האם ניתן להסתמך על כך שהיחידה תמחק את נתוני המדידות על מנת לאפשר מדידות נוספות של אותו סוקר בהמשך?

תשובה: הנושא יוגדר ויפורט לכל יחידה ולכל שירות בתיק איסוף הנתונים היחידתי. המציע רשאי לפרט את תפיסתו לשיטה המומלצת בנושא זה. ברמת העיקרון, המציע לא יידרש לספק סוקר נפרד לכל פניה לאותה יחידה.

46. שאלה: סעיף 1.7 - במדידת האינטרנט: האם 20 פעם ברבעון תידרש בדיקה של זמינות האתר בלבד, ואילו פעם ברבעון את איכות האתר?

תשובה: כן.

47. שאלה: סעיף 1.7.1 - האם רוצים את המידע מכיוון החוויה של הלקוח הסביר או מכיוון איש מקצוע? אם כן, איזה איש מקצוע?

תשובה: ישנם פריטים שמתייחסים לחוויית לקוח וישנם פריטים טכניים. במקרים מסוימים שהשירות מיועד לקבוצה מקצועית, הסוקרים ידרשו לרמת ידע בסיסית וסבירה של לקוח מקבוצת לקוחות אלה. באופן כללי אנו משקפים את החוויה של הלקוח ולא של איש שירות לקוחות מקצועי. בכל מקרה הגדרות ספציפיות אלה יקבעו בתיק איסוף הנתונים היחידתי (לא נדרש איש מקצוע למדוד אותם).

48. שאלה: סעיף 1.7.1 – המציע מבקש לקבל מידע על תקן ממשל זמין.

תשובה: התקן קיים באתר האינטרנט של יחידת ממשל זמין.

49. שאלה: האם נדרש שכמה אנשים ימדדו את אותם האתרים או אדם אחד שימדוד את כל האתרים?

תשובה: אין הגבלה בנושא. המציע רשאי להרחיב ולהתייחס לאופן תפיסתו את הנושא

50. שאלה: סעיף 1.7.1 – האם ניתן לקבל את רשימת האתרים אותם יצטרך המציע לבדוק, והיכן נמצא כל שירות?

תשובה: מדובר באתרי יחידות השירות הממשלתיות. הגעה לכל שירות הינה דרך האתר. האתרים יוגדרו בתיק האיסוף היחידתי ויעודכנו בתחילת כל מחזור מדידה במידת הצורך.

51. שאלה: סעיף 1.7.2.1 א' - מול מה יצטרך המציע להשוות את "עדכניות המידע באתר"? כיצד מצופה מהמציע לבצע הערכה בהקשר זה? כמה אתרים בסה"כ צריך להעריך?

תשובה: את עדכניות המידע ניתן לבחון אל מול פרסומי היחידה (למשל שעות פעילות) וכן מול תיק האיסוף היחידתי שיגדיר מראש איזה מידע ייבדק בכל שירות. מספר האתרים הינו כמספר יחידות השירות ובמקרים מסוימים לשירות מסוים יהיה אתר משלו. כמו כן המציע רשאי להרחיב ולהתייחס איך הוא רואה את הנושא.

52. שאלה: סעיף 1.7.2.1 ט' - ריבוי הנושאים מייצר מטריצת אפשרויות גדולה יותר מזו המוצגת לפיה נתבקשנו לדרג. האם זה נלקח בחשבון שקיימות אפשרויות שלא מוצגות?
- תשובה: כן. עם זאת המציע רשאי להרחיב ולהתייחס איך הוא רואה את הנושא כמצוין בסעיף 1.7.3.2.
53. שאלה: המציע מבקש להבהיר את כוונת סעיף 1.7.2.1 ו'.
- תשובה: הכוונה למשך הזמן החולף מסיום הביצוע באתר לקבלת תוצר. שירות שעבורו ניתן תוצר על גבי המסך עם סיומו יקבל את הציון הגבוה ביותר (למשל בדיקת רכב גנוב באתר המשטרה). שירות שהתוצר נשלח בדואר עם סיום הפעולה באתר יקבל ציון נמוך יותר (למשל תיאום מס) וכך הלאה.
54. שאלה: סעיף 1.8.2.2 - האם ניתן לקבל דוגמאות לגבי סוגי שירותים רלוונטיים לבדיקה שעונים על הקריטריונים המצוינים?
- תשובה: דוגמאות לשירותים מרכזיים: משטרת ישראל – מרשם פלילי ותעבורתי, ביטוח לאומי – תביעה להבטחת הכנסה, רשות האוכלוסין – ת"ז.
55. שאלה: סעיף 1.8.2.3 ב' - האם ניתן לקבל דוגמאות לשירותים עיקריים ומשניים בכל יחידת שירות? מהן היחידות המייצגות את ה"פארטו"? מהם השירותים שמייצגים את ה"פארטו" בתוך היחידות האלה?
- תשובה: דוגמאות לשירותים משניים: משטרת ישראל – רישום עסקים, ביטוח לאומי - תביעה להכרה בפגיעה בפעולות איבה, רשות האוכלוסין - עובדים זרים אשרה ב/1. בחירת השירותים המשניים והעיקריים תעשה לפני כל מחזור מדידה לכל יחידה ויחידה. כמות השירותים הראשיים תאזן בין שכיחותם לבין גודל הדגימה שהוגדר לשירותים ראשיים ולשירותים משניים. המציע רשאי לפרט את תפיסתו בנושא.
56. שאלה: סעיף 1.8.2.4 - רשום כי מספר המדידות בסניף יהיה 4-6 ברבעון. האם ניתן לקבוע מספר אחד בלבד לצורך הצעת המחיר וההתארגנות שתידרש?
- תשובה: ייתכן שתהיה שונות בנושא בין יחידה ליחידה ובין סוגי סניפים. הכמויות שעליהן כדאי להתבסס הן הכמויות שמצוינות בחלק העלות.
57. שאלה: סעיף 1.8.2.4 - כמה שירותים טלפונים יש ?
- תשובה: המדידה מתבצעת עבור שירות. כל שירות אשר נמדד בערוץ השירות הסניפי יימדד גם בערוץ השירות הטלפוני והאינטרנטי. ראה סעיף 1.6 על תת סעיפיו.
58. שאלה: סעיף 1.9.1.2 - נדרש ייצוג סטטיסטי של השירותים- האם של כולם? של כמה שירותים בשה"כ נדרש ייצוג סטטיסטי?
- תשובה: נדרש ייצוג סטטיסטי רק של השירותים שנדגמו בהתאם למפורט בסעיף 1.8.2, 1.8.3 המתייחסים לדגימה החצי שנתית. מועדי הדגימה ייקבעו בצורה מפורטת כמצוין בסעיף 1.8.4 לכל רבעון ועל כן הייצוג הסטטיסטי הינו רק של השירותים אשר נבחרו למחזור המדידה.
59. שאלה: סעיף 1.9.4.1 - האם המציע יקבל מידע זה מהמשרד?
- תשובה: קיים תיק איסוף נתונים יחידתי עבור הרוב המוחלט של היחידות המשתתפות במחזור המדידה הראשון. התיק יעמוד לרשות הספק הזוכה. את התיק יש לעדכן, להרחיב ולתקן בהתאם לצורך, כמו כן יש להוסיף מידע עבור היחידות שטרם נאספו עבורן הנתונים.
60. שאלה: סעיף 1.9.13.3 - מבקשים לקבל אומדן לגבי ההיקפים של התופעה של סגירת סניף וכו'. מה ההתייחסות הכספית למקרה כזה או מקרה שמנהל הסניף אינו מאפשר לבצע מדידה וכו'?

תשובה: ההיקפים נמוכים מאוד, ואולם לא ניתנים להערכה מדויקת. במהלך מחזור מדידה (6 חודשי מדידה) צפויות סגירות סניפים בודדות באופן קבוע. סניף שנסגר בלי הודעה באתר האינטרנט, המדידה תחשב כבעלת ערכי המינימום בכל הפריטים הרלוונטיים. כך, לגבי סירוב לשתף פעולה. במקרים כאלו יש לדווח באופן מסודר ליחידת המטה. יובהר המדידה תיחשב כתקינה (לצורך חיוב המזמין בתשלום בהתאם לתוכנית העבודה).

61. **שאלה:** סעיף 1.9.21.3 - האם בשינוי ערכי TOP BOX ממחזור מדידה אחד למשנהו – יוצגו כל הציונים לפי הערך העדכני או שישמרו הערכים הישנים כפי שחושבו במועד המוקדם יותר?

תשובה: יקבע עניינית אם וכאשר יבוצע שינוי כזה. במידה ויש לנושא משמעויות על הטכנולוגיה או על חלק אחר בהצעה יש לציין זאת במפורש והנושא יבחן כחלק מהערכת האיכות. היערכות טכנולוגית מתאימה לביצוע שינוי לאחור תזכה לניקוד גבוה יותר בהערכה לסעיף זה.

62. **שאלה:** סעיף 1.9.21.5 - לפי מה ניתנו המשקולות למדדים השונים? מה הרציונאל שמונח בבסיסם?

תשובה: חלוקה שווה למשקל בין תתי-הקריטריונים הכלולים תחת כל קריטריון. ברמת הפריטים עצמם – חלוקה כמפורט להלן:

שירות בסניף 50%

שירות באינטרנט 30%

שירות טלפוני 20%

המשקולות יקבעו סופית לקראת פרסום המדד הראשון

63. **שאלה:** סעיף 1.9.24.5 - האם ניתן להעביר דוחות פרטניים בפורמט אחר כגון: PDF, HTML, ולא ב- Word? האם נדרשת כפילות של מספר קבצים שמציגים את אותם ממצאים?

תשובה: ניתן להעביר בכל פורמט פתוח אשר מאפשר עריכה.

64. **שאלה:** סעיף 1.9.24.5 - האם יכול המשרד לפרט על תוכן הדיווח על בקרת האיכות ותוצאותיה?

תשובה: באחריות המציע להציג את תפיסתו באשר לאמצעי המעקב והבקרה הנדרשים, לצורך בקרת איכות אופטימאלית על הנתונים הנאספים בהתאם לסעיף 1.9.17 על תת סעיפיו. התייחסות נוספת בסעיפים 1.9.16, 1.9.24.1-1.9.24.4.

65. **שאלה:** סעיף 1.10.1 - למה הכוונה בתיאור היחידה "סל"?

תשובה: ר' סעיף 1.2.15.

66. **שאלה:** סעיף 1.10.1 - האם ניתן לדעת כמה סניפים יש לכל משרד/יחידה בארץ?

תשובה: כפי שמוסבר בסעיף 1.8 בחלק ב' בסעיפים 1.8.3.1 ו-1.8.3.2 מספר סניפים גדולים ימדדו באופן קבוע ומסניפים האחרים ידגמו מספר מוגבל להשתתף לאורך כל מחזור המדידה הספציפי. כמות הסניפי שישתפו בכל יחידה מוגדר בסעיף. בכל מקרה יחידת התשלום היא מדידה בסניף, והובאה בפרק ה' למכרז התייחסות לגבי סוגי התעריפים והכמויות אליהם יש להתייחס בהצעה.

67. **שאלה:** סעיף 1.10.1 - האם ניתן לקבל מידע המאפיין את מגוון השירותים, ואופי הפעילות מול קהל ביחידות השונות?

תשובה: הקריטריונים מפורטים בסעיף 1.8.2.

68. **שאלה:** סעיף 1.10.3.4 - האם שינוי המשקלות ייעשה היסטורית או רק ממחזור המדידה החדש?

תשובה: יקבע עניינית אם וכאשר יבוצע שינוי כזה. במידה ויש לנושא משמעות על הטכנולוגיה או על חלק אחר בהצעה יש לציין זאת במפורש והנושא יבחן כחלק מהערכת האיכות.

חלק ג' – טכנולוגיה

69. **שאלה:** בסעיף 1.3 - האם ניתן להחזיק מאגר נתונים בשרתים בחו"ל?
תשובה: אין מגבלה, ובלבד שהנתונים המועברים למשרד יעמדו בדרישות הזמינות כמפורט במכרז.
70. **שאלה:** סעיף 1.4 – מה כמות המשתמשים הצפויה במערכת הדיווח?
תשובה: בשלב זה יש לתכנן עד 100 משתמשים עם הרשאות צפייה בלבד ועד 6 משתמשים עם הרשאות הזנה ועריכה.

חלק ד' – מימוש

71. **שאלה:** סעיף 1.6.7.4 - האם הכוונת היא מנתח נתונים או מנהל צוות?
תשובה: סעיף 1.6.7.4 יתקון באופן הבא: המילים "מנתח הנתונים" יימחקו ובמקומן ייכתב "מנהל צוות איסוף הנתונים".
72. **שאלה:** סעיף 1.6.15 - האם 25% מתייחסים לתקציב או כמות בקרות?
תשובה: יש לעמוד באחד משני הקריטריונים - תקציב או כמות בקרות.
73. **שאלה:** סעיף 1.6.4 - האם אותו עובד יכול לבצע מספר תפקידים כמו: מנהל פרויקט+ מנחה מקצועי, מנחה מקצועי+ מבקר איכות וכד'?
- תשובה:** חייבת להיות הפרדה בתפקידים של מנהל פרויקט, אנליסט ומנחה מקצועי לפחות. לגבי כל היתר, ניתן לבצע במקביל, ואולם הדבר יילקח בחשבון בהערכת איכות המענה.
74. **שאלה:** סעיף 1.6.6 - האם אותו מועמד לתפקיד מנתח נתונים, יכול להופיע בהצעות של שני מציעים?
תשובה: כן.
75. **שאלה:** האם מועמד לתפקיד יכול להיות עובד מדינה.
תשובה: לא.
76. **שאלה:** בטבלת הניקוד המופיעה בסעיפים 1.6.4 ו-1.6.5, איך יחושב הניקוד היחסי ל"משך מצטבר של פרויקטים של מנהל הפרויקט", "היקף סך הפרויקטים" ו"מנחה מקצועי" במידה שהמציעים יעמדו על מספר שנים הגדול ממספר השנים המקסימאלי המקנה ניקוד של 10 נקודות?
תשובה: מציע שעומד בדרישת הניסיון המקסימאלית כפי שמופיעה בטבלה יקבל ניקוד מקסימאלי (10 נקודות) ללא קשר למספר שנות ניסיונו מעל המספר המקסימאלי שנקבע (4 שנים ומעלה למשך מצטבר של פרויקטים של מנהל פרויקט, 20 שנות אדם ומעלה להיקף סך הפרויקטים ו-10 שנים ומעלה לשנות ניסיון מקצועי רלוונטי למנחה הפרויקט (להלן: "מספר השנים המקסימאלי")) וללא קשר לניסיונם של מנהלי פרויקט אחרים. הניקוד היחסי מתייחס למציעים בעלי ניסיון שעומד על מספר נמוך של שנים ביחס למספר השנים המקנה את מירב הנקודות, ומעל מספר השנים המקנה 0 נקודות, מציעים אלו ינוקדו ביחס למספר השנים המקסימאלי ובמידה ואין מבין המציעים מציע בעל מספר ניסיון מקסימאלי, ינוקדו ביחס למציע בעל הניסיון הרב ביותר מבין כלל המציעים.

חלק ה' – עלות

77. שאלה: מהו התקציב השנתי או התלת שנתי של המכרז?

תשובה: התקציב השנתי והתלת-שנתי של המכרז יהיה בהתאם לתוכנית העבודה שתיקבע בין הספק הזוכה ובין המשרד לאחר סיום המכרז (ר' חלק ב' למכרז, סעי' 1.9.1, וחלק ה' למכרז, סעי' 1.3.13).

חלק ו' – הצעת המציע

78. שאלה: בחלק ה' ובחלק ו' למכרז בסעיפים 1.3.7, 1.3.9, 1.3.10 בחלק ה' ובמענה לסעיפים אלו בחלק ו' במכרז - מה הכוונה במילים "תעריפים אופציונאליים"?

תשובה: המכרז יתוקן כמפורט להלן כך שהמציע אינו רשאי להציע תעריפים אופציונאליים אלא עליו להציע בטבלה תעריף אחד בלבד עבור ביקורי מדידה בסניף.

סעיפים 1.3.7, 1.3.9, 1.3.10 בחלק ה' יימחקו ובמקומם יבואו הסעיפים הבאים:

1.3.7 הצעת המחיר עבור אספקת השירותים בשנה הראשונה:

מחיר מוצע כולל	מחיר מוצע ליחידת עלות	כמות יחידות נדרשת	יחידת העלות
		2,400	ביקור מדידה בסניף
		2,400	מדידת שירות טלפוני
		400	מדידת שירות אינטרנטי – רבעונית
		1,600	מדידת שירות אינטרנטי - זמינות
		1,080	שעת עבודה של מנתח הנתונים
			הצעת מחיר כוללת לשנה ראשונה

1.3.9 הצעת המחיר עבור אספקת השירותים בשנה השנייה:

מחיר מוצע כולל	מחיר מוצע ליחידת עלות	כמות יחידות נדרשת	יחידת העלות
		3,000	ביקור מדידה בסניף
		3,000	מדידת שירות טלפוני
		600	מדידת שירות אינטרנטי – רבעונית
		2,000	מדידת שירות אינטרנטי – זמינות

		1,440	שעת עבודה של מנתח הנתונים
			הצעת מחיר כוללת לשנה שנייה

1.3.10 הצעת המחיר עבור אספקת השירותים בשנה השלישית:

מחיר מוצע כולל	מחיר מוצע ליחידת עלות	כמות יחידות נדרשת	יחידת העלות
		3,600	ביקור מדידה בסניף
		3,600	מדידת שירות טלפוני
		500	מדידת שירות אינטרנטי – רבעונית
		2,400	מדידת שירות אינטרנטי – זמינות
		1,620	שעת עבודה של מנתח הנתונים
			הצעת מחיר כוללת שנה שלישית

בחלק ו', שלושת הסעיפים שכותרתם "מענה לסעיף 1.3.7 – הצעת מחיר עבור הספקת השירות בשנה הראשונה", "מענה לסעיף 1.3.9 – הצעת מחיר עבור הספקת השירות בשנה השנייה" ו"מענה לסעיף 1.3.10 – הצעת מחיר עבור הספקת השירות בשנה השלישית", ישתנו בהתאם לאמור לעיל.

מצ"ב כנספח למסמך ההבהרות פרק ו' למכרז בנוסחו המתוקן במסמך WORD.

חלק ח' נספחים

79. **שאלה:** האם יש למלא את נספח י"א – אישור על כיסוי ביטוחי – טרם קבלת הודעה על זכייה במכרז?

תשובה: כפי שהובהר במסמכי המכרז ובכנס הספקים, נספח י"א ימולא רק על-ידי הזוכה במכרז ולאחר קבלת הודעת זכייה.

80. **שאלה:** במפ"ל - מהם המרכיבים של "ארגון הצוות המקצועי של המציע" ?

תשובה: המרכיבים מפורטים בסעיף 1.6.2 בפרק ד' במכרז.

81. **שאלה:** במפ"ל - האם קיים אומדן לתקופת ההתארגנות, או מינימום ומקסימום ? כיצד תנוקד תקופת ההתארגנות המוצעת ?

תשובה: פירוט הניקוד בסעיף 1.7 על תת סעיפיו בפרק ד'. פירוט העלות בסעיף 1.3.6 בפרק ה'.

שינויים והבהרות נוספות:

1. המועד האחרון להגשת הצעות המפורט בסעיף 0 ובסעיף 0.10.5 בחלק א' ובסעיף 11 בחלק ו' למכרז יוארך עד ליום 14.2.12 בשעה 13:00.

מועד תוקף ההצעה וערבות המציע המפורטים בסעיף 0 ובסעיף 0.7.3 בחלק א' למכרז יוארד ליום לתאריך 14.6.12 ;

הטבלה המופיעה בסעיף 0 למסמכי המכרז תמחק ובמקומה תופיע הטבלה הבאה :

פעילות	תאריך
המועד האחרון להעברת שאלות הבהרה למשרד	16.1.2012 בשעה 14:00, כאמור בסעיף 0.8.1 להלן.
מועד כנס המציעים	1.2.2012 בשעה 13:30, כאמור בסעיף 0.8.3 להלן.
המועד האחרון להגשת הצעות	14.3.2012 בשעה 13:00, כאמור בסעיף 0.10.5 להלן.
מועד תוקף ההצעה וערבות המציע	14.6.2012 ; באשר להצעות שבחרה ועדת המכרזים כהצעה כשירה ראשונה ושנייה, אם בחרה כן – 12.9.2012, כאמור מסעיף 0.10.4 להלן.

2. סעיף 0.4.5 לחלק א' למכרז הקובע כתנאי סף כי על המציע להשתתף בכנס מציעים, יימחק.
3. רשימת תנאי הסף המתוקנת והמחייבת מצורפת למסמך הבהרות זה.
4. מצ"ב פרק ו' למכרז בנוסחו המתוקן במסמך WORD.
5. בחלק א' למכרז, בסעיף 0.11.1 ס"ק ג', המילים "ובמפ"ל, המצורף כנספח י" בחלק ח' למכרז" יימחקו ובמקומם ייכתבו המילים "במפ"ל, המצורף כנספח ט' בחלק ח' למכרז".
6. המפ"ל המצורף כנספח ט' בחלק ח' למכרז יימחק ובמקומו יבוא המפ"ל כנספח ט' המתוקן המצורף למסמך הבהרות זה.

המציעים מתבקשים להקפיד על הגשת הצעות שלמות, מלאות ומפורטות, בהתאם לדרישות הקבועות במכרז, לרבות צירוף מסמכים כנדרש.

הצעת מחיר שתוגש באופן חסר עלולה להביא לפסילת ההצעה.

מובהר בזאת כי מסמך הבהרות זה, על נספחיו, הוא חלק בלתי נפרד ממסמכי מכרז פומבי 20/11.

בכבוד רב,

ועדת המכרזים

מכרז פומבי 20/11 למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור

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

”במכרז רשאים להשתתף רק מציעים העומדים **בכל** תנאי הסף המפורטים להלן:

- 0.4.1 למציע אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל”ו-1976.
- 0.4.2 אם המציע הוא גוף מואגד, התאגיד רשום כדין במרשם הרלוונטי בישראל, ולא קיימת בדוחות הכספיים המבוקרים לשתי שנות המס האחרונות אזהרה על המשך קיומו של התאגיד כ”עסק חיי”.
- 0.4.3 המציע (ואם המציע הוא תאגיד - מנהליו ובעלי השליטה בו), לא הורשע בעבירה שנושאה פיסקאלי, 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.
- 0.4.4 על המציע לצרף ערבות להצעה, כמפורט בסעיף 0.7 להלן.
- 0.4.5 למציע ניסיון מעשי מוכח בביצוע 3 פרויקטים לפחות ב-5 השנים שקדמו לפרסום מכרז זה בכל אחד מהתחומים הבאים:
- א. סקרים ומחקרי שוק, כולל ניתוח הנתונים;
- ב. תצפיות ומדידות, לרבות מדידות זמנים, איסוף ועיבוד נתונים;
- כאשר כל אחד מפרויקטים אלה היה בהיקף של 5 שנות אדם לפחות.
- 0.4.6 מציע אשר המחזור הכספי השנתי שלו, בשנים 2009 ו-2010 לא פחת מסכום של 3,000,000 ₪ בכל שנה בביצוע פרויקטים כאמור בסעיף 0.4.6 לעיל.
- התנאים המפורטים לעיל הם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.**
- למען הסר ספק, מובהר כי תנאי הסף צריכים להתקיים באישיות המשפטית של המציע עצמו, ולא יובאו בחשבון ניסיונם והיקפי עבודתם של ספקי משנה, ככל שהעסקתם מתאפשרת על פי תנאי המכרז, חברות-בנות שאינן בשליטה מלאה וכדומה.”**

מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז הנדון.

נספח ט' מתוקן

מפ"ל משקולות הקריטריונים לניקוד איכותי של ההצעות

(יצורף בנפרד)

נספח ט' המתוקן מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז הנדון.

חלק ו' מתוקן בשנית - הצעת המציע

מענה לדרישות המכרז בחלק ב'

מענה לסעיפים 1.5.3-1.5.5: מדידת הסניפים - הערכת מודד

בחלק זה רשאי המציע להתייחס לפריטים הנמדדים בסניפי יחידות השירות, בהתאם להנחיות המופיעות בסעיף 1.5.4 בחלק ב' למכרז. במענה לחלק זה המציע יציג את הערותיו על גבי טבלאות, כדוגמת אלה שלהלן. יובהר כי המציע רשאי, ואינו חייב, לספק מענה בכל אחת מהקטגוריות הכלולות בטבלאות שלהלן, והערותיו תוצגנה רק במקומות שבהם יש בהערות תוספת מהותית למתואר בסעיפים אלו, ו/או במקומות שבהם יש למציע הבהרות ו/או השגות ברורות ביחס לשיטת המדידה המתוארת בסעיף 1.5.

א. פריטים הנמדדים בהערכת מודד רציפה:

הפריט הנמדד	הערות על שיטת המדידה	הערות על סולם ההערכה	הערות על היקף המדידה (רציפה/רבעונית)	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע	הערות כלליות/אתגרים
ימים ושעות הפעילות בסניפים					
צפיפות ההמתנה בסניף					
ניקיון הסניף					

ב. פריטים הנמדדים בהערכת מודד רבעונית:

הפריט הנמדד	הערות על שיטת המדידה	הערות על סולם ההערכה	הערות על היקף המדידה (רציפה/רבעונית)	הנחות מקצועיות עליהן מתבסס המציע	הערות כלליות/אתגרים
אמצעים לקבלת שירות פרונטאלי					
הכוונה מחוץ ובתוך הסניף					
נגישות תחבורתית					
אפשרות לקבלת שירות בכל סניף					
רמת התנאים בסניף					
נגישות המידע בשירות הסניפי					
שירות סניפי עצמי					

מענה לסעיפים 1.5.6-1.5.8 - מדידת זמן ההמתנה לשירות סניפי :

בחלק זה רשאי המציע להתייחס לתיאור שיטת מדידת זמן ההמתנה לשירות סניפי, בהתאם להנחיות המופיעות בסעיף 1.5.7 בחלק ב' למכרז. במענה לחלק זה המציע יציג את הערותיו על גבי טבלה, כדוגמת זו שלהלן. יובהר כי המציע רשאי, ואינו חייב, לספק מענה בכל אחת מהקטגוריות הכלולות בטבלה שלהלן, והערותיו תוצגנה רק במקומות שבהם יש בהערות תוספת מהותית למתואר בסעיפים אלו, ו/או במקומות שבהם יש למציע הבהרות ו/או השגות ברורות ביחס לשיטת המדידה המתוארת בסעיפים 1.5.6 - 1.5.8.

הערות על שיטת הדגימה	הערות על היקפי המדידות	הערות על חלוקת העבודה בין הסוקרים	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע	הערות כלליות/אתגרים

מענה לסעיפים 1.5.9-1.5.11 - תשאל פונים בסניפים

בחלק זה רשאי המציע להתייחס לפריטים הנמדדים בסניפי יחידות השירות, בהתאם להנחיות המופיעות בסעיף 1.5.10 בחלק ב' למכרז.

במענה לחלק זה המציע יציג את הערותיו על גבי טבלה, כדוגמת זו שלהלן. יובהר כי המציע רשאי, ואינו חייב, לספק מענה בכל אחת מהקטגוריות הכלולות בטבלה שלהלן, והערותיו תוצגנה רק במקומות שבהם יש בהערות תוספת מהותית למתואר בסעיפים אלו, ו/או במקומות שבהם יש למציע הבהרות ו/או השגות ברורות ביחס לשיטת המדידה המתוארת בסעיפים 1.5.9-1.5.11.

הפרט הנמדד	הערות על שיטת המדידה	הערות על סולם ההערכה/הצעת סולם הערכה	הערות על היקף המדידה ו/או על שיטת הדגימה	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע	הערות כלליות/אתגרים
שביעות רצון ממשיך הטיפול					
מספר מגעים קודמים לטיפול בפנייה					
מידת הפיתרון					
מספר גורמים מעורבים בתוך יחידת השירות					
מספר יחידות שירות מעורבות					
מקצועיות הנציג באגף					
נכונות לסייע- נציג סניפי					
אדיבות הנציג בסניף					
תנאים בסניף					
בהירות התהליך וההסברים בסניף					
שביעות רצון כוללת מהשירות הסניפי					
מידת המאמץ שהושקע בטיפול בפנייה					
עמידה בציפיות הלקוח מהשירות הסניפי					

מענה לסעיפים 1.5.12-1.5.14 - איסוף נתונים פומביים המתפרסמים וחישובם

בחלק זה רשאי המציע להתייחס לפריטים הנמדדים בסניפי יחידות השירות, בהתאם להנחיות המופיעות בסעיף 1.5.13 בחלק ב' למכרז.

במענה לחלק זה המציע יציג את הערותיו על גבי טבלה, כדוגמת זו שלהלן. יובהר כי המציע רשאי, ואינו חייב, לספק מענה בכל אחת מהקטגוריות הכלולות בטבלה שלהלן, והערותיו תוצגנה רק במקומות שבהם יש בהערות תוספת מהותית למתואר בסעיפים אלו, ו/או במקומות שבהם יש למציע הבהרות ו/או השגות ברורות ביחס לשיטת המדידה המתוארת בסעיפים 1.5.12-1.5.14.

הערות על שיטת המדידה	הערות על היקף המדידה ועיתויה	רכיבים נוספים הניתנים למדידה באמצעות נתונים פומביים	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע	הערות כלליות/אתגרים

מענה לסעיף 1.6 - מדידת השירות הטלפוני

בחלק זה רשאי המציע להתייחס לפריטים הנמדדים במסגרת השירות הטלפוני הניתן ביחידות השירות, בהתאם להנחיות המופיעות בסעיף 1.6.6 בחלק ב' למכרז. במענה לחלק זה המציע יציג את הערותיו על גבי טבלאות, כדוגמת אלה שלהלן.

יובהר כי המציע רשאי, ואינו חייב, לספק מענה בכל אחת מהקטגוריות הכלולות בטבלאות שלהלן, והערותיו תוצגנה רק במקומות שבהם יש בהערות תוספת מהותית למתואר בסעיפים אלו, ו/או במקומות שבהם יש למציע הבהרות ו/או השגות ברורות ביחס לשיטת המדידה המתוארת בסעיף 1.6.

א. הערכה מקצועית כללית ביחס לשיטת המדידה

הערות כלליות ביחס לפריטים הנמדדים	הערות כלליות על שיטת הדגימה ועיתויה	הערות/אתגרים - שימוש בשיטת הלקוח הסמוי	הערות/אתגרים - הכנת תיק המדידה	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע

ב. מדידת זמנים לשירות טלפוני:

הפריט הנמדד	הערות על שיטת הדגימה	הערות על היקפי המדידות	הערות על חלוקת העבודה בין הסוקרים	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע	הערות כלליות/אתגרים
זמן ההמתנה לשירות הטלפוני					
משך השירות הטלפוני עד לקבלת תוצר					

ג. הערכת מודד לשירות הטלפוני- פריטים הנמדדים בהערכה רבעונית:

הפריט הנמדד	הערות על שיטת המדידה	הערות על סולם ההערכה	הערות על היקף המדידה (רציפה/רבעונית)	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע	הערות כלליות / אתגרים
אמצעים לקבלת שירות טלפוני					
בהירות וקלות הניתוב הטלפוני					
שפת השירות הטלפוני					
נגישות המידע בשירות הטלפוני					

ד. הערכת מודד לשירות הטלפוני - פריטים הנמדדים בהערכה רבעונית:

הפריט הנמדד	הערות על שיטת המדידה	הערות על סולם ההערכה	הערות על היקף המדידה (רציפה/רבעונית)	הנחות מקצועיות עליהן מתבסס המציע	הערות כלליות/אתגרים
ימים ושעות המענה הטלפוני					
שירות טלפוני עצמי					
איכות המלל והקול במענה הטלפוני					
המתנה טלפונית					
חוויה כוללת מהשירות הטלפוני					
מספר מגעים טלפוניים לקבלת השירות					
מספר גורמים מעורבים בפנייה הטלפונית					
מקצועיות הנציג הטלפוני					
נכונות הנציג הטלפוני לסייע					
אדיבות הנציג הטלפוני					

מענה לסעיף 1.7 - מדידת השירות הניתן באתר האינטרנט של המשרד

בחלק זה רשאי המציע להתייחס לפריטים הנמדדים במסגרת השירות המקוון הניתן ביחידות השירות, בהתאם להנחיות המופיעות בסעיף 1.7.3 בחלק ב' למכרז.

במענה לחלק זה המציע יציג את הערותיו על גבי טבלאות, כדוגמת אלה שלהלן. יובהר כי המציע רשאי, ואינו חייב, לספק מענה בכל אחת מהקטגוריות הכלולות בטבלאות שלהלן, והערותיו תוצגנה רק במקומות שבהם יש בהערות תוספת מהותית למתואר בסעיפים אלו, ו/או במקומות שבהם יש למציע הבהרות ו/או השגות ברורות ביחס לשיטת המדידה המתוארת בסעיף 1.7.

א. הערכה מקצועית כללית ביחס לשיטת המדידה:

הערות כלליות ביחס לפריטים הנמדדים	הערות כלליות על שיטת הדגימה ועיתויה	הערות/אתגרים - הכנת תיק המדידה	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע

ב. הערכת מודד ביחס לשירות המקוון - פריטים הנמדדים בהערכה רבעונית:

הפריט הנמדד	הערות על שיטת והקריטריונים הנמדדים במסגרת הפריט	הערות על סולם ההערכה	הערות על היקף המדידה ותדירותה	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע	הערות כלליות/אתגרים
נגישות המידע באתר האינטרנט					
שפות השירות באתר האינטרנט					
שירות אינטרנטי עצמי מקצה לקצה					
מבנה אתר האינטרנט					
מספר קליקים/פעולות נדרשים להגעה לדף הנדרש					
משך הטיפול עד לקבלת תוצר					
הגעה למידע באמצעות מנועי החיפוש					
אמצעים מותאמים לקבלת שירות					
אמצעי תמיכה וסיוע באתר האינטרנט					
נראות אתר האינטרנט					
חוויה כוללת מהשירות הניתן באינטרנט					

ג. הערכת מודד ביחס לשירות המקוון - מדידת זמינות אתר האינטרנט

הערות על שיטת המדידה	הערות על היקף המדידה (רציפה/רבעונית)	הנחות מקצועיות שעליהן מתבסס המציע	הערות כלליות/אתגרים

מענה לסעיף 1.8 - דגימת המדידות

במענה לסעיף זה יציג המציע עקרונות להכנת תוכנית דגימה - רבעונית, חודשית ושבועית. לצורך כך, יכין המציע תוכנית פריסה עבור יחידת שירות אחת, הכוללת דגימה של סניפים, שירותים ומועדי מדידה, בהתאם לעקרונות הקבועים בסעיף 1.8, ויציין את שמות הסניפים, שמות השירותים ומועדי הדגימה בהתאם להוראות שלהלן.

במידה שיבחר המציע לסטות מההוראות הכלולות בסעיף 1.8 יציין את מהות הסטייה, את האתגרים/הכשלים המקצועיים המוצגים בסעיף 1.8 (וכיצד באה הסטייה לתת מענה להם) ואת ההנחות המקצועיות שעליהן מתבססת ההצעה החלופית.

א. תוכנית דגימה רבעונית:

שם יחידת השירות:

השירותים הנמדדים:

- שירותים מרכזיים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הרבעוניות הנערכות עבור שירות מרכזי ופריסתן על פני החודשים.

- שירותים משניים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הרבעוניות הנערכות עבור כל שירות משני ופריסתן על פני החודשים.

הסניפים הנמדדים:

- סניפים מרכזיים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות בכל סניף מרכזי ופריסתן על-פני החודשים.

- סניפים בינוניים וקטנים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות בכל סניף בינוני וקטן ופריסתן על פני החודשים.

ב. תוכנית דגימה חודשית:

שם יחידת השירות:

השירותים הנמדדים:

- שירותים מרכזיים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות עבור כל שירות מרכזי ופריסתן על פני השבועות.

- שירותים משניים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות עבור כל שירות משני ופריסתן על פני השבועות.

הסניפים הנמדדים:

- סניפים מרכזיים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות בכל סניף מרכזי ופריסתן על פני השבועות.

- סניפים בינוניים וקטנים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות בכל סניף בינוני וקטן ופריסתן על פני השבועות.

ג. תוכנית דגימה שבועית:

שם יחידת השירות:

השירותים הנמדדים:

- שירותים מרכזיים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות עבור כל שירות מרכזי ופריסתן על-פני הימים.

- שירותים משניים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות עבור כל שירות משני ופריסתן על-פני הימים.

הסניפים הנמדדים:

- סניפים מרכזיים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות בכל סניף מרכזי ופריסתן על פני הימים.

- סניפים בינוניים וקטנים: בחלק זה יש לפרט את מספר המדידות הנערכות בכל סניף בינוני וקטן ופריסתן על פני הימים.

דגימת השירותים - הערות על שיטת הדגימה המוצגת בסעיף 1.8:

יובהר כי המציע רשאי, ואינו חייב, לספק מענה בכל אחת מהקטגוריות הכלולות בטבלה שלהלן, והערותיו תוצגנה רק במקומות שבהם יש בהערות תוספת מהותית למתואר בסעיפים אלו, ו/או

ה. הכנת תוכניות המדידה ותיאום בין הספק והמזמין-

ו. הערות/אתגרים/כשלים בתפיסת הלקוח המוצגת בסעיף 1.9-

מענה לסעיפים 1.9.4-1.9.6: הכנת תיק איסוף נתונים יחידתי

במענה לחלק זה יציג המציע תיק איסוף לדוגמא עבור שירות אחד שייבחר על ידו. יש לוודא שכל הפרטים הבאים מוגשים למשרד, במסגרת המענה על חלק זה, בשים לב להנחיות הכלולות בסעיף 1.9.5 בחלק ב' למכרז:

א. שאלונים וטופסי דיווח בכל אחד מהערוצים הנמדדים:

- i. טופס הערכת מודד בסניף
- ii. טופס מדידת זמנים בסניף
- iii. טופס תשאול בסניף
- iv. טופס מדידת זמנים והערכת מודד טלפונית- בטופס תיכלל דוגמת מקרה מדומה שייבחן במסגרת המדידה.
- v. טופס הערכה לשירות מקוון- בטופס תיכלל דוגמת מקרה מדומה שייבחן במסגרת המדידה.

ב. קובץ הנחיות לסקר:

- i. הנחיות לסקר בסניפי השירות.
- ii. הנחיות לסקר במוקד הטלפוני.
- iii. הנחיות לסקר באתר האינטרנט.

ג. קובץ מקרים ותגובות לשירות נבחר.

ד. הערות כלליות/אתגרים בתפיסת המשרד (כפי שמוצגת בסעיפים 1.9.4-1.9.6): הערה:
המציע אינו חייב לענות בחלק זה, אלא רשאי לפרט רק קשיים מהותיים (ככל
שקיימים לגישתו) בתפיסת המשרד

מענה לסעיפים 1.9.7-1.9.9 - איסוף הנתונים

במענה לחלק זה, על המציע להציע מערך ארגוני הנדרש לצורך ביצוע המדידות. כמו כן, רשאי
המציע להציג את ההנחות המקצועיות שעליהן מבוסס המערך הארגוני המוצע:

א. הצגת בעלי התפקידים וחלקי המשרות הנדרשים:

ב. הצגת ההנחות המקצועיות העומדות בבסיס המערך הארגוני המוצג (בשים לב
להיקף הפריטים הנמדדים, היקפי הסניפים וערוצי השירות, ומאפיינים נוספים
בעבודת הסוקרים):

מענה לסעיפים 1.9.10-1.9.12: גיוס והכשרת הסוקרים

במענה לחלק זה, על המציע להציג את מערך כוח-האדם הנדרש להכנת תוכניות העבודה, ביצוע
ההכשרות לעובדים וגיוס הסוקרים. כמו כן, רשאי המציע להציג את ההנחות המקצועיות שעליהן
מתבסס מערך כוח האדם המוצג, וכן רשאי להציג קשיים/אתגרים בהקמת מערך הגיוס
וההכשרה:

א. הצגת מערך כוח האדם שיעמוד לרשות המציע לצורך כתיבת תוכניות ההכשרה, גיוס
הסוקרים וביצוע ההכשרות - הצגת בעלי התפקידים הנדרשים והיקפי המשרות:

ג. הצגת ההנחות המקצועיות העומדות בבסיס מערך כוח האדם הנדרש (המציע רשאי
להתייחס להיקף ההכשרות הנדרשות, דרישות סף לגיוס הסוקרים ומורכבות תהליך
הגיוס):

ד. הצגת קשיים/אתגרים אפשריים בהקמת מערך הגיוס וההכשרה:

מענה לסעיפים 1.9.13 - 1.9.15: תמיכה שוטפת בתהליך איסוף הנתונים
במענה לסעיף זה יציג המציע את עיקרי תפיסתו באשר למערך התמיכה בסוקרים שיוקם על-ידו לצורך ביצוע עבודות המדידה:

א. המבנה הארגוני, היקפי המשרות וההיערכות הנדרשת להקמתו:

ב. כלי עזר שישמשו את המציע לצורך ביצוע התמיכה השוטפת:

ג. אופן ותדירות עדכון קובץ המקרים והתגובות:

במענה לחלק זה יציג המציע את תפיסתו ביחס לשיטת עיבוד הנתונים והצגתם, כפי שמוצגת על-ידי המשרד בסעיפים 1.9.19-1.9.21 בחלק ב' למכרז.

בנוסף על פירוט תפיסתו, רשאי המציע לכלול בתשובתו התייחסות לנקודות שלהלן, ולהציג קשיים/אתגרים בתפיסת המשרד. יובהר כי המציע רשאי לקבל את תפיסת המשרד כפי שהיא, והתייחסות מפורטת לסעיפים ב'-ד' להלן תובא רק ככל שיש בה להוסיף על תפיסת המשרד:

א. בסיס הנתונים וכלי העיבוד שישמשו את המציע לצורך הצגת הנתונים ועיבודם:

ב. הערות המציע על צורות העיבוד המוצגות בסעיף 1.9.20.2 בחלק ב' למכרז, לרבות קשיים ו/או אתגרים בשיטת העיבוד המוצגת על-ידי המזמין:

ג. התייחסות המציע לערכי הייחוס (Top-Box), המוצגים בסעיף 1.9.21.3 בחלק ב' למכרז:

ד. התייחסות המציע לשיטת שקלול ציוני יחידות השירות, כפי שמוצגת בסעיפים 1.9.21.4-1.9.21.5 בחלק ב' למכרז:

מענה לסעיפים 1.9.24 - 1.9.26: דיווח שוטף - אחסון הנתונים והעברתם

במענה לחלק זה יציג המציע את תפיסתו ביחס לשיטת אחסון הנתונים והעברתם, כפי שמוצגת על-ידי המשרד בסעיפים 1.9.24 - 1.9.26 בחלק ב' למכרז.

בנוסף על פירוט תפיסתו, רשאי המציע לכלול בתשובתו התייחסות לנקודות שלהלן, ולהציג קשיים/אתגרים בתפיסת המשרד. יובהר כי המציע רשאי לקבל את תפיסת המשרד כפי שהיא, והתייחסות מפורטת לסעיפים שלהלן תובא רק ככל שיש בה להוסיף על תפיסת המשרד:

א. הערות המציע בעניין תפיסת הדיווח המוצגת על-ידי המשרד, לרבות קשיים ו/או אתגרים הקיימים, לשיטת המציע, בתפיסת המשרד, והצעות לייעול ושיפור תפיסת המשרד:

ב. הערות המציע בנוגע לשדות הדיווח המוצעים על-ידי המשרד בסעיף 1.9.24.3 בחלק ב' למכרז, ו/או שדות דיווח נוספים אשר להערכת המציע יש לכלול בדיווחים המועברים למשרד:

ג. הערות המציע בדבר תדירות דיווח הנתונים הנאספים למשרד:

מענה לדרישות המכרז בחלק ג'

המענה לחלק ג' למכרז יתבצע באמצעות טבלה, כדוגמת זו שלהלן.
 על המציע למלא את כל הקטגוריות המופיעות בטבלה, ולספק הסברים מלאים על הכלים הטכנולוגיים שברשותו, תרומתם ויתרונם היחסי בתהליך העבודה ואספקת השירותים הנדרשים, ניסיון המציע בהפעלתם, התאמתם לשינויים עתידיים בתהליך המדידה, ועמידתם בדרישות פרטניות שאופיינו על-ידי המשרד (הדרישות נכללות בחלק ג' למכרז ומפורטות כאן תחת העמודה "התאמה לצורכי המשרד").
 כמו כן, על המציע לצרף לתשובתו לחלק ג' איפיון-על של מאגר המידע שימש אותו לצורך אחסון הנתונים והעברת דיווחים שוטפים.

התאמה לשינויים עתידיים בתהליך המדידה	ניסיון המציע בהפעלת הכלי הטכנולוגי	התאמה לצרכי המשרד	יתרונו היחסי של הכלי ותרומתו לתהליך העבודה (לא חובה לפרט)	תיאור הכלי העומד לרשות המציע	הדרישה המוצגת בחלק ג'
		בחלק זה יש לפרט אודות אמינות הכלי המוצע ויעילות הבקרה על התהליכים המתבצעים בו.			כלי רישום ממוחשבים
		בחלק זה יש לפרט אודות אמינות הכלי המוצע ויעילות הבקרה על התהליכים המתבצעים בו. כמו כן, יש לפרט אודות התאמת הכלי להצגת המידע כנדרש בסעיפים 1.9.19 - 1.9.21 בחלק ב' למכרז.		בנוסף על תיאור הכלי בהתאם לדרישות המופיעות בסעיף 1.3 בחלק ג', יש לצרף איפיון על של מאגר המידע	מאגר הנתונים
		בחלק זה יש לפרט את סוגי הניתוחים הסטטיסטיים המתבצעים באמצעות הכלי המוצע, והתאמתם לסוגי הניתוחים הנדרשים בסעיפים 1.9.19 - 1.9.21 בחלק ב' למכרז.			כלי ניתוח ודיווח
		במענה לחלק זה יפרט המציע מהם סוגי הנתונים אליהם תתאפשר גישה מקוונת בלתי מוגבלת (נתונים גולמיים, דו"חות			שקיפות ללקוח

		שוטפים, דו"חות מעובדים, דו"חות בקרה (ועד).			
		במענה לחלק זה יפרט המציע כיצד הכלי הטכנולוגי המוצע מספק הגנה מפני הסיכונים המפורטים בסעיף 1.6.1 בחלק ג' למכרז.			אבטחת מידע

מענה לדרישות המכרז בחלק ד'

מענה לסעיף 1.5 - הבטחת הפרדה ואי-תלות :

במענה לחלק זה יפרט המציע כיצד ביכולתו להבטיח אי-תלות ואי-השפעה בין הגורמים המועסקים על-ידו העוסקים באיסוף הנתונים, לבין הגורמים המועסקים על-ידו העוסקים בניתוח הנתונים ובעיבודם.
בתשובתו, רשאי המציע להתייחס לשיטות שלהלן :

1. הפרדה ארגונית :

2. הגבלת גישה למאגרי מידע :

3. ביצוע בקורות שוטפות :

4. הטלת חובות סודיות על העובדים :

5. שיטות נוספות :

מענה לסעיפים 1.6.1.1 - 1.6.1.2: פרטי המציע

פרטי המציע (יש למלא ככל שהמציע אינו תאגיד):

שם המציע:

מען המציע:

מס' עוסק מורשה:

פרטי נציג המציע לצורכי הליך המכרז וההתקשרות:

טלפון:

פקס:

כתובת דוא"ל:

ככל שהמציע הוא תאגיד יש למלא את הפרטים הבאים:

פרטי התאגיד:

שם התאגיד:

מספר התאגיד:

מען התאגיד:

טלפון:

פקס' במשרדי התאגיד:

פרטי מנהל התאגיד:

שם:

מען:

טלפון:

כתובת דוא"ל:

פרטי נציג התאגיד לצורך הליכי המכרז:

שם:

מען:

טלפון:

כתובת דוא"ל:

מענה לסעיף 1.6.1.3: ניסיונו המקצועי של המציע

1. אם בידי המציע תקן איכות יצרף עותק התעודה ביחד עם טפסי תיאור הפרויקטים המוגדרים להלן.

2. עבור כל אחד מהפרויקטים שביצע ימלא המציע טופס על בסיס התבנית שלהלן.

יש לפרט את הניסיון ב-3 פרויקטים לפחות, ולא יותר מ-7 פרויקטים, כאשר לפחות 3 מהם בוצעו ב-5 השנים האחרונות שקדמו לפרסום מכרז זה.

פירוט נדרש	נושא
	שם הפרויקט
סקר / מחקר שוק / מדידות זמנים, איסוף ועיבוד נתונים / פרויקט לוגיסטי.	תחום הפרויקט
מגזר: (פרטי-עסקי/ ממשלתי-ציבורי); היקף פעילות הלקוח (קטן/בינוני/גדול) הערכת המציע תתבסס על קריטריונים כגון מחזור עסקי/עובדים מועסקים/היקף הלקוחות.	תיאור הלקוח
פירוט של השירותים שבוצעו במסגרת הפרויקט כדלקמן: <ul style="list-style-type: none">• מדידות אובייקטיביות• תשאול• הערכת לקוח סמוי• הערכת אתר/ אינטרנט• ניתוחים סטטיסטיים	השירותים בפרויקט
פירוט של נתונים כמותיים המעידים על היקף מתן השירותים.	היקף מתן השירותים
ברחבי כל הארץ/באזורים: _____	פריסה
פירוט של השיטות שנעשה בהן שימוש לאיסוף הנתונים – תשאול ישיר, סקר טלפוני, איסוף נתונים בשטח וכיו"ב.	שיטות איסוף הנתונים

פירוט של הכלים שנעשה בהם שימוש לעיבוד הנתונים.	כלים לעיבוד הנתונים
פירוט העיבודים, הדוחות ותוצרים אחרים שבוצעו במסגרת הפרויקט.	עיבוד נתונים
מתאריך (שנה/חודש): ____/____ ועד תאריך (שנה/חודש): ____/____	תקופת ביצוע הפרויקט
שם נציג הלקוח, תפקידו בארגון ופרטי התקשרות: טלפון וכתובת דואר אלקטרוני. ניתן להוסיף המלצה בכתב.	ממליצים
אם מוגש חומר נלווה לתיאור הפרויקט יש לפרט כאן את מהות החומר שצורף, תוך ציון שם מסמך מדויק.	חומר נלווה

מענה לסעיף 1.6.2 - ארגון הצוות המקצועי של המציע

1. תיאור המבנה ובעלי התפקידים - מערך הכפיפויות וההירארכיה הארגונית:

2. יש למלא את הטבלה הבאה:

<u>היקף המשרה</u>	<u>תיאור תפקיד וסמכויות</u>	<u>סוג התפקיד</u>
		מנהל פרויקט
		מנחה מקצועי
		מנתח נתונים
		מנהל צוות איסוף נתונים
		סוקר
		תפקידים נוספים (לא חובה לפרט)

מענה לסעיף 1.6.4 - מנהל הפרויקט

פירוט ניסיונו וכישוריו של מנהל הפרויקט יוגש על בסיס הטבלה הבאה:

פירוט נדרש	נושא
רמת ההשכלה ותחום התואר של המועמד (יש לצרף תעודות ואישורים).	השכלה
ביחס לכל פרויקט יש לציין את הפרטים הבאים: - הארגון במסגרתו ניהל את הפרויקט. - הלקוח עבורו בוצע הפרויקט - מהות הפרויקט במספר מילים. - מועד התחלה ומועד סיום הפרויקט. - היקף שנות אדם שנוהל בפרויקט. - איש קשר אצל לקוח (שם וטלפון).	פרויקטים אותם ניהל המועמד. <i>יש לתאר בקצרה כל פרויקט בשורה נפרדת</i>
יש לצרף מסמך קורות חיים.	קורות חיים מלאים
ניתן לצרף רשימת ממליצים והמלצות כתובות.	פרטי ממליצים <i>רצוי לצרף רשימת ממליצים מטעם ארגונים בהם בוצעו הפרויקטים המפורטים</i>

מענה לסעיף 1.6.5 - המנחה המקצועי

פירוט ניסיונו וכישוריו של המנחה המקצועי יוגש על בסיס הטבלה הבאה:

פירוט נדרש	נושא
משך הזמן שבו עוסק המועמד בתחומי מדידה וניתוחים סטטיסטיים של תוצאות מדידה, בתחומים הרלבנטיים למכרז זה.	ניסיון מקצועי
רמת ההשכלה ותחום התואר של המועמד (יש לצרף תעודות ואישורים).	השכלה
עבור כל פרויקט, יש לציין את הפרטים הבאים: • הארגון במסגרתו פעל; • הלקוח שלו סיפק את השירותים המקצועיים;	פרויקטים שבהם שימש המועמד מוביל מקצועי

<ul style="list-style-type: none"> • מהות הפרויקט במספר מילים ; • מועד התחלה ומועד סיום הפרויקט ; • איש קשר אצל הלקוח (שם וטלפון). 	
תיאור הניסיון והפרויקטים שבהם השתמש המועמד בכלי העיבוד המוצעים. לגבי כל פרויקט יש לציין את פרטי איש הקשר.	ניסיון עם כלי העיבוד המוצעים
עבור כל אחת מהמשימות יש לפרט : <ul style="list-style-type: none"> • מי הם הגורמים הממשלתיים שמולם פעל המועמד ; • פרטי התקשרות עם הגורמים שמולם פעל המועמד ; • תיאור קצר של המשימה. 	ניסיון בעבודת ייעוץ והנחייה מול גורמים ממשלתיים
יש לצרף מסמך קורות חיים.	קורות חיים מלאים
ניתן לצרף רשימת ממליצים והמלצות כתובות.	פרטי ממליצים <i>רצוי לצרף רשימת ממליצים מטעם ארגונים שבהם בוצעו הפרויקטים המפורטים</i>

מענה לסעיף 1.6.6 - מנתח הנתונים

פירוט ניסיונו וכישוריו של מנתח הנתונים יוגש על-בסיס הטבלה הבאה :

פירוט נדרש	נושא
משך הזמן שבו עוסק המועמד בניחותים סטטיסטיים.	ניסיון מקצועי
רמת ההשכלה ותחום התואר של המועמד (יש לצרף תעודות ואישורים).	השכלה
תיאור הניסיון והפרויקטים שבהם השתמש המועמד בכלי העיבוד המוצעים. לגבי כל פרויקט יש לציין פרטי איש קשר.	ניסיון עם כלי העיבוד המוצעים
יש לצרף מסמך קורות חיים.	קורות חיים מלאים
ניתן לצרף רשימת ממליצים והמלצות כתובות.	פרטי ממליצים <i>רצוי לצרף רשימת ממליצים מטעם ארגונים שבהם בוצעו הפרויקטים המפורטים</i>

מענה לסעיף 1.6.7 - מנהל צוות איסוף הנתונים

פירוט ניסיונו וכישוריו של מנהל צוות איסוף הנתונים יוגש על-בסיס הטבלה הבאה :

פירוט נדרש	נושא
עבור כל פרויקט שבו ניהל המועמד את איסוף הנתונים, יציג המועמד את הפרטים הבאים : <ul style="list-style-type: none"> • הארגון שבמסגרתו פעל ; • הלקוח שלו סיפק את השירותים ; • מהות הפרויקט במספר מילים ; • מועד התחלה ומועד סיום הפרויקט. יש לציין פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם וטלפון).	היקף ניסיון מקצועי
יש לתאר את המשימות שאותן ביצע המועמד עבור ארגון ממשלתי. עבור כל משימה יש לציין את הפרטים הבאים : <ul style="list-style-type: none"> • הארגון שבמסגרתו פעל המועמד ; • הלקוח שלו סיפק את השירותים ; • מהות המשימה במספר מילים ; • מועד התחלה ומועד סיום המשימה. איש קשר פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם וטלפון).	ניסיון בפעילות עם גורמים ממשלתיים
עבור כל פרויקט שבו ניהל המועמד צוות אנשים, יש לפרט : <ul style="list-style-type: none"> • הארגון שבמסגרתו פעל המועמד ; • הלקוח שלו סיפק את השירותים ; • מהות הפרויקט במספר מילים ; • מועד התחלה ומועד סיום הפרויקט. איש קשר מטעם הלקוח (שם וטלפון).	ניהול לוגיסטי בפרויקטים שאינם סקרים
יש לצרף מסמך קורות חיים.	קורות חיים מלאים
ניתן לצרף רשימת ממליצים והמלצות כתובות.	פרטי ממליצים <i>רצוי לצרף רשימת ממליצים מטעם ארגונים בהם בוצעו הפרויקטים המפורטים</i>

מענה לסעיף 1.7 - התארגנות לקראת ביצוע השירותים

במענה לסעיף זה יציג המציע את עקרונות תוכנית העבודה הנדרשת לתקופת ההתארגנות לקראת ביצוע השירותים, בהתאם לצרכים שלהלן.

המציע רשאי להוסיף צרכי התארגנות נוספים, אשר אינם כלולים ברשימה הנ"ל, הנדרשים להערכתו במסגרת תקופת ההתארגנות.

1. תקופת ההתארגנות הנדרשת עובר לביצוע השירותים :

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

3. הכשרת הצוות - הסבר על שיטת ההכשרה ותכניה :

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

מענה לדרישות המכרז בחלק ה'

מענה לסעיף 1.2- עלות העסקת כוח אדם

בטבלה שלהלן יציג המציע נתונים בדבר עלות העסקת כוח אדם של בעלי תפקידי המפתח המועסקים על ידו, והמתוארים בסעיפים 1.6.3-1.6.7 בחלק ד' למכרז.

תפקיד	עלות לשעה (ש"ח)	עלות חודשית (ש"ח)	הערות
מנהל פרויקט (ר' חלק ד', סעי' 1.6.4)			
מנחה מקצועי (ר' חלק ד', סעי' 1.6.5)			
מנתח נתונים (ר' חלק ד' סעי' 1.6.6)			
מנהל צוות איסוף הנתונים (ר' חלק ד' סעי' 1.6.7)			
סוקר			
בעל תפקיד נוסף (אם הוצג על-ידי המציע במענה לחלק ד' סעי' _____ מבנה ארגוני)			

מענה לסעיף 1.3.7 - הצעת מחיר עבור אספקת השירותים בשנה הראשונה

במענה לסעיף זה יפרט המציע את הצעת המחיר עבור כל-אחת מיחידות העלות המפורטות בטבלה, וכן את הצעתו הכוללת עבור סך יחידות העלות המוערכות לביצוע בשנה הראשונה, בהתאם לכתב הכמויות המפורט בטבלה.
המענה לסעיף זה יתבצע בטבלה כדוגמת זו שלהלן:

יחידת העלות	כמות יחידות נדרשת	עלות יחידה מוצעת	עלות כוללת מוצעת
ביקור מדידה בסניף	2,400		
מדידת שירות טלפוני	2,400		
מדידת שירות אינטרנטי- רבעונית	400		
מדידת שירות אינטרנטי- זמינות	1,600		
שעת עבודה של מנתח הנתונים	1,080		
הצעת מחיר כוללת לשנה I			

מענה לסעיף 1.3.9 - הצעת מחיר עבור אספקת השירותים בשנה השנייה

במענה לסעיף זה יפרט המציע את הצעת המחיר עבור כל-אחת מיחידות העלות המפורטות בטבלה, וכן את הצעות הכוללת עבור סך יחידות העלות המוערכות לביצוע בשנה השנייה, בהתאם לכתב הכמויות המפורט בטבלה.
המענה לסעיף זה יתבצע בטבלה כדוגמת זו שלהלן:

עלות כוללת מוצעת	עלות יחידה מוצעת	כמות יחידות נדרשת	יחידת העלות
		3,000	ביקור מדידה בסניף
		3,000	מדידת שירות טלפוני
		600	מדידת שירות אינטרנטי- רבעונית
		2,000	מדידת שירות אינטרנטי- זמינות
		1,440	שעת עבודה של מנתח הנתונים
			הצעת מחיר כוללת לשנה II

מענה לסעיף 1.3.10 - הצעת מחיר עבור אספקת השירותים בשנה השלישית

במענה לסעיף זה יפרט המציע את הצעת המחיר עבור כל-אחת מיחידות העלות המפורטות בטבלה, וכן את הצעתו הכוללת עבור סך יחידות העלות המוערכות לביצוע בשנה השלישית, בהתאם לכתב הכמויות המפורט בטבלה. המענה לסעיף זה יתבצע בטבלה כדוגמת זו שלהלן:

עלות כוללת מוצעת	עלות יחידה מוצעת	כמות יחידות נדרשת	יחידת העלות
		3,600	ביקור מדידה בסניף
		3,600	מדידת שירות טלפוני
		500	מדידת שירות אינטרנטי- רבעונית
		2,400	מדידת שירות אינטרנטי- זמינות
		1,620	שעת עבודה של מנתח הנתונים
			הצעת מחיר כוללת שנה III

מענה לסעיף 1.3.11 - הצעת המחיר הסופית לצורך השוואת הצעות המחיר

במענה לסעיף זה יכתוב המציע את הצעת המחיר הכוללת, לצורך השוואת הצעות המחיר של המציעים השונים, המתקבלות במסגרת המענה למכרז. המענה לסעיף יתבצע באמצעות טבלה כדוגמת זו שלהלן. מתחת לכל אחת משלושת העמודות הראשונות מימין יציין המציע את הצעת המחיר לשנה הראשונה, לשנה השנייה ולשנה השלישית,

כמפורט בסעיפים 1.3.7, 1.3.9, 1.3.10. מתחת לעמודה השמאלית יפורט סכום כל הצעות המחיר שפורטו במסגרת הסעיפים הנ"ל.

הצעת מחיר כוללת	הצעת מחיר כוללת	הצעת מחיר כוללת	הצעת מחיר כוללת
שנה I	שנה II	שנה III	הצעת מחיר סופית לצורך השוואה

כללי

1. אני הח"מ לאחר שקראתי בעיון את תנאי המכרז (מס' 20/11), וכל המסמכים הנלווים אליו, מגיש בזאת הצעתי למתן שירותים למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור המפורטים במסמכי המכרז (להלן - "העבודה"), בתנאים המפורטים במסמכי ההזמנה על צרופותיה, וזאת במחירים הנקובים בחלק זה.
2. אני מצהיר בזאת כי אני בעל הידע, הניסיון, המומחיות כוח האדם והאמצעים הדרושים לביצוע העבודה שבנדון בהתאם לתנאים המפורטים בהזמנה על צרופותיה.
3. אני מצהיר כי ברורה לי מהות העבודה על כל מגבלותיה, וכי כל הגורמים המשפיעים על ביצוע העבודה ידועים ומוכרים לי וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי. הצעה זו מוצעת לאחר שקיבלתי את כל ההסברים הנחוצים למתן השירותים, ואני מוותר בזאת על כל טענה של פגם או אי התאמה אחרת.
4. ידוע לי כי לא תתקבל הצעה מיותר מגורם אחד וכי עלי לעמוד בעצמי בתנאי הסף המפורטים במכרז.
5. התמורה המוצעת עבור ביצוע העבודה מוצעת בכפוף לפרטים ולתנאים המופיעים בחלק ה' ובחלק ז' למסמכי מכרז זה.
6. ידוע לי כי שני עותקי ההצעה חייבים להיות זהים וכי במקרה של אי התאמה, תתוקן הצעתי לפי העותק בו נקוב הסכום הנמוך ביותר.
7. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירת ההצעה/ות המתאימה/ות ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא, והכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד.
8. ידוע לי כי ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה ו/או שהוגשה שלא על-פי הוראות מכרז זה, כולן או חלקן. כן רשאית הוועדה להחליט לפצל את העבודה בין מספר מציעים מתאימים, כפי שתמצא לנכון ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, הכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד. כמו כן, ועדת המכרזים רשאית להחליט להתקשר עם הזוכה/ים רק ביחס לחלק מהשירותים המפורטים במסמכי מכרז זה ו/או לממשו בשלבים.
9. אם הצעתי תיבחר הנני מתחייב כי בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעת המשרד בכתב, אחתום על ההסכם המצורף למכרז ואשיב אותו לידי המשרד כשהוא חתום כדין. כמו כן, אני מתחייב להמציא למשרד בתוך 14 ימים כאמור ערבות ביצוע, בסכום של 285,000 ש"ח, בהתאם לתנאי סעיף 14 בהסכם, על נספחיו, וכן אישור בדבר קיום ביטוחים, הכל בהתאם להסכם על נספחיו.
10. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 9 לעיל, כולן או מקצתן, במועד, אאבד את זכותי לקבל העבודה והמשרד יהיה רשאי להתקשר עם ספק אחר למתן השירותים. כמו כן, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות שצורפה להצעתי, כל זאת מבלי לגרוע מזכותו לבקש כל סעד המגיע לו על פי דין עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי כאמור.

11. מצורפת בזאת ערבות מספר _____ בסך : 142,000 ₪ (במילים : מאה

ארבעים ושניים אלף ש"ח) (להלן : "הערבות").

הערבות תעמוד בתוקפה עד ליום 14.6.2012.

אם אחזור בי מהצעה זו או לא אקיים התחייבות כלשהי הכלולה במסגרת מכרז זה, המשרד יהא רשאי בנוסף לכל תרופה אחרת העומדת לו על-פי דין, לחלט את הערבות הנ"ל כולה או חלקה, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

12. הצעתי זו תעמוד בתוקפה ותחייב אותי לתקופה של 90 יום מן המועד האחרון להגשת הצעות, כנקוב במסמכי המכרז. היה וועדת המכרזים תבחר בהצעתי כהצעה כשירה ראשונה או שנייה, הצעתי זו תעמוד בתוקפה לתקופה **נוספת** של 90 יום, קרי - עד ל-180 ימים מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות למכרז.

13. ידוע לי כי כל התחייבות המופיעה במכרז, גם אם לא צוינה מפורשות בחלק זה, מחייבת אותי.

14. הצעה זו היא בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת אותי כאמור לעיל.

בכבוד רב

שם מלא של המציע (באותיות דפוס) : _____

ת.ז. או מס' ח.פ. : _____

שמות ומספרי הזיהוי של האנשים המוסמכים לחתום בשם המציע :

איש הקשר : _____

תאריך : _____ חתימה מלאה : _____

אישור חתימה (כשהמציע הוא תאגיד משפטי, חברה, שותפות וכיו"ב)

אני הח"מ _____, עו"ד/רו"ח מאשר בזאת כי ה"ה _____

ת.ז. _____ מוסמכים לחתום בשם _____, ולחייב אותה, וכי

הם חתמו על מסמך זה בפני.

תאריך: _____ חתימה: _____

מודעה לעיתון

מכרז פומבי 20/11 למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור

1. משרד ראש הממשלה מודיע בזאת על שינויים במסמכי המכרז הנדון כמפורט להלן. יובהר כי תיקונים והבהרות נוספים הועלו לאתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי שכתובתו www.mr.gov.il/purchasing ובאחריות כל משתתף במכרז לבדוק את אתר האינטרנט הנ"ל ולקרוא את הודעות המשרד האמורות ובהתאם להן להגיש את הצעתו.

2. להלן נוסחם מתוקן ומחייב של תנאי הסף להשתתפות במכרז שנקבעו בסעיף 0.4 לפרק א' למסמכי המכרז:

" במכרז רשאים להשתתף רק מציעים העומדים בכל תנאי הסף המפורטים להלן:

0.4.1 למציע אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

0.4.2 אם המציע הוא גוף מואגד, התאגיד רשום כדין במרשם הרלוונטי בישראל, ולא קיימת בדוחות הכספיים המבוקרים לשתי שנות המס האחרונות אזהרה על המשך קיומו של התאגיד כ"עסק חיי".

0.4.3 המציע (ואם המציע הוא תאגיד - מנהליו ובעלי השליטה בו), לא הורשע בעבירה שנושאה פסקאלי, 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.

0.4.4 על המציע לצרף ערבות להצעה, כמפורט בסעיף 0.7 להלן.

0.4.5 למציע ניסיון מעשי מוכח בביצוע 3 פרויקטים לפחות ב-5 השנים שקדמו לפרסום מכרז זה בכל אחד מהתחומים הבאים:

א. סקרים ומחקרי שוק, כולל ניתוח הנתונים;

ב. תצפיות ומדידות, לרבות מדידות זמנים, איסוף ועיבוד נתונים;

כאשר כל אחד מפרויקטים אלה היה בהיקף של 5 שנות אדם לפחות.

0.4.6 מציע אשר המחזור הכספי השנתי שלו, בשנים 2009 ו-2010 לא פחת מסכום של 3,000,000 ₪ בכל שנה בביצוע פרויקטים כאמור בסעיף 0.4.6 לעיל.

התנאים המפורטים לעיל הם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.

למען הסר ספק, מובהר כי תנאי הסף צריכים להתקיים באישיות המשפטית של המציע עצמו, ולא יובאו בחשבון ניסיונם והיקפי עבודתם של ספקי משנה, ככל שהעסקתם מתאפשרת על פי תנאי המכרז, חברות-בנות שאינן בשליטה מלאה וכדומה. "

3. הוחלט להאריך את המועד האחרון להגשת הצעות למכרז עד ליום 14.2.12 בשעה 13:00.

4. מועד תוקף הערבות שעל המציע לצרף להצעתו יוארך ליום 14.6.12.
5. פרק ו' למכרז תוקן ופורסם בנוסחו המתוקן במסמך WORD.
6. המפ"ל המצורף כנספח ט' בחלק ח' למכרז תוקן ופורסם בנוסחו המתוקן.