

סימוכין: קובץ הבהרות מספר 2 – סופי
תאריך: 6.8.19

לכבוד
משתתפי מכרז פומבי מספר 2/19

שלום רב,

**הנדון: הבהרות ותשובות לשאלות מציעים- מכרז פומבי מספר 2/19 לשירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור
עבור משרד ראש הממשלה - רשות התקשוב הממשלתי – קובץ הבהרות מספר 2**

משרד ראש הממשלה מבקש להודיע באשר למכרז פומבי 2/19 לשירותי מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור עבור

משרד ראש הממשלה - רשות התקשוב הממשלתי (להלן: "המכרז"), כדלקמן:

1. מצ"ב שאלות המציעים בקשר למסמכי המכרז שהועברו אל הועדה בכתב ותשובות והבהרות ועדת המכרזים או מי מטעמה.
2. כל ההבהרות והשינויים בהודעה זו ייחשבו לחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
3. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים האמורים בהודעה זו תהיה המשמעות שנקבעה להם במסמכי המכרז.
4. אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם ועדת המכרזים או על ידי כל גורם אחר, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט בכתב זה בלבד, ובמכתבי הבהרות נוספים שיצאו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיצאו.
5. אין בהודעה זו כדי לשנות מהוראות מסמכי המכרז, אלא ככל ששינוי כזה נעשה במפורש.
6. להלן פירוט השאלות והתשובות וההבהרות:

מס"ד	פרק	סעיף	פירוט השאלה/ בקשת הבהרה	תשובה
1	1	2.1.2.3	האם ב"מדידה ממוחשבת של שביעות רצון לקוחות באתרי אינטרנט" הכוונה היא למדידה של שביעות רצון לקוחות מאתרי אינטרנט שבהם/מהם קיבלו בפועל שירות?	הכוונה היא לביצוע מחקרים על גבי אתרי אינטרנט כמפורט בסעיף 6.4.5 בפרק ב' למכרז.
2	1	2.1.2.2	מבקשים להבהיר שהכוונה בסעיף זה אינה למדידה שהיא תשאל או חלוקת שאלוני משוב. ולמען הסר ספק ואי הבנה נבקש להבהיר את	הכוונה היא לקיום תצפיות ובקורות כמפורט בסעיפים 6.2 ו-6.3 בפרק ב' במכרז.

	הכן שבכוונה			
אין סעיף כזה בפרק 1 למכרז.	האם איסוף הנתונים כמבוקש חייב בהכרח לכלול מדידת זמנים?	2.1.1.1	1	3
כאמור בכלל פרק 2 למכרז המדידה עצם הלקוח (אזרח/ עסק) אינה משנה את המתודולוגיה ועל כן לא אמורה לשנות את העלויות. לא תדרש פעולה נוספת בעצם סקירת עסקים. כך לדוגמא בסקרי תשאול לקוחות בסניפים יתושאלו לקוחות שהם אזרחים ולקוחות שהם מייצגי עסקים ואותו כנ"ל לגבי מתודולוגיות אחרות. לאור כל זאת, לא יהיה שינוי במסמכי המכרז.	הסעיף מציין שהמדידה אמורה לכלול סקרים בקרב עסקים, אך נושא מהותי זה אינו בא לידי ביטוי בחלקים אחרים של פירוט שירותי המכרז או בטופס ההצעה הכספית. מכיוון שסקירת עסקים כרוכה בעלויות כלכליות השונות מהותית בהשוואה לסקירת אזרחים, קיים הכרח לפרט בבקשה אודות אופן השילוב של סקירה זו במפרט השירותים הרצוי ולכלול אותו כסעיף ייעודי בהצעת המחיר המבוקשת. זאת תוך מתן מענה או התייחסות לעלויות הרלוונטיות לסגמנט נחקר/בבדק זה.	5.3	2	4
אין שינוי במסמכי המכרז.	מבקשים להסב את תשומת לבכם, שעל מנת שניתן יהיה לבחון תהליך שירות באינטרנט מקצה לקצה, יהיה צורך במתן מספרי זהות פיקטיביים על ידי היחידות. אחרת יהיה צורך בגיוס לקוחות סמויים אמיתיים העונים לקריטריונים של השירות ביחידות השונות - למשל אנשים העונים לקריטריון של מתן רישיון להחזקת כלי ירייה, זכאים להגיש בקשה קבלת אישור לעובד סיעודי זר, מגישי בקשות להנפקת דרכון וכד'.	6.3.1	2	5
אין שינוי במסמכי המכרז.	מניסיוננו, לא ניתן להגיע לגודלי מדגם של מינימום 400 משיבים לפחות עבור כל אחת מהיחידות. זאת, בשל מגבלות של מאגרי מידע כלליים והשונות הגדולה בשיעור הפניות ליחידות השונות. על כן, במידה וביצוע הסקר צפוי להתבסס בעיקר על מאגרי מידע כלליים שיירכשו על ידי הספק, ראוי להתאים ואף להנמיך רף בדרישה זו.	6.4.2	2	6
אין שינוי במסמכי המכרז.	מניסיוננו, לא ניתן להגיע לגדלי מדגם של מינימום 400 משיבים לפחות עבור כל אחת מהיחידות, בשל מגבלות של היקף המאגרים הכלליים הקיימים בפאנלים אינטרנטיים והשונות הגדולה בשיעור הפניות ליחידות השונות. על כן, במידה וביצוע הסקר צפוי להתבסס בעיקר על מאגרי מידע כלליים שיופקו על ידי הספק, ראוי להתאים ואף להוריד דרישה זו.	6.4.3	2	7
אין שינוי במסמכי המכרז.	ביצוע של סקר במסרונים של מקבלי שירות, על מנת ליצור בסיס תמחור אחיד בין המציעים אנו מבקשים לוודא שמדובר בהפצה רציפה לאורך זמן בתדירות חודשית כמו בסקרים במתודולוגיות האחרות הכלולות במפרט השירותים	6.4.4	2	8
הנושא זכה להתייחסות בקובץ הבהרות מספר 1 שפרסם המזמין בתאריך 29.7.19.	בהמשך לפנייתנו בנוגע לסעיף 9.3.3.1, נדגיש כי ביום א' 28/07 בשעה 16:25 קיבלנו לידינו את המסמכים המנחים לפיתוח מאובטח בענן ודרישות אבטחת מידע לצורך התממשקות לסביבת "ממשל זמין" (=היקף מפורט ע"פ כ-90 עמודים). בשל החשיבות הגדולה של הטכנולוגיה בפרויקט זה ובשל סמיכות הזמן הגבוהה מאוד	9.3	2	9

	בין מועד קבלת החומרים הללו, לבין המועד האחרון לשאילת שאלות, לא מתאפשרת התעמקות בהנחיות ובדרישות ובהערכת העלויות הכרוכות בהתממשקות לממשל זמין, אנו מבקשים לאפשר לנקוב מועד נוסף לשאלת שאלות הבהרה בכדי שנוכל להתייחס לדברים העולים מהמסמכים החשובים במתחם אבטחת המידע.			
10	2	9.3.1.1	מבקשים לוודא שהכוונה היא למערכת דשבורדים שבאחריות הספק (המציע במכרז) להקים ולתחזק. ככל שלא כך, נבקש הבהרה מפורטת.	הכוונה היא לממשק אינטרנטי המאפשר הצגת הנתונים בחיתוכים שונים למשתמשים שונים, עם אפשרות להגביל את הגישה לאתר או לאזורים בו באמצעות סיסמא, כמפורט בסעיף 9.2.2 בפרק 2 למכרז.
11	2	9.3.3.5	מבקשים לוודא שיש לכלול בתמחור של ביצוע המדידה, את עלות בדיקת האבטחה שנאמדת בעשרות אלפי שקלים ועלותן באחריות הספק/המציע במכרז ויש לכלול זאת בתמחור של סעיף זה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
12	3	נספח ב'	בטבלאות הניסיון בנספח ב' לא מופיעים שמות ופרטי אנשי קשר. בשל חשיבות האימות של ביצוע הפרויקטים, האם מבחינתכם קיימת דרישה לרשום שם ופרטי אנשי קשר ומספרי טלפון לאימות?	אכן מדובר בטעות סופר. אכן יש לצרף שם, תפקיד ומספר טלפון ישיר של איש קשר מטעם הלקוח בכל אחד מן הפרויקטים המוצגים במסגרת נספח ב' לשם אימות. בהתאם לכך על המציע למלא את טופס הנספח העדכני המצורף כחלק מפרק 3 (בפורמט WORD) למסמך זה.
13	5	הצעה כספית	נבקש הבהרה לגבי אופן חישוב המחיר המשוקלל- האם המחיר המוצע המשוקלל יחושב עם או בלי הכפלה של המחיר ליחידה באומדן היקף השירותים השנתי. סה"כ המחיר המוצע המשוקלל לצורך השוואת ההצעות במכרז יחושב כמפורט בסעיף 1.3 לפרק 5 במכרז.	המחיר המוצע המשוקלל בסעיפים 3, 4 ו-5 לפרק מס' 5 למכרז יחושב עם הכפלה של המחיר ליחידה באומדן היקף השירותים השנתי. סה"כ המחיר המוצע המשוקלל לצורך השוואת ההצעות במכרז יחושב כמפורט בסעיף 1.3 לפרק 5 במכרז.
14	5	הצעה כספית	בשירות "התייצבות לשם ביצוע סקרי תשאול לקוחות בסניפים כמפורט בסעיף 6.4.1 בפרק 2 למכרז" נאמר שיחידה אחת היא התייצבות אחת כמפורט בסעיף. אך אומדן היקף השירותים השנתי הוא 10,000 סקרי תשאול. במידה והמחיר המוצע המשוקלל יחושב עם הכפלה של המחיר ליחידה באומדן היקף השירותים השנתי, הרי שקיימת סתירה לכאורה בין הגדרת היחידה כ "התייצבות", לבין אומדן ההיקף: 10,000 שאלונים. נבקש הבהרת סתירה זו	קיימת טעות סופר בפרק 5 תחת סעיף התמחור "התייצבות לשם ביצוע סקרי תשאול לקוחות בסניפים..." במקום האמור כי "יחידה אחת היא מועד התייצבות כמפורט בסעיף" יש לתקן ל- "יחידה אחת היא קיום סקר במלואו כמפורט בסעיף". סעיף 6.4.1 בפרק 2 דן בתשאול הלקוחות עצמו ובביצוע הסקר ובהתאם לכך התמחור בפרק 5 הוא לפי ביצוע סקר אחד במלואו. בהתאם לכך על המציע למלא את טופס הצעת המחיר העדכני המצורף בנספח ב' למסמך זה.
15	5	הצעה כספית	בשירות "סקר טלפוני של מקבלי שירות כמפורט בסעיף 6.4.2 בפרק 2 למכרז" - קיים ההבדל כלכלי משמעותי בין סקר המבוצע ממאגרי מידע כלליים וסקר המבוצע ממאגרים של מקבלי	ההערה מתקבלת. בהתאם לכך על המציע למלא את טופס הצעת המחיר (פרק 5) העדכני המצורף לקובץ ההבהרות (בפורמט WORD).

	<p>שירות שיועברו על ידי משרד רוה"מ, בשל כך, ומכיוון שלא ניתן בשלב זה להעריך את שיעור הסקרים/יחידות שיידגמו בשתי השיטות השונות, קיים לדעתנו צורך לפצל הסעיף לשני סעיפי תימחור נפרדים. משמע: א) עלות לסקר טלפוני המבוצע ממאגרי מידע כלליים של הספק / ב) עלות לסקר טלפוני המבוצע ממאגרי מקבלי שירות אשר יסופקו על ידי משרד רוה"מ. נציע/נבקש לעדכן סעיף זה כמפורט.</p>			
<p>ההערה מתקבלת. בהתאם לכך על המציע למלא את טופס הצעת המחיר (פרק 5) העדכני המצורף לקובץ ההבהרות (בפורמט WORD).</p>	<p>בשירות "סקר אינטרנטי של מקבלי שירות כמפורט בסעיף 6.4.3 בפרק 2 למכרז" - בשל ההבדל הכלכלי המשמעותי בין סקר המבוצע ממאגרי מידע כלליים של הספק וסקר המבוצע ממאגרים של מקבלי שירות שיועבר על ידי משרד רוה"מ, ומכיוון שלא ניתן בשלב זה להעריך את שיעור הסקרים/יחידות שיידגמו בשתי השיטות השונות, קיים לדעתנו צורך לפצל הסעיף לשני סעיפים תמחוריים נפרדים - עלות לסקר אינטרנטי המבוצע ממאגרי מידע כלליים של הספק ועלות לסקר אינטרנטי המבוצע ממאגרי מקבלי שירות אשר יסופקו על ידי משרד רוה"מ.</p>	<p>הצעה כספית</p>	<p>5</p>	<p>16</p>
<p>תכולת השירות הנדרש מהספק להפעלה השנתית של מערך המדידה מפורט במלואו במסגרת סעיפים 5 ו-9 לפרק 2 במכרז. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש להוסיף פיצול עלויות כמפורט ומבואר: תשומת ליבכם מופנת לעובדה כי קיים קושי מהותי להקים תמחור אחיד והוגן של שירות "הפעלה שנתית של מערך המדידה, כמפורט בסעיפים 5 ו-9, לפרק 2 במכרז". כרגע הסעיף מכיל בתוכו מספר עולמות תוכן ומרכיבים שונים לחלוטין. מניסיונו הרב, יש בהם שונות והשתנות גדולים מאוד. על מנת להימנע ממצב שכל אחד מהמציעים יפרש אחרת את הסעיף, ולכן יהיו הבדלים תמחוריים גדולים מאוד (כתוצאת אי-הבנה או אי הכלת רכיבים), אנו מציעים ומבקשים לפרק סעיף זה לחמישה סעיפים: א) הקמת השאלונים והדשבורדים, ב) דו"ח רבעוני לרשות התקשוב, ג) דו"ח שנתי מסכם לרשות התקשוב, ד) דו"ח שנתי לכל משרד נמדד ה) ועלות שוטפת לתפעול וניהול המדידה והתמיכה בדשבורדים. עבור רכיבי הדו"חות, חשוב ונבקש שתפרטו בנוגע לסוג הפורמט, היקף העמודים/שקפים ומורכבות הדו"חות. בנוסף, אנו מבקשים להוסיף סעיף של עלות שעת פיתוח / ניתוח מעבר לעלות הניהול והדיווח השוטפים וזאת מעצם העובדה שבכל שנה יש שינויים מחקרניים משמעותיים שמציע (ספק לבוא) לא יודע לצפות קדימה, ואף ספק לא יוכל להעריך זאת מראש.</p>	<p>הצעה כספית</p>	<p>5</p>	<p>17</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>אנו מבקשים מכם לשקול בחיוב קיום מפגש מציעים (כפי שבוצע לפני הגשת המכרז הקודם בשנת 2012), זאת מכיוון שמדובר במכרז מורכב, העוסק במגוון שירותים, דרישות</p>	<p>כללי</p>		<p>18</p>

	טכנולוגיות ולוגיסטיות גדולות ומהותיות ועוד. מפגש מציעים יאפשר לכל המתמודדים להבין את הפרוייקט על רבדיו ו"חכמת ההמונים" וודאי תואיל להצפת אי-הבנות ובניית הצעות תואמות יותר לצרכי המכרז, מהותו ומרכיביו.			
19	כללי	מבקשים מתן אפשרות ראויה של 15 ימי עבודה לפחות בין מועד פרסום התשובות לשאלות ההברה דכאן, ועד להגשת המכרז - זאת, מפאת הסוגיות המהותיות הכלולות בשאלות הבהרה שלנו ובסבירות גם של מציעים אחרים.	אין שינוי במסמכי המכרז.	
20	כללי	נבקש לקבל את כל המסמכים המחייבים מילוי ומענה כתוב בגוף המסמך <u>בפורמט וורד פתוח</u> , על מנת שניתן יהיה להגיש מסמכים מודפסים ובהירים. בקשה זו ניענת כיום בכל המכרזים הדומים.	מאושר. המסמכים המעודכנים (פרק 3 ופרק 5) מצורפים בזאת בפורמט WORD. אין לבצע שינוי כלשהוא באיזה מהמסמכים למעט מילוי כנדרש. כל שינוי שייעשה עלול להביא לפסילת ההצעה. לוודא המכרזים שיקול הדעת אם לפסול הצעה בשל שינוי מסמכי המכרז או אם להתעלם מכל שינוי כאמור.	
21	כללי	מטעמי עולם ירוק - נבקש לקבל אישור כי ניתן להגיש את חוברות המכרז מודפסות משני צידי הדף.	מקובל ואף רצוי - יש להדפיס את חוברת המכרז בהדפסה דו-צדדית.	

בכבוד רב,

גיל לוי
מרכזת ועדת מכרזים