

**מענה לשאלות הבהרה למכרז מס' 43/19 - לרכישת שירותי סקר מקוון באמצעות פלטפורמה  
טכנולוגית לבחינת עומס עבודה שיפוטי**

מענה	תוכן השאלה להבהרה	הסעיף במכרז	עמ' במכרז	מס' במכרז
במידה והבי"ה תחליט על הפסקת התקשרות בשנה הראשונה תינתן הודעה מראש ובכתב של 45 יום מראש. החל מהשנה השניה, תינתן הודעה של 30 יום מראש ובכתב.	בכל הכבוד, הודעה חד צדדית על הפסקת התקשרות בתוך חודש מראש, הינה קטיעה מהירה ופוגענית בכל חברה מבצעת שתבחר, אשר תתארגן, תשקיע ותקצה את המשאבים והמנגנון להעניק השירותים כמבוקש. אשר לכן נבקש לשקול באהדה, כי ככל שהפסקת ההתקשרות תהיה בשנה הראשונה תינתן הודעה מראש של חודשיים או שלושה ו-30 ימים רק החל משנת התקשרות שניה ואילך.	1.8.3	6	1
לא מקובל	לאור זכות פיצול השירותים שהמזמינה שומרת לעצמה, נבקש כי נספח ט' (הצעת המחיר) יחיל עמודת הצעה לביצוע פרוייקט בודד, שניים, שלושה וכל הפרוייקט. זאת, מהטעם שהפרוייקט הנדרש במכרז זה, מכיל צורך להשקיע תשומות הקמה פרוייקטאליות כלליות בעלות נכבדת, אשר העמסתם על סקר אחד או על ארבעה סקרים משנה מהותית את התימחור. מן ההגינות לאפשר למציעים לקחת זאת בחשבון ולהציג התימחור בהתאמה, כמבוקש.	1.11.7	7	2
לא מקובל. ככל ויידרשו פילוחים נוספים מעבר למפורט בסעיף זה, מדובר בפילוחים פשוטים מתוך מאגר המידע הקיים	נבקש כי מרכיב "דרישה מהספק הזוכה לבצע פילוחים נוספים" תקבל ביטוי בנספח התימחור (נספח ט') או לחילופין שיובהר למציעים מה המנגנון ההוגן על פיו ישופו ככל שתקום דרישה לפילוחים נוספים שלא מוגדרים כעת במכרז.	2.2.3.4.2	12	3
לא מקובל.	טופס ההצעה הכספית בנספח ט', מכתב 4 מחירים גלובאליים ופאושליים לכל אחד מסגמנטי הסקרים הנדרשים (3 סקרים בכל סגמנט). כך, בעוד לוח הדרישות כמפורט בין השאר בסעיף 2.2.3 לחלקיו מגדיר סדרת דרישות ספציפיות שנכון לתמחר לגופן. נבקש כי נספח ט' יפורק למרכיבים השונים בהתאמה מירבית לסעי' 2.2.3 לצורך תיחור הוגן ושקוף מבלי לאפשר בליעה של רכיבים באופן העשוי להיות פסול. בקשה זו מתכתבת גם עם האמור וההוגן המפורט בסעי' 1.7.4 בחוברת המכרז (עמ' 6)	נספח ט'	40	4
לא מקובל. ניתן ואף רצוי למחוק פרטים המזהים את החברה הנסקרת. ניתן להגיש את כמסמך מודפס או כdoks.	בסעי' זה מבקשת המזמינה מהמציע לצרף דוגמא מלאה של סקר מקוון שנערך ע"י המציע. אך כפי שהמזמינה עצמה דורשת שמירת סודיות בפרק 8 (עמ' 26 בחוברת מכרז) כך גם דרשו והחתימו את המציעים גם אותם גורמים להם ביצעו פרוייקט מקוון, באשר למידע ולתוצרים שהופקו/עובדו עבורם. אשר לכן, לאור המחוייבות לסודיות שם, נבקש להציע כי מידע קונקרטי זה יוצג במסגרת הראיונות (מצגת) בלבד, וכי בשלב הגשת המכרז, יסופק כמבוקש בנספח ז' מידע תיאורי אודות הפרוייקטים הדומים + איש קשר/ממליץ - ממנו ניתן יהיה להתרשם אודות יכולות המציע. כאמור מוצע כי הצגה יותר כירורגית של הפרוייקטים המקוונים תבוצע לעיני המזמינה בראיון לעוברים לשלב הראיונות.	שורה 18 בס' 4.1	20	5
לא מקובל.	לאור ראשוניות הפרוייקט שנולד במכרז זה, עשויות לקום בצדק, שאלות נוספות אף לאחר פרסום התשובות לשאלות הבהרה. אשר לכן, נבקש כי בתוך 4 ימי עבודה מפרסום התשובות לשאלות הבהרה בסבב זה, תתאפשר שאילת שאלות השלמה, אשר תחת שיקול דעת המזמינה הן יענו בתוך ימים בודדים נוספים.	1.4	5	6
לא מקובל.	לאור ראשוניות הפרוייקט, נבקש כי לאחר פרסום התשובות הסופיות, יוותרו למציעים לפחות 12 ימי עבודה להשלים הגשת ההצעות.	כללי		7

מענה	תוכן השאלה להבהרה	הסעיף במכרז	עמ' במכרז	מס'
נספח ז' כקובץ וורד מצורף למענה זה.	את כל המסמכים אשר יש למלא בהם מידע אודות המציע וניסיונו, נבקש לקבל בפורמט word פתוח? כדי לאפשר הקלדת ההצעה והגשתה מודפסת, בהירה ומכובדת יותר. בקשה כגון דא נענית במכרזים מקבילים אצל רשויות שונות/משרדי מימשל	כללי		8
מקובל.	מטעמי איכות הסביבה ו"עולם ירוק" נבקש לאשר כי ניתן להגיש את עותקי המכרז מודפסים משני צידי הדף.	כללי		9

מס'	עמוד במכרז	סעיף במכרז	שאלה	תשובה
1	10	2.2.1.3	לטובת חישוב עלויות, נבקש לקבל אומדן של מספר העמודים המשוער בשאלוני סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים בשפות עברית וערבית.	מספר העמודים המשוער הוא עד 5 עמודים
2	11-13	2.2.1.7.2 2.2.2.3.2 2.2.3.3.2	לטובת חישוב עלויות, נבקש לקבל אומדן של מספר העמודים המשוער בכל אחד מ-8 סוגי דוחות הממצאים.	לא ניתן לאמוד את מספר העמודים של הדוחות שישנתנו ע"י החברה הזוכה. מספר העמודים המשוער של כל דוח תלוי במודל שיבחר בהתאם לצרכים שיוגדרו. על הדוח להיות תמציתי וברור
3	15-16	3.2.1,2	האם מציע יוכל לייחס לעצמו את הניסיון והוותק בתחום ביצוע סקרים, בהם סקרי שביעות רצון של בעל מניות המחזיק בלפחות 30% מהמניות בו?	לא
4	16 18	3.2.2 5.2.2	האם הניקוד בגין סקרים מעבר למינימום הנדרש המפורט בסעיף 3.2.2 יינתן בגין סקרי שביעות רצון בהיקף של 2,500 נסקרים לפחות אשר התבצעו באופן פרונטלי בלבד?	הניקוד בגין סקרים מעבר למינימום הנדרש יינתן גם על ביצוע סקרים שאינם פרונטליים
5	16 38-41	3.2.3 נספחים זא, זב, זז ו-21	האם פירוט ניסיונו של מנהל הפרויקט בניהול סקרי שביעות רצון יתבצע במסגרת קובץ קורות החיים או שנדרש לצרף בנוסף פורמט טבלאי זהה לפורמט הקיים עבור המציע בסעיף ז-ב?	<b>לתשומת ליבם של המציעים :</b> יש למלא בנספח ז' המעודכן המצורף למסמך זה – נוסח מעודכן של נספח ז' כולל סעיף הדורש פירוט לגבי ניסיונו של מנהל הפרויקט.
6	18	5.2.2	נרשם שעל כל סקר מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף (1) שביצע המציע במהלך 4 השנים האחרונות (2017-2019). שאלתנו היא- האם הכוונה לשנים 2016-2019?	הכוונה היא בין השנים 2016-2019
7	18	5.2.2	נרשם שעל כל סקר מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף (1) שביצע המציע, יזכה ב-2 נקודות ועד 10 נקודות מקסימליות לרכיב זה. הניקוד המקסימלי הרשום בגין סעיף זה הנו 5. נבקש הבהרה.	הסעיף תוקן להלן: <b>'על כל סקר מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף (1) שביצע המציע במהלך ארבע השנים האחרונות (2017-2019) בהיקף של 2,500 נסקרים יזכה המציע ב-1 נקודה ועד 5 נקודות מקסימליות לרכיב זה (סקר אחד נוסף מעל למיני יזכה ב-1 נקודות, שני סקרים ב-2 נק' וכן הלאה)</b> בדיקת המידע לחישוב ציון המציע ברכיב זה, יילקח מהדיווח שהציג המציע בנספח ז' למסמכי המכרז."
8	18	5.2.3	לטובת קבלת חוות דעת כללית אודות נמציע, האם ניתן לצרף שמות של לקוחות עבורם המציע ביצע סקרים מסוג אחר, כלומר שאינם סקרי שביעות רצון?	ניתן לקבל חוות דעת רק מלקוחות עבורם ביצע המציע סקרי שביעות רצון
9	19	5.3	נכתב שהניקוד בגין מרכיב זה (הצעת המחיר) יהווה 60% מהציון הסופי. סכום המשקלים של 3 הרכיבים בהצעה (A, B ו-C) הנו 50. אנו מבקשים לוודא שהניקוד יינתן בהתאם למשקל היחסי שהוצג, כלומר בגין רכיב A-30 נקודות ובגין כל אחד מהרכיבים B ו-C 15 נקודות.	משקל רכיב A = 30% משקל רכיב B = 15% משקל רכיב C = 15%
10		כללי	האם ניתן יהיה לקבל את הנספחים הרלוונטיים למילוי בפורמט WORD?	נספח ז' המעודכן מצורף כנוסח וורד.
11	9-10	2.2.1	סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים משירותי המזכירות: כיצד יאספו הנתונים/ימולאו השאלונים. האם: הסקר יהיה פנים אל פנים? סקר טלפוני? סקר באמצעות המייל? אחר?	נתוני סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים יאספו פרונטלית ע"י הנהלת בתי המשפט
12	12-13	2.2.3	סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי הנהלת בתי המשפט: כיצד יאספו הנתונים/ימולאו השאלונים. האם: הסקר יהיה פנים אל פנים? סקר טלפוני? סקר באמצעות המייל? אחר?	נתוני סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי הנהלת בתי המשפט, יאספו ע"י מרכז מעוף באמצעות מערכת ממוחשבת - נמלה

13	16	3.2.4	דוגמא מודפסת של הצגת נתוני הסקר : - האם ניתן להפנות באמצעות היפר קישור אל דו"ח שהחברה ביצעה (הדו"ח גדול, מעל 500 עמודים)? - האם ניתן לצרף קובץ באמצעות DOK/CD ?	ניתן לצרף דוגמא של סקר באמצעות DOK
14	18	5.2.2	ניסיון במהלך ארבע השנים האחרונות : המשמעות ממחצית 2015 ולא כמו שכתוב 2017-2019	ניסיון במהלך ארבע השנים האחרונות מתייחס החל מ 1/1/2016 ועד יום האחרון להגשת הצעות במסגרת מכרז זה.
15	38	נספח ז' ב'	האם ניתן לשנות את צורת הטבלה, כמובן שתכיל את כל הפרמטרים המופיעים בטבלה שבחוברת?	נספח ז' המעודכן מצורף כקובץ וורד. לא ניתן לשנות את המלל אלא להוסיף מידע בתוך התאים הרלוונטיים הדורשים מילוי, ובמידת הצורך להוסיף מידע לגבי ניסיון והוותק, באותו הפורמט הקיים.
16	41	נספח ז' 1	האם לא נדרש לפרט את ניסיון מנהל הפרויקט בטבלה כמו את ניסיון המציע?	יש למלא בנספח ז' המעודכן המצורף למסמך זה – נוסח מעודכן של נספח ז' כולל סעיף הדורש פירוט לגבי ניסיונו של מנהל הפרויקט.
17	6	1.6.2	בכל הכבוד, הודעה חד צדדית על הפסקת התקשרות בתוך חודש מראש, הינה קטיעה מהירה ופוגענית בכל חברה מבצעת שתבחר, אשר תתארגן, תשקיע ותקצה את המשאבים והמנגנון להעניק השירותים כמבוקש. אשר לכן נבקש לשקול באהדה, כי ככל שהפסקת ההתקשרות תהיה בשנה הראשונה תינתן הודעה מראש של חודשיים או שלושה ורק חודש החל משנת התקשרות שניה ואילך.	ככל שהפסקת ההתקשרות תהיה בשנה הראשונה תינתן הודעה מראש ובכתב של 45 יום. החל משנת ההתקשרות השנייה ואילך, תינתן הודעה מראש ובכתב של 30 יום
18	9	2.1	על מנת להבטיח הבנה מלאה ואחידה של הצרכים ומשימות המכרז, נבקש לקבל העתק השאלונים שנכתבו ותושאלו בסבבים קודמים, בשלושת התחומים	לא ניתן להעביר העתקים של סקרי עבר.
19	9	2.1	ככל שהבקשה בסעיף הקודם תסורב, וככל שהשאלונים הקודמים הם תאומי הדרישות במכרז זה, נבקש הבהרה מה היתה כמות השאלות שהיו בכל אחד מהשאלונים הקודמים? כמה מתוכן היו שאלות פתוחות? כמה שאלות סגורות של דירוג שביעות רצון, כמה שאלות רקע כלליות? וכמה דמוגרפיות?	השאלונים החדשים יפותחו ע"י הזוכה ומרכז מעוף. השאלונים הקודמים אינם בהכרח תאומי דרישות למכרז זה וצפויים שינויים בשאלות ובמספר השאלות. כמות השאלות בכל אחד מהסקרים : <b>סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים</b> - 35 שאלות. לא היו שאלות פתוחות <b>סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי המזכירות</b> - 57 שאלות מתוכם 3 שאלות פתוחות <b>סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משרותי המערכת</b> - 276 שאלות מתוכם 21 שאלות פתוחות
20	9	(וכן 2.2.1.5) 2.1.2	בכל הכבוד, נבקש להעיר אודות כך שביצוע הקלדת הנתונים מהנסקרים על ידי ואצל מזמין (כולשהו) שהוא בעצמו הגורם הנמדד / המבוקר, עשויה לסבול ממראית עין של ניגוד עניינים מובנה. מקצועית, ועוקב לניסיון רב, נבקש (שוב בכל הכבוד) להציע כי גם חלק זה לא יבוצע אצל המזמין המבוקר/נמדד עצמו.	חלק זה יבוצע ע"י המזמינה
21	8	2.1.3	לעניין הדרישה "לבצע ניתוח על פי התפלגויות והצלבות בהתאם לצרכי המזמינה" נבקש לוודא שהספק הזוכה יקבל מהמזמינה סה"כ שלושה קבצי אקסל ובהם נתוני המענה לשלושת השאלונים. או לחילופין נבקש הבהרה לגבי פורמט אחר שיסופק ככל שהוא אינו אקסלי.	נתוני 3 הסקרים יועברו בפורמט של אקסל

22	9	2.1.3	לעניין "השוואה לממצאי הסקרים הקודמים" נבקש הבהרה באיזה פורמט יקבל הזוכה את הממצאים <u>מהסבבים הקודמים?</u>	הזוכה יקבל את נתוני הסקרים הקודמים בפורמט אקסל
23	10	2.2.1.1	לעניין "ראיונות עומק ו/או קבוצות מיקוד" העשויות להידרש בתהליך תיקוף השאלונים, נבקש כי בטבלת המחירים להגשה יצורף 2 סעיפי עלות נפרדים: סעיף עלות לראיון עומק וסעיף נפרד לקבוצות מיקוד - זאת כיוון שלא ברור מראש אם יהיה בהן צורך, והן עשויות להכביד על התמחור לגוף ליבת השירותים המבוקשים.	במידה ויוחלט לקיים ראיונות ו/או קבוצות מיקוד, הם יבוצעו במתקני המזמינה, בהשתתפות הספק הזוכה. כמות הראיונות ו/או קבוצות מיקוד יוגבלו ל 3 לכל היותר. לא מבוצע שינוי בסעיפי התמחור.
24	10	2.2.1.1	לעניין האפשרות כי ידרשו ויהיה נכון לקיים <b>ראיונות עומק</b> , נבקש הבהרה, גם אם הערכה, לגבי המיקומים הגיאוגרפיים לקיומם של אותם ראיונות אפשריים. קרי האם רק בהנהלת בתי המשפט בירושלים או בכל אחד מששת המחוזות או כמות/מיקום אחר יש להביא בחשבון כאפשרי.	במידה ויהיה צורך בראיונות עומק, הראיונות יתקיימו באזור המרכז ו/ או בירושלים
25	10	2.2.1.1	ככל ישדרשו ויהיה נכון לקיים " <b>קבוצות מיקוד</b> ", נבקש הבהרה כי ארגון המשתתפים לקבוצת המיקוד, והקצאת המקום (המתאים לכך), יהיו באחריות המזמין. וככל שלא כך, נא הבהרה בנושא (זהו משתנה המשפיע על תימחור הרכיב, לא כל שכן שעשויות להידרש/להיות מומלץ אודות מספר קבוצות תיקוף באמצעות "קבוצות מיקוד" במיקומים שונים ברחבי הארץ)	במידה ויהיה צורך בקבוצות מיקוד, ארגון המשתתפים יהיה באחריות המזמין. המיקום יקבע בתאום עם החברה הזוכה.
26	16	3.2.4	בסעיף זה מבקשת המזמינה מהמזמין לצרף דוגמא מודפסת מפורטת אודות סקרים אחרים/דומים שביצע לגורמים אחרים/דומים. אך כפי שהמזמינה עצמה דורשת שמירת סודיות בפרק 8 (עמ' 23 בחוברת מכרז) כך גם דרשו והחתימו אותם גורמים אחרים, באשר למידע ולתוצרים שהופקו/עובדו עבורם. אשר לכן, נבקש להציע כי מידע קונקרטי זה יוצג במסגרת הראיונות (מצגת) וכי בשלב הגשת המכרז, יסופק תאור הפרוייקטים הדומים + איש קשר/ממליץ ממנו ניתן יהיה להתרשם אודות יכולות המציע. כאמור הצגה נרחבת תבוצע לעיני המזמינה בראיון לעוברים לשלב הראיונות.	על מנת להתרשם מהמודל ומשיטת העבודה, אנו מעוניינים לקבל דוגמא של אחד הסקרים שבוצעו על ידי החברה המציעה. ניתן ואף רצוי למחוק פרטים המזהים את החברה הנסקרת. ניתן להגיש את כמסמך מודפס או כדוק.
27	20	5.4	נבקש לוודא כי ככוונת המזמין לבחור מציע/מבצע אחד לכל תכולות מכרז זה?	המזמינה תבחר ספק אחד אשר יבצע את כל תכולת העבודה
28		כללי	אמנם המזמין פרסם מועד צפוי לפרסום התשובות לשאלות דכאן, אך גם לאור תקופת חופשות העובדים הבאה עלינו לטובה, נבקש כי מיום פרסום התשובות בפועל, יוותרו למציעים לפחות שבועיים להגשת המכרז כמבוקש.	לא מקובל מועד מענה לשאלות הבהרה 13.8.19 מועד אחרון להגשת הצעות נקבע ליום 26.8.19 בשעה 12:00
29		כללי	את המסמכים אשר יש למלא בהם מידע אודות המציע וניסיונו, נבקש לקבל בפורמט word פתוח? כדי לאפשר הקלדת ההצעה והגשתה מודפסת, בהירה ומכובדת יותר. בקשה כגון דא נענית במכרזים מקבילים אצל רשויות שונות/משרדי מימשל	נספח ז' מצורף כקובץ וורד.
30		כללי	מטעמי איכות הסביבה ו"עולם ירוק" נבקש לאשר כי ניתן להגיש את עותקי המכרז מודפסים משני צידי הדף.	מקובל
31	16	3.2.2	על המציע להיות בעל ניסיון בביצוע של שלוש (3) סקרי שביעות רצון לקוחות בין השנים 2016-2019 כאשר <b>אחד מהם פרונטלי ולפחות בהיקף של 2500 נסקרים</b> – מבקשים שלא להתנות את הניסיון בסקר פרונטלי בהיקף זה. אלא רק בסקרים בהיקפים של לפחות 2500 נסקרים. מאחר ואיסוף הנתונים נעשה ע"י מערכת בתי	לא מקובל.

	המשפט ולא עיי המכון הזוכה, להערכתנו שיטת האיסוף פחות רלבנטית ומה שרלבנטי הוא ניסיון בסקרי שביעות רצון בהיקפים גדולים גם אם מדובר בסקרים טלפונים.			
--	---	--	--	--