

**מענה לשאלות הבהרה למכרז מס' 50/19 עריכה וביצוע סקרי שביעות רצון  
ביחידות מערכת בתי המשפט**

**לתשומת ליבם של המציעים – נוסח מעודכן של נספח ז' מצורף למענה  
לשאלות הבהרה ומחליף את הנספח המופיע במסמך המכרז המקורי.**

מס' עמוד במכרז	סעיף במכרז	שאלה	תשובה
1	10	2.2.1.3	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	לא ניתן לאמוד את מספר העמודים של הדוחות שינתנו 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	לא
4	16 18	3.2.2 5.2.2	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?
5	16 38-41	3.2.3 נספחים זא, זב, זז ו-22	<b>לתשומת ליבם של המציעים :</b> יש למלא בנספח ז' המעודכן המצורף למסמך זה – נוסח מעודכן של נספח ז' כולל סעיף הדרוש פירוט לגבי ניסיונו של מנהל הפרויקט.
6	18	5.2.2	הכוונה היא בין השנים 2016-2019
7	18	5.2.2	הסעיף תוקן להלן: '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) בדיקת המידע לחישוב ציון המציע ברכיב זה, יילקח מהדיווח שהציג המציע בנספח ז' למסמכי המכרז.
8	18	5.2.3	ניתן לקבל חוות דעת רק מלקוחות עבורם ביצע המציע סקרי שביעות רצון
9	19	5.3	משקל רכיב A = 30% משקל רכיב B = 15% משקל רכיב C = 15%

	נקודות ובגין כל אחד מהרכיבים B ו-15 C נקודות.			
10	האם ניתן יהיה לקבל את הנספחים הרלוונטיים למילוי בפורמט WORD?	כללי		נספח ז' המעודכן מצורף כנוסח וורד.
11	סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים משירותי המזכירות : כיצד יאספו הנתונים/ימולאו השאלונים. האם : הסקר יהיה פנים אל פנים? סקר טלפוני? סקר באמצעות המייל? אחר?.	2.2.1	9-10	נתוני סקר שביעות רצון לקוחות חיצוניים יאספו פרונטלית ע"י הנהלת בתי המשפט
12	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?.	2.2.3	12-13	נתוני סקר שביעות רצון לקוחות פנימיים משירותי הנהלת בתי המשפט, יאספו ע"י מרכז מעוף באמצעות מערכת ממוחשבת - נמלה
13	דוגמא מודפסת של הצגת נתוני הסקר : - האם ניתן להפנות באמצעות היפר קישור אל דו"ח שהתברה ביצעה (הדו"ח גדול, מעל 500 עמודים)? - האם ניתן לצרף קובץ באמצעות DOK/CD ?	3.2.4	16	ניתן לצרף דוגמא של סקר באמצעות DOK
14	ניסיון במהלך ארבע השנים האחרונות מתייחס החל מ 1/1/2016 ועד יום האחרון להגשת הצעות במסגרת מכרז זה.	5.2.2	18	ניסיון במהלך ארבע השנים האחרונות : המשמעות ממחצית 2015 ולא כמו שכתוב 2017-2019
15	האם ניתן לשנות את צורת הטבלה, כמובן שתכיל את כל הפרמטרים המופיעים בטבלה שבחוברת?	נספח ז' ב'	38	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	האם לא נדרש לפרט את ניסיון מנהל הפרויקט בטבלה כמו את ניסיון המציע?	נספח ז' 1	41	יש למלא בנספח ז' המעודכן המצורף למסמך זה – נוסח מעודכן של נספח ז' כולל סעיף הדורש פירוט לגבי ניסיונו של מנהל הפרויקט.
17	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.	1.6.2	6	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	על מנת להבטיח הבנה מלאה ואחידה של הצרכים ומשימות המכרז, נבקש לקבל העתק השאלונים שנכתבו ותושאלו בסבבים קודמים, בשלושת התחומים	2.1	9	לא ניתן להעביר העתקים של סקרי עבר.
19	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?	2.1	9	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 – 276 שאלות מתוכם 21 שאלות פתוחות</b>				
חלק זה יבוצע ע"י המזמינה	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.	(וכן 2.2.1.5 2.1.2	9	20
נתוני 3 הסקרים יועברו בפורמט של אקסל	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.	2.1.3	8	21
הזוכה יקבל את נתוני הסקרים הקודמים בפורמט אקסל	לעניין "השוואה לממצאי הסקרים הקודמים" נבקש הבהרה באיזה פורמט יקבל הזוכה את הממצאים <u>מהסבבים הקודמים?</u>	2.1.3	9	22
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.	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.	2.2.1.1	10	23
במידה ויהיה צורך בראיונות עומק, הראיונות יתקיימו באזור המרכז ו/ או בירושלים	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.	2.2.1.1	10	24
במידה ויהיה צורך בקבוצות מיקוד, ארגון המשתתפים יהיה באחריות המזמין. המיקום יקבע בתאום עם החברה הזוכה.	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)	2.2.1.1	10	25
לא מקובל. 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.	בסעי' זה מבקשת המזמינה מהמציע 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.	3.2.4	16	26
המזמינה תבחר ספק אחד אשר יבצע את כל תכולת העבודה	נבקש לוודא כי בכוונת המזמין לבחור מציע/מבצע אחד לכל תכולות מכרז זה?	5.4	20	27

<p>לא מקובל מועד מענה לשאלות הבהרה 13.8.19 מועד אחרון להגשת הצעות נקבע ליום 26.8.19 בשעה 12:00</p>	<p>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.</p>	<p>כללי</p>	<p>28</p>
<p>נספח ז' מצורף כקובץ וורד.</p>	<p>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</p>	<p>כללי</p>	<p>29</p>
<p>מקובל</p>	<p>מטעמי איכות הסביבה ו"עולם ירוק" נבקש לאשר כי ניתן להגיש את עותקי המכרז מודפסים משני צידי הדף.</p>	<p>כללי</p>	<p>30</p>
<p>לא מקובל.</p>	<p>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 המשפט ולא ע"י המכון הזוכה, להערכתנו שיטת האיסוף פחות רלבנטית ומה שרלבנטי הוא ניסיון בסקרי שביעות רצון בהיקפים גדולים גם אם מדובר בסקרים טלפונים.</p>	<p>3.2.2</p>	<p>16 31</p>