



מענה לשאלות הבהרה במכרז 02-2024-מכרז פומבי ביצוע סקרים עבור הרשות לשירות אזרחי

- להלן השאלות ותשובות הבהרה וכן הערות למכרז תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז.
1. התשובות וההערות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וגוברות על הנוסח המובא במכרז.
 2. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם הרשות או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. כל הפירושים וההבהרות הינם כמפורט בכתב זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיישלחו. מסמך זה ייחשב כחלק מתנאי המכרז, ויחולו עליו כל הוראות המכרז הנוגעות למסמכי המכרז.
 3. אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או להערה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה או הערה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל או המעיר, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
 4. ככל שיש במסמך זה הערות, שאלות ותשובות הנוגעות לפרשנות של הדין, אין הן באות במקום ייעוץ משפטי מוסמך, וכל המסתמך עליהן עושה זאת על אחריותו בלבד.
 5. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמש השואל וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
 6. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
 7. להלן פירוט השאלות ותשובות הבהרה וכן הערות:

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נוספח	מספר סעיף	מענה
1	תנאי הסף שהוגדרו על ידכם הינם חריגים ואינם מקובלים בענף. מניסיוננו רב השנים בסקרים מסוגים שונים, כמעט ואין פרויקטים בהם משתמשים בשלוש סוגי מתודולוגיות לאיסוף נתונים (אינטרנטי, טלפוני ופנים אל פנים) אלא רק באחד או בשניים במקביל והם בד"כ אינטרנטי+טלפוני. כמו כן, שיעור היענות של 60% הוא גבוה מאוד ולצד זאת לא תמיד תלוי בנו אלא בנכונות המרואיינים להשיב, הוא בטח לא מקובל בתעשייה שלנו. נשמח אם תנאי הסף יוגמשו על מנת שנוכל להגיש הצעה.	תנאי סף	5.2.1	חלק חשוב מהשירותים הנדרשים הינם ביצוע ראיונות פנים אל פנים ולכן תנאי הסף בוחן גם נושא זה. עם זאת, הבקשה מתקבלת באופן הבא: עבור פרויקט סקירה פנים אל פנים יוכר לעמידה בתנאי הסף פרויקט אשר: א. ארך לפחות שבוע ברציפות. ב. היקף כספי 30,000 ₪. ללא דרישת אחוז השבה מינימלי.
2	אינה מתחייבת להיקף עבודות ולכמות הרשות "סקרים נקובה דרישות אבטחת המידע המוגדרות במכרז כתנאי אלפי לתחילת עבודה עלותן מוערכת במאות שקלים, עובדה שתייקר מאוד את הצעת המחיר האם ניתן לומר מה היקפו הכספי של הפרויקט בשנה אחת?	חלק א'	4.8.1	מדובר בפרויקט חדש שלא ידוע מה יהיה היקפו השנתי הכולל.
3	אינה מתחייבת להיקף עבודות ולכמות הרשות "סקרים נקובה דרישות אבטחת המידע המוגדרות במכרז כתנאי אלפי לתחילת עבודה עלותן מוערכת במאות שקלים, עובדה שתייקר מאוד את הצעת המחיר האם ניתן לרדת ברמת דרישות אבטחת המידע?	חלק א'	4.8.1	ראו עדכונים בנוספח אבטחת המידע
4	עם דרישות איכות גבוהות המוגדרות במכרז, האם זה נכון לתת לאיכות משקל כל כך קטן של 20% בלבד?	חלק א'	9.6 9.7	אין שינוי בתנאי המכרז.



			ציון האיכות "ימחק" נוכח הורדת מחיר ואז הזכייה עלולה להינתן לחברה באיכות נמוכה.	
ראו שינוי - נוספה מדרגה של שאלון חלקי 50% השבה אשר יקבל 60% תמורה, שאלון חסר פחות מ-50% יקבל 30%.	3.1	חלק א'	"חלקי - 30% מהתגמול תוצר" האם בגלל שאלה אחת שמכל סיבה שהיא לא המחיר תענה, התגמול יהיה רק 30% מהצעת להערכתנו, הצעת המחיר לשאלון במצב הנוכחי ס' "למ תעלה בקנה מידה גדול (לקח ממכרז (שבוטל עקב כך	5
ראו שינוי - נוספה מדרגה של שאלון חלקי 50% השבה אשר יקבל 60% תמורה, שאלון חסר פחות מ-50% יקבל 30%.	3.1	חלק א'	"חלקי - 30% מהתגמול תוצר" האם ניתן לבצע מדרוג אחר, מתון יותר בנושא "חלקי שאלון" של תגמול להערכתנו, הצעת המחיר לשאלון במצב הנוכחי ס' "למ תעלה בקנה מידה גדול (לקח ממכרז (שבוטל עקב כך	6
תועלה לאתר בWORD.	כללי	חוברת	חוברת ההצעה ב- WORD בקש להעביר חוברת הצעה חדשה בWORD כיוון שבחוברת הקיימת יש שגיאה בהפניה לשם המכרז לאורך כל מסמכי חוברת ההצעה.	7
השירות מבוצע כיום באופן מצומצם מאד ביחס לאופן בו רואה הרשות את צרכיה כי שבאים לידי ביטוי במכרז, בכל אופן כיום אין ספק סקרים חיצוני לרשות.	כללי	כללי	נבקש לדעת מי הספק שמבצע פעילות זו היום.	8
לא בוצעו סקרים מסוגים אלו בשנים אלו.	סעיף 4	חלק א'	חלק א'-נוהל המכרז ותנאיו - סעיף 4 תת סעיף 4.8 - נבקש לדעת מה היה כמות הנסקרים בשנים 2022, 2023.	9
כן, במידה ועומד בכל תתי הסעיף בכל שנה בפני עצמה - יוכר עבור כל שנה.	5.2.1.1	חלק א'	חלק א'-נוהל המכרז ותנאיו - סעיף 5.2.1.1 - נבקש לקבל הבהרה, במידה ופרויקט סקירה שחוזר על עצמו כל שנה, האם הוא נספר כל שנה בנפרד?	10
ראו מענה לשאלה מס' 1 לעניין סקר פנים אל פנים. כן יובהר כי עבור ניסיון בכל אחד מהאמצעים בפני עצמו - יתקבל פרויקט אחד אשר כלל יותר מאמצעי אחד. לדוג' סקר שכלל שאלון אינטרנטי וגם פנים אל פנים - יוכר לשניהם ככל ועמד בהיקפים הנדרשים לכל אחד מהם.	5.2.1.2	חלק א'-נוה	חלק א'-נוהל המכרז ותנאיו - סעיף 5.2.1.2, סעיף 9.6.1.2 - נבקש להבהיר כי הדרישה לביצוע סקירה באמצעות 3 אמצעי סקירה שאלון אינטרנטי, שאלון טלפוני ושאלון פנים אל פנים היא אינה סבירה, מאחר ובדרך כלל עושים סקירה באמצעי סקירה עיקרי וביצוע השלמה על ידי אמצעי נוסף. לדוגמא סקר שמבוצע באופן אינטרנטי עושים השלמה על ידי שאלון פנים אל פנים או טלפוני ולא שלושתם יחד. נבהיר כי לרוב בסקר אחד תחת 3 אמצעי סקירה יש הטעייה מחקרית. לכן נבקש לשנות את תנאי הסף והאיכות ל"ביצוע סקירה באמצעות אמצעי סקירה עיקרי שאלון אינטרנטי או שאלון פנים אל פנים או שאלון טלפוני ולבצע השלמה על ידי אחד משני אמצעי הסקירה הנותרים". נבקש שהשינוי ישונה גם בסעיף 9.6.1.2 בהתאם לעד 5 פרויקטים נוספים שיעמדו בתנאי זה.	11



12	חלק א'-נוהל המכרז ותנאיו - סעיף 9.6 - נבקש להבהיר כי הגשת תוכנית העבודה תוצג רק במעמד הראיון ואין צורך להגיש את התוכנית בשלב הגשת ההצעה .	חלק א'	9.6	הבקשה מתקבלת. התכנית תנוקד בראיון המציע.
13	נספח א' 1- מפרט השירותים - סעיף 1.7.2 - נבקש לדעת כמה נציגים מפעילים את מוקד הסקרים היום	נספח א' 1	1.7.2	השירות מבוצע כיום באופן מצומצם ביחס לאופן בו רואה הרשות את צרכיה כי שבאים לידי ביטוי במכרז, בכל אופן כיום אין ספק סקרים חיצוני לרשות.
14	נספח א' 1- סעיף 1.7.2 - מפרט השירותים נבקש לדעת מהם שעות וימי הפעילות של המוקד.	נספח א' 1	1.7.2	השירות מבוצע כיום באופן מצומצם ביחס לאופן בו רואה הרשות את צרכיה כי שבאים לידי ביטוי במכרז, בכל אופן כיום אין ספק סקרים חיצוני לרשות.
15	נספח א' 1- מפרט השירותים - סעיף 1.8 - נבקש לדעת מה כמות הסקרים שבוצעו פנים אל פנים בשנים 2022,2023 .	נספח א' 1	1.8	לא בוצעו סקרים מסוגים אלו בשנים אלו.
16	נספח א' 1- מפרט השירותים - סעיף 1.8 - נבקש לדעת מהו אחוז הסקרים שבוצעו פנים אל פנים בשנים 2022,2023 .	נספח א' 1	1.8	לא בוצעו סקרים מסוגים אלו בשנים אלו.
17	נספח א' 1- מפרט השירותים - סעיף 1.10 - נבקש לדעת מהו אחוז הסקרים שבוצעו באופן מקוון בשנים 2022,2023 .	נספח א' 1	1.10	לא בוצעו סקרים מסוגים אלו בשנים אלו.
18	נספח א' 1- מפרט השירותים - סעיף 1.10.3.1 - נבקש לדעת כמה ימים מרוכזים מתקיימים בשנה לצורך ביצוע סקר פנים אל פנים.	נספח א' 1	1.10.3.1	מדובר בפרויקט חדש ועדיין לא ידוע מתי יתקיימו ימים מרוכזים לביצוע סקרים פנים מול פנים. אנו מעריכים כי מדובר בימים בודדים במהלך שנה.
19	נספח א' 1- מפרט השירותים - סעיף 1.10.3.2 - נבקש לקבל פרוט באיזה שפות מתבצע הסקר.	נספח א' 1	1.10.3.2	עברית וערבית
20	נספח א' 1- מפרט השירותים - סעיף 1.11.1 - נבקש לדעת מהם שעות הפעילות של המוקד.	נספח א' 1	1.11.1	שעות ביצוע הסקרים מוגדרות בסעיף 1.11 למפרט השירותים.
21	נספח א' 1- מפרט השירותים - סעיף 1.17.1.2 - נבקש לקבל הבהרה , האם סקר טלפוני מתבצע רק כהשלמה לפי אחוז הענות של סקר מקוון ?	נספח א' 1	1	ייתכן שכך יהיה אך הרשות לא מתחייבת לכך במועד זה ויודגש כי זהו פרויקט אחד ועשויים להידרש עוד פרויקטים אחרים עם מאפיינים שונים. בכל מקרה הספק יעודכן ועמדתו המקצועית תישמע.
22	נבקש לקבל דוגמאות לכל שאלון במידה ויש מספר שאלונים.	נספח א' 3	כללי	מדובר בפרויקט חדש- לא קיימים בשלב זה שאלונים לדוגמא מעבר למופיע במכרז.
23	נספח א' 2- אבטחת מידע - כללי - נספח אבטחת מידע אינו מתאים לסוג הפרויקט הנדרש בייחוד לפרויקט עם כמות של 1,000 נסקרים בלבד נבקש לבטל את הנספח.	נספח א' 2	כללי	ראו מענה בנושא זה בשאלות לעיל
24	נספח א' 2- אבטחת מידע - כללי - לפי הבנתנו הפרויקט ככל הנראה עבור 1,000 נסקרים. לא מובנת הבקשה לאבטחת מידע בסדר גודל הנדרש בנספח א' 2 וכן מה רמת סיווג החומרים	נספח א' 2	כללי	ראו מענה בנושא זה בשאלות לעיל



			שנדרש הקמת תשתית נפרדת לחלוטין כגון: ארון תקשורת נפרד, תחנות עבודה, לוגים, גיבויים, מערכת הקלטה, מזהה רשת, מזהה משתמש ועוד. נבקש לבטל נספח זה	
ראו מענה בנושא זה בשאלות לעיל	כללי	נספח א' 2	נספח א' 2- אבטחת מידע - כללי - המערכת הרלוונטית מסופקת לכלל לקוחות על בסיס נתונים נפרד, לא ניתן ליישם את הדרישות עבור סדר גודל של פרויקט זה, נבקש לבטל דרישה זו	25
ראו מענה בנושא זה בשאלות לעיל	כללי	נספח א' 2	נספח א' 2- אבטחת מידע - כללי - נבקש לדעת האם ניתן לבצע הפרדה בסביבה לוגית בלבד?	26
מקובל	2	חלק ג'	חלק ג' – הסכם אספקת השירותים - סעיף 2, תקופת ההתקשרות - לצורך היערכות הספק נבקש להוסיף לסעיף, כי המזמין ימסור לספק הודעה מראש ובכתב בת 60 ימים לפחות טרם תום התקופה אותה מבקש המזמין להאריך.	27
הכוונה היא השלמה לסכום הערבות המקורי.	10.8	חלק ג'	חלק ג' – הסכם אספקת השירותים - סעיף 10.8, ערבות ביצוע - דרישה להעמדת ערבות נוספת במקרה של חילוט הערבות שכן משמעות דרישה זו הינה ערבות שאינה מוגבלת בסכום, וזוהי דרישה בלתי סבירה.	28
הבקשה אינה מתקבלת.	14	חלק ג'	חלק ג' – הסכם אספקת השירותים - סעיף 14, אחריות - נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 14 המגביל את האחריות כדלקמן: "על אף כל האמור אחרת, נותן השירותים לא ישא באחריות כלשהי לנזקים עקיפים ו/או תוצאתיים כלשהם שיגרמו על ידו ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו למשרד ו/או לצד ג' כלשהו בקשר עם ביצוע השירותים לפי הסכם זה".	29
הבקשה מתקבלת.	14	חלק ג'	חלק ג' – הסכם אספקת השירותים - סעיף 14, אחריות - נבקש להוסיף תת סעיף לסעיף 14 המגביל את האחריות כדלקמן: "מוסכם כי סך אחריותו ו/או חבותו המצטברת של נותן השירותים לא יעלה על התמורה ששילם המשרד לנותן השירותים בפועל מכח הסכם זה במשך שנים עשר (12) החודשים שקדמו להיווצרות עילת התביעה. הגבלת האחריות ו/או החבות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, למעט נזקים לגוף ונזקים שנגרמו בזדון.	30
מקובל	16	חלק ג'	חלק ג' – הסכם אספקת השירותים - סעיף 16, שמירת סודיות - נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילויו נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.	31



ראו מענה בנושא זה בשאלות לעיל	5.2.1.1	תנאי סף	האם הדרישה ל-60% השבה היא דרישה קבועה לכל סוגי הסקרים (מקוון, טלפוני, פרונטלי) שכן עמידה באחוזי השבה גבוהים בסקרים מקוונים היא משמעותית נמוכה.	32
בנספח נסיון המציע יש עמודה שבה יש לציין את אחוז ההשבה בפרויקט	5.2	תנאי סף	אילו מסמכים נדרשים כדי להוכיח שהשיבו לפחות 60%	33
לא ניתן לדעת בשלב זה. ישנם משרתים בכל רחבי הארץ. ככלל הרשות תסייע לספק לבצע את עבודתו באופן יעיל, קל וחומר כאשר גם המשרתים עצמם מעורבים ונדרשים להשתתף.	1.10.3	נספח א'1	לגבי מחקרי הפנים אל פנים- האם ניתן בבקשה לקבל יותר פירוט לגבי מיקום הראיונות / מרחק גיאוגרפי ממרכז הארץ	34
לא ניתן לדעת בשלב זה. ישנם משרתים בכל רחבי הארץ. ככלל הרשות תסייע לספק לבצע את עבודתו באופן יעיל, קל וחומר כאשר גם המשרתים עצמם מעורבים ונדרשים להשתתף.	1.10.3	נספח א'1	לגבי מחקרי הפנים אל פנים- האם ניתן בבקשה לקבל הערכה לגבי כמות המרואיינים שצפויה ליום, כדי שנבין מה המשאבים והתכולות שצריך לספק ליום עבודה ?	35
מדובר בפרויקט חדש ועדיין לא ידוע מתי יתקיימו ימים מרוכזים לביצוע סקרים פנים מול פנים. אנו מעריכים כי מדובר בימים בודדים במהלך שנה.	1.10.3	נספח א'1	לגבי מחקרי הפנים אל פנים- האם יש אפשרות לצמצם את שעות הפעילות. הצורך להתחיל ב- 8 בבוקר, מאוד מוקדם, בעיקר אם מדובר על נסיעה ממרכז הארץ, וכן לסיים ב- 21:00 בערב.	36
הרשות תספק את מספרי הטלפון / כתובות הדוא"ל ככל שיידרש.	1.16.4	נספח א'1	לגבי הסקרים הטלפוניים- במכרז כתוב שמספרי הטלפון ינתנו ככל שהם נמצאים בידי הרשות. האם ישנה ציפייה לקיים סקר זה ללא טלפון שינתן על ידכם ? אם כן, מה היא הדרך בה ניתן יהיה לפנות למשתתף הפוטנציאלי ? מייל ?	37
ראו טבלה מעודכנת במסמכי המכרז המעודכנים	5	נספח ב'9	לגבי הצעת המחיר- בטבלת ההצעה רשמתם משקולות של כל יחידה. נודה לבדיקתכם האם נפלה טעות במשקולות של סעיפים 9-12 והכוונה היא ל- 0.08 ולא 0.8, וכן ל- 0.02 ולא 0.2, כפי שמופיע במסמכי המכרז	38
ראו מענה בנושא זה בשאלות לעיל	5.2.1.1	חלק א'	אחוזי השבה תלויים במגוון גורמים, חלק מהם קשור באוכלוסייה הנדגמת, איכות הרשימות, מחוייבות המרואיינים למזמין הסקר, התפלגות הרשימות ביחס להתפלגות הדגימה הנדרש ואורך השאלון. רוב המרכיבים הללו אינם קשורים בספק ולא תמיד מוגדרים כתנאי סף על ידי מזמין הסקר. על כן בהרבה מחקרים מתקבל שיעור השבה נמוך מ 60% ו/או שלא מתקיימים 3 התנאים הנדרשים יחדיו.	39
ראו מענה בנושא זה בשאלות לעיל	5.2.2.2	חלק א'	אחוזי השבה תלויים במגוון גורמים, חלק מהם קשור באוכלוסייה הנדגמת, איכות הרשימות, מחוייבות המרואיינים למזמין הסקר, התפלגות הרשימות ביחס להתפלגות הדגימה הנדרש ואורך השאלון. רוב המרכיבים הללו אינם קשורים בספק ולא תמיד מוגדרים כתנאי סף על	40



			ידי מזמין הסקר. על כן בהרבה מחקרים מתקבל שיעור השבה נמוך מ 60% ו/או שלא מתקיימים 3 התנאים הנדרשים יחדיו.	
ראו מענה בנושא זה בשאלות לעיל	5.2.1.2	פרק א'	בשנים האחרונות מתודולוגיית הדגימה המובילה היא הדיגיטל, סקרים בשיטות אחרות הן במינון הרבה יותר נמוך וסקרים משולבים ב-3 שיטות דגימה כמעט ולא נעשים. ועל כן מבקשים לפצל את הבקשה לנסיון בכל אחת מהשיטות על מנת להראות יכולות.	41
הפצה, ריכוז וקבלת המענה של שאלון מלא.	8.2.1	פרק א'	האם מדובר במחיר להפצת שאלון או עלות למילוי שאלון מלא.	42
הבקשה מתקבלת חלקית, יינתן ניקוד עבור מנהל בעל תואר שני בסטטיסטיקה/מדעי הנתונים / כלכלה / מתמטיקה / אקטואריה.	9.6.2.1	פרק א'	לא ברורה הדרישה למנהל פרויקט עם תואר שני בסטטיסטיקה/מדעי הנתונים. מבקשים לשנות לתואר שני במדעי החברה.	43
בדיקות מקצועיות שביצעה הרשות.	3.2	נספח 1 א	על סמך מה נקבע המענה המינימאלי של 60%?	44
בשנים האחרונות לא ביצעה הרשות סקרים מסוגים אלו	3.2	נספח 1 א	האם ידוע מה שיעור המענה הממוצע בכל שיטה ועל פני איזה טווח זמן?	45