

- עסקי שמור -

31.10.22

לכבוד,
מציעים פוטנציאליים
א.ג.ג.,

הנדון : מכרז פומבי דו שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות לביצוע סקרים עבור לקוחות החברה - מענה

לשאלת הבהרה (להלן: "המכרז")

שלום רב,

הבהרות כלליות:

1. בשל טעות סופר קיימת אי התאמה בנוסח סעיף 14.3 לבין הנוסח בנספח ג' ולכן יובהר כי הנוסח הקובע לצורך עמידה בתנאי סף 14.3 הינו כמפורט בנספח ג' 2 :
"המציע מעסיק לפחות עובד אחד (1) (ביחסי עובד-מעביד) בעל ניסיון של 3 שנים לפחות, בין השנים 2019-2022, בביצוע ניתוחים סטטיסטיים בנושא סקרי לקוחות ל- 2 גופים לפחות שכל אחד מהם בעל 50,000 לקוחות לפחות".
2. מציע לא יוכל להגיש הצעה שהיא מעבר **למחיר המקסימום** הנקוב בטבלה בטופס הצעת המחירים. מציע שיחרוג מכך, יחושב מחיר **המקסימום כמחיר** בהצעתו לקטגוריית השירות. סעיף מס' 23.6.4 במסמכי המכרז וההבהרה בנספח א' בעניין מחירי המינימום הינם שגויים.
3. **להלן מענה חברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "מי אביבים") לשאלות הבהרה שהתקבלו במסגרת ההליך שבנדון :**

מס' / מס' סעיף	נספח	פירוט השאלה	מענה החברה
14.2	ג' 1	3 שנים לפחות – אם יש יותר משלוש שנות ניסיון האם לציין את כל השנים? (מעבר לשלוש השנים) או לציין רק את הכמות סקרים של השנים 2019-2022 ?	כן. לציין את כל הניסיון הגופים והכמויות בחלוקה לשנים על גבי הנספח
14.2	ג' 1	3 שנים לפחות – האם לפרט את ההיקף שעומד בהגדרה זו לפי טלפוני/מובייל וכו' או שאין צורך, ורק צריך להוכיח כך וכך סקרים העומדים בהגדרה שבסעיף זה?	אין צורך לפרט לפי חלוקה.
14.2	ג' 1	סקרי שביעות רצון לקוחות – גם טלפוני גם מובייל? האם לציין בטבלה כמה סקרים טלפונים/מובייל מסה"כ הסקרים לאותו גוף?	ראה מענה לשאלה מס' 2.
14.2	ג' 1	היקף של 50 סקרים לפחות – לאיזו תקופה? לחודש? לשנה? מה הכוונה?	50 סקרים ל- 3 שנים. כאמור בתנאי המוקדם
14.3	ג' 2	בכוכבית שבתחתית נספח ג' 2 - מה הכוונה במילים – אישורים והסמכות של העובדים?	הכוונה לקורות חיים, תעודות מקצועיות, אישורי הכשרה של העובד, קורסים וכיוצא בזה.
טופס הצעת מחיר	א'	1. מה אורכו של הסקר הטלפוני וגם בחלוקה לשאלות פתוחות/סגורות 2. מיהו הקהל של הסקר הטלפוני (מי משיב) 3. מה אורכו של השאלון הדיגיטלי 4. מה אורכו של הסקר הפורנטלי 5. מיהו הקהל של הסקר הפורנטלי מה אורכו של סקר שירות פנים ארגוני	1. בין 5 לכ- 20 שאלות כ-80% מהשאלות סגורות 1. לקוחות מי אביבים 2. כ- 6 שאלות 3. בין 5 לכ- 20 שאלות 4. מדגם מייצג של תושבי העיר כ- 20 שאלות

- עסקי שמור -

<p>נספח א' הוא הנכון יתוקן בהסכם עם הזוכה.</p>	<p>היקף הסקרים המופיע בנספח א' שונה מהיקף הסקרים המופיע בנספח 4, עמ' 40 למכרז. מה מהם הנכון?</p>	<p>טופס הצעת מחיר</p>	<p>א'</p>	<p>.7</p>
<p>בוצע שינוי בטופס הצעת מחיר</p> <p>סוגי השירות הבאים הינם שירותי חובה:</p> <p>1. סקר דיגיטלי 2. ביצוע וניתוח סקר עמדות/ או סקר שירות (N=500) ללקוחות החברה</p> <p>כל יתר הסעיפים הינם שירותים אופציונליים אשר לא ישוקללו – אין חובה לגשת אליהם.</p> <p>מצ"ב נספח א' – טופס הצעת מחיר מעדוכן</p>	<p>האם חברתנו מחויבת לציין הצעת מחיר גם רובריקות סקר טלפוני ו/או פרונטאלי, בהנחה שהחברה איננה ניגשת לסעיפים אלו בכל מקרה.</p> <p>נציין כי לפי האמור בתנאי המכרז (נספח 4 סעיף 4.1), אין חובת הגשת הצעות לכלל רכיבי המכרז, וכי ניתן לגשת רק לחלק מהפרמטרים המצוינים בו.</p>	<p>1.3</p>	<p>א'</p>	<p>.8</p>
<p>3 שנים מול לקוח פרטני</p>	<p>האם מדובר בניסיון בביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות של 3 שנים במצטבר, או 3 שנים מול לקוח פרטני?</p>	<p>14.2</p>	<p>ג'</p>	<p>.9</p>
<p>50 סקרים ללקוח פרטני במהלך ה- 3 שנים</p>	<p>האם מדובר בהיקף ביצוע של 50 סקרי שביעות רצון לקוחות במצטבר, או מול לקוח פרטני?</p>	<p>14.2</p>	<p>ג'</p>	<p>.10</p>
<p>נדרשת חתימה של מנכ"ל חברת המציע.</p>	<p>מבקש לחדד ולוודא שמדובר על חתימה של מנכ"ל חברת המציע ולא מנכ"ל גוף הלקוח</p>	<p>14.2</p>		<p>.11</p>
<p>זוהי טעות סופר הכוונה היא: " מציע לא יוכל להגיש הצעה שהיא מעבר למחיר המקסימום הנקוב בטבלה בטופס הצעת המחירים. מציע שיחרוג מכך, יחושב מחיר המקסימום כמחיר בהצעתו לקטגוריית השירות".</p> <p>גם בסעיף 23.6.4 וגם בנספח א' בהבהרות.</p>	<p>רשום "מחיר מינימום שנקבע לכל פריט בטופס הצעת המחיר". בטופס עצמו (נספח א') מצויין "מחיר מקסימום". למה הכוונה?</p>	<p>23.6.4 מול נספח א'</p>		<p>.12</p>
<p>עד ה- 7 לחודש העוקב</p>	<p>מהו המועד האחרון בו ניתן להגיש דו"חות תקופתיים (בחודש העוקב)?</p>	<p>סעיף 10</p>	<p>נספח י'</p>	<p>.13</p>

- עסקי שמור -

הדרישה היא לביצוע הסקרים באמצעים דיגיטליים – דוא"ל ו/או ווטסאפ ו/או sms בהתאם להנחיות הגורם המקצועי במי אביבים.	האם דרישת סקרים בווטסאפ מנדטורית (ווטסאפ מקשה ביותר על ביצוע סקרים כאלה ומגבילה כמויות. הנושא בעייתי. אם חובה – נוותר על הגשת הצעה)	4.1.2	נספח 4	.14
כ"ל	האם דרישת סקרים בווטסאפ מנדטורית (ווטסאפ מקשה ביותר על ביצוע סקרים כאלה ומגבילה כמויות. הנושא בעייתי. אם חובה – נוותר על הגשת הצעה)	4.2	נספח 4	.15
קהל היעד תלוי בסוג הסקר לא יסופקו רשימות גולמיות למעט בסקרים לחקר ייעודי	מי קהל היעד של קבוצת המיקוד? האם מי אביבים תספק רשימות גולמיות לצורך זימון משתתפים בקבוצה?	4.4	נספח 4	.16
אופן סקירה, אורך שאלון, מועדי סקירה וכיוצ"ב	למה הכוונה בסעיף זה? "מתווה פעילות" באיזה הקשר?	5.6	נספח 4	.17
הכוונה היא לכמות הלקוחות של אותם 2 גופים להם העובד המוצע נתן את השירות כמפורט בתנאי סף שבסעיף 14.3.	האם בעמודה כמות הלקוחות הכוונה לכמות הלקוחות של הגוף המופיע בעמודה הקודמת ("הגופים עבורם ביצע העובד...") או כמות הלקוחות של העובד הממלאים את התנאי? זה לא ברור!	14.2	ג' 2	.18
יש לציין רק את כמות הלקוחות בגופים להם נתן העובד המוצע את השירות כמפורט בתנאי סף שבסעיף 14.3, כלומר לציין את שם הגוף ואת כמות הלקוחות שיש לאותו גוף.	לכל עובד המופיע בעמודה שם העובד יש המון לקוחות העומדים בתנאים. האם כל לקוח שיופיע בשורה נפרדת?	14.2	ג' 2	.19
אין מחיר מינימום רק מקסימום - זוהי טעות סופר הכוונה היא: " מציע לא יוכל להגיש הצעה שהיא מעבר למחיר המקסימום הנקוב בטבלה בטופס הצעת המחירים. מציע שיחרוג מכך, יחושב מחיר המקסימום כמחיר בהצעתו לקטגוריית השירות".	23.6.4 בסעיף יש התייחסות למחיר מינימום. היכן מפורטים מחירי המינימום שנקבעו לכל פריט?	23.6.4	מסמך ראשי	.20
גם בסעיף 23.6.4 וגם בנספח א' בהבהרות.	בטבלה מדובר על הצגת תוכנית עבודה בתקציב של 150,000 ₪. האם תקציב זה כולל את כל המחקרים המפורטים בנספח א'?	23.7	מסמך ראשי	.21
כן				

- עסקי שמור -

כ- 35 משתמשים לכל משתמש הרשאה שונה	מערכת הדיווח: מהי כמות המשתמשים הדרושה למערכת הדיווח? האם לכל המשתמשים הרשאות זהות והם רואים את כל הנתונים בכל הסקרים?	23.7	מסמך ראשי	.22
במידה והספק הנוכחי יזכה שינויים בשאלונים ככל ויהיו יתומחרו בשעות פיתוח	בהבהרות לנספח 1 נכתב כי ככל והספק הזוכה הינו הספק הנוכחי, הוא לא יקבל את התשלום החד פעמי. האם המשמעות היא שבמידה והספק הנוכחי יזכה במכרז, לא יבוצעו שינויים בשאלונים הקיימים? במידה ובכוונתכם לבצע שינויים בשאלונים ולקיים סקר מקדים, אין הגיון להחריג את הספק הנוכחי מהתשלום עבור השירותים הללו	פרק הבהרות	נספח א'	.23
לא	האם יש סקרים ספציפיים של יחידה/יחידות אשר מבוצעים באופן קבוע רק בטלפון?	נספח 4 סעיף 4.1	נספח י'	.24
לא	האם הסקרים הטלפוניים חייבים להתבצע במוקד טלפוני אשר שייך לספק הזוכה?	4.1.1	נספח י'	.25
הערוץ ייקבע בהתאם לצורך שיוגדר	סקר עמדות / סקר שירות פנים ארגוני: האם הסקרים הללו מתבצעים בטלפון או כסקרים דיגיטליים?	נספח 4 סעיף 4.2	נספח י'	.26
כ- 20 מחלקות	סקר עמדות פנים ארגוני: נודה לפירוט כמה יחידות פועלות במי אביבים, שכן כמות היחידות משפיעה על היקף השאלון והיקפו של הדוח המסכם	נספח 4 סעיף 4.3	נספח י'	.27
הסעיף יעודכן כך: קבוצת המיקוד תכיל 8-20 משתתפים ללא חלוקה. ההסכם עם הספק הזוכה יעודכן בהתאם.	בקבוצות מיקוד פרונטליות כ- 10-8 משתתפים בקבוצות מיקוד דיגיטליות כ- 8-7 משתתפים אנא עדכנו את הסעיף בהתאם	נספח 4 סעיף 4.4	נספח י'	.28
חיובי דוחות יוגשו בסיכום חודשי, רבעוני ושנתי	האם יש צורך להגיש דוחות מסכמים בפורמט Power-Point לכל המחקרים המפורטים בסעיף? מהי תדירות הגשת הדוחות? חודשי? רבעוני?	נספח 4 סעיף 7	נספח י'	.29
סקר ש"ר כללי	האם התנאי- ביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות- האם מדובר בסקרים הד-אוק או סקר שביעות רצון כללי?	14.2	מסמכי המכרז	.30

- עסקי שמור -

50 סקרים (משובים)	למה הכוונה היקף של 50 סקרים לפחות? האם הכוונה שלאותו גוף שביצעו סקרי שביעות רצון ביצענו 50 משובים או שביצענו 50 פרויקטים?	23.7	מסמכי המכרז	.31
<p>אין מחיר מינימום רק מקסימום - זוהי טעות סופר</p> <p>הכוונה היא: " מציע לא יוכל להגיש הצעה שהיא מעבר <u>למחיר המקסימום</u> הנקוב בטבלה בטופס הצעת המחירים. מציע שיחרוג מכך, יחושב מחיר <u>המקסימום כמחיר</u> בהצעתו לקטגוריית השירות".</p> <p>גם בסעיף 23.6.4 וגם בנספח א' בהבהרות.</p>	<p>בטבלה רשום- "מחירי מקסימום בש"ח ללא מע"מ". עם זאת בעמוד מספר 10 "הבהרות"- סעיף מס' 2- רשום – לא ניתן להגיש מחיר נמוך יותר ממחיר המינימום שנקבע לכל פריט בטופס הצעת המחיר. "</p> <p>לא ברור לנו מה נכון- האם המחירים שרשמתם בטבלה הם מחיר המקסימום או מחיר המינימום?</p>	<p>טופס הצעת המחיר למרכז פומבי דו שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים</p>	נספח א'	.32
כ.	הבהרות- סעיף מס' 3- החברה תשלם תשלום חד פעמי בתחילת ההתקשרות של עד 20,000 לבניית סקר מקדים- האם הכוונה תשלום להקמת פרויקט?	נספח 1- תעריף	נספח י'	.33

2. אין באמור במסמך הבהרות זה כדי לגרוע ו/או לפגוע בהוראה כל שהיא מההוראות המפורטות במסגרת מסמכי המכרז וההסכם.

3. נשמח להשתתפותכם.

בכבוד רב,

ליאור לנצי'צקי
מנהל מחלקת רכש והתקשרויות
מי אביבים 2010 בע"מ

העתק: תיק מכרז

- עסקי שמור -

נספח א' – מעודכן

טופס הצעת מחיר למכרז פומבי דו שלבי מס' 207/22 לקבלת שירות של ביצוע סקרים ללקוחות מי אביבים (יש להפריד ולהכניס למעטפה נפרדת ולא כחלק ממסמכי ההצעה)

מס'	סוג השירות	יחידת מידה	כמות משוערת לביצוע בשנה	מחירי מקסימום בש"ח ללא מע"מ	מחיר בש"ח ללא מע"מ ליחידה אחת (1)
1.	סקר דיגיטלי באמצעות דוא"ל, וואטסאפ, SMS וכ"ו	יחידה	15,000	15 ₪	_____ ₪
2.	ביצוע וניתוח סקר עמדות ו/או סקר שירות (N=500) ללקוחות החברה	קומפלט	1	40,000 ₪	_____ ₪
שירות אופציונאלי					
3.	סקר פרונטלי	יחידה	100	60 ₪	_____ ₪
4.	סקר טלפוני	יחידה	300	36 ₪	_____ ₪
5.	ביצוע וניתוח סקר עמדות או סקר שירות פנים ארגוני לעובדי החברה (N=200)	קומפלט	1	25,000 ש"ח	_____ ₪
6.	ביצוע וניתוח קבוצת מיקוד המכילה 15-20 אנשים	קומפלט	1	20,000 ₪	_____ ₪
7.	שעת עבודה אופציונלית לעבודות נוספות	ש"ע	100	230 ₪	_____ ₪

- עסקי שמור -

הבהרות:

- שאלון מלא- שאלון שהלקוח השלים לגביו מענה .
- מציע לא יוכל להגיש הצעה שהיא מעבר **למחיר המקסימום** הנקוב בטבלה בטופס הצעת המחירים. מציע שיחרוג מכך, יחושב מחיר **המקסימום כמחיר** בהצעתו לקטגוריית השירות.
- יובהר כי סוגי השירות האופציונליים לא ישוקללו.
- **הכמות המשוערת לשנה תוכפל על ידי החברה (מי אביבים) במחיר שינתן ע"י המציע באותה קטגוריה עבור יחידה/שאלון אחד (1).** סכימת תוצאות המכפלות שיתקבלו תהווה את סכום ההצעה של המציע מובהר שהכמות המשוערת הינה הערכה בלבד ולשם שקלול ההצעות בלבד אין בה כדי להוות התחייבות של החברה להזמנת כמות כלשהי של הזמנות מהספק הזוכה.
- תשלום עבור שעת עבודה בסך של 230 ₪ ישולם במקרים חריגים בלבד ובאישור מראש בתעריף הקבוע לעיל.
- נותן השירותים הזוכה (שאינו הספק הנוכחי של החברה לביצוע השירות) יקבל מהחברה תשלום חד פעמי בתחילת ההתקשרות של עד 20,000 ₪ **לבניית סקר מקדים**.
- מובהר בזאת, כי התשלום עבור השירות הינו תשלום סופי, המכיל בתוכו את כל העלויות הישירות והעקיפות של הספק עבור מתן השירות כולל כל תכולת העבודה לביצוע השירות בצורה מיטבית ולשביעות רצון החברה, לרבות הוצאות הכרוכות בכך: שעות עבודה, פגישות, נסיעות, הוצאות חנייה, הדפסות, העתקות, הוצאות רכב, טלפון נייד ומעבר לכך לא תשולם כל תמורה נוספת עבור השירות.
- מובהר בזאת כי התשלום בגין השירות כולל שימוש במערכת הסקרים לרבות עדכונים ושדרוגים של המערכת.
- החברה תהא רשאית לפי שיקול דעתה במהלך תקופת ההתקשרות לפעול לקבלת שירותים בכל מתווה תשלום מוסכם, כפי שייקבע לאחר מו"מ עם הזוכה לתמהיל השירות המיטבי (שעת עבודה, ריטיינר גלובלי, שכ"ט מדורג ובהתאם לשינוי תכנית עבודה וכו').

חותמת המציע	חתימת המציע	שם המציע	תאריך
-------------	-------------	----------	-------