



26 נובמבר, 2015

הנדון: מענה לשאלות הבהרה למכרז מ(2011) 2015 - לקבלת שירוי יעוץ, פקוח ובקרה עבור מוקד השירות הטלפוני

סדור י	פרק	סעיף	במכרז/חזוה	השאלה	תשובה																									
1	כללי	0.11.3	מכרז	<p>לכל בעל תפקיד המבוקש על ידכם במכרז נקבעה הרמה המינימאלית הנדרשת מיועץ. לכל יועץ נקבע גובה ההנחה המקסימלית מתעריפי חשכ"ל בהתאם לרמת היעוץ ואילו השקלול של המחיר במפ"ל נקבע לפי המחיר ולא גובה ההנחה. דהיינו מציע אשר בהצעתו נכללים אנשי צוות בכירים יותר "נענש" בכך שהוא מוגבל בהנחה ולא יכול להציע מחיר לשעה נמוך יותר.</p> <p>מבקשים לשנות את הדרישה ולהגדיר מחיר מינימאלי ומקסימאלי לכל בעל תפקיד.</p>	<p>הסעיף לא ישונה. משקל המחיר במכרז הוא 30% מול האיכות. אחוז ההנחה שיינתן הוא בן 10% ל- 20% בהתאם לרמתו של היועץ.</p> <p>אין בעיה להציע יועץ ברמה יותר בכירה מהמינימום שהוגדר.</p> <p>לכל סוג יועץ נקבע משקל, ולפיו ייבנה התעריף המשוקלל לקביעת שווי העלות להשוואה בין מציעים. לדוגמא:</p> <table border="1" data-bbox="344 983 1061 1228"> <thead> <tr> <th>סוג היועץ</th> <th>משקל</th> <th>מחיר מירבי</th> <th>אחוז הנחה</th> <th>מחיר אחרי הנחה</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>מס' 2</td> <td>70%</td> <td>278</td> <td>10%</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>מס' 3</td> <td>20%</td> <td>193</td> <td>10%</td> <td>174</td> </tr> <tr> <td>מס' 4</td> <td>10%</td> <td>145</td> <td>10%</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td colspan="5">מחיר משוקלל לצורך השוואת מציעים 227 ₪</td> </tr> </tbody> </table>	סוג היועץ	משקל	מחיר מירבי	אחוז הנחה	מחיר אחרי הנחה	מס' 2	70%	278	10%	250	מס' 3	20%	193	10%	174	מס' 4	10%	145	10%	130	מחיר משוקלל לצורך השוואת מציעים 227 ₪				
סוג היועץ	משקל	מחיר מירבי	אחוז הנחה	מחיר אחרי הנחה																										
מס' 2	70%	278	10%	250																										
מס' 3	20%	193	10%	174																										
מס' 4	10%	145	10%	130																										
מחיר משוקלל לצורך השוואת מציעים 227 ₪																														

סדור	פרק	סעיף	במכרז/חזוה	השאלה	תשובה
2	יעדים	1.2.3	מכרז	הטבלה המצורפת לסעיף זה כוללת עמודה הנקראת "אחוז הענות תוך 2 דקות". הנתונים הנמצאים בעמודה זו אינם מתאימים לכותרת העמודה.	בעמודה המצוינת מפורט "זמן המתנה ממוצע".
3	יישום	2.2.1	מכרז	מבוקשת הגשת תכנית עבודה הכוללת את "מועד הגשת התוצרים בפרק זה". לחלק מהתוצרים הוגדרו מראש מועדי הגשה במכרז – האם יש להתייחס גם למועדי ההגשה של תוצרים אלה?	מועדי הגשה יהיו תוך זמן סביר, וייקבעו בתיאום עם המוסד ובאישורו.
4	יישום	2.2.9	מכרז	מבוקש תוצר הכולל ביקורת מערכות מידע לרבות בחינת אבטחת המידע (פרצות, כשלים וכו'). בין בעלי התפקידים המבוקשים על ידכם במכרז לא הוגדר מומחה אבטחת מידע. האם יש להגיש הצעת מחיר גם לשעות מומחה אבטחת מידע? מהן דרישות המוסד לגבי השכלתו וניסיונו?	אין צורך להגיש הצעה למומחה אבטחת מידע. בתת סעיף 2.2.9 הנקודה המתייחסת לאבטחת מידע – מבוטלת.
8	יישום	3.2.1.3	מכרז	בסעיף זה מדובר על העסקת מומחים נוספים. כיצד יתומחרו מומחים אלה? האם יש להגיש הצעת מחיר לשעת מומחה נוסף?	התמחור למומחים נוספים יהיה בהתאם לרמת היועץ על פי תעריפי חשכ"ל, ועל פי אחוז ההנחה שנתן המציע למנהל הפרוייקט, ובכפוף לאישור מוקדם של המוסד.

סדר	פרק	סעיף	במכרז/חזוה	השאלה	תשובה
9	תנאי סף	0.5.1.9	מכרז	<p>אודה להתייחסותכם לאחד מתנאי הסף של המכרז, סעיף 0.5.1.9 "אישור היקף העסקת עובדים", לפיו יש לצרף אישור רו"ח של המציע בדבר היקף העובדים, שהועסקו באופן ישיר ע"י המציע כיועצים.</p> <p>היועצים המועסקים על-ידי חברתנו מועסקים באופן ישיר כקבלנים עצמאיים. זאת, לפי בקשתם וכפי שמקובל בשוק של מומחים. איננו מעסיקים יועצים באמצעות חברות כוח אדם אלא אך ורק בהעסקה ישירה ועל בסיס חשבונות. למיטב הבנתנו העסקה ישירה במתכונת זו עונה על תנאי הסף בסעיף זה.</p>	ניתן להציע גם עובדים שהמציע עובד איתם כקבלנים עצמאיים.
10	תנאי סף	0.5.1.9	מכרז	<p>בתנאי הסף נדרש רו"ח לחתום על סעיף 0.5.1.9 "אישור היקף עובדים" ואילו בנספח בפועל נדרש עו"ד לחתום על נספח זה. זו סתירה טכנית. נדרשת תשובתכם האם יש להחתים עו"ד או רו"ח על נספח זה?</p>	סעיף 0.5.1.9. – יצורף אישור עו"ד, ולא רו"ח
11	תנאי סף	0.5.1.9	מכרז	<p>בסעיף המצורף מוזכר נספח י' אך אינו קיים במסמכי המכרז. נא הבהרתכם בנושא. להלן הסעיף בו מוזכר נספח י':</p> <p>0.5.1.9 אישור היקף העסקת עובדים - על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע בדו שהועסקו באופן ישיר על ידי המציע כיועצים בעולם השירות הטלפוני השנים האחרונות 2012-2014, על גבי צילום נספח י' יובהר בזאת כי על עובדים לפחות כיועצים בעולם השירות הטלפוני בכל אחת מהשנים 14 לנוסח נספח 0.5.1.9</p>	סעיף 0.5.1.9 יתוקן . במקום נספח י', צריך להיות "צילום נספח 0.5.1.9"

תשובה	השאלה	במכרז/חזוה	סעיף	פרק	סדור י
<p>כאשר למנהל הפרוייקט אין ניסיון בתפקידי ניהול או מטה בעולם המוקדים, יש למלא את נספח ג' בלבד.</p>	<p>סעיף 0.5.3.2 מאפשר להגיש מנהל פרויקט אשר ניסיונו ביעוץ:</p> <p>0.5.3.2 לחלופין, על המציע לחציג בהצעתו מנהל פרויקט מטעמו, אשר עינה על התנאי לכל הפחות, על פי הגדרות החשב הכללי. ובנוסף, בעל ניסיון מוכח של לפחות השנים האחרונות: ביעוץ בנושא שיפור איכות השירות, התפוקה והבקרה עבו טלמוניים גדולים.</p> <p>לעומת זאת, בנספח 0.5.3 חלק ב' – פירוט ניסיון רלוונטי – מוקדים, נדרש פירוט ניסיון בתפקידי מטה ותפקידי ניהול מוקדים בשתי הטבלאות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> • טבלת "תפקידי מטה בעולם המוקדים" • טבלת "תפקידי ניהול בעולם המוקדים" <p>האם במקרה של הגשת מנהל פרויקט עם ניסיון ביעוץ יש למלא את "חלק ג' – פירוט ניסיון רלוונטי – יעוץ" ולהשאיר את שתי הטבלאות של חלק ב' ריקות?</p>	מכרז	0.5.3.2	תנאי סף	12