



יום שני כ"ד חשוון תשפ"ה
25 נובמבר 2024

עיריית נס-ציונה
מכרז פומבי מס' 12/24 למתן שירותי יעוץ, ביצוע בקרת שירות ומדידת חווית
התושב עבור עיריית נס ציונה

תשובות לשאלות הבהרה הודעה בדבר תיקון תנאי הסף
ודחיית מועד הגשה

בהמשך לפרסומו של המכרז שבכותרת ובעקבות שאלות אשר התקבלו ממציעים פוטנציאליים, להלן תשובות העירייה לשאלות כאמור. מובהר כי רק תשובות העירייה תחייבנה והעירייה אינה מאשרת או מסכימה להנחות יסוד של שואל השאלה או לאמור בשאלה עצמה.

כל מסמכי תשובות הבהרה מחייבות את המציעים.

מסמך הבהרות זה גובר על האמור במסמכי המכרז ככל וקיימת סתירה בין מסמכים אלו ומהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. המציע לא יבצע מחיקות/שינויים על גבי מסמכי המכרז שנרכשו על ידו. על המשתתפים לצרף מסמך זה חתום על ידם בחתימה וחותמת בכל עמוד.

1. עדכון מועדים –

1.1. מועד אחרון להגשת הצעות נדחה עד ליום 11/12/2024 בשעה 11:00.

1.2. שאלות הבהרה נוספות ניתן להעביר עד ליום 2/12/2024 בשעה 10:00.

2. עדכון תנאי סף ומסמכי המכרז.

2.1. תשומת לב המציעים, מסמכי המכרז עודכנו, לרבות תיקון בתנאי הסף ובטופס הצעת המחיר. יש לעיין במסמכי המכרז המעודכנים באתר העירייה.

2.2. הצעה שתוגש על גבי קובץ לא מעודכן, יראו אותה כאילו הוגשה על גבי מסמכי המכרז המעודכנים.

3. להלן שאלות שהתקבלו במשרדי העירייה ומענה העירייה.

מס"ד	המסמך במכרז והעמוד	סעיף	השאלה	תשובה
1.			הבהרה יזומה	תשומת לב המציעים – במסגרת ההסכם, סעיף 4.2 עודכן אופן הוצאת תוכנית עבודה. למען הסר ספק, התשלום ע"פ ביצוע בפועל. אחת לחודש ובהתאם לצרכי העירייה, תוציא העירייה לספק תוכנית עבודה נדרשת שתפרט את סוג הבקרות/ פעולות/ כמות בקרות נדרשת באותו חודש. תוכנית

מס"ד	המסמך במכרז והעמוד	סעיף	השאלה	תשובה
				העבודה תהיה נתונה לשינויים בהתאם להנחיות העירייה. למען הסר ספק, התשלום הינו ע"פ ביצוע בפועל.
2.	7	3.3.1	נבקש להוריד את המילה טלפונים וזה מכוון שבשנים האחרונות הרשויות המקומיות מבצעות סקרים גם בדרך מקוונת	הבקשה מתקבלת. ראו נוסח מעודכן של תנאי הסף 3.3.1 – במהלך התקופה שמשנת 2021 ואילך, המציע סיפק שירותי בקרת לקוח סמוי וסקרים טלפונים או סקרים בדרך מקוונת עבור לפחות 3 לקוחות שונים.
3.	7	3.3.2.1	לבדיקת שביעות רצון ולקוח סמוי קיימות דרכים נוספות למעט צילתוק ולכן נבקש להוריד את המילה "צילתוק". או לחילופין לשנות ל 100 צילתוקים לשנה.	ראו תיקון לתנאי הסף – לפחות 1,200 בקרות צילתוק (צלצול ניתוק – בדיקת זמינות שלוחה) או בקרות אחרות בשנה הרלבנטית.
4.	7	3.3.2.2	המנגנון העירוני נותן שירות גם בערוצים נוספים ולכן נודה להורדת המילה טלפונית או לחילופין להוסיף ווטסאפ, מייל, רשתות חברתיות ועוד	הבקשה נדחת. תשומת לב המציעים, תנאי הסף עודכן, לא נדרש הוכחת ניסיון בגוף ציבורי כתנאי סף. הערכת העירייה היא כי מדי חודש יתבצעו כ- 400 בקרות טלפוניות – חלקן "צילתוק" וחלקן בודקות את טיב המענה וחזרה ללקוחות.
5.	7	3.5	דרישה זו הינה מורכבת מכוון שרוב המערכות מפותחות על בסיס מערכות קיימות כמו ווארד פרס, גיומלה, מייקרוסופט וכדומה מבוצעות פיתוחים והתאמות ולכן נבקש להוריד את הדרישה הנוכחית בניסוח הנוכחי. הבקשה למחוק את 2 השורות הראשונות בניסוח.	ראו עדכון בתנאי הסף – "באפשרות המציע להעמיד לרשות העירייה מערכת /תוכנה לניהול הסקרים והבקרות – בדגש על מתן הרשאה לצפיה בנתונים הרלבנטיים לעירייה בכל עת. על המציע להיות מי שלא חלה עליו כל מניעה ו/או הגבלה למכור המוצרים והתוכנות הנ"ל ו/או להעמידם לשימוש העירייה ו/או להתקינם ו/או לתחזקם ו/או לשדרגם ו/או להתאימם לצרכי העירייה".

מס"ד	המסמך במכרז והעמוד	סעיף	השאלה	תשובה
6.	8	3.5	נבקש למחוק דרישה לעותק מהסכם התקשרות בשל הסכם עבודה. ולהשאיר רק את דרישת החתימה על אישור הניסיון והצהרה ע"י רואה חשבון או עו"ד, וזה מכוון שפרטים אלו פרטיים ואישיים במסגרת הסכם העסקה.	מאושר, ראו עדכון במסמכי מכרז מעדכנים
7.	10	4.13	נבקש בשלב זה, לאשר ערבות ביצוע בלבד לספק הזו ללא ערבות להצעה. וזה כמקובל במכרזים מסוג זה שאינם מהווים סיכון או נזק עבור הרשות.	הבקשה נדחת. יחד עם זאת, תשומת לבכם כי ניתנה אפשרות להגשת שיק בנקאי (לא של המציע) במקום ערבות הצעה.
8.	11	6.1	חתימת ידו וחתימת התאגיד- ידוע לנו מטעמי בטיחות הרשות אינה יכולה להכניס מדיה מגנטית למחשבי העירייה- נבקש להוריד דרישה זו. מו כן, נבקש לבחון אופציה להגשת המכרז גם בדרך מקוונת או מייל וזה בשל אתגרי המלחמה וגם מקובל במכרזים ציבוריים אחרים.	הבקשה נדחת.
9.	14	10.3 (א)	כפי ששאלנו בשאלה 2 ובהתאם לנוהג הבדיקות ביקורת ולקוח סמוי, נבקש להוריד את המילה "צילתוק" ואת המילה "טלפונית" כמו כן לבקורות לשנות ל 100 בקורות בשנה.	מאושר בחלקו, ראו עדכון במסמכי מכרז מעודכנים.
10.	14	10.3 (ב)	כפי ששאלנו בסעיף קודם, נבקש להוריד את המילה "צילתוק" או לחילופין לשנות תיאור מדד לטווח שנים גבוהה יותר כגון 2019-2024. וזה בשל העובדה שהייתה מלחמה וגם קורונה והדרישה אינה בהכרח משקפת את הניסיון והיכולות במקרה הזה.	עודכן – הניקוד ינתן בהתייחס לכמות בקורות צילתוק שבוצעו ע"י המציע בשנים 2019-2024 ראו מסמכי מכרז מעודכנים
11.	14	10.3 (ג)	נבקש להוריד את המילה טלפונים וגם להגדיל את טווח השנים 2019-2024.	הבקשה נדחת.
12.	15	10.3 (ה)	המערכות אותן פיתחנו ואנו מפעילים, מכילות מידע רגיש	מאושר. המערכת תוצג במסגרת הראיון



מס"ד	המסמך במכרז והעמוד	סעיף	השאלה	תשובה
			השייך ללקוח /רשות מקבלת השירות. לצערנו דרישה זו אינה תואמת את חיסיון המידע ואת אבטחת המידע (מוגן גם ב IP קבוע בהתאם למקום בו יושבת הרשות). ועל כן, נבקש להוריד דרישה של העברת שם משתמש וסיסמא אלא לאפשר למציע לחשוף בראיון את יכולות המערכות.	
13.	15	10.3 (ו)	נבקש להוסיף עדכון לפרמטר זה של יידוע המציע במידה והממליצים לא ענו לשיחה/מייל מניסיון יצירת קשר של פעמיים. וזה מכיוון ומדובר בנציגי ציבור שלפעמים לא עונים למספרים לא מזוהים או לחילופין בשל תפקידם הרגיש לא זמינים.	הניקוד ינתן על בסיס סקר שביעות רצון מול שני לקוחות לפחות. בהעדר מענה, תפעל הועדה המקצועית, במידת הצורך, לקבלת פרטי איש קשר נוסף.
14.	32	מסמך א' (7) 2.	בהתאם לשאלה קודמת נבקש לבטל נספח זה או לחילופין לשנות את נוסחו בשימוש מורשה בלבד. כפי שנדרש בסעיף 3.	ראו נוסח מעודכן
15.	70	מסמך ד' 2.4 (סעיף 1 בטבלה)	כמקובל במערכות טכנולוגיות הניתנות לשימוש הרשות, ישנו מרכיב של תשלום אחזקה ותמיכה, וזה כל עוד הרשות משתמשת במערכת. תשלום אחזקה בסיס נע בין 3000-5000 ש"ח בחודש. האם ניתן לשנות סעיף זה? אחרת נודה להבהרה בנושא.	הבקשה נדחית.
16.		כללי	מה צפי להיקף ההתקשרות המדובר.	השירותים יבוצעו ע"פ תקציב ובהתאם לצרכים משתנים של העירייה מעת לעת. כהערכה בלתי מחייבת – - כ- 400 בקורות טלפוניות בחודש. - כ- 10 בקורות פרונטליות בחודש.
17.	ניסיון – עמוד 7	3.3.2	היקף הבקורות בממוצע לחודש, אשר מפורט בתנאי הסף: צילתוקים, בקורות	ראו עדכון בתנאי הסף

מס"ד	המסמך במכרז והעמוד	סעיף	השאלה	תשובה
			טלפוניות ובקורות פרונטליות אינו גבוה. במסגרת הניסיון של החברה, אין כל מניעה להציג פעילות בהיקף רחב הרבה יותר, בכל אחד מסוגי הבקורות. יחד עם זאת, הדרישה הקטגורית לשלושת סוגי הבקורות במקביל, בכל חודש נתון אצל כל לקוח, אינה בהכרח שכיחה, ועלולה ליצור מצב שבו פעילות בהיקף גדול משמעותית מהדרוש של שניים מתוך שלושת סוגי הבקורות, לא תיחשב כניסיון ראוי. מבקשים לשנות את האופן בו מוגדרים תנאי הסף, בצורה כזו, שכמות בקורות ו/או שילובים של סוגי בקורות (לאו דווקא שלושת הסוגים) יהוו עמידה בתנאי הסף.	

בברכה,

עיריית נס ציונה

אישור

אני הח"מ _____ (להלן - **המשתתף**) מאשר כי קבלתי את מסמך תשובות ההבהרה מכרז פומבי מס' 12/24 הבנתי את האמור בהם ואני מצרף העתק של המסמכים הנדרשים לפי מסמך זה לעיל להצעתי במכרז.

שם המשתתף : _____ חתימה : _____