

20.3.24

לכבוד  
מציעים פוטנציאליים  
א.ג.נ.,

**הנדון: מענה לשאלת הבהרה במסמכי מכרז פומבי דו שלבי מס' 2-2024 לקבלת שירות של אפיון צרכים  
ייעוץ וליווי לשיפור תהליכי עבודה תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים ודיגיטליים עבור החברה**

**1. הבהרות:**

1.1 המועד האחרון להגשת ההצעות נדחה ליום א' ה- 31.03.24.

1.2 נוסח סעיף 12.3 למסמכי המכרז כולל הסעיף בנספח ג' 2 יעודכנו כדלקמן:

"היועץ המוצע לביצוע השירות מועסק ע"י המציע בהעסקה ישירה (ביחסי עובד מעביד), לפחות 6 חודשים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות או כפרילנסר לפחות 18 חודשים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות, והינו בעל ידע וניסיון מוכח של 5 שנים לפחות (**החל מ-2018 ואילך**) ביעוץ וליווי לשיפור תהליכי עבודה תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים ודיגיטליים, עבור 3 גופים לפחות, אשר נותנים שירות ללפחות 100,000 לקוחות, בהיקף מצטבר של לפחות **1,000 שעות עבודה** לכל פרויקט.

**מצ"ב למענה זה נספח ג' 2 עדכני .**

1.3 סעיף 19 "השלבים בבדיקת ההצעות" למסמכי המכרז יעודכן כדלקמן:

**19.1 שלב ראשון:**

19.1.1 תחילה - תיבדק עמידתו של המציע בתנאי הסף.

19.1.2 מציע שעמד בתנאי הסף יעבור לשלב בבדיקת קריטריוני האיכות.

19.1.3 בבדיקת קריטריוני האיכות ומתן ציון בהתאם לפירוט בסעיף 18.5 ולפי הסדר הבא:

19.1.3.1 בדיקה וניקוד המציע לפי אמת המידה "התרשמות כללית".

19.1.3.2 בדיקה וניקוד שאר קריטריוני האיכות- שלב זה יבוצע רק עם מציעים שקיבלו באמת המידה "התרשמות כללית" לעיל לפחות 13 נקודות מתוך 20 נקודות אפשריות.

19.1.3.3 הניקוד שניתן למציע באמת המידה "התרשמות כללית" יסוכם עם הניקוד שניתן למציע בשאר אמות המידה. התוצאה שתתקבל תהיה הניקוד המשוקלל של המציע

ציון איכות משוקלל מינימאלי להצעה הוא **45 מתוך 60 נקודות אפשריות**. הצעה אשר ציון האיכות שלה נמוך מציון האיכות המשוקלל המינימלי, לא תעבור לשלב השני, אלא אם יקבע אחרת על ידי ועדת המכרזים. המציעים אשר עברו את ציון האיכות המשוקלל המינימלי יעברו לשלב השני.

19.2 **שלב שני:** שלב פתיחת מעטפות הצעת המחיר ומתן ניקוד.

19.3 **שלב שלישי:** הניקוד **הסופי** להצעה יחושב על ידי שקלול הציון המשוקלל של קריטריוני האיכות וציון המחיר. ההצעה/ות שציונה/ם המשוקללים יהיה/ו הגבוה/ים ביותר תהא/יהיו ההצעה/ות הזוכה/ות (אם ייערך הליך תחרותי אז יערך שקלול כאמור גם לאחר ההליך), אלא אם ועדת המכרזים קבעה אחרת מטעמים מיוחדים. הועדה רשאית להחליט שמבין כל ההצעות או מבין ההצעות הטובות ביותר ייערך הליך תחרותי נוסף.

2. להלן מענה חברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה" ו/או "מי אביבים") לשאלות הבהרה שהתקבלו במסגרת המכרז שבנדון:

מס' נספח	מס' סעיף	פירוט השאלה	מענה החברה
מסמכי המכרז			
1.	12.2	האם שרותי ביקורת פנים או ביקורת חשבונאית נחשבים לצורך עמידה בדרישות הסף.	לא.
2.	12.2	האם הדרישה הנה לכל גוף בנפרד 50,000 לקוחות או מצטבר לשלושת הגופים.	הדרישה הנה לכל גוף בנפרד
3.	12.2	הגדרת לקוח-האם גוף המספק שירות ל 50,000 לקוחות אקראיים אשר חלקם הינם לקוחות חוזרים יחשבו כלקוחות לעניין דרישת הסף.	הכוונה היא ל – 50,000 לקוחות (ת.ח/פ.)
4.	12.3	האם הדרישה הנה לכל גוף בנפרד 100,000 לקוחות או מצטבר לשלושת הגופים.	הדרישה הנה לכל גוף בנפרד
5.	12.3	הגדרת לקוח-האם גוף המספק שירות ל 100,000 לקוחות אקראיים אשר חלקם הינם לקוחות חוזרים יחשבו כלקוחות לעניין דרישת הסף.	הכוונה שלנו ל – K100 לקוחות (ת.ח/פ.)
6.	18.5	בנוגע לפירוט בנספח ד' הנוגע לצוות נוסף בחברה, מעבר ליועץ המוצע. האם יינתן ניקוד יתר ואם כן מה הניקוד? בגין פירוט אנשי צוות נוספים מעבר ליועץ המוצע.	ניסיון צוות עובדים שאינם העובד המוצע ייבדק באמת המידה התרשמות כללית. הניקוד עבור פרמטר זה ושאר הפרמטרים, שפורטו במסמכי המכרז באמת מידה זו, ינוקדו בהתאם לשיקול דעת החברה ובהשוואה למציעים אחרים.
7.	24.1	מצוין שיש נספח י"א, "דרישות הביטוח" ולא קיים מסמך כזה במכרז.	הדרישה להמצאת נספח ביטוח בסעיף 24 מבוטלת, אולם יש לעמוד בדרישות ע"פ סעיף 13 להסכם.
8.	24.1	נספח יא' "דרישות הביטוח" – במידה ונדרש בפוליסת אחריות מקצועית- המציע הינו משרד החבר ברשת גלובלית וככזה מחויב בביטוח אחריות מקצועית מחברה זרה. לאור זאת, נודה לאישורכם כי יתקבל ביטוח אחריות מקצועית מחברה זרה כל עוד הוא כולל את כלל עיקרי הביטוח המבוקשים.	מקובל כחלופה נוספת
נספחים			

מספר הלקוחות אשר מקבלים באופן ישיר שירות מהארגון	בטבלת הנספח עמודה "מס' לקוחות בגוף לו ניתן השירות" – האם הכוונה למספר לקוחות הארגון המושפעים מהשירות או מספר הלקוחות של הפרויקט בתוך הארגון (בעלי עניין)?	2	נספח ג' 1	9.
כן, כל עוד ניסיון העובד נצבר במהלך עבודתו אצל המציע	האם ניתן לציין בנספח ג' – טופס הצהרה עבור ניסיון המציע, גם את הניסיון של היועץ המוצע?		נספח ג' 1	10
יש להתייחס לתנאי הסף 12.3 – 1000 שעות. ראה נספח ג' 2 מעודכן שצורף להודעה	נודה להבהרה בנוגע להיקף שעות לכל פרויקט. בסעיף זה מוזכר מינימום של 500 שעות, בעוד שבתנאי הסף מתייחס ל-1000 שעות. אנא עדכנו מהו הסף הנכון.	12.3	נספח ג' 2	11
כן, ראה תשובה לעיל.	בנוגע לטופס הצהרה עבור הוכחת ניסיון במכרז, האם ניתן לרשום את אותו ניסיון עבור תנאי מוקדם בסעיף 12.2 ועבור תנאי מוקדם בסעיף 12.3	+ 12.2 12.3	ג' 1 + ג' 2	12
<b>הסכם</b>				
לא מאושר – הכוונה היא שלא יגויס יועץ חדש לפעילות ללא אישור מראש ובכתב של מי אביבים. גם במקרה של עזיבת היועץ הנוכחי.	נבקש להוסיף את הסוגריים " <b>לא כולל במקרה של התפטרות</b> " גם לשורה 3 כפי שמופיעה בשורה 4 בטבלת הפיצויים המוסכמים כמו כן להוסיף לשתי השורות 13-4 בטבלה את השורה "לא כולל מקרה הנובע מכוח עליון כלשהו"	9.1	נספח י' (ההסכם)	13
לא מאושר מטרת ההודעה המוקדמת היא לאפשר את סיום העבודה השוטפת ולבצע התארגנות הן לספק והן לחברה	התקשרות לאורך זמן למתן השירות מחייבת את החברה להיערכות ופינוי יועצים מהתחייבויות אחרות. הפסקת עבודה מיידית מצד החברה תגרום נזק ליועץ. על כן האם ניתן לשקול שבמקרה של ביטול הסכם או הפסקת עבודה במסגרת ההודעה של 30 יום מראש יובטח היקף עבודה דומה לממוצע בחודשים הקודמים, או לחילופין פיצוי בהיקף עבודה חודשי ממוצע, כפי שמקובל בהסכמים דומים.	6.3 , 6.5	נספח י' (ההסכם)	14
כאמור בסעיף 4.9 להסכם- יש לפנות לקבלת אישור החברה להחלפתו בעובד מוצע אחר	אנא הבהירו מה הדין במידה ויועץ עוזב את החברה	4.9	מסמכי ההסכם	15
גם וגם	האם המלצות על Quick Wins ליישום מייד, ניתנות בסיום התהליך וגיבוש תכנית העבודה או תוך כדי?	5.1.8	נספח י' – הסכם למתן שירותים	16
כולל גם דרישות טכנולוגיות	נודה להבהרתכם האם מפרט הדרישות הוא עסקי בלבד או כולל גם דרישות טכנולוגיות?	5.1.11	נספח י' – הסכם למתן שירותים	17
כן	האם הזדמנויות לשיפורים והתייעלות הינו בתחום השירות או בכלל?	5.2.2.2	נספח י' – הסכם למתן שירותים	18

הגדרה וליווי תהליך המדידה	האם נותן השירות אחראי לבצע את המדידה בפועל או רק להגדיר את המדדים וללוות את תהליך המדידה?	5.2.15	נספח י – הסכם למתן שירותים	19
הגדרה וליווי תהליך הבקרות	האם נותן השירות אחראי לבצע את הבקרות בפועל או רק להגדיר את הבקרות וללוות את תהליך הבקרות?	5.2.17	נספח י – הסכם למתן שירותים	20
כן	האם בקרת אמינות המערכות כוללת בקרה פונקציונאלית ו QA-טכנולוגי?	5.2.17	נספח י – הסכם למתן שירותים	21
לא, הכמות תקבע בהתאם לצורך הארגוני	חלק מהרכיבים תחומים למספר וחלק לא. האם הרכיבים שלא תחומים למספר הם עבור יחידה אחת בלבד?	5.2.18.2	נספח י – הסכם למתן שירותים	22
כן	האם הכוונה ב Self Care היא ל Self Service?	5.1.10	נספח י – הסכם למתן שירותים	23
לא כלול. כמו כן היקף השעות המשוער הינו לשקלול בלבד ואין בו כדי לחייב את החברה	מה הכוונה בסעיף אופציונלי? האם כלול בכמות השעות המשוערת לשנה?	5.2.18	נספח י – הסכם למתן שירותים	24
ראה תשובה לשאלה מס' 7 לעיל	בסעיף 24.1 נרשם כי "תשומת לב המציעים מופנית לדרישות החברה לקיום ביטוחים על ידי נותן השירות שיזכה בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 12 (אחריות וביטוח) "לנספח יא"-ההסכם" איננו מוצאים נספח יא' במכרז ואין אנו רואים את דרישות הביטוח במכרז.	24.1	דרישות הביטוח בהסכם (נספח 2 בהסכם)	25
כללי				
על כלל הפעילות במי אביבים	נודה להבהרתכם האם השירות המבוקש הוא על כלל פעילות מי אביבים או על חטיבה/ מחלקה מסוימת?	כללי	כללי	26

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

4. יש להגיש את מסמך המענה לעיל חתום ביחד עם ההצעה למכרז.

5. נשמח להשתתפותכם.

בכבוד רב,  
**ליאור לנצ'יצקי**  
מנהל מחלקת רכש והתקשרויות  
מי אביבים 2010 בע"מ

העתק: תיק מכרז

**נספח ג'2**

**טופס הצהרה עבור הוכחת ניסיון מכרז פומבי דו שלבי מס' 2-2024 לקבלת שירות של אפיון צרכים, ייעוץ וליווי לצורך שיפור תהליכי עבודה תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים ודיגיטליים**

לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי מוקדם בסעיף 12.3 במסמכי המכרז:

12.3 היועץ המוצע לביצוע השירות מועסק ע"י המציע בהעסקה ישירה (ביחסי עובד מעביד), לפחות 6 חודשים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות או כפריילנסר לפחות 18 חודשים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות, והינו בעל ידע וניסיון מוכח של 5 שנים לפחות (החל מ-2018 ואילך) ביעוץ וליווי לשיפור תהליכי עבודה תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים ודיגיטליים, עבור 3 גופים לפחות, אשר נותנים שירות לפחות 100,000 לקוחות, בהיקף מצטבר של לפחות 1000 שעות עבודה לכל פרויקט.

להוכחת האמור, על המציע לחתום על הצהרה המצורפת כנספח ג'2 למסמכי המכרז, ובמקרה של חברה חתימה של מנכ"ל החברה הצהרה המעידה ומפרטת את הניסיון כאמור כולל שמות הגופים, תיאור השירות שניתן על ידי יועץ הפרויקט המוצע לכל גוף, השנים בהם בוצע השירות, כמות לקוחות, היקפיים שעות עבודה וכו'.

1. אני הח"מ \_\_\_\_\_, משמש כ \_\_\_\_\_ של חברת \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע"), ח.פ.ע.מ. \_\_\_\_\_.
2. מתוקף תפקידי הנ"ל, הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

מס'	שם היועץ המוצע	שם הגוף לו ניתן השירות	תיאור השירות שניתן ע"י העובד המוצע	מס' לקוחות בגוף לו ניתן השירות	היקף שעות העבודה	שנות ביצוע השירות (תאריך התחלה ותאריך סיום)	פרטי איש קשר בחברה/גוף לו ניתן השירות (שם וטלפון)
1.						מ... עד...	
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							

חותמת וחתימת רו"ח / יועץ  
מס / מנהל חשבונות

חותמת וחתימת  
המציע

שם המציע

תאריך

**הבהרות:**

- לנספח זה יש לצרף קו"ח ותעודות של היועץ המוצע.
- הטופס ימולא וייחתם על ידי המציע ורו"ח/יועץ מס/מנהל חשבונות.
- יש לצרף דו"ח רו"ח להוכחת העסקת עובד ביחסי עובד מעביד / כפריילנסר כאמור בתנאי סף שלעיל.

