

טל': 08-6533773

פקס: 08-6533720

12.08.2018

לכבוד

משתתפי המכרז

שלום רב,

הנדון: מכרז מס' 11727 - בקרות לקוח סמוי פרונטאליות, בקרות לקוח סמוי- גלוי ובקרות לקוח סמוי למוקד הטלפוני הודעה מס' 2 למשתתפים

המזמינה מתכבדת בזה להשיב על שאלות המציעים במכרז שבנדון.

מצ"ב טבלת מענה לשאלות הבהרה, נספח 1 להודעה מס' 2, שנתקבלו אצלנו מהמשתתפים השונים, וכן הבהרות נוספות כמפורט להלן:

1. תשומת ליבכם כי המועד האחרון להגשת הצעות הנו ביום **20.8.18 מהשעה 08:00 ועד השעה 13:00**.
2. מצורפת רשימת התחנות והקווים בהן מתבצעות בקרות ומסומנת כנספח א' להודעה מס' 2 למשתתפים.
3. לתשומת לבכם, הודעה זו על נספחיה ממוספרת כ"הודעה מס' 2 למשתתפים" ומהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי ההזמנה וכנספח להסכם שיחתם עם המציע הזוכה.
4. יתר פרטי המכרז והחומר שהועבר אליכם נשאר ללא שינוי.
5. את מסמך זה, בתוספת הנספחים לו, יש להגיש חתום ע"י המציע יחד עם מסמכי ההצעה.

תודה על שיתוף הפעולה ובהצלחה.

בברכה,

הילה לדר, עו"ד

ענף רכש והתקשרויות

מכרז מס' 11727 - בקרות לקוח סמוי פרונטאליות, בקרות לקוח סמוי- גלוי ובקרות לקוח סמוי למוקד הטלפוני

תשובות / הבהרות	שאלה	סעיף במכרז	ספרור רץ
<p>מובהר כי: מדובר בטעות סופר. יש להתייחס למועדים אשר צוינו במודעת הפרסום כתאריכים הקובעים את מועד ההגשות.</p>	במסמכי המכרז לפרסום לא צוין תאריך הגשת השאלות	סעי' 8 במסמכי המכרז	1
<p>מובהר כי: מדובר בטעות סופר. יש להתייחס למועדים אשר צוינו במודעת הפרסום כתאריכים הקובעים את מועד ההגשות. המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום 20.08.2018</p>	במסמכי המכרז לפרסום לא צוין מועד ההגשה	סעי' 9 במסמכי המכרז	2
<p>מובהר כי: מדובר בטעות סופר, במכרז זה לא נדרשת ערבות הצעה. סעיף 15.2 מבוטל. בסעיף 15.15 המשפט "לרבות לדרוש את הארכת תוקף ערבות ההצעה" יימחק. בסעיף 15.19 המשפט "במידה ולא יעשה כן, יחויב המציע בסך של 1,000 ₪ בגין כל יום איחור בהגשת החוזה החתום, אשר יחולטו מערבות הצעתו של המציע למכרז" יימחק</p>	האם נדרש להגיש ערבות הצעה במכרז זה?	15.2 15.15 למסמכי המכרז	3
<p>נדחה- אין שינוי במסמכי המכרז</p>	במקום "מיד" נבקש למלא אחר ההוראה בפרק הזמן כאורך ההודעה המוקדמת שיש ליתן לעובד בתוספת יומיים לצורך עריכת שימוע	סעיף 4.27 לחוזה	4
<p>התקבל לסיפא לסעיף 9.4 לחוזה יתווסף המשפט הבא לאחר המילים "הקשורות לני"ל":</p>	מבוקש כי חובת השיפוי תחול בכפוף למתן הודעה ע"י הרכבת לספק בדבר הגשת התביעה ומתן זכות לספק להתגונן	9.4 לחוזה	5

תשובות / הבהרות	שאלה	סעיף במכרז	ספרון רץ
"ובלבד שעותק מכל תביעה הועבר לספק בסמוך לקבלתה ושככל הניתן, ניתנה לספק אפשרות להתגונן".			
מובהר כי נספח א' להסכם הנו המפרט הטכני אשר פורסם בקובץ נפרד באתר הרכבת. מופיע באתר תחת שם "נספח א- אפיון שירותים-נספח טכני"	נבקש לקבל להפנות אותנו את נספח "א"	סעיף 15 לחוזה	6
התקבל חלקית: סעי' 5 לנספח התמורה ישונה לפי החלוקה הבאה: "התמורה המפורטת בסעיף 1 לעיל תהא צמודה באופן הבא- 80% יהא צמוד לשכר המינימום במשק ואילו 20% יהא צמוד למדד המחירים לצרכן (המדד הכללי)."	מבוקש להצמיד את התמורה לשיעור עליית שכר המינימום ולתוספות יוקר ככל שיושתו	סעיף 5 לנספח A2 למסמכי המכרז ונספח ב' להסכם	7
התשובה חיובית. כמופיע במסמכי המכרז, הדרישה הנה למינימום 500 בקרות במשך 12 חודשים אצל כל אחד משלושת הלקוחות בשנה . לפיכך סך הבקרות המינימליות אצל שלושת הלקוחות יחדיו הן לפחות 1,500 בקרות בשנה .	האם הכוונה שכל חודש בוצעו בקרות בהיקף מסוים במשך 12 חודשים ברצף כך שסכום הבקרות שבוצעו הוא סה"כ מינימום 500?	סעיף 2.2 ג' למסמכי המכרז	8
התקבל ניתן להציג לצורך עמידה בתנאי הסף שמות לקוחות	האם ניתן לתת שמות של לקוחות שלהם כלי אינטרנטי גראפי שאינו קשור ללקוח סמוי, אך ניתן ליישמו גם בבקרות לקוח סמוי?	סעיף 2.3 למסמכי המכרז	9

תשובות / הבהרות	שאלה	סעיף במכרז	ספרור רץ
בעלי כלי אינטרנטי גראפי שאינו קשור ללקוח סמוי, אך ניתן ליישמו גם בבקורות לקוח סמוי.			
<p>על המציעים במכרז זה להציג כלי גראפי אשר יאפשר בחינה והתרשמות של ר"י ע"פ סעי' 11.5. ככל שלא יוצג הכלי בפני נציגי רכבת ישראל, לא יקבל אותו מציע ניקוד בגין סעיף זה.</p> <p>רכבת ישראל מתחייבת שלא לעשות שימוש במידע המוצג במהלך המכרז.</p> <p>יצוין כי ניתן להציג לצורך עמידה בתנאי הסף שמות לקוחות בעלי כלי אינטרנטי גראפי שאינו קשור ללקוח סמוי, אך ניתן ליישמו גם בבקורות לקוח סמוי.</p>	האם יש להציג כלי גרפי לדוגמא?	סעיף 11.5 למסמכי המכרז	10
חברת MIS סיפקה עבור רכבת ישראל שרותי בקורות לקוח סמוי לתקופה של כ- 5 שנים האחרונות	נבקש להבהיר מי מבצע השירותים כיום?	כללי	11
<p>נדחה - אין שינוי במסמכי המכרז</p> <p>מובהר כי על המציע לעמוד בעצמו בכלל תנאי הסף הנדרשים (לא תתאפשר עמידה באמצעות קבלן משנה או באמצעות הצעה משותפת).</p>	האם ניתן להגיש הצעה משותפת או לחליפין להפעיל כקבלן משנה גורם המתמחה בין היתר בהפעלת "לקוח סמוי" ולהשתמש בניסיונו לצורך הגשת ההצעה?	סעיף 2 - תנאים מקדמיים להגשת הצעה	12
<p>מובהר כי מועד ההגשה נדחה. הודעה בדבר המועד החדש מצוינת בהודעה זו.</p>	נבקש לקבל דחייה של לפחות 10 ימי עבודה מיום קבלת התשובות לשאלות הבהרה על מנת לאפשר למציע הכנת מענה איכותי.	סעיף 9 למסמכי המכרז	13
	בטבלה המפורטת מצוין כי כמות בקורות סמוי גלוי הנה	נספח A2 סעי' 7	14

תשובות / הבהרות	שאלה	סעיף במכרז	ספרור רץ
<p>מובהר כי הכמויות המופיעות בטופס הינן להשוואת הצעות בלבד.</p>	<p>300 בשנה ואילו באפיון שירותים נספח א סעיף 15.2.2 כתוב כי כמות הבקרות הנה 560. לאיזה נתון להתייחס ?</p>		
<p>מובהר כי הכמויות המופיעות בטופס הינן להשוואת הצעות בלבד.</p>	<p>בטבלה המפורטת מצוין כי כמות הבקרות המצלמות וידאו 600 ואילו באפיון שירותים נספח א סעיף 15.4 כתוב כי כמות הבקרות בוידאו הנה 1000. לאיזה נתון להתייחס ?</p>	<p>נספח A2 סעי' 9</p>	<p>15</p>
<p>מובהר כי בקרה משלבת תכלול בקרה אחת ברכבת ואחת בתחנה ואלו ישלחו וטופלו כבקרות נפרדות. ההגדרה "בקרה משולבת" הנה לנוחות המציע בלבד. מעשית הבקר עורך בקרה בתחנה ולאחר מכן עולה על הרכבת לביצוע הבקרה ברכבת או ההפך- זה המשמעות של "בקרה משולבת".</p> <p>כמות הבקרות המצוינת בנספח (2,400 בקרות) הנה להשוואת הצעות בלבד.</p> <p>כמות השאלות הנה ע"פ נספח השרותים וכוללת כ-40 שאלות בכל בקרה.</p>	<p>מה הכוונה בבקרות משולבות תחנה וברכבת. האם מדובר על בקרות המתבצעות ברצף בזו אחר זו בתחנה וברכבת. האם כמות הבקרות המשולבות ללא קשר לבקרות הבודדות בתחנה/ רכבת הנה 2400 כמפורט בנספח A4 ? מה היא כמות השאלות (סעיפים לבדיקה) בבקרה משולבת. ההתפלגות בין סוגי הבקרות אינה ברורה.</p>	<p>נספח א – אפיון שירותים</p>	<p>16</p>
<p>כן, אך רק אם אפשרי לצפות בטלפון בצורה מותאמת ולא כאתר רגיל (תצוגה בתאימות לטלפון חכם).</p>	<p>האם אתר מתואם WEB עונה על הצורך לצפייה בדוחות באמצעות הטלפון החכם.</p>	<p>נספח א – אפיון שירותים סעיף 12.4.7</p>	<p>17</p>
<p>מובהר כי החברה המבצעת לא תחויב לקחת אחריות על ביצוע דגימה מלאה תחת אילוצים אשר אינם בשליטתה ולכן מודל הדגימה יצטרך לתת מענה ופתרון לדגימה וכיסוי מוחלט ככל הניתן של כלל הסניפים ואנשי צוות (פקחים).</p> <p>לרוב יבוצע באמצעות בקרות ממוקדות לרכבות מסוימות בסוף כל חודש / רבעון על מנת להשלים את מכסת הדגימה.</p>	<p>האם פקחים מאיישים את אותו הקו באותו היום ? האם פקח יכול לעבור מקו לקו באותו היום ובכל לא תהיה לנו שליטה ולא נוכל להימנע מבדיקת מקרית של אותו הפקח באותו היום בשתי קווים נפרדים.</p>	<p>נספח א אפיון שירותים סעיף 8.3</p>	<p>18</p>

תשובות / הבהרות	שאלה	סעיף במכרז	ספרון רץ
<p>מובהר כי לפי הצעת מודל הדגימה (אחד מהשירותים אותם צריך לספק המציע). תהיה מכסה של כמות בקרות לכל קו/תחנה לפי גודל התחנה או עומס הקו (למשל, קו בנימינה-אשקלון יקבל יותר ביקורות מאשר קו דימונה-באר שבע). ההתפלגות תהיה לרוב קבועה והיא תקבע בתחילת הפרויקט יחד עם מתאם השרותים בצורה משותפת.</p>	<p>מה התפלגות הבקרות לכל תחנה ובכל קו בחודש . והאם ההתפלגות הנה קבועה או משתנה.</p>	<p>כללי</p>	<p>19</p>
<p>מובהר כי אין צורך להשאיר פרטי אמת לבקרות טלפונית וניתן להשתמש בזהות בדויה. לרוב ניתן לעשות שימוש בפרופיל רב קו- אנונימי. במידה ויישארו פרטי אמת וניתן למחוק בשלב מאוחר יותר את פרטיהם.</p>	<p>האם לצורך ביצוע הבקרות הטלפוניות על הבקר להשאיר פרטי אמת / להשתמש באמצעי זיהוי כגון תעודה מזהה או טלפון. האם הפניות מתועדות במערכת פנימית לניהול פניות . במידה ונמסרים פרטי אמת האם ניתן למחוק רשומות של בקרים.</p>	<p>נספח A2 סעי' 8</p>	<p>20</p>
<p>מובהר כי אין צורך בהגשת החוזה בשלב הגשת הצעה. רשימת הנספחים הנדרשים להגשה מפורטת במסמכי המכרז.</p>	<p>האם יש להגיש את החוזה ונספחיו במעמד הגשת המכרז ? או שהם מיועדים לעיון בשלב זה ?</p>	<p>שאלה כללית</p>	<p>21</p>
<p>מובהר כי נספח התמורה הינו נספח A2 המופיע במסמכי המכרז.</p>	<p>לא נמצא בין מסמכי המכרז נספח ב- התמורה ולא בנפרד . אפשר לשלוח אותו או להפנות למיקומו בין כל המסמכים ?</p>	<p>שאלה כללית נספח ב – התמורה</p>	<p>22</p>
<p>נדחה - אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>מבוקש לקיים מפגש מציעים, במסגרתו ניתן יהיה להבין יותר ובהתאמה לשאול במקום שאלות הבהרה נדרשות</p>	<p>כללי</p>	<p>23</p>
<p>נדחה - אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>נבקש לקבל את מסמכי המכרז בוורד פתוח על מנת להגיש הצעה מוקלדת ככל הניתן</p>	<p>כללי</p>	<p>24</p>

תשובות / הבהרות	שאלה	סעיף במכרז	ספרור רץ
<p>מובהר כי מציעים המעוניינים להשתתף במכרז יוכלו להציג מערכת DEMO המשקפת את יכולות המערכת.</p>	<p>לא ניתן לתת קוד גישה למערכת האינטרנטית של לקוחות פעילים לאור חיסיון המידע ולאור החיסיון לו אנו מצווים תחת תקן ה-iso. הדעת נותנת כי גם רכבת ישראל, לא הייתה רואה בעין יפה, הצגת נתונים הפנימיים, לעיני גורמים/חברות אחרות במסגרת הדגמה. כן ניתן לתת קוד גישה ל"דמו" - המדגים את יכולות המערכת. נבקש לאשר כי ניתן להגיש להתרשמותכם גישה ל"דמו".</p>	נספח C1	25
<p>ראה מסמכי המכרז- במסגרת ניקוד אמות מידה 11.5, על המציע לצרף לריאיון מנהל הפרויקט כאמור בסעיף 11.2, את הכלי/המערכת האינטרנטית.</p>	<p>נבקש לקבל קצובת זמן להציג את המערכת האינטרנטית שלנו בפגישה, בה ניתן להדגים יכולות, חיתוכים, דשבורדים נוחים ועוד.</p>	נספח C1	26
<p>התקבל</p> <p>סעי' 11.3 למסמכי המכרז יעודכן כדלקמן : "ביצוע בקרות לקוח סמוי-גלוי בשני לקוחות שונים החל משנת 2014 ואילך"</p>	<p>נבקש להאריך את שנות הניסיון הנדרש בסקרי לקוח סמוי-גלוי ל-5 שנים, קרי לכלול גם את 2014. זאת, היות שבשנים האחרונות, שיטה זו נפוצה פחות</p>	11.3 במסמכי המכרז	27
<p>מובהר כי</p> <p>כיום יש כמות על פי מודל דגימה לכל סוג בקרה : רכבת, תחנה, מנהל תחנה, מוקד טלפוני וכו'. הבקרות מבוצעות לעיתים יחד כבקרה משולבת אך מטופלות, מוצגות ונשלחות בנפרד (למשל – הרכבת הנה לקוח אחד והתחנה הנה לקוח אחר).</p>	<p>איזו שיטת עבודה מבוצעת כיום ? האם מבצעים בקרות בתחנות בנפרד לגמרי מהבקרות ע"ג הרכבת ובאיזה תמהיל ?</p>	15 בנספח א'	28
<p>נדחה- אין שינוי במסמכי המכרז</p>	<p>מבקשים כי התקופה להשבת מסמכי המכרז, ע"י הזוכה יהיו בתוך 7 ימי עבודה ולא 7 ימים קלנדריים</p>	14.1 בחוברת המכרז	29
	<p>מה הסיבה אשר בגללה מבקשים להפריד ולבצע בקרות נפרדות הן</p>	15 בנספח א'	30

תשובות / הבהרות	שאלה	סעיף במכרז	ספרור רץ
סיבות פנימיות ושיקול דעתה הבלעדי של הרכבת.	בתחנה והן על הרכבת?		
התקבל מצורף כנספח א' להודעה 2 למשתתפים. מובהר ומודגש כי המידע נכון למועד פרסום המכרז וכי ייתכנו שינויים ועדכונים במהלך חיי החוזה בתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרכבת.	האם ניתן לקבל את רשימת התחנות והקווים בהן מתבצעות הבקרות ?	15 בנספח א'	31
מבלי להתחייב כלפי המציעים בדבר כמות התחנות בהן תבוצע ביקורת מובהר כי כיום מתבצעת ביקורת בכ-60 סניפים.	האם מבצעים כיום בקרות בכל התחנות ובכל הרכבות ?	15 בנספח א'	32
מובהר כי לרב ישנו פקח על גבי הרכבת, אך הסעיף כאמור בודק כמה זמן חולף עד שלקוח רואה את הפקח בפועל. בעבר נתון זה עמד על 80% , נתון זה משתנה ותלוי בין היתר בעומסים ברכבות.	באיזה אחוז מהבקרות לא נמצא פקח על הרכבת, תוך כ-15 דקות?	3.8 בנספח א'	33
מובהר כי נתון זה הינו נתון משתנה, במדידות שונות שנעשו נמצא כי הממוצע עומד על כ 20 דקות. במידה והפקח לא עובר ליד הלקוח הסמוי בזמן זה, נותנים עוד כ 20 דקות בהן הלקוח הסמוי עובר ברכבת ומנסה לאתר את הפקח (סה"כ כ 40 דק')	מה משך הזמן הממוצע כיום לאיתור פקח על הרכבת ?	3.8 בנספח א'	34
מובהר כי לרב, לא מתבצעות כיום. מבלי להתחייב כלפי ההיקפים,	האם בקרות של נוסעים בעלי מוגבלויות מתבצעות כיום ? ובאיזה היקף ?	5.11 נספח א'	35

תשובות / הבהרות	שאלה	סעיף במכרז	ספרור רץ
צפוי כי ההיקף יהיה יחסית נקודתי ומזערי ביחס ליתר הבקורות (לא יותר מ 5% מכלל הבקורות)			
מובהר כי לקוח סמוי גלוי עדיין לא מבוצע. יש כוונה להתחיל להשתמש בכלי זה בצורה מתונה, לאחר פיילוט של בחינת האפקטיביות וההצלחה של כלי זה כאשר לאחר בחינת הכלי הבקרה תבוצע בהיקפים קטנים.	האם סוג בקרת לקוח סמוי-גלוי מתבצעת כיום? ובאיזה היקף ?	6 בנספח א'	36
נדחה - אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לשנות את אופן מתן הקנסות .	8.5 הנספח א'	37
מובהר כי מבלי להתחייב כלפי המציעים לכמות הבקורות שיבוצעו בעתיד- היקף זה נמוך וכמעט ולא קיים כיום.	מה היקף הבקורות אשר אינן עמדות כיום בפיזור הנדרש ?	8.7 בנספח א'	38
מובהר כי מבלי להתחייב כלפי המציעים לכמות הבקורות שיבוצעו בעתיד- היקף בקורות אלו הינו מזערי (בודדות בחודש)	מה היקף הבקורות אשר מתבטלות כיום (בממוצע חודשי)	8.7 בנספח א'	39
מובהר כי מבלי להתחייב כלפי המציעים לכמות הבקורות שיבוצעו בעתיד- כ 5% מהיקף כלל הבקורות הן בקורות לילה. מובהר ומודגש כי המידע נכון למועד פרסום המכרז וכי ייתכנו שינויים ועדכונים במהלך חיי החוזה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרכבת.	לאור ההשלכות התמחוריות הברורות, נבקש לדעת מה ההיקף המתוכנן לבקורות לילה.	8.9 בנספח א'	40

תשובות / הבהרות	שאלה	סעיף במכרז	ספרור רץ
כ-1 לחודש.	האם כיום מתבצעות בקרות לילה ובאיזה היקף ? (מספר בקרות)	8.9 בנספח א'	41
נדרש לפחות דו"ח חודשי ודו"ח רבעוני. מדובר בדו"ח גנרי, אותו יפיק הספק לאחר שנקבע יחד עם המתאם.	כמה דוחות פרטניים, ידרשו ? ועבוד איזה גורמים ? יובהר כי לכתובת דו"חות יש משמעות כספית	13.3 בנספח א'	42
נדחה - אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לצמצם את שיעור ההנחה המקסימלי ל-10%	נספח A2 ונספח ב' להסכם	44
נדחה - אין שינוי במסמכי המכרז יובהר כי "בקרות מצולמות" הכוונה לבקרה "רגילה" בתחנה או ברכבת, המתועדת באמצעות מצלמת ווידאו סמויה. בסיום הבקרה, ממולא דו"ח ביקור באופן רגיל כמו כל בקרה אחרת ובנוסף נשלח ליזם גם הווידאו של הבקרה, כאשר הוא נערך והתווסף לו תאריך / שעה והורדו קטעים לא רלוונטיים.	נבקש לעדכן את התעריף המינימאלי לביצוע בקרות מצולמות ל-450 ש"ח ולא כקצוב במכרז	שורה 9 נספח A2	45
התקבל	תחת תפיסת איכות סביבה, נבקש לאשר כי את עותקי המכרז המודפסים, ניתן להגיש מודפסים בשני צדי הדף.	כללי	46
המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום 20.8.18 עד השעה 13:00.			