07.10.2026

הנדון: מסמך הבהרות ותשובות לשאלות - מכרז פומבי מס׳ 45.26
לשירותי סקרים ומדידות לעיריית בת ים

להלן התייחסות העירייה לשאלות הבהרה שהתקבלו למכרז שבנדון.

הבהרות אלו יהפכו לחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ייחשבו כחלק מתנאיו, ויחולו עליהן כל ההוראות הנוגעות למסמכי המכרז. **על המציע לצרף מסמך הבהרות זה להצעתו, כשהוא חתום בסופו כדין, במקום המיועד לכך.**

	מסמך במסמכי המכרז	מספר סעיף	שאלה	תשובה
.1	עמוד 9, טבלה למטה, שורת ״איכות ההמלצות״, עמוד 20, מסמך ב7	2	כמה חוות דעות לכל היותר ניתן להגיש לטובת קבלת ניקוד במסגרת מסמך ב7? במידה שניתן להגיש יותר מ-2, האם תתבצע פנייה לאיש קשר בגין **כל** פנייה שהוגשה? נודה לפירוט אודות תהליך הניקוד בגין סעיף זה.	כפי שמצוין במסמכי המכרז: ״הניקוד המקסימלי להמלצה הינו 20 נק׳ וסה״כ עד 40 נק׳ עבור 2 המלצות״.
.2	מסמך ב5, עמוד 18	כללי	ברשום מעל סעיף 1 נכתב פעמיים ״כעו״ד/רו״ח״ ואילו במקום החתימה הנדרש מתחת לסעיף 3 נכתב ״רו״ח״. שאלתנו היא: האם המאשר חייב להיות רו״ח או שיכול להיות גם עו״ד? ב. בסעיף 3 נרשם ״מס 34.26״. האם הכוונה ל-״45.26״?	הכוונה לעו״ד. בעניין מס׳ המכרז – מדובר בטעות סופר. מס׳ המכרז הינו 45.26.
.3	מסמך ב8, עמוד 22	כללי	בשורה השנייה משמאל נרשם ״מס 34.26״. האם הכוונה ל-״45.26״?	מדובר בטעות סופר. מס׳ המכרז הינו 45.26.
.4	מסמך ב10, עמוד 27	כללי	בשורה השלישית בפסקת ״אישור״ נרשם ״מס 34.26״. האם הכוונה ל-״45.26״?	מדובר בטעות סופר. מס׳ המכרז הינו 45.26.
.5	מסמך ב-11- אישור מחזור רו״ח, עמודים 4 ו-28	כללי	ברשימת המסמכים בעמוד 4 מצוין מסמך זה (לא רשום ״בוטל״) ואילו בעמוד 28 נרשם ״בוטל״. שאלתנו היא: האם נדרש או לא נדרש להגיש מסמך זה בהצעה?	מסמך ב׳11 בוטל.
.6	כללי	כללי	מבקשים לקבל בפורמט וורד את המסמכים הבאים: ב1 (עמ 14), ב-7 (עמ 20), ב-8 (עמ 21) וב-10 (עמ 24-27).	אין מניעה.
.7	כללי	כללי	כמה חברות נמצאות במאגר הנוכחי ומה שמותיהן?	לא רלוונטי.
.8	כללי	כללי	באילו טווחי שעות ניתן יהיה להגיש הצעה במשרדי העירייה ב-5 ימי החול בחול המועד סוכות בתאריכים 27.9-1.10?	בחול המועד העירייה סגורה לא ניתן להגיש.
.9	עמוד 2 ערבות מכרז	מסמך א׳	מכיוון שלא הוגדר תקציב למכרז, נודה לביטול הבקשה לערבות מכרז כל עוד הספק לא זכה והתקציב לא הוגדר, על כן נודה להבהרה מה הסיבה לדרישה זו?	הבקשה נדחית
.10	עמוד 2 הגשת ההצעות	מסמך א׳	נודה למחיקת בקשה זו. כמו כן, נודה לבחון את האפשרות להגשת המכרז באופן מקוון כמקובל היום.	הבקשה נדחית

	מסמך במסמכי המכרז	מספר סעיף	שאלה	תשובה
.11	עמוד 5	סעיף 3.3 א'	נבקש הבהרה האם הכוונה היא שלפחות אחד התחומים או יותר בוצע בקרב לקוחות המציע?	מובהר כי המציע נדרש להיות בעל ניסיון כמפורט בכל הסעיפים בתנאי הסף.
.12	עמוד 5 **תנאי סף**	סעיף 3.3 א' 6	נבקש לשנות כי ביצוע סקר תושבים (ללא המילה עיר וללא הסוגריים) או לחלופין ביצוע סקר תושבים בשטח גיאוגרפי העומד על כ 80- אלף תושבים	הבקשה נדחית.
.13	עמוד 5 **תנאי סף**	סעיף 3.3 ב'	נבקש לשנות את השנים: 2017 עד למועד הגשת המכרז	ניתן לקבל פרויקטים שבוצעו בשנת 2026. נוסח הסעיף יעודכן כמפורט להלן: "המשתתף ביצע בין השנים 2023-2026 לפחות 2 פרויקטים של לקוח סמוי בהיקף של לפחות 100 בדיקות שירות בכל פרויקט או 2 סקרי שביעות רצון בהיקף של לפחות 300 נשאלים בכל סקר עבור רשויות מקומיות ו/או משרדי ממשלה ו/או תאגידים עירוניים". מצ"ב מסמך הוכחות מעודכן.
.14	עמוד 5 **תנאי סף**	סעיף 3.3 ב'	נבקש לשנות את התנאי של לפחות 2 פרויקטים – ללפחות פרויקט אחד	הבקשה נדחית, נדרשים 2 פרויקטים או 2 סקרי שביעות רצון , כהוראות מפורט הסעיף.
.15	עמוד 53	iii- דרישות מתודולוגיות	השוואתית- לא תמיד יש גישה לנתונים אלה מכיוון שכל רשות וארגון שומרים על נתוניו בהתאם לחוק אבטחת המידע ושיקולם האישי האם לפרסם זאת או לא	הבקשה מתקבלת חלקית, מאחר ויש נתונים שכן ניתן להשוות (היכן שניתן).
.16	עמוד 54	ד.	הגדרה מה זה אירוע חריג מבחינת המזמין. כמו כן נבקש להוסיף משפט הסתייגות שאומר למעט מקרים שאינם יאפשרו זאת בשל מצב בטחוני לאומי.	אם יש תלונה של לקוח שהינה חריגה שעלתה בסקר עקב פגיעה בו לדוגמה. הציפייה שנקבל על כך דיווח בזמן האמור. ניתן להוסיף הסתייגות בשל מצב בטחוני לאומי.
.17	עמוד 54	ז. דוח לקוח סמוי	חשיפת מידע על הצד המוקלט, וזאת בשל העובדה שמדובר בספק חיצוני ולא ברשות עצמה, לכן נבקש להוסיף את המילים ככל שיתאפשר לסעיף זה	יתווסף לסעיף, כל האמור יהיה בהתאם לשיקול דעת העירייה ובכפוף להוראות כל דין.

בברכה,

עיריית בת ים

חתימת המציע _____

מסמך ב' 10
הוכחות תנאי הסף (מסמך מעודכן לאחר שאלות הבהרה)

לכבוד
עיריית בת - ים

ג.א.נ,

להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.3, המציע בעל ניסיון כמפורט להלן:

א. המשתתף בעל ניסיון מוכח של שלוש שנים לפחות, בין השנים 2020-2025:
1) בביצוע שירותי סקרי שביעות רצון
2) בביצוע שירותי לקוח סמוי ומחקרי שוק
3) במדידה ובהערכת שירות
4) במדידה של מגוון ערוצים: פרונטליים, טלפונים ודיגיטליים, לרבות שביעות רצון משירות בוטים, וואצאפ וככלל תקשורת כתובה
5) ביצוע מגוון של סוגי מדידה: סקרים טלפונים ודיגיטליים, קבוצות מיקוד
6) בביצוע סקר תושבים לעיר (כ- 165,00 תושבים בעיר)
7) איסוף ועיבוד נתוני הסקר והצגתם לרבות מתן המלצות לשיפור/שימור
עבור לפחות 2 רשויות מקומיות ו/או משרדי ממשלה ו/או תאגידים עירוניים.

שנים	שם מקבל השירות	פירוט השירות שניתן	שם ופרטי איש קשר אצל מקבל השירות כולל מס' טלפון אישי ליצירת קשר

ב. המשתתף ביצע בין השנים **2023-2026** לפחות 2 פרויקטים של לקוח סמוי בהיקף של לפחות 100 בדיקות שירות בכל פרויקט או 2 סקרי שביעות רצון בהיקף של לפחות 300 נשאלים בכל סקר עבור רשויות מקומיות ו/או משרדי ממשלה ו/או תאגידים עירוניים.

שנים	שם מקבל השירות	פירוט הפרויקט או סקר שביעות הרצון שבוצע	שם ופרטי איש קשר אצל מקבל השירות כולל מס' טלפון אישי ליצירת קשר

להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.4 :

א. המציע מעסיק באופן ישיר צוות מקצועי הכולל לפחות :
1) **מנהל פרויקט** אשר בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בין השנים 2023-2025 בניהול סקרים או פרויקטי לקוח סמוי.
2) **איש מחקר/סטטיסטיקה או ניתוח נתונים** אשר בעל ניסיון של שנתיים לפחות בין השנים 2024-2025 בניתוח תוצאות סקרים.

שם העובד	פירוט התפקיד	פירוט הניסיון

* יש לצרף קו"ח של כל העובדים המצוינים בטבלה לעיל.

להוכחת תנאי הסף הקבוע בסעיף 3.5 :

א. המציע מפעיל מערכת טכנולוגית לביצוע סקרים הכוללת :
1) מערכת סקרים דיגיטלית (אינטרנט / SMS / טאבלט).
2) מערכת סקרים טלפוניים.
3) מערכת לניהול והפקת דוחות וניתוח נתונים.

אנא פרט אודות המערכת שרשותך :

_____
_____
_____
_____
_____
_____

- **על סמך המידע שירשום המציע במסמך זה, העירייה רשאית לפנות למקבלי השירות השונים, לקבלת חוות דעתם על המציע.**
- **הניסיון שיפרט המציע במסמך זה ישמש את העירייה לקביעת מספר המקומות להן סיפק המציע שירותים למשך התקופה והזמן הקבועים בתנאי הסף.**
- **באחריות המציעים לציין פרטים ברורים של הנציגים וטלפון זמין ליצירת קשר עימם.**

_____ _____

תאריך **חתימת המציע**

<u>אישור</u>

אני הח"מ _____ עו"ד מ.ר. _____, בכתובת: _____, מאשר בזאת כי ביום _____ התייצב בפני: שם _____ ת.ז. _____ המציע במכרז מס' _____ של עיריית בת-ים, ולאחר שהזהרתיו שעליו להצהיר את האמת, חתם על מסמך זה בפני.

תאריך _____ _____ חתימת עו"ד