



מדינת ישראל  
משרד העלייה והקליטה

מכרז פומבי מס' 19/2016

**לביצוע מחקרים וסקרים עבור תכנית מחקר רב-שנתית**  
**של משרד העלייה והקליטה**

מועד אחרון להגשת הצעות:  
יום שני, 30.1.17 בשעה 12:00  
מקום: משרד העלייה והקליטה, ירושלים

=====

## פרק 1 - מנהלה

### 1. כללי

- א. משרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד") מעוניין בהפעלת תכנית מחקר רב-שנתית, אשר תסקור לאורך זמן את פעילותו של המשרד ואת מצב העלייה והקליטה בכלל בתחומים ונושאים שונים. התכנית נועדה לאפשר מבט רוחבי על מצב העלייה והקליטה, תוך מעקב רב-שנתי אחר מגמות והתפתחויות. התכנית נועדה לסייע לניטור ובקרה של פעילות המשרד ושותפיו לתהליכי העלייה והקליטה וכן לעדכון המדיניות בתחום בהתאם לממצאים.
- ב. המשרד מבקש בזאת לקבל הצעות לביצוע מחקרים באמצעות **סקרים טלפוניים וסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי בכל תחום** וזאת בקרב עולים ותושבים חוזרים בישראל וכן בקרב אוכלוסיות נוספות והכל על פי צרכי המשרד.
- כמו-כן, מתוכננים גם סקרים שהינם סקרי מעקב תקופתיים.
- הסקרים יבוצעו בשפה העברית וכן בשפות הזרות הבאות: רוסית, אנגלית, צרפתית, אמהרית וספרדית.
- ג. המשרד שומר לעצמו הזכות להוסיף לתכנית המחקר מחקרים נוספים במסגרת תנאי המכרז הקיים, וזאת על פי צרכי המשרד המשתנים. כמו-כן, שמורה למשרד הזכות לדרוש מהספק הזוכה עיבוד, ניתוח נתונים וכתובת דוחות מחקר על בסיס נתונים, אשר מצויים ברשות המשרד ויועברו לצורך זה לספק הזוכה.
- ד. המציע – גוף המספק שירותי מחקר באמצעות הסקרים כמפורט במפרט זה.
- ה. כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.

### 2. מהות ההתקשרות

- בכוונת המשרד לבחור ספק אחד, אשר יספק למשרד שירותי מחקר באמצעות סקרים טלפוניים וסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי (להלן: "השירותים").
- הגוף שיבחר יהיה אחראי על ביצוע הפעילויות והשירותים המפורטים במכרז זה והכל בהתאם להנחיות המשרד.

### 3. דרישות הסף להשתתפות במכרז

- רשאי להשתתף במכרז רק מציע העומד במועד האחרון שנקבע להגשת הצעות בתנאים המצטברים הבאים:
- א. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל כדין.
- ב. למציע ניסיון מוכח של חמש (5) שנים לפחות בביצוע סקרים טלפוניים במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, כאשר המציע ניהל וביצע במהלך תקופה זו, את הסקרים המפורטים להלן במצטבר:
- (1) לפחות 30 סקרים טלפוניים בכל אחת מהשנים האמורות (2012-2016).
- (2) לפחות 6 סקרים טלפוניים, אשר בוצעו בארץ באחת מהשפות הבאות: רוסית, ספרדית, אנגלית, צרפתית ואמהרית ובאמצעות מראיינים דוברי השפה ברמת שפת אם.
- עדיפות תינתן למציע בעל ניסיון זה בעבודה מול גופים ציבוריים ו/או ממשלתיים.

- ג. למציע מוקד ראיונות טלפוני הכולל חדר מתאים ולפחות שלושים (30) עמדות טלפון, מערכת ראיון ממוחשבת (CATI) ומערכות להקלטה דיגיטאלית של הראיונות.
- ד. המציע הכין והגיש במהלך 5 השנים האחרונות האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז דוחות מסכמים מפורטים הכוללים תוצאות ניתוחים סטטיסטיים של נתונים בליווי ניתוח מילולי של הממצאים עבור לפחות 30 סקרים כמותיים (סקרים טלפוניים, סקרים פנים אל פנים, סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי, סקרים באינטרנט, בדוא"ל וכדומה).
- ו. למציע יש גישה לתוכנת SPSS-PC וניסיון בשימוש בתוכנה זו וברשותו ניסיון של לפחות 3 שנים במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז בהכנת קבצים וארגונים ובביצוע עיבודים סטטיסטיים.
- ז. המציע ימציא ערבות של בנק ישראלי או של חברת ביטוח בעלת רישיון מבטח על פי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח התשמ"א-1981, אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים על סך 105,000 ₪ (מאה וחמישה אלף שקלים) לא כולל מע"מ ובתוקף עד ליום 30.4.17 (להלן: "ערבות הצעה"). נוסח הערבות יהיה זהה למובא במסמכי הגשת ההצעה המצ"ב כנספח י' למכרז זה.
- ח. למציע יכולת לספק את מכלול השירותים המפורטים בפרק 2 להלן.
- ט. הגשת הצעת מחיר על גבי הנספח המצורף למפרט המכרז והמסומן כנספח ו'.
- י. במידה והמציע הוא חברה או שותפות הצגת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידי הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידיים, שכתובתו: [Taagidim.justice.gov.il](http://Taagidim.justice.gov.il) בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".
- יא. על המציע להמציא את כל האישורים העדכניים והתקפים על ניהול ספרים, ורישום במע"מ ובמס הכנסה וכל אישור אחר הנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו – 1976 או אישור רו"ח על קיומם של הני"ל:
1. אישורים על ניהול ספרים.
  2. אישור על ניכוי מס במקור.

#### 4. תקופת ההתקשרות

- א. ההתקשרות עם הספק שייבחר (להלן: "הספק הזוכה") תהיה בהתאם לנוסח ההסכם, המצורף למפרט זה, כחלק בלתי נפרד ממנו, ומסומן **כנספח י"ד** (להלן: "ההסכם").
- ב. בכוונת המשרד כי ההתקשרות עם הספק הזוכה תיעשה בסמוך לאחר סיום הליכי המכרז ותהיה לתקופה של 5 שנים מיום החתימה על ההסכם (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- ג. יחד עם זאת ועל אף האמור בס"ק ב' לעיל, יובהר כי ככל ולא ניתן יהיה לערוך את ההסכם לתקופה של 5 שנים, ייערך ההסכם לשנה אחת ולמשרד תהא שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בס"ק ב' לעיל, לתקופה, או לתקופות נוספות, של עד שנה אחת בכל פעם, אשר ביחד לא יעלו על תקופה מצטברת של 5 שנים בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד, למגבלות חוק התקציב ולאישור ועדת המכרזים של המשרד.
- ד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי בשל העדר תקציב או מכל סיבה אחרת לבצע התקשרויות המשך לתקופות הקצרות משנה.
- ה. הספק מחויב לספק את השירותים, ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך כל תקופות ההתקשרות המוארכות.

1. על אף האמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה מכל סיבה שהיא, לפני תום ההתקשרות, על ידי מתן הודעה בכתב לספק הזוכה 45 (ארבעים וחמישה) יום קודם למועד שנקבע על ידו לסיום ההתקשרות.  
יודגש כי לא תשמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הזוכה במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך תקופת ההתקשרות הראשונית או לאחריה.

## 5. מנהלה

- א. ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של המשרד בכתובת [www.moia.gov.il](http://www.moia.gov.il) בתפריט ראשי בנושא "מכרזים". מי שמבקש להשתתף במכרז יוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המשרד.
- ב. לצורך קבלת תשובות לשאלות הבהרה וכל הודעה אחרת בנוגע למכרז, יש להעביר לדוא"ל [vmichrazim@moia.gov.il](mailto:vmichrazim@moia.gov.il) עד ליום 10.1.17 טופס רישום להשתתפות במכרז בנוסח נספח א' למכרז. מציע שלא יעביר טופס זה יהיה מנוע מלטעון כל טענה לפיה לא קיבל הודעות מטעם המשרד בנוגע למכרז, לרבות מענה לשאלות הבהרה, אלא אם כן, פנה למשרד בשאלת הבהרה.
- ג. נציגת המשרד, אליה יש להפנות את כל השאלות והבירורים ביחס למכרז זה, היא גבי אתי גיובני, מ"מ מרכזת ועדת המכרזים. את שאלות הבהרה יש להפנות באמצעות הדוא"ל בלבד, לכתובת המופיעה בסעיף ב' שלעיל, תוך פירוט השאלה, פרטי השואל וכתובת דוא"ל למענה. פניות בכל דרך אחרת לא יענו.
- ד. את שאלות הבהרה יש להעביר עד לא יאחר מיום 10.1.17. שאלות שיתקבלו לאחר מועד זה לא יענו. תשובות לשאלות הבהרה שיגיעו מכל הנרשמים להשתתפות במכרז עד למועד זה ישלחו לכל הנרשמים במרוכז, תוך עילום שם השואל באמצעות דוא"ל וכן יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד.
- ה. את ההצעות יש למסור במעטפה סגורה, בארבעה עותקים, לתיבת המכרזים של המשרד, הנמצאת במשרד הראשי של המשרד, ברח' קפלן 2 הקריה, ירושלים ליד חדר מס' 304 (בקומת הכניסה). בתוך המעטפה יש להפריד בין הצעת המחיר ליתר ההצעה, כך שהצעת המחיר תהיה במעטפה נפרדת על גביה יהיה כתוב "הצעת מחיר". על המעטפה יש לציין: "משרד העלייה והקליטה - מכרז מספר 19/2016" בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר. כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בחתימה וחותמת המציע (כשהמציע תאגיד - מורשי החתימה).
- ו. תשומת לב המציעים מופנית לכך, כי הכניסה למשרד כרוכה בבידוק בטחוני.
- ז. אין לשלוח הצעות בדואר או בדרך אחרת.

**מועד אחרון למסירת ההצעות הוא יום שני, 30.1.17 בשעה 12:00.**  
**הצעה שתוגש לאחר מועד זה לא תתקבל ולא תובא לדין.**

## 6. אופן מילוי ההצעה

- א. על המציע להגיש את הצעתו בחוברת המכרז המקורית בלבד ולמלא בה את טופס ההצעה בנספח ב' וכל יתר הנספחים, בהם הוא נדרש למלא פרטים ולחתום במקומות המיועדים לכך בחתימה מלאה של המוסמכים לכך מטעמו.
- ב. המציע יחתום בחותמת המציע וחתימת בעלי זכות החתימה, על כל דף ממסמכי המכרז.
- ג. המציע ימלא את המסמכים אך ורק במקומות הנדרשים למילוי על ידי המציע. אסור בתכלית האיסור להוסיף או לשנות מהכתוב במסמכי המכרז. אין לבצע מחיקות בנוסח מסמכי המכרז, ואין להוסיף עליהם, אלא ככל שהדבר נדרש או הותר במפורש במסמכי המכרז.

ד. כל מחיקה של פרטים שמולאו על ידי המציע, בשגגה, תיעשה על ידי מתיחת קו על פני הפרט השגוי, ורישום הפרט הנכון בצדו, וליד התיקון, תוטבע חותמת התאגיד וחתימת מסמכי החתימה בו. אין לבצע מחיקות או תיקונים באמצעות "טיפקס".

ה. למען הסר ספק מובהר בזה, כי כל השמטה, מחיקה, שינוי או תוספת אשר ייעשו במסמכי המכרז או באיזה מהם, או כל הסתייגות, או התניה מסוג כלשהו, בין על ידי תוספת במסמכי המכרז או במכתב לוואי, או בכל דרך אחרת, וכן מילוי שלא בהתאם לכללים המפורטים בסעיף זה לעיל, עלולים לגרום לפסילת ההצעה והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

ו. על אף האמור בסעיף זה לעיל, ועדת המכרזים רשאית שלא לפסול הצעה שמולאה בסטייה מההוראות המפורטות בסעיף זה לעיל, אם שוכנעה - כי על אף הסטייה - ההצעה תואמת את דרישות המכרז, היא ברורה וחד-משמעית וכי הסטייה כאמור נעשתה בתום לב.

## **7. מסמכים שיש לצרף להצעה**

א. על המציע לצרף להצעתו מסמכים כדלקמן :

- (1) **נספח א'** – טופס רישום להשתתפות במכרז ;
- (2) **נספח ב'** – הצהרת המציע והתחייבות לעמידה בתנאי המכרז, כשהוא מלא וחתום כנדרש ;
- (3) אישור בדבר ניהול פנקסים בנוסח המצ"ב **כנספח ג'** ;
- (4) אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התש"ו-1976 (להלן: "חוק העסקאות"), בנוסח המצ"ב **כנספח ד'** ;
- (5) אישור זיהוי בעלים וזכויות חתימה בנוסח המצ"ב **כנספח ה'** ;
- (6) אישור תקף על היות המציע תאגיד ;
- (7) פרטים מלאים על זהות תאגיד המציע, תעודת רישום התאגיד כדין, תדפיס עדכני מן המרשם בו רשום התאגיד (רשם החברות/השותפויות).
- (8) הצעת המחיר על גבי הטופס המצ"ב **כנספח ו'** ;
- (9) תשקיף למשתתף על גבי הנוסח המצורף **כנספח ז'** ;
- (10) **דוח מפורט לדוגמה (ניתוח מילולי של הממצאים+מסקנות, המסכם סקר טלפוני או סקר באמצעות שאלונים למילוי עצמי) שהכין המציע במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז ;**
- (11) תצהיר בדבר קיום הוראות הדין לגבי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום, כנדרש על פי **נספח ח'** ;
- (12) התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים על גבי הטופס המצ"ב **כנספח ט'** ;
- (13) נוסח ערבות הצעה בנוסח המצ"ב **כנספח י'** ;
- (14) כתב התחייבות לשמירת סודיות וכתב התחייבות לשמירת סודיות ובטחון בהתאם לנוסח המצ"ב **כנספח י"א** ;
- (15) תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים בנוסח המצ"ב **כנספח י"ב** ;
- (16) תצהיר בדבר אי תיאום הצעות למכרז בנוסח המצ"ב **כנספח י"ג** ;
- (17) תשובות המשרד לשאלות הבהרה והודעות עדכון שיישלחו למציעים על ידי המשרד – אם וככל שיהיו כאלה – כשהן חתומות על ידי המציע לאישור כי הללו אכן התקבלו על ידו, הובנו, ונלקחו בחשבון בעת הכנת ההצעה ;

(18) כל יתר המסמכים והאישורים המפורטים במסמכי המכרז ;

ב. על המציע לעמוד בכל הדרישות דלעיל, ולצרף את כל הצירופים, כמפורט במסמכי המכרז על נספחיהם וצירופותיהם. בהיעדר צירוף כאמור רשאי המשרד שלא לשקול את ההצעה, או לפי שיקול דעתו והפסיקה בנושא, לבקש השלמת מסמכים.

ג. המציע רשאי, אך לא חייב, לצרף להצעתו מסמכים כדלקמן :

(1) מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר.

בפסקה זו – משמעות כל המונחים, לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

(2) המציע רשאי להגיש, בנוסף לכל המסמכים אותם הוא נדרש לצרף לפי מסמכי המכרז, כל חומר העשוי להיות רלוונטי לדעתו, לשם הוכחה כי הוא עומד בדרישות של המכרז. בשום מקרה אין לצרף מסמכים הכוללים הסתייגויות, שינויים, תוספות או גרועות מנוסח ההצעה, כמפורט במסמכי המכרז.

## 8. ההצעה – של המציע לבדו

א. ההצעה תוגש בשם המציע בלבד, וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים או אנשים אחרים המגישים הצעות למכרז זה. כמו כן, לא יהיו המציעים רשאים להעסיק מי מהמציעים האחרים ו/או תאגיד שבשליטתם ו/או תאגיד השולט באחד מהמציעים האחרים בביצוע אי-אילו מההתחייבויות נשוא מכרז זה.

ב. אין להגיש הצעה משותפת של מספר תאגידים או גופים אחדים. הצעה תוגש על ידי מציע אחד ובשמו בלבד.

ג. על המציע עצמו לעמוד באופן מלא בכל הדרישות המקדמיות המפורטות במסמכי המכרז.

ד. עמידת המציע בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז תיבחן אך ורק על-פי נתוני אותו מציע, כאישיות משפטית נפרדת. זאת לעניין תנאי מוקדם הדורש ניסיון מוכח בביצוע עבודות ו/או שירותים דומים בסוגם ובהיקפם לעבודות ו/או לשירותים נושא המכרז, כפי שפורט בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז, על המציע להוכיח כי עד מועד הגשת ההצעה השלים ביצועם של עבודות ו/או שירותים במספר הנדרש בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז.

## 9. תוקף ההצעה

א. כל הצעה תעמוד בתוקפה ותהיה בלתי חוזרת, על כל פרטיה, מרכיביה ונספחיה, ותחייב את מגישה למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. המשרד אינו מתחייב לדון בהצעות ולהחליט ביניהן לפני תום תוקפן. פג או עמד לפוג תוקפן של ההצעות וטרם ניתנה הודעה בדבר זכייתו של איזה מהמציעים, תמשיך ההצעה לעמוד בתוקפה לתקופה של 90 יום נוספים וזאת כל עוד לא בוטלה על ידי המציע בהודעה בכתב למשרד. ביטול ההצעה יהיה בתוקף רק מהמועד בו התקבלה הודעה בכתב כאמור.

ב. במקרה שבתקופה בה ההצעה היא בלתי חוזרת יחזור בו המציע מהצעתו ו/או יסרב למלא ו/או שלא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה או לאיזה ממסמכי המכרז ו/או ינהג שלא בדרך מקובלת או בתום לב, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את החוזה אם נחתם

ולתקשר עם כל אדם ככל שימצא לנכון. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או זכות אחרת העומדים למשרד כלפי מציע כאמור לפי כל דין.

#### **10. הבהרות ושינויים במסמכי המכרז מטעם המשרד**

- א. המשרד רשאי בכל עת לפני המועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס שינויים במסמכי המכרז. כל שינוי יהיה בכתב ויובא לידיעת כל הנרשמים למכרז על ידי משלוח מסמכי השינוי באמצעות דוא"ל לפי הפרטים שמסרו בעת ההרשמה להשתתפות במכרז, ויהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.
- ב. תשובות, הבהרות והודעות שינוי שישלחו למשתתפים (אם ישלחו), יצורפו על ידם להצעתם, כשהן חתומות על ידם וזאת לאישור כי הללו אכן התקבלו על ידם, הובנו, ונלקחו בחשבון בעת הכנת ההצעות. תשובות, הבהרות והודעות שינוי כאמור יהיו חלק בלתי נפרד מהצעת המציע.

#### **11. הצהרות המציע**

- א. עם הגשת הצעתו למכרז, ובנוסף לכל הצהרה או התחייבות אחרת הכלולים במסמכי המכרז, מצהיר המציע ו/או מתחייב בהתאם לאמור בנספח ב'. עצם הגשת ההצעה על ידי מציע כמוה כאישור והתחייבות מצדו לכל המפורט בנספח ב', בין אם חתם על נספח זה ובין אם לאו.
- ב. התברר למשרד, בין באמצעות המציע ובין בדרך אחרת, כי הצהרה מהצהרות המציע או מצג אחר שהציג המציע כלפי המשרד במסגרת הצעתו, אינם נכונים, מלאים או מדויקים, רשאי המשרד לפסול את ההצעה, ואם בחר בה כהצעה הזוכה – לבטל את הזכייה.
- ג. במקרה האמור בסעיף קטן ב' לעיל, ישא המציע באחריות לכל נזק שייגרם למשרד – אם ייגרם כתוצאה מכך.

#### **12. עדכון פרטים, מסירת פרטים נוספים ובירורי המשרד**

- א. המשרד יהא רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מן המציע פרטים, מסמכים וכל מידע אחר הנראה לו נחוץ לשם בחינת הצעתו, לרבות השלמת מידע חסר, הבהרות וכל מידע אחר או נוסף הנראים לו דרושים לפי שיקול דעתו הבלעדי, והמציע מתחייב להמציא למשרד, מיד עם דרישתו, את המידע הנדרש וזאת בין היתר לצורך עמידתו של המציע בתנאי הסף שפורטו לעיל. מבלי לגרוע מהאמור לעיל:
- ב. המשרד רשאי, על פי שיקול דעתו, לדרוש ממציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו, או של בעלי עניין בו, שיטת התמחור / ניתוח המחירים לפיהם תימחר את הצעתו, וכן כל מידע אחר שלדעתו יש עניין בגילוי. מציע אשר נמנע מלמסור את המידע הדרוש במועד שקבע לכך המשרד, או מסר מידע לא נכון – רשאי המשרד שלא לדון עוד בהצעתו או לפסלה.
- ג. נציגי המשרד יהיו רשאים לבקר במשרדי המציע ו/או לפנות לממליצים או ללקוחות אחרים של המציע לשם קבלת חוות דעת אודותיו. כן יהא המשרד רשאי לפנות ולקבל חוות דעת, נתונים ופרטים אחרים אודות המציע מגורמים שלישיים, לפי שיקול דעתו, לרבות חוות דעת אודות מצבו הכלכלי של המציע וכיוצא באלה.
- ד. מבלי לגרוע ממחויבות המציע בהצעתו, חייב המציע לעדכן את המשרד ללא דיחוי לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר למשרד, בפרק הזמן שיחלוף מעת הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז, ואם נקבע כזוכה – עד לחתימה על ההסכם.

### 13. עיון בהצעה הזוכה

- א. בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993, עומדת למציעים, שלא זכו במכרז, הזכות לעיין בתוך 30 יום ממועד קבלת הודעה על תוצאות ההחלטה הסופית של ועדת המכרזים, בהצעה הזוכה, וכן בהחלטה הסופית של ועדת המכרזים ובנימוקיה, למעט בחלקים של ההחלטה או ההצעה וכן חוות דעת משפטיות, אשר בהם לא תתיר ועדת המכרזים לעיין, מהנימוקים המפורטים בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- ב. על המציעים לציין במפורש ומראש אלו סעיפים בהצעתם הם מבקשים שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים, מטעמי סוד מקצועי או מסחרי. מציע שלא יציין סעיפים כאלה, יראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. מובהר בזאת, כי ההחלטה האם חלק כלשהו בהצעת המציע הזוכה יהיה חסוי, תהיה נתונה אך ורק לוועדת המכרזים של המשרד.
- ג. מובהר בזאת, כי כל נושא שמציע סימן כנושא שהוא מבקש להטיל עליו חיסיון, יהיה חסוי גם ביתר ההצעות, ככל שועדת המכרזים תקבל את טענת החיסיון.
- ד. עלותה של ההצעה הזוכה תהיה פתוחה בפני כל המציעים, בכל מקרה.

### 14. אחריות

- א. מבלי לגרוע מהוראות כל דין, המשרד ומי מטעמו, לא ישאו בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת המכרז ו/או בקשר למכרז.
- ב. בכל מקרה, לא יהיה המציע זכאי לפיצוי כלשהו או להחזר הוצאות כלשהן בקשר עם השתתפותו במכרז, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו, בין אם נבחר זוכה במכרז ובין אם בוטל המכרז מכל סיבה שהיא, אלא אם ובמידה שנאמר במפורש אחרת במסמכי מכרז זה.

### 15. אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה ושלבי בדיקת ההצעות

- א. המשרד יבחר את הזוכה/ים, אשר יעמדו בתנאי הסף ויצרפו את כל המסמכים הנדרשים, לפי אמות המידה הבאות:
- ההצעה הזוכה היא ההצעה שתקבל את הציון המיטבי המשוקלל הגבוה ביותר מבין כל ההצעות, כאשר מימד העלות יקבל משקל של 40% ומימד התועלת (איכות) יקבל משקל של 60%.
- ב. הליך בחירת הזוכים מורכב מארבעה שלבים:

#### 1. שלב ראשון

- בשלב הראשון יפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון שנקבע למסירת ההצעות, ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות:
- הצעה שלא תעמוד באחד התנאים המוקדמים, תפסל על הסף.
- כל הצעה שתעמוד בתנאים המוקדמים, תעבור לשלב שני.

שלב זה נועד לבחינת איכות ההצעות של המציעים השונים ומתן ניקוד בגין איכות לכל אחד מהמציעים, וזאת בהתאם לאמות המידה ולמשקולות המפורטים להלן.

הניקוד בהתייחס לחלק מהקריטריונים המוצגים בטבלא שמטה יינתן על בסיס התצהירים המופיעים בנספח ז' אשר המציע נדרש למלא את כל הפרטים הנדרשים בהם.

מרכיב האיכות – 60% כמפורט להלן:

משקל מקסימלי	תבחינים	אמת מידה
20%	<p><b>איכות העבודה של הגוף המציע תקבע בהסתמך על דוח מפורט לדוגמא</b> (הכולל ניתוח מילולי של הממצאים+מסקנות) שהכין המציע, המסכם סקר טלפוני או שאלון למילוי עצמי שביצע במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.</p> <p><b>(דוח לדוגמא זה, יוגש עם יתר מסמכי ההצעה)</b></p> <p>בחינת איכות עבודת המציע תבוצע על פי הפרמטרים הבאים:</p> <p><b>א. מערך ושיטת מחקר</b>- מורכבות המחקר על מטרותיו, מערך ושיטת המחקר, מורכבות איתור מרואיינים, היקף הנושאים והפרמטרים הכלולים בדוחות - <b>עד 4 נקודות</b>.</p> <p><b>ב. סוגי עיבודים סטטיסטיים</b> (יתרון ינתן לעיבודים שהם מעבר לעיבודים סטנדרטיים של התפלגות באחוזים, ממוצעים וכד'), איכות הניתוח המילולי של הממצאים, אופן הצגת הממצאים בטבלאות ובגרפים בדוח- <b>עד 8 נקודות</b>.</p> <p><b>ג. איכות פרק סיכום/תמצית המחקר, ואיכות המסקנות וההמלצות</b> האופרטיביות שבדוחות - <b>עד 8 נקודות</b> (יתרון יינתן לדוח הכולל תמצית עם מסקנות בתחילת הדוח).</p>	<p><b>איכות העבודה והיכולת המקצועית של הגוף המציע</b></p>
57%	<p><b>מספר הסקרים הטלפוניים שביצע המציע</b> במהלך 5 השנים האחרונות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 150-400 סקרים - 3 נקודות.</li> <li>• 401-800 סקרים- 5 נקודות.</li> <li>• 801-1,100 סקרים- 8 נקודות.</li> <li>• 1,101 סקרים ויותר- <b>10 נקודות</b>.</li> </ul> <p>מספר הסקרים הטלפוניים שביצע המציע במהלך 5 השנים האחרונות עבור <b>גופים ציבוריים ו/או ממשלתיים</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• עד 80 סקרים - 3 נקודות.</li> </ul>	<p><b>ניסיון המציע בעריכת סקרים טלפוניים ו/או שאלונים למילוי עצמי במהלך חמש (5) השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז</b></p>

משקל מקסימלי	תבחינים	אמת מידה
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 81-200 סקרים-4 נקודות.</li> <li>• 201 סקרים ויותר- 6 נקודות.</li> </ul> <p><b>מספר הסקרים הטלפוניים שביצע המציע בארץ בשפות זרות* (רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, ו/או אמהרית), במהלך 5 השנים האחרונות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7-15 סקרים - 4 נקודות.</li> <li>• 16-24 סקרים-8 נקודות.</li> <li>• 25 סקרים ויותר- 14 נקודות.</li> </ul> <p><b>מספר השפות הזרות* (רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, ו/או אמהרית) בהן ביצע המציע סקרים במהלך 5 השנים האחרונות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 שפות זרות מתוך השפות הנ"ל – 4 נקודות.</li> <li>• 3 שפות זרות מתוך השפות הנ"ל – 8 נקודות.</li> <li>• 4 שפות זרות ויותר מתוך השפות הנ"ל- 14 נקודות.</li> </ul> <p><b>מציע בעל ניסיון בביצוע סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי במהלך 5 השנים האחרונות, יקבל ניקוד של 3 נקודות.</b></p> <p><b>מספר הסקרים הטלפוניים או הסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי שביצע המציע במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון לקבלת הצעות למכרז, אשר עונים על 2 התנאים המצטברים הבאים:</b></p> <p>(1) מדגם כל סקר הינו של 1,000 מרואיינים ומעלה.  (2) השאלון כלל 25 שאלות תוכן ומעלה לכל נשאל (לא כולל נתונים סוציו-דמוגרפיים).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• עד 12 סקרים- 5 נקודות.</li> <li>• בין 13 סקרים ל-25 סקרים - 7 נקודות.</li> <li>• 26 סקרים ויותר- 10 נקודות.</li> </ul>	
8%	<p>מספר הדוחות המסכמים שהכין המציע עבור סקרים כמותיים כנדרש בסעיף 3(ד) לתנאי הסף:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 31-100 דוחות מסכמים- 3 נקודות.</li> <li>• 101-200 דוחות מסכמים- 6 נקודות.</li> <li>• 201 דוחות מסכמים ויותר- 8 נקודות.</li> </ul>	<p><b>ניסיון המציע בהכנת דוחות מסכמים עבור סקרים כמותיים כנדרש בסעיף 3(ד) לתנאי הסף במהלך חמש (5) השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז</b></p>
15%	<p>המציע נדרש להגיש באמצעות נספח ז' שמות של ממליצים מטעם לקוחות עבורם ביצע סקרים טלפוניים או סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי ב-5 השנים האחרונות. על המציע לציין בהצעתו פרטי</p>	<p><b>המלצות ושביעות רצון מביצוע התקשרויות קודמות</b></p>

משקל מקסימלי	תבחינים	אמת מידה
	<p>התקשרות של לפחות 5 מקבלי שירות מטעמו.</p> <p>לכל המלצה <u>שתינתן בכתב ו/או בע"פ</u> יינתן ניקוד של עד 3 נקודות בהתאם להתרשמות ועדת המכרזים ועד לסה"כ של <b>15 נקודות</b>.</p> <p>ויובהר-</p> <p>א. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לאנשי הקשר/ממליצים המפורטים בנספח ז' (כולם או חלקם), וכן לכל גורם אחר שקיבל שירותים מהמזיע לרבות המשרד עצמו, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו.</p> <p>ב. בבחינת חוות הדעת וההמלצות יבדקו פרמטרים כמו: שביעות רצון מאיכות ומקצועיות העבודה המחקרית, אמינות הנתונים שהמזיע מספק שביעות רצון מאיכות המסקנות, ההמלצות האופרטיביות, היעוץ השוטף במסגרת ביצוע המחקר, עמידה בלוחות זמנים, זמינות המזיע והחוקר, גמישות לצרכים דחופים ולשינויים, השירות השוטף הכללי שמספק המזיע וכדומה.</p>	
100%		

\* **סקר בשפה זרה לעניין ניקוד האיכות הינו סקר אשר כלל למעלה מ-10 שאלות לכל נשאל ורואיינו בו לפחות 70 מרואיינים בכל שפה.**

\* **מקבלי ציון 70 ומעלה (מתוך ה-100 הנ"ל) יעברו לשלב השלישי. במידה ואף מציע לא יקבל את הניקוד המינימאלי של 70 נקודות ועדת המכרזים של המשרד רשאית לקבוע כי ציון המינימום יהיה 60.**

\* **יובהר ויודגש כי לגבי כל אמת מידה המפורטת בטבלה לעיל אשר רלוונטית לניסיונו של המזיע במתן השירותים נשוא מכרז זה (ניסיון, לרבות מספר הסקרים שביצע, נסיון מול גופים ציבוריים ומשרדי ממשלה, השפות בהן בוצעו הסקרים, מספר המדגמים וכדומה), יפחית המשרד ניקוד למזיע בגין ניסיון עבר שלילי וזאת עד למחצית הניקוד בכל אמת מידה. הדבר ייעשה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד ובהתאם למסמכים ו/או המידע שברשותו.**

### 3. שלב שלישי

בשלב זה ייפתחו מעטפות הצעות המחיר של המזיעים שעברו את השלב הראשון והשני, וישוקלל ציון המחיר. כל המזיעים שהגיעו לשלב זה יקבלו ציון בגין מרכיבי המחיר שהציעו. ציון המחיר ייקבע כדלקמן:

- ההצעה, אשר המחיר המוצע המשוקלל/שיעור ההנחה שלה יהיה הזול ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה/ שיעור ההנחה שלה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

- שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר, שיחושב ע"י חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100.

#### 4. שלב רביעי

לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 40% מחיר ו- 60% איכות. ההצעות יזורגו בהתאם לציון המשוקלל. ההצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר, תבחר כהצעה הזוכה.

במקרה של ציון משוקלל זהה לשני מציעים שהשיגו את התוצאה הגבוהה ביותר, תיבחר ההצעה של עסק שבשליטת אישה, כאמור בסעיף 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: "החוק"). לצורך כך על עוסק כאמור לצרף במסגרת הצעתו, אישור ותצהיר, על-פי הנדרש בחוק.

#### 16. זכויות המשרד

א. המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הטוב ביותר, או כל הצעה שהיא, בשלמותה או חלקים ממנה.

ב. המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו:

1. לבטל מכרז זה או לפרסם מכרז חדש או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו.

2. לא להתחשב בכלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר או האיכות, או שאין בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כראוי.

3. למשרד נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת מכרזים, התשנ"ג – 1993.

4. לזמן לראיון מי מהמציעים, שימצא לנכון, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

5. לשקול את אופן ביצוע התחייבויות המציע כלפי המשרד במסגרת התקשרויות קודמת ביניהם, לו היו כאלה. המשרד רשאי לקחת בחשבון כאחד מהשיקולים המכריעים, את אופן ביצוע התחייבויות המציע, לרבות עמידה בלוח זמנים, איכות העבודות ורמת השירות. יובהר, כי המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעת מציע כהצעה המתאימה ביותר, אם אותו מציע הפר הפרה מכל סוג שהוא, התחייבויות חוזיות קודמות שהיו לו כלפי המשרד, במהלך עשר השנים האחרונות, זאת אף אם הצעה זו תהא הטובה ביותר.

ג. המשרד רואה בהגשת ההצעה על-ידי המציע התחייבות מצדו לבצע גם חלק מן העבודה, לפי המחיר שנקבע בהצעתו של המציע לגבי אותו חלק והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

ד. הצעה הכוללת פרטי מחירים שאינם סבירים (גבוהים או נמוכים באופן בלתי סביר) בהתייחס לאומדן העצמי של המשרד (אם הוכן כזה) ו/או בהתייחס למחירי השוק באותה עת, עשויה שלא להיחשב כהצעה המתאימה ביותר, אף אם ציונה המשוקלל יהא הגבוה ביותר מבין כל ההצעות שהוגשו.

ה. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל מקרה בו יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות או מחירים ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.

ו. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעת מציע שהוא או נושא משרה בו הורשעו בעבירה מסוג עוון או פשע בשבע השנים האחרונות או שמתנהלים נגדו הליכים בשל עבירה כאמור, בשל מהותה, חומרתה או נסיבותיה של העבירה.

ז. המשרד רשאי לקבל שתי הצעות או יותר ולפצל את אספקת השירותים בין המציעים על-פי שיקול דעתו.

ח. במקרה בו שתי הצעות או יותר תקבלנה ציון משוקלל זהה, ההצעה הכוללת את הצעת המחיר הזולה ביותר היא שתבחר כהצעה הזוכה, אלא אם כן קיים פער משמעותי בין ציון האיכות שקיבלו ההצעות ואז תבחר ההצעה הזוכה בהתאם לשיקול הדעת של ועדת המכרזים במשרד.

## 17. הודעה על הזכייה והתקשרות בין הזוכה למשרד

- א. המשרד יודיע למציע אשר הצעתו זכתה במכרז על קבלת הצעתו וכן ימסור לזוכה הסכם לחתימה, בנוסח המצורף למפרט זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח י"ד.
- ב. תנאי לתחילת מתן השירותים הוא חתימה על הסכם התקשרות כנדרש בס"ק א' שלעיל. המציע הזוכה יידרש להמציא למשרד במועד חתימת הסכם ההתקשרות ערבות ביצוע בנוסח המצ"ב **כנספח ד' להסכם** וכן לחתום ולהחתים את כל המועסקים על ידו בביצוע השירותים נשוא מכרז זה על טפסי הצהרת הסודיות, בנוסח המצורף כנספח י"א.
- ג. במקרה שהמציע הזוכה לא יחתום על הסכם עם המשרד, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את זכייתו במכרז.
- ד. המשרד רשאי להכריז על המציע שהצעתו תזכה בניקוד השני בטיבו בשלב בדיקת ההצעות כ"זוכה שני".
- ה. במידה והמשרד יחליט להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז בשל אי שביעות רצון מתפקודו, רשאי המשרד, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובתוך תקופה של חצי שנה ממועד החלטתו להתקשר עם ה"זוכה השני" מבין המציעים. במידה ויחליט המשרד לעשות כן מתחייב "הזוכה השני" לחתום על חוזה ההתקשרות תוך 14 יום ממועד ההודעה על כך.
- ו. כל הכללים והתנאים המפורטים במכרז זה, המחייבים את הזוכה, יחייבו גם את ה"זוכה השני" במידה ויידרש לחתום על החוזה, לרבות, הפקדת ערבות ביצוע כנדרש וכיו"ב.
- ז. המשרד יהיה רשאי לבחור גם ב"זוכה שלישי" לכל מקרה שחוזה ההתקשרות עם אחד הזוכים או עם ה"זוכה השני" לא יצא לפועל מכל סיבה שהיא. ה"זוכה השלישי" יעמוד בדרישות המפורטות בסעיף ב' לעיל.

## 18. ערבות ביצוע

- א. לשם הבטחת ביצוע התחייבויותיו במסגרת ההסכם שיחתם עמו, יידרש **הספק הזוכה במכרז** להמציא במעמד חתימת ההסכם וכתנאי לתוקפו, כתב ערבות של בנק ישראלי או של חברת ביטוח בעלת רישיון מבטח על פי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981, **מקורי, צמוד למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנה וניתן לחילוט** בהודעה בכתב של 7 ימים מראש. ערבות הביצוע תהיה בשיעור של 5% משווי ההתקשרות לשנה (כולל מע"מ). נוסח הערבות יהיה זהה למובא לנספח להסכם המצ"ב למכרז זה. שם המבקש בערבות הביצוע יהיה שם הספק הזוכה.
- ב. ערבות הביצוע תעמוד בתוקף החל ממועד חתימת ההסכם על-ידי המשרד ובמשך כל תקופת ההתקשרות ועד לתום תקופה של 3 (שלושה) חודשים ממועד סיום ההתקשרות. הספק הזוכה יאריך את תוקפה של ערבות הביצוע, במידת הצורך, ובכל מקרה על פי דרישת המשרד, וזאת לא יאוחר מאשר 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה לפני פקיעתה. לא עשה כן, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות.
- ג. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו, אם הספק הזוכה יפר תנאי מתנאי ההסכם, וכן בכל מקרה בו רשאי המשרד על פי ההסכם לגבות תשלום, פיצוי או שיפוי מהספק הזוכה, ולאחר שנתן לספק הזוכה הודעה מראש של 15 (חמישה עשר) ימים.
- ד. חילט המשרד את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא הספק הזוכה למשרד ערבות חדשה לתקופה, בסכום ובתנאים זהים לערבות המקורית, תוך 15 (חמישה עשר) ימים מיום חילוט של הערבות.

- ה. במתן ערבות הביצוע או בחילוטה אין כדי לגרוע מהתחייבותיו של הספק הזוכה או מזכויותיו של המשרד או מסעדים אחרים הנתונים לו, על פי ההסכם ועל פי דין.
- ו. כל ההוצאות הכרוכות בערבות הביצוע, לרבות הוצאתה, הארכת תוקפה, גבייתה או חידושה, יחולו על הספק הזוכה.

#### **19. ביטול המכרז**

- א. המשרד רשאי לצמצם את היקף המכרז או לבטלו או לבטל חלקים ממנו, או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יחרגו בעלויות מתחום הציפיות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים או כתוצאה מעיכובים מינהליים, אישור רשויות, בעיות תקציב וכיוצא באלה.
- ב. כאמור, אין המשרד מתחייב לבחור זוכה במכרז.
- ג. במקרה שבו יבוטל המכרז, בין מסיבות התלויות במציעים ובין מסיבות התלויות במשרד בלבד, לא יהיו זכאים המציעים לפיצוי כלשהו מאת המשרד.

#### **20. סודיות, שימוש לא פוגעני, הגנת הפרטיות**

- א. הספק הזוכה במכרז מתחייב לציית לכל הוראות המשרד בנוגע לשמירת סודיות ופרטיות.
- ב. הספק הזוכה במכרז מתחייב כי לא יעשה שימוש בזכויות ובחומרים נשוא מכרז זה באופן שיפגע בפעילות המשרד בתחום קליטת העלייה.
- ג. הספק הזוכה במכרז מתחייב כי בביצוע השירותים נשוא מכרז זה יפעל תוך שמירה על כבודם של כל המעורבים בתוצרים ובהתאם להוראות כל דין לרבות חוק הגנת הפרטיות.

#### **21. שונות**

- מובהר בזאת, כי כל מסמכי המכרז הם רכושו של המשרד, והם נמסרים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה. למציעים לא תהיינה כל זכויות במסמכי המכרז והם לא יהיו זכאים להעבירם לאחר או לעשות בהם שימוש כלשהו, אלא לצורכי הכנת והגשת הצעתם למכרז.

#### **22. פתובות והודעות**

לצורך מכרז זה:

- א. מציע במכרז יציין את כתובתו לצורך קבלת הודעות בכל הקשור במכרז ואת שמו, מספר הטלפון, מספר הפקסימיליה וכתובת דוא"ל של נציג המציע לעניין מכרז זה. מידע זה יימסר לנציג המשרד בעת ההרשמה להשתתפות במכרז.
- ב. המשרד ינהל את המגעים בקשר למכרז זה עם הנציג שיצוין על ידי המציע. על הנציג להיות זמין להשגה בשעות העבודה המקובלות, החל ממועד פרסומו של מכרז זה, ועד לתום תקופת תוקפה של ההצעה על פיו. לא היה נציג המציע זמין כאמור, יהא המשרד פטור מחובת ההודעה והאחריות המלאה במקרה של אי מסירת הודעה למציע תהא של המציע בלבד.
- ג. הודעות תישלחנה בדואר, בפקסימיליה או בדוא"ל. הודעה שנשלחה בדואר תיחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך שני ימי עבודה ממועד המשלוח. הודעה שנשלחה בפקסימיליה או בדוא"ל עד השעה 16:00 תיחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום משלוחה (ואם נשלחה ביום שאינו יום עבודה - ביום העבודה הראשון שלאחר יום משלוחה), ובלבד ששולח ההודעה יידע בשיחה טלפונית את הנמען על משלוח פקסימיליה בתוך 24 שעות ממשלוח ההודעה. על משלוח דוא"ל לא תחול חובת הודעה כאמור לעיל.

### **23. יחסי עובד- מעביד**

- א. היחסים בין המשרד לבין הספק הזוכה בקשר לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, הינם יחסי מזמין – קבלן עצמאי.
- ב. לספק הזוכה ולמועסקים על ידו לא יהיו כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע השירותים נשוא מכרז זה או סיומם.
- ג. היה ועל אף האמור לעיל, יקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי בין המשרד לספק הזוכה התקיימו יחסי עובד מעביד, אזי התשלומים שהעביר המשרד לספק הזוכה לפי מכרז זה יחושבו על פי השכר המשולם לעובד מדינה, בתפקיד ובדרגה הדומים ככל האפשר לאלו הנדרשים מהספק הזוכה ועובדיו על פי מכרז זה וכפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה ו/או כפי שיקבע בהסכמי עבודה קיבוציים, שיחולו באותה עת על עובדים מסוגם של הספק הזוכה. ההפרשים יחשבו כהלוואה נושאת ריבית והצמדה, שנתן המשרד לספק הזוכה.

### **24. היררכיה בין המכרז להסכם**

- א. ההסכם המצורף למכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד המשלים זה את זה.
- ב. בכל מקרה של סתירה בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם יעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם יגבר נוסח המכרז, ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים.

### **25. סמכות שיפוט**

מובהר בזאת כי בהתאם לתקנה 2 לתקנות בתי משפט לעניינים מנהליים (סדרי דין), התשס"א 2000, תוגש תובענה בקשר להליך זה אך ורק לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.

## פרק 2 - השירותים הנדרשים

### א. כללי

המשרד מבקש בזאת לקבל הצעות לביצוע מחקרים באמצעות סקרים טלפוניים וסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי בכל תחום וזאת בקרב עולים ותושבים חוזרים בישראל וכן בקרב אוכלוסיות נוספות והכל על פי צרכי המשרד.

כמו-כן, מתוכננים גם סקרים שהינם סקרי מעקב תקופתיים. הסקרים יבוצעו בשפה העברית וכן בשפות הזרות הבאות: רוסית, אנגלית, צרפתית, אמהרית וספרדית. הספק הזוכה יערוך את המחקרים, ינתח את הממצאים ויצגם בדו"ח מסכם והכל כמפורט מטה בפרק זה.

נכון למועד פרסום המכרז, מתוכנן ביצועם של המחקרים המפורטים בס"ק ב' להלן, אך המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש ביצוע מחקרים נוספים בכל תחום, כאמור. כמו-כן, שמורה למשרד הזכות לדרוש מהספק הזוכה עיבוד, ניתוח נתונים וכתובת דוחות מחקר על בסיס נתונים, אשר מצויים ברשות המשרד ויועברו לצורך זה לספק הזוכה.

### ב. העבודה הנדרשת

- יובהר כי אין בהערכות מספר הסקרים ו/או היקף השאלונים ו/או מספר הנשאלים ו/או תדירות עריכת המחקרים כפי שהם מפורטים מטה בסעיף זה כדי לחייב את המשרד בנוגע להיקף השירותים אשר יוזמנו בפועל. נתונים אלו ניתנים לצרכי הערכה בלבד והם עשויים להשתנות במהלך העבודה. יצוין כי המשרד שואף לכך שבמחקרים ייכללו כמה שיותר נשאלים וכי על הספק הזוכה להשקיע את מירב המאמצים למיקסום מספר הנשאלים.
- כמו כן, המשרד שומר לעצמו את הזכות להוסיף במהלך ההתקשרות מחקרים נוספים, מעבר לרשימה המצויינת מטה, וזאת על פי המפורט לעיל ולהלן.
- להלן פרוט המחקרים הנדרשים, נכון למועד פרסום המכרז וזאת בהתאם לתחומים בהם עוסק המשרד:

### א) תחום התעסוקה

#### 1. הליך הרישוי לעולים בתחום הבריאות, החינוך, הנדסה ואדריכלות:

##### א. מטרת המחקר:

בחינת אפקטיביות יישום החלטת ממשלה בתחום הליכי קבלת הרישוי בישראל במקצועות הבריאות, החינוך וההנדסה/ האדריכלות בהתאם למפורט להלן:

- בחינת מגמות לאורך זמן באמצעות נתונים אודות הפונים לקבלת רישוי – השוואת המצב לפני יישום החלטות הממשלה ולאחריה.
  - בחינת החסמים בתעסוקה העומדים בפני המגישים בקשות לרישוי – השוואת המצב לפני יישום החלטות הממשלה ולאחריה. קבלת המלצות בנוגע להליך הרישוי ובחינת חסמים בהליך לאורך זמן.
- מחקר זה יכול שלוש ורסיות של שאלונים.

##### ב. רקע על נושא המחקר:

לפי החלטת ממשלה 2225 מתאריך 23.11.2014 בנושא הסרת חסמים בתעסוקת עולים (בריאות, חינוך, הנדסה/אדריכלות) נדרש מחקר רב-שנתי לליווי הליכי קבלת הרישוי בישראל. אגף המחקר של האגף הבכיר לתכנון מדיניות, תקצוב ומחקר במשרד, בשיתוף עם אגף התעסוקה במשרד, תכנן וגיבש את מערך המחקר הרב-שנתי.

בשנת 2015 נערך מחקר מקדים (סקר ה-*PRE*) שבחן בסקר טלפוני את המצב בתחום הרישוי בקבוצות המקצועות הנ"ל בין עולים שעלו בשנים שלפני יישום החלטות ממשלה בנושא הסרת חסמים בתעסוקה (2009-2013). המחקר נערך בקרב עולים שהצהירו בעת עלייתם על מקצוע השייך לאחת משלוש הקבוצות המקצועיות המפורטות לעיל. המשרד מעוניין לבצע מחקרי המשך שיבחנו לאורך זמן את מצב הרישוי בקרב העולים שעלו לאחר תחילת יישום החלטות הממשלה בנושא הסרת חסמים ברישוי.

#### **ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר: כל שלוש שנים.

אוכלוסיית המחקר – עולים שעלו לאחר תחילת יישום החלטות הממשלה בנושא הסרת חסמים ברישוי ושמקצועם על פי רישום המשרד שייך לאחד משלוש התחומים הבאים: בריאות, חינוך והנדסה/אדריכלים.

הערכת גודל השאלון: כ- 80 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים: כ- 250 נשאלים.

## **2. מחקר לליווי הליכי קבלת רישוי, הערכת קורסי רישוי ובחינת תרומתם לקבלת רישיון:**

### **א. מטרת המחקר:**

הערכת קורסי רישוי ובחינת תרומתם לקבלת רישיון עבור מקצועות אשר אינם נכללים בסקר מס' 1 לעיל ואשר בגינם ניתן סיוע מטעם המשרד. מחקר זה יכלול מספר שאלות ייחודיות למקצועות השונים, לדוגמה בנוגע לעו"ד ורו"ח והכל בהתאם למפורט להלן:

- בחינת תרומת הקורס להצלחה בבחינות הרישוי.
- בחינת שביעות רצון העולים מהקורס.
- בחינת תרומת הקורס לתעסוקת העולים בתחום המקצועי בו ביקשו רישוי.

### **ב. רקע על נושא המחקר:**

המשרד משתתף בארגון ומימון קורסי הכנה לבחינות רישוי לעולים הזכאים לסיוע המשרד, בעלי מקצועות שונים. המקצועות שנבחרו לבדיקה הם מקצועות הדורשים רישוי שלא נכללים בסקר הקודם (סקר מס' 1 לעיל).

הזכאים להשתתפות בקורסי הכנה לבחינת הרישוי של המשרד הינם עולים הנמצאים עד 10 שנים בארץ, החייבים לעבור בחינות רישוי. המעוניינים להשתתף פונים לרכז התעסוקה במרחב המשרד הקרוב למקום מגוריהם.

במאמר מוסגר יצוין כי בשל מספרם הרב של קורסי ההכנה לעורכי דין ורואי חשבון - החל מקורס המשנה השני חלה על העולה חובת השתתפות עצמית, בסכום של 2 ש"ח לכל שעת לימוד. הקורס הראשון פטור מתשלום השתתפות עצמית.

### **ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר : כל שלוש שנים.  
אוכלוסיית המחקר – עולים שמקצועם על פי רישום המשרד מחייב רישוי, אשר אינם נכללים בסקר מס' 1 לעיל, ואשר לקחו חלק בקורסי רישוי שמפעיל המשרד- כגון , עו"ד, רו"ח.  
הערכת גודל השאלון : כ- 50 שאלות.  
הערכת מספר הנשאלים : כ- 70 נשאלים.

### **3. סקר לבחינת אפקטיביות הוואוצ'רים (שוברים) לקורסי הכשרה מקצועית:**

#### **א. מטרת המחקר:**

מחקר לבחינת יעילות תכנית הוואוצ'רים לקורסים של הכשרה מקצועית ובחינת תרומתם של הקורסים לשיעורי התעסוקה ולמצב התעסוקתי של העולים (שיפור בשכר, מציאת עבודה הולמת וכדומה) זמן קצר לאחר סיום הקורס.

#### **ב. רקע על נושא המחקר:**

המשרד, באמצעות אגף תעסוקה מפעיל פרויקט שוברים (וואוצ'רים) לעולים ותושבים חוזרים בתחומי התעסוקה. המדובר בהשתתפות במימון עלות של קורסים מוכרים להכשרה מקצועית שאינם קיימים במערכת הציבורית. מטרת הסיוע הינה להרחיב את טווח הבחירה החופשית של הזכאי מבין קורסי הכשרה שונים, במסגרת שילובו המקצועי בשוק העבודה.

התכנית כוללת מגוון קורסים. רוב הקורסים מעניקים הכשרה בסיסית ומיעוטם מיועדים לשדרוג מקצועי. אחדים בלבד מעניקים השמה מובטחת לפרק זמן מוגבל לאחר סיום הקורס. קורסים אלו אינם מספקים מקצוע אלא השלמת מיומנויות, אשר כחלק מתהליכים אחרים בתחום התעסוקה (דוגמת ירידי תעסוקה, סדנאות ומרכזי תעסוקה) אמורים לשפר את מצבו התעסוקתי של העולה/ התושב החוזר.

הזכאים לסיוע - עולה או תושב חוזר, שגילו ביום קבלת המעמד כעולה/ כתושב חוזר הינו למעלה מ- 15 שנים וגילו בעת הגשת הבקשה לסיוע הינו מעל 18 שנים ובלבד שלא קיבל סיוע דומה בעבר, דוגמת השתתפות בקורסי רישוי של משרד העלייה והקליטה או משרדים אחרים.  
יש לציין שהוואוצ'רים אינם ניתנים למי שעובר קורסי רישוי של אגף תעסוקה במשרד העלייה והקליטה או של משרדים אחרים המוכרים על ידי המשרד.

#### **ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר : סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר : סקר שנתי.

אוכלוסיית המחקר – מי שעברה לפחות חצי שנה מאז סיים קורס הכשרה מקצועית עבורו קיבל וואוצ'ר ממשרד העלייה והקליטה.

הערכת גודל השאלון : כ- 40 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים : כ- 300 נשאלים.

### **4. סקר מעקב לסקר מס' 3 לעיל- לבחינת אפקטיביות הוואוצ'רים לקורסי הכשרה מקצועית בטווח**

#### **הרחוק:**

#### **א. מטרת המחקר:**

מחקר לבחינת יעילות תכנית הוואוצ'רים לקורסים של הכשרה מקצועית ובחינת תרומתם של הקורסים לשיעורי התעסוקה ולמצב התעסוקתי של העולים (שיפור בשכר, מציאת עבודה הולמת וכדומה) והכל בטווח הרחוק. דהיינו- זמן רב, לאחר סיום קורס הכשרה במסגרת התכנית.

**ב. רקע על נושא המחקר:**

המדובר במחקר המשך למחקר הקודם, הבוחן את תרומתה ארוכת הטווח של תכנית הוואוצ'רים למצבם התעסוקתי של העולים/ התושבים החוזרים בטווח הרחוק של שנה עד שלוש שנים לאחר סיום הקורס.

**ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר: סקר שנתי.

אוכלוסיית המחקר – בוגרי קורסים להכשרה מקצועית במסלול הוואוצ'רים, וחלפו שנה עד שלוש שנים מאז סיימו את הקורס.

הערכת גודל השאלון: כ- 40 שאלות (אותן השאלות כמו בסקר מס' 3 לעיל).

הערכת מספר הנשאלים: כ- 300 נשאלים.

**5. סקר שנתי לבדיקת איכות השירות והאפקטיביות של מרכזי התעסוקה:**

**א. מטרת המחקר:**

מחקר לבחינת איכות ויעילות השירות של מרכזי התעסוקה של משרד העלייה והקליטה בפילוח לפי מרכז קבלת השירות ושלל מאפייני עולים- ארץ מוצא, רקע מקצועי, השכלה ועוד. המחקר יתמקד בעיקר במפורט להלן:

• שיעור העולים המושמים תוך שנה מתחילת הטיפול במרכזי תעסוקה.

• שיעור המועסקים במהלך תקופות שונות החל מיום ההשמה. כן תיבחן המשך ההעסקה במקום ההשמה ובכלל.

• הלימה (סובייקטיבית) בין העבודה אליה הושם העולה לבין הכשרתו.

• שיעור נשירה ממקום השמה בשל חוסר שביעות רצון מההשמה.

• תרומת ההשמה לתעסוקת המשך של העולה בארץ.

• שביעות רצון העולים ממרכז התעסוקה בשלל פרמטרים.

**ב. רקע על נושא המחקר:**

אגף התעסוקה במשרד, פועל דרך מרכזי התעסוקה לסייע לעולים ותושבים חוזרים לבסס את קליטתם בארץ באמצעות שילובם בתעסוקה ובמשרות ההולמות את כישוריהם. מרכזי התעסוקה מספקים שירותי ייעוץ ואבחון תעסוקתי וכן השמה למקומות עבודה. מרכזי התעסוקה פרוסים בכל רחבי הארץ:

• במחוז חיפה והצפון - חדרה, חוצות המפרץ, חיפה, כרמיאל, נהרייה, נצרת עלית, עפולה וטבריה.

• במחוז תל-אביב והמרכז – רמלה, נתניה, פתח-תקווה, ראשון לציון ותל-אביב.

• במחוז ירושלים והדרום – אשדוד, אשקלון, באר שבע, ירושלים, קריית גת.

הזכאים לשירות - עולים עם ותק של עד 10 שנים בארץ ותושבים חוזרים עם ותק של עד שנתיים בארץ שהינם אקדמאים ובעלי מקצוע, שאינם עובדים במקצועם או שעובדים במשרות חלקיות ומעוניינים להגדיל את היקף עבודתם וכן כאלה הנמצאים בתת-תעסוקה (פוטנציאל שכר אינו ממוצה).

#### **ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר: סקר שנתי.

אוכלוסיית המחקר – כל מי שקיבל שירות במרכז תעסוקה של המשרד (מושמים ובלתי מושמים) ושעברה לפחות שנה וחצי מאז פנייתם הראשונה למרכז התעסוקה.

הערכת גודל השאלון: כ- 50 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים: כ- 200 נשאלים.

#### **6. מחקר לבחינת השפעת 'קידום העסקה' על השתלבות בשוק העבודה:**

##### **א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר הינה בחינת השפעת מסלול 'קידום העסקה' של משרד העלייה והקליטה על השתלבות העולים המשתתפים בו בשוק העבודה הישראלי. הבחינה תבצע בחלוקה לתחומי עיסוק של העולים ולא תכלול את המקצועות בהן נדרש רישוי בישראל. המחקר יתמקד בעיקר במפורט להלן:

- שיעור המועסקים מבין מקבלי קידום העסקה בפרקי זמן שונים לאחר תום תקופת הסיוע.
- שיעור הממשיכים לעבוד באותו מקום בו קיבלו קידום העסקה, גם לאחר תום תקופת הסיוע. ואם כן, למשך כמה זמן?
- מבין אלו שלאחר קידום תעסוקה עובדים במקום אחר- ייבחן שיעור העובדים בתחום מקצועי בו קיבלו קידום העסקה ושיעורם של אלו שלא.
- הערכת איכות ההשמה של העולה במסגרת המסלול.
- הערכת תרומת הניסיון שנרכש על ידי משתתפי המסלול בתקופת קידום העסקה למציאת מקום עבודה חדש ומציאת עיסוק הולם.

##### **ב. רקע על נושא המחקר:**

על מנת לעודד העסקת עולים ותושבים חוזרים, מסייע משרד העלייה והקליטה למעסיקים באמצעות השתתפות במימון שכרו של העולה או התושב החוזר משך תקופה מוגבלת. הסיוע מיועד לעודד את קליטתו של עולה או התושב החוזר בתעסוקה באופן שייתן הזדמנות להכרות של המעסיק עם הזכאי. תנאי לאישור הסיוע הוא התחייבות המעסיק להמשיך ולהעסיק את העולה בעבודה בתום תקופת הסיוע במשך תקופה מקבילה לתקופת הסיוע (לכל הפחות) ולהכשירו בהתאם. תקופת הסיוע של המשרד יכולה להגיע עד ל- 6 חודשים.

##### **ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר: סקר דו-שנתי.

אוכלוסיית המחקר – עולים ותושבים חוזרים שהשתתפו במסלול קידום העסקה (שלא במקצועות הרישוי), ושעברה לפחות שנה וחצי מאז תחילת עבודתם במסגרת המסלול.

הערכת גודל השאלון: כ- 50 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים: כ- 60 נשאלים.

## **7. בחינת איכות השירות בבניית תכנית תעסוקתית:**

### **א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר הינה בחינת איכות השירות בשלל ההיבטים בבניית תכנית תעסוקתית לעולים ולתושבים חוזרים. המחקר נועד לבחון את שביעות הרצון של העולים והתושבים החוזרים אשר נבנתה עבורם תכנית תעסוקתית מהמקצועיות, השירותיות, הנגישות, היעילות ותרומת השירות.

### **ב. רקע על נושא המחקר:**

בתחילת דרכם בארץ, עוד בתקופת הלימודים באולפן, העולים יכולים להיעזר ביועץ קליטה, ולבנות עמו תכנית קליטה תעסוקתית אישית בהתאם להשכלתם, ניסיונם בעבודה ורצונותיהם ובהתאם למצב שוק העבודה בישראל. התכנית תכלול את הצעדים שיהיה על העולה לבצע לאחר סיום לימודי העברית באולפן, כדי למצוא עבודה. התכנית התעסוקתית כוללת ייעוץ והכוונה, בניית מסלול אישי לקליטה בעבודה, סיוע בחיפוש עבודה והקניית כלים תעסוקתיים נוספים, שירות אישי וממוקד, ליווי צמוד מרגע הפנייה ועד לקליטה התעסוקתית הרצויה ועוד.

התכנית התעסוקתית מיועדת לעולים השוהים עד 10 שנים בארץ ולתושבים חוזרים השוהים עד שנתיים בארץ, שהם בעלי השכלה אקדמית, השכלה תיכונית או בעלי מקצועות שאינם חייבים רישוי.

### **ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר: סקר שנתי.

אוכלוסיית המחקר – עולים ותושבים חוזרים שנבנתה עבורם תכנית תעסוקתית אישית במהלך השנה האחרונה.

הערכת גודל השאלון: כ- 40 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים: כ- 200 נשאלים.

## **8. משוב על קורסי עברית תעסוקתית:**

### **א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר הינה בחינת שביעות רצון המשתתפים מקורסי עברית תעסוקתית שמציע המשרד וכן את תרומתם למציאת עבודה הולמת למשתתפים.

### **ב. רקע על נושא המחקר:**

בעלי מקצועות רבים עוברים, לפני השתלבותם בעבודה, תהליך הכנה באחת או מספר מהמסגרות שמציע המשרד. אחת מהן - קורסים של עברית תעסוקתית. מדובר בלימודי עברית עם אוריינטציה תעסוקתית, המדגישה את ההיבטים המקצועיים כבר בתוכנית הלימודים הראשונה. הכיתות מורכבות על בסיס השתייכות מקצועית של העולים.

המסלול מיועד לבעלי מקצועות טכנולוגיים ובעלי מקצועות פרה-רפואיים. ההפניה לקורסים של עברית תעסוקתית ניתנת על ידי יועץ התעסוקה של המשרד באחד המרחבים.

### **ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר בשאלון למילוי עצמי (יחולק בכיתות בסיום הקורס).

תדירות עריכת המחקר: סקר שנתי.

אוכלוסיית המחקר – עולים שסיימו קורסים לעברית תעסוקתית.  
הערכת גודל השאלון: כ- 25 שאלות.  
הערכת מספר הנשאלים: כ- 200 נשאלים.

## **(ב) תחום יזמות עסקית**

### **9. בחינת הייעוץ העסקי הניתן על ידי המשרד ומסלול קרן ההלוואות העסקיות**

#### **א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר היא לבחון את היעילות והתרומה של הייעוץ העסקי הניתן על ידי המשרד ושל מסלול קרן ההלוואות העסקיות ואת שביעות רצון העולים מהם.  
המחקר יבדוק את איכות שירות הייעוץ על כל מרכיביו וכן את תרומתו לקבלת ההחלטות העסקיות של העולים היזמים כמפורט להלן:  
1. בקרב אלו שבנו תכנית עסקית במסגרת הייעוץ, אך בחרו שלא לפנות להלוואה של המשרד והקימו עסק – מדוע בחרו שלא לטול את ההלוואה ואם נטלו במקום אחר, מדוע עשו זאת?  
2. בקרב אלו שבנו תכנית עסקית וקיבלו הלוואה מהמשרד - תפיסת איכות תהליך קבלת ההלוואה, תרומת הייעוץ להלוואה להקמת/הרחבת העסק ותרומתה של הפעילות העסקית להצלחת הקליטה.

#### **ב. רקע על נושא המחקר:**

המשרד מעמיד קרן הלוואות עבור יזמים עולים ותושבים חוזרים המעוניינים להקים או לקדם עסק. על מנת לקבל הלוואה, היזם רשאי לפנות למעלוי"ת (מרכז עסקי לעולים ותושבים חוזרים). יועץ המעלוי"ת בוחן את כדאיות העסק, ומכין תוכנית עסקית שמטרתה לסייע ליזם בתכנון הקמת העסק והפעלתו או להגדיר צרכים של עסק מתפתח.  
במהלך התהליך העולים מקבלים ייעוץ עסקי מגוון, חלקם בונים יחד עם היועצים תכנית עסקית מפורטת ורק אלו רשאים לבקש את ההלוואה העסקית שמציע המשרד.

#### **ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.  
תדירות עריכת המחקר: כל שנתיים.  
אוכלוסיית המחקר – הסקר ייערך בקרב מקבלי ייעוץ עסקי בארץ, מבין אלו שבנו תכנית עסקית, בין אם לקחו את ההלוואה של המשרד ובין אם לא.  
הערכת גודל השאלון: כ- 30 שאלות.  
הערכת מספר הנשאלים: כ- 150 נשאלים בסקר הראשון וכ-100 נשאלים בכל אחד מהסקרים העוקבים.

### **10. סקר מעקב לסקר מס' 9 - מעקב בנוגע לשרידות עסקים נוטלי הלוואות מהקרן של המשרד**

#### **א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר היא לבחון את היעילות והתרומה של הייעוץ העסקי הניתן על ידי המשרד ושל מסלול קרן ההלוואות העסקיות מבין נוטלי ההלוואה של המשרד בטווח הרחוק. כלומר, זמן רב לאחר נטילת ההלוואה.  
בפרט המחקר יבדוק:

- שיעור העסקים השורדים ומספר שנות קיומם של העסקים בפילוחים שונים של מאפייני מקים העסק והעסק שהוקם.
- סיבות לסגירת העסקים.
- תרומת הייעוץ להחלטותיהם העסקיות של העולים היזמים.
- תרומת הקמת העסק להצלחת הקליטה.
- שביעות רצון העולים מאיכות שירותי הייעוץ.

**ב. רקע על נושא המחקר :**

זהו מחקר המשך למחקר הקודם, הבוחן את יעילותם ארוכת הטווח של הייעוץ העסקי, בניית התכניות העסקיות ונטילת ההלוואה העסקית של המשרד.

**ג. עיקרי מערך המחקר :**

- אופן עריכת המחקר : סקר טלפוני.
- תדירות עריכת המחקר : כל שנתיים.
- אוכלוסיית המחקר – נוטלי ההלוואה העסקית של המשרד, שעברו לפחות שנתיים לאחר שנטלו את ההלוואה.
- הערכת גודל השאלון : כ- 30 שאלות.
- הערכת מספר הנשאלים : כ- 150 נשאלים בסקר הראשון וכ-100 נשאלים בכל אחד מהסקרים העוקבים.

**11. סקר מעקב לסקר מס' 9 - מעקב יזמים שלא אושרה להם הלוואה מהקרן של המשרד**

**א. מטרת המחקר :**

מטרת המחקר היא לבחון בטווח הרחוק את היעילות והתרומה של הייעוץ העסקי הניתן על ידי המשרד מבין יזמים עולים שבנו תכנית עסקית במסגרת הייעוץ אך לא קיבלו את הלוואת המשרד.

בפרט המחקר יבדוק:

- שיעור היזמים שהקימו עסק, שנות השרידות ושיעורי השרידות.
- מקורות ההון להקמת העסק וגובה המימון.
- תרומת הייעוץ ובניית התכנית העסקית להחלטותיהם העסקיות של היזמים.

**ב. רקע על נושא המחקר :**

זהו מחקר המשך למחקר הקודם, הבוחן את יעילותם ארוכת הטווח של הייעוץ העסקי, בניית התכניות העסקיות ונטילת ההלוואה העסקית של המשרד.

**ג. עיקרי מערך המחקר :**

- אופן עריכת המחקר : סקר טלפוני.
- תדירות עריכת המחקר : כל שנתיים.
- אוכלוסיית המחקר – יזמים עולים שבנו תכנית עסקית במסגרת הייעוץ אך לא קיבלו את הלוואת המשרד ועברו לפחות שנתיים לאחר הסירוב להלוואה.
- הערכת גודל השאלון : כ- 30 שאלות.
- הערכת מספר הנשאלים : כ- 70 נשאלים.

## ג) קליטה במדע

### 12. בחינת השפעת קידום העסקה במדע על השתלבות מדענים בשוק העבודה

#### א. מטרת המחקר:

מטרת המחקר היא לבחון את תרומת תכנית קידום ההעסקה במדע על השתלבות משתתפיה, עולים חדשים ותושבים חוזרים, במערכת המו"פ ומוסדות המחקר האקדמיים בישראל. בפרט המחקר יבחן:

- שיעור המועסקים בתום תקופת הסיוע ושיעור הממשיכים לעבוד במקום בו קיבלו קידום העסקה. כן תיבחן משך ההעסקה.
- אם מקבלי הקידום סיימו לעבוד אצל אותו מעסיק:
  - מהן הסיבות לסיום העבודה.
  - תפיסת העולה לגבי תרומת הניסיון שרכש בתקופת קידום העסקה למציאת מקום עבודה חדש ומציאת מקום עבודה הולם.
- שביעות רצון משירות היועצים של המרכז.

המחקר יבוצע בשני פורמטים:

- האחד, שנתי, בו ייבחן מצבם התעסוקתי של יוצאי התכנית זמן קצר לאחר סיום מסלול קידום העסקה;
- השני, שיבוצע אחת לשלוש שנים, כאשר הסקר יורחב גם לבוגרי התכנית שעברו לפחות שנתיים אחרי סיום השתתפותם בקידום העסקה.

#### ב. רקע על נושא המחקר:

מדענים עולים ותושבים חוזרים יכולים לקבל סיוע להשתלבות בתחומי המחקר והפיתוח מן המרכז לקליטה במדע. המרכז משתתף בעלות העסקתם למעסיק. מטרת הסיוע להקל על המדען העולה והתושב החוזר בשילובו במערכת המו"פ ומוסדות המחקר האקדמיים בישראל. מצד אחד, המרכז מייעץ למדען המחפש עבודה בישראל ומכוון אותו בנושאי תעסוקה ומצד שני, מסייע למוסדות ולגורמים עסקיים ואקדמיים במשק לקלוט מדענים עולים ומדענים ישראלים חוזרים על ידי השתתפות בשכרם.

#### ג. עיקרי מערך המחקר:

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר: סקר מעקב שנתי וסקר מורחב אחת לשלוש שנים.

אוכלוסיית המחקר: כל שנה – מסיימים טריים של תכנית קידום העסקה; כל שלוש שנים – אלו שסיימו לא מזמן את תקופת הקידום בתכנית קידום העסקה וגם אלו שחלפו לפחות שנתיים לאחר סיומה.

הערכת גודל השאלון: כ- 25 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים: בפורמט הראשון – כ- 80 נשאלים.

בפורמט השני כ- 200 נשאלים.

## ד) עידוד עלייה

### 13. סקר לבחינת עבודת הפרויקטורים (מלווים) ברשויות המקומיות

#### א. מטרת המחקר:

מטרת המחקר היא לבחון את שביעות הרצון של העולים מעבודת הפרויקטורים ואת תרומתם לקליטת העולים בקהילה ובישראל בכלל. המחקר יבחן את פעילות הפרויקטורים לאור הגדלת מספר הפרויקטורים בשנים האחרונות וגידול חד במספר העולים הנתונים לטיפולם.

#### ב. רקע על נושא המחקר:

פרויקטורים (מלווים) הם עובדי קליטה של הרשויות המקומיות אך משרד העלייה והקליטה משתתף בעלות הפעלתם. המלווה הוא איש קשר ומתאם בין כל הגופים הרלוונטיים למימוש קליטה מוצלחת של העולה. תפקידו ללוות באופן אישי וצמוד את העולים לאורך כל תהליך העלייה, החל משלב ההתארגנות בחו"ל ועד ובעיקר במהלך קליטתם ברשות הספציפית בארץ. הטיפול בעולה בארץ נמשך בדרך כלל כשנה מעלייתו, אך לעתים מתארך יותר, בהתאם לצרכיו הפרטניים של כל עולה.

כיום עובדים כ-80 פרויקטורים המועסקים במשרות מלאות וחלקיות ב-40 רשויות מקומיות קולטות עלייה. יחד עם זאת, המספרים דינמיים ומשתנים לאורך זמן.

פרויקטורים מתחלקים לפי שפות העולים בהם הם מטפלים. יחד עם זאת, ברשות שבה יש מקבץ עולים דוברי שפות שונות ומספרה של אף קבוצה כזו אינו מצדיק תמיכה המהווה השתתפות בעלות הפעלה של חצי משרה לפחות בפרויקטור דובר אותה שפה, מאושר "פרויקטור כללי" דובר השפה האנגלית אשר נותן שירות לכלל העולים ברשות.

#### ג. עיקרי מערך המחקר:

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר: סקר שנתי.

אוכלוסיית המחקר: עולים עם ותק של שנה לפחות בארץ, אשר עם עלייתם השתכנו ביישוב בו מועסק פרויקטור.

הערכת גודל השאלון: כ-50 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים: כ-200 נשאלים.

## ה) מחקרים רב-תחומיים

### 14. בחינת תהליך עידוד העלייה בחו"ל ושלביה הראשונים של הקליטה בארץ

#### א. מטרת המחקר:

מטרת המחקר הינה בחינת תהליך עידוד העלייה בחו"ל והערכת תהליך הקליטה של העולים בארץ במהלך השלבים הראשונים. דגש מיוחד יינתן לעולים מאוקראינה, בלגיה וצרפת.

בתחום עידוד העלייה המחקר יבחן את השתתפותם של העולים בפעילויות עליה בחו"ל ואת תרומתן של הפעילויות להחלטתם לעלות, להתארגנותם לעלייה ולקליטתם בארץ. כמו כן, המחקר יבחן את מקורות המידע של העולים בחו"ל ואת איכות ואמינות המידע שקיבלו טרם העלייה.

בתחום הקליטה המחקר יבחן את קיומם של חסרונות במידע אודות הקליטה ויערוך הערכה להצלחת הקליטה והשתלבותם של העולים בישראל בתחומים והיבטים שונים. בנוסף, המחקר יעריך את תרומתן של ההטבות השונות הניתנות לעולים להצלחת קליטתם.

**ב. רקע על נושא המחקר:**

המשרד רואה קשר הדוק בין פעילויות של עידוד עלייה והכנה לעלייה בחו"ל לבין הצלחת הקליטה של העולים בארץ. התפישה של המשרד רואה בשני תחומי הפעילות, בארץ ובחו"ל, תהליך עלייה אינטגרטיבי מתמשך שחלקיו מזינים זה את זה. מכאן הצורך לבחון את תהליכי העלייה ושלבי הקליטה הראשונים כמקשה אחת. במקביל, לאור התגברות העלייה בשנים האחרונות ובעקבות החלטת ממשלה מספר 2446 לעניין עידוד העלייה ולקליטה מיטבית של עולים מצרפת, מבלגיה ומאוקראינה נודעת חשיבות מיוחדת לבחינת העלייה מארצות אלו.

**ג. עיקרי מערך המחקר:**

- אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.
- תדירות עריכת המחקר: סקר שנתי.
- אוכלוסיית המחקר: עולים עם ותק של חצי שנה עד שנה ממועד עלייתם ארצה.
- הערכת גודל השאלון: כ- 80 שאלות.
- הערכת מספר הנשאלים: כ- 300 נשאלים.

**15. סקר מעקב לסקר מספר 14 - בחינת הקליטה בארץ**

**א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר היא לבחון את הערכת תהליך הקליטה של העולים בארץ בטווח הרחוק, זמן רב אחרי העלייה. המחקר יחזור על השאלות מהמחקר הקודם המתייחסות לנושא העלייה. בכך נרצה לקבל הערכה כוללת ומסכמת של תהליך הקליטה של העולים.

**ב. רקע על נושא המחקר:**

זהו מחקר המשך למחקר הקודם, המתייחס למרכיב הקליטה בלבד.

**ג. עיקרי מערך המחקר:**

- אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.
- תדירות עריכת המחקר: סקר דו-שנתי.
- אוכלוסיית המחקר – עולים בעלי ותק של שנתיים עד שלוש ממועד עלייתם ארצה.
- הערכת גודל השאלון: כ- 50 שאלות.
- הערכת מספר הנשאלים: כ- 300 נשאלים.

**16. בחינת אפקטיביות תכניות עבור 'תושבים חוזרים'**

**א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר היא לבחון את אפקטיביות התכניות וההטבות שמפעיל המשרד עבור תושבים חוזרים, הן בתחום עידוד חזרתם לארץ והן בשלב קליטתם. המחקר יבחן את השימוש בתמריצים השונים ותרומתם לעידוד החזרה לארץ ואת יעילות הכלים הקיימים בקליטת השבים. בנוסף, המחקר יישאף לאתר דרכי סיוע נוספות שיכולות לקדם את השיבה לארץ ולעזור בקליטת החוזרים. כמו כן, המחקר יבדוק את אמינות ואיכות המידע שקיבלו החוזרים בחו"ל ואת שביעות רצונם ממצבם הכלכלי, חברתי, והתעסוקתי וכן ממצב הדיור שלהם בארץ.

**ב. רקע על נושא המחקר:**

'תושב חוזר' הוא מי שהיה תושב ישראל בעבר ושהה בארץ שנתיים לפחות וכן ילדיו ובן/בת זוגו. המשרד מפעיל שורה של תכניות והטבות ייעודיים עבור התושבים החוזרים המכוונים לעודד את חזרתם לארץ ולשפר את קליטתם עם השיבה לישראל. הכלים והתכניות השונים מופעלים בארץ ובחו"ל ונוגעים לתחומי הקשר לישראל ולזהות היהודית, תחומי התעסוקה, השמה ויזמות, מיסוי, השכלה וחינוך, ביטוחים ועוד.

**ג. עיקרי מערך המחקר:**

- אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.
- תדירות עריכת המחקר: סקר דו-שנתי.
- אוכלוסיית המחקר – תושבים חוזרים בישראל עם ותק של שנה עד שנתיים בארץ.
- הערכת גודל השאלון: כ- 50 שאלות.
- הערכת מספר הנשאלים: כ- 300 נשאלים.

**(ו) קליטה בקהילה**

**17. בחינת יעילותו ותרומתו של מסלול שוברים (וואוצ'רים) ללימוד עברית**

**א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר היא לבחון את היעילות של מסלול שוברים ללימוד עברית, ושביעות הרצון של המשתתפים מהתכנית במתכונתה הנוכחית.

**ב. רקע על נושא המחקר:**

בהתאם להחלטת ממשלה מספר 2446 בנושא- "הפעלת תכנית מיוחדת לשנת 2015 לעידוד העלייה ולקליטה מיטבית של עולים מצרפת, מבלגיה ומאוקראינה" מעניק משרד העלייה והקליטה שוברי סיוע לעולים מצרפת, בלגיה ואוקראינה ללימוד עברית במסגרות פרטיות הנכללות במאגר מוסדות לימוד שנקבע מראש.

מסלול השוברים ללימודי העברית יכול להיות תוספת לאולפן של משרד החינוך, להתקיים לאחר סיומו או לפניו, או להיות חלופה ללימודים באולפן. המסלול נועד לאפשר גמישות רבה יותר עבור העולים ברכישת השפה העברית- שכן המסלול יכול להיערך ברמה, בזמנים ובמקום הנוחים לעולים, וזאת על מנת לשפר את קליטת בתחומים כמו תעסוקה, יזמות ועוד.

**ג. עיקרי מערך המחקר:**

- אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.
- תדירות עריכת המחקר: סקר שנתי.
- אוכלוסיית המחקר – מקבלי הוואוצ'ר ללימודי עברית, יוצאי בלגיה, אוקראינה וצרפת.
- הערכת גודל השאלון: כ- 75 שאלות.
- הערכת מספר הנשאלים: כ- 200 נשאלים.

## **18. מחקר לבחינת תכניות קליטה של הרשויות המקומיות הנתמכות ע"י המשרד**

### **א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר היא לבחון את היעילות של תכניות הקליטה של הרשויות המקומיות הנתמכות על ידי המשרד ולבדוק את שביעות הרצון של העולים המשתתפים בהן.

### **ב. רקע על נושא המחקר:**

המשרד תומך כספית במגוון תכניות קליטה המופעלות על ידי הרשויות המקומיות בשלל תחומים. התכניות מופעלות ברשויות מקומיות גדולות וקטנות, כאשר בכל רשות מקומית מופעלות בין 10 ל-14 תכניות. מספר המשתתפים המינימלי לתמיכה בתכנית הוא 15. כל התכניות מתחלקות בין 7 קולות קוראים שפירסם המשרד, והם יהוו יחידות מדידה לצורך ביצוע מחקר זה.

### **ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר בשאלון למילוי עצמי (יועבר בין משתתפי התכניות במקום).

תדירות עריכת המחקר: סקר שנתי.

אוכלוסיית המחקר – משתתפי תכניות הקליטה של הרשויות בשנה האחרונה שנתמכו על ידי המשרד ושייכות לאחד משלושת תחומי הפעילות הבאים:

(1) תכניות קליטה בקהילה.

(2) תכניות "מחوبرים" לטיפול בנוער עולה מתגודד.

(3) תכניות המופעלות במסגרת החלטת ממשלה מס' 2446 בעניין עידוד העלייה והקליטה מיטבית של עולים מצרפת, מבלגיה ומאוקראינה.

הערכת גודל השאלון: כ- 25 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים: כ- 1,500 נשאלים.

## **ז) צעירים**

## **19. בחינת עבודת המנהל לסטודנטים עולים ותרומתו לקליטת עולים צעירים**

### **א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר היא לבחון את עבודת המנהל לסטודנטים עולים (להלן: "המנהל") ותרומתו לקליטת סטודנטים עולים וכן מיפוי צרכיהם. המחקר יבדוק את מידת הכרותם של הסטודנטים עם שירותיו של המנהל ושביעות רצונם מהסיוע שהוא מגיש. כן יבחן הסקר את המידה בה פעילויותיו של המנהל תרמו להתערותם בחברה של הסטודנטים, להיכרותם עם ישראל ותרבותה ולחיזוק הזהות היהודית-ישראלית שלהם. כמו כן, המחקר יבדוק את המידה בה המנהל עונה על צרכי הסטודנטים והאם ישנם צרכים שאינם זוכים למענה מספק.

### **ב. רקע על נושא המחקר:**

המשרד מפעיל ומנהל את 'המנהל לסטודנטים עולים' שמתמקד בשלושה מישורים עיקריים:

עידוד עלייה, ייעוץ והכוון – אספת מידע על אפשרויות הלימוד בארץ, תנאי הרישום והקבלה, ייעוץ

בבחירת מסלול לימודים. השרות ניתן למועמדים הנמצאים בארץ ובחו"ל - שרות טרום עלייה.

סיוע נפשי סוציאלי ואקדמי – שילוב וקליטה חברתית – לזכר אישי על ידי של צוות מדריכים, טיולים

להכרת הארץ, סמינרים, התנדבות בקהילה, הכנה לתעסוקה, פעילויות לשילוב בחברה ובתרבות

הישראלית, סיוע נפשי לנזקקים, שרותי רווחה, שיעורי עזר ותמיכה אקדמית.

סיוע פיננסי – מימון שכר לימוד ומלגות קיום חודשיות לאוכלוסיות מיוחדות.  
סיוע המנהל ניתן לסטודנטים העולים לאורך כל מסלול הלימודים: בלימודי האולפן, בתוכניות ההכנה ובמשך הלימודים במוסדות השונים.

**ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.  
תדירות עריכת המחקר: סקר שנתי.  
אוכלוסיית המחקר – סטודנטים עולים שקיבלו סיוע מהמנהל.  
הערכת גודל השאלון: כ- 35 שאלות.  
הערכת מספר הנשאלים: כ- 200 נשאלים.

**20. סקר המשך לסקר 19 - בחינת עבודת המנהל לסטודנטים עולים בטווח הרחוק בקרב בוגרי המנהל**

**א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר היא לבחון את עבודת מנהל הסטודנטים ותרומתו לקליטת סטודנטים עולים בטווח הרחוק, זמן רב אחרי שסיימו את לימודיהם.  
בנוסף לפרמטרים הנבדקים בסקר הקודם, סקר זה יבדוק גם את מאפייני התעסוקה של בוגרי המנהל (אחוזי תעסוקה, איכות התעסוקה) והצלחת ההשתלבות בחברה הישראלית (על פי פרמטרים שונים).

**ב. רקע על נושא המחקר:**

בכל שנה כ- 6000 סטודנטים מקבלים סיוע מהמנהל, כאשר בכל שנה ישנם כ-1600 סטודנטים שניצלו את מלוא הסיוע ולכן נחשבים כבוגרי המנהל.

**ג. עיקרי מערך המחקר:**

אופן עריכת המחקר: סקר טלפוני.  
תדירות עריכת המחקר: אחת לשלוש שנים.  
אוכלוסיית המחקר – 2 קבוצות של בוגרי המנהל:  
(1) אלו שעברה כשנה מסיום לימודיהם.  
(2) אלו שעברו בין שנתיים לשלוש שנים מסיום לימודיהם.  
בסקרים חוזרים ייעשה מאמץ לראיין את אותם הנסקרים.  
הערכת גודל השאלון: כ- 40 שאלות.  
הערכת מספר הנשאלים: כ- 700 נשאלים.

**21. סקר לאיתור צרכים של חיילים עולים לקראת השחרור**

**א. מטרת המחקר:**

מטרת המחקר היא לאפיין את הצרכים של העולים המשרתים בצה"ל לקראת שחרורם מהשירות הצבאי. המחקר ישאף לאפיין את מצבם הכלכלי ומקורות המחייה הצפויים של החיילים העולים לאחר השחרור, את תכניותיהם לאחר השחרור (רכישת השכלה, עבודה, ביקור משפחה ועוד), יבצע הערכה של הקשיים העיקריים הצפויים להם ואבחון התחומים בהם העולים זקוקים לסיוע מרבי.  
כמו כן, המחקר יבחן את זיקתם של העולים המשרתים בצה"ל לישראל, את מידת השתלבותם בחברה הישראלית ויבדוק את תכניותיהם באשר להשתקעות בארץ.

## **ב. רקע על נושא המחקר :**

בכל שנה יש כ- 3000 חיילים עולים המשתחררים מצה"ל. השירות בצה"ל הוא לא רק חובה הנובעת מצרכי הביטחון של מדינת ישראל, השירות הוא זכות אזרחית התורמת רבות להשתלבותכם הטובה בחברה הישראלית. עם כל הקשיים שיש עבור העולה בשירות חובה, המערכת הצה"לית מספקת לעולה מסגרת תומכת המקלה על הקליטה והקיום היומיומי. בהשתחררותו מצה"ל העולה ניצב בפני מגוון אתגרים חדשים ולא פשוטים, שהמשרד שואף להכירם ולתת להם מענה מיטבי.

## **ג. עיקרי מערך המחקר :**

אופן עריכת המחקר : סקר טלפוני.

תדירות עריכת המחקר : שנתית.

אוכלוסיית המחקר – עולים בשירות בצה"ל הנמצאים לקראת סיום שירות החובה שלהם, תוך שמירת מכסות מיוחדות לחיילים בודדים ועולים יוצאי אתיופיה (עד 15 שנות ותק בארץ).

הערכת גודל השאלון : כ- 50 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים : כ- 300 נשאלים.

## **ט) רווחה**

### **22. בחינת תכניות המופעלות ברשויות מקומיות בשיתוף עם שירות הרווחה במשרד**

#### **א. מטרת המחקר :**

מטרת המחקר היא קבלת משוב עולים אודות שביעות רצונם מהיעילות של תכניות הרווחה המופעלות בערים מרכזיות קולטות עלייה (תל-אביב, ירושלים, נתניה ואשדוד) בשיתוף עם שירות הרווחה במשרד וכן אפיון אוכלוסיית העולים הנתמכת על ידי תכניות אלו וצרכיה.

#### **ב. רקע על נושא המחקר :**

לאור החלטת ממשלה מספר 2446 בנושא- "הפעלת תכנית מיוחדת לשנת 2015 לעידוד העלייה ולקליטה מיטבית של עולים מצרפת, מבלגיה ומאוקראינה", החל משנת 2016 מפעיל שירות הרווחה במשרד בשיתוף ארבע עיריות של ערים קולטות עלייה מגוון תכניות רווחה ליוצאי המדינות הנ"ל.

#### **ג. עיקרי מערך המחקר :**

אופן עריכת המחקר : שאלון למילוי עצמי.

תדירות עריכת המחקר : שנתית.

אוכלוסיית המחקר – עולים מבלגיה, אוקראינה וצרפת המשתתפים בתכניות הרווחה המשותפות למשרד ולארבע הערים לעיל, תוך דגש התחלתי על יוצאי צרפת.

הערכת גודל השאלון : כ- 30 שאלות.

הערכת מספר הנשאלים : כ- 200 נשאלים.

**1. פירוט תהליך ושלב עבודה עבור הסקרים הטלפוניים והסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי**

א. בשלב הראשון, נציג המשרד יתדרך את הספק הזוכה אודות נושא הסקר או המחקר הנדרש, הגדרת מטרות המחקר ורשימת נושאים לבדיקה וכן הגדרת התפוקות המצופות מהמחקר. התדריך יבוצע במהלך פגישה של נציגי המשרד עם הספק הזוכה או יומצא לספק הזוכה בכתב והכל בהתאם לשיקול דעתו של נציג המשרד.

עבור מחקרים בנושאים נוספים שאינם מוגדרים במכרז זה, יגדיר נציג המשרד מראש את מבנה ומערך המחקר הרצוי לכל נושא. לחילופין וככל שהמשרד ידרוש, יכין הספק הצעת מחקר לקבלת הערות ואישור נציג המשרד, על בסיס מידע שיקבל בכל נושא.

יובהר כי גם אם יחליט המשרד לבסוף לא לבצע מחקר שעבורו ביקש הצעת מחקר, לא ישולם לספק תשלום כלשהו בגין עבודתו על הצעת מחקר.

ב. הספק ינסח טיוטת שאלון בשפה העברית על סמך המידע שקיבל ויעביר את הטיוטה להתייחסות ולהערות נציג המשרד.

ג. לחילופין, רשאי נציג המשרד לפי שיקול דעתו הבלעדי להציג בפני הספק טיוטת שאלון בשפה העברית. במקרה זה, הספק יבחן את טיוטת השאלון שקיבל מנציג המשרד ויציג התייחסויותיו לגביה ו/או ישלים אותה בהתאם לדרישת וצרכי המשרד ועל בסיס הידע המקצועי שיש ברשותו. עבור סקרים המתבצעים באופן מחזורי אחת לתקופת זמן (להלן: "סקרי מעקב"), יגיש הספק לנציג המשרד, ככל שיידרש-בהתאם לצרכי המשרד המשתנים או בשל נסיבות אחרות- הצעות לביצוע שינויים והתאמות במבנה ונוסח שאלון ו/או יערוך שינויים והתאמות בשאלונים קיימים (שהוכנו על ידי הספק או נציג המשרד) לרבות- ניסוח שאלות חדשות, שינוי נוסח בשאלות קיימות, השמטת שאלות וכדומה. ההחלטה בדבר הניסוח הסופי של השאלון נתונה בידי נציג המשרד.

ד. ככל שיידרש, ובהתאם להנחיות נציג המשרד, יערוך הספק את השאלון שהוקלד בתוכנת WORD כך שיהיה מעוצב וקריא (עם מיספור נכון ועוקב וכדומה). כן יגדיר הספק הזוכה, בהתאם לצורך, את ההנחיות להקפצות ודילוגים בין השאלות בשאלון. זאת, גם אם המשרד או גורם אחר הוא שניסח את השאלות בשאלון.

ה. הספק יתחיל בביצוע הראיונות או העברת השאלונים למילוי עצמי למשתתפי המחקר בפועל, רק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב מנציג המשרד לשאלון הסופי ולהתחלת ביצוע הסקרים בפועל. בביצוע סקרי מעקב לאורך זמן, שבמהלכם ידרשו שינויים והתאמות בשאלון, יתחיל הספק במחזור חדש של הראיונות רק לאחר קבלת אישור מראש וכתב מנציג המשרד לנוסח המעודכן והסופי של השאלונים, בהתאם לקבוע בסיפא לס"ק ב' לעיל, וכן אישור על התחלת ביצוע הסקרים בפועל.

ו. הספק יערוך את השאלון, בהתייעצות עם נציג המשרד, בפורמט הנדרש לצורך הריאיון ולצורך קידוד הנתונים ועיבודם. אופן קידוד התשובות האפשריות לשאלות ייעשה בתיאום עם נציג המשרד.

ז. בהתאם לצרכי המשרד לביצוע סקרים בשפות זרות, יתרגם הספק את השאלון המיועד בתרגום מקצועי לשפה או לשפות הזרות הנדרשות (עד 5 שפות זרות במסגרת סקר אחד: רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית). הספק יעביר את התרגום לנציג המשרד לצורך בקרה של המשרד על טיב התרגום. התרגום הסופי לשפות הזרות ייקבע לאחר אישור נציג המשרד. לחילופין, לפי שיקול דעתו והחלטתו הבלעדית של נציג המשרד רשאי המשרד לתרגם את השאלון בעצמו ולהעבירו לספק.

גם במקרה בו מבוצעים שינויים והתאמות בשאלון קיים המשמש לצורך ביצוע סקרי מעקב לאורך זמן, יבצע הספק את עבודת התרגום הנדרשת ויעביר את התרגום לנציג המשרד לצורך בקרה ואישור.

ח. בסקרים טלפוניים יגייס הספק, לפי הצורך, מראיינים דוברי השפות הנדרשות ברמת שפת אם, אשר יראיינו בשפות זרות כאמור.

ט. בסקרים ובמחקרים, בהם ידרוש המשרד הכנת מדגם, יגדיר הספק את מבנה המדגם, היקפו והרכבו בהתאם להנחיות נציג המשרד, ויעביר זאת לאישורו של נציג המשרד מראש.

על המדגם הסופי לייצג את אוכלוסיית המחקר, בפרמטרים שיוגדרו מראש ע"י המשרד. עבור סקרי מעקב המתבצעים אחת לתקופת זמן המוגדרת על ידי נציג המשרד, רשאי נציג המשרד על פי שיקול דעתו הבלעדי לשנות את היקף המדגם המבוקש וכן לערוך שינוי בכל פרמטר אחר הרלוונטי למערך המחקר ושיטת הדגימה, וזאת לאחר התייעצות עם הספק.

י. לצורך תכנון המדגם רשאי נציג המשרד לבקש כי הספק יבצע ניתוחים מקדימים על קובץ של אוכלוסיית המחקר בכדי לבחון מהו משקל כל אחת מהקבוצות השונות באוכלוסיית המחקר בפרמטרים שיוגדרו על ידי המשרד.

יא. נציג המשרד או מי מטעמו יעביר לספק לפי הצורך, באמצעות כספת וירטואלית מאובטחת מסוג CYBERACT, קבצים עם רשימות לצורך הכנת מדגמים. **יובהר כי רכישת הכספת הוירטואלית המאובטחת האמורה הינה על חשבון הספק הזוכה בלבד והוא מתחייב לרכוש אותה מייז לאחר קבלת ההודעה על זכייתו.** הספק יקבל רשימה הכוללת פרטים שונים וזאת בכפוף לצרכי המחקר ובכפוף לסוג המידע הקיים ברשות המשרד.

לדוגמא: שם פרטי ושם משפחה, גיל, מעמד קליטה, ארץ לידה, ארץ מוצא/עלייה, יבשת מוצא, שפת דיבור, מין, שנת עלייה, עיר מגורים, מספר תעודת זהות, מספר תעודת עולה, תאריך לידה, המועד אחרון שבו קיבל העולה שירות הרלוונטי לעולם התוכן של המחקר, מצב משפחתי, מספר נפשות במשק בית ומקום מגורים.

כמו כן, במידה וצרכי המחקר יידרשו זאת יינתן מידע אחר הרלוונטי למחקר והקיים ברשות המשרד והכל בהתאם לכל דין החל על מסירת מידע כאמור.

עבור סקרים טלפוניים יסופקו מספרי הטלפון שיש ברשות המשרד.

הספק יהיה אחראי לאיתור מרואיינים ו/או איתור מספרי טלפון של מרואיינים שמספרם אינו מעודכן. עלות איתור זו תחול על הספק.

יב. במחקרי מעקב **ייחודיים וחריגים** בהם הספק יידרש לחזור ולראיין פעם נוספת מדגם **ספציפי** של מרואיינים, הספק מחויב לעשות את כל המאמצים הנדרשים ולמצות את כל האמצעים, כדי לאתר ולראיין לפחות 90% מהמרואיינים שרואיינו בשלב הקודם.

יג. בכל הסקרים הטלפוניים, במקרים בהם הספק לא מצליח להשיג את מינימום המדגם הדרוש, הוא מתחייב להתקשר לכל טלפון לפחות 8 פעמים בשעות שונות של היממה (בוקר/צהריים/ערב) והכל בכפוף להנחיות המשרד.

יד. בכל מקרה, ההחלטה לגבי היקף המדגם שיתקבל כסופי תהיה נתונה בידי נציג המשרד.

טו. היה והספק לא הצליח להגיע למדגם המינימום שהוגדר על ידי נציג המשרד מסיבות שאינן קשורות עם הספק ועשה את כל המאמצים הנדרשים בס"ק י"ג לעיל בכדי להגיע למרואיינים, המשרד מתחייב שהתשלום עבור

ביצוע המחקר לא יפחת מ-50% מעלות המחקר הכוללת בחישוב עבור המדגם המינימלי שהוגדר. וזאת, בניכוי מרואיינים שסוננו והתקבל עליהם תשלום נפרד בשל כך ובכפוף להצגת תימוכין למאמצים הנדרשים לאיתור המרואיינים.

## **2. שלבי עבודה ייחודיים באשר לסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי**

א. הספק ידפיס את השאלון/ים הסופי/ים במספר העותקים הנדרש.

ב. ככל שיידרש הדבר על ידי המשרד, ישלח הספק כח אדם מתאים ומיומן לביצוע הראיונות, דובר השפה הנדרשת ובעל כישורי הדרכה בכדי שיספק הדרכה בנוגע למטרות הסקר ואופן מילוי השאלונים לקבוצות של אנשים הנמצאים באופן מרוכז במקומות שונים ברחבי הארץ (למשל- בתכנית לימודית, במרכזי קליטה, במוקדי פעילות לעולים, בלשכות מרכז קליטה וכדומה), הדוברים עברית או שפה זרה. הספק ידאג לאיסוף השאלונים לאחר שמולאו. כח אדם זה יספק הדרכה במועדים אותם יגדיר המשרד מראש.

הספק יידרש למסור לנציג המשרד לאחר שהוצג בפניו מידע על המחקר המבוקש את מספר השעות הנדרשות לצורך מתן שירותים אלו.

מתן שירותי ההדרכה האמורים ומספר השעות הנדרש על ידי הספק יהיו כפופים לאישור נציג המשרד מראש ובכתב ולהוצאת הזמנת עבודה בעניין.

ג. יובהר כי מתן השירותים במסגרת זו עשוי להיות כרוך בנסיעות רבות ו/או ארוכות, ועל המציע לשקלל רכיב זה במסגרת הצעת המחיר שיגיש. ויודגש- לא ישולם תשלום נוסף בגין נסיעות, ביטול זמן או כל מרכיב אחר.

ד. לחילופין, המשרד רשאי להחליט לפי שיקול דעתו הבלעדי כי השאלונים למילוי עצמי יועברו לנשאלים על ידי המשרד. במקרה זה, יידרש הספק ולהעביר את עותקי השאלונים שהדפיס לנציג המשרד או למי שהוסמך לכך על ידו, ולאחר מילוי השאלונים על ידי משתתפי המחקר, יידרש הספק לדאוג להעברת השאלונים המלאים מהמשרד לרשותו וכן להחזירם למשרד בסיום העבודה ככל שיידרש לכך.

## **3. שלבי עבודה ייחודיים באשר לסקרים הטלפוניים**

א. הספק יטמיע את השאלון לתוך המערכות הממוחשבות הקיימות במוקד הראיונות שברשותו ויערוך בדיקות לוגיות ובדיקות בפועל לצורך בקרה על תכנות ההקפצות והדילוגים בין השאלות בשאלון. הספק הזוכה יודא כי תכנות כל ההקפצות והדילוגים תקין וזאת טרם תחילת ביצוע הסקר. במידה ויתגלו במהלך הסקר טעויות בתכנות האמור, הספק מתחייב לתקן לאלתר.

ב. כל הראיונות הטלפוניים עבור המשרד יבוצעו ממוקד הראיונות שברשות הספק, תוך שימוש במערכת ראיון ממוחשבת (CATI) ומערכות להקלטה דיגיטאלית של הראיונות.

ג. במהלך כל סקר שיבוצע, יבצע הספק בקרה על הראיונות שבוצעו עבור המשרד, בכדי להבטיח את מהימנות ואמינות הנתונים.

ד. מערכת הבקרה תכלול, בין היתר, בקרה מרחוק בזמן אמת על הראיונות הטלפוניים באמצעות "עמדת פיקוח ובקרה" ממוחשבת ומאוישת לאורך כל זמן הסקר, המאפשרת למבצע הבקרה להאזין באופן מדגמי

לראיונות הטלפוניים ולצפות סימולטנית באמצעות צג מחשב באופן בו המראיין (לו הוא מאזין) מקליד את תשובות המראיין למחשב.

ה. בכל שלב בו יידרש הספק הזוכה לכך, הוא יספק למשרד מידע על קצב התקדמות ביצוע הראיונות הטלפוניים, לרבות מידע מפורט לגבי מספר הראיונות המלאים שבוצעו ביום הקודם בכל אחת מהשפות וכן כל מידע אחר שיידרש (כגון- מספר השיחות שלא נענו, מספר סירובים להתראיין, מספר מראיינים שסוננו מהסקר, מספר מראיינים שעדיין לא בוצעה אליהם כלל פנייה וכדומה). כל המפורט בתת סעיף זה יבוצע ללא כל תשלום נוסף מעבר לנקוב בהצעת המחיר.

ו. נציג המשרד יהיה רשאי לדרוש ולקבל מהספק, באמצעות דואר אלקטרוני ו/או באמצעות מדיה דיגיטאלית אחרת (בהתאם לאמצעים שידרוש המשרד), הקלטה דיגיטאלית של כל הראיונות הטלפוניים המלאים שבוצעו עם כל המראיינים הנכללים בסקר שהזמין המשרד (לאחר סינון התקשוריות שלא צלחו ו/או ראיונות חלקיים).

#### **4. המשך שלבי עבודה עבור שתי שיטות המחקר**

א. בשאלונים בהם יש שאלות פתוחות, סגירת וקידוד התשובות הפתוחות תיעשה בהתייעצות עם נציג המשרד, באופן הבא: הספק יידרש להציג לנציג המשרד מדגם מתוך תשובות המראיינים לכל השאלות הפתוחות שיתורגמו לעברית (במידת הצורך) וכן הצעה לסגירת השאלות לפי קטגוריות. לאחר קביעת הקטגוריות לשביעות רצון נציג המשרד, הספק יקדד את התשובות לכל השאלות הפתוחות בהתאם לקטגוריות אלו. ההתייחסות לשאלות אלו תהא זהה לזו של שאלות סגורות, כולל עיבודים.

ב. הספק יקדד את הנתונים, יערוך בדיקות לוגיות ותיאום וחיבור קבצים, לפי הצורך.

ג. הספק יעביר לנציג המשרד את הנתונים באמצעות דואר אלקטרוני ו/או על אמצעי מגנטי המתאים לעיבודי מחשב בתוכנת SPSS- PC, והכולל את שמות המשתנים והקטגוריות, הגדרת הערכים החסרים והגדרות נוספות וכן שקלול המדגם לפי הצורך ובהתאם להנחיית המשרד.

ד. במקרים בהם מדגם המראיינים בפועל אינו תואם לתכנון ואינו מהווה מדגם מייצג של אוכלוסיית המחקר על פי הפרמטרים שהגדיר המשרד, יציע הספק את הצעתו לשקלול נתוני המדגם על סמך ניתוחים מקדימים שיבצע על אוכלוסיית המחקר ועל נתוני המראיינים במדגם.

ה. הספק יעביר לנציג המשרד את ההתפלגויות השוליות של כל השאלות שנכללו בשאלון וכן לוחות של כל השאלות על פי המשתנים הדמוגרפיים וכן על פי משתנים אחרים, לפי הצורך ובתיאום עם המשרד, ובהתאם לאמצעים ולפורמט שידרוש נציג המשרד.

#### **5. הדוח המסכם**

א. הספק יעביר למשרד טיוטת דוח המסכם את הממצאים, על בסיס כלל העיבודים והניתוחים הסטטיסטיים בהם יהיה מעוניין המשרד.

ב. בביצוע סקר מעקב (מהמחזור השני והלאה), הספק יוסיף לדו"ח המסכם השוואה של התוצאות שהתקבלו בסבב המחקר הנוכחי לתוצאות הסקר/ים הקודם/ים במדדים העיקריים שייקבעו על ידי נציג המשרד.

ג. הדוח המסכם יוגש בתוכנה גרפית כפי שידרוש המשרד, כדוגמת ה- POWER POINT, ויכלול הצגת ממצאי המחקר באופן גרפי (תרשימים גרפיים) בליווי ניתוח מילולי ותובנות העולות מהגרפים- יוצגו

תרשימים גרפיים של התפלגויות התשובות לכל השאלות בסקר על בסיס עיבודים סטנדרטיים (אחוזים, ממוצעים וכדומה) שיבצע הספק, הן בקרב כלל המדגם והן בקרב קבוצות ניתוח שונות בהתאם לדרישות המשרד. כן יבוצעו ויוצגו השוואות לנתונים היסטוריים שיש ברשות הספק ו/או המשרד וזאת באמצעות גרפים הן עבור כלל המדגם והן עבור קבוצות ניתוח שונות.

בנוסף, יבוצעו ויוצגו תוצאות של ניתוחים מורכבים שיערוך הספק בהתאם לדרישות המשרד כגון ניתוחי רגרסיות, ניתוח גורמים, לוחות מתאמים בין משתני המחקר לבין עצמם וכדומה. הדוח יכלול גם תוצאות מבחנים סטטיסטיים לבדיקת מובהקות של הבדלים בין קבוצות ניתוח שונות, והבדלים לאורך זמן. תוצאות הניתוחים הסטטיסטיים יוצגו בדוח בפורמט אשר ידרוש המשרד ויאושר על ידו.

ד. בתחילת הדוח המסכם המפורט יופיע פרק מסכם המיועד להנהלת המשרד, שיכלול:

1. מצגת גרפית מרוכזת של ממצאים מרכזיים בליווי ניתוח מילולי.

2. תמצית מילולית עם מסקנות והמלצות המבוססות על ממצאי המחקר וכן התייחסות להשלכות בהיבטים של מדיניות והמלצות אופרטיביות.

ה. בסוף כל דוח מסכם שיוגש למשרד יוצג פרק נפרד המציג ומסכם השוואות ברמת המגדר.

ו. יובהר כי הספק יכין את תרשימי הגרפים שיוצגו בדוח המסכם המפורט בתיאום עם נציג המשרד ובהתאם להנחיותיו.

לפני הכנת הדוח המסכם יכין הספק אב טיפוס של סוגי הגרפים העיקריים שמבקש המשרד ויעבירם להערות ואישור המשרד.

ז. הספק יעביר למשרד נספח לדוח המסכם ובו טבלאות שבהן מרוכזות תוצאות כל העיבודים והניתוחים הסטטיסטיים של נתוני הסקר, וזאת בפורמט אשר ידרוש המשרד.

ח. לאחר תיקון הדוח לפי הערות המשרד, ואישור המשרד לדוח המתוקן, יופק הדוח הסופי, ויועבר למשרד הן בדואר אלקטרוני והן בעותקים כרוכים בצבע (עד 7 עותקים לדו"ח) והכל בהתאם לדרישת נציג המשרד. לדוח זה יצורף קובץ אקסל מסכם הכולל את תוצאות כלל הניתוחים הסטטיסטיים המסכמים שביצע הספק, לרבות- תוצאות ניתוחים מורכבים כמו: רגרסיות, מתאמים וכדומה והכל בהתאם לצרכי המשרד ודרישותיו.

במידה ולאחר הגשת הדוח המסכם הסופי שאושר על ידי המשרד יזדקק המשרד לגרפים שאינם מוצגים בדוח במתכונת/בצורה לה הוא זקוק (למשל גרף המרכז נתונים של מספר שאלות ספציפיות שאינו קיים בדוח), יכין ויעביר למשרד את הגרפים הנדרשים באופן נפרד וישלח אותם בדואר אלקטרוני (עד 15 גרפים נפרדים בכל דוח), שכל אחד מהם יכול להציג ריכוז של תשובות למספר שאלות בסקר.

ט. יובהר, כי התמורה עבור קבלת השירותים תשולם רק לאחר קבלת הדוח הסופי.

6. לו"ז מקסימאלי הנדרש לביצוע שלבי העבודה בסקרים טלפוניים ובסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי

עבור סקר באמצעות שאלונים למילוי עצמי	עבור סקר טלפוני	
	עד 6 ימי עבודה*	א. הזמן הנדרש ממועד קבלת הזמנת עבודה מהמשרד ועד לבניית וגיבוש שאלון סופי <b>בעברית</b> ע"י הספק, לרבות הזמן הנדרש לשינויים בשאלון בעקבות הערות המשרד בהנחה כי מדובר בשאלון הכולל 75 שאלות (ללא משתני רקע).
	עד 5 ימי עבודה	ב. הזמן הנדרש ממועד אישור המשרד לשאלון <b>בעברית</b> ועד לסיום תרגומו <b>לעד 5</b> שפות זרות ע"י הספק, לרבות הזמן הנדרש לשינויים בתרגום השאלון בעקבות הערות המשרד.
	עד 2 ימי עבודה	ג. ככל שנציג המשרד ידרוש זאת, הזמן הנדרש ממועד קבלת קבצי נתוני אוכלוסיית המחקר מהמשרד <b>לצורך ביצוע ניתוחים מקדימים על הקבצים על ידי הספק</b> (בכדי לבחון את משקל הקבוצות השונות באוכלוסיית המחקר בפרמטרים שיוגדרו על ידי המשרד) <b>וכן לצורך מתן הצעה לתיכנון המדגם הסופי ע"י הספק בהתאם להנחיית נציג המשרד</b> (תכנון מבנה המדגם, גודלו והרכבו, בהתאם למשקל הקבוצות השונות באוכלוסיית המחקר).
**	עד 10 ימי עבודה	ד. הזמן הנדרש ממועד קבלת אישור המשרד לשאלונים המתורגמים לשפה זרה וקבלת קובץ הנתונים שעל בסיסם יגובש מדגם העולים ועד לסיום שלב ביצוע הראיונות בהנחה שהסקר כולל כ- 900 מרואיינים עולים <u>שירואיינו בשפתם הזרה</u> ושאינ לגביהם קשיי איתור מיוחדים (יידגמו מתוך הקובץ שיעביר המשרד לספק).
עד 6 ימי עבודה	עד 5 ימי עבודה	ה. הזמן הנדרש <b>ממועד סיום שלב ביצוע הראיונות בסקרים טלפוניים או ממועד סיום איסוף השאלונים שמולאו בסקר עצמי</b> ועד

		להגשת התפוקות הבאות למשרד: קובץ הנתונים הגולמי+ תוצאות עיבודים וניתוחים סטטיסטיים: התפלגויות הציונים/התשובות עבור כל השאלות בשאלון וטבלאות לפי משתני רקע ומשתנים נוספים שיגדיר המשרד.
	<b>עד 14 ימי עבודה</b>	1. הזמן הנדרש ממועד הגשת התפוקות שפורטו בסעיף הקודם (סעיף ה') ועד להגשת טיוטת דוח מסכם מפורט על סקר הכולל 75 שאלות בהתאם להנחיות המשרד.
	<b>עד 5 ימי עבודה</b>	2. הזמן הנדרש ממועד קבלת הערות המשרד לטיוטות של הדוח המסכם על המחקר ועד למסירת דוח סופי מתוקן למשרד.

\*יובהר כי לוי"ז זה מתייחס לבניית וגיבוש שאלון חדש.

לצורך ביצוע שינויים בשאלונים קיימים ובשאלוני מעקב יגדיר המשרד את הלו"ז המצופה (יום עד יומיים) עם הוצאת הזמנת עבודה.

\*\*עבור סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי על הספק לשלוח כ"א מיומן שידריך וינחה קבוצות נשאלים לגבי אופן מילוי השאלונים וכן יאסוף את השאלונים במועדים אותם יגדיר המשרד מראש.

**יובהר כי מדובר בלו"ז מקסימאלי לביצוע שלבי העבודה השונים.**

**לפני ביצוע כל סקר יגדיר המשרד ויתאם עם הספק לו"ז לביצוע הסקר.**

**במקרים בהם המשרד נזקק לביצוע סקרים בדחיפות גבוהה, יידרש הספק הזוכה להעמיד את כל המשאבים העומדים לרשותו לצורך ביצוע הסקר והגשת התפוקות הנדרשות בלו"ז המקוצר הנדרש.**

#### **ד. פיצוי מוסכם**

1. בכל מקרה בו הספק לא יבצע את הפעילות כנדרש ובאיכות הנדרשת או יפר את הוראות המכרז ו/או את הוראות הסכם שייחתם עימו, הספק יהיה מחויב בתשלום פיצוי מוסכם כמפורט להלן.
2. חל איסור מוחלט על הספק להסב את הפיצוי המוסכם על שכר עובדיו. המשרד רשאי לבדוק את תלושי השכר של העובדים על מנת לוודא קיומו של סעיף זה.
3. יובהר כי במידה והליקוי אינו באחריות הספק, לא יגבה כל סכום מהספק.

להלן רשימת הליקויים לגביהם יחויב הספק בפיצוי מוסכם :

גובה פיצוי המוסכם	ליקוי
<p>3% (שלושה אחוזים) מסך עלותו של המחקר הספציפי לכל יומיים איחור.</p>	<p>א. איחור בבניית וגיבוש שאלון סופי בעברית על ידי הספק (סעיף 6, סעיף קטן א').</p>
<p>3% (שלושה אחוזים) מסך עלותו של המחקר הספציפי לכל יומיים איחור.</p>	<p>ב. איחור בתרגום השאלון ל- עד 5 שפות זרות (סעיף 6, סעיף קטן ב').</p>
<p>5% (חמישה אחוזים) מסך עלותו של המחקר הספציפי לכל יומיים איחור.</p>	<p>ג. איחור בביצוע ניתוחים מקדימים על הקבצים על ידי הספק או איחור במתן הצעה לתכנון המדגם הסופי בהתאם להנחיית נציג המשרד (סעיף 6, סעיף קטן ג').</p>
<p>2% (שני אחוזים) מסך עלותו של המחקר הספציפי לשני ימי האיחור הראשונים. 3% (שלושה אחוזים) מסך עלותו של המחקר הספציפי על כל שני ימי איחור נוספים.</p>	<p>ד. איחור בהשלמת שלב ביצוע הראיונות (סעיף 6, סעיף קטן ד').</p>
<p>3% (שלושה אחוזים) מסך עלותו של המחקר הספציפי לכל יומיים איחור.</p>	<p>ה. איחור בהגשת התפוקות הבאות למשרד: קובץ הנתונים הגולמי+ תוצאות עיבודים וניתוחים סטטיסטיים (סעיף 6, סעיף קטן ה').</p>
<p>3% (שלושה אחוזים) מסך עלותו של המחקר הספציפי לכל יומיים איחור.</p>	<p>ו. איחור בהגשת דוח מסכם מפורט על הסקר (סעיף 6, סעיף קטן ו').</p>

<p>2% (שני אחוזים) מסך עלותו של המחקר הספציפי לשני ימי האיחור הראשונים.</p> <p>3% (שלושה אחוזים) מסך עלותו של המחקר הספציפי על כל שני ימי איחור נוספים.</p>	<p>ז. איחור במסירת דוח סופי מתוקן למשרד (סעיף 6, סעיף קטן ז').</p>
---	--

4. המשרד יהיה זכאי לנכות את שיעור הפיצויים המוסכמים הנקובים לעיל מכל תשלום שיגיע לספק או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת.

5. ויובהר- אין בקביעת מנגנון הפיצוי המוסכם בכדי לגרוע מזכותו של המשרד לכל סעד אחר על פי ההסכם או מכוח חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א-1970 או מכוח כל הוראת דין אחרת, לרבות פיצויים בגין נזקים שנגרמו למשרד בפועל ושיעורם עולה על שיעור הפיצוי המוסכם.

6. מוסכם בין הצדדים כי שיעור הפיצויים הנקוב לעיל, נקבע לאחר הערכה שקולה של הנזקים שעלולים להיגרם למשרד עקב אי ביצוע השירותים כנדרש על ידי הספק ולא תשמע כל טענה בעניין זה מצד הספק.

7. הפעלת מנגנון הפיצוי שלעיל לא גורעת ממחויבות הספק לספק את השירות, אשר בגינו הוא חויב בפיצוי המוסכם כנדרש.

#### ה. התחייבויות כלליות

1. למען הסר ספק, כל העלויות הכרוכות במתן כל השירותים המפורטים לעיל יחולו על הספק.
2. כל תהליכי ושלבי העבודה יבוצעו בשיתוף עם נציג המשרד ויהיו כפופים להנחיותיו ולאישורו מראש.
3. הספק מתחייב לבצע את כל הבדיקות והבקורות הנדרשות לבדיקת טיב ואמינות כל הנתונים, הממצאים והדוחות לפני העברתם למשרד.
4. כפי שמפורט לעיל, הספק יידרש ע"י המשרד לבצע מס' מחקרים וסקרים במקביל, לרבות- קיום ראיונות בשפות הזרות הנדרשות. לפיכך, הספק מתחייב להקצות את כל המשאבים הנדרשים בכדי לבצע את הסקרים במקביל וזאת ללא עיכובים ותוך עמידה בלוח המפורט להלן בנוגע לכל אחד מהסקרים.
5. במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק יהיו רשאים נציגי המשרד לבקר במשרדי הספק וכן במוקד הטלפוני ממנו מבוצעים הסקרים הטלפוניים הנמצא בבעלות הספק או העומד לרשותו וזאת לצורך האזנה לשיחות המתבצעות במסגרת סקרים הנערכים עבור המשרד, לשם התרשמות.
6. במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה רשאי המשרד לפי צרכיו ושיקוליו לדרוש לערוך שינויים במימדים שונים הקשורים לסקרי **המעקב** שיבקש המשרד לבצע לאורך זמן. לדוגמא: שינויים שונים בשאלון לרבות שינויים בנוסח שאלות וכן בכמות וסוגי המשתנים לבקרה/לשאלון, שינויים בכמות מרואיינים, שינויים בסוגי הניתוחים שיבוצעו ויוצגו בדוחות וכן בסוגי הדוחות שיופקו וכדומה.
7. הספק נדרש לספק למשרד בכל שלב שהמשרד יבקש זאת (לרבות לאחר תום תקופת ההתקשרות) כל מידע שידרוש המשרד בנוגע למחקרים ו/או לסקרים שהספק ביצע או מבצע עבור המשרד לרבות תוצאות ניתוחי ביניים חלקיים שהמשרד זקוק להם במהלך שלבי ביצוע ראיונות, מידע לגבי תהליכי ניתוח והצגת ממצאים לרבות נוסחאות ששימשו את הספק לצורך ניתוחים או חישובים או הצגת ממצאים, בסיסי

נתונים, שאלונים, דוחות, סטטוס של מחקרים/סקרים וכדומה. **יובהר כי לא ישולם תשלום נוסף בגין ביצוע השירותים המפורטים בסעיף זה.**

8. הספק מתחייב לשמור על סודיות לגבי הפרטים האישיים וכל פרט מזהה אחר של כל האנשים הכלולים באוכלוסיית המחקר/הסקר והכל כמפורט בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") ועל פי כל דין. הספק יהא האחראי הבלעדי ביחס לכל טענה ו/או תביעה ו/או נזק שייגרם, במישרין ו/או בעקיפין, כתוצאה מהפרת כל דין בעניין סודיות ו/או הגנה על פרטיות.

הספק מתחייב כי לא יפרסם ולא יעביר לצדדים שלישיים כל מידע שיגיע אליו בקשר עם מכרז זה ו/או למחקרים/סקרים נשוא הסכם זה ו/או לאוכלוסיית המחקרים/סקרים נשוא המחקרים/הסקרים שלא בהתאם להוראות המכרז ו/או הוראות חוק הגנת הפרטיות וכל דין רלוונטי אחר.

כל השירותים והתוצרים שיערכו ו/או יעובדו ו/או יופקו ו/או יסופקו ע"י נותן השירותים ו/או מי מטעמו וכל המידע והנתונים שיגיעו אל נותן השירותים ו/או מי מטעמו בקשר עם מכרז זה ו/או ביצועו (להלן: "המידע") יהיו ויוותרו רכוש המשרד בלבד, על כל הנובע מכך, ונותן השירותים לא יהא רשאי לעשות בהם כל שימוש אחר ולכל צורך, לא תהיה לו כל זכות בהם ולא יהיה רשאי להסתמך עליהם להעבירם ו/או לפרסמם ללא אישור המשרד מראש ובכתב; ובכלל זה - השאלונים, הנתונים (לרבות נתונים בנוגע לאוכלוסיית המחקרים/הסקרים), הממצאים, המחקר, הדוחות שיופקו כתוצאה מביצוע השירותים וכיוצא באלו (להלן: "המידע"); בעניין זה יחולו כל הוראות מכרז זה וכל דין רלוונטי, לרבות בנוגע להגנה על הפרטיות ולשמירה על סודיות וזכויות יוצרים.

9. בסיום העבודה יועברו כל בסיסי הנתונים הקשורים למחקר או לסקר לרשות המשרד ויימחקו ממאגרי המידע של הספק. בסקרי מעקב ימחק הספק ממאגרי המידע שלו אחת לרבעון את כל בסיסי הנתונים אשר אינם נדרשים להמשך ביצוע סקרי המעקב, לאחר שיעביר את כל החומר הקשור לסקר למשרד.

10. בסיום כל מחקר יעביר הספק למשרד מכתב חתום על ידו על כך שמחק את כל בסיסי הנתונים ממאגר המידע שברשותו.

11. כמו כן, בסיום כל שנה קלנדרית וכן בסיום תקופת ההתקשרות יעביר הספק למשרד תצהיר חתום ומאושר על ידי עו"ד כי מחק ממאגרי המידע שברשותו את כל הנתונים והקבצים שהועברו לו על ידי המשרד ואשר שימשו אותו למחקרים וסקרים אשר הסתיימו, או אשר אינם נדרשים לו להמשך ביצוע סקרי מעקב אשר הוא מבצע עבור המשרד, עם פירוט כל הסקרים והמחקרים שעבורם ביצע פעולת מחיקה זו.

12. הספק ינהג בנימוס ותוך שמירה על כבודם ופרטיותם של המרואיינים בכל פנייה שתעשה אליהם. ככל שמרואיין יסרב להיענות לפנייה כלשהי אליו ולהשתתף במחקר ו/או בסקר מתחייב הספק לכבד את סירובו ולא לפנות אליו עוד. הספק יישא באחריות הבלעדית לכל תביעה ו/או טענה על ידי מאן דהוא בעניין זה.

13. הספק יעביר למשרד, ככל שיידרש, נתונים ופרטי התקשרות לגבי מרואיינים ספציפיים, אשר השתתפו במחקר/סקר עבור המשרד ואשר הסכימו למסירת הפרטים כאמור.

14. המשרד רשאי להזמין מהספק הזוכה מחקר מלא על כל שלביו או רק חלקים ממנו (כגון: ביצוע כל מרכיבי העבודה למעט כתיבת דוח מפורט המסכם את המחקר), והכל בהתאם לדרישות המשרד מראש ובכתב בהזמנת העבודה.

## ו. שינויים פנימיים בתוך ההתקשרות

1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות את תדירות הסקרים המפורטים מעלה על פי צרכיו ועל פי הצרכים המחקריים שיעלו ממחזור סקירה אחד למשנהו.
2. המשרד שומר לעצמו את הזכות להחליף באופן חד-פעמי (לדלג על מחזור סקירה) או קבוע (עד סוף חוזה ההתקשרות) סקר אחד בסקר אחר או לבטלו כליל.
3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות את שיטת המחקר בכל אחד מהסקרים, מסקר טלפוני לשאלון במילוי עצמי ולהיפך, כאשר התשלום יבוצע בהתאם לתעריף כל אחת משיטות המחקר.

## ז. נציג המשרד

- ז. נציג המשרד לעניין זה, הוא מנהל/ת האגף למחקר או מי שימונה לכך על ידו/ה או על ידי ממוניו. הספק הזוכה יעבוד בתיאום מלא עימו/ה. הספק הזוכה מתחייב לספק את השירותים בהתאם להנחיות המשרד ולהוראותיו כפי שיינתנו מעת לעת במהלך תקופת ההסכם שייחתם עימו.

### פרק 3- אבטחת מידע ורישום מאגר

#### א. כללי

בהתאם לצורך ובאישור המשרד מראש ובכתב יועברו לספק קבצים עם נתונים המוגנים עפ"י חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") לצרכי ביצוע מחקרים וסקרים בלבד. על הספק להתחייב כדלקמן:

- כי יהיה אחראי באופן מוחלט על כל המידע, שנמסר לו והמאוחסן על-ידו בכל מערך אחסון שהוא (כולל תדפיסים על-גבי נייר), ועל כל המידע, שיווצר על-ידו במסגרת מתן השירותים לפי מכרז זה, וכי מחובתו למנוע אובדן או הגעה של המידע לצד ג' כלשהו, אלא אם הוסמך לכך ע"י המשרד, מראש ובכתב.
- כי ככל שהספק יקבל מידע מצדדים שלישיים (שאינם המשרד עצמו), הספק מתחייב לבדוק היטב את מקורות המידע, המועבר אליו (בכל מתכונת שהיא), ולנקוט בכל האמצעים הדרושים, כדי למנוע נזק למערך המחשוב ולמאגרי המידע של המשרד.
- כי בתום המחקר או בתום שנה מיום מסירת הנתונים ע"י המשרד, לפי המוקדם מבניהם, יעביר תצהיר חתום ומאושר בפני עו"ד על כך שביער את החומר. על אף האמור, אם העבודה טרם נסתיימה בתום שנה הספק מתחייב לרשום את הנתונים כמאגר מידע במשרד המשפטים אצל רשם מאגרי המידע ככל שהדבר מתחייב על פי חוק.

#### ב. סיווג וחינוניות של המידע

המידע המועבר במסגרת מתן השירותים כולל מידע הטעון הגנה על-פי חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. לפיכך, יש לנהוג לפי כל דרישות האבטחה, כאמור להלן, כאשר כלי האבטחה המובנים במערכות, בהן ייעשה שימוש במסגרת מתן השירותים, עונים על דרישות הסף לאבטחה על-פי:

- דרישות הביטחון לאבטחת מידע רגיש/חסוי (שמור);
- התקנים התקפים לאבטחת מערכות מידע של מכון התקנים הישראלי;
- דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.

בביצוע השירותים הספק יתחייב שבידיו כל האמצעים הדרושים לשמור על המידע שיקבל מהמשרד בצורה מאובטחת, ולא תתאפשר גישה ולא יימסרו נתונים או מידע למי שאינו חלק ממתן השירותים.

הספק יאפשר גישה לנציג המשרד או לממונה על הביטחון במשרד לבדיקת עמידתו בדרישות המפורטות במכרז זה. הספק מתחייב לבצע את כל הנדרש לתיקון פגמים וכיוצא-בזה, בהתאם להנחיות, שיתקבלו מנציגי המשרד.

#### ג. כתב התחייבות - שמירת סודיות, סדרי בטחון

כתב ההתחייבות לשמירה על סודיות ועל סדרי הביטחון וטופס הצהרת סודיות מצורפים **כנספח י"א**. המציע נדרש להתחייב בחתימתו לפעול לפי כל הדרישות המובאות בכתב ההתחייבות ולהביאן לידיעתם של כל נותני-השרות מטעמו. דרישות האבטחה במסמך האמור מחייבות גם קבלני-משנה ו/או מי מטעם המציע שיועסק על ידו, והוא אחראי כי אלה יפעלו על-פיהן.

## **ד. אבטחה פיזית**

האבטחה הפיזית תתבסס בין היתר על:

- מניעת גישה למידע מאנשים לא מורשים ואבטחה של זיהוי ואימות זיהוי מוגדרים היטב (למשל, באמצעות כרטיס עובד וכו').
- הפעלת אמצעי בטיחות פיזיים במתקנים ובמבנים בהם מבוצעים השירותים עבור המשרד, לצורך מניעת אסונות (כגון, שריפה).
- אבטחה פיזית של ציוד-קצה ובמיוחד ציוד-קצה שהוא מחשב בפני עצמו (מערכות PC).
- אבטחה פיזית של קצות קווי התקשורת למניעת התחברות לא חוקית אליהם.
- שינוע של ציוד מחשבים הכולל בתוכו מידע ייעשה על פי הוראות האבטחה, כפי שיגובשו בתכנית האבטחה.

## **ה. האבטחה בתוכנה**

האבטחה בתוכנה תתבסס בין היתר על:

1. הפעלה של מערך וכלים לאבטחת מידע, שיבטיחו:
  - מערך הרשאות וסיסמאות לזיהוי כל התחברות למערכת.
  - הגנה על הנתונים במערכת מפני הרס או שינוי על פי רמות ההרשאה.
  - דיווח על ניסיונות חדירה לא מורשים למערכת.
  - דיווח על ניסיונות פגיעה בנתונים.
2. אבטחת המידע בקווי התקשורת לפי דרישות קצין הביטחון של המשרד (הצפנה או אמצעים אחרים).

## **ו. ניסיון לפגיעה במידע:**

כאירוע של ניסיון פגיעה במידע או אירוע של פגיעה במידע יוגדרו, בין היתר:

- כל גילוי של שימוש לרעה במערכת או במידע שבה.
- חדירה לא מורשית למערכת או ניסיון לחדירה כזו.
- העברת מידע ל"לא מורשה".
- התחברות או חיבור ציוד לא מורשה לקווים.

## **ז. על המציע להתחייב כי הוא וכל נותני-השרות מטעמו יפעלו בהתאם לאמור להלן**

- הם יפעלו לפי כל הדרישות לאבטחת מידע, שפורטו בסעיפים הקודמים לעיל.
- הם יודיעו לנציג המשרד ולקצין הביטחון של המשרד על כל אירוע או חשד לאירוע של ניסיון פגיעה באבטחת המידע, כמוגדר לעיל.
- הם יפעלו מיד למניעת הפגיעה ולהקטנת הנזק, על-פי הוראותיהם של נציג המשרד וקצין הביטחון של המשרד.

## **ח. עדכון של דרישות האבטחה**

המשרד שומר לעצמו את הזכות להעביר לספק, מזמן לזמן, דרישות אבטחה לגבי ביצוע פעולות במאגרים. על המציע להתחייב, כי יפעל על-פיהן.

על המציע להתחייב כי הוא וכל נותני-השרות מטעמו ינהגו בהיותם בחצרי המשרד ובעת מתן השירותים לפי מכרז זה על-פי כל כללי האבטחה, הנקבעים מזמן לזמן ע"י הממונה על הביטחון של המשרד, אשר יתדרך אותם עם תחילת פעילותם במשרד וכן תוך כדי מהלך הפעילות.

#### פרק 4 - הצעת המחיר

1. הצעת המחיר תוגש על גבי **נספח ו'** המצורף למפרט זה.
2. המחיר המוצע יכלול את כל הוצאות המציע בביצוע השירותים נשוא המכרז שבנדון בהתאם למפורט בס"ק 3 להלן.
3. בהצעת המחיר עבור המכרז יפרט המציע את המחירים לא כולל מע"מ.  
להלן רשימת השירותים, אשר **יש לתמחר** בהצעת המחיר:
  - (א) ביצוע סקרים טלפוניים באמצעות ראיונות (כולל בשפות זרות) עבור כל מחקר - המחיר המוצע יכלול את כל השירותים, שלבי העבודה ותוצריה כפי שפורטו במפרט מכרז בנוגע לסקרים טלפוניים, למעט עלות סינון מרואיינים (כמפורט בסעיף 4(א) להלן) ועלות הכנת והגשת דוח מחקר מסכם מפורט על סקר (כמפורט בס"ק ד' להלן).

יובהר כי המחיר שיש להציע עבור רכיב זה, יכלול את כל הנדרש לעניין זה בפרק השירותים הנדרשים ובין היתר, גם את הפקת התפלגויות הציונים/התשובות עבור כל השאלות בשאלון (אחוזים, חישובי ממוצעים וכדומה), עריכת לוחות וצילוחים לפי משתנים שונים (לרבות משתני רקע) וכן את העברת קובץ ההתפלגויות והלוחות למשרד באמצעי התוכנה ובפורמט המבוקשים ע"י המשרד (לרבות עד 7 עותקים מודפסים כרוכים וזאת במקרים בהם המשרד יוותר על הזמנת דוח מסכם מילולי מפורט).

המציע יידרש להציע מחיר עבור רכיב זה בהתאם למפורט להלן (כאשר מחיר אחד יוצע עבור שאלון\* הכולל עד 25 שאלות למרואיין ומחיר נוסף יוצע עבור תוספת לכל שאלה נוספת למרואיין):

<b><u>מחיר למרואיין אחד</u></b> בש"ח (לא כולל מע"מ)
<b><u>עבור סקר טלפוני בקרב עולים בעברית או בשפתם הזרה</u></b> (עד 5 שפות זרות במחקר אחד: אנגלית, צרפתית, רוסית, ספרדית, אמהרית)
<b>* יש לציין מחיר עבור כל מדרגה באופן מפורש</b>
עבור סקר הכולל 1-100 מרואיינים
עבור סקר הכולל 101-400 מרואיינים
עבור סקר הכולל 401-600 מרואיינים
עבור סקר הכולל 601 מרואיינים ומעלה

\* (1) יובהר כי השאלון יכלול שאלות סגורות ופתוחות.

(2) לא כולל משתני רקע שהמשרד יספק לגביהם נתונים ברמה הפרטנית, ולא יהיה צורך לתשאל לגביהם את המרואיינים. משתנים אלה יצורפו על ידי הספק לשאלונים/לקבצי הנתונים ללא תוספת מחיר (כמו, גיל, שנת עלייה, ארץ מוצא, מעמד קליטה, שפת דיבור וכד').

(ב) ביצוע סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי (כולל בשפות זרות) עבור כל מחקר - המחיר המוצע עבור רכיב זה יכלול את כל השירותים, שלבי העבודה ותוצריה כפי שפורטו במפרט המכרז בנוגע לסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי, למעט תוספת עלות בגין הדרכה על אופן מילוי שאלונים (כמפורט בס"ק ג' להלן) ועלות הכנת והגשת דוח מסכם מפורט על הסקר (כמפורט בס"ק ד' להלן).

יובהר כי המחיר שיש להציע עבור רכיב זה יכלול את כל הנדרש לעניין זה בפרק השירותים הנדרשים ובין היתר, גם את הפקת התפלגויות הציונים/התשובות עבור כל השאלות בשאלון (אחוזים, חישובי ממוצעים וכדומה), עריכת לוחות וצילוחים לפי משתנים שונים (לרבות משתני רקע) וכן את העברת קובץ ההתפלגויות והלוחות למשרד באמצעי התוכנה ובפורמט המבוקשים ע"י המשרד (לרבות בעד 7 עותקים מודפסים כרוכים, במקרים בהם המשרד יוותר על הזמנת דוח מסכם מילולי מפורט).

המציע יידרש להציע מחיר עבור רכיב זה בהתאם למפורט להלן (כאשר מחיר אחד יוצע עבור שאלון\* הכולל עד 25 שאלות/ משתנים למרואיין ומחיר נוסף יוצע עבור תוספת לכל משתנה/ שאלה נוספת למרואיין):

<p><b>מחיר לשאלון אחד</b> בש"ח (לא כולל מע"מ) <b>עבור סקר באמצעות שאלונים למילוי עצמי</b></p> <p><b>בקרב עולים בעברית או בשפתם הזרה</b> (עד 5 שפות זרות במחקר אחד: אנגלית, צרפתית, רוסית, ספרדית, אמהרית)</p> <p><b>* יש לציין מחיר עבור כל מדרגה באופן מפורש</b></p>	
עבור סקר הכולל 1-100 מרואיינים	
עבור סקר הכולל 101-400 מרואיינים	
עבור סקר הכולל 401 מרואיינים ומעלה	

\* (1) יובהר כי השאלון יכלול שאלות סגורות ופתוחות.

(2) היות ולרוב השאלונים למילוי עצמי ממלאים באופן אנונימי, אזי סביר להניח כי בסקרים אלה המשרד לא יספק נתונים ברמה הפרטנית עבור ממלאי השאלונים.

(ג) תוספת בגין הדרכת קבוצות נשאלים על אופן מילוי השאלונים למילוי עצמי- תוספת זו תינתן רק במקרה בו הספק הזוכה יידרש להעמיד נציג מטעמו (להלן: "המדריך"), במועד ביצוע הסקר, המתאים ומיומן לכך, דובר השפה הנדרשת ובעל כישורי הדרכה. זאת בכדי שידריך קבוצות של נשאלים הנמצאים באופן מרוכז במקומות שונים בארץ (למשל, במרכזי קליטה, במוקדי פעילות לעולים, בלשכות מרכז קליטה וכדומה), הדוברים עברית או שפה זרה לגבי אופן מילוי השאלונים. הנציג יתבקש לבצע איסוף השאלונים לאחר שמולאו והכל כמפורט במפרט המכרז.

ויובהר -

- מתן השירותים בשיטה זו עשוי להיות כרוך בנסיעות רבות ו/או ארוכות, ועל המציע לשקלל רכיב זה במסגרת הצעת המחיר שיגיש. בשום מקרה לא ישולם תשלום נפרד בגין נסיעות, ביטול זמן וכדומה.
- מספר שעות ההדרכה הנדרש על ידי הספק בכל סקר יהיה כפוף לבחינה מוקדמת של נציג המשרד ולאישורו מראש ובכתב וכן להוצאת הזמנת עבודה בעניין.

**המחיר המוצע עבור רכיב זה יהיה עבור שעת הדרכה אחת של המדריך, לא כולל מע"מ.**

(ד) הכנת דוח מחקר מסכם ומפורט על ממצאי סקר טלפוני או סקר באמצעות שאלונים למילוי עצמי- הדוח יתבסס על ניתוחים ועיבודים שיבצע הספק (לרבות ניתוחים מורכבים כמו גרסיה ניתוחי גורמים וכדומה). במקרים בהם הנתונים יועברו לספק על ידי המשרד (כמפורט בסעיף 1(ג) לפרק 1 למפרט המכרז), יבצע הספק הזוכה עיבוד וניתוח של קבצי הנתונים שהעביר למשרד (דהיינו- נתונים שאינם קשורים בהכרח לסקרים שמבוצעים על ידי הספק. למשל- קבצי נתונים פנימיים של המשרד או קבצי נתוני סקרים שהמשרד יערוך באופן עצמאי באינטרנט).

יודגש כי במידה ולאחר הגשת הדוח המסכם הסופי שאושר על ידי המשרד, יזדקק המשרד לגרפים שאינם מוצגים בדוח (למשל- גרף המרכז נתונים של מספר שאלות ספציפיות שאינן קיים בדוח), יכין ויעביר הספק למשרד את הגרפים הנדרשים באופן נפרד (עד 15 גרפים נפרדים בדוח, שכל אחד מהם יכול להציג ריכוז של תשובות למספר שאלות בסקר) וזאת ללא תוספת תשלום.

המחיר עבור רכיב זה יכלול גם את הגשת הדוח באופן ממוחשב וכן ב-7 עותקים כרוכים בצבע.

**המחיר המוצע עבור רכיב זה יהיה עבור כל משתנה שינתח ויוצג בדוח\* המסכם המפורט, לא כולל מע"מ.**

\*בסקרים טלפוניים וכן בביצוע עיבוד/ ניתוח נתונים שהועברו על ידי המשרד: לא כולל כ-5 משתנים (מתוך משתני הרקע שהמשרד יספק לגביהם נתונים ברמה הפרטנית), אשר ינותחו ויוצגו בדוח ללא תוספת מחיר (למשל: גיל, שנת עלייה וכדומה).

בסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי: כאמור, היות ולרוב מילוי השאלונים מתבצע באופן אנונימי, אזי סביר להניח כי בסקרים אלה המשרד לא יספק נתונים ברמה הפרטנית עבור ממלאי השאלונים.

(ה) שיעור הנחה בגין קבלת טיוטת שאלון מהמשרד לצורך ביצוע סקרים טלפוניים באמצעות ראיונות או לצורך ביצוע סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי – במקרים בהם יעביר המשרד לספק הזוכה טיוטת שאלון לצורך ביצוע הסקרים האמורים, כמפורט בסעיף 2(ג)1(ג) לפרק 2 (השירותים הנדרשים) למפרט המכרז, המשרד לא ישלם לספק הזוכה את התעריף המלא אשר הוצע על ידו בגין ביצוע השירותים המפורטים בס"ק 3(א) ו-3(ב) לעיל, אלא ינוכה מתעריפם אלו שיעור (אחוז) ההנחה, אשר הוצע על ידי הספק הזוכה, בגין קבלת שאלון מוכן מהמשרד.

4. להלן רשימת השירותים, אשר **אין לתמחר** במסגרת הצעת המחיר והתמורה בגין ביצועם תשלום כמפורט להלן:

(א) תרגום מקצועי של שאלון בעברית לשפות זרות (עד 5 שפות זרות במסגרת מחקר אחד- אנגלית, צרפתית, אמהרית, ספרדית, רוסית)- עבור תרגום כל 250 מילים מעברית לשפה זרה אחת ישלם המשרד לספק הזוכה סך של 110₪ (מאה ועשרה שקלים) לא כולל מע"מ. המילים ייספרו לפי מספרן בשפה אליה תורגמו (ולא בעברית).

ככל שיוותרו מספר מילים נוספות לתרגום בהיקף הקטן מ-250 מילים, המשרד ישלם עבור תרגומן את מחצית העלות הקבועה לעיל, דהיינו- 55₪ (חמישים וחמישה שקלים).

יודגש כי התעריף הקבוע בס"ק זה הינו עבור תרגום לשפה זרה אחת. לפיכך, ככל שיידרש תרגום לשפות זרות נוספות, ישלם המשרד תעריף זה עבור כל שפה ושפה.

(ב) מחיר עבור סינון מרואיינים (בסקר טלפוני בלבד)- עבור סינון מרואייני והפסקת הראיון הטלפוני עמו (לאחר שנשאל עד כ-5 שאלות) מאחר ולא עמד קריטריונים לדגימה, ישלם המשרד לספק הזוכה סך של 8₪ (שמונה שקלים) לא כולל מע"מ. על הספק הזוכה להציג תוצאות ניתוח שאלות הסינון בדוח המסכם, בפילוחים אשר יידרשו על ידי המשרד.

יובהר כי התעריף הקבוע בסעיף זה ישולם עבור כל מרואיין שסוּן וככל שהתקיים בו כל הקבוע בס"ק זה.

#### 5. אופן השוואת הצעות המחיר

אופן השוואת הצעות המחיר ייעשה בהתאם למפורט להלן:

(א) בגין שקלול העלות הכוללת של כל אחד מהמחקרים המפורטים במפרט המכרז בהתאם להצעת המחיר של כל מציע למרכיבי המחיר השונים יינתן משקל של 92% לצורך השוואת הצעות המחיר.

רכיב זה ייבחן בהתאם למפורט להלן:

במסגרת זו, המשרד יבצע בעצמו את כל החישובים הנדרשים לצורך השוואת הצעות המחיר שהגישו המציעים השונים.

תחילה, ייחשב המשרד את עלותו של כל מחקר בנפרד, בהתאם לפרמטרים המפורטים בטבלה שלהלן (לרבות- תדירות המחקרים, גודלם של מדגמים נדרשים, גודלם של שאלונים ומספר שעות הדרכה שיידרשו לעריכת מחקרים בשאלונים למילוי עצמי).

לאחר מכן ייחשב המשרד את העלות הכוללת של כל המחקרים גם יחד בהתאם להצעתו של כל מציע. תוצאה זו (סך כל העלויות) תהווה את העלות להשוואת הצעות עבור רכיב זה, המהווה כאמור משקל של 92%.

לצורך חישוב זה, העלות בגין הדרכה בנוגע לאופן מילוי שאלונים למילוי עצמי תחושב עבור 400 שעות הדרכה כמפורט בסעיף 3(ג) לעיל. עלות זו תתווסף לצורך השוואת הצעות המחיר למחקר 8, למחקר 18 ולמחקר 22 בטבלה שלהלן.

להלן טבלת הפרמטרים והנתונים שעל בסיסם תחושב עלות כל מחקר:

מס' המחקר במכרז	שם המחקר	מס' מרואיינים (מדגם מינימאלי צפוי)	מס' שאלון בשאלון (הערכה)	מס' פעמים לביצוע במהלך 5 שנים	סוג המחקר
1	הליך הרישוי לעולים בתחום הבריאות, החינוך, הנדסה ואדריכלות	כ-250	80	2 (כל שלוש שנים)	סקר טלפוני
2	הליכי קבלת רישוי, הערכת קורסי רישוי ובחינת תרומתם לקבלת רישיון בתחומים נוספים	כ-70	50	2 (כל שלוש שנים)	סקר טלפוני
3	אפקטיביות הוואוצ'רים (שוברים) לקורסי הכשרה מקצועית	כ-300	40	5 (שנתית)	סקר טלפוני
4	סקר מעקב לסקר מס' 3 - בחינת אפקטיביות הוואוצ'רים לקורסי הכשרה מקצועית בטווח הרחוק	כ-300	40	5 (שנתית)	סקר טלפוני
5	בדיקת איכות השירות והאפקטיביות של מרכזי התעסוקה	כ-200	50	5 (שנתית)	סקר טלפוני
6	השפעת 'קידום העסקה' על ההשתלבות בשוק העבודה	כ-60	50	3 (כל שנתיים)	סקר טלפוני
7	איכות השירות בבניית תכנית	כ-200	40	5 (שנתית)	סקר טלפוני

				תעסוקתית	
שאלון למילוי עצמי	5 (שנתי)	25	כ-200	קורסי עברית תעסוקתית	8
סקר טלפוני	3 (כל שנתיים)	30	כ-150 בסקר ראשון, וכ-100 בכל אחד מהסקרים העוקבים	בחינת הייעוץ העסקי הניתן על ידי המשרד ומסלול קרן ההלוואות העסקיות	9
סקר טלפוני	3 (כל שנתיים)	30	כ-150 בסקר ראשון, וכ-100 בכל אחד מהסקרים העוקבים	מעקב בנוגע לשרידות עסקים נוטלי הלוואות מהקרן של המשרד	10
סקר טלפוני	3 (כל שנתיים)	30	כ-70	מעקב יזמים שלא אושרה להם הלוואה מהקרן של המשרד	11
סקר טלפוני	5 (שנתי)	25	כ-80, כל 3 שנים כ-200	בחינת השפעת קידום העסקה במדע על השתלבות מדענים בשוק העבודה	12
סקר טלפוני	5 (שנתי)	50	כ-200	בחינת עבודת הפרויקטורים (מלווים) ברשויות המקומיות	13
סקר טלפוני	5 (שנתי)	80	כ-300	בחינת תהליך עידוד העלייה בחו"ל ושלביה הראשוניים של הקליטה בארץ	14
סקר טלפוני	3 (כל שנתיים)	50	כ-300	סקר מעקב לסקר מספר 14 - בחינת הקליטה בארץ	15
סקר טלפוני	3 (כל שנתיים)	50	כ-300	בחינת אפקטיביות תכניות עבור 'תושבים חוזרים'	16
סקר טלפוני	5 (שנתי)	75	כ-200	בחינת יעילותו ותרומתו של מסלול שוברים (וואוצ'רים) ללימוד עברית	17
שאלון למילוי עצמי	5 (שנתי)	25	כ-1,500	מחקר לבחינת תכניות קליטה של הרשויות המקומיות הנתמכות ע"י המשרד	18
סקר טלפוני	5 (שנתי)	35	כ-200	בחינת עבודת מנהל הסטודנטים ותרומתו לקליטת עולים צעירים	19
סקר טלפוני	2 (כל שלוש שנים)	40	כ-700	בחינת עבודת המנהל לסטודנטים עולים בטווח הרחוק	20
סקר טלפוני	5 (שנתי)	50	כ-300	סקר לאיתור צרכים של חיילים עולים לקראת השחרור	21
שאלון למילוי עצמי	5 (שנתי)	30	כ-200	בחינת תכניות המופעלות ברשויות מקומיות בשיתוף עם שירות הרווחה במשרד	22

יודגש כי אין בהערכת הנתונים בטבלה לעיל, בכדי לחייב את המשרד להזמנת השירותים בהיקף זה או אחר, אלא מדובר באומדן לשם ביצוע השוואת הצעות המחיר ותו לא.

**(ב) עבור שיעור ההנחה המוצע בגין כל סקר בו יעביר המשרד לספק שאלון מוכן, יינתן משקל של 8% לצורך השוואת הצעות המחיר.**

6. יובהר כי הציון המשוקלל הסופי (לאחר מתן משקל לכל חלופה בהתאם למפורט בסעיפים 5(א) ו-5(ב) לעיל) הוא שיושווה להצעות המחיר האחרות.

7. יובהר כי התמורה שתשולם לספק הזוכה הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות.

8. בהגשת הצעתו המציע מתחייב כי יספק את כל השירותים הנדרשים על פי הצעת המחיר שהגיש, במלואם.

9. למען הסר ספק, למעט תשלום התמורה **בגין קבלת השירותים המפורטים במכרז זה**, לא יהיה זכאי הספק הזוכה לכל החזר ו/או תשלום ו/ או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, נסיעות, עבודת הכנה, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, אש"ל, תשלומי מיסים, אגרות והיטלים וכיוצא באלה, למעט מע"מ כדין.

## פרק 6 - דיווח ואופן ביצוע התשלום

1. לצורך ביצוע התשלום ידווח הספק הזוכה לאגף המחקר במשרד (להלן: "האגף") על פי המפורט בסעיף ג' (תהליכי עבודה) לפרק 2 (השירותים הנדרשים) למפרט המכרז.
2. המשרד ישלם לספק הזוכה עפ"י כל הזמנה, בהתאם לתמורה הנקובה בהזמנה ועם קבלת התוצר הסופי כפי שהוגדר בהזמנה.
3. כדי למנוע עיכובים בתשלום ידאג הספק שהחשבונית המוגשת על ידו למשרד תהיה כתובה בכתב ברור וקריא ותכלול את כל הפרטים הנדרשים כפי שסוכם עם המשרד.
4. הדו"ח והחשבונית יוגשו בחתימת הספק הזוכה ויאושר על-ידי אגף המחקר והחשבות.
5. העברת סכום כלשהו מסך התמורה המקסימאלית לספק הזוכה תהא מותנית בקבלת החשבונית והדו"ח האמורים לעיל. לספק הזוכה לא תהיה כל עילה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב חסר בפרטים בדו"ח שנמסר למשרד.
6. המשרד ישלם לספק הזוכה בהתאם למועד התשלום הממשלתי אך ורק בתקופה של עשרת הימים הבאים החל מהיום ה-15 לכל חודש קלנדארי (להלן: "מועד התשלום הממשלתי"). תאריך התשלום יקבע כדלקמן:

(א) חשבוניות שיוגשו למשרד במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15) ישולמו בתחילת "מועד התשלום הממשלתי" של החודש העוקב, כלומר ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה-15 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30-45 ימים ממועד הגשת החשבונית למשרד.

(ב) חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30 ימים בדיוק ממועד הגשת החשבונית למשרד.

(ג) חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 25-31 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו ביום ה-24 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על כ-29-24 ימי אשראי.

למען הסר ספק מספר הימים יחל מיום קבלת החשבונית ואישורה על ידי המשרד.

## 7. הצמדה

כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי (להוראות נוספות ראה הוראת תכ"ם 7.17.2 בעניין "כללי הצמדה" המצורפת למפרט זה ומסומנת כנספח ט"ו):

### 1.1 הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1.1 **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, 30.1.17.
- 1.1.2 **תאריך התחלת הצמדה** – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 1.3.3) – 30.7.18.
- 1.1.3 **מדד התחלתי** – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה, מדד חודש יוני 2018.
- 1.1.4 **המדד הקובע** – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.

1.1.5 הצמדה שלילית – הצמדה **המבוצעת** כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.

1.1.6 **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

## 1.2 עקרונות ביצוע הצמדה

1.2.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").

1.2.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

1.2.3 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

1.2.4 ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית במשרד.

## 1.3 מנגנון ביצוע הצמדה

1.3.1 ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף 1.3.3. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.

1.3.2 ההצמדה תתבצע מדי 6 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 24 חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל 6 חודשים לאחר מכן.

1.3.3 על אף האמור בסעיף 1.3.1, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:

1.3.3.1 המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.

1.3.3.2 ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בסעיף

1.3.2 לעיל.