



מדינת ישראל
משרד העלייה והקליטה
Ministry of Aliyah and Immigrant Absorption

מכרז פומבי מספר 22/2016

בקשה לקבלת הצעות
למתן שירותים של יעוץ וליווי להקמה של מרכז מידע
טלפוני רב-ערוצי

מפרט

מכרז 22/2016 שירותים של ייעוץ וליווי - מרכז מידע רב-ערוצי עמוד 1 מתוך 36

קרית בן גוריון, רח' קפלן 2 ירושלים 91950, טל' - 02-6752642/14, פקס - 02-6750332
מרכז מידע טל' 03-9733333

כתובתנו באינטרנט: www.moia.gov.il שער הממשלה: www.gov.il

חתימת המציע:

מכרז מידע - מכרז פומבי 2016

תוכן הענינים

<u>עמוד</u>	<u>פרק</u>
4	0. פרק 0. מנהלה.....
4	0.0 ריכוז של תאריכים.....
4	0.1 כללי.....
6	0.1.6 תנאי-סף לגבי המציע ולגבי היועץ המוצע.....
7	0.2 הגדרות (I).....
9	0.3 מנהלה.....
11	0.4 התחייבויות ואישורים, שעל המציע להמציא בעת ההגשה של הצעה.....
16	0.5 התחייבויות ואישורים, שידרשו מהספק בגין זכיה בפרויקט.....
18	0.6 זכויותיו של המשרד.....
20	0.7 בעלות על המפרט ועל הצעה.....
21	0.8 שלמות הצעה ואחריות כוללת.....
21	0.9 בדיקת הצעות והערכתן.....
25	0.10 אופק הזמן.....
26	0.11 היקף-העבודה ואתרי הביצוע.....
26	0.12 סמכות השיפוט.....
27	0.13 סווג בטחוני.....
28	1. פרק 1. השירות הנדרש ואופן המימוש שלו.....
28	1.1 אופי ומצב כללי.....
29	1.2 השירות הנדרש.....
35	2. פרק 2. עלות.....
35	2.0 כללי.....
35	2.1 הצעת המחיר.....
36	2.2 אופן התשלום.....

רשימת הטבלאות

<u>טבלה</u>	<u>עמוד</u>
טבלה 0.0: ריכוז של פעילויות ושל מועדי ביצוען	4
טבלה 0.9.3.1 אמות-המידה במימד האיכות ומשקלותיהן היחסיים, אם המציע הוא תאגיד	22
טבלה 0.9.3.2 אמות-המידה במימד האיכות ומשקלותיהן היחסיים, אם המציע הוא יועץ עצמאי	24

פרק 0. מנהלה

0.0 ריכוז של תאריכים

טבלה 0.0: ריכוז של פעילויות ושל מועדי ביצוען

תאריך	פעילות
29.12.2016	מועד פרסום המכרז
16.1.2017	המועד האחרון להעברה של שאלות הבהרה למשרד
31.1.2017	המועד האחרון להגשת הצעות
31.4.2017	מועד תוקף של ההצעה ושל ערבות המציע

0.1 כללי

0.1.1 משרד העליה והקליטה (להלן: "המשרד"), באמצעות אגף הדרכה, איכות ומצוינות (להלן: "האגף"), מבקש לקבל הצעות לבחירה של יועץ מומחה בתחום של מרכזי-מידע.

0.1.2 היועץ שייבחר יתבקש לספק למשרד שירותי יעוץ לנתוח ולאפיון של צרכי המשרד בתחום זה, להגדרה של חלופות למימוש (כולל יתרונות וחסרונות, הערכה של עלויות, של משאבים ושל לוחות-זמנים וכיוצא-בזה) ולסיוע להנהלת המשרד בבחינתן של החלופות ובקבלתן של החלטה סופית על הקמה של מרכז-מידע רב-ערוצי. היועץ שייבחר יתבקש להוביל ולהשתתף באופן פעיל באפיון מפורט של מרכז-המידע, בהכנתם של מסמכי המכרז לבחירה של ספק למימושו של המרכז (ככל שיוחלט על עריכת מכרז) ולתפעולו השוטף בהמשך, בבחינה ובהשוואה של ההצעות, שיתקבלו במענה למכרז, ובהכנת המלצה על הספק הזוכה. כן יתבקש היועץ הזוכה ללוות את הקמת מרכז המידע עד לשלב בו המרכז יפעל באופן מלא ובהתאם לדרישות. כל זאת, כמפורט בסעיפים הרלבנטיים של מכרז זה.

0.1.3 רקע כללי

0.1.3.1 מאז הקמתו, משרד העליה והקליטה מופקד על קליטתם של עולים חדשים, המגיעים לישראל. מעבר לכך, המשרד מטפל גם בתושבים חוזרים (שהם ישראלים, ששהו בחו"ל תקופה ארוכה ועונים על תנאי הזכאות לקבלת מעמד של תושב חוזר). בשנים האחרונות, המשרד עוסק גם בפרויקטים שונים של עידוד עליה.

0.1.3.2 המטרה העיקרית במימד הקליטה היא להקל, עד כמה שניתן, על תהליך הקליטה בארץ ולהביא להשתלבותם המלאה של העולים בחיים בישראל.

0.1.3.3 המשרד פועל בכל תחומי החיים ומעניק לעולים סיוע, כספי ואחר, בתחומים רבים, כגון: דיור, תעסוקה, הסבה והכשרה מקצועית, לימוד עברית, לימודים

אקדמיים, חינוך, רווחה, יזמות עסקית, קידום של אמנים וספורטאים, קליטה של מדענים במוסדות אקדמיים ועוד.

0.1.3.4 הטיפול בעולים מתבצע באמצעות קבלת קהל בכ-60 אתרים, הפרוסים ברחבי הארץ - לשכות, סניפים ומוקדים. יועצי קליטה, דוברי שפות שונות, נמצאים בקשר רצוף עם העולים וקשובים לצרכי העולים ולבעיותיהם. יועצי הקליטה מפעילים תהליכים לקביעה של זכאות לסיוע בתחומים השונים, למתן סיוע כספי, ליעוץ ולהכוונה, והכל בהתאם לנהלי המשרד.

0.1.3.5 מעצם-טבעה, פעילות המשרד כרוכה בקשרי עבודה שוטפים עם משרדי ממשלה נוספים (פנים, שיכון, אוצר, המוסד לביטוח לאומי), עם רשויות מקומיות, עם מוסדות לימוד אקדמיים ועוד.

0.1.3.6 הקבלה לראשונה של העולים מתבצעת בנמל התעופה בן-גוריון, שם מתקיימים תהליכים לרישום, לקביעת זכאות, להנפקה של תעודת זהות ושל תעודת עולה, למתן סיוע כספי ראשוני ולהסעה למגורים ראשוניים.

0.1.3.7 המשרד מתפעל מערך תקשוב מקיף ומלא, התומך בכל תחומי הפעילות בפריסה ארצית רחבה ולאורכו של כל תהליך הרישום והקליטה (וגם בפעילויות לעידוד של עליה ושל חזרה לישראל). המערכות הממוחשבות המתקדמות מעניקות מגוון של שירותים לעובדים, להנהלה ואף ללקוחות (עולים, תושבים חוזרים, מתעניינים בעליה וגורמים, העוסקים בקליטת עליה) באופן ישיר, בתפישה של "ממשל זמין".

0.1.3.8 המשרד מעונין להרחיב ולגוון את השירותים, אותם הוא מספק לעולים ולתושבים החוזרים (בפועל או בכח), ע"י העמדה של מרכז-מידע רב-ערוצי. מרכז המידע יספק למתקשרים אליו, הן המתכננים לעלות ארצה (עולים בכח) והן עולים, הנמצאים בארץ, מגוון רחב של שירותי מידע וסיוע טלפוני, תוך התבססות על נוהלי הזכאות והסיוע ועל מערכות המידע של המשרד. המטרה היא לאייש את המרכז ע"י מוקדנים משכילים וברמה גבוהה, שיוכשרו כיאות ע"י המשרד ועל-ידי הספק שיבחר להפעלת מרכז המידע, כדי שיוכלו לטפל בפניות במקצועיות ותוך שימוש מושכל בנהלים ובמערכות המידע. זאת, כדי שהפונים יקבלו מענה איכותי ומעמיק לפניותיהם - מענה, אשר יסייע בידם לתכנן את צעדיהם באופן הגיוני ו"נכון" ואשר ישפר, עקב כך, את תהליך הקליטה שלהם בארץ. המענה במרכז-המידע יינתן במגוון שפות.

0.1.4 רשאים להגיש הצעות לפי מכרז זה תאגידים, הרשומים בישראל, ויועצים עצמאיים, הממלאים את כל תנאי-הסף לפי מפרט זה, בעלי ידע ונסיון בביצועם בפועל של שירותים, כנדרש במפרט זה.

0.1.5 המציע אינו רשאי להפעיל קבלני-משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה. ההצעה תוגש ע"י המציע בלבד והוא שיהיה האחראי הבלעדי למתן השירותים לפי מכרז זה.

למען הסר ספק יובהר, כי במקרה של הגשת הצעה ע"י תאגיד, היועץ המוצע לא ייחשב כקבלן-משנה.

0.1.6 תנאי-סף לגבי המציע ולגבי היועץ המוצע

המציע נדרש לעמוד בכל אחד מתנאי-הסף הבאים (במצטבר). כל הצהרותיו של המציע, הנדרשות בתת-סעיף זה (כל תת-סעיף 0.1.6) ובסעיפים רלבנטיים אחרים במפרט זה, הן בגדר חובה והן יינתנו רק אם המציע וכן כל נותן-שירות או יועץ מטעמו, אכן עומדים בדרישות, לגביהן ההצהרות נדרשות.

אם ההצעה מוגשת ע"י תאגיד, אז התאגיד חייב לעמוד בתנאי-הסף לגבי תאגיד, הרשומים בתת-סעיף 0.1.6.1 להלן, וכל יועץ, המוצע מטעמו של התאגיד המציע חייב לעמוד בתנאי-הסף לגבי היועץ המוצע, הרשומים בתת-סעיף 0.1.6.2 להלן.

אם ההצעה מוגשת ע"י יועץ עצמאי, אז המציע חייב לעמוד בתנאי-הסף לגבי היועץ המוצע, הרשומים בתת-סעיף 0.1.6.2 להלן.

0.1.6.1 תנאי-סף לגבי המציע (אם המציע הוא תאגיד)

על התאגיד המציע להיות בעל נסיון מעשי מוכח, כדלקמן:

0.1.6.1.1 ביעוץ בכל הקשור באפיון והקמה של לפחות מרכז-מידע אחד ובליוי תהליך הקמתו בפועל של לפחות מרכז מידע אחד כיועץ. לצורך עמידה בדרישת הסף שירותי הייעוץ יכללו את המפורט להלן במצטבר:

0.1.6.1.1.1 כל מרכז מידע שלהקמתו ניתנו שירותי הייעוץ נועד לכלול לפחות 20 עמדות שירות.

0.1.6.1.1.2 השירותים ניתנו במהלכן של 8 השנים שקדמו למועד פרסום מכרז זה.

0.1.6.1.2 ניסיון בהכנה של מסמכי מכרז אחד לפחות להקמתו של מרכז-מידע והשתתפות פעילה בכל השלבים של הליכי המכרז, זאת, במהלכן של 5 (חמש) השנים האחרונות, הקודמות לתאריך הפרסום של מכרז זה.

0.1.6.2 תנאי-סף לגבי היועץ המוצע (הן כשהוא מוצע ע"י תאגיד והן כשהוא מוצע

באופן עצמאי)

על היועץ להיות בעל נסיון מעשי מוכח, כדלקמן:

0.1.6.2.1 באפיון, ובייעוץ להקמה של לפחות שני מרכזי מידע שכל אחד מהם כלל לפחות 30 עמדות שירות. השירותים ניתנו במהלך חמש השנים האחרונות.

0.1.6.2.2 כיועץ יחשב הכנת מסמכי אפיון של מרכזי מידע טרם הקמתם והכנה של מסמכי מכרזים להקמתם של מרכזי-מידע והשתתפות פעילה בכל השלבים של הליכי המכרז ושל ההליכים שקדמו לפרסום מכרז.

הערות, בהתייחס לכל תנאי-הסף בתת-סעיף זה (0.1.6)

(i) המשרד הוא אשר יקבע, לפי שיקול-דעתו הבלעדית, אילו פרויקטים יוכרו כרלבנטיים לענין הנסיון הנדרש.

(ii) הפרויקטים להוכחה של הנסיון הנדרש בתת-הסעיפים לעיל אינם חייבים להיות זרים זה לזה, היינו - פרויקט מסוים עשוי לשמש להוכחה של נסיון בכמה מן הדרישות הנ"ל, ככל שהדברים אכן בוצעו במסגרתו.

להוכחה של עמידתו באמור לעיל, על המציע לציין פרטים אישיים של היועץ המוצע ולצרף קורות חיים ותעודות, המעידות על השכלתו ופרטים על נסיונו, כנדרש בנספח 0.6.10 להלן.

0.1.7 על ההצעות לענות על כל הדרישות המפורטות במפרט זה. ההצעות יוגשו בהתאם לנוהל מפת"ח, בגרסתו העדכנית במועד ההגשה.

0.1.8 בכל מקום במפרט זה, בו ננקטה לשון זכר, הכוונה היא גם ללשון נקבה ולהיפך.

0.1.9 בכל מקום במפרט זה, בו מופיעה התיחסות ל"מציע", הכוונה היא גם ל"גוף המציע".

0.2 הגדרות (I)

הלקוח / המשרד	משרד העליה והקליטה.
האגף	אגף הדרכה, איכות ומצוינות.
נציג המשרד	הגורם, האחראי במשרד על כל הכרוך במכרז זה (בשלבי המכרז) או על קבלת השירות (בשלבי ההזמנה והביצוע של עבודות לפי מכרז זה).
המכרז / המפרט	מסמך בקשה זה לקבלת הצעות וכל המסמכים הנלווים אליו.
ההסכם	נספח 0.7.1 להלן, על כל הנספחים שלו - המסמך, המגדיר את השירותים ואת אופן המימוש שלהם והמסדיר את תנאי ההתקשרות לפי מכרז זה.
השירותים, נשוא המכרז	אספקת שירותים של יעוץ וליווי לגבי הקמה של מרכז-מידע רב-ערוצי, הכולל מוקד שירות טלפוני, כאמור בתת-סעיף 0.1.2 לעיל ובשאר הסעיפים הרלבנטיים במפרט זה.
מציע	תאגיד או יועץ עצמאי, המגיש הצעה במענה למכרז זה.
ספק	המציע, אשר נבחר ע"י המשרד כזוכה לפי מכרז זה.
נותן-שירות	אדם, הנותן שירות למשרד מטעם הספק בהתאם למכרז זה.
יועץ	נותן-השירות, אשר ייבחר ע"י המשרד לספק את שירותי היעוץ לפי מכרז זה.

הודעה ה-13.9.2.1 מטעם החשב הכללי במשרד האוצר
(החשכ"ל) - "תעריפי התקשרות עם נותן שירותים
חיצוניים" ובמסגרת זו - תעריפים ליועצים לניהול, כפי שיהא
בתוקף במועד הגשת חשבון על-ידי הספק (נספח 4).

0.3.1 קבלה של מסמכי המכרז והרשמה

0.3.1.1 ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של המשרד בכתובת <http://www.klita.gov.il> בתפריט ראשי בנושא "מכרזים". המבקש להשתתף במכרז יוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המשרד.

0.3.1.2 לצורך קבלה של תשובות לשאלות הבהרה וכל הודעה אחרת בנוגע למכרז, יש להעביר בדוא"ל לגבי מיטל יצחקי, בכתובת: Vmichrazim@moia.gov.il, עד ליום 16.1.2017, טופס רישום להשתתפות במכרז, בנוסח המצ"ב כנספח 0.3.1.2 להלן. מציע, שלא יעביר טופס זה יהיה מנוע מלטעון כל טענה, לפיה לא קיבל הודעות מטעם המשרד בנוגע למכרז, לרבות מענה לשאלות ההבהרה.

0.3.2 נוהל ההעברה של שאלות

0.3.2.1 שאלות הבהרה יופנו לנציגת המשרד, כרשום בתת-סעיף 0.3.1.2 לעיל, באמצעות דואר אלקטרוני בלבד (לכתובת vmichrazim@moia.gov.il).
להלן המבנה להגשה של שאלות ושל בקשות הבהרה:

מספר מכרז, שם מכרז	
שם החברה, שם הפונה	
כתובת	
כתובת דואר אלקטרוני	
מספר פקס	

הסעיף במפרט	פירוט של השאלה או של הבקשה להבהרה

המתכונת היחידה להעברה של השאלות היא כמסמך MS-Word בלבד. יודגש, כי המשרד לא יענה לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לנציגת המשרד בפורמט ובמבנה, המוכתבים לעיל.

0.3.2.2 המועד האחרון להפניה של שאלות הוא יום ב' ה-16.1.2017.

0.3.2.3 התשובות לשאלות ישלחו בכתב, תוך העלמת שמו של הפונה, לכל הנרשמים באמצעות דואר אלקטרוני, ויפורסמו באתר של משרד העליה והקליטה.

0.3.2.4 **התשובות יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויחייבו את כל המציעים.**

0.3.3 מסירת ההצעות

0.3.3.1 מציע רשאי להציע הצעה אחת בלבד במענה למכרז זה.

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

אין להגיש הצעה משותפת של מספר תאגידים או גופים אחדים. הצעה תוגש על-ידי מציע אחד ובשמו בלבד והוא שיהיה אחראי כלפי המשרד על כל הנוגע להצעה ולמימושה בהמשך, אם המשרד יתקשר עמו לצורך זה (ראו גם את הרשום בסעיף 0.8 להלן).

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

0.3.3.3 המועד האחרון למסירת ההצעות הוא יום ג' ה-31.1.2017, בשעה 12:00.

הצעות, שיגיעו לאחר מועד זה, לא יתקבלו ולא יובאו לדיון.

0.3.3.4 את ההצעות המודפסות יש לשלשל במעטפה חתומה בשלושה (3) עותקים לתיבת המכרזים של המשרד, הממוקמת ליד חדר מס' 304 (בקומת הכניסה), במשרד העליה והקליטה, ברח' קפלן 2, הקריה, ירושלים.

למען הסר ספק יודגש, כי הנוסח המחייב של ההצעה יהיה זה, הרשום בעותק המקורי, המודפס והחתום של ההצעה.

0.3.3.5 על המעטפה יש לציין: "משרד העליה והקליטה, מכרז מספר 22/2016 בלבד, ללא שם המציע, או פרטים מזהים כלשהם.

0.3.3.6 על המציע לוודא הכנסה פיסית של ההצעה לתיבת המכרזים. משלוח בכל דרך אחרת (דואר וכדומה) לא יתקבל.

הערה: תשומת ליבם של המציעים מופנית לכך, כי הכניסה למשרד כרוכה בתיאום מראש ובבידוק בטחוני. מספרי הטלפון לצורך תיאום כניסה הם: 02-6752642

0.3.3.7 אחד מן העותקים ייקרא "עותק המקור"; לגביו יש להקפיד כדלקמן: 0.3.3.7.1 עותק המקור למענה האיכות (פרקים 0 עד 2 במפרט זה) יכול את הערבות המקורית ועותק ממסמכי המכרז, שנמסרו למציע (כולל נוסח ההסכם וכל מסמכי ההבהרה ודומיהם, שיופצו ע"י המשרד, במסגרת של הליכי המכרז).

0.3.3.7.2 כל עמוד בעותק המקור של ההצעה (כולל מסמכי המכרז הנ"ל) יוחתם בחותמתו של המציע ובחתימה של מורשי חתימה מטעמו (בראשי תיבות). תיקונים בכתב-יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימה של מורשי חתימה ובחותמת ליד התיקון.

0.3.3.7.3 כל עמוד בעותק המקור של הצעת המחיר (על-גבי הטופס, שבנספח 2 למפרט זה) יוחתם בחותמתו של המציע ובחתימה מלאה של מורשי חתימה מטעמו.

החתימה על כל עמוד של הצעת המציע ושל מסמכי המכרז מהווה הצהרה של המציע, כי עיין בכל מסמכי המכרז, הבין אותם והביא את תוכנם בחשבון באופן מלא בעת העריכה של הצעתו וכי כל תנאי המכרז מקובלים עליו במלואם.

0.3.3.8 יש לחלק את ההצעה לשתי מעטפות נפרדות וחתומות, אשר יוכנסו לתוך המעטפה החתומה הכוללת הנ"ל:

0.3.3.8.1 אחת, שתכיל את המענה המקצועי למכרז, היינו - מענה לפרקים 0 עד 2 במפרט זה וללא הצעת המחיר (וכולל את העותק האלקטרוני על-גבי התקליטור, כנדרש בתת-סעיף 0.3.3.5 לעיל). על מעטפה זה יש לציין את מספר המכרז, את שמו של המציע ואת היותה מענה מקצועי.

0.3.3.8.2 שניה, שתכיל את הצעת המחיר בלבד, היינו - נספח 2 להלן (טופס להגשה של הצעת מחיר). על מעטפה זה יש לציין את מספר המכרז, את שמו של המציע ואת היותה הצעת המחיר.

0.4 התחייבויות ואישורים, שעל המציע להמציא בעת ההגשה של ההצעה

כל הצהרותיו של המציע, הנדרשות בסעיף זה (כל סעיף 0.6), הן בגדר חובה והן יינתנו רק אם המציע אכן עומד בדרישות, לגביהן ההצהרות נדרשות.

0.4.1 טופס הגשה של הצעה

על המציע לצרף להצעתו טופס הגשת ההצעה, כשהוא חתום ומלא. הטופס יוגש לפי אחד מהנוסחים להלן (נספח א' 0.4.1 או נספח ב' 0.4.1), לפי הענין:

0.4.1.1 אם ההצעה מוגשת ע"י היועץ עצמו באופן ישיר ובמעמד של יועץ עצמאי, אז יש להגיש את הנוסח בנספח א' 0.4.1 להלן.

0.4.1.2 אם ההצעה מוגשת ע"י תאגיד, המציע יועץ ספציפי, אז יש להגיש את הנוסח בנספח ב' 0.4.1 להלן.

0.4.2 ערבות הצעה

על המציע לצרף כתב ערבות, מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של תנאי הצעתו ולהבטחת ההתקשרות עמו אם ייקבע כזוכה. כתב-הערבות יהיה על-סך **7,500 (שבעת אלפים וחמש מאות) ש"ח**, יירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד העליה והקליטה, ויהיה בתוקף עד לתאריך 31.4.2017. סכום הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן בשעור של 100% (מאה אחוז), החל ממועד הנפקתו ע"י מנפיק הערבות.

הנוסח של ערבות ההצעה מצורף כנספח 0.4.2 להלן. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו; סטיה כלשהי מנוסח הערבות תגרום לפסילתה של ההצעה כולה.

הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רשיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א - 1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

המשרד יהא רשאי לממש את הערבות, בהתקיים התנאים המפורטים בתקנה 16ב(ב) לתקנות חובת המכרזים. הערבויות של המציעים, שלא זכו במכרז, יוחזרו למציעים לאחר סיומם של הליכי המכרז ואישור תוצאותיהם ע"י ועדת המכרזים של המשרד.

המציע יאריך את תוקפה של ערבות ההצעה, לבקשתו של המשרד, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה; ראו הרשום בתת-סעיף 0.4.4 להלן.

הצעה, שלא יצורף אליה כתב ערבות כנדרש, תיפסל על הסף, ללא כל הודעה נוספת לאמור כאן.

0.4.3 אישורים פורמליים, לפי כל חוק

0.4.3.1 על המציע להמציא אישורים עדכניים ותקפים על נהול ספרים, רישום במע"מ ובמס הכנסה וכל אישור אחר, הנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת נהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו - 1976.

0.4.3.2 אם המציע הוא תאגיד, עליו לצרף:

0.4.3.2.1 תעודת רישום של התאגיד ותדפיס מרשם החברות בדבר בעלי המניות ומנהליו של התאגיד, כשהם מאומתים ע"י עורך-דין.

0.4.3.2.2 אם המציע הוא חברה, נסח עדכני של החברה מרשות התאגידים, המעיד על העדר חובות לרשם החברות בהתאם להוראות, הקבועות בהוראת תכ"מ 7.4.6.1 "העדר חובות לרשם החברות כתנאי להשתתפות במכרז".

0.4.3.2.3 אישור מעורך-דין על שמותיהם של מורשי החתימה של המציע.

0.4.3.2.4 אם המציע הוא עמותה, תעודת רישום של העמותה ואישור מטעם רשם העמותות על נהול תקין, תקף לשנת 2016.

0.4.4 תוקף ההצעה

הצעת המציע תהיה בתוקף עד יום 31.4.2017 ועל המציע להצהיר במפורש על התוקף כאמור (הצהרתו של המציע תינתן בטופס להגשה של הצעה, בנוסח, הרשום בנספח 0.4.1 א' להלן או בנספח 0.4.1 ב' להלן, לפי הענין). המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש הארכה של תוקף ההצעה, היה והליכי המכרז יימשכו מעבר לתקופה הנ"ל, עד ל-180 יום, מן המועד האחרון לקבלת הצעות. המציע מתחייב להאריך את תוקף הצעתו ואת תוקף הערבות, לפי תת-סעיף 0.4.2 לעיל, בהתאם לדרישתו של המשרד, היה והמשרד יחליט על הארכה כאמור.

היה והמציע יבטל את הצעתו טרם סיומה של התקופה הנ"ל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות, שצורפה להצעתו של המציע, ללא צורך בהודעה כלשהי, מעבר לרשום כאן.

0.4.5 הצהרה והתחייבות בדבר העסקה של עובדים זרים וקיום של כל חוקי העבודה

אם המציע הוא תאגיד, עליו לצרף:

0.4.5.1 תצהיר בכתב של המציע ושל בעלי השליטה בו, כי שילמו בקביעות בשנה האחרונה לכל עובדיו של המציע כמתחייב מחוקי העבודה, צווי הרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים, ככל שהם חלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים. התצהיר יאומת ע"י עורך-דין; נוסח התצהיר רשום בנספח 0.4.5.1 להלן והוא מחייב.

0.4.5.2 תצהיר כנ"ל בדבר העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום. נוסח התצהיר רשום בנספח 0.4.5.2 להלן והוא מחייב.

0.4.5.3 המציע מתחייב לקיים את כל חוקי העבודה, כמפורט בנספח 0.4.5.3 להלן.

0.4.6 התחייבות לעמוד בדרישות של המכרז

0.4.6.1 המציע מצהיר ומתחייב, כי הוא עומד בתנאים המקדימים (תנאי הסף), הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה, כי לא ידע או לא הבין פרט או תנאי כלשהו של המכרז, על כל פרטיו וחלקיו.

0.4.6.2 המציע מצהיר, כי ההצעה עונה על כל הדרישות, הנובעות מן הרשום במפרט זה ובנספחיו, וכי הוא הביא בחשבון את כל המידע שנתקבל (כולל מענה לשאלות וכל מידע אחר, שהמשרד המציא לנרשמים או פירסם באתר האינטרנט של המשרד) וכי אין סתירה בין רכיבי הצעתו השונים.

0.4.6.3 המציע מצהיר, כי הוא בעל נסיון ברמה גבוהה בתחום הנדרש וכי ביכולתו להעמיד לרשות המשרד, במשך כל תקופת ההתקשרות לפי מכרז זה, את כח-האדם המקצועי, את הציוד ואת כל האמצעים, הנדרשים לביצועם של השירותים בהתאם לנדרש במכרז זה. המציע מתחייב, כי אם הצעתו תזכה, יעמיד לרשות המשרד את כל האמור לעיל, וזאת לשביעות-רצונו המלאה של המשרד.

0.4.6.4 הצהרתו של המציע תינתן בטופס להגשה של הצעה, בנוסח, הרשום בנספח 0.4.1 א' להלן או בנספח 0.4.1 ב' להלן, לפי הענין.

0.4.7 הצהרה בדבר נגוד ענינים

על המציע להצהיר, כי אינו נמצא במצב של נגוד ענינים בין השירותים, הנדרשים במכרז זה, לבין עבודה עם גופים אחרים. המציע מתחייב להודיע למשרד באופן מידי על כל מקרה, בו ייווצר או עלול להיווצר נגוד ענינים שכזה. בכל מקרה כזה, הספק יפעל בהתאם להנחיות של נציג המשרד.

ההצהרה תינתן בנוסח, הרשום בנספח 0.4.7 להלן.

0.4.8 הצהרה בדבר זכויות קניין והעברתן למשרד

על המציע להצהיר, כי כל זכויות הקניין בתוצרים, שיפותחו ויוכנו במהלך אספקתם של השירותים לפי מכרז זה, יהיו בבעלותם הבלעדית של המשרד ושל מדינת ישראל.

המציע יצהיר, כי אין ולא יהיה באספקה של השירותים למשרד או השימוש בהם ע"י המשרד, הפרה של זכויות רוחניות או קניניות של צד שלישי כלשהו וכי הוא יישא באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות, הנתונה לצד שלישי כלשהו (היה זכות כזו תופר).

במקרים, בהם זכויות הקניין בחלק מהתוצרים או מהשירותים המוצעים או בכולם שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה, בתוספת אישור בכתב מאת הצד השלישי בדבר זכותו של המציע להציע לממשלה את התוצרים ואת השירותים.

המציע יצהיר, כי ישפה את המשרד בכל מקרה של תביעה של צד שלישי, הקשורה בזכויות שבתוצרים ובשירותים שיסופקו.

ההצהרה תינתן בנוסח, הרשום בנספח 0.4.8 להלן.

0.4.9 התחייבות לעשות שימוש במוצרי תוכנה מקוריים בלבד

המציע יצהיר, כי יעשה שימוש במוצרי תוכנה מורשים, חוקיים ומקוריים בלבד למתן כל השירותים לפי מכרז זה.

הצהרתו של המציע תינתן בטופס להגשה של הצעה, בנוסח, הרשום בנספח 0.4.1 א' להלן או בנספח 0.4.1 ב' להלן, לפי הענין.

0.4.10 הצהרה בדבר עמידה בדרישות הסף ומידע לצורך העניקה של ציוני איכות

0.4.10.1 בהמשך לרשום בתת-סעיף 0.1.6 לעיל, על המציע להצהיר, כי היועץ המוצע עומד בכל תנאי הסף לפי מכרז זה.

0.4.10.2 כמו כן, על המציע לפרט בתצהיר את כל המידע, הנדרש להוכחת העמידה של היועץ המוצע בתנאי הסף כאמור ולצורך קביעה של ציוני האיכות של היועץ המוצע.

0.4.10.3 יש לצרף לתצהיר קורות חיים ותעודות, המעידות על השכלתו של היועץ המוצע.

0.4.10.4 על המציע לצרף שמות ופרטים של שלושה ממליצים לפחות לגבי מתן שירותים רלבנטיים לפי מכרז זה (עבודות יעוץ ושירותים של נסוח מפרטים ונהול מימושים), אשר בוצעו בפועל ובאופן אישי ע"י היועץ המוצע. זאת, מלוי הטבלה, שבסעיף 12, בנספח 0.4.10 להלן.

המשרד יהיה רשאי לתת עדיפות ליועץ בעל נסיון מוכח בביצוען של עבודות יעוץ רלבנטיות ובהכנה של מפרטים, בעלי אופי והיקף דומים, במספר רב של משרדי ממשלה, כפי שיבוא לידי-בטוי ברשימת הממליצים שתוגש, מעבר למינימום הנדרש.

0.4.10.5 ההצהרה והפרוט הנדרש יינתנו בנוסח, הרשום בנספח 0.4.10 להלן.

מכרז 22/2016 שירותים של ייעוץ וליווי - מרכז מידע רב-ערוצי עמוד 14 מתוך 36

0.4.11 הסכם חתום

על המציע לצרף להצעתו את טיוטת הסכם ההתקשרות, המצורף כנספח 0.5.1 למכרז זה, חתומה בראשי תיבות בכל עמוד ובחתימה מלאה בסופה.

0.4.12 התחייבויות בנוגע לאבטחת מידע ולשמירה על סודיות

0.4.12.1 הספק, אשר ייבחר לאספקה מעשית של שירות, מן השירותים לפי מכרז זה, וכל-אחד מן העובדים ונותני-השירות מטעמו, הבא במגע עם משרד העליה והקליטה, יתחייבו לשמור על סודיות ועל ההוראות והתקנות בכל הנוגע לשמירה על סודיות המידע ועל הגנת הפרטיות. הם יידרשו לחתום על טופס הצהרת סודיות, המצורף למפרט זה ומסומן כנספח 0.4.12 להלן.

0.4.12.2 על המציע להתחייב, כי הוא וכל נותני-השירות מטעמו ינהגו בהיותם בחצרי המשרד על-פי כל כללי האבטחה, הנקבעים מזמן לזמן ע"י הממונה על הבטחון של המשרד, אשר יתדרך אותם, ככל שיידרש, עם תחילת פעילותם במשרד וכן תוך כדי מהלך הפעילות.

0.4.12.3 בעת הגשת ההצעה, המציע יחתום על הצהרת הסודיות, בנוסח, המצורף כנספח 0.4.12 להלן.

0.4.12.4 אם המשרד יבחר את המציע כספק זוכה לפי מכרז זה, הצהרתו של המציע תישאר בתוקפה. במקרה זה, כל נותני-השירות מטעם המציע לפי מכרז זה יחתמו, אף הם, על הצהרת הסודיות הנ"ל.

0.4.13 שיתוף-פעולה

על המציע להתחייב במפורש, כי אם יזכה במכרז זה, הוא יעבוד בשיתוף-פעולה ובתאום מלא עם כל ספק אחר, העובד עם המשרד, בכל עת. זאת, בהתאם להנחיות ולמתכונת, שייקבעו ע"י המשרד.

התחייבותו של המציע תינתן בטופס להגשה של הצעה, בנוסח, הרשום בנספח 0.4.1.א' להלן או בנספח 0.4.1.ב' להלן, לפי הענין.

0.4.14 לענין העידוד של נשים בעסקים

על מציע העונה על הדרישות בסעיף 2.ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב - 1992 (להלן: "החוק"), לענין עידוד של נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר, לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק", "עסק בשליטת אישה", "אישור" ו"תצהיר" - ראו סעיף 2.ב לחוק).

המשרד יהיה רשאי לדחות על הסף כל הצעה, אליה לא יצורפו כל האישורים והמסמכים, המפורטים לעיל.

מבלי לפגוע באמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול-דעתו הבלעדי, לדרוש השלמה של מסמכים ולקבל הבהרות נוספות בכתב, בקשר להצעות, שיוגשו למכרז זה.

0.5.1 **חתימה על ההסכם ועל המפרט**

הספק יחתום על מפרט זה, על כל המסמכים הנוספים מטעם המשרד בהקשר למכרז זה, לרבות על הצעתו ועל ההסכם על נספחיו, המצורף למפרט זה כנספח 0.5.1 להלן. המפרט, המסמכים הנוספים, ההצעה והחתימות עליהם יהוו חלק בלתי נפרד מן ההסכם, אשר ייחתם עם הספק. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו, על נספחיו, כמשלימים זה את זה למסמך אחד.

יודגש, כי התנאים המפורטים בהסכם הם סופיים ולא יחול בהם כל שנוי, למעט שנויים, שמקורם בטעות-סופר או בטעות-קולמוס. זאת, בהתאם להחלטות של ועדת המכרזים של המשרד, שהנמוקים להן יירשמו.

אם יתגלו סתירות בין האמור במפרט זה או במסמכים הנוספים הנ"ל מטעם המשרד לבין האמור בהסכם, הוראת המפרט עדיפה על הוראת ההסכם, הסותרת אותה, אלא אם נאמר במפורש אחרת. אם יתגלו סתירות בין האמור בהצעה לבין האמור במפרט או בהסכם או במסמכים הנלווים, אז ההוראות במפרט, בהסכם ובמסמכים הנוספים עדיפות על האמור בהצעה.

על הספק לחתום על ההסכם ולהעבירו כשהוא חתום לנציג המשרד, תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד הקבלה של הנוסח הסופי של ההסכם לחתימתו.

למען הסר כל ספק מודגש בזה, כי ההתקשרות בין הצדדים תושלם רק עם חתימת ההסכם על-ידי שני הצדדים. הספק הנבחר לא יעשה כל פעולה, אשר עלולה ליצור מחויבות של המשרד כלפיו בעקבות ההודעה על הזכיה במכרז, עד אשר ייחתם ההסכם בין המשרד לבין הספק הנבחר ותונפק לו הזמנה, החתומה בידי הגורמים המוסמכים במשרד.

לא חתם הספק הנבחר על ההסכם ונספחיו, כאמור לעיל, יהיה המשרד זכאי, על פי בחירתו, להתקשר עם המציע, שהצעתו דורגה במקום השני, או עם המציע, שהצעתו דורגה במקום השלישי (אם לא נחתם הסכם עם המציע השני), או לבטל את המכרז או לפרסמו מחדש.

0.5.2 **ערבות ביצוע**

עם קבלת הודעה על הזכיה, הספק ימציא כתב ערבות, מקורי ובלתי מותנה לשם הבטחת ביצועו של ההסכם. כתב הערבות יהיה צמוד למדד המחירים לצרכן בשעור של 100% (מאה אחוז), לפי המדד, שיהיה ידוע ביום ההנפקה של הערבות, ויעמוד על 5% (חמישה אחוזים) כולל מע"מ, מערך ההתקשרות לשנה עם הספק. תוקף כתב הערבות - עד 90 (תשעים) יום מעבר לתקופת ההתקשרות עם הספק. אם ההתקשרות עם הספק תוארך, הערבות תוארך בהתאם.

הנוסח של ערבות הביצוע מצורף כנספח 0.5.2 להלן. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו. המשרד לא יחתום על ההסכם עם הספק אם תהיה סטיה כלשהי מנוסח הערבות שבנספח 0.5.2 להלן.

הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רשיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א - 1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

המשרד יהא רשאי לחלט את הערבות לפי שיקול-דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהספק לא יעמוד בהתחייבות כלשהי מהתחייבותיו במכרז זה ובהסכם שייחתם מכוחו, ובהתראה של 15 (חמישה-עשר) יום; זאת, מבלי לפגוע בזכויותיו של המשרד לכל סעד אחר לפי כל דין.

0.5.3 התחייבות למתן שירות מלא

0.5.3.1 הספק יתחייב למתן שירות מלא, בכפוף למחירים, הנקובים בהצעתו, ובהתאם לכל הנדרש במפרט זה. הספק יתן אחריות כוללת לביצועם של כל השירותים הנדרשים, כולל אחריות על כל נותני-השירות מטעמו. המשרד יחתום על הסכם עם הספק בלבד.

0.5.3.2 הספק יתחייב, כי יקצה את כל האמצעים הנדרשים לביצועם של השירותים לפי מכרז זה, במועדים, בהיקף ובאיכות, המוצעים על-ידו במענה לכל הדרישות של מכרז זה. בנוסף, כל נותני-השירות מטעם הספק חייבים להיות בעלי עיסוק, רמה מקצועית, ידע ונסיון, המתאימים לדרישות של המשרד ולדרישות המקצועיות, המקובלות בתחום המחשוב בארץ.

0.5.4 אחריות וביטוח

הספק ימלא אחר כל הדרישות לגבי אחריות וביטוח לפי מכרז זה, כמפורט בהסכם ובנספח ה' להסכם להלן.

0.5.5 התחייבות בנוגע לאבטחת מידע ולשמירה על סודיות

הספק וכל נותני-השירות מטעמו מתחייבים למלא את כל דרישות הבטחון ואבטחת המידע, המפורטות במפרט זה, ולחתום על כל המסמכים הדרושים, בהקשר זה.

הספק הזוכה יתחייב לשמור בסוד כל מידע, שימסר או יוודע לו לשם ביצוע התחייבותיו לפי מכרז זה. הספק אינו רשאי לפרסם את המידע, להעבירו או להביאו לידיעת כל אדם במשך תקופת ההתקשרות ולאחר סיומה.

הספק מתחייב לדאוג, כי גם עובדיו וכל אדם מטעמו ישמרו על סודיות המידע, ולהחתימם על הצהרת סודיות, בנוסח, המצורף כנספח 0.4.12 להלן.

הספק מתחייב שלא לפרסם כל הודעה על קבלת העבודה או על זכייתו, אלא אם קיבל אישור מראש ובכתב מאת המשרד, המאשר את נוסח ההודעה.

0.6.1 המשרד אינו מתחייב לקבל הצעה כלשהי, בשלמותה או חלקים ממנה. כמו כן, המשרד אינו מתחייב להזמין את כל השירותים לפי מכרז זה, או להזמין את כל השירותים ממציע אחד. כל-זאת, לפי שיקול-דעתו הבלעדי של המשרד.

0.6.2 המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור בזוכה שני ובזוכה שלישי. היה וההתקשרות עם הספק הזוכה לא תצא אל הפועל, מכל סיבה שהיא, המשרד יהיה רשאי להתקשר עם הספק הזוכה השני, ללא מגבלות כלשהן, וכך הלאה - עם הספק הזוכה השלישי.

לפיכך, מבלי לגרוע מכל האמור בסעיף זה (כל סעיף 0.6) ומכל סעד או מכל זכות, המוקנית למשרד, ההצעות של הספקים, אשר יוכרזו כספק זוכה שני וכספק זוכה שלישי, יעמדו בתוקפן למשך 60 (ששים) יום נוספים לאחר סיומם של הליכי המכרז, כדי לאפשר את ההתקשרויות החלופיות הנ"ל.

0.6.3 **המשרד רשאי, לפי שיקול-דעתו הבלעדי**

0.6.3.1 לבטל מכרז זה או לערוך מכרז חדש או תהליך אחר על-פי דין או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו, על-פי החלטתו. הודעה על ביטול תומצא לנרשמים למכרז ולמציעים (לפי העניין) באמצעות דואר אלקטרוני.

0.6.3.2 המציע לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו או להחזר הוצאות כלשהן בקשר להשתתפותו במכרז **בכל מקרה**; יהא זה אם המציע זכה במכרז או לא, אם נבחר זוכה במכרז או אם המכרז בוטל מכל סיבה שהיא, אלא אם וככל שנאמר במפורש אחרת במסמכי מכרז זה.

0.6.3.3 להוסיף, לגרוע או לשנות כל פרט, שייראה לו, מהפרטים, המופיעים במכרז זה. שינויים אלו יובאו מראש לידיעתם של כל הנרשמים למכרז.

0.6.3.4 להרחיב, לצמצם או לממש את המכרז בשלבים, מכל סיבה שהיא, לרבות לאחר התקשרות עם הספק לפי מכרז זה; הכל, בכפוף לאישור של ועדת המכרזים של המשרד.

0.6.3.5 שלא לבחור בזוכה כלשהו למכרז או לפצל את הזכיה בין מספר זוכים.

0.6.3.6 לא להתחשב כלל בהצעה, שציון האיכות הכולל שלה אינו עולה על 70%.

0.6.3.7 לא להתחשב כלל בהצעה, שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז, המוגדרות כדרישת סף, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר, לדעת המשרד, מונע הערכה של ההצעה או החלטה כראוי, או במקרה, שההצעה כוללת הסתייגויות, שינויים או תוספות כלשהם על האמור במסמכי המכרז.

היה והמשרד יבחר בהצעה, בה יהיו שינויים או הסתייגויות או תוספות, מעבר לאמור במסמכי המכרז, ייראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המשרד.

0.6.3.8 לפנות למציעים לקבלת הבהרות על הצעתם או כדי להסיר אי-בהירויות, לרבות פניה אל הממליצים, המובאים בהצעתם, לשם קבלה של חוות דעת מקצועית. זאת, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב - 1993.

ההבהרות מטעם המציע יהיו חלק בלתי-נפרד מהצעתו. היה ולא יתקבלו כל ההבהרות הנדרשות בשלמות ובמועד, אשר נקבע ע"י המשרד, המשרד יהיה רשאי לפסול את ההצעה.

מבלי לגרוע ממחויבותו של המציע בהצעתו, המציע חייב 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 החלטתה של ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז, ואם נקבע כזוכה - עד לחתימה על ההסכם.

0.6.3.9 לזמן את היועץ המוצע לראיון.

יצוין, כי המשרד אינו חייב לזמן את היועץ המוצע לראיון; אם יתברר, בשלב הבחינה של איכות ההצעה, כי ההצעה לא תעבור את ציון הסף לאיכות גם אם היועץ המוצע יזכה לציון מירבי בגין הראיון, המשרד יהיה רשאי שלא לזמן אותו לראיון.

היה והיועץ המוצע לא יתייצב לראיון במועד, אשר נקבע לכך ע"י המשרד, המשרד יהיה רשאי לפסול את ההצעה.

0.6.3.10 לא להתחשב כלל בהצעה, שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת הנדרש לפי מכרז זה או לעומת מהות ההצעה ותנאיה, אף אם ציונה המשוקלל יהא הגבוה ביותר מבין ההצעות.

0.6.3.11 לא לאשר אף אחת מן ההצעות, שהוגשו למכרז, אם תקציב המשרד למטרה זו לא יכסה את העלויות, כפי שיידרשו בהצעות שנתקבלו.

0.6.3.12 לשקול את אופן הביצוע של התחייבויותיו של המציע כלפי המשרד במסגרת התקשרויות קודמת ביניהם, לו היו כאלה. המשרד רשאי לקחת בחשבון כאחד מהשיקולים המכריעים, את אופן הביצוע של התחייבויותיו של 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 הצעתו של המציע תהא הטובה ביותר.

0.6.3.13 לבטל את המכרז בכל מקרה, בו יש בסיס סביר להניח, שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות או מחירים או פעלו בנסיון ליצור הסדר כובל.

0.6.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ועדת המכרזים במשרד רשאית שלא לבחור בהצעה, בין השאר, אם מצאה, כי ההצעה בלתי סבירה באופן, המעורר חשש בדבר יכולתו של המציע לעמוד בהתחייבויותיו, או כי היא חסרה, מוטעית, מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של נושא המכרז, או אם ועדת המכרזים מצאה, כי אופי עסקיו של המציע אינו מתאים למתן השירות נשוא המכרז למשרד.

כמו-כן, הועדה תהיה רשאית שלא לבחור בהצעה אם מתעורר חשש, שהמציע לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו באופן, המניח את דעתו של המשרד, בכל הנוגע לתשלום של השכר ושל התנאים הסוציאליים לעובדים, שיבצעו את הפעילות הנדרשת.

כל זאת, זולת אם הועדה החליטה אחרת מטעמים מיוחדים שיירשמו.

אם יתברר למשרד, באמצעות המציע או בדרך אחרת, כי הצהרה מהצהרותיו של המציע או מצג אחר, שהמציע הציג כלפי המשרד במסגרת הצעתו, אינם נכונים, מלאים או מדויקים, המשרד יהיה רשאי לפסול את ההצעה, ואם בחר בה כהצעה הזוכה - לבטל את הזכייה.

0.6.5 המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעה של 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.

0.6.6 היה ושתי הצעות או יותר יקבלו ציון משוקלל זהה, ההצעה, הכוללת את הצעת המחיר הזולה ביותר, היא שתבחר כהצעה הזוכה, אלא-אם כן קיים פער משמעותי בין ציון האיכות שההצעות קיבלו ואז ההצעה הזוכה תיבחר בהתאם לשיקול-הדעת של ועדת המכרזים במשרד.

0.6.7 אין בסעיפי המכרז כדי לגרוע מזכויותיו של המשרד על-פי כל דין.

0.7 בעלות על המפרט ועל ההצעה

0.7.1 מפרט זה הוא קניינו של המשרד והוא מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שמוש, שאינו לצורך הכנת ההצעה.

0.7.2 הצעתו של המציע והמידע שבה הם קניינו של המשרד. למציע תהא אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה להכנתן של הצעות אחרות. המשרד מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, טרם בחירת הספק, זולת ליועצים, המועסקים על-ידו (ולמעט למציעים, שלא זכו במכרז, כמפורט להלן), אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שמוש בהצעתו של המציע, אלא לצרכי מכרז זה, או אם הדבר מתחייב על-פי כל דין.

0.7.3 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג - 1993, עומדת למציעים, שלא זכו במכרז, הזכות לעיין בהצעה הזוכה. על המציע לציין במפורש ומראש, בתשובתו לתת-סעיף זה, אלו סעיפים בהצעתו הוא מבקש שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים, מטעמי סוד מקצועי או מסחרי.

מציע, שלא יציין סעיפים כאלה, ייראה 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. כן 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. עלותה של ההצעה הזוכה תהיה פתוחה בפני כל המציעים, בכל מקרה.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר בזאת, כי ועדת המכרזים תהיה רשאית, על-פי שיקול-דעתה הבלעדי, להציג בפני המציעים, שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר, להערכתה המקצועית, אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות של חוק חובת המכרזים.

0.8 שלמות ההצעה ואחריות כוללת

0.8.1 ברור ומוסכם על הצדדים, כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה תפעולית ואינטגרטיבית אחת. מגיש ההצעה יחשב כספק הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים, המהווים חלק ממתן השירותים, נשוא מכרז זה, והוא בלבד יחתום על ההסכם עם המשרד. עם-זאת, המשרד רשאי לבחור בחלק מההצעה וליישם אותה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול-דעתו הבלעדי. **הצעה, שלא תכלול הסכמה של המציע בכתב לאמור לעיל, כרשום בסעיף המתאים בטופס ההגשה של ההצעה (נספח 0.4.1 א' או נספח 0.4.1 ב', לפי הענין) - תפסל על הסף.**

0.8.2 המציע יצהיר ויתחייב, שההצעה עונה על כל הדרישות, הנובעות מן הרשום במפרט זה ובנספחיו ועל המידע הנוסף מטעם המשרד, שנמסר במענה לשאלות לגבי המכרז או בכל דרך אחרת.

0.9 בדיקת ההצעות והערכתן

0.9.1 אמות-המידה לבחירתו של הספק הזוכה

המשרד יבחר את הזוכה לפי אמות-המידה העיקריות הבאות:

- 0.9.1.1 עמידה בכל תנאי-הסף (רכיבים בסוג M) וצירוף של כל המסמכים הנדרשים.
- 0.9.1.2 ציון מיטבי משוקלל, כאשר יינתן משקל של **70% (שבעים אחוז)** למימד התועלת (איכות) של ההצעה ו-**30% (שלושים אחוז)** לעלות שלה.
- 0.9.1.3 הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו.
 - 0.9.1.3.1 הצעה, שלא תכיל מענה מלא ומפורט לכל סעיפי החובה, תיפסל.
 - 0.9.1.3.2 המשרד יפסול הצעה, אשר ציון האיכות הכולל שלה לא יהיה לפחות **70% (שבעים אחוז)**. אם כל ההצעות לא יעברו את סף האיכות של 70%, המשרד יהיה רשאי להמשיך בהליך הבחינה של ההצעות, בהתייחס לאותן הצעות, שעמדו בציון מינימלי של 65% (ששים וחמישה אחוז).

0.9.2 שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף

בשלב זה, ההצעות ייבדקו לגבי מידת המענה על כל תנאי-הסף. הצעות, שאינן עונות על כל תנאי-הסף, ייפסלו.

0.9.3 **שלב ב': הערכה של התועלת (איכות)**

הצעות, שעמדו בכל תנאי-הסף הנדרשים, יעברו לשלב זה של הערכת התועלת. הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו, ובהתחשב בעקרונות ובקריטריונים הבאים ובמשקל היחסי שלהם, כמפורט בטבלה 0.9.3.1 או בטבלה 0.9.3.2 להלן, לפי הענין.

טבלה 0.9.3.1 אמות-המידה במימד האיכות ומשקלותיהן היחסיים, אם המציע הוא

תאגיד

מ.ס.	נושא	אמת-מידה	תבחינים	משקל יחסי
1.	התאגיד המציע			24%
1.1	נסיון באפיון ובהקמה של מרכזי-מידע, כנדרש בתת-סעיף 0.1.6.1.1 לעיל		לפי מספר מרכזי המידע לגביהם ניתנו שירותי הייעוץ: <ul style="list-style-type: none"> • 0 נקודות: עבור מרכז מידע אחד • 6 נקודות: עבור שני מרכזי מידע • 8 נקודות: עבור 3-6 מרכזי מידע • 12 נקודות: 6 מרכזי מידע ומעלה 	12%
1.2	נסיון בהכנה של מסמכי מכרז להקמתו של מרכז מידע והשתתפות פעילה בכל שלבי הליכי המכרז		<ul style="list-style-type: none"> • 0 נקודות: עבור מכרז אחד • 4 נקודות: עבור 2-4 מכרזים • 7 נקודות: עבור 5-8 מכרזים • 12 נקודות: עבור 9 מכרזים ויותר 	12%
2.	היועץ המוצע			76%
2.1	נסיון מקצועי של היועץ המוצע			
2.1.1	נסיון באפיון, ויעוץ להקמה של מרכזי-מידע, כנדרש בתת-סעיף 0.1.6.2.1 לעיל		לפי מספר מרכזי המידע לגביהם ניתנו שירותי הייעוץ: <ul style="list-style-type: none"> • 0 נקודות: עבור שני מרכזי מידע • 6 נקודות: עבור 3-4 מרכזי מידע • 10 נקודות: עבור 5-6 מרכזי מידע • 15 נקודות: 7 מרכזי מידע ומעלה 	15%

מ.ס.	נושא	אמת-מידה	תבחינים	משקל יחסי
2.1.2		ניסיון בהכנה של מסמכי מכרז להקמתו של מכרז מידע והשתתפות פעילה בכל שלבי ההקמתו של מכרז מידע והשתתפות פעילה בכל השלבים של הליכי המכרז כנדרש בתת-סעיף 0.1.6.2.2 לעיל	ניסיון בהכנה של מסמכי מכרז להקמתו של מכרז מידע והשתתפות פעילה בכל שלבי ההקמתו של מכרז מידע והשתתפות פעילה בכל השלבים של הליכי המכרז כנדרש בתת-סעיף 0.1.6.2.2 לעיל	15%
2.2		המלצות על היועץ המוצע (בכתב ו/או צירוף פרטי התקשרות בטלפון של ממליצים	ההמלצות ייבדקו ע"י המשרד והציון ייקבע על-סמך ההתרשמות מן הבדיקה. הציון המירבי בגין המלצה טובה מאד הוא 4 נקודות להמלצה. המשרד יבחן 4 המלצות, לכל היותר. תינתן עדיפות להמלצות מן המגזר הממשלתי-ציבורי בישראל.	16%
2.3		ראיון עם היועץ המוצע + נציג בכיר מטעם החברה	הציון המירבי לפי הראיון יעמוד על 25 נקודות. המשרד רשאי לפסול על הסף מועמד, שלא יקבל ציון של 16 נקודות לפחות באמת-מידה זו.	25%
2.4		השכלה היועץ המוצע	<ul style="list-style-type: none"> • 2 נקודות: אם היועץ הוא בעל תואר אקדמי ראשון • 4 נקודות: אם היועץ הוא בעל תואר שני בתחום רלבנטי. • 5 נקודות: אם היועץ הוא בעל תואר שלישי ומעלה בתחום רלבנטי 	5%
.3	סה"כ			100%

טבלה 0.9.3.2: אמות-המידה במימד האיכות ומשקלותיהן היחסיים, אם המציע הוא

יועץ עצמאי

מס.	נושא	אמת-מידה	תבחינים	משקל יחסי
1.		השכלתו של היועץ המוצע	<ul style="list-style-type: none"> 4 נקודות: אם היועץ הוא בעל תואר אקדמי ראשון 7 נקודות: אם היועץ הוא בעל תואר שני בתחום רלבנטי. 10 נקודות: אם היועץ הוא בעל תואר שלישי ומעלה בתחום רלבנטי. 	10%
2.	נסיון מקצועי של היועץ המוצע			
2.1		נסיון באפיון, בהקמה ובתפעול ויועץ להקמה של מרכזי-מידע, כנדרש בתת-סעיף 0.1.6.2.1 לעיל	<p>לפי מספר מרכזי המידע לגביהם ניתנו שירותי הייעוץ:</p> <p>0 נקודות: עבור שני מרכזי מידע</p> <p>5 נקודות: עבור 3-4 מרכזי מידע</p> <p>10 נקודות: עבור 5-6 מרכזי מידע</p> <p>12 נקודות: עבור 7-8 מרכזי מידע</p> <p>15 נקודות: 9 מרכזי מידע ומעלה</p>	15%
2.2		ניסיון בהכנה של מסמכי מכרז להקמתו של מרכז מידע והשתתפות פעילה בכל השלבים של הליכי המכרז כנדרש בתת-סעיף 0.1.6.2.2 לעיל	<p>ניסיון בהכנה של מסמכי מכרז להקמתו של מרכז מידע והשתתפות פעילה בכל השלבים של הליכי המכרז כנדרש בתת-סעיף 0.1.6.2.2 לעיל</p> <p>0 נקודות: עבור 2 מכרזים</p> <p>6 נקודות: עבור 3-4 מכרזים</p> <p>9 נקודות: עבור 5-6 מכרזים</p> <p>15 נקודות: עבור 7 מכרזים ומעלה</p> <p>10 נקודות: ניסיון בייעוץ לכתיבת מכרזים לגופים ציבוריים לרבות משרדי ממשלה בכל נושא אחר (לפחות 2 מכרזים).</p>	25%
3.		המלצות בכתב כולל שמות ומספרי טלפון של ממליצים	<p>ההמלצות ייבדקו ע"י המשרד והציון ייקבע על-סמך ההתרשמות מן הבדיקה. הציון המירבי בגין המלצה טובה מאד הוא 4 נקודות להמלצה. המשרד יבחן 5 המלצות, לכל היותר. תינתן עדיפות להמלצות מן המגזר הממשלתי-ציבורי בישראל.</p>	20%
4.		ראיון עם היועץ המוצע	<p>הציון המירבי לפי הראיון יעמוד על 20 נקודות.</p> <p>המשרד רשאי לפסול על הסף מועמד, שלא יקבל ציון של 10 נקודות לפחות באמת-מידה זו.</p>	20%
5.	סה"כ			100%

0.9.4 שלב ג': קביעה של ציוני עלות

מעטפות המחיר של ההצעות, שעברו את שלב ב' לעיל (לאחר שהוענק להן ציון איכות בן למעלה מ-70%), ייפתחו ע"י ועדת המכרזים וההצעות ידורגו עתה במימד של ציוני עלות, כדלקמן:

0.9.4.1 העלויות יושו על-סמך שקלול מחיר החלק הגלובלי (80%) והמשקל היחסי של אחוז ההנחה בגין החלק השעתי (20%), כולל מע"מ, כפי שיירשם ע"י המציע בטבלה שבנספח 2 להלן (טופס הגשה של הצעת המחיר). עלות זו תיקרא להלן "עלות להשוואה של ההצעה".

0.9.4.2 ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה תהיה הזולה ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".

0.9.4.3 שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר, אשר יחושב ע"י חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלות להשוואה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100.

0.9.5 שלב ד': שיקלול של עלות מול תועלת

לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 70% (שבעים אחוז) לאיכות ו-30% (שלושים אחוז) לעלות. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל וההצעה, אשר הציון המשוקלל שלה יהיה הגבוה ביותר, תיבחר כהצעה הזוכה.

0.10 אופק הזמן

0.10.1 אספקת השירותים לפי מכרז זה נדרשת מיד לאחר החתימה על ההסכם עם הספק שייבחר. הספק שייבחר נדרש להערך למתן השירותים בפועל תוך 14 (ארבעה-עשר) יום קלנדריים לאחר החתימה של המשרד על ההסכם עמו.

0.10.2 תקופת ההתקשרות הראשונית לפי מכרז זה תחל במועד החתימה על ההסכם עם הספק ותהיה לתקופה של שנה. המשרד שומר לעצמו את הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות עד שלש שנים בסך הכל, לשנה נוספת בכל פעם, לפי שיקול-דעתו הבלעדי ובכפוף להוראות של חוק התקציב ושל חוק חובת המכרזים והתקנות על-פיהם ובאישור של ועדת המכרזים המשרדית.

0.10.3 על המציע להצהיר, בטופס ההגשה של ההצעה על נכונותו לספק את השירותים לפי מכרז זה למשך שלש שנים, ללא מגבלות כלשהן (היה והמשרד יחליט להאריך את ההתקשרות כאמור).

0.10.4 אין ברשום לעיל משום התחייבות של המשרד לרכוש שירותי יעוץ כלשהם מן הספק; הודעת המשרד לספק על זכייתו במכרז אין בה כדי לשכלל את ההתקשרות עמו, אלא - השירותים בפועל יתבצעו אך ורק בהתאם להסכם, שייחתם עם הספק..

0.10.5 לוח-הזמנים המפורט לאספקת השירותים לפי מכרז זה ואבני-הדרך הנדרשות ייקבעו ע"י נציג המשרד (תוך תאום עם הספק), מיד עם תחילת הביצוע, כאמור לעיל (ראו גם את הרשום בענין זה בתת-סעיף 1.3.2.2 להלן, כהרחבה לרשום כאן).

0.10.6 על הספק להגיש לנציג המשרד תכנית-עבודה מפורטת ובת-ביצוע, אשר תציג, בין-השאר, את המשימות, את התוצרים, את אבני-הדרך ואת לוח-הזמנים למימוש. תכנית-העבודה תוגש תוך 15 (חמישה-עשר) ימי-עבודה ממועד התחלת העבודה לפי מכרז זה. התכנית תיבחן ע"י נציג המשרד, אשר יעיר את הערותיו ויציג דרישות לתיקונה של התכנית (במידת הצורך). הספק יתקן ויעדכן את התכנית בהתאם לדרישות של נציג המשרד, ככל הנדרש, עד לקבלת אישור סופי לתכנית מנציג המשרד. התכנית המאושרת תהווה בסיס לביצועו של הפרויקט ע"י הספק ותחייב אותו, לכל ענין ודבר.

0.10.7 המשרד רשאי להפסיק את ההתקשרות בכל עת, לפי שיקול-דעתו הבלעדי ותוך מתן הודעה של 40 (ארבעים) יום מראש על כך לספק. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר, כי במידה והמשרד יחליט לאחר קבלת חוות דעתו של היועץ, שלא להקים מרכז מידע או שלא לעשות זאת בהליך מכרז, ההתקשרות עם היועץ תבוא לידי גמר ללא צורך במתן הודעה מוקדמת.

0.11 היקף-העבודה ואתרי הביצוע

0.11.1 היקף העבודה

על היועץ להגיש לנציג המשרד תכנית-עבודה מפורטת, אשר תכלול, בין כל שאר הרכיבים הנדרשים, הערכות (מחייבות מבחינתו) של היקפי העבודה ושל השקעת המשאבים לפי משימות, פעילויות ושילובים. תכנית-העבודה תיבחן ע"י נציג המשרד, בטרם אישורה. המשך העבודה יתבצע בהתאם לתכנית-העבודה, כפי שתאושר ע"י נציג המשרד.

אספקת השירות עשויה להיות כרוכה בעבודה בשעות, שאינן מוגבלות ע"י שעות-העבודה המקובלות במשרד (בדרך-כלל, בין השעות 08:00 ל-17:00 בימים א' - ה').

0.11.2 האתרים לאספקתם של השירותים

בדרך-כלל, השירותים לפי מכרז זה יתבצעו במשרד הראשי של משרד העליה והקליטה בירושלים או במשרדו של היועץ. עם-זאת, עשויים להיות מקרים, בהם היועץ יידרש להיות נוכח בדיונים או במצגות וכדומה באתרים אחרים, בירושלים או מחוץ לה.

0.12 סמכות השיפוט

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

ההתקשרות עם הספק הזוכה כפופה לקבלת אישור מטעם הממונה על הבטחון במשרד, הן לגבי הזוכה והן לגבי האנשים, שיפעלו מטעמו בקשר עם מכרז זה.

על המציע להתחייב להעביר, מיד עם זכייתו, לידי נציג המשרד את שמו ואת פרטיו של היועץ המוצע (לרבות שם האב ומספר תעודת זהות) ואת שמותיהם ופרטיהם של כל שאר האנשים, הקשורים מטעמו (כזוכה) לנושא המכרז, לשם אישורם ע"י הממונה על הבטחון של המשרד. לא יתקבלו טענות בדבר עיכובים בביצוע הפרויקט כתוצאה מאי-קבלתם של האישורים מראש.

העבודה בפועל תתבצע לפי כללי-פיקוח בטחוניים, שייקבעו ע"י הממונה על הבטחון לפי שיקול-דעתו הבלעדי.

פרק 1. השירות הנדרש ואופן המימוש שלו

1.1 אופי ומצב כללי

- 1.1.1 ראשית, ראו את הרקע הכללי, כרשום בתת-סעיף 0.1.3 לעיל.
- 1.1.2 המשרד מפעיל כיום מוקד מידע טלפוני, הממוקם בלשכת שירות של המשרד, הנמצאת בנצרת עילית, והמספק מידע בסיסי למתקשרים אליו. מגוון השירותים והיקף המידע, המסופקים ע"י המוקד הנ"ל, הם מוגבלים ואינם, בדרך-כלל, בעלי הקשר פרטני לפונים אל המוקד.
- 1.1.3 המשרד מפעיל מוקדי מידע נוספים:
- 1.1.3.1 מינהל הסטודנטים מספק מידע טלפוני למתעניינים בלימודים גבוהים באמצעות עובדים במחוזות ובמשרד הראשי.
- 1.1.3.2 אגף תעסוקה מעמיד לרשות העולים והתושבים חוזרים אפשרות להתייעץ ב-18 מרכזי תעסוקה ברחבי הארץ. כמו כן, אפשרות למתעניינים מחו"ל לפנות באמצעות הדוא"ל ולקבל מידע והכוון.
- 1.1.3.3 אגף יזמות מפעיל 6 מרכזים עסקיים לצורך העברת מידע למתעניינים בפתחת עסק וגם מוקדים למתן מידע מעבר לים.
- 1.1.4 הקשר ההדוק יותר בין המשרד לבין העולים והתושבים החוזרים נעשה באמצעות יועצי הקליטה, הנפגשים עם העולים באופן אישי במסגרת קבלת קהל ומקיימים עימם שיחות טלפוניות ותכתובות. יועצים אלה מקדישים את הזמן הנדרש כדי להקשיב לפונים אליהם וכדי לסייע בידיהם בפתרון בעיות ובתכנון של צעדיהם; זאת, במטרה להשיא את סיכויי הקליטה הטובה של העולים ושל התושבים החוזרים בישראל.
- 1.1.5 מערך המחשוב של המשרד הוא מקיף ומלא ותומך בכל תחומי הפעילות בפריסה ארצית רחבה ולאורכו של כל תהליך הרישום והקליטה (כולל גם בפעילויות לעידוד של עליה ושל חזרה ארצה). מערכת הליבה בתחום המחשוב, היא "מערכת העולים", מנהלת מידע דמוגרפי מלא ועדכני על העולים והתושבים החוזרים ועל משפחותיהם ומידע "טיפולי" ו"סיועי" במכלול התחומים, בהם המשרד עוסק.
- 1.1.6 מערך התקשוב של המשרד מספק גם שירותי מידע לגורמים נוספים, מחוץ למשרד (כולל באמצעות האינטרנט), כגון: עולים, עולים בכח, תושבים חוזרים וגופים שונים, העוסקים בהבאה של עולים ארצה ובקליטתם בישראל. כזוה, מערך המחשוב יתמוך גם, באופן ישיר וממוקד, בפעילויות של מרכז-המידע הרב-ערוצי, על כל רכיביו.

1.3.1 עקרונות השירות; תוצרים

- 1.3.1.1 היועץ יבחן, ינתח ויאפיין את הדרישות ואת הצרכים של המשרד להקמה ולתפעול של מרכז-מידע רב ערוצי, אשר יעמוד לרשותם של כל המעוניינים לקבל מידע מן המשרד, כמפורט בסעיפים הרלבנטיים במפרט זה. היועץ יגדיר חלופות למימוש (כולל יתרונות וחסרונות והערכה של עלויות, של משאבים ושל לוחות-זמנים וכיוצא-בזה) ויסייע להנהלת המשרד בבחינתן של החלופות.
- 1.3.1.2 היועץ יסכם את תוצרי היועץ במסמך מטה מסכם ובמסמכים נלווים מפורטים, אשר ישמשו את הנהלת המשרד, בבואה לקבל החלטה כאמור. היועץ יתבקש להציג את מסמך המטה המסכם ואת התובנות של עבודתו בפני דרגי ההנהלה הבכירים של המשרד. היועץ יסייע לגורמים אלה, ככל שיידרש, בבואם לקבל החלטה כאמור.
- 1.3.1.3 ככל שהמשרד יחליט להקים מרכז מידע, היועץ יתבקש להוביל ולהשתתף באופן פעיל באפיון מפורט של מרכז-המידע, בהכנתם של מסמכי המכרז לבחירה של ספק וליעץ לועדת המכרזים בכל הנוגע למימושו של המכרז ולתפעולו השוטף בהמשך, בבחינה ובהשוואה של ההצעות, שיתקבלו במענה למכרז, ובהכנת המלצה על הספק הזוכה, והכל בכפוף לכך שהמשרד יחליט לערוך מכרז להקמת מרכז מידע. **יובהר, כי המשרד אינו מחויב לקבל שירותים אלו מהספק הזוכה והוא רשאי להחליט להמשיך בהליכים להקמת מרכז המידע ללא ליווי של הספק הזוכה.**
- 1.3.1.4 היועץ יבצע את העבודה תוך תאום מלא עם נציג המשרד ועם גורמי הנהלה ושטח נוספים במשרד, בהתאם להנחיות של נציג המשרד. במסגרת זו, יהיה צורך לקיים דיונים עם גורמים רלבנטיים במשרד (ואף מחוץ לו, ככל שיידרש).

1.3.2 מהות השירות

- 1.3.2.1 מיד עם הכניסה לעבודה, היועץ יקיים דיונים עם נציג המשרד ועם גורמים רלבנטיים נוספים (שייקבעו ע"י נציג המשרד), כדי לקבוע את המתווה ואת התכולה המפורטת של העבודה (SOW -- Statement of Work), את התוצרים הנדרשים ואת לוח-הזמנים של הפרויקט.
- 1.3.2.2 היועץ יגיש לנציג המשרד תכנית-עבודה מפורטת ובת-ביצוע, בה יוצגו תכולת העבודה, היעדים (כרכיבים של המטרה הכוללת), המשימות והפעילויות, הנדרשות להשלמת העבודה לפי מכרז זה, התוצרים שישופקו, אבני-הדרך, היקפי העבודה (השקעת משאבים) לפי משימות, פעילויות, שלבים ואבני-דרך ובמיוחד - לוח-זמנים ריאלי ומעשי לביצוע העבודה ולאספקה של התוצרים הנדרשים.
- מסמך זה יוגש לנציג המשרד לאישור תוך 15 (חמישה-עשר) ימי-עבודה ממועד התחלת העבודה לפי מכרז זה. לנציג המשרד שמורה הזכות לבקר את תכנית-העבודה המוצעת ולדרוש הכנסה של שינויים ושל התאמות לתכנית, בטרם

אישורה. היועץ יתקן ויעדכן את התכנית בהתאם לדרישות של נציג המשרד, ככל הנדרש, עד לקבלת אישור סופי לתכנית מנציג המשרד. התכנית המאושרת תהווה בסיס לביצועו של הפרויקט ע"י היועץ ותחייב אותו, לכל ענין ודבר.

למען הסר ספק יודגש, כי המשך העבודה מותנה באישור של תכנית-העבודה ע"י נציג המשרד.

לאחר האישור של תכנית-העבודה כאמור, היועץ יחל באספקה בפועל של השירותים ויבצע, בין-השאר, את הפעילויות הבאות:

1.3.2.3.1 שלב א': היועץ יעניין במסמכים רלבנטיים וילמד מהם את הדורש לימוד. המסמכים יתקבלו הן מן המשרד והן מגורמים אחרים, המפעילים מרכזי-מידע (בעיקר בישראל, אך גם בחו"ל, ככל שהדבר יהיה רלבנטי); על היועץ לאתר מסמכים רלבנטיים מטעם גורמים אחרים ולפעול לקבלתם לידי. המסמכים יתייחסו, בין-השאר:

1.3.2.3.1.1 לתאור של המשרד (כולל המבנה ההירארכי והפונקציונלי שלו), של תחומי הפעילות ושל אופן העבודה של המשרד, בבואו לטפל בעולים ובתושבים החוזרים (בפועל או בכח ובכל תחומי הענין) ובעידוד של עליה ושל חזרה ארצה מחו"ל (להלן: "**קהל-היעד**" של המשרד).

1.3.2.3.1.2 לתאור של מערכות המידע של המשרד, במיוחד - ככל שהן קשורות לנהול של המידע על קהל-היעד של המשרד ולתמיכה במגוון תהליכי-הסיוע של המשרד לציבור זה. **הערה:** בהקשר זה, היועץ נדרש לבחון את היכולות הפונקציונליות של מערכות המידע, כחלק מהותי ובלתי-נפרד מאספקה של מידע ושל שירותים נוספים באמצעות מרכז-מידע, כאמור במסמך זה.

1.3.2.3.1.3 לנתונים כמותיים ואיכותיים על מספר הפניות למוקד המידע הנוכחי של המשרד ועל אופיו של המידע, אותו הפונים מבקשים לקבל מן המוקד. כמו כן, נתונים כמותיים ואיכותיים על פניות ישירות של קהל-היעד של המשרד ליועצי הקליטה ולגורמים מטפלים נוספים במשרד: מנהל הסטודנטים, תעסוקה, יזמות עסקית ועוד

1.3.2.3.1.4 לנתונים דמוגרפיים כוללניים (שאינם פרטניים, כדי שלא לפגוע בהגנה על הפרטיות) על קהל-היעד הנ"ל, כבסיס להבנה ולנתוח של צרכים אפשריים של קהל זה למידע, לשירותים ולסיוע.

1.3.2.3.2 שלב ב': היועץ יקיים דיונים מעמיקים עם הגורמים, הנוגעים בדבר, אשר ישמשו ללימוד של המצב הקיים ולקבלה של רעיונות ושל המלצות לגבי הכוונים הרצויים לעתיד. הגורמים, עמם יש לקיים דיונים הם, בין-השאר:

1.3.2.3.2.1 המנהל הכללי של המשרד ויועציו, חברי הנהלה בכירים ומנהלים במשרד.

1.3.2.3.2.2 בעלי תפקידים במשרד, האחראים על מגוון התחומים, העשויים להיות רלבנטיים למתן שירותים באמצעות מרכז-מידע.

1.3.2.3.2.3 נציגים של עולים ושל תושבים חוזרים, ככל שהם עשויים לספק תובנות בהקשר הנוכחי. המלצות של עולים או תושבים חוזרים, יובאו לידיעת המשרד.

1.3.2.3.2.4 לפי הצורך: גורמים, המפעילים מרכזי-מידע, בעלי מאפיינים דומים לקווי-המתאר כאן, הן במגזר הממשלתי ציבורי והן במגזר הפרטי (הן הגוף המפעיל והן נציגים של המשרד, הרוכש את השירות).

1.3.2.3.3 שלב ג': היועץ יסכם את הממצאים ואת התובנות של שני השלבים דלעיל במסמך לתאור המצב הקיים בתחום הדרישות של קהל היעד של המשרד למידע ולשירותים נוספים, אותם ניתן לספק ע"י מרכז-מידע (להלן: "מסמך מצב קיים"). המסמך יכלול, בין-השאר, גם התיחסות לנקודות חוזק ולנקודות חולשה באספקה הנוכחית של שירות זה ע"י המשרד.

מסמך זה יימסר לנציג המשרד לאישור. המסמך ייבחן ע"י הגורמים המקצועיים במשרד, כחלק מתהליך האישור של המסמך. היועץ יתבקש לתקן ולהשלים את המסמך, ככל הנדרש, עד לקבלתו של אישור סופי. הפעילויות הבאות יבוצעו רק לאחר קבלת אישור מנציג המשרד כאמור.

1.3.2.3.4 שלב ד'

1.3.2.3.4.1 היועץ יסתמך על מסמך המצב הקיים, על נסיונו המקצועי המעשי ועל מקורות מידע איכותיים נוספים כדי לגבש את הצעותיו ואת המלצותיו לגבי האופי והמגוון של השירותים, אותם המשרד יוכל לספק לקהל-היעד באמצעות מרכז-מידע.

יצוין, כי בשלב זה, היועץ מוזמן להרחיב את היריעה, מבלי להגביל את הרעיונות ואת המגוון.

1.3.2.3.4.2 בהמשך, היועץ יבחן את המגוון המוצע הנ"ל, במימדים של ישימות פונקציונלית וטכנולוגית ובמימד כלכלי (היינו - במונחים כלליים של עלות מול תועלת). התוצר של בחינה זו יהיה רשימה של שירותים "מעשיים", אותם המשרד יוכל לספק לקהל-היעד באמצעות מרכז-מידע.

הערה: רשימה זו עשויה להיות מדורגת ולהציג הרחבה והעמקה של מגוון השירותים בפריסה לאורך ציר-הזמן.

1.3.2.3.4.3 הרשימה הנ"ל תשמש בסיס לבחינה של חלופות מעשיות למימוש של מרכז-מידע רב-ערוצי, ככל שהן רלבנטיות וישימות למשרד העליה והקליטה.

הבחינה וההשוואה של החלופות ייעשו ע"י היועץ, תוך הבאה בחשבון של כל הגורמים הרלבנטיים, כגון: מערך המחשוב במשרד, מערך התקשורת ומערך הטלפוניה של המשרד, הגורמים האנושיים במשרד, מתכונות הפעלה אפשריות ודרישות לגבי כח-האדם הנדרש בכל מתכונת (למשל - הפעלה פנימית ע"י המשרד לעומת הפעלה במתכונת של מיקור-חוץ [ובהקשר זה - ה"עומק" הרצוי של מיקור-החוץ]), לוחות-זמנים למימוש, אבטחת מידע והגנה על הפרטיות, רמת-שירות, עלויות וכיוצא-באלה.

1.3.2.3.4.4 פעילות חשובה זו תהיה כרוכה, מטבע-הדברים, בקיומם של דיונים ובהתיעצות עם אנשי-מקצוע ועם מומחים לנושא, הן במשרד והן מחוץ לו (ככל הנדרש). כמו כן, הפעילות תהיה כרוכה בהכנה של מסמכים מקצועיים משתפרים והולכים, אשר יגובשו בתהליך איטרטיבי ובשיתוף-פעולה עם הנוגעים בדבר.

1.3.2.3.4.5 בסופו של שלב זה, היועץ יכין את מסמך המטה המסכם (בצרוף המסמכים המקצועיים המפורטים הרלבנטיים), כנדרש בתת-סעיף 1.3.1.2 לעיל. המסמך יהיה ערוך כך, שיוכל לשמש תשתית אמינה ומלאה לקבלת החלטות של הנהלת המשרד, בבואה לשקול את החלופות ולקבל החלטה בנדון.

1.3.2.3.4.6 אסופת המסמכים הנ"ל תימסר לנציג המשרד לאישור מקדמי (כשלב מקדים לקראת אישור סופי של המסמך לאחר הצגתו בפני דרגי ההנהלה הבכירים של המשרד, כרשום בתת-סעיף 1.2.3.5 להלן). המסמך ייבחן ע"י הגורמים המקצועיים במשרד, כחלק מתהליך האישור המקדמי של המסמך. היועץ יתבקש לתקן ולהשלים את המסמך, ככל הנדרש, לקראת ההצגה של הנושא בכללותו בפני הנהלת המשרד.

1.3.2.3.5.1 לאחר השלמתם ואישורם של מסמך המטה המסכם ושל שאר המסמכים הנלווים, היועץ ישתתף בדיונים של הנהלת המשרד ויצג בפני ההנהלה את התובנות של עבודתו ואת המלצותיו, כפי שהן מתוארות במסמכים ובהרחבה ובהעמקה הנדרשות.

1.3.2.3.5.2 היועץ יסייע להנהלה גיבוש ההחלטות לגבי אופי מרכז המידע, ייעץ להנהלה ויכין מסמכי עמדה נוספים, ככל שיידרש.

הערה: השלבים הבאים של השירות, כרשום להלן, יתבצעו בהתאם לשיקול-דעתו הבלעדי של המשרד ועל-סמך ההחלטות, שיתקבלו ע"י הנהלת המשרד בסופו של שלב ה' לעיל, היינו - ככל שיוחלט על המשך הפעילות להקמתו ולתפעולו של מרכז-מידע. **יובהר, כי ככל שיוחלט כאמור על הקמתו של מרכז מידע, המשרד יהיה ראשי שלא להמשיך בקבלת השירותים המפורטים להלן מהיועץ, במידה ולא היה שבע רצון מהשירותים שניתנו על ידו או מכל סיבה אחרת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.**

1.3.2.3.6 **שלב ו':** היועץ יוביל וישתתף באופן פעיל באפיון מפורט של מרכז-המידע. פעילות זו תתבצע בשיתוף-פעולה הדוק עם הגורמים המקצועיים הרלבנטיים במשרד.

היועץ ירכז, יוביל וישתתף באופן פעיל בהכנה של מסמכי המכרז להקמה ולתפעול של מרכז-המידע, ככל שהמשרד יחליט על הקמת מרכז מידע ויחליט לערוך מכרז לטובת הנושא. על מסמכי המכרז לכלול לפחות את הרשום להלן:

1.3.2.3.6.1 פרק מנהלה (פרק 0), שיסתמך על נוסח, שיימסר ליועץ ע"י המשרד, לצורך התאמתו למכרז הספציפי. פרק זה יכלול פרוט מלא של דרישות הסף להשתתפות במכרז, אמות-המידה במימד האיכות, על משקלותיהן היחסיים והתבחינים לבחינתן ולקביעה של ציוני האיכות, כמקובל כיום במשרד (למעשה: מפ"ל - מסמך פנימי לבידוק).

1.3.2.3.6.2 מפרט ישומי: פרק היעדים (מס. 1), פרק הישום (מס. 2), פרק הטכנולוגיה (מס. 3) ופרק המימוש (מס. 4).

1.3.2.3.6.3 פרק העלות (מס. 5), הכולל את כל הדרוש כדי שהמציעים יוכלו להגיש הצעות מחיר ענייניות וברורות. היועץ יכין אומדן של עלויות צפויות.

1.3.2.3.6.4 כל הנספחים הדרושים, למיטב הבנתו של היועץ ובהתאם להנחיות של המשרד.

בהקשר זה, מודגש במיוחד הצורך בסיוע בהכנתו של החלק הטכני של ההסכם, שיצורף למכרז.

- 1.3.2.3.6.5 נוסח המודעה לציבור לצורך פרסום המכרז.
- 1.3.2.3.6.6 תמצית למנהלים עבור הנהלת המשרד.
- 1.3.2.3.7 שלב ז': היועץ ישתתף באופן פעיל בהליכי המימוש של המכרז, כולל, בין-השאר:
- 1.3.2.3.7.1 סיוע בהכנה של תשובות לשאלות של מציעים בכח.
- 1.3.2.3.7.2 השתתפות בכנס מציעים והכנה של פרוטוקול הכנס (היה ויוחלט על קיומו של כנס כזה).
- 1.3.2.3.7.3 סיוע פעיל לוועדת הבדיקה של ההצעות (כולל בהכנה של טבלאות ההשוואה ושל מסמכי ההמלצה).
- 1.3.2.3.7.4 סיוע בהצגה של ההמלצות בפני ועדת המכרזים המשרדית.
- 1.3.2.3.7.5 פעילויות רלבנטיות נוספות, ככל שיידרשו.
- 1.3.2.3.8 שלב ח': היועץ ישתתף באופן פעיל בליווי הפרויקט להקמתו של מרכז המידע, הטמעתו ותפעולו השותף. יובהר, המשרד יהיה ראשי שלא להמשיך בקבלת השירותים המפורטים להלן מהיועץ, במידה ולא היה שבע רצון מהשירותים שניתנו על ידו או מכל סיבה אחרת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. הליווי יתקיים במשך שנה מיום הקמתו של מרכז המידע. היקף הליווי לא יפחת מ – 300 שעות שנתיות. מספר השעות בפועל יקבע על ידי המשרד.
- 1.3.2.3.8 הערה: המשרד שומר לעצמו את הזכות להאריך את ההתקשרות של שלב ח' לתקופה של עד שנה נוספת בהיקף שעות שיקבע ע"י נציג המשרד ובתעריף של הצעת המחיר.

פרק 2. עלות

2.0 כללי

2.0.1 הצעת המחיר תוגש על-גבי הטופס להגשה של הצעת מחיר, המצורף כנספח 2 להלן.
יודגש: כרשום בתת-סעיף 0.3.3.9 לעיל, הצעת המחיר תוגש במעטפה נפרדת וחתומה, אשר תצוין ככזו ותכלול את הצעת המחיר בלבד, כשהיא חתומה ומאושרת כנדרש. אין לצרף את הצעת המחיר למעטפה של המענה המקצועי למכרז.

2.1 הצעת המחיר

אופן תמחור והגשת הצעת המחיר:

2.1.1 הצעת המחיר תוגש על גבי נספח 2 המצורף למפרט המכרז ותכלול הצעת המחיר לרכיב התפוקתי ולרכיב השעתי.

2.1.2 בהגשת הצעתו המציע מתחייב כי יספק את כל השירותים הנדרשים על פי הצעה זו במלואם ובהתאם להצעת המחיר שהגיש.

2.1.3 הצעת המחיר לשירותים שיינתנו על בסיס שעתי (שלב ח') תהיה אחוז הנחה על תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים, הוראת תכ"ס 13.9.2, המצ"ב כנספח 3. יש לפרט את דרגתו של היועץ המוצע לפי החוזר הנ"ל ואת אחוז ההנחה המוצע בגינו.

2.1.4 משקולות בהצעת המחיר

2.1.4.1 להלן המשקולות שיינתנו לכל רכיב בהצעת המחיר לצורך קביעת הציון שיינתן לכל הצעה בגין המחיר המוצע. ההצעה שתקבל את הציון הגבוה ביותר תדורג במקום הראשון ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה בסדר יורד.

משקל	רכיב	שלבים א'-ז'
80%	עלות כוללת	
20%	עלות שעתית (אחוז הנחה על תעריף חשכ"ל)	שלב ח'

2.1.5 יובהר כי משקולות אלו הינן כלי להשוואת הצעות המחיר בלבד.

2.1.6 יש להגיש את הצעות המחיר לרכיב התפוקתי ללא מע"מ. במקרה שיוגשו הצעות הן על ידי עמותות והן על ידי חברות, המשרד יוסיף את שיעור המע"מ במועד בדיקת הצעות המחיר להצעות שהוגשו על ידי חברות, ועל בסיס זה תערך ההשוואה בין כלל הצעות. במידה ויוגשו הצעות רק על ידי עמותות או רק על ידי חברות, הצעות יושוו על בסיס הצעות המחיר כפי שהוגשו. דהיינו ללא רכיב המע"מ. לספק זוכה המחויב במע"מ כדין, יתווסף מע"מ לתשלומים שיבוצעו על ידי המשרד.

2.1.7 רכיב העלות הכולל (תפוקתי), יקבל משקל של 80% מתוך ה 30% הכולל של המחיר וישוקלל לפי ההצעה הזולה ביותר.

2.1.8 רכיב העלות השעתית, יקבל משקל של 20% מתוך ה 30% של המחיר וישוקלל לפי יחס אחוזי של הצעת ההנחה (שיעור ההנחה הגבוה ביותר יקבל 100% וביחס ישר אליו ידורגו שאר ההצעות).

2.1.9 בתום שלב ישוקלל ציון האיכות בציון העלות ותיבחר ההצעה הזוכה.

2.2 אופן התשלום

2.2.10 שלבי התשלום עבור החלק הגלובלי יבוצעו באופן הבא ובהתאם לשלבים המפורטים בסעיף 1.3.2 :

2.2.10.1 לאחר השלמת שלבים א', ב' וג' ישולם 30% מהתשלום הכולל בגין הרכיב הגלובלי.

2.2.10.2 לאחר השלמת שלבים ד' וה' ישולם 30% מהתשלום הכולל בגין הרכיב הגלובלי

2.2.10.3 לאחר השלמת שלב ו' ישולם 20% מהתשלום הכולל בגין הרכיב הגלובלי.

2.2.10.4 לאחר השלמת שלב ז' ישולם 20% מהתשלום הכולל בגין הרכיב הגלובלי.

2.2.10.5 עבור שלב ח', התשלום יתבצע על בסיס תעריף שעתית ועל פי ביצוע בפועל כנגד הצגת חשבונית שתאושר על ידי נציג המשרד ובהתאם למועדי התשלום הממשלתיים.