

משרד הפנים
ועדת המכרזים

מכרז מס'

74/2012

מדינת ישראל
משרד הפנים
המפקח הארצי על הבחירות

מכרז פומבי מספר 74/2012

**הקמת מרכז לתמיכה טכנית במשתמשים בלומדות ההכשרה
למזכירי ועדות קלפי בבחירות למועצות האזוריות ולרשויות
המקומיות ותפעולן**

משרד הפנים (להלן: "המשרד"), פונה בזאת לקבלת הצעות להקמת מרכז לתמיכה טכנית במשתמשים בלומדות ההכשרה למזכירי ועדות קלפי בבחירות למועצות האזוריות ולרשויות המקומיות בשנים 2012 ו-2013 ותפעולן.

1. רקע

משרד הפנים מופקד על הדרכת מזכירי ועדות קלפי ובעלי תפקידים נוספים בקלפיות לקראת הבחירות למועצות האזוריות ולרשויות המקומיות. פעולות ההדרכה לקראת הבחירות למועצות האזוריות מקיפות עד 1,500 מודרכים בכל סבב בחירות ועד 15,000 מודרכים לקראת הבחירות לרשויות המקומיות. ההדרכות מתקיימות כחודש לפני הבחירות (מועדי הבחירות מפורטים להלן).

במהלך שנת 2011 פיתחה יחידת המפקח הארצי על הבחירות, בשיתוף מחלקת ההדרכה ובאמצעות חברת אל טל טכנולוגיסטיקה בע"מ (להלן: "אל טל"), לומדות הכשרה המיועדות למזכירי ועדות הקלפי בבחירות למועצות האזוריות ובימים אלו היא שוקדת על ביצוע התאמות בלומדות המקבילות לקראת הבחירות לרשויות המקומיות.

המטרה בפיתוח הלומדות היא להביא לכך שהמודרכים ילמדו באופן עצמאי – באמצעות הלומדות – את מרבית החומר התיאורטי ואילו ההכשרות הפרונטאליות תיוחדנה לניתוח מצבים, עריכת סימולציות ומענה לשאלות שהתעוררו במהלך הלימוד העצמי. בכך ישופר וייועל הליך הלימוד ובהתאם תשופר ותיועל עבודת המזכירים בזמן אמת.

אוכלוסיית היעד של הלומדה מורכבת ממועמדים לתפקיד מזכיר ועדת הקלפי ומועמדים לתפקיד חברי ועדות הקלפי, כולם בני 18 ומעלה, יודעי קרוא וכתוב בעברית (או עברית וערבית) בעלי מחשב ביתי וחיבור לאינטרנט ללא כל מאפיינים משותפים נוספים ובפיזור גאוגרפי מלא.

הלומדה תועלה לאתר האינטרנט של משרד הפנים ותיתמך מבחינה טכנולוגית באמצעות תשתיות תהיל"ה. כל לומד יוכל לגשת אל הלומדה מהמחשב הפרטי שלו, בכל עת הנוחה לו וללמוד באופן, בקצב ובמועדים המתאימים לו. ככל שהלומד יתקל בקשיים טכניים להגיע אל הלומדה או לתפעלה, תהא פתוחה בפניו האפשרות לפנות אל מרכז התמיכה הטכני נושא מכרז זה ולקבל את הסיוע הנדרש.

במקביל לפיתוח הלומדות ערכה חברת אל טל מסמך אפיון להקמת מרכז תמיכה למשתמשים בלומדות ולתפעולו, הכולל את כלל הדרישות הטכניות והטכנולוגיות המחייבות, אשר מצורף למסמכי המכרז כנספח ט' (להלן: "מסמך האפיון").

תכלית הליך זה היא הקמת מרכז לתמיכה טכנית בלבד במשתמשים בלומדות ההכשרה לקראת ההדרכות הפורמאליות, זאת מתוך הנחה כי לחלקם יש מידע בסיסי בלבד אודות תפעול מחשב ולימוד עצמי באמצעות לומדות הכשרה (להלן: "המרכז").

המכרז נושא מכרז זה יוקם ויופעל על-ידי הספק שיזכה במכרז במשרדיו או באתר אחר לבחירתו, אולם בכל מקרה לא במתקני הממשלה.

מכיוון שחברת אל טל חיברה את מסמך אפיון להקמת מרכז תמיכה למשתמשים בלומדות ולתפעולו וההצעות שתוגשנה במסגרת המכרז אמורות להסתמך בין היתר על אפיון זה, היא לא תוכל להשתתף ולהגיש הצעה במסגרת מכרז זה.

מועדי הבחירות:

- **הבחירות למועצות האזוריות (סבב א')** - מחצית מהמועצות האזוריות - קבועות ליום 04/12/2012.
- **הבחירות לרשויות המקומיות** - קבועות ליום 22/10/2013.
- **הבחירות למועצות האזוריות (סבב ב')** – המחצית השנייה – קבועות ליום 24/12/2013.

2. פירוט השירותים

השירותים הנדרשים מהזוכה במכרז הם כדלקמן:

א. הקמת מרכז לתמיכה טכנית במשתמשים בלומדות ההכשרה למזכירי ועדות קלפי בהתאם לנתונים הטכניים והטכנולוגיים המפורטים במסמך האפיון.

ב. מתן מענה למועמדים לתפקיד מזכיר ועדת קלפי או חבר ועדת קלפי הנתקלים בקשיים טכניים בהפעלת הלומדה וסיוע בהפעלת הלומדה ו/או התקנת רכיבים הנדרשים לצורך הפעלתה. איתור וטיפול בתקלות אצל משתמשי הלומדה בהתאם להגדרות וללוחות זמנים המפורטים במסמך האפיון.

ג. הפעלת המרכז בשפה העברית ובשפה הערבית (מתן תמיכה בשפה הרוסית ובשפה האנגלית בכל משמרת או בכל יום פעילות תזכה בציון איכות גבוה יותר, כמפורט בסעיף 5 להלן).

ד. רכישת מספר טלפון ללא עלות למתקשר (800-1 או מקביל לו) והפעלתו, לצורך ביצוע השירותים נושא המכרז.

ה. הקמה ותפעול של תשתית לניהול מוקד תמיכה טלפונית, הכוללת מרכזייה לניהול מוקד טלפוני - call center - בקיבולת של לפחות 15 שיחות סימולטניות, כולל IVR (מענה קולי, ניתוב שיחה בפתח, השארת מספר לחזרה בעת המתנה ארוכה), וכמפורט במסמך האפיון. זמן ההמתנה למענה ראשוני (IVR) לא יעלה על 5 שניות וזמן ההמתנה למענה אנושי לא יעלה על דקה במצבי עומס (6 שיחות ויותר). כמו כן, יוצע לממתין להשאיר מספר טלפון לחזרה תוך 30 שניות מן המענה הראשוני.

הערות:

✻ מציע אשר יכלול בהצעתו רכיב של מענה באמצעות דואר-אלקטרוני או צ'ט עם נציג שירות יזכה בציון איכות גבוה יותר, כמפורט בסעיף 5 להלן.

✻ על המציע לפרט במסגרת הצעת העבודה (המתודולוגיה) כיצד ובאיזה אופן יעמוד בהתחייבויותיו בסעיף זה.

ו. ביצוע תיעוד של השירות הניתן – על הספק לספק מערכת ממוחשבת לרישום וניהול פניות, לניהול ההפעלה וניהול המידע במוקד התמיכה לרבות מעקב ובקרה אחר פעילות המוקד. תוכנת ניהול הלקוחות והמידע (CRM) תהיה כזו המאפשרת תיעוד שיחות נכנסות, רישום תקלות, ניהול תסריטי שיחות, הקלטת שיחות בכל השלוחות, ניתוח היסטורית תקלות/משתמשים, איסוף נתונים והפקת דוחות בחתכים שונים כולל דיווחים בזמן אמת (סיווג נושאי הפניה, סיווג הפונה, מתקשרים נושאים, נפחי שיחות, זמן מענה ממוצע, מספר פניות סגורות, וכדומה). הכול כאמור במסמך האפיון.

הערה: מציע אשר יכלול בהצעת העבודה שיגיש חתכים רלבנטיים נוספים ו/או רכיב התקשרות של המשרד בזמן אמת (התקשרות on line) לשם קבלת המידע הנזכר לעיל בכל עת – יזכה בציון איכות גבוה יותר, כמפורט בסעיף 5 להלן.

ז. תפעול מרכז תמיכה טכני למשתמשים בלומדת ההכשרה למזכירי וועדות קלפי ואיושו בימים א'-ה' בין השעות המפורטות להלן, ללא ערבי חג וחגים, בהתאם למועדים ולנתונים כנדרש במסמך האפיון וכמפורט להלן (יובהר, כי למשרד שמורה הזכות להוסיף או להחסיר ימים לכל אחת מהתקומות המפורטות להלן לפי שיקול דעתו הבלעדי):

1.1. לקראת הבחירות במועצות האזוריות

(קבועות: סבב א' 4/12/2012 ; סבב ב' 24/12/2013)

1. תקופה א' - מהיום ה-45 ועד היום ה-8 שלפני הבחירות (סה"כ 38 ימים):

3 עמדות לקבלת שיחות תמיכה טכנית מהשעה 08:00 ועד השעה 15:00.

5 עמדות לקבלת שיחות תמיכה טכנית מהשעה 15:00 ועד השעה 23:00.

2. תקופה ב' - מהיום ה-7 ועד יום אחד שלפני הבחירות (סה"כ 7 ימים):

2 עמדות לקבלת שיחות תמיכה טכנית מהשעה 08:00 ועד השעה 15:00.

3 עמדות לקבלת שיחות תמיכה טכנית מהשעה 15:00 ועד השעה 23:00.

הערות:

✿ מנהל הפרויקט או מנהל ההדרכה יהיה נוכח לכל אורך שעות עבודת המוקד.

✿ במהלך כל משמרות מוקד התמיכה יהיה נוכח טכנאי מחשבים אחד לפחות המסוגל להציע מענה

לבעיות מחשוב/רשת/תשתית במוקד.

✿ בתקופות הנ"ל נדרש לפחות תומך אחד דובר ערבית בכל משמרת.

2.2. לקראת הבחירות ברשויות המקומיות

(קבועות: 22/10/2013)

1. תקופה א' - מהיום ה-50 ועד היום ה-15 לפני הבחירות (סה"כ 36 ימים):

7 עמדות לקבלת שיחות תמיכה טכנית מהשעה 08:00 ועד השעה 15:00, מהן תומך טכני אחד לפחות

דובר ערבית.

11 עמדות לקבלת שיחות תמיכה טכנית מהשעה 15:00 ועד השעה 23:00, מהן תומך טכני אחד

לפחות דובר ערבית.

2. תקופה ב' - מהיום ה-14 ועד יום אחד שלפני הבחירות (סה"כ 14 ימים):

5 עמדות לקבלת שיחות תמיכה טכנית מהשעה 08:00 ועד השעה 15:00, מהן תומך טכני אחד דוברי

ערבית.

7 עמדות לקבלת שיחות תמיכה טכנית מהשעה 15:00 ועד השעה 23:00, מהן תומך טכני אחד דוברי

ערבית.

הערות:

✿ מנהל הפרויקט או מנהל ההדרכה יהיה נוכח לכל אורך שעות עבודת המוקד.

✿ במהלך כל משמרות מוקד התמיכה יהיה נוכח טכנאי מחשבים אחד לפחות המסוגל להציע מענה

לבעיות מחשוב / רשת / תשתית במוקד.

ח. המציע יעמיד לטובת הפרויקט את כוח האדם המפורט להלן:

א. מנהל מוקד / מנהל פרויקט

1. הגדרת התפקיד:

- איש הקשר בין המזמין לספק והגורם מולו יפעל המזמין בכל הקשור למתן השירותים, לרבות השלמת נושאים אשר לדעת המזמין לא טופלו כנדרש ע"י צוות מרכז התמיכה.
- יהיה עובד הספק בדרגה בעלת הסמכות והיכולת לתת מענה ופתרון לבעיות אד-הוק.

2. תחומי אחריות:

- א. יהיה אחראי, לכל אורך תקופת פעילות מוקד התמיכה, על ניהול המוקד, לרבות עמידה ביעדים המוגדרים במרכז זה ובנספחיו.
- ב. יבצע איוש ותגבור עמדות על פי הצורך.
- ג. יבצע מעקב והאזנה לשיחות התומכים הטכניים לשם בקרת איכות על טיב השיחות ויוודא שמירה על רמתם המקצועית של התומכים.
- ד. יהיה איש הקשר עם יחידת המפקח הארצי על הבחירות ויחידות רלוונטיות אחרות, דוגמת מערך ענ"א, מנהלי אתר האינטרנט של המשרד, לצורך טיפול בבעיות חריגות.
- ה. יהיה אחראי על העברת דיווחים סדירים ליחידת המפקח הארצי על הבחירות.

ב. מנהל/רכז הדרכה

הגדרת התפקיד:

- א. יהיה אחראי לזיהוי / אפיון התקלות והקשיים בתפעול הלומדה ולהכנת תסריטי השיחה לטיפול בקשיים/תקלות אלו.
- ב. יערוך הדרכה מסודרת לכלל התומכים המיועדים לעבודה במוקד ויהיה אחראי על הדרכות ועדכונים רלוונטיים הן במערכת ה-CRM והן בכניסה למשמרת במידת הצורך.
- ג. יבצע האזנות מקריות, ולפחות 3 בכל משמרת, לשיחות המבוצעות על-ידי התומכים הטכניים לצורך בקרה ואיתור קשיים בתפקוד ולפתרוןם.

ג. תומכים טכניים

הגדרת התפקיד:

ייתנו מענה לפונים למרכז התמיכה ויספקו תמיכה טכנית למשתמשים בלומדות. על התומכים הטכניים לעבור בהצלחה סדנת שירות לקוחות במוקד הכוללת הכשרה והיכרות בת מס' שעות עם לומדת ההכשרה – תבוצע לאחר ההתקשרות בתיאום עם המשרד ועם החברה מפתחת הלומדות.

ד. טכנאי מחשבים

הגדרת התפקיד:

ישיב לשיחות אל מרכז התמיכה שיופנו אליו מהתומכים הטכניים וייתן מענה לבעיות מחשוב / רשת / תשתית במוקד.

שירותים נוספים שיידרשו מהזוכה

ט. עריכת מסמך מסכם (דו"ח) של פעילות מרכז התמיכה הטכני בסיום כל מערכת בחירות מפולח לפי התקופות הנזכרות בסעיף 2(ז) לעיל וכן לפי נושאי הפניות, חריגים, סוגיות מיוחדות, ולקחים מומלצים לקראת סבב ההפעלה הנוסף וכן, ניתוח כמות הפניות בפילוח לפי ימים, שעות, זמני המתנה, נושאים, זמני תגובה, ניצול כ"א במשמרות ושפה.

י. ביצוע מבדקים ובקרת איכות לעבודה נושא המכרז כדלקמן:

1. הספק יבצע בכל שלבי העבודה בדיקות ובקרת איכות פנימית בהתאם להנחיות נציג המשרד. בדיקות אלו הן באחריות הספק ותבוצענה על ידו באופן שוטף במהלך ביצוע העבודה.
2. הספק יפעיל מערכת בקרה ודיווח בנוגע לביצוע הפעילויות השונות כהגדרתן במפרט והתאמתן לתוכניות העבודה שהוגדרו ואושרו מראש. הדיווח יופעל עפ"י נהלים שיקבעו ובצורה שוטפת. נציג המשרד יהיה רשאי להפעיל על פי שיקול דעתו מבקר אשר יבחן נושאים הנוגעים בדרך בצוע העבודה או בתפקוד הכללי של הספק, בכל הקשור לביצוע העבודה עפ"י הסכם זה.
3. ספרים, נתונים ומסמכים הנוגעים לעבודה והמצויים בידי הספק יהיו פתוחים בכל עת שיידרש בפני עובדי המשרד. הספק מתחייב ליתן למשרד ולכל מי מטעמו כל מידע דרוש בכל הקשור לביצוע העבודה, בכל עת.

3. תקופת ההתקשרות

- א. תחילת ההתקשרות בין הצדדים תהיה מיום חתימת המשרד על ההסכם ועד ליום 31/12/2013.
- ב. תקופת מתן השירות במסגרת ההסכם שייחתם עם הזוכה תהא ל-7 חודשים במפוצל, בהתאם למפורט בסעיף 2(ז) שלעיל, וכדלקמן:
 - מיום 15/10/2012 ועד ליום 31/12/2012;
 - מיום 01/08/2013 ועד ליום 31/12/2013.
- ג. למשרד שמורה ברירת זכות אופציה לשנות את היקף השירותים על-פי שיקול דעתו הבלעדי ובכפוף לאישור ועדת המכרזים והמגבלות התקציביות באותה העת. שינוי כאמור ייעשה בתיאום מראש עם הספק שיזכה במכרז.
- ד. מובהר בזה, כי במידה ולאחר החתימה על ההסכם יוחלט על שינוי מועד הבחירות בשל שינוי חקיקה או כוח עליון יתבקש הספק הזוכה לשנות את מועדי הפעלת מרכז התמיכה בהתאם, בכפוף לכל האמור בהסכם ובאותם התנאים בדיוק. ככל שהספק הזוכה לא יהיה מעוניין בחתימה על הסכם למתן שירות לתאריך הנדחה – יתבטל ההסכם בינו לבין המשרד ולא תהיה לספק הזוכה כל טענה, מכל סוג ומין, כנגד המשרד.

4. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף)

על המציע לעמוד בכל דרישות הסף המפורטות להלן באופן מצטבר על-מנת שיהיה זכאי להשתתף במכרז:

1. אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתיקונים לו של פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, או אישור ממוחשב מאתר האינטרנט של רשות המיסים המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם וכן כי הוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

2. מציע שהוא חברה או חברת חוץ יצרף אישור, כי אינו רשום ברישומי רשם החברות כחברה מפרה ולא נשלחה לו התראה כאמור בסעיף 362א' לחוק החברות התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות") על היותו חברה מפרה.

לעניין סעיף זה "חברה מפרה" היא חברה או חברת חוץ שהפרה חובה לשלם אגרה או תשלומים אחרים שהיא חייבת בתשלומם לפי סעיף 44(6) בחוק החברות או כחברה שהפרה חובה להגיש דו"ח לפי הוראות סעיפים 141 או 348 בחוק החברות.

3. ערבות הגשה – ערבות בנקאית אוטונומית על-סך 25,000 ₪, בתוקף עד ליום 31/10/2012 הערבות תהיה לפקודת משרד הפנים, בנוסח המצ"ב כנספת א' להלן, והמשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות אם הספק לא יעמוד בהתחייבויותיו, כאמור לעיל ולהלן.

א. תשומת לב המציעים הפוטנציאלים מופנית לחשיבות הגשת ערבות תקינה ומדויקת על פי הנוסח שצורף למסמכי המכרז. כל חריגה בנוסח הערבות (גם חריגה שלכאורה מטיבה עם המשרד, כגון: תוקף ערבות ארוך יותר, ערבות צמודה וכד') עלולה להביא לפסילת ההצעה.

ב. ועדת המכרזים תהיה רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו, לאחר שנתנה למציע הזדמנות להשמיע טענותיו בהתקיים, בין היתר אחד או יותר מהמפורט להלן:

1. המציע נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

2. המציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.

3. המציע חזר בו מהצעתו שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד להגשת הצעות במסגרת המכרז.

4. לאחר שהוכרז מציע זוכה במכרז, לא פעל לפי ההוראות הקבועות במפרט המכרז על נספחיו או בהצעתו, שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של המשרד עם הזוכה במכרז, לרבות חתימה על ההסכם המצורף למפרט המכרז וחתימה על ערבות ביצוע.

ג. הערבות תוחזר למציעים שלא זכו במכרז לאחר סיום הליכי המכרז או עם פקיעת הערבות או עם חתימת ההסכם עם הזוכה במכרז, לפי המוקדם מביניהם.

ד. ועדת המכרזים תהייה רשאית לדרוש הארכות תוקף הערבות, כל עוד לא התקבלה החלטה בדבר זוכה במכרז.

4. הצעת עבודה (מתודולוגיה) – מסמך עקרונות לביצוע העבודה כמפורט בסעיף 5 להלן.

ניסיון קודם של המציע –

על המציע למלא אחר הדרישות המפורטות להלן באופן מצטבר:

5. על המציע להיות בעל ניסיון קודם מוכח של 2 שנים לפחות במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בהקמה ותפעול של מרכז תמיכה טכני בסדר גודל דומה למרכז התמיכה נושא המכרז. ההחלטה האם המדובר בניסיון הנדרש כמפורט לעיל, נתונה לשיקול דעתו הסופי והבלעדי של המשרד.

על המציע להוכיח את כשירותו לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי של המציע, ולמלא כנדרש את נספח "ז" המצ"ב לתנאי הסף.

כוח-אדם:

6. למציע יכולות כוח האדם, במצטבר, כמפורט להלן:

א. מנהל מוקד / מנהל פרויקט – יש לעמוד בדרישות שלהלן באופן מצטבר

1. בעל ניסיון של 2 שנים לפחות, ב-5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול משמרות במוקדי תמיכה בהיקף של 8 עמדות ומעלה.
2. בעל ניסיון של 2 שנים לפחות, במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול פרויקטים או מוקדי תמיכה טלפונית של 15 עמדות לפחות.
3. בעל השכלה אקדמאית ברמה של תואר ראשון ממוסד אקדמאי המוכר על-ידי המועצה להשכלה גבוהה.

הערה:

✻ על מנהל המוקד/מנהל הפרויקט להוכיח את כשירותו לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי, ולמלא כנדרש את נספח "ז" המצ"ב לתנאי הסף.

ב. מנהל/רכז הדרכה

1. בעל ניסיון של לפחות 2 שנים בהדרכת מוקדי תמיכה טלפוניים, מתוכם לפחות שנה בכתיבת תסריטי שיחה, במהלך 5 שנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

הערה:

✻ על מנהל/רכז הדרכה להוכיח את כשירותו לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי, ולמלא כנדרש את נספח "ז" המצ"ב לתנאי הסף.

על המציע להתחייב להציג פרטיהם של 7 תומכים טכניים, אשר בכל אחד מהם מתקיימים כל דרישות ההשכלה והניסיון המפורטות להלן (במצטבר):

1. בעל ניסיון של חצי שנה לפחות במהלך 2 השנים האחרונות, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, במתן סיוע טכני או במתן שירות או במתן תמיכה טכנית.
2. בעל ניסיון של חצי שנה במהלך 2 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בעבודה עם מחשב – תפעול חומרה, משלוח דואר אלקטרוני, תפעול תוכנות וסביבות הפעלה התקנת דרייברים ונגנים שונים, בדיקת תקינות דפדפנים שונים וגרסאות שונות, וכן שליטה בתוכנות אופיס (וורד, אקסל, פאוור פוינט).
3. בעל ניסיון של חצי שנה במהלך 2 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה בעבודה עם תוכנות מבוססות flash.
4. שולט בשפה עברית ולחילופין שולט בעברית ובשפה נוספת: ערבית/אנגלית/רוסית (יש לפרט מידת השליטה בשפה והאם מסוגל ליתן תמיכה טכנית בשפה הנוספת במסגרת נספח ז').

הערה:

✿ על התומכים הטכניים להוכיח את כשירותם לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונם הרלוונטי, ולמלא כנדרש את נספח "ז" המצ"ב לתנאי הסף.

ד. טכנאי מחשבים-על טכנאי המחשבים למלא אחר הדרישות המפורטות להלן באופן מצטבר-

1. בעל ניסיון של חצי שנה לפחות ב-2 השנים בעל ניסיון של חצי שנה במהלך 2 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, במתן שירותי תמיכה טכנית למחשבים במוקדי שירות.
2. בעל הכשרה מקצועית בתחום טכנאות מחשבים (יש להציג תעודה מתאימה).

הערה:

✿ על טכנאי המחשבים להוכיח את כשירותו לפי סעיף זה באמצעות מסמכים שיפרטו את ניסיונו הרלוונטי, ולמלא כנדרש את נספח "ז" המצ"ב לתנאי הסף.

ה. לעניין סעיפים 6(א)-6(ד) דלעיל, על כל תתי סעיפיהם, יובהר כי ההחלטה האם המציע ו/או המבצעים עומדים בדרישות כנדרש לעיל, ובכלל זה ההחלטה האם הניסיון שעליו הצביע המציע ו/או המבצע הוא ניסיון כנדרש לעיל הינה בשיקול דעתה של ועדת המכרזים.

7. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו, לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף

א. תעודת רישום תאגיד (חברה, עמותה, אגודה שיתופית או שותפות):

1. אם המציע הוא שותפות לא רשומה, עליו לצרף להצעתו את הסכם ההתאגדות בין השותפים או תצהיר לפיו המציע הוא שותפות לא רשומה.

2. אם המציע הוא עמותה רשומה - אישור ניהול תקין מרשם העמותות.

ב. על המציע שהוא חברה או חברת חוץ לצרף להצעתו נסח חברה עדכני של רשם החברות הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים שכתובתו:

www.justice.gov.il/MOJHeb/RashamHachvarot

ג. במידה והמציע הוא תאגיד יצורפו להצעה אישור עו"ד של התאגיד לגבי רישום התאגיד, זכויות החותמים בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם, ובכלל זה בדבר סמכותם לחייב את התאגיד בהתחייבויות נושא מכרז זה, בנוסח המצ"ב **כנספח ב'**.

ד. תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות, תשלום חובות מס, שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין) התשל"ו-1976 בנוסח המצ"ב **כנספח ג'**.

אם המציע הינו שותפות לא רשומה, ימולא ויחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.

ה. תצהיר המציע על כי שילם בקביעות בשנה האחרונה לכל עובדיו כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שאלו חלים, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק ותשלומים סוציאליים כנדרש בנוסח המצ"ב **כנספח ד'** לתנאי הסף.

ו. תצהיר בדבר התחייבות המציע לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות, בנוסח המצ"ב **כנספח ה'**.

אם המציע הוא שותפות לא רשומה, ימולא ויחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.

ז. מסמך המעגן התחייבות המציע לעמוד בכל הדרישות המכרז, בנוסח המצ"ב **כנספח ו'**.

אם המציע הוא שותפות לא רשומה, ימולא ויחתם הנספח ע"י כל אחד מהשותפים בנוסח המיועד ליחיד.

ח. **הצעת מחיר** – ר' פירוט בסעיף 5 ובסעיף 12ה(3) להלן.

ט. **כל מסמכי המכרז חתומים** – כחלק מההצעה על הספק להדפיס את כל מסמכי המכרז (לרבות מענה לשאלות הבהרה אם יהיה) ולחתום בתחתית כל עמוד כהוכחה לקריאת המסמכים ולקבלת האמור בהם ולצרפם.

הערה: האישורים הנדרשים בס"ק (א) – (ה) לעיל יהיו תקפים לשנת הגשת ההצעה. בכל מקרה של דחייה בבחירת המציע, יחודשו כל המסמכים והאישורים הנדרשים בהתאם.

5. אמות מידה לבחירת הזוכה

הזוכה במכרז ייקבע כמפורט להלן:

שלב א' – בחינת עמידת ההצעה בכל תנאי הסף.

שלב ב' - הערכת איכות ההצעות, אשר עמדו בתנאי הסף, ע"י ועדה המכרזית על פי אמות המידה כדלקמן:

35% - ניסיון המציע וכוח האדם המוצע והמלצות לרבות המלצות בכתב, כמפורט להלן:

10% - ניסיון קודם מוכח של המציע.

5% - המלצות לרבות המלצות בכתב על המציע.

5% - ניסיון קודם מוכח של מנהל המוקד/מנהל הפרויקט

5% - ניסיון קודם מוכח של רכז/מנהל ההדרכה.

5% - ניסיון קודם מוכח של התמיכה טכנאי מחשבים.

5% - יכולת מתן תמיכה בשפה האנגלית ו/או הרוסית.

65% - בחינת הצעת העבודה (המתודולוגיה), כמפורט להלן:

25% - האמצעים המוצעים לביצוע השירות הנדרש במכרז.

10% - תוספת כוח אדם על דרישות המינימום בסעיף 2 לעיל.

10% - יכולות תיעוד השירות המוצעות.

5% - העמדת שירות תמיכה טכנית כמפורט במסמכי המכרז גם באמצעות דואר-אלקטרוני

או צ'ט עם נציג שירות.

15% - יכולות הדיווח בזמן אמת המוצעות - חתכים רלבנטיים נוספים לחתכי הדיווח

המפורטים בסעיף 2(ה) לעיל ו/או רכיב התקשרות של המשרד בזמן אמת

(התקשרות on line) לשם קבלת המידע הנזכר לעיל בכל עת.

שלב ג' – ציון עבור רכיב העלות (הצעת המחיר) – המשרד רשאי לפסול על הסף ולא להתקשר עם מציע

אשר הצעתו לא זכתה לניקוד של לפחות 75% בשלב האיכות (שלב ב')

ההצעה הזוכה תהיה ההצעה אשר תקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר, ביחס של 55%

עלות ו-45% איכות.

אמת המידה ניסיון המציע והמלצות

- א. המציע יתאר ויפרט את ניסיונו כנדרש במסגרת מכרז זה. מידע זה יוגש בנוסח המצ"ב כנספח "ז". מציע שיציג את הניסיון ואת ההמלצות האיכותיות יותר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, בכל רכיבי אמת מידה זו, יקבל את ציון האיכות הגבוה ביותר, באותו רכיב, ויתר המציעים ינוקדו באופן יחסי אליו.
- ב. המשרד יהיה רשאי להביא בחשבון שיקוליו בבחירת ההצעות את אמינותו וכושרו של המשתתף לבצע את ההסכם המוצע ואת ניסיונו שלו וניסיון לקוחות אחרים שעבדו עמו בעבר וכן את איכות ההמלצות שימציא ואת תוכנו, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- ג. על המציע לצרף להצעתו המלצות בכתב בדבר ניסיונו, כאמור בס"ק (5) לעיל, ולציין אנשי קשר שבאפשרותם להמליץ על המציע, את כתובתם ומספרי הטלפון של אנשי הקשר.
- ד. המציע יתאר בהצעתו בהתייחס למנהל הפרויקט, מנהל מרכז התמיכה, אחראי ההדרכה ותומכים הטכניים את השכלתם וניסיונם, כנדרש בס"ק (6) לעיל וכן יצרף מסמכים המעידים על תחומי הפעילות המרכזיים ועל היקף פעילות הצוות והמבצע.
- ה. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לממליצים של המבצע, חלקם או כולם, וכן לגורמים אחרים שקיבלו שירותים ממנו, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו.
- ו. המציע יפרט כיצד ובהתייחס במהלך התקופות המפורטות בסעיף 2 לעיל (פירוט השירותים) תינתן תמיכה טכנית על-ידי תומכים הדוברים את השפה האנגלית והרוסית.

אמת המידה "הצעת עבודה (מתודולוגיה)" שעל המציע לצרף להצעתו :

הצעת עבודה (מתודולוגיה) – מסמך עקרונות לביצוע העבודה המבוסס על סעיף 2 לעיל (פירוט השירותים)
ועל מסמך האפיון, עם התייחסות לכל סעיף-משנה המוכיחה כי הספק עומד בכל הדרישות במכרז. קרי – פירוט האמצעים הטכנולוגיים, ניסיון קודם רלבנטי, כוח האדם (פירוט מספר בעלי התפקידים שיעמיד לצורך הפרויקט וכן פירוט ההשכלה והניסיון של מנהל הפרויקט, מנהל מרכז התמיכה, אחראי ההדרכה, הטכנאים ותומכים הטכניים) והשירותים שיעמיד הספק לרשות משרד באם יזכה במכרז בהתייחס להלימת תנאי הסף והדרישות האחרות במסגרת המכרז ולרבות הנתונים הבאים:

1. התחייבותו בהתייחס לרכיבים הבאים: משך הזמן שיארך מרגע הפנייה למרכז עד קבלת מענה הראשוני כלשהי, משך הזמן שיארך עד למתן מענה אנושי בזמני עומס ומשך הזמן שיארך עד לחזרה אל פונה שלא נענה. יש לפרט באילו אמצעים תושג העמידה בזמנים אלו וכיצד ניתן יהיה לבדוק עמידה בהם.
2. האם יועמד שירות תמיכה טכנית גם באמצעות דואר-אלקטרוני או צ'ט עם נציג שירות.
3. יכולות הדיווח בזמן אמת המוצעות - אילו נתונים יהא הספק מסוגל למסור למשרד בזמן אמת בדבר היקף, אופיין, מועדיהן, תוכנו ותכיפותן של הפניות למרכז התמיכה וכן יפורטו חתכים רלבנטיים נוספים לחתכי הדיווח המפורטים בסעיף 2(ה) לעיל ו/או רכיב התקשורת של המשרד בזמן אמת (התקשורת on line) לשם קבלת המידע הנזכר לעיל בכל עת.

4. באילו שפות (שאינן עברית) תינתן תמיכה במסגרת המכרז ובאילו היקפים (לפי תקופות, ימים ומשמרות). יש לציין בפירוט הניסיון של בעלי התפקידים השונים באילו שפות הם מסוגלים ליתן תמיכה כנדרש במכרז.

הערה: יובהר, כי מציע שיעיג את תכנית העבודה האיכותית יותר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, יקבל באותו רכיב את ציון האיכות הגבוה ביותר, בכל אחד מרכיבי אמות המידה, ויתר המציעים ינוקדו באופן יחסי אליו.

6. הצעת המחיר – הנחיות להגשה והוראות מחייבות

- א. על המציע למלא כנדרש את נספח "ח" – "טופס הצעת מחיר".
- ב. על המציע להציע מחיר עבור יום עבודה ועבור כל תקופת השירות, לשלוש תקופות השירות.
- ג. הצעת המחיר הזולה ביותר תזכה לניקוד בגובה 55% ובהתאם תדורגנה ההצעות הבאות. נוסחת החישוב היא:

$$\text{ציון} = \text{הניקוד באמת המידה } x \frac{\text{הצעת המחיר הזולה ביותר}}{\text{הצעת המחיר המציעת}}$$

- ד. **את הצעת המחיר נספח "ח" למכרז יש להגיש רק במעטפה נפרדת וסגורה ללא סימני זיהוי ועליה יירשם הצעת מחיר ומספר המכרז בלבד, הצעה שלא תוגש במעטפה נפרדת תיפסל על הסף.**
- האמור בסעיף זה לא יחול במידה והוגשה הצעה יחידה במסגרת המכרז או במידה ורק הצעה אחת בלבד מבין כל ההצעות שהוגשו במסגרת המכרז עומדת בכל תנאי הסף המפורטים במכרז.**
- ה. הצעת המחיר חייבת להיות חתומה על-ידי מורשי החתימה של המציע ומאושרת על-ידי עורך-דין מטעם הספק. הצעה לא חתומה או לא מאושרת לא תיבחן.
- ו. הצעת מחיר מותנית ו/או מסויגת תפסול את ההצעה על הסף.
- ז. אין באמור לעיל משום התחייבות לתשלום מינימאלי כלשהו, התשלום יהיה בהתאם לאמור לעיל ולאחר קבלת אישור ביצוע העבודה לשביעות רצון המשרד.

7. תמורה

- א. המחירים הנקובים בהצעת המחיר לא יכללו מע"מ אך יגלמו בתוכם מיסים אחרים, אמצעי למידה, ביטוח, עלויות עבודה, הוצאות נלוות, נסיעות, ביטול זמן, זכויות סוציאליות של עובדי המציע וכל עלות אחרת, לרבות רווח קבלני, וכיוצ"ב.
- ב. המשרד ישלם לזוכה עבור מתן השירות כמפורט וכנדרש במכרז זה, על נספחיו, בהתאם להצעת המחיר שהוצעה על-ידי המציע-הזוכה, בכפוף לביצוע בפועל, ולהחלטת המשרד.

ג. התשלום לספק ייעשה כדלקמן:

1. בגין השירות עבור הבחירות במועצות האזוריות (סבב א') הקבועות ליום 04/12/2012 – בתום אספקת השירות לבחירות הנ"ל ובהתאם לסעיף 12 בהסכם.
2. בגין השירות עבור הבחירות לרשויות המקומיות הקבועות ליום 22/10/2013 – בתום אספקת השירות לבחירות הנ"ל ובהתאם לסעיף 12 בהסכם.
3. בגין השירות עבור הבחירות למועצות האזוריות (סבב ב') הקבועות ליום 24/12/2013 – בתום אספקת השירות לבחירות הנ"ל ובהתאם לסעיף 12 בהסכם.
- ד. למשרד שמורה הברירה להגדיל את היקפו של ההסכם ו/או של ההתקשרות ובלבד שתודיע על כך הממשלה בכתב, בחתימתם של המורשים להתחייב מטעמה ובכללם חשב משרד הפנים. חישוב שיעור הוספה/גריעה של יום יהיה בהתאם להצעת המחיר שיגיש הספק.
- ה. הספק יגיש חשבוניות בתום כל תקופת ביצוע, כמפורט בס"ק ג' לעיל. בכל מועד מוסכם יגיש הספק חשבונית מס ובה פירוט התשלום הנדרש עבור השירות שבוצע. מובהר בזה כי לא יבוצע כל תשלום ללא הגשת החשבונית וללא אישור נציג המשרד כי העבודה בוצעה במלואה לשביעות רצונו המלאה.
- ו. פיצויים מוסכמים ייקבעו ויחושבו על-פי האמור בסעיף 19 בהסכם.

8. חתימה על ההסכם

- א. המציע שיזכה במכרז יידרש לחתום על הסכם בינו לבין המשרד בנוסח המצורף **כנספח 1 - "הסכם למתן שירותים"** על נספחיו למפרט זה וזאת תוך 7 ימים מהעברת ההסכם לזוכה על ידי המשרד.
- ב. אי חתימה על ההסכם שקולה להפרתו. במקרה כזה יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות שצורפה על-ידי המציע להצעתו, כולה או חלקה, וזאת מבלי בכך כדי לגרוע מזכותו של המשרד להיפרע מהמציע בגין כל נזק שנגרם לו מהפרה זו.
- ג. במקרה של אי התייצבות המציע הזוכה לחתום על החוזה או במקרה של הפרה אחרת של החוזה בסמוך לאחר חתימתו רשאית ועדת המכרזים להתכנס ולבחור במציע אחר כזוכה במכרז. במקרה כזה יחול הכלל האמור לעיל וכל הוראות זה על נספחיו על הזוכה החלופי.
- ד. במקרה שגם הזוכה החלופי נמנע מלחתום על החוזה רשאית ועדת המכרזים לבחור במציע הבא בתור אחריו, בתנאים המפורטים לעיל.
- ה. יובהר, כי הספק הזוכה יידרש להמציא ערבות ביצוע, כנדרש בסעיף 11 להלן, וכן לחתום על הצהרת סודיות כמפורט בסעיף 13 להסכם ולצרף ביטוח בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 15 בהסכם.

9. היררכיה בין המכרז להסכם

- א. ההסכם המצורף למפרט מכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך משלים זה את זה.
- ב. בכל מקרה של סתירה בין נוסח המכרז לבין נוסח החוזה יעשה מאמץ ליישב בין שני הנסחים.
- ג. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח מפרט המכרז לבין נוסח החוזה יגבר נוסח החוזה, ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים וכנוסח הכתוב במכרז.

10. פיקוח ע"י המשרד

- א. המציע יתחייב לאפשר לבא כוח המשרד או מי שבא מטעמו לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכם שייחתם בעקבותיו, לרבות פיקוח על השירותים שהמשרד מממן. באת כוח המשרד לעניין זה היא גב' לירון הרצברג, ממונה הדרכה ומידע בלשכת המפקח הארצי על הבחירות.
- ב. המציע יתחייב להישמע להוראות ב"כ המשרד בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במפרט המכרז ובהסכם שייחתם בעקבותיו.

11. ערבות ביצוע

- א. להבטחת זכויות המשרד לפי ההסכם, ומילוי התחייבויות הזוכה על-פי מפרט מכרז זה, הצעת המציע והוראות ההסכם, במועד חתימת ההסכם ימציא הזוכה על חשבונו ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד, בסכום בגובה 5% מסכום ההתקשרות המקסימאלי המשוער כולל מע"מ בהתאם להודעת הזכייה.
- ב. הוראות נוספות בדבר ערבות הביצוע מעוגנות בסעיף 17 להסכם.

12. הוראות כלליות בדבר הגשת הצעות

- א. המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז הוא יום 06/09/2012 עד השעה 14:00.

יש להחתים את המאבטח בכניסה לבניין על-גבי המעטפה. הצעה שתימצא בתיבת המכרזים מבלי שהוחתמה – תיפסל על הסף.

שימת ליבכם - יתכנו קשיים בנגישות למשרד הפנים או במציאת חנייה באזור, מוצע להיערך לכך בהתאם.

- ב. מקום הגשת ההצעות – תיבת המכרזים במשרד הפנים (ראשי) ברחוב קפלן 2 בירושלים (במבואה לבנין).
- ג. את חומר המכרז ניתן להוריד מאתר האינטרנט שכתובתו: www.moin.gov.il תחת הכותרת "כלים ושירותים". לומדה לדוגמה ניתן לקבל במשרדי המפקח הארצי על הבחירות ברח' בתע"ש 23 בכפ"ס בימים א'-ה' בין השעות 08:30-16:00 (טלפון: 09-7909100).

ד. נוסח הגשת הצעה

1. על המציע להגיש את הצעתו על פי באופן שיפורט להלן לצד ציון הפרטים הרלבנטיים וחתימתו על הנספחים למפרט זה.
2. במידת הצורך ניתן להוסיף פרטים ומסמכים נוספים אותם מעוניין המציע לצרף והכלולים בהצעתו.
3. משרד הפנים שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף הצעות שלא תוגשנה במתכונת שלהלן.
3. יש לוודא כי להצעה צורפו כל המסמכים הנדרשים על-פי תנאי הסף לרבות מילוי וחתימה כנדרש ע"ג הנספחים לתנאי הסף.

ה. אופן הגשת ההצעה:

1. את נוסח ההצעה יש להגיש ב- 4 עותקים שאליהם יצורפו כל המסמכים הנדרשים בסעיף 4 שלהלן. את 4 העותקים יש למספר מ-1 עד 4 ולהכניס לתוך מעטפה סגורה עליה יצוינו שם המציע, כותרת המכרז ומספרו (מכרז מס' 74/2012).

יובהר, כי כל אחד מ-4 עותקי ההצעה אמור לכלול 2 חלקים:

חלק אחד – הצעת עבודה המתארת אותה בקווים כלליים (ר' סעיף 4(6)(ח)) ללא ציון מחירים.

חלק שני – מסמכי המכרז ונספחיו חתומים.

2. מתוך 4 העותקים של ההצעה אשר יוגשו, יש לסמן בבירור ע"ג הכריכה/דף שער של עותק אחד (מס' 1) כי הוא עותק מקור (לרשום עליו באופן מודגש את המילים "עותק מקור"). בעותק זה יימצאו כל האישורים וההתחייבויות המקוריים. רק עותק מקור זה יהיה חתום בכל עמוד עם חותמת וחתימת המציע.
- בשאר העותקים (עותקים 2-4) ייחתם במקור רק ההסכם ויש לצרף אליהם העתקים מצולמים של הנספחים.
3. נוסף על 4 עותקי ההצעה, יש לצרף למעטפת ההצעות גם עותק אחד בלבד (מקור) של הצעת המחיר, קרי - פרק העלות (במתכונת נספח ח' שלהלן ובהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 5). על המציע להכניס את הצעת המחיר למעטפה נפרדת וסגורה ולכתוב עליה בבירור "פרק עלות".

4. **סיכום** - כל הצעה תכלול מעטפה גדולה אחת אשר תכלול 5 פריטים:

א. עותק מקור - הצעת עבודה ללא מחירים + מסמכי המכרז חתומים במקור + פרוטוקול שאלות ותשובות חתום על ידי המציע.

ב. 3 עותקים (לא מקוריים) של הצעת העבודה ללא מחירים + מסמכי המכרז חתומים במקור.

ג. הצעת מחיר אחת במעטפה סגורה ונפרדת, ערוכה עפ"י נספח ח' למכרז.

1. הצעה שתתקבל אחרי המועד הנקוב לעיל תיפסל מבלי שתיפתח.

ז. המשרד שומר לעצמו את הזכות להחליט שלא לבחור זוכה כלשהו למכרז.

ח. המשרד רשאי לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה, או במקרה של חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כרבעי.

ט. הגשת ההצעה חתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כל האמור במסמכי המכרז והחזרה המצורף לו על נספחיו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

12. הוראות כלליות

א. המשרד לא מתחייב לסיים את הליכי המכרז ולקבוע זוכה תוך תקופה מסוימת. ברם, אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות רשאי המציע לבטל את הצעתו ולקבל את הערבות חזרה.

ב. על מציע העונה על הדרישות בתיקון לחוק חובת מכרזים (מספר 15), התשס"ג – 2002 (להלן: "התיקון לחוק"), לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק"; "עסק בשליטת אישה"; "אישור"; ו-"תצהיר" ראה התיקון לחוק).

ג. על פי התיקון לחוק, לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר.

ד. למשרד נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל המציעים כולם או בכדי לקבל הבהרות להצעתם, או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות, הכול בכפוף להוראות התכ"ם, ולהוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו מכוחו.

ה. המשרד רשאי לא לקבוע זוכה/ים אם נראה למשרד כי אף מציע אינו מתאים.

ו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומכל סעד או זכות המוקנית למשרד, ההצעות שלא זכו במכרז תעמודנה בתוקפן 90 יום נוספים לאחר סיום הליכי המכרז, וזאת למקרה שבו המציע הזוכה יחזור בו מהצעתו או יפר את ההתקשרות עימו או בכל מקרה שלא תמומש הזכייה עם המציע-הזוכה. בנסיבות מעין אלה תהיה ועדת המכרזים במשרד רשאית (אך לא חייבת) על-פי שיקול דעתה הבלעדי להכריז על בעל ההצעה השנייה בטיבה כזוכה במכרז.

ז. אין בסעיפי המכרז כדי לגרוע מזכויות המשרד על פי כל דין.

המשרד רשאי לבטל את המכרז או לצאת במכרז חדש וזאת על פי החלטתו ללא מתן הסברים למציעים, או לכל גורם אחר.

13. שאלות הבהרה

- א. נציגי המשרד האחראים למכרז זה הם עו"ד עדי ז'ורבסקי וגב' לירון הרצברג, מנהלת תחום (תכנון ובחירות מוניציפאליות) בלשכת המפקח הארצי על הבחירות (להלן: "נציגי המשרד").
- ב. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הוא יום 22/08/2012.
- ג. שאלות והבהרות יש להפנות בכתב בלבד לפקס מספר: 09-7909134/5 או לכתובת הדוא"ל הבאה: adizu@piba.gov.il.
יש לוודא אישור קבלת הפקס בטלפון מס' 09-7909100.
- ד. תשובות לשאלות תפורסמה באתר האינטרנט של משרד הפנים שכתובתו www.moin.gov.il תחת הכותרת "כלים שימושיים" החל מתאריך 30/08/2012.
- ה. התשובות לשאלות תהוונה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, יחתמו על ידי המציע ויצורפו להצעתו.

14. עיון במסמכים

- ועדת המכרזים תאפשר למציע שהשתתף במכרז המבקש לעיין במסמכים שונים בהתאם לאמור להלן:
- א. עיון במסמכים בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, ובהתאם להלכה הפסוקה.
 - ב. מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים ו/או סודות מקצועיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים:
 1. יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים.
 2. יסמן את החלקים הסודיים שבהצעתו באופן ברור וחד-משמעי.
 3. במידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה הפרדה פיזית.
 - ג. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.

ד. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

ה. שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.

ו. החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעת המציע הגם שהמציע הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה למציע, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.

ז. החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה של המציע, תודיע על כך ועדת המכרזים למציע בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

15. טבלת ריכוז תאריכים

א. להלן טבלה המרכזת את התאריכים המרכזיים בהליך המכרז:

התאריך	הפעילות	
22/08/2012	מועד אחרון למשלוח שאלות הבהרה	1.
06/09/2012	מועד אחרון להגשת הצעות	2.

ב. המשרד רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה.

ג. הודעה בדבר דחייה של אחד או יותר מן המועדים כאמור, ככל שתהיה כזו, תועבר למציעים מבעוד מועד.

16. טבלת ריכוז נספחים

מהות הנספח	
נספח א'	ערכות הגשה
נספח ב'	אישור רישום תאגיד ומורשי חתימה
נספח ג'	תצהיר על תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין
נספח ד'	תצהיר על עמידת המציע בדבר עמידה בחוקי העבודה
נספח ה'	תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות בלבד
נספח ו'	התחייבות לעניין עמידה בכל הדרישות במכרז
נספח ז'	פירוט ניסיון המציע
נספח ז'2	פירוט ניסיון בעלי התפקידים המוצעים על-ידי המציע
נספח ח'	הצעת מחיר
נספח ט'	מסמך אפיון

17. טבלת ריכוז מסמכים שקיימת לגביהם חובת הגשה

מס"ד	המסמך	הערות
1.	ערכות הגשה	נספח א'
2.	אישור על ניהול פנקס ודיווח	
3.	אישור חברה לא מפרה	אפשר נסח חברה
4.	תעודת רישום תאגיד	
5.	נסח רשם החברות	
6.	אישור עו"ד על רישום וזכויות חתימה	נספח ב'
7.	תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום	נספח ג'
8.	תצהיר ציות לחוקי העבודה	נספח ד'
9.	תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות	נספח ה'
10.	התחייבות לעמוד בכל תנאי הסף	תצהיר ו'
11.	תיעוד על ניסיון	לפי נספח ז' ו-ז'2
12.	תכנית עבודה (מתודולוגיה)	עפ"י סעיפים 2 ו-6
13.	הצעת מחיר	עפ"י סעיף 7.3.
14.	מסמכי המכרז חתומים	
רק המציע הזוכה במכרז יצטרך להגיש בנוסף		
15.	ערכות ביצוע	
16.	תצהיר שמירה על סודיות	
17.	נספח ביטוח	לצרף פוליסות

ערבות הגשה

שם הבנק / חברת הביטוח: _____
מס' טלפון: _____
מס' פקס: _____

**לכבוד,
ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל באמצעות משרד הפנים**

א.ג.ג.,

הנדון: ערבותנו מס' _____ ע"ס 25,000 שקלים חדשים

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך הכולל של 25,000 ש"ח (במילים: עשרים וחמישה אלף שקל חדש בלבד), אשר תדרשו מאת _____ (להלן: "החייב"), בקשר עם מכרז מס' 74/2012 - להקמת מרכז לתמיכה טכנית במשתמשים בלומדות ההכשרה למזכירי וועדות קלפי בבחירות למועצות האזוריות ולרשויות המקומיות בשנים 2012 ו-2013 ותפעולו.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל, תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ ועד לתאריך 31/10/2012.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק / חברת הביטוח כדלקמן:

שם הבנק / חברת הביטוח: _____
מס' הבנק ומס' הסניף: _____
כתובת סניף הבנק / חברת הביטוח: _____

ערבות זו איננה ניתנת להעברה.

בכבוד רב,

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא

_____ תאריך

מכרז מס' 74/2012
נספח ב'

לכבוד,
מדינת ישראל – משרד הפנים

א.ג.ג.,

הנדון: אישור רישום תאגיד ומורשי חתימה

אני הח"מ _____, עו"ד, שכתובתו: _____, מאשר/ת בזאת כדלקמן:

התאגיד ששמו: _____ ושמספרו: _____ התאגד ונרשם

כדין ביום: _____.

חותמת התאגיד בצרוף חתימותיהם של ה"ה:

שם מלא	ת.ז.	חתימה
1.		
2.		
3.		
4.		

חותמת התאגיד

כל אחד בנפרד/כולם יחדיו (***מחק את המיותר**) מחייבים את התאגיד לכל דבר ועניין לרבות התקשרותו במסגרת המכרז הנ"ל.

משרדו הרשום של התאגיד מצוי בכתובת שלהלן: _____

חותמת

חתימה

תאריך

תצהיר על תשלום שכר מינימום ועל אי העסקת עובדים זרים שלא כדין

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ התפקיד אצל המציע _____
לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ מספר ח.פ. _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם הממשלה (להלן: הגוף). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

2. בתצהירי זה, משמעות המונחים "בעל זיקה", "הורשע", "עבירה" ו"תושב ישראל" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.

3. אני מצהיר כי התקיים בי אחד מאלה:

א. עד למועד הגשת ההצעה הגוף ו"בעל הזיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

ב. עד למועד הגשת ההצעה הגוף ו"בעל הזיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987, אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד הגשת ההצעה של הגוף לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.

4. הגוף הוא "תושב ישראלי".

5. אני מצהיר, כי התקיים בי אחד מאלה:

א. עד למועד הגשת ההצעה הגוף ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991.

ב. עד למועד הגשת ההצעה הגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991 – אך ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם הממשלה.

6. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ חתימה

_____ תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפניי במשרדי שברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהתה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____ חתימת עוה"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך

לכבוד,
מדינת ישראל – משרד הפנים

א.ג.ג.,

הנדון: תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מחשב מורשות בלבד

במידה והמציע תאגיד-

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ מורשה חתימה מטעם
_____ שמספרו _____ (להלן: "המציע") מתחייב בזאת בכתב, לעמוד
בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות.

חתימה + חותמת

תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד שבשירות _____ שמספרו _____ (להלן:
"המציע"), מאשר/ת בזאת כי המציע רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם/מו
על התחייבות זו לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות, בפניי, מוסמך/ים לעשות
כן בשמו.

חתימה/חותמת

תאריך

שם, עו"ד

במידה והמציע איננו תאגיד-

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "המציע"), מתחייב בזאת בכתב,
לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות.

חתימה

תאריך

אישור

אני הח"מ _____ עו"ד שבשירות _____ נושא ת.ז. מס' _____ (להלן:
"המציע") מאשר/ת בזאת כי המציע חתם על התחייבות זו לעמוד בדרישה לעשות שימוש אך ורק בתוכנות
מחשב מורשות.

חתימה/חותמת

תאריך

שם, עו"ד

מכרז מס' 74/2012
נספח ו'

התחייבות לעניין עמידה בכל דרישות המכרז

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____, מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בכל הדרישות שבמפרט מכרז זה ללא יוצא מן הכלל.

_____ חתימה

_____ תאריך

במידה והמציע תאגיד -

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. מס' _____ מורשה חתימה מטעם _____ שמספר הרישוי שלו הוא _____ מתחייב בזאת בכתב, לעמוד בכל הדרישות שבמפרט מכרז זה ללא יוצא מן הכלל.

_____ חתימה וחותמת

_____ תאריך

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד שבשירות _____ שמספרו/נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "המציע") מאשר/ת בזאת כי המציע רשום בישראל על פי דין וכי ה"ה _____ אשר חתם על התחייבות זו בפניי, התחייבות לעמוד בכל הדרישות שבמפרט מכרז זה ללא יוצא מן הכלל, מוסמך לעשות כן בשמו.

_____ חתימה וחותמת

_____ תאריך

_____ שם, עו"ד

מכרז מס' 74/2012
נספח ז(1)

פירוט ניסיון המציע

א. תיאור המציע

שם המציע: _____
מספר רישום: _____
כתובת: _____
טלפון: _____
שם איש קשר ותפקידו: _____
טלפון איש הקשר: _____
פקס: _____

על המציע לציין פרטים בדבר ניסיון המציע כמפורט להלן-

שם המסגרת/ מזמין השירות	פרטים בדבר המהות השירות שניתן	מועדי מתן השירות (משנה ועד שנה)	פרטי אנשי קשר שם, כתובת ומס' טלפון

✻ במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות ו/או מסמכים ופרטים נוספים בדבר ניסיון המציע.
✻ יש לצרף המלצות בכתב

על החתום:

שם וחתימה

תאריך

מכרז מס' 74/2012
נספח ז(2)

פירוט ניסיון תפקיד מנהל מוקד/מנהל פרויקט מטעם מציע

פרטים בדבר מנהל מוקד/מנהל פרויקט

שם: _____ ת.ז.: _____
 בעל תואר אקדמאי ראשון ב: _____ מאת: _____
 כתובת: _____ טלפון נייד: _____

פירוט ניסיון מנהל מוקד/מנהל פרויקט:

פרטי אנשי קשר שם, כתובת ומס' טלפון	מועדי מתן השירות (משנה ועד שנה)	פרטים בדבר המהות השירות שניתן	שם המסגרת/ מזמין השירות

- ✱ במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות.
- ✱ יש לצרף גיליון קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה ותעודות המעידות על הכשרה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז והמלצות בכתב
- ✱ הריני מצהיר כי הנני:
- ✱ בעל ניסיון של 3 שנים לפחות, ב-5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול משמרות במוקדי תמיכה בהיקף של 8 עמדות ומעלה.
- ✱ בעל ניסיון של 2 שנים לפחות, במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול פרויקטים או מוקדי תמיכה טלפונית של 15 עמדות לפחות.
- ✱ בעל השכלה אקדמאית ממוסד אקדמאי המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, ברמה של תואר ראשון.

על החתום:

_____ שם וחותימה

_____ תאריך

מכרז מס' 74/2012
נספח ז(3)

פירוט ניסיון תפקיד מנהל/רכז הדרכה מטעם מציע

פרטים בדבר מנהל/רכז הדרכה

שם: _____ ת.ז.: _____
כתובת: _____ טלפון נייד: _____

פירוט ניסיון מנהל/רכז הדרכה:

פרטי אנשי קשר שם, כתובת ומס' טלפון	מועדי מתן השירות (משנה ועד שנה)	פרטים בדבר המהות השירות שניתן	שם המסגרת/ מזמין השירות

- ✱ במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות.
- ✱ יש לצרף גיליון קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה ותעודות המעידות על הכשרה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז והמלצות בכתב.
- ✱ הריני מצהיר כי הנני בעל ניסיון של לפחות 2 שנים בהדרכת מוקדי תמיכה טלפוניים, מתוכם לפחות שנה בכתיבת תסריטי שיחה, במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

על החתום:

_____ שם וחתימה

_____ תאריך

פירוט ניסיון תפקיד תומך טכני

פרטים בדבר תומך טכני (בהתאם לתנאי הסף יש להגיש פרטיהם של 7 תומכים טכניים)

שם: _____ ת.ז.:. _____
כתובת: _____ טלפון נייד: _____
שולט בשפות הבאות מלבד עברית (ערבית/אנגלית/רוסית (יש לפרט את מידת השליטה בשפה וכן האם מסוגל לתת תמיכה טכנית בשפה הנוספת)): _____

פירוט ניסיון תומך טכני:

פרטי אנשי קשר שם, כתובת ומס' טלפון	מועדי מתן השירות (משנה ועד שנה)	פרטים בדבר המהות השירות שניתן	שם המסגרת/מזמין השירות

* במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות.
* יש לצרף גיליון קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה ותעודות המעידות על הכשרה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז והמלצות בכתב
* הריני מצהיר כי הנני:

1. בעל ניסיון של חצי שנה לפחות במהלך 2 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה במתן סיוע טכני או במתן שירות או במתן תמיכה טכנית.
2. בעל ניסיון של חצי שנה לפחות במהלך 2 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה בעבודה עם מחשב – תפעול חומרה, משלוח דואר אלקטרוני, תפעול תוכנות וסביבות הפעלה התקנת דרייברים ונגנים שונים, בדיקת תקינות דפדפנים שונים וגרסאות שונות, וכן ניסיון בתוכנות אופיס (וורד, אקסל, פאוור פוינט).
3. בעל ניסיון של חצי שנה לפחות במהלך 2 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה בעבודה עם תוכנות מבוססות flash.
4. שולט בשפה עברית ולחילופין שולט בעברית ובשפה נוספת: ערבית/אנגלית/רוסית.

על החתום:

 שם וחתימה תאריך

מכרז מס' 74/2012
נספח ז(5)

פירוט ניסיון תפקיד טכנאי מחשבים

פרטים בדבר טכנאי מחשבים

שם: _____ ת.ז.: _____
כתובת: _____ טלפון נייד: _____
בעל הכשרה מקצועית בתחום טכנאות מחשבים מאת _____ (מצ"ב תעודה רלוונטית).

פירוט ניסיון טכנאי מחשבים:

שם המסגרת/ מזמין השירות	פרטים בדבר המהות השירות שניתן	מועדי מתן השירות (משנה ועד שנה)	פרטי אנשי קשר שם, כתובת ומס' טלפון

- ✱ במידת הצורך, ניתן להוסיף שורות נוספות.
- ✱ יש לצרף גיליון קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה ותעודות המעידות על הכשרה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז והמלצות בכתב.
- ✱ הריני מצהיר כי הנני:
 1. בעל ניסיון של חצי שנה לפחות ב-2 השנים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז במתן שירותי תמיכה טכנית למחשבים במוקדי שירות.
 2. בעל הכשרה מקצועית בתחום טכנאות מחשבים.

על החתום:

_____ שם וחתימה

_____ תאריך

הצעת מחיר

(תוגש בעותק אחד במעטפה נפרדת וסגורה)

א. פרטי המציע

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____ (להלן: "המציע")

במידה והמציע תאגיד –

אנו הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____ ו- _____, נושא ת.ז. שמספרה _____

מורשי החתימה מטעם המציע:

שם המציע: _____ מס' רישום: _____ כתובת: _____ מס' טלפון: _____ מס' פקס: _____

ב. הצהרה

לאחר שעיינו היטב בכל מסמכי המכרז ונספחיו והבנו את משמעותם, אנו מגישים בזה את הצעת המציע למכרז זה, כדלקמן:

1. המציע מתחייב ליתן את כל השירותים הנדרשים במפרט מכרז זה, הכול בהתאם להוראות מפרט זה על נספחיו ובכלל זה בהתאם להוראות ההסכם שצורף למפרז זה על נספחיו, אשר ייחתם על-ידי המציע אם יזכה במכרז זה..

2. המחיר המוצע עבור אספקת כל השירותים המפורטים במכרז הוא כמפורט בטבלה הבאה:

הערות	מחיר בשקלים ללא מע"מ				השירות
	סה"כ ("מחיר ליום עבודה" במכפלת "מס' הימים")	מס' ימים	מחיר ליום עבודה	תקופה	
המחיר הוא בגין השירות בהתאם <u>לכל</u> הנדרש במפרט המכרז	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	38	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה א' – מהיום ה-45 ועד היום ה-8 שלפני יום הבחירות	1. הקמת מרכז לתמיכה טכנית במשתמשים בלומדות ההכשרה למזכירי ועדות קלפי בבחירות למועצות האזוריות (סבב א') ותפעולו.
	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	7	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה ב' – מהיום ה-7 עד היום ה-1 שלפני יום הבחירות	
המחיר הוא בגין השירות בהתאם <u>לכל</u> הנדרש במפרט המכרז	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	36	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה א' – מהיום ה-50 ועד היום ה-15 שלפני יום הבחירות	2. הקמת מרכז לתמיכה טכנית במשתמשים בלומדות ההכשרה למזכירי ועדות קלפי בבחירות לרשויות המקומיות ותפעולו.
	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	14	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה ב' – מהיום ה-14 ועד היום ה-1 שלפני יום הבחירות	
המחיר הוא בגין השירות בהתאם <u>לכל</u> הנדרש במפרט המכרז	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	38	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה א' – מהיום ה-45 ועד היום ה-8 שלפני יום הבחירות	3. הקמת מרכז לתמיכה טכנית במשתמשים בלומדות ההכשרה למזכירי ועדות קלפי בבחירות למועצות האזוריות (סבב ב') ותפעולו.
	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	7	מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	תקופה ב' – מהיום ה-7 עד היום ה-1 שלפני יום הבחירות	
מחיר בספרות: _____ מחיר במילים: _____	סך הכול (רכיבים 1-3 בהצעת המחיר, <u>לא כולל רכיב 4</u>)				

<p>המחיר הוא בגין השירות בהתאם לכל הנדרש במפרט המכרז</p> <p>רכיב זה יופעל עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של היחידה, בהתאם לצורך, למגבלות התקציב ולתיאום עם הספק ולא יובא בחשבון במסגרת הניקוד שיינתן עבור הצעת המחיר במסגרת המכרז.</p>	<p>מחיר בספרות:</p> <p>_____</p> <p>מחיר במילים:</p> <p>_____</p>	<p>4. הוספת תומך טכני נוסף ליום עבודה אחד</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

3. המציע מצהיר בזה, כי בעת הצעת המחיר לכל אחת מן הסעיפים הוא לקח בחשבון את כל מרכיבי העלות הקשורים בביצוע השירותים נשוא המכרז לרבות: העסקת עובדים לרבות תשלום זכויות סוציאליות, הוצאות מחשוב מערכת מידע ואבטחה, הוצאות נסיעה, ביטול זמן, עלויות ביטוחים, הפעלת ציוד, הפקת דו"חות, רווח קבלני, וכל שירות אחר הנדרש לפי מכרז זה בקשר עם ביצוע השירותים.
4. המציע יגיש את הצעת המחיר בהתאם לטבלה המפורטת לעיל בלבד, ללא תוספות או מחיקות. על המציע למלא את המחירים עבור כל אחד מהשירותים המפורטים בטבלה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעת מחיר שהוגשה במתכונת שונה מהטבלה המפורטת לעיל כולל הכנסת תוספות או מחיקות בטבלה ו/או הצעה שלא מולאו בה מחירים עבור כל אחד מהשירותים שבטבלה.
5. על המציע למלא את כל עמודות "מחיר ב-ש ליום עבודה".
6. הצעת מחיר בגובה "0" או סימון "קו" או איקס" עבור אחד מהרכיבים, יביא לפסילת ההצעה על הסף.
7. לצורך שקלול הצעת המחיר במסגרת מכרז זה, יובא בחשבון המחיר המופיע בעמודת "סך הכול".

ג. חתימות

שם המציע/מורשה החתימה	מספר זיהוי	חתימה	חותמת התאגיד

ד. אימות חתימה

אני הח"מ, _____, עו"ד שכתובתו _____ מאשר
בזה כי המציע, _____, החתום לעיל, הוא תאגיד הרשום כדין בישראל וכי ה"ה
_____ ו- _____, אשר חתמו בפניי מטעם המציע על הצעה זו,
מוסמכים לעשות כן ולחייב את המציע בחתימותיהם.

חתימה וחותמת עורך הדין

תאריך

מכרז פומבי 74/2012 – הקמת מרכז לתמיכה טכנית במשתמשים בלומדות
ההכשרה למזכירי ועדות קלפי בבחירות למועצות האזוריות ולרשויות המקומיות
ותפעולו

מסמך אפיון

דרישות CRM:

1. לפי הנתונים שהתקבלו ממשרד המפקח הארצי על הבחירות במשרד הפנים, מוזמנים להכשרת מזכירי בחירות למועצות אזוריות כ- 1,500 מועמדים ולמזכירי בחירות לרשויות מקומיות כ- 15,000 מועמדים אשר מיועדים לעבור את הלומדה למזכירי הבחירות כהכנה להדרכה פרונטלית בנושא. מועמדים אלו הינם קבוצה הטרוגנית מתוך האוכלוסייה אשר לחלקם גישה וידע מינימאלי בתחום המחשוב. מתוך הנחה כי המועמדים עושים עבודה זו במקביל לעיסוקם היומיומי הרגיל עיקר הפניות יהיו בשעות אחר הצהרים והערב. מנגנון הפנייה לנציגי מרכז התמיכה יהיה הן באמצעות שיחה טלפונית למספר חנימי 1800 עם אפשרות למענה גם באמצעות פנייה במייל. מוקד התמיכה יקבל פניות ויטפל בהן בשתי רמות שירות:
 - א. פניות אשר תטופלנה ע"י התומך הטכני (First line support).
 - ב. פניות אשר לא תקבלנה מענה ע"י התומך הטכני ותופנינה לטכנאי (Second line support).
2. מרכז התמיכה יופעל החל מהיום ה-50 בבחירות לרשויות המקומיות או היום ה-45 בבחירות למועצות האזוריות לפני מועד הבחירות כאשר בשבועות הקודמים בבחירות יתוגבר ע"י מוקדנים נוספים. לאורך כל התקופה יינתן שירות בימים א'-ה' בין השעות 08:00-23:00.
3. מרכז התמיכה יאויש ע"י אנשים טכניים הבקיאים הן בעולם המחשבים והן בעולם ההדרכה בדגש על כלים טכנולוגיים וכן יהיו בקיאים באופי ותפעול הלומדות המדוברות. אנשים אלו הינם בעלי ניסיון במתן שירות, תמיכה ופתרון בעיות הן טלפונית והן באמצעות מיילים. פרטי ההתקשרות עם נציגי המרכז, מספר טלפון וכתובת מייל ישולבו בלומדה למציאת פרטים אלו בצורה קלה ויעילה.
4. מוקד התמיכה יישב במשרדי הספק או במתקן אחר לפי בחירת הספק ועל חשבוננו, וינוהל באמצעות תוכנה ייעודית למעקב אחר פניות המועמדים. התוכנה תתעד את מספר הפנייה, פרטי הפונה, אופי התקלה, אופי הפתרון ומשך הזמן עד להשגת הפתרון. באמצעות תוכנת מעקב זו ניתן יהיה למפות תקלות אופייניות ולקצר את זמן הטיפול בהן.

5. עם הפנייה למוקד התקלה תסווג ותטופל בהתאם לטבלה הבאה:

זמן תחילת תיקון תקלה	הגדרות לטיפול בתקלה	השפעות בעקבות התקלה	הגדרת התקלה	סוג התקלה
עד 2 שעות	תקלה זו אינה מאפשרת למשתמש כניסה ללומדה וביצועה ועל כן מוגדרת בסיכון גבוה. לצורך פתרון בעיה זו נדרשת זמינות מהירה עד לפתרון הבעיה	אי יכולת לפתוח את לומדה להצגה אי יכולת להציג משחק תרגול ו/או מבחן מסכם	תקלה בפתיחת הלומדה ו/או בהצגתה	תקלה בסיכון גבוה
עד 4 שעות	טיפול בתקלה בזמן שעות העבודה המוגדרות, 08:00-23:00.	לא ניתן לראות את כלל ההנפשות ולכן לא כל החומר הנדרש חשוף ללומד	הלומדה מוצגת אך חלק מהפונקציות אינן עובדות במלואן	תקלה בסיכון בינוני
		דוגמאות של מסמכים חיצוניים לא נגישים דבר שחשבו שהלומד יכיר	לא ניתן לפתוח קבצים המצורפים ללומדה	
		הלומד לא יוכל להגיע עם הציון להדרכה הפרונטלית ולא יוכל להשתתף בה.	לא ניתן להדפיס את ציון המבחן המסכם	
עד 6 שעות	טיפול בתקלה בזמן שעות העבודה המוגדרות, 08:00-23:00.	חוסר נוחות בתפעול הלומדה	יש צורך בגלילה אנכית/אופקית של הלומדה אין סאונד	תקלה בסיכון נמוך

הגדרות

זמן תיקון תקלה – הוא הזמן הכולל ממועד פתיחת התקלה במוקד החברה עד למועד סיום הטיפול בתקלה ותפעול הלומדה באופן הרצוי לשביעת רצון המשתמש.

6. תיקון תקלות – תחומי אחריות ספק כלפי המשתמש בלומדה

- לפעול לאיתור מקור התקלה.
- לפעול למציאת פתרון – פתרון תוכנה או כל פתרון מיידי אחר הקשור בלומדה ולא בחומרה/תוכנה אחרת של מחשב המשתמש.
- באם התקלה חוזרת, לבדוק את התקלה ואת פתרונה בסביבת בדיקות דומה.
- לפעול ברציפות, רצף שעות עבודה, עד לפתרון התקלה לשביעות רצון המשתמש בלומדה.
- לתעד את התקלה ופתרונה.

7. זמני תגובה ורציפות התיקון

מרגע תחילת טיפול בתקלה, הספק יפעל ברציפות לתיקון התקלה (בהתאם לשעות הכיסוי של השרות – על פי ההגדרות המצוינות בטבלת התקלות).

8. הספק מתחייב לרמת שרות מצטברת שאינה חורגת מזמני התגובה שהוגדרו לעיל.

דרישות IVR:

1. מערכת ניתוב שיחות:

מענה קולי וניתוב שיחות עבור תסריטי ניתוב שונים, מספר ערוצים לטיפול בשיחות כמספר קווי החוץ.

2. שיחה מזוהה **Caller ID**:

הצגת מספר טלפון המתקשר על צג השלוחה. טיפול בשיחות לפי IP / שיחה מזוהה בכל שלוחה רגילה הזיהוי כולל חסימה. שליחת זיהוי מס' השלוחה באופן גמיש.

3. דואר קולי **Voice Mail**:

העברת **Unified Messaging** - תיבות קוליות עבור השארת הודעות קוליות לשלוחות הטלפון, כולל הודעות קוליות למייל.

פקס **Fax to Mail**:

פקס אישי לכל שלוחה, מערכת העברת הודעות פקס למייל אישי של כל משתמש, נדרש הקצאת מספר פקס לכל שלוחה.

4. ועידה **Conference**:

חדר ועידה וירטואלי, ניתן לכנס ועידה טלפונית על ידי חיוג למספר קבוע במערכת והקשת סיסמה, אין מגבלה לכמות המשתתפים בוועידה, ניתן להקליט את הוועידה עבור ארכיון.

5. הקלטת שיחות:

מערכת הקלטת שיחות ממוחשבת לכלל שלוחות הארגון, אין מגבלה לכמות השיחות, ארכיון חיפוש שיחות לפי מספר שלוחה / יום / שעה / מספר טלפון.

6. מוסיקה בהמתנה:

מערכת המאפשרת השמעת מוסיקה בהמתנה ו/או ג'ינגלים שונים לכל מספר אליו התקשרו, ניתן לנגן אותם לפי זמנים שנקבעו מראש כגון חגים, שבתות, ימי חופשה וכו', לשמור במערכת קבצי MP3.

7. רישום שיחות:

המערכת מאפשרת הצגת דוחות על כל השיחות היוצאות והנכנסות ברשומות ובצורה גראפית.

8. שיחה חונה:

אפשרות קישור אוטומטי עם מספר תפוס ברגע שהתפנה.

9. **Find ME** :

ניתן להפעיל תכונת "חיפוש" – שיחה המגיע לשלוחה ישירה במשרד תצלצל במקביל בשלוחה ובטלפון הסלולארי שנקבע מראש, ניתן להגדיר כמה מספרי טלפון לחיפוש.

10. **מוקד ACD** :

עבור מוקד שרות. מוקדן יכול לקבל שיחות מכמה תורים שונים, אופי השיחה יוצג על גבי צג הטלפון של המוקדן.

11. **מערכת ניהול** :

ניתן לנהל את המערכת על ידי מנהל מערכת מטעם הארגון עבור שינויים והגדרות לשלוחות המערכת, המערכת כוללת שליטה ובקרה על הפעילות מבוססת WEB.

12. **CTI** :

אפליקציה אישית לכל שלוחה הכוללת התממשקות וחיוג מ Outlook בהקשה על מספר טלפון מאנשי קשר ב Outlook יפתח הטלפון ויחייג באופן אוטומטי ליעד המבוקש.