



## מכרז מספר 11/13

**מכרז פומבי לקבלת הצעות למתן שירותי ייעוץ בתחום  
השירות לרשות האכיפה והגבייה**

## פרק 1 : מינהלה

### 1.1. רקע:

רשות האכיפה והגבייה, באמצעות יחידת הרכש(להלן גם: "המזמינה" או "המשרד" או "המדינה" או "הרשות"), פונה בזאת לקבלת הצעות לשירותי ייעוץ לליווי ופיקוח על מוקד המידע של רשות האכיפה והגבייה. תיאור השירות הנדרש מופיע בפרק "מסמך האפיון" המהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

**\*\*הערה מקדימה:** מסמכי המכרז מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד. ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך. ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך.

### 1.2. הגדרות:

במכרז זה, על נספחיו, יהיו למושגים הבאים המשמעות שבצידם:

- ✓ "רשות האכיפה והגבייה" או "הרשות" או "המזמינה" או "המשרד" או "המדינה" - רשות האכיפה והגבייה וגופים שבשליטתה.
- ✓ "המציע" או "הספק" - גוף המציע הצעה במסגרת מכרז זה כיחידה אינטגרטיבית אחת.
- ✓ "מכרז" - הזמנה זו להגשת הצעות על כל חלקיה ונספחיה.
- ✓ "הספק הזוכה" - מציע אשר הצעתו תזכה במכרז זה, באם יהיה כזה.

### 1.3. מסמכי המכרז

את מסמכי המכרז ניתן לקבל, ללא תשלום, באמצעות דוא"ל: [michrazim@eca.gov.il](mailto:michrazim@eca.gov.il). או באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בקישור שלהלן:

<http://mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/default.aspx>

### 1.4. אופן הגשת ההצעה

#### 1.4.1. ההצעה תוגש כדלקמן:

- 1.4.1.1 מענה לתנאי סף ומרכיב איכות - יוגש בשלושה עותקים בצירוף כל המסמכים הנדרשים, אשר יוכנסו למעטפה אחת עליה יצוין: שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון ותסומן כ" מעטפת מענה לתנאי סף + איכות"
- 1.4.1.2 הצעת המחיר תוגש בנפרד, בשני עותקים, אשר יוכנסו למעטפה אחת עליה יצוין: שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון ותסומן כ"מעטפת הצעת מחיר".
- 1.4.1.3 מעטפת מענה לתנאי סף +איכות ומעטפת הצעת המחיר, יוכנסו למעטפה אחת כוללת. על גב המעטפה החיצונית יירשמו: שם המכרז, מספר המכרז וכתובתה של רשות האכיפה והגבייה בלבד.

1.4.2. עצם משלוח ההצעה בדואר ישראל או ע"י שירות שליחים עד המועד הנ"ל אינו מהווה מסירה כשלעצמו, אלא אם ההצעה נתקבלה ב"תיבת המכרזים" וניתן למוסר אותה אישור קבלה.

1.4.3. **אין להגיש הצעה בכל דרך אחרת. הצעה שתגיע בפקס או בדואר אלקטרוני (E-mail) או בדרך אחרת - תיפסל על הסף.**

1.4.4. כל מקום בו סומן מקום חתימה- יחתום המציע חתימה מקורית מלאה ביחד עם חותמת. אם המציע הוא חברה או שותפות רשומה- יחתום רק מי שהוסמך לכך כדון, בתוספת חותמת התאגיד.

המציע יחתום על כל עמודי הצעתו, על כל עמודי חוברת המכרז ועל עמודי המענה לשאלות ההבהרה.

### **1.5 מועד הגשת ההצעות**

את ההצעות יש להגיש לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת הצעות- כפי שמפורט בטבלת ריכוז המועדים להלן. ההצעות תוכנסנה לתיבת המכרזים ברשות האכיפה והגבייה ברח' ירמיהו 37, ירושלים, קומה 15. ההצעות תישלחנה בדואר רשום או במסירה אישית ועליהן להימצא בתיבת ההצעות במועד הנקוב בסעיף זה. על המציע האחריות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין.

לתשומת הלב: בהתאם לתקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993 - ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות ולא תשמע כל טענה בעניין זה.

### **1.6 איש הקשר מטעם המציע**

למעטפה הפנימית יש לצרף מכתב ובו לציין את הפרטים כדלקמן: שם איש הקשר האחראי על ההצעה מטעם המציע. אל איש הקשר תפנה המזמינה בקשר למענה, כתובתו, מספר טלפון ישיר, מספר פקס, מספר נייד וכתובת דואר אלקטרוני.

### **1.7 כתובת קשר של המזמינה**

אמצעי הקשר עם המזמינה- באמצעות מספר פקס: 02-5804021, או באמצעות דואר אלקטרוני: [michrazim@eca.gov.il](mailto:michrazim@eca.gov.il), כתובת: רח' ירמיהו 37, ירושלים. כל הפניות יבוצעו **בכתב בלבד** לכתובות אלו בלבד.

### **1.8 תיאום הצעות**

המציע ו/או בעל עניין במציע ו/או כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה בו- לא יפעל לתיאום הצעות עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז והן בזמן תקופת המכרז. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות: כריתה מפורשת של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו ו/או קבלת או החלפת מידע, פרסום מידע או גילוי לאדם או לגוף כלשהו- כאשר אותו אדם או גוף הינו בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

## 1.9. טבלת ריכוז מועדים

שעה	תאריך	תיאור הפעילות
15/8/13		פרסום ההליך ע"י המזמינה
12:00	26/8/13	מועד אחרון להצגת שאלות הבהרה
		מועד אחרון להגשת מענה לשאלות
		שבוע לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
12:00	9/9/13	המועד האחרון להגשת הצעות

המזמינה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדחות ו/או לשנות כל אחד מהמועדים אשר נקבעו בהליך המכרז.

## 1.10. שאלות ובידורים

1.10.1. שאלות בקשר למכרז ניתן להפנות אל המזמינה, עד לא יאוחר מהמועד האחרון להצגת שאלות הבהרה- כפי שמפורט בטבלת ריכוז המועדים לעיל, באמצעות דוא"ל [michrazim@eca.gov.il](mailto:michrazim@eca.gov.il). אין לשלוח שאלות לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות. לאחר העברת הדוא"ל ליעדו, באחריות המציע לוודא כי הדוא"ל הגיע ונתקבל ביעדו, באמצעות כתובת הדוא"ל דלעיל בלבד.

1.10.2. הפניות תכלולנה את שם המציע השואל, מענו ואמצעי תקשורת אליו. בחלקה המהותי הפנייה תכלול את זיהוי החלק והסעיף הרלוונטי במסמך זה שעורר את השאלה, ככל שניתן, או בקשת הבהרה ואת השאלה בצורה בהירה ומלאה.

1.10.3. המזמינה תהא רשאית שלא להתייחס לשאלות שתגענה לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי.

1.10.4. המזמינה רשאית שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן בלתי ברורות, כלליות, בלתי ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי להישאר חבוי ו/או מכל טעם ענייני אחר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי של המזמינה.

1.10.5. בהתחשב בשאלות שהתקבלו- המזמינה תהא רשאית לשנות את נוסח ו/או תנאי המכרז, לרבות איזה מנספחים. במקרה זה- הנוסח החדש של המכרז, בהתאם למענה לשאלות- הוא המחייב וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של מסמכי המכרז. אין באמור לעיל כדי לחייב את המזמינה להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המציעים ו/או בכדי לבצע שינוי זה או אחר.

1.10.6. השאלות והתשובות יישלחו באמצעות דוא"ל בלבד. רק תשובות בכתב יחייבו את המזמינה. מודגש בזה, כי תשובות בכתב לשאלות בעניין הסכם ההתקשרות בין המזמינה למציע- תהיינה חלק בלתי נפרד מתנאי ההסכם וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של נוסח הסכם ההתקשרות החדש.

1.10.7. אין המשרד מתחייב לענות או להתייחס לכל השאלות והבקשות שיועברו אליו.

### **1.11 תקופת ההתקשרות**

1.11.1 תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה תימשך שנה ותתחיל להימנות מיום החתימה על הסכם ההתקשרות והוצאת הזמנה חתומה כנדרש. תוקף ההתקשרות יהיה כפוף בכל עת לחוקי התקציב שבתוקף מעת לעת ולהוראות החשב הכללי.

1.11.2 לרשות האכיפה והגבייה שמורה הזכות להאריך את משך תוקפה של התקשרות זו. בעניין זה, המזמינה תודיע לזוכה, בכתב, 30 ימים מראש, אם ברצונה להאריך את תקופת החוזה לשנה נוספת. אין באיחור במסירת ההודעה משום ביטול זכותה של המזמינה להודיע על הארכת החוזה לשנה נוספת ולכל היותר לארבע שנים נוספות ובלבד שסה"כ תקופת ההתקשרות (לרבות ההארכות) לא תעלה על 5 שנים.

1.11.3 במידה ורשות האכיפה והגבייה תחליט לבטל, מכל סיבה שהיא את ההתקשרות, היא תודיע על כך בכתב לצד השני 30 יום מראש. הודעה על המשך התקשרות, ככל שתחליט על כך המזמינה, תינתן בכתב ע"י רשות האכיפה והגבייה 30 יום מראש.

### **1.12 היקף ההתקשרות**

המזמינה רשאית להגדיל את היקף ההתקשרות במכרז בכל שנה ב- 100% ולהקטין את היקף ההתקשרות במכרז בכל שנה והכול עפ"י שיקול דעתה הבלעדי ובכפוף לתקנות חובת המכרזים. יודגש, כי זכות זו של המזמינה, להרחיב ו/או להקטין את היקף ההתקשרות. כמו כן, רשאית המזמינה להגדיל את היקף ההתקשרות לצורך ביצוע עבודות ו/או פרויקטים נוספים באותו תחום ומאותו סוג של העבודות והפרויקטים נשוא מכרז זה אף אם לא פורטו במפורש במסמכי המכרז.

### **1.13 ביטול המכרז**

המזמינה תהא רשאית לבטל את המכרז ו/או לצאת במכרז חדש- על פי שיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי של המזמינה וללא מתן שום נימוקים והסברים למציעים או לכל גורם אחר וללא הודעה מוקדמת. כמו כן, המזמינה לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות הביטול כאמור. המזמינה תעדכן את המציעים בדבר הביטול אולם עדכון זה לא יהווה תנאי לתקפות הביטול.

### **1.14 שינוי המכרז**

כל שינוי שיעשה ע"י המציע במסמכי המכרז או בנספחים המצורפים אל מסמכי המכרז, או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין אם על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת לא יובא בחשבון בעת הדיון בהצעה והמזמינה תראה אותו כאילו לא נכתב ואף עלול לגרום לפסילת ההצעה.

### **1.15 תוקף ההצעה**

1.15.1 הצעתו של מציע תהיה בתוקף למשך 90 יום מהמועד האחרון והסופי למסירת ההצעות. תוקפה יוארך לתקופה של 60 יום נוספים אם תימסר למציעים הודעה על כך מהמשרד.

אם לא תתקבל הודעה כאמור והליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו- בכתב בלבד ותוך ציון מועד תחולה.

**1.15.2. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו, או לשנותה, בתקופה הנ"ל.**

1.15.3. נקבע זוכה תוך התקופה האמורה, תהיה הצעתו בתוקף עד תום 90 יום מיום סיום תקופת ההתקשרות.

**1.16. מתן שירותים בשעת חירום**

על מגישי ההצעות לקחת בחשבון, כי ע"פ הוראת שעה תכ"ם 7.12.6 של החשב הכללי: כל מכרז או הסכם התקשרות לרכישת טובין או שירותים שאספקתם חיונית, הספק הזוכה במכרז יחויב לספק את השירות או הטובין בכל עת, לרבות בשעות חירום, בתנאי אספקה כפי שנקבעו בהסכם ההתקשרות. הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות המקנה זכות למזמינה לנקוט בצעדים כמוגדר בהסכם.

**1.17. זכויות קניין רוחני**

1.17.1. כל השירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה ותוצאותיהם ו/או תוצריהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו ויהיו לקניינו המוחלט והבלעדי של המשרד. הספק הזוכה לא ישתמש במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של המשרד.

1.17.2. המשרד יהיה רשאי הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מהספק הזוכה ולקבל לידיו כל תוכנית, מסמך, מידע או דבר הקשור למתן השירותים.

1.17.3. על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לספק הזוכה זכות עיכובן בעבודות או בתוצרי שירותים כאמור.

1.17.4. למען הסר ספק, מודגש בזאת כי האמור בפסקה זו לעיל יחול גם על כל מידע, מסמך וכיוצא באלה שימסרו לספק הזוכה על ידי המשרד בקשר עם מתן השירותים, אלא אם כן מדובר במידע, מסמך וכיוצא באלה שהפכו לנחלת הכלל. נטל ההוכחה כי מידע, מסמך וכיוצא באלו כאמור הן בגדר נחלת הכלל - מוטל על הספק הזוכה.

**1.18. כללי**

1.18.1. מגישי ההצעות מתבקשים לבחון היטב את תנאי המכרז ובכלל זה את מלוא ההתחייבויות שיוטלו עליהם במסגרת ההתקשרות עם רשות האכיפה והגבייה במידה ויזכו במכרז.

1.18.2. לרשות האכיפה והגבייה נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הגוף המציע, בכדי לקבל הבהרות או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות. הבהרות להצעה תינתנה בכתב בלבד. כל פניה תיעשה בכפוף להוראות חוק חובת המכרזים, תקנות חובת מכרזים והוראות התכ"ם.

1.18.3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה או לא כלל מידע שאמור היה לגלותו.

1.18.4. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על ידי נציגי המשרד דינן כדין הנחיית המזמין בלבד ולא יהיה בהן כדי ליצור כל יחסי עובד/מעביד עם הספק או עם עובדיו. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את הספק הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו לפי מכרז זה ולפי ההסכם שייחתם.

1.18.5. אין רשות האכיפה והגבייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מהצעה או כל הצעה שהיא, בשלמותה או בחלקים ממנה. רשות האכיפה והגבייה רשאית לפצל את ההצעה, לקבל חלקים ממנה, או לממשה בשלבים.

### **1.19. שיתוף פעולה עם מציעים אחרים**

המציע יכול להגיש הצעה **בשם עצמו בלבד**. לא תתאפשר הגשת הצעה עם גופים ו/או עם מציעים אחרים. במכרז זה נדרש בחירת חברה המעסיקה יועצים שכירים מטעמה, ללא יכולת התקשרות עם קבלני משנה או בפורמט של יועץ בודד המתאגד עם עוד מסי יועצים כדי לתת הצעה במכרז.

## פרק 2 : מסמך האפיון - תיאור הפרויקט והיקפו

### 2.1 רקע כללי

בהחלטת ממשלה 3487 ממאי 2008 הוחלט על הפרדת מערכות ההוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות ממערכת בתי המשפט. כיום מצויים הארגונים (הוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות) תחת רשות האכיפה והגבייה (להלן- יכוננו גם "הארגונים"), המהווה יחידת סמך עצמאית הכפופה ישירות לשר המשפטים. ההפרדה בוצעה, הלכה למעשה, ביום 1.1.09.

בימים אלו מוקמת ברשות חטיבת שירות לקוחות שמטרותיה הן :

1. הגדרת מדיניות השירות ברשות והטמעתה בקרב כלל נותני השירות הפנימי והחיצוני
2. הבניית תהליכי שירות אחידים והטמעתם תוך בקרה, למידה ושיפור מתמיד
3. הרחבה והעמקה של ערוצי הקשר עם הלקוח
4. הבנייה והטמעה של תפישת שירות יוזם

במסגרת זו מתוכננות פעילויות רבות שמטרתן : שיפור והנגשת השירות ללקוחות הרשות.

כיום מופעלים ברשות ערוצי הקשר הבאים :

- א. שירות פרונטאלי ביחידות ההוצאה לפועל, המונות 21 לשכות, המאוגדות תחת 4 מחוזות : מחוז ת"א, מחוז מרכז, מחוז ירושלים והדרום ומחוז חיפה והצפון. בכל מחוז מנהל מחוז ובכל לשכה מנהל לשכה והוא גם המוציא לפועל.
- ב. שירות טלפוני באמצעות ספק מיקור חוץ – חברת ביפר. הספק אחראי לתפעול מלא של המוקד, ובכלל זה גיוס ומיון כח אדם, הדרכה, ניהול שוטף, הפעלת מערכות תומכות, ביצוע שינויים נדרשים כפועל יוצא מדרישת הרשות, שינוי תסריטי IVR והתאמות נוספות במידה ויהיו לצורך מתן שירותים נוספים או הרחבת השירותים הקיימים. בהמשך תתממשק מערכת ניהול וזימון התורים למוקד המידע.
- ג. אתר אינטרנט שבשלב זה נותן מענה כללי בלבד.

## 2.2 מהפכת השירות ברשות האכיפה והגבייה

רשות האכיפה והגבייה מעניקה שירות בהיקפים משמעותיים. להלן נתונים בהוצאה לפועל:

ניתן לחלק את סוגי הלקוחות ברשות לחמישה:

- חייבים
- זוכים פרטיים
- לקוחות מוסדיים
- עורכי דין
- ארגונים שהינם חלק מתהליכי הגבייה

לכל סוג לקוחות, מאפיינים וצרכים שונים המצריכים מתן מענה שונה ומותאם עבורו. הנתונים המשקפים את הצורך בקבלת שירות ברשות יוצרים את ההבנה כי נדרשת הקמת תשתית משמעותית לניהול ובקרה על השירות.

להלן הנתונים המספריים:

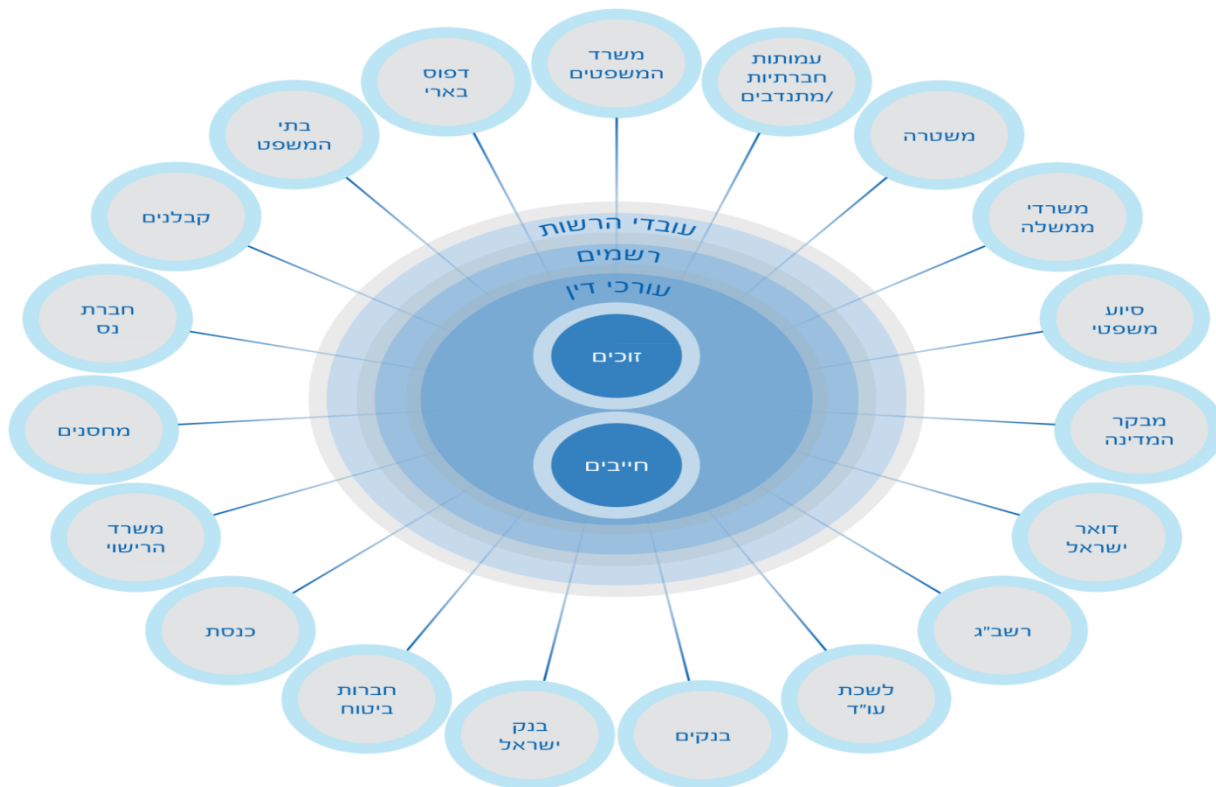
מספר הלקוחות	סוג הלקוח
832,607	חייבים
322,936	זוכים

פילוח הזוכים בהוצאה לפועל:

בהוצאה לפועל פועלים 18,340 עורכי דין המייצגים, ברובם, זוכים.

ארגונים שהינם חלק מתהליכי הגבייה :

להלן שמות הגופים המהווים לקוחות חיצוניים של הרשות והממשק עימם הינו מהותי לשיפור ביצועי הרשות :



### שירות פרונטאלי

מידי יום פוקדים את לשכות ההוצאה לפועל כ- 7,000 לקוחות המבקשים לקבל שירות פרונטאלי.

מידי יום נפתחים כ- 1,600 תיקים ומוגשות כ- 20,000 בקשות.

### שירות טלפוני

מידי יום פונים טלפונית כ- 8,000 לקוחות.

### פניות ציבור

בשנת 2012 נשלחו 2,200 פניות בכתב למחלקת פניות הציבור ברשות.

סה"כ פניות לקבלת שירות מידי יום : 15,000 לקוחות

## מגמות לשיפור השירות במשרדי הממשלה

נושא השירות במשרדי הממשלה ויחידות הסמך עלה לסדר היום עוד בתקופת כהונתו של השר מיכאל איתן ובימים אלה מתגבשת יחידת שירות ממשלתית הכפופה למשרד האוצר. כחלק מעבודת היחידה נקבע כי על מנת להגיע לסטנדרטיזציה בתחום השירות יש לבצע מדידה אחידה וכלל ממשלתית בפרמטרים המאפיינים מתן שירות. לצורך כך פותח "מדד השירות הממשלתי". לפני כשנה ערכנו ברשות סקר שירות ראשוני (באמצעות החברה שפיתחה עבור הממשלה את המדד) על מנת לקבל תמונת מצב נוכחית בהיבטי השירות הכוללים וכן לזהות את הפערים הדורשים שיפור. מתוך הסקר והנתונים שנאספו התברר כי קיימים פערים גדולים ומשמעותיים בתחום השירות על כל היבטיו (אינטרנטי, פרונטאלי, טלפוני) וכי הרשות מדורגת בין המקומות האחרונים ביחס למשרדי ממשלה אחרים נותני שירותים.

### תכנית עבודה רב שנתית לשיפור השירות ברשות האכיפה והגבייה

בחודשים האחרונים החלה להתגבש ברשות תכנית עבודה רב שנתית להשקעה בתחום השירות שעיקרה הקמת תשתיות ארגוניות להנגשת השירות ולניהול ופיקוח על השירות.

תכנית העבודה מבוססת על השקעה ב- 4 מישורים

עיקריים:

1. שיפור השירות במדורים המעניקים שירות לחייבים ולזוכים – אנשים, תהליכים ומעטפת ארגונית
2. בית ספר להכשרת נותני שירות
3. בקרה על איכות השירות
4. הטמעת מערכת טכנולוגית לניהול וזימון תורים

הרחבת השירותים הניתנים במוקד הקיים

העמקת השירותים העצמיים באמצעות האינטרנט, הסלולאר וה- IVR ופיתוח ערוצי קשר נוספים עם לקוחות הרשות

מטה כנותן שירות ליחידות השטח

הרשות קבעה לעצמה עקרונות מנחים בגיבוש תכנית העבודה בתחום השירות:

- ✓ הטמעת התפישה ומיומנויות השירות בצורה עקבית ותדירה בכדי להוביל לשימור ושיפור מתמיד
- ✓ הטמעת טכנולוגיות חדשות (כגון ניהול תורים) מחייבת מעטפת הדרכתית ניהולית תומכת בשינוי ובהשלכות שתהיינה על העובדים והמנהלים עצמם
- ✓ בכדי לחזק את תפישת השירות יש להרחיבה לכלל הממשקים הנוגעים בלקוח החיצוני והפנימי כאחד
- ✓ יוקם בית ספר לשירות שיהווה מנגנון חזק ומעצב של תחום השירות ברשות, ומטרתו הכשרה והעשרה שוטפת של מיומנויות השירות.

### **2.3 תיאור העבודה הנדרשת**

על רקע האמור לעיל ולאור העובדה כי רשות האכיפה והגבייה נמצאת בתחילתה של מהפכה בתחום השירות נדרשים שירותי ייעוץ מקצועיים בתחומים שנסקרו תוך דגש על:

- א. ייעוץ בפרויקטי או"ש – ניתוח ואבחון תהליכי עבודה, בניית תהליכי עבודה משופרים והטמעתם.
- ב. ייעוץ בשיפור ביצועים – בחינת ביצועי יחידות השירות, ניתוח יעילות ומרכיבי פעילות והובלה לשיפור ביצועים.
- ג. יעוץ בנושא מרכזי שירות במיקור חוץ – בקרה תפעולית, ניהולית ואיכותית על ביצועי ספקי מיקור חוץ, ידע בכתיבת מכרזי מיקור חוץ וליווי תהליכי בחירת ספק והקמת מוקדים טלפונים.
- ד. הדרכה – הבניית תכניות הדרכה, פיתוח מערכי הדרכות מסוגים ומתודות שונות וביצוע תכניות ההדרכה בפועל למנהלים ועובדים ברשות.
- ה. טכנולוגיה – הובלת פרויקטים להשקה והטמעה של מערכות טכנולוגיות תומכות שירות המציע יידרש להציג צוות שילווה את הרשות, בראשו יעמוד מנהל פרויקט אשר ירכז את כל הפעילות מול הרשות וילווה את כל הפרויקט לאורך כל תקופת ההתקשרות.

### **2.4 היקפי הפעילות**

על פי הערכת רשות האכיפה והגבייה, ידרשו כ- 300 שעות ייעוץ בחודש. יובהר כי היקף השעות האמור מהווה אומדן בלבד וכי המזמינה אינה מתחייבת לנצל את כל מכסת השעות שתיקבע במסגרת הסכם ההתקשרות עם הזוכה. חריגת הזוכה מהיקף השעות הנקוב לעיל טעונה אישור מראש ובכתב מאת המזמינה ו/או נציג מטעמה. חריגה ממכסת השעות, כנזכר לעיל, אשר אינה מגובה באישור הני"ל לא תזכה את הספק הזוכה בתשלום.

## פרק 3 : תנאי סף

### 3.1 תנאי ראשון- התאגדות כדין.

3.1.1 על המציע להיות יחידה אורגנית, המהווה אישיות משפטית אחת כשותפות או כחברה, או שהוא עוסק מורשה. להוכחת האמור על המציע לצרף תעודת התאגדות כחברה או כשותפות מהמרשם הרשמי הרלוונטי או תעודת עוסק מורשה.

3.1.2 ככל שהמציע מאוגד כחברה או שותפות- יצרף המציע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות). במידה ומפורט חוב לרשם התאגידים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידים.

את המסמך המפרט את המידע הנ"ל יפיק המציע, ללא תשלום, באתר הרשמי של רשם התאגידים בקישור שלהלן :

<http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx>

תעודת ההתאגדות מהמרשם הרשמי הרלוונטי-או תעודת עוסק מורשה (לפי העניין), תצורף ותסומן כנספת א'.

נסח התאגיד המעודכן ליום הגשת ההצעות, מהאתר הרשמי של רשם התאגידים- כמפורט לעיל- (מדובר בשני עמודים להדפסה) יצורף ויסומן כנספת ב'. (לנוחות המציעים, מצורפת דוגמא אשר מסומנת כנספת ב'. למסמכי המכרז).

3.1.3 על המציע העונה על דרישות הוראות ס' 2א לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: "החוק") לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש ביחד עם הצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

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

### 3.2 תנאי שני- ניהול ספרים ופנקסים

3.2.1 על המציע לנהל את החשבונות והרשומות שעליו לנהל על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1976, וכן לדווח לפקיד השומה על עסקאות המוטלות עליהן מס ערך מוסף, כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו 1976, בחתימתו של פקיד מורשה כהגדרתו שם, ובתקנות עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) (אישורים), התשמ"ח-1987 וכללי עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), התשנ"א-1991. המציע יצרף את המסמכים כדלקמן :

3.2.2 אישור תקף מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס על ניהול ספרים ופנקסי חשבונות על-פי הוראות הדין האמורות. האישור יסומן כנספת ג'

3.2.3 תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוסח נספח ד' למסמכי המכרז.

### **3.3 תנאי שלישי- אי תיאום מכרז**

3.3.1 על המציע לצרף תצהיר בדבר אי תיאום מכרז, בנוסח נספח ה' המצ"ב למסמכי המכרז.

### **3.4 תנאי רביעי – הסכמה בדבר עיון במרשם הפלילי**

3.4.1 על המציע או מורשה החתימה מטעמו לצרף הסכמתו, הסכמת מנהל הפרויקט והסכמת חברי הצוות המוצעים לעיון המזמינה במרשם הפלילי, בנוסח נספח ו' המצ"ב למסמכי המכרז.

### **3.5 תנאי חמישי – הצהרה בדבר זמינות מיידית**

3.5.1 על המציע לצרף הצהרה חתומה על ידו בדבר זמינותו המיידית ליתן את השירותים נשוא מכרז זה בנוסח נספח ז' המצ"ב למסמכי המכרז. במסגרת הצהרתו יתחייב המציע להעסיק את מנהל הפרויקט המוצע על ידו לצורך ליווי הרשות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

### **3.6 תנאי שישי- צירוף תצהיר מאומת כדין ע"י כדין**

3.6.1 על המציע לצרף תצהיר מאומת כדין בנוסח נספח ח' המצ"ב.

### **3.7 תנאי שביעי- ניסיון**

3.7.1 על המציע להיות בעל ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות פרונטאלי בלפחות 3 ארגונים, בעלי לפחות 10 סניפים, כל אחד, במהלך השנים האחרונות 2011-2013. על המציע לפרט את שם הלקוח, מועדי ההתקשרות ואנשי קשר מטעם הלקוח. **הנתונים יפורטו בנספח ט' למסמכי המכרז.**

3.7.2 על המציע להיות בעל ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות במוקדים טלפוניים בלפחות 5 ארגונים, בעלי מוקדים של לפחות 100 עמדות כל אחד, במהלך השנים 2011-2013. על המציע לפרט את שם הלקוח, מועדי ההתקשרות ואנשי קשר מטעם הלקוח. **הנתונים יפורטו בנספח ט' למסמכי המכרז.**

3.7.3 על המציע להיות בעל ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות אינטרנטי בלפחות 3 ארגונים, במהלך השנים 2011-2013. על המציע לפרט את שם הלקוח, מועדי ההתקשרות ואנשי קשר מטעם הלקוח. **הנתונים יפורטו בנספח ט' למסמכי המכרז.**

3.7.4 **מנהל הפרויקט** – על מנהל הפרויקט להיות בעל ניסיון של פרויקט אחד בהובלת מהלכי שיפור שירות פרונטאלי, פרויקט אחד בהובלת מהלכי שיפור שירות במוקדים טלפוניים ופרויקט אחד בהובלת מהלכי שיפור שירות אינטרנטי במהלך השנים 2009-2013. **הנתונים יפורטו בנספח ט' למסמכי המכרז.**

3.7.5 על המציע להעסיק מטעמו לפחות 6 יועצים שכירים במציע (מתוכם מנהל הפרויקט), בעלי ותק של למעלה מ- 5 שנים, כל אחד, במערכי שירות לקוחות. על המציע לפרט את שמות

היועצים וקורות החיים שלהם. על המציע להעסיק את צוות היועצים במשך כל תקופת ההתקשרות עם הרשות. במקרים חריגים בהם נאלץ המציע להחליף חבר צוות- עליו להתריע מראש בפני הרשות ולקבל את הסכמת ואישור הרשות להחלפה המבוקשת. הרשות אינה מתחייבת להשתמש בשירותיהם של כל היועצים במהלך כל תקופת ההתקשרות.  
**הנתונים יפורטו בנספח ט' למסמכי המכרז.**

## פרק 4 : הקריטריונים לבחירת המציע

### 4.1 להלן השלבים בבדיקת ההצעות:

בדיקת המכרז תיעשה בשלושה שלבים :

#### 4.1.1 שלב ראשון: בדיקת עמידה בתנאי סף

תחילה תיבדק הצעתו של המציע מבחינת עמידתה בתנאי הסף כפי שפורטו בפרק 3 למכרז זה. הצעות שעמדו בתנאי הסף, תעבורנה לשלב הבא שהינו שלב בדיקת האיכות.

#### 4.1.2 שלב שני: הערכת האיכות- משקל סעיף האיכות בציון המשוקלל הוא 50%.

הערכת האיכות תעשה בהתאם לאמור להלן, ציון הסף הכולל המהווה תנאי למעבר לשלב הבא הוא 85 נקודות.

מציע שינוקד בסעיף האיכות בציון נמוך מ-85 נקודות (42.5%) לא יעבור לשלב הבא. במידה ולא יהיו שלושה מציעים שיעברו את ציון האיכות הקובע, שומרת הרשות את הזכות לבחון מציעים נוספים.

#### 4.1.3 שלב שלישי: מרכיב המחיר- משקל ציון המחיר בהצעה הוא 50%

### 4.2 מרכיב האיכות:

משקל סעיף האיכות המשוקלל הוא 50%.

בדיקת פרמטר האיכות תתבצע בהתאם למשקלות הנקובים להלן ובנוסח המפורט

בנספח ט' והמתייחסים למידע שיתקבל ממסמכים שיצרף המציע בהתאם למבוקש :

מסקל	תיאור
20%	<u>ניסיון</u> בהטמעת מערכת טכנולוגיות תומכות שירות כגון : מערכות לניהול וזימון תורים, מערכות CRM, מערכות לניהול ידע וכו'. <u>הנתונים יפורטו בנספח ט' למסמכי ההצעה.</u>
35%	<u>ראיון עבודה</u> – המציע יזמון לראיון עבודה עם נציגי הרשות, בראיון יציג את ניסיונו הקודם בהובלת מהלכי שיפור שירות. המציע יידרש להגיע לראיון עם מנהל הפרויקט מטעמו.
25%	על המציע לצרף להצעתו תיאור מפורט של תהליך אחד שבו הוביל מהלך של שיפור שירות באחד הארגונים להם נתן ייעוץ. על המציע לכלול בתיאור: <ul style="list-style-type: none"><li>• שם הארגון</li><li>• אבחון המצב לפני השינוי</li><li>• עיקרי השינוי</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מדדי הצלחה</li> <li>• ביצוע בפועל</li> </ul> <p>במידה והיועץ המלווה נתן שירותים לרשות האכיפה והגבייה, לא יכלול התהליך ותיאורו בסעיף זה. <b>התהליך יפורט בנספח ט'2 למסמכי ההצעה.</b></p>
20%	<p><b>המלצות</b> - המזמינה תפנה לשניים מתוך הלקוחות המפורטים בנספח ט' למסמכי ההצעה לצורך בדיקת איכות השירות והעבודה שניתנו ע"י המציע והיועץ המלווה בפרט. בין היתר תיבדק זמינות היועץ המלווה בפרויקטים ועמידתו ב- SLA שנקבע עבורו.</p> <p>במידה והיועץ המלווה נתן שירותים לרשות האכיפה והגבייה, תשמש המלצת הגורמים המקצועיים ברשות כאחת מההמלצות שישוקללו במרכיב זה.</p>
100%	סה"כ

#### 4.2.1 השלב השלישי - הצעות המחיר-50%

לאחר מתן הניקוד למציעים בשלב השני, ייבחנו הצעות המחיר של המציעים. על מציע הצעה במכרז זה למלא את טופס הצעת המחיר כפי שמפורט בנספח י'. המחירים שיוצעו אינם כוללים מע"מ שיתווסף עפ"י חוק לסכומים שיוצעו. המציעים במכרז זה ינקבו בתעריף לשעת ייעוץ, אשר יתבסס על אחוז הנחה מתעריפי החשב הכללי בהודעה "תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים", מס' ה. 13.9.2.1, כפי שמצורפת בנספח יא' והמתעדכנת מפעם לפעם ע"י החשב הכללי. **הערה:** יש לציין כי היות שמדובר בעבודה מתמשכת, בהתאם לסעיף 4.4.3 להוראת החשב הכללי שמספרה 13.9.2, המצורפת למסמכי המכרז (נספח יב'), עבור שירות המבוצע בידי משרד/חברה של נותן שירותים חיצוניים, יופחת שיעור הנחה נוסף, מהתעריף שיקבע לאחר הנחת המציע בהתאם לסיווג ההתקשרות. בנוסף, בהתאם לסעיף 4.4.3.3 להוראת החשב הכללי שמספרה 13.9.2 כאמור, יופחת התעריף החל מהשנה השלישית להתקשרות, בהתאם לאמור בהוראה.

יובהר בזאת כי, למעט תשלום התמורה הנקובה בהצעת הזוכה, לא יהיה זכאי הזוכה לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, זמן נסיעות, אש"ל וכדומה

**4.3 סיכום ציונים ובחירת ספק** – המזמינה תקבע כזוכה את ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר, לאחר שקלול כל ההצעות עפ"י אמות המידה של איכות ומחיר, לכדי ציון אחד משוקלל.

#### 4.4 דגשים והבהרות בעניין זה:

לרשות האכיפה והגבייה שמורה הזכות לבקש הבהרות, תוספות ושינויים בכל שלב שלפני קבלת החלטה בנוגע לבחירה הסופית של הזוכה.

**פרק 5 : מסמכים ואישורים שיידרשו מהספק הזוכה עם קבלת  
ההודעה על הזכייה במכרז**

5.1 עם היוודע לו דבר זכייתו במכרז ולא יאוחר מחלוף 14 ימים ממועד זכייתו במכרז, ימציא הספק שיזכה במכרז זה את המסמכים והאישורים הבאים. מציע שלא ימציא המסמכים האמורים לא יוכל לממש את זכייתו ורשות האכיפה והגבייה תהא רשאית לפנות למציע שדורג במקום השני.

5.1.1 חתימה על דוגמת החוזה המצורפת למכרז זה מסומנת כנספח יב' הרצ"ב.

5.1.2 על המציע ו/או מי מטעמו - כפי שיורה לו נציג המזמינה, לצרף הצהרתו החתומה בדבר היעדר ניגוד עניינים, בנוסח נספח יג' המצ"ב למסמכי המכרז.

5.1.3 על המציע ו/או מי מטעמו – כפי שיורה לו נציג המזמינה, לצרף התחייבותו החתומה לשמירה על סודיות, בנוסח נספח יד' המצ"ב למסמכי המכרז.

## **פרק 6 : התמורה בגין השירות**

6.1 ביצוע העבודה ייעשה אך ורק על פי האמור במכרז זה ובהסכם ההתקשרות. חריגה שאינה מלווה באישור מורשי החתימה במשרד לא תאושר.

6.2 עבור ביצוע העבודה יגיש הספק הזוכה חשבונית לתשלום שתועבר לאישורו של הגורם המקצועי או מי מטעמו.

6.3 התשלום יבוצע בסוף כל חודש עבור השעות שבוצעו בפועל באותו חודש.

6.4 לאחר שיאושרו החשבוניות ע"י הגורמים הרלוונטיים, כאמור, יועברו החשבוניות לתשלום ליחידת הרכש המרכזית של המזמינה.

6.5 תשלום החשבוניות ייעשה עפ"י הוראת החשב הכללי שמספרה 1.4.3 המסומנת **כנספח טו'**.

6.6 יובהר בזאת כי, למעט תשלום התמורה הנקובה בהצעת הזוכה, לא יהיה זכאי הזוכה לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, זמן נסיעות, אש"ל וכדומה.

## **פרק 7 : שמירת סודיות**

7.1 הספק מתחייב לשמור בסוד ידיעות ומידע שיגיעו אליו עקב ביצוע מכרז זה.

7.2 הספק ידאג לאבטח את כל המידע המגיע אליו במסגרת מכרז זה, ולוודא שלא ייעשה בו כל שימוש אחר. כן יוודא השמדת כל הקבצים והרישומים של כל הפעילים בתוכניות השונות בתום ההתקשרות, אלא אם יידרש אחרת ע"י המשרד.

7.3 הספק יבחר ויעסיק רק עובדים העונים על ההנחיות הביטחוניות של קב"ט המשרד ולאחר שעברו בדיקה ביטחונית מקיפה המתאימה לאירועים מהסוג הנ"ל.

7.4 הספק לא ימסור ידיעה או מידע לאדם שלא יהיה מוסמך לקבלה ללא הרשאה בכתב מהמשרד.

7.5 הספק ידאג שכל עובדיו וקבלני המשנה שלו ישמרו על המידע כאמור בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (תנאי אחזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו - 1986.

7.6 הספק יחזיר למשרד כל חומר שיימסר לו בהקשר לפעילות זו בכל עת שיידרש לכך.

## **פרק 8 : יחסי הצדדים**

8.1 השירותים יינתנו במסגרת ארגונית של המציע בלבד. לעניין זה "מסגרת ארגונית" – לרבות איתור עובדים ו/או קבלני משנה, העסקתם, ניהול כל משא ומתן עמם, השגחה מתמדת על פעילותם, תשלום שכרם וכל תשלום סוציאלי נלווה אגב העסקתם, פיטוריהם והאחריות לכך, והטלת משמעת כמקובל במסגרת המציע.

8.2 המציע מצהיר, כי ידוע לו ולכל העובדים המועסקים על ידיו לצרכי ביצוע מכרז זה, כי הינם עובדים ומעוסקים במסגרת הארגונית של המציע, ולא של המשרד. המציע בלבד יהיה אחראי כלפי כל המועסקים על ידיו לפי דיני העבודה והנזיקין. כן יהיה המציע לבדו אחראי לכל נזק שיגרם על ידיו, או בגין רכושו ונכסיו ועל ידי המועסקים על ידו למטרות חוזה זה. אם על אף האמור יחויבו המשרד כדין, לשאת חבות, או לעשות מעשה כלשהו, יפצה אותו על כך המציע באופן מלא.

8.3 בכל הקשור למערכת היחסים בין המשרד לבין המציע, יחשב המציע, כמציע עצמאי לכל דבר ועניין. המציע מודע לכך שלא מתקיימים יחסי עובד-מעביד בינו ו/או עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו לבין המשרד.

8.4 המציע אחראי לעובדים, לאיכות העבודה, לגיבוי למילוי מקום, להכשרת עובדים בהתאם לצרכים ובכלל זה השתלמויות וקורסים על חשבונם על פי צרכי השירותים במכרז.

8.5 המציע אינו רשאי להמחות (להעביר) לזולת את זכויותיו או את חובותיו לפי תנאי מכרז זה כולן או חלקן ללא הסכמה בכתב מראש של המשרד.

8.6 אין המציע רשאי להעביר את ביצוע החוזה כולו או חלקו במישרין או בעקיפין לאחר, ללא הסכמה בכתב ומראש של המשרד. הסכמה כאמור, אם ניתנה, לא תיצור יחסי חוזה כלשהם בין המשרד לבין מציע אחר, והמציע הזוכה יהיה בכל מקרה אחראי כלפי המשרד לביצוע השירותים.

8.7 בידי המציע יהיו כל האמצעים המנהליים, הארגוניים והמשרדיים הנדרשים לצורך מתן השירותים המשפטיים באופן מלא, ועליו לשלוט באופן מלא בהפעלתם, כנדרש במסמכי המכרז.

8.8 במקרה של סתירה או אי-בהירות בין האמור במכרז לבין האמור בהסכם ההתקשרות, תכריע עמדת היועצת המשפטית של רשות האכיפה והגבייה.