

המשרד לשירותי דת

מכרז פומבי מספר 3/14

להפעלת מוקד לפניות ציבור

של המשרד לשירותי דת

תוכן עניינים		
פרק א'	כללי	עמ' 3
פרק ב'	מינהלות	עמ' 4
פרק ג'	התנאים המוקדמים להגשת הצעות למכרז (תנאי סף)	עמ' 8
פרק ד'	תיאור השירותים	עמ' 9
פרק ה'	הגשת הצעות למכרז	עמ' 14
פרק ו'	בחירת נותן/י השירותים והודעה על הזכייה	עמ' 18
פרק ז'	זכויות המשרד	עמ' 22

פרק א' – כללי

מבוא .1

- 1.1. המשרד לשירותי דת (להלן: "המשרד"), מבקש לקבל הצעות עבור הפעלת המוקד לפניות ציבור של המשרד לשירותי דת (להלן: "המוקד"), הכל בהתאם לדרישות המשרד ובהתאם למפורט בפרקים ובנספחים המצורפים למכרז זה.
- 1.2. מובהר, כי תיאור השירותים הנדרשים במכרז זה להלן הינו תמצית בלבד וההוראות המחייבות ביחס לשירותים הן אלו המופיעות בהסכם ההתקשרות על נספחיו.

הגדרות .2

בהזמנה זו לעיל ולהלן תהיה למונחים הבאים משמעות כלהלן:

- 2.1. "הזוכה" – מציע שהצעתו תזכה במכרז.
- 2.2. "המכרז" – פנייה זו לקבלת הצעות לאספקת השירותים המפורטים בחוברת המכרז, על כל מסמכיה ונספחיה, לרבות תשובות, הבהרות והודעות המשרד בכתב כאמור בסעיף 4.
- 2.3. "המשרד" – המשרד לשירותי דת.
- 2.4. "הסכם ההתקשרות" – הסכם שיחתם עם הזוכה ומצורף כנספת א' לחוברת המכרז.

נספח א'

- 2.5. "הצעה" – הצעתו של המציע המוגשת למכרז זה, על כל פרקיה ונספחיה (טופס ההצעה מצ"ב כנספת ב' לחוברת המכרז).

נספח ב'

- 2.6. "השירותים" – כמפורט בפרק ד' להלן.
- 2.7. "ועדת המכרזים" – ועדת המכרזים של המשרד.
- 2.8. "נותן השירותים" – גוף שנבחר כזוכה במכרז, אשר יחתום על הסכם ההתקשרות עם המשרד.
- 2.9. "נציג המשרד" – דובר וממונה על יחסי ציבור במשרד.

פרק ב' – מינהלות

מסמכי המכרז

. 3

חוברת המכרז מורכבת מתנאי המכרז, מהסכם ההתקשרות, מנספחיה ומתשובות המשרד בכתב לשאלות ובירורים שיופנו למשרד על ידי המשתתפים במכרז, ככל שיופנו כמפורט במכרז זה, כדלקמן:

3.1.1 **תנאי המכרז** – התנאים המוקדמים להשתתפות במכרז, אופן בחירת הזוכה במכרז ודרישות המשרד בנוגע למכרז, הכל כמפורט בפרקים ג' – ז' להלן.

3.1.2 **הסכם ההתקשרות** – הסכם שיחתם בין המשרד לבין נותן השירותים, על פי המכרז ובהתאם לתנאיו.

3.1.3 **נספחים** –

3.3.3 נספח א' – נוסח הסכם ההתקשרות.

3.3.4 נספח ב' – טופס ההצעה.

3.3.5 נספח ג' – תצהיר לפי סעיף 2' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.

3.3.6 נספח ד' – נוסח אישור רו"ח על מחזור כספי שנתי של המציע בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני בשנים 2011-2013.

3.3.7 נספח ה' – רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבות.

3.3.8 נספח ו' – נוסח ערבות הצעה.

3.3.9 נספח ז' – נוסח אישור על קיום ביטוחים.

3.3.10 נספח ח' – אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת אישה.

3.3.11 נספח ט' – תצהיר המאומת ע"י עו"ד בדבר העדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א- 1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז- 1987

3.3.12 נספח י' – תצהיר המציע על התחייבות לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק בתוכנות מקוריות.

3.3.13 נספח יא' – הצהרה בדבר אי תיאום הצעות במכרז

3.4 תשובות, הבהרות והודעות המשרד בכתב, כמפורט בסעיף 4 להלן.

נוהל העברת שאלות ובירורים, שינויים למסמכי המכרז וכנס ספקים

. 4

4.1 כל מציע המבקש הבהרות או מענה לשאלות בקשר למכרז ולתנאיו, יהיה רשאי להעלותן ולהפנותן בכתב אל דובר המשרד, מר דניאל בר, באמצעות פקס מספר 02-6535469 או באמצעות דוא"ל danielb@dat.gov.il על המציע חלה החובה לבדוק כי הפקס או הודעת הדוא"ל התקבלו בידי הדובר בטלפון שמספרו: 02-5311338 או 02-5311170. יש לרשום בכותרת הפנייה - "מכרז פומבי 3/14 הפעלת מוקד לפניות הציבור של המשרד לשירותי דת – שאלות הבהרה".

פורמט ההגשה לשאלות ובירורים יהיה כדלקמן:

שאלה/הערה	סעיף/מראה מקום אחר (הפניה למקום המדויק במסמכי ההליך ונספחיו אליו מתייחסת השאלה)	מס"ד
		1.
	

על הפניות להגיע למשרד עד ולא יאוחר מהמועד הנקוב בטבלה שבסעיף 5.1 להלן. פניות שתגענה לאחר מועד זה לא תענינה, אלא אם ראה המשרד כי הן העלו נושא המצדיק התייחסות.

תשובות והבהרות ינתנו בכתב בלבד, ויהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. רק תשובות והבהרות בכתב תחייבנה את המשרד. יובהר כי המשרד אינו מחויב לנוסח השאלה, ובכלל זה רשאי לקצרה, לנסחה מחדש, להשמיט חלקים ממנה, ועוד. בכל מקרה לא יהיה לנוסח השאלה משמעות פרשנית כלשהי, אלא אם עולה כוונה מפורשת מהתשובה להקנות משמעות כזו. המשרד אינו מתחייב כי כל שאלה תענה, ולא יהיה מחויב לנמק את תשובותיו.

על מציע המבקש לקבל בדיוור את התשובות וההבהרות להירשם אצל דובר המשרד לשירותי דת, כאמור בסעיף 4.2 להלן. התשובות וההבהרות יופצו אצל הנרשמים במקרה הצורך אולם אין המשרד מתחייב לכך שכן, בכל מקרה, תשובות והודעות יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד לשירותי דת כמו גם פרסום המכרז עצמו בכתובת www.dat.gov.il תחת הכותרת "פרסומי המשרד", תת כותרת- "מכרזים". באחריות המציעים לעקוב אחר הפרסומים באתר.

4.2 על מנת לקבל את הודעות ועדת המכרזים ביחס למכרז (ככל שיהיו), כולל תשובות והבהרות בקשר עם שאלות שהופנו למשרד, כאמור בסעיף 4.1 לעיל, על המציעים לבקש להירשם אצל דובר המשרד לשירותי דת באמצעות שליחת בקשה לכתובת הדוא"ל שבסעיף 4.1 לעיל. יובהר כי אין כל חובת רישום כתנאי להשתתפות במכרז ובכל מקרה באחריות המציעים לעקוב אחר הפרסומים באתר האינטרנט המשרדי מעת לעת.

4.3 המשרד רשאי בכל עת עובר למועד הגשת ההצעות, לשנות כל תנאי מתנאי המכרז, בין אם ביוזמתו ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות מציעים שתוגשנה בהתאם לאמור לעיל.

כל שינוי תנאי המכרז ייעשה בהודעה באתר האינטרנט של משרד לשירותי דת בלבד. הודעות אלה יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

4.4 כנס ספקים ייערך במועד הנקוב בטבלה בסעיף 5.1 להלן במשרד לשירותי דת, ברחוב כנפי נשרים 7, גבעת שאול, ירושלים. יש לתאם את ההגעה לכנס הספקים עם מר דניאל בר בטלפון שמספרו: 02-5311388. הכניסה לכנס הספקים כרוכה בבדיוק בטחוני.

ככל הניתן, תשובות והבהרות ינתנו בעל פה במהלך כנס הספקים. בכל מקרה, תשובות והבהרות שלא ניתנו בכתב, בדרכים שפורטו לעיל, לא יחייבו את המשרד.

4.5. למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של המשרד או מי מטעמו, אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור לעיל. כל התשובות, ההבהרות וההודעות שייתן המשרד בכתב או באמצעות פרסום באתר האינטרנט של המשרד מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והמציע מסכים לכך.

רשימת מועדים מרכזת למכרז: . 5

5.1. לשם הנוחות, להלן תובא רשימת מועדים מרוכזת לעניין מכרז זה, המעודכנת נכון ליום פרסום המכרז:

שעה	תאריך	המועד
10:00	24.4.14	מועד כנס ספקים, כאמור בסעיף 4.4 לעיל.
12:00	30.4.14	המועד האחרון להגשת שאלות ובירורים לתוכן המכרז, כאמור בסעיף 4.1 לעיל.
12:00	14.5.14	מועד אחרון להגשת הצעות במכרז, כאמור בסעיף 17.1 להלן.

5.2. יובהר, כי אין ברשימת מועדים זו, כדי לפגוע באיזו מזכויות המשרד לשנות איזה מבין המועדים שלעיל ולהלן או את כולם, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובמידת הצורך – לאחר מתן הודעה מתאימה.

5.3. על כל מועד חדש שקבע המשרד יחולו כלל הוראות שחלו על המועד הקודם, אלא אם קבע המשרד במפורש אחרת.

פרק ג' – התנאים המוקדמים להגשת הצעות למכרז (תנאי סף)

על המציעים לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בפרק זה, כתנאי מוקדם להשתתפותם במכרז.

להלן רשימת תנאי הסף המקצועיים והמנהליים הנדרשים מהמציעים –

6. על המציע לעמוד בכל התנאים הבאים :

6.1. על המציע להיות תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי. יודגש, כי על ההצעה להיות מוגשת על ידי אישיות משפטית אחת בלבד וכל האישורים הנדרשים על פי מכרז זה יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית. מציע המאוגד כעמותה לא יוכל להגיש הצעה במכרז והצעתו תיפסל על הסף ותוחזר לעמותה.

6.2. המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו – 1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם, וכן נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למס ערך מוסף על עסקאות, שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

6.3. למציע תצהיר לפי סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח המצורף **כנספח ג'1**.

נספח ג'

6.4. למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2014.

6.5. אין למציע חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וככל שמדובר בחברה – בנסח החברה לא מצוין שהיא מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

6.6. המציע הגיש ערבות הצעה כנדרש בסעיף 19 להלן.

6.7. המציע בעל ניסיון של ארבע שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוני אנושי.

6.8. על המציע להיות בעל מחזור מינימלי של 150,000 (מאה וחמישים אלף) ₪ בכל אחת מהשנים 2011-2013, בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני.

6.9. המציע ביצע במהלך שלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות לפחות פרויקט אחד בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי בהיקף של לפחות 12 חודשי פעילות רצופים ובהיקף כספי של 400,000 (ארבע מאות אלף) ₪ לפחות.

6.10. המציע העסיק צוות של עשרים מוקדנים לפחות במשמרת באופן רצוף במהלך כל אחת מהשנים 2011 – 2013.

התנאים המפורטים לעיל הנם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.

7. המשרד שומר לעצמו הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן), לתקן או לאפשר למציע להבהיר איזה מבין הנתונים או ההצהרות שבהצעתו ו/או במסמכים שצורפו לה, וכן לתקן ו/או להשלים פגמיים טכניים שנפלו בהצעה ו/או לתקן ו/או להשלים פגמים אחרים שנפלו בהצעה ושתיקונם או השלמתם כאמור אינם פוגעים בעקרונות הליך זה.

8. פירוט המסמכים וההצהרות שיש להגיש לצורך השתתפות במכרז זה בכלל ולהוכחת עמידתם של המציעים בתנאי הסף בפרט, כמו גם אופן הגשתם מפורטים בפרק ה' להלן. עם זאת, על המציע לצרף להצעתו כל מסמך הדרוש לתמיכה בעמידתו בתנאי הסף, גם אם לא צוין מפורשות בפרק ה' להלן.

פרק ד' – תיאור השירותים

9. נותן השירותים יתפעל את המוקד, יבצע תיעוד וניהול ממוחשבים ופעולות בקרה ודיווח, הכל כמפורט להלן בפרק זה ובהסכם ההתקשרות על נספחיו. בכלל זה, יבצע נותן השירותים את הפעולות שלהלן:

9.1 הפעלת המוקד - כללי

נותן השירותים יספק למשרד שירותי מוקד פניות ציבור שיכלול מוקד טלפוני במענה אנושי לקליטת פניות טלפוניות בלבד, תיעודן וסיווגן ומענה לפניות. המוקד יפעל 24 שעות ביממה (מלבד שבתות ומועדי ישראל). **המוקד איננו ייעודי עבור המשרד לשירותי דת** (הספק יוכל להפעיל במסגרת מערך המוקדנים שלו מתן שירותים לגופים אחרים).

תפקידי נותן השירותים יתמקדו בקבלת הפניות ובמתן מענה לפניות בע"פ. במסגרת הטיפול בפניה יעביר המוקד מידע לפונה בהתאם למידע המצוי ברשותו כפי שהועבר אליו מהמשרד. במידה שהמידע אינו נמצא בבסיס הנתונים שתקבל החברה ו/או מדובר בתלונה המצריכה המשך טיפול יעביר המוקד דואר אלקטרוני לנציג המשרד הכולל את פרטי הפונה ופרטי פנייתו.

המוקד יופעל באמצעות כח אדם של נותן השירותים שיורכב מבעלי תפקידים שונים ובהם לפחות: מנהל/ת מוקד; אחראי/ת משמרת ומוקדנים/יות, כהגדרתם בסעיף 9.4 להלן.

תהליך הטיפול בפניה ייעשה בהתאם לדרישות המשרד, כמפורט במפרט הדרישות כל פעולות המוקד ייעשו בתיאום עם נציג המשרד ובקשר ישיר עמו כמתואר במסמכי המכרז. כמו כן, על הזוכה להעמיד את מנהל המוקד כאיש קשר קבוע מול המשרד.

המציע שייבחר יקבל הדרכה מלאה מנציגי המשרד לשירותי דת וליווי של איש הקשר. באחריות הזוכה להעמיד את בעלי התפקידים הרלוונטיים- מנהל המוקד, אחראי המשמרת והמוקדנים לרשות המשרד לצורך ביצוע הדרכה שתבוצע ע"י המשרד ובתיאום עימו. כמו כן יבצע הזוכה תיעוד וניהול ממוחשבים ופעולות בקרה ודיווח כמפורט להלן בפרק זה ובהסכם ההתקשרות על נספחיו.

נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות המשרד, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

על הזוכה לספק צליל המתנה מרגע מענה האוטומאטי ועד המענה האנושי כדלהלן: **"המשרד לשירותי דת שלום. אנו עסוקים כרגע בפניות קודמות, מיד תיענה. לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר האינטרנט שלנו: www.dat.gov.il"**

המשרד שומר לעצמו את הזכות להכניס שינויים בתנאי המכרז, דוגמת הכמויות, המועדים, וכדו', בהתאם לצרכיו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

למען הסר ספק – האחריות להעמדת התשתיות להפעלת המוקד מוטלת על נותן השירותים, ובכלל זה העמדת מבנה שבו יפעל המוקד.

נותן השירותים יטפל בכל הפניות שיגיעו אל המוקד, ויורכבו ככלל, מהסוגים הבאים:

- פנייה שעניינה מסירת מידע ובירור זכויות – תטופל במוקד.
- פנייה שעניינה מידע מורכב או תלונה שאין בידי המוקד את המידע לצורך הטיפול בה – תועבר לאיש הקשר במשרד.

9.2. זמני פעילות המוקד –

9.2.1 נותן השירותים יפעיל את המוקד בימים א' – ה', 24 שעות ביממה (למעט ימי חג ושבֵתון). בימי ו' ובערבי וחג יפעל המוקד עד שעה לפני כניסת השבת/ החג.

במוצאי שבתות וחגים יחזור המוקד להיות פעיל שעה אחרי צאת השבת/חג.

בזמנים שבהם המוקד אינו פעיל, תופעל הודעה קולית המפרטת את שעות הפעילות. **נוסח ההודעה הקולית יאושר על ידי המשרד, מראש ובכתב.**

9.2.2 יובהר כי, נכון להיום, הטיפול ב-90 אחוזים מפניות הציבור מסתיים כבר במוקד. המשרד מעוניין להשאיר יחס זה או יחס דומה בטיפול בפנייה ע"י המוקד.

המשרד שומר לעצמו את הזכות לטפל בעצמו או באמצעות גורם אחר בפניות הציבור המגיעות ישירות אל המשרד או המגיעות אל המרכז, זאת במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו.

9.3. **השפות בהן ינתן מענה על ידי המוקד**

מעבר לדוברי עברית במוקד 24 שעות ביממה, על המוקד להיות מאויש בדובר/ת רוסית אחד לפחות בין השעות 08:00 - 17:00 (שעות העבודה המקובלות).

9.4. **כח האדם של נותן השירותים -**

נותן השירותים יתחייב להעסיק לטובת הפעלת המוקד ומתן השירותים מושא מכרז זה צוות עובדים מקצועי, אדיב וברמה אישית גבוהה. סוגי העובדים, הגדרת תפקידם, מספר העובדים הנדרש לכל תפקיד, ותנאי הכשירות כלהלן:

9.4.1 **"מנהל המוקד"**

<p>אחראי על הניהול השוטף של המרכז, ובכלל זה אחראי על כל בעלי התפקידים במוקד ובכלל זה אחראי המשמרת והמוקדנים, פתרון בעיות, ביצוע בקרה על אופן מתן השירותים, הפקת דוחות ודיווחים שוטפים וישמש איש קשר מטעם נותן השירותים מול המשרד.</p>	<p>תיאור תפקיד:</p>
<p>1. בעל תואר אקדמאי ממוסד מוכר להשכלה גבוהה. 2. בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול של לפחות 10 עובדים. 3. בעל ניסיון של שנתיים לפחות בתפעול ואחזקת מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות בחמש השנים שקדמו למכרז. 4. זהותו של מנהל המוקד כפופה לאישור המשרד.</p>	<p>תנאי כשירות:</p>
<p>נותן השירותים ידאג להעמיד מנהל מוקד אחד זמין לשאלות ופתרון בעיות בשעות העבודה המקובלות.</p>	<p>כמות:</p>

במסגרת הצעתו יפרט כל מציע את זהותו של מנהל המוקד המוצע על ידו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים.

9.4.2. **אחראי משמרת** – בעל תודעת שירות גבוהה.

9.4.3. **מוקדנים** – בעלי תודעת שירות גבוהה.

9.5. **שלבי הטיפול בפניה** –

על המוקד להיערך לכך כי הפניות תיעננה תוך ולא יאוחר מ- **30** שניות מהזמן בו התקשר הפונה. הטיפול בפניה ייעשה כמפורט במפרט הדרישות ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מזמן לזמן.

9.6. **הכשרת עובדים** –

הכשרת העובדים בכל הנוגע למענה המקצועי תבוצע ע"י המשרד ועל חשבונו (לא כולל תשלום עבור שעות העבודה של עובדים אלה שישולמו ע"י המציע הזוכה) בהיקף משוער של כ- 10 שעות הדרכה. נותן השירותים מתחייב להעמיד את העובדים שיעסיק לצורך מתן השירותים לפי מכרז זה לרשות איש הקשר במשרד לצורך עריכת ההדרכה המקצועית לצורך מתן מענה נאות לפונים. לאחר בחירת הזוכה ובתיאום עם נציג המשרד תתבצע ההדרכה במתכונת שתיקבע ע"י המשרד ובתיאום עימו. ככל שיהא צורך בכך, לפי שיקול דעת המשרד, ייערכו הדרכות נוספות לצורך ריענון החומרים המקצועיים ו/או כתוספת לבסיס הנתונים והמידע המצוי בידי נותן השירותים לצורך מתן מענה לפניות.

גם במקרה של החלפת עובדים העוסקים במתן השירותים, יעמיד נותן השירותים עובדים אלה לרשות המשרד לצורך הכשרתם, כאמור לעיל.

למען הסר ספק, המשרד לא יישא בעלויות שכר העובדים ולא ישלם את שכר עבודתם בגין שעות ההכשרה ונותן השירותים יישא בעלויות אלה, ככל שישנן.

9.7. **תיעוד וניהול ממוחשבים** –

לשם תפעול המוקד וניהולו נותן השירותים יתחייב להפעיל מערכת ממוחשבת לניהול פניות ומעקב אחריהן, בתיאום עם איש הקשר המשרדי.

9.8. **בקרה ודיווח** –

נותן השירותים יבצע פעולות בקרה לצורך דיווח שתהיה אחראית על איסוף נתונים מתוך הפניות, ניתוחם, והפקת דוחות לפי פילוחים.

הדוחות ייועדו לזיהוי מגמות ודפוסי התנהלות ביחס לפניות ולטיפול בהן. זאת, לצורך הפקת לקחים ומסקנות באשר למהות הפניות ולצורך מציאת דרכים לשפר ולשכלל את דרך המענה לפניות.

במסגרת זו נותן השירותים יהיה אחראי להכין ולהעביר למשרד, מדי חודש דיווח שיכלול: דוחות על פי חתכים של נושאי תלונות, הגורמים הנילוונים, תוצאות הטיפול בפניות, נושאים בעייתיים, בעיות מהותיות ויסודיות בטיפול בפניות, כגון: ליקוי סדרתי, שירות לא סביר, חשש להפרה של דין, חשש לניצול לרעה של אזרחים הנזקקים לשירותי דת וכיו"ב.

נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות המשרד, כמפורט בהסכם ההתקשרות, ולכל הפחות אחת לחודש.

כמו כן, על החברה הזוכה לבצע ביקורות סמויות וכן, מעקבים אחרי הפניות (באופן רנדומאלי) בהיקף של 10 בדיקות בחודש לפחות ולהעביר אותן כקובץ מוקלט לאיש הקשר המשרדי בתום כל חודש. בגין חודש בו לא יועבר הקובץ המוקלט לאיש

הקשר המשרדי יהיה זכאי המשרד לעכב את התשלום לנותן השירותים בגין אותו חודש עד לקבלת הקובץ המוקלט.

9.9 . מספר הטלפון של המוקד הטלפוני

המשרד יספק את מספר הטלפון של המוקד (02-5311111) מובהר כי המשרד יישא בעלות רכישת מספר הטלפון של המוקד, וכל הזכויות ביחס למספר שייכות לו.

9.10 . לוח הזמנים למתן השירותים –

נותן השירותים יתחייב להיערך למתן השירותים, כמתואר לעיל, וכמפורט בהסכם ההתקשרות, על נספחיו ובהתאם ללוח הזמנים שלהלן:

9.11.1 הפעלת המוקד בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הזכיה, ובתנאי שהסכם ההתקשרות נחתם ע"י מורשי החתימה של המשרד ושל נותן השירותים, כאשר כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 9.4 לעיל פועלים במסגרת המוקד.

9.11.2 ביצוע הכשרה בסיסית לעובדים ע"י המשרד על פי הקבוע בסעיף 9.6 לעיל.

המשרד שומר לעצמו את הזכות להכניס שינויים בתנאי המכרז, המועדים וכדו', בהתאם לצרכיו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

10 . תקופת מתן השירותים

10.1 . השירותים יינתנו על ידי נותן השירותים בתקופה המתחילה במועד חתימת הסכם ההתקשרות ואשר תסתיים לאחר שנתיים (להלן: "תקופת ההתקשרות"). במסגרת השירותים יכללו גם כל השירותים הנלווים לכך, אשר מועד ביצועם הינו לפני תחילת תקופת ההתקשרות ו/או לאחר סיומה.

10.2 . למשרד בלבד תוענקה אופציות להארכת משך ההתקשרות מפעם לפעם, במשך פרק זמן, כפי שיבחר המשרד, ועד ל 24 (עשרים וארבעה) חודשים נוספים, בטרם סיום תקופת ההתקשרות או סיום התקופה שבה האריך המשרד את תקופת ההתקשרות (אם האריך).

10.3 . הוראות נוספות הנוגעות לתקופת ההתקשרות, לרבות סיומה, מפורטות בהסכם ההתקשרות.

11 . התמורה

תמורת ביצוע השירותים על פי המפורט במכרז זה תהא כדלקמן:

ההצעה תכלול מחיר לדקת שיחה. יובהר כי המשרד מתחייב לצרוך בנק של 36,000 (שלושים ושישה אלף) דקות שיחה בשנה לפחות. בגין צריכת דקות מעבר למכסה שנתית זו ישלם המשרד לספק לפי תעריף דקת שיחה כפי שהציע המציע הזוכה. ויודגש, מכסת דקות השיחה הינה שנתית כאשר הערכת המשרד הינה כי הצריכה החודשית תעמוד על כ- 3,000 דקות. עם זאת, בין אם הצריכה החודשית תעמוד על פחות מ- 3,000 דקות ובין אם יותר מ- 3,000 דקות שיחה יבוצע התשלום לפי התעריף שהוצע ע"י המציע הזוכה לפי מספר דקות הצריכה בפועל. בכל מקרה, מתחייב המשרד לצריכת בנק של 36,000 דקות שיחה בפריסה שנתית.

11.1. יובהר כי התמורה עבור דקת שיחה הנה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז – לרבות גיוס עובדים, התאמת המערכת הממוחשבת ככל שיהא צורך בכך, ביצוע פעולות בקרה ודיווח וכל יתר הפעולות המפורטות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות והפעולות הנלוות לכך. כמו כן, יכללו המחירים את כל הדרישות הטכניות המפורטות במכרז, תקנים ותקנות רלבנטיים ו/או מגבלות ואילוצים ו/או תנאי עבודה, לרבות כל המפורט במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות.

11.2. פרט לתמורה האמורה לעיל, לא ישולמו לנותן השירותים החזרים, הוצאות או תשלומים נוספים כלשהם עבור מתן השירותים ובכלל זה לא ישולמו הוצאות נסיעה, טלפונים, וכיו"ב, והתמורה כוללת את כל המיסים, האגרות וההיטלים שכרוכים בביצוע השירותים שנותן השירותים חייב בהם.

11.3. התשלום לנותן השירותים יבוצע בתנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות.

12. ניגוד עניינים

המציע מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

השירותים לא ימותגו בשום אופן שהוא על שם נותן השירותים בתקופת ההתקשרות ולאחריה. נותן השירותים יספק את השירותים ויפעיל את המוקד עבור המשרד ובשמו בלבד.

נותן השירותים יתחייב כי בתקופת ההסכם ולאחריו, הוא ימנע מעשיית שימוש במידע שימסר לו ויאגר על ידו במסגרת ביצוע השירותים מושא הסכם זה למטרה שאינה מתן השירותים על פי הסכם זה.

פרק ה' – הגשת הצעות למכרז

- 13. מבנה ותכולת הצעה**
- הצעת המציע על כל פרקיה ונספחיה תוגש על גבי טופס הצעה, נספח ב' לחוברת המכרז, בצירוף כל האישורים והמסמכים כנדרש במסמכי המכרז.
- 14. חתימה על הצעה**
- 14.1. המציע יחתום חתימה מקורית מלאה ביחד עם חותמת בכל מקום בחוברת המכרז, שבו נדרש זאת במפורש וכך יעשה גם בתחתית כל דף.
- 14.2. אם המציע הנו תאגיד - יחתום רק מי שהוסמך לכך על פי מסמכי היסוד של התאגיד ובתוספת חותמת התאגיד ויצרף אישור עו"ד המאשר כי החתימה מחייבת את המציע.
- 15. שינוי מסמכי המכרז**
- 15.1. המציע אינו רשאי למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות בכל דרך שהיא כל פרט ו/או תנאי המופעים במכרז זה, והוא חייב למלא את הצעתו ולהגישה אך ורק על גבי המסמכים הכלולים במכרז זה, אלא אם כן נאמר אחרת.
- 15.2. כל שינוי שיעשה על ידי המציע בחוברת המכרז ו/או כל הסתייגות, עלולים לגרום לפסילת הצעה, וזאת בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.
- 15.3. יש להקפיד על מילוי כל הסעיפים בטופס הצעה, נספח ב' לחוברת המכרז.
- 16. הגשת הצעה**
- 16.1. הגשת הצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים האמורים לעיל, כי קרא את המכרז על נספחיו, הבין את השירותים הנדרשים על פיו, הסכים לכל תנאי המכרז 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 ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 16.2. הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז על פרקיו/נספחיו והכל בלא שינוי ו/או תוספת.
- 16.3. הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתוקפה במשך 90 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות.

17. אופן הגשת ההצעה

17.1. מציע המעוניין להשתתף במכרז ישלשל את הצעתו, לתיבת המכרזים שבקומת הכניסה למשרד לשירותי דת ברחוב כנפי נשרים 7, גבעת שאול, ירושלים (אין לשלוח הצעה בדואר), כשהיא מלאה ושלמה על צרופותיה, **בשלושה עותקים חתומים**, כשהם כרוכים באופן שימנע את התפרקותם, בתוך מעטפה חלקה שאינה נושאת כיתוב כלשהו, כשהיא סגורה היטב (להלן: "**מעטפת המכרז**") בימים א' עד ה' בין השעות 9:00 עד 16:00, **וזאת עד ליום 14.5.14 בשעה 12:00** (לעיל ולהלן: "**המועד האחרון להגשת הצעות**"). הגשת מעטפות המכרז לתיבת המכרזים כפופה לנהלי הביטחון הקבועים במשרד לשירותי דת. לא תשמע כל טענה שהיא מאת מציע כלשהו בדבר עיכוב בהגשת הצעתו בעקבות הבידוק הבטחוני הכרוך בכניסה למשרד ועל המציע להיערך בהתאם ותוך לקיחה בחשבון שהבידוק הבטחוני בכניסה עלול לעכב את כניסתו למשרד.

17.2. על גבי מעטפת המכרז לא יהיה כל ציון וסימן מלבד ציון ברור של שם ומספר המכרז כדלקמן: "פומבי מס' 3/14 הפעלת מוקד לפניות ציבור של המשרד לשירותי דת".

לתוך מעטפת המכרז יכניס המציע מעטפה נוספת, סגורה היטב, ולתוכה יכניס המציע את הצעת המחיר, **נספח ב'**. מעטפה הנוספת (מעטפת הצעת המחיר) תפתח לאחר בחינת תנאי הסף וקביעת ניקוד איכות המציע. במקרה בו ייפסל מציע לאחר בחינת תנאי הסף, לא תפתח מעטפת הצעת המחיר והיא תוחזר למציע יחד עם מעטפת המכרז.

17.3. ערבות ההצעה כאמור בסעיף 19 להלן תונח בתוך במעטפת המכרז. כמו כן, יצורף צילום מטופס ערבות ההצעה לטופס ההצעה.

17.4. **הצעה שלא תמצא בתוך תיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות, כאמור, מכל סיבה שהיא, תיפסל על הסף ולא תשתתף במכרז.**

18. מסמכים נדרשים

המציע יצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

- 18.1. טופס ההצעה (נספח ב'), חתום ומאושר על ידי עו"ד, לאחר שמולאו פרטיו.
- 18.2. העתק מאישור רישום התאגיד ברשם הרשמי הרלוונטי ומסמכי היסוד של התאגיד.
- 18.3. אישור בר תוקף בדבר מעמד במע"מ.
- 18.4. תדפיס (נסח) עדכני של פרטי התאגיד מהרשם הרלוונטי.
- 18.5. אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2014.
- 18.6. האישורים הנדרשים לפי סעיפים 2 ו-2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים (נספח ג'), להלן פירוט המסמכים הנדרשים:

18.5.1 אישור תקף של רשויות המיסים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לעניין ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, תקף למועד הגשת ההצעה או לחילופין אישור כנ"ל מטעם רו"ח של המציע.

18.5.2 תצהיר חתום מאושר על ידי עו"ד בהתאם להוראות סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח המצורף כנספח ג' לחוברת המכרז.

18.7. אישור רו"ח על מחזור כספי שנתי של המציע בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני (נספח ד').

- 18.8. ערבות הצעה כנדרש בסעיף 19 להלן (נספח ו').
- 18.9. אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת אישה, כאמור בסעיף 26 להלן, אם רלוונטי בנוסח המצורף לחוברת המכרז כנספח ח'.
- 18.10. תצהיר המאומת ע"י עו"ד בדבר העדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, מצורף כנספח ט' למכרז.
- 18.11. תצהיר המציע על התחייבות לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק בתוכנות מקוריות, מצורף כנספח י' לחוברת המכרז.
- 18.12. הצגת הצהרה בדבר אי תיאום הצעות במכרז, מצורף כנספח יא' לחוברת המכרז.
- 18.13. פרופיל המציע – תיאור המבנה הארגוני, תיאור ההירארכיה הניהולית, לרבות פירוט פרטי הצוות הניהולי, הכשרתם וניסיונם, פירוט מספר עובדי מנהלה, מספר עובדים מקצועיים ובאילו תחומים.
- 18.14. פירוט ותק המציע וניסיונו בתחום מושא מכרז זה, לרבות רשימת גופים ציבוריים ו/או עסקיים ו/או פרטיים שאיתם עבד/עובד המציע, כולל פרטי ההתקשרות עם כל גוף, משך ההתקשרות, ההיקף הכספי של ההתקשרות, פרטי איש הקשר באותו גוף וכיו"ב.
- 18.15. פרטים אודות האמצעים וכוח האדם העומדים לרשות המציע הרלוונטיים לביצוע השירותים, לרבות אמצעי המחשוב והתקשורת שיש בידי המציע לרבות עבור ניהול קשרי לקוחות.
- 18.16. פירוט פרטי מנהל המוקד המוצע במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה.
- 18.17. פרטים על אודות פרויקט שביצע המציע בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי, לתמיכה בעמידת המציע בתנאי סף המפורט בסעיף 6.9 לעיל, לרבות תיאור הפרויקט, היקפו, מועד תחילתו, משך הזמן שהפרויקט נמשך, מועד סיומו, שם הגוף שלו ניתנו השירותים ופרטי איש קשר בגוף זה.
- 18.18. פרטים אודות מספר המוקדנים שהעסיק המציע באופן רצוף במהלך כל אחת מהשנים 2011 – 2013.
- 18.19. רשימת ממליצים והמלצות, הכוללת ביחס לכל אחד מהם את הדרך ליצירת קשר עימו ומהות הקשר למציע.
- 18.20. על המציע להציב ולקבוע איש קשר מטעמו, אליו יוכל לפנות המשרד, לרבות באמצעות ועדת המכרזים, בכל הקשור למכרז זה. פרטי איש הקשר יפורטו בטופס הגשת ההצעה למכרז.
- 18.21. לא צירף מציע להצעתו את כל המסמכים המפורטים לעיל, רשאי המשרד לפי שיקול דעתו המוחלט לפסול את הצעת המציע. לחילופין, יהא רשאי המשרד, לפי שיקול דעתו המוחלט, לאפשר למציע, אשר לא צירף להצעתו את אחד או יותר מהמסמכים המפורטים לעיל להשלים המצאת המסמך תוך פרק זמן קצוב, אשר יקבע על ידי המשרד.

19. ערבות לקיום ההצעה

- 19.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות לקיום ההצעה, על סך של 5,000 ₪ בנוסח המצורף כנספח ו' לחוברת המכרז.

19.2. הערבות תהיה בלתי מותנית ואוטונומית, לזכות המשרד לשירותי דת, וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המשרד, וללא צורך לנמק את דרישתו. הערבות תהא של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות על פי הרשימה המצורפת כנספח ה' לחוברת המכרז.

נספח ו'

- 19.3. הערבות תהיה בתוקף עד 90 ימים לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות.
- 19.4. המשרד יהא רשאי לדרוש מן המציעים להאריך את תוקפה של הערבות לתקופה של עד 60 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים. נתן המשרד הודעה כאמור יגישו המציעים ערבות חדשה תוך שבעה ימים ממועד קבלת הודעת המשרד.
- 19.5. המציע לבדו ישא בהוצאות הכרוכות בהנפקת הערבות.
- 19.6. סכום הערבות ישמש כבטוחה לעמידת המציע בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה והוא יחולט, כפיצוי מוסכם מראש, אם יחזור בו המציע הזוכה מהצעתו ו/או לא יעמוד בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה, או יקיימן בחוסר תום לב, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע כל סעד ו/או פיצוי נוסף.
- 19.7. לא זכה המציע במכרז, תוחזר לו הערבות, תוך 30 ימים מהמועד בו התקבלה החלטת ועדת המכרזים בנדון.
- 19.8. הערבות תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. הצעה שלא צורפה אליה ערבות כנ"ל או שצורפה אליה ערבות שערכה נמוך מן הנדרש, תפסל על הסף ולא תידון כלל.
- 19.9. זכה המציע במכרז, יהיה עליו להגיש ערבות לביצוע כמפורט בסעיף 28 להלן.

פרק ו' – בחירת נותן/י השירותים והודעה על הזכייה

- הליך בחירת נותן השירותים על פי מכרז זה יהיה מורכב מהשלבים המפורטים להלן:
20. **השלב הראשון** – בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף, המפורטים בפרק ג' לעיל – הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף – תפסל.
21. **השלב השני** – בדיקת קיומם של כל מסמכי ההצעה וצרופותיה בהתאם לתנאי המכרז.
22. **השלב השלישי** – שקלול ההצעות שעברו את השלבים הראשון והשני, כמפורט לעיל, יעשה כמפורט להלן. כל הצעה תנוקד בהתאם לאמות המידה המפורטות להלן:

משקלן בנקודות *	אמות המידה
60	מחיר **
משקלן בנקודות מתוך ה- 60	אמות המידה
60	עבור התעריף לדקת שיחה כאמור בסעיף 11 לעיל.
40	איכות
משקלן בנקודות מתוך ה- 40	אמות המידה***
10	ניסיון קודם במתן שירותים דומים. ניקוד באמת מידה זו יינתן על פי מספר הלקוחות בהיקפים דומים לנדרש במכרז זה בשנים 2012 ו/או 2013 (5 נקודות) ומספר שנות הניסיון של המציע במתן שירותי הפעלת מוקד פניות ציבור טלפוני אנושי (5 נקודות).
10	נסיון קודם במתן שירותי מענה טלפוני והפעלת מוקד פניות ציבור טלפוני אנושי עבור גופים ציבוריים ו/או משרדי ממשלה בהיקפים דומים לנדרש במכרז זה, לכל הפחות.
10	אמצעים וכוח האדם העומדים לרשות המציע הרלוונטיים לביצוע השירותים. ניקוד יינתן לפי מספר האחמשי"ם והמוקדנים המיועדים לצורך מתן השירותים (5 נקודות) וכן לפי המערכות והאמצעים הטכניים העומדים לרשות המציע, בהתאם לשיקול דעת וועדת המכרזים (5 נקודות).

5	איכות מנהל המוקד לפי ניסיונו בתחום השירותים הנדרשים.
5	המלצות

* מתוך 100 נקודות מקסימליות.

** המחיר הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי.

*** ניקוד האיכות בכל אמת מידה יינתן באופן יחסי כך שלגבי כל אמת מידה, המציע האיכותי יותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר המציעים, לגבי כל אמת מידה, יקבלו נירוד באופן יחסי.

על המציעים לקבל ציון סף של 25 נקודות לפחות (מתוך ה- 40 נקודות) ברכיבי האיכות. במקרה בו אף מציע לא יקבל במרכיב האיכות ניקוד של 25 נקודות, יעלו לשלב הבא 3 ההצעות בעלת ציון האיכות הגבוהה ביותר.

23. המשרד רשאי לעשות את כל הבדיקות הנדרשות לבדיקת ההצעות ושקלולן, לרבות שיחות עם ממליצים ו/או גורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע, בין אם נכללו ברשימת הממליצים שהעביר המציע ובין אם לאו (מובהר כי המשרד אינו חייב לשוחח עם ממליצים).

24. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת משיקוליו הוא.

25. המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.

26. עידוד נשים בעסקים

26.1. בסעיף 26 זה –

"אישור" – אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

(1) אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה;

(2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

"אמצעי שליטה" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"מחזיקה בשליטה" – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;

"נושא משרה" – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;

"עסק" – חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל;

"עסק בשליטת אישה" – עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה אישור;

"קרוב" – בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא;

"תצהיר" – תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה (חתום על ידי המחזיקה בשליטה ומאומת על ידי עו"ד).

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

26.3. מציע שהנו עסק בשליטת אישה כאמור לעיל – יצרף להצעתו אישור ותצהיר כהגדרתם לעיל.

27. הודעת הזכייה

27.1. הודעה למציע בדבר זכייתו במכרז (להלן: "הודעת הזכייה") תימסר למציע בכתב. אין בהודעת הזכייה כדי לשכלל את הקשר החוזי בין הצדדים. הצדדים יחשבו כמי שנכרת ביניהם חוזה לביצוע המכרז, רק לאחר חתימה של המשרד על הסכם ההתקשרות באמצעות המורשים מטעמו.

27.2. תנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם, הוא המצאת ערבות הביצוע (כמפורט להלן) והאישור בדבר עריכת ביטוחים (כמפורט להלן).

27.3. לאחר קבלת הודעת הזכייה, ולא יאוחר מ- 14 ימים מהמועד שבו ניתנה הודעת הזכייה, יחתום המציע הזוכה על הסכם ההתקשרות בנוסח המצורף כנספח א' לחוברת המכרז או בנוסח הדומה לו, כפי שיקבע על ידי המשרד, וכן יפקיד המציע הזוכה בידי המשרד עד למועד הנ"ל אישור בדבר קיום ביטוחים כאמור בסעיף 30 להלן וערבות בנקאית או ערבות מחברת ביטוח על פי הרשימה המצורפת כנספח ה', להבטחת קיום התחייבויותיו במכרז כאמור בהסכם ההתקשרות (להלן: "ערבות ביצוע") וזאת בנוסח המצורף כנספח ו' לחוברת המכרז.

נספח ו'

28. הוראות לעניין ערבות הביצוע

28.1. ערבות הביצוע תהיה בלתי מותנית ואוטונומית בסכום שיהיה בגובה של 15,000 (חמישה עשר אלף) ₪ לזכות המשרד לשירותי דת, וניתנת לגבייה על פי דרישה חד צדדית של המשרד, וללא צורך לנמק את דרישתו.

28.2. תוקף הערבות יהיה עד תום שלושה חודשים מסיום תקופת ההתקשרות, וככל שתמומש אופציה על ידי המשרד, נותן השירותים יהיה אחראי להוציא ערבות ביצוע למשך תקופת ההארכה בתוספת 90 ימים, ובהתאם להוראות הסכם ההתקשרות.

29. אופן ההתקשרות

29.1. המציע הזוכה יתקשר עם המשרד בהסכם התקשרות.

29.2. כאמור לעיל, הסכם ההתקשרות יהיה לתקופה בת שנתיים, כשלמשרד תוענקנה האופציות להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות שלא יעלו במצטבר על 24 חודשים. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, המשרד יהא רשאי לסיים את הסכם ההתקשרות על פי תנאיו.

29.3. נותן השירותים יבצע עבור המשרד את השירותים על פי מכרז זה כקבלן עצמאי. לא יתקיימו יחסי עובד – מעביד לבין נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו.

30. ביטוחים

נותן השירותים יידרש לקיים ביטוחים כמפורט בהסכם ההתקשרות, ולהמציא למשרד תוך 14 ימים ממועד הודעת הזכייה אישור על קיום ביטוחים בנוסח המצורף כנספח ז' לחוברת המכרז, חתום על ידי המבטח של נותן השירותים.

נספח ז'

זכות עיון . 31

ההצעה הזוכה תהא פתוחה לעיון בהתאם להוראות הדין. מציע הסבור שחלקים מסוימים בהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי יציין זאת בהצעתו למכרז. מציע כאמור יחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הנם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים בכפוף להוראות כל דין.

פרק ז' – זכויות המשרד

32. המשרד רשאי בכל עת, בהודעה שתפורסם או במכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ולמציעים לא תהא כל זכות לתשלום ו/או לפיצוי עקב כך.
33. המשרד רשאי שלא לדון בהצעה, אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה או, לפי שיקול דעתו, לדרוש השלמתם.
34. המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
35. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור זוכה (כשיר) שני במכרז, כך שאם יתברר כי הזוכה במכרז לא יעמוד בתנאים הנדרשים לפי מכרז זה או בהסכם ההתקשרות, המשרד יהיה רשאי לפסול את הצעתו או לבטל את ההתקשרות עמו, לפי העניין, ולהתקשר עם הזוכה שנבחר כזוכה שני.
36. המשרד רשאי שלא לקבל הצעה כלשהי בעקבות מכרז זה, ולבטל את המכרז או חלקים ממנו, מכל סיבה שהיא, בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, המשרד רשאי שלא להתקשר בהסכם כלשהו כתוצאה ממכרז זה. למציעים לא תהא כל זכות לפיצוי באחד מן המקרים הנ"ל.
37. למען הסר ספק יובהר כי אין בהודעה על זוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המשרד והזוכה, וכי בטרם נחתם בין המשרד למי מן הזוכים במכרז, הסכם ההתקשרות המהווה חלק מחוברת המכרז – ועדת המכרזים רשאית לבטל או לשנות את החלטתה על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.
38. מקום השיפוט הייחודי והבלעדי לכל דבר ועניין הנוגע למכרז זה, הינו אך ורק בבית המשפט המוסמך בירושלים.
39. מובן כי אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות הקיימת למשרד על פי חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 או על פי התקנות שהותקנו מכוחו.

בברכה,

ועדת המכרזים