

מכרז פומבי מספר 26/2014

**לביצוע סקרים ומחקרים
עבור משרד העלייה והקליטה**

מועד אחרון להגשת הצעות: 18.1.2015, שעה 12:00
מקום: משרד העלייה והקליטה, ירושלים

פרק 1: מבוא

- 1.1 **משרד העלייה והקליטה (להלן: "המזמין" או "המשרד") מבקש בזאת לקבל הצעות לביצוע סקרים ומחקרים (להלן: "סקרים" ו/או "מחקרים") בקרב עולים, וכן בקרב אוכלוסיות נוספות על פי צרכי המשרד (כגון: מועמדי עלייה, תושבים חוזרים ואוכלוסיות נוספות שהינן קהל יעד של המשרד), בשפה העברית ובשפות זרות, כפי שיפורט בהמשך.**
- יצוין כי על פי התוכנית הנוכחית של המשרד (הכפופה לשינויים בהתאם לצרכים של המשרד ולשיקול דעתו הבלעדי), חלק ניכר מהסקרים הנדרשים הם סקרי מעקב שיבוצעו בתדירות של לפחות פעמיים בשנה. נתון זה ניתן לצרכי הערכה בלבד ואין בו כדי לחייב את המשרד בנוגע לכמות הסקרים שיידרשו בפועל.
- 1.2 **רשאים להגיש הצעות במענה למפרט זה תאגידי העוסקים בעריכת סקרים ומחקרי שדה בתחומים שונים, ובכלל זה מוסדות להשכלה גבוהה ומכוני מחקר, אשר עונים על הדרישות המפורטות להלן.**
- 1.3 **מציע רשאי להגיש הצעה לכל אחד מ-4 תתי המכרזים הבאים:**
- (1) תת מכרז לביצוע מחקרים איכותיים באמצעות קבוצות מיקוד.
 - (2) תת מכרז לביצוע סקרים בשיטה של ראיונות פנים אל פנים (להלן: "סקרי פנים אל פנים").
 - (3) תת מכרז לביצוע סקרים בשיטה של ראיונות באמצעות הטלפון (להלן: "סקרים טלפונים") וכן לביצוע סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי.
 - (4) תת מכרז לביצוע פרויקט של סקר מעקב טלפוני ספציפי לבחינת שביעות רצון עולים ותושבים חוזרים מהשירות שמספקים המרחבים של המשרד, שבמסגרתו יבדקו מס' נושאים נוספים.
- 1.4 **למען הסר ספק, ניתן להגיש הצעה ליותר מתת מכרז אחד. כל מציע חייב לעמוד בדרישות הסף לכל תת מכרז עבורו הוא מגיש הצעה, ולהגיש את כל המסמכים המתאימים לכל חלקי המפרט הנוגעים לאותו תת מכרז. הצעות תיבדקנה עבור כל אחד מ-4 תתי המכרזים בנפרד. עבור כל תת מכרז יבחר זוכה אחד. עם זאת, המשרד רשאי לפצל את ההתקשרות עבור כל תת מכרז בין שני מציעים. יובהר כי מציע יכול לזכות ביותר מתת-מכרז אחד.**

פרק 2: מסמכי המכרז שנדרש המציע להגיש

2.1 כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.

2.2 מסמכי המכרז שהמציע נדרש להגיש כוללים את המסמכים המפורטים להלן:
מסמך זה: מכרז;

נספח א': טופס הגשת הצעה והתחייבות המציע לעמידה בדרישות המכרז;

נספח ב': נוסח אישור בדבר ניהול פנקסים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים;

נספח ג': תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים;

נספח ד': נוסח אישור זיהוי בעלים וזכויות חתימה;

נספח ה-1(א) – ה-4(א): הצעת מחיר ותנאי תשלום עבור כל אחד מתתי המכרזים שבמפרט;

נספח ה-1(ב) – ה-4(ב): מידע בנוגע לאופן בו ישווה המשרד את הצעות המחיר השונות;

נספח ה-1(ג) – ה-4(ג): דוגמאות לאופן חישוב עלויות המחיר עבור כל אחת מההצעות;

נספח ו': תשקיף למשתתף;

נספח ז': טופס הרשמה להשתתפות במכרז;

נספח ח-1: תצהיר בדבר ניסיון והתחייבות המציע להגיש הצעה לתת מכרז - מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד;

נספח ח-2: תצהיר בדבר ניסיון והתחייבות המציע להגיש הצעה לתת מכרז - סקרי פנים אל פנים;

נספח ח-3: תצהיר בדבר ניסיון והתחייבות המציע לביצוע אחד מ-2 תתי המכרזים הבאים:

א. לביצוע סקרים טלפוניים או סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי;

ב. לביצוע פרויקט של סקר מעקב טלפוני ספציפי לבחינת שביעות רצון עולים ותושבים

חוזרים מהשירות שמספקים המרחבים של המשרד;

נספח ח-4: תוספת לתצהיר הנדרשת מהמגיש הצעה לתת מכרז לביצוע הפרויקט של סקר מעקב טלפוני ספציפי לבחינת שביעות רצון עולים ותושבים חוזרים מהשירות שמספקים המרחבים של המשרד;

נספח ט': הסכם התקשרות (הסכם מסגרת);

נספח י': כתב התחייבות לשמירת סודיות, סדרי בטחון;

נספח י"א: טופס הצהרת סודיות;

נספח י"ב: נוסח ערבות ביצוע;

נספח י"ג – 2: הצהרת היעדר ניגוד עניינים;

נספח י"ד: הוראת קיזוז;

נספח ט"ו: תצהיר על העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום;

נספח ט"ז: הוראת תכ"מ 7.17.2;

נספח י"ז: אישור קיום ביטוחים;

2.3 להלן פירוט המסמכים שהמציע נדרש להגיש לצורך בדיקת עמידתו בתנאי הסף:

(1) אישור תקף על היות המציע עוסק מורשה;

(2) הצעת מחיר על גבי הנספחים המצורפים למפרט המכרז והמסומנים כנספחים ה-1(א') – ה-4(א) עבור כל תת מכרז בנפרד.

- (3) הצגת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: Taagidim.justice.gov.il בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".
- (4) על המציע להמציא את כל האישורים העדכניים והתקפים על ניהול ספרים, ורישום במע"מ ובמס הכנסה וכל אישור אחר הנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו – 1976, או אישור רו"ח על קיומם של הנ"ל:
- א. אישורים על ניהול ספרים.
- ב. אישור על ניכוי מס במקור.
- (5) תצהירים בדבר ניסיון והתחייבות המציע שיוגשו על גבי הנספחים ח-1 עד ח-4 המצורפים למכרז זה. להלן פירוט התצהירים שנדרש כל מציע לצרף להצעתו:

| תצהיר שיש לצרף להצעה | המכרז |
|---|---|
| נספח ח-1 | המציע הצעה למכרז לביצוע מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד |
| נספח ח-2 | המציע הצעה למכרז לביצוע סקרי פנים אל פנים |
| נספח ח-3 | מציע הצעה למכרז לביצוע סקרים טלפוניים וכן סקרים באמצעות שאלונים למילוי |
| יצרף 2 תצהירים: נספח ח-3 + תוספת לתצהיר המופיעה בנספח ח-4 | מציע הצעה למכרז לביצוע הפרויקט של סקר מעקב טלפוני ספציפי לבחינת שביעות רצון מהשירות שמספקים המרחבים במשרד |

- יובהר כי ככל שמציע הגיש הצעה הן לתת מכרז לביצוע סקרים טלפוניים וסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי והן לתת מכרז לביצוע הפרויקט של סקר המעקב הספציפי לבחינת שביעות רצון מהשירות שמספקים המרחבים במשרד, עליו לצרף לכל אחת מ-2 ההצעות עותק של תצהיר ח-3, חתום בחתימה מקורית של המציע ושל עו"ד המאשר את התצהיר.
- כאמור, המציע הצעה לתת מכרז לביצוע הפרויקט של סקר המעקב הספציפי לבחינת שביעות רצון משירות המרחבים נדרש לצרף תצהיר נוסף: תוספת לתצהיר המופיעה בנספח ח-4.
- (6) כל מסמך להוכחת העמידה בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז זה ולצורך בחינת ההצעה בהתאם לאמות המידה לשקילת ההצעות המפורטות במכרז זה;

2.4 להלן פירוט מסמכים נוספים אשר נדרש המציע לצרף למסמכי המכרז:

(1) דוחות לדוגמא:

- המציע הצעה לתת מכרז לביצוע מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד יגיש דו"ח מסכם לדוגמא על מחקרים שביצע באמצעות קבוצות מיקוד במהלך 4 השנים הקלנדריות 2011-2014. הדו"ח שיוגש כדוגמא יהיה מבוסס אך ורק על קבוצות מיקוד (ולא על שיטות נוספות או אחרות).
 - המציע הצעה/הצעות ליתר תתי המכרזים יגיש דו"ח מסכם אחד מפורט לדוגמא (הכולל ניתוח מילולי של הממצאים ותמצית/ סיכום עם מסקנות) המסכם סקר טלפוני או סקר פנים אל פנים שביצע במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014.
 - יובהר כי לא יוגש כדוגמא דו"ח המסכם סקר שבוצע בשיטות אחרות (כמו באינטרנט וכדו'), כמו כן לא יוגשו כדוגמא דוחות המסכמים מחקרים שבוצעו עבור משרד העלייה והקליטה.
- (2) מענה של המשרד לשאלות הבהרה והודעות עדכון שישלחו למציעים על ידי המשרד, אם וככל שיהיו כאלה, כשהן חתומות על ידי המציע לאישור כי הללו אכן התקבלו על ידו, הובנו, ונלקחו בחשבון בעת הכנת ההצעה.
- (3) המציע רשאי לצרף להצעתו אישור ותצהיר כי הוא "עסק בשליטת אישה", כאמור בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, במידה והוא מעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה.
- (4) על המציע כל יתר המסמכים והאישורים המפורטים במסמכי המכרז.
- (5) המציע רשאי להגיש, בנוסף לכל המסמכים אותם הוא נדרש לצרף לפי מסמכי המכרז, כל חומר העשוי להיות רלוונטי לדעתו, לשם הוכחה כי הוא עומד בדרישות של המכרז. בשום מקרה אין לצרף מסמכים הכוללים הסתייגויות, שינויים, תוספות או גרועות מנוסח ההצעה, כמפורט במסמכי המכרז.

2.5 **על המציע לעמוד בכל הדרישות דלעיל, ולצרף את כל המסמכים והנספחים הנדרשים כמפורט במסמכי המכרז. בהיעדר צירוף כאמור רשאי המשרד שלא לדון בהצעה או לבקש את השלמת המסמכים הנדרשים.**

פרק 3: דרישות הסף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז רק מציעים העומדים במועד הגשת הצעה בכל התנאים הבאים המנויים בפרק זה במצטבר:

3.1 דרישות סף כלליות

- א. המציע הוא תאגיד רשום בישראל כדין.
 ב. הגשת הצעת מחיר על גבי הנספחים המצורפים למפרט המכרז, והמסומנים כנספחים ה1(א) – ה4(א) (עבור כל תת מכרז בנפרד).

3.2 דרישות סף מקצועיות

יובהר כי מידת העמידה של המציע בדרישות הסף המקצועיות תיבחן על פי נספחים ח-1 עד ח-4 שאותם נדרש המציע למלא באופן מלא וכנדרש.

3.2.1 דרישות סף לביצוע מחקרים איכותיים באמצעות קבוצות מיקוד:

| פירוט | דרישות הסף |
|--|--|
| לפחות 3 שנים בביצוע מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד. | 1. <u>שנות ניסיון של הגוף המציע</u> |
| לפחות 20 מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד, כאשר: <ul style="list-style-type: none"> ○ לפחות 3 מחקרים מתוכם בוצעו בשפה זרה (מתוך השפות הבאות: רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית)* באמצעות מנחים מקצועיים להנחיית קבוצות מיקוד הדוברים שפות זרות ברמת שפת אם. ○ לפחות מחקר אחד מתוך ה- 3 בוצע בשפה הרוסית בהנחיית מנחה / מנחים מקצועי / מקצועיים שדוברים רוסית ברמת שפת אם. | 2. <u>כמות מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד:</u> הגוף המציע ניהל וביצע במהלך 4 שנים הקלנדריות 2011-2014, במצטבר את כמות המחקרים המינימאלית הבאה: |
| דוחות מסכמים מילוליים מפורטים עבור לפחות 20 מחקרים שונים שבוצעו באמצעות קבוצות מיקוד. | 3. <u>הכנת וכתובת דוחות:</u> הגוף המציע הכין והגיש במהלך 4 שנים הקלנדריות 2011-2014, במצטבר |

*ככל שהמציע ביצע מחקר בנושא מסוים ביותר משפה זרה אחת מתוך 5 השפות שלעיל, הרי שכל שפה זרה בה בוצעו קבוצות מיקוד באמצעות מנחים דוברי השפה הזרה ברמת שפת אם, תיחשב כמחקר נפרד בשפה זרה.

3.2.2 דרישות סף לביצוע סקרים בשיטות מחקר כמותיות

| למזיע הצעה א. לביצוע סקרים טלפוניים וכן סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי. ב. למזיע הצעה לביצוע פרויקט של סקר המעקב הספציפי לבחינת שביעות רצון עולים ותושבים חוזרים מהשירות שמספקים המרחבים של המשרד | למזיע הצעה לביצוע סקרי פנים אל פנים | דרישות הסף |
|---|--|---|
| לפחות 3 שנות ניסיון בביצוע סקרים טלפוניים. | לפחות 3 שנות ניסיון בביצוע סקרי פנים אל פנים. | 1. <u>שנות ניסיון של הגוף המזיע</u> |
| לפחות 250 סקרים טלפוניים, כאשר: לפחות 6 סקרים מתוכם בוצעו בארץ בשפה הרוסית* באמצעות מראיינים דוברי רוסית ברמת שפת אם. | לפחות 8 סקרי פנים אל פנים, כאשר לפחות 2 סקרים (מתוך ה- 8) בוצעו בארץ בשפה זרה* (מתוך השפות הבאות: רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית) באמצעות מראיינים הדוברים שפות זרות ברמת שפת אם | 2. <u>כמות סקרים:</u> הגוף המזיע ניהל וביצע במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014 במצטבר את כמות הסקרים הבאה: |
| דוחות מסכמים מפורטים הכוללים תוצאות ניתוחים סטטיסטיים של נתונים בליווי ניתוח מילולי של הממצאים עבור לפחות 40 סקרים כמותיים <u>מסוגים שונים</u> (סקרים טלפוניים, או סקרי פנים אל פנים, או סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי, או סקרים באינטרנט או במייל וכדו') | | 3. <u>הכנת וכתבת דוחות:</u> הגוף המזיע הכין והגיש במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014 במצטבר |
| 4. <u>לגוף המזיע יש הציוד והאמצעים הבאים:</u> | | |
| מוקד ראיונות טלפוני הכולל: חדר מתאים, ולפחות 30 עמדות טלפון. | | א. |
| | גישה לתוכנת SPSS-PC וניסיון בשימוש בתוכנה זו, כולל ניסיון של לפחות 3 שנים בהכנת קבצים וארגונם, וכן ביצוע עיבודים סטטיסטיים. | ב. |

*יובהר כי במסגרת מכרז זה סקר בשפה זרה מוגדר כסקר אשר כולל לפחות 70 מרואיינים בשפה זרה **אחת לפחות** מתוך 5 השפות הזרות הבאות **בלבד**: **רוסית, ספרדית, אנגלית, צרפתית, אמהרית**.
ככל שהמציע ביצע סקר בנושא **מסוים** ביותר משפה זרה אחת מתוך 5 השפות שלעיל, הרי שכל שפה זרה בה רואיינו לפחות 70 מרואיינים תיחשב כסקר נפרד בשפה זרה. כך למשל, אם המציע ביצע סקר בנושא מסוים ב-3 שפות זרות מתוך השפות שפורטו לעיל, ובכל אחת מהשפות רואיינו לפחות 70 מרואיינים, יחשב הדבר כשווה ערך ל-3 סקרים בשפות זרות.

פרק 4: כללי

4.1 מנהלה

- א. ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של המשרד בכתובת www.klita.gov.il בתפריט ראשי בנושא "מכרזים" ובאתר www.gov.il. מי שמבקש להשתתף במכרז יוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המשרד.
- ב. כמשתתף במכרז ייחשב כל מי שהעביר בדוא"ל לוועדת המכרזים באמצעות הגב' מיטל יצחקי מרכזת ועדת המכרזים בכתובת vmichrazim@moia.gov.il עד ליום **5.1.2015** טופס רישום להשתתפות במכרז בנוסח המצ"ב **כנספח ז'**. הסתיים המועד להגשת הצעות למכרז ייחשב כמשתתף כל מי שהגיש הצעה במכרז כנדרש.
- ג. נציגת המשרד, אליה יש להפנות את כל השאלות והבירורים ביחס למכרז זה, היא הגב' מיטל יצחקי. שאלות הבהרה יש להפנות באמצעות הדוא"ל בלבד, לכתובת המופיעה בסעיף ב' שלעיל, תוך פירוט השאלה, פרטי השואל וכתובת דוא"ל למענה. פניות בכל דרך אחרת לא ייענו.
- ד. את שאלות הבהרה יש להעביר עד לא **יאוחר מיום 5.1.2015 בשעה 12:00**. שאלות שיתקבלו לאחר מועד זה לא יענו. תשובות לשאלות הבהרה שיגיעו מכל הנרשמים להשתתפות במכרז עד למועד זה ישלחו לכל הנרשמים במרוכז, תוך עילום שם השואל, עד ליום 11.1.2015 באמצעות דוא"ל ויפורסמו באתר המשרד.
- ה. את ההצעות יש למסור במעטפה סגורה, בארבעה עותקים, לתיבת המכרזים של המשרד, הנמצאת במשרד הראשי של משרד הקליטה, רח' קפלן 2 הקריה, ירושלים ליד חדר מס' 304 (בקומת הכניסה). **בתוך המעטפה יש להפריד בין הצעת המחיר ליתר ההצעה, כך שהצעת המחיר תהיה במעטפה נפרדת על גביה יהיה כתוב "הצעת מחיר". על המעטפה יש לציין: "משרד העלייה והקליטה - מכרז מספר 26/2014" בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר.**
- ו. כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בחתימה וחותמת המציע (כשהמציע תאגיד - מורשי החתימה).
- ז. תשומת לב המציעים מופנית לכך, כי הכניסה למשרד כרוכה בתיאום מראש ובבידוק בטחוני. מס' הטלפון לתיאום כניסה: 050-6214599.
- ח. אין לשלוח הצעות בדואר או בדרך אחרת.

מועד אחרון למסירת ההצעות הוא 18.1.2015 בשעה 12:00

הצעה שתוגש לאחר מועד זה לא תתקבל ולא תובא לדיון

4.2 אופן מילוי ההצעה

- א. על המציע להגיש את הצעתו בחוברת המכרז המקורית בלבד ולמלא בה את טופס ההצעה בנספח א' וכל יתר הנספחים, בהם הוא נדרש למלא פרטים ולחתום במקומות המיועדים לכך בחתימה מלאה של המוסמכים לכך מטעמו.
- ב. המציע יחתום בחותמת המציע וחתימת בעלי זכות החתימה, על כל דף ממסמכי המכרז לרבות על כל נספח.
- ג. המציע ימלא את המסמכים אך ורק במקומות הנדרשים למילוי על ידי המציע. חל איסור להוסיף או לשנות מהכתוב במסמכי המכרז. אין לבצע מחיקות בנוסח מסמכי המכרז, ואין להוסיף עליהם, אלא ככל שהדבר נדרש או הותר במפורש במסמכי המכרז.
- ד. כל מחיקה של פרטים שמולאו על ידי המציע, בשגגה, תיעשה על ידי מתיחת קו על פני הפרט השגוי, ורישום הפרט הנכון בצדו, וליד התיקון, תוטבע חותמת התאגיד וחתימת מסמכי החתימה בו. אין לבצע מחיקות או תיקונים באמצעות "טיפקס".
- ה. למען הסר ספק מובהר בזה, כי כל השמטה, מחיקה, שינוי או תוספת אשר ייעשו במסמכי המכרז או באיזה מהם, או כל הסתייגות, או התניה מסוג כלשהו, בין על ידי תוספת במסמכי המכרז או במכתב לוואי, או בכל דרך אחרת, וכן מילוי שלא בהתאם לכללים המפורטים בסעיף זה לעיל, עלולים לגרום לפסילת ההצעה והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים של המשרד.
- ו. על אף האמור בסעיף זה לעיל, ועדת המכרזים רשאית שלא לפסול הצעה שמולאה בסטייה מההוראות המפורטות בסעיף זה לעיל, אם שוכנעה - כי על אף הסטייה - ההצעה תואמת את דרישות המכרז, היא ברורה וחד-משמעית וכי הסטייה כאמור נעשתה בתום לב.

4.3 ההצעה – של המציע לבדו

- א. ההצעה תוגש בשם המציע בלבד, וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים או אנשים אחרים המגישים הצעות למכרז זה. כמו כן, לא יהיו המציעים רשאים להעסיק מי מהמציעים האחרים ו/או תאגיד שבשליטתם ו/או תאגיד השולט באחד מהמציעים האחרים בביצוע אי-אילו מההתחייבויות נושא מכרז זו.
- ב. אין להגיש הצעה משותפת של מספר תאגידיים או גופים אחדים. הצעה תוגש על ידי מציע אחד ובשמו בלבד.
- ג. על המציע עצמו לעמוד באופן מלא בכל הדרישות המקדמיות המפורטות במסמכי המכרז.
- ד. לעניין תנאי מוקדם הדורש ניסיון מוכח בביצוע עבודות ו/או שירותים דומים בסוגם ובהיקפם לעבודות ו/או לשירותים נושא המכרז, כפי שפורט בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז, על המציע להוכיח כי עד מועד הגשת ההצעה השלים ביצועם של עבודות ו/או שירותים במספר הנדרש בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז.

4.4 תוקף ההצעה

- א. כל הצעה תעמוד בתוקפה ותהיה בלתי חוזרת, על כל פרטיה, מרכיביה ונספחיה, ותחייב את מגישה למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. המשרד אינו מתחייב לדון בהצעות ולהחליט ביניהן לפני תום תוקפן. פג או עמד לפוג תוקפן של ההצעות וטרם ניתנה הודעה בדבר זכייתו של איזה

מהמציעים, תמשיך ההצעה לעמוד בתוקפה לתקופה של 90 יום נוספים וזאת כל עוד לא בוטלה על ידי המציע בהודעה בכתב למשרד. ביטול ההצעה יהיה בתוקף רק מהמועד בו התקבלה הודעה בכתב כאמור.

ב. במקרה שבתקופה בה ההצעה היא בלתי חוזרת יחזור בו המציע מהצעתו ו/או יסרב למלא ו/או שלא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה או לאיזה ממסמכי המכרז ו/או ינהג שלא בדרך מקובלת או בתום לב, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את החוזה אם נחתם ולהתקשר עם כל אדם ככל שימצא לנכון. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או זכות אחרת העומדים למשרד כלפי מציע כאמור לפי כל דין.

4.5 הבהרות ושינויים במסמכי המכרז מטעם המשרד

א. המשרד רשאי בכל עת לפני המועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס שינויים במסמכי המכרז. כל שינוי יהיה בכתב ויובא לידיעת כל הנרשמים למכרז על ידי משלוח מסמכי השינוי באמצעות דוא"ל לפי הפרטים שמסרו בעת ההרשמה להשתתפות במכרז, ויהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

ב. תשובות, הבהרות והודעות שינוי שישלחו למשתתפים (אם ישלחו), יצורפו על ידם להצעתם, כשהן חתומות על ידם וזאת לאישור כי הללו אכן התקבלו על ידם, הובנו, ונלקחו בחשבון בעת הכנת ההצעות. תשובות, הבהרות והודעות שינוי כאמור יהוו חלק בלתי נפרד מהצעת המציע.

4.6 הצהרות המציע

א. עם הגשת הצעתו למכרז, ובנוסף לכל הצהרה או התחייבות אחרת הכלולים במסמכי המכרז, מצהיר המציע ו/או מתחייב בהתאם לאמור **בנספח א'**.

ב. התברר למשרד, בין באמצעות המציע ובין בדרך אחרת, כי הצהרה מהצהרות המציע או מצג אחר שהציג המציע כלפי המשרד במסגרת הצעתו, אינם נכונים, מלאים או מדויקים, רשאי המשרד לפסול את ההצעה, ואם בחר בה ההצעה הזוכה – לבטל את הזכייה.

ג. במקרה כאמור בסעיף קטן ב' לעיל, ישא המציע באחריות לכל נזק שייגרם למשרד – אם ייגרם כתוצאה מכך.

4.7 עדכון פרטים, מסירת פרטים נוספים ובירורי המשרד

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

4.8 עיון בהצעה הזוכה

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

4.9 אחריות

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

4.10 זכויות המשרד

- א. אין המשרד מתחייב לקבל כל הצעה שהיא.
- ב. הצעה הכוללת פרטי מחירים שאינם סבירים (נמוכים באופן בלתי סביר), עשויה להיפסל על ידי ועדת המכרזים של המשרד.
- ג. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעת מציע שהוא או נושא משרה בו הורשעו בעבירה מסוג עוון או פשע בשבע השנים האחרונות או שמתנהלים נגדו הליכים בשל עבירה כאמור, בשל מהותה, חומרתה או נסיבותיה של העבירה.
- ד. יובהר, כי המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעת מציע כהצעה המתאימה ביותר, אם אותו מציע הפר הפרה מכל סוג שהוא, התחייבויות חוזיות קודמות שהיו לו כלפי המשרד, במהלך עשר השנים האחרונות, זאת אף אם הצעה זו תהא ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר.
- ה. המשרד רשאי לקבל שתי הצעות או יותר ולפצל את אספקת השירותים בין המציעים על-פי שיקול דעתו.

4.11 הודעה על הזכייה והתקשרות בין הזוכה למשרד

- א. המשרד יודיע למציע אשר הצעתו זכתה במכרז על קבלת הצעתו וכן ימסור לזוכה הסכם לחתימה, בנוסח במצורף למפרט זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן **נספח ט'**.
- ב. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תנאי לתחילת מתן השירותים הוא חתימה על הסכם התקשרות כנדרש בס"ק א' שלעיל. המציע הזוכה יידרש להמציא למשרד במועד חתימת הסכם ההתקשרות ערבות ביצוע בנוסח המצ"ב **כנספח יב'**.
- ג. אם תבוצע ההתקשרות עם מוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו, המשרד יהיה רשאי להחליף את הדרישה לכתב ערבות ביצוע בדרישה להוראת קיזוז, וזאת על פי הנוסח המפורט בטופס "הוראת קיזוז", מס' ט' 7.4.16.2 (מצ"ב כנספח יד').
- ד. במקרה שהמציע הזוכה לא יחתום על הסכם עם המשרד, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את זכייתו במכרז.
- ה. המשרד רשאי להכריז על המציע שהצעתו תזכה בניקוד השני בטיבו בשלב בדיקת ההצעות כ"זוכה שני".
- ו. ככל שהמשרד יחליט להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז בשל אי שביעות רצון מתפקודו, רשאי המשרד, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובתוך תקופה של חצי שנה ממועד החלטתו להתקשר עם ה"זוכה השני" מבין המציעים. ככל שיחליט המשרד לעשות כן מתחייב "הזוכה השני" לחתום על חוזה ההתקשרות תוך 14 יום ממועד ההודעה על כך.
- ז. כל הכללים והתנאים המפורטים במכרז זה, המחייבים את הזוכה, יחייבו גם את ה"זוכה השני" ככל שיידרש לחתום על החוזה, לרבות, הפקדת ערבות ביצוע כנדרש וכיו"ב.
- ח. המשרד יהיה רשאי לבחור גם ב"זוכה שלישי" לכל מקרה שחוזה ההתקשרות עם אחד הזוכים או עם "הזוכה השני" לא יצא לפועל מכל סיבה שהיא. ה"זוכה השלישי" יעמוד בדרישות המפורטות בסעיף ב' לעיל.

4.12 תקופת ההתקשרות

- א. ההתקשרות עם כל מציע שייבחר (להלן: "הספק") תהיה בהתאם לנוסח ההסכם, המצורף למפרט זה, כחלק בלתי נפרד ממנו, ומסומן **כנספח ט'** למפרט (להלן: "ההסכם").

- ב. ההתקשרות עם כל אחד מהספקים תעשה בסמוך לאחר סיום הליכי המכרז ותהיה לתקופה של שנה מיום חתימת חשבות המשרד על ההסכם.
- ג. למשרד שמורה זכות הברירה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בסעיף ב' לעיל, לתקופה של עד ארבע שנים נוספות (ובסה"כ לתקופה מצטברת של חמש שנים), בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד ולמגבלות חוק התקציב ובכפוף לאישור ועדת המכרזים של המשרד.
- ד. המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, לפני תום תקופת ההתקשרות, ובלבד שיודיע על כך לספק 45 (ארבעים וחמישה) יום מראש ובכתב.

4.13 ביטול המכרז

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

4.14 שונות

- א. מובהר בזאת, כי כל מסמכי המכרז הם רכושו של המשרד, והם נמסרים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה. למציעים לא תהיינה כל זכויות במסמכי המכרז והם לא יהיו זכאים להעבירם לאחר או לעשות בהם שימוש כלשהו, אלא לצורכי הכנת והגשת הצעתם למכרז.
- ב. כל סכסוך בנושא המכרז יהיה מסור לסמכותם המקומית והבלעדית של בתי המשפט בירושלים.

4.15 כתובות והודעות

לצורך מכרז זה:

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

4.16 זכויות יוצרים

- א. המשרד יהיה בעל מלוא הזכויות, ובכלל זה זכויות השימוש, בכל הדו"חות, הנתונים והתוצרים שינבעו כתוצאה ממתן השירותים המבוקשים על פי מכרז זה (להלן – "הזכויות").
- ב. הזוכה במכרז יעביר לידי המשרד את כל התוצרים שהופקו במסגרת מתן השירותים ויוכל לשמור בידיו העתק שלהם. כל שימוש שירצה הזוכה במכרז לעשות באותם העתקים יהיה מותרת באישור מראש ובכתב של מנהלת אגף המחקר.
- ג. בחתימתו על מסמכי המכרז מאשר המציע כי במתן השירותים הוא לא יפר זכויות הנתונות לצדדים שלישיים כלשהם, וכי הוא ישא באחריות בלעדית על הפרתה של כל זכות הנתונה לצד שלישי כלשהו (במידה וזכות כזו תופר).

4.17 שימוש לא פוגעני

- א. הזוכה במכרז מתחייב כי לא יעשה שימוש בזכויות ובראיונות נשוא מכרז זה באופן שיפגע במרואיינים ו/או בפעילות המשרד בתחום קליטת העלייה.
- ב. הזוכה במכרז מתחייב כי בביצוע השירותים נשוא מכרז זה יפעל תוך שמירה על כבודם של המרואיינים

4.18 העדר ניגוד עניינים

- הזוכה יצהיר ויתחייב שאין ולא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים, על גבי ההצהרות המצורפות **נספחים 1-2**.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור, על הזוכה לדווח מראש למשרד או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו, או של מי מעובדיו, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המשרד רשאי לא לאשר לזוכה התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והזוכה יפעל בהתאם להוראות אלו.
- על הזוכה להודיע למשרד באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.
- אם לדעת המשרד, מי מטעמו של הזוכה, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי המשרד להורות על הפסקת עבודתו של הזוכה ועל סיום ההתקשרות עם הזוכה, מטעם זה בלבד.

פרק 5: אמות מידה לבחירת הזוכים

5.1 אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה ושלבי בדיקת ההצעות

המשרד יבחר את הזוכה/ים, אשר יעמדו בתנאי הסף ויצרפו את כל המסמכים הנדרשים, לפי אמות המידה הבאות:

ההצעה הזוכה היא ההצעה שתקבל את הציון המיטבי המשוקלל הגבוה ביותר מבין כל ההצעות, כאשר מימד העלות יקבל משקל של 40% ומימד התועלת (איכות) יקבל משקל של 60%.

הצעות תיבדקנה לגבי כל תת מכרז בנפרד וייבחר זוכה לכל תת מכרז.

הליך בחירת הזוכים מורכב מארבעה שלבים:

שלב ראשון

בשלב הראשון ייפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון שנקבע למסירת ההצעות, ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות השונות בהתאם לסוגי השיטות שפורטו לעיל. הצעה שלא תעמוד באחד התנאים המוקדמים, תפסל על הסף.

כל הצעה שתעמוד בתנאים המוקדמים, תעבור לשלב שני.

שלב שני

שלב זה נועד לבחינת איכות ההצעות של המציעים השונים ומתן ניקוד בגין איכות לכל אחד מהמציעים, וזאת בהתאם לקריטריונים ולמשקולות כפי שיפורטו להלן.

רק מציע שיקבל ציון של 75% ומעלה יעבור לשלב הבא. אם אף מציע לא יקבל ציון של 75%, רשאית ועדת המכרזים להוריד את ציון הסף המינימלי ל- 65%.

5.2 פירוט הקריטריונים והניקוד למציעים הצעות לתתי המכרזים השונים

1. טבלה א- פירוט הקריטריונים והניקוד עבור מגישי הצעות לתת מכרז לביצוע מחקרים

באמצעות קבוצות מיקוד

הניקוד בהתייחס לקריטריונים 2-6 המוצגים בטבלה הבאה ינתן על בסיס התצהיר בנספח ח'1- אשר המציע נדרש למלא את כל הפרטים הנדרשים בו.

| ניקוד מקסימאלי | עבור מגישי הצעות לתת מכרז לביצוע מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד |
|----------------|--|
| <u>28</u> | <p><u>1. איכות העבודה של הגוף המציע בביצוע מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד בהסתמך על דוח לדוגמא המבוסס אך ורק על קבוצות מיקוד במסגרת מחקר שהכינו המציע במהלך 4 השנים הקלנדריות 2011-2014</u></p> <p>בחינת הדוח תבוצע על פי מגוון פרמטרים כמו:</p> <p>א. מורכבות המחקר, מערך ושיטת המחקר, מורכבות איתור משתתפים לקבוצות המיקוד, אופן ביצוע קבוצת המיקוד לרבות שיטות העבודה ששימשו את המנחים כפי שהם משתקפים בדוחות, היקף הנושאים והפרמטרים הכלולים בדוחות- עד 4 נקודות.</p> <p>ב. הניתוח המילולי של הממצאים, אופן הצגת הממצאים בדוח, לרבות</p> |

| | |
|-----------|--|
| | <p>ציטוט דברי המשתתפים בקבוצות – עד 12 נקודות</p> <p>ג. איכות פרק סיכום/תמצית המחקר, ואיכות המסקנות וההמלצות האופרטיביות שבדוח - עד 12 נקודות.</p> |
| <u>13</u> | <p><u>2. כמות המחקרים הכוללת שביצע הגוף המציע באמצעות קבוצות מיקוד במהלך 4 השנים הקלנדריות 2011-2014 (בכל המיגזרים ובכל השפות):</u></p> <p>מעל 175 מחקרים - ינתן ציון של 13 נקודות. 151-175 מחקרים ויותר- ציון של 10 נקודות. 126-150 מחקרים בשיטת קבוצות המיקוד - ציון של 7 נקודות. 101-125 מחקרים בשיטת קבוצות המיקוד - ציון של 5 נקודות 75-100 מחקרים בשיטת קבוצות מיקוד- ציון של 3 נקודות.</p> |
| <u>14</u> | <p><u>3. כמות המחקרים שביצע המציע באמצעות קבוצות מיקוד במהלך 4 השנים הקלנדריות 2011-2014 באחת או יותר מהשפות הזרות הבאות : רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית.</u></p> <p>8 מחקרים ויותר - ינתן ציון של 14 נקודות. 7 מחקרים- 12 נקודות 6 מחקרים- ציון של 10 נקודות. 4-5 מחקרים- ציון של 6 נקודות. 3 מחקרים - ציון של 3 נקודות.</p> |
| 12 | <p><u>4. בכמה ובאילו שפות זרות (מתוך 5 השפות הבאות: רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית) ביצע המציע קבוצות מיקוד במהלך 4 השנים הקלנדריות 2011-2014 תוך שימוש במנחים דוברי השפות הזרות ברמת שפת אם :</u></p> <p>-עבור ביצוע קבוצות מיקוד בשפה הרוסית ולפחות ב- 2 שפות זרות נוספות (מתוך 4 השפות הבאות: אנגלית, צרפתית, אמהרית, ספרדית) – ינתן ציון של 12 נקודות.</p> <p>-עבור ביצוע קבוצות מיקוד בשפה הרוסית ולפחות בשפה זרה אחת נוספת (מתוך - 4 השפות הבאות: אנגלית, צרפתית, אמהרית, ספרדית) – 10 נקודות.</p> <p>עבור ביצוע קבוצות מיקוד בשפה הרוסית בלבד – 6 נקודות</p> |
| <u>10</u> | <p><u>5 כמות המחקרים שביצע המציע באמצעות קבוצות מיקוד עבור המיגזר הממשלתי ו/או ציבורי בארץ במהלך 4 השנים הקלנדריות 2011-2014</u></p> <p>10 מחקרים ויותר - ציון של 10 נקודות. 8-9 מחקרים- ציון של 8 נקודות 6-7 מחקרים - ציון של 6 נקודות. 4-5 מחקרים - 3 נקודות . 1-3 מחקרים - נקודה אחת.</p> |
| <u>8</u> | <p><u>6. מעבר לדרישות המפורטות בנספח ח1 בנוגע לאיכות חדר הדיון והצפייה - יינתן ניקוד למציע אשר יעשה שימוש לצורך מתן השירותים למשרד בציוד ובעזרים הבאים:</u></p> <p>- אפשרות לצפייה מרחוק (באמצעות האינטרנט) בדיוני הקבוצות- ציון של 4</p> |

| | |
|----|--|
| | <p>נקודות. הקלטת וצילום וידאו וקול של הנאמר בקבוצה ומתן הקלטות הוידאו והקול למשרד - 4 נקודות.</p> |
| 15 | <p>7. מידת שביעות הרצון מהמציע בהתקשרויותיו הקודמות בביצוע מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד.</p> <p>א. המציע נדרש להציג בנספח ח-1 פירוט לגבי אנשי קשר/ממליצים מאירגונים עבורם ביצע מחקרים באמצעות קבוצות מיקוד המפרטת אנשי קשר וטלפונים ליצירת קשר עמם.</p> <p>ב. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לאנשי הקשר/ממליצים המפורטים בנספח ח כולם או חלקם, וכן לכל גורם אחר שקיבל שירותים מהמציע לרבות המשרד עצמו, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו.</p> <p>בבחינת חוות הדעת וההמלצות יבדקו פרמטרים כמו: שביעות רצון מאיכות ומקצועיות העבודה המחקרית, אמינות הנתונים שהמציע מספק שביעות רצון מאיכות המסקנות, ההמלצות האופרטיביות, היעוץ השוטף במסגרת ביצוע המחקר, עמידה בלוחות זמנים, זמינות המציע והחוקר, גמישות לצרכים דחופים ולשינויים, השירות השוטף הכללי שמספק המציע וכד'.</p> |

5.3 פירוט הקריטריונים והניקוד עבור מגישי הצעות ליתר תתי המכרזים :

הניקוד בהתייחס לחלק מהקריטריונים המוצגים בטבלאות הבאות ינתן על בסיס התצהירים המופיעים בנספח ח' 2- ו/או ח' 3- ו/או ח' 4 אשר המציע נדרש למלא את כל הפרטים הנדרשים בהם.

טבלה ב' : פירוט הקריטריונים והניקוד עבור מגישי הצעות ל- 2 תתי המכרזים הבאים :
א. לביצוע סקרי פנים אל פנים
ב. לביצוע סקרים טלפוניים וכן סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי

| ניקוד מקסימאלי | תת מכרז לביצוע סקרים טלפוניים וכן סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי | תת מכרז לביצוע סקרי פנים אל פנים |
|----------------|---|---|
| 24 נקודות | <p>1. איכות העבודה של הגוף המציע, בהסתמך על דוח מפורט לדוגמא (הכולל ניתוח מילולי של הממצאים+מסקנות) שהכין המציע המסכם סקר טלפוני או סקר פנים אל פנים שביצע במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014.</p> <p>בחינת איכות עבודת המציע תבוצע על פי פרמטרים כמו :</p> <p>א. מערך ושיטת מחקר- מורכבות המחקר על מטרותיו, מערך ושיטת המחקר, מורכבות איתור מרואיינים, היקף הנושאים והפרמטרים הכלולים בדוחות - עד 4 נקודות.</p> <p>ב. סוגי עיבודים סטטיסטיים (יתרון ינתן לעיבודים שהם מעבר לעיבודים סטנדרטיים של התפלגות באחוזים, ממוצעים וכד'), איכות הניתוח המילולי של הממצאים, אופן הצגת הממצאים בטבלאות ובגרפים בדוח- עד 10 נקודות.</p> <p>ג. איכות פרק סיכום/תמצית המחקר, ואיכות המסקנות וההמלצות האופרטיביות שבדוחות - עד 10 נקודות.</p> | |
| 10 נקודות | <p>2. כמות כוללת של סקרים טלפוניים שביצע המציע במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014 (בכל השפות ובכל המיגזרים)</p> <p>601 סקרים ויותר - 10 נקודות. 501-600 סקרים - 8 נקודות. 401-500 סקרים - 7 נקודות. 250-400 סקרים - 4 נקודות.</p> | <p>2. כמות כוללת של סקרי פנים אל פנים שביצע המציע במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014 (בכל השפות ובכל המיגזרים).</p> <p>51 סקרים ויותר- 10 נקודות. 31-50 סקרים - 8 נקודות. 21-30 סקרים - 6 נקודות 8-20 סקרים - 2 נקודות.</p> |
| 14 נקודות | <p>3. כמות סקרים טלפוניים שביצע המציע בארץ באחת או יותר מהשפות הזרות הבאות : רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית- במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014</p> <p>25 סקרים ויותר- 14 נקודות. 20-24 סקרים - 12 נקודות 15-19 סקרים - 10 נקודות. 8-14 סקרים - 5 נקודות</p> | <p>3. כמות סקרי פנים אל פנים שביצע המציע בארץ באחת או יותר מהשפות הזרות הבאות : רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית- במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014</p> <p>10 סקרים ויותר- 14 נקודות. 9 סקרים - 12 נקודות. 7-8 סקרים - 10 נקודות. 4-6 סקרים - 6 נקודות. 2-3 סקרים - 4 נקודות</p> |

| | |
|-------------------------|--|
| <p>12 נקודות</p> | <p>4. בכמה ובאילו שפות זרות (מתוך 5 השפות הבאות: רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית) הפעיל המציע בארץ במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014 במסגרת סקר טלפוני או סקר פנים אל פנים בשפה זרה מראיינים שהינם דוברי השפות הזרות הבאות ברמת שפת אם:</p> <p>- בשפה הרוסית ולפחות ב- 3 שפות זרות נוספות (מתוך 4 השפות הבאות: אנגלית, צרפתית, אמהרית, ספרדית) – 12 נקודות</p> <p>- בשפה הרוסית ולפחות ב- 2 שפות זרות נוספות (מתוך 4 השפות הבאות: אנגלית, צרפתית, אמהרית, ספרדית) – 9 נקודות</p> <p>בשפה הרוסית ולפחות בשפה זרה אחת נוספת (מתוך 4 השפות הבאות: אנגלית, צרפתית, אמהרית, ספרדית) – 7 נקודות.</p> |
| <p>12 נקודות</p> | <p>5. עבור כמה סקרים כמותיים מסוגים שונים (סקרים טלפוניים, או סקרי פנים אל פנים, או סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי, או סקרים באינטרנט או במייל וכד') הכין והגיש המציע במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014 דוחות מסכמים מפורטים הכוללים תוצאות ניתוחים סטטיסטיים של הנתונים בליווי ניתוח מילולי של הממצאים.</p> <p>א. למעלה מ- 400 סקרים כמותיים שונים - 12 נקודות.</p> <p>ב. עבור 300-399 סקרים כמותיים שונים - 9 נקודות.</p> <p>ג. עבור 150-299 סקרים כמותיים שונים - 5 נקודות.</p> <p>ד. עבור 100-149 סקרים כמותיים שונים - 2 נקודות</p> |
| <p>9 נקודות</p> | <p>6. כמות סקרים טלפוניים או סקרי פנים אל פנים שביצע המציע במהלך חמש השנים הקלנדריות 2010-2014 ושעומדים ב- 2 התנאים הבאים במצטבר:</p> <p>- מדגם כל סקר הינו של 1,000 מרואיינים ומעלה.</p> <p>- השאלון כלל 25 שאלות תוכן ומעלה ללקוח (לא כולל נתונים סוציו-דמוגרפיים)</p> <p>26 סקרים ויותר - 9 נקודות</p> <p>21-25 סקרים - 7 נקודות</p> <p>16-20 סקרים - 4 נקודות</p> <p>11-15 סקרים - 2 נקודות</p> |
| <p>7 נקודות</p> | <p>7 כמות סקרים טלפוניים או סקרי פנים אל פנים שביצע המציע עבור המיגזר הממשלתי /או הציבורי בארץ במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014.</p> <p>10 סקרים ויותר - 7 נקודות</p> <p>8-9 סקרים – 6 נקודות</p> <p>6-7 סקרים - 5 נקודות.</p> <p>4-5 סקרים – 3 נקודות.</p> |
| <p>12 נקודות</p> | <p>8. מידת שביעות הרצון מאופן ביצוע התקשרויות קודמות:</p> <p>א. המציע נדרש לפרט בנספחים ח-2 עד ח-4 שמות אנשי קשר /ממליצים, עם פירוט של טלפונים ליצירת קשר עמם וזאת בהתאם להנחיות המפורטות בנספחים אלה.</p> <p>הפנייה לאנשי קשר שונים לצורך קבלת חוות דעת וכן בדיקות חוות הדעת וההמלצות תבוצע בהתאם למפורט בקריטריון מס' 7 בטבלה א' לעיל</p> |

טבלה ג': פירוט הקריטריונים והניקוד עבור מגישי הצעות לתת מכרז לביצוע הפרוייקט של סקר המעקב הטלפוני הספציפי לבחינת שביעות רצון מהשירות שמספקים המרחבים במשרד לפונים אליהם.

| ניקוד מקסימאלי | תת מכרז לביצוע סקר המעקב הטלפוני הספציפי לבחינת שביעות רצון מהשירות שמספקים המרחבים במשרד לפונים אליהם. |
|----------------|--|
| 19 נקודות. | <p>1. איכות העבודה של הגוף המציע, בהסתמך על דוח מפורט לדוגמא (הכולל ניתוח מילולי של הממצאים+מסקנות) שהכין המציע המסכם סקר טלפוני או סקר פנים אל פנים שביצע במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014.</p> <p>בחינת איכות עבודת המציע תבוצע על פי פרמטרים כמו:</p> <p>א. מערך ושיטת מחקר- מורכבות המחקר על מטרותיו, מערך ושיטת המחקר, מורכבות איתור מרואיינים, היקף הנושאים והפרמטרים הכלולים בדוחות, - עד 3 נקודות.</p> <p>ב. סוגי עיבודים סטטיסטיים (יתרון יתן לעיבודים שהם מעבר לעיבודים סטנדרטיים של התפלגות באחוזים, ממוצעים וכד'), איכות הניתוח המילולי של הממצאים, אופן הצגת הממצאים בטבלאות ובגרפים בדוח- עד 8 נקודות.</p> <p>ג. איכות פרק סיכום/תמצית המחקר, ואיכות המסקנות וההמלצות האופרטיביות שבדוחות - עד 8 נקודות.</p> |
| 8 נקודות | <p>2. כמות כוללת של סקרים טלפוניים שביצע המציע במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014 (בכל השפות ובכל המיגזרים)</p> <p>601 סקרים ויותר - 8 נקודות. 501-600 סקרים- 7 נקודות. 401-500 סקרים- 6 נקודות. 250-400 סקרים - 4 נקודות.</p> |
| 12 נקודות | <p>3. כמות סקרים טלפוניים שביצע המציע בארץ באחת או יותר מהשפות הזרות הבאות: : רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית- במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014</p> <p>25 סקרים ויותר- 12 נקודות 20-24 סקרים- 10 נקודות 15-19 סקרים- 8 נקודות. 8-14 סקרים - 5 נקודות.</p> |
| 12 נקודות | <p>4. בכמה ובאילו שפות זרות (מתוך 5 השפות הבאות: : רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית) הפעיל המציע בארץ במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014 במסגרת סקר טלפוני או סקר פנים אל פנים בשפה זרה מראיינים שהינם דוברי השפות הזרות הבאות ברמת שפת אם:</p> <p>- בשפה הרוסית ולפחות ב- 3 שפות זרות נוספות (מתוך 4 השפות הבאות: אנגלית, צרפתית, אמהרית, ספרדית) - 12 נקודות.</p> <p>- בשפה הרוסית ולפחות ב- 2 שפות זרות נוספות (מתוך 4 השפות הבאות: אנגלית, צרפתית, אמהרית, ספרדית) - 9 נקודות</p> <p>בשפה הרוסית ולפחות בשפה זרה אחת נוספת (מתוך 4 השפות הבאות: אנגלית, צרפתית, אמהרית, ספרדית) - 7 נקודות.</p> |
| 7 נקודות | <p>5. עבור כמה סקרים כמותיים מסוגים שונים (סקרים טלפוניים, או סקרי פנים אל פנים, או סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי, או סקרים באינטרנט או במייל וכד') הכין והגיש המציע במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014 דוחות מסכמים מפורטים הכוללים תוצאות ניתוחים סטטיסטיים של הנתונים בליווי ניתוח מילולי של הממצאים.</p> <p>א. עבור למעלה מ- 400 סקרים כמותיים שונים - 7 נקודות</p> <p>ב. עבור 300-399 סקרים כמותיים שונים- 4 נקודות.</p> <p>ג. עבור 150-299 סקרים כמותיים שונים - 2 נקודות.</p> <p>ד. עבור 100-149 סקרים כמותיים שונים- נקודה אחת.</p> |

| | |
|-----------|--|
| 7 נקודות | <p>6. כמות סקרים טלפוניים או סקרי פנים אל פנים שביצע המציע במהלך חמש השנים הקלנדריות 2010-2014 ושעומדים ב- 2 התנאים הבאים במצטבר:</p> <p>- מדגם כל סקר הינו של 1,000 מרואיינים ומעלה.</p> <p>-השאלון כלל 25 שאלות תוכן ומעלה ללקוח (לא כולל נתונים סוציו-דמוגרפיים)</p> <p>26 סקרים ויותר – 7 נקודות</p> <p>21-25 סקרים - 6 נקודות</p> <p>16-20 סקרים - 4 נקודות</p> <p>11-15 סקרים - 2 נקודות.</p> |
| 6 נקודות | <p>7. כמות סקרים טלפוניים או סקרי פנים אל פנים שביצע המציע עבור המיגזר הממשלתי ו/או הציבורי בארץ במהלך 5 השנים הקלנדריות 2010-2014.</p> <p>10 סקרים ויותר- 6 נקודות</p> <p>8-9 סקרים – 5 נקודות</p> <p>6-7 סקרים- 4 נקודות</p> <p>4-5 סקרים – 3 נקודות.</p> |
| 9 נקודות | <p>8. כמות פרויקטים* של סקרי מעקב טלפוניים לבחינת שביעות רצון לקוחות שניהל וביצע המציע במהלך חמש השנים הקלנדריות 2010-2014 שבמסגרתם העביר המציע לאירגון דוחות מסכמים ו/או ממצאים מסכמים ו/או קבצי נתונים גולמיים של ראיונות בתדירות של לפחות אחת לארבעה חודשים ובמשך לפחות שנה אחת:</p> <p>7 ומעלה פרויקטים - 9 נקודות</p> <p>5-6 פרויקטים - 7 נקודות</p> <p>4 פרויקטים- 6 נקודות.</p> <p>3 פרויקטים- 4 נקודות.</p> <p>2 פרויקטים - נקודה אחת.</p> |
| 8 נקודות | <p>9. האם במסגרת פרויקטים של סקרי מעקב לבחינת שביעות רצון לקוחות העומדים בקריטריון הקודם, הפעיל המציע מערכות לצפייה מרחוק (למורשים ועל פי רמת הרשאה שונות באמצעות האינטרנט) בנתוני ראיונות המצטברים בכל נקודת זמן: הן ברמה של דוחות מסכמים אוטומטיים שהספק מפיק המציגים את תוצאות ניתוח ועיבוד שוטף של נתוני הראיונות המצטברים, והן ברמה הפרטנית של נתוני הראיון הבודד לרבות צפייה מרחוק בדוחות אוטומטיים לגבי מקרים "חריגים", עליהם מתריעה המערכת באופן אוטומטי.</p> <p>(לדוגמא, מרואיינים שנתנו ציון נמוך מסף מסוים שהגדיר האירגון).</p> <p>א. יש - ציון של 8 נקודות</p> <p>ב. אין - ציון של 0 נקודות.</p> |
| 12 נקודות | <p>10. מידת שביעות הרצון מאופן ביצוע התקשרויות קודמות:</p> <p>המציע נדרש לפרט בנספחים ח-3 ו-ח-4 שמות אנשי קשר /ממליצים, עם פירוט של טלפונים ליצירת קשר עמם וזאת בהתאם להנחיות המפורטות בנספחים אלה. הפנייה לאנשי קשר שונים לצורך קבלת חוות דעת וכן בדיקות חוות הדעת וההמלצות תבוצע בהתאם למפורט בקריטריון מס' 7 בטבלה א' לעיל</p> |

*במסגרת המכרז הנוכחי פרויקט של סקר מעקב טלפוני יוגדר כפעילות הכוללת סדרה של סקרים החוזרים על עצמם לאורך זמן.

שלב שלישי

5.4

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

- ההצעה, אשר המחיר הממוצע המשוקלל שלה יהיה הזול ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".
- שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר, שיחושב ע"י חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100.

שלב רביעי

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

במקרה של ציון משוקלל זהה לשני מציעים שהשיגו את התוצאה הגבוהה ביותר, תיבחר ההצעה של עוסק שבשליטת אישה, כאמור בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: "החוק"). לצורך כך על עוסק כאמור לצרף **במסגרת הצעתו**, אישור ותצהיר, על-פי הנדרש בחוק.

פרק 6: פירוט השירותים הנדרשים

6.1 כאמור, המשרד מעוניין בקבלת הצעות ל- 4 תתי מכרזים.

להלן פירוט התהליך והשירותים הנדרשים עבור תתי המכרזים השונים:

1. לקראת ביצוע מחקר או סקר כלשהו, יציג נציג המשרד בפני הספק את נושא הסקר או המחקר, וכן יגדיר את מטרות המחקר ורשימת נושאים לבדיקה, וכן את התפוקות המצופות מהמחקר.
2. על בסיס המידע שקיבל הספק, יגיש הספק הצעת מחקר לקבלת הערות ואישור נציג המשרד. לחלופין קיימת אפשרות שנציג המשרד יגדיר מראש מבנה ומערך המחקר.
3. יובהר כי ככל שהמשרד יחליט לאחר הפנייה לספק כאמור לעיל שלא לבצע את המחקר או הסקר עם הספק מכל סיבה שהיא, לא ישלם המשרד לספק עבור הצעת המחקר שהגיש הספק.
4. ככל שנציג המשרד יאשר את הצעת המחקר הראשונה או המתוקנת שיגיש הספק, ימשיך הספק בביצוע שלבי העבודה המפורטים בהמשך בכפוף להוצאת הזמנת עבודה בכתב ומראש ע"י המשרד לצורך ביצוע השירותים.

6.2 שלבי עבודה ייחודים באשר למחקרים באמצעות קבוצות מיקוד.

- 6.2.1 הספק יכין קווי הנחייה מפורטים לקבוצות המיקוד ויעביר אותם לנציג המשרד מראש ובכתב לצורך קבלת הערות ואישור.
 - 6.2.2 הספק ירכיב קבוצות בהיקף של 8-12 משתתפים לקבוצה.
 - 6.2.3 משך הפעילות של כל קבוצת מיקוד יהיה כשעתיים עד שעתיים וחצי.
 - 6.2.4 המשתתפים בקבוצות המיקוד ייבחרו בתיאום עם נציג המשרד.
 - 6.2.5 הספק מתחייב כי יבצע עבור המשרד לפי הצורך קבוצות מיקוד בלפחות 4 מתוך 5 השפות הזרות הבאות-רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית, תוך שימוש במנחים הדוברים שפות זרות אלה ברמת שפת אם ואשר יש להם ניסיון קודם בהנחייה של לפחות 10 קבוצות מיקוד.
 - 6.2.6 הנחיית קבוצות המיקוד **בשפה העברית** עבור המשרד תתבצע ע"י מנחים שדוברים עברית ברמת שפת אם ואשר יש להם ניסיון קודם בהנחייה של לפחות 20 קבוצות מיקוד.
 - 6.2.7 התחלת עבודת השדה בפועל (ביצוע קבוצות המיקוד), כפופה לאישור נציג המשרד לקווי ההנחייה, וכן לאישור להתחלת עבודת השדה.
 - 6.2.8 הספק יפעיל את קבוצות המיקוד בחדר מתאים לקיום הדיון הקבוצתי הכולל: אפשרות להכיל קבוצה של עד 12 איש, חדר צפייה והאזנה לאירוח של 6-8 צופים באמצעות מראה חד כיוונית בין שני החדרים, עמדת מחשב להקלדה סימולטנית של הנאמר בקבוצות מיקוד, הקלטת אודיו של הנאמר בקבוצה, תרגום סימולטני לעברית של דיוני הקבוצות המתנהלים בשפות הזרות (עבור צופים).
- יחד עם זאת, לפי צרכי המחקר או נתוני האוכלוסייה, ובתיאום מוקדם עם המשרד, ניתן יהיה לקיים את קבוצות המיקוד גם מחוץ לחדר המיועד לכך.
- הספק נדרש להפיק תמלילים של דיוני הקבוצות בעברית או בשפה הזרה על פי צרכי המשרד.

- 6.2.9 הספק יעשה שימוש בציוד ובעזרים הנוספים לגביהם יתחייב בנספח ח1 מתוך הרשימה הבאה :
- אפשרות לצפייה מרחוק (באמצעות האינטרנט) בדיוני הקבוצות.
 - הקלטת וצילום וידאו וקול, ומתן הקלטות הוידאו והקול למשרד .
- 6.2.10 הספק ינתח את הדיונים בקבוצות המיקוד, וכיך דוח מילולי מסכם על המחקר בליווי ציטטות מקבוצות המיקוד .
- דו"ח זה יכלול התייחסות מפורטת לממצאים ולמסקנות שעלו מקבוצות המיקוד, והתייחסות להשלכות והמלצות אופרטיביות בהיבטים של מדיניות.
- 6.2.11 הספק נדרש להעביר למשרד את טיוטת הדו"ח המסכם באמצעות דואר אלקטרוני, לצורך קבלת הערות.
- 6.2.12 לאחר תיקון הדו"ח לפי הערות המשרד, ואישור הדוח המתוקן ע"י המשרד, יופק הדו"ח הסופי ויועבר למשרד **באופן ממוחשב וכן יועברו למשרד עד 7 עותקים כרוכים** של הדו"ח, בהתאם לכמות שידרוש המשרד.

6.2.13 לו"ז נדרש:

הזמן הכולל הנדרש לביצוע מחקר ממועד קבלת הזמנת עבודה מהמשרד, דרך הכנת מתווה להנחיית קבוצות המיקוד, גיוס משתתפים, וביצוע הקבוצות, ועד להגשת הדוח המילולי המפורט המסכם למשרד.

| | | | |
|--|---|--|---------------------------|
| עבור מחקר הכולל 12 קבוצות מיקוד (בעברית ו/או בשפה זרה) | עבור מחקר הכולל 5-8 קבוצות מיקוד (בעברית ו/או בשפה זרה) | עבור מחקר הכולל עד 4 קבוצות מיקוד (בעברית ו/או בשפה זרה) | |
| עד 30 ימי עבודה | עד 22 ימי עבודה | עד 18 ימי עבודה | מס' מקסימאלי של ימי עבודה |

יובהר כי מדובר בלו"ז מקסימאלי לביצוע המחקרים. לפני ביצוע כל מחקר יגדיר המשרד ויתאם עם הספק לו"ז לביצוע המחקר. במקרים בהם המשרד נזקק לביצוע מחקרים בדחיפות גבוהה, מצפה המשרד כי הספק הזוכה יעמיד את כל המשאבים העומדים לרשותו לצורך ביצוע המחקר והגשת התפוקות הנדרשות בלו"ז המקוצר הנדרש.

6.3 פירוט תהליך ושלבי עבודה עבור כלל המחקרים והסקרים הכמותיים
(סקר פנים אל פנים, סקר טלפוני וסקר באמצעות שאלונים למילוי עצמי).

- 6.3.1 הספק ינסח טיוטת שאלון בשפה העברית על סמך המידע שקיבל, ויעביר את הטיוטה להתייחסות ולהערות נציג המשרד.
לחילופין רשאי נציג המשרד לפי שיקול דעתו הבלעדי להציג בפני הספק טיוטת שאלון בשפה העברית. הספק יבחן את טיוטת השאלון שקיבל מנציג המשרד ויציג התייחסויותיו לגביה ו/או ישלים אותה בהתאם לדרישת וצרכי המשרד, ועל בסיס הידע המקצועי שיש ברשותו.
עבור סקרי מעקב המתבצעים באופן מחזורי אחת לתקופת זמן שתיקבע על ידי נציג המשרד (להלן יקרא "סקרי מעקב"), יגיש הספק לנציג המשרד, ככל שיידרש-בהתאם לצרכי המשרד המשתנים או בשל נסיבות אחרות- הצעות לביצוע שינויים והתאמות במבנה ונוסח שאלון ו/או יערוך שינויים והתאמות בשאלונים קיימים (שהוכנו על ידי הספק או נציג המשרד) לרבות ניסוח שאלות חדשות, או שינוי נוסח בשאלות קיימות, או הורדת שאלות וכד'.
- 6.3.2 הספק יתחיל בעבודת השדה בפועל (ביצוע הראיונות או העברת השאלונים למילוי עצמי למשתתפי המחקר), רק לאחר מתן אישור בכתב על ידי נציג המשרד לשאלון הסופי ולהתחלת עבודת השדה כאמור. במקרה של ביצוע סקרי מעקב לאורך זמן, שבמהלכם ידרשו שינויים והתאמות בשאלון, יתחיל הספק במחזור חדש של הראיונות רק לאחר מתן אישור בכתב על ידי נציג המשרד לנוסח הסופי החדש של השאלונים ולהתחלת עבודת השדה כאמור.
- 6.3.3 הספק יערוך את השאלון, בהתייעצות עם נציג המשרד, בפורמט הנדרש לצורך הריאיון, ולצורך קידוד הנתונים ועיבודם. אופן קידוד התשובות האפשריות לשאלות יעשה בתיאום עם נציג המשרד.
- 6.3.4 בהתאם לצרכי המשרד לביצוע סקרים באמצעות ראיונות/שאלונים בשפות זרות, יתרגם הספק את השאלון המיועד לשפה או לשפות הזרות תרגום מקצועי (עד 5 שפות זרות במסגרת סקר אחד: רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית), ויעביר את התרגום לנציג המשרד לצורך בקרה של המשרד על טיב התרגום. התרגום הסופי לשפות הזרות ייקבע לאחר אישור נציג המשרד. לחלופין, לפי שיקול דעתו והחלטתו הבלעדית של נציג המשרד רשאי המשרד לתרגם את השאלון ולהעבירו לספק.
גם בכל מקרה בו מבוצעים שינויים והתאמות בשאלון קיים המשמש לצורך ביצוע סקרי מעקב לאורך זמן, יבצע הספק את עבודת התרגום הנדרשת, ויעביר את התרגום לנציג המשרד לצורך בקרה ואישור.
- 6.3.5 בסקרים טלפוניים וסקרי פנים אל פנים יגייס הספק, לפי הצורך, מראיינים דוברי השפות, אשר יראיינו בשפות זרות כאמור.
- 6.3.6 בסקרים ובמחקרים הדורשים הכנת מדגם, הספק יגדיר את מבנה המדגם, גודלו, והרכבו בהתאם להנחיות נציג המשרד, ויעביר זאת לאישורו של המשרד מראש.
על המדגם הסופי לייצג את אוכלוסיית המחקר, בפרמטרים שיוגדרו ע"י המשרד.
עבור סקרי מעקב המתבצעים אחת לתקופת זמן המוגדרת על ידי נציג המשרד, רשאי נציג המשרד על פי שיקול דעתו הבלעדי לשנות את גודל המדגם המבוקש, וכן לערוך שינוי בכל פרמטר אחר הרלוונטי למערך המחקר ושיטת הדגימה, וזאת לאחר התייעצות עם הספק.

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

6.3.8 נציג המשרד או מי מטעמו יעביר לספק לפי הצורך, בדואר אלקטרוני או באופן אחר, קבצים עם רשימות לצורך הכנת מדגמים. הספק יקבל רשימה הכוללת פרטים שונים וזאת בכפוף לצרכי המחקר ובכפוף לסוג המידע הקיים ברשות המשרד.

לדוגמא, הקובץ שישמש לצורך ביצוע סקר המעקב הטלפוני בנושא שביעות רצון מהמרחבים יכלול את הפרטים הבאים: שם פרטי ושם משפחה, גיל, מעמד קליטה, ארץ לידה, ארץ מוצא/עלייה, יבשת מוצא, שפת דיבור, מין, שיוך מחוזי, המרחב/הסניף/המוקד שטיפול בפעם האחרונה בעולה, המועד האחרון בו פנה העולה למרחב, שנת עלייה, עיר מגורים.

הקובץ עשוי לכלול נתונים נוספים שעשויים להיות רלוונטיים לסקר מעקב זה.

במחקרים אחרים יוכל המשרד לספק גם נתונים אחרים בהתאם לצרכי המחקר. כגון: מספר תעודת זהות, מספר תעודת עולה, תאריך לידה, תאריך קבלת מעמד עולה, מועד אחרון שבו קיבל העולה שירות הרלוונטי לעולם התוכן של המחקר, מצב משפחתי, מספר נפשות במשק בית, מקום מגורים. כמו כן, במידה וצרכי המחקר ידרשו זאת ינתן מידע אחר הרלוונטי למחקר והקיים ברשות המשרד.

עבור סקרים טלפוניים יסופקו מספרי טלפון שיש ברשות המשרד.

הספק יהיה אחראי לאיתור מרואיינים ששינו כתובתם, ו/או איתור מספרי טלפון של מרואיינים שמספרם אינו מעודכן, ועלות איתור זה תחול על הספק.

6.3.9 במחקרי מעקב **ייחודיים וחריגים** בהם נדרש הספק לחזור ולראיין פעם נוספת מדגם **ספציפי** של מרואיינים, הספק מחויב לעשות את כל המאמצים הנדרשים ולמצות את כל האמצעים (לרבות ביקורים חוזרים בכתובות הנדגמים, כאשר מדובר בראיונות פנים אל פנים), כדי לאתר ולראיין לפחות 90% מהמרואיינים שרואיינו בשלב הקודם.

6.3.10 בכל מקרה, ההחלטה לגבי גודל המדגם שיתקבל כסופי תהיה נתונה בידי נציג המשרד.

6.4 שלבי עבודה ייחודים באשר לסקרי פנים אל פנים:

6.4.1 הראיונות יערכו בביתו של המרואיין, או במקום שיוסכם עמו או במקום אחר שיגדיר נציג המשרד.

6.4.2 יש עדיפות לביצוע הסקר באמצעות מערכות ממוחשבות (למשל מחשב נייד). במקרה זה, הספק יכניס את השאלון לתוך המערכות הממוחשבות ויערוך בדיקות לוגיות לצורך בקרה על תיכנות ההקפצות והדילוגים בין השאלות בשאלון.

ככל שהסקר יבוצע באמצעות "עט ונייר" ידפיס הספק את השאלון במס' העותקים הנדרש. לצורך בקרה על כל אחד מהמרואיינים ואיכות הראיונות שביצע כל מראיין, יתקשר הספק ל- 20%-25% מהאנשים לגביהם הגיש המראיין שאלונים מלאים, ויבדוק באמצעות שאלות שונות את אמינות ומהימנות ואיכות הנתונים שהציג המראיין ביחס למרואיינים עליהם דיווח.

- 6.4.3 ככל שבקרה זו תצביע על בעייתיות באמינות ובאיכות חלק מהנתונים עליהם דיווח מראיין מסויים, יפסול הספק את כל הראיונות שבוצעו ע"י אותו מראיין ויבצע במקומם ראיונות אחרים. למען הסר ספק, ככל שהמראיין יבצע ראיונות אחרים, מקום שפסל את הראיונות כאמור הדבר יבוצע על חשבונו בלבד.
- 6.4.4 הספק יעביר לנציג המשרד באמצעות דואר אלקטרוני או/ו מדיה דיגיטאלית אחרת (בהתאם לאמצעים שידרוש המשרד), הקלטות דיגיטאליות של ראיונות הבקרה הטלפוניים המלאים שהוא ביצע לצורך הבקרה על אמינות ואיכות הראיונות שבוצעו פנים אל פנים (לאחר סינון התקשרויות שלא צלחו ו/או ראיונות חלקיים)

6.5 שלבי עבודה ייחודים באשר לסקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי

- 6.5.1 הספק ידפיס את השאלון/ים הסופים במספר העותקים הנדרש.
- 6.5.2 ככל שיידרש על ידי המשרד ישלח הספק כח- אדם מתאים ומיומן בראיונות, דובר השפה הנדרשת ובעל כישורי הדרכה בכדי שיספק הדרכה בנוגע למטרות הסקר ואופן מילוי השאלונים לקבוצות של אנשים הנמצאים באופן מרוכז במקומות שונים ברחבי הארץ (למשל, בתכנית לימודית, במרכזי קליטה, במוקדי פעילות לעולים, בלשכות מרכז קליטה וכד') הדוברים עברית או שפה זרה, ויבצע איסוף השאלונים לאחר שמולאו.
- כח אדם זה יספק הדרכה במועדים אותם יגדיר המשרד מראש.
- הספק יידרש למסור לנציג המשרד לאחר שהוצג בפניו מידע על המחקר המבוקש את כמות השעות הנדרשת לצורך מתן שירותים אלו.
- מתן שירותי הדרכה אלו וכמות השעות הנדרשת על ידי הספק יהיו כפופים לאישור נציג המשרד ולהוצאת הזמנת עבודה בעניין.
- 6.5.3 יובהר כי מתן השירותים בשיטה זו עשוי להיות כרוך בנסיעות רבות ו/או ארוכות, ועל המציע לשקלל רכיב זה במסגרת הצעת המחיר שיגיש.
- 6.5.4 לחילופין, המשרד רשאי להחליט לפי שיקול דעתו הבלעדי כי השאלונים למילוי עצמי יועברו לנשאלים על ידי המשרד. במקרה כזה ידרש הספק לשנע ולהעביר את עותקי השאלונים שהדפיס לנציג המשרד או למי שהוסמך לכך על ידו, ולאחר מילוי השאלונים על ידי משתתפי המחקר, ידרש הספק להעביר ולשנע את השאלונים המלאים מהמשרד אל רשותו, ולהחזירם למשרד בסיום העבודה ככל שיידרש לכך.

6.6 שלבי עבודה ייחודים באשר לסקרים טלפוניים

- 6.6.1 הספק יכניס את השאלון לתוך המערכות הממוחשבות הקיימות במוקד הראיונות שברשותו, ויערוך בדיקות לוגיות לצורך בקרה על תיכנות ההקפצות והדילוגים בין השאלות בשאלון.
- 6.6.2 כל הראיונות הטלפוניים עבור המשרד יבוצעו ממוקד הראיונות שברשות הספק, תוך שימוש במערכת ראיון ממוחשבת (CATI), ומערכות להקלטה דיגיטאלית של הראיונות.
- 6.6.3 במהלך כל סקר שיבוצע עבור המשרד, יבצע הספק בקרה על הראיונות שבוצעו עבור המשרד, בכדי להבטיח מהימנות ואמינות הנתונים.
- מערכת הבקרה תכלול בין היתר בקרה מרחוק בזמן אמת על הראיונות הטלפוניים באמצעות "עמדת פיקוח ובקרה" ממוחשבת מאויישת לאורך כל זמן הסקר, המאפשרת למבצע הבקרה להאזין באופן

מדגמי לראיונות הטלפוניים וסימולטנית לצפות באמצעות צג מחשב באופן בו המראיין (לו הוא מאזין) מקליד את תשובות המראיין למחשב.

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

6.7 המשך שלבי עבודה עבור כל שיטות המחקר הכמותיות

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

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

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

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

6.7.5 הדוח המסכם

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

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

יוצגו תרשימים גרפיים של התפלגויות התשובות לכל השאלות בסקר על בסיס עיבודים סטנדרטיים (אחוזים, ממוצעים וכד') שיבצע הספק, הן בקרב כלל המדגם והן בקרב קבוצות ניתוח שונות בהתאם לדרישות המשרד.

יבוצעו ויוצגו השוואות לנתונים היסטוריים שיש ברשות הספק ו/או המשרד באמצעות גרפים. כן יבוצעו ויוצגו תוצאות של ניתוחים מורכבים שיערוך הספק בהתאם לדרישות המשרד כגון ניתוחי רגרסיות, ניתוח גורמים, לוחות מתאמים בין משתני המחקר לבין עצמם וכד' הדוח יכלול גם תוצאות מבחנים סטטיסטיים לבדיקת מובהקות של הבדלים בין קבוצות ניתוח שונות, והבדלים לאורך זמן.

6.7.5.3 בתחילת הדוח המסכם המפורט יופיע פרק מסכם להנהלת המשרד שיכלול:
א. מצגת גרפית מרוכזת של ממצאים מרכזיים בליווי ניתוח מילולי

ב. תמצית מילולית עם מסקנות והמלצות המבוססות על ממצאי המחקר, והתייחסות להשלכות בהיבטים של מדיניות והמלצות אופרטיביות. התמצית המילולית תופיע בתחילת הפרק המסכם להנהלה.

6.7.5.4 בסוף כל דוח מסכם שיוגש למשרד יוצג פרק נפרד המציג ומסכם השוואות ברמת המיגדר.

6.7.5.5 יובהר כי הספק יכין את תרשימי הגרפים שיוצגו בדוח המסכם המפורט בתיאום עם נציג המשרד, ובהתאם להנחיות נציג המשרד.

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

6.7.5.6 הספק יעביר למשרד נספח לדוח ובו טבלאות בהן מרוכזות תוצאות כל העיבודים והניתוחים הסטטיסטיים של נתוני הסקר, וזאת בפורמט שידרוש המשרד.

6.7.5.7 לאחר תיקון הדוח לפי הערות המשרד, ואישור המשרד לדוח המתוקן, יופק הדוח הסופי, ויועבר למשרד בדואר אלקטרוני וכן יועברו עד **7 עותקים כרוכים בצבע**, בהתאם לדרישת נציג המשרד.

6.7.5.8 במידה ולאחר הגשת הדוח המסכם הסופי שאושר על ידי המשרד יזדקק המשרד לגרפים שאינם מוצגים בדוח במתכונת/בצורה לה הוא זקוק

(למשל גרף המרכז נתונים של מספר שאלות ספציפיות שאינן קיים בדוח), יכין ויעביר הספק למשרד את הגרפים הנדרשים באופן נפרד וישלח אותם בדואר אלקטרוני עד 15 גרפים נפרדים, שכל אחד מהם יכול להציג ריכוז של תשובות למספר שאלות בסקר).

6.7.6 לו"ז המקסימאלי הנדרש לביצוע שלבי עבודה בסקרי פנים אל פנים, בסקרים טלפוניים, ובסקרים

באמצעות שאלונים למילוי עצמי

| עבור סקר באמצעות שאלונים למילוי עצמי | עבור סקר טלפוני | עבור סקר פנים אל פנים | |
|--|--------------------|--------------------------|--|
| | | עד 5 ימי עבודה* | א. הזמן הנדרש ממועד קבלת הזמנת עבודה מהמשרד, ועד לבניית וגיבוש שאלון סופי בעברית ע"י הספק, לרבות הזמן הנדרש לשינויים בשאלון בעקבות הערות המשרד בהנחה של שאלון הכולל 75 שאלות (ללא משתני רקע) |
| | | עד 5 ימי עבודה | ב. זמן הנדרש ממועד אישור המשרד לשאלון בעברית ועד לסיום תירגומו ל- עד 5 שפות זרות ע"י הספק, לרבות הזמן הנדרש לשינויים בתרגום השאלון בעקבות הערות המשרד. |
| ** | עד 7 ימי עבודה | עד 26 ימי עבודה | ג. הזמן הנדרש ממועד קבלת אישור של המשרד לשאלונים המתורגמים לשפה זרה, וקבלת קובץ הנתונים שעל בסיסם יגובש מדגם העולים ועד לסיום שלב ביצוע הראיונות בהנחה שהסקר כולל כ- 900 מרואיינים עולים <u>שירואיינו בשפתם</u> הזרה ושאינו לגביהם קשיי איתור מיוחדים (ידגמו מתוך הקובץ שיעביר המשרד לספק). |
| עד 4 ימי עבודה | עד 3 ימי עבודה | עד 4 ימי עבודה | ד. הזמן הנדרש ממועד סיום שלב ביצוע הראיונות בסקרים טלפוניים/סקרי פנים אל פנים או ממועד סיום איסוף השאלונים שמולאו בסקר עצמי ועד להגשת התפוקות הבאות למשרד: קובץ הנתונים הגולמי+ תוצאות עיבודים וניתוחים סטטיסטיים : התפלגויות הציונים/התשובות עבור כל השאלות בשאלון ולוחות לפי משתני רקע ומשתנים נוספים שיגדיר המשרד |
| | | 10-12 ימי עבודה | ה. הזמן הנדרש ממועד הגשת התפוקות שפורטו בסעיף קטן קודם (סעיף ד') ועד להגשת טיוטת דוח מסכם מפורט על סקר הכולל 75 שאלות בהתאם להנחיות המשרד |
| | | 4-5 ימי עבודה | ו. הזמן הנדרש ממועד קבלת הערות המשרד לטיטות של הדוח המסכם על המחקר ועד למסירת דוח סופי מתוקן למשרד |

*יובהר כי לו"ז זה מתייחס לבניית וגיבוש שאלון חדש לצורך ביצוע שינויים בשאלונים קיימים ובשאלוני מעקב יגדיר המשרד את הלו"ז המצופה (יום עד יומיים) עם הוצאת הזמנת עבודה .

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

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

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

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

6.8 נתוני רקע עבור הפרוייקט של סקר המעקב הטלפוני הספציפי לבחינת שביעות רצון עולים ותושבים חוזרים מהשירות המסופק להם על ידי המרחבים של המשרד.

6.8.1 מטרת על של המחקר :

בחינה ומעקב לאורך זמן לגבי רמת שביעות הרצון של עולים ותושבים חוזרים מהשירות שהם מקבלים בארץ מהיחידות השונות של המשרד, תוך זיהוי תחומי חוזק וחולשה בשירות שמספקות היחידות השונות, ותוך השוואה בין היחידות השונות.

מטרות נוספות

בחינה ומעקב לאורך זמן בנושא עמדות ותפיסות הפונים למרחבים כלפי שירותי המידע שמספק להם המשרד (באמצעות אתר האינטרנט של המשרד וכן באמצעות חוברות מידע שמפיק המשרד), וכן בנוגע לתהליך קליטתם בארץ.

6.8.2 מידע תמציתי לגבי מבנה המשרד

6.8.2.1 קיימת חלוקה במשרד ל- 3 מחוזות ול-11 מרחבים בסך הכל:

6.8.2.1.1 מחוז חיפה והצפון המחולק ל- 4 מרחבים .

6.8.2.1.2 מחוז הדרום וירושלים- המחולק ל- 3 מרחבים.

6.8.2.1.3 מחוז תל אביב והמרכז – המחולק ל- 4 מרחבים.

6.8.2.2 בכל מרחב ישנן לשכות בהן ניתנים שירותים, בין היתר, גם באמצעות קבלת קהל.

6.8.2.3 כל אחד מהמרחבים כולל:

6.8.2.3.1 לשכת שירות מרכזית (המכונה אף היא "מרחב").

6.8.2.3.2 סניפים בהם ניתן שירות בדומה ללשכות.

ימי העבודה ושעות העבודה בסניפים דומים לאלה שבלשכה (אולם מס' העובדים בסניף קטן מאשר בלשכה)

6.8.2.3.3 מוקדים בהם ניתן שירות של קבלת קהל כמו בלשכות, אך רק בחלק מימות השבוע.

6.8.2.4 יצויין כי ב- 5-7 מרחבים פועלת יותר מלשכה אחת המשרתת מספר רב של פונים (להלן יקרא "לשכה גדולה"), ובסה"כ ברחבי הארץ פועלים כ- 16-18 לשכות שניתן להגדירן כלשכות גדולות.

6.9 פירוט תהליך ושלבי עבודה נדרשים עבור הפרוייקט של סקר המעקב הספציפי לבחינת שביעות רצון עולים ותושבים חוזרים מהשירות המסופק להם על ידי המרחבים של המשרד.

6.9.1 כל האמור בסעיפים 6.1, 6.3, 6.6, 6.7.1 עד 6.7.5 שלעיל על כל תת-סעיפיהם הינו תקף גם עבור סקר המעקב הספציפי לבחינת שביעות רצון העולים והתושבים החוזרים מהשירות שקיבלו במרחבים. להלן מידע מפורט יותר או מידע נוסף ו/או ייחודי לגבי תהליכי עבודה באשר לסקר המעקב הספציפי הנ"ל:

6.9.2 השאלון

- 6.9.2.1 נציג המשרד יציג בפני הספק טיוטה קיימת של שאלון בשפה העברית.
- 6.9.2.2 ההערכה היא כי השאלון יכלול כ- 70-85 שאלות (כולל שאלות סוציודמוגרפיות). נתון זה ניתן לצרכי הערכה בלבד ואין בו כדי לחייב את המשרד בנוגע לכמות השאלות שהשאלון יכלול בפועל. יצויין כי:
- א. חלק מהשאלות הן שאלות טבלה קצרות
- ב. לאורך הזמן יתכנו שינויים בכמות השאלות בשאלון.
- ג. קיימת אפשרות שחלק מהשאלות בשאלון (למשל בנושא חוברות המידע) ישולבו בשאלון מידי פעם, ולא באופן קבוע.
- 6.9.2.3 הספק יבחן את טיוטת השאלון שיקבל מנציג המשרד ויציג התייחסויותיו לגביה וכן ישלים אותה בהתאם לצרכי ודרישות המשרד

6.9.3 המראיינים

- 6.9.3.1 הספק יגייס לפי הצורך מראיינים אשר דוברים ברמת שפת אם את **כל 6** השפות הבאות: עברית, רוסית, ספרדית, אנגלית, צרפתית, אמהרית, לצורך ביצוע ראיונות בשפת האם של המראיינים.
- 6.9.3.2 הספק מתבקש להשתמש עד כמה שניתן במראיינים קבועים עבור ביצוע סקר המעקב לאורך זמן.

6.9.4 תדירות ביצוע הראיונות ופריסתם לאורך זמן

- 6.9.4.1 הראיונות יבוצעו על ידי הספק באופן שוטף בסמיכות למועד בו קיבלו הפונים שירות.
- 6.9.4.2 המשרד יפיק בתדירות קבועה מראש של אחת לשבוע עד אחת לחודש קובץ שכולל את רשימת העולים והתושבים חוזרים שביקרו במרחבים בשבוע עד חודש שקדמו להפקת הקובץ. תדירות הפקת הקובץ תהיה כפופה לגודלו של המדגם הסופי ונתונה לשיקול דעתו הבלבדי של המשרד,
- 6.9.4.3 הקובץ יועבר לרשות הספק בדואר אלקטרוני או באופן אחר עליו יחליט המשרד. ככל שהספק לא יקבל מהגורם האחראי במשרד על נושא זה את הקובץ במועד עליו היה לקבלו, באחריותו לפנות לאותו גורם בכדי לקבל את הקובץ, וגם ליידע את נציג המשרד האחראי על הסקר.
- 6.9.4.4 הספק נדרש להתחיל לקיים ראיונות עם עולים/תושבים חוזרים מהקובץ שקיבל מהמשרד **מיד ביום קבלת הקובץ**, ולסיים מכסה מסוימת של ראיונות מהקובץ **תוך 4 ימי עבודה** מיום קבלת קובץ (יקרא להלן **"מחזור של ראיונות"**).
- יובהר כי במהלך כל מחזור של ראיונות נדרש הספק להתקשר בימים השונים ובשעות השונות ביום

למראיינים הפוטנציאליים שיש קושי להשיגם. זאת, לצורך מיצוי מקסימאלי של רשימות המראיינים הפוטנציאליים.

6.9.4.5 בכפוף להנחיית והחלטת נציג המשרד, יגדיר הספק מראש ובשיתוף עם המשרד מכסת מינימום של ראיונות שהוא נדרש לבצע במהלך 4 ימי העבודה מיום קבלת הקובץ, עבור כל אחד מהמרחבים (כמות הראיונות שתוגדר מראש לכל מרחב תתחשב בהיקף מקבלי השירות במרחב ובכמות הלשכות הגדולות המשוויכות למרחב).

הדגימה שיבצע הספק תייצג את האוכלוסייה שביקרה במרחבים במהלך תקופה של שבוע עד חודש, שקדמו למועד הפקת הרשימות, וזאת, בפרמטרים שיוגדרו ע"י המשרד (למשל: שפת דיבור, יבשת/ארץ מוצא, מעמד קליטה, גיל, מין, שנת עלייה וכד') ובהתאם לתוצאות ניתוחים מקדימים שיערוך הספק על הקבצים שיקבל בתדירות קבועה.

יצויין כי תיגדר דגימת יתר (דהיינו עיבוי) עבור קבוצות שמשקלן באוכלוסייה קטן, אך המשרד מעוניין לקבל תמונת מצב נפרדת לגבי כל אחת מהן לאורך זמן (כגון: קבוצת דוברי אמהרית, קבוצת דוברי ספרדית וכד')

6.9.4.6 המשרד רשאי לבקש כי הראיונות יבוצעו ו/או ירוכזו בתקופות זמן שונות מאלה שהוגדרו לעיל, והספק מתחייב לבצע את הראיונות בתקופת הזמן המבוקשת על ידי המשרד.

נציג המשרד רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי גם לשנות לאורך זמן את גודל המדגם המבוקש הסופי, וכן לערוך שינוי בכל פרמטר אחר במערך המחקר ושיטת הדגימה, וזאת לאחר התייעצות עם הספק.

6.9.4.7 כל שינוי בתדירות ובמועד תחילת ביצוע הראיונות וכן בגודל והרכב המדגמים יהיה כפוף לאישור של נציג המשרד מראש ובכתב.

6.9.5 התפוקות הנדרשות מהספק:

יוקדם ויצויין כי משרד יהיה רשאי להזמין מהמציע הזוכה רק חלק מהתפוקות, והכל בהתאם לדרישות המשרד מראש ובכתב בהזמנת העבודה.

6.9.5.1 דוח מילולי מסכם במצגת גרפית בתוכנה שידרוש המשרד (דוגמת POWER - POINT) כמפורט

בסעיף 6.7.5 (כולל בין היתר תוצאות ניתוחי מובהקות וכן ניתוח מילולי של הממצאים בליווי תובנות, מסקנות והמלצות).

לדוח זה יצורף קובץ אקסל הכולל את תוצאות כלל הניתוחים הסטטיסטיים המסכמים שיבצע הספק לרבות תוצאות ניתוחים מורכבים כמו רגרסיות, מתאמים וכד' בהתאם לצרכי ודרישות המשרד.

6.9.5.1.1 דוח מסכם זה יוגש למשרד עבור כל תקופת זמן שיבחר המשרד בהתאם לצרכיו ושיקוליו .

6.9.5.1.2 **הספק יעביר לנציג המשרד** טיוטת דוח עבור סקר מעקב ספציפי זה

(לרבות קובץ האקסל שיצורף אליו) בדואר אלקטרוני **תוך 17 ימי עבודה** מתום התקופה אותה הדוח מסכם, לצורך קבלת הערות המשרד ואישורו.

הספק נדרש לתקן את הדוח לפי הערות המשרד **תוך 4 ימי עבודה** ממועד קבלת ההערות המשרד ולהעבירו לאישור המשרד. לאחר קבלת אישור המשרד לדוח המתוקן, יופק ויודפס הדוח הסופי על ידי הספק ויועבר לנציג המשרד בדואר אלקטרוני וכן **ב-7 עותקים כרוכים בצבע**.

למרות האמור לעיל, הואיל והמשרד עשוי להזדקק לתוצאות הניתוחים המורכבים כמו רגרסיות מתאמים וכד' בלוח זמנים מהיר יותר, מתחייב הספק להעביר למשרד ככל שידרש בנפרד קובץ אקסל הכולל את תוצאות הניתוחים המורכבים **עד ל-8 לחודש** בגין החודשים הקלנדריים הקודמים שאותם

הדוח מסכם.

בהתאם לצרכי המשרד, יהיה המשרד רשאי לבקש ולקבל מהספק תוצאות ניתוחים מורכבים שונים להם יזדקק (כמו רגרסיות מתאמים וכד') **עד פעם אחת בשנה, ללא תלות** אם יזמין או לא יזמין דוח מילולי מסכם מפורט מהספק.

6.9.5.2 קובץ אקסל המכיל את כל הנתונים הגולמיים המצטברים לאורך זמן של תשובות המרואיינים בפורמט

המתאים לעיבודי מחשב בתוכנה ובפורמט שיוגדרו לספק ע"י אגף מערכות המידע של המשרד (תשובות פתוחות ישולבו בקובץ גם ברמה הגולמית וגם לאחר קידוד).

הקובץ יכיל גם את שמות המשתנים והקטגוריות, הגדרת הערכים החסרים והגדרות נוספות, וכן לפי הצורך נתוני שקלול כל אחד מהראיונות במדגם, שיוגדרו בשיתוף עם נציג המשרד.

6.9.5.2.1 הקובץ יועבר באמצעות דואר אלקטרוני ו/או באמצעים ממוחשבים אחרים שיתואמו עם נציג המשרד.

6.9.5.2.2 הקובץ יועבר למשרד תוך 3 ימי עבודה לאחר מועד סיום כל הראיונות שהספק נדרש לבצע במהלך תקופת הזמן המוגדרת שהקובץ מתייחס אליה, וזאת בהתאם לצרכי המשרד (למשל, לאחר סיום כל מחזור של ראיונות, או אחת לחודש או אחת לרבעון או ל-4 חודשים או למחצית שנה).

6.9.5.3 דוחות אוטומטיים שיוצגו על גבי תשתית B.I מודרנית, ויהיו נגישים לצפייה שוטפת ויום-יומית

מרחוק למורשים מהמשרד באמצעות האינטרנט.

6.9.5.3.1 דרישות לגבי המערכת ותשתית ה-BI להצגת הנתונים והדוחות האוטומטיים:

6.9.5.3.1.1 המערכת תאפשר הצגה של כמות בלתי מוגבלת של נתונים ופרמטרים.

6.9.5.3.1.2 כמו כן, נדרש כי המערכת תהיה גמישה וקלה מאוד לשינויים וזאת בהתאם לצרכים המשתנים של המשרד, באופן שיאפשר לספק למשל להוסיף או להוריד בקלות ובמהירות פרמטרים/פריטים הנבדקים במסגרת הסקר והמוצגים במערכות אלה, לרבות שינויים ביחידות/מרחבים/סניפים, שינוי ביעדים ובמשקלות שלהם, שינויים בסוגי הדוחות בהתבסס על פרמטרים שהיו קיימים בשאלון המקורי, וכד'.

6.9.5.3.1.3 המערכת תאפשר הצגה של כל הנתונים, הממצאים, והדוחות בטבלאות ו/או באופן גרפי על פי דרישות שיגדיר המשרד, באופן שיהיה נוח וידידותי למשתמש, ובעיצוב מוקפד ועדכני וזאת בהתאם לדרישות המשרד ועפ"י סטנדרטים גבוהים הקיימים בשוק.

6.9.5.3.1.4 תאופיין ביכולת להצגת ממצאים ודוחות

ב- DRILL - DOWEN (דהיינו יכולת "תיחקור") במגוון פרמטרים החשובים למשרד עם אפשרות לצילווח ביניהם. למשל: מחוז, מרחב, סניף, שפת דיבור מרכזיות, קטגוריות של ארצות מוצא מרכזיות בחיתוך עם שפות הדיבור המרכזיות, שנת עלייה, גיל, מין וכד'.

6.9.5.3.1.5 המשרד יהיה רשאי לקבוע רמת הרשאות שונות לספק הזוכה לצורך הגישה למערכת עבור כל אחד מהמורשים במשרד.

לא תהיה הגבלה על כמות המורשים היכולים לצפות בנתונים.

6.9.5.3.1.6 הספק יבנה אב טיפוס עבור סוגי הגרפים וכל הדוחות שהמשרד מעוניין לקבל באמצעות מערכת ותשתית זו (דוחות "דמו") בשיתוף עם המשרד ובהתאם להנחיות המשרד, ויעביר אותם למשרד לצורך קבלת הערות שינויים ותיקונים.

הספק יבצע את השינויים הנדרשים בדוחות הדמו בהתאם להערות המשרד, ויעביר זאת לאישור נציג המשרד. רק לאחר קבלת אישור מנציג המשרד יחל הספק בעבודה הנדרשת בכדי לספק למשרד את הנתונים והדוחות הנדרשים באופן שוטף.

6.9.5.3.1.7 על הספק להשתמש במערכות אבטחה מתקדמות ביותר לצורך אבטחת המידע הקיים והמסופק למשרד באמצעות תשתית ומערכת זו. על פי סטנדרטים מקובלים בתחום בכלל ובממשלה בפרט.

6.9.5.3.1.8 כל הנתונים הנצברים במהלך הראיונות, השוטפים וההיסטוריים, יישמרו בבסיס נתונים אחד. כך שיתאפשר לנתח נתוני ראיונות מצטברים באופן רטרואקטיבי, עבור תקופות זמן שיגדיר המשרד, ולבצע השוואות לאורך זמן, בכלים ממוחשבים ולא באופן ידני.

6.9.5.3.1.9 הספק נדרש גם לגבות את בסיס הנתונים ההיסטורי והמצטבר לאורך זמן במערכת גיבוי נפרדת.

6.9.5.3.1.10 הספק מתחייב לספק למשרד את כל הנדרש בכדי לאפשר למשרד ליצור באתר המשרד קישור המאפשר לראות את הנתונים והדוחות. אופן ההתחברות הקונקרטי יקבע בין אגף מערכות מידע של המשרד לבין הספק הזוכה.

6.9.5.3.2 נתונים ודוחות אוטומטיים שיוצגו ע"י הספק באמצעות המערכות ותשתית

ה- BI

1. באופן שוטף יוצגו נתוני הראיונות המצטברים ברמה הפרטנית, וכן דוחות אוטומטיים הכוללים תוצאות של ניתוחים ועיבודים סטטיסטיים על נתוני הראיונות המצטברים בכל נקודת זמן.

הספק נדרש לבצע בתוך יום עבודה אחד בקרה קפדנית על אמינות הנתונים המוקלדים והמוצגים במערכות אלה, באופן שיאפשר למורשי המשרד לצפות מרחוק בנתוני הראיונות המצטברים בשיהוי של עד יום עבודה אחד בלבד ממועד ביצוע וסיום הראיון.

2. ביתר פירוט, הצגת נתונים ודוחות באופן שוטף תבוצע במס' רמות:

א. ברמת המשוב הפרטני שמספק כל מרואיין – מורשים במשרד יוכלו לצפות בנתוני המשוב הפרטני שסיפק כל מרואיין, לרבות בכל תשובותיו לשאלות הסגורות, ובכל תשובותיו הגולמיות (טרם עברו קידוד) לשאלות הפתוחות, בנתוני רקע שקיימים לגבי המרואיין וכד'

ב. ברמה של דוחות שוטפים עבור מקרים שאותם יגדיר המשרד מראש כחריגים (לדוגמא, מרואיינים שנתנו ציון נמוך מסף מסוים שהגדיר המשרד בפרמטרים שהינם בעלי חשיבות קריטית עבור המשרד) וגם תתריע בפני גורמים במשרד באופן שוטף באמצעות אי מייל על קיומם של מקרים חריגים.

ג. ברמה של סוגים שונים של דוחות **מסכמים** עבור גורמים שונים במשרד (11 המרחבים, 3 המחוזות והנהלת המשרד הבכירה) שיכללו תוצאות של ניתוחים ועיבודים סטטיסטיים שיבצע הספק באופן שוטף ובכל נקודת זמן על נתוני הראיונות המצטברים, וזאת בהתאם לדרישות שיגדיר המשרד.

בהקשר זה יצויין כי השאלון שישמש לצורך סקר מעקב זה כולל סוגי שאלות שונים :

א. שאלות הבוחנות את ביצועי המרחבים ועבורם נדרשת הצגת תוצאות הניתוחים בכל סוגי הדוחות.

ב. שאלות המתייחסות לביצועי המשרד בתחומים שאינם באחריות המרחבים, ועבורם תידרש הצגת תוצאות ניתוחים רק ברמה הארצית.

3. אחת לתקופה קבועה של זמן שתיקבע ע"י המשרד ותוגדר בין היתר

גם בהתאם לכמויות המרואיינים (למשל, אחת לרבעון או אחת ל-4 חודשים או אחת לחצי שנה), יופקו ויוצגו באמצעות המערכות ותשתית ה- BI דוחות מסכמים אוטומטיים שיכללו את מכלול תוצאות הניתוחים הבאים שיבצע הספק:

א. עבור המרחבים- יוצגו ציוני כלל המרחב (להלן יקרא "ציוני מרחב") בפרמטרים שהינם באחריות המרחבים, תוך השוואה בין המרחבים השונים.

בנוסף יוצגו ציוני המרחב לאורך זמן בפרמטרים השונים תוך השוואה לציונים המחוזיים ו/או הארציים ו/או יעדים וכד'.

כמו כן בכפוף לכמות המרואיינים שתוגדר לכל מרחב, קיימת אפשרות שהמשרד יבקש כי יוצגו בדוחות ציוני לשכות גדולות הפועלות במרחב, תוך השוואות ביניהם, ו/או בינם לבין ציוני כלל המרחב.

ב. עבור המחוזות- יוצגו נתונים המסכמים את נתוני כלל המחוז (להלן יקרא: "ציוני המחוז") בפרמטרים השונים.

כמו כן יוצגו השוואות בין 3 המחוזות וכן בינם לבין הציון הארצי ו/או היעדים בפרמטרים השונים, וזאת לאורך זמן.

ג. עבור קבלת תמונת המצב בכלל הארץ- יוצגו נתונים המסכמים את תמונת המצב בכל הפרמטרים בכלל המדגם לאורך זמן תוך השוואה ליעדים.

כן, יוצגו השוואות ברמה הארצית בין ארצות מוצא מרכזיות ו/או דוברי שפות מרכזיות, לרבות השוואות לאורך זמן.

יוצגו השוואות ברמת מיגדר .

ד. עבור כל סוגי הדוחות-

ד.1. המשרד יגדיר מה הם הפרמטרים הקריטיים מתוך כלל הפרמטרים הנבדקים בסקר ועבורם יגדיר יעדים תוך הגדרת רמת חשיבות הפרמטר

בסולם כלשהו.

הספק יחשב ויציג עבור כל 11 המרחבים (בטבלה מסכמת או בפורמט מסכם אחר שידרוש המשרד) את הציונים של כלל המרחב בכל הפרמטרים השונים שנבדקו, את רמת החשיבות של כל פרמטר, את היעדים שהוגדרו עבור כל אחד מהפרמטרים הקריטיים, את מידת העמידה של המרחב בכל אחד מהיעדים שנקבעו (באחוזים), ואת רמת השיפור הנדרשת בכל פרמטר (על פי נוסחאות שיספק המשרד או על פי שיטה שתפותח בשיתוף פעולה עם הספק הזוכה). זאת, באופן שיאפשר למנהל המרחב לראות באופן מרוכז קל ומהיר מה הם תחומי החוזק והחולשה בתיפקוד המרחב.

חישוב דומה יבוצע ברמה המחוזית ויוצג עבור המחוזות. כן, יבוצע ויוצג חישוב דומה עבור כלל הארץ

ד.2. בנוסף יחשב ויציג הספק עבור כל מרחב/מחוז וכן כלל הארץ מדד מסכם של עמידה ביעדים ומדד מסכם של רמת השיפור נדרשת (החישובים יבוצעו על פי נוסחאות שיספק המשרד או על פי שיטה שתפותח בשיתוף פעולה עם הספק הזוכה), נתונים אלה יוצגו גם לאורך זמן תוך השוואה לממוצע הארצי.

כמו כן, יוצג דירוג של מרחבים על פי המדד המסכם, תוך השוואה לעבר.

ה. בדוחות השונים יציג הספק גם תוצאות ניתוחים ו/או חישובים אחרים שיגדיר המשרד לפי שיקול דעתו ו/או בשת"פ עם הספק. כגון, כמות המרחבים המשוייכים לכל מחוז שעמדו בכל יעד, כמות כלל המרחבים בארץ שעמדו בכל יעד, ניתוחים לפי שנת עלייה לארץ, גיל וכד'.

ו. עבור כל תקופה של זמן שעבורה יפיק הספק הדוחות המסכמים היחודיים הללו, יעביר הספק טיוטא של הדוחות לעיון ואישור נציג המשרד עד ל- 8 לחודש בגין החודשים הקלנדריים הקודמים שאותם מסכמים הדוחות המסכמים, וזאת טרם פירסומם באתר הספק. למען הסר ספק יובהר כי כל הנתונים והדוחות המתפרסמים באתר של הספק יהיו מאובטחים ונגישים לצפייה אך ורק למורשים מהמשרד. ככל שנציג המשרד ימצא טעויות כלשהם בנתונים המוצגים בדוחות המסכמים, או שיתעוררו שאלות או ספקות בנוגע לאמינות ממצאים המוצגים בדוח, יידרש הספק לבצע בקרה נוספת על נתוני הדוחות, וככל שיידרש גם לבצע תיקון של הנתונים בתוך 2 ימי עבודה. רק לאחר אישור נציג המשרד לדוחות המסכמים יפרסם הספק את הדוחות המובנים המסכמים באתר שלו.

לגבי כל סוגי המחקר ושיטת המחקר:

- א. למען הסר ספק, כל העלויות הכרוכות בביצוע התהליך שתואר לעיל יחולו על הספק.
- ב. כל תהליכי ושלבי העבודה יבוצעו בשיתוף עם הנהלת המשרד, ויהיו כפופים להנחיות ולאישור מראש של מנהלת אגף המחקר במשרד או מי מטעמה.
- ג. הספק מתחייב לבצע את כל הבדיקות והבקורות הנדרשות לבדיקת טיב ואמינות כל הנתונים, הממצאים והדוחות לפני העברתם למשרד.
- ד. במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק יהיו רשאים נציגי המשרד לבקר במשרדי הספק וכן במוקד התקשרויות הנמצא בבעלות או העומד לרשות הספק הזוכה לצורך האזנה לשיחות המתבצעות במסגרת סקרים הנערכים עבור המשרד, לצורך התרשמות.
- ה. במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה רשאי המשרד לפי צרכיו ושיקוליו לדרוש לערוך שינויים במימדים שונים הקשורים לסקרי **מעקב** שיבקש המשרד לבצע לאורך זמן בשיטות השונות.
- לדוגמא:** שינויים שונים בשאלון לרבות שינויים בנוסח שאלות וכן בכמות וסוגי הפרמטרים לבקרה/לשאלון, שינויים בכמות מרואיינים, שינויים בסוגי הניתוחים שיבוצעו ויוצגו בדוחות וכן בסוגי הדוחות שיופקו וכדומה.
- ו. בסיסי הנתונים, השאלונים, הממצאים והדוחות שיופקו כתוצאה מביצוע השירותים וההזמנות על פי פניה זו (להלן: "המידע"), יהיו רכושו הבלעדי של המשרד, ולא יעשה בהם שימוש כלשהו ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- ז. הספק נדרש לספק למשרד בכל שלב שהמשרד יבקש (גם לאחר תום תקופת ההתקשרות) כל מידע שידרוש המשרד בנוגע למחקרים ו/או סקרים שהספק ביצע או מבצע עבור המשרד לרבות תוצאות ניתוחי ביניים חלקיים שהמשרד זקוק להם במהלך שלבי ביצוע ראיונות, מידע לגבי תהליכי ניתוח והצגת ממצאים לרבות נוסחאות ששימשו את הספק לצורך ניתוחים או חישובים או הצגת ממצאים, בסיסי נתונים, שאלונים, דוחות, סטטוס של מחקרים/סקרים, וכד'.
- ח. הספק מתחייב לשמור על סודיות לגבי הפרטים האישיים וכל פרט מזהה אחר של כל האנשים הכלולים באוכלוסיית המחקר/הסקר כאמור בחוק הגנת הפרטיות, ועל פי כל דין. הספק יהא האחראי הבלעדי ביחס לכל טענה ו/או תביעה ו/או נזק שייגרם, במישרין ו/או בעקיפין, כתוצאה מהפרת כל דין בעניין סודיות ו/או הגנה על פרטיות.
- נותן השירותים מתחייב כי לא יפרסם ולא יעביר לצדדים שלישיים כל מידע שיגיע אליו בקשר עם הסכם זה ו/או למחקרים/סקרים נשוא הסכם זה ו/או לאוכלוסיית המחקרים/סקרים נשוא המחקרים/הסקרים שלא בהתאם להוראות ההסכם ו/או הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א - 1981 וכל דין רלוונטי אחר.
- כל השירותים והתוצרים שיערכו ו/או יעובדו ו/או יופקו ו/או יסופקו ע"י נותן השירותים ו/או מי מטעמו וכל המידע והנתונים שיגיעו אל נותן השירותים ו/או מי מטעמו בקשר עם הסכם זה ו/או ביצועו (להלן: "המידע") יהיו ויוותרו רכוש המשרד בלבד, על כל הנובע מכך, ונותן השירותים לא יהא רשאי לעשות בהם כל שימוש אחר ולכל צורך, לא תהיה לו כל זכות בהם ולא יהיה רשאי להסתמך עליהם להעבירם ו/או לפרסמם; ובכלל זה - השאלונים, הנתונים לרבות נתונים בנוגע לאוכלוסיית המחקרים/הסקרים, דו"חות הנתונים ואחרים, המחקר, דו"ח

- המחקר וכיו"ב ; ובעניין זה יחולו כל הוראות הסכם זה וכל דין רלוונטי, לרבות בנוגע להגנה על הפרטיות ולשמירה על סודיות וזכויות יוצרים.
- ט. בסיום העבודה יועברו כל בסיסי הנתונים הקשורים למחקר או לסקר לרשות המשרד ויימחקו ממאגרי המידע של הספק. בסקרי מעקב ימחק הספק ממאגרי המידע שלו אחת לרבעון את כל בסיסי הנתונים אשר אינם נדרשים להמשך ביצוע סקרי המעקב, לאחר שיעביר את כל החומר הקשור לסקר למשרד.
- י. בסיום כל מחקר יעביר הספק למשרד מכתב חתום על ידו על כך שמחק את כל בסיסי הנתונים ממאגר המידע שברשותו.
- כמו כן, בסיום כל שנה קלנדרית וכן בסיום תקופת ההתקשרות יעביר הספק למשרד תצהיר החתום ומאושר על ידי עו"ד כי מחק ממאגרי המידע שברשותו את כל הנתונים והקבצים שהועברו לו על ידי המשרד ואשר שימשו אותו למחקרים וסקרים אשר הסתיימו, או אשר אינם נדרשים לו להמשך ביצוע סקרי מעקב אשר הוא מבצע עבור המשרד, עם פירוט כל הסקרים והמחקרים שעבורם ביצע פעולת מחיקה זו.
- יא. הספק ינהג בנימוס ותוך שמירה על כבודם ופרטיותם של המרואיינים בכל פנייה שתעשה אליהם. ככל שמרואיין יסרב להיענות לפנייה כלשהי אליו ולהשתתף במחקר ו/או בסקר מתחייב הספק לכבד את סירובו ולא לפנות אליו עוד. הספק יישא באחריות בלעדית אם תועלה תביעה ו/או טענה על ידי מאן שהוא בעניין זה.
- יב. הספק יעביר למשרד, ככל שיידרש, נתונים ופרטי התקשרות לגבי מרואיינים ספציפיים, אשר השתתפו במחקר/סקר עבור המשרד ואשר הסכימו למסירת הפרטים כאמור.
- יג. המשרד רשאי להזמין מהמציע הזוכה מחקר מלא על כל שלביו או רק חלקים ממנו (כגון: ביצוע כל מרכיבי העבודה למעט כתיבת דוח מפורט המסכם את המחקר), והכל בהתאם לדרישות המשרד מראש ובכתב בהזמנת העבודה.
- יד. נציג המשרד הוא מנהל/ת האגף למחקר או מי שימונה על ידו.

פרק 7: אבטחת מידע ורישום מאגר

7.1 כללי

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

7.2 סיווג וחיוניות של המידע

- המידע המועבר במסגרת מתן השירותים כולל מידע הטעון הגנה על-פי החוק להגנה על הפרטיות ותקנותיו. לפיכך, יש לנהוג לפי כל דרישות האבטחה, כאמור להלן, כאשר כלי האבטחה המובנים במערכות, בהן ייעשה שימוש במסגרת מתן השירותים, עונים על דרישות הסף לאבטחה על-פי:
- דרישות הביטחון לאבטחת מידע רגיש/חסוי (שמור);
 - התקנים התקפים לאבטחת מערכות מידע של מכוון התקנים הישראלי;
 - דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.
- בביצוע השירותים הספק יתחייב שבידיו כל האמצעים הדרושים לשמור על המידע שיקבל מהמשרד בצורה מאובטחת, ולא תתאפשר גישה ולא יימסרו נתונים או מידע למי שאינו חלק ממתן השירותים. הספק יאפשר גישה לנציג המשרד או לממונה על הביטחון במשרד לבדיקת עמידתו בדרישות המפורטות בהסכם זה. הספק מתחייב לבצע את כל הנדרש לתיקון פגמים וכיוצא-בזה, בהתאם להנחיות, שיתקבלו מנציגי המשרד.

7.3 כתב התחייבות - שמירת סודיות, סדרי בטחון

כתב התחייבות לשמירה על סודיות ועל סדרי הביטחון מצורף **כנספח י' וטופס הצהרת סודיות מצורף כנספח י"א**.

המציע נדרש להתחייב בחתימתו לפעול לפי כל הדרישות המובאות בכתב התחייבות ולהביאן לידיעתם

של כל נותני-השרות מטעמו. דרישות האבטחה במסמך האמור מחייבות גם קבלני-משנה, ו/או מי מטעם המציע שיועסק על ידו, והוא אחראי כי אלה יפעלו על-פיהן.

7.4 אבטחה פיזית

האבטחה הפיזית תתבסס בין היתר על:

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

7.5 האבטחה בתוכנה

האבטחה בתוכנה תתבסס בין היתר על:

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

7.6 ניסיון לפגיעה במידע:

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

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

7.7 על המציע להתחייב, כי הוא וכל נותני-השרות מטעמו יפעלו בהתאם לאמור להלן:

- הם יפעלו לפי כל הדרישות לאבטחת מידע, שפורטו בסעיפים הקודמים לעיל.
- הם יודיעו לנציג המשרד ולקצין הביטחון של המשרד על כל אירוע או חשד לאירוע של ניסיון פגיעה באבטחת המידע, כמוגדר לעיל.

- הם יפעלו מיד למניעת הפגיעה ולהקטנת הנזק, על-פי הוראותיהם של נציג המשרד וקצין הביטחון.

8 עדכון של דרישות האבטחה :

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

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

פרק 8: ביטוח

הספק הזוכה מתחייב לרכוש את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – המשרד לעלייה וקליטה ולהציג אישור על קיומם למשרד לקליטת העלייה במעמד החתימה על הסכם התקשרות, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

ביטוח חבות מעבידים

1. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו, בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבולות האחריות לא יפחתו מסך - 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה לתקופת הביטוח, (שנה).
3. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לעלייה וקליטה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלפי מי מעובדי נותן השירותים.

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב בגין נזקי גוף ורכוש למקרה ולתקופה.
3. סוקרים שאינם מבוטחים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של נותן השירותים ייחשבו צד שלישי.
4. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לעלייה וקליטה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית

1. נותן השירותים יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של נותן השירותים, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר לביצוע סקרים ומחקרי שדה עבור המשרד לעלייה וקליטה.
3. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב.
4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - מרמה ואי יושר עובדים
 - הוצאת לשון הרע,
 - אחריות צולבת אולם הכיסוי לא יכלול תביעות נותן השירותים כנגד מדינת ישראל – המשרד לקליטת העלייה.
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - המשרד לעלייה וקליטה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים וכל הפועלים מטעמו.

1. בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים :-

(א) לשם המבוטח תתוסף כמבוטח נוסף : **מדינת ישראל – המשרד לעלייה וקליטה**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

(ב) בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מפורשת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב המשרד לעלייה וקליטה בירושלים.

(ג) נותן השירותים לבדו אחראי כלפי המבטח לתשלום הפרמיות עבור הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

(ד) ההשתתפות העצמית הנקובה בכל פוליסה תחול בלעדית על נותן השירותים.

(ה) כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הוא בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי פוליסות הביטוח.

(ו) המבטח מוותר על כל זכות שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - המשרד לעלייה וקליטה, ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

2. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימתו על ביצוע הביטוחים כאמור יומצאו על ידי נותן השירותים למשרד לקליטת העלייה, עד למועד חתימת ההסכם.

3. נותן השירותים מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – המשרד לקליטת העלייה להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידה מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – המשרד לעלייה וקליטה בתוקף. נותן השירותים מתחייב להציג את הפוליסות המתחדשות, או אישור קיום ביטוחים מאושר וחתום ע"י המבטח למשרד לקליטת העלייה לכל המאוחר שבועיים לפני סיום תקופת הביטוח.

4. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי הסכם זה, ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל – המשרד לעלייה וקליטה על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי דין ועל פי הסכם זה.

פרק 9: הצעת מחיר ותנאי תשלום

9.1 הצעת מחיר

- 9.1.1 בהצעת המחיר עבור כל תת מכרז יפרט המציע את המחירים לא כולל מע"מ.
- 9.1.2 **הצעת המחיר תוגש על גבי נספחים ה'-1 (א') עד ה-4 (א') המצורפים למפרט זה, ובהתאם לסעיפים ולטבלאות המופיעות בכל אחד מנספחים אלה.**
- 9.1.3 המחיר המוצע יכלול את כל הוצאות המציע בביצוע העבודות עבור כל אחד מתתי המכרזים בהתאם למפורט במסמכי המכרז, ובנספחים ה-1 (א') – ה'-4 (א'). למען הסר ספק, למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי הזוכה לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקסי, נסיעות אש"ל וכיוצא באלה.
- 9.1.4 בהגשת הצעתו המציע מתחייב כי יסיים את כל השירותים הנדרשים על פי הצעה זו בהתאם לדרישות לוחות הזמנים המפורטים במכרז.

9.2 תנאי התשלום

- 9.2.1 המשרד ישלם לספק עפ"י כל הזמנה, בהתאם לתמורה הנקובה בהזמנה, עם קבלת התוצר הסופי כפי שהוגדר בהזמנה.
- 9.2.2 כדי למנוע עיכובים בתשלום ידאג הספק שהחשבונית המוגשת על ידו למשרד תהיה כתובה בכתב ברור וקריא ותכלול את כל הפרטים הנדרשים כפי שסוכם עם המזמין.
- 9.2.3 לספק לא תהיינה כל דרישות או טענות למשרד/ למזמין בגלל עיכובים בתשלום מסיבות של חוסר פרטים בחשבונית, או פרטים לא נכונים או חוסר מסמכים.
- 9.2.4 **יתר תנאי התשלום יהיו כמפורט בהסכם.**
- 9.2.5 **המשרד לא יכסה שום הוצאה הכרוכה במסגרת מכרז זה, שלא במסגרת הצעת המחיר שהוגשה על ידי המציע ואושרה על ידי המשרד.**
- 9.2.6 הצעת המחיר של המציע אינה מהווה התחייבות של המשרד להזמין שירותים בכל היקף שהוא.
- 9.2.7 התמורה לספק הזוכה תשולם בגין ביצוע מטלות כנדרש במכרז, לאחר שהוצאו כדין הזמנות עבודה חתומות על ידי מורשי החתימה של המשרד (אגף מקצועי וחשבות) במסגרת ההתקשרות עם הספק הזוכה והתקבל אישור לביצועם על ידי האגף המקצועי. למען הסר ספק, יובהר כי הספק הזוכה לא יתחיל במתן השירותים לפני קבלת הזמנת עבודה חתומה כאמור לעיל.
- 9.2.8 אופן ביצוע התשלום ותנאי ההצמדה - כפי שמפורט בהסכם המצורף כנספח ט'.