



מדינת ישראל
משרד העלייה והקליטה

מכרז מס' 1/2015

לאספקת שירותי מענה טלפוני עבור לשכות
משרד העלייה והקליטה

מועד אחרון להגשת הצעות:
יום ראשון, 26.4.15 בשעה 12:00
מקום: משרד העלייה והקליטה, ירושלים

מכרז מס' 1/2015 לאספקת שירותי מענה טלפוני עבור לשכות משרד העלייה והקליטה

=====

פרק 1 - מנהלה

1. כללי

- א. משרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד") אחראי על מתן סיוע לעולים ולתושבים חוזרים, משלב התארגנותם הראשונית בארץ ועד השתלבותם בכל תחומי החיים בחברה הישראלית.
- בין היתר, ניתן הסיוע לעולים באמצעות יועצי הקליטה שבלשכות המשרד ברחבי הארץ.
- ב. המשרד מבקש בזאת לקבל הצעות לאספקת שירותי מענה טלפוני אנושי, כאשר אין באפשרות יועצי הקליטה לענות לשיחות המופנות ללשכות השונות (להלן: "המכרז") והכל בהתאם למפורט במסמכי המכרז.
- ג. **המציע** – גוף המספק שירותי מענה טלפוני כמפורט במפרט זה.
- ד. כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "**מסמכי המכרז**") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.

2. מהות ההתקשרות

- בכוונת המשרד לבחור ספק אחד, אשר יספק למשרד שירותי מענה טלפוני אנושי (להלן: "**השירותים**").
- הגוף שיבחר יהיה אחראי על ביצוע הפעילויות והשירותים המפורטים במכרז זה והכל בהתאם להנחיות המשרד.

3. דרישות הסף להשתתפות במכרז

- רשאי להשתתף במכרז רק מציע העומד במועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות בתנאים המצטברים הבאים:
- א. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל כדין.
 - ב. למציע ניסיון מוכח של שלוש (3) שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוני אנושי במהלך חמש (5) השנים האחרונות אשר קדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
 - ג. המציע תינתן למציע בעל ניסיון זה בעבודה מול גופים ציבוריים ו/או ממשלתיים.
 - ד. המציע העסיק צוות של חמישים (50) מוקדנים לפחות בכל משמרת במהלך כל אחת משלוש (3) השנים האחרונות אשר קדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
 - ה. למציע ניסיון במתן שירותי מענה טלפוני אנושי ללקוח אחד לפחות, אשר עונה על התנאים המצטברים הבאים:
- 1) בהיקף כספי של 300,000 (שלוש מאות אלף) ₪.
- 2) במשך 12 חודשי פעילות רצופים במהלך שלוש (3) השנים האחרונות אשר קדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
- עדיוות תינתן למציע בעל ניסיון זה בעבודה מול גופים ציבוריים ו/או ממשלתיים.

ה. המציע יעמיד לטובת מתן השירותים מנהל מוקד מטעמו, אשר עונה על כל הדרישות שלהלן:

- 1) בעל תואר אקדמי ממוסד מוכר להשכלה גבוהה.
- 2) בעל ניסיון של שלוש (3) שנים לפחות בניהול צוות מוקד מענה טלפוני במהלך חמש (5) השנים האחרונות אשר קדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
- ו. למציע מחזור כספי של 300,000 (שלוש מאות אלף) ₪ לפחות בכל אחת מהשנים 2012-2014. למען הסר ספק יובהר, כי מחזור כספי לעניין סעיף זה הינו בגין אספקת שירותי מענה טלפוני בלבד. גובה המחזור הכספי של המציע בכל אחת מהשנים, כאמור, יאושר על ידי רואה החשבון המבקר של המציע.
- ז. למציע יכולת לספק את מכלול השירותים המפורטים בפרק 2 להלן.
- ח. הגשת הצעת מחיר על גבי הנספח המצורף למפרט המכרז והמסומן כנספח ו'.
- ט. במידה והמציע הוא חברה או שותפות 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".
- י. 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), התשל"ו – 1976 או אישור ר"ח על קיומם של הנ"ל:
 1. אישורים על ניהול ספרים.
 2. אישור על ניכוי מס במקור.

4. תקופת ההתקשרות

- א. ההתקשרות עם הספק שייבחר (להלן: "הספק הזוכה") תהיה בהתאם לנוסח ההסכם, המצורף למפרט זה, כחלק בלתי נפרד ממנו, ומסומן כנספח י"ג (להלן: "ההסכם").
- ב. ההתקשרות הראשונית עם הספק הזוכה תיעשה בסמוך לאחר סיום הליכי המכרז ותהיה לתקופה של 12 חודשים מיום החתימה על ההסכם (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- ג. על אף האמור לעיל למשרד שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בס"ק ב' לעיל, לתקופה, או לתקופות נוספות, של עד שנה אחת בכל פעם, אשר ביחד לא יעלו על תקופה מצטברת של 5 שנים כמפורט בהסכם ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד, למגבלות חוק התקציב ולאישור ועדת המכרזים של המשרד.
- ד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי בשל העדר תקציב או מכל סיבה אחרת לבצע התקשרויות המשך לתקופות הקצרות משנה.
- ה. הספק מחויב לספק את השירותים, ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך כל תקופות ההתקשרות המוארכות.

ו. על אף האמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה מכל סיבה שהיא, לפני תום ההתקשרות, על ידי מתן הודעה בכתב לספק הזוכה 45 (ארבעים וחמישה) יום קודם למועד שנקבע על ידו לסיום ההתקשרות. יודגש כי לא תשמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הזוכה במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך תקופת ההתקשרות הראשונית או לאחריה.

5. מנהלה

- א. ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של המשרד בכתובת www.moia.gov.il בתפריט ראשי בנושא "מכרזים". מי שמבקש להשתתף במכרז יוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המשרד.
- ב. לצורך קבלת תשובות לשאלות הבהרה וכל הודעה אחרת בנוגע למכרז, יש להעביר לדוא"ל vmichrazim@moia.gov.il עד ליום 13.4.15 טופס רישום להשתתפות במכרז בנוסח נספח א' למכרז. מציע שלא יעביר טופס זה יהיה מנוע מלטעון כל טענה לפיה לא קיבל הודעות מטעם המשרד בנוגע למכרז, לרבות מענה לשאלות הבהרה, אלא אם כן, פנה למשרד בשאלת הבהרה.
- ג. נציגת המשרד, אליה יש להפנות את כל השאלות והבירורים ביחס למכרז זה, היא גבי' אתי ג'ובני, מ"מ מרכזת ועדת המכרזים. את 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 יענו.
- ד. את שאלות הבהרה יש להעביר עד לא יאחר מיום 13.4.15. 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 16.4.15 באמצעות דוא"ל וכן יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד.
- ה. את ההצעות יש למסור במעטפה סגורה, בארבעה עותקים, לתיבת המכרזים של המשרד, הנמצאת במשרד הראשי של המשרד, ברח' 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 1/2015 " בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר. כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בחתימה וחותמת המציע (כשהמציע תאגיד - מורשי החתימה).
- ו. תשומת לב המציעים מופנית לכך, כי הכניסה למשרד כרוכה בתיאום מראש ובבידוק בטחוני. מס' הטלפון לתיאום כניסה: 02-6750333.
- ז. אין לשלוח הצעות בדואר או בדרך אחרת.

מועד אחרון למסירת ההצעות הוא יום ראשון, 26.4.15 בשעה 12:00.

הצעה שתוגש לאחר מועד זה לא תתקבל ולא תובא לדיון.

6. אופן מילוי ההצעה

- א. על המציע להגיש את הצעתו בחוברת המכרז המקורית בלבד ולמלא בה את טופס ההצעה בנספח ב' 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.
- ג. המציע ימלא את המסמכים אך ורק במקומות הנדרשים למילוי על ידי המציע. אסור בתכלית האיסור 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 דעתו הבלעדי 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.

7. מסמכים שיש לצרף להצעה

- א. על המציע לצרף להצעתו מסמכים כדלקמן :
- (1) נספח א' – טופס רישום להשתתפות במכרז ;
- (2) נספח ב' – הצהרת המציע והתחייבות לעמידה בתנאי המכרז, כשהוא מלא וחתום כנדרש ;
- (3) אישור בדבר ניהול פנקסים בנוסח המצ"ב כנספח ג' ;
- (4) אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "חוק העסקאות"), בנוסח המצ"ב כנספח ד' ;
- (5) אישור זיהוי בעלים וזכויות חתימה בנוסח המצ"ב כנספח ה' ;
- (6) אישור תקף על היות המציע תאגיד ;
- (7) פרטים מלאים על זהות תאגיד המציע, תעודת רישום התאגיד כדן, תדפיס עדכני מן המרשם בו רשום התאגיד (רשם החברות/השותפויות).
- (8) הצעת המחיר על גבי הטופס המצ"ב כנספח ו' ;
- (9) תשיקף למשתתף על גבי הטופס המצ"ב כנספח ז' על כל הצרופות הנדרשות בו ;

(10) תצהיר בדבר קיום הוראות הדין לגבי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום, כנדרש על פי נספח ח';

(11) התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים על גבי הטופס המצ"ב נספח ט';

(12) אישור רו"ח על המחזור הכספי של המציע, על דף לוגו של משרד רואה החשבון ובהתאם לנוסח המצ"ב נספח י';

(13) טופס הצהרת סודיות בהתאם לנוסח המצ"ב נספח י"א;

(14) תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים בנוסח המצ"ב נספח י"ב;

(15) קורות חיים ותעודות השכלה של מנהל המוקד המוצע.

(16) חוות-דעת, המלצות וכל מסמך אחר להוכחת העמידה בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז זה ולצורך בחינת ההצעה בהתאם לאמות המידה לשקילת ההצעות המפורטות במכרז זה;

(17) תשובות המשרד לשאלות הבהרה והודעות עדכון שיישלחו 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;

(18) כל יתר המסמכים והאישורים המפורטים במסמכי המכרז;

ב. על המציע לעמוד בכל הדרישות דלעיל, ולצרף את כל הצירופים, כמפורט במסמכי המכרז על נספחיהם וצרפותיהם. בהיעדר צירוף כאמור רשאי המשרד שלא לשקול את ההצעה, או לפי שיקול דעתו והפסיקה בנושא, לבקש השלמת מסמכים.

ג. המציע רשאי, אך לא חייב, לצרף להצעתו מסמכים כדלקמן:

(1) מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר.

בפסקה זו – משמעות כל המונחים, לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.

(2) 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.

8. 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 נשוא מכרז זה.

ב. אין להגיש הצעה משותפת של מספר תאגידים 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. עמידת המציע בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז תיבחן אך ורק על-פי נתוני אותו מציע, כאישיות משפטית נפרדת. זאת 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.

9. 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.

10. 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.

11. הצהרות המציע

- א. עם הגשת הצעתו למכרז, ובנוסף לכל הצהרה או התחייבות אחרת הכלולים במסמכי המכרז, מצהיר המציע ו/או מתחייב בהתאם לאמור בנספח ב'. עצם הגשת ההצעה על ידי מציע כמזה כאישור והתחייבות מצדו לכל המפורט בנספח ב', בין אם חתם על נספח זה ובין אם לאו.
- 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 כהצעה הזוכה – לבטל את הזכייה.
- ג. במקרה האמור בסעיף קטן ב' לעיל, ישא המציע באחריות לכל נזק שייגרם למשרד – אם ייגרם כתוצאה מכך.

12. 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, מקורות המימון שלו, או של בעלי עניין בו, 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.

13. 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 ובנימוקיה, 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.

14. אחריות

א. מבלי 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.

15. אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה ושלבי בדיקת ההצעות

א. 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 60% ומימד התועלת (איכות) יקבל משקל של 40%.

ב. הליך בחירת הזוכים מורכב מארבעה שלבים:

1. שלב ראשון

בשלב הראשון יפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון שנקבע למסירת ההצעות, ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות:

הצעה שלא תעמוד באחד התנאים המוקדמים, תפסל על הסף.

כל הצעה שתעמוד בתנאים המוקדמים, תעבור לשלב שני.

2. שלב שני

שלב זה נועד לבחינת איכות ההצעות של המציעים השונים ומתן ניקוד בגין איכות לכל אחד מהמציעים, וזאת בהתאם לאמות המידה ולמשקולות המפורטים להלן.

מרכיב האיכות – 40% כמפורט להלן :

משקל מקסימלי	תבחינים	אמת מידה
20%	עבור כל שנת ניסיון נוספת של המציע מעל לשלוש שנים יקבל המציע עוד 4 נקודות ועד לסה"כ של 20 נקודות.	ניסיון המציע במתן שירותי מענה טלפוני אנושי במהלך חמש (5) השנים האחרונות
5%	מציע שהינו בעל ניסיון מוכח במתן שירותים אלו לגופים ציבוריים או ממשלתיים יקבל ניקוד נוסף בהתאם למפורט להלן : - עד 3 שנות ניסיון - נקודה אחת. - מעל 3 שנים ועד ל- 5 שנים - 3 נקודות. 5 שנות ניסיון ומעלה - 5 נקודות.	
10%	- מעל לקוח אחד ועד 4 לקוחות- 5 נקודות. - מעל 4 לקוחות ועד 6 לקוחות - 7 נקודות. - למעלה מ- 6 לקוחות - 10 נקודות.	
5%	מציע שהינו בעל ניסיון מוכח במתן השירותים דגן ללקוחות שהינם גופים ציבוריים או ממשלתיים יקבל ניקוד נוסף בהתאם למפורט להלן : - מעל לקוח אחד ועד 4 לקוחות – 3 נקודות. - למעלה מ- 4 לקוחות - 5 נקודות.	מספר הלקוחות שלהם סופקו השירותים נשוא מכרז זה כמפורט בסעיף 3(ד) לתנאי הסף
10%	- מעל 50 מוקדנים ועד 70 מוקדנים- 4 נקודות. - מעל 70 מוקדנים ועד 100 מוקדנים - 7 נקודות. 100 מוקדנים ומעלה - 10 נקודות.	מספר המוקדנים המועסקים על ידי המציע בכל משמרת
5%	במסגרת רכיב זה יפנה המשרד לספקים, עליהם הצהיר המציע כי סיפק להם שירות באמצעות מוקדנים דוברי שפות.	ניסיון המציע בהפעלת מוקדנים דוברי שפות
15%	עבור כל שנת ניסיון נוספת של מנהל המוקד מעל לשלוש שנים יקבל המציע עוד 4 נקודות ועד לסה"כ של 15 נקודות.	נסיון מנהל המוקד המוצע בניהול צוות מוקד מענה טלפוני
15%	לכל המלצה שתיתכן בכתב ו/או בע"פ יינתן ניקוד של עד 3 נקודות בהתאם להתרשמות ועדת המכרזים ועד לסה"כ של 15 נקודות.	המלצות ושביעות רצון

משקל מקסימלי	תבחינים		אמת מידה
5%	במסגרת רכיב זה ייבחן סדר, ארגון ובהירות ההצעה וכן האם ההצעה חסרה/ מלאה ועוד.		התרשמות מאופן הגשת ההצעה
10%	5%	מעל 300,000 ₪ ועד 500,000 ₪	מחזור כספי בין השנים 2012- 2014 בגין מתן השירותים נשוא מכרז זה בלבד
	10%	500,000 ₪ ומעלה.	
100%	סה"כ		

* מקבלי ציון 70 ומעלה (מתוך ה-100 הנ"ל) יעברו לשלב השלישי. במידה ואף מציע לא יקבל את הניקוד המינימאלי של 70 נקודות ועדת המכרזים של המשרד רשאית לקבוע כי ציון המינימום יהיה 60.

3. שלב שלישי

בשלב זה יפתחו 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 המוצע 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.

4. שלב רביעי

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

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

16. זכויות המשרד

- א. המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הטוב ביותר, או כל הצעה שהיא, בשלמותה או חלקים ממנה.
- ב. המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו:
1. לבטל מכרז זה או לפרסם מכרז חדש או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו.
 2. לא להתחשב בכלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר או האיכות, או שאין בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כראוי.
 3. למשרד נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת מכרזים, התשנ"ג – 1993.
 4. לזמן לראיון מי מהמציעים, שימצא לנכון, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
 5. לשקול את אופן ביצוע התחייבויות המציע כלפי המשרד במסגרת התקשרויות קודמת ביניהם, לו היו כאלה. המשרד רשאי לקחת בחשבון כאחד מהשיקולים המכריעים, את אופן ביצוע התחייבויות המציע, לרבות עמידה בלוח זמנים, איכות העבודות ורמת השירות. יובהר, כי המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעת מציע כהצעה המתאימה ביותר, אם אותו מציע הפר הפרה מכל סוג שהוא, התחייבויות חוזיות קודמות שהיו לו כלפי המשרד, במהלך עשר השנים האחרונות, זאת אף אם הצעה זו תהא הטובה ביותר.
- ג. המשרד רואה בהגשת ההצעה על-ידי המציע התחייבות מצדו לבצע גם חלק מן העבודה, לפי המחיר שנקבע בהצעתו של המציע לגבי אותו חלק והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- ד. הצעה הכוללת פרטי מחירים שאינם סבירים (גבוהים או נמוכים באופן בלתי סביר) בהתייחס לאומדן העצמי של המשרד (אם הוכן כזה) ו/או בהתייחס למחירי השוק באותה עת, עשויה שלא להיחשב כהצעה המתאימה ביותר, אף אם ציונה המשוקלל יהא הגבוה ביותר מבין כל ההצעות שהוגשו.
- ה. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל מקרה בו יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות או מחירים ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.
- ו. 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.
- ז. המשרד רשאי לקבל שתי הצעות או יותר ולפצל את אספקת השירותים בין המציעים על-פי שיקול דעתו.
- ח. במקרה בו שתי הצעות או יותר תקבלנה ציון משוקלל זהה, ההצעה הכוללת את הצעת המחיר הזולה ביותר היא שתבחר כהצעה הזוכה, אלא-אם כן קיים פער משמעותי בין ציון האיכות שקיבלו ההצעות ואז תבחר ההצעה הזוכה בהתאם לשיקול הדעת של ועדת המכרזים במשרד.

17. הודעה על הזכייה והתקשרות בין הזוכה למשרד

- א. המשרד יודיע למציע אשר הצעתו זכתה במכרז על קבלת הצעתו וכן ימסור לזוכה הסכם לחתימה, בנוסח המצורף למפרט זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח י"ג.
- ב. 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 י"ד וכן לחתום ולהחתים את כל המועסקים על ידו בביצוע השירותים נשוא מכרז זה על טופס הצהרת הסודיות, בנוסח המצורף כנספח י"א.
- ג. במקרה שהמציע הזוכה לא יחתום על הסכם עם המשרד, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את זכייתו במכרז.
- ד. המשרד רשאי להכריז על המציע שהצעתו תזכה בניקוד השני בטיבו בשלב בדיקת ההצעות כ"זוכה שני".
- ה. במידה והמשרד 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. במידה ויחליט המשרד לעשות כן מתחייב ה"זוכה השני" לחתום על חוזה ההתקשרות תוך 14 יום ממועד ההודעה על כך.
- ו. כל הכללים והתנאים המפורטים במכרז זה, המחייבים את הזוכה, יחייבו גם את ה"זוכה השני" במידה ויידרש לחתום על החוזה, לרבות, הפקדת ערבות ביצוע כנדרש וכיו"ב.
- ז. המשרד יהיה רשאי לבחור גם ב"זוכה שלישי" לכל מקרה שחוזה ההתקשרות עם אחד הזוכים או עם ה"זוכה השני" לא יצא לפועל מכל סיבה שהיא. ה"זוכה השלישי" יעמוד בדרישות המפורטות בסעיף ב' לעיל.

18. ערבות ביצוע

- א. לשם הבטחת ביצוע התחייבויותיו במסגרת ההסכם שיחתם עמו, יידרש הספק הזוכה במכרז להמציא במעמד חתימת ההסכם וכתנאי לתוקפו, כתב ערבות של בנק ישראלי או של חברת ביטוח בעלת רישיון מבטח על פי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981, מקורי, צמוד למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנה וניתן לחילוט בהודעה בכתב של 7 ימים מראש. ערבות הביצוע תהיה בשיעור של 5% משווי ההתקשרות לשנה (כולל מע"מ). נוסח הערבות יהיה זהה למובא בנספח י"ד המצ"ב למכרז זה. שם המבקש בערבות הביצוע יהיה שם הספק הזוכה.
- ב. ערבות הביצוע תעמוד בתוקף החל ממועד חתימת ההסכם על-ידי המשרד ובמשך כל תקופת ההתקשרות ועד לתום תקופה של 3 (שלושה) חודשים ממועד סיום ההתקשרות. הספק הזוכה יאריך את תוקפה של ערבות הביצוע, במידת הצורך, ובכל מקרה על פי דרישת המשרד, וזאת לא יאוחר מאשר 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה לפני פקיעתה. לא עשה כן, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות.
- ג. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו, אם הספק הזוכה יפר תנאי מתנאי ההסכם, וכן בכל מקרה בו רשאי המשרד על פי

ההסכם לגבות תשלום, פיצוי או שיפוי מהספק הזוכה, ולאחר שנתן לספק הזוכה הודעה מראש של 15 (חמישה עשר) ימים.

ד. חילט המשרד את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא הספק הזוכה למשרד ערבות חדשה לתקופה, בסכום ובתנאים זהים לערבות המקורית, תוך 15 (חמישה עשר) ימים מיום חילוטה של הערבות.

ה. במתן ערבות הביצוע או בחילוטה אין כדי לגרוע מהתחייבויותיו של הספק הזוכה או מזכויותיו של המשרד או מסעדים אחרים הנתונים לו, על פי ההסכם ועל פי דין.

ו. כל ההוצאות הכרוכות בערבות הביצוע, לרבות הוצאתה, הארכת תוקפה, גבייתה או חידושה, יחולו על הספק הזוכה.

19. 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. כאמור, אין המשרד מתחייב לבחור זוכה במכרז.

ג. במקרה שבו יבוטל המכרז, בין מסיבות התלויות במציעים ובין מסיבות התלויות במשרד בלבד, לא יהיו זכאים המציעים לפיצוי כלשהו מאת המשרד.

20. סודיות, שימוש לא פוגעני, הגנת הפרטיות

א. הספק הזוכה במכרז מתחייב לציית לכל הוראות המשרד בנוגע לשמירת סודיות ופרטיות.

ב. הספק הזוכה במכרז מתחייב כי לא יעשה שימוש בזכויות ובחומרים נשוא מכרז זה באופן שיפגע בפעילות המשרד בתחום קליטת העלייה.

ג. הספק הזוכה במכרז מתחייב כי בביצוע השירותים נשוא מכרז זה יפעל תוך שמירה על כבודם של כל המעורבים בתוצרים ובהתאם להוראות כל דין לרבות חוק הגנת הפרטיות.

21. שונות

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.

22. 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.

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.

23. יחסי עובד- מעביד

- א. היחסים בין המשרד לבין הספק הזוכה בקשר לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, הינם יחסי מזמין – קבלן עצמאי.
- ב. לספק הזוכה ולמועסקים על ידו לא יהיו כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע השירותים נשוא מכרז זה או סיומם.
- ג. היה ועל אף האמור לעיל, יקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי בין המשרד לספק הזוכה התקיימו יחסי עובד מעביד, אזי התשלומים שהעביר המשרד לספק הזוכה לפי מכרז זה יחושבו על פי השכר המשולם לעובד מדינה, בתפקיד ובדרגה הדומים ככל האפשר לאלו הנדרשים מהספק הזוכה ועובדיו על פי מכרז זה וכפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה ו/או כפי שיקבע בהסכמי עבודה קיבוציים, שיחולו באותה עת על עובדים מסוגם של הספק הזוכה. ההפרשים יחשבו כהלוואה נושאת ריבית והצמדה, שנתן המשרד לספק הזוכה.

24. היררכיה בין המכרז להסכם

- א. ההסכם המצורף למכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד המשלים זה את זה.
- ב. בכל מקרה של סתירה בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם יעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם יגבר נוסח המכרז, ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים.

25. סמכות שיפוט

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

פרק 2 - השירותים הנדרשים

א. כללי

המשרד מבקש בזאת לקבל הצעות לאספקת שירותי מענה טלפוני אנושי, כאשר אין באפשרות יועצי הקליטה של המשרד לענות לשיחות המופנות ללשכות השונות.

הספק הזוכה יתפעל את המוקד למתן מענה טלפוני, יבצע תיעוד של השיחות וכן פעולות בקרה ודיווח והכל כמפורט להלן.

הספק הזוכה רשאי לתת את שירותי המענה הטלפוני במסגרת מערך מוקדנים הנותן שירותים גם לגופים אחרים ובלבד שלא יהיה בכך כדי לפגוע במתן השירותים למשרד בהתאם לדרישות מכרז זה.

ב. העבודה הנדרשת

הספק הזוכה יספק למשרד שירותי מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לקליטת פניות טלפוניות בלבד, רישומן, תיעודן, סיווגן והעברתן למשרד במתכונת המפורטת להלן.

למען הסר ספק, יובהר כי האחריות להעמדת התשתיות להפעלת המוקד מוטלת על הספק הזוכה, ובכלל זה העמדת מבנה שבו יפעל המוקד.

1. שעות מתן השירותים:

השירותים יסופקו בימים א'-ה' בין השעות 8:00 עד 19:00.

יובהר כי המשרד רשאי לצמצם / להרחיב את שעות פעילות המוקד בהתאם לצרכיו, לאחר מתן הודעה על-כך בכתב לספק הזוכה כ- 7 ימי עבודה מראש.

2. השפות בהן יינתנו השירותים:

המענה במוקד יינתן בשפות הבאות ובהתאם לשפת הפונה - עברית, רוסית, אנגלית וצרפתית.

3. כוח האדם למתן השירותים:

הספק הזוכה יתחייב להעסיק לטובת הפעלת המוקד ומתן השירותים נשוא מכרז זה, צוות עובדים מקצועי, אדיב ובעל תודעת שירות גבוהה.

להלן פירוט כוח האדם הנדרש למתן השירותים נשוא מכרז זה:

א) מנהל מוקד - מנהל המוקד יהא אחראי על הניהול השוטף של המוקד, על פתרון בעיות, על ביצוע בקרה על אופן מתן השירותים וכן על הפקת דוחות ודיווחים שוטפים.

מנהל המוקד יהא אחראי על כל בעלי התפקידים במוקד, לרבות- אחראי המשמרת והמוקדנים.

מנהל המוקד יהא איש הקשר הקבוע מטעם הספק הזוכה מול המשרד. מנהל המוקד יהיה זמין למתן מענה לגורמים במשרד ולפתרון בעיות במשך כל שעות העבודה המקובלות.

יובהר כי זהותו של מנהל המוקד כפופה לאישור המשרד.

כן יובהר כי הספק הזוכה מתחייב לספק למשרד את השירותים נשוא מכרז זה על ידי מנהל המוקד המוצע מטעמו ולא על ידי אחר. החלפת מנהל המוקד תיעשה בתיאום עם נציג המשרד ולאחר קבלת הסכמת המשרד לכך.

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותו של מנהל המוקד המוצע מטעמו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים.

(ב) אחראי משמרת - בעל תודעת שירות גבוהה. בכל משמרת, בה מסופקים השירותים נשוא מכרז זה למשרד, יהא נוכח אחראי משמרת במוקד.

(ג) מוקדנים - בעלי תודעת שירות גבוהה. הספק הזוכה מתחייב בזאת כי יעמיד לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה את מספר המוקדנים שיידרש לשם הבטחת זמינות גבוהה ומתן שירות ראוי ומקצועי לקהל העולים הפונה למשרד והכל בהתאם לשעות הפעילות הנדרשות במפרט זה.

4. אופן מתן השירותים:

א. להלן פירוט אופן הטיפול בשיחות הנכנסות מטעם העולים (להלן: "הפניות"):

כל פניה תרשם בהתאם לפרמטרים הבאים: שם פרטי ומשפחה, מס' זהות / מס' עולה, עיר מגורים, הלשכה בה מטופל הפונה, מס' טלפון לחזרה אל הפונה, מס' טלפון של שיחה מזוהה, מהות הפנייה ומשך השיחה.

דוח פניות מרוכז של השיחות שהתקבלו בעבור הלשכות ישלח פעמיים ביום, בשעה 13:00 ובשעה 19:00 לרשימת תפוצה רלוונטית שתועבר מראש לספק זוכה.

יובהר כי יתכנו שינויים בשעות העברת הדוחות בהתאם לדרישות המשרד.

הדוח יכלול את כל הנתונים האמורים לעיל.

ב. הספק הזוכה מתחייב כי הפניות תיעננה תוך ולא יאוחר מ- 30 שניות מהזמן בו התקשר הפונה וכי השיחה לא תארך מעבר ל-180 שניות. הטיפול בפניה ייעשה כמפורט לעיל ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שינתנו מעת לעת.

ג. על הספק הזוכה לספק מערכת לניתוב שיחות לפי שפות כדלהלן: "לעברית נא הקש 1, לרוסית נא הקש 2, לאנגלית נא הקש 3, לצרפתית נא הקש 4".

ההפניה לכל שפה במערכת ניתוב השיחות תיאמר באותה שפה. כך למשל, ההפניה ללחצן 4, לשם קבלת שירות בשפה הצרפתית, תיאמר אף היא בשפה הצרפתית.

ד. על הספק הזוכה לספק צליל המתנה מרגע המענה האוטומטי לשיחה ועד המענה האנושי כדלהלן: "משרד העלייה והקליטה שלום. אנו עסוקים כרגע בפניות קודמות, מיד תיענה. לפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר האינטרנט שלנו: www.klita.gov.il". המענה האוטומטי יינתן בשפתו של הפונה על פי הניתוב המפורט בסעיף ג' לעיל.

ה. על הספק הזוכה לספק מענה אוטומטי לשיחה שהתקבלה לאחר שעות הפעילות כדלהלן: "משרד העלייה והקליטה שלום! משרדנו סגורים כעת. לברור שעות הפעילות ולפרטים נוספים ניתן להיכנס לאתר האינטרנט שלנו: www.klita.gov.il". המענה האוטומטי יינתן בשפתו של הפונה על פי הניתוב המפורט בסעיף ג' לעיל.

ו. כל ההקלטות הקוליות במענה האוטומטי בשפות, הינן באחריות הספק הזוכה בלבד ועל חשבונו ובכפוף לאישור נציג המשרד.

ז. לשם תפעול המוקד וניהולו מתחייב הספק הזוכה להפעיל מערכת ממוחשבת לניהול פניות ומעקב אחריהן והכל בתיאום עם נציג המשרד לעניין זה.

ח. השיחות ינותבו למוקד הטלפוני של הספק הזוכה על-ידי המשרד. באחריות הספק הזוכה להקצות מספר טלפון אליו ינותבו השיחות מלשכות המשרד.

מובהר בזאת כי קו הטלפון, לרבות רכישתו, אחזקתו ותפעולו, הינו באחריות הספק הזוכה בלבד ועל חשבונו.

ט. הספק הזוכה יקבל הדרכה מלאה מנציגי משרד העלייה והקליטה וליווי של נציג מטעם המשרד. באחריות הספק הזוכה להעמיד את בעלי התפקידים הרלוונטיים- מנהל המוקד, אחראי המשמרת והמוקדנים לרשות המשרד לצורך ביצוע הדרכה שתבוצע על ידי נציג המשרד ובתיאום עימו.

הספק הזוכה יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות המשרד וכמפורט בפרק תנאי התשלום ובהסכם ההתקשרות שייחתם עימו.

5. בקרה ודיווח:

א. הספק הזוכה יבצע פעולות בקרה ויהיה אחראי על איסוף נתונים מתוך הפניות, ניתוחם, והפקת דוחות לפי פילוחים שיידרשו על- ידי המשרד. פעולות הבקרה הינן כמפורט בס"ק ג' להלן.

ב. מטרת הדוחות הינה זיהוי מגמות ודפוסי התנהלות ביחס למהות הפניות והטיפול בהן. זאת לצורך הפקת לקחים ומסקנות באשר למהות הפניות וכן לצורך מציאת דרכים לשיפור ושכלול דרך המענה לפניות.

הספק הזוכה יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות המשרד ולכל הפחות אחת לחודש.

ג. במסגרת זו, יידרש הספק הזוכה לבצע בדיקה בנוגע לחזרה טלפונית לפונים מטעם יועצי הקליטה בלשכות והכל בהתאם למפורט להלן:

בכל חודש יפנו נציגי הספק הזוכה ל – 3 פונים לכל מרחב ומחוז של המשרד* אשר השאירו הודעה במהלך השבוע הקודם במוקד.

יודגש כי במידה ויוזמנו השירותים האופציונאליים המפורטים בסעיף ג' להלן ("אופציה להרחבת ההתקשרות לקבלת שירותים נוספים"), יפנו נציגי הספק הזוכה גם ל-3 פונים לאגף נתב"ג.

נוסח הפנייה יהיה כדלקמן:

"ביום _____ השארת הודעה עבור לשכת _____ של משרד העלייה והקליטה. האם חזרו אליך טלפונית? תוך כמה זמן?"

***לצורך כך, יועבר לספק הזוכה מסמך ובו חלוקת לשכות המשרד בהתאם למרחב/ מחוז אליו הן שייכות.**

דוח יועבר אל נציג המשרד בתום כל חודש.

יובהר כי משך שיחה זה לא יעלה על 180 שניות כמפורט לעיל.

ויודגש- התשלום בגין שירות זה יבוצע בהתאם להצעת המחיר לכל דקת שיחה ובהתאם למשך השיחה בפועל.

ד. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, אחת לחודש, יעביר הספק הזוכה למשרד קובץ מוקלט ובו 20 שיחות לפחות, בהן ענו נציגים מטעמו לפניות עולים.

יובהר כי על הספק הזוכה לוודא כי הקובץ המוקלט כולל שיחות שנערכו על ידי נציגים שונים ובימי עבודה שונים.

יודגש כי עלות הפקת הדוחות האמורים וכל עלות נוספת לעניין השירות המפורט בסעיף זה הינה על חשבון הספק הזוכה ולא ישולם בגינה תשלום נוסף.

לאחר האזנת נציג המשרד לקובץ המוקלט, יועברו לספק הזוכה דרישות לשיפור אופן מתן השירותים. על הספק הזוכה להטמיע באופן מיידי את דרישות המשרד.

למען הסר ספק יובהר כי ככל שדרישות המשרד לשיפור לא יוטמעו, יהווה הדבר גורם המשפיע על המשך ההתקשרות עם הספק הזוכה והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד. כמו-כן, במקרים חריגים שבהם ממצאי השיחות יהיו חמורים, שמורה למשרד הזכות לבטל את ההתקשרות עם הספק הזוכה באופן מיידי ולפני תום תקופת ההתקשרות.

ה. יובהר כי ככל שלא יועברו למשרד הקובץ המוקלט ו/או הדוח במועד שנקבע לכך, המשרד שומר לעצמו הזכות לעכב את התשלום לספק הזוכה בגין אותו חודש ועד לקבלת הקובץ המוקלט ו/או הדוח הנדרש.

6. לוח הזמנים למתן השירותים :

הספק הזוכה מתחייב כי באפשרותו לספק את השירותים באופן מיידי, עם קבלת ההודעה על זכייתו.

יובהר כי תנאי לתחילת מתן השירותים הינו חתימת הסכם ההתקשרות על-ידי מורשי החתימה של המשרד ושל הספק הזוכה.

7. אומדן היקף מתן השירותים :

היקף דקות השיחה המשוער לאספקת מכלול השירותים נשוא מכרז זה הינו כ- 80,000 (שמונים אלף) דקות שיחה **בשנה**.

נתון זה ניתן לצרכי הערכה בלבד. היקף דקות השיחה בפועל יהיה בהתאם למספר הפונים להם יסופקו השירותים דנן.

ויובהר- אין באומדן זה כדי לחייב את המשרד בהתקשרותו עם הספק הזוכה.

8. נציג המשרד :

נציג המשרד לעניין זה, הינו מר רומן פינצ'ב, מרכז שכר עידוד ושיפור השירות.

הספק הזוכה יעבוד בתיאום מלא עימו.

הספק הזוכה מתחייב לספק את השירותים בהתאם להנחיות המשרד ולהוראותיו כפי שיינתנו מעת לעת במהלך תקופת ההסכם שייחתם עימו.

ג. אופציה להרחבת ההתקשרות לקבלת שירותים נוספים

המשרד שומר לעצמו את האופציה להרחיב את ההתקשרות למתן השירותים המפורטים להלן, במהלך שנת 2015, בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד ולאישור ועדת המכרזים של המשרד.

ויובהר - ככל שהמשרד יזמין את השירותים המפורטים להלן, התמורה בגינם תשולם בהתאם לתעריף שהוצע על ידי הספק לאספקת השירותים המפורטים לעיל בפרק 2 ולא תהיה כל תוספת על התעריף לדקה.

השירותים האופציונאליים הינם **שירותי מענה טלפוני אנושי עבור אגף נתב"ג** והכל כמפורט להלן:

באגף זה פועל מרכז מידע לפונים מהארץ ומחוצה לה, המופעל על ידי עובדי המשרד, אשר עוסקים גם במתן שירות שוטף לעולים המגיעים ארצה.

לפיכך, ככל שיוזמן שירות זה, על הספק הזוכה לספק שירותי מענה טלפוני אנושי כאשר אין באפשרות עובדי האגף לענות לשיחות המופנות אליהם.

יובהר כי השירותים עבור אגף זה יסופקו בהתאם לכל המפורט בס"ק ב' לעיל, פרט לשינויים המפורטים להלן:

א) לשיחות המיועדות לאגף נתב"ג, יסופקו שירותי המוקד 24 שעות ביממה (מלבד שבתות ומועדי ישראל).

ב) הטיפול בפניות עבור אגף נתב"ג ייעשה באופן הבא - כל פניה מישראל תירשם בהתאם למפורט בסעיף (1) לעיל. פניה מחו"ל, תרשם בהתאם לפרמטרים הבאים: שם פרטי ומשפחה, מס' תעודת זהות (ככל שמדובר בתושב חוזר), מס' טלפון לחזרה (במידת הצורך כולל קידומת המדינה), המדינה בה מתגורר הפונה ועיר המגורים, מס' טלפון של שיחה מזוהה, מהות הפנייה ומשך השיחה.

דוח פניות מרוכז של השיחות בעבור אגף נתב"ג, ישלח 4 פעמים ביום, בשעות 08:00, 13:00, 19:00, 24:00 לרשימת תפוצה רלוונטית שתועבר מראש לספק הזוכה.

יובהר כי יתכנו שינויים בשעות העברת הדוחות בהתאם לדרישות המשרד.

הדוח יכלול את כל הנתונים האמורים לעיל.

פרק 3- ביטוח

הספק הזוכה מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ולהציגם למשרד העלייה והקליטה, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים

- א. הספק הזוכה יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבולות האחריות לא יפחתו מסך - 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולשנת ביטוח.
- ג. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- א. הספק הזוכה יבטח את אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, נזקי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבול האחריות למקרה ולשנה לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב.
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק הזוכה וכל הפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- א. הספק הזוכה יבטח את אחריותו בביטוח אחריות מקצועית;
- ב. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק הזוכה עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר לאספקת שירותי מענה טלפוני עבור לשכות משרד העלייה והקליטה.
- ג. גבול האחריות לא יפחת מ 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - מרמה ואי יושר של עובדים;
 - אובדן מסמכים כולל מדיה מגנטית, לרבות אובדן השימוש עקב מקרה ביטוח;
 - הוצאת דיבה – לשון הרע;
 - אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה כלפי הספק הזוכה.
 - הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות.

ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק הזוכה והפועלים מטעמו.

4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : **מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה**, 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 מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשבת משרד העלייה והקליטה.
- ג. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל - משרד העלייה והקליטה ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- ד. הספק הזוכה יהיה אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק הזוכה.
- ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

5. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים יומצאו על ידי הספק הזוכה למשרד העלייה והקליטה עד למועד חתימת החוזה.

6. הספק הזוכה מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד העלייה הקליטה להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק הזוכה מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא אישור קיום ביטוחים חתום על ידי המבטח למשרד העלייה והקליטה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

7. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק הזוכה מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כויתור של מדינת ישראל על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.

פרק 4- הצעת המחיר

1. הצעת המחיר תוגש על גבי **נספח ו'** המצורף למפרט זה.
2. המחיר המוצע יהיה **הסכום לכל דקת שיחה** אותו מבקש המציע עבור כלל השירותים נשוא מכרז זה, לרבות שירותי הפקת הדוחות המפורטים בסעיף 5(ד) לפרק 2 לעיל, כולל מע"מ.
לעניין זה יודגש כי הספק הזוכה מתחייב כי הפניות תיעננה תוך ולא יאוחר מ- 30 שניות מהזמן בו התקשר הפונה וכי השיחה לא תארך מעבר ל-180 שניות.
ויובהר- המשרד לא ישלם בגין זמן ההמתנה לקבלת מענה (30 שניות) ו/או בגין חריגה מ- 180 שניות לכל שיחה.
תשלום בגין חריגה מ- 180 שניות לכל שיחה ישולם רק בנסיבות מיוחדות אשר ינומקו בכתב על ידי הספק ובכפוף לקבלת אישור נציג המשרד.
3. יובהר כי התמורה עבור דקת שיחה הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז, ולרבות- גיוס עובדים, התאמת המערכת הממוחשבת ככל שיהא צורך בכך, ביצוע פעולות בקרה ודיווח וכל יתר הפעולות המפורטות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות.
4. בהגשת הצעתו המציע מתחייב כי יספק את כל השירותים הנדרשים על פי הצעה זו במלואם.
5. למען הסר ספק, למעט תשלום התמורה **בגין דקות שיחה אשר בוצעו בפועל**, לא יהיה זכאי הספק הזוכה לכל החזר ו/או תשלום ו/ או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, נסיעות דואר, צילומים, הדפסות, פקס, אש"ל, תשלומי מיסים, אגרות והיטלים וכיוצא באלה.

פרק 5- דיווח ואופן ביצוע התשלום

1. לצורך ביצוע התשלום ידווח הספק הזוכה לאגף שיפור השירות והדרכה במשרד (להלן: "האגף") כדלקמן:
אחת לחודש יגיש הספק הזוכה למשרד חשבונית מס ודו"ח בגין דקות השיחה שבוצעו בפועל בחודש הקודם במסגרת ההתקשרות עימו, מספר השיחות שבוצעו ומשך כל שיחה.
2. הדו"ח יוגש בחתימת הספק הזוכה ויאושר על-ידי האגף והחשבות.
3. העברת סכום כלשהו מסך התמורה המקסימאלית לספק הזוכה תהא מותנית בקבלת החשבונית והדו"ח האמורים לעיל. לספק הזוכה לא תהיה כל עילה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב חסר בפרטים בדו"ח שנמסר למשרד.
4. המשרד ישלם לספק הזוכה בהתאם למועד התשלום הממשלתי אך ורק בתקופה של עשרת הימים הבאים החל מהיום ה-15 לכל חודש קלנדארי (להלן: "מועד התשלום הממשלתי").
תאריך התשלום יקבע כדלקמן:

(א) חשבוניות שיוגשו למשרד במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15) ישולמו בתחילת "מועד התשלום הממשלתי" של החודש העוקב, כלומר ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה-15 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30-45 ימים ממועד הגשת החשבונית למשרד.

(ב) חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30 ימים בדיוק ממועד הגשת החשבונית למשרד.

(ג) חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 25-31 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו ביום ה-24 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על כ-29-24 ימי אשראי.

למען הסר ספק מספר הימים יחל מיום קבלת החשבונית ואישורה על ידי המשרד.