

המכרז פומבי מס' 14/20

להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם

1. משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן: "משרד התחבורה") מזמין בזאת קבלת הצעות במסגרת מכרז פומבי מס' 14/20 להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מרכזי שירות לנוסעים בתחבורה ציבורית באמצעות כרטיס חכם (להלן: "המכרז").
 - 1.1.1. משרד התחבורה מעוניין לרכז ולאגד את כלל השירותים הניתנים כיום לנוסעים המשתמשים בכרטיס חכם במודל OSS (One Stop Shop) המשמש קורת גג מרוכזת למתן השירותים, הן בהיבטים הטכנולוגיים והן בהיבטים התפעוליים. במסגרת זו ותחת אותה המערכת יוכל נוסע בתחבורה הציבורית לצרוך מגוון שירותים, כגון הנפקת כרטיס חכם, טעינת הסדר נסיעה, עדכון פרופיל נוסע, שחזור הסדרי נסיעה, ביטול טעינת הסדר נסיעה, טיפול בהחזרים כספיים וזיכויים, בירור פניות שונות של נוסעים הנוגעות לכרטוס החכם וכיו"ב. השירותים יינתנו על ידי הספק הזוכה באמצעות מרכזי שירות שונים:
 - באופן מקוון באתר האינטרנט וביישומון, וכן בסניפי על הקו אשר יספקו שירות פרונטאלי לנוסע ובנקודות הפצה (המכונות גם "עמדות קצה") שונות שייפרסו ברחבי הארץ, יופעלו על ידי צדדים שלישיים, והכוללות עמדות לשירות עצמי ועמדות מאוישות.
 - 1.1.2. עניינו של מכרז זה בקבלת הצעות להקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקה של כלל מרכזי השירות כאמור, הפיזיים והמקוונים לכרטוס החכם, עבור נוסעים בתחבורה הציבורית. השירותים הנכללים בהזמנה זו נחלקים למספר מרכיבים עיקריים:
 - 1.1.2.1. **הקמה, הפעלה, ניהול ותחזוקת מערכת טכנולוגית ממוחשבת למתן שירותים עבור כרטיס הרב-קו**, חלקם ניתנים תמורת תשלום וחלקם ללא תמורה. המערכת שתוקם, תוטמע ותופעל על ידי הספקים הזוכים ביישומון ואתר אינטרנט שיוקמו על ידם, בסניפי על הקו (קיימים וחדשים) ובעמדות קצה, הכל בהתאם לאמור במסמכי ההליך.
 - 1.1.2.2. **הקמה והפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי** שיספק שירותים בקשר לכלל פניות הנוסעים הנוגעות לכרטוס חכם, הכל כמפורט במכרז.
 - 1.1.2.3. **הפעלה, ניהול ותחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בנקודות הפצה**, לרבות עריכת וניהול התקשרויות עם עמדות קצה, כמפורט במכרז.
 - 1.1.2.4. **הקמה, ניהול והפעלה של עד 10 סניפי "על הקו" חדשים**, לרבות תפעול, שכירות ואחזקת מבנה, גיוס כח אדם להפעלת הסניפים והכשרתו, ורכישת כלל הציוד הנדרש, כמפורט במכרז.
 - 1.1.2.5. **הנגשת המידע בדבר שירותי הכרטוס החכם והפעולות השונות שניתן לבצע בכל אחד ממרכזי השירות השונים**, כהגדרתם במכרז, לרבות פעולות הסברה, שיווק ופרסום של השירותים שניתנים.

- 1.2.6. ניהול והפעלת כלל סניפי "על הקו" הקיימים, כולם או חלקם, בהתאם לדרישת המשרד, בכלל ההיבטים לרבות תשתית וכח אדם, כמפורט במכרז.
- 1.3. כל המעוניין ליתן את השירותים המפורטים במכרז והעומד ומסכים לכל התנאים המפורטים בו, מוזמן להגיש הצעה.
- 1.4. יובהר, כי בין היתר לצורך שמירה על רמת השירות לנוסע, בכוונת המשרד להתקשר לצורך קבלת כלל השירותים במכרז עם **עד שלושה ספקים**, בהתאם לדרישות ולהנחיות המפורטות במכרז על נספחיו.
2. ההתקשרות עם הספק הזוכה תהיה לתקופה של **חמש שנים מיום מתן אישור הפעלה לשלב א'**, בהתאם למפורט במסמכי המכרז (להלן: "תקופת ההתקשרות"). מתן השירותים יבוצע באופן מדורג בהתאם לשלבים המפורטים במכרז.
3. **למשרד שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות בנות עד שנה כל אחת, או תקופה נוספת בת עד שלוש שנים, ובסה"כ לתקופה כוללת שלא תעלה על 8 שנים.** אופציה זו תמומש לפי החלטת המשרד ועל פי שיקול דעתו המקצועי ובין היתר בכפוף לשביעות רצונו מעבודת הזוכה ואיכותה, למגבלות תקציביות ולאישור מראש ובכתב של הוועדה.
4. תנאי הסף למכרז מפורטים כדלקמן. הנוסח המחייב, השלם והמפורט של תנאי הסף קבוע במסמכי ההליך.
- 4.1. אודות המציע**
- 4.1.1. המציע הינו תאגיד הרשום כדין בישראל או בחו"ל, או מספר תאגידי הרשומים כדין בישראל או בחו"ל אשר חברו ביחד לצורך השתתפות במכרז ואספקת השירותים הנדרשים (להלן: "מיזם משותף").
- יובהר, כי בין אם המציע הינו תאגיד יחיד ובין אם מיזם משותף, יהא עליהם להקים, לאחר ההכרזה ככשיר לזכייה במכרז, חברה בע"מ בישראל שתהיה חברה ייעודית למטרות הפרויקט בלבד (SPC) (להלן: "חברה ייעודית"), והכל כמפורט במסמכי המכרז. מובהר, כי התאגדות כחברה בע"מ כאמור, אינה תנאי נדרש לצורך הגשת ההצעה במכרז.
- 4.1.2. המציע אינו מפעיל תח"צ או כל גוף המחזיק מחצית או יותר מאחד או יותר מאמצעי השליטה בתאגיד שהינו מפעיל תח"צ. לעניין סעיף זה, "אמצעי שליטה" כהגדרתו בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968.
- 4.1.3. המציע אינו חברה ממשלתית מתוקצבת.
- 4.1.4. המציע צירף להצעתו ערבות מכרז בגובה של 2.5 מיליון ₪, בהתאם לנוסח שבמסמכי המכרז.
- 4.1.5. המציע בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 ובכלל זה העדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.
- 4.1.6. במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המציע הערת עסק חי.

4.1.7. המציע נרשם אצל נציג מינהלת התחבורה הציבורית- עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ, כמתעניין, והכל כמפורט במסמכי המכרז.

4.2. ניסיון המציע

4.2.1. המציע בעל ניסיון מוכח בפיתוח מערכת טכנולוגית ממוחשבת (להלן – "מערכת

טכנולוגית ממוחשבת"), הכוללת BACK OFFICE לתשלום מקוון באמצעי תשלום מתקדם, הפועלת במהלך שנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה. בסעיף זה, "אמצעי תשלום מתקדם" – יישום אלקטרוני המאפשר תשלום באופן מאובטח, ובכלל זה בטלפון סלולרי חכם, ביישומון סלולרי שמוקדן בו או באמצעי סלולרי אחר, באמצעי דיגיטלי או בטכנולוגיה אחרת.

4.2.2. המציע בעל ניסיון מוכח בשנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה,

בניהול, הפעלה ותחזוקה של המערכת הטכנולוגית הממוחשבת שהוצגה בסעיף 4.2.1 לעיל, ובקיום התנאים המפורטים להלן במצטבר:

4.2.2.1. במערכת הטכנולוגית הממוחשבת בוצעו פעולות סליקה של לפחות 50,000 (50 אלף) עסקאות בחודש.

4.2.2.2. המציע ניהל והפעיל בכל חודש התקשרויות שכללו שירותי ניהול, תפעול ותחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, מול לפחות 50 אתרים פיסיים, בהם הוטמעה ופעלה המערכת, והפרוסים בלפחות שני מחוזות שונים. לחילופין – המציע ניהל, תפעל ותחזק את המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בכל חודש בלפחות 50 סניפים שבבעלותו, בהם הוטמעה המערכת, והפרוסים בלפחות שני מחוזות שונים.

בסעיף זה "מחוז" – בהתאם לחלוקת משרד הפנים.

4.2.3. המציע בעל ניסיון מוכח בשנה האחרונה שקדמה למועד הגשת ההצעה בהפעלת מוקד שירות לקוחות, הנותן מענה ל- 1,000 פניות לפחות בממוצע לכל חודש, הן במענה טלפוני והן באמצעי אחד לפחות של תקשורת כתובה (וואטסאפ/דואר אלקטרוני/מסרונים וכו').

מציע רשאי להוכיח עמידה בתנאי סף זה באמצעות המציע עצמו, או באמצעות קבלן משנה שלמציע התקשרות קיימת (על תנאי) איתו, ובלבד שיתחייב המציע כי ככל שיוכרז ככשיר לזכייה, יבוצעו השירותים הנדרשים כמפורט במכרז לעניין הקמת והפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי למתן שירות לציבור הנוסעים, על ידי קבלן משנה זה; ובנוסף להצעתו תצורף התחייבות קבלן המשנה והמציע לפיה קבלן המשנה יפעל בהתאם לדרישות המכרז ויעמיד לטובת המציע ערבות ביצוע שתוקפה למשך כל תקופת ההתקשרות ועד 90 יום לאחריה, להבטחת ביצוע התחייבויותיו כאמור.

4.2.4. המציע בעל ניסיון מוכח בשנתיים מתוך שלוש השנים שקדמו להגשת ההצעה בניהול 40 עובדים לפחות, בו זמנית.

בסעיף זה "עובד" - ייחשב עובד שהמזיע מעסיק (ביחסי עובד-מעביד) או עובד חברת השמה או כח אדם, ובלבד שהעובד פעל בכפוף ובניהול המזיע.

4.3 הערות על תנאי הסף

4.3.1. במידה שהמזיע הוא מיזם משותף, יחולו תנאי הסף :

4.3.1.1. **בדבר אודות המזיע**, המפורטים בסעיף 4.1 לעיל, על כל אחד מחברי המיזם המשותף ;

4.3.1.2. **בדבר ניסיון המזיע**, המפורטים בסעיף 4.2 לעיל, על אחד מחברי המיזם המשותף, או חלקם או כולם, ובלבד שמתקיימים התנאים המצטברים הבאים –

(1) חבר במיזם המשותף המוכיח עמידה בתנאי הסף המפורט בסעיף 4.2.1 לעיל יהא גם זה המוכיח עמידה בתנאי הסף המפורט בסעיף 4.2.2 לעיל.

(2) חבר במיזם המשותף המוכיח עמידה באחד או יותר מתנאי הסף המפורטים בסעיפים 4.2.1 – 4.2.4, לא יפחת שיעור אחזקותיו בחברה הייעודית שתוקם לאחר הכרזה על כשירות לזכייה במכרז, ולפי הסכם המיזם המשותף מ-10%.

(3) מבלי לגרוע מהאמור בסעיף קטן (1) שבסעיף 4.3.1.2, יובהר כי לא יהיה ניתן להוכיח תנאי סף באמצעות יותר מחבר אחד במיזם המשותף.

4.3.2. חבר במיזם משותף יכול להיות חבר במזיע אחד בלבד ולהגיש הצעתו אך ורק כחלק מאותו מזיע.

4.3.3. **לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף בדבר ניסיון המזיע, כמפורט בסעיף 4.2 לעיל, שנה תיחשב לפחות 10 מתוך 12 החודשים בשנה המוצגת.**

4.3.4. תשומת לב מופנית לכך כי **כשיר לזכייה** במכרז זה יידרש להעמיד צוות פרויקט לביצוע השירותים הנדרשים במכרז, בהתאם להוראות המפורטות בו, תוך 14 יום ממועד חתימת הכשיר לזכייה על הסכם ההתקשרות על תנאי ; אולם תנאי זה לענין העמדת הצוות אינו מהווה תנאי להגשת ההצעה, ואין לפרטו במסגרת ההצעה המוגשת.

5. **מועד אחרון להרשמה למכרז – המהווה תנאי מקדים להשתתפות במכרז – הינו יום ה', 18.02.2021 בשעה 16:00.**

6. מזיע שיש לו שאלות, הערות והשגות בקשר לתנאי המכרז, מסמכי המכרז או כל חלק מהם, מוזמן לפנות בכתב אל גבי שיבולת בן הלל באמצעות המייל: shibolet@adalya.co.il עד ליום ב', 01.03.2021 בשעה 16:00. לא ייענו פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שתתקבלנה לאחר המועד האמור. באחריות המזיע לוודא קבלת השאלות בטלפון מס' 073-2117125.

7. את ההצעה יש להגיש עד ליום שני ה- 14 באפריל 2021 בין השעות 9:00 ל- 12:00 ולהפקידן בתיבת המכרזים של במשרד התחבורה, רחוב בנק ישראל 7, ירושלים, בניין ג'נרי 2, בקומה 1-1. הצעה שלא תוגש במועד הנקוב לא תיבדק.
8. מסמכי המכרז מפורסמים באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו: <https://mr.gov.il/ilgstorefront/he>
9. משרד התחבורה אינו מתחייב לקבל הצעה כלשהי.
10. פתיחת ההצעות מותנית בקבלת אישור תקציבי.
11. לוועדת המכרזים סמכויות נוספות המפורטות במסמכי המכרז והיא שומרת לעצמה את הזכות לנהל משא ומתן עם המציעים, לרבות באמצעות הליך "Best & Final".
12. הוראות מסמכי המכרז גוברות על הוראות הודעה זו ו/או על כל פרסום באתרי האינטרנט.