



מכרז מס' 13/2018

לאספקת שירותי מענה טלפוני עבור משרד
העלייה והקליטה

מועד אחרון להגשת הצעות:
יום רביעי, ה-10.10.18, בשעה 12:00
מקום: משרד העלייה והקליטה, ירושלים

=====

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 (להלן: "המוקד"), כאשר אין באפשרות עובדי המשרד לענות לשיחות המופנות למוקדי השירות השונים, ובשעות בהן המשרדים סגורים (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 שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוני אנושי במהלך חמש השנים האחרונות אשר קדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. עדיפות תינתן למציע בעל ניסיון במתן שירותי מענה טלפוני אנושי למשך תקופה של שנה לפחות לגוף ציבורי.
- ויובהר:** לעניין בחינת הניסיון במכרז זה, גוף ציבורי הינו אחד מן הגופים המפורטים בסעיף 2(א) לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992, לרבות רשויות מקומיות.
- ג. המציע העסיק צוות של חמישים מוקדנים לפחות בכל משמרת במהלך כל אחת משלוש השנים האחרונות אשר קדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
- ד. למציע ניסיון במתן שירותי מענה טלפוני אנושי ללקוח אחד לפחות, אשר עונה על התנאים המצטברים הבאים:

- 1) מתן השירות ללקוח הינו בהיקף כספי של לפחות 400,000 ₪ (ארבע מאות אלף ש"ח).
- 2) במשך 12 חודשי פעילות רצופים במהלך שלוש השנים האחרונות אשר קדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
- עדיפות תינתן למציע בעל ניסיון זה בעבודה מול גוף ציבורי.
- 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 שנים לפחות בניהול צוות מוקד מענה טלפוני במהלך חמש השנים האחרונות אשר קדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
- ו. למציע מחזור כספי של לפחות 400,000 ₪ (ארבע מאות אלף ש"ח), בכל אחת מהשנים 2015-2017. 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. הצגת נסח חברה 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 רוי"ח על קיומם של הנ"ל:
1. אישור רוי"ח על ניהול ספרים ואישור על ניכוי מס במקור.
2. תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ו- 2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח- 1998 והכל בהתאם לנוסח נספח י"ד המצורף למכרז זה.
- למען הסר ספק מובהר כי, המסמכים הנדרשים בהתאם לסעיפים ט-י שלעיל נדרשים על מנת להעיד על קיום דרישה מהותית ואינם מהווים כשלעצמם תנאי סף.
4. **תקופת ההתקשרות**
- א. ההתקשרות עם הספק שייבחר (להלן: "הספק הזוכה") תהיה בהתאם לנוסח ההסכם, המצורף למפרט זה, כחלק בלתי נפרד ממנו, ומסומן כנספח ט"ו (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 4 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 הממשלה בכתובת www.gov.il בקישור הבא:

https://www.gov.il/he/Departments/ministry_of_aliyah_and_integration

ובאתר מנהל הרכש בקישור הבא:

<https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx?publid=7>

- המבקש 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 שני, ה-3.9.18, 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 גב' מיטל יצחקי, 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 שני, ה-3.9.18. 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 חמישי, ה-18.9.6 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 13/2018 " 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 בבידוק בטחוני.

ז. אין לשלוח הצעות בדואר או בדרך אחרת.

מועד אחרון למסירת ההצעות הוא יום רביעי, ה-18.10.10, 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 וחותימת 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 וחותימת 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) פרטים מלאים על זהות תאגיד המציע, תעודת רישום התאגיד כדן, תדפיס עדכני מן המרשם בו רשום התאגיד (רשם החברות/השותפויות).
 - (7) הצעת המחיר על גבי הטופס המצ"ב כנספח ו' ;
 - (8) תשיקף למשתתף על גבי הטופס המצ"ב כנספח ז' על כל הצרופות הנדרשות בו ;
 - (9) תצהיר בדבר קיום הוראות הדין לגבי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום, כנדרש על פי נספח ח' ;
 - (10) התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים על גבי הטופס המצ"ב כנספח ט' ;
 - (11) אישור רו"ח על המחזור הכספי של המציע, על דף לוגו של משרד רואה החשבון ובהתאם לנוסח המצ"ב כנספח י' ;
 - (12) טופס הצהרת סודיות בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח י"א ;
 - (13) תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים בנוסח המצ"ב כנספח י"ב ;
 - (14) תצהיר בדבר אי תיאום הצעות למכרז בנוסח המצ"ב כנספח יג' ;
 - (15) תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות בנוסח המצ"ב כנספח י"ד ;
 - (16) קורות חיים ותעודות השכלה של מנהל המוקד המוצע.
 - (17) חוות-דעת, המלצות וכל מסמך אחר להוכחת העמידה בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז זה ולצורך בחינת ההצעה בהתאם לאמות המידה לשקילת ההצעות המפורטות במכרז זה ;
 - (18) 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 ;
 - (19) כל יתר המסמכים והאישורים המפורטים במסמכי המכרז ;
- ב. על המציע לעמוד בכל הדרישות דלעיל, ולצרף את כל הצירופים, כמפורט במסמכי המכרז על נספחיהם וצרופותיהם. 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 2 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 כמורה 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 וביורוי 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 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.

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 שנה נוספת בה סופקו שירותים אלו ללקוח, מעל שנה, תינתן נקודה. תחשיב זה יעשה לגבי כל אחד מלקוחות המציע. במסגרת רכיב זה יינתן ניקוד עד לסה"כ של 20 נקודות.	ניסיון המציע באספקת השירותים נשוא מכרז זה כמפורט בסעיף 3(ד) לתנאי הסף
5%	מציע שהינו בעל ניסיון מוכח במתן שירותים אלו, ללקוחות שהינם גופים ציבוריים יקבל ניקוד נוסף בהתאם לתחשיב דלעיל.	
10%	מציע שהינו בעל ניסיון מוכח של שנה לפחות, במתן שירותים במקביל ל-20 לקוחות ומעלה, בהיקף של לפחות 5000 דק' בחודש לכל לקוח.	
8%	מעל 400,000 ₪ 4% 600,000 ₪ ומעלה. 8%	מחזור כספי בין השנים 2015-2017, שהתקבל אך ורק בגין מתן שירותים מעין השירותים נשוא מכרז זה.
10%	<ul style="list-style-type: none"> 50 מוקדנים ומעלה-4 נקודות. 65 מוקדנים ומעלה-7 נקודות. 80 מוקדנים ומעלה- 10 נקודות. 	מספר המוקדנים המועסקים על ידי המציע בכל משמרת
10%	<ul style="list-style-type: none"> 7 חודשים עד 12 חודשים-3 נקודות. 13 חודשים עד 16 חודשים-5 נקודות 17 חודשים עד 20 חודשים-7 נקודות. 	ותק ממוצע של המוקדנים אצל המציע, נכון ל-7.2018

משקל מקסימלי	תבחינים	אמת מידה
	• מעל 20 חודשים-10 נקודות.	
6%	עבור כל שנת ניסיון נוספת של מנהל המוקד מעל לשלוש שנים יקבל המציע עוד 2 נקודות ועד לסה"כ של 6 נקודות.	נסיון מנהל המוקד המוצע בניהול צוות מוקד מענה טלפוני
26%	18%	המלצות ושביעות רצון
	8%	
5%	לכל המלצה שתיונתן בכתב ו/או בע"פ יינתן ניקוד של עד 3 נקודות בהתאם להתרשמות ועדת המכרזים ועד לסה"כ של 18 נקודות.	
	המשרד יפנה ללקוחות המציע, להן סיפק המציע שירות מענה טלפוני באמצעות מוקדנים דוברי שפות, ויבחן את רמת שביעות-רצונם מרמת השירות שקיבלו. בהתאם להתרשמות המשרד מרמת שביעות רצונם, יינתן ניקוד של עד 8 נקודות.	
5%	רכיב זה ייבחן, בין היתר, את הסדר, הארגון ובהירות ההצעה וכן האם ההצעה חסרה/ מלאה, ויינתן במסגרתו ניקוד של עד 5 נקודות.	התרשמות מאופן הגשת ההצעה
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.

• 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 לרכיב העלות, 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 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 היות העסק בשליטת אישה, על-פי הנדרש בחוק. והיה ושני המציעים הינם בני אותו המין, תהא ההכרעה בהתאם לקבוע בסעיף 16ח דלהלן.

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. במידה ויהא פער משמעותי, של למעלה מ-20%, בין ציוני האיכות שקיבלו ההצעות, אזי תבחר ההצעה המעניקה את מרב היתרונות למשרד, בהתאם לשיקול הדעת של ועדת המכרזים במשרד. לחילופין, תהא ועדת המכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפנות למציעים אשר קבלו את הציון המשוקלל הזהה, לצורך קבלת הצעת מחיר חוזרת ומשופרת. פנה המשרד לקבל הצעות מחיר סופיות ומשופרות, יחושב הציון למחיר והציון המשוקלל, בהתאם להצעות המחיר הסופיות. מציע שלא הגיש הצעת מחיר נוספת, תיחשב הצעתו הראשונה כהצעה הסופית.

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 ט"ן.
- 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 ט"ז 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 שחווה ההתקשרות עם אחד הזוכים או עם "הזוכה 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, 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 ט"ז 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, לקליטת פניות טלפוניות בלבד, רישומן, תיעודן, סיווגן והעברתן למשרד, כאשר אין באפשרות עובדי המשרד לענות לשיחות המופנות למוקדי השירות השונים, ובשעות בהן המשרדים סגורים.

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 ובאיכות השירות שינתן למשרד.

ב. העבודה הנדרשת

הספק הזוכה יספק למשרד שירותי מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לקליטת פניות טלפוניות בלבד, רישומן, תיעודן, סיווגן עפ"י נושאים 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. עוד יובהר כי המוקד יפעל ממתקניו של הספק.

1. שעות מתן השירותים:

המשרד מפעיל 12 נקודות שירות: 11 מרחבים ומרכז מידע טלפוני ארצי.

עבור 11 המרחבים, יסופקו השירותים בימים א'-ה' בין השעות 08:00 עד 20:00.

עבור מרכז מידע טלפוני ארצי, יסופקו השירותים בימים א'-ה' 24 שעות ביממה, בימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00 עד 14:00, ובמוצאי שבתות וחגים מהשעה 21:00 ואילך.

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

2. השפות בהן יינתנו השירותים:

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

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 הספק הזוכה מתחייב לספק למשרד את השירותים נשוא מכרז זה על ידי מנהל המוקד המוצע מטעמו.

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

בכל מקרה בו יחפוץ הספק להחליף את מנהל המוקד, בקשתו תהיה טעונה הודעה 30 (שלושים) יום מראש ובכתב למשרד ותהיה כרוכה באישור של נציג המשרד. זאת על מנת שהמשרד יוכל לבדוק כי מנהל המוקד החדש עומד בכל הדרישות המפורטות במכרז. על הספק להציע נותן שירות חלופי, ברמה מקבילה לנותן השירות המוחלף או גבוהה ממנה. כניסתו לתפקיד של נותן השירות המחליף, למתן שירותים מותנית בקבלת אישור לכך מאת נציג המשרד, בכתב ומראש.

(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 לצורך ולשעות 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' תעודת זהות / מס' תעודת עולה, עיר מגורים, הלשכה בה מטופל הפונה, מס' טלפון לחזרה אל הפונה, מס' טלפון של שיחה מזוהה, מהות הפנייה ומשך השיחה, במידה והפניה מחו"ל - ארץ הפונה, ושפה לקבלת שיחה חזרה.

דוח פניות מרוכז של השיחות שהתקבלו ישלח פעמיים ביום, בשעה 08:00 ובשעה 13:00 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 שיינתנו 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, לספרדית נא הקש 5".

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 וקריינות מרגע המענה האוטומטי לשיחה ועד המענה האנושי כדלהלן: "משרד העלייה והקליטה שלום. אנו עסוקים כרגע בפניות קודמות, אנא המתן ותענה בהקדם. לידיעתך מוקד טלפוני זה מופעל על ידי נותן שירותים חיצוני עבור משרד העלייה והקליטה וכן חלק מהשיחות עשויות להיות מוקלטות לצורך שיפור השירות". הקריינות תינתן 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 לאפשר גישה לנציג המשרד למערכת ניהול הפניות.

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 ילווה ע"י נציג המשרד וכן יקבל הדרכה מלאה מנציג המשרד, טרם מתן השירותים ובמהלכם. במסגרת הדרכה זו, יתאמו נציג המשרד והספק מועד לביצוע הדרכה ע"י נציג המשרד, ועל הספק לוודא את השתתפותם של כל בעלי התפקידים הרלוונטיים (מנהל המוקד, אחראי המשמרת והמוקדנים) בהדרכה זו.

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.

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.

ב. דיווחים שוטפים לגבי הנתונים, יועברו למשרד ע"י הספק מעת לעת, על פי דרישות המשרד, ולכל הפחות אחת לחודש.

ג. הספק הזוכה יידרש לבדוק את החזרה הטלפונית של עובדי המשרד לאלו אשר השאירו הודעה במוקד. בדיקה זו, תבוצע באופן הבא:

בכל חודש יפנו נציגי הספק הזוכה ל – 10 פונים לכל מוקד שירות של המשרד אשר השאירו הודעה במהלך השבוע הקודם במוקד.

נוסח הפנייה יהיה כדלקמן: "ביום _____ השארת הודעה ל _____ במשרד העלייה והקליטה. האם חזרו אליך טלפונית? תוך כמה זמן?".

בתום כל חודש, יועבר לנציג המשרד דו"ח הכולל את שם העולה, מספר הטלפון שלו והמימצאים העולים מן השיחה.

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

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

ד. הספק הזוכה יידרש להעביר למשרד, אחת לחודש, קובץ מוקלט ובו 20 שיחות לפחות, בהן ענו נציגים מטעמו לפניות עולים.

יובהר כי על הספק הזוכה לוודא כי הקובץ המוקלט כולל שיחות שנבחרו באופן רנדומאלי ושנערכו 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 במידת הצורך 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 את 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- 150,000 (מאה וחמישים אלף) דקות שיחה **בשנה**. נתון זה נסמך על היקפי השיחות בשנים 2016 ו- 2017, שעמדו על כ-140,000 (מאה וארבעים 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.

פרק 3- ביטוח

1. הספק הזוכה מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ולהציג למשרד העלייה והקליטה, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:-

(א) ביטוח חבות מעבידים

- 1) הספק הזוכה יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 2) גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- 3) 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 הזוכה.

(ב) ביטוח אחריות מקצועית

- 1) הספק הזוכה יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;
- 2) הפוליסה תכסה 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 אנושי עבור משרד העלייה והקליטה, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה;
- 3) גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך- 250,000 דולר ארה"ב;
- 4) הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - א. מרמה ואי יושר של עובדים;
 - ב. דיבה והשמצה, פרסום לשון הרע;
 - ג. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק הזוכה כנגד מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה;
 - ד. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
 - ה. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- 5) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק הזוכה וכל הפועלים מטעמו.

(ג) כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :-

- א. לשם המבטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה**, בכפוף להרחבי השיפוי 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 לחשב משרד העלייה והקליטה;
 - ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
 - ד. הספק הזוכה 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 מקטין 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. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.
2. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח, או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים בנוסח המצורף למפרט המכרז והמסומן **כנספח י"ז**, יומצאו על ידי הספק הזוכה למשרד העלייה והקליטה עד למועד חתימת החוזה;
 3. הספק הזוכה מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - משרד העלייה והקליטה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק הזוכה מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה בתוקף;
 4. הספק הזוכה מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד העלייה והקליטה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח;
 5. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק הזוכה מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי מכרז וחוזה זה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי מכרז וחוזה 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.
3. **תשלום בגין חריגה מ- 180 שניות לכל שיחה ישולם רק בנסיבות מיוחדות אשר ינומקו בכתב על ידי הספק ובכפוף לקבלת אישור נציג המשרד.**
3. התמורה תהא בהתאם לסכימת כל אורכי השיחות, והכפלת הסך **המצטבר** במחיר שנקבע בעבור כל דקת שיחה.
4. 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.
5. בהגשת הצעתו המציע מתחייב כי יספק את כל השירותים הנדרשים על פי הצעה זו במלואם.
6. 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 הדרכה איכות ומצוינות 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 ואו דרישה ואו תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב חסר בפרטים בדו"ח שנמסר למשרד.
4. המשרד ישלם לספק הזוכה במועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.
5. כללי ההצמדה
כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי (להוראות נוספות ראה הוראת תכ"ס 7.5.2.1 בעניין "כללי הצמדה"):

1.1 הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1.1 תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
- 1.1.2 תאריך התחלת הצמדה – המועד שממנו והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 1.3.3).
- 1.1.3 מדד התחלתי – המדד הידוע בתאריך התחלת ההצמדה.
- 1.1.4 המדד הקובע – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.
- 1.1.5 הצמדה שלילית – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
- 1.1.6 מדד המחירים לצרכן – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

1.2 עקרונות ביצוע הצמדה

- 1.2.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד").
- 1.2.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 1.2.3 ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית במשרד.
- 1.2.4 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

1.3 מנגנון ביצוע הצמדה

- 1.3.1 ביצוע ההצמדה יחל לאחר תום 18 חודשים מתאריך הבסיס, למעט במקרה המפורט בסעיף 1.3.3. המדד הידוע ביום זה ייקבע כמדד ההתחלתי.

- 1.3.2. ההצמדה תתבצע מדי 3 חודשים, כך שההצמדה הראשונה תתבצע בחלוף 21 חודשים מתאריך תחילת הצמדה, ובכל 3 חודשים לאחר מכן.
- 1.3.3. על אף האמור בסעיף 1.3.1, אם במועד מסוים (להלן: "יום השינוי") במהלך 18 החודשים הראשונים מתאריך הבסיס, יחול שינוי במדד – כך שיהיה גבוה בשיעור של 4% ויותר מהמדד הידוע בתאריך הבסיס, יחל חישוב ההצמדה מנקודה זו ואילך, באופן הבא:
- 1.3.3.1. המדד הידוע ביום השינוי ייקבע כמדד ההתחלתי.
- 1.3.3.2. ביצוע ההצמדה ייעשה בחלוף פרק הזמן שנקבע לביצוע הצמדות, כאמור בסעיף 1.3.2 לעיל.