



מכרז פומבי מס' 1/19 להפעלת מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויין חברתי

1. המשרד לשוויין חברתי (להלן: "המשרד") מבקש לקבל הצעות להמשך הפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים - *8840 (להלן: "המרכז"). השירותים כוללים: הפעלת מוקד אנושי רב ערוצי לקליטת הפניות ומתן מענה במגוון נושאים בדגש על מידע וזכויות אזרחים ותיקים, כולל מתן מידע לאזרחים ותיקים המאושפזים במוסדות רפואיים במסגרת תכנית "יחידות סגולה" של המשרד ומתן מענה בקשר להנפקת תעודת אזרח ותיק; תיעוד הפניות, סיווג, טיפול בהן, לרבות ביצוע בירור מול משרדי ממשלה, רשויות ממשלתיות, וגופים ציבוריים, ומעקב אחר הטיפול בפניות; הנגשת מידע בקהילה בביצוע הרצאות לאזרחים ותיקים בנושא זכויות אזרחים ותיקים והפעלת "ניידת בירור זכויות"; ביצוע הדרכות למתנדבים בנושא בירור זכויות אזרחים ותיקים; שליחת מכתבים יזומים; ביצוע ותפעול פעולות יזומות לאזרחים הוותיקים על פי הוראת המשרד (שיחור); תפעול רשתות חברתיות.
 2. ההתקשרות עם הזוכה במכרז תהא לתקופה של שלוש שנים המתחילה במועד חתימת הסכם ההתקשרות. למשרד תישמר זכות הבחירה (אופציה) להאריך את תקופת ההתקשרות מפעם לפעם, ועד לארבעים ושמונה חודשים נוספים.
 3. הנוסח המודיק והשלם של תנאי הסף להשתתפות במכרז מופיע בחוברת המכרז, ובעיקרם אלו הם:
 - 3.1 על המציע להיות תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי. יודגש, כי על ההצעה להיות מוגשת על ידי אישיות משפטית אחת בלבד וכל האישורים הנדרשים על פי מכרז זה יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית.
 - 3.2 אין למציע חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו למועד הגשת ההצעה, במידה והמציע הוא חברה - בנסח החברה נכון למועד האחרון להגשת ההצעות לא מצוין שהיא מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. ויבהר, כי ההחלטה אם המציע הינו חברה מפרה חוק במועד האחרון להגשת ההצעות הינה בשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים. ועדת המכרזים רשאית, אך לא חייבת, לקבוע לאחר בירור, לפי שיקול דעתה, שהחברה אינה מפרת חוק למרות האמור בנסח של רשם החברות.
 - לעניין סעיף משנה זה בלבד "המועד האחרון להגשת ההצעות" יכול להיות עד 7 ימים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות. כך למשל, ניתן לתמוך בדרישת הסף כאמור, באמצעות נסח חברה שהוצא 4 ימים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות.
 - 3.3 המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו - 1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם, וכן נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למס ערך מוסף על עסקאות, שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
 - 3.4 למציע תצהיר לפי סעיף 2ב(1) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
 - 3.5 למציע תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ז 2016 - ולחוק שיוויין זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 - בנוסח המצורף למסמכי המכרז.
 - 3.6 למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2019 מרשם העמותות אם המציע הוא עמותה או מרשם ההקדשות אם המציע הוא חברה לתועלת הציבור.
 - 3.7 המציע הגיש ערבות הצעה על סך 250,000 ₪, שתהא בתוקף עד ליום 5.5.2019 ותעמוד בתנאים הקבועים במסמכי המכרז.
 - 3.8 המציע בעל ותק של חמש שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוני אנושי.
 - 3.9 המציע בעל מחזור כספי בהיקף מינימלי של 9 מיליון ₪ בכל אחת מהשנים 2016, 2017, 2018 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני אנושי.
 - 3.10 המציע ביצע במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות לפחות שני פרויקטים במקביל בתחום שירותי מענה טלפוני אנושי המשלב את חמשת הרכיבים הבאים: CTI, IVR, CRM, יניהול ידע, BI.
 - 3.11 המציע ביצע במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעה לפחות פרויקט אחד במשך שנתיים בתחום שירותי מענה טלפוני במסגרתו ניתן מענה לכל הפחות ל- 100,000 פניות בשנה, וכן העסיק המציע באופן ישיר ובלעדי לפרויקט לפחות 35 עובדים במשרה מלאה.
4. תנאי הסף הם מצטברים. הצעתו של מציע שלא תעמוד בכל התנאים **תידחה על הסף**. ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, לנהל משא ומתן עם מציעים, ובכלל זה לנהל הליך Best & Final עם שלושת המציעים שהצעותיהם דורגו ראשונות, הכל כמפורט במסמכי המכרז.
5. את מסמכי המכרז ניתן לקבל בימים א'-ה', בין השעות 09:00 - 16:00 במשרד לשוויין חברתי ברחוב עם ועולמו 3, בית יעד, גבעת שאול, ירושלים, לאחר תיאום עם מרכזת ועדת מכרזים, גב' נועה בלכר אורנשטיין, בדוא"ל: michrazim@mse.gov.il ובטלפון 02-6547056. ניתן גם למצוא את מסמכי המכרז באתר מינהל הרכש - www.mr.gov.il (תחת פרסומי מכרזים), וכן באתר המשרד לשוויין חברתי - www.shivyon.gov.il.
6. תשומת לב כי דרישות הירשום טרם פורסמו, והן פורסמו עד למועד מתן תשובות לשאלות הבהרה. יש לעקוב אחר ההודעות באתר המשרד לשוויין חברתי - www.shivyon.gov.il.
7. **ביום 22.1.2019 בשעה 11:00** יתיקיים כנס ספקים במשרד לשוויין חברתי ברחוב עם ועולמו 3, "בית יעד", גבעת שאול, ירושלים. יש לתאם את ההגעה לכנס הספקים בטלפון: 02-6547056. הכניסה לכנס הספקים כרוכה בבידוק בטחוני.
8. שאלות ובקשות להבהרה יש להפנות אל מרכזת ועדת המכרזים באמצעות דואר אלקטרוני michrazim@mse.gov.il **עד ליום 4.2.2019 שעה 12:00**. יש לרשום בכותרת הפנייה "מכרז פומבי 1/19 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים - שאלות הבהרה". יצוין, כי תשובות והבהרות שלא ניתנו בכתב, כולל בכנס הספקים, לא יחייבו את המשרד.
9. על המציעים חלה החובה לבדוק כי דוא"ל ששלחו (אם שלחו) למשרד התקבל במלואו בידי מרכזת ועדת המכרזים בטלפון שמספרו 02-6547056.
10. הצעות למכרז יש להגיש, בשפה העברית בלבד, לא יאוחר מ**יום 4.3.2019 שעה 12:00** לתיבת המכרזים שבכניסה למשרד לשוויין חברתי ברחוב עם ועולמו 3, "בית יעד", גבעת שאול, ירושלים.
11. האמור בפניות ציבור האזרחים הוותיקים - שאלות הבהרה", יצוין, כי תשובות והבהרות שלא ניתנו בכתב, כולל בכנס מסמכי המכרז.