

ממשלת ישראל  
השר המופקד על שיפור השירות הממשלתי לציבור  
יחידת השירות הממשלתי הציבור

# מכרז 20/11 למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור

## תוכן עניינים

חלק א' - מנהלה

חלק ב' - יישום

חלק ג' - טכנולוגיה

חלק ד' - מימוש

חלק ה' - עלות

חלק ו' - הצעת המציע

חלק ז' - ההסכם שייחתם עם המציע הזוכה

חלק ח' - נספחים

נספח א' - הצהרה כללית של המציע

נספח ב' - תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים

נספח ג' - תצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות בעבירות פיסקאליות ועבירות לפי חוק העונשין

נספח ד' - תצהיר בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום

נספח ה' - הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מחשב מקוריות

נספח ו' - הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

נספח ז' - רשימת חברות הביטוח המורשות לתת ערבויות

נספח ח' - נוסח הערבות הבנקאית

נספח ט' - מפ"ל - משקולות הקריטריונים לניקוד איכותי של ההצעות

נספח י' - נספח סודיות ואבטחת מידע

נספח י"א - אישור על כיסוי ביטוחי

נספח י"ב - תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים – הודעת חשכ"ל מס' ה.13.9.2.1.

נספח י"ג - התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים – הוראת תכ"ס מס' 13.9.2.

# חלק א' - מנהלה

## 0 מנהלה (I)

להלן ריכוז הפעילויות והמועדים בבקשה להצעות:

תאריך	פעילות
16.1.2012 בשעה 14:00, כאמור בסעיף 0.8.1 להלן.	המועד האחרון להעברת שאלות הבהרה למשרד
1.2.2012 בשעה 13:30, כאמור בסעיף 0.8.3 להלן.	מועד כנס המציעים
27.2.2012 בשעה 13:00, כאמור בסעיף 0.10.5 להלן.	המועד האחרון להגשת הצעות
27.5.2012 ; באשר להצעות שבחרה ועדת המכרזים כהצעה כשירה ראשונה ושנייה, אם בחרה כן – 26.8.2012, כאמור מסעיף 0.10.4 להלן.	מועד תוקף ההצעה וערבות המציע

המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות את המועדים שפורטו בטבלה לעיל, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

## 0.1 כללי (I)

0.1.1 עם הקמת הממשלה ה-32, ובהתאם לקווי היסוד של הממשלה, מינה ראש הממשלה, בנימין נתניהו, את השר מיכאל איתן, לקדם רפורמה שמטרתה שיפור שירותי הממשלה לציבור.

0.1.2 ביום 8 באוגוסט 2010 אישרה הממשלה, בהחלטה מס' 2201, את עיקרי התוכנית הממשלתית, שהוגשה על-ידי השר מיכאל איתן, ואשר מטרתה צמצום הפער בין רמת השירות במגזר הפרטי לרמת השירות במגזר הממשלתי, ומיצוב מדינת ישראל, בתוך עשור, בין עשר המדינות המובילות בעולם בתחום איכות השירות הממשלתי לציבור.

0.1.3 במסגרת החלטת הממשלה הנ"ל נקבע, בין היתר, כי:

0.1.3.1 תוקם **יחידת מטה ממשלתית לשירות לקוחות** (להלן: "היחידה או יחידת המטה") שתפקידה יכלול יצירת סטנדרטים ממשלתיים לשירות לקוחות לציבור, הובלת תהליכי שינוי ברמה הפנים משרדית והבין-משרדית במתן שירותים לציבור, ביצוע מחקרים ומעקב אחר סטנדרטים ופיתוחים בין לאומיים בנושא שירות לקוחות לציבור, פיתוח כלי הדרכה והכשרה לעובדי שירות ממשלתיים ואחריות על מדידת איכות ורמת השירות הממשלתי.

0.1.3.2 יוקם ויופעל **מערך מדידת טיב השירות הממשלתי לציבור** (להלן: "מערך מדידה ובקרה"), אשר ימדוד את ביצועי יחידות הממשלה בתחום השירות ויאפשר ניתוח של הנתונים על מנת לזהות נקודות

לשיפור ולבדוק אפקטיביות של מהלכים שבוצעו לצורך שיפור. הנתונים הנמדדים יאפשרו פרסום של דוח השירות הממשלתי לציבור וכן דוחות ומחקרים ליצירת דיון ציבורי ומודעות לנושא.

0.1.3.3 יוקם **מרכז שירות ממשלתי לציבור** - נמ"ל (נקודות מפגש לאזרח), שיכלול מוקד מענה טלפוני ואתר אינטרנט שבאמצעותם יימסר לציבור מידע על שירותי הממשלה. הנמ"ל ישמש כתובת ראשית מוכרת ויספק לציבור נקודת גישה מרכזית ליחידות הממשלתיות ולשירותים הניתנים.

0.1.4 ועדה בינמשרדית, בראשות הממונה על התקציבים במשרד האוצר ונציג מטעם השר מיכאל איתן, אשר הוקמה בהחלטת הממשלה מס' 2248 מיום 2.9.2010 (שמצ/2 מיום 17 באוגוסט 2010), גיבשה במהלך החודשים האחרונים תוכנית מפורטת לביצוע הפרויקטים דלעיל. בהתאם לתוכנית שגובשה, מוקמת בימים אלו יחידת מטה ממשלתית לשירות לקוחות, שתהא, בין היתר, אחראית להקמת מערך מדידה ובקרה של איכות השירות הממשלתי הניתן לציבור.

0.1.5 מדד השירות הממשלתי לציבור, ישווה בין רמת שירותי הממשלה המרכזיים, על-פי קריטריונים כמותיים ואיכותיים, כגון: מהירות מתן השירות, יעילות השירות (לרבות מספר הפניות הנדרשות ליחידה לצורך קבלת השירות), זמינות השירות, נגישות המידע הממשלתי, שביעות הרצון מהשירות ועוד.

0.1.6 המדידה תתבצע בשלושה ערוצי שירות: בסניפי השירות, במוקדי השירות הטלפוניים ובאתרי האינטרנט של יחידות השירות. המדידה תתבצע באמצעות תצפיות ושאלונים, תוך ביצוע מדידת זמנים, הערכות מודד ואיסוף נתונים מאתרי אינטרנט. הקריטריונים שיימדדו וכן שיטת המדידה, היקפה ואופן העברת הנתונים למזמין, יתבצעו בהתאם למפורט בחלק 2 למסמכי המכרז, ובהתאם לתוכנית עבודה מפורטת שתוגדר בין המשרד ובין הזוכה במכרז.

0.1.7 משרד ראש הממשלה מבקש לצאת במכרז לאספקת שירותים חיצוניים למדידת השירות הממשלתי הניתן לציבור על-ידי הממשלה, ומבקש לקבל הצעות מחיר לביצוע השירותים המפורטים במסמכי המכרז, הכוללים, בין היתר, הקמת תשתית מידע וכח-אדם כנדרש לצורך מדידת השירותים, ביצוע המדידות ביחידות הממשלה, הנחייה מקצועית של יחידת השירות הממשלתית המוקמת וכן עיבוד וניתוח של הנתונים והדוחות.

0.1.8 ההתקשרות עם המציע הזוכה תהא לתקופה של 3 שנים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, כמפורט בסעיף 2 בהסכם. למשרד תישמר הזכות להארכת תקופת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות של עד שנה אחת כל אחת.

0.1.9 מסמכי המכרז נוקטים לשון זכר, אולם כל מקום שבו מופיעה לשון זכר ייקרא אף בלשון נקבה.

## 0.2 הגדרות (I)

**הערה:** הגדרות המונחים שלהלן מתייחסות למסמכי המכרז. בפרק 2 מובאות הגדרות נוספות למושגים המתייחסים למערך המדידה.

המונח	הגדרה
המשרד/הלקוח/המזמין	משרד ראש הממשלה. כתובת למשלוח הודעות: רח' _____, הקריה, ירושלים _____.
מסמכי המכרז	כל חלקי המכרז, על נספחיו.
הסכם	הסכם ההתקשרות המצורף כחלק ז' למסמכי המכרז.
מציע	ספק המגיש הצעה במענה למכרז זה.
מפרט	חלקים ב-ד' למסמכי המכרז.
הצעה	תשובת מציע למכרז על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו.
ספק/ספק זוכה	המציע שזכה במכרז, לרבות קבלני המשנה שהוא מעסיק מטעמו.
תקופת התקשרות	פרק הזמן שמיום כניסת הסכם ההתקשרות עם הזוכה לתוקף ועד היום האחרון למתן השירותים, בהתאם לסעיף 2 בהסכם.
קבלן משנה (ספק משנה)	קבלן הנשכר ע"י המציע לשם אספקת מוצר ו/או ביצוע שירות מוגדר כלשהוא, הנדרשים במפרט.
גוף המדידה	מערך המדידה שיוקם על-ידי הספק הזוכה, ואשר יבצע את המדידה בפועל, ידריך את הגורמים המודדים, יספק שירותי הנחייה מקצועית ליחידת המטה וכן שירותי עיבוד וניתוח של הנתונים והדוחות.
שירות (שירות ממשלתי)	כמוגדר בפרק 2 למסמכי המכרז, סעיף 2.2 - הגדרת מושגים במערך המדידה.

## 0.3 סיווג וסימון רכיבי המכרז (I)

### 0.3.1 השיטה

הסימון והסימון	הסבר
I (Information)	רכיב המובא לידיעה בלבד. יש להשיב עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו".
S (Specific)	רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט מדויק שיידרש, כמו: מילוי טבלה, צירוף אישורים וכדומה. בדרך כלל זהו סעיף "סגור". ניתן

הסבר	הסיווג והסימון
להוסיף מידע מעבר לנדרש בכפוף להנחיות שבסיווג G. אם המידע רב, יש להוסיפו כנספח בסימון מתאים.	
רכיב סף (Go/No Go), נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). תשובת המציע תהיה מסוג: 1. "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או 2. "קראנו והבנו - נעמוד בדרישות סעיף זה", או 3. תשובה עניינית ומלאה (בדומה לסיווג S), או 4. המצאת אישור כנדרש. הכול בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף. היעדר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, היעדר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה, על פי שיקול דעתה המוחלט של ועדת המכרזים.	<b>M (Mandatory)</b>

סיווג של סעיף תקף לכל סעיפי המשנה, אלא אם צוין בסעיף המשנה אחרת. ככל שאין סימון ליד סעיף משנה כלשהו, סיווגו יהא כסיווג הסעיף הראשי.  
**מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף כל סעיף ולדרישות המנוסחות בו.**

### 0.3.2 הצהרה כללית

בכל מקום במכרז זה שבו נדרש מענה בנוסח "קראנו והבנו, מקובל עלינו", "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה" או "קראנו והבנו - נעמוד בדרישות סעיף זה" - די במתן המענה הכללי וההצהרה הכללית על פי נספח א' בפרק 7 למסמכי המכרז, כי המציע קרא את כל מסמכי המכרז על תנאיו ודרישותיו, לרבות תשובות המשרד לשאלות ההבהרה של המציעים כאמור בסעיף 0.8.2 להלן, וכן השינויים וההבהרות שיפרסם המשרד, במידה שיפרסם, כאמור בסעיף 0.8.2 להלן, כי הוא הבין אותם, וכי הוא מתחייב למלא את כל התנאים והדרישות הקבועים במכרז, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכול בכפוף להוראות המכרז.  
במקרים שבהם יש למציע הערות מהותיות לתוכן הסעיף, עליו לציין בסעיף המתאים בהצעה.

### 0.4 תנאים מקדימים (תנאי סף) (M)

במכרז רשאים להשתתף רק מציעים העומדים בכל תנאי הסף המפורטים להלן:

- 0.4.1 למציע אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התש"ו-1976.
- 0.4.2 אם המציע הוא גוף מואגד, התאגיד רשום כדין במרשם הרלוונטי בישראל, ולא קיימת בדוחות הכספיים המבוקרים לשתי שנות המס האחרונות אזהרה על המשך קיומו של התאגיד כ"עסק חי".
- 0.4.3 המציע (ואם המציע הוא תאגיד - מנהליו ובעלי השליטה בו), לא הורשע בעבירה שנושאה פסקאלי, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התש"ז-1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.
- 0.4.4 על המציע לצרף ערבות להצעה, כמפורט בסעיף 0.7 להלן.
- 0.4.5 על המציע להשתתף בכנס מציעים, כמפורט בסעיף 0.8.3 להלן.
- 0.4.6 למציע ניסיון מעשי מוכח בביצוע 3 פרויקטים לפחות ב-5 השנים שקדמו לפרסום מכרז זה בכל אחד מהתחומים הבאים:
- א. סקרים ומחקרי שוק, כולל ניתוח הנתונים;
- ב. תצפיות ומדידות, לרבות מדידות זמנים, איסוף ועיבוד נתונים;
- כאשר כל אחד מפרויקטים אלה היה בהיקף של 5 שנות אדם לפחות.
- 0.4.7 מציע אשר המחזור הכספי השנתי שלו, בשנים 2009 ו-2010 לא פחת מסכום של 4,000,000 ₪ בכל שנה בביצוע פרויקטים כאמור בסעיף 0.4.6 לעיל.
- התנאים המפורטים לעיל הם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.**
- למען הסר ספק, מובהר כי תנאי הסף צריכים להתקיים באישיות המשפטית של המציע עצמו, ולא יובאו בחשבון ניסיונם והיקפי עבודתם של ספקי משנה, ככל שהעסקתם מתאפשרת על פי תנאי המכרז, חברות-בנות שאינן בשליטה מלאה וכדומה.**

**0.5 מסמכים ואישורים נדרשים (M)**

- 0.5.1 אישורים תקפים, עבור המציע ועבור כל קבלן משנה מטעמו, לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, כמפורט להלן:
- 0.5.1.1 אישור מפקיד שומה, מרו"ח או מיועץ מס, או העתק ממנו המעיד כי המציע וכל קבלן משנה מטעמו מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: חוק מע"מ) או שהוא פטור מלנהלם.
- 0.5.1.2 אישור מפקיד שומה, מרו"ח או מיועץ מס, או העתק ממנו המעיד כי המציע וכל קבלן משנה מטעמו נוהג לדוח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מע"מ.
- 0.5.2 תצהיר מטעם המציע, וכל קבלן משנה מטעמו, בנוסח נספח ב' בחלק ח' למסמכי המכרז.
- 0.5.3 העתק תעודת רישום התאגיד בישראל במרשם לפי הוראת הדין הנוגעת לעניין, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין.
- 0.5.4 הצהרת המציע וכל קבלן משנה מטעמו בדבר היעדר הרשעות קודמות, על פי הנוסח המצורף כנספח ג' בחלק ח' למסמכי המכרז.
- 0.5.5 ערבות בלתי מותנית, להבטחת מילוי תנאי המכרז, כמפורט בסעיף 0.7 להלן, כדוגמת הנוסח המצורף כנספח ח' בחלק ח' למסמכי המכרז.
- 0.5.6 פרטים בדבר ניסיונו הקודם של המציע, כנדרש בסעיף 0.4.6 לעיל, על גבי הטופס המתאים בחלק ו' למסמכי המכרז.
- 0.5.7 אישור רואה חשבון, כמפורט בסעיף 0.4.7 לעיל, תוך ציון שמדובר בביצוע פרויקטים בתחומים כאמור בסעיף 0.4.6 לעיל.
- 0.5.8 תצהיר בכתב בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, בנוסח נספח ד' בחלק ח' למסמכי המכרז.
- 0.5.9 אם המציע הוא עסק בשליטת אישה, כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק חובת מכרזים, התשנ"ב-1992, המציע יצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר, כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק הנ"ל.
- 0.5.10 אם המציע ו/או קבלן המשנה מטעמו הם תאגיד (לרבות שותפות) - אישור עורך דין בדבר מנהלי ומורשי החתימה בתאגיד.

- 0.5.11 כל רישיון ו/או היתר הנדרש על פי דין לביצוע השירותים, לרבות רישיון עסק / היתר זמני לפי חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968, וכן כל תו תקן הנדרש לצורך ביצוע השירותים, אם נדרש.
- 0.5.12 אישור עורך דין בדבר התחייבויותיו של המציע לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק בתוכנות מחשב מקוריות, בנוסח נספח ה' בחלק ח' למסמכי המכרז.
- 0.5.13 הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים עסקי ו/או אישי של המציע ו/או חברות בנות ו/או של מי מעובדיהם והצהרה זהה מכל אחד מספקי המשנה וחברות צד שלישי המעורבים בעצם ההצעה ו/או בביצועה. ההצהרות תהיינה בנוסח נספח ו' בחלק ח' למסמכי המכרז.
- 0.5.14 המלצות כתובות משבע השנים האחרונות המעידות על ניסיון המציע בדבר מתן שירותים במסגרת פרויקטים כמפורט בסעיף 0.4.6. לפרק זה, וכן פרויקטים נוספים דומים במאפייניהם לשירותים נשוא מכרז זה.
- 0.5.15 רשימת לקוחות ממליצים, המפרטת אנשי קשר וטלפונים ליצירת קשר עמם, על גבי הטופס הרלוונטי בחלק ו'.
- 0.5.16 היה ומדובר ב"שירות עתיר שכר", כמפורט בסעיף 6.4 בהסכם ההתקשרות (חלק ז' למסמכי המכרז), יצורף אישור רואה חשבון כאסמכתה לכך.
- החתימה על נספח א' מהווה התחייבות מצד המציע כי אם יזכה במכרז, ימציא למשרד מחדש ובמועד הדרוש את כל האישורים המפורטים בסעיף זה שתוקפם יפוג במהלך התקופה שמעת הגשתם.
- בנוסף למסמכים ולאישורים אלו, על המציע לצרף להצעתו את כל הנתונים והמסמכים הדרושים בחלק ו' למסמכי המכרז, כמפורט להלן.

## 0.6 קבלני משנה

- 0.6.1 במסגרת ביצוע השירותים נשוא המכרז, יהא הספק רשאי להעסיק לשם ביצוע עבודות הדורשות התמחות מיוחדת קבלני משנה קבועים שיצוינו במסגרת הצעתו ויאושרו על ידי המשרד בהתאם למפורט בתנאי המכרז.
- 0.6.2 למען הסר כל ספק, מובהר בזאת כי על המציע עצמו לעמוד לבדו בתנאי הסף המפורטים בסעיף 0.4 לעיל. עם זאת, על כל קבלן משנה המוצע מטעמו - לעמוד בתנאי סעיפים 0.4.1-0.4.3 לעיל.

**0.7 ערבות להצעת המציע**

0.7.1 על המציע לצרף להצעתו ערבות לקיום ההצעה. הערבות תהיה בלתי מותנית ואוטונומית וניתנת לגביה על פי דרישה חד צדדית של המשרד וללא צורך לנמק את דרישתו. הערבות תהיה של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות על פי הרשימה המצורפת כנספח ז' בחלק ח' למסמכי המכרז, ותהיה כדוגמת הנוסח שבנספח ח' בחלק ח' וחתומה על ידי נציגי המוסד הבנקאי/חברת הביטוח.

0.7.2 סכום הערבות הנדרשת להשתתפות במכרז זה הוא 142,000 ש"ח. הערבות תהיה בתוקף עד ליום 27.5.2012. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש ממציע שייבחר ככשיר ראשון ושני, כאמור בסעיף 0.10.4 להלן, להאריך את תוקפה של הערבות ב-90 יום נוספים, קרי – עד ליום 26.8.2012.

0.7.3 המציע לבדו ישא בהוצאות הכרוכות בהגשת הערבות.

0.7.4 סכום הערבות ישמש כבטוחה לעמידת המציע בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה ולחתימה על ההסכם (חלק ז' למסמכי המכרז) על ידי המציע שיזכה. במקרה של חזרת המציע מהצעתו ו/או אי מילוי התחייבויות המציע לפי מכרז זה, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות, כפיצוי מוסכם ומוערך מראש, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע כל סעד ו/או פיצוי נוסף על פי כל דין.

**הערבות תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. הצעה שלא צורפה אליה ערבות כנ"ל או שצורפה אליה ערבות שלא בהתאם לתנאים כאמור בסעיף זה, תיפסל על הסף ולא תידון כלל.**

0.7.5 זכה המציע במכרז, יהיה עליו להחליף את הערבות להצעה המפורטת לעיל בערבות אחרת, כבטחון לקיום התחייבויותיו על-פי ההסכם (להלן - "ערבות הביצוע"), כאמור בסעיף 14 להסכם (חלק ז' למסמכי המכרז).

0.7.6 הערבות לביצוע תופקד בידי המשרד במועד החתימה על ההסכם (חלק ז' למסמכי המכרז) ובמועד זה תוחזר לידי הזוכה במכרז הערבות שצורפה להצעה.

**0.8 שאלות הבהרה וכנס מציעים (I)**

העברת שאלות ובקשות הבהרה של המציעים ומתן תשובות המשרד ייעשו כדלהלן:

**0.8.1 מבנה שאלות ובקשות הבהרה (M)**

הפניות תכלולנה את שם ומס' המכרז, שם המציע השואל, מענו, כתובת דואר אלקטרוני ומספר פקס' אליהם ניתן להעביר מידע עבורו. בחלקה המהותי, הפנייה תכלול את מזהה החלק והסעיף הרלוונטי במסמך שעורר את השאלה, ואת שאלת ההבהרה, כשהיא מנוסחת בצורה בהירה ומלאה.

להלן תיאור המבנה להגשת שאלות ובקשות הבהרה:

מכרז מס' 20/11 למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור	
	שם החברה
	שם הפונה
	כתובת
	כתובת דואר אלקטרוני
	כתובת אתר אינטרנט
	מספר פקס'

פירוט השאלה/בקשת הבהרה	הסעיף במפרט

פניות המציעים תוגשנה בדואר אלקטרוני למרכזות ועדת המכרזים בכתובת: [veredp@pmo.gov.il](mailto:veredp@pmo.gov.il) או בכתובת: [danah@pmo.gov.il](mailto:danah@pmo.gov.il), עד ליום 16.1.2012 בשעה 14:00.

באחריות המציע לוודא את הגעת השאלות אל נציג המשרד וזאת באמצעות שימוש באפשרות מעקב אחרי הודעות דואר אלקטרוני נשלחות, המבקשת "אישור קריאה" אוטומטי מהנמען עם קבלת המסר בתוכנת הדואר האלקטרוני.

יודגש, כי המשרד לא ישיב לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לכתובות הדוא"ל המצוינות לעיל, באופן ובצורה המפורט לעיל.

כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב להשיב על כל השאלות שיוגשו.

**0.8.2 מענה לשאלות הבהרה (I)**

תשובות לשאלות הבהרה יינתנו על ידי המשרד במהלך כנס המציעים, כאמור בסעיף 0.8.3. להלן, ולאחר מכן יישלחו לכל המציעים בכתב. **רק התשובות שיינתנו בכתב תחייבנה את המשרד.**

תשובות המשרד לשאלות שתתקבלנה בכתב עד למועד הקבוע בסעיף 0.8.1.2. לעיל, תובאנה לידיעת כל המציעים בדואר אלקטרוני ו/או בפקס, ללא זיהוי המציע שהפנה את השאלה. **תשובות אלה יהו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפן להצעה, חתומות בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.**

המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם שינויים והבהרות במסמכי המכרז, אף אם אינם נובעים משאלות הבהרה שהתקבלו מהמציעים, וזאת עד לזמן סביר לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יפרסם המשרד באתר האינטרנט, בכתובת:

<http://www.mr.gov.il/purchasing/PurchasingTopNav/Tenders>

ואף הם יהו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפם להצעה, חתומים בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע. **באחריות המציעים לבדוק את פרסומי המשרד באשר למכרז זה בכתובת המצוינת בסעיף זה.**

**0.8.3 כנס מציעים (I)**

כנס מציעים יתקיים ביום 1.2.2012, בשעה 13:30. מקום המפגש: משרד ראש הממשלה ירושלים – כניסה ראשית. **כל המציעים נדרשים לתאם הגעתם לכנס מראש עם גב' ורד פוטל אנקרי או גב' דנה חימי, מרכזות ועדת המכרזים, בטל': 02-6705504.**

**ההשתתפות בכנס המציעים היא חובה.** מציע אשר לא ישתתף בכנס לא יוכל להשתתף במכרז והצעתו תיפסל על הסף.

**0.9 תנאים כלליים (M)**

0.9.1 ההצעה תוגש בשפה העברית, למעט מונחים טכניים, על גבי מסמכי המכרז המצ"ב וכמפורט בסעיפים 0.10 ו-0.11 להלן. ההצעה תוגש בצורה מושלמת (סעיפים מלאים ומפורטים לפי הסדר במכרז). כל שינוי ו/או הסתייגות ייחשבו כאילו לא נכתבו, למעט בסעיפים שבהם ניתנת האפשרות למציע להציע הצעה חלופית.

0.9.2 לא תוגש הצעה על-ידי יותר מגורם אחד, פרט להצעה שהוגשה על-ידי שותפות רשומה כדין. אין באמור כדי למנוע העסקת קבלני משנה מטעם המציע לשם ביצוע עבודות הדורשות התמחות מיוחדת, בכפוף להוראות מכרז זה בדבר העסקת קבלני המשנה.

0.9.3 הצעתו של מציע תיפסל על הסף בכל אחד מהמקרים הבאים:

אי צירוף ערבות כנדרש בסעיף 0.7 לעיל.

אי עמידה בתנאי הסף המפורטים בסעיף 0.4 לעיל.

ההצעה לא נמצאה בתיבת המכרזים של משרד ראש הממשלה עד המועד הקבוע להגשת ההצעות.

**0.10 מבנה ההצעה, ואופן הגשתה (M)****0.10.1 כללי**

יש לערוך את ההצעות, כמוגדר בסעיפים 0.10-0.11 כדלקמן. ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול הצעה אשר הוגשה שלא במבנה זה.

**0.10.2 חתימה על ההצעה**

המציע יחתום חתימה מקורית מלאה, ביחד עם חותמת, על כל חלקי המכרז.

אם המציע הוא חברה או שותפות רשומה - יחתום רק מי שהוסמך לכך בתקנון החברה או בחוזה השותפות, ובתוספת חותמת התאגיד, ויצורף אישור עו"ד שהחתימה מחייבת את המציע.

**0.10.3 מילוי ההצעה**

אין לשנות בכל דרך שהיא כל פרט ו/או תנאי המופיעים במסמכי מכרז זה. כל שינוי שיעשה על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות, עלולים לגרום

לפסילת ההצעה, למעט בסעיפים שבהם ניתנת האפשרות למציע להציע הצעה חלופית.

הצעת המציע תוגש על גבי חלק ו' (הצעת המציע) ועל גבי הטבלאות הרלוונטיות המצורפות כנספחים בחלק ח' למכרז זה. באשר לכל הסעיפים המסומנים באות (l) ואשר המציע אינו נדרש להשיב עליהם בפירוט ו/או לצרף מסמך נדרש, על המציע לציין לצד כל סעיף: "קראנו והבנו, מקובל עלינו", כאמור בטבלה שבסעיף 0.3.1 לעיל.

על המציע לרשום (בעט בלבד) בסעיפים המתאימים, את התמורה הנדרשת על-ידו עבור מתן השירותים (להלן - התמורה המוצעת).  
**יובהר כי התמורה המוצעת על ידי המציעים תהיה נקובה בשקלים חדשים, ותכלול את כל המיסים, ההיטלים ותשלומי החובה האחרים החלים על ביצוע השירותים, לרבות מע"מ.**

במקרה שלא יוצג מחיר בסעיף כלשהו מסעיפי העלות, אזי ייחשב הדבר כאילו השירות נשוא אותו סעיף יינתן ללא עלות כלל. אין באמור כדי לגרוע מזכותו של המשרד לפסול הצעות חסרות, כמפורט בסעיף 0.11.1 להלן.

המשרד רשאי להגדיל את היקף ההסכם כמפורט בסעיף 6.2 בהסכם (חלק ז') למסמכי המכרז). כל הגדלה שכזו תהא כפופה להגשת הזמנה חתומה על ידי מורשי החתימה של המשרד, מראש.

#### 0.10.4 הגשת ההצעה

הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים האמורים לעיל, הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.

הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז והכל בלא שינוי ו/או תוספת.

הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתוקפה במשך 90 יום מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות. עם זאת, ההצעות שבחרה ועדת המכרזים כהצעה כשירה ראשונה ושנייה, אם בחרה כן, תעמודנה בתוקפן במשך 180 יום מהמועד הקבוע להגשת ההצעות. המשרד יהא רשאי להודיע על הארכת תוקפן של ההצעות. במקרה כזה, המשרד יבקש להאריך את תוקפו של כתב הערבות בהתאם לסעיף 0.7.2 לעיל.

**0.10.5 אופן הגשת ההצעה**

המעוניין להשתתף במכרז ישלשל את הצעתו, כשהיא מלאה ושלמה, על כל צרופותיה, **בשני העתקים חתומים**, כמפורט להלן, בתוך המעטפה, כשהיא סגורה היטב (להלן - "מעטפת המכרז"). על גבי מעטפת המכרז לא יהיה כל ציון, לוגו מסחרי וסימן מלבד ציון ברור של שם ומספר המכרז כדלקמן:

**"מכרז מס' 20/11 למדידת איכות השירותים הממשלתיים לציבור"**

במעטפת המכרז יכללו שתי מעטפות נפרדות. המעטפה הראשונה, ובה עותקי מקור של ההצעה וצרופותיה, ועליה יבוא כיתוב "מקור" (להלן - "מעטפת מקור"). המעטפה השנייה, תכלול העתק של ההצעה וצרופותיה, ועליה יבוא הכיתוב "העתק" (להלן - "מעטפת העתק").

במקרה של שוני בין שני הנוסחים, הנוסח המחייב והקובע הוא הנוסח המודפס והחתום המסומן כעותק מקורי של ההצעה, ואשר ייכלל ב"מעטפת המקור".

הערבות תונח במעטפה נפרדת ואטומה, אשר תוכנס לתוך מעטפת המכרז. העתק צילומי מטופס הערבות יצורף למעטפת העתק.

את מעטפת המכרז יש לשלשל לתיבת המכרזים של המשרד, בביתן השמירה ("וילה") (אין לשלוח הצעות בדואר) בכניסה למשרד ראש הממשלה, ברח' קפלן 3, ירושלים, בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 עד 14:00, וזאת **עד ליום 27.2.2012, בשעה 13:00**.

**יש להקפיד על הכנסת מעטפת המכרז לתיבת המכרזים של משרד ראש הממשלה (ולא לתיבת המכרזים של נציבות שירות המדינה, הממוקמת באותו המבנה).**

הצעה שלא תימצא בתוך תיבת המכרזים במועד האחרון להגשת ההצעה, כאמור מכל סיבה שהיא, לא תשתתף במכרז ותוחזר למענה.

**0.11 בדיקת ההצעות ובחירת הזוכה במכרז (I)****0.11.1 שלבי הבדיקה**

בדיקת הצעות הספקים והערכתן תבוצע כדלהלן:

- א. שלב א' - בדיקה של עמידה בתנאי הסף הקבועים בסעיף 0.4 לעיל, ופסילת מציעים, ככל שלא עמדו בתנאי הסף.
- ב. שלב ב' - בדיקת כל מסמכי ההצעה וצרופותיה בהתאם לתנאי המכרז. נתגלו טעויות סופר או טעויות חשבוניות, רשאית ועדת המכרזים של המשרד לתקן אותן, תוך מתן הודעה למציע.

ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה שנעשתה או שהוגשה שלא על פי הוראות מכרז זה או חלקו, ו/או שהיא חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות, זולת אם החליטה הוועדה אחרת, מטעמים שיירשמו

ג. שלב ג' – ניתוח ושקלול רכיבי האיכות והעלות של ההצעות שמילאו כנדרש את שלב א' ושלב ב', ובחירת הספק הזוכה, בהתאם לאמות המידה המפורטות בחלקים ב'-ד' למסמכי המכרז ולמשקלות ולאופן סיכום התוצאות, המפורטים בחלקים ב'-ה' למסמכי המכרז ובמפ"ל, המצורף כנספח י' בחלק ח' למסמכי המכרז.

יוער כי משקל ציון העלות הוא 40% מציון ההצעה הסופי, ומשקל ציון האיכות הוא 60% מציון ההצעה הסופי.

יתר פרטי ורכיבי אמות המידה והמשקולות מפורטים, כאמור לעיל, בחלקי המכרז השונים.

המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה, אשר ציון האיכות הכולל שלה לא יעלה על 75%.

עוד יוער כי ציון הסף הנדרש עבור כל אחד מממלאי תפקידי המפתח בארגון המציע (מנהל הפרויקט, המנחה המקצועי, מנתח הנתונים ומנהל צוות איסוף הנתונים) הוא 75%. הגשת בעל תפקיד מפתח שלא יעבור את ציון הסף הנדרש, על-פי הערכת צוות הבחינה, עשויה לפסול את ההצעה כולה.

## 0.11.2 בדיקות, הדגמות ומצגות (I)

0.11.2.1 ועדת המכרזים רשאית לבצע את כל הבדיקות הנחוצות לשם שקלול ההצעות, לרבות אימות ההמלצות. ההצעה/ות הטובה/ות ביותר לפי טבלת השקלול תיבחר כהצעה/ות הזוכה/ות במכרז, בכפוף לאמור להלן.

0.11.2.2 המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש ממציע להציג ולהדגים בפני ועדת המכרזים, או מי מטעמה, את הצעתו, וכן לצרף כל מסמך אחר שיידרש. כמו כן, המכרז שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהמציע להשיב לשאלות ועדת המכרזים, ו/או לדרוש הבהרה בפגישה פרונטאלית ו/או בכתב, בהתאם לקבוע בתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

על המציעים להיערך להדגמות ומצגות בפרק זמן של שבוע מקבלת דרישת המשרד, לאחר הגשת ההצעה.

### 0.11.3 שיקולי המשרד

- 0.11.3.1 ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 0.11.3.2 ועדת המכרזים רשאית להחליט על בחירת ההצעה המתאימה ביותר או להחליט שלא לבחור כל הצעה שהיא או לפצל את העבודה בין מספר מציעים מתאימים, כפי שתמצא לנכון ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, הכל במטרה להבטיח את מירב היתרונות למשרד. כמו כן, ועדת המכרזים רשאית להחליט להתקשר עם הזוכה/ים רק ביחס לחלק מהשירותים המפורטים במסמכי מכרז זה ו/או לממשו בשלבים.
- למען הסר ספק יודגש כי, רכישות שירותים בהתאם למכרז בשלמות או בחלקים, מותנות באישור תקציב יחידת השירות הממשלתי לציבור הפועלת תחת המשרד, לכל שנת תקציב רלוונטית וכפופות להוראות כל דין, לרבות התכ"מ.
- 0.11.3.3 ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעה הגבוהה או הנמוכה מן האומדן ביותר מ-20%.
- 0.11.3.4 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף, מציע, אשר עובד או עבד בעבר עם המשרד או עם גורם ממשלתי אחר כספק טובין ו/או שירותים ולא עמד בלוחות הזמנים ו/או בסטנדרטים של הטובין ו/או השירות הנדרש, ו/או שקיימת לגבי חוות דעת שלילית בכתב על טיב העבודה שסיפק. במקרה זה, תינתן למציע זכות טיעון בכתב ו/או בעל פה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים, לפני מתן ההחלטה הסופית.
- 0.11.3.5 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה.
- 0.11.3.6 ועדת המכרזים רשאית לבחור זוכה (כשיר) שני ושלישי וכן הלאה, לכל מקרה שהסכם ההתקשרות עם הזוכה הראשון או השני וכו' לא יצא אל הפועל מכל סיבה שהיא.
- 0.11.3.7 זכייה במכרז זה כפופה להחלטה בכתב של ועדת המכרזים של משרד ראש הממשלה. הודעת הזכייה תישלח בדואר רשום.

0.11.3.8 התקשרות עם מציע/מציעים שנמסרה להם הודעה כאמור כפופה לאישור גורמי הביטחון המוסמכים במשרד כי המציע, עובדיו והמועסקים הבאים מטעמו יכולים לקבל סיווג בטחוני מתאים.

## 0.12 התחייבויות ופעילויות הנדרשות מאת הזוכה במכרז

0.12.1 הזוכה יחתום על ההסכם (חלק ז' למסמכי המכרז) תוך 14 ימים מיום שנמסרה לו הודעת הזכייה.

0.12.2 במועד החתימה על ההסכם, יידרש הזוכה במכרז להפקיד ערבות לביצוע, כאמור בסעיף 14 להסכם, כדוגמת הנוסח המצורף כנספח ח' בחלק ח' למסמכי המכרז וכן אישור בדבר קיום ביטוחים, כאמור בסעיף 13 להסכם, בנוסח נספח י"ב בחלק ח' למסמכי המכרז.

0.12.3 מילוי דרישות סעיפים 0.12.1 ו-0.12.2 לעיל מהווה תנאי מוקדם לסיום הליכי ההתקשרות.

## 0.13 חזרת המציע מהצעתו

0.13.1 היה ובמהלך התקופה שבין היום האחרון הקבוע להגשת ההצעות לבין המועד האחרון לתקופה של הערבות המצורפת להצעה יחזור בו המציע מהצעתו ו/או לא יעמוד בהתחייבויות הנובעות ממנה, לרבות ההתחייבויות המפורטות בסעיף 0.12 לעיל, תהא ועדת המכרזים רשאית לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את ההתקשרות עם המציע, תוך מתן הודעה למציע (להלן בסעיף זה - "ההודעה").

0.13.2 מיום משלוח ההודעה כאמור יהיה המשרד רשאי לנקוט בכל פעולה שימצא לנכון לקבלת השירותים בלא שתהיה למציע כל טענה ו/או תביעה כנגדו וכן לחלט את הערבות שהופקדה על-ידי המציע ולנקוט בכל צעד אחר הנראה לו לנכון, לרבות תביעת כל סעד ו/או פיצוי על פי דין.

**0.14 שונות**

- 0.14.1 המשרד רשאי לבטל את המכרז בכל עת, משיקוליו הוא, ולמציעים לא תהא כל זכות לפיצוי בשל כך.
- 0.14.2 מובהר בזאת כי למשרד ראש הממשלה מגבלות ביטחוניות מיוחדות, אשר מחייבות בדיקת המציע ועובדיו. חברה ו/או אדם אשר המשרד לא אישר אותו - לא יועסק בקשר עם ביצוע השירותים נשוא מכרז זה.
- 0.14.3 סמכות השיפוט המקומית הייחודית בכל הנוגע למכרז זה וכן להתקשרות שתבצע עם המציע הזוכה תהיה נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים.
- 0.14.4 ההצעה/ות הזוכה/ות יהיו פתוחות לעיון בהתאם להוראות הדין. מציע הסבור שחלקים מסוימים בהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי, יציין זאת בהצעתו למכרז. מציע כאמור ייחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים, שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים, בכפוף להוראות כל דין.
- 0.14.5 מובהר כי מסמכי המכרז, על צרופותיהם, הם רכוש המשרד וכל הזכויות בהם שמורות למשרד. אין המציע רשאי להעתיקם או לעשות בהם שימוש אחר כלשהו, בין אם יגיש הצעה ובין אם לאו.
- 0.14.6 מסמכי המכרז ניתנים למציע לשם הגשת הצעתו בלבד ועליו להחזירם לידי המשרד לא יאוחר מן המועד האחרון להגשת הצעות בין אם יבחר להגיש הצעתו ובין אם לאו.

בכבוד רב,

ועדת המכרזים