

# **המשרד לאזרחים ותיקים**

**מכרז פתוח מספר 2/12**

**הפעלת מרכז לפניות ציבור**

**של המשרד לאזרחים ותיקים**

ניסן תשע"ב, אפריל 2012

<b>תוכן עניינים</b>		
פרק א'	כללי	עמ' 3
פרק ב'	מינהלות	עמ' 4
פרק ג'	התנאים המוקדמים להגשת הצעות למכרז (תנאי סף)	עמ' 7
פרק ד'	תיאור השירותים	עמ' 8
פרק ה'	הגשת ההצעות למכרז	עמ' 20
פרק ו'	בחירת נותן/י השירותים והודעה על הזכייה	עמ' 24
פרק ז'	זכויות המשרד	עמ' 27

## פרק א' – כללי

- 1. מבוא**
- 1.1.1 המשרד לאזרחים ותיקים (להלן: "המשרד"), מבקש לקבל הצעות עבור הפעלת המרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים (להלן: "המרכז"), הכל בהתאם לדרישות המשרד ובהתאם למפורט בפרקים ובנספחים המצורפים למכרז זה.
- 1.1.2 מובהר, כי תיאור השירותים הנדרשים במכרז זה להלן הינו תמצית בלבד וההוראות המחייבות ביחס לשירותים הן אלו המופיעות בהסכם ההתקשרות על נספחיו.
- 2. הגדרות**
- בהזמנה זו לעיל ולהלן תהיה למונחים הבאים משמעות כלהלן:
- 2.1.1 "אזרח ותיק" – תושב ישראל שהגיע, לפי הרישום במרשם האוכלוסין לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד – 2004.
- 2.1.2 "הזוכה" – מציע שהצעתו תזכה במכרז.
- 2.1.3 "המכרז" – פנייה זו לקבלת הצעות לאספקת השירותים המפורטים בחוברת המכרז, על כל מסמכיה ונספחיה, לרבות תשובות, הבהרות והודעות המשרד בכתב כאמור בסעיף 4.
- 2.1.4 "המשרד" – המשרד לאזרחים ותיקים.
- 2.1.5 "הסכם ההתקשרות" – הסכם שיחתם עם הזוכה ומצורף כנספח א' לחוברת המכרז.
- נספח א'**
- 2.1.6 "הצעה" – הצעתו של המציע המוגשת למכרז זה, על כל פרקיה ונספחיה (טופס ההצעה מצ"ב כנספח ב' לחוברת המכרז).
- נספח ב'**
- 2.1.7 "השירותים" – כמפורט בפרק ד' להלן.
- 2.1.8 "ועדת המכרזים" – ועדת המכרזים של המשרד.
- 2.1.9 "נותן השירותים" – גוף שנבחר כזוכה במכרז, אשר יחתום על הסכם ההתקשרות עם המשרד.
- 2.1.10 "נציג המשרד" – ראש תחום פניות ציבור במשרד.

## פרק ב' – מינהלות

### מסמכי המכרז . 3

חוברת המכרז מורכבת מתנאי המכרז, מהסכם ההתקשרות, מנספחיה ומתשובות המשרד בכתב לשאלות ובירורים שיופנו למשרד על ידי המשתתפים במכרז, ככל שיופנו כמפורט במכרז זה, כדלקמן:

3.1. **תנאי המכרז** – התנאים המוקדמים להשתתפות במכרז, אופן בחירת הזוכה במכרז ודרישות המשרד בנוגע למכרז, הכל כמפורט בפרקים ג' – ז' להלן.

3.2. **הסכם ההתקשרות** – הסכם שייחתם בין המשרד לבין נותן השירותים, על פי המכרז ובהתאם לתנאיו.

### 3.3. **נספחים** –

3.3.3 נספח א' – נוסח הסכם ההתקשרות.

3.3.4 נספח ב' – טופס ההצעה.

3.3.5 נספח ג' – תצהיר לפי סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.

3.3.6 נספח ד' – מפרט הדרישות - מסלול הטיפול בפנייה.

3.3.7 נספח ה' – תרשים הטיפול בפנייה.

3.3.8 נספח ו' - תוכנית הכשרת כוח האדם.

3.3.9 נספח ז' – מדדי ביצוע.

3.3.10 נספח ח' – המערכת הממוחשבת לטיפול בפניות הציבור.

3.3.11 נספח ט' – נוסח אישור רוי"ח על מחזור כספי שנתי של המציע בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני.

3.3.12 נספח י' – רשימת חברות ביטוח המורשות לתת ערבות.

3.3.13 נספח יא' – נוסח ערבות ביצוע.

3.3.14 נספח יב' – נוסח אישור על קיום ביטוחים.

3.3.15 מעטפת מכרז.

3.4. תשובות, הבהרות והודעות המשרד בכתב, כמפורט בסעיף 4 להלן.

### נוהל העברת שאלות ובירורים, שינויים למסמכי המכרז וכנס ספקים . 4

4.1. כל מציע המבקש הבהרות או מענה לשאלות בקשר למכרז ולתנאיו, יהיה רשאי להעלותן ולהפנותן בכתב אל מרכזת ועדת המכרזים – גב' מיטל בן נוו, באמצעות פקס מספר 02-6547066. על המציע חלה החובה לבדוק כי הפקס התקבל בידי מרכזת ועדת המכרזים, בטלפון שמספרו: 02-6547001 (במהלך חול המועד הפסח (8.4.2012 – 12.4.2012), המשרד אינו פעיל ולא ינתן מענה טלפוני). יש לרשום בכותרת הפנייה - "מכרז פומבי 2/12 – הפעלת מרכז לפניות הציבור של המשרד לאזרחים ותיקים – שאלות הבהרה".

פורמט ההגשה לשאלות ובירורים יהיה כדלקמן:

שאלה/הערה	מס"ד	סעיף/מראה מקום אחר (הפניה למקום המדויק במסמכי ההליך ונספחיו אליו מתייחסת השאלה)
	1.	
	.....	

על הפניות להגיע למשרד עד ליום 24.4.2012 שעה 12:00. פניות שתגענה לאחר מועד זה לא תענינה, אלא אם ראה המשרד כי הן העלו נושא המצדיק התייחסות.

תשובות והבהרות ינתנו בכתב בלבד, ויהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. רק תשובות והבהרות בכתב תחייבנה את המשרד. יובהר כי המשרד אינו מחויב לנוסח השאלה, ובכלל זה רשאי לקצרה, לנסחה מחדש, להשמיט חלקים ממנה, ועוד. בכל מקרה לא יהיה לנוסח השאלה משמעות פרשנית כלשהי, אלא אם עולה כוונה מפורשת מהתשובה להקנות משמעות כזו. המשרד אינו מתחייב כי כל שאלה תענה, ולא יהיה מחויב לנמק את תשובותיו.

תנאי לקבלת התשובות והבהרות הוא רישום אצל מרכזת ועדת המכרזים במשרד לאזרחים ותיקים, כאמור בסעיף 4.2 להלן. התשובות והבהרות יופצו אצל הנרשמים בלבד.

4.2 על מנת לקבל את הודעות ועדת המכרזים ביחס למכרז (ככל שיהיו), כולל תשובות והבהרות בקשר עם שאלות שהופנו למשרד, כאמור בסעיף 4.1 לעיל, על המציעים לבקש להירשם אצל מרכזת ועדת המכרזים במשרד לאזרחים ותיקים באמצעות שליחת בקשה לפקס שמספרו 02-6547066. על המציע חלה החובה לבדוק כי הפקס התקבל בידי מרכזת ועדת המכרזים, בטלפון שמספרו 02-6547001. במהלך ימי חול המועד פסח (8.4.2012 – 12.4.2010), המשרד אינו פעיל ולא ינתן מענה טלפוני.

4.3 המשרד רשאי בכל עת עובר למועד הגשת ההצעות, לשנות כל תנאי מתנאי המכרז, בין אם ביוזמתו ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות מציעים שתוגשנה בהתאם לאמור לעיל.

שינוי תנאי המכרז ייעשה בהודעה בכתב שתופץ לגופים שנרשמו אצל מרכזת ועדת המכרזים כאמור בסעיף 4.2 לעיל. הודעות אלה יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

4.4 כנס ספקים ייערך ביום 18.4.2012 בשעה 10:00 במשרד לאזרחים ותיקים, ברחוב עם ועולמו 3, "בית יעד", גבעת שאול, ירושלים. יש לתאם את ההגעה לכנס הספקים עם גב' מיטל בן נון, בטלפון שמספרו: 02-6547001. הכניסה לכנס הספקים כרוכה בבדיקת בטחוני.

תשובות והבהרות ינתנו בעל פה במהלך כנס הספקים ולאחר מכן ישלחו בכתב לכל הגופים שנרשמו אצל מרכזת ועדת המכרזים כאמור בסעיף 4.2 לעיל. תשובות והבהרות שלא ניתנו בכתב לא יחייבו את המשרד.

4.5 למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של המשרד או מי מטעמו, אלא אם ניתנה בהודעה בכתב כאמור לעיל. כל התשובות, ההבהרות וההודעות שיתן המשרד בכתב כאמור בסעיף זה לעיל מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והמציע מסכים לכך.

**רשימת מועדים מרכזת למכרז:** . 5

5.1. לשם הנוחות, להלן תובא רשימת מועדים מרוכזת לעניין מכרז זה, המעודכנת נכון ליום פרסום המכרז:

שעה	תאריך	המועד
10:00	18.4.2012	מועד כנס ספקים, כאמור בסעיף 4.4 לעיל.
12:00	24.4.2012	המועד האחרון להגשת שאלות ובירורים לתוכן המכרז, כאמור בסעיף 4.1 לעיל.
12:00	10.5.2012	מועד אחרון להגשת הצעות במכרז, כאמור בסעיף 17.1 להלן.

5.2. יובהר, כי אין ברשימת מועדים זו, כדי לפגוע באיזו מזכויות המשרד לשנות איזה מבין המועדים שלעיל ולהלן או את כולם, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובמידת הצורך – לאחר מתן הודעה מתאימה.

5.3. על כל מועד חדש שקבע המשרד יחולו כלל הוראות שחלו על המועד הקודם, אלא אם קבע המשרד במפורש אחרת.

## **פרק ג' – התנאים המוקדמים להגשת הצעות למכרז (תנאי סף)**

על המציעים לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בפרק זה, כתנאי מוקדם להשתתפותם במכרז.

להלן רשימת תנאי הסף המקצועיים והמנהליים הנדרשים מהמציעים –

6. על המציע לעמוד בכל התנאים הבאים:

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. למציע תצהיר לפי סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח המצורף **כנספת ג'.**

### **נספח ג'**

- 6.4. למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2012 מרשם העמותות אם המציע הנו עמותה או מרשם ההקדשות אם המציע הנו חברה לתועלת הציבור.
- 6.5. אין למציע חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וככל שמדובר בחברה – בנסח החברה לא מצוין שהיא מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 6.6. המציע הגיש ערבות הצעה כנדרש בסעיף 19 להלן.
- 6.7. המציע בעל ניסיון של חמש שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוני אנושי.
- 6.8. על המציע להיות בעל מחזור מינימלי של 10 מיליון ₪ בכל אחת מהשנים 2009-2011, בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני.
- 6.9. המציע ביצע במהלך שלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות לפחות פרויקט אחד בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי בהיקף של לפחות 12 חודשי פעילות רצופים ובהיקף כספי של 5 מיליון ₪ לשנים עשר חודשים.
- 6.10. המציע העסיק צוות של שמונה עשר מוקדנים לפחות באופן רצוף במהלך כל אחת מהשנים 2009 – 2011.

### **התנאים המפורטים לעיל הנם תנאי סף ומציע שלא יעמוד בהם, הצעתו תהא פסולה ולא**

#### **תידון כלל.**

7. המשרד שומר לעצמו הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן), לתקן או לאפשר למציע להבהיר איזה מבין הנתונים או ההצהרות שבהצעתו ו/או במסמכים שצורפו לה, וכן לתקן ו/או להשלים פגמיים טכניים שנפלו בהצעה ו/או לתקן ו/או להשלים פגמים אחרים שנפלו בהצעה ושתיקונם או השלמתם כאמור אינם פוגעים בעקרונות הליך זה.
8. פירוט המסמכים וההצהרות שיש להגיש לצורך השתתפות במכרז זה בכלל ולהוכחת עמידתם של המציעים בתנאי הסף בפרט, כמו גם אופן הגשתם מפורטים בפרק ה' להלן. עם זאת, על המציע לצרף להצעתו כל מסמך הדרוש לתמיכה בעמידתו בתנאי הסף, גם אם לא צוין מפורשות בפרק ה' להלן.

## פרק ד' – תיאור השירותים

9. נותן השירותים יתפעל את המרכז, יבצע פעולות בתחום הכשרת עובדים, יבצע תיעוד וניהול ממוחשבים ופעולות בקרה, מחקר ודיווח, הכל כמפורט להלן בפרק זה ובהסכם ההתקשרות על נספחיו. בכלל זה, יבצע נותן השירותים את הפעולות שלהלן:

### 9.1 הפעלת המרכז - כללי

נותן השירותים יפעיל מרכז פניות ציבור (הממוענות אל המשרד לאזרחים ותיקים) שיכלול מוקד אנושי לקליטת הפניות (טלפוניות ובכתב), תיעודן, סיווגן, טיפול בהן לרבות ביצוע בירור מול משרדי ממשלה, רשויות ממשלתיות, גופים ציבוריים ונותני שירותים, ומעקב אחר הטיפול בפניות.

זכאות הפונה לקבלת שירותים מהמרכז תיבחן על פי הזדהותו ומהות פנייתו – פונה המזדהה כאזרח ותיק יקבל שירותי מידע וטיפול בתלונות בכל נושא, ואילו בן משפחה הפונה בשם אזרח ותיק, יקבל מענה בכל שאלה שמהותה נוגעת לתחומי החיים של האזרח הוותיק.

תפקידי נותן השירותים יתמקדו בעיקר בהיבטים הטכניים והפרוצדוראליים של הטיפול בפנייה. עם זאת, במסגרת הטיפול בפניה לבירור זכויות האזרח הוותיק, עשויים עובדי נותן השירותים להשתתף בטיפול מהותי בפנייה בדרך של ניסוח מכתב, שיחה עם עובדי משרדים/רשויות ממשלתיות וכד'. מודגש כי כל פעולה הכוללת טיפול מהותי בפנייה תיעשה בתיאום מלא עם נציג המשרד ובהתאם להנחיותיו, כאשר כל מסמך כתוב במסגרת טיפול בפניה יצא בחתימת עובד מוסמך של המשרד.

המרכז יופעל באמצעות כח אדם של נותן השירותים שיורכב מבעלי תפקידים שונים ובהם: מנהל מוקד; מוקדן טלפוני; רכז בכיר; מידען/ית; יועצים מומחים; אחראי משמרת; מוקדן דיוור; מנהל מקצועי ואחראי הדרכה, כהגדרתם בסעיף 9.5 להלן.

תהליך הטיפול בפניה ייעשה בהתאם לדרישות המשרד, כמפורט במפרט הדרישות – מסלול הטיפול בפנייה המצורף כנספת ד' לחוברת המכרז ובתרשים הטיפול בפניה המצורף כנספת ה' לחוברת המכרז ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מזמן לזמן. כל פעולות המרכז ייעשו בתיאום עם נציג המשרד ובקשר ישיר עמו כמתואר במסמכי המכרז.

### נספחים ד'-ה'

למען הסר ספק – האחריות להעמדת התשתיות להפעלת המרכז מוטלת על נותן השירותים, ובכלל זה העמדת מבנה שבו יפעל המרכז.

נותן השירותים יטפל בכל הפניות שיגיעו אל המרכז, ויורכבו ככלל, מהסוגים הבאים:

- פנייה שעניינה מסירת מידע פשוט – פנייה על פי סעיפים 1-3 לנספח ה' (תרשים הטיפול בפנייה).
- פנייה שעניינה מידע מורכב – פנייה על פי סעיפים 6-7 לנספח ה' (תרשים הטיפול בפנייה).
- פנייה שעניינה בירור זכויות – פנייה אשר הטיפול בה כולל טיפול על פי סעיפים 9 ואילך ואילך לנספח ה' (תרשים הטיפול בפנייה).

בכל מקרה של מחלוקת ביחס לסוג הפניה יכריע נציג המשרד ולנותן השירותים לא יהיו כל טענות ביחס לקביעת נציג המשרד בנושא. נציג המשרד רשאי להורות לנותן

השירותים כי פנייה מסוימת שטופלה על ידי נותן השירותים כאחד מן הסוגים המפורטים במכרז זה תטופל כפנייה מאחד מן הסוגים האחרים המפורטים במכרז זה.

**9.2 זמני פעילות המרכז –**

9.2.1 נותן השירותים יפעיל את המרכז בימים א' – ה' (למעט ימי חג ושבתון) בשעות 08:00 - 20:00. ביום ו', בערבי חג ובמוצאי שבתות המרכז לא יהיה פעיל. בזמנים שבהם המרכז אינו פעיל, תופעל הודעה קולית המפרטת את שעות הפעילות. נוסח ההודעה הקולית יאושר על ידי המשרד, מראש ובכתב.

9.2.2 בשעת חירום (פיגועים, נפילת רקטות, מלחמה, ארוע רב נפגעים, וכיו"ב) המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המרכז בהתאם לצרכים העולים ממצב החירום, כפי שצרכים אלו יקבעו על ידי משרד לפי שיקול דעתו המוחלט, כך שהמרכז יפעל גם מעבר לזמני הפעילות הנקובים בסעיף 9.2.1 לעיל. מובהר כי בשעת חירום כאמור המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המרכז בכל שעה שהיא ובכל יום שהוא, לרבות בימי חג ושבתון.

**9.3 היקף פעילות –**

המרכז יקלוט פניות שיגיעו אליו בדרכים שונות, לרבות באמצעות הטלפון, מכשיר הפקסימיליה, דואר אלקטרוני, דואר והגעה פיזית למענים שיבחרו על ידי המשרד. כמו כן, בכפוף לאישור מראש של המשרד, המרכז יוכל לקבל פניות ציבור גם במרכזי ריכוז של אזרחים ותיקים במקומות שונים.

המרכז יאפשר לפונים להעביר אליו את המענה לשאלונים באמצעי התקשורת המקובלים – דואר, דואר אלקטרוני, פקסימיליה וכו'. מובהר כי האחריות להשבת השאלונים לאחר מילויים למרכז מסורה לפונה ו/או לבני משפחתו ותיעשה על חשבונו של הפונה או משפחתו.

נכון להיום מוקד פניות הציבור של המשרד מטפל בין 500 ל-700 פניות ציבור ליום כשהתשלום התחלק באופן הבא: תעריף פניות שעניינן מסירת מידע פשוט – כ-86%, תעריף פניות שעניינן מסירת מידע מורכב – כ-5%, תעריף פניות שעניינן בירור זכויות – כ-9%. מודגש, כי מידע זה ניתן לצרכי הערכה בלבד, ואולם המשרד אינו מתחייב לכמות פניות מינימלית או מקסימלית כלשהי ולחלוקה המוערכת שלעיל.

המשרד שומר לעצמו את הזכות לטפל בעצמו או באמצעות גורם אחר בפניות ציבור האזרחים הוותיקים המגיעות ישירות אל המשרד או המגיעות אל המרכז, זאת במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו.

**9.4 השפות בהן ניתן מענה על ידי המרכז**

המרכז יעסיק מוקדנים טלפונים על פי הקבוע בסעיף 9.5 להלן ביניהם דוברי השפות הבאות: עברית, אנגלית, רוסית, אמהרית וערבית. נותן השירותים מתחייב כי בשעות הפעילות של המרכז יפעלו לכל הפחות מוקדנים טלפונים דוברי שפות כמפורט להלן (מתוך מספר המוקדנים שנותן השירותים מחוייב כי יפעלו בכל זמני פעילות המרכז):

9.4.1 בין השעות 08:00 – 17:00 - שלושה מוקדנים טלפונים דוברי עברית ורוסית, מוקדן טלפוני דובר עברית ואמהרית ומוקדן טלפוני דובר עברית וערבית.

9.4.2 בין השעות 17:00 – 20:00 – שני מוקדנים טלפוניים דוברי עברית ורוסית.

9.4.3 בעת הפעלת המרכז ב"שעת חרום" כאמור בסעיף 9.2.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 9.2.1 לעיל) - מוקדן טלפוני אחד לפחות דובר עברית ורוסית.

מובהר כי, במידת הצורך ובהתאם לכמות הפניות בשפה מסוימת שתגענה למרכז, נותן השירותים יתחייב להעמיד מספר נוסף של מוקדנים טלפונים דוברי עברית ואותה שפה, במטרה לספק מענה מהיר ויעיל לפונים בהתאם למשכי ההמתנה המפורטים בנספח מדדי ביצוע.

9.5 **כח האדם של נותן השירותים -**

נותן השירותים יתחייב להעסיק לטובת הפעלת המרכז ומתן השירותים מושא מכרז זה צוות עובדים מקצועי, אדיב וברמה אישית גבוהה. סוגי העובדים, הגדרת תפקידם, מספר העובדים הנדרש לכל תפקיד, ותנאי הכשירות לכל תפקיד הם כמפורט להלן:

**מובהר כי תנאי הכשירות לכל אחד מן התפקידים הם מצטברים, אלא אם צוין אחרת במפורש.**

9.5.1 **"מנהל המוקד"**

תיאור תפקיד:	אחראי על הניהול השוטף של המרכז, ובכלל זה אחראי על כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 9.5 זה, פתרון בעיות, ביצוע ובקרה על אופן מתן השירותים, הפקת דוחות ודיווחים שוטפים וישמש איש קשר מטעם נותן השירותים מול המשרד.
תנאי כשירות:	1. בעל תואר ראשון לפחות במדעי החברה או כלכלה או מדעי המחשב. 2. בעל ניסיון של 5 שנים לפחות בניהול של לפחות 10 עובדים. 3. בעל ניסיון בתפעול ואחזקת מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות. 4. זהותו של מנהל המוקד כפופה לאישור המשרד.
כמות:	נותן השירותים ידרש להעמיד מנהל מוקד אחד במשרה מלאה.

במסגרת הצעתו יפרט כל מציע את זהותו של מנהל המוקד המוצע על ידו ויצרף תעודות השכלה וקורות חיים.

9.5.2 **"מוקדן טלפוני"**

תיאור תפקיד:	קליטת פניות טלפוניות מפונים, מתן מענה ומידע העומד לרשותו (רק במקרה של בקשה לקבלת מידע פשוט) או הפניית
--------------	---

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז 2/12

<p>שאלון להשלמת פרטים/בירור זכויות או העברת הטיפול לידי רכז בכיר, וכן קביעת סטאטוס לפנייה, הכל כמפורט בנספח ד' לחוברת המכרז (מסלול הטיפול בפניה).</p>	
<p>1. סטודנט ללימודי תואר ראשון או בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד שאושר מראש (בכתב) על ידי נציג המשרד לאחר שהתרשם כי המועמד מתאים לתפקיד. 2. שליטה במחשבים בתוכנת OFFICE. 3. ניסיון בעבודת מזכירות של לפחות 9 חודשים במהלך 3 השנים האחרונות קודם להעסקתו.</p>	<p>תנאי כשירות:</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד מוקדנים טלפוניים, כך שבין השעות 08:00 – 17:00 יפעלו לפחות 12 מוקדנים טלפונים, בין השעות 17:00 – 20:00 יפעלו לפחות 2 מוקדנים טלפונים, ובזמן פעילות המרכז בשעת חרום כאמור בסעיף 9.2.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 9.2.1 לעיל) יפעלו לפחות 2 מוקדנים טלפונים (מובהר כי עליהם להיות פיזית במרכז), וכן מתחייב נותן השירותים להעמיד לרשות המשרד מוקדן טלפוני נוסף בתוך שבועיים ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון. המשרד יהיה רשאי לדרוש תוספת מוקדנים טלפונים, כאמור על פי שיקול דעתו ובכל מקרה של חריגה מהמדד הרלוונטי המפורט בנספח ז' לחוברת המכרז.</p>	<p>כמות:</p>

נספח ז'

"רכז בכיר"

9.5.3

<p>קליטת פניות לקבלת מידע פשוט או פניות לקבלת מידע מורכב או פנייה לבירור זכויות מהמוקדן הטלפוני, בירור, ניסוח הפנייה לרשויות הרלוונטיות או פנייה לאחד היועצים המומחים שיעמיד נותן השירותים כאמור בסעיף 9.5 זה, קבלת מענה ישירות מהרשות, ניסוח תשובות לפונים, ביצוע מעקב אחר קבלת מענה מהרשות, עמידה בקשר מול המשרד ו/או מי מטעמו כולל ספקים המפעילים עבור המשרד מתנדבים להגעה לבתי אזרחים ותיקים לשם תיאום הגעת מתנדב לבית האזרח הוותיק (ככל שנדרש), ועוד. הכל כמפורט במפרט הדרישות נספח ד' לחוברת המכרז.</p>	<p>תיאור תפקיד:</p>
<p>1. סטודנט ללימודי תואר שני במדעי החברה משנה ב' ואילך, עדיפות לסטודנטים במקצועות העבודה הסוציאלית/הגריאטריה. 2. בעל ניסיון בעבודה עם ציבור האזרחים הוותיקים של לפחות תשעה חודשים רצופים במהלך 3 השנים קודם להעסקתו.</p>	<p>תנאי כשירות:</p>

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז 2/12

כמות:	נותן השירותים יידרש להעמיד 6 רכזים בכירים, וכן יתחייב להעמיד לרשות המשרד רכוז בכיר נוסף בתוך חודש ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון. המשרד יהיה רשאי לדרוש תוספת רכוז בכיר כאמור על פי שיקול דעתו, ובכל מקרה של חריגה מהמדד הרלוונטי המפורט בנספח ז' לחוברת המכרז.
-------	--

9.5.4

"מידען/ית"

תיאור התפקיד:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. הקמת מאגר מידע ונתונים שמיועד לשמש את עובדי המרכז במתן השירותים לפונים, ניהול המידע והפצתו לעובדי המרכז.</li> <li>2. עדכון שוטף של מאגר המידע על בסיס הפניות המגיעות והתשובות הניתנות להן.</li> <li>3. איסוף נתונים לצרכי מחקר: עיבוד הנתונים וניתוחם, הפקת דוחות המצביעים על מגמות וכדו'.</li> </ol>
תנאי כשירות:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. בעל תואר שני במידענות/ספרנות.</li> <li>2. ידע וניסיון בשימוש במאגרים אלקטרוניים, בתוכנות OFFICE ובתוכנות של עיבוד נתונים ייעודיות.</li> <li>3. בעל ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה בתחום של מידענות. קיימת עדיפות לבעלי ידע והכשרה בנושאים רלוונטיים לאזרחים ותיקים.</li> </ol>
כמות:	נותן השירותים יידרש להעמיד מידען אחד במסגרת מתן השירותים. היקף המשרה של המידען יעמוד על משרה מלאה.

9.5.5

"יועץ מומחה"

תיאור התפקיד:	היועץ המומחה יקלוט מהרכזים הבכירים את הפניות שאין באפשרותם ליתן לפונה מענה מדויק. ככל שנדרשת בדיקה מול רשות – היועץ ייתן חוות דעתו ביחס לפניות אלה ויהיה אמון על ליווי הטיפול בהן. כמו כן, היועץ יהווה יועץ מומחה לצוות המרכז בתחומי התמחותו, בכל הנוגע לטיפול בפניות המגיעות למרכז.
תנאי כשירות:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. בעל תואר ראשון, תינתן עדיפות לבעלי תואר שני.</li> <li>2. בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בתחום התמחותם, במוסד המוכר כמתמחה בתחום.</li> </ol> <p>מובהר כי, למשרד יהיה שיקול דעת בבחירת היועצים המומחים, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובדים שאושרו על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>

<p>בשלב הראשון נותן השירותים יידרש להעמיד לרשות המשרד יועצים בתחומים הבאים ובהיקף משרה כמפורט להלן:</p> <p>יועץ לענייני ביטוח לאומי – משרה מלאה.</p> <p>יועץ בריאות בתחומי הזיקנה- חצי משרה.</p> <p>יועץ הכנה לפרישה – חצי משרה.</p> <p>יועץ זכויות ניצולי שואה – חצי משרה.</p> <p>המשרד יהא רשאי להחליט בכל זמן נתון על שינוי אחד או יותר מתחומי הייעוץ ונותן השירותים יתחייב לבצע את השינוי ובכלל זה להעמיד יועץ או יועצים העומד/ים בתנאי הכשירות הנ"ל בתוך חודש ימים.</p> <p>נותן השירותים יתחייב להעמיד יועץ או יועצים נוספים בהיקף של חצי משרה בהתראה מראש של חודש ימים בכל זמן נתון. למען הסר ספק – היועצים המומחים לא יהיו מועסקים באופן או בהיקף כלשהו על ידי רשות כלשהי, אליה יעשו פניות לבירור זכויות.</p>	<p>כמות:</p>
--	--------------

במסגרת הצעתו יפרט מציע את זהותם של היועצים המומחים המוצעים על ידו ויצרף תעודות השכלה/הסמכה (על פי הנדרש בתנאי הכשירות) וקורות חיים.

**"אחראי משמרת"**

9.5.6

<p>אחראי על תיפקוד המרכז בזמן אמת, ניהול המשמרות, פיקוח וניטור על ניתוב הפניות לרכזים הבכירים ו/או ליועצים המומחים, פיקוח על העזרים והציוד הדרושים לפעילות, מתן תמיכה במוקדנים הטלפונים/מוקדן הדואר/ רכזים בכירים / יועצים מומחים ופתרון בעיות.</p>	<p>תיאור התפקיד:</p>
<p>1. סטודנט ללימודי תואר ראשון או</p> <p>בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד, שאושר מראש (בכתב) על ידי נציג המשרד לאחר שהתרשם כי המועמד מתאים לתפקיד.</p> <p>2. שליטה במחשבים בתוכנת OFFICE.</p> <p>3. בעל ניסיון של שנה לפחות כמוקדן טלפוני.</p> <p>4. בעל ניסיון של שישה חודשים לפחות בניהול צוות עובדים.</p>	<p>תנאי כשירות:</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד במסגרת מתן השירותים לפחות אחראי משמרת במשרה מלאה, וכן יתחייב להעמיד לרשות המשרד אחראי משמרת נוסף בתוך שבועיים ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון.</p>	<p>כמות:</p>

9.5.7

**"מוקדן דיור"**

תיאור התפקיד:	טיפול בקבלת פניות בדואר למרכז באופן ישיר או אלקטרוני, מיון והפנייתן לטיפול הגורם המתאים, ביצוע מעקב אחר הוצאת מענה לפונה.
תנאי כשירות:	1. בעל השכלה תיכונית – בוגר 12 שנות לימוד לפחות, עדיפות לסטודנט ללימודי תואר ראשון. 2. שליטה במחשבים בתוכנת OFFICE. 3. ניסיון בעבודת מזכירות של לפחות 9 חודשים במהלך 3 השנים קודם להעסקתו.
כמות:	נותן השירותים יידרש להעמיד במסגרת מתן השירותים לפחות מוקדן דיור אחד במשרה מלאה, וכן מתחייב להעמיד לרשות המשרד מוקדן דיור נוסף בתוך שבועיים ממועד דרישת המשרד שתימסר בכתב, בכל זמן נתון.

9.5.8

**"מנהל מקצועי ואחראי הדרכה"**

תיאור התפקיד:	מהווה הסמכות המקצועית במרכז (כפוף להנחיות נציג המשרד); אחראי על מתן הדרכה מקצועית לבעלי תפקידים השונים במרכז על פי הקבוע בנספח ו' לחוברת המכרז, ובכלל זה ביצוע הכשרה לבעלי תפקידים חדשים במרכז וביצוע רענונים לבעלי תפקידים הקיימים.
תנאי הכשירות:	1. בעל תואר ראשון במדעי החברה. 2. בעל ניסיון של שנה לפחות בהדרכת עובדים וצוותים בארגונים. 3. בעל ניסיון של שנתיים לפחות בעבודה בתחום הזיקנה או בעבודה עם אזרחים ותיקים.
כמות:	נותן השירותים יידרש להעמיד מנהל מקצועי ואחראי הדרכה אחד לפחות במשרה מלאה.

במסגרת הצעתו יפרט מציע את זהותו של המנהל המקצועי ואחראי הדרכה המוצע על ידו ויצרף תעודות השכלה/הסמכה (על פי הנדרש בתנאי הכשירות) וקורות חיים.

מובהר כי על כל בעלי התפקידים המצוינים בסעיף 9.5 לעיל להיות ייעודיים למתן השירותים על פי מכרז זה, והם לא יוכלו למלא תפקידים נוספים אצל נותן השירותים, לשם אספקת שירותים אחרים שהוא מספק.

עוד מוסכם כי בעל תפקיד יוכל לסייע לבעל תפקיד אחר בביצוע תפקידו ובלבד שהדבר לא יפגע בביצוע תפקידו המקורי, אלא אם ניתן אישור נציג המשרד לכך.

9.6. **שלבי הטיפול בפניה –**

הטיפול בפניה ייעשה כמפורט במפרט הדרישות – מסלול הטיפול בפניה (נספח ד' לחוברת המכרז) ובתרשים הטיפול בפניה (כנספח ה' לחוברת המכרז) ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מזמן לזמן.

9.7. **הכשרת עובדים –**

נותן השירותים יתחייב להעניק, הכשרה מתאימה לחלק מסוגי העובדים, שיעסיק במתן השירותים לפי מכרז זה, כמפורט להלן:

9.7.1 **"מוקדן טלפוני" –**

קורס בסיסי, במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.  
רענונים חודשיים - במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.

**נספח ו'**

9.7.2 **"מוקדן דיוור" –**

קורס בסיסי, במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.  
רענונים חודשיים - במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.

9.7.3 **"רכז בכיר" –**

קורס בסיסי, במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.  
רענונים חודשיים - במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.

9.7.4 **"אחראי משמרת" –**

קורס בסיסי, במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.  
רענונים חודשיים – במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.  
נושאי הרענון הראשוניים יכללו היכרות עם מערך השירותים ועריכת תיאום ציפיות.

9.7.5 **"יועצים מומחים" –**

רענונים חודשיים – במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.  
נושאי הרענון הראשוניים יכללו היכרות עם מערך השירותים ועריכת תיאום ציפיות.

9.7.6 **מידען**

קורס בסיסי, במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.  
רענונים חודשיים - במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.

9.7.7 מנהל המוקד

קורס בסיסי, במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.  
רענונים חודשיים - במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.

9.7.8 מנהל מקצועי ואחראי הדרכה

קורס בסיסי, במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.  
רענונים חודשיים - במתכונת המפורטת בנספח ו' לחוברת המכרז.

נותן השירותים יממן את הכשרת העובדים המפורטים לעיל על חשבונו, לרבות תשלום שכר העובדים בגין השתתפותם בהכשרות/ברענונים. נותן השירותים מתחייב כי הקורס הבסיסי לכל אחד מבעלי התפקידים להם נותן השירותים נדרש לבצע קורס בסיסי, יסתיים בתוך חודש ממועד גיוס בעל התפקיד.

9.8 תיעוד וניהול ממוחשבים

לשם תפעול המרכז וניהולו נותן השירותים יתחייב להפעיל מערכת ממוחשבת לניהול פניות ומעקב אחריהן. לשם כך, מתחייב נותן השירותים להתאים את מערכת ניהול הפניות הקיימת ברשותו לצרכי המשרד, כמפורט בנספח ח' לחוברת המכרז.

נספח ח'

נותן השירותים יתחייב להמשיך ולהכניס שינויים ושיפורים במערכת ניהול הפניות במידת הצורך ולפי דרישת המשרד. כמו כן, בכל עת נותן השירותים יעדכן וישנה את התוכנה על פי דרישת וצרכי המשרד, בכדי להתאימה לדרישותיו וצרכיו, ויהיה ערוך לביצוע שינויים ועדכונים כאמור בהתראה של 14 ימי עבודה.

בתוך כך נותן השירותים יתחייב להעמיד לרשות המשרד שירותי תמיכה טכניים לליווי העבודה על התוכנה ולביצוע שינויים בה.

9.9 מחלקת בקרה ומחקר

נותן השירותים יפעיל במרכז מחלקת מחקר ובקרה שתהיה אחראית על איסוף נתונים מתוך הפניות, ניתוחם, עיבודם והפקת דוחות בהתאם. עריכת הדוחות תבוצע ע"י מידען שזה עיקר תפקידו.

הדוחות ייועדו לזיהוי מגמות ודפוסי התנהלות ביחס לפניות ולטיפול בהן. זאת, לטובת שתי מטרות:

9.9.1 הפקת לקחים ומסקנות באשר למהות השירותים הניתנים ולצורך מציאת דרכים לשפרם ולשכללם.

9.9.2 למידת התחום ונושאי הפניות לשם המלצה על תיקוני חקיקה ועל דרכי התייעלות ושיפור השירות.

במסגרת זו נותן השירותים יהיה אחראי להכין ולהעביר למשרד, מדי שלושה חודשים "תיק מרוכז" שיכלול: דוחות צמודי מסקנות על פי חתכים של נושאי

תלונות, הגורמים הנילונים, תוצאות הטיפול בפניות, נושאים בעייתיים, בעיות מהותיות ויסודיות בטיפול בפניות, כגון: ליקוי סדרתי, שירות לא סביר, חשש להפרה של דין, חשש לניצול לרעה של אזרחים ותיקים, חשש לקיום פער בין המצב החקיקתי למצב הרצוי וכיו"ב.

#### 9.10. מספר הטלפון של המוקד הטלפוני

המשרד יספק את מספר הטלפון של המרכז (\*8840), מובהר כי המשרד יישא בעלות רכישת מספר הטלפון של המרכז, וכל הזכויות ביחס למספר שייכות לו.

ברם, מודגש, כי אין באמור כדי לגרוע מאחריות נותן השירותים לתשלום חשבונות הטלפון וכל ההוצאות הכרוכות בהפעלת קווי הטלפון ובאספקת שירותי מענה הטלפוני.

#### 9.11. לוח הזמנים למתן השירותים –

נותן השירותים יתחייב להיערך למתן השירותים, כמתואר לעיל, וכמפורט בהסכם ההתקשרות, על נספחיו ובהתאם ללוח הזמנים שלהלן:

9.11.1 הפעלת המרכז בתוך 30 ימים מיום קבלת ההודעה על הזכיה, כאשר כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 9.5 לעיל פועלים במסגרת המרכז.

9.11.2 ביצוע הכשרה בסיסית לעובדים על פי הקבוע בסעיף 9.7 לעיל.

#### 9.12. דיווחים

נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישות המשרד, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

המשרד שומר לעצמו את הזכות להכניס שינויים בתנאי המכרז, דוגמת הכמויות, המועדים, תרשים הזרימה וכדו', בהתאם לצרכיו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

#### 10. תקופת מתן השירותים

10.1. השירותים יינתנו על ידי נותן השירותים בתקופה המתחילה במועד חתימת הסכם ההתקשרות ואשר תסתיים לאחר שנתיים (להלן: "תקופת ההתקשרות"). במסגרת השירותים יכללו גם כל השירותים הנלווים לכך, אשר מועד ביצועם הנו לפני תחילת תקופת ההתקשרות ו/או לאחר סיומה.

10.2. למשרד בלבד תוענקנה אופציות להארכת משך ההתקשרות מפעם לפעם, במשך פרק זמן, כפי שיבחר המשרד, ועד לשלושים ושישה חודשים נוספים, וזאת במתן הודעה בכתב לנותן השירותים, לא יאוחר מ- 30 ימים, בטרם סיום תקופת ההתקשרות או סיום התקופה שבה האריך המשרד את תקופת ההתקשרות (אם האריך).

10.3. הוראות נוספות הנוגעות לתקופת ההתקשרות, לרבות סיומה, מפורטות בהסכם ההתקשרות.

## 11. התמורה

תמורת ביצוע השירותים על פי המפורט במכרז זה תהא כדלקמן:

11.1. תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע פשוט, כהגדרתה בסעיף 9.1 לעיל –

עבור כל פניה שעניינה מסירת מידע פשוט, אשר הגיעה אל המרכז והושלם הטיפול בה, ישלם המשרד לנותן השירותים את התעריף שנקבע בהצעת המחיר של נותן השירותים, כמפורט בטופס ההצעה, נספח ב' לחוברת המכרז (להלן: "התעריף הבסיסי"; כן יסומן התעריף הבסיסי באות X). סה"כ תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע פשוט: X.

11.2. תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע מורכב, כהגדרתה בסעיף 9.1 לעיל – עבור כל פניה שעניינה מסירת מידע מורכב, אשר הגיעה אל המרכז והושלם הטיפול בה, ישלם המשרד לנותן השירותים סכום השווה לפעמיים התעריף הבסיסי. סה"כ תשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע מורכב: 2X.

11.3. תשלום עבור פנייה שעניינה בירור זכויות –

11.3.1 התשלום עבור פנייה שעניינה בבירור זכויות יבוצע באופן הבא: עם הענקת סטאטוס של "פניה לבירור זכויות" שהגיעה אל המרכז – תשולם חמישית (0.2) מן הסכום השווה לשלוש כפול התעריף הבסיסי (3X). סה"כ התשלום בשלב זה: 0.6X.

11.3.2 לאחר הוצאת תזכורת שלישית לגוף ממנו התבקש הבירור (על פי הקבוע בסעיף 4 למפרט הדרישות ולמסלול הטיפול בפנייה) ישולמו שתי חמישיות (0.4) נוספות מן הסכום השווה לשלוש כפול התעריף הבסיסי (3X). סה"כ התשלום בשלב זה: 1.2X.

11.3.3 בסיום הטיפול בפניה לבירור זכויות, ובכפוף לאישור נציג המשרד על השלמת הטיפול – תשולם היתרה שטרם שולמה מן הסכום השווה לשלוש כפול התעריף הבסיסי (3X).

11.4. פנייה לבירור זכויות כלפי גופים פרטיים/עסקיים ו/או כלפי גופים שאינם חלק מרשויות הממשלה – תטופל (אם תטופל) כאמור בסעיף 8 למפרט הדרישות (נספח ד'). בגין מתן מענה לפונה כי העניין אינו בתחום הטיפול של המשרד, בכתב או בעל פה, בהתאם לדרך פניית הפונה – נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפנייה למסירת מידע פשוט (סעיף 11.1 לעיל).

11.5. פנייה לבירור זכויות כלפי גופים ציבוריים או תחת פיקוח רשויות המדינה ודומיהם תטופל כאמור בסעיף 9 למפרט הדרישות (נספח ד'). אם יחליט המשרד להנחות את נותן השירותים לערוך פנייה (לחתימת נציג המשרד) אל הרשות הממשלתית האחראית לנושא הפנייה – כי אז יחולו הוראות מכרז זה ביחס לתשלום עבור פניה לבירור זכויות (סעיף 11.3 לעיל). אם יחליט המשרד כי נותן השירותים ישיב לפונה כי סוג הפניה אינו בתחום הטיפול של המשרד – כי אז בגין מתן מענה, נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפניה למסירת מידע פשוט (סעיף 11.1 לעיל).

- 11.6 . פנייה בהתייחס לזכויות ניצולי שואה בלבד שאינה כוללת בקשת מידע לגבי זכויות אזרח ותיק תועבר על ידי המרכז למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי השואה. בגין פנייה כזו נותן השירותים יהיה זכאי לתמורה בגובה תעריף התשלום עבור טיפול בפנייה למסירת מידע פשוט (סעיף 11.1 לעיל). התמורה כוללת את עלות העברת השיחה למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי שואה.
- 11.7 . תמורת ביצוע השירותים בשעת חירום כאמור בסעיף 9.2.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 9.2.1 לעיל) – המציע יהיה זכאי לתוספת של 10%.
- 11.8 . על המציע לרשום את התמורה הנדרשת על ידו במקום המיועד לכך בטופס ההצעה, נספח ב' לחוברת המכרז.
- 11.9 . התמורה תהיה נקובה בש"ח, ותכלול את כל המיסים, האגרות וההיטלים שכרוכים בביצוע השירותים, ושהמציע חייב בהם כולל מע"מ.
- 11.10 . התמורה הכוללת שתשולם על ידי המשרד לנותן השירותים לא תעלה בכל מקרה על 8 מיליון ₪ לשנה כולל מע"מ (להלן: "סכום התמורה המקסימלי"). באחריות נותן השירותים לעדכן את המשרד כאשר סך התמורה המצטבר לשנה הגיע ל-50% מסכום התמורה המקסימלי, ל-75% מסכום התמורה המקסימלי וכן ל-90% מסכום התמורה המקסימלי, וזאת באופן מיידי ולא יאוחר מתום 15 ימים ממועד סיום החודש במהלכו סך התמורה המצטבר לשנה הגיע לגיע לאחד מן השיעורים הנ"ל.
- 11.11 . יובהר כי התמורה הנה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז – לרבות גיוס עובדים והכשרתם, התאמת המערכת הממוחשבת, ביצוע פעולות מחקר ובקרה וכל יתר הפעולות המפורטות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות והפעולות הנלוות לכך. כמו כן, יכללו המחירים את כל הדרישות הטכניות המפורטות במכרז, תקנים ותקנות רלבנטיים ו/או מגבלות ואילוצים ו/או תנאי עבודה ודרישות מיוחדות של המשרד לאזרחים ותיקים, לרבות כל המפורט במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות.
- 11.12 . פרט לתמורה האמורה לעיל, לא ישולמו לנותן השירותים החזרים, הוצאות או תשלומים נוספים כלשהם עבור מתן השירותים ובכלל זה לא ישולמו הוצאות נסיעה, טלפונים, וכיו"ב, והתמורה כוללת את כל המיסים, האגרות וההיטלים שכרוכים בביצוע השירותים שנותן השירותים חייב בהם.
- 11.13 . התשלום לנותן השירותים יבוצע בתנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות.

## 12. ניגוד עניינים

- המציע מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים, כמפורט בהסכם ההתקשרות.
- השירותים לא ימותגו בשום אופן שהוא על שם נותן השירותים בתקופת ההתקשרות ולאחריה. נותן השירותים יספק את השירותים ויפעיל את המרכז עבור המשרד ובשמו בלבד.
- נותן השירותים יתחייב כי בתקופת ההסכם ולאחריו, הוא ימנע מעשיית שימוש במידע שימסר לו ויאגר על ידו במסגרת ביצוע השירותים מושא הסכם זה למטרה שאינה שאינה מתן השירותים על פי הסכם זה.

## פרק ה' – הגשת הצעות למכרז

### 13. מבנה ותכולת הצעה

הצעת המציע על כל פרקיה ונספחיה תוגש על גבי טופס הצעה, נספח ב' לחוברת המכרז, בצירוף כל האישורים והמסמכים כנדרש במסמכי המכרז.

### 14. חתימה על הצעה

14.1. המציע יחתום חתימה מקורית מלאה ביחד עם חותמת בכל מקום בחוברת המכרז, שבו נדרש זאת במפורש וכך יעשה גם בתחתית כל דף.

14.2. אם המציע הנו תאגיד - יחתום רק מי שהוסמך לכך על פי מסמכי היסוד של התאגיד ובתוספת חותמת התאגיד ויצרף אישור עו"ד המאשר כי החתימה מחייבת את המציע.

### 15. שינוי מסמכי המכרז

15.1. המציע אינו רשאי למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות בכל דרך שהיא כל פרט ו/או תנאי המופעים במכרז זה, והוא חייב למלא את הצעתו ולהגישה אך ורק על גבי המסמכים הכלולים במכרז זה, אלא אם כן נאמר אחרת.

15.2. כל שינוי שיעשה על ידי המציע בחוברת המכרז ו/או כל הסתייגות, עלולים לגרום לפסילת הצעה, וזאת בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.

15.3. יש להקפיד על מילוי כל הסעיפים בטופס הצעה, נספח ב' לחוברת המכרז.

### 16. הגשת הצעה

16.1. הגשת הצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים האמורים לעיל, כי קרא את המכרז על נספחיו, הבין את השירותים הנדרשים על פיו, הסכים לכל תנאי המכרז 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.

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

16.3. הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתוקפה במשך 150 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות.

### 17. אופן הגשת הצעה

- 17.1 . מציע המעוניין להשתתף במכרז ישלשל את הצעתו, לתיבת המכרזים שבכניסה למשרד לאזרחים ותיקים ברחוב עם ועולמו 3, "בית יעד", גבעת שאול, ירושלים (אין לשלוח הצעה בדואר), כשהיא מלאה ושלמה על צרופותיה, **בשלושה עותקים חתומים**, כשהם כרוכים באופן שימנע את התפרקותם, בתוך מעטפה חלקה שאינה נושאת כיתוב כלשהו, כשהיא סגורה היטב (להלן: "**מעטפת המכרז**") בימים א' עד ה' בין השעות 9:00 עד 16:00, **וזאת עד ליום 10.5.2012 בשעה 12:00** (לעיל ולהלן: "**המועד האחרון להגשת הצעות**"). הגשת מעטפות המכרז לתיבת המכרזים כפופה לנהלי הביטחון הקבועים במשרד לאזרחים ותיקים.
- 17.2 . כיוון שמציעים שיקבלו את מסמכי המכרז באמצעות אתר האינטרנט לא יכלו לקבל מסיבות טכניות את מעטפת המכרז כאמור בסעיף 17.1 לעיל, מודגש כי על ההצעה להיות מוגשת בתוך מעטפת המכרז. מעטפות המכרז תמצאנה בסמוך לתיבת המכרזים שבכניסה למשרד לאזרחים ותיקים בכתובת המפורטת לעיל. מובהר, כי המציעים נושאים באחריות להגשת הצעתם בתוך מעטפת המכרז כאמור לעיל, וזאת על כל צרופותיה כנדרש, ועליהם להיערך לכך בהתאם.
- 17.3 . על גבי מעטפת המכרז לא יהיה כל ציון וסימן מלבד ציון ברור של שם ומספר המכרז כדלקמן: "**מכרז פתוח מס' 2/12 הפעלת מרכז לפניות ציבור של האזרחים ותיקים**".
- בנוסף, המציע ידביק על הצד החיצוני של מעטפת המכרז מעטפה נוספת, סגורה היטב (ללא פרטים מזהים של המציע על גבה), ובתוכה יופיע שם המציע ופרטי איש הקשר מטעמו (מספר טלפון וכתובת), לשם החזרת המעטפה במקרה הצורך.
- 17.4 . ערבות ההצעה כאמור בסעיף 19 להלן תונח במעטפה נפרדת, אשר תוכנס לתוך מעטפת המכרז. כמו כן, יצורף צילום מטופס ערבות ההצעה לטופס ההצעה.
- 17.5 . **הצעה שלא תמצא בתוך תיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות, כאמור, מכל סיבה שהיא, תיפסל על הסף ולא תשתתף במכרז.**

## 18 . מסמכים נדרשים

- המציע יצרף להצעתו את המסמכים הבאים :
- 18.1 . טופס ההצעה (נספח ב'), חתום ומאושר על ידי עו"ד, לאחר שמולאו פרטיו.
- 18.2 . העתק מאישור רישום התאגיד ברשם הרשמי הרלוונטי ומסמכי היסוד של התאגיד.
- 18.3 . אישור בר תוקף בדבר מעמד במע"מ.
- 18.4 . תדפיס (נסח) עדכני של פרטי התאגיד מהרשם הרלוונטי.
- 18.5 . אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2012 מרשם העמותות, אם המציע הנו עמותה, או מרשם ההקדשות אם המציע הנו חברה לתועלת הציבור.
- 18.6 . האישורים הנדרשים לפי סעיפים 2 ו-2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, להלן פירוט המסמכים הנדרשים :
- 18.5.1 אישור תקף של רשויות המיסים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לעניין ניהול פנקסי חשבוניות ורשומות, תקף למועד הגשת ההצעה או לחילופין אישור כנ"ל מטעם רו"ח של המציע.
- 18.5.2 תצהיר חתום מאושר על ידי עו"ד בהתאם להוראות סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח המצורף כנספח ג' לחוברת המכרז.
- 18.7 . ערבות הצעה כנדרש בסעיף 19 להלן.

- 18.8 . אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת אישה, כאמור בסעיף 26 להלן, אם רלוונטי.
- 18.9 . אישור רו"ח מטעם המציע בדבר המחזור הכספי השנתי של המציע בתחום שירותי מענה טלפוני בשנים 2009-2011, בנוסח המצורף כנספח ט' לחוברת המכרז.

**נספח ט'**

- 18.10 . פרופיל המציע – תיאור המבנה הארגוני, תיאור ההירארכיה הניהולית, לרבות פירוט פרטי הצוות הניהולי, הכשרתם וניסיונם, פירוט מספר עובדי מנהלה, מספר עובדים מקצועיים ובאילו תחומים.
- 18.11 . פירוט ותק המציע וניסיונו בתחום מושא מכרז זה, לרבות רשימת גופים ציבוריים ו/או עסקיים ו/או פרטיים שאיתם עבד/עובד המציע, כולל פרטי ההתקשרות עם כל גוף, משך ההתקשרות, ההיקף הכספי של ההתקשרות, פרטי איש הקשר באותו גוף וכיו"ב.
- 18.12 . פרטים אודות האמצעים וכוח האדם העומדים לרשות המציע הרלוונטיים לביצוע השירותים, לרבות אמצעי המחשוב והתקשורת שיש בידי המציע לרבות עבור ניהול קשרי לקוחות.
- 18.13 . פירוט פרטי מנהל המוקד המוצע במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה.
- 18.14 . פירוט פרטי המנהל המקצועי ואחראי הדרכה המוצע במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה. כן, יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה.
- 18.15 . פירוט פרטי היועצים המומחים המוצעים במסגרת הצעת המציע, לרבות פרטים אישיים, פרטי השכלה והכשרה, פרטי ניסיון בתחום התמחותם ובכלל. כן, יש לצרף קורות חיים היועצים המומחים ותעודות השכלה/הסמכה.
- 18.16 . פרטים על אודות פרויקט שביצע המציע בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי, לתמיכה בעמידת המציע בתנאי סף המפורט בסעיף 6.9 לעיל, לרבות תיאור הפרויקט, היקפו, מועד תחילתו, משך הזמן שהפרויקט נמשך, מועד סיומו, שם הגוף שלו ניתנו השירותים ופרטי איש קשר בגוף זה.
- 18.17 . פרטים אודות מספר המוקדנים שהעסיק המציע באופן רצוף במהלך כל אחת מהשנים 2009 – 2011.
- 18.18 . רשימת ממליצים והמלצות, הכוללת ביחס לכל אחד מהם את הדרך ליצירת קשר עימו ומהות הקשר למציע.
- 18.19 . על המציע להציב ולקבוע איש קשר מטעמו, אליו יוכל לפנות המשרד, לרבות באמצעות ועדת המכרזים, בכל הקשור למכרז זה. פרטי איש הקשר יפורטו בטופס הגשת ההצעה למכרז.
- 18.20 . לא צירף מציע להצעתו את כל המסמכים המפורטים לעיל, רשאי המשרד לפי שיקול דעתו המוחלט לפסול את הצעת המציע. לחילופין, יהא רשאי המשרד, לפי שיקול דעתו המוחלט, לאפשר למציע, אשר לא צירף להצעתו את אחד או יותר מהמסמכים המפורטים לעיל להשלים המצאת המסמך תוך פרק זמן קצוב, אשר יקבע על ידי המשרד.

**ערבות לקיום ההצעה** . 19

- 19.1 . על המציע לצרף להצעתו ערבות לקיום ההצעה, על סך של 200,000 ₪.

19.2. הערבות תהיה בלתי מותנית ואוטונומית, לזכות המשרד לאזרחים ותיקים, וניתנת לגביה על פי דרישה חד צדדית של המשרד, וללא צורך לנמק את דרישתו. הערבות תהא של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות על פי הרשימה המצורפת כנספח י' לחוברת המכרז.

#### נספח י'

- 19.3. הערבות תהיה בתוקף עד ליום 8.8.2012.
- 19.4. המשרד יהא רשאי לדרוש מן המציעים להאריך את תוקפה של הערבות לתקופה של עד 60 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים. נתן המשרד הודעה כאמור יגישו המציעים ערבות חדשה תוך שבעה ימים ממועד קבלת הודעת המשרד.
- 19.5. המציע לבדו ישא בהוצאות הכרוכות בהנפקת הערבות.
- 19.6. סכום הערבות ישמש כבטוחה לעמידת המציע בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה והוא יחולט, כפיצוי מוסכם מראש, אם יחזור בו המציע הזוכה מהצעתו ו/או לא יעמוד בהתחייבויותיו במסגרת מכרז זה, או יקיימן בחוסר תום לב, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המשרד לתבוע כל סעד ו/או פיצוי נוסף.
- 19.7. לא זכה המציע במכרז, תוחזר לו הערבות, תוך 30 ימים מהמועד בו התקבלה החלטת ועדת המכרזים בנדון.
- 19.8. הערבות תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. הצעה שלא צורפה אליה ערבות כנ"ל או שצורפה אליה ערבות שערכה נמוך מן הנדרש, תפסל על הסף ולא תידון כלל.
- 19.9. זכה המציע במכרז, יהיה עליו להגיש ערבות לביצוע כמפורט בסעיף 28 להלן.

**פרק ו' – בחירת נותן/י השירותים והודעה על הזכייה**

הליך בחירת נותן השירותים על פי מכרז זה יהיה מורכב מהשלבים המפורטים להלן:

20. **השלב הראשון** – בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף, המפורטים בפרק ג' לעיל – הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף – תפסל.

21. **השלב השני** – בדיקת קיומם של כל מסמכי ההצעה וצרופותיה בהתאם לתנאי המכרז.

22. **השלב השלישי** –

שקלול ההצעות שעברו את השלבים הראשון והשני, כמפורט לעיל, יעשה כמפורט להלן.

כל הצעה תנוקד בהתאם לאמות המידה המפורטות להלן:

משקלן בנקודות *	אמות המידה
60	מחיר **
משקלן בנקודות מתוך ה- 60	אמות המידה
60	עבור התעריף הבסיסי כהגדרתו כאמור בסעיף 11.1 לעיל.
40	איכות
משקלן בנקודות מתוך ה- 40	אמות המידה
20	ניסיון קודם במתן שירותים דומים (לרבות היקף הניסיון, איכות השירותים שניתנו, מספר שנות פעילות בתחום השירותים הנדרשים)
5	אמצעים וכוח אדם העומדים לרשות המציע הרלוונטיים לביצוע השירותים
10	איכות מנהל המרכז והיועצים המומחים המוצעים על ידי המציע (לרבות – ניסיון כללי, ניסיון בתחום השירותים הנדרשים, השכלה, הכשרה)
5	המלצות

\* מתוך 100 נקודות מקסימליות.

\*\* המחיר הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי.

על המציעים לקבל ציון סף של 30 נקודות לפחות (מתוך ה- 40 נקודות) ברכיבי האיכות.

23. המשרד רשאי לעשות את כל הבדיקות הנדרשות לבדיקת ההצעות ושקלולן, לרבות שיחות עם ממליצים ו/או גורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע, בין אם נכללו ברשימת הממליצים שהעביר המציע ובין אם לאו (מובהר כי המשרד אינו חייב לשוחח עם ממליצים).

24. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת משיקוליו הוא.

25. המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.

**26. עידוד נשים בעסקים**

26.1. בסעיף 26 זה –

"אישור" – אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

(1) אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה;

(2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

"אמצעי שליטה" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"מחזיקה בשליטה" – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;

"נושא משרה" – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;

"עסק" – חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל;

"עסק בשליטת אישה" – עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות (1) ו-(2) של ההגדרה אישור;

"קרוב" – בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא;

"תצהיר" – תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה (חתום על ידי המחזיקה בשליטה ומאומת על ידי עו"ד).

26.2. אם לאחר שקלול התוצאות, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר.

26.3. מציע שהנו עסק בשליטת אישה כאמור לעיל – יצרף להצעתו אישור ותצהיר כהגדרתם לעיל.

**27. הודעת הזכייה**

27.1. הודעה למציע בדבר זכייתו במכרז (להלן: "הודעת הזכייה") תימסר למציע בכתב. אין בהודעת הזכייה כדי לשכלל את הקשר החוזי בין הצדדים. הצדדים ייחשבו כמי שנכרת ביניהם חוזה לביצוע המכרז, רק לאחר חתימה של המשרד על הסכם ההתקשרות באמצעות המורשים מטעמו.

27.2. תנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם, הוא המצאת ערבות הביצוע (כמפורט להלן) והאישור בדבר עריכת ביטוחים (כמפורט להלן).

27.3. לאחר קבלת הודעת הזכייה, ולא יאוחר מ- 14 ימים מהמועד שבו ניתנה הודעת הזכייה, יחתום המציע הזוכה על הסכם ההתקשרות בנוסח המצורף כנספח א' לחוברת המכרז או בנוסח הדומה לו, כפי שיקבע על ידי המשרד, וכן יפקיד המציע הזוכה בידי המשרד עד למועד הנ"ל אישור בדבר קיום ביטוחים כאמור בסעיף 30 להלן וערבות בנקאית או ערבות מחברת ביטוח על פי הרשימה המצורפת כנספח י', להבטחת קיום התחייבויותיו במכרז כאמור בהסכם ההתקשרות (להלן: "**ערבות ביצוע**") וזאת בנוסח המצורף כנספח יא' לחוברת המכרז.

#### נספח יא'

#### 28. הוראות לעניין ערבות הביצוע

- 28.1. ערבות הביצוע תהיה בסכום שיהיה בגובה של 400,000 ש"ח (כולל מע"מ).
- 28.2. תוקף הערבות יהיה עד תום שלושה חודשים מסיום תקופת ההתקשרות, וככל שתמומש אופציה על ידי המשרד, נותן השירותים יהיה אחראי להוציא ערבות ביצוע למשך תקופת ההארכה בתוספת 90 ימים, ובהתאם להוראות הסכם ההתקשרות.

#### 29. אופן ההתקשרות

- 29.1. המציע הזוכה יתקשר עם המשרד בהסכם התקשרות.
- 29.2. כאמור לעיל, הסכם ההתקשרות יהיה לתקופת ההתקשרות, כשלמשרד תוענקה האופציות להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות שלא יעלו במצטבר על 36 חודשים. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, המשרד יהא רשאי לסיים את הסכם ההתקשרות על פי תנאיו.
- 29.3. נותן השירותים יבצע עבור המשרד את השירותים על פי מכרז זה כקבלן עצמאי. לא יתקיימו יחסי עובד – מעביד לבין נותן השירותים ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו.

#### 30. ביטוחים

נותן השירותים יידרש לקיים ביטוחים כמפורט בהסכם ההתקשרות, ולהמציא למשרד תוך 14 ימים ממועד הודעת הזכייה אישור על קיום ביטוחים בנוסח המצורף כנספח יב' לחוברת המכרז, חתום על ידי המבטח של נותן השירותים.

#### נספח יב'

#### 31. זכות עיון

ההצעה הזוכה תהא פתוחה לעיון בהתאם להוראות הדין. מציע הסבור שחלקים מסוימים בהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי יציין זאת בהצעתו למכרז. מציע כאמור יחשב כמי שהסכים שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הנם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים שתהיה רשאית על פי שיקול דעתה להתיר עיון במסמכים בכפוף להוראות כל דין.

### פרק ז' – זכויות המשרד

32. המשרד רשאי בכל עת, בהודעה שתפורסם או במכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ולמציעים לא תהא כל זכות לתשלום ו/או לפיצוי עקב כך.
33. המשרד רשאי שלא לדון בהצעה, אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה או, לפי שיקול דעתו, לדרוש השלמתם.
34. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעות מחיר אשר תחרוגנה בשיעור העולה על 20% מן האומדן המוקדם של המשרד שהוכן בהתייחס לתמורה השנתית בגין מכרז זה.
35. המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
36. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור זוכה (כשיר) שני במכרז, כך שאם יתברר כי הזוכה במכרז לא יעמוד בתנאים הנדרשים לפי מכרז זה או הסכם ההתקשרות, המשרד יהיה רשאי לפסול את הצעתו או לבטל את ההתקשרות עמו, לפי העניין, ולהקשר עם הזוכה השני.
37. המשרד רשאי שלא לקבל הצעה כלשהי בעקבות מכרז זה, ולבטל את המכרז או חלקים ממנו, מכל סיבה שהיא, בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, המשרד רשאי שלא להתקשר בהסכם כלשהו כתוצאה ממכרז זה. למציעים לא תהא כל זכות לפיצוי באחד מן המקרים הנ"ל.
38. למען הסר ספק יובהר כי אין בהודעה על זוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המשרד והזוכה, וכי בטרם נחתם בין המשרד למי מן הזוכים במכרז, הסכם ההתקשרות המהווה חלק מחוברת המכרז – ועדת המכרזים רשאית לבטל או לשנות את החלטתה על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.
39. מקום השיפוט הייחודי והבלעדי לכל דבר ועניין הנוגע למכרז זה, הינו אך ורק בבית המשפט המוסמך בירושלים.
40. מובן כי אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות הקיימת למשרד על פי חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 או על פי התקנות שהותקנו מכוחו.

בברכה,  
ועדת המכרזים