



המשרד לאזרחים ותיקים

ירושלים, י"א אייר, תשע"ב
2 מאי, 2012

לכבוד

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז 02/12 הפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים – מסמך הבהרות מס' 2

בהמשך למסמך הבהרות מס' 1 שנשלח לנרשמים ביום 2.5.2012 (שכלל הארכת מועד להגשת הצעות למכרז), בהתאם לפרק ב' למכרז שבנדון (להלן: "המכרז"), מתכבד המשרד לאזרחים ותיקים ליתן בזאת תשובות לשאלות הבהרה שהופנו אליו.

מכתב זה אינו כולל התייחסות לשאלות שהוראות המכרז בעניין ברורות או שאינן רלוונטיות לדרישות המכרז.

תשומת לבכם לתיקונים בהתייחס לתנאי הסף בסעיף מס' 4 וסעיף מספר 131.4 להלן.

אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים האמורים במכתב זה תהיה המשמעות שנקבעה להם במסמכי המכרז.

תשומת לבכם למודעה שפורסמה בעתונות – מצ"ב כנספח א'.

להלן השאלות והתשובות:

1. שאלה: האם ניתן להגיש הצעה יחד עם קבלן משנה?
תשובה: לא ניתן להגיש הצעה משותפת יחד עם גורם אחר. על ההצעה להיות מוגשת על ידי אישיות משפטית אחת בלבד וכל האישורים הנדרשים על פי המכרז יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית.
2. שאלה: האם תנאי הסף של סעיף 6.8 למכרז (מחזור מינימלי של 10 מליון ₪ בכל אחת מהשנים 2009 - 2011 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני) יכול להיות של שני קבלני משנה?

תשובה: לא. ראו תשובה לשאלה 1 לעיל.



המשרד לאזרחים ותיקים

3. שאלה: האם במסגרת חישוב המחזור המינימלי הנדרש לפי סעיף 6.8 למכרז (מחזור מינימלי של 10 מליון ₪ בכל אחת מהשנים 2009-2011 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני) ניתן לכלול עלות ריאלית של שווי עבודת מתנדבים?

תשובה: יש לפעול על פי הכללים החשבונאיים המקובלים.

4. שאלה: בהתייחס לתנאי סף 6.10 למכרז – האם לצורך עמידה בתנאי הסף (העסקת צוות של שמונה עשר מוקדנים לפחות באופן רצוף במהלך כל אחת מהשנים 2009 – 2011) ניתן לקחת בחשבון מתנדבים?

תשובה:

סעיף 6.10 למכרז מתוקן בזאת באופן הבא: לאחר המילה "העסיק" יבואו המילים "(בשכר או בהתנדבות)".

בסעיף 5.4 לטופס ההצעה (נספח ב' לחוברת המכרז) בשורה הראשונה לאחר המילה "העסיק" יבואו המילים "(בשכר או בהתנדבות)" ובשורה השלישית לאחר המילה "שהעסיק" יבואו המילים "(בשכר או בהתנדבות)". בנוסף, משמאל לעמודה "מספר מוקדנים" תתווסף עמודה נוספת "בשכר/בהתנדבות". ראו טופס הצעה מתוקן המצורף כנספח ב' למסמך הבהרות זה.

5. שאלה: בהתייחס לסעיף 4.10.9 להסכם ההתקשרות – מבוקש להוסיף בסוף הסעיף "ובלבד שאין בפרטים הללו בכדי לפגוע בפרטיותו של העובד על פי הדין והפסיקה".

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

6. שאלה: בהתייחס לסעיף 5.7 להסכם ההתקשרות – מבוקש כי לאחר המילים "ובמסמכים של נותן השירותים" יתווספו המילים "בקשר עם השירותים מושא הסכם זה".

תשובה: סעיף 5.7 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: לאחר המילים "ובמסמכים של נותן השירותים" יתווספו המילים "בקשר עם השירותים מושא הסכם זה".

7. שאלה: בהתייחס לסעיף 13.3 להסכם ההתקשרות נבקש להוסיף את המלל הבא בסוף הסעיף: "האמור כפוף ל: 1. פס"ד שלא עוכב ביצעו והקובע את אחריות נותן השירותים; 2. שהמשרד הודיע לנותן השירותים תוך זמן סביר אודות תביעה, דרישה או טענה אשר עלולות לחשוף אותו לחובת השפוי כאמור; 3. כי המשרד נתן לנותן השירותים הזדמנות להתגונן; 4. כי המשרד לא התפשר ביחס לכל תביעה ואו דרישה כאמור בטרם קיבל הסכמת נותן השירותים מראש ובכתב".

תשובה: סעיף 13.3 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: בסוף הסעיף יתווספו המילים "ובלבד שהמשרד הודיע לנותן השירותים תוך זמן סביר אודות תביעה, דרישה או טענה שהתקבלו אצלו וניתנה לנותן השירותים הזדמנות להתגונן".

8. שאלה: בהתייחס לסעיף 17.1 להסכם ההתקשרות – יש להחריג את הציוד, התוכנות ושאר הרכיבים הפיזיים אשר נרכשו על ידי נותן השירותים לטובת ביצוע השירותים.



המשרד לאזרחים ותיקים

תשובה: סעיף 17.1 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: בשורה השנייה תימחק המילה "התכנות". בשורה הרביעית לאחר המילה "המרכז" יבואו המילים "ולמעט הציוד, התכנות ושאר הרכיבים הפיזיים אשר נרכשו על ידי נותן השירותים לטובת ביצוע השירותים".

9. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 6.5 למכרז – האם מספק דוח רשם החברות שניתן להוציא באמצעות האינטרנט מהווה אישור מספק? או אישור עו"ד לתצהיר מנכ"ל ומנהל הכספים שהחברה משלמת את כל האגרות לרשם החברות על פי דין והיא לא גוררת חובות או התראות לפני מחיקת החברה מרישום?

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

10. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 9.1 - מבקשים דוגמאות לכל אחת מסוגי הפניות כדי להבין את סיווג הפניות.

תשובה:

דוג' לפנייה שעניינה מסירת מידע פשוט: מה מספר הטלפון והכתובת של סניף ביטוח לאומי בישוב מסוים? מהו המענק האישי של קרן הרווחה?

דוג' לפנייה שעניינה מסירת מידע מורכב: מהן הזכויות של פונה ספציפי על בסיס בחינת נתוניו הספציפיים?

דוג' לפנייה שעניינה בירור זכויות: "אני מקבל קצבת זקנה והעירייה טוענת שאני לא זכאי להנחה בארנונה".

מודגש, כי האמור לעיל הנו בגדר דוגמא בלבד וסיווג הפנייה יבוצע לפי דרך הטיפול בה כמפורט בתרשים הטיפול בפנייה (נספח ה' למכרז). בכל מקרה של מחלוקת ביחס לסוג הפנייה יכריע נציג המשרד ולנותן השירותים לא יהיו כל טענות ביחס לקביעת נציג המשרד בנושא.

11. **שאלה:** האם ניתן לקבל נתונים לגבי התפלגות כמות שיחות על פני היום, על פני ימי השבוע והאם יש עונתיות.

תשובה:

- התפלגות שיחות על פני היום:

08:00 - 09:00 - כ-5%

09:00 - 13:00 - כ-40%

13:00 - 15:00 - כ-40%

15:00 - 18:00 - כ-5%

18:00 - 20:00 - כ-10%

- התפלגות שיחות על פני ימי השבוע (חודש מרץ 2012):

יום א' - כ-23.1%

יום ב' - כ-18.9%

יום ג' - כ-18%

יום ד' - כ-18.3%

יום ה' - כ-21.5%



המשרד לאזרחים ותיקים

- התפלגות שיחות על פני השנה (שנת 2011):

ינואר - כ-9%
פברואר - כ-8.1%
מרץ - כ-11%
אפריל - כ-7%
מאי - כ-10.2%
יוני - כ-7%
יולי - כ-10%
אוגוסט - כ-7.4%
ספטמבר - כ-8.3%
אוקטובר - כ-7.9%
נובמבר - כ-7.3%
דצמבר - כ-6.6%

- ככל הידוע, אין עונתיות.

מודגש כי המידע הנ"ל ניתן לצרכי הערכה בלבד, ואולם המשרד אינו מתחייב להתפלגות שיחות כאמור לעיל.

12. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.1 למכרז - מבקשים ממוצע אורך שיחה בכל אחד מסוגי הפניות, והאם אורך השיחה כולל זמן תיעוד.

תשובה: אורך שיחה ממוצע בהתייחס לכל הפניות עומד על כ-10 – 15 דקות (לא כולל זמן תיעוד). מודגש כי מידע זה ניתן לצרכי הערכה בלבד, ואולם המשרד אינו מתחייב למשך זמן שיחה כאמור לעיל.

13. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.3 למכרז - מה הכוונה ב"הגעה פיזית למענים שיבחרו על ידי המשרד"? האם נציגי המרכז מתויבים לצאת לשטח? באילו היקפים ותדירות מדובר? כיצד מבוצע התמחור לגבי שעות אלו? מי נושא בעלויות הנסיעות?

תשובה: לצורך קליטת פניות, המרכז יחויב לשלוח לפחות רכו בכיר או יועץ מומחה למענים שיבחרו על ידי המשרד בהם צפויה התכנסות של לפחות 100 אזרחים ותיקים. כמו כן, בכפוף לאישור מראש של המשרד, המרכז יוכל לקבל פניות ציבור גם במרכזי ריכוז של אזרחים ותיקים במקומות שונים. נכון להיום, יציאה "לשטח" מתבצעת לפחות 3 פעמים בשבוע. תמורה תשולם על פי הקבוע במסמכי המכרז. כאמור בסעיף 11.12 למכרז - פרט לתמורה הקבועה במסמכי המכרז, לא ישולמו לנותן השירותים התזרים, הוצאות או תשלומים נוספים כלשהם עבור מתן השירותים ובכלל זה לא ישולמו הוצאות נסיעות.

14. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.3 למכרז - מה ממוצע השיחות המתקבלות ליום?

בשנת 2011 - כ-596 שיחות.

15. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.3 - האם כל שיחה תיחשב כפניה בגינה ניתן תשלום?

תשובה: בעיקרון בגין כל שיחה ניתן תשלום, למעט במקרה של פנייה חוזרת ביחס לאותה בקשת מידע. כך למשל, לא ינתן תשלום ביחס לפנייה שעניינה אישור קבלת פקס או שעניינה בדיקת מצב הטיפול (סטאטוס) בבקשת המידע.



המשרד לאזרחים ותיקים

16. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 9.3 למכרז – מבקשים להוסיף שבמידה ותהיה מגמת קיטון בכמות שיחות נכנסות תהיה אפשרות להתאים את מסי המוקדנים הטלפונים הנדרש לפי סעיף 9.5.2 למכרז בתיאום מראש ובאישור המשרד תוך שמירה על מדדי השירות והאיכות.
- תשובה:** אין שינוי במסמכי המכרז. במקרה של קיטון, נותן השירותים יהיה רשאי לבצע פעולות להגדלת כמות השיחות, כגון פרסום או הגעה למרכזי אזרחים ותיקים, הכל באישור המשרד.
17. **שאלה:** היכן יושבים כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 9.5 למכרז?
- תשובה:** מרכזים יחדיו במתקן שיעמיד נותן השירותים, אך מקום העבודה הפיזי של יועץ מומחה לא חייב להיות באותו מתקן.
18. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 9.5.1 למכרז – מבוקש להקל בתנאי הכשירות של מנהל המוקד.
- תשובה:** סעיף 9.5.1 למכרז וסעיף 4.4.1 להסכם ההתקשרות מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 1 לתנאי הכשירות ימחקו המילים "במדעי החברה או כלכלה או מדעי המחשב".
19. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 9.5.2 למכרז – האם הכוונה במילים "מתחייב נותן השירותים להעמיד לרשות המשרד" היא להעמיד מוקדן טלפוני באתר נותן השירותים או במשרדי המשרד?
- תשובה:** הכוונה היא שנותן השירותים יעמיד מוקדן טלפוני נוסף במקום הריכוז של יתר בעלי התפקידים במתקן שיעמיד נותן השירותים.
20. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 9.4.2 למכרז (מספר דוברי שפות שהמרכז מחויב להעמיד בין השעות 17:00 – 20:00 מתוך כלל המוקדנים אותם מחויב המרכז להעמיד באותן שעות) – מבוקש כי בין השעות 17:00 – 20:00 יפחת מספר המוקדנים דוברי עברית ורוסית לאחד.
- תשובה:** סעיף 9.4.2 למכרז וסעיף 4.3.2.2 להסכם ההתקשרות מתוקנים בזאת באופן הבא: במקום המילים "שני מוקדנים טלפוניים דוברי עברית ורוסית" יבואו המילים "מוקדן טלפוני אחד דובר עברית ורוסית". מובהר, כי מספר המוקדנים הטלפונים שהמרכז יחויב להעמיד בין השעות 17:00 – 20:00 הוא לפחות שניים, מתוכם כאמור יחויב המרכז להעמיד לפחות מוקדן טלפוני אחד דובר עברית ורוסית.
21. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 9.5.3 למכרז – מבוקש להקל בתנאי הכשירות של רכו בכיר באשר להשכלה ולתנאי של ניסיון של 3 שנים קודם להעסקתו.
- תשובה:** סעיף 9.5.3 למכרז וסעיף 4.4.3 להסכם ההתקשרות מתוקנים בזאת באופן הבא: במקום המילים "סטודנט ללימודי תואר שני במדעי החברה משנה ב' ואילך" יבואו המילים "בעל תואר ראשון". תשומת לב כי הניסיון הנדרש בעבודה עם ציבור האזרחים הוותיקים הוא של תשעה חודשים רצופים לפחות במהלך 3 השנים קודם להעסקתו.
22. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 9.5.3 למכרז – מבוקש להקטין כמות הרכזים.



המשרד לאזרחים ותיקים

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

23. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5 למכרז - האם ניתן שהרכז הבכיר, במידה ויש לו זמן פנוי או בעת עומס פניות במוקד, גם יענה לשיחות כמוקדן טלפוני ויתן מידע גם לפניות שעניינן מסירת מידע פשוט, בגינת יתן תשלום בגין פנייה שעניינה מסירת מידע פשוט? האם רכו בכיר יכול להיחשב כחלק ממצבת המוקדנים הטלפונים במשמרת?

תשובה: כאמור בסייפא של סעיף 9.5 למכרז, בעל תפקיד יוכל לסייע לבעל תפקיד אחר בביצוע תפקידו ובלבד שהדבר לא יפגע בביצוע תפקידו המקורי, אלא אם ניתן אישור נציג המשרד לכך. רכו בכיר לא יכול להיחשב כחלק ממצבת המוקדנים הטלפונים במשמרת.

24. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.3 למכרז - האם נדרשים 6 רכזים בכירים בכל יום או שבסך הכל במצבת כוח האדם?

תשובה: נדרש להעמיד שישה רכזים בכירים במשרה מלאה.

25. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.4 למכרז - האם ניתן שאחד מבעלי התפקידים האחרים יהא אחראי גם על הזנת המידע ועדכונו במערכת ניהול הידע?

תשובה: לא.

26. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.4 למכרז - מבקשים להקל בתנאי הכשירות. בנוסף, האם אפשר לשנות את הדרישה לבעל תואר שני כלשהו?

תשובה: סעיף 9.5.4 למכרז וסעיף 4.4.4 להסכם ההתקשרות מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 1 לתנאי הכשירות במקום המילים "בעל תואר שני במידענות/ספרנות" יבואו המילים "בעל תואר ראשון לפחות במידענות/ספרנות".

27. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.4 למכרז - מה היקפי תדירות עדכון מאגר המידע?

תשובה: המידע נדרש בבדיקה יום יומית באם פורסם עדכון מידע כלשהו רלוונטי לציבור האזרחים ותיקים ובהתאם לכך לעדכן את מאגר המידע של המכרז.

28. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.5 למכרז - מבקשים להקל בדרישות סעיף זה.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

29. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.5 למכרז - למה הכוונה "מוסד המוכר כמתמחה בתחום"?

תשובה: כל מוסד שתחום עיסוקו העיקרי הוא תחום ההתמחות של היועץ או שתחום עיסוקו העיקרי הוא מתן שירותים או ייעוץ לאזרחים ותיקים או שתחום עיסוקו העיקרי קשור מקצועית לתחום הזקנה.

30. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.7 למכרז - באילו היקפים של דואר ישיר (מעטפות) או אלקטרוני מדובר ביום?



המשרד לאזרחים ותיקים

תשובה: מתקבלים כ-15 מיילים ביום, אין נתון לגבי מספר המכתבים הנכנסים.

31. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.7 למכרז – על מי חלות עלויות הוצאות הביול והמעטפות?
תשובה: על נותן השירותים. ראו סעיפים 11.11 ו-11.12 למכרז.
32. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.8 למכרז – מבקשים לבטל את הדרישה למנהל מקצועי ואחראי הדרכה או להקל בדרישות סעיף זה.
תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
33. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.8 למכרז – האם המשרד יעביר לספק קובץ עם כל מאגר הנתונים של הפונים הקיים והסטוריית הפניות?
תשובה: בכוונת המשרד להעביר לנותן השירותים את הנתונים שנצברו במוקד המופעל כיום, ואולם מובהר כי המשרד אינו מתחייב לכך.
34. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.8 למכרז – מבוקש להגדיר מראש את השינויים והתאמות ושיפורי התוכנה, אשר להם משמעות כספיות וכן להוסיף שהשינויים יהיו בגדר שינויים סבירים.
תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
35. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.11.1 למכרז – מבוקש כי הפעלת המרכז תהיה בתוך 45-60 ימים וכי מניין הימים יספר החל ממועד חתימת הסכם ההתקשרות (במקום יום קבלת ההודעה על הזכייה).
תשובה: מוסכם כי הפעלת המרכז תהא בתוך 60 ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה. סעיף 9.11.1 למכרז וסעיף 4.1.2 להסכם ההתקשרות מתוקנים בזאת – במקום המילים "30 ימים" יבואו המילים "60 ימים".
36. שאלה: בהתייחס לסעיף 9 סיפא למכרז (עמוד 17 מתחת לסעיף 9.12 למכרז) – מבוקש ששינויים שיש להם השפעה על התמחור וכרוכים בעלויות נוספות יעודכנו מבעוד מועד טרם הגשת המענה למכרז ו/או יתומחרו בנפרד לאחר הגשת ההצעות.
תשובה: סעיף 9 סיפא למכרז (עמוד 17 מתחת לסעיף 9.12 למכרז) מתוקן בזאת באופן הבא: ימחקו המילים "המשרד שומר לעצמו את הזכות להכניס שינויים בתנאי המכרז, דוגמת הכמויות, המועדים, תרשימי הזרימה וכד', בהתאם לצרכיו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי". אין בתיקון זה כדי לגרוע מהוראות סעיף 4.3 למכרז.
37. שאלה: בהתייחס לסעיף 10.2 למכרז – מה הכוונה "מפעם לפעם", מתי מוגדרת האפשרות להארכה?
תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
38. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.1 למכרז – מה המשמעות של "פנייה שהושלם הטיפול בה"? נבקש לקבל דוג'.



המשרד לאזרחים ותיקים

תשובה: הטיפול בפנייה שעניינה מסירת מידע פשוט מסתיים כאמור בסעיף 3 לנספח ה' למכרז (תרשים הטיפול בפנייה).

39. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.2 למכרז – מה המשמעות של "פנייה שהושלם הטיפול בה"? נבקש לקבל דוג'.

תשובה: הטיפול בפנייה שעניינה מסירת מידע מורכב מסתיים כאמור בסעיף 7 לנספח ה' למכרז (תרשים הטיפול בפנייה).

40. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.3 למכרז – מה המשמעות של "פנייה שהושלם הטיפול בה"? נבקש לקבל דוג'.

תשובה: הטיפול בפנייה שעניינה בירור זכויות מסתיים כאמור בסעיף 15 לנספח ה' למכרז (תרשים הטיפול בפנייה).

41. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.2 למכרז – האם התשלום עבור פנייה שעניינה מסירת מידע מורכב מטיפול בפניה שעניינה מסירת מידע פשוט ועוד פנייה שעניינה מסירת מידע מורכב?

תשובה: לא. בגין פנייה יבוצע תשלום מסוג אחד בלבד.

42. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.2 למכרז – תוך כמה זמן מתחייב המשרד להחזיר תשובה לפונה?

תשובה: משך הזמן המצופה הוא עשרה ימים. סעיף 4 לנספח ז' למכרז מתוקן בזאת באופן הבא: במקום המילה "ביומיים" יבואו המילים "בעשרה ימים".

43. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.2 למכרז – מה קורה עם פנייה שעניינה מסירת מידע מורכב שהטיפול בה לא הושלם ולא באשמת נותן השירותים?

תשובה: לא יבוצע תשלום בגין הפנייה.

44. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.3.3 – תוך כמה זמן מתחייב המשרד להחזיר תשובה לפונה?

תשובה:

משך הזמן המצופה לטיפול הכולל של נותן השירותים בפנייה שעניינה בירור זכויות, לא כולל הזמן שבו ממתינים לקבלת מענה מאת הגורם הרלוונטי, הוא 10 ימים.

סעיף 5 לנספח ז' למכרז (מדדי ביצוע) ימחק ובמקומו יבוא סעיף 5 חדש:

5. משך זמן טיפול עד מתן מענה לפנייה שעניינה בירור זכויות
מדד זה מציין מהו פרק הזמן לטיפול הכולל של נותן השירותים, לא כולל הזמן שבו ממתינים לקבלת מענה מאת הגורם הרלוונטי.
משך הזמן המצופה לביצוע סביר של פעולה זו נאמד ב-10 ימים."

סעיף 6 לנספח ז' למכרז (מדדי ביצוע) ימחק.



המשרד לאזרחים ותיקים

45. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.3.3 – מה קורה עם פנייה שעניינה בירור זכויות שהטיפול בה לא הושלם ולא באשמת נותן השירותים?
תשובה: היתרה לא תשולם.
46. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.6 – איזה אחוז מהשיחות הנכנסות היום הן פניות המופנות למוקד פניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי השואה?
תשובה: כ-40%. יצוין כי העברת השיחות לרשות לזכויות לניצולי השואה החלה אך לאחרונה. מודגש כי מידע זה ניתן לצרכי הערכה בלבד, ואולם המשרד אינו מתחייב לאחוז כלשהו.
47. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.7 למכרז – מבקשים שהתוספת תהיה מינימום 10% /או בהתאם למחויב על פי חוק.
תשובה: סעיף 11.7 למכרז וסעיף 6.7 להסכם ההתקשרות מתוקנים בזאת באופן הבא: במקום המילים "המציע יהיה זכאי לתוספת של 10%" יבואו המילים "המציע יהיה זכאי לתוספת של 20%". למען הסר ספק, מובהר כי אין באמור בסעיף 11.7 למכרז כדי לגרוע מהתחייבותו של נותן השירותים על פי הקבוע בסעיף 4.10.6 להסכם ההתקשרות.
48. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.9 למכרז – מבוקש שהמחיר יהיה ללא מע"מ.
תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז. ראו סעיף 131.6 במסמך הבהרות זה להלן.
49. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.11 למכרז - מבוקש להצמיד את התמורה גם לשכר המינימום ולכל חוק/נוהל אחר חדש המחויב על פי חוק ויש בהם השפעה על עלות שכר העבודה.
תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז. ראו סעיף 6.9 להסכם ההתקשרות.
50. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.11 למכרז – מבוקש להבהיר שהתמורה הסופית מתייחסת רק לאמור במסמכי המכרז (כולל מסמכי ההבהרות של המשרד).
תשובה:
- התמורה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז.
- סעיף 11.11 למכרז מתוקן בזאת באופן הבא: ימחק המשפט המתחיל במלים "כמו כן" ועד סוף הסעיף.
51. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.12 למכרז מבקשים לסייג שבמידה והספק ידרש לעבודה בשעות לילה/בוקר מוקדמות או בימים בהם אין תחבורה- תשולם עלות המוניות שיסופקו לעובדים.
תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.



המשרד לאזרחים ותיקים

52. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 18.20 למכרז – במידה ובמסגרת הצעה לא תפורט זהותם או לא יצורפו מסמכים בקשר עם בעלי התפקידים המוצעים, אותם נדרש להציג במסגרת ההצעה, האם הדבר יביא לפסילת ההצעה?
- תשובה:** במידה ומדובר בחוסר פרטים/מסמכים לגבי בעל תפקיד אחד מוצע, ההצעה לא תיפסל על הסף בגין כך בלבד. במידה ויהיה קיים חוסר פרטים/מסמכים לגבי בעלי תפקידים נוספים, לועדת המכרזים שיקול דעת לפסול את הצעת המציע. בכל מקרה, חוסר בפרטים ומסמכים לגבי בעלי תפקידים ישפיע על הניקוד הרלוונטי. תשומת לב המציעים כי עליהם לקבל ציון סף של 30 נקודות לפחות (מתוך ה-40 נקודות) ברכיבי האיכות.
53. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 2 לנספח ו' למכרז (הכשרת כוח האדם) – האם ביום הרענון לכלל עובדי המרכז המרכז סגור? האם כל חודש נדרש רענון של 8 שעות?
- תשובה:** כאשר נעשה רענון המרכז אינו סגור. הרענון החודשי יעשה במספר סבבים כך שלא יפגע המענה לציבור.
54. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 1 לנספח ז למכרז (מדדי ביצוע) – מבוקש לקבוע אחוז מסוים לשם עמידה בממדד "משך זמן מענה טלפוני".
- תשובה:** אין שינוי במסמכי המכרז.
55. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 1 לנספח ז למכרז (מדדי ביצוע) – מבוקש שהמדד ל"משך זמן מענה טלפוני" לא יחול בתקופת קמפיין בה יש עומס שיחות ו"פיקים".
- תשובה:** אין שינוי במסמכי המכרז. המשרד ידאג לעדכן מבעוד מועד את נותן השירותים על קמפיינים המבוצעים על ידו בהם צפויים עומסי שיחות, ועל נותן השירותים להיערך בהתאם.
56. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 2 לנספח ז למכרז (מדדי ביצוע) – מבוקש לקבל זמן מדויק יותר של "משך זמן שיחה לקבל מידע פשוט".
- תשובה:** סעיף 2 לנספח ז למכרז (מדדי ביצוע) מתוקן בזאת באופן הבא: במקום המילים "5-10 דקות" יבואו המילים "10 - 15 דקות".
57. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 2 לנספח ז למכרז (מדדי ביצוע) – האם הזמן המוצג כולל את זמן תיעוד הפנייה במערכת הממוחשבת? האם הזמן המוצג כולל את זמן הבדיקה הנדרש לפי סעיף 2 לנספח ח' למכרז ("המערכת הממוחשבת לטיפול בפניות הציבור")?
- תשובה:** הזמן המוצג בסעיף 2 לנספח ז למכרז (מדדי ביצוע) בהתייחס ל"משך זמן שיחה לקבלת מידע פשוט" אינו כולל את זמן תיעוד הפנייה במערכת הממוחשבת. הזמן אמור כולל בין היתר בדיקת קיומו של הפונה במערכת הממוחשבת וכן האם בהתייחס לפונה בוצע הליך בירור זכויות.
58. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 3 לנספח ז למכרז (מדדי ביצוע) – לאיזה סוג פנייה סעיף זה מתייחס? האם הפנייה אינה מוזנת באופן מיידי?



המשרד לאזרחים ותיקים

תשובה: הכוונה לכל פנייה. כל פעולה שבוצעה ביחס לפנייה צריכה להיות מוזנת באופן מיידי. סעיף 3 לנספח ז למכרז (מדדי ביצוע) מתוקן באופן הבא: במקום המילים "נאמד ביומיים" יבואו המילים "הוא מיידי".

59. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 5 לנספח ח' למכרז ("המערכת הממוחשבת לטיפול בפניות הציבור") האם הספק נדרש לסרוק מסמכים? כמה מסמכים? איזה? באיזה אחוז מהפניות נדרש? איך יגיעו אל נותן השירותים המסמכים?

תשובה: הספק נדרש לסרוק כל מסמך שהתקבל במוקד וכן לסרוק או לשמור במערכת כל מסמך שנשלח על ידי המרכז. על סמך ניסיון העבר צפוי כי במרבית הפניות שאינן פניות מידע פשוט יסרק מסמך אחד לפחות (מודגש כי מידע זה ניתן לצרכי הערכה בלבד ואינו בגדר התחייבות של המשרד). פניות בכתב יכולות להגיע למוקד באופן האמור בסעיף 9.3 למכרז.

60. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 8 לנספח ח' למכרז ("המערכת הממוחשבת לטיפול בפניות הציבור") – מבקשים פירוט הדוחות הנדרשים.

תשובה:

סעיף 8 לנספח ח' למכרז מתוקן בזאת באופן הבא: במקום המילים "דוחות חודשיים כפי שמצוין במסמכי המכרז, בהסכם התקשרות ובהתאם לדרישת המשרד" יבואו המילים "דוחות חודשיים כאמור בסעיף 4.9.3 להסכם ההתקשרות ובהתאם לדרישת המשרד".

סעיף 4.9.3 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: בשורה הראשונה במקום המילים "מדי שלושה חודשים" יבואו המילים "מדי חודש".

61. **שאלה:** בהתייחס לסיפא של נספח ח' למכרז - מבוקש להגדיר בשלב זה את השינויים הצפויים כדי לבחון היתכנות לשינויים ולהבהיר שבמידה והשינויים כרוכים בעלויות נוספות מעבר למצוין במכרז ומעבר לסביר, אזי שינויים אלו יתומחרו בנפרד.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

62. **שאלה:** בהתייחס לנספח ט' למכרז – מה לעשות במידה וטרם נסתיימה הביקורת לדוחות לשנת 2011?

תשובה:

ככל שלמציע יש מניעה כלשהי להגיש אישור רואה חשבון בנוסח המצורף לנספח ט' למכרז, כי אז יצרף המציע להצעתו הצהרה מאת מנכ"ל או הגורם האחראי הבכיר ביותר על תחום הכספים אצל המציע בנוסח המצורף **לנספח ג'** למסמך הבהרות זה וכן תוות דעת רואה חשבון בנוסח המצורף **לנספח ד'** למסמך הבהרות זה.

63. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 2.2 להסכם – מבוקש כי הודעה על מימוש אופציה תינתן לא יאוחר מ-60 יום בטרם סיום תקופת ההסכם או התקופה בה האריך המשרד את תקופת ההסכם (אם האריך).



המשרד לאזרחים ותיקים

תשובה: מתוקן בזאת סעיף 2.2 להסכם ההתקשרות באופן הבא: במקום המילים "30 יום" יבואו המילים "60 יום". מתוקן בזאת סעיף 10.2 למכרז באופן הבא: במקום המילים "מ-30 ימים" יבואו המילים "מ-60 ימים".

64. שאלה: בהתייחס לסעיף 4.10.4 להסכם ההתקשרות – מבוקש כי זכותו של המשרד תופעל מתוך נימוקים הגיוניים ותלווה בהסבר.

תשובה:

סעיף 4.10.4 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: במקום המילים "על פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שיצטרך לנמק את דרישתו" יבואו המילים "מסיבות ענייניות ומקצועיות".

65. שאלה: בהתייחס לסעיף 5.4 להסכם ההתקשרות – למה הכוונה ב"פירוט בעלי התפקידים המועסקים במרכז"?

תשובה: הכוונה לפרטים בדבר זהותם של כל אחד מבעלי התפקידים.

66. שאלה: בהתייחס לסעיף 5.4 להסכם ההתקשרות – אלו דוחות נדרשים לצורך ביצוע השירותים? האם רק אלו הנזכרים בסעיף זה?

תשובה: ראו גם סעיף 4.9.3 להסכם ההתקשרות. בנוסף, כאמור בסעיף 5.5 להסכם ההתקשרות, נותן השירותים יתחייב להמציא למשרד מעת לעת ועל פי בקשתו של המשרד ובהתאם למפורט בדרישה, דוחות נוספים בקשר עם ביצוע השירותים.

67. שאלה: בהתייחס לסעיף 5.5 להסכם ההתקשרות – מבוקש להגדיר מראש דוחות נדרשים.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

68. שאלה: בהתייחס לסעיף 5.6 להסכם ההתקשרות – מבוקש להוסיף שההודעה על ליקויים תינתן לספק בכתב.

תשובה: סעיף 5.6 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: בסוף הסעיף לאחר המילים "לכל המאוחר" יבואו המילים "מיום קבלת הודעה בכתב מאת המשרד על הליקויים שנמצאו".

69. שאלה: בהתייחס לסעיף 5.9 להסכם ההתקשרות – מבוקש להוסיף שסעיף זה מתייחס בהקשר של הפעלת מרכז המידע בלבד.

תשובה: סעיף 5.9 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: לאחר המילים "ככל שישנם בידו" יבואו המילים "והכל בהקשר של ביצוע השירותים מושא הסכם זה או התמורה הכספית מושא הסכם זה".

70. שאלה: בהתייחס לסעיף 6.9 להסכם ההתקשרות – מבוקש להצמיד את התמורה גם לשכר המינימום ולכל חוק/נוהל אחר חודש המחויב על פי חוק ויש בהם השפעה על עלות שכר העבודה מיד עם החלתם ולא כעבור 18 חודשים.



המשרד לאזרחים ותיקים

71. תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
72. שאלה: בהתייחס לסעיפים 6.9.3 ו-6.9.4 להסכם ההתקשרות – מה הכוונה "אחוז תשומות השירות שאינו מיועד למימון שכר העבודה", "...אחוז תשומות השירות המיועד לשכר העבודה..."?
- תשובה: המונחים מוכרים לרואי חשבון. למען הסך ספק הכוונה במונח "שירות" היא לשירותים כהגדרתם במכרז ובהסכם ההתקשרות.
73. שאלה: בהתייחס לסעיף 8 להסכם ההתקשרות – מבוקש להוסיף שתינתן לנותן השירותים האפשרות להגיב, להסביר ולנמק, והמשרד ישקול את טיעוני הספק לפני הקיזוז.
- תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
74. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.1 להסכם ההתקשרות – מבוקש להבהיר כי הוראות הסעיף לא יחולו לגבי זכויות הקניין במתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות, know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע אשר הנו ידע גנרי ואינו מהווה פיתוח אשר נוצר באופן ייעודי עבור המזמין, ואלה ישארו בבעלות נותן השירותים.
- תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
75. שאלה: בהתייחס לסעיף 13.1 להסכם ההתקשרות – מבוקש להוסיף שהאחריות הנה על פי דין ולמחוק את המילה "לבדו" בשורה הראשונה.
- תשובה: סעיף 13.1 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: בסוף הסעיף יתווספו המילים הבאות: "מובהר כי חלוקת האחריות בסעיף זה חלה ביחסים שבין נותן השירותים למדינה, ואינה מהווה חוזה לטובת צד שלישי כלשהו".
76. שאלה: בהתייחס לסעיף 13.2 להסכם ההתקשרות – מבוקש למחוק את המילים "מכל סיבה שהיא" וכן להוסיף "בכפוף להוראת כל דין ובכפוף לאחריות המשרד לכל מעשה או מחדל של המשרד או מי מטעמו או הקשור אליו".
- תשובה: סעיף 13.2 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: בסוף סעיף 13.2 להסכם ההתקשרות יתווספו המילים הבאות: "מובהר כי חלוקת האחריות בסעיף זה חלה ביחסים שבין נותן השירותים למדינה, ואינה מהווה חוזה לטובת צד שלישי כלשהו".
77. שאלה: בהתייחס לסעיף 16.1.1 להסכם ההתקשרות – מבוקש שסעיף זה לא יחול בתקופת קמפיין היוצרת עומס שיחות חריג ו"פיקים".
- תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז. המשרד ידאג לעדכן מבעוד מועד את נותן השירותים על קמפיינים בהם צפויים עומסי שיחות, ועל נותן השירותים להיערך בהתאם.
78. שאלה: בהתייחס לסעיף 16.1.2 להסכם ההתקשרות – מבוקש להוסיף שהפיצוי המוסכם יחול בגין אי עמידה בלוח הזמנים הקשורים לאחריות נותן השירותים בלבד וכי נותן השירותים לא ישא בקנסות בשל אי עמידה בלוח הזמנים בגין פעולות/דברים שבאחריות המשרד.



המשרד לאזרחים ותיקים

תשובה: סעיף 16.1.2 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: לאחר המילים "במילוי ההנחיות" יבואו המילים "שהוא תוצאה של התנהגות ו/או מחדל נותן השירותים ו/או מי מטעמו".

79. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 16.1.3 להסכם ההתקשרות – למה הכוונה ב"עובד שאינו כשיר מבחינה מקצועית"?

תשובה: הכוונה לבעל תפקיד שאינו עומד בתנאי הכשירות לתפקיד הקבועים בסעיף 4.4 להסכם ההתקשרות.

80. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 16.1.4 להסכם ההתקשרות – למה הכוונה ב"התנהגות לא הולמת של מוקדן", כיצד היא נמדדת וכיצד היא מוכחת?

תשובה: הכוונה היא למשל להרמת קול, סגנון בוטה, חוסר סבלנות וכיו"ב, כאשר ניתן להוכיח ההתנהגות בכל דרך כגון עדי שמיעה או תלונה שהתקבלה מצד פונה וכיו"ב.

81. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 18.1 להסכם ההתקשרות – מבוקש כי ההתראה תינתן 60 ימים מראש (במקום 30 ימים מראש).

תשובה: סעיף 18.1 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: במקום המילים "30 ימים" יבואו המילים "60 ימים".

82. **שאלה:** מבוקש לקבל את חוברת המענה למכרז כקובץ Word.

תשובה: לא ניתן לקבל טופס ההצעה כקובץ Word, ניתן לצרף עמודים נוספים ו/או מסמכים נוספים לתמיכה בפרטים המבוקשים בטופס ההצעה.

83. **שאלה:** בהתייחס לסעיף 9.3 למכרז – האם ידוע למשרד מהו היקף משלוח הדואר והאם המשרד יספק מעטפות ובולים למשלוח הדואר?

תשובה: ככל שהכוונה למשלוח דואר מהמוקד לפונים, מספר המכתבים הממוצע ליום הנשלח מהמוקד עומד על כ-150 מכתבים, בתקופה של פרויקט ספציפי הכמות יכולה לעמוד על ממוצע יומי של כ-250. מודגש כי מידע זה ניתן לצרכי הערכה בלבד, ואולם המשרד אינו מתחייב למספר מכתבים מקסימלי כלשהו. פרט לתמורה הקבועה במכרז לא ישולמו לנותן השירותים החוזרים, הוצאות או תשלומים נוספים כלשהם ובכלל זה לא ישולמו ההוצאות הנדרשות עבור מעטפות ובולים למשלוח הדואר, נותן השירותים ישא בהוצאות אלה. הכיתוב על גבי המעטפות כפוף לאישורו של נציג המשרד.

84. **שאלה:** מבוקש לתמחר את בעלי התפקידים בנפרד ולא במסגרת מחיר לשיתה.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

85. **שאלה:** מבוקש להחליף את הדרישה לפירוט שמי של זהות בעלי התפקידים בהתחייבות נותן השירותים לגיוס תפקידים אלה לאחר הזכייה.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז. תשומת לב כי במסגרת ההצעה נדרש ליתן פרטים רק ביחס למנהל המוקד המוצע, המנהל המקצועי ואחראי הדרכה המוצע והיועצים המומחים המוצעים.



המשרד לאזרחים ותיקים

86. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.2 למכרז – מבוקש לבטל את תנאי כשירות מס' 3.
- תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
87. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.5 למכרז – מבוקש לתחום את כמות היועצים המקסימלית.
- תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
88. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.10 למכרז – כיצד נקבע הסך של 8 מליון ₪?
- תשובה: בהסתמך על הניסיון הנצבר של המשרד.
89. שאלה: בהתייחס לסעיף 19 למכרז – האם נוסח ערבות הביצוע (נספח יא למכרז) בהשמטת המילים "חווה שנחתם מכוח" הוא תקין עבור ערבות הצעה?
- תשובה: נוסח ערבות הביצוע (נספח יא למכרז) בהשמטת המילים "חווה שנחתם מכוח" יחשב תקין עבור ערבות הצעה בכפוף להשלמת סכום הערבות כך שהיא תעמוד על 200,000 ₪ ולהשלמת מועד תוקף הערבות על פי מסמכי המכרז (ראו סעיף 131.4 להלן). הערת שוליים מס' 1 בנספח יא' למכרז אינה רלוונטית במקרה שבו יעשה שימוש בנוסח המפורט בנספח יא' עבור ערבות הצעה. תשובה זו מפורסמת כדוגמא בלבד. מודגש כי ככל שיומצא נוסח אחר – על ערבות ההצעה לעמוד בתנאי סעיף 19 למכרז.
90. שאלה: בהתייחס לפרק ו' למכרז – נבקשכם לשנות את אופן חלוקת הניקוד בתוך הפרק האיכותי כך שיפחת הניקוד עבור ניסיון קודם במתן שירותים דומים.
- תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
91. שאלה: בהתייחס לסעיף 28.1 למכרז – מבוקש להקטין את שיעור ערבות הביצוע.
- תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.
92. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.3 למכרז – מהו אורך שיחה לפי נושאים?
- תשובה: הנתון לא קיים.
93. שאלה: האם יש עבודת ניירת/תיעוד למוקדנים הטלפונים? אם כן – מה היקפה?
- תשובה: המוקדנים הטלפונים מקלידים את נתוני השיחות למערכת הממוחשבת. דרישת התפקיד של המוקדנים הטלפונים אינה כוללת הוצאת מכתבים.
94. שאלה: מהו אחוז תעסוקה של המוקדנים הטלפונים?
- תשובה: השאלה אינה רלוונטית. במידה ואחוז התעסוקה אינו עומד על 100%, נותן השירותים רשאי לנקוט, באישור נציג המשרד, צעדים להגברת מספר הפניות כגון פרסום או קבלת פניות ציבור במרכזי ריכוז של אזרחים ותיקים.



המשרד לאזרחים ותיקים

95. שאלה: האם מוקדנים טלפונים יתבקשו להוציא שיחות יזומות? אם כן – באיזה היקף וכן מהו משך שיחה ממוצעת של פנייה יזומה כיום?
- תשובה: מוקדנים טלפונים יתבקשו על ידי המשרד להוציא שיחות יזומות. ההיקף שיתבקש יהא בהתאם למספר השיחות הנכנסות כך שלא יפגע השירות לפונים. אין למשרד נתונים לגבי משך שיחה ממוצעת של פנייה יזומה.
96. שאלה: האם נדרשת רמת שירות מעבר לזמן המתנה ממוצע של 60 שניות? אחוז מענה וכו'?
- תשובה: מדדי הביצוע מפורטים בנספח ז' למכרז, כפי שתוקן במסגרת מסמך הבהרות זה.
97. מבוטל.
98. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.5 למכרז – האם יועץ מומחה יכול שלא "לשבת" פיזית במרכז?
- תשובה: אין חובה שמקום העבודה הפיזי של יועץ מומחה יהיה במרכז. ואולם יובהר כי קיימת חובה שיתר בעלי התפקידים יעבדו כשהם מרוכזים יחדיו במבנה שיעמיד נותן השירותים.
99. שאלה: בהתייחס לסעיף 14 למכרז – מבוקש כי ניתן יהיה לחתום בתחתית הדף או בראש הדף.
- תשובה: סעיף 14.1 למכרז מתוקן בזאת באופן הבא: בסוף סעיף 14.1 למכרז יבואו המילים: "או בראש הדף".
100. שאלה: בהתייחס לסעיף 16 להסכם ההתקשרות – נבקש לקבוע תקרת פיצוי מקסימלי לכל פיצוי מוסכם, לקבוע תקופת גרייס שרק לאחריה יוטלו הפיצויים המוסכמים וכי לא יהיה חיוב של פיצויים מוסכמים בשעת חרום כאמור בסעיף 4.2.2 להסכם ההתקשרות.
- תשובה: סעיף 16.1 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: בסוף הפסקה הראשונה יבואו המילים הבאות: "המשרד יהיה זכאי לפיצוי מוסכם לפי אחד מן הסעיפים הקטנים שלהלן לאחר שנתן התראה בכתב על הפרת אותו סעיף קטן".
101. שאלה: בהתייחס לסעיף 4.10.8 להסכם ההתקשרות – מבוקש להוסיף "בכפוף להוראת כל דין".
- תשובה: בסוף סעיף 4.10.8 להסכם ההתקשרות יבואו המילים: "מובהר כי חלוקת האחריות בסעיף זה חלה ביחסים שבין נותן השירותים למדינה, ואינה מהווה חוזה לטובת צד שלישי כלשהו".
102. שאלה: בהתייחס לסעיף 5.9 להסכם ההתקשרות – מבוקש להוסיף כי לא תהיה סודיות או חיסיון ביחסים שבין נותן השירותים לבין המשרד ואין הכוונה שהמידע יתפזר ללא סודי כלפי מי שאינו צד להסכם.
- תשובה: סעיף 5.9 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: בסוף הסעיף יבואו המילים "מובהר כי היותור האמור יחול במסגרת היחסים שבין נותן השירותים לבין המשרד בלבד, למעט במקרה של בירור סכסוך בין הצדדים בערכאות משפטיות שאז המשרד יהיה רשאי להציג המידע או הנתונים בפני בית המשפט".



המשרד לאזרחים ותיקים

103. שאלה: בהתייחס לסעיף 6.16 להסכם ההתקשרות – מבוקש להוסיף בסוף הסעיף "אלא אם כן ישתנה המצב המשפטי, דוגמת צו הרחבה המטיל על החברה תשלומים נוספים לעובדיה".

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז. ראו סעיף 6.9 להסכם ההתקשרות.

104. שאלה: מבוקש להוסיף להסכם ההתקשרות סעיף חדש שמספרו 13.4: "הספק יהיה אחראי רק לנזקים, עיכובים ותקלות שנגרמו בגין מחדל או רשלנות של הספק ושכל מקרה לא יהיה אחראי במקרה של עיכוב, תקלה או נזק שנגרמו על ידי גורמים שאינם בשליטת הספק או מי מטעמו. הספק לא יהיה אחראי לנזקים עקיפים ובכל מקרה למעט במקרה של הפרת סודיות מוגבלת אחריותו לסכומים אותם קיבל מהמשרד לפי הסכם זה. התחייבות הספק לשיפוי כפופה לכך שהמשרד יודיע לספק מיד על כל תביעה דרישה או הוצאה נדרשת, יאפשר לו להתגונן כנגדן, ישתף עמו פעולה ולא יתפשר בה ללא הסכמת הספק".

תשובה: לא יתווסף הסעיף המבוקש.

105. שאלה: בהתייחס לסעיף 18.1 להסכם ההתקשרות – מבוקש לתקן כך שהתשלום במקרה של סיום ההסכם יהיה עבור שירותים שבוצעו בפועל עד למועד סיום ההסכם (ולא עד מועד ההודעה).

תשובה: סעיף 18.1 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: במקום המילים "עד ליום מתן ההודעה" יבואו המילים "עד למועד סיום ההסכם כפי שנקבע על ידי המשרד בהתראה שנתן כאמור".

106. שאלה: בהתייחס לסעיף 18.3 להסכם ההתקשרות - מבוקש לתקן כך שבמקרה של הפרה יסודית שלא תוקנה בתוך פרק זמן סביר לאחר שניתנה לספק הודעה בכתב על ההפרה יתולו הוראות הסעיף.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

107. שאלה: בהתייחס לסעיף 18.6.3 להסכם ההתקשרות – מבוקש לתקן כך שיהיה מדובר בעיקול על מרבית נכסי הספק ולא חלקם והוצאה לפועל בסכום משמעותי ולא כל הוצאה לפועל.

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

108. שאלה: בהתייחס לנספח יב למכרז – בשורה השלישית במקום "בהתאם" מבוקש לרשום "בקשר עם".

תשובה: נספח יב למכרז (נוסח אישור עריכת ביטוחים) מתוקן בזאת – בשורה השלישית ברישא של המסמך במקום המילים "בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – המשרד לאזרחים ותיקים" יבואו המילים "בקשר עם מכרז והסכם עם מדינת ישראל".

109. שאלה: בהתייחס לסעיף 3.2 לנספח יב למכרז (נוסח אישור עריכת ביטוחים) – מבקשים לרשום סכום של 1,000,000 ₪ במקום הסך של 250,000 דולר ארה"ב.

תשובה: בסעיף 3.2 לנספח יב למכרז (נוסח אישור עריכת ביטוחים) ניתן לרשום את הסכום "1,000,000 ₪" במקום הסכום "250,000 דולר ארה"ב".



המשרד לאזרחים ותיקים

110. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.8 למכרז – האם אפשר שמנהל המקצועי ואחראי הדרכה יהיה בעל תואר לא רק במדעי החברה – לדוג' תואר שני בעבודה סוציאלית?

תשובה: סעיף 9.5.8 למכרז וסעיף 4.4.8 להסכם ההתקשרות מתוקנים בזאת באופן הבא: בסעיף 1 לתנאי הכשירות לאחר המילים "במדעי החברה" יבוא המילים "או בעבודה סוציאלית".

111. שאלה: האם ניתן לקבל פרטים לגבי המערכת הממוחשבת המופעלת כיום במרכז?

תשובה:

מדובר במערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM). קבצי הנתונים יועברו בפורמט שגם CRM אחר אמור לקרוא.

סעיף 9.8 למכרז וסעיף 4.8.2 להסכם ההתקשרות מתוקנים בזאת באופן הבא: בסוף סעיף 4.8.2 להסכם ההתקשרות ובסוף הפסקה הראשונה של סעיף 9.8 למכרז יתווספו המילים הבאות: "בנוסף נותן השירותים מתחייב לבצע את ההתאמות הנדרשות על מנת לקלוט את המידע הקיים כיום במערכת הממוחשבת המופעלת כיום עבור המשרד, לרבות המידע הקיים לגבי הפונים וכן הידע הקיים לגבי זכויות אזרחים ותיקים ולהשלים את קליטת המידע כאמור בתוך 90 ימים ממועד חתימת הסכם ההתקשרות".

112. שאלה: האם עובדי המרכז יוכלו לפנות לאזרחים ותיקים ולהציע להם הליך בידור זכויות אזרח ותיק?

תשובה: אך ורק באישור נציג המשרד ועל פי הנחיותיו.

113. שאלה: האם אין סתירה בין המבוקש בסעיף 17.3.2 להסכם ההתקשרות לבין המבוקש בסעיף 1 לנספח ו' לחוברת המכרז?

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

114. שאלה: מי החברה המפעילה כיום עבור המשרד את מרכז פניות הציבור?

תשובה: בינת סמך (אאוטסורסינג) בע"מ.

115. שאלה: בהתייחס לסעיף 11.10 למכרז וסעיף 6.11 להסכם ההתקשרות – מה קורה במקרה שבו מתקבלות מספר פניות שהתשלום בגין אמור לעלות על סך של 8 מלש"ח?

תשובה:

המשרד לא ישלם תמורה העולה על סך של 8 מליון ₪ לשנה, אלא אם הוסכם אחרת בכתב על ידי מורשי החתימה של הצדדים. בכפוף לכך שניתנו למשרד העדכונים המבוקשים בסעיף 6.11 להסכם ההתקשרות ביחס לסך התמורה המצטבר לשנה, אם ביצע הספק בשנה מסוימת שירותים בגינם הוא זכאי ל-8 מלש"ח כי אז הוא יהיה רשאי להפסיק את עבודת בעלי התפקידים עד לסיום אותה שנה.



המשרד לאזרחים ותיקים

סעיף 11.10 למכרז וסעיף 6.11 להסכם ההתקשרות מתוקנים בזאת – בשורה השלישית של סעיף 6.11 להסכם ההתקשרות ובשורה השנייה של סעיף 11.10 למכרז לפני המילה "באחריות" יבואו המילים: "המשרד יהיה רשאי להגדיל את סכום התמורה המקסימלי מעת לעת, על פי שיקול דעתו וצרכיו, בהודעה מראש חתומה כדין על ידי מורשי החתימה של המשרד."

116. שאלה: כמה מוקדנים טלפונים מאיישים את המרכז בשגרה?

תשובה: נתון זה אינו רלוונטי. דרישות המכרז שבנדון אינן חופפות לדרישות ההסכם הקיים להפעלת המרכז.

117. שאלה: מהו המועד בו ועדת המכרזים תסיים לחשיב על שאלות החברה?

תשובה: לא ניתן להתחייב על מועד.

118. שאלה: בהתייחס לסעיף 9.5.2 למכרז וסעיף 4.4.2 להסכם ההתקשרות – בסעיף 3 לתנאי הכשירות נדרש ניסיון בעבודת מזכירות. מה הקשר בין דרישת ניסיון זה לבין תפקידו של המוקדן הטלפוני?

תשובה: המוקדן הטלפוני נדרש בין היתר להיות מנוסה בעבודה משרדית כגון הדפסות, טיפול במיילים, הכרת word, וכיו"ב.

119. שאלה: מהו תואר ראשון לצרכי המכרז?

תשובה: תואר אקדמי ממוסד ישראלי מוכר להשכלה גבוהה כמשמעותו בסעיף 9 לחוק המועצה להשכלה גבוהה התשי"ח 1958 או תואר אקדמי ממוסד להשכלה גבוהה הפועל בארץ אחרת שאושר כשקול לתואר מהתארים האקדמיים הנהוגים בישראל לפי אישור שקילות שניתן על ידי האגף להערכת תארים במשרד החינוך.

120. שאלה: האם ישנה אפשרות כי סעיף התמורה יורכב מתשלום עבור בעלי התפקידים ומתשלום עבור מענה לשיחה?

תשובה: אין שינוי במסמכי המכרז.

121. שאלה: האם המוקדנים הטלפונים יכולים להיות מופעלים על ידי קבלן משנה?

תשובה: לא, ואולם במקרים של עומס חריג באופן קיצוני, ניתן יהיה לפנות למשרד בבקשה לבחון חריגה מוגבלת ובכל מקרה על הדברים להיעשות על פי הקבוע בסעיף 4.10.5 להסכם ההתקשרות.

122. שאלה: האם ניתן שהמוקדנים הטלפונים של נותן השירותים יבצעו עבודות נוספות עבור נותן השירותים?

תשובה: לא.

123. שאלה: האם המוקדנים הטלפונים של נותן השירותים ידרשו לבצע עבודות נוספות עבור המשרד?

תשובה: הפעלת המוקדנים הטלפונים תיעשה על ידי נותן השירותים בהתאם לתנאי המכרז.



המשרד לאזרחים ותיקים

124. שאלה: האם המשרד ישתתף בביצוע תוכנית ההכשרה לעובדי המרכז?

תשובה: כל תהליכי ההכשרה יעשו בתאום מלא עם נציג המשרד, באישורו ובפיקוחו, אך מובהר כי המנהל המקצועי ואחראי הדרכה אחראי על מתן הדרכה מקצועית על פי הקבוע בנספח ו' למכרז.

125. שאלה: האם המשרד יעביר לספק הזוכה תיק חפיפה הכולל נהלים, חוקים וכל הידע שנצבר על ידו במהלך השנים בהם המוקד פעל?

תשובה: בכוונת המשרד להעביר לספק תיק נהלים וכן את המידע שנצבר, אך המשרד אינו מתחייב לכך.

126. שאלה: כמה פניות מועברות כיום ליועץ?

תשובה: לפי הצורך ובהתאם לזמן העבודה של היועץ.

127. שאלה: מבוקש לקבל פירוט פניות שהתקבלו במרכז לפי נושאים.

תשובה: להלן פירוט פניות שהתקבלו במרכז לפי נושאים:

נושאים	
זכויות אזרחים ותיקים	48.7%
המוסד לביטוח לאומי, חוק סיעוד, קצבאות	11.3%
בראות	7.1%
פנסיה, זכויות פרישה, ביטוח חיים, ביטוח סיעוד	6.4%
דיוור, דיור מוגן, בתי אבות, משכנתאות	5.2%
רווחה	4.8%
ארנונה, מיסים	4.0%
חירום	3.5%
צרכנות	3.0%
סיוע משפטי	2.1%
פניות ציבור	1.3%
אלימות	1.2%
קבוצות תמיכה וארגונים	0.7%
תרבות ופנאי	0.6%

יודגש כי המידע הנ"ל ניתן לצרכי הערכה בלבד, ואולם המשרד אינו מתחייב להתפלגות פניות לפי נושאים כאמור לעיל.

128. שאלה: כמה פניות מתקבלות במרכז בנושא "עובדים זרים"? כמה זמן לוקח הטיפול בפנייה בנושא עובדים זרים עד שהיא מסווגת כפנייה שנענתה במלואה?



המשרד לאזרחים ותיקים

תשובה: אין כיום בסיווג הפניות תחום של "עובדים זרים" ופניות אלו מסווגות בתוך נושאי סיעוד. זמן הטיפול בפנייה עד שסווגה כפנייה שהושלם הטיפול בה תלוי בסוג הפנייה. מדדי הביצוע הרצויים מפורטים בנספח ז' לחוברת המכרז.

129. שאלה: האם הספק הזוכה יקבל את האפליקציות שהספק הקיים בנה או שהוא צריך לבנות אפליקציות חדשות?

תשובה: הספק הזוכה לא יקבל את האפליקציות שהספק הקיים בנה.

130. שאלה: האם ניתן לעשות סיור במוקד? האם ניתן לראות את המערכת הנוכחית המופעלת על ידי המוקד?

תשובה: לא.

131. הבהרות/תיקוני משרד:

131.1. סעיף 34 למכרז מבוטל בזאת ובמקומן יבוא סעיף 34 חדש:

"34. משא ומתן

34.1 המשרד שומר על זכותו, בכפוף להוראות הדין, לקיים משא ומתן עם המציעים /או חלק מהמציעים, בקשר עם כל מאפיין בהצעתם, לרבות הצעתם הכספית וכל חלק אחר בהצעתם; כל זאת, מבלי לגרוע מיתר סמכויות המשרד.

34.2 יובהר כי המשרד יהיה רשאי, אך לא חייב, לקיים הליך מו"מ בכל שלב, כתנאי לבחירה בזוכה או לקיים המשא ומתן לאחר הבחירה בזוכה ולהתנות כריתת ההסכם בתוצאותיו של משא ומתן זה, בין ביחס למחיר ובין ביחס לשאר חלקי ההצעה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

34.3 מבלי לגרוע מהאמור, יהיה המשרד רשאי, אך לא חייב, להורות על קיום הליך "Best & Final" (להלן בסעיף זה: "ההליך"), בנסיבות מתאימות. ההליך יהיה כמפורט להלן:

34.3.1 ההליך ינוהל רק עם קבוצת המציעים הסופית שתורכב משלושת המציעים שהצעתם הכוללת דורגה בין שלוש ההצעות בעלות הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר והינה בתוקף במועד ההחלטה על ההליך. היה ויוותרו פחות משלושה מציעים שהצעותיהם תקפות ינוהל ההליך עם המציע או המציעים שנותרו. אולם אם יסבור המשרד כי הפערים בין ההצעות מצדיקים זאת, יהיה רשאי לנהל את ההליך רק עם מציע אחד או שני המציעים שהצעותיהם קיבלו את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר, או לנהל עם יותר משלושת המציעים האמורים אם הפערים בין ההצעות הצדיקו זאת.



המשרד לאזרחים ותיקים

34.3.2 למציעים האמורים לעיל, ולהם בלבד, תינתן האפשרות להציע הצעת מחיר (ביחס לרשת ביטחון ו/או אחוז עמלה מקסימלית ו/או אחוז הזיכוי לטובת המועדון) משופרת ביחס לזו שהוצעה על ידם בשלב הראשון. הצעות המחיר של המציעים שישתתפו בהליך, תוגשנה עד למועד שייקבע. לא הגיש מציע הצעה נוספת, תהיה הצעתו הראשונה הצעה סופית.

34.3.3 לאחר הגשת הצעות המחיר המשופרות יבחן שוב המשרד את דירוג ההצעות האמורות כאילו הצעות המחיר המשופרות הוגשו מלכתחילה על ידי המציעים. סדר זה של המציעים יחייב את הצדדים מכאן ואילך.

34.3.4 המציע שהצעתו דורגה ראשונה יכול שיוכרז, בכפוף לכל סמכויות המשרד, כזוכה.

34.3.5 למרות האמור לעיל, למשרד הזכות, אך לא החובה, להחליט כי ההצעות המשופרות תוגשנה ביחס לחלקים אחרים כלשהם בהצעות (בנוסף למחיר או במקומו), ויתולו יתר ההוראות לעיל. למען הסר ספק, המשרד יהיה רשאי לקבוע כי תוגש הצעה חדשה, באופן מלא או חלקי, חלק כל חלק של ההצעה המקורית, עקב שינויים בתנאי ההתקשרות ובדרישות המקצועיות והאחרות שבהתקשרות, והכל כפי שתקבע הוועדה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

34.3.6 מודגש כי המשרד אינו מחויב ליידע את המציעים המוזכרים לעיל או מציעים אחרים שהגישו הצעה ביחס למיקומם האחד ביחס למשנהו או בדירוג הכולל, או בדבר ניקודם, הערכתם המקצועית וכד', עד לבחירת הזוכה, ואף אינו מחויב ליידעם האם ההליך מתנהל עם מציעים אחרים מלבדם או לא.

34.3.7 המשרד יהיה רשאי לערוך פגישה או פגישות עם המציעים אשר ישתתפו בהליך, עם כל אחד מהם בנפרד או עם כולם יחד, לפני שלב הגשת ההצעות המשופרות כאמור לעיל.

131.2. סעיף 22 למכרז מתוקן בזאת באופן הבא: בסעיף 22 למכרז בחלק של אמות המידה בשורה המתחילה במילים "איכות מנהל" במקום המילים "איכות מנהל המרכז והיועצים המומחים" יבואו המילים "איכות מנהל המוקד, המנהל המקצועי ואחראי הדרכה והיועצים המומחים".

131.3. סעיף 5.1 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: בסופו של סעיף 5.1 יתווספו המילים הבאות: "בכלל זה, נותן השירותים יעמיד לרשות נציג המשרד או מי מטעמו מקום מתאים ובו ציוד ותנאים שיאפשרו פיקוח כאמור".

131.4. סעיף 19.3 למכרז מתוקן בזאת באופן הבא: במקום התאריך "8.8.2012" יבוא התאריך "29.8.2012".



המשרד לאזרחים ותיקים

- 131.5. בסעיף 5.1 למכרז בשורה של המועד האחרון להגשת הצעות במכרז תחת העמודה "תאריך" במקום התאריך "10.5.2012" יבוא התאריך "31.5.2012". בסעיף 17.1 למכרז בשורה השישית במקום התאריך "10.5.2012" יבוא התאריך "31.5.2012".
- 131.6. סעיף 6.8 להסכם ההתקשרות מתוקן בזאת באופן הבא: במקום המילים "התמורה דלעיל הנה כוללת מע"מ ככל שחל" יבואו המילים "התמורה דלעיל אינה כוללת מע"מ. מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב יתווסף לתמורה וישולם בצירוף לכל תשלום שישולם לנותן השירותים".

מסמך הבהרות זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי מכרז 02/12.

בכל מקרה של סתירה בין הוראות מסמך הבהרות זה לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמך הבהרות זה.

בברכה,

ועדת המכרזים

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פומבי מס' 2/12

להפעלת מרכז לגניות ציבור של המשרד

לאזרחים ותיקים

ערבון תנאי הסף, שינוי במסמכי הסכר והארכת
המועד האחרון להגשת הצעות

1. בהמשך למודעת בעניין המכרז שבנדון

שפורסמה בעיתונות, המשרד לאזרחים ותיקים
(להלן: "המשרד") מודיע בואת על ערבון תנאי
הסף להשתתפות במכרז, שינויים במסמכי
המכרז והארכת המועד האחרון להגשת
הצעות, כמפורט להלן, יובחר כי תיקונים
הבהרות מספים יפורסמו באתר האינטרנט
של מחל הרכש הממשלתי שכתובת:

1. www.migal.gov.il וכאחריות כל משתתף
במכרז לבדוק ולהתעדכן באתר האינטרנט
תנאי ולקרוא את הודעות המשרד האמורות
ובתואם לזן לזניש את הצעות.

2. לחל תוספת המועדן והמחייב של תנאי הסף
להשתתפות במכרז שכתובת:

2.1 המציע הוא תאגיד חרשום כרין
כישאל במרשם הרשמי הרלוונטי. על
ההצעה להיות מוגשת על ידי אישיות
משפטית אחת בלבד וכל האישורים
הנדרשים על פי מכרז זה יהיו על שמח
של אותה אישיות משפטית.

2.2 המציע מנהל את מנקסי החשבונות
והרשמות שעלו לחלם על פי פקודות
מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף,
התשלוי - 1975 ולתקן: "חוק מס ערך
מוסף" או שהוא כסר מלחלם וכן
נוהל לדוח לפקיד תשומה על הכנסותיו
ולדוח למס ערך מוסף על עסקאות
שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך
מוסף.

2.3 למציע תחור לפי סעיף 21 לחוק
עסקאות נופים ציבוריים, נוסח
המצורף למסמכי המכרז.

2.4 למציע אישור "ניחול תקין" בתוקף
לשנת 2012 מרשם העמותות אם המציע
הנו עמותה או מרשם התקדשות אם
המציע הנו ברה לתעלת הציבור.

2.5 למציע אין חובות אגרה שנתיות
לרשות התאגידים ונוסח החברה, אם
רלוונטי, לא מצוין שחיא מפרת חוק
או שהיא בהתראה למי רשומה ככא.

2.6 המציע חגיש ערכות הצעה על סך
200,000 ₪, שתחא בתוקף עד ליום
29.8.2012 ותעמוד בתנאים הקבועים
במסמכי המכרז.

2.7 המציע כעל ניסיון של חמש שנים
לפחות בסתן שירותי מענה טלפוני
אנושי.

2.8 המציע כעל מחאר מינימלי של עשרה
מיליון ₪ ככל אחת מהשנים 2009
- 2011 כתחום אספקת שירותי מענה
טלפוני.

2.9 המציע ביצע במהלך שלוש השנים
האחרונות שקדמו למועד האחרון
להגשת הצעות לפחות פרויקט אחד
בתחום מתן שירותי מענה טלפוני
אנושי בחיקף של לפחות 12 חודשי
פעילות רצופים ובחיקף כספי של
לפחות חמישה מיליון ₪ לשנים עשר
הרשום.

2.10 המציע העטים (בשכר או כחתנדבות)
צוות של שמונה עשר מוקדנים לפחות
באופן רצוף במהלך כל אחת מהשנים
2009 - 2011.

תנאי הסף הם מצטברים. הצעתו של מציע
שלא העמיד בכל הענאים תחמב על המס.

3. ותחלט לתאריך את המועד האחרון להגשת
הצעות למכרז. את ההצעות למכרז יש
להגיש, כשפה העברית בלבד, לא יאוחר
מיום 31.5.2012 שעה 12:00 לתיבת המכרזים
שבכניסה למשרד לאזרחים ותיקים ברחוב
עם תולמנו, בית עד, נבעט שאיל ירושלים.

4. תשומת לב המשתתפים במכרז כי תוארך
מועד תוקף הערבות שעל מציע לצרף להצעתו
(ערבות הצעתו) עד ליום 29.8.2012 וראו סעיף
2.6 לעיל.

5. ועדת המכרזים תחא רשאות, אך לא חייבת,
לנחל משא ומתן עם מציעים, ובכלל זה לנחל
הליך Best & Final עם שלושת המציעים
שהצעותיהם זורנו ראשונות, הכל כמפורט
במסמכי המכרז.

6. יתר מרטי המודעה שפורסמה בעיתונות
בעניין המכרז שחורר וחרר ללא שינוי ויעמוד
בתוקפו ככל שלא שוט במודעה זו.

7. האמור במודעה זו תנו כפוף להוראות
הקבועות במסמכי המכרז המעודכן, ובכל
מקרה של סתירה או אי בהירות יגברו
הוראות מסמכי המכרז.

נספח ב' למסמך הבהרות מס' 2

נספח ב' לחוברת המכרז

לכבוד
המשרד לאזרחים ותיקים

הצעה במכרז פתוח מס' 2/12 –

להפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים¹

אני _____ (להלן: "המציע"), החתום מטה, מגיש בזאת את הצעתי למכרז שבנדון כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה.

1. פרטי המציע

- 1.1. שם המציע - _____.
- 1.2. מספר תאגיד - _____.
- 1.3. סוג התאגיד - _____.
- 1.4. תאריך התאגדות - _____.
- 1.5. איש/ת הקשר מטעם המציע בכל הנוגע להצעה זו הינו/ה – _____.
- 1.6. שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום בשם המציע:
 1. _____
 2. _____
- 1.7. מען המציע (כולל מיקוד): _____.
- 1.8. טלפונים: _____.
- 1.9. פקסימיליה: _____.
- 1.10. כתובת דואר אלקטרוני: _____.
2. ידוע לי כי המציע אינו רשאי להגיש הצעה משותפת יחד עם גורם אחר.
3. מצורף פרופיל המציע במסמך נפרד.

4. הצעת המחיר:

המציע מציע בזאת לבצע את השירותים בהתאם לכל הוראות מסמכי המכרז, במחירים המפורטים להלן:

המחיר המוצע עבור התעריף הבסיסי כהגדרתו בסעיף 11.1 למכרז (כולל מיסים) - _____ ₪.

¹ ניתן לצרף עמודים נוספים ו/או מסמכים נוספים לתמיכה בפרטים המבוקשים בטופס הצעה זה.

5. פרטים אודות אמצעים וכוח האדם של המציע:

5.1. תיאור המבנה הארגוני ותיאור ההירארכיה הניהולית:

5.2. מספר העובדים המועסקים בתחומי הניהול: _____.

מספר עובדי מנהלה: _____.

פרטים אודות הצוות ניהולי²:

שם פרטי ומשפחה	מס' תעודת זהות	תפקיד	הכשרה והשכלה	ניסיון	שנות ותק אצל המציע	הערות

² יש לצרף קורות חיים מלאים

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

5.3. פרטים אודות הצוות המקצועי, ובכלל זה מספרם ותחומי העיסוק שלהם:

5.4. המציע מאשר/לא מאשר **(מחק את המיותר)** כי העסיק (בשכר או בהתנדבות) צוות של שמונה עשר מוקדנים לפחות באופן רצוף בכל אחת מהשנים 2009 – 2011.

פרטים אודות מספר המוקדנים שהעסיק (בשכר או בהתנדבות) המציע באופן רצוף במהלך כל אחת מהשנים 2009 – 2011:

שנה	מספר מוקדנים	בשכר/בהתנדבות
2009		
2010		
2011		

5.5. פרטים אודות האמצעים העומדים לרשות המציע (מבנים, מערכות טלפוניות, מספר קווי טלפון, אמצעי המחשוב, תוכנות, וכיו"ב) לרבות עבור ניהול קשרי לקוחות. בכלל זה, נא לפרט את המבנה הפיזי המוצע שבו יפעל מרכז פניות הציבור של המשרד, האמצעים שבכוונת המציע להעמיד עבור הפעלת המרכז כולל התמיכה הטכנית שתיתן למערכות השונות שיפעלו במסגרת המרכז וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר עם האמצעים שיש בו כדי להשפיע על ביצוע השירותים.

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

6. ותק וניסיון המציע:

6.1. המציע מאשר/לא מאשר **(מחק את המיותר)** כי הוא בעל ניסיון של 5 שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוני אנושי.

6.2. נא לפרט ותק וניסיון של המציע בתחום נשוא המכרז, ובכלל זה יש לציין מועדי ביצוע על פי חודשים, תיאור העבודה/הפרויקט, מספר מוקדנים במסגרת העבודה/הפרויקט (כולל טיפול בדואר), בעלי תפקידים נוספים בעבודה/הפרויקט (לדוג': מידען, יועצים מומחים), מערך ההדרכה לבעלי התפקידים, אמצעים בהם נעשה שימוש במסגרת העבודה/הפרויקט (מערכות ממוחשבות, תוכנות וכיו"ב), שמות הגופים ציבוריים ו/או עסקיים ו/או פרטיים שאיתם עבד/עובד המציע, לרבות פרטי ההתקשרות עם כל גוף, משך ההתקשרות, היקף התקשרות כספי, פרטי איש קשר וכיו"ב.

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

נא למלא את הטבלה:

שם המוסד/הגוף לו ניתנו השירותים	פרטי הגוף (כתובת/מס' טלפון/מס' פקס, פרטי איש קשר)	מס' שנות ניסיון במתן השירותים	תיאור מהות השירותים	סכום ההתקשרות	מס' העובדים המועסקים/ שהועסקו בשירות זה	סיבת הפסקת מתן השירותים	הערות

* ניתן להוסיף שורות נוספות.
**המציע יצרף אסמכתאות שבידיו למענה שהגיש.

7. פרטי פרויקט:

7.1. המציע מאשר/לא מאשר (**מחק את המיותר**) כי הוא ביצע במהלך שלוש השנים קודם למועד האחרון להגשת הצעות לפחות פרויקט אחד בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי בהיקף של לפחות 12 חודשי פעילות רצופים ובהיקף כספי של 5 מליון ₪ לשנים עשר חודשים.

7.2. פרטים על אודות פרויקטים שביצע המציע בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי בהיקף של לפחות 12 חודשי פעילות רצופים ובהיקף כספי של 5 מליון ₪ לשנים עשר חודשים:

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

תיאור הפרויקט	הגוף המזמין (נא לציין – שם, כתובת, מס' טלפון, מס' פקס/ פרטי איש קשר)	משך הפרויקט ומועד סיומו	היקף הכספי של הפרויקט	סיבת סיום הפרויקט בתחום מתן שירותי מענה טלפוני אנושי	הערות

* ניתן להוסיף שורות נוספות.
**המציע יצרף אסמכתאות שבידיו למענה שהגיש.

8. פרטי בעלי תפקידים מוצעים:

בהתייחס לכל אחד מבעלי התפקידים המוצעים נא לצרף קורות חיים, המתייחסות בין היתר להכשרה, השכלה, ניסיון וכל פרט רלוונטי אחר לתנאי הכשירות המפורטים במכרז ולדרישות התפקיד. כמו כן, נא לצרף תעודות השכלה/הסמכה. מומלץ לצרף המלצות.

8.1. מנהל המוקד

8.1.1 שם: _____

8.1.2 הכשרה: _____

8.1.3 השכלה: _____

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

8.1.4. ניסיון לרבות בפרויקטים דומים:

8.1.5. ניסיון בניהול עובדים, נא לציין מס' עובדים שתחת ניהול המועמד בכל תפקיד שמילא:

8.1.6. ניסיון בתפעול ואחזקת מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות:

8.1.7. הערות:

8.2. מנהל מקצועי ואחראי הדרכה

8.2.1. שם:

8.2.2. הכשרה:

8.2.3. השכלה:

8.2.4. ניסיון לרבות בפרויקטים דומים:

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

8.2.5. ניסיון בהדרכת עובדים וצוותים בארגונים:

8.2.6. ניסיון בעבודה בתחום הזיקנה או בעבודה עם אזרחים ותיקים:

8.2.7. הערות:

8.3. יועץ לענייני ביטוח לאומי

8.3.1. שם:

8.3.2. הכשרה:

8.3.3. השכלה:

8.3.4. ניסיון בנושאי הביטוח הלאומי:

8.3.5. הערות:

8.4. יועץ לענייני בריאות בתחום הזקנה

8.4.1. שם:

8.4.2. הכשרה:

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

8.4.3. השכלה:

8.4.4. ניסיון בנושאי בריאות בתחום הזקנה

8.4.5. הערות:

8.5. יועץ הכנה לפרישה

8.5.1. שם:

8.5.2. הכשרה:

8.5.3. השכלה:

8.5.4. ניסיון בחכנה לפרישה

8.5.5. הערות:

8.6. יועץ זכויות ניצולי שואה

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

8.6.1 שם: _____

8.6.2 הכשרה: _____

8.6.3 השכלה: _____

8.6.4 ניסיון לעניין זכויות ניצולי שואה: _____

8.6.5 הערות: _____

9. רשימת ממליצים:

שם הממליץ	תפקיד	הגוף בו עובד הממליץ	הרקע להיכרות הממליץ עם המציע	מספר טלפון ליצירת קשר עם הממליץ
1.				
2.				
3.				
4.				

נא לצרף המלצות בכתב

10. הצהרות המציע:

המציע מצהיר, מאשר ומתחייב בזאת כי הוא עומד בכל תנאי הסף הנדרשים מן המציעים במסגרת המכרז, כאמור בסעיף 6 להזמנה להציע הצעות, ובין היתר המציע מצהיר, מאשר ומתחייב כדלקמן:

10.1. למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2012 מרשם העמותות (אם המציע הינו עמותה) או מרשם ההקדשות (אם המציע הינו חברה לתועלת הציבור).

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

- 10.2. המציע הנו תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי.
- 10.3. בידי המציע כל האישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 והתקנות מכוחו (להלן – חוק עסקאות גופים ציבוריים), ככל שהחוק חל עליו.
- 10.4. אין למציע חובות אגרה שנתית לרשות התאגידים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וככל שמדובר בחברה – בנסח החברה לא מצוין שהיא מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 10.5. המציע הוא בעל מחזור מינימלי של 10 מליון ₪ בכל אחת מהשנים 2009 - 2011 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני.
- 10.6. המציע הינו מומחה בעל ניסיון באספקת שירותים מן הסוג נשוא המכרז וכי ברשותו ציוד, כח אדם, ידע ואמצעים כספיים הדרושים למתן השירותים הדרושים, בהתאם לכל תנאי המכרז ונספחיו.
- 10.7. המציע מצרף בזאת לטופס הצעה זה את כל האישורים והנספחים הנדרשים על פי המכרז (להלן: "המסמכים המצורפים").
- 10.8. המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז על כל חלקיה ידועים לו והוא מקבלם במלואם ללא סייג. הצעה זו מוצעת לאחר שהמציע בדק את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצא אותם מתאימים וראויים, והמציע מוותר בזאת על כל טענה של אי הבנה, פגם או אי התאמה אחרת. המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז ובמסמכים המצורפים, על כל חלקיהם, נכונים ומדויקים.
- 10.9. המציע מצהיר בזאת כי ידוע לו שהגשת ההצעה דלעיל מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז על נספחיו (ובכללם המסמכים המצורפים) והכל בלא שינוי ו/או תוספת.
- 10.10. הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה תעמוד בתוקפה ותחייב את המציע במשך 90 ימים מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות, כקבוע בתנאי המכרז.
- 10.11. ידוע למציע כי הצעה, אשר לא תוגש בהתאם להוראות המכרז אפשר שתידחה על הסף וכי המשרד שומר לעצמו את הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן) לתקן פגמים טכניים שנפלו בהגשת ההצעה.
- 10.12. להבטחת קיום ההצעה, המציע מוסר בזאת לידי המשרד לאזרחים ותיקים ערבות בנקאית/ערבות מחברת ביטוח (להלן: "הערבות") על סך 200,000 ₪, כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנית ובתוקף למשך לפחות 90 ימים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע למציע, כי המשרד יהיה רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות, מעת לעת עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות המכרז, וכי במקרה של דרישה, כאמור, המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות. כן ידוע למציע, כי במידה שלא יאריך את הערבות, תיפסל הצעתו זו ותחולט הערבות כולה, כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי המשרד על פי המכרז ו/או כל דין.
- 10.13. ידוע למציע כי אם יחזור בו מהצעה זו או לא יקיים התחייבות כלשהי הכלולה במסגרת חוברת המכרז, המשרד יהא רשאי, בנוסף לכל תרופה אחרת העומדת לו על פי דין, לחלט את הערבות הנ"ל כולה או חלקה, על פי שיקול דעתו הבלעדני, ולא תהיינה למציע תביעות כלשהן כלפיו.

המשרד לאזרחים ותיקים

מכרז פתוח 2/12

- 10.14. היה והמציע יוכרז כזוכה במכרז, ימציא המציע למשרד לא יאוחר מ-14 ימים מהמועד שבו ניתנה הודעת הזכייה ערבות ביצוע ממוסד בנקא/מחברת ביטוח, כמו גם אישור בדבר עריכת ביטוחים, כקבוע בהסכם ההתקשרות, כתנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם.
- 10.15. ידוע למציע כי המשרד רשאי שלא להתחשב בהצעה, אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה או, לפי שיקול דעתו, לדרוש השלמתם.
- 10.16. ידוע למציע כי המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
- 10.17. ידוע למציע כי המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת משיקוליו הוא.
- 10.18. ידוע למציע כי המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.
- 10.19. הצעה זו הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת את המציע כאמור לעיל.
- 10.20. האמור בהצעה זו בלשון זכר בלבד או בלשון נקבה בלבד יתייחס לשני המינים גם יחד.

ולראיה באנו על החתום:

שם	חתימה	תפקיד
_____	_____	_____
שם	חתימה	תפקיד
_____	_____	_____
חותמת תאגיד	_____	תאריך
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי הצהרה זו נחתמה בפניי ביום _____, על ידי ח"ה _____, ת.ז. _____ ו _____, ת.ז. _____, המורשה/ים לחתום בשם _____ לייצגם ולחייבם בחתימתם את המציע, ולאחר שהזהרתיו/הם לומר את האמת, אישרו/ בחתימתם/ם את נכונות הצהרתם/ם דלעיל.

תאריך _____ חותמת _____ חתימה _____

נספח ג' למסמך הבהרות מס' 2

אישור על מחזור כספי שנתי בתחום שירותי מענה טלפוני לכל אחת מהשנים 2009 - 2011

המחזור הכספי של חברת _____ בתחום שירותי מענה טלפוני לשנים 2009 - 2011 הוא כדלקמן:

שנה	מחזור שנתי בתחום שירותי מענה טלפוני
2009	
2010	
2011	

הצהרת מנכ"ל/ הגורם האחראי הבכיר ביותר על תחום הכספים אצל המציע

אני החתום מטה, _____, המשמש כמנכ"ל/ _____ (הגורם האחראי הבכיר ביותר על תחום הכספים אצל המציע) של _____ (המציע) מצהיר בזאת כי הנתונים המפורטים בטופס זה לעיל הנם מדויקים ונכונים.

תאריך	חתימה וחתימת עו"ד	תאריך	חתימה וחתימת המציע
	הריתי מצהיר ומאשר בחתימתי כי החתומים בשם המציע הנם מנכ"ל/ _____ אצל המציע ורשאים לחייב אותו למטרות המכרז		

חותמת רו"ח לשם זיהוי

נספח ד' למסמך הבהרות מס' 2

חוות דעת רואה חשבון אודות מידע ממערכת הכספים של המציע

תאריך: _____

לכבוד _____

(שם המציע) _____

הנדון : מחזור כספי שנתי בתחום שירותי מענה טלפוני לכל אחת מהשנים 2009 - 2011

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של _____ (להלן "המציע") (החברה המגישה הצעה למכרז _____), מאשר/ת כי ביקרנו את ההצהרה של המציע בדבר מחזור כספי של המציע בתחום שירותי מענה טלפוני לשנים 2009 - 2011 הכלולה בהצעה למכרז 2/12 הפעלת מרכז פניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים המצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.

הצהרה זו הינה באחריות ההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצהרה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ונקטנו את אותם נהלי ביקורת אשר ראינו אותם כדרושים לפי הנסיבות. הביקורת בוצעה במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה. ביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המציע וכן הערכת נאותות ההצגה בהצהרה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, ההצהרה בדבר מחזור כספי של המציע בתחום שירותי מענה טלפוני לשנים 2009 - 2011 משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה וזאת בהתאם לרשומות עליהם התבססה.

כבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר נקבע על ידי ועדה משותפת למינהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.