



מכרז מס' 13/2020

**לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים**  
**שוטפים בתחום איכות השירות עבור משרד**  
**העלייה והקליטה**

מועד אחרון להגשת הצעות:

יום שלישי, ה-26.1.21, בשעה 12:00

מקום: משרד העלייה והקליטה, ירושלים

**השירות עבור משרד העלייה והקליטה**

**ראשי פרקים**

**מפרט הפניה לקבלת הצעות**

מבוא	פרק 1 :
השירותים הנדרשים	פרק 2 :
לוחות זמנים	פרק 3 :
אבטחת מידע ורישום מאגר	פרק 4 :
ביטוח	פרק 6 :
התמורה, דיווח ואופן ביצוע התשלום	פרק 7 :
הצעת המחיר	פרק 7 :
אמות מידה לבחירת הזוכים ושלבי בדיקת ההצעה	פרק 8 :

**נספחים**

טיוטת השאלון לביצוע סקר המעקב ;	נספח (1)
דוגמא לאופן הצגת הממצאים בדוח ;	נספח (2)
טופס רישום להשתתפות במכרז.	נספח א
נוסח ערבות הצעה.	נספח ב
הצהרת המציע והתחייבות לעמידה בתנאי המכרז.	נספח ג
אישור בדבר ניהול פנקסים.	נספח ד
אישור זיהוי בעלים וזכויות חתימה.	נספח ה
אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חיי".	נספח ו
תצהיר בדבר אי תיאום הצעות למכרז.	נספח ז
תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים.	נספח ח
תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.	נספח ט
תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות.	נספח י
תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות.	נספח י"א
התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים.	נספח י"ב
הסכם ההתקשרות.	נספח י"ג
הצהרת סודיות.	נספח (ד) להסכם
נוסח ערבות ביצוע.	נספח (ה) להסכם
טופס הצעת המחיר.	נספח י"ד
תשקיף למשתתף.	נספח ט"ו

## פרק 1 - מבוא

### 1.1 כללי

- 1.1.1 משרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד" ו/או "המזמין") מזמין בזאת גופים העומדים בדרישות שיפורטו להלן להגיש הצעה לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות עבור משרד העלייה והקליטה אשר יבחנו את מידת שביעות הרצון של עולים ותושבים חוזרים מהשירות שמספקים המרחבים של המשרד, וכן בנושאים נוספים, כמפורט במכרז זה (להלן: "סקרי מעקב" ו/או "השירותים").
- 1.1.2 רשאים להגיש הצעות במענה למפרט זה גופים העוסקים בעריכת סקרים ומחקרים טלפוניים בתחומים שונים, ובכלל זה מוסדות להשכלה גבוהה ומכוני מחקר, אשר עונים על הדרישות המפורטות להלן.
- 1.1.3 בכוונת המשרד לבחור בזוכה אחד, אשר יבצע עבור המשרד את השירותים המבוקש במכרז זה.
- 1.1.4 כל המסמכים המצורפים למכרז זה (להלן: "מסמכי המכרז") מהווים חלק בלתי נפרד ממנו ויש לראותם כמשלימים זה את זה.

### 1.2 מהות ההתקשרות

- 1.2.1 סקרי המעקב יבוצעו בקרב עולים ותושבים חוזרים המקבלים שירות מהמשרד, בשפה העברית וכן בשפות הזרות הבאות: רוסית, אנגלית, צרפתית, אמהרית וספרדית.
- 1.2.2 המשרד מעריך כי יזמין מהספק כמות כוללת של 1700-1800 ראיונות לרבעון (כלומר, כ- 550 עד 600 ראיונות לחודש), כאשר כמות הראיונות המינימאלית שתוזמן מהספק תעמוד על 1,100 ראיונות לרבעון (כ-333 ראיונות לחודש).
- יובהר כי אין בכמות הראיונות המוערכת כדי לחייב את המשרד להזמנת היקף מעבר לכמות הראיונות המינימאלית, וכי התמורה שהספק יהא זכאי לה, תהא בהתאם להיקפים שיוזמנו ע"י המשרד וביצוען על-ידו בפועל.
- 1.2.3 הראיונות יבוצעו, באמצעות הטלפון, בשפות הבאות: עברית, רוסית, אנגלית, צרפתית, אמהרית וספרדית.
- 1.2.4 הראיונות יבוצעו תוך שימוש בשאלון הכולל כיום 55 שאלות (יתכנו שינויים במבנה השאלון).
- 1.2.5 ככלל, המשרד יעביר לספק הזוכה באופן שוטף, מידי חודש, בתדירות של 8-12 פעמים בחודש, קבצי רשימות של עולים ותושבים חוזרים שביקרו במרחבים 3-4 ימים קודם לכן, וקיבלו שירות במרחבים.

- 1.2.6 הספק יראיין את העולים והתושבים החוזרים באופן שוטף, כאשר הדגימה מכל קובץ תתחיל ביום קבלת כל קובץ מהמשרד ותסתיים תוך 3 ימים לכל המאוחר, כך שהמרואינים ירואיינו **בסמיכות** למועד בו קיבלו את השירות, ולא יאוחר משבוע לאחר המועד בו קיבל המרואיין שירות.
- 1.2.7 על הספק להכין תכנית דגימה, ולעדכנה מידי 3 חודשים. התכניות יוכנו באופן שיאפשר למשרד לקבל תמונת מצב מובחנת לגבי כל אחד מהמרחבים/הלשכות המרכזיות של המשרד, וכן לגבי כל אחד מקבוצות השפה השונות של העולים, ותהיינה כפופות לאישור המשרד.
- 1.2.8 הספק יבצע בקרה שוטפת, כולל הפקת דו"חות סטטוס ובקרה אחת לשבועיים בכדי לוודא שביצוע הראיונות מתנהל באופן תקין וכי הוא תואם את תכנית הדגימה ואת תנאי המכרז.
- 1.2.9 הספק מחויב להעביר למשרד, **ללא תלות בכך שהמשרד יזמין דו"חות מסכמים**, את 3 סוגי קבצי הנתונים הבאים:
- (1) **אחת לשבוע**, קבצים של נתוני הראיונות הגולמיים השוטפים המצטברים. בנוסף, **אחת לרבעון**, קובץ עדכון והשלמת נתונים אשר יכול גם משקלות אשר יש לתת לכל ראיון אשר בוצע במהלך הרבעון.
- (2) בתדירות של עד פעמיים בשנה, ככל והמשרד לא יזמין דו"חות מסכמים:
- א. קובץ נתונים לצרכי ניתוח בתוכנת PC-SPSS.
- ב. קובץ אקסל, הכולל את תוצאות עיבודי הנתונים והניתוחים שיערוך הספק על בסיס הנתונים הגולמיים והמציג את הממצאים בקרב כלל המדגם וכן בקרב קבוצות ניתוח שונות.
- 1.2.10 המשרד רשאי להזמין, ובהתאם לשיקול דעתו והחלטתו הבלעדית, דו"חות מסכמים, הכוללים דו"ח בפורמט של מסמך WORD המיועד למרחבים ומחוזות, ודו"ח מסכם כולל במצגת גרפית, וזאת, בתדירות הנדרשת למשרד, וזאת בהתאם להצעת המחיר של הספק עבור ביצוע דו"חות אלו.

### **1.3 הגדרות**

- 1.3.1 **השירותים** - כל השירותים המפורטים בפרק 2 "מפרט השירותים הנדרשים".
- 1.3.2 **המציע** - מגיש הצעה לאספקת השירותים כמוגדר במכרז זה.
- 1.3.3 **הזוכה, הספק** - מציע שהצעתו תזכה במכרז.
- 1.3.4 **גוף ציבורי** - כל גוף המנוי בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992, רשויות מקומיות ותאגידי עירוניים.

1.3.5 **סקר טלפוני בשפה זרה** - סקר - אשר בוצע באמצעות לפחות 100 ראיונות טלפוניים בארץ, כאשר כל מרואיין נשאל לפחות 10 שאלות, באחת או יותר מהשפות הזרות הבאות באמצעות מראיינים דוברי השפה הזרה ברמת שפת אם: רוסית, ספרדית, אנגלית, צרפתית, אמהרית.

יובהר, כי לעניין בחינת ההצעות שיוגשו עבור מכרז זה, סקר טלפוני שבוצע בנושא מסויים ביותר משפה זרה אחת (למשל, גם ברוסית וגם באנגלית), ובמסגרתו קויימו לפחות 100 ראיונות בכל אחת מהשפות הזרות הללו, יהא שווה ערך למספר סקרים, בהתאם לכמות השפות הזרות בהן בוצעו 100 ראיונות לפחות. כך למשל, אם במסגרת סקר בוצעו 100 ראיונות בשפה רוסית ו-100 ראיונות בשפה האנגלית, יחשב הדבר כשווה ערך ל-2 סקרים בשפות זרות.

1.3.6 **פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים** - פעילות הכוללת סדרה של סקרים טלפוניים, בכל שפה שהיא, החוזרים על עצמם לאורך זמן, והכוללים 400 ראיונות לפחות, לכל סקר מעקב המבוצע במסגרת הפרויקט.

#### **1.4 דרישות הסף להשתתפות במכרז**

רשאי להשתתף במכרז רק מציע העומד, במועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות, בתנאים המצטברים הבאים:

##### **1.4.1 תנאי סף מנהליים**

- (1) המציע הינו תאגיד / שותפות / עוסק מורשה הרשום בישראל כדין.
- (2) המציע עומד בהוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, לרבות-
  - א. העדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991, ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.
  - ב. ניהול פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975, או שהוא פטור מניהולם ומדווח לפקיד שומה על הכנסותיו ולמנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
  - ג. קיום הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
- (3) מציע שהינו שותפות רשומה: המציע נטול חובות לרשם השותפויות.
- (4) מציע שהינו חברה: החברה נטולת חובות לרשם החברות, וכן אינה חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- (5) מציע שהינו עמותה:
  - א. המציע הינו מלכ"ר לעניין חוק מס ערך מוסף.
  - ב. בעל אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.

(1) המציע ניהל וביצע בישראל את הסקרים המפורטים להלן במצטבר :

א. במהלך השנים 2016-2020, המציע ביצע לפחות 30 סקרים טלפוניים **בממוצע** לשנה קלנדרית. לצורך עמידה בתנאי זה, אין מגבלה לנושא הסקר, שפת הסקר וכיוצ"ב.

במהלך השנים 2016-2020, המציע ביצע לפחות 2 סקרים טלפוניים בשפה זרה (כהגדרת המונח 1.3.5 לעיל) לשנה קלנדרית **בממוצע**. ויובהר, כאמור בסעיף 1.3.5, ככל שהמציע ביצע סקר טלפוני בנושא מסויים ביותר משפה זרה אחת ובמסגרתו ביצע לפחות 100 ראיונות בכל אחת מהשפות הזרות הללו, יהא סקר זה שווה ערך למספר סקרים בהתאם לכמות השפות הזרות בהן בוצעו 100 ראיונות לפחות.

ב. המציע ביצע לפחות פרויקט אחד של סקר מעקב טלפוני, כהגדרתו בסעיף 1.3.6 לעיל, במהלך השנים 2016-2020, כאשר הפרויקט עומד בתנאים הבאים במצטבר :

(1) פרויקט סקרי המעקב הטלפוני התמקד באחד או יותר מהנושאים הבאים: איכות שירות, שביעות רצון משירות, חווית לקוח משירות, תדמית בתחום השירות ללקוח.

(2) במסגרת כל פרויקט של סקרי המעקב, ניהל וביצע המציע לפחות 2 סקרים, והעביר ללקוח בגין כל אחד מהם, קבצים המסכמים את הממצאים או/ו קבצי נתונים גולמיים או/ו דו"חות מסכמים.

(2) המציע הכין והגיש, במהלך השנים 2016-2020, דו"חות מסכמים הכוללים תוצאות ניתוחים סטטיסטיים של נתונים בליווי ניתוח מילולי של הממצאים ומסקנות עבור לפחות 30 סקרים כמותיים (סקרים טלפוניים, סקרים פנים אל פנים, סקרים באמצעות שאלונים למילוי עצמי, סקרים באינטרנט, בדוא"ל וכדומה).

(3) למציע מוקד ראיונות טלפוני הכולל לפחות שלושים (30) עמדות טלפון, מערכת ראיון ממוחשבת (CATI) ומערכות להקלטה דיגיטאלית של הראיונות.

(4) המציע מחזיק בתוכנת SPSS-PC.

(5) למציע ניסיון של לפחות 3 שנים, שנצבר במהלך השנים 2016-2020, בהכנת קבצים וארגונים וביצוע עיבודים סטטיסטיים, באמצעות תוכנת SPSS-PC.

### 1.4.3 תנאי סף מקצועיים של מנהל המחקר

המציע יציג מנהל מחקר מטעמו, העומד בתנאי הבאים במצטבר:

(1) בעל תואר שני לפחות באחד מהתחומים הבאים:

- מדעי החברה; ▪ מדעי ההתנהגות; ▪ מנהל עסקים/ מדעי הניהול;
- פסיכולוגיה; ▪ סוציולוגיה; ▪ לימודי עבודה/יעוץ ארגוני;
- סטטיסטיקה; ▪ חינוך; ▪ עבודה סוציאלית;
- כלכלה; ▪ לימודי הגירה; ▪ מנהל ציבורי;
- שיווק ▪ קרימינולוגיה

(2) בעל ניסיון של 4 שנים לפחות, שנצבר לאחר סיום התואר השני, ובמהלך השנים 2014-2020 (7 שנים), בניהול וביצוע, כהגדרת המונח להלן, של לפחות 4 סקרים טלפוניים, בנושאים שונים, ובקרב מרואיינים שונים, בכל שנה, כאשר מספר הנדגמים בכל סקר עמד על 400 מרואיינים לפחות.

ויובהר, עבור עמידה בתנאי סף זה, סקר מעקב שבוצע, בנושא מסויים, במשך מס' שנים, ניתן יהיה להציגו ולמנות אותו כסקר אחד עבור כל אחת מן השנים בהן בוצע.

ויודגש, ניהול סקר לצורך עמידה בתנאי סף זה משמעו - ניסיון מעשי בניהול וביצוע סקר על שלביו השונים, ובכלל זה, כתיבת דו"חות מסכמים עם מסקנות והמלצות מילוליות.

(3) מנהל המחקר מועסק על ידי המציע.

לחלופין, קיים הסכם מותנה חתום בין המציע לבין מנהל המחקר המוצע, לפיו מנהל המחקר יועסק על ידי המציע ומתחייב לתת את השירותים המבוקשים במכרז במידה והמציע יזכה במכרז.

### 1.4.4 ערבות הצעה

(1) כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז על המציע לצרף כתב ערבות הצעה, מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של תנאי הצעתו ולהבטחת ההתקשרות עמו, אם ייקבע כזוכה, והכל בהתאם לנוסח המצורף למכרז זה כנספח ב'.  
נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו; סטייה כלשהי מנוסח הערבות תגרום לפסילתה של ההצעה כולה.

(2) כתב ערבות ההצעה יהיה על-סך 10,000 ₪ (עשרת אלפים אלף ש"ח) ויירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד העלייה והקליטה, ויהיה בתוקף עד ליום 31.3.21.

- (3) ערבות ההצעה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א - 1981. ככל שערבות ההצעה הינה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.
- (4) המשרד יהא רשאי לממש את ערבות ההצעה, בהתקיים התנאים המפורטים בתקנה 16ב(ב) לתקנות חובת המכרזים. הערבויות של המציעים, שלא זכו במכרז, יוחזרו למציעים לאחר סיומם של הליכי המכרז ואישור תוצאותיהם ע"י ועדת המכרזים של המשרד.
- (5) המשרד יהיה רשאי לפנות למציע בבקשה להאריך את תוקפה של ערבות ההצעה, במקרה ויבקש להאריך את תוקף ההצעות, וזאת לתקופה שתקבע על ידי המשרד. מציע שיסרב להארכת תוקף ההצעה או הערבות, יחשב כמציע שחזר בו מהצעתו אך מבלי שהמשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות ההצעה שניתנה לפרק הזמן הקבוע בסעיף (2) שלעיל. על מציע שיסכים להארכת תוקף ההצעה ותוקף הערבות, וימציא את המסמכים כנדרש ובמועד שיקבע לכך על-ידי ועדת המכרזים, תחול הוראת סעיף (4) שלעיל וכל יתר הוראות הדין הנוגעות לתוקף ההצעה ולערבות ההצעה.
- (6) הצעה, שלא יצורף אליה כתב ערבות הצעה כנדרש, תיפסל על הסף, ללא כל הודעה נוספת לאמור כאן.
- (7) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מי שמבקש להגיש הצעה למכרז (להלן: "**מציע פוטנציאלי**") יהיה רשאי להעביר לבדיקת המשרד מראש, את כתב ערבות ההצעה שבכוונתו להגיש למשרד (להלן: "**כתב הערבות**") לכל המאוחר עד 6 ימי עבודה לפני המועד האחרון להגשת הצעות.
- (8) ועדת המכרזים תבחן את כתב ערבות ההצעה ותיתן מענה עד 4 ימי עבודה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. במענה תשיב ועדת המכרזים האם כתב ערבות ההצעה מקיים את דרישות המכרז ואם לא, מהם הפגמים שנמצאו בו והמצריכים תיקון. במידה ונמצא פגם בכתב ערבות ההצעה – באחריות המציע הפוטנציאלי להגיש כתב ערבות הצעה תקין ובמועד.
- (9) יובהר, כי במידה וועדת המכרזים לא השיבה למציע פוטנציאלי שהעביר לבדיקתה כתב ערבות הצעה, תוך פרק הזמן הקבוע לעיל או בכלל, ונמצא בכתב הערבות שהוגש למכרז פגם, ועדת המכרזים תפסול את ההצעה בשל פגם בכתב הערבות (אלא אם מצאה עילה בגינה ניתן להכשיר את כתב ערבות ההצעה ללא קשר לשאלה אם מדובר בכתב ערבות שהועבר לבדיקה מוקדמת) והמציע לא יוכל להישמע בטענה, שהגיש את כתב הערבות לבדיקה מוקדמת וכי המשרד מנוע בשל כך מלפסול את ההצעה.

(10) המנגנון הנ"ל המאפשר בדיקה מוקדמת של כתבי ערבויות, יחול רק על כתבי ערבויות שהוגשו לבדיקה מוקדמת של ועדת המכרזים. משמע – אם הועבר לבדיקת ועדת המכרזים כתב ערבות הצעה וזה אושר כתקין על ידי ועדת המכרזים, ולאחר מכן הוגש למכרז כתב ערבות הצעה אחר, ונמצאו בו פגמים, המציע לא יוכל להסתמך על החלטת ועדת המכרזים בנוגע לכתב הערבות שהוגש לבדיקה.

(11) בחתימה על הצעתו למכרז, כל מציע מתחייב כי ככל ותקבל החלטה על ידי ועדת המכרזים שלא לפסול הצעה בגין כתב ערבות הצעה שיש בו פגם וזאת כיוון שאותו כתב ערבות נבדק על-ידי ועדת המכרזים מראש, ובהתאם למנגנון הקבוע לעיל, לא תישמע על-ידו בעניין זה כל טענה, לרבות טענה בדבר פגיעה בשוויון.

### **1.5 תקופת ההתקשרות**

- 1.5.1 ההתקשרות עם הספק שייבחר (להלן: "הספק הזוכה") תהיה בהתאם לנוסח ההסכם, המצורף למפרט זה, כחלק בלתי נפרד ממנו, ומסומן כנספח י"ג (להלן: "ההסכם").
- 1.5.2 ההתקשרות הראשונית עם הספק הזוכה תיעשה בסמוך לאחר סיום הליכי המכרז ותהיה לתקופה של 12 חודשים מיום החתימה על ההסכם (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 1.5.3 על אף האמור לעיל, למשרד שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בסעיף 1.5.2 לעיל, לתקופה, או לתקופות נוספות, אשר ביחד לא יעלו על תקופה מצטברת של 5 שנים כמפורט בהסכם ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד, למגבלות חוק התקציב ולאישור ועדת המכרזים של המשרד.
- 1.5.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו, לבצע התקשרויות המשך לתקופות הקצרות או ארוכות משנה.
- 1.5.5 הספק הזוכה מחויב לספק את השירותים, ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך כל תקופות ההתקשרות המוארכות.
- 1.5.6 על אף האמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק הזוכה מכל סיבה שהיא, לפני תום ההתקשרות, על ידי מתן הודעה בכתב לספק הזוכה 45 (ארבעים וחמישה) יום קודם למועד שנקבע על ידו לסיום ההתקשרות. יודגש כי לא תשמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הספק הזוכה במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך תקופת ההתקשרות הראשונית או לאחריה.

## 1.6 השתתפות במכרז

- 1.6.1 ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של מנהל הרכש בקישור הבא:  
<https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx?publshid=7>  
המבקש להשתתף במכרז יוריד את מסמכי המכרז מאתר אינטרנט זה.
- 1.6.2 לצורך קבלת תשובות לשאלות הבהרה וכל הודעה אחרת בנוגע למכרז, יש להעביר לדוא"ל [vmichrazim@moia.gov.il](mailto:vmichrazim@moia.gov.il) עד ליום שלישי, ה-12.1.21, טופס רישום להשתתפות במכרז בנוסח **נספח א'** למכרז. מציע שלא יעביר טופס זה יהיה מנוע מלטעון כל טענה לפיה לא קיבל הודעות מטעם המשרד בנוגע למכרז, לרבות מענה לשאלות ההבהרה, אלא אם כן, פנה למשרד בשאלת הבהרה.
- 1.6.3 נציגת המשרד, אליה יש להפנות את כל השאלות והבירורים ביחס למכרז זה, היא גבי מיטל יצחקי, מרכזת ועדת המכרזים. את שאלות הבהרה יש להפנות בפורמט Word ובאמצעות הדוא"ל בלבד, לכתובת המופיעה בסעיף 1.6.2 שלעיל, תוך פירוט השאלה, פרטי השואל וכתובת דוא"ל למענה. פניות בכל דרך אחרת לא יענו.
- 1.6.4 את שאלות ההבהרה יש להעביר עד לא יאוחר מיום שלישי, ה-12.1.21. שאלות שיתקבלו לאחר מועד זה לא יענו. תשובות לשאלות ההבהרה שיגיעו מכל הנרשמים להשתתפות במכרז עד למועד זה ישלחו לכל הנרשמים במרוכז, תוך עילום שם השואל, באמצעות דוא"ל וכן יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד.
- 1.6.5 את ההצעות יש למסור במעטפה סגורה, בארבעה עותקים, **לתיבת המכרזים של המשרד**, הנמצאת במשרד הראשי של המשרד, ברח' קפלן 2 הקריה, ירושלים ליד חדר מס' 304 (בקומת הכניסה). כל עותק יהיה כרוך בהדבקה או בספירלה או בכל אופן שימנע את פירוק החוברת, אולם אין לכרוך את ערבות ההצעה.
- בתוך המעטפה יש להפריד בין הצעת המחיר ליתר ההצעה, כך שהצעת המחיר תהיה **במעטפה נפרדת** על גביה יהיה כתוב "הצעת מחיר". על המעטפה יש לציין: "משרד העלייה והקליטה- מכרז מספר 13/2020 " בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר. כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בחתימה וחותמת המציע (כשהמציע תאגיד - מורשי החתימה).
- 1.6.6 תשומת לב המציעים מופנית לכך, כי הכניסה למשרד כרוכה בבדיוק בטחוני.
- 1.6.7 אין לשלוח הצעות בדואר או בדרך אחרת.

**מועד אחרון למסירת ההצעות הוא יום שלישי, ה-26.1.21, בשעה 12:00.**

**הצעה שתוגש לאחר מועד זה לא תתקבל ולא תובא לדין.**

## **1.7 אופן מילוי ההצעה**

- 1.7.1 על המציע להגיש את הצעתו בחוברת המכרז המקורית בלבד, למלא את הפרטים הנדרשים בטופס ההצעה ובכל יתר הנספחים ולחתום במקומות המיועדים לכך בחתימה מלאה של המוסמכים לכך מטעמו.
- 1.7.2 **ההצעה תכלול מועמד אחד בלבד לתפקיד מנהל המחקר. המשרד לא יתחשב במועמדים נוספים במידה ויוצגו, גם אילו מנהל המחקר שנבחר לא עומד בתנאי הסף.**
- 1.7.3 המציע יחתום בחותמת המציע וחתימת בעלי זכות החתימה, על כל דף ממסמכי המכרז.
- 1.7.4 המציע ימלא את המסמכים אך ורק במקומות הנדרשים למילוי על ידי המציע. אסור בתכלית האיסור להוסיף או לשנות מהכתוב במסמכי המכרז. אין לבצע מחיקות בנוסח מסמכי המכרז, ואין להוסיף עליהם, אלא ככל שהדבר נדרש או הותר במפורש במסמכי המכרז.
- 1.7.5 כל מחיקה של פרטים שמולאו על ידי המציע, בשגגה, תיעשה על ידי מתיחת קו על פני הפרט השגוי, ורישום הפרט הנכון בצדו, וליד התיקון, תוטבע חותמת התאגיד וחתימת מוסמכי החתימה בו. אין לבצע מחיקות או תיקונים באמצעות "טיפקס".
- 1.7.6 למען הסר ספק מובהר בזה, כי כל השמטה, מחיקה, שינוי או תוספת אשר ייעשו במסמכי המכרז או בנספחיו, או כל הסתייגות, או התניה מסוג כלשהו, בין על ידי תוספת במסמכי המכרז או במכתב לוואי, או בכל דרך אחרת, וכן מילוי שלא בהתאם לכללים המפורטים בסעיף זה לעיל, עלולים לגרום לפסילת ההצעה והכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 1.7.7 על אף האמור, ועדת המכרזים רשאית שלא לפסול הצעה שמולאה בסטייה מההוראות המפורטות לעיל בסעיף זה, אם שוכנעה - כי על אף הסטייה - ההצעה תואמת את דרישות המכרז, היא ברורה וחד-משמעית וכי הסטייה כאמור נעשתה בתום לב.

## **1.8 מסמכים שיש לצרף להצעה**

- 1.8.1 כתנאי להשתתפות במכרז, על המציע לצרף להצעתו את כל הצירופים המפורטים, להלן:
- (1) הנספחים למכרז, כשהם מלאים, חתומים ומאומתים בהתאם לנדרש.
- (2) להוכחת עמידתו בתנאי הסף, יצרף המציע להצעתו את המסמכים המפורטים להלן:
- א. תעודת רישום כתאגיד / שותפות / עוסק מורשה.
- ב. מציע שהיננו תאגיד: נסח חברה עדכני מרשות התאגידיים הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידיים, שכתובתו: [Taagidim.justice.gov.il](http://Taagidim.justice.gov.il) בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה".

### ג. מציע שהינו עמותה:

- (1) אישור ממע"מ, על היות המציע מלכ"ר.
  - (2) אישור ניהול תקין, מטעם רשם העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.
  - (3) אסמכתא על העסקתו של מנהל המחקר המוצע על ידי המציע, או העתק הסכם כנדרש בסעיף 1.4.3 (3).
  - (4) דו"ח מסכם של סקר **מעקב** טלפוני שניהל וביצע המציע, בנושא איכות שירות/ שביעות רצון משירות/ חווית לקוח משירות/ תדמית בנושאי שירות, במהלך השנים 2016-2020 (5 שנים). על דו"ח מסכם זה לכלול: הצגה של ממצאים, ניתוח מילולי של הממצאים, תמצית או סיכום, וכן מסקנות והמלצות מילוליות.  
**המציע רשאי להשחיר פרטי לקוח ו/או פרטים חסויים אחרים במידת הצורך, אולם מבלי לפגוע כלל ביכולת של המשרד לקרוא, להבין ולהעריך את הדו"ח על כל מרכיביו.**  
ויובהר, לא ניתן להגיש דו"ח בגין סקר שבוצע עבור משרד העלייה והקליטה, ו/או דו"ח המסכם מחקר של לקוח סמוי.
  - (5) קורות חיים של מנהל המחקר המוצע.
  - (6) תשובות המשרד לשאלות הבהרה והודעות עדכון שישלחו למציעים על ידי המשרד – אם וככל שיהיו כאלה – כשהן חתומות על ידי המציע, לאישור כי הללו אכן התקבלו על ידו, הובנו, ונלקחו בחשבון בעת הכנת ההצעה.
  - (7) מציע שהינו "עסק בשליטת אישה" רשאי, אך לא חייב, לצרף אישור ותצהיר על כך להצעתו, לשם קבלת העדפה בשל עובדה זו.  
בפסקה זו – משמעות כל המונחים, לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 1.8.2 בהיעדר אחד מן הצירופים הנדרשים, רשאי המשרד שלא לשקול את ההצעה או לפי שיקול דעתו והפסיקה בנושא, לבקש השלמת מסמכים.

### **1.9 ההצעה - של המציע לבדו**

- 1.9.1 ההצעה תוגש בשם המציע בלבד, וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים או אנשים אחרים המגישים הצעות למכרז זה. כמו כן, לא יהיו המציעים רשאים להעסיק מי מהמציעים האחרים ו/או תאגיד שבשליטתם ו/או תאגיד השולט באחד מהמציעים האחרים בביצוע אי-אילו מההתחייבויות נשוא מכרז זה.
- 1.9.2 אין להגיש הצעה משותפת של מספר תאגידים או גופים אחדים. הצעה תוגש על ידי מציע אחד ובשמו בלבד.
- 1.9.3 על המציע עצמו לעמוד באופן מלא בכל הדרישות המקדמיות המפורטות במסמכי המכרז.
- 1.9.4 עמידת המציע בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז תיבחן אך ורק על-פי נתוני אותו מציע, כאישיות משפטית נפרדת.

## **1.10 תוקף ההצעה**

1.10.1 כל הצעה תעמוד בתוקפה ותהיה בלתי חוזרת, על כל פרטיה, מרכיביה ונספחיה, ותחייב את מגישה למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. המשרד אינו מתחייב לדון בהצעות ולהחליט ביניהן לפני תום תוקפן. פג או עמד לפוג תוקפן של ההצעות וטרם ניתנה הודעה בדבר זכייתו של איזה מהמציעים, תמשיך ההצעה לעמוד בתוקפה לתקופה של 90 יום נוספים וזאת כל עוד לא בוטלה על ידי המציע בהודעה בכתב למשרד. ביטול ההצעה יהיה בתוקף רק מהמועד בו התקבלה הודעה בכתב כאמור.

1.10.2 במקרה שבתקופה בה ההצעה היא בלתי חוזרת יחזור בו המציע מהצעתו ו/או יסרב למלא ו/או שלא יעמוד במילוי התחייבויותיו בהתאם להצעה או לאיזה ממסמכי המכרז ו/או ינהג שלא בדרך מקובלת או בתום לב, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את החוזה אם נחתם ולהתקשר עם כל אדם ככל שימצא לנכון. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל סעד או זכות אחרת העומדים למשרד כלפי מציע כאמור לפי כל דין.

## **1.11 הבהרות ושינויים במסמכי המכרז מטעם המשרד**

1.11.1 המשרד רשאי בכל עת לפני המועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס שינויים במסמכי המכרז. כל שינוי יהיה בכתב ויובא לידיעת כל הנרשמים למכרז על ידי משלוח מסמכי השינוי באמצעות דוא"ל לפי הפרטים שמסרו בעת ההרשמה להשתתפות במכרז, ויהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

1.11.2 תשובות, הבהרות והודעות שינוי שיישלחו למשתתפים (אם ישלחו), יצורפו על ידם להצעתם, כשהן חתומות על ידם וזאת לאישור כי הללו אכן התקבלו על ידם, הובנו, ונלקחו בחשבון בעת הכנת ההצעות. תשובות, הבהרות והודעות שינוי כאמור יהוו חלק בלתי נפרד מהצעת המציע.

## **1.12 הצהרות המציע**

1.12.1 עם הגשת הצעתו למכרז, ובנוסף לכל הצהרה או התחייבות אחרת הכלולים במסמכי המכרז, מצהיר המציע ו/או מתחייב בהתאם לאמור בנספח ג'. עצם הגשת ההצעה על ידי מציע כמזה כאישור והתחייבות מצדו לכל המפורט בנספח ג', בין אם חתם על נספח זה ובין אם לאו.

1.12.2 התברר למשרד, בין באמצעות המציע ובין בדרך אחרת, כי הצהרה מהצהרות המציע או מצג אחר שהציג המציע כלפי המשרד במסגרת הצעתו, אינם נכונים, מלאים או מדויקים, רשאי המשרד לפסול את ההצעה, ואם בחר בה כהצעה הזוכה – לבטל את הזכייה.

1.12.3 במקרה האמור בסעיף 1.12.2 לעיל, ישא המציע באחריות לכל נזק שייגרם למשרד – אם ייגרם כתוצאה מכך.

### **1.13 עדכון פרטים, מסירת פרטים נוספים ובירורי המשרד**

- 1.13.1 המשרד יהא רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש מן המציע פרטים, מסמכים וכל מידע אחר הנראה לו נחוץ לשם בחינת הצעתו, לרבות השלמת מידע חסר, הבהרות וכל מידע אחר או נוסף הנראים לו דרושים לפי שיקול דעתו הבלעדי, והמציע מתחייב להמציא למשרד, מיד עם דרישתו, את המידע הנדרש וזאת בין היתר לצורך עמידתו של המציע בתנאי הסף שפורטו לעיל.
- 1.13.2 המשרד רשאי, על פי שיקול דעתו, לדרוש ממציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו, או של בעלי עניין בו, שיטת התמחור / ניתוח המחירים לפיהם תימחר את הצעתו, וכן כל מידע אחר שלדעת המשרד יש עניין בגילוי. מציע אשר נמנע מלמסור את המידע הדרוש במועד שקבע לכך המשרד, או מסר מידע לא נכון – רשאי המשרד שלא לדון עוד בהצעתו או לפסלה.
- 1.13.3 נציגי המשרד יהיו רשאים לבקר במשרדי המציע ו/או לפנות לממליצים או ללקוחות אחרים של המציע לשם קבלת חוות דעת אודותיו. כן יהא המשרד רשאי לפנות ולקבל חוות דעת, נתונים ופרטים אחרים אודות המציע מגורמים שלישיים, לפי שיקול דעתו, לרבות חוות דעת אודות מצבו הכלכלי של המציע וכיוצא באלה.
- 1.13.4 מבלי לגרוע ממחויבות המציע בהצעתו, חייב המציע לעדכן את המשרד ללא דיחוי לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר למשרד, בפרק הזמן שיחלוף מעת הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר הזוכה במכרז, ואם נקבע בזוכה – עד לחתימה על ההסכם.

### **1.14 עיון בהצעה הזוכה**

- 1.14.1 בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993, עומדת למציעים, שלא זכו במכרז, הזכות לעיין בתוך 30 יום ממועד קבלת הודעה על תוצאות ההחלטה הסופית של ועדת המכרזים, בהצעה הזוכה, וכן בהחלטה הסופית של ועדת המכרזים ובנימוקה, למעט בחלקים של ההחלטה או ההצעה וכן חוות דעת משפטיות, אשר בהם לא תתיר ועדת המכרזים לעיין, מהנימוקים המפורטים בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- 1.14.2 על המציעים לציין במפורש ומראש אלו סעיפים בהצעתם הם מבקשים שיהיו חסויים בפני הצגה למציעים אחרים, מטעמי סוד מקצועי או מסחרי. מציע שלא יציין סעיפים כאלה, יראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו כולה. מובהר בזאת, כי ההחלטה האם חלק כלשהו בהצעת המציע הזוכה יהיה חסוי, תהיה נתונה אך ורק לוועדת המכרזים של המשרד.
- 1.14.3 מובהר בזאת, כי כל נושא שמציע סימן כנושא שהוא מבקש להטיל עליו חיסיון, יהיה חסוי גם ביתר ההצעות, ככל שועדת המכרזים תקבל את טענת החיסיון.
- 1.14.4 עלותה של ההצעה הזוכה תהיה פתוחה בפני כל המציעים, בכל מקרה.

## **1.15 אחריות**

- 1.15.1 מבלי לגרוע מהוראות כל דין, המשרד ומי מטעמו, לא ישאו בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת המכרז ו/או בקשר למכרז.
- 1.15.2 בכל מקרה, לא יהיה המציע זכאי לפיצוי כלשהו או להחזר הוצאות כלשהן בקשר עם השתתפותו במכרז, בין אם זכה במכרז ובין אם לאו, בין אם נבחר זוכה במכרז ובין אם בוטל המכרז מכל סיבה שהיא, אלא אם ובמידה שנאמר במפורש אחרת במסמכי מכרז זה.

## **1.16 אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה ושלבי בדיקת ההצעות**

בחירת ההצעה הזוכה תבוצע בהתאם למפורט בפרק 8: אמות מידה לבחירת הזוכה ושלבי בדיקת ההצעה.

## **1.17 זכויות המשרד**

- 1.17.1 המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה בעלת הציון המשוקלל הטוב ביותר, או כל הצעה שהיא, בשלמותה או חלקים ממנה.
- 1.17.2 המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו:
- (1) לבטל מכרז זה או לפרסם מכרז חדש או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו.
  - (2) לא להתחשב בכלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר או האיכות, או שאין בה התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כראוי.
  - (3) למשרד נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה אל המציע כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות, בכפוף לחוק חובת מכרזים, התשנ"ג – 1993.
  - (4) לזמן לראיון מי מהמציעים, שימצא לנכון, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
  - (5) לשקול את אופן ביצוע התחייבויות המציע כלפי המשרד במסגרת התקשרויות קודמת ביניהם, לו היו כאלה. המשרד רשאי לקחת בחשבון כאחד מהשיקולים המכריעים, את אופן ביצוע התחייבויות המציע, לרבות עמידה בלוח זמנים, איכות העבודות ורמת השירות. יובהר, כי המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעת מציע כהצעה המתאימה ביותר, אם אותו מציע הפר התחייבויות חוזיות קודמות שהיו לו כלפי המשרד, במהלך עשר השנים האחרונות, זאת אף אם הצעה זו תהא הטובה ביותר.
  - (6) המשרד רואה בהגשת ההצעה על-ידי המציע התחייבות מצדו לבצע גם חלק מן העבודה, לפי המחיר שנקבע בהצעתו של המציע לגבי אותו חלק והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

- (7) הצעה הכוללת פרטי מחירים שאינם סבירים (גבוהים או נמוכים באופן בלתי סביר) בהתייחס לאומדן העצמי של המשרד (אם הוכן כזה) ו/או בהתייחס למחירי השוק באותה עת, עשויה שלא להיחשב כהצעה המתאימה ביותר, אף אם ציונה המשוקלל היא הגבוה ביותר מבין כל ההצעות שהוגשו.
- (8) המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל מקרה בו יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות או מחירים ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.
- (9) המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לבחור הצעת מציע שהוא או נושא משרה בו הורשעו בעבירה מסוג עוון או פשע בשבע השנים האחרונות או שמתנהלים נגדו הליכים בשל עבירה כאמור, בשל מהותה, חומרתה או נסיבותיה של העבירה.
- (10) במקרה בו שתי הצעות או יותר תקבלנה את הציון המשוקלל הזהה הגבוה ביותר, תיבחר ההצעה של עוסק שבשליטת אישה, כאמור בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב – 1992.
- היה ושני המציעים הנ"ל הינם בני אותו המין, תיבחר ההצעה הכוללת את הצעת המחיר הזולה ביותר כהצעה הזוכה. עם זאת, במידה ויהא פער משמעותי, של למעלה מ-20%, בין ציוני האיכות שקיבלו ההצעות, אזי תבחר ההצעה המעניקה את מרב היתרונות למשרד, בהתאם לשיקול הדעת של ועדת המכרזים במשרד. לחילופין, תהא ועדת המכרזים רשאית, אך לא חייבת, לפנות למציעים אשר קבלו את הציון המשוקלל הזהה הגבוה ביותר, לצורך קבלת הצעת מחיר חוזרת ומשופרת. פנה המשרד לקבל הצעות מחיר סופיות ומשופרות, יחושב הציון למחיר והציון המשוקלל, בהתאם להצעות המחיר הסופיות. מציע שלא הגיש הצעת מחיר נוספת, תיחשב הצעתו הראשונה כהצעה הסופית.

#### **1.18 הודעה על הזכייה והתקשרות בין הזוכה למשרד**

- 1.18.1 המשרד יודיע למציע אשר הצעתו זכתה במכרז על קבלת הצעתו וכן ימסור לזוכה הסכם לחתימה, בנוסח המצורף למפרט זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן **כנספח י"ג**.
- 1.18.2 תנאי לתחילת מתן השירותים הוא חתימה על הסכם התקשרות כנדרש בסעיף 1.18.1 שלעיל. המציע הזוכה יידרש להמציא למשרד במועד חתימת הסכם ההתקשרות ערבות ביצוע בנוסח המצ"ב **כנספח (ה) להסכם ההתקשרות** וכן לחתום ולהחתים את כל המועסקים על ידו בביצוע השירותים נשוא מכרז זה על טופס הצהרת הסודיות, בנוסח המצורף **כנספח (ד) להסכם ההתקשרות**.
- 1.18.3 במקרה שהמציע הזוכה לא יחתום על הסכם עם המשרד, יהא המשרד רשאי לראות את ההצעה כבטלה מעיקרה ולבטל את זכייתו במכרז.
- 1.18.4 המשרד רשאי להכריז על המציע שהצעתו תזכה בניקוד השני בטיבו בשלב בדיקת ההצעות כ"זוכה שני".

- 1.18.5 במידה והמשרד יחליט להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה במכרז בשל אי שביעות רצון מתפקודו, רשאי המשרד, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובתוך תקופה של חצי שנה ממועד החלטתו להתקשר עם "הזוכה השני" מבין המציעים. במידה ויחליט המשרד לעשות כן מתחייב "הזוכה השני" לחתום על חוזה ההתקשרות תוך 14 יום ממועד ההודעה על כך.
- 1.18.6 כל הכללים והתנאים המפורטים במכרז זה, המחייבים את הזוכה, יחייבו גם את "הזוכה השני" במידה ויידרש לחתום על החוזה, לרבות, הפקדת ערבות ביצוע כנדרש וכיו"ב.
- 1.18.7 המשרד יהיה רשאי לבחור גם ב"זוכה שלישי" לכל מקרה שחוזה ההתקשרות עם אחד הזוכים או עם "הזוכה השני" לא יצא לפועל מכל סיבה שהיא. "הזוכה השלישי" יעמוד בדרישות המפורטות בסעיף 1.18.2 לעיל.

### **1.19 ערבות ביצוע**

- 1.19.1 לשם הבטחת ביצוע התחייבויותיו במסגרת ההסכם שיחתם עמו, יידרש **הספק הזוכה במכרז** להמציא במעמד חתימת ההסכם וכתנאי לתוקפו, כתב ערבות של בנק ישראלי או של חברת ביטוח בעלת רישיון מבטח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, **מקורי**, **בלתי מותנה** ו**ניתן לחילוט** בהודעה בכתב של 15 ימים מראש. ערבות הביצוע תהיה בשיעור של 5% משווי ההתקשרות לשנה (כולל מע"מ). נוסח הערבות יהיה זהה למובא ב**נספח (ה) להסכם ההתקשרות** המצ"ב למכרז זה. שם המבקש בערבות הביצוע יהיה שם הספק הזוכה.
- 1.19.2 ערבות הביצוע תעמוד בתוקף החל ממועד חתימת ההסכם על-ידי המשרד ובמשך כל תקופת ההתקשרות ועד לתום תקופה של 3 (שלושה) חודשים ממועד סיום ההתקשרות. הספק הזוכה יאריך את תוקפה של ערבות הביצוע, במידת הצורך, ובכל מקרה על פי דרישת המשרד, וזאת לא יאוחר מאשר 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה לפני פקיעתה. לא עשה כן, יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות.
- 1.19.3 המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את סכום הערבות, כולו או חלקו, אם הספק הזוכה יפר תנאי מתנאי ההסכם, וכן בכל מקרה בו רשאי המשרד על פי ההסכם לגבות תשלום, פיצוי או שיפוי מהספק הזוכה, ולאחר שנתן לספק הזוכה הודעה מראש של 15 (חמישה עשר) ימים.
- 1.19.4 חילט המשרד את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ימציא הספק הזוכה למשרד ערבות חדשה לתקופה, בסכום ובתנאים זהים לערבות המקורית, תוך 15 (חמישה עשר) ימים מיום חילוט של הערבות.
- 1.19.5 במתן ערבות הביצוע או בחילוט או בגרוע מהתחייבויותיו של הספק הזוכה או מזכויותיו של המשרד או מסעדים אחרים הנתונים לו, על פי ההסכם ועל פי דין.
- 1.19.6 כל ההוצאות הכרוכות בערבות הביצוע, לרבות הוצאתה, הארכת תוקפה, גבייתה או חידושה, יחולו על הספק הזוכה.

## **1.20 ביטול המכרז**

- 1.20.1 המשרד רשאי לצמצם את היקף המכרז או לבטלו או לבטל חלקים ממנו, או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יחרגו בעלויות מתחום הציפיות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים או כתוצאה מעיכובים מינהליים, אישור רשויות, בעיות תקציב וכיוצא באלה.
- 1.20.2 כאמור, המשרד אינו מתחייב לבחור זוכה במכרז.
- 1.20.3 במקרה שבו יבוטל המכרז, בין מסיבות התלויות במציעים ובין מסיבות התלויות במשרד בלבד, לא יהיו זכאים המציעים לפיצוי כלשהו מאת המשרד.

## **1.21 סודיות, שימוש לא פוגעני, הגנת הפרטיות וזכויות יוצרים**

- 1.21.1 הספק הזוכה במכרז מתחייב לציית לכל הוראות המשרד בנוגע לשמירת סודיות ופרטיות.
- 1.21.2 הספק הזוכה במכרז מתחייב כי לא יעשה שימוש בזכויות ובחומרים נשוא מכרז זה באופן שיפגע בפעילות המשרד.
- 1.21.3 הספק הזוכה במכרז מתחייב כי בביצוע השירותים נשוא מכרז זה יפעל תוך שמירה על כבודם של כל המעורבים בתוצרים ובהתאם להוראות כל דין לרבות חוק הגנת הפרטיות.
- 1.21.4 הספק הזוכה יתחייב כי במתן השירותים הוא לא יפר זכויות הנתונות לצדדים שלישיים כלשהם, לרבות זכויות יוצרים וכי במידה וזכות כזו תופר, הוא ישא באחריות בלעדית על הפרתה.

## **1.22 שונות**

מובהר בזאת, כי כל מסמכי המכרז הם רכושו של המשרד, והם נמסרים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה. למציעים לא תהיינה כל זכויות במסמכי המכרז והם לא יהיו זכאים להעבירם לאחר או לעשות בהם שימוש כלשהו, אלא לצורכי הכנת והגשת הצעתם למכרז.

## **1.23 כתובות והודעות**

לצורך מכרז זה:

- 1.23.1 מציע במכרז יציין את כתובתו לצורך קבלת הודעות בכל הקשור במכרז ואת שמו, מספר הטלפון, מספר הפקסימיליה וכתובת דוא"ל של נציג המציע לעניין מכרז זה. מידע זה יימסר לנציג המשרד בעת ההרשמה להשתתפות במכרז.
- 1.23.2 המשרד ינהל את המגעים בקשר למכרז זה עם הנציג שיצוין על ידי המציע. על הנציג להיות זמין להשגה בשעות העבודה המקובלות, החל ממועד פרסומו של מכרז זה, ועד לתום תקופת תוקפה של ההצעה על פיו. לא היה נציג המציע זמין כאמור, יהא המשרד פטור מחובת ההודעה והאחריות המלאה במקרה של אי מסירת הודעה למציע תהא של המציע בלבד.

1.23.3 הודעות תישלחנה בדואר, בפקסימיליה או בדוא"ל. הודעה שנשלחה בדואר תיחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך שני ימי עבודה ממועד המשלוח. הודעה שנשלחה בפקסימיליה או בדוא"ל עד השעה 16:00 תיחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום משלוחה (ואם נשלחה ביום שאינו יום עבודה - ביום העבודה הראשון שלאחר יום משלוחה), ובלבד ששולח ההודעה יידע בשיחה טלפונית את הנמען על משלוח פקסימיליה בתוך 24 שעות ממשלוח ההודעה. על משלוח דוא"ל לא תחול חובת הודעה כאמור לעיל.

#### **1.24 יחסי עובד-מעביד**

1.24.1 היחסים בין המשרד לבין הספק הזוכה בקשר לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, הינם יחסי מזמין – קבלן עצמאי.

1.24.2 לספק הזוכה ולמועסקים על ידו לא יהיו כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע השירותים נשוא מכרז זה או סיומם.

1.24.3 היה ועל אף האמור לעיל, יקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי בין המשרד לספק הזוכה התקיימו יחסי עובד מעביד, אזי התשלומים שהעביר המשרד לספק הזוכה לפי מכרז זה יחושבו על פי השכר המשולם לעובד מדינה, בתפקיד ובדרגה הדומים ככל האפשר לאלו הנדרשים מהספק הזוכה ועובדיו על פי מכרז זה וכפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה ו/או כפי שיקבע בהסכמי עבודה קיבוציים, שיחולו באותה עת על עובדים מסוגם של הספק הזוכה. ההפרשים יחשבו כהלוואה נושאת ריבית והצמדה, שנתן המשרד לספק הזוכה.

#### **1.25 היררכיה בין המכרז להסכם**

1.25.1 ההסכם המצורף למכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד המשלים זה את זה.

1.25.2 בכל מקרה של סתירה בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם יעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם יגבר נוסח המכרז, ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים.

#### **1.26 סמכות שיפוט**

מובהר בזאת כי בהתאם לתקנה 2 לתקנות בתי משפט לעניינים מנהליים (סדרי דין), התשס"א 2000, תוגש תובענה בקשר להליך זה אך ורק לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.

## פרק 2 – השירותים הנדרשים

### 2.1 כללי

- 2.1.1 הספק יבצע עבור המשרד, פרויקט מחקרי הכולל סקרי מעקב שוטפים בנושא איכות השירות, וכן מתן שירותי יעוץ סטטיסטי.
- 2.1.2 מטרת המחקר:
1. מטרה ראשית- בחינה ומעקב, לאורך זמן, על רמת שביעות הרצון של עולים ותושבים חוזרים, מהשירות שהם מקבלים בארץ מהיחידות השונות של המשרד, תוך זיהוי תחומי חוזק וחולשה בשירות שמספקות היחידות השונות, ותוך השוואה בין היחידות השונות.
  2. מטרת נוספת- בחינה ומעקב לאורך זמן של עמדות ותפיסות הפונים למרחבים כלפי שירותי המשרד בממשקים נוספים (כגון, אתר האינטרנט חוברות המידע וכד').
- 2.1.3 הסקרים במסגרת המחקר, יבוצעו בשפות הבאות: עברית, רוסית, אנגלית, צרפתית, אמהרית וספרדית.
- 2.1.4 הספק הזוכה (להלן: "**הספק**") נדרש לספק את כל השירותים המפורטים בפרק זה, לרבות שירותי יעוץ סטטיסטי כמפורט להלן, שירות איסוף הנתונים, עיבוד הנתונים, הגשת קבצי נתונים גולמיים וקבצי אקסל הכוללים את תוצאות עיבוד הנתונים (הממצאים) וכן יכין ויגיש דו"חות מסכמים, והכל כמפורט מטה בפרק זה.
- 2.1.5 **הזמנת כתיבתם והכנתם של דו"חות מסכמים, כפופה לשיקול דעתו והחלטתו הבלעדית של המשרד. המשרד רשאי שלא להזמין ביצוע שירות זה.**
- 2.1.6 במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק, יהא המשרד רשאי, לפי צרכיו ושיקוליו, לדרוש לערוך שינויים במימדים שונים הקשורים לסקרי המעקב שיבקש המשרד לבצע לאורך זמן, כדוגמת, שינויים בכמות וסוג שאלות בשאלון, שינויים בגודל המדגם המבוקש ועוד.
- 2.1.7 כל תהליכי ושלבי העבודה יבוצעו בשיתוף עם נציג המשרד ויהיו כפופים להנחיותיו ולאישורו מראש.
- למען הסר ספק, ההחלטה הסופית לגבי תהליכי העבודה ושלבי העבודה תהא נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של נציג המשרד. עם זאת, איך בכך כדי לגרוע מחובתו של הספק לבצע את המשימות, תהליכי העבודה ושלבי העבודה הנדרשים, ולספק למשרד את כל השירותים המפורטים במכרז זה, לרבות מתן ייעוץ והגשת הצעות ככל והמשרד ידרוש זאת בתחומים השונים.

## 2.2 מידע תמציתי לגבי מבנה המשרד הרלוונטי לפרויקט המחקרי הנדרש

2.2.1 המשרד, פועל כיום, בחלוקה ל- 3 מחוזות ול-11 מרחבים, כדלהלן:

- מחוז חיפה והצפון - 4 מרחבים.
- מחוז הדרום וירושלים- 3 מרחבים.
- מחוז תל אביב והמרכז - 4 מרחבים.

2.2.2 בכל אחד מן המרחבים, ניתנים שירותים לעולים ולתושבים החוזרים, באמצעות 3 סוגי יחידות שירות:

1. לשכת שירות מרכזית (המכונה אף היא "מרחב").
2. סניפים בהם ניתן שירות בדומה ללשכות, כאשר ימי העבודה ושעות העבודה בסניפים דומים לאלה שבלשכה, אולם מס' העובדים בסניף קטן מאשר בלשכה.
3. מוקדים בהם ניתן שירות של קבלת קהל כמו בלשכות, אך רק בחלק מימות השבוע.

יצויין כי ב- 5-7 מרחבים פועלת יותר מלשכת שירות מרכזית אחת, ובסה"כ ברחבי הארץ פועלות כ- 16-18 לשכות מרכזיות.

2.2.3 ויוער, המשרד שוקל אפשרות לבצע בעתיד שינוי אירגוני שבמסגרתו יכלול המשרד 4 מחוזות וכ- 12 מרחבים.

**ככל שהשינוי האמור יצא אל הפועל, ידרש הספק לבצע את התאמות הנדרשות בפרויקט, ללא תוספת תשלום, מעבר למחירים שנקב בהצעתו.**

## 2.3 התחייבויות הספק להעמדת נותני שירותים לצורך ביצוע הפרויקט

הספק מתחייב כי יעמיד, לצורך ביצוע הפרויקט, נותני שירותים, בהתאם למפורט להלן:

### 2.3.1 מנהל המחקר:

- (1) תפקיד זה ימלא מנהל המחקר שהוצע על ידי הספק בשלב הגשת ההצעות במכרז.
- (2) מנהל המחקר ישמש כחוקר מטעמו של הספק, וכמנהל האחראי כלפי המשרד, על הפעילות המחקרית בפרויקט.
- (3) מנהל המחקר יתכלל וינהל את הפרויקט מטעם הספק על כל שלביו ועל כל היבטיו, ברמה המקצועית-מחקרית, לרבות ניהול עבודת היועץ הסטטיסטי אשר נדרש על ידי המשרד במסגרת המכרז.
- (4) יודגש כי מנהל המחקר ינהל וילווה את עבודת המחקר הנדרשת בפרויקט לאורך כל שלבי הפרויקט, וכי הוא עצמו יהיה החוקר אשר יבצע את שלבי העבודה המרכזיים בפרויקט לרבות, ניסוח ככל ויהיה צורך של שאלות חדשות לשאלון, וידוא שהביצוע בפועל אכן תואם את תכנית העבודה, כתיבת דוחות מחקר מסכמים, ביצוע בקרה על איכות העבודה המחקרית, אספקת מענה לסוגיות מקצועיות בפרויקט וכד'.

(5) מנהל המחקר יהיה בקשר שוטף עם נציג המשרד, ונדרש להיות זמין לפניית נציג המשרד, בטלפון ובמייל, ככל שיידרש, בהתאם לצרכי המשרד, ובאופן שיאפשר קשר רציף עמו.

(6) בכל מקרה בו יחפוץ הספק להחליף את מנהל המחקר, עליו להעמיד מועמד חדש העומד בכל הדרישות המפורטות במכרז **ואשר הינו באיכות מקבילה למנהל המחקר המוחלף או גבוהה ממנה**, ולהגיש למשרד, 30 יום מראש, בקשה כתובה, בה יוצגו פרטיו של המועמד החדש, וזאת על מנת שהמשרד יוכל לוודא כי המועמד החדש עומד בדרישות ובאיכות כאמור.

כניסתו לתפקיד של מנהל המחקר החדש, מותנית בקבלת אישור מאת נציג המשרד, בכתב ומראש.

(7) ככל שיתעוררו ליקויים ו/או קשיים בעבודה מול מנהל המחקר, נציג המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק את החלפתו של מנהל המחקר.

הספק מתחייב כי במקרה מעין זה יחליף את מנהל המחקר ויאשרו מול נציג המשרד, בהתאם לקבוע בסעיף (6) דלעיל, וזאת מבלי שהמשרד יישא בכל עלות הכרוכה בכך.

### 2.3.2 יועץ סטטיסטי:

(1) הספק יציג, **לאחר זכייתו במכרז**, יועץ סטטיסטי, העומד בלפחות אחת מן הדרישות הבאות ושיאפשר על ידי המשרד, טרם תחילת מתן שירותים על ידו:

1. בעל תואר שני בסטטיסטיקה ו- 4 שנות נסיון לפחות, שנצבר לאחר סיום התואר האמור ובמהלך השנים 2014-2020, בתחום היעוץ הסטטיסטי או ניהול והפעלה מעשית של כלים סטטיסטיים בהיקף של לפחות 5 מחקרים וסקרים כמותיים שונים בכל שנה, בקרב מרואיינים שונים, כאשר מינימום הנדגמים לכל סקר עומד על 400 מרואיינים.
2. לחילופין, בעל תואר דוקטור / פרופסור, בלפחות אחד מן התחומים המפורטים בסעיף 1.4.3(1) ו/או בתחום המדעים המדויקים, ובעל- 3 שנות ניסיון לפחות, שנצברו בתקופה שלאחר סיום תואר דוקטור כאמור ובמהלך השנים (2014-2020), בתחום היעוץ הסטטיסטי או ניהול והפעלה מעשית של כלים סטטיסטיים, בהיקף של לפחות 5 מחקרים וסקרים כמותיים שונים בכל שנה, בקרב מרואיינים שונים, כאשר מינימום הנדגמים לכל סקר עומד על 400 מרואיינים.

### (2) תפקיד היועץ הסטטיסטי:

1. היועץ הסטטיסטי ילווה את תהליך הכנת ועדכון ההצעות לתכנית דגימה מטעם הספק, ברמה הרבעונית, בחלוקה לחודשים, ובהתאם לשיקול דעתו של המשרד גם לתקופות זמן קצרות יותר, כולל ליווי כל הפעולות ושלבי

העבודה הכרוכים בכך, ויאשר את התכנית המוצעת, והכל כמפורט להלן בסעיף 2.4.6.

2. ילווה את תהליך הכנת הצעות לשקלול תאי דגימה במדגם, לרבות כל השלבים והפעולות הקשורים לתהליך זה, כמפורט בתנאי המכרז, ויאשר הצעות אלה לפני הגשתן לנציג המשרד.
3. יספק יעוץ לצורך ביצוע ניתוחים מורכבים של נתוני ראיונות (למשל ניתוחי רגרסיה וכד') או בסוגיות שונות הקשורות לניתוח הנתונים.
4. בנוסף, היועץ הסטטיסטי יספק, ללא תשלום נוסף, בהתאם לצרכי ובקשת המשרד, עד 7 שעות ייעוץ לשנה, מעבר לשעות שיקצה לפעולות המפורטות בסעיפים דלעיל, בנושאים סטטיסטיים שונים (כגון אם נציג המשרד יתלבט בסוגיות סטטיסטיות שונות בשלב פיתוח או ניהול מערכת BI פנים-משרדית שאותה המשרד מעוניין להקים לצורכי הצגת פנימית של נתוני וממצאי המחקר באופן שוטף בפורטל של המשרד).
5. נציג המשרד יהיה רשאי להתייעץ ולשוחח, באופן ישיר, עם היועץ הסטטיסטי, במקרים בהם יראה צורך בכך.
6. המשרד לא ישלם בנפרד מעבר לנקוב בהצעת המחיר של הספק בגין עלויות העבודה והייעוץ של היועץ הסטטיסטי, ועל המציע לשקלל מראש את עלויות העבודה והייעוץ של היועץ הסטטיסטי המפורטים לעיל, במסגרת הצעת המחיר שיגיש עבור מחירי הבסיס לפרויקט בגין ראיונות.

### 2.3.3 מראיינים דוברי שפות:

- (1) הספק נדרש לגייס, בהתאם לצורך, מראיינים דוברי עברית וכן מראיינים דוברי שפות זרות (דהיינו: רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית), ברמת שפת אם, לשם ביצוע ראיונות בשפתם של המראיינים. כל המראיינים, נדרשים להיות גם בעלי יכולת קריאה והקראה ברמה טובה, בשפה בה הם מראיינים.
- (2) על אף האמור לעיל, ככל שעל אף נסיונות סבירים שיבצע הספק, לא יעלה בידו להעמיד מראיינים בעלי יכולת הקראה באמהרית, המשרד יאפשר לספק, בכפוף לשיקול דעתו ולהחלטתו הבלעדית של המשרד, להעסיק באופן זמני, מראיינים הדוברים אמהרית ברמת שפת אם ובעלי שליטה טובה בשפה העברית, אשר יקראו את השאלות הכתובות בשפה העברית, ויתרגמו אותן לשפה האמהרית, במהלך ביצוע הראיון.
- (3) הספק נדרש להשתמש, עד כמה שניתן, במראיינים קבועים עבור ביצוע מחקר המעקב.

## 2.4 פירוט תהליך ושלבי עבודה

### 2.4.1 הערות מקדימות:

- (1) המשרד יהיה רשאי להזמין מהספק רק חלק משלבי העבודה והתפוקות המפורטים להלן, והכל בהתאם לדרישות המשרד מראש ובכתב בהזמנת העבודה.
- (2) לו"ז מפורט הנדרש מהספק לביצוע תהליכים ושלבים שונים בעבודה מפורט להלן בפרק 3.
- (3) הספק מחוייב להביא לידיעתם של כל נותני השירות מטעמו, המעורבים בניהול הפרויקט, את כל האמור בפרק זה.

### 2.4.2 שלב התדריך ועבודה על שאלונים:

- (1) נציג המשרד יתדרך את הספק אודות נושא הסקר או המחקר הנדרש, יגדיר את מטרות המחקר ורשימת נושאים לבדיקה וכן את התפוקות המצופות מהמחקר. התדריך יבוצע במהלך פגישה של נציגי המשרד עם נציגי הספק או יומצא לספק בכתב והכל בהתאם לשיקול דעתו של נציג המשרד.
- (2) במסגרת התדריך, יעביר נציג המשרד לספק טיוטת שאלון בשפה העברית. טיוטת שאלון, מצורפת למכרז זה ומסומנת כנספח (1). וניודגש, השאלון המצ"ב, אינו מחייב את המשרד, ומצורף למכרז על מנת לאפשר למציעים היכרות עם מבנה השאלון ואופי השאלות הרלוונטיות למשרד.
- (3) על הספק לבחון את טיוטת השאלון שיקבל ולהגיש לנציג המשרד את התייחסויותיו ו/או הצעותיו לגבי טיוטה זו, על בסיס הידע המקצועי שיש ברשותו ובהתאמה לצרכי ודרישות המשרד.
- (4) הספק יבצע תיקונים בשאלון, בהתאם להתייחסויות ו/או הצעות שהעביר, ככל שהללו התקבלו ואושרו ע"י נציג המשרד.
- (5) באחריות הספק להגיה, לערוך ולעצב את השאלון ולמספר, בסדר עוקב, את השאלות המופיעות בו.
- (6) הספק יערוך את השאלון, בהתייעצות עם נציג המשרד, בפורמט הנדרש לצורך הריאיון ולצורך קידוד הנתונים ועיבודם. אופן קידוד התשובות האפשריות לשאלות ייעשה בתיאום עם נציג המשרד.
- (7) הספק יגדיר את ההנחיות למעברים ודילוגים בין השאלות בשאלון (גם אם השאלות נוסחו על ידי נציג המשרד) ויעביר את השאלון הכולל הנחיות אלו לאישור המשרד.
- (7) במהלך ההתקשרות עם הספק, יהיה המשרד רשאי לדרוש ביצוע שינויים בשאלון (למשל, בתוכן וסוגי שאלות), בהתאם לצרכיו וללא עלות נוספת. עם זאת, מקרים בהם ידרוש המשרד הוספתן של שאלות לשאלון, מעבר ל-55 שאלות, הספק יהיה זכאי לתוספת תשלום בגין שינוי זה.

(8) המשרד רשאי לדרוש כי חלק מהשאלות הכלולות בשאלון ישולבו בסקר מידי פעם, ולא באופן קבוע.

(9) היות ומדובר בסקר מעקב המתבצע באופן שוטף, הספק יגיש לנציג המשרד, בהתאם לדרישה שיקבל ו/או לאור תובנותיו במהלך מתן השירותים, הצעות לביצוע שינויים והתאמות במבנה ונוסח שאלון ו/או עריכת שינויים והתאמות בשאלון לרבות- ניסוח שאלות חדשות, שינוי נוסח בשאלות קיימות, השמטת שאלות וכדומה.

**ויוזגש**, בכל מקרה, כל ההחלטות בדבר השאלון הסופי, לרבות לגבי הניסוח הסופי של השאלון וכמות השאלות בשאלון תהיה נתונה בידי נציג המשרד, וזאת אף אם הספק נדרש או לא נדרש להגיש הצעות לשינויים בשאלון.

כל ההצעות לשינויים והתאמות במבנה השאלון יבוצעו בתוכנת WORD, תוך שימוש בכלי העריכה "עקוב אחר שינויים".

#### 2.4.3 תרגום שאלונים:

(1) כיום, השאלון הנוכחי בעברית מתורגם ל- 4 שפות (רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית).

(2) הספק נדרש לתרגם את השאלון לשפה האמהרית, עם תחילת מתן השירותים וללא עלות נוספת.

**ויוזגש**, הספק מחוייב לבצע תרגום כאמור, אף אם המשרד יאשר לו, באופן זמני, להעמיד מראיינים שאינם בעלי יכולת הקראה באמהרית, כאמור לעיל בסעיף 2.3.3.

(3) ככל וידרשו שינויים והתאמות בשאלון לפי צרכי המשרד או משיקולים אחרים, יבצע הספק את העדכונים והשינויים הנדרשים בתרגום השאלונים, באמצעות מתרגמים מקצועיים ל- 5 השפות הזרות המפורטות לעיל, כחלק מהעבודה השוטפת וללא תשלום נפרד.

(4) הספק יעביר לנציג המשרד, את התרגום המעודכן של השאלון לשפות הזרות, לצורך בקרה של המשרד על טיב התרגום. ככל ויהיו למשרד הערות לגבי התרגום, יבצע הספק תיקון בתרגומים באמצעות המתרגמים המקצועיים.

(5) התרגום הסופי לשפות הזרות ייקבע לאחר אישור נציג המשרד.

(6) השלמת התרגום של השאלון לשפות הזרות אינה מהווה התנייה להטמעת והכנסת שאלון הבסיס בעברית למערכות הממוחשבות שברשות הספק, והספק יבצע הליכים אלו במקביל.

#### 2.4.4 הטמעת שאלונים למערכת הממוחשבת ובקרה:

- (1) הספק יטמיע את השאלון בעברית, שאושר ע"י המשרד, לתוך המערכות הממוחשבות הקיימות במוקד הראיונות שברשותו, ויערוך הן בדיקות לוגיות והן בדיקות מעשיות (בפועל), לצורך בקרה על השאלון הממוחשב ועל תכנות ההקפצות והדילוגים בין השאלות בשאלון.
- (2) ככל ונציג המשרד יבקש לבצע בעצמו בדיקות ובקורות לאחר סיום שלב זה, יספק הספק לנציג המשרד את כל הנדרש לצורך ביצוע הבקרה.  
למען הסר ספק, אף אם נציג המשרד יערוך בדיקה כלשהי, בכל מקרה, האחריות לביצוע הבקרה, איכותה ותוצריה מוטלת על הספק בלבד.
- (3) יובהר כי הטמעת השאלון למערכת הראיונות הממוחשבת של הספק וכן הבקרה על השאלון שהוטמע במערכות, תתבצע על ידי הספק, מייד לאחר אישור השאלון הסופי בעברית ע"י המשרד. תהליך זה יתבצע ללא תלות בקבלת האישור עבור השאלונים המתורגמים ו/או קבלת קבצי נתונים מהמשרד לצורך הדגימה.
- (4) לאחר קבלת אישור המשרד לשאלונים המתורגמים, הספק יכניס ויטמיע גם את כל השאלונים המתורגמים למערכות הממוחשבות הקיימות במוקד הראיונות שברשותו.
- (5) הספק נדרש לשוב ולבצע הטמעה במערכת בכל עת שיערכו שינויים ועדכונים בשאלון במהלך הפרויקט.
- (6) במידה ויתגלו במהלך ביצוע הראיונות בסקר, טעויות בהטמעת השאלון במערכות הממוחשבות של הספק, הספק מתחייב להפסיק את ביצוע הראיונות באופן מיידי ולתקן, לאלתר ועל חשבונו, את הטעון תיקון, וכן לתקן או להחליף על חשבונו את כל הראיונות שבוצעו עם טעויות בשאלות או/ו בהקפצות בין שאלות בשאלון.

#### 2.4.5 קבצי אוכלוסיה לצרך הדגימה:

- (1) המשרד יפיק ויעביר לספק, בתדירות של 8-12 פעמים בחודש, במועדים קבועים, קובץ המכיל רשימת עולים ותושבים חוזרים שביקרו במרחבים בתקופה שקדמה להפקת כל קובץ. הספק יידרש לדגום את המרואיינים מתוך הרשימות הללו.
- (2) המשרד יהיה רשאי לשנות את תדירות ומועדי הפקת הקובץ, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- (3) הקבצים יכללו מידע, בהתאם לשיקול דעתו של המשרד, כדוגמת, שם המבקר, מס' תעודת עולה או מס' סידורי אחר, מספרי טלפון, כתובת, וכן משתני רקע כגון: שפת דיבור, גיל, מעמד קליטה, ארץ לידה, ארץ מוצא/עלייה, יבשת מוצא, שפת דיבור, מגדר, תאריך עלייה, תאריך לידה, מרחב, מחוז ועוד.
- (4) הקבצים יופקו ע"י המשרד בפורמט בו נוהג המשרד להפיק קבצים אלו ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי (קובץ אקסל, קובץ טקסט או כל פורמט אחר).

(5) באחריות הבלעדית של הספק לטפל בקבצים הללו ולהכינם לצורך הדגימה, לרבות ביצוע מיונים בקובץ ככל שידרש, המרת נתונים לפורמט אחר, הוספת שדה נתונים חדש לקובץ, ככל שיש צורך, על בסיס הנתונים הקיימים בקובץ וכד'.  
**הקבצים יועברו לספק באמצעות כספת וירטואלית מאובטחת מסוג CYBERARK. יובהר כי רכישת הכספת הוירטואלית המאובטחת האמורה הינה על חשבון הספק בלבד והוא מתחייב לרכוש אותה מיידי לאחר קבלת ההודעה על זכייתו.**

(6) ככל שהספק לא קיבל את הקובץ במועד בו עליו היה לקבלו, באחריותו הבלעדית לפנות לגורם במשרד האחראי על העברתו, לצורך קבלת הקובץ, וכן ליידע את נציג המשרד האחראי על המחקר, וזאת, עוד במהלך היום בו הקובץ היה אמור להתקבל.

#### 2.4.6 שלב הכנת תכנית הדגימה:

(1) לצורך הכנת תכנית הדגימה הראשונה, על ידי הספק והיועץ הסטטיסטי מטעמו, יעביר המשרד לספק, בתחילת הפרויקט, קובץ הכולל נתונים של אוכלוסיית עולים ותושבים חוזרים שקיבלו שירות מהמשרד תקופה ממושכת קודם לכן (למשל, רבעון או חצי שנה). כאמור בסעיף 2.4.5 (1) דלעיל, יתר הקבצים שיועברו במהלך ההתקשרות, ירכזו נתונים של פרקי זמן קצרים יותר.

(2) הספק יכין את תכנית הדגימה למדגם המייצג ולעיבוי, על בסיס ניתוחים שיערוך לבחינת משקל הקבוצות השונות באוכלוסיית המחקר המופיעים בקבצים שהמשרד יספק.

(3) נציג המשרד יגדיר לספק, מראש ובכתב, את הכמות הכוללת של הראיונות שעל הספק לבצע בקרב המבקרים במרחבים של המשרד במהלך תקופה קלנדרית שתוגדר על ידי נציג המשרד (למשל חודש או רבעון או חצי שנה).

(4) בכפוף להנחיית והחלטת נציג המשרד לגבי כמות הראיונות הכוללת, וביחס לשיעור מקבלי השירות בכל מרחב ולשכה מתוך כלל מקבלי השירות, יתכנן ויגדיר הספק מראש, **בתחילת הפרויקט, תוך ליווי, מעורבות פעילה ואישור של היועץ הסטטיסטי מטעמו:**

א. מדגם בסיסי המייצג את האוכלוסייה ממנה ידגמו המרואיינים, ואת כמות המרואיינים בכל מרחב ולשכה, זאת בשיתוף ואישור המשרד.

ב. תכנית לדגימת יתר/עיבוי דגימה, כך שתתאפשר דגימה באופן מייצג, של קבוצות שמשקלן באוכלוסייה קטן, אך המשרד מעוניין לקבל תמונת מצב מובחנת ומפורטת לגבי כל אחת מהן לאורך זמן (כגון: לשכות עם מספר מבקרים קטן יחסית, קבוצת יוצאי אתיופיה, קבוצת דוברי ספרדית וכד'). לחילופין ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נציג המשרד, רשאי נציג המשרד להגדיר בעצמו את כמות הראיונות בכל מרחב ולשכה במדגם המייצג וכן במסגרת העיבויים.

(5) נדרש כי המדגם הבסיסי בתכנית הדגימה (ובהתאם, גם הדגימה בפועל שיבצע הספק), יהווה מדגם מייצג של האוכלוסייה שביקרה בכלל המרחבים לפי הפרמטרים הבאים: מרחב, שפת דיבור, שנת עלייה, גיל, מין, כאשר נדרש לבצע מעקב על הדגימה בפועל בכדי לוודא שהדגימה מייצגת גם בפרמטרים נוספים כגון מעמד הקליטה של מקבל השירות (עולה, תושב חוזר וכו') גם בהתייחס לראיונות העיבוי יש לתכנן את דגימת היתר באופן שגם היא תהיה מייצגת. כך לדוגמא, אם נדרשת דגימת יתר לקבוצת דוברי הספרדית, יש לבצע דגימת יתר מייצגת מקבוצה זו.

(6) יובהר, כי הספק והיועץ הסטטיסטי מטעמו נדרשים להכין את תכנית הדגימה באופן שהדגימה תהיה מייצגת גם ברמה של כל מרחב ולשכה מרכזית שיגדיר המשרד, בהתאם לאוכלוסייה שביקרה באותו מרחב/לשכה מרכזית לפחות בפרמטר המרכזי של שפת דיבור, כאשר נדרש לבצע מעקב על דגימה לפחות פעמיים בשנה בכדי לוודא שהדגימה בפועל ברמת מרחב אכן מייצגת, לרבות בפרמטרים נוספים כגון גיל. הספק נדרש לספק למשרד את תוצרי מעקב זה.

(7) תכנית הדגימה – הראשונה תוגש על ידי הספק להתייחסות המשרד, תוך מעורבות ואישור היועץ הסטטיסטי, עבור 3 חודשי הרבעון, בחלוקה לחודשים, ובליוי תכנית עבודה מפורטת יותר, ככל שגודל המדגם מאפשר, עבור תקופות זמן קצרות יותר עליהם יחליט נציג המשרד (למשל לפי שבועות קלנדריים או לפי כמות הקבצים שיעביר המשרד לספק בכל חודש).

(8) אחת לרבעון, יבחן הספק את הצורך בעדכונים בתכנית הדגימה, תוך מעורבות ואישור היועץ הסטטיסטי מטעמו, לפי הקבצים שיקבל הספק מהמשרד באופן שוטף לצורך הדגימה, ויגיש את הצעתו לעדכונים בתכנית הדגימה (או הצעתו לחוסר צורך בעדכונים), בליוי הניתוחים שיערוך על הקבצים שיקבל מהמשרד.

(9) ככל ולמשרד תהיינה הערות לתכנית הדגימה הבסיסית או לעדכונים השוטפים בתכנית הדגימה, יבצע הספק תיקונים ויגיש הצעתו המתוקנת למשרד.

(10) יצויין, כי הספק נדרש גם לוודא כי הדגימה בפועל מהווה מדגם מייצג גם בהיבט של שיעור העולים שפנו לקבל שירות בכלל המרחבים, בימים השונים, במהלך החודש.

**בכל מקרה, כמות הראיונות שיבצע הספק בגין כל שבוע קלנדרי של קבלת שירות מהמרחבים, לא תעלה על 25% מהכמות הראיונות הכוללת הנדרשת לחודש.**

- (1) הספק יתחיל את שלב ביצוע הראיונות הטלפוניים, רק לאחר קבלת אישור, מראש ובכתב, לנוסח השאלון הסופי ולהתחלת ביצוע הסקר בפועל, מנציג המשרד.
- (2) הספק נדרש להתחיל ולקיים ראיונות עם עולים/תושבים חוזרים, אשר פרטיהם מופיעים בקובץ שקיבל מהמשרד, מיד ביום קבלת הקובץ, ולסיים מכסה מייצגת של ראיונות מהקובץ תוך 3 ימי עבודה לכל היותר מיום קבלת הקובץ (להלן "**סבב ראיונות**").
- (3) במהלך כל סבב ראיונות, יקיים הספק, במקביל, את הראיונות בכל השפות הזרות להן הוא נדרש.
- (4) הראיונות עם העולים/תושבים חוזרים יבוצעו על ידי הספק באופן שוטף, ולא יאוחר משבוע לאחר היום בו הפונים ביקרו פיזית בלשכות וקיבלו שירות ממשרד העלייה והקליטה.
- למען הסר ספק, יובהר כי, המועד הקובע למניין שבוע זה, הינו מועד הביקור של העולה במשרד ולא המועד בו קיבל הספק את הקובץ ממנו הוא נדרש לדגום.
- (5) הספק יבצע אף את ראיונות העיבוי שתוכננו, במקביל לביצוע הראיונות בגין המדגם הבסיסי המייצג, כך שגם הראיונות הללו יתבצעו בסמיכות לקבלת השירות.
- (6) כאמור לעיל, המדגם צריך לייצג גם את הימים בהם קיבלו העולים שירות במרחבים במהלך כל חודש, בהתאם לכמות הפונים בימים השונים.
- (7) לצורך מיצוי מקסימאלי של רשימות המרואיינים הפוטנציאליים, נדרש הספק להתקשר, בימים השונים ובשעות השונות ביום, למרואיינים פוטנציאליים שיש קושי להשיגם.
- (8) הספק ינהג בנימוס ותוך שמירה על כבודם ופרטיותם של המרואיינים בכל פנייה שתעשה אליהם.
- (9) הספק לא יסקור את אותו הפונה, יותר מפעם אחת ברבעון, וינהל רשימה של לקוחות סרבניים (שביקשו שלא יפנו אליהם בסקרים). האחריות על בקרת נושא זה חלה באופן מלא על הספק.
- ככל שמרואיין יסרב להיענות לפנייה כלשהי אליו ולהשתתף במחקר ו/או בסקר מתחייב הספק לכבד את סירובו ולא לפנות אליו עוד. הספק יישא באחריות הבלעדית לכל תביעה ו/או טענה על ידי מאן דהוא בעניין זה.
- (10) הספק יעביר למשרד, ככל שיידרש, נתונים מזהים אישיים ופרטי התקשרות לגבי מרואיינים ספציפיים, אשר השתתפו במחקר/סקר עבור המשרד ואשר הסכימו למסירת הפרטים כאמור.

(11) במקרים בהם ידרשו שינויים והתאמות בשאלון, לאחר שהספק כבר החל בביצוע ראיונות, יתחיל הספק בסבב ראיונות חדש, רק לאחר קבלת אישור מראש וכתב מנציג המשרד לנוסח המעודכן והסופי של השאלונים ולהתחלת ביצוע סבב נוסף של הראיונות בפועל.

יובהר כי הספק נדרש להתחיל לראיין באמצעות השאלונים בהם בוצעו שינויים והתאמות, בכל עת שיידרש לכך ע"י המשרד, וזאת ללא המתנה עד למועד מסוים כגון תחילת שבוע/חודש/רבעון וכד'.

(12) ככל שהמשרד יחליט על הוספת או הורדת שאלות בשאלון, באופן המשליך על התשלום לו זכאי הספק עבור ביצוע הראיונות, באחריות הספק למנות את כמות הראיונות שבוצעו לפני ביצוע השינוי בשאלון ואת הראיונות שבוצעו לאחר ביצוע השינוי, ולדווח לנציג המשרד על כל כמות בנפרד.

(13) יובהר ויודגש כי הספק מחויב למנות ולדווח למשרד, באופן שוטף, על כמות הראיונות שביצע בפועל, על פי המועד והתקופה הקלנדרית בה קיבלו הפונים שירות ממשרד העלייה והקליטה (ולא על פי מועד ביצוע הראיון או על פי מועדים אחרים), אלא אם הודיע המשרד אחרת.

(14) כל קבצי הנתונים השונים שאותם נדרש הספק להעביר למשרד, כחלק מתוצרי עבודתו, יכללו נתונים לגבי מועד הביצוע של כל ראיון, וכן שדה נתונים שיאפשר זיהוי ואבחנה בין מרואיינים שנדגמו במסגרת המדגם הבסיסי שנקבע בתכנית הדגימה לבין מרואיינים שנדגמו במסגרת עיבויים, וזאת בפורמט שידרוש המשרד.

(15) **על הספק לתקן או להחליף ולהשלים, על חשבונו, את כל הראיונות שביצע - בחריגה מהמפורט בתנאי המכרז, כדוגמת: ראיונות שבוצעו באיחור ו/או שלא בהתאם ללוח המבוקש בתנאי המכרז, דגימת יתר של מרואיינים שקיבלו שירות בשבוע מסויים על חשבון מקבלי שירות בשבוע אחר, דגימה בלתי מייצגת לפי אחד או יותר מהפרמטרים המפורטים במכרז (למשל ראיונות ביתר של קבוצת עולים דוברי ספרדית על חשבון קבוצת דוברי רוסית, או של עולים חדשים יחסית בארץ על חשבון עולים וותיקים).**

חריגה כאמור, תתאפשר רק במקרים בהם יקבל הספק את אישור המשרד לחריגה, בכתב ומראש.

(16) ויובהר, הספק יהא זכאי לקבל תמורה כספית רק עבור ראיונות מלאים. עבור ראיון שהופסק במהלכו מכל סיבה שהיא, ובכלל זה, סרוב של מרואיין להמשיך בסקר, הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה ועליו להחליף ראיון זה בראיון מלא אחר.

(17) המשרד רשאי לקבוע כי הקבצים יופקו בתדירות שונה מזו שהוגדרה לעיל, ו/או שהראיונות יבוצעו ו/או ירוכזו בתקופות זמן שונות מאלה שהוגדרו לעיל, ועל הספק לבצע את הראיונות בהתאם לתקופות הזמן שייקבעו.

(18) המשרד רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לשנות לאורך זמן את גודל המדגם הסופי המבוקש, וכן לערוך שינוי בכל פרמטר אחר במערך המחקר ושיטת הדגימה. ככל שיתבקש לכך, הספק ייעץ למשרד לגבי שינויים כאמור.

(19) כל שינוי בביצוע הראיונות בפועל לעומת תנאי המכרז ולעומת תכניות הדגימה, לרבות, בתדירות ובמועד תחילת ביצוע הראיונות, בפריסת הראיונות על פני החודש, וכן בגודל והרכב המדגם לעומת התכנון, יהיה כפוף לאישור של נציג המשרד מראש ובכתב.

(20) כל הראיונות הטלפוניים עבור המשרד יבוצעו ממוקד ראיונות שברשות הספק, תוך שימוש במערכת ראיון ממוחשבת (CATI) ומערכות להקלטה דיגיטאלית של הראיונות.

(21) הספק יקיים בקרה על הראיונות, בכדי להבטיח את מהימנות ואמינות הנתונים. בקרה זו תכלול, בין היתר, בקרה מרחוק בזמן אמת על הראיונות הטלפוניים באמצעות "עמדת פיקוח ובקרה" ממוחשבת ומאושת לאורך כל זמן הסקר, המאפשרת למבצע הבקרה להאזין באופן מדגמי לראיונות הטלפוניים ולצפות סימולטנית באמצעות צג מחשב באופן בו המראיין, לו הוא מאזין, מקליד את תשובות המראיין למחשב.

(22) הספק יאפשר לנציגי המשרד להכנס למוקד הראיונות, לצורך האזנה לראיונות הטלפוניים, בכל מועד שירצו וללא צורך בתיאום מראש.

2.4.8 בקרה על הדגימה בפועל בהשוואה לתכנית הדגימה, דו"חות סטטוס ומידע נוסף שיידרש:

(1) באחריות הספק לבצע בדיקה דו-שבועית בכדי לוודא שביצוע הראיונות בפועל על-ידו מתחילת החודש הקלנדרי ועד למועד ביצוע הבקרה, בהתייחס למקבלי השירות מהמשרד בכל חודש קלנדרי, אכן תואם את תכנית הדגימה. לצורך כך, הספק נדרש לבצע ולהפיק דו"חות סטטוס ובקרה פעמיים בחודש: ביום הראשון לכל חודש קלנדרי וכן ביום ה-15 לכל חודש, או במועד קבוע חלופי אחר שיקבע המשרד.

ככל וימים אלה יהיו ימי שישי-שבת או חג, יפיק הספק את דו"חות הסטטוס ביום הראשון לחזרה לעבודה.

(2) דו"חות הסטטוס והבקרה יכללו את המידע הבא:

א. ביצוע בפועל לעומת תכנית דגימה של כמות הראיונות מתחילת החודש הקלנדרי ועד למועד הפקת דו"ח הבקרה בהתייחס למקבלי השירות מהמשרד בכל חודש קלנדרי: כמות ראיונות במצטבר, בחלוקה לשבועות, ובחלוקה למדגם בסיסי מייצג לעומת עיבויים.

ב. נתוני ביצוע לעומת תכנון (כמויות אבסולוטיות וכן אחוזים מתוך כלל הראיונות) בחלוקה למרחבים, לשפות, לשנות וותק בארץ, לפי מגדר, לפי גיל נוכחי ולפי מעמד קליטה.

בתדירות נמוכה יותר, ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נציג המשרד, דו"ח הבקרה יכלול גם מידע בהתייחס לייצוגיות הדגימה ברמת המרחב הבודד בהשוואה לתכנית הדגימה.

- ג. התפלגות מפורטת של כמות הראיונות המצטברת (אבסולוטית ובאחוזים מתוך כלל הראיונות) לפי יום קבלת השירות מהמשרד (תוך השוואה לנתוני האוכלוסייה), וכן לפי מספר הימים שחלפו ממועד הביקור במרחב ועד למועד ביצוע הראיונות וכן כל נתון אחר בו יהיה צורך.
- (3) הבקרה שיבצע הספק **בעצמו** על הראיונות שביצע, לרבות בקרה על ביצוע לעומת התכנון, תבוצע באופן קבוע.
- (4) בכל עת ותדירות שימצא לנכון, רשאי נציג המשרד לבקש ולקבל מהספק טבלה מרכזת בגיליון אקסל (בפורמט קבוע שידרוש) שתכלול את כל תוצרי דו"חות הסטטוס והבקרה שהופקו על ידי הספק, בחלוקה למועד הפקת הדו"חות, ובנוסף יוצג סה"כ מצטבר של הנתונים בגין כל תקופה שיגדיר נציג המשרד (המשרד רשאי להזמין קבלת דו"ח זה גם באופן קבוע).
- (5) בכל מקרה של מציאת בעיות כלשהן בדגימה ובראיונות, כגון דגימה בלתי מייצגת ו/או דגימה שלא בוצעה כנדרש, בעיות בראיונות וכד', הספק נדרש לבצע תיקונים והשלמות לדגימה באופן מיידי על חשבונו, ולעדכן את נציג המשרד לגבי בעיות אלה ואופן תיקונן.
- (6) הספק מתחייב להגיש לנציג המשרד בכל עת שיידרש, בתוך 2 ימי עבודה, מידע נוסף ככל שיידרש על ידי המשרד, כדוגמת: מידע מפורט לגבי מספר הראיונות המלאים שבוצעו בשבוע האחרון, בחלוקה לימים בכל אחת מהשפות, מספר השיחות שלא נענו, מספר סירובים להתראיין וכדומה.
- (7) **ביצוע המפורט בסעיף "בקרה על ביצוע הראיונות בהשוואה לתכנית הדגימה" יתומחר ויכלל על ידי הספק במסגרת הצעת המחיר שיגיש עבור ביצוע הראיונות. לספק לא תשולם כל תמורה נוספת, מעבר לנקוב בהצעת המחיר לראיונות, בגין ביצוע המפורט בסעיף זה.**

#### 2.4.9 קידוד נתונים והגשת הצעה לשקלול הנתונים טרם הכנת הדו"חות או טרם העברת קבצי נתונים למשרד:

- (1) סגירת וקידוד התשובות הפתוחות תיעשה בהתייעצות עם נציג המשרד, באופן הבא: הספק יידרש להציג לנציג המשרד מדגם מתוך תשובות המרואיינים לכל השאלות הפתוחות שיתורגמו לעברית (במידת הצורך) וכן הצעה לסגירת השאלות לפי קטגוריות. לאחר קביעת הקטגוריות לשביעות רצון נציג המשרד, הספק יקדד את התשובות לכל השאלות הפתוחות בהתאם לקטגוריות אלו. ההתייחסות לשאלות אלו תהא זהה לזו של שאלות סגורות, כולל עיבודים. הספק יקדד את הנתונים, יערוך בדיקות לוגיות ותיאום וחיבור קבצים, לפי הצורך.

- (2) כשלב מקדים להכנת דו"חות מסכמים ו/או להגשת קבצי הנתונים שהספק נדרש להגיש למשרד, כמפורט בהמשך (כגון: קבצים הכוללים נתונים גולמיים של ראיונות, קבצי ניתוח נתונים וכד'), יבחן הספק את התפלגות מאפייני המרואיינים בהשוואה למאפייני אוכלוסייה, ויגיש למשרד, הצעה מנומקת של היועץ הסטטיסטי מטעמו, לשקלול הראיונות המצטברים שביצע במהלך תקופת זמן קודמת שיגדיר המשרד.
- (3) ככל, שלמשרד תהיינה הערות ובקשות לתיקון, הספק יגיש הצעה מתוקנת לשקלול הנתונים.

#### 2.4.10 העברת קבצי נתונים למשרד:

- (1) הספק מחויב להעביר למשרד לאחר סיום ראיונותו ובתום תקופות הזמן שיוגדרו על ידי נציג המשרד, ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים מהספק, וללא תוספת תשלום מעבר לנקוב בהצעת המחיר שידרוש הספק לביצוע ראיונות, את סוגי קבצי הנתונים הבאים:

##### (א) קובץ נתונים לצרכי ניתוח בתוכנת PC-SPSS

1. הספק יעביר לנציג המשרד את הנתונים הגולמיים של הראיונות שקידד למערכות הממוחשבות באמצעות דואר אלקטרוני ו/או כספת או בכל אמצעי אחר באמצעות קובץ המתאים לעיבודי מחשב בתוכנת SPSS-PC, והכולל את שמות המשתנים והקטגוריות, הגדרת הערכים החסרים והגדרות נוספות וכן שקלול כל אחד מהראיונות במדגם, לפי הצורך, ובהתאם להנחיית המשרד.
2. הנתונים הללו יועברו למשרד בכל אחת מנקודות הזמן שבה יוגשו למשרד דו"חות המסכמים.
3. ככל שהמשרד לא יזמין מהספק דו"חות מסכמים, תהא לו הזכות לקבל קבצי נתונים אלה, ללא דו"חות, בתדירות של **עד פעמיים בשנה**.

##### (ב) קובץ אקסל, הכולל את תוצאות עיבודי הנתונים והניתוחים שיערוך הספק על בסיס הנתונים הגולמיים והמציג את הממצאים בקרב כלל המדגם וכן בקרב קבוצות ניתוח שונות

1. קבצי הממצאים הללו יועברו למשרד בכל אחת מנקודות הזמן שבה יגיש למשרד דו"חות המסכמים.
2. היה והמשרד לא יזמין מהספק דו"חות מסכמים, תהא לו הזכות לקבל מהספק קבצי ממצאים אלה, בתדירות של עד פעמיים בשנה.
3. בקובץ הממצאים יוצגו שמות המשתנים/השאלות ושמות קטגוריות התשובה כולל הגדרה של הערכים החסרים.

4. הקובץ יכלול את התפלגות התשובות באחוזים, במספרים אבסולוטיים, ממוצעים, סטיות תקן, מספר משיבים לא משוקלל וכן מס' משיבים משוקלל, עבור כל שאלה וקבוצת ניתוח.
5. עבור כל שאלה שבה יש שיעור מסוים של בלתי משיבים, יציג הספק באותו גיליון אקסל את התפלגויות של התשובות לשאלה, בשני אופנים: ההתפלגות ללא ניכוי בלתי משיבים וההתפלגות לאחר ניכוי הבלתי משיבים, עבור כלל המדגם ועבור כל קבוצות הניתוח. שתי ההתפלגויות יוצגו בגיליון ברצף (אחת לאחר השנייה), או בפורמט אחר שיקבע נציג המשרד.
6. הנתונים שיוצגו בקובץ האקסל יכללו את נתוני כלל המדגם וכן נתוני קבוצות ניתוח שונות בהתאם לאמצעים ולפורמט שידרוש נציג המשרד:
- נתונים בחלוקה ל- 5 שפות המוצא, בחלוקה למחוזות, נתוני תושבים חוזרים לעומת עולים, נתונים לפי מגדר, וכן נתוני ניתוחים/צילווחים של חלק מהשאלות במחקר, ככל שיהיה צורך בכך.
- אם המשרד יזמין דו"חות מסכמים מהספק, קובץ האקסל יכלול, בנוסף למפורט לעיל, גם נתונים בחלוקה למרחבים ולשכות מרכזיות.
7. קבצי האקסל יכללו גם תוצאות ניתוח של עד 8 משתני רקע שהמשרד יספק לגביהם נתונים ברמה הפרטנית בקבצי הדגימה: גיל (יוצג גם ממוצע), מגדר, שנת עלייה, שפה, יבשת מוצא, מעמד קליטה, מרחב ומחוז, כאשר עבור משתנים אלה יוצגו נתוני כלל המדגם בהשוואה לאוכלוסייה, וכן נתונים בחלוקה ל-5 קבוצות השפה השונות.
8. למשרד תהא הזכות, בהתאם לצרכיו, לדרוש מהספק, קובץ אקסל, הכולל תוצאות ניתוחים מורכבים שונים להם יזדקק (כמו גרסיות מתאמים וכד'), עד פעמיים בשנה.
- הספק מתחייב לבצע ניתוחים מורכבים אלה, בגין החודשים הקלנדריים שיגדיר המשרד, ללא קשר למועד ביצוע ניתוחי הנתונים והגשת ההתפלגויות עבור כלל השאלות במחקר, ולהגישם למשרד בקובץ נפרד.
9. למשרד תהא הזכות, בהתאם לצרכיו, לדרוש מהספק, תוצאות ניתוח של עד 10 שאלות מתוך השאלון, ב-3 נקודות זמן נוספות במהלך השנה. המשרד יהיה רשאי לשנות את השאלות שינותחו, מעת לעת.

10. ככל שהמשרד יזמין מהספק דו"חות מסכמים, קובץ האקסל יכלול את כלל העיבודים והניתוחים הסטטיסטיים שיבצע הספק, לרבות נתונים השוואתיים של המחקר הקודם, בהתאם לצרכי ודרישות המשרד, ובפורמט שידרוש נציג המשרד.

(ג) קבצי נתוני הראיונות המצטברים, שיועברו באופן שוטף למשרד לצורך

הצגתם וניתוחם על גבי תשתית B.I פנים-משרדית

1. בכוונת המשרד להקים מערכת B.I פנים- משרדית לצורך הצגת נתוני המחקר באופן שוטף: באמצעות מערכת זו יוצגו נתוני הראיונות המצטברים הן ברמה הפרטנית, וכן ברמה המסכמת – הכוללת תוצאות של ניתוחים ועיבודים סטטיסטיים על נתוני הראיונות המצטברים בכל נקודת זמן.

2. הספק נדרש להעביר למשרד באופן קבוע ובתדירות הבאה את קבצי הנתונים הבאים, אשר יכילו לפי הצורך גם את שמות המשתנים והקטגוריות, הגדרת הערכים החסרים והגדרות נוספות, וכן נתוני שקלול של כל אחד מהראיונות במדגם, שיוגדרו בשיתוף עם נציג המשרד.

**ויובהר, המשרד יהיה רשאי לדרוש ולקבל קבצים אלה, כולם או חלקם, ככל שיהיה זקוק להם, גם עוד טרם הקמת מערכת ה- B.I הפנים-משרדית.**

3. הספק יעביר למשרד, אחת לשבוע, ביום קבוע שייקבע מראש במשותף עמו, קובץ המכיל את כל הנתונים הגולמיים המצטברים של תשובות המרואיינים (תשובות פתוחות ישולבו בקובץ גם ברמה הגולמית וגם לאחר קידוד).

4. בתחילת כל רבעון (עד ל- 5 לחודש לכל המאוחר), יגיש הספק, תוך מעורבות ואישור של היועץ הסטטיסטי מטעמו, הצעה לשקלול הראיונות המצטברים שביצע הספק במהלך תקופת זמן קודמת שיגדיר המשרד (לאחר שהספק יבחן את מאפייני הראיונות בהשוואה לאוכלוסייה).

ככל שלמשרד תהיינה הערות ובקשות לתיקון, יגיש הספק את הצעתו לתיקון לאחר אישור היועץ הסטטיסטי מטעמו, תוך 2 ימי עבודה מקבלת הערות המשרד.

לאחר שהמשרד יאשר את ההצעה, הספק יעביר למשרד תוך יום עבודה אחד קובץ עדכון והשלמת נתונים לכלל הראיונות שהצטברו בתקופת זמן שיגדיר המשרד.

קובץ העדכון והשלמת נתונים יכלול את נתוני כל הראיונות המצטברים המתייחסים למבקרים במשרד בתקופה שיגדיר

המשרד, וגם את המשקלות שיש לתת לכל מרואיין במדגם, וכן  
יכלול כל מידע אחר שנדרש להשלים.

לחילופין, רשאי נציג המשרד, בכפוף לצרכי המשרד ולפי שיקול  
דעתו הבלעדי, לבקש מהספק קובץ הכולל רק את הנתונים  
החסרים לו בהתייחס לכל אחד מהראיונות שהצטברו, עם נתון  
מזהה של המרואיין שיאפשר לאחד בין קבצים.

5. הנתונים יועברו בתוכנה ובפורמט המתאימים לעיבודי מחשב, כפי  
שיוגדרו לספק ע"י אגף מערכות המידע של המשרד.

6. הספק מתחייב לספק למשרד את כל הנדרש בכדי לאפשר למשרד,  
ככל שידרש, ליצור קישור המאפשר לקבל באופן שוטף (לפחות  
אחת לשבוע, ובנוסף גם אחת לרבעון) את נתוני הראיונות  
המצטברים.

אופן ההתחברות הקונקרטי יקבע בין אגף מערכות מידע של  
המשרד לבין הספק.

7. לפני העברת הנתונים נדרש הספק לבצע בקרה קפדנית על אמינות  
הנתונים המוקלדים והמוצגים בקובץ המועבר למשרד.

8. ככל שנציג המשרד ימצא טעויות כלשהם בנתונים המוצגים  
במערכות ה-I.B, או שיתעוררו שאלות או ספקות בנוגע לאמינות  
ממצאים המוצגים במערכות, יידרש הספק לבצע בקרה נוספת על  
נתוני הדו"חות, וככל שיהיו טעויות, גם יידרש, לבצע תיקון של  
הנתונים באופן מיידי, בתוך יום עבודה אחד.

(2) הספק נדרש לבצע בדיקות קפדניות על כל קבצי הנתונים, טרם העברתם למשרד,  
ולוודא את אמינות הנתונים המפורטים בהם וכי אין בהם טעויות.  
הספק ידרש לבצע תיקונים או השלמות לקבצי הנתונים, בכל מועד ושלב שבו ימצא  
המשרד חוסרים או טעויות כלשהם בנתונים בקבצים.

**(3) העברת כל קבצי הנתונים המפורטים לעיל, תתומחר על ידי הספק במסגרת הצעת**  
**המחיר שיגיש עבור ביצוע הראיונות.**

ויודגש, קבצי הנתונים יועברו למשרד ללא תוספת תשלום מעבר לנקוב בהצעת  
המחיר לראיונות, וזאת גם במקרה והמשרד לא יזמין מהספק כלל דו"חות  
מסכמים.

- (1) המשרד רשאי, בהתאם לצרכיו ובכפוף לשק"ד הבלעדי, להזמין מהספק דו"חות מסכמים.
- דו"חות אלו, יסכמו את הממצאים, על בסיס כלל העיבודים והניתוחים הסטטיסטיים בהם יהיה מעוניין המשרד.
- (2) הדו"חות המסכמים יוגשו למשרד עבור כל תקופת זמן שיבחר המשרד, בהתאם לצרכיו ושיקוליו.
- (3) בדו"חות יוצגו ממצאי ניתוח התשובות לכל השאלות בסקר על בסיס עיבודים סטנדרטיים (אחוזים, ממוצעים וכדומה) שיבצע הספק, הן בקרב כלל המדגם והן בקרב קבוצות ניתוח שונות, בהתאם לדרישות המשרד.
- (4) עבור שאלות בסולם 1-10 יוצגו בדו"חות ממוצעים בלבד (ללא ההתפלגות האחוזית) אם כי יש להדגיש כי בקבצי האקסל מבוקש לקבל לא רק את הממוצעים אלא גם התפלגות ציונים באחוזים, עבור כלל קבוצות הניתוח. עבור שאלות שאינן בסולם 1-10 יוצגו בדו"חות נתונים בפורמט אשר ידרוש המשרד ויאושר על ידו.
- (5) הספק יחשב גם ממוצעי ציונים המבוססים על מספר פרמטרים בעלי מכנה משותף (מדדים כוללים / ציוני אינדקס) שיוגדרו בשיתוף עם נציג המשרד ויצג אותם בדו"חות, בהשוואה בין קבוצות הניתוח השונות, וכן בהשוואה לאורך זמן.
- (6) בדו"חות יוצגו תוצאות של ניתוחים מורכבים (כגון רגרסיה, מתאמים וכד') שיערוך הספק בהתאם לדרישות המשרד, כגון ניתוחי רגרסיות, ניתוח גורמים, לוחות מתאמים בין משתני המחקר לבין עצמם וכדומה.
- (7) הדו"חות יכללו הצגת תוצאות מבחנים סטטיסטיים לבדיקת מובהקות של הבדלים בין קבוצות ניתוח שונות, וכן לבחינת מובהקות הבדלים לאורך זמן בכל הפרמטרים.
- (8) כלל הממצאים וכן תוצאות כל המבחנים הסטטיסטיים לבחינת מובהקות הבדלים בין קבוצות הניתוח, וכן התרשימים והטבלאות בדו"חות יוצגו על ידי הספק בפורמט ובעיצוב אשר ידרוש המשרד ויאושר על ידו.
- למען הסר ספק, יובהר כי בדו"חות יוצגו ציונים של קבוצות ניתוח שונות שנדרשות על ידי המשרד (כולל השוואות לאורך זמן), גם אם לא נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות ההשוואה.
- (9) לפני הכנת גרפים שיוצגו בדו"חות, יכין הספק אב טיפוס של סוגי הגרפים העיקריים שמבקש המשרד ויעבירם להערות ואישור המשרד. לחילופין, לפי שיקול דעתו הבלעדי של נציג המשרד, רשאי נציג המשרד להעביר לספק דוגמאות לסוגי הגרפים העיקריים שהספק נדרש להכין.
- (10) הספק מתחייב לבצע את כל הבדיקות והבקורות הנדרשות לבדיקת טיב ואמינות כל הנתונים, הממצאים והדו"חות לפני העברתם למשרד.

## 2.4.12 סוגי הדו"חות הנדרשים מן הספק במסגרת הגשת הדו"חות המסכמים:

ככל שהמשרד יחליט, בהתאם לצרכיו ושיקול דעתו הבלעדי, להזמין מהספק דו"חות מסכמים, הספק יגיש למשרד דו"ח כללי מסכם במצגת גרפית ודו"ח נוסף בפורמט של מסמך WORD, המיועד למרחבים ולמחוזות, ובאופן המפורט להלן:

### (1) דו"ח בפורמט של מסמך WORD המיועד למרחבים ולמחוזות

1. עבור כל מרחב ומחוז תוצג בדו"ח זה **טבלה מרכזת נפרדת** שתכלול את כל נתוני המרחב/המחוז בפרמטרים שהינם בתחום אחריות המרחבים/המחוזות. ויובהר כי חלק מהפרמטרים הנבדקים במחקר אינם באחריות המרחבים.
2. עבור כל אחד מהפרמטרים בטבלה יוצג ציון נוכחי של המרחב/המחוז לעומת הציון הקודם שלו (ציון קודם יוגדר עבור תקופת זמן אחת קודמת בלבד שיגדיר המשרד), ולעומת ציון ארצי נוכחי, עם סימון הבדלים שנמצאו מובהקים בהשוואה בין ציון נוכחי לקודם וכן בהשוואה בין ציון נוכחי לציון הארצי. דוגמא למבנה הטבלה המרכזת, מצ"ב ומסומנת כ**נספח (2)**. יובהר כי טבלה זו מוצגת להמחשה בלבד, ואינה מחייבת את המשרד לגבי הכמות והמתכונת הסופית של הפרמטרים שיוצגו בטבלאות ולגבי אופן הצגת הנתונים בטבלאות.
3. הספק ישלב בתחילת דו"ח זה, את פרק המבוא שיופיע גם בדו"ח המסכם הכללי הגרפי וכן כ-5 תרשימים מתוך כלל התרשימים שיוצגו בדוח המסכם הכללי הגרפי.
4. הספק **לא** ידרש להציג ניתוח מילולי של הממצאים העולים מכל טבלה בנפרד, אולם בתחילת דו"ח זה יכלול הספק תמצית מילולית המתייחסת למגמות העיקריות והבולטות העולות מכלל הממצאים וההשוואות שיוצגו בדו"ח זה.

### (2) דו"ח מסכם כללי במצגת גרפית

1. הספק יכין דו"ח מסכם כללי בתוכנה גרפית כפי שידרוש המשרד, כדוגמת ה- POWER-POINT.
2. דו"ח זה יכלול הצגת התשובות לכל השאלות במחקר באופן גרפי (תרשימים גרפיים), בקרב כלל המדגם והן בקרב קבוצות ניתוח שונות- בהתאם לדרישות המשרד, בליווי ניתוח מילולי ותובנות העולות מכל גרף.
2. דו"ח המסכם הכללי יוצגו באופן גרפי **וקבוע** נתונים עבור כלל השאלות והפרמטרים במחקר בתלוקה לקבוצות הניתוח וההשוואה הבאות:  
(א) כלל המדגם.

(ב) נתוני 5 קבוצות עולים מארצות מוצא שונות הדוברים שפות שונות, והשוואות ביניהן (באמצעות מבחנים סטטיסטיים): עולים דוברי רוסית, עולים דוברי צרפתית, עולים דוברי אנגלית, עולים דוברי ספרדית, יוצאי אתיופיה.

(יצוין כי נתוני תושבים חוזרים לעומת עולים יוצגו באופן קבוע אך ורק בקבצי האקסל ולא בדו"חות).

(ג) נתונים והשוואה לאורך זמן- נתוני כלל המדגם וכן נתוני כל אחת מ-5 קבוצות השפה יוצגו על ידי הספק באופן גרפי גם בהשוואה לממצאי כל אחד מהסקרים הקודמים שבוצעו בעבר, תוך סימון על גבי הגרפים במידה ויהיו הבדלים מובהקים בין קבוצות השפה וכן בהשוואה לאורך זמן בפורמט אשר ידרוש נציג המשרד.

**למען הסר ספק, יודגש כי בדו"ח יוצגו באופן גרפי ציוני כלל המדגם וקבוצות השפה השונות לאורך זמן, גם אם לא נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות השוואה.**

(ד) פרק המציג באופן גרפי ומרוכז השוואה בין ציוני המחוזות, הכולל כ-8 עד 10 שקפים בהם יוצגו גרפים המשווים באופן מרוכז בין ציוני המחוזות בסקר הנוכחי בכל הפרמטרים הרלוונטיים למרחב ולמחוז. בכל תרשים/ גרף יוצגו במרוכז ציוני המחוזות במספר פרמטרים, תוך סימון הבדלים מובהקים בין המחוזות (למשל באחד התרשימים בפרק זה יוצגו ציוני המחוזות בכל הפרמטרים הבוחנים שביעות רצון מהשירות של יועץ הקליטה).

על גבי התרשים יסומן גם אם נמצא הבדל מובהק (שיפור או הרעה) בציון המחוז בהשוואה לנקודת זמן קודמת, אחת בלבד, שתוגדר על ידי המשרד.

(ה) הדוח הגרפי המסכם יכלול גם פרק שיציג באופן גרפי את ציוני המרחבים **בהתייחס לעד 7 פרמטרים נבחרים**, לפי החלטת המשרד, כאשר לכל פרמטר יוקצה גרף/שקף נפרד **(סה"כ עד כ-7 גרפים/שקפים)**.

בכל גרף יוצגו ציוני המרחבים/הלשכות המרכזיות לעומת הציון הארצי, תוך סימון הבדלים שנמצאו מובהקים. למשל, גרף הכולל השוואה בין ציוני המרחבים לבין הציון הארצי בפרמטר שביעות רצון כללית משירות המרחב, או בציוני מדדים כוללים (ציוני אינדקס) המבוססים על מיצוע ציונים במספר פרמטרים.

על גבי הגרף יסומן גם אם נמצא הבדל מובהק (שיפור או הרעה) בציון המרחב בהשוואה לנקודת זמן קודמת, אחת בלבד, שתוגדר על ידי המשרד.

(ו) פרק מגדר-בסוף כל דו"ח מסכם שיוגש למשרד יוצג פרק נפרד המציג בטבלאות מרכזות ולא בגרפים, אך ורק ממצאים שנמצאו כמובהקים בהשוואה לפי מגדר (בין נשים לגברים), עבור תקופת זמן אחת בלבד שיגדיר המשרד (אין צורך להציג השוואה לעבר).  
למען הסר ספק, יצויין כי קובץ ההתפלגות באקסל חייב לכלול את התפלגויות התשובות לפי מגדר עבור כל השאלות (גם אם ההבדלים אינם מובהקים).

(ז) ככל ויהיה צורך בכך, הדוח הגרפי המסכם יכלול נתוני צילווחים של מספר שאלות/משתנים במחקר.

(ח) הדו"ח המסכם הגרפי יכלול הצגה גרפית מרוכזת של תוצאות ניתוח בסיסי (התפלגויות או ממוצע) של **עד 7 משתני רקע** שהמשרד יספק לגביהם נתונים ברמה הפרטנית בקבצי הדגימה: גיל, מגדר, שנת עלייה, שפה, יבשת מוצא, מעמד קליטה ומחוז. עבור משתנים אלה יוצגו בדו"ח המסכם, נתוני כלל המדגם בהשוואה לאוכלוסיה, וכן נתונים בחלוקה ל-5 קבוצות השפה השונות.  
**יודגש כי ניתוח משתני הרקע הללו והצגתם בדו"ח המסכם תבוצע ללא תוספת תשלום מעבר לעלות שהמשרד ישלם להכנת הדו"חות לפי מספר השאלות בשאלון.**

(ט) הדו"ח המסכם הגרפי יכלול 2 חלקים: דו"ח להנהלת המשרד ודו"ח מורחב.

א. הדו"ח המיועד להנהלת המשרד יכלול:

- תמצית מילולית עם מסקנות והמלצות המבוססות על ממצאי המחקר וכן התייחסות להשלכות בהיבטים של מדיניות והמלצות אופרטיביות.
- מצגת גרפית מרוכזת של ממצאים נבחרים בליווי ניתוח מילולי. יובהר, כי מצגת גרפית זו תכלול לפי הצורך, שקפים הכוללים גרפים המציגים במרוכז נתונים בהתייחס למספר פרמטרים באותו גרף (לעומת זאת, בדו"ח המורחב לכל פרמטר יוקצה גרף בנפרד).

ב. הדו"ח המורחב יציג באופן גרפי את הממצאים המפורטים ומיועד למעוניינים ביתר פירוט.

(י) יובהר, כי המשרד רשאי לדרוש שנושא המידע והפרסום בחוברות המידע והאינטרנט אשר המרואיינים נשאלים לגביו במהלך הסקר, וכן כל נושא אחר שהמשרד ימצא לנכון, לא יכלול כאחד הפרקים בדו"ח המסכם הכללי אלא יוצג ויופק כדו"ח נפרד מהדו"ח המסכם

הכולל, עם תמצית ומסקנות והמלצות לגבי הנושא הספציפי, וזאת ללא תוספת תשלום מעבר לנקוב בהצעת המחיר עבור הדו"חות.

**(יא) הגשת גרפים לאחר הגשת הדו"ח המסכם, בכפוף לצרכי ודרישות**

#### **המשרד.**

ככל ולאחר הגשת הדו"ח המסכם הסופי שאושר על ידי המשרד יזדקק המשרד לגרפים שאינם מוצגים בדו"ח (למשל גרף המרכז נתונים של מספר שאלות ספציפיות שאינן קיים בדו"ח), הספק יכין למשרד את הגרפים הנדרשים באופן נפרד ויעבירם באמצעות הדואר האלקטרוני, תוך 4 ימים, ללא תוספת עלות. המשרד יהיה רשאי לדרוש עד 15 גרפים נפרדים, שכל אחד מהם יכול להציג ריכוז של תשובות למספר שאלות בסקר.

#### **2.4.13 לו"ז להגשת הדו"חות המסכמים**

- (1) **תוך 20 ימי עבודה מאישור המשרד להצעת הספק לשקלול הראיונות**, בגין תקופת זמן שיגדיר המשרד, יעביר הספק לנציג המשרד את טיוטת הדו"חות המפורטים לעיל, בדואר אלקטרוני, לצורך קבלת הערות המשרד ואישורו.
- (2) לטיוטת הדו"חות יצרף הספק קובץ אקסל הכולל את תוצאות **כלל העיבודים** והניתוחים הסטטיסטיים המסכמים שיבצע הספק, לרבות תוצאות ניתוחים מורכבים כמו רגרסיות, מתאמים וכד' בהתאם לצרכי ודרישות המשרד.
- (3) הממצאים בקובץ זה יוצגו ויוגשו בפורמט הנדרש על ידי נציג המשרד.
- (4) הספק נדרש לתקן את הדו"חות לפי הערות המשרד **תוך 5 ימי עבודה** ממועד קבלת ההערות המשרד ולהעבירו לאישור המשרד.
- (5) לאחר תיקון הדו"ח לפי הערות המשרד, ולאחר קבלת אישור המשרד לדו"ח המתוקן, יופקו הדו"חות הסופיים על ידי הספק ויועברו לנציג המשרד בדואר אלקטרוני או באמצעי תקשורת אחר, והכל בהתאם לדרישת נציג המשרד.

#### **2.5 התחייבויות כלליות**

- 2.5.1 הספק מתחייב להתחיל במתן השירותים, מיד לאחר חתימת המשרד על הסכם ההתקשרות עמו.
- 2.5.2 למען הסר ספק, כל העלויות הכרוכות במתן כל השירותים המפורטים לעיל יחולו על הספק.
- 2.5.3 הספק נדרש לספק למשרד בכל שלב שהמשרד יבקש זאת (לרבות לאחר תום תקופת ההתקשרות) כל מידע שידרוש המשרד בנוגע למחקרים ו/או לסקרים שהספק ביצע או מבצע עבור המשרד לרבות תוצאות ניתוחי ביניים חלקיים שהמשרד זקוק להם במהלך שלבי ביצוע ראיונות, מידע לגבי תהליכי ניתוח והצגת ממצאים לרבות נוסחאות ששימשו

את הספק לצורך ניתוחים או חישובים או הצגת ממצאים, בסיסי נתונים, שאלונים, דו"חות, סטטוס של מחקרים/סקרים וכדומה.

**יובהר כי לא ישולם תשלום נוסף בגין ביצוע השירותים המפורטים בסעיף זה.**

2.5.4 בכל שלב בו יתברר לספק או לנציג המשרד כי היו בעיות כל שהן בדגימה ובראיונות, יידרש הספק לבצע את תיקונים וההשלמת ראיונות, רטרואקטיבית ועל חשבונו.

2.5.5 כל הנתונים ההיסטוריים והמצטברים יישמרו על ידי הספק בבסיס נתונים אחד, עם גיבוי במערכת נפרדת.

## **2.6 שמירת סודיות**

2.6.1 הספק מתחייב לשמור על סודיות לגבי הפרטים האישיים וכל פרט מזהה אחר של כל האנשים הכלולים באוכלוסיית המחקר/הסקר ו/או של כל מי שפרטיו הועברו אליו על ידי המשרד גם את לא נכלל במחקר/סקר והכל בהתאם לקבוע בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") ועל פי כל דין. הספק יהא האחראי הבלעדי ביחס לכל טענה ו/או תביעה ו/או נזק שייגרם, במישרין ו/או בעקיפין, כתוצאה מהפרת כל דין בעניין סודיות ו/או הגנה על פרטיות.

2.6.2 הספק מתחייב כי לא יעשה כל שימוש במידע שיגיע אליו בקשר עם מכרז זה ו/או למחקרים/סקרים נשוא מכרז זה ו/או לאוכלוסיית המחקרים/סקרים נשוא המחקרים/הסקרים, שלא בהתאם להוראות המכרז.

וידגש, הספק מחוייב להשתמש ברשימות שמועברות אליו לצורך ביצוע מחקר/סקר זה בלבד, והוא אינו רשאי להשתמש ברשימות אלו ו/או בנתוני המרואיינים שהמשרד מעביר אליו, לצורך ביצוע מחקרים/סקרים אחרים כלשהם.

2.6.3 הספק מתחייב כי לא יפרסם ולא יעביר לצדדים שלישיים כל מידע שיגיע אליו בקשר עם מכרז זה ו/או למחקרים/סקרים נשוא מכרז זה ו/או לאוכלוסיית המחקרים/סקרים נשוא המחקרים/הסקרים שלא בהתאם להוראות המכרז ו/או הוראות חוק הגנת הפרטיות וכל דין רלוונטי אחר.

## **2.7 זכויות יוצרים**

2.7.1 כל השירותים והתוצרים שיערכו ו/או יעובדו ו/או יופקו ו/או יסופקו ע"י הספק ו/או מי מטעמו וכל המידע והנתונים שיגיעו אל הספק ו/או מי מטעמו בקשר עם מכרז זה ו/או ביצועו (להלן: "המידע") יהיו ויוותרו רכוש המשרד בלבד, על כל הנובע מכך, והספק לא יהא רשאי לעשות בהם כל שימוש אחר ולכל צורך, לא תהיה לו כל זכות בהם ולא יהיה רשאי להסתמך עליהם להעבירם ו/או לפרסמם ללא אישור המשרד מראש ובכתב; ובכלל זה - השאלונים, הנתונים (לרבות נתונים בנוגע לאוכלוסיית המחקרים/הסקרים), הממצאים, המחקר, הסקרים, הדו"חות שיופקו כתוצאה מביצוע השירותים וכיוצא באלו (להלן: "המידע");

2.7.2 בעניין זה יחולו כל הוראות המכרז זה וכל דין רלוונטי, לרבות בנוגע להגנה על הפרטיות ולשמירה על סודיות וזכויות יוצרים.

## **2.8 נציג המשרד**

- 2.8.1 נציג/ת המשרד לעניין זה, הוא/היא מנהל/ת האגף למחקר או מי שימונה לכך על ידו/ה או על ידי ממוניו.
- 2.8.2 הספק יעבוד בתיאום מלא עימו/ה.
- 2.8.3 הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להנחיות המשרד ולהוראותיו כפי שיינתנו מעת לעת במהלך תקופת ההסכם שיחתם עימו.

## פרק 3: לוחות זמנים

### 3.1 לו"ז לביצוע שלבי העבודה

- 3.1.1 לוחות הזמנים לביצוע, הינם כמפורט בטבלה המובאת להלן בסעיף 3.2 (להלן: "לוחות הזמנים").
- 3.1.2 לוחות הזמנים המוצגים בטבלה הינם המועד האחרון לביצוע, להם מחוייב הספק. עם זאת, במקרים חריגים, עשוי נציג המשרד לבקש מן הספק כי יבצע חלק מסויים של הפרויקט בפרק זמן קצר יותר.
- 3.1.3 הספק מחויב לבצע, באופן מקביל, חלקים שונים בפרויקט, ככל שהללו אינם תלויים אחד בשני. הספק אינו רשאי לעכב או להתנות ביצוע של חלק מסוים בפרויקט בביצועו של חלק אחר, ככל שהללו יכולים להתבצע במקביל.
- להלן דוגמאות לחלקים מן הפרויקט, אשר אינם מותנים זה בזה, ועל הספק לבצעם במקביל:
1. מיד לאחר קבלת אישור מהמשרד לשאלון בעברית, על הספק לבצע מס' פעולות במקביל: לשלוח את השאלון בעברית לתרגום לשפה האמהרית, ותרגומם של שינויים ועדכונים בשאלון, היה ונעשו, לכל יתר השפות הזרות, וזאת במקביל להכנסת השאלון בעברית למערכות הממוחשבות וביצוע בקרה על תכנות השאלון הממוחשב.
  2. הזמן הנדרש למתן הצעה למשרד לתכנית דגימה יחושב ממועד קבלת קבצי נתונים של אוכלוסיית המחקר מהמשרד ואינו מותנה בעבודה על שאלונים או באישור השאלונים.
  3. העבודה על השאלונים והכנסתם למערכות הממוחשבות אינה מותנית במועד קבלת קבצי נתונים של אוכלוסיית המחקר מהמשרד וכד'.
- 3.1.4 ככל ולמשרד תהיינה הערות או דרישות מהספק, שלא מופיע לגביהם לו"ז מפורט בתנאי המכרז, יבצע הספק את הנדרש תוך 2 ימי עבודה.
- 3.1.5 חריגה מלוחות הזמנים, תחייב את הספק בפיצוי מוסכם.

### 3.2 טבלת לוחות הזמנים

א. הכנת תכניות דגימה		
עד 5 ימי עבודה	הזמן הנדרש ממועד קבלת קבצי נתוני אוכלוסיית המחקר מהמשרד ועד שהספק יגיש למשרד הצעה לתכנית דגימה כמפורט במכרז <u>בפעם הראשונה בתחילת הפרויקט</u> (שלב זה יתבצע במקביל לעבודה על השאלונים)	1.
<b>ב-24 לחודש האחרון לפני סיום כל רבעון</b>	המועד הנדרש להצגת הצעה למשרד <u>לעדכונים רבעוניים (או אי עדכונים)</u> בתכנית הדגימה (בליווי תוצאות הניתוחים עליהם מבוססת ההצעה) ע"י הספק.	2.
עד 2 ימי עבודה.	הזמן הנדרש לביצוע תיקונים בהצעה לתכנית הדגימה הבסיסית או בהצעה לעדכונים בתכנית הדגימה ממועד קבלת הערות המשרד	3.
ב. עבודה על שאלון הבסיס בעברית		
עד 3 ימי עבודה	הזמן הנדרש ממועד קבלת שאלון מהמשרד ועד להגשת התייחסות או הצעות לשינויים בנוסח שאלות בשאלון על ידי הספק	4.
עד 2 ימי עבודה	הזמן הנדרש מהספק לבצע תיקונים בהצעתו לשינויים בשאלון, לפי הערות נציג המשרד	5.
ג. תרגום שאלון לשפות זרות		
עד 4 ימי עבודה	הזמן הנדרש ממועד אישור המשרד לשאלון <b>המעודכן הסופי בעברית</b> ועד לסיום תרגום השאלונים או עדכון השאלונים המתורגמים על ידי הספק <u>לכל השפות</u> הזרות הנדרשות. (שלב זה יבוצע במקביל להכנסת השאלון בעברית למערכות הממוחשבות וביצוע בקרה עליהן).	6.
עד 10 ימי עבודה	תרגום השאלון, בפעם הראשונה, לשפה האמהרית <b>בלבד</b> .	7.
עד 3 ימי עבודה	הזמן הנדרש לתיקון תרגומי שאלונים בעקבות הבקרה של המשרד ומתן הערות מהמשרד.	8.

<b>ד. הכנסת שאלונים שאושרו למערכת ראינות ממוחשבת, ביצוע בקרה, ותחילת הראינות</b>		
עד 3 ימי עבודה	<p>הזמן הנדרש <u>בפעם הראשונה בתחילת הפרויקט</u> מאישור המשרד לשאלון הסופי <u>בעברית</u> ועד להכנסת השאלון בעברית למערכת הראינות הממוחשבת של הספק, וכן לביצוע הבקרה על השאלון וההקפצות והדילוגים במערכת הממוחשבות</p>	<b>9.</b>
עד 3 ימי עבודה	<p>הזמן הנדרש <u>בתחילת הפרויקט, ממועד אישור המשרד לשאלונים בשפות הזרות, ועד לתחילת ביצוע הראינות בכל השפות במקביל</u> (לוי"ז זה כולל גם את שלב הכנסת כל השאלונים בשפות זרות <u>לראשונה</u> למערכת הראינות הממוחשבת של הספק ובקרות (הלוי"ז מותנה גם בכך שהספק קיבל מהמשרד קבצים לדגימה, וכן אישור לתכנית הדגימה. אם לא קיבל זאת, יחושבו 3 ימי העבודה ממועד האחרון של קבלתם).</p>	<b>10.</b>
עד 2 ימי עבודה	<p>הזמן הנדרש <u>במהלך שלבים מתקדמים של הפרויקט</u> ממועד אישור המשרד לשינויים ועדכונים בשאלונים בכל השפות, <u>ועד להתחלת ביצוע הראינות באמצעותם</u>. (לוי"ז זה כולל גם את שלב הטמעת השינויים במערכת הראינות הממוחשבת של הספק וביצוע בקרה).</p>	<b>11.</b>
<b>ה. תיקון טעויות בהטמעת ותכנות שאלון במערכת ראינות ממוחשבת</b>		
<b>נדרש להפסיק את הראינות באופן מידי, ולתקן את הטעון תיקון לאלתר.</b>	<p>הזמן הנדרש לתיקון טעויות ובעיות בהטמעת ותכנות השאלון למערכות הממוחשבות במידה ויתגלו - במהלך ביצוע הראינות בסקר. כגון, טעויות בשאלונים הממוחשבים, בתכנות הקפצות בשאלות וכד'.</p>	<b>12.</b>
<b>ו. מועד ביצוע ראינות באופן שוטף</b>		
הראינות יתחילו ביום קבלת כל קובץ נתונים מהמשרד. מכסת הראינות לכל קובץ תסתיים תוך 3 ימי עבודה	<p>מועדי ביצוע ראינות והזמן הנדרש לביצוע מחזור ראינות (מכסת ראינות מהקובץ) <u>באופן שוטף</u> בהתבסס על כל קובץ נתונים שיקבל הספק מהמשרד</p>	<b>13.</b>

<p>מיום קבלת הקובץ. <b>יודגש כי הראיונות יבוצעו באופן שוטף, ולא יאחר משבוע לאחר היום בו הפונים ביקרו פיזית בלשכות וקיבלו שירות ממשרד העלייה והקליטה.</b></p>		
<p><b>ז. דו"חות סטטוס ובקרה שהספק נדרש להפיק ולבצע באופן קבוע בתדירות דו-שבועית כמפורט במכרז</b></p>		
<p>עד יומיים לאחר המועד בו נדרש להפיק דו"חות סטטוס ולבצע בקרה.</p>	<p>הזמן הנדרש להעברת דו"חות סטטוס ובקרה למשרד בטבלה מרוכזת בקבצי אקסל, ככל שהמשרד יבקש את תוצאות הבקרה.</p>	<p><b>14.</b></p>
<p><b>ח. הכנת והגשת הצעה לשקלול נתוני הראיונות המצטברים (טרם הכנת דו"חות או טרם העברת קבצי נתונים שונים למשרד)</b></p>		
<p>א. עד ה- 5 לחודש בתחילת כל רבעון. ב. עד ה- 5 לחודש בגין ראיונות במהלך חודשים קודמים שיוגדרו על ידי המשרד</p>	<p>מועד קבלת הצעה מהספק לשקלול הראיונות המצטברים (שבוצעו במהלך תקופת זמן קודמת שיגדיר המשרד): א. באופן קבוע ושוטף ברמה הרבעונית. ב. עבור מקרים (חריגים) שבהם יכין הספק דו"חות מסכמים שאינם מתייחסים לתקופה רבעונית או חצי שנתית קלנדרית.</p>	<p><b>15.</b></p>
<p>עד 2 ימי עבודה</p>	<p>הזמן הנדרש להגשת תיקונים להצעת השקלול מיום קבלת הערות המשרד.</p>	<p><b>16.</b></p>

<b>ט. העברת קבצי נתוני ראיונות המצטברים באופן שוטף למשרד בפורמט שיגדיר המשרד לצרכי ניתוח והצגה במערכת BI פנים משרדית</b>		
<b>17.</b>	מועד העברת קובץ המכיל את כל הנתונים הגולמיים המצטברים לאורך זמן של תשובות המרואיינים כמפורט בתנאי המכרז, <u>ברמה השבועית</u> , לצרכי ניתוח והצגה במערכת BI פנים משרדית (ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים מהספק, וללא תלות במועד הקמת מערכת BI).	<b>אחת לשבוע - ביום קבוע שיוגדר מראש בשיתוף הספק.</b>
<b>18.</b>	הזמן הנדרש מאישור המשרד להצעת הספק לשקלול הראיונות <u>ברמה הרבעונית</u> ועד לקבלת קובץ עדכון והשלמת נתונים לצרכי ניתוח במשרד ולצורך הצגה במערכת ה-BI כמפורט בתנאי המכרז לכלל הראיונות שהצטברו בתקופת זמן שיגדיר המשרד.	תוך יום עבודה אחד (בתדירות של אחת לרבעון)
<b>19.</b>	ככל שיהיו בעיות ונתונים בלתי מהימנים בקבצי הנתונים המועברים למשרד הספק נדרש לבצע תיקון ולהעביר קובץ מתוקן במידי	תוך יום עבודה.
<b>י. העברת קובץ נתונים בתוכנת SPSS</b>		
<b>20.</b>	העברת קובץ נתוני ראיונות שקודדו בתוכנת PC-SPSS בהתאם למפורט בתנאי המכרז :	א. ככל והמשרד יזמין דו"חות מסכמים: יוגש במועד הגשת טיוטת הדו"חות המסכמים ב. עד פעמיים בשנה, ללא הזמנת דו"ח מסכם: תוך 5 ימי עבודה ממועד בקשת המשרד

<b>י"א. העברת קובץ אקסל הכולל את תוצאות עיבודי הנתונים והניתוחים, ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים</b>		
<b>21.</b> העברת קובץ אקסל הכולל את <u>תוצאות עיבודי הנתונים וכלל הניתוחים</u> שיערוך הספק על בסיס הנתונים הגולמי והמציג את הממצאים בקרב כלל המדגם וכן בקרב קבוצות ניתוח שונות, <u>זאת לאחר בקרה קפדנית</u> שיבצע הספק על הנתונים המוצגים בקבצים	<b>א. ככל והמשרד יזמין דו"חות מסכמים:</b> יוגש במועד הגשת טיוטת הדו"חות המסכמים <b>ב. עד פעמיים בשנה, ללא הזמנת דו"ח מסכם:</b> עד ה-10 לחודש (בגין ראיונות שבוצעו בחודשים קודמים לפי הגדרת המשרד)	<b>21.</b> העברת קובץ ניתוחים מורכבים שונים להם יזדקק (כמו הגרסיות מתאמים וכד') בתדירות של עד פעמיים בשנה, ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים.
<b>22.</b> העברת קובץ ניתוחים מורכבים שונים להם יזדקק (כמו הגרסיות מתאמים וכד') בתדירות של עד פעמיים בשנה, ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים.	תוך 3 ימי עבודה ממועד בקשת המשרד (בגין ראיונות שבוצעו בחודשים קודמים לפי הגדרת המשרד)	<b>22.</b> העברת קובץ ניתוחים מורכבים שונים להם יזדקק (כמו הגרסיות מתאמים וכד') בתדירות של עד פעמיים בשנה, ללא תלות אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים.
<b>23.</b> ככל שימצאו טעויות בקבצי האקסל הכוללים את תוצאות עיבוד הנתונים, הספק נדרש לבצע תיקונים בקבצי עיבוד הנתונים	תוך 2 ימי עבודה	<b>23.</b> ככל שימצאו טעויות בקבצי האקסל הכוללים את תוצאות עיבוד הנתונים, הספק נדרש לבצע תיקונים בקבצי עיבוד הנתונים
<b>י"ב. הגשת דו"חות מסכמים כמפורט במכרז</b>		
<b>24.</b> הזמן הנדרש להכנת והגשת טיוטת דו"חות מסכמים למשרד כמפורט בתנאי מכרז (דו"ח כללי במצגת גרפית + דו"ח המציג את נתוני מרחבים ומחוזות במסמך בפורמט WORD) בליווי קובץ אקסל הכולל את תוצאות <b>כלל העיבודים</b> והניתוחים הסטטיסטיים	תוך 20 ימי עבודה מאישור המשרד להצעת הספק לשקלול הראיונות	<b>24.</b> הזמן הנדרש להכנת והגשת טיוטת דו"חות מסכמים למשרד כמפורט בתנאי מכרז (דו"ח כללי במצגת גרפית + דו"ח המציג את נתוני מרחבים ומחוזות במסמך בפורמט WORD) בליווי קובץ אקסל הכולל את תוצאות <b>כלל העיבודים</b> והניתוחים הסטטיסטיים

25.	הזמן הנדרש לתיקון דו"חות והגשת דו"חות מתוקנים למשרד מיום קבלת הערות המשרד	עד 5 ימי עבודה
י"ג. הכנת גרפים ככל שיידרש לאחר הגשת דו"חות מסכמים		
26.	הזמן הנדרש להכנת גרפים נוספים באופן נפרד ככל שיידרש לאחר סיום העבודה ואישור הדו"חות (עד 15 גרפים נפרדים).	עד 4 ימים

### 3.3 פיצוי מוסכם

3.3.1 בכל מקרה בו הספק לא יבצע את הפעילות כנדרש ובאיכות הנדרשת או יפר את הוראות המכרז ו/או את הוראות הסכם שיחתם עימו, הספק יהיה מחויב בתשלום פיצוי מוסכם כמפורט להלן:

הפיצוי המוסכם	ההפרה	
200 ש"ח לכל יום איחור	חריגה מלוחות הזמנים המפורטים בטבלה.	1.
300 ש"ח לכל יום איחור	חריגה מלוחות הזמנים המפורטים בסעיפים 12,19,23 לטבלה	2.
400 ש"ח לכל יום איחור. וידגש, אין בתשלום הפיצוי המוסכם, כדי לזכות את הספק בקבלת תשלום עבור הראיונות שביצע בחריגה מתנאי המכרז.	חריגה מלוחות הזמנים המפורט בסעיף 13 לטבלה	3.
200 ש"ח לכל יום איחור	חריגה מדרישה לביצוע שירותים תוך עמידה בלוחות זמנים, שהובאה בסעיף 2.4 ולגביה לא הובאה התייחסות פרטנית בטבלה.	4.

- 3.3.2 סכום הפיצויים הנקובים לעיל, נקבע לאחר הערכה שקולה של הפגיעה שעלולה להיגרם למשרד עקב ליקויים בביצוע השירותים על ידי הספק ולא תשמע כל טענה בעניין, מצד הספק.
- 3.3.3 הפיצוי הכספי יקוזז על ידי המשרד מהתמורה המגיעה לספק.
- 3.3.4 ככל שלא מדובר בהפרה מתמשכת, הערבות או חלק ממנה לא תמומש לצורך תשלום פיצוי מוסכם, ובלבד שסכום הפיצוי יקוזז מהתמורה המגיעה לספק או שישולם על-ידו.
- 3.3.5 הפעלת הפיצוי שלעיל אינה משחררת את הספק מהתחייבויותיו לביצוע השירותים.
- 3.3.6 מובהר בזאת שאין בקביעת מנגנון הפיצוי המוסכם בכדי לגרוע מזכותו של המשרד לכל סעד אחר על פי מפרט המכרז, ההסכם או מכוח חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א-1970 או מכוח כל הוראת דין אחרת.

## פרק 4: אבטחת מידע ורישום מאגר

### 4.1 כללי

4.1.1 בהתאם לצורך ובאישור המשרד מראש ובכתב יועברו לספק קבצים עם נתונים המוגנים עפ"י חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") לצרכי ביצוע מחקרים וסקרים בלבד. על הספק להתחייב כדלקמן:

(1) כי יהיה אחראי באופן מוחלט על כל המידע, שנמסר לו והמאוחסן על-ידו בכל מערך אחסון שהוא (כולל תדפיסים על-גבי נייר), ועל כל המידע, שיווצר על-ידו במסגרת מתן השירותים לפי מכרז זה, וכי מחובתו למנוע אובדן או הגעה של המידע לצד ג' כלשהו, אלא אם הוסמך לכך ע"י המשרד, מראש ובכתב.

(2) כי ככל שהספק יקבל מידע מצדדים שלישיים (שאינם המשרד עצמו), הספק מתחייב לבדוק היטב את מקורות המידע, המועבר אליו (בכל מתכונת שהיא), ולנקוט בכל האמצעים הדרושים, כדי למנוע נזק למערך המחשוב ולמאגרי המידע של המשרד.

4.1.2 הספק נדרש לשמור עד חצי שנה לאחר סיום ההתקשרות עמו את כל הנתונים הנצברים במהלך הראיונות, השוטפים וההיסטוריים, וימחק אותם ממאגרי המידע שלו רק לאחר שיעביר את כל החומר הקשור למחקר למשרד.

על אף האמור, אם העבודה טרם נסתיימה בתום שנה הספק מתחייב לרשום את הנתונים כמאגר מידע במשרד המשפטים אצל רשם מאגרי המידע ככל שהדבר מתחייב על פי חוק.

4.1.3 בתום התקופה האמורה לעיל, יעביר הספק הזוכה לידי המשרד, תצהיר חתום ומאושר ע"י עו"ד על כך שביער את החומר ומחקר ממאגרי המידע שברשותו את כל הנתונים והקבצים שהועברו לו על ידי המשרד ואשר שימשו אותו לסקרים אשר הסתיימו, או אשר אינם נדרשים לו להמשך ביצוע סקרי מעקב אשר הוא מבצע עבור המשרד.

4.1.4 **הספק ירכוש על חשבונו כספת וירטואלית מאובטחת מסוג CyberArk, מיד קבלת ההודעה על זכייתו. כספת זו תשמש לצורך העברת קבצי נתונים מהמשרד אל הספק ולהיפך.**

### 4.2 סיווג וחיוניות של המידע

4.2.1 המידע המועבר במסגרת מתן השירותים כולל מידע הטעון הגנה על-פי חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. לפיכך, יש לנהוג לפי כל דרישות האבטחה, כאמור להלן, כאשר כלי האבטחה המובנים במערכות, בהן ייעשה שימוש במסגרת מתן השירותים, עונים על דרישות הסף לאבטחה על-פי:

- (1) דרישות הביטחון לאבטחת מידע רגיש/חסוי (שמור);
- (2) דרישות התקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, מס. ISO 27001:2013. יש להציג אישור תקף על עמידה בתקן זה;
- (3) דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.

4.2.2 בביצוע השירותים הספק יתחייב שבידיו כל האמצעים הדרושים לשמור על המידע שיקבל מהמשרד בצורה מאובטחת, ולא תתאפשר גישה ולא יימסרו נתונים או מידע למי שאינו חלק ממתן השירותים.

4.2.3 הספק יאפשר גישה לנציג המשרד או לממונה על הביטחון במשרד לבדיקת עמידתו בדרישות המפורטות במכרז זה. הספק מתחייב לבצע את כל הנדרש לתיקון פגמים וכיוצא-בזה, בהתאם להנחיות, שיתקבלו מנציגי המשרד.

#### **4.3 כתב התחייבות - שמירת סודיות, סדרי בטחון**

4.3.1 כתב ההתחייבות לשמירה על סודיות ועל סדרי הביטחון וטופס הצהרת סודיות מצורפים **כנספח (ד) להסכם ההתקשרות.**

4.3.2 המציע נדרש להתחייב בחתימתו לפעול לפי כל הדרישות המובאות בכתב ההתחייבות ולהביאן לידיעתם של כל נותני-השרות מטעמו. דרישות האבטחה במסמך האמור מחייבות גם קבלני-משנה ו/או מי מטעם המציע שיועסק על ידו, והוא אחראי כי אלה יפעלו על-פיהן.

#### **4.4 אבטחה פיזית**

האבטחה הפיזית תתבסס בין היתר על:

- (1) מניעת גישה למידע מאנשים לא מורשים ואבטחה של זיהוי ואימות זיהוי מוגדרים היטב (למשל, באמצעות כרטיס עובד וכו').
- (2) הפעלת אמצעי בטיחות פיזיים במתקנים ובמבנים בהם מבוצעים השירותים עבור המשרד, לצורך מניעת אסונות (כגון, שריפה).
- (3) אבטחה פיזית של ציוד-קצה ובמיוחד ציוד-קצה שהוא מחשב בפני עצמו (מערכות PC).
- (4) אבטחה פיזית של קצות קווי התקשורת למניעת התחברות לא חוקית אליהם.
- (5) שינוע של ציוד מחשבים הכולל בתוכו מידע ייעשה על פי הוראות האבטחה, כפי שיגובשו בתכנית האבטחה.

#### **4.5 אבטחת תוכנה**

אבטחת התוכנה תתבסס, בין היתר, על הפעלה של מערך וכלים לאבטחת מידע, כמפורט להלן:

- (1) מערך הרשאות וסיסמאות לזיהוי כל התחברות למערכת.
- (2) הזדהות של המשתמש בכל כניסה למערכת, ע"י שימוש בשם משתמש ובסיסמא חזקה (או באמצעות כרטיס חכם, אם קיים).
- (3) המערכת תאכוף שימוש בסיסמאות "חזקות", היינו - אורך מינימלי בן 8 תווים; שימוש באותיות, בספרות ובתווים מיוחדים.
- (4) המערכת תאכוף החלפה של סיסמא, אחת ל-120 יום לפחות.

- (5) המערכת תתעד כל גישה של משתמש בקובץ Log מוגן בפני שינויים, כולל ניסיונות כושלים להיכנס למערכת וכולל ניסיונות לבצע פעולות ללא הרשאה. התיעד יכיל, לפחות, את: שם המשתמש, חותמת זמן של הפעולה, מיקום הגישה ומהות הפעולה. הספק יעמיד את קובץ ה-Log לרשותו של נציג המשרד, לפי דרישה של הנציג.
- (6) כניסה לרשת החברה תהיה מוגנת על-ידי מערכת חומת אש (FireWall).
- (7) בתחנות קצה יהיו מערכת הפעלה בגרסה חוקית ומעודכנת עם קבלה אוטומטית של עדכוני אבטחה, אנטי-וירוס תקין, פעיל ומעודכן.
- (8) הגנה על הנתונים במערכת מפני הרס או שינוי על פי רמות ההרשאה.
- (9) דיווח על ניסיונות חדירה לא מורשים למערכת.
- (10) דיווח על ניסיונות פגיעה בנתונים.
- (11) אבטחת המידע בקווי התקשורת לפי דרישות תקן ISO 27001: 2013.

#### **4.6 ניסיון לפגיעה במידע**

- כאירוע של ניסיון פגיעה במידע או אירוע של פגיעה במידע יוגדרו, בין היתר:
- (1) כל גילוי של שימוש לרעה במערכת או במידע שבה.
  - (2) חדירה לא מורשית למערכת או ניסיון לחדירה כזו.
  - (3) העברת מידע ל"לא מורשה".
  - (4) התחברות או חיבור ציוד לא מורשה לקווים.

#### **4.7 התחייבות לאבטחת המידע:**

- על המציע וכל נותני-השרות מטעמו להתחייב כי יפעלו בהתאם לאמור להלן:
- (1) הם יפעלו לפי כל הדרישות לאבטחת מידע, שפורטו בסעיפים הקודמים לעיל.
  - (2) הם יודיעו לנציג המשרד ולקצין הביטחון של המשרד, באופן מידני, על כל אירוע או חשד לאירוע של ניסיון פגיעה באבטחת המידע, כמוגדר לעיל.
  - (3) הם יפעלו מיד למניעת הפגיעה ולהקטנת הנזק, על-פי הוראותיהם של נציג המשרד וקצין הביטחון של המשרד.
  - (4) הם ישתפו פעולה לביצוע תחקור נסיבות ותהליך התפתחות וטיפול באירוע.

#### **4.8 עדכון דרישות האבטחה**

- 4.8.1 המשרד שומר לעצמו את הזכות להעביר לספק, מזמן לזמן, דרישות אבטחה לגבי ביצוע פעולות במאגרים. על המציע להתחייב, כי יפעל על-פיהן.
- 4.8.2 על המציע להתחייב כי הוא וכל נותני-השרות מטעמו ינהגו בהיותם בחצרי המשרד ובעת מתן השירותים לפי מכרז זה על-פי כל כללי האבטחה, הנקבעים מזמן לזמן ע"י הממונה על הביטחון של המשרד, אשר יתדרך אותם עם תחילת פעילותם במשרד וכן תוך כדי מהלך הפעילות.

## פרק 5 - התמורה, דיווח ואופן ביצוע התשלום

### 5.1 התמורה

- 5.1.1 המשרד ישלם לספק הזוכה עפ"י כל הזמנה, בהתאם לתמורה הנקובה בהזמנה, לאחר ביצוע השירותים וקבלת התוצר הסופי כפי שהוגדרו בהזמנה.
- 5.1.2 ככל והמשרד יחליט שלא להזמין מהספק דו"חות מסכמים סופיים (במצגת גרפית וכן במסמך בפורמט של WORD כמפורט במכרז), אזי התמורה עבור קבלת השירותים השונים, לרבות הראיונות, תשולם רק לאחר קבלת יתר התוצרים אשר ידרוש המזמין והמפורטים במכרז.
- 5.1.3 למען הסר ספק, הספק זכאי לקבל תמורה רק עבור ראיונות מלאים. עבור ראיון שהופסק במהלכו מכל סיבה שהיא, כולל סרבנות של המרואיין להמשיך בסקר, לא ישולם תשלום, והספק נדרש להחליף ראיון חלקי בראיון אחר.

### 5.2 דיווח

- 5.2.1 העברת סכום כלשהו לספק הזוכה תהא מותנית בקבלת החשבונית ואישורה על-ידי אגף מחקר וחשבות המשרד.
- 5.2.2 לספק הזוכה לא תהיה כל עילה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב שגיאות, אי בהירות או חוסר בפרטים שנמסרו למשרד.

### 5.3 אופן התשלום

המשרד ישלם לספק הזוכה במועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.

### 5.4 הצמדה

כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי (להוראות נוספות ראה הוראת תכ"ס 7.17.2 בעניין "כללי הצמדה"):

#### (2) הגדרות בנושא הצמדה

- 1.2.1 **תאריך הבסיס** – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
- 1.2.2 **תאריך התחלת הצמדה** – המועד ש**ממנו** והלאה מחושבת ההצמדה (ככלל, 18 חודש מתאריך הבסיס, למעט האמור בסעיף 1.3.3).
- 1.2.3 **מדד התחלתי** – המדד הידוע בתאריך **התחלת** ההצמדה.
- 1.2.4 **המדד הקובע** – המדד האחרון הידוע ביום מועד ביצוע ההצמדה.

- 1.2.5 **הצמדה שלילית** – הצמדה המבוצעת כאשר המדד או הרכב המדדים הקובע ירד אל מתחת לשיעור המדד ההתחלתי.
- 1.2.6 **המדד** – המדד על-פיו יוצמדו התעריפים שיקבעו בהתקשרות, יהא מדד המחירים לצרכן.
- 1.2.7 **מדד המחירים לצרכן** – כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

**עקרונות ביצוע הצמדה** (3)

- 1.3.1 המחירים יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן: "**המדד**").
- 1.3.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת), אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שיקבעו בהתקשרות.
- 1.3.3 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 1.3.4 ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית במשרד.

**מנגנון ביצוע הצמדה** (4)

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

## פרק 6 – ביטוח

6.1 הספק הזוכה יתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו.

6.2 הספק הזוכה יודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא מכרז זה, תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק הזוכה.

6.3 הספק הזוכה יודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא מכרז זה, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מדינת ישראל - משרד העלייה והקליטה, עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).

6.4 המשרד שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק הזוכה אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.

6.5 אי עמידה בתנאי הביטוח, תהווה הפרה של ההסכם שיחתם עם הספק הזוכה.

## פרק 7 - הצעת המחיר

- 7.1 הצעת המחיר תוגש אך ורק על גבי נספח י"ד המצורף למפרט זה.
- 7.2 הצעת מחיר שתוגש באופן גלוי במסגרת פרק זה, או במקום אחר בהצעה, תביא לפסילתה על הסף של ההצעה כולה
- 7.3 הצעה שתוגש באופן חלקי, בה אין התייחסות לכלל המרכיבים, תביא לפסילת ההצעה.
- 7.4 המחיר שיוצע ע"י המציע, יהא ללא תוספת מע"מ. למחיר שהוצע ע"י הספק הזוכה, יתווסף מע"מ כדין.
- 7.5 הצעת המחיר לא תשונה מכל סיבה שהיא.
- 7.6 המחיר המוצע יהיה הסכום לתשלום אותו מבקש המציע עבור הרכיבים הבאים :

מחיר מוצע (ללא מע"מ)	רכיב לתמחור	
X ש"ח לראיון אחד	ביצוע 1100 ראיונות, במשך תקופה של 3 חודשים, באמצעות שאלון הכולל עד 55 שאלות, וביצוע כל השירותים הנדרשים, ומתן כל התוצרים הנדרשים, למעט הכנת והגשת דו"חות מסכמים*	<b>רכיב א'</b>
X ש"ח לראיון אחד	עלות עבור כל מרואין נוסף, מעבר ל-1100 המרואינים.	<b>רכיב ב'</b>
X ש"ח לשאלה	עלות <u>נוספת</u> עבור כל שאלה, מעבר ל-55 שאלות בשאלון.	<b>רכיב ג'</b>
X ש"ח לשאלה שתוצג בשני הפורמטים	עלות עבור הכנת דו"ח מסכם, הכולל דו"ח בפורמט WORD ודו"ח בפורמט של מצגת גרפית. <b>הצעת המחיר לרכיב זה, תוגש כמחיר המוצע לשאלה אחת שתנותח ותוצג בשני הפורמטים.</b>	<b>רכיב ד'</b>

\* למען הסר ספק, המחיר שיוצע עבור רכיב א' המוצג בטבלה לעיל, יכלול בנוסף לביצוע הראיונות, את העלויות של עיבוד וניתוח נתונים והגשת קבצי אקסל עם תוצאות כל הניתוחים למשרד (ללא קשר אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים), הפקת והעברת קבצי נתונים גולמיים ומידע אחר למשרד, עלות עדכון שאלונים, עלות תרגומי שאלונים, העלויות של עבודת כל אנשי המקצוע הנדרשים בפרויקט, לרבות היועץ סטטיסטי, בהתאם למפורט במכרז ועוד.

\*\* יוזכר כי המשרד יספק לצורך הכנת הדו"חות 7 משתני רקע ברמה הפרטנית, והם ינותחו ויוצגו בדו"ח המסכם הגרפי, ללא תוספת מחיר (כמו: מחוז, גיל, מגדר, שנת עלייה).

7.7 לצורך השוואת ההצעות, תחושב הצעת המחיר של המציע כדלהלן:

עלות כוללת לרכיב	מס' היחידות לשנה	מחיר מוצע ליחידה	הרכיב
X	4,400 ראיונות	X	רכיב א'
X	2,600 ראיונות	X	רכיב ב'
X	35,000 שאלות נוספות	X	רכיב ג'
X	120 שאלות (דו"חות מסכמים חצי שנתיים, שיוזמנו פעמיים במהלך השנה, כאשר ההיקף של כל אחד מהם הינו - 60 שאלות)	X	רכיב ד'
XXX	סה"כ:		

וידגש, חישוב זה, הינו כלי להשוואת הצעות המחיר בלבד ואין בו כל התחייבות של המשרד להיקף השירותים שיוזמנו. התשלום בפועל ישולם בהתאם לתעריף שהוצע על ידי הספק הזוכה לכל רכיב ובהתאם לביצוע בפועל.

7.8 המשרד לא ישלם לספק עבור שירותים שלא הוצאו בגין הזמנות.

7.9 למען הסר ספק, למעט תשלום התמורה בגין השירותים המפורטים לעיל, לא יהיה זכאי הספק הזוכה לכל החזר ו/או תשלום ו/או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס', נסיעות אש"ל, ציוד משרדי, נסיעות, הוצאות בגין שירותי מראיינים, עובדים אחרים, אחרים, תרגום שאלון לאמהרית ועדכון תרגומי השאלונים השונים בכל השפות הזרות לאורך זמן, וכל הוצאה אחרת הקשורה בביצוע השירותים.

7.10 יודגש, כי בהגשת הצעתו מתחייב המציע כי ייספק את כלל השירותים הנדרשים המפורטים במכרז זה, וכי התמורה עבורם נכללה במסגרת הרכיבים המתומחרים.

## פרק 8: אמות מידה לבחירת הזוכה ושלבי בדיקת ההצעה

8.1 המשרד יבחר את הזוכה, אשר יעמוד בכל תנאי הסף ויצרף את כל המסמכים הנדרשים, אשר יקנו לו את מירב היתרונות לפי אמות המידה הבאות:

- א. **ממד האיכות (תועלת) משקל של 60%**
- ב. **ממד העלות (מחיר) יקבל משקל 40%**

ההצעה הזוכה היא ההצעה שתקבל את הציון המיטבי המשוקלל הגבוה ביותר מבין כל ההצעות.

8.2 הליך בחירת הזוכה מורכב מארבעה שלבים:

### שלב ראשון - בדיקת עמידה בתנאי הסף

בשלב הראשון יפתחו כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון למסירת ההצעות, ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף הנדרשים להגשת ההצעות:  
הצעה שלא תעמוד באחד מהתנאים המוקדמים – תפסל על הסף.  
הצעה שתעמוד בכל התנאים המוקדמים – תעבור לשלב השני.

### שלב שני – מתן ציון בגין איכות ההצעות

- א. שלב זה נועד לבחינת איכות ההצעות של המציעים השונים ומתן ניקוד בגין איכות לכל אחד מהמציעים, וזאת בהתאם לאמות המידה ולמשקולות המפורטים להלן.
- ב. מקבלי ציון 70 ומעלה (מתוך ה-100 הני"ל) יעברו לשלב השלישי.  
במידה ואף אחת מההצעות לא תקבל ציון של 70 ומעלה, שמורה למשרד הזכות להחליט שציון המינימום יהיה נמוך יותר, אך לא פחות מ-60.
- ג. להלן הקריטריונים לבחינת איכות ההצעות:

ניקוד מקסימאלי	המדד	קריטריון
20 נק'	<p>בחינת איכות עבודת המציע בהסתמך על הדו"ח לדוגמא שיגיש המציע, תבוצע על פי הפרמטרים הבאים:</p> <p>1. מערך ושיטת מחקר- מורכבות המחקר על מטרותיו, מערך ושיטת המחקר, מורכבות איתור מרואיינים, היקף הנושאים והפרמטרים הכלולים בדו"חות – עד 3 נקודות.</p> <p>2. איכות הצגת הממצאים בדו"ח, לרבות סוגי ניתוחים ועיבודים סטטיסטיים (ינתן יתרון בניקוד ינתן לעיבודים שהם מעבר לעיבודים סטנדרטיים של התפלגות באחוזים, ממוצעים וכד'), טיב ומהימנות הנתונים בדו"ח, איכות הניתוח המילולי של הממצאים, אופן הצגת הממצאים בטבלאות ובגרפים בדו"ח ידידותיות החומר המוצג בדו"ח, אופן ואיכות השוואה בין קבוצות וכן השוואה לאורך זמן, וכד'. – עד 9 נקודות.</p> <p>3. איכות פרק סיכום/תמצית המחקר, ואיכות המסקנות וההמלצות האופרטיביות שבדו"חות – כאשר ינתן יתרון בניקוד לדו"ח הכולל תמצית עם מסקנות והמלצות בתחילת הדו"ח- עד 8 נקודות.</p>	איכות הדו"ח המסכם של סקר מעקב טלפוני שניהל וביצע המציע
8 נק'	<p>יידקו מספר הפרויקטים השונים של סקרי מעקב טלפוניים שניהל וביצע המציע בשנים 2016-2020 (5 שנים) העומדים בתנאים המפורטים בסעיף 1.4.2(1) ב'. הניקוד יינתן בהתאם לאמור:</p> <p>1. שני פרויקטים שונים -4 נק'. 2. 3-4 פרויקטים שונים -6 נק'. 3. חמישה פרויקטים שונים ומעלה -8 נק'.</p>	מספר הפרויקטים של סקרי המעקב הטלפוניים שניהל וביצע המציע
4 נק'	<p>תבדק הכמות כוללת של סקרים טלפוניים שביצע המציע בכל נושא שהוא (בכל השפות ובכל המגזרים), במהלך השנים 2016-2020 (5 שנים) הניקוד יינתן כמפורט להלן:</p> <p>1. 300-650 סקרים –2 נקודות. 2. 651-1000 סקרים- 3 נקודות. 3. מעל 1000 סקרים - 4 נקודות.</p>	כמות כוללת של הסקרים הטלפוניים שביצע המציע

6 נק'	<p>כמות כוללת של סקרים טלפוניים, שביצע המציע במהלך השנים 2016-2020 (5 שנים), העומדים בשני התנאים הבאים, במצטבר:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. מדגם כל סקר הינו של 1,000 מרואיינים ומעלה.</li> <li>2. השאלון כלל 25 שאלות תוכן ומעלה (לא כולל נתונים סוציו-דמוגרפיים).</li> </ol> <p>הניקוד יינתן כמפורט להלן:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 10-14 סקרים - 2 נקודות.</li> <li>2. 15-19 סקרים - 3 נקודות.</li> <li>3. 20-34 סקרים - 4 נקודות.</li> <li>4. 35-50 סקרים - 5 נקודות.</li> <li>1. מעל 50 סקרים - 6 נקודות.</li> </ol>	<p>כמות סקרים טלפוניים שביצע המציע, העומדים בתנאים המפורטים</p>
4 נק'	<p>תבדק הכמות כוללת של סקרים טלפוניים שביצע המציע בכל נושא שהוא (בכל השפות ובכל המגזרים) <u>עבור גופים ציבוריים</u>, כהגדרתם בסעיף 1.3.4, במהלך השנים 2016-2020 (5 שנים)</p> <p>הניקוד יינתן כמפורט להלן:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 100-150 סקרים - נקודה אחת.</li> <li>3. 151-200 סקרים - 2 נקודות</li> <li>4. 201-250 סקרים - 3 נקודות.</li> <li>מעל 250 סקרים - 4 נקודות.</li> </ol>	<p>כמות הסקרים הטלפוניים שביצע המציע עבור גופים ציבוריים</p>
10 נק'	<p>כמות הסקרים הטלפוניים שביצע המציע בשפה זרה (רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית), כהגדרתם בסעיף 1.3.5 למכרז, באמצעות מראיינים הדוברים את שפת האם של המרואיינים, במהלך השנים 2016-2020 (5 שנים)</p> <p>הניקוד יינתן כמפורט להלן:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15-24 סקרים - 5 נקודות.</li> <li>2. 25-34 סקרים - 6 נקודות.</li> <li>3. 35-50 סקרים - 8 נקודות.</li> <li>4. 51 סקרים ויותר - 10 נקודות.</li> </ol>	<p>כמות הסקרים הטלפוניים שביצע המציע בשפה זרה</p>

<p>10 נק'</p>	<p>מספר השפות הזרות בהן ביצע המציע סקרים טלפוניים בשפה זרה כהגדרתם בסעיף 1.3.5 לעיל, בשפת האם של המרואיינים במהלך השנים 2016-2020 (5 שנים), מתוך השפות הבאות: רוסית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, אמהרית.</p> <p>הניקוד יינתן כמפורט להלן:</p> <p>1. 2 שפות זרות מתוך השפות הנ"ל – 3 נקודות.</p> <p>2. 3 שפות זרות מתוך השפות הנ"ל – 6 נקודות.</p> <p>3. 4 שפות זרות ויותר מתוך השפות הנ"ל - 10 נקודות.</p>	<p>מס' השפות הזרות בהן ביצע המציע סקרים טלפוניים</p>
<p>4 נק'</p>	<p>המציע העסיק בשנים 2016-2020 ובמשך תקופה מצטברת 12 חודשים, לכל הפחות, מראיין אחד לפחות, הדובר את השפה האמהרית ברמת שפת אם ואשר ביצע ראיונות בשפה זו, תוך קריאה והקראה מתוך שאלונים הכתובים בשפה האמהרית.</p> <p>כן - 4 נקודות</p> <p>לא - 0 נקודות</p>	<p>ניסיון המציע בהעסקת דוברי אמהרית בעלי יכולת הקראה באמהרית.</p>
<p>13 נק'</p>	<p>בבחינת חוות הדעת וההמלצות יבדקו פרמטרים כדוגמת: שביעות רצון מאיכות ומקצועיות העבודה המחקרית, אמינות הנתונים שהמציע מספק שביעות רצון מאיכות המסקנות, ההמלצות האופרטיביות, הייעוץ השוטף במסגרת ביצוע המחקר, עמידה בלוחות זמנים, זמינות המציע והחוקר, גמישות לצרכים דחופים ולשינויים, השירות השוטף הכללי שמספק המציע וכדומה.</p> <p>ויובהר:</p> <p>א. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לאנשי הקשר/ממליצים המפורטים בחוברת ההצעה (כולם או חלקם), וכן לכל גורם אחר שקיבל שירותים מהמציע לרבות המשרד עצמו, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו.</p>	<p>המלצות וחוות דעת על המציע</p>

	<p>ב. ככל שהמציע עבד עם המשרד בעבר, המשרד שומר לעצמו את הזכות לתת המלצה על המציע בהתאם לאמור לעיל. בגין ניסיון עבר שלילי עם המציע, רשאי המשרד להפחית עד 50% מהניקוד שיקבל המציע מכלל הממליצים באמת מידה זו. הדבר ייעשה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד ובהתאם למסמכים ו/או המידע שברשותו</p> <p>ג. מקרים בהם לא התקבלה המלצה מן הממליץ שציין המציע, עקב שגיאה בפרטי איש הקשר בממליץ או שעל אף ניסיונות סבירים שביצע המשרד, לא הצליח המשרד להשיג את איש הקשר בממליץ, יהיה המשרד רשאי לתת להמלצה את הניקוד 0.</p>	
<p>6 נקודות</p>	<p>כמות סקרים <u>טלפוניים</u>, שניהל וביצע <u>מנהל המחקר המוצע</u> במהלך 5 השנים (2016-2020), <u>בנושאים שונים</u>, ובקרב מרואיינים שונים, ושעבורם גם הכין והגיש דו"חות מסכמים, עם ניתוח מילולי, סיכום ומסקנות והמלצות מילוליות, כאשר מספר הנדגמים בכל סקר עמד על 400 מרואיינים לפחות.</p> <p><u>למען הסר ספק</u>, לעניין אמת מידה זו, סקר מעקב שבוצע, בנושא מסויים, במשך מס' שנים, ניתן יהיה להציגו ולמנות אותו פעם אחת, בכל שנה.</p> <p><b>הניקוד יינתן כמפורט להלן:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30-50 סקרים - 2 נקודות</li> <li>• 51 סקרים ומעלה - 6 נקודות.</li> </ul>	<p>ניסיון מנהל המחקר המוצע, בניהול וביצוע סקרים טלפוניים</p>
<p>3 נקודות</p>	<p>למנהל המחקר ניסיון, אשר נצבר במהלך התקופה שלאחר סיום תואר השני ובמהלך השנים 2014-2020 (7 שנים), הממלא אחר שני התנאים דלהלן:</p> <p>1. לפחות 2 שנות ניסיון בתחום של ניהול וביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים בנושאי איכות השירות/שביעות רצון משירות/חווית שירות של לקוח/תדמית בתחום השירות.</p>	<p>ניסיון מנהל המחקר המוצע בביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים</p>

	<p>2. בכל אחת משתי שנות הניסיון הנ"ל, ניהל וביצע לפחות סקר מעקב אחד (בנושאים שלעיל), בהיקף של לפחות 400 מרואיינים לסקר, שעבורו גם הכין והגיש דו"ח מסכם הכולל ניתוח מילולי של הממצאים וכן סיכום ומסקנות והמלצות מילוליות.</p> <p><b>כ- 3 נקודות.</b></p> <p><b>לא- 0 נקודות.</b></p>	
10 נקודות	<p>המשרד יזמן לראיון את נציג המציע ואת מנהל המחקר המוצע, בו יציגו את ניסיונם וכישוריהם וישיבו לשאלות נציגי המשרד.</p> <p>המשרד ינקד את התרשמותו מנתוני מנהל המחקר והמציע, ומהמענה שניתן על ידם לשאלות המשרד, בהתאם למדדים הבאים:</p> <p>התרשמות כללית מהמציע וממנהל המחקר, ניסיונם, כישוריהם, התאמת הניסיון למבוקש במכרז, יכולות למתן השירות, זמינות וכד'.</p> <p><b>ניקוד המציע - עד 4 נקודות.</b></p> <p><b>ניקוד מנהל המחקר – עד 6 נקודות.</b></p>	<p><b>התרשמות מהמציע וממנהל המחקר על סמך ראיון עם המציע ומנהל המחקר ועל סמך נתוני מנהל המחקר</b></p>
2 נקודות	<p>רכיב זה ייבחן, בין היתר, את הסדר, הארגון ובהירות ההצעה וכן האם ההצעה חסרה/ מלאה, וינתן במסגרתו ניקוד של עד 2 נקודות.</p>	<p><b>אופן הגשת ההצעה</b></p>

#### שלב שלישי – מתן ציון בגין הצעות המחיר

בשלב זה, ייפתחו מעטפות הצעות המחיר של המציעים שעברו את השלב הראשון והשני, וישוקלל המחיר. כל המציעים שהגיעו לשלב זה יקבלו ציון בגין המחיר שהציעו. ציון המחיר ייקבע כדלקמן:

- א. ההצעה, אשר המחיר המוצע המשוקלל שלה יהיה הזול ביותר בין ההצעות, תקבל ציון 100% לרכיב העלות ועלותה תקרא להלן "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות".
- ב. שאר ההצעות יקבלו ציון מחיר לרכיב העלות, שיחושב ע"י חלוקה של "עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות", בעלותה של ההצעה הנבדקת, ומוכפל ב-100.

### שלב רביעי – מתן ציון משוקלל ובחירת הזוכה

- א. לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 40% לציון האיכות ו-60% לציון המחיר.
- ב. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל. הצעה אשר הציון המשוקלל שלה יהיה הגבוה ביותר, תיבחר כהצעה הזוכה.
- ג. במקרה של ציון משוקלל זהה של מציעים שהשיגו את התוצאה הגבוהה ביותר, תיבחר ההצעה בהתאם למפורט לעיל בפרק 1, סעיף 1.17.2 (10).



# נספחים

- נספח (1) - טיוטת השאלון לביצוע סקר המעקב;
- נספח (2) - דוגמא לאופן הצגת הממצאים בדוח;
  
- נספח א - טופס רישום להשתתפות במכרז;
- נספח ב - ערבות הצעה;
- נספח ג - הצהרת המציע והתחייבות לעמידה בתנאי המכרז;
- נספח ד - אישור בדבר ניהול פנקסים;
- נספח ה - אישור זיהוי בעלים וזכויות חתימה;
- נספח ו - אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי".
- נספח ז - תצהיר בדבר אי תיאום הצעות למכרז;
- נספח ח - תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים;
- נספח ט - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976;
- נספח י - תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות;
- נספח י"א - תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות;
- נספח י"ב - התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים;
- נספח י"ג - הסכם ההתקשרות;
  
- נספח (ג) להסכם - הצהרת סודיות;
- נספח (ד) להסכם - נוסח ערבות ביצוע;
  
- נספח י"ד - טופס הצעת מחיר;
- נספח ט"ו - תשקיף למשתתף.

נספח (1)

טיוטת השאלון לביצוע סקר המעקב

דצמבר 2020

טיוטת שאלון מעקב לסקר שביעות רצון עולים ותושבים חוזרים מהשירות בלשכות המשרד וכן נושאים אחרים

**הראיון יערך עד מקסימום 7 ימים מאז שהלקוח ביקר בלשכות ובסניפים לצורך קבלת השירות.**

למכון המחקר לראיין אך ורק אנשים שעל פי הקבצים הם בגילאי 18 ומעלה

שלום, שמי \_\_\_\_\_ ממכון המחקר \_\_\_\_\_ אנחנו עורכים סקר שביעות רצון עבור משרד העלייה והקליטה.  
מטרת הסקר היא לשפר את השירות ללקוחות המשרד.  
אבקש לדבר עם \_\_\_\_\_ שביקר בלשכת משרד העלייה והקליטה, במהלך ה-7 ימים האחרונים.

האם אתה \_\_\_\_\_ ?

1. אם הוא האדם הרלוונטי ומסכים להתראיין - תודה על שיתוף הפעולה!
2. אם לא – להודות ולבקש את האדם שביקר בלשכת משרד העלייה והקליטה במהלך ה-7 ימים האחרונים.

אם הועברת לאדם אחר - חזור שוב על הפתיח, ולוודא שמדברים עם האדם הרלוונטי שביקר בלשכה.

## שאלות הסקר

### לכולם

1. באיזו מידה אתה שבע רצון מממכלול הסיוע שקיבלת מגורמי משרד העלייה והקליטה בתהליך הקליטה שלך בארץ, מאז שהגעת לישראל? תן ציון בין 1 ל-10, כאשר 1 מציין שאתה בכלל לא שבע רצון ו-10 מציין מאוד שבע רצון

\_\_\_\_\_

לא להקריא 99- לא יודע להעריך

### (למדרגי 1-7 בשאלה קודמת)

2. ממה אתה לא מרוצה? מהם הדברים שצריכים להשתפר? מה עוד? (רב תשובתי, לדובב)

1. פרט \_\_\_\_\_

2. לא יודע/מסרב

### לכולם

3. כעת אנא התייחס אך ורק לביקור האחרון שלך במשרד העלייה והקליטה. מה מידת שביעות רצונך הכללית מהשירות שקיבלת בביקורך האחרון במשרד? תן ציון בין 1 ל-10. כאשר 1 מציין בכלל לא שבע רצון, וציון 10 מציין מאוד שבע רצון

\_\_\_\_\_

לא להקריא- 99- לא יודע להעריך.

### (למדרגי 1-7)

4. ממה אתה לא מרוצה? אנא פרט. (רב תשובתי, לדובב)

1. לא יודע/ מסרב

2. פרט \_\_\_\_\_

### לכולם

5. האם ביקרת בשנה האחרונה במשרדי ממשלה אחרים בנוסף למשרד העלייה והקליטה, לצורך קבלת שירות?  
1. כן  
2. לא  
3. לא להקריא- לא השיב.

### למשיבים תשובה חיובית בשאלה קודמת

6. כעת אבקשך להשוות בין השירות שקיבלת בביקור האחרון במשרד העלייה והקליטה לשירות שקיבלת במשרדים ממשלתיים בהם ביקרת בשנה האחרונה. האם להערכתך איכות השירות של משרד העלייה והקליטה ? (להקריא 1-3)

1. דומה לאיכות השירות שקיבלת במרבית משרד הממשלה האחרים
2. יותר טובה
3. או פחות טובה .
4. לא להקריא- לא השיב.

### לכולם

7. מה היה הנושא העיקרי שלגביו פנית בביקור האחרון שלך במשרד העלייה והקליטה? (להקריא כל תשובה בנפרד, ולסמן תשובה אחת בלבד)

1. קבלת תעודת עולה או תושב חוזר, או אישורים אחרים.
2. בירור על זכאותך כעולה או כתושב חוזר.
3. עדכון על שינויים במצבך או בפרטיך האישיים
4. סיוע כספי
5. לימוד השפה העברית
6. תעסוקה
7. דיור.
8. נושא אחר (פרט): \_\_\_\_\_
9. לא יודע/ מסרב << לא להקריא.

### לכולם

8. כמה פעמים פנית למשרד הקליטה בנושא \_\_\_\_\_ (למתכנת: לשתול נושא עיקרי) - (להקריא)

1. פעם אחת
2. 2 פעמים
3. 3 פעמים
4. 4 פעמים
5. 5 פעמים או יותר
6. הרבה פעמים, אבל לא זוכר << לא להקריא
7. לא יודע/ מסרב << לא להקריא

באיזו מידה היית שבע רצון מהשירות שקיבלת בלשכה בביקורך האחרון בכל אחד מהפרמטרים הבאים.

תן ציון בין 1 ל- 10 כאשר 1 מציין בכלל לא שבע רצון, והציון 10 מציין מאוד שבע רצון:  
לא להקריא 99- לא יודע להעריך

ציון	
	9. משך הזמן שהמתנת בתור
	10. המידע הכתוב בשפתך
	11. המידע וההסברים שקיבלת אודות זכויותך

### לכולם

12. האם מאז שעלית נקבע לך יועץ קליטה אישי במשרד שילווה אותך במהלך קליטתך בארץ? הכוונה לנציג ספציפי שאמור לייעץ ולסייע לך, במהלך קליטתך הראשונית בארץ.

1. כן
2. לא
3. לא יודע/ לא זוכר << לא להקריא

### למי שנקבע לו יועץ אישי

13. האם בביקורך האחרון במשרד העלייה והקליטה, היועץ שטיפל בך היה יועץ הקליטה האישי שלך, או יועץ קליטה אחר?

1. היועץ האישי
2. יועץ אחר
3. לא יודע/ לא זוכר << לא להקריא

### לכולם

14. האם ביקורך האחרון אצל יועץ הקליטה בלשכה נקבע לך מראש?

1. כן
2. לא
3. לא יודע / לא זוכר << לא להקריא

רק למי שהפגישה עמו נקבעה מראש (השיב כן בשאלה קודמת) שאל את 3 השאלות

### הבאות

15. האם הפגישה נקבעה :  
(להקריא תשובות 1-3)

1. ביוזמתך
2. ביוזמת יועץ הקליטה
3. הוזמנת מהלשכה.
4. לא יודע/ לא זוכר << לא להקריא

**רק למי שהפגישה עמו נקבעה מראש**

16. כמה זמן (ימים, שבועות או חודשים) המתנת עד לפגישה עם היועץ ? האם (להקריא 6-1)

1. יום-יומיים
2. מעל יומיים עד שבוע
3. מעל שבוע עד שבועיים
4. מעל שבועיים עד חודש ימים
5. מעל חודש עד חודשיים.
6. מעל חודשיים
7. לא להקריא - לא זוכר

**רק למי שהפגישה עמו נקבעה מראש**

17. מה מידת שביעות רצונך ממשך הזמן שהמתנת מהמועד שקבעת את הפגישה ועד למועד הפגישה עם היועץ בפועל.  
תן ציון מ-1 עד 10 כאשר 1 מצוין בכלל לא שבע רצון, והציון 10 מצוין מאוד שבע רצון.  
**לא להקריא** - (99- לא יודע להעריך).

**לכולם**

18. כעת אבקשך לדרג בסולם של 1-10 באיזו מידה היית שבע רצון באופן כללי, מהשירות והטיפול של יועץ הקליטה בביקורך האחרון בלשכה, כאשר 1 מצוין בכלל לא שבע רצון, והציון 10 מצוין מאוד שבע רצון.  
**לא להקריא** (99- לא יודע להעריך).

19-24 **ובאופן ספציפי, מה מידת שביעות רצונך מהשירות של היועץ בביקורך האחרון בלשכה בכל אחד מההיבטים הבאים. תן ציון בין 1 ל- 10. כאשר 1 מצוין בכלל לא שבע רצון, והציון 10 מאוד שבע רצון.**  
**לא להקריא** - (99- לא יודע להעריך).  
**-----לתכנת הצגה ברוטציה-----**

ציון בסולם 1-10	
	19. היחס של היועץ
	20. האדיבות של היועץ
	21. המידה בה היועץ חשב והציע פתרונות עבור השאלות שהעלית
	22. היעילות של היועץ
	23. הידע והתמצאות של היועץ בנושאים לגביהם ביקרת בלשכה
	24. המידה שבה היועץ עזר לך במקומות שבכלל לא ציפית שיעזור, כלומר בנושאים שלא קשורים לתפקיד שלו כנציג של משרד העלייה והקליטה

25. האם במהלך הביקור האחרון שלך בלשכה נמצא פתרון מלא או חלקי לנושא העיקרי שבגללו פנית ללשכה? (להקריא 1-3 ברצף)

1. פתרון מלא
2. פתרון חלקי
3. לא נמצא פתרון
4. לא יודע / מסרב להשיב << **לא להקריא**

26. בביקורך האחרון בלשכה, האם היועץ התעניין ושאל אותך על מצבך האישי?

1. כן
2. לא
3. **לא להקריא** - לא השיב

27. האם גרים עמך בבית בני משפחה אחרים?

1. כן
2. לא
3. **לא להקריא** - לא השיב

#### למי שענה כן בשאלה קודמת

28. בביקורך האחרון בלשכה, האם היועץ התעניין ושאל אותך על מצבם של בני המשפחה האחרים? (הקרא 1-5)

1. כן
2. לא
3. לא יודע לא זוכר << **לא להקריא**

#### לכולם

29. באיזו שפה קיבלת את השירות בביקורך האחרון בלשכה? (הקרא ברצף 1-3)

1. בשפה בה אתה שולט
2. בשפה העברית בה אתה לא שולט .
3. בשפה זרה שאתה לא שולט בה
4. לא יודע/ לא זוכר << **לא להקריא**

30. באיזו מידה היית שבע רצון מהשפה בה התנהלה הפגישה? תן ציון בסולם של 1-10 כאשר 1 מציין בכלל לא שבע רצון, והציון 10 מציין מאוד שבע

רצון

**לא להקריא**-99- לא יודע להעריך

31. כעת התייחס לכלל הביקורים שלך בלשכה

מאז שביקרת לראשונה בלשכת משרד העלייה והקליטה, האם מישהו מיועצי הקליטה  
תיכנן במשותף איתך את התהליך הכולל של קליטתך משפחתך בארץ?

- 1. כן
- 2. לא
- 3. לא יודע/ לא זוכר << לא להקריא

למי שענה תשובה חיובית בשאלה קודמת

32. האם התוכנית המשותפת שנקבעה עמך לתהליך קליטתך בארץ, התממשה

ובוצעה ( הקרא א- ד' ) :

- 1. באופן מלא.
- 2. בחלקה הגדול
- 3. בחלקה הקטן.
- 4. בכלל לא התממשה
- 5. לא להקריא- לא יודע להעריך
- 6. לא יודע << לא להקריא

השאלה הבאה רלוונטית רק עבור גילאים 18-55 לפי המאגר שנשאלו שאלה קודמת

( דהיינו לכל מי שעבר תהליך כולל והינו בגיל הרלוונטי 18-55 )

33. האם במסגרת תכנית תהליך הקליטה האישית שלך, הייתה התייחסות לנושא  
התעסוקה?

- 1. כן
- 2. לא
- 3. לא יודע/ לא זוכר << לא להקריא

לכולם

34. כעת לנושא אחר. האם בחצי שנה אחרונה פנית למשרד העלייה והקליטה

באמצעות דואר אלקטרוני?

- 1. כן
- 2. לא
- 3. לא השיב.

35. באיזו מידה היית שבע רצון מהשירות או הסיוע שקיבלת בפעם האחרונה שפנית בדואר  
אלקטרוני, למשרד העלייה והקליטה? תן ציון בין 1 ל-10 כאשר 10 מציין במידה רבה מאוד ו-1  
כלל לא.

לא ענה (לא להקריא)	כלל לא										במידה רבה מאוד
98	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

למי שלא היה מרוצה ( 1-7 )

36. ממה לא היית מרוצה בשירות שקיבלת בעקבות פנייתך בדואר האלקטרוני?  
(לדובב)

לכולם

37. כעת לנושא השירות הטלפוני שמספק משרד העלייה והקליטה.  
האם יצרת קשר טלפוני עם משרד העלייה והקליטה בחצי שנה אחרונה?  
1. כן  
2. לא  
3. לא להקריא - לא השיב.

סדרת השאלות הבאות (5 שאלות) רק למי שיצר קשר טלפוני עם הלשכה בחצי שנה אחרונה

38. דרג את מידת שביעות רצונך הכללית מהשירות שקיבלת במהלך פנייתך  
הטלפונית ללשכה בחצי שנה אחרונה. תן ציון בסולם בין 1 ל-10 , כאשר 1 מציין  
שאתה בכלל לא שבע רצון, והציון 10 מציין שאתה מאוד שבע רצון:  
לא להקריא 99- לא יודע להעריך.

39. מדוע נתת ציון זה? ( לדובב )

ובאופן ספציפי מה מידת שביעות רצונך בסולם 1 עד 10 מהשירות שקיבלת בחצי שנה  
אחרונה בכל אחד מההיבטים הבאים כאשר 1 מציין שאתה בכלל לא שבע רצון, והציון  
10 מציין שאתה מאוד שבע רצון:

לא להקריא 99- לא יודע להעריך

ציון בסולם 1-10	
	40. המידע שקיבלת בפנייתך הטלפונית
	41. היחס שקיבלת בפנייתך הטלפונית
	42. הידע וההתמצאות של נציגי המשרד בנושאים לגביהם פנית בטלפון.

## לכולם

43. משרד העלייה והקליטה מפעיל שירות טלפוני שמספרו מתחיל בספרות 599. במקרים בהם הלשכה אינה פנויה לקבלת שיחות, ניתן להשאיר הודעה, ויועץ הקליטה במשרד אמור להתקשר לפונה בחזרה תוך 48 שעות. האם בשלושת החודשים האחרונים השארת הודעה שיחזרו אליך לאחר שהתקשרת למספר שמתחיל בספרות 1-599.
1. כן
  1. לא
  2. לא יודע לא זוכר << לא להקריא

44. למי שהשתמש בשירות השארת הודעות (ענה תשובה חיובית בשאלה קודמת) כמה זמן עבר מהרגע שבו השארת הודעה בטלפון ועד שיועץ הקליטה חזר אליך? (לסוקר, הקלד זמן בשעות)

1. \_\_\_\_\_ שעות.
2. לא חזרו אלי כלל.
3. לא יודע/לא זוכר

## השאלה הבאה רק לאלה שעלו לארץ בחודש האחרון (לפי הנתונים במאגר)

45. וכעת לנושא אחר. דרג את מידת שביעות רצונך הכללית מהשירות שקיבלת מנציגי משרד העלייה והקליטה בנמל התעופה בן גוריון ביום בו הגעת לארץ. תן ציון בסולם בין 1 ל-10 כאשר 1 מציין שאתה בכלל לא שבע רצון, והציון 10 מאוד שבע רצון : \_\_\_\_\_
- לא להקריא 99- לא יודע להעריך.

## לכולם

46. האם אתה גולש באתר האינטרנט של משרד העלייה והקליטה? אם כן, באיזו תדירות? (להקריא 1-4)
1. לעיתים קרובות
  2. לפעמים
  3. לעיתים רחוקות.
  4. כלל לא
  5. לא יודע << לא להקריא

## מי שנכנס לאתר בתדירות כלשהי ישאל 3 השאלות הבאות

47. באיזה מידה אתה שבע רצון מאתר האינטרנט של משרד העלייה והקליטה? תן ציון בין 1 ל-10. כאשר 1 מציין שאתה בכלל לא שבע רצון, והציון 10 מאוד שבע רצון : \_\_\_\_\_
- לא להקריא 99- לא יודע להעריך.

48. למי שנתן ציון 1 עד 7  
מדוע אינך מרוצה? ( לדובב) ומה עוד?

לכל מי שנכנס לאתר

49. באיזו מידה נעזרת במידע שמצאת באתר של משרד הקליטה?

(להקריא 1 עד 5 ברצף)

1. במידה רבה מאוד
2. במידה רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מועטה
5. כלל לא
6. לא יודע/ מסרב להשיב < לא להקריא.

50. לכל מי שעלה לארץ בשנה האחרונה

משרד העלייה והקליטה מפיץ ומפרסם חוברות מידע בנושאים שונים עבור עולים ותושבים חוזרים. האם קיבלת את החוברות ?

1. כן
2. לא
3. לא השיב.

51. למי שקיבל את החוברות

האם עיינת בחוברות מידע ? (הקרא 1-3 ברצף)

1. כן.
2. לא

3. לא להקריא- לא השיב-

למי שעיינ בחוברות המידע לפי שאלה קודמת

52. באיזו מידה היית שבע רצון מהמידע שקיבלת מחוברות אלה, תן ציון בין 1 ל-

10, כאשר 1 מציינ בכלל לא שבע רצון, והציון 10 מציינ מאוד שבע רצון

לא להקריא 99- לא יודע להעריך

53. למי שנתן ציון 7 ומטה

מדוע אינך מרוצה? ( לדובב) ומה עוד?

למי שעיין בחוברות המידע

54. באיזו מידה נעזרת במידע שקבלת מחוברות האלה?  
(להקריא 1-5 ברצף)

1. במידה רבה מאוד
2. במידה-רבה
3. במידה בינונית
4. במידה מועטה
5. כלל לא
6. לא יודע/ מסרב להשיב << לא להקריא

לכולם

55. האם תסכים/תסכימי שפרטיך והמידע שמסרת יועברו למשרד העלייה והקליטה בכדי שיוכלו לחזור אליך להמשך סיוע ו/או לצורך בקרת איכות השירות?

1. כן
2. לא
3. לא השיב

**תודה על שיתוף הפעולה**

נתוני רקע ימולאו מקובץ המשרד

נספח (2)

דוגמא לאופן הצגת הממצאים בדוח

דוגמא לאופן הצגת ממצאים בדוח איכות שירות המיועד למרחבים/למחוזות שיוכן במסמך בפורמט WORD.  
\*לכל מרחב/מחוז תוכן טבלה נפרדת (הדוגמא ניתנת רק לשם המחשה, ואינה מחייבת את המשרד)

מחוז (או מרחב)

ציון נוכחי ארצי	ציון נוכחי למרחב	ציון קודם למרחב*		
1619	200	221	סך מספר מרואיינים	
8.4	8.5	8.4	שביעות רצון מסיוע המשרד בתהליך הקליטה בארץ	1.
8.9	9.1	8.8	שביעות רצון <u>כללית</u> מהשירות	2.
%	< % >	%	השוואת השירות במשרד העלייה והקליטה למשרדי ממשלה אחרים (% ממבקרים במשרדים אחרים שהינם בעלי דעה) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ השירות טוב יותר</li> <li>▪ השירות דומה</li> <li>▪ השירות פחות טוב</li> </ul>	3.
			ממוצע פניות למשרד באותו נושא	4.
	9.2	9.1	שביעות רצון מזמן המתנה בתור	5.
	8.6	8.3	שביעות רצון מהמידע הכתוב בשפת העולה	6.
	8.5	8.4	שביעות רצון ממידע והסברים אודות זכויות	7.
			מאז העלייה לארץ נקבע יועץ קליטה אישי <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ % מכלל המבקרים</li> <li>▪ % ממבקרים שעלו לארץ בשנה האחרונה</li> </ul>	8.
%	< % >	%	יועץ הקליטה האישי טיפל בפונה (% ממשיבים שנקבע להם יועץ קליטה אישי)	9.
%	%	%	המפגש עם יועץ הקליטה נקבע מראש (%)	10.
%	%	%	המפגש עם היועץ תואם ביוזמת היועץ/המשרד ולא ביוזמת העולה (% ממשיבים שדיווחו כי המפגש נקבע מראש)	11.

12.	המתינו עד חודש עד למועד המפגש עם היועץ (% ממשיבים שדיווחו כי המפגש נקבע מראש)	%	%	%
13.	שביעות רצון ממשך ההמתנה עד למועד המפגש עם היועץ	9.2	9.6>	9.0<
14.	שביעות רצון <u>כללית</u> מהשירות והטיפול של יועץ הקליטה	9.1	9.3	
15.	שביעות רצון מיחס היועץ	9.1	9.5>	
16.	שביעות רצון מאדיבות היועץ	9.2	9.5>	
17.	שביעות רצון מהמידה בה היועץ הציע פתרונות	8.7	9.1	
18.	שביעות רצון מיעילות היועץ	9.1	9.2	
19.	שביעות רצון מהידע וההתמצאות של היועץ	9.0	9.3	
20.	שביעות הרצון מהסיוע של היועץ מעבר לציפיות (בנושאים שאינם קשורים לתפקידו)	8.2	8.7	
21.	האם נמצא פתרון מלא או חלקי לנושא הפנייה העיקרי? (%) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ פתרון מלא</li> <li>▪ פתרון חלקי</li> <li>▪ לא נמצא פתרון</li> </ul>	%	%	%
22.	<u>התעניינות היועץ במצב האישי של העולה ומשפחתו (%)</u> <u>ממשיבים שיש להם בני משפחה)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ היועץ התעניין במצב העולה וגם בבני משפחתו</li> <li>▪ היועץ התעניין רק במצב העולה</li> <li>▪ היועץ לא התעניין במצב העולה או בבני משפחתו</li> </ul>	%	%	%
23.	קיבלו שירות בשפה בה הם שולטים (%).	%	%	%
24.	שביעות הרצון מהשפה בה התנהלה הפגישה	>9.1	9.7	9.0<
25.	יועץ קליטה כלשהו תכנן בעבר במשותף עמם תכנית קליטה (%)	%	%	%
26.	<u>מימוש תכנית הקליטה (%) מהמדווחים כי תוכננה עמם תכנית קליטה)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ התכנית התממשה במלואה או בחלקה הגדול</li> <li>▪ התכנית התממשה בחלקה הקטן או לא התממשה</li> <li>▪ לא יודעים להעריך איזה חלק מהתכנית התממש</li> </ul>	%	%	%
27.	תכנית הקליטה כללה התייחסות לנושא תעסוקה (% ממדווחים כי תוכננה עמם תכנית קליטה)	%	%	%

\* ציון קודם מתייחס למחצית השנייה של שנת \_\_\_\_\_  
\*\*כל השאלות על שביעות רצון מהשירות מתייחסות לביקור האחרון בלשכה, ומוצג ממוצע הציונים.

נספח א'

טופס הרשמה להשתתפות במכרז מס' 13/2020

שם המציע/ה	
------------	--

מספר מזהה	תאריך רישום	תאגיד / שותפות / עוסק מורשה

איש הקשר למכרז	תפקיד איש הקשר במציע

כתובת משרד (רשום)	טלפון	פקסימיליה

דוא"ל למשלוח תשובות לשאלות הבהרה וכל ההודעות הנוגעות למכרז

נספח ב'

נוסח ערבות הצעה

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_  
מס' הטלפון \_\_\_\_\_  
מס' הפקס: \_\_\_\_\_

לכבוד  
ממשלת ישראל  
באמצעות משרד העלייה והקליטה

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 10,000 ₪ (עשרת אלפים ש"ח) מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות) אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מס' 13/2020 לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות עבור משרד העלייה והקליטה.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה, שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא, שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך \_\_\_\_\_.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו  
שם הבנק/חב' הביטוח \_\_\_\_\_  
מס' הבנק ומס' הסניף \_\_\_\_\_  
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

\_\_\_\_\_ תאריך  
\_\_\_\_\_ שם מלא  
\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

טופס הגשת הצעה והתחייבות לעמוד בדרישות המכרז

לכבוד  
ועדת המכרזים  
משרד העלייה והקליטה, ירושלים

הנדון : הצעה למכרז מס' 13/2020 לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום

איכות השירות עבור משרד העלייה והקליטה.

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ מתכבד להגיש הצעה למכרז שבנדון וכן מצהיר, מאשר ומתחייב כלפי משרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד") כדלקמן:

**1. הצהרות והתחייבויות כלליות**

א. הנני מגיש בזאת הצעתי לאספקת השירותים כמפורט במסמכי המכרז ומצהיר שקראתי בעיון רב את כל מסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ותנאיו, הבנתי ואני מסכים לדרישות ולתנאים המהווים חלק בלתי נפרד ממנו, ומודיע בזה, שהצעתי ערוכה על פי דרישותיו. כן הבנתי את השיטה לפיה מתבצע המכרז, על שלביו ועל שיטת בחירת הזוכה בו, באם יהיה זוכה.

ב. הנני מצהיר, כי יש לי הידע המקצועי, הניסיון, היכולת, האפשרות הפיננסית וכן כל הרישיונות, ההיתרים והאישורים הנדרשים על פי כל דין לשם אספקת השירותים על פי מסמכי המכרז.

ג. הנני מצהיר כי לא הורשעתי בשבע השנים האחרונות בעבירה פלילית מסוג עוון או פשע, למעט עבירות תעבורה, וכי לא מכהן אצלי נושא משרה שהורשע בעבירה כאמור וכי לא מתנהלים נגדי או נגד נושא משרה אצלי הליכים פליליים בבית משפט או בבית דין מוסמך, והכל למעט אם פורטו על ידי הרשעות או הליכים כאמור בתשקיף למשתתף המצורף להצעתי.

ד. אני מתחייב לספק את השירותים באיכות גבוהה ביותר הדורשת מקצועיות רבה ומצהיר שיש ברשותי כל המשאבים, כוח האדם ויתר האמצעים הדרושים לאספקת השירותים כאמור ועל פי הנדרש במסמכי המכרז. לא תהיה לי כל זכות לטענת עיכוב או פיגור או ליקוי אחר בקיום התחייבויותיי מסיבות כלשהן, לרבות בגין היעדר כוח אדם מיומן ו/או כוח אדם בכלל או באמצעי אחר כלשהו.

ה. אני מאשר, כי הצעת המחיר להלן כוללת את כל ההוצאות, בין המיוחדות, בין הכלליות ובין האחרות, מכל מין וסוג, הכרוכות במתן השירותים בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי המכרז ולא אציג כל תביעה או טענה בשל אי הבנה ו/או אי ידיעת תוכן מסמכי המכרז, תנאי החוזה ו/או נספחיו ו/או מכל סיבה אחרת.

ו. מבלי לגרוע מכלליות הצהרותיי והתחייבויותיי לעיל, ברורות ומובנות לי הסמכויות הנתונות למשרד במסגרת המכרז על פי הדין ועל פי מסמכי המכרז, לרבות הסמכות לברר פרטים אודות המציע אצל גורמים שלישיים, הסמכות לאפשר למציע לתקן פגמים ולהשלים חסרים בהצעתו, הסמכות לחלק את הזכייה במכרז בין מספר מציעים, הסמכות שלא לבחור זוכה במכרז והסמכות לבטל את המכרז או לצמצמו ולא תהיה לי כל טענה או דרישה הנובעת מהחלטת המשרד כאמור.

ז. לא תהיה לי כל תביעה, טענה או דרישה המבוססת ו/או נובעת מטעות ו/או אי הבנה ו/או אי ידיעה כלשהי של פרטי ההסכם ו/או תנאיו המיוחדים ו/או מסמכי המכרז שניתנו במסגרת המכרז ו/או המידע החלקי שניתן במסגרת המכרז באשר לנוהל המכרז, והנני מוותר בזה, מראש, על כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות כאמור.

ח. הנני מצהיר כי אני עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, ובתנאי הסף שנקבעו במסמכי המכרז, וכי אין מניעה, לפי כל דין או לפי כל הסכם שאני צד לו, או אחרת, להשתתפותי במכרז ולביצוע כל ההתחייבויות שאני עשוי ליטול על עצמי אם אזכה במכרז.

ט. הנני מתחייב להודיע למשרד על כל שינוי בעובדה, במצב או בהצהרה שניתנו על ידי במסגרת הצעתי או בכל מסמך אחר שנמסר על ידי למשרד וכן על כל שינוי שחל במצב המציע שיש בו כדי להשפיע השפעה מהותית על יכולתו לקיים התחייבויותיו על פי המכרז ובכלל זה, שינוי במבנה המציע, בבעלות בו, מינוי קדם מפרק, מפרק, כונס נכסים, מנהל מיוחד (בין אם המינוי הוא זמני או קבוע), עריכת הסדר בין המציע לבין חבריו או נושיו, מתן צו הקפאת הליכים המתנהלים נגד המציע, הטלת עיקול או פתיחה בהליכי הוצאה לפועל על נכסים מהותיים של המציע.

י. ידוע לי כי המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעתו של מציע במקרה של שינוי שחל במציע אשר ייראה מהותי בעיני המשרד, בין אם נודע לו על כך על ידי המציע ובין אם נודע לו עליו בדרך אחרת, לרבות במקרה של הרשעת המציע או נושא משרה בכיר בו בעבירה מסוג עוון או פשע.

יא. אני מסכים מראש לגילוי הצעתי בפני משתתפים אחרים, אם המשרד יידרש לעשות כן, פרט למידע שהינו בבחינת סוד מקצועי או מסחרי, ובלבד שאודיע עליהם במפורש ובכתב באופן בולט במסגרת הצעתי. עם זאת, אני מסכים, כי במקרה שהמשרד יהא סבור, לפי שיקול דעתו, ולרבות בשל התנגדות מצד מציע אחר, כי אין עילה לחיסוי המידע, יהיה המשרד רשאי לגלותו ולא תהיה לי כלפיו כל טענה, דרישה או תביעה בקשר לכך.

יב. אני מבקש כי חלקי הצעתי המפורטים להלן, יהיו חסויים מהטעמים הבאים:

---

---

---

ידוע לי כי כל חלק שאבקש שיהיה חסוי בהצעתי ובקשתי תתקבל על ידי ועדת המכרזים, יהיה חסוי בפני ביתר ההצעות.

ג. הצעתי זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון על ידי ותעמוד לתוקפה לתקופה הקבועה במסמכי המכרז.

ד. הצעתי מוגשת בשמי בלבד, וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים או אנשים אחרים המגישים הצעות למכרז זה לרבות קשר של בעל עניין, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968.

ט. ידוע לי, כי אשא בכל ההוצאות הכרוכות בהכנת הצעתי למכרז וכי לא אהיה זכאי לכל החזר בגין הוצאות אלו, בין אם אזכה במכרז ובין אם לאו, בין אם יוכרז הזוכה במכרז ובין אם המכרז יבוטל מכל סיבה שהיא, אלא אם וככל שנאמר אחרת במסמכי המכרז במפורש.

ז. הנני מתחייב לשמור על סודיות כל מידע שיימסר לי על ידי המשרד ולדאוג לשמירת סודיות כאמור גם מצד עובדיי, או כל מי מטעמי.

ז. הנני מצהיר כי קיבלתי, אם וככל שביקשתי, את כל ההסברים הדרושים לביצוע התחייבויותיי על פי מסמכי המכרז.

## 2. לוח זמנים

אני מתחייב להיות מוכן לביצוע השירותים כאמור במכרז באופן מיידי ממועד ההודעה על זכייתי במכרז.

## 3. מסמכי ההתקשרות

א. אם תתקבל הצעתי, הנני מתחייב לחתום על הסכם התקשרות ולבצעו בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתי. אני מסכים בזאת, כי כל המסמכים והנספחים המצורפים למכרז יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות וייראו משלימים זה את זה. כן הנני מתחייב להמציא ערבויות, בטחונות, תעודות ביטוח, ואישורים כנדרש.

ב. ידוע לי, כי הזמנה לאספקת השירותים תצא אל הפועל אך ורק לאחר חתימתי על הסכם התקשרות.

שם המציע: \_\_\_\_\_ מספר תאגיד/ עוסק מורשה: \_\_\_\_\_

כתובת (לא תא דואר): \_\_\_\_\_

מספר טלפון: \_\_\_\_\_ מספר פקס: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת מורשי החתימה וחותמת המציע: \_\_\_\_\_

שמות מורשי החתימה החתומים על הצעה זו:

שם: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_ תפקיד במציע: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_ תפקיד במציע: \_\_\_\_\_

**אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות**  
**גופים ציבוריים, התשל"ו-1976**

(אישור בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 המונפק מאתר רשות המיסים בישראל, יכול להוות תחליף לנספח זה)

1. אני הח"מ .....

- "פקיד מורשה" כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- רואה חשבון
- יועץ מס

מדווח בזאת כי למיטב ידיעתי

.....  
שם  
מס' זהות / מס' רשום חבר בני אדם

- א. מנהל / פטור מלנהל \* את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על-פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.
- ב. נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולמנהל מע"מ על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

2. אישור זה אינו מהווה אסמכתה לעניין קבילות פנקסי החשבונות, אין בו כדי לחייב בצורה כלשהי בפני ועדת ערר או בפני בית המשפט, ואין הוא קובע עמדה ביחס לתקינותם של הדוחות, מועדי הגשתם או נכונות הסכומים ששולמו על פיהם.

3. תוקף האישור מיום הנפקתו ועד ליום \_\_\_\_\_ \*\*.

\_\_\_\_\_

תאריך	שם	תואר	מס' רשיון	חתימה
-------	----	------	-----------	-------

\* מחק את המיותר.

\*\* רשום את המועד, ולא יאוחר מיום 31 במרס של השנה שלאחר השנה שבה הונפק האישור.

נספח ה'

אישור זיהוי בעלים וזכויות חתימה - מכרז 13/2020

הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_, מרחוב \_\_\_\_\_  
מאשר בזה כדלהלן:

1. הנני משמש כעו"ד של התאגיד (להלן: "תאגיד") מס' \_\_\_\_\_  
תאגיד: \_\_\_\_\_

2. מורשי חתימה בשם התאגיד הנם:

- א. \_\_\_\_\_
- ב. \_\_\_\_\_
- ג. \_\_\_\_\_

חתימת \_\_\_\_\_ מהם מחייבת את התאגיד.

הערה: במקרה שזכויות החתימה בתאגיד שונות מן המתכונת לעיל, יש לצרף אישור מפורט חתום על ידי עוה"ד.

3. בעלי התאגיד הנם:

- א. \_\_\_\_\_
- ב. \_\_\_\_\_
- ג. \_\_\_\_\_

הערה:

- (1) במקרה שהמקום אינו מספיק יש לצרף אישור מפורט חתום על ידי עוה"ד.
- (2) במקרה שמי מהבעלים הינו תאגיד יש לפרט את מבנה הבעלות בו וחוזר חלילה.

4. הנני מאשר בזאת כי מורשי החתימה החתומים על מסמכי מכרז זה מתוך מורשי החתימה המפורטים לעיל הנם וכי הם חתמו בפניי על מסמכי המכרז:

- א. \_\_\_\_\_
- ב. \_\_\_\_\_
- ג. \_\_\_\_\_

הערות נוספות:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

עו"ד

תאריך

יש להדפיס נוסח זה על נייר לוגו של משרד הרו"ח

אישור רו"ח אודות "עסק חי"

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

משרד העלייה והקליטה

א.ג.נ.,

הנדון: בעניין מכרז 13/2020 לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות עבור משרד העלייה והקליטה

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הנני מדווח כדלקמן: הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

**לחילופין:**

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הוסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".

ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (\*\*).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיות לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי".

(\*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

(\*\*) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

רואי חשבון

הערות:

• נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר לעניין העסק החי נקבע על ידי ועדה משותפת למינהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז מס' 13/2020

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_

העובד ב \_\_\_\_\_ (ככל שהמציע הינו תאגיד/עסק)

מצהיר בזאת כי :

1. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
2. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או מציע אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
3. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
4. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
5. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
6. הצעה זו של מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

ככל שמדובר בתאגיד :

7. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
  8. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
- למיטב ידיעתי, מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז אם כן, אלא פרט :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47א לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	(שם התאגיד)	(חותמת התאגיד)	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-------------	----------------	-----------	--------------

**אישור עורך הדין לתצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז מס' 13/2020**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_  
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_  
מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_  
המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה  
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_  
חתימת עורך הדין

\_\_\_\_\_  
חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_  
תאריך

## נספח ח'

### תצהיר בדבר העדר ניגוד עניינים

מכרז מס' 13/2020

אני הח"מ, נושא ת.ז. \_\_\_\_\_, מצהיר בזאת כדלקמן:

1. נכון למועד עריכת תצהירי זה, אינני יודע על מניעה חוקית כלשהי, שיש בה כדי למנוע ממני מתן שירותים נשוא מכרז זה, ואינני קשור ו/או מעורב, באופן ישיר או עקיף, בכל צורה או דרך, בכל עניין אחר, שיש בו חשש ממשי לניגוד עניינים, ביחס למתן שירות זה.
2. כמו כן הנני מתחייב כי במהלך תקופת מתן השירותים למשרד, לא אתקשר בנושאים שיש בהם משום ניגוד עניינים כאמור. במקרה בו יש ספק בדבר קיומו של ניגוד עניינים, אבקש את הסכמת המשרד, מראש ובכתב, להתקשרות.
3. מבלי לגרוע מכלליות האמור, ידוע לי כי עלי לדווח מראש למשרד או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו, של מי מעובדיי, להתקשר עם כל גורם כאמור בתצהיר זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המשרד רשאי לא לאשר התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ואני מתחייב לפעול בהתאם להוראות אלו.

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_  
חתימת המצהיר

#### **אישור עו"ד:**

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_ מס' רישיון \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני מר/גב \_\_\_\_\_, אשר זיהה עצמו באמצעות ת.ז. מס' \_\_\_\_\_ / המוכר לי אישית ולאחר שהזהרתיו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות הצהרתו וחתם עליה.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
תאריך

נספח ט'

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

מכרז מס' 13/2020

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש להתקשר עם עורך מכרז זה. אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
שם

\_\_\_\_\_  
תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
מספר רישיון

\_\_\_\_\_  
תאריך

## נספח י'

### תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

מכרז מס' 13/2020

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע המבקש לספק שירותים למשרד במסגרת מכרז זה. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשמו.

(סמן X במשבצת המתאימה):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על

המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו **פעל ליישומן** (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

### אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עלי/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך

## נספח י"א

### תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות

מכרז 13/2020

אני, \_\_\_\_\_, החתום מטה, נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_, שהוא המציע המבקש לספק שירותים למשרד העליה והקליטה (להלן - "המשרד") במסגרת מכרז זה.

אני מצהיר/ה, כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

אני מצהיר/ה, כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז זה ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, וכי כל התוכנות ומערכות ההפעלה שיותקנו על ידו, יהיו מקוריות.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ תאריך

### אישור עורך הדין

אני החתום מטה, \_\_\_\_\_ עורך דין, מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית / שזיהיתיו על פי תעודת זהות מס' \_\_\_\_\_ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ תאריך

התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

מכרז 13/2020

המציע מתחייב בכתב לקיים בכל תקופת ההסכם שייחתם בעקבות זכייתו במכרז, לגבי העובדים שיועסקו על ידו את האמור בחוקי העבודה המפורטים להלן:

1959	חוק שירות התעסוקה תשי"ט
1951	חוק שעות עבודה ומנוחה תשי"א
1976	חוק דמי מחלה תשל"ו
1950	חוק חופשה שנתית תשי"א
1954	חוק עבודת נשים תשי"ד
1965	חוק שכר שווה לעובדת ולעובד תשכ"ו
1953	חוק עבודת הנוער תשי"ג
1953	חוק החניכות תשי"ג
1951	חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א
1958	חוק הגנת השכר תשי"ח
1963	חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג
1987	חוק שכר מינימום תשמ"ז
1988	חוק שיויון הזדמנויות תשמ"ח
1995	חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) תשנ"ה (כולל חוק בריאות ממלכתי)
2001	חוק חובת הודעה מוקדמת על פיטורים/ התפטרות
2001	חוק למניעת העסקת עברייני מין במוסד המכוון למתן שירות לקטינים

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת המציע

\_\_\_\_\_ שם מלא של החותם בשם המציע

\_\_\_\_\_ תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכרת/ לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון

\_\_\_\_\_ תאריך

## נספח י"ג

### הסכם

שנערך ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ 2019

### בין

ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל, המיוצגת ע"י המנהל הכללי של משרד העלייה והקליטה וחשבת המשרד, שהוסמכו לכך כדין, לפי חוק נכסי המדינה, התשי"א – 1951.

(להלן: "המשרד")

### לבין

(להלן: "נותן השירותים")

**הואיל** ומשרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד"), מעוניין בקבלת שירותים לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות אשר יבחנו את מידת שביעות הרצון של עולים ותושבים חוזרים מהשירות שמספקים המרחבים של המשרד, וכן בנושאים נוספים, והכל כמפורט בהסכם זה ובנספחיו (להלן: "השירותים");

**והואיל** וביום 31.12.20 פרסם המשרד מכרז מס' 13/2020 לקבלת הצעות לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות עבור משרד העלייה והקליטה, כמפורט במפרט המכרז המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומן כנספח ב' (להלן: "המכרז");

**והואיל** ונותן השירותים הגיש הצעה במענה לפנייה והצעתו נבחרה כהצעה הזוכה למתן השירותים בשפה האנגלית; ההצעה מצורפת להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו ומסומנת כנספח ג' (להלן: "ההצעה");

**והואיל** ונותן השירותים מצהיר כי ברשותו היכולת, הכישורים והאמצעים המתאימים למתן השירותים וכי הוא מוכן לקבל על עצמו את מתן השירותים;

**והואיל** וביום \_\_\_\_\_ אישרה וועדת המכרזים של המשרד את ההתקשרות עם נותן השירותים, הכל בכפוף לאמור בממפרט המכרז ולהוראות ההסכם להלן;

**לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

1. המבוא להסכם זה והנספחים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

## 2. נספחים להסכם:

נספח (א) - מפרט השירותים הנדרשים.

נספח (ב) - מפרט המכרז.

נספח (ג) - הצעת נותן השירותים.

נספח (ד) - הצהרת סודיות.

נספח (ה) - נוסח ערבות ביצוע.

## 3. השירותים לפי הסכם זה

נותן השירותים יספק את השירותים המפורטים בנספח א' המצורף להסכם זה.

## 4. תקופת ההתקשרות

- א. תוקף הסכם זה הוא מיום \_\_\_\_\_ או ממועד חתימת חשבת המשרד על ההסכם, לפי המאוחר ועד ליום \_\_\_\_\_ או בתום תקופה של שנה ממועד תחילת ההתקשרות, לפי המוקדם מביניהם (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- ב. על אף האמור לעיל למשרד שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה בס"ק ב' לעיל, לתקופה, או לתקופות נוספות, אשר ביחד לא יעלו על תקופה מצטברת של 5 שנים, בכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 והתקנות על פיו, לצרכי המשרד, למגבלות חוק התקציב ולאישור ועדת המכרזים של המשרד.
- ג. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי בשל העדר תקציב או מכל סיבה אחרת לבצע התקשרויות המשך לתקופות הקצרות משנה או ארוכות משנה.
- ד. נותן השירותים מחויב לספק את השירותים, ללא תנאים מגבילים כלשהם, למשך כל תקופת ההתקשרות ולמשך כל תקופות ההתקשרות המוארכות.
- ה. על אף האמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את ההתקשרות עם נותן השירותים מכל סיבה שהיא, לפני תום ההתקשרות, על ידי מתן הודעה בכתב לנותן השירותים 45 (ארבעים וחמישה) יום קודם למועד שנקבע על ידו לסיום ההתקשרות. יודגש כי לא תשמע כל טענת הסתמכות או טענה אחרת של הזוכה במידה וההתקשרות עימו תופסק במהלך תקופת ההתקשרות הראשונית או לאחריה.

5. התמורה

- א. התמורה הכוללת לפי הסכם זה לא תעלה על סך של \_\_\_\_\_ ₪ (במילים: \_\_\_\_\_) כולל מע"מ.
- ב. התשלום עבור השירותים הנדרשים לא יעלה על הסכומים הבאים, זאת בהתאם להצעת המחיר שהגיש נותן השירותים, המצ"ב כנספח ג', בתוספת מע"מ:

מחיר	רכיב	
X ש"ח לראיון אחד	רכיב א' ביצוע 1100 ראיונות, במשך תקופה של 3 חודשים, באמצעות שאלון הכולל עד 55 שאלות, וביצוע כל השירותים הנדרשים, ומתן כל התוצרים הנדרשים, למעט הכנת והגשת דו"חות מסכמים. <b>המחיר לביצוע ראיון אחד</b>	
X ש"ח לראיון אחד	רכיב ב' עלות עבור כל מרואין נוסף, מעבר ל-1100 המרואינים.	
X ש"ח לשאלה	רכיב ג' עלות נוספת עבור כל שאלה, מעבר ל-55 שאלות בשאלון.	
X ש"ח לשאלה שתוצג בשני הפורמטים	רכיב ד' עלות עבור הכנת דו"ח מסכם, הכולל דו"ח בפורמט WORD ודו"ח בפורמט של מצגת גרפית. <b>המחיר לשאלה אחת שתנותח ותוצג בשני הפורמטים.</b>	

- ג. במסגרת התמורה האמורה, על נותן השירותים לספק את כל השירותים המפורטים בהסכם זה, ובחתימתו על הסכם זה מתחייב נותן השירותים לכך.
- ד. למען הסר ספק יצוין כי אין בסכום האמור בסעיף א' לעיל התחייבות של המשרד לשלמו במלואו, אלא הוא מהווה סכום מקסימאלי בלבד. **תמורה תשלום בהתאם למתן השירותים בפועל בלבד.**
- ה. המשרד לא ישלם לנותן השירותים תשלום כלשהו, בגין עבור שירותים שלא הוצאו בגינם הזמנות.
- ו. למעט תשלום התמורה בגין השירותים המפורטים לעיל, לא יהיה זכאי נותן השירותים, לכל החזר ו/או תשלום ו/או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס', נסיעות אש"ל, ציוד משרדי, נסיעות, הוצאות בגין שירותי מראיינים, עובדים אחרים, עדכון תרגומי שאלונים וכל הוצאה אחרת הקשורה בביצוע השירותים.

## 6. דיווח

- א. העברת סכום כלשהו לנותן השירותים, תהא מותנית בקבלת החשבונית ואישורה על-ידי אגף מחקר וחשבות המשרד.
- ב. לנותן השירותים לא תהיה כל עילה ו/או דרישה ו/או תביעה בגין עיכוב בתשלום, שנגרם עקב שגיאות, אי בהירות או חוסר בפרטים שנמסרו למשרד.

## 7. אופן ביצוע התשלום

- א. המשרד ישלם לנותן השירותים במועד התשלום הממשלתי שהינו לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד, בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.0.3 שעניינה- 'ביצוע תשלומים בגין התחייבויות'.
- ב. כללי ההצמדה:

כללי ההצמדה המפורטים להלן הם אלה הקבועים על ידי החשב הכללי (להוראות נוספות ראה הוראת תכ"ס 7.17.2 בעניין "כללי הצמדה"):

### 1.1. הגדרות בנושא הצמדה

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

### 1.2. עקרונות ביצוע הצמדה

- 1.2.1. המחירים יוצמדו לשינויים למדד המחירים לצרכן, כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 1.2.2. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שיקבעו בהתקשרות.
- 1.2.3. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.
- 1.2.4. ביצוע ההצמדה יהיה במועד קבלת החשבונית במשרד.

### 1.3. מנגנון ביצוע הצמדה

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

### 8. יחסי עובד- מעביד

למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי:

- א. היחסים בין המשרד לבין נותן השירותים בקשר לביצוע הסכם זה, הינם יחסי מזמין – קבלן עצמאי.
- ב. לנותן השירותים, לרבות למורים המועסקים על ידו במסגרת תכנית זו, לא יהיו כל זכויות של עובד מדינה או עובד המועסק על ידי המשרד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת בקשר עם ביצוע הסכם זה או סיומו.
- ג. היה ועל אף האמור לעיל, יקבע על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת, כי בין המשרד לנותן השירותים, לרבות המורים המועסקים על ידו, התקיימו יחסי עובד מעביד, אזי התשלומים שהעביר המשרד לנותן השירותים לפי הסכם זה יחושבו על פי השכר המשולם לעובד מדינה, בתפקיד ובדרגה הדומים ככל האפשר לאלו הנדרשים מנותן השירותים ועובדיו על פי הסכם זה וכפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה ו/או כפי שיקבע בהסכמי עבודה קיבוציים, שיחולו באותה עת על עובדים מסוגם של נותן השירותים, מטעם נותן השירותים. ההפרשים יחשבו כהלוואה נושאת ריבית והצמדה, שנתן המשרד לנותן השירותים.

## 9. שמירת סודיות

- א. נותן השירותים והמועסקים על ידו מתחייבים לשמור סוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע הסכם זה.
- ב. נותן השירותים והמועסקים על ידו יצהירו על גבי טופס הצהרת הסודיות המצ"ב **כנספח ז' להסכם** ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, כי ידוע להם שאי מילוי ההתחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על פי סימן ה' לפרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז-1977.
- ג. נותן השירותים מתחייב לציית לכל הוראות המשרד בנוגע לשמירת סודיות ופרטיות ולהנחות את כל המועסקים על ידו לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה בהתאם להוראות המשרד בעניין.

## 10. אחריות

- א. נותן השירותים בלבד ישא באחריות הבלעדית על פי כל דין בגין כל נזק גוף ו/או רכוש ו/או פגיעה ו/או הפסד מכל סוג שהוא, אשר יגרם באופן ישיר או בעקיפין לכל אדם או לגוף כלשהו, לרבות נותן השירותים, עובדיו, המשרד, עובדיו וכל צד שלישי, תוך כדי ו/או עקב ו/או כתוצאה ממעשה ו/או מחדל בביצוע השירותים ו/או חוזה זה בקשר אליהם ו/או הנובע מהם מסיבה כלשהי.
- ב. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד שיפוי מלא על כל הוצאה שהוציא בגין חיוב שנותן השירותים חב בו על פי הסכם זה ועל פי כל דין, לרבות שכ"ט עו"ד והוצאות משפט.

## 11. ערבות

- א. לשם הבטחת ביצוע הסכם זה, ימסור נותן השירותים למשרד ערבות בנקאית, מקורית ובלתי מותנית, בסך \_\_\_\_\_ ₪, בנוסח המצ"ב **כנספח ה' להסכם**. הערבות תהיה בתוקף עד ליום \_\_\_\_\_ (להלן: "הערבות").
- ב. בכל מקרה בו לא עמד נותן השירותים בהתחייבויותיו לפי ההסכם או על-פי דין או שהמשרד עשה כדין שימוש בזכויותיו והוציא סכומים החלים על נותן השירותים בהתאם להסכם או על-פי הדין, יהי המשרד זכאי לממש את הערבות, כולה או מקצתה.
- ג. אין בגובה הערבות לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותו או אחריותו של נותן השירותים לפי הסכם זה.

## **12. ביטוח**

- א. נותן השירותים מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לפי העניין: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח רכוש, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית/ מוצר, ביטוחי כלי רכב), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו.
- ב. ככל שיועסקו על ידי נותן השירותים קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים כנייל או לחלופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.
- ג. נותן השירותים יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים.
- ד. נותן השירותים יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד העלייה והקליטה, עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).
- ה. המדינה שומרת לעצמה את הזכות לקבל מנותן השירותים אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.
- ו. אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

## **13. המחאת זכויות**

נותן השירותים מתחייב לא להסב לאחר הסכם זה או כל חלק ממנו ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות ו/או חובה הנובעים מהסכם זה, אלא אם ניתנה לכך הסכמה מראש ובכתב של נציג המשרד. הסכמה כאמור לעיל אינה פוטרת את נותן השירותים מאחריותו ומהתחייבויותיו על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

## **14. זכות קיזוז**

מבלי לגרוע מזכויות המשרד לפי הסכם זה ועל פי כל דין, רשאי המשרד לקזז מכל סכום שיגיע לנותן השירותים ממנו ו/או מכל משרד ממשלתי אחר, כל סכום אשר יגיע למשרד מנותן השירותים.

## **15. העדר ניגוד עניינים**

- א. נותן השירותים מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים ביחס למתן השירותים.
- ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על נותן השירותים לדווח מראש למשרד או לנציג מטעמו על כל כוונה שלו להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיף זה, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המשרד רשאי לא לאשר לנותן השירותים התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, ונותן השירותים יפעל בהתאם להוראות אלו.
- ג. על נותן השירותים להודיע למשרד או לנציג מטעמו ו/או למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים. אם לדעת המשרד, מי מטעמו של נותן השירותים, בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו הוא נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים, רשאי המשרד להורות על הפסקת עבודתו של נותן השירותים ועל סיום ההתקשרות עם נותן השירותים, מטעם זה בלבד.

## **16. פרסום הסכמים באתר המרכזי לחוק חופש המידע**

- א. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 1116 מיום 29/12/2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן: "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו [foi.gov.il](http://foi.gov.il), וזאת בתוך חודש מיום חתימתו.
- ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשה לאחר שפורסמה ההתקשרות.
- ב. צד לחוזה או צד ג' העלול להיפגע מפרסום ההסכם, רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה.
- ג. המשרד רשאי לדחות את התנגדות המתקשר או צד ג' אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות, או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לגוף הפרטי כתוצאה מפרסום המידע.
- ד. החליט המשרד לדחות את התנגדות הגוף הפרטי, יודיע על כך בהחלטה מנומקת בכתב ויודיע לגוף הפרטי כי הוא רשאי לעתור נגד החלטה זו בתוך 21 יום כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה.
- המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

ה. בהמשך למשא ומתן בין הצדדים ובהתאם להחלטת הממשלה, החליט המשרד שלא לפרסם את הסעיפים המפורטים בטבלה שלהלן מהטעמים המנויים בטבלה.

מספר הסעיף בחוזה	העילה לאי חשיפתו (ציון הסעיף הרלוונטי מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998)

### **17. הפרת ההסכם**

הפר נותן השירותים הסכם זה או הוראה מהוראותיו, רשאי המשרד, בנוסף לזכויות העומדות לו על פי כל דין, לנקוט באחד או יותר מהצעדים הבאים:

- א. לחייב את נותן השירותים בהוצאות שנגרמו לו בגין הפרת ההסכם כאמור;
- ב. לראות את ההסכם כבטל, לאחר שנשלחה לנותן השירותים דרישה לתקן את המעוות והוא לא תיקנה תוך המועד שנקבע בדרישה, ולחייב את נותן השירותים בכל ההוצאות והתשלומים הנובעים מהפרה זו.
- ג. לראות את ההסכם כממשיך לעמוד בתוקפו ולבצע בעצמו או באמצעות אחרים את ההתחייבויות המוטלות על נותן השירותים על פי הסכם זה, וזאת על חשבון נותן השירותים.

### **18. שינוי בתנאי ההסכם**

כל שינוי בתנאיו של הסכם זה ו/או נספחיו יעשה בהסכמת הצדדים מראש ובכתב. ויתור בדרך של התנהגות לא ייחשב כויתור על זכות הנובעת מהסכם זה.

### **19. סמכות שיפוט**

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה בהסכם זה, תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים.

### **20. נציגי הצדדים**

נציגת המשרד לעניין השירותים נשוא מכרז זה היא מנהלת האגף למחקר, או מי שימונה לכך על ידה.

נציג נותן השירותים לעניין הסכם זה הוא: \_\_\_\_\_.

## 21. כתובת הצדדים

כתובות הצדדים לעניין ביצוע הסכם זה הן :

המשרד : משרד העלייה והקליטה, רח' קפלן 2 הקריה, ירושלים.

נותן השירותים : \_\_\_\_\_.

כל הודעה שתשלח על ידי אחד הצדדים למשנהו בדואר רשום, תראה כאילו נתקבלה תוך 72 (שבעים ושתיים) שעות ממסירתה בבית הדואר כאמור.

## 22. סעיף תקציבי :

**ולראיה באו הצדדים על החתום :**

מורשה חתימה \_\_\_\_\_ חשבת \_\_\_\_\_ מנהלת אגף למחקר \_\_\_\_\_ נותן השירותים \_\_\_\_\_

## **משרד העלייה והקליטה**

**אישור עו"ד :**

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_ מס' רשיון \_\_\_\_\_ מאשר בזאת :

א. החוזה נחתם בפני ע"י מורשי החתימה של נותן השירותים, שהוסמכו לכך כדין.

ב. ידוע לי כי אישור זה ניתן לפי דרישת משרד העלייה והקליטה וכי המשרד מסתמך על אישורי זה כתנאי להתקשרות בחוזה זה.

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ תאריך

נספח (א) להסכם

מפרט השירותים הנדרשים

להסכם ההתקשרות שייחתם עם הספק הזוכה, יצורפו מתוך מפרט המכרז, עבור  
נספח זה, הפרקים דלהלן:

פרק 2: השירותים הנדרשים;

פרק 3: לוחות זמנים;

פרק 4: אבטחת מידע.

## נספח (ד) להסכם

### הצהרת סודיות

אני החתום מטה, \_\_\_\_\_, (שם פרטי ומשפחה), ת.ז. \_\_\_\_\_.

העובד/מועסק אצל \_\_\_\_\_ (שם המעסיק) מתחייב בזאת לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ו/או לא להביא לידיעת כל אדם, על ידיעה וכל מידע אשר יגיעו לידיעתי בתקופת עבודתי מטעם \_\_\_\_\_ (שם המעסיק) הנותן שירותים למשרד העלייה והקליטה, בתקופת עבודתי כאמור, או לאחר מכן.

התחייבותי זו חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת.

כמו כן, אני מתחייב כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי המידע של משרד העלייה והקליטה, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב מטעם המשרד.

אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות והוראות כל חוק הנוגע לעניין.

אני מצהיר בזה שידוע לי, כי אי מילוי התחייבויותי הנ"ל מהווה עבירה על פי סימן ה' לפרק ז' לחוק העונשין, התשל"ז – 1977 וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק בגין אי מילוי ההתחייבויות.

\_\_\_\_\_  
חתימת המצהיר

\_\_\_\_\_  
תאריך

ערבות ביצוע

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_  
מס' הטלפון \_\_\_\_\_  
מס' הפקס: \_\_\_\_\_

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד \_\_\_\_\_

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_ במילים: \_\_\_\_\_ כולל מע"מ.  
מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות)  
אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מס' 10/2019  
למתן שירותי הסעות לעולים מנמל התעופה בן-גוריון.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך \_\_\_\_\_

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות

לסניף הבנק/חב' הביטוח: \_\_\_\_\_

מס' הבנק ומספר הסניף: \_\_\_\_\_

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח: \_\_\_\_\_

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם מלא

\_\_\_\_\_ תאריך



## נספח י"ד

לתשומת לב המציעים - יש להגיש נספח זה במעטפה חתומה ונפרדת בתוך מעטפת ההצעה, ולציין עליה 'הצעת מחיר למכרז מס' 13/2020'.  
הצעת מחיר שתוגש באופן גלוי, תביא לפסילתה על הסף של ההצעה כולה.  
מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, ועדת המכרזים של המשרד תהיה רשאית רק במקרה בו הצעת המחיר הוגשה בתוך מעטפה לא חתומה, לחתום את המעטפה בעצמה מבלי לפסול את ההצעה.  
עוד יובהר, כי גם מקום בו צורפה להצעה כנדרש מעטפה חתומה ובה הצעת מחיר, אך הצעת המחיר צוינה בנוסף במקום כלשהו במסמכי הפנייה להצעות ו/או שנספח הצעת המחיר צורף בנוסף למסמכי ההצעה באופן גלוי, ההצעה תיפסל על הסף.

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד-

משרד העלייה והקליטה

## הנדון: הצעת מחיר למכרז מס' 13/2019 לביצוע פרויקט של סקרי מעקב טלפוניים שוטפים בתחום איכות השירות עבור משרד העלייה והקליטה

1. אני מוכן ומתחייב לבצע את השירותים נשוא מכרז זה כהגדרתן במפרט המכרז, בתמורה למפורט להלן:

מחיר מוצע (ללא מע"מ)	רכיב לתמחור	
ש"ח _____ לראיון אחד	ביצוע 1100 ראיונות, במשך תקופה של 3 חודשים, באמצעות שאלון הכולל עד 55 שאלות, וביצוע כל השירותים הנדרשים, ומתן כל התוצרים הנדרשים, למעט הכנת והגשת דו"חות מסכמים* <b>יודגש, הצעת המחיר לרכיב זה, תוגש כמחיר המוצע לביצוע ראיון אחד</b> <b>(1100 ראיונות/ המחיר הכולל לרכיב זה)</b>	<b>רכיב א'</b>
ש"ח _____ לראיון אחד	עלות עבור כל מרואין נוסף, מעבר ל-1100 המרואינים.	<b>רכיב ב'</b>
ש"ח _____ לשאלה	עלות <u>נוספת</u> עבור כל שאלה, מעבר ל-55 שאלות בשאלון.	<b>רכיב ג'</b>
ש"ח _____ לשאלה שתוצג בשני הפורמטים	עלות עבור הכנת דו"ח מסכם, הכולל דו"ח בפורמט WORD ודו"ח בפורמט של מצגת גרפית. <b>הצעת המחיר לרכיב זה, תוגש כמחיר המוצע לשאלה אחת שתנותח ותוצג בשני הפורמטים.</b>	<b>רכיב ד'</b>

\* למען הסר ספק, המחיר שיוצע עבור רכיב א' המוצג בטבלה לעיל, יכלול בנוסף לביצוע הראיונות, את העלויות של עיבוד וניתוח נתונים והגשת קבצי אקסל עם תוצאות כל הניתוחים למשרד (ללא קשר אם המשרד יזמין או לא יזמין דו"חות מסכמים), הפקת והעברת קבצי נתונים גולמיים ומידע אחר למשרד, עלות עדכון שאלונים, עלות תרגומי שאלונים, העלויות של עבודת כל אנשי המקצוע הנדרשים בפרויקט, לרבות היועץ סטטיסטי, בהתאם למפורט במכרז ועוד.

\*\* יוזכר כי המשרד יספק לצורך הכנת הדו"חות 7 משתני רקע ברמה הפרטנית, והם ינותחו ויוצגו בדו"ח המסכם הגרפי, **ללא תוספת מחיר** (כמו: מחוז, גיל, מגדר, שנת עלייה).

2. ידוע לי כי לצורך השוואת ההצעות, תחושב הצעת המחיר של המציע, כדלהלן:

עלות כוללת לרכיב	מס' היחידות לשנה	מחיר מוצע ליחידה	הרכיב
X	4,400 ראיונות	X	רכיב א'
X	2,600 ראיונות	X	רכיב ב'
X	35,000 שאלות נוספות	X	רכיב ג'
X	120 שאלות (דו"חות מסכמים חצי שנתיים, שיוזמנו פעמיים במהלך השנה, כאשר ההיקף של כל אחד מהם הינו כ- 60 שאלות)	X	רכיב ד'
XXX	סה"כ:		

3. ידוע לי כי חישוב זה, הינו כלי להשוואת הצעות המחיר בלבד ואין בו כל התחייבות של המשרד להיקף השירותים שיוזמנו. התשלום בפועל ישולם בהתאם לתעריף שהוצע על ידי הספק הזוכה לכל רכיב ובהתאם לביצוע בפועל.

4. ידוע לי כי המשרד לא ישלם לספק עבור שירותים שלא הוצאו בגינן הזמנות.

5. ידוע לי כי התמורה עבור מתן כל אחד מן השירותים הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירות בהתאם לדרישות המכרז, למעט מע"מ.

6. ידוע לי כי ככל שהצעתי תיבחר כהצעה הזוכה, למעט תשלום התמורה בגין הרכיבים המפורטים לעיל, אשר בוצעו בפועל, לא אהיה זכאי לכל החזר ו/או תשלום ו/או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס', נסיעות אש"ל, ציוד משרדי, נסיעות, הוצאות בגין שירותי מראיינים, עובדים אחרים, עדכון תרגומי שאלונים וכל הוצאה אחרת הקשורה בביצוע השירותים.

7. אני החתום מטה מגיש בזה את הצעתי כנדרש במכרז שבנדון בהתאם לתנאים המפורטים במסמכיו ומצהיר ומאשר כי קראתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.

בכבוד רב,

שם המציע: \_\_\_\_\_ ח.פ. המציע: \_\_\_\_\_

שם מורשה חתימה במציע: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת מורשה חתימה במציע: \_\_\_\_\_