



מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

החלטה מס' 22

פרוטוקול 57/2023

פרוטוקול מישיבת וועדת המכרזים המשרדית לרכישות טובין ושירותים

שהתקיימה בירושלים ביום ב' 05.06.2023

חברים:

גבי נטלי ליאון, יו"ר ועדת המכרזים
רויח צופיה דידי, ס' חשבת המשרד
עוי"ד אדווה ריכנבך, נציגת היועצת המשפטית

מרכזת הוועדה: גבי רונית אדלר

בקשה מס' 302

הנושא על סדר היום:

הארכת התקשרות עם א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ (511408692), להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 מכוח מכרז פומבי 159/2021 – במסגרת מימוש אופציה לשנה השנייה

החלטת הוועדה: הוועדה מאשרת את הארכת ההתקשרות לפי תקנה 3ג(א) לתקנות חובת המכרזים.

היקף ההתקשרות:

היקף ההתקשרות המאושר מיום 05.08.2023 ועד ליום 04.08.2024 בסך של 2,100,000 ₪ בהתאם להצעת המחיר שהגיש הספק

תקנה תקציבית: 23.01.20.72 - מותנה בקיום תקציב בפועל ובאישור חוק התקציב.
לא תתבצע התקשרות עם הספק כל עוד לא נחתם חוזה ו/או כתב הזמנה חתום כדין.

הערות ונימוקים להחלטה:


א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.

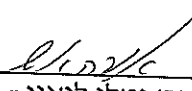
הספק החל את מתן השירות מיום 04.08.2022 לשנה עם אופציה להארכה ב- 4 שנים נוספות.

בהתאם להסכם התקשרות, הוועדה מאשרת מימוש זכות ברירה לשנה השנייה במסגרת התנאים הכלולים בחוזה שנכרת בעקבות מכרז פומבי מס' 159/2021 ובעקבות המלצת הגורם המקצועי.

לעניין החלטת הממשלה מס' 1116 – הוועדה מורה כי יש לפרסם הסכם / הזמנה זה.


עוי"ד אדווה ריכנבך


גבי צופיה דידי, ס' חשבת המשרד


גבי נטלי ליאון - יו"ר הוועדה
אורטאכר



(cell)
22

בקשת אישור פנייה לוועדת המכרזים לרכש ושירותים

לפני כל הגשת פנייה לוועדת המכרזים עבור התקשרות חדשה או הארכת התקשרות קיימת, יש לקבל את אישור מנהלי היחידות על גבי טופס זה. חובה למלא את כל הפרטים בטופס ולצרף את המסמכים הנדרשים כפי שמוצג בטופס.

פרטי הבקשה

שם מגיש הבקשה	תפקיד	מספר בקשה
אפרת איריס בן עוז	ממונה (מוקד רוחה טלפוני 118)	302

מאשרי הבקשה

שמות מנהלי היחידות שצריכים לאשר את הבקשה בטרם היא תעבור לוועדת המכרזים:

יחידה*	מנהל היחידה*
אגף בכיר קשרי חוץ וזכורות	ענת רז

כפיפות ארגונית

יחידה כפופה למנכ"ל

פרטי ההתקשרות

סוג ההתקשרות המבוקשת*

מימוש אופציה מכוח מכרז

נושא ההתקשרות המבוקשת*

מימוש אופציה שנה שניה מכוח מכרז

סוג המסגרת בה יינתן השירות*

מוקד 118

מספר ספק*

511408692

שם הספק שיספק במישרין את השירות*

א.א. שידורית

סיום התקשרות*

~~31/07/2024~~

31.7.2024

תחילת התקשרות*

~~02/08/2023~~

02.8.2023

תקופת התקשרות נדרשת*

שנה

האם ההתקשרות חדשה / המשך*

המשך התקשרות / התקשרות מתחדשת

המשך התקשרות

מועד סיום התקשרות קיימת*

31/07/2023

משך השירות שניתן בעבר*

שנה

מספר מכרז / פטור*

2021\159

האם בוצע שיתוף המחוזות בתוכנית ארצית
 כאמור בסעיף 2 בנהל כללי 14-005 (מעורבות
 מחוזות המשרד בתוכניות)*

לא רלוונטי

האם נעשו התקשרויות המשך נוספות מעבר
 להתקשרות הראשונה

תקציב / היקף התקשרות

היקף התקשרות*

2100000

(כולל מע"מ)

פירוט מדויק של עלות ההתקשרות*

הפעלת מוקד טלפוני עבור משרד הרוחה

התקציב השנתי להתקשרות במימון המשרד*

2,100,000

מימון נוסף ממקורות אחרים (פרטים מלאים)*

אין

התקציב במימון המשרד לכל תקופת
 ההתקשרות*

2,100,000

מימון נוסף ממקורות אחרים לכל תקופת
 ההתקשרות*

אין

תקנה תקציבית *

23.01.20.72

(בפורמט xx.xx.xx.xx)

שם תקציבן האגף*

ינר שטרן

פרטים נוספים / הערות

צירוף קבצים

יש לצרף לטופס את המסמכים הבאים:

אישור תקציבן חתום כולל מס' תקנה תקציבית והיקף ההתקשרות הנדרש

אישור תקציבן מימוש אופציה.docx

מסמך המפרט את מטרת השירות ומהות השירות

אישור ועדת תעריפים קיים

מכתב נלווה כולל נימוקים החתום ע"י הגורם המקצועי

מכתב בקשה למימוש אופציה שנה שניה.docx

מחקר מלווה (במקרה של הארכת התקשרות בפטור ממכרז)

פירוט שביעות רצון מהספק (במקרה של הארכת התקשרות לשנה השנייה והאחרונה ע"ג טופס ייעודי

שביעות רצון אופציה לשנה שניה.docx

ההתקשרויות עם אותו ספק (מופק ממערכת מרכבה)

אישור רו"ח למיזם משותף

אישור ועדת תעריפים

התחייבות ג'וינט למימון ההתקשרות

חוות דעת ספק יחיד על גבי טופס חשכ"ל

פרוטוקול התקשרות קודמת

הסכם אחרון חתום של ההתקשרות הקיימת מאושר על ידי המנכ"ל והחשבות

הסכם התקשרות חתום.pdf

הצהרת הספק ואישורו להרחבה / הגדלה ומימוש אופציה של ההתקשרות על ידו

פירוט עלויות ואבני דרך לתשלום

לו"ז ואבני דרך לסיום הליכי המכרז

פרוטוקול ועדת מכרזים משרדית

פרוטוקול סופי pdf.159.2021

פרוטוקול ועדת פטור משרדית

פרוטוקול ועדת פטור חשב כללי

נספח פירוט עלויות

טבלאות / רשימות / נתונים

כללי / אחר

ניתן להוסיף כאן עוד קבצים ללא הגבלה

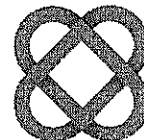


גירסה: 4.0

סוג תוכן: TenderCommitteeRequestCT

נוצר בתאריך 11/05/2023 14:53:03 על-ידי אפרת איריס בן עוז

שונה לאחרונה ב- 15/05/2023 11:05:11 על-ידי אפרת איריס בן עוז



מדינת ישראל
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות

11.05.2023
כ' אייר תשפ"ג

לכבוד:

וועדת מכרזים

הנדון: מימוש אופציה שנה שניה מכוח מכרז 2021\159

לכבוד חברי הוועדה שלום רב,

אנו מבקשים את אישור הוועדה למימוש אופציה שנה שניה עם חברת א.א. שידורית אשר זכתה במכרז 2021\159 להפעלת מוקד 118 - מוקד טלפוני של משרד הרווחה. תקופת ההתקשרות המבוקשת מתאריך: 2.8.2023 ועד לתאריך- 31.7.24. מבקשת את אישורכם בהקדם על מנת לשמור על רצף שירותי לאוכלוסיות המוחלשות המוכרות לשירותי הרווחה בפרט, ולציבור הרחב בכלל.

בברכה,

אפרת-איריס בן עוז

ממונה על מוקד 118



נספח א': טופס דוח סיכום התקשרות – מכרז מתחדש / מימוש אופציה

חלק א': כללי

שם המשרד [לא למילוי]	שם היחידה המזמינה [יש לבחור מתוך רשימה נפתחת]
משרד הרווחה והביטחון חברתי	דוברות

שם עורך ההתקשרות [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]	תפקיד [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]	תאריך [יש לסמן את התאריך בתוך לוח השנה שנפתח]
אפרת-איריס בן עוז	ממונה על מוקד 118	01/08/2022
מספר מכרז	נושא ההתקשרות	
2021\159	הפעלת מוקד טלפוני 118	

מועד פרסום המכרז [יש לסמן את התאריך בתוך לוח השנה שנפתח]	סוג ההליך [יש לבחור מתוך רשימה נפתחת]	תקופת ההתקשרות [יש לבחור מתוך רשימה נפתחת]	שווי ההתקשרות, לפני מע"מ [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]
01/06/2022	מכרז פומבי	שנה + 4 (אופציונלי)	1,794,871

משקל איכות בשקלול ההצעות [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]	משקל מחיר בשקלול ההצעות [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]	ציון איכות של ההצעה הזוכה [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]	ציון מחיר של ההצעה הזוכה [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]
60	40	89.9	40

מס' הצעות שהוגשו [יש לבחור מתוך רשימה נפתחת]	מס' זוכים [יש לבחור מתוך רשימה נפתחת]	מס' הצעות שנפסלו [יש לבחור מתוך רשימה נפתחת]	האם התקיים הליך תחרותי נוסף [יש לבחור מתוך רשימה נפתחת]
5	1	0	לא

חלק ב': פרטי הספקים עמו/ם מבוצעת ההתקשרות הנוכחית
[יש למלא בהתאם למספר הספקים הקודמים, ככל שלא היתה התקשרות קודמת, יש לציין "ל.ר." בכל התאים]

שם ספק *1 [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]	א.א. שידורית	שם ספק *2 [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]
מספר רישום (עוסק מורשה / עמותה / מלכ"ר) [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]	511408692	מספר רישום (עוסק מורשה / עמותה / מלכ"ר) [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]

שם ספק *3 [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]	שם ספק *4 [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]
מספר רישום (עוסק מורשה / עמותה / מלכ"ר) [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]	מספר רישום (עוסק מורשה / עמותה / מלכ"ר) [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]

חלק ג': סקירה כללית אודות ההליך המרכזי הקודם וההתקשרות בעקבותיו
[מטרת חלק זה היא לסייע במתן חוות דעת בנוגע להצלחת ההליך המרכזי הקודם
ולשביעות הרצון מאספקת השירותים בעקבותיו]

סקירה כללית של ההליך שבוצע, הצעות שהוגשו והצעה הזוכה [ימולא במימוש אופציה אחרונה בלבד, מידע זה נחוץ לצורך
בחינת הצורך בשינויים ביחס להליך המרכזי הקודם ולצורך התרשמות מהשינויים בשוק המציעים במהלך התקופה שלמן
פרסום המכרז ועד למועד היציאה למכרז המתחדש]
המפעיל זכה בהפעלת מוקד טלפוני עבור משרד הרווחה

האם האמצעים / כוח האדם שהציע הספק לרשות הפרויקט הועמדו על-ידו? (כן / לא, אם לא יש לפרט) [מידע זה נחוץ על מנת
להבין האם הספק אכן עמד בדרישות המכרז, וככל שאינו עומד – לצורך אכיפת חובות המכרז על הספק, בהתאם לכלי הפיקוח
והאכיפה הנתונים למשרד במכרז ובהסכם ההתקשרות]
כן, בסה"כ המשרד מרוצה מהשירות שהספק נתן

האם מרכיבי תכנית העבודה ושיטת העבודה שהוצעה ע"י המציע מבוצעים במלואם / בחלקם / בכלל לא?
(כן / לא, אם לא יש לפרט) [מידע זה נחוץ על מנת להבין האם מרכיבי תכנית ושיטת העבודה אכן בוצעו על-ידי הספק כמו
בדרישות המכרז, וככל שאינו עומד – לצורך אכיפת חובות המכרז כלפי הספק, בהתאם לכלי הפיקוח והאכיפה הנתונים למשרד
במכרז ובהסכם ההתקשרות]
מבוצע במלואה.

מי הם מקבלי השירות ומהי חוות הדעת של מקבלי השירות? [מידע זה נחוץ על מנת להבין האם הספק אכן סיפק את השירותים
הדרושים על-ידי מקבלי שירות המכרז, וככל שאינו עומד – לצורך אכיפת חובות המכרז על הספק, בהתאם לכלי הפיקוח
והאכיפה הנתונים למשרד במכרז ובהסכם ההתקשרות]
מקבלי השירות- הציבור הרחב בישראל מוכרים לרווחה וגם לא מוכרים.

האם ההוראות למניעת העסקת עברייני מין כאמור במכרז מקוימות במלואן? (כן / לא, אם לא יש לפרט, ככל שלא רלוונטי יש
לציין "לא רלוונטי") [מידע זה נחוץ על מנת להבין האם הספק אכן עמד בדרישות המכרז בנוגע למניעת העסקת עברייני מין,
וככל שאינו עומד – לצורך אכיפת חובות המכרז על הספק, בהתאם לכלי הפיקוח והאכיפה הנתונים למשרד במכרז ובהסכם
ההתקשרות]
למיטב ידיעת המשרד התשובה היא כן

היקף רכישות כמותי (השוואה בין היקף הרכישות בפועל להיקף הרכישות המשוער במונחים של כמות יחידות המידה
לתשלום): [מידע זה נחוץ לצורך בחינת הצורך בשינויים ביחס להליך המרכזי הקודם ולצורך התרשמות האם חלו שינויים
בהיקף רכישות כמותי במהלך התקופה שלמן פרסום המכרז ועד למועד היציאה למכרז המתחדש]

היקף רכישות כספי (השוואה בין היקף הרכישות בפועל להיקף הרכישות המשוער במונחים של סה"כ העלות שנרכשה –
כמות x מחיר ליחידה): [מידע זה נחוץ לצורך בחינת הצורך בשינויים ביחס להליך המרכזי הקודם ולצורך התרשמות האם חלו
שינויים בהיקף רכישות כספי במהלך התקופה שלמן פרסום המכרז ועד למועד היציאה למכרז המתחדש]

לעניין מכרזי הצעת מחיר (דו-שלבי) – האם מאז בוצעה ההתקשרות לראשונה חלו שינויים מהותיים בשוק הרלוונטי לרבות
לעניין מחירי השוק (עלו/ירדו וכיו"ב) [מידע זה נחוץ לצורך בחינת הצורך בשינויים ביחס להליך המרכזי הקודם ולצורך
התרשמות האם חלו שינויים במחירי השוק במהלך התקופה שלמן פרסום המכרז ועד למועד היציאה למכרז המתחדש]

שינויים באפיון ההתקשרות ושינויים שבוצעו במהלך ההתקשרות והנימוקים להם: [מידע זה נחוץ לצורך בחינת הצורך
בשינויים ביחס להליך המרכזי הקודם ולצורך התרשמות מהשינויים בשוק המציעים במהלך התקופה שלמן פרסום המכרז
ועד למועד היציאה למכרז המתחדש]

יש לפרט בדבר כל ההליכים המשפטיים שבוצעו, אם היו ותוצאותיהם: [מידע זה נחוץ לצורך בחינת הצורך בשינויים ביחס להליך המכרזי הקודם ולצורך התרשמות משינויים בהליכים המשפטיים שבוצעו במהלך התקופה שלמן פרסום המכרז ועד למועד היציאה למכרז המתחדש]

חלק ד': סיכום והפקת לקחים

[מטרת חלק זה היא הפקת לקחים מאופי תפקודו של הספק ובעלי התפקידים שסופקו על-ידי במהלך תקופת ההתקשרות על מנת לסייע בהחלטה על המשך ההתקשרות עימו במסגרת מימושי אופציה]

מתן חוות דעת כללית על אודות התנהלות הספק הזוכה ועמידה בהתחייבויותיו

- איכות הטובין/השירות/העבודה/המקרקעין/ המבנה/ אנשי הצוות ועמידת הספק באמנת השירות/ בתנאי המכרז
- שירות לקוחות – סקירה כללית בנושא ובעיות שעלו מצד הלקוחות
- הטיפול בחריגות (קנסות, בירורים, שימועים, חילוט ערבות, וכדומה)

האם הליך ההתקשרות הביא לתוצאות הרצויות? האם יש צורך בשינוי?

- תנאי סף
- מנגנון הבחירה – איכות מול מחיר (התייחסות למשקל היחסי שניתן במכרז לטובין/שירות/עבודה שונים (קריטריונים)

אגף הדוברות מרצה מהשירות שהספק מעניק למשרד

עמדת עורך ההתקשרות לגבי המשך ההתקשרות עם הספק הזוכה

ממליץ להאריך התקשרות לשנה שניה

יש לסמן בהתאם לרמת שביעות הרצון מהספק: [סימון על-ידי לחיצה על הריבוע הרלוונטי]

הערות [יש לציין האם נשלחו לספק מכתבים בנושא ולצרפם לטופס זה]	ציון				הנושא
	מצוין	טוב	סביר	גרוע	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	דיוק ואמינות בעבודה
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	עמידה בלוח זמנים
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	איכות ביצוע העבודה
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	התאמת הביצוע לדרישות ההתקשרות
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	דיוק ואמינות המערכת הכספית
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	שיתוף פעולה מצד הספק עם הפיקוח
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	שמירה על תחזוקת המבנה ותנאים פיזיים
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	מקצועיות
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	יציבות כ"א במסגרת
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	עמידה בנהלי השירות
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	בחינת מדדי הצלחה שהוגדרו ע"י המשרד

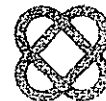
חוות דעת על בעלי התפקידים: [סימון על-ידי לחיצה על הריבוע הרלוונטי]

הערות [יש לציין האם קיים שוני בין גורם מוצע לגורם מבצע בפועל – ואם כן, האם התבקש וניתן אישור המשרד לשינוי]	ציון				הנושא	העובד [למילוי חופשי על-ידי לחיצה כפולה]
	מצוין	טוב	סביר	גרוע		
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	זמינות לצורך הפרויקט	מנהל / רכז הפרויקט שם פרטי: חן שם משפחה: דדוש תפקיד: מנהל כללי
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	רמת שרות	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	רמת מקצועיות	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	דיוק ואמינות	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	רמת שרות	שם פרטי: שם משפחה: תפקיד:
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	רמת מקצועיות	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	דיוק ואמינות	

	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	רמת שרות	שם פרטי: שם משפחה: תפקיד:
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	רמת מקצועיות	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	דיוק ואמינות	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	רמת מקצועיות	

חתימת ממלא הטופס:

	אפרת איריס בן עוז	<u>שם:</u>
		<u>חתימה:</u>

מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

מכרז מס' 159/2021

י"א תשפ"ב
07 אוגוסט 2022לכבוד
א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ
תל אביב יפו
יעביץ 3
6525802

הנדון: מכרז פומבי דו שלבי מספר 159/2021 חקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118
סימוכין: הצעתכם מ-03/2022 מס' ע.מ. 511408692
החלטת ועדת המכרזים המרכזית, מיום 4.8.2022
מס' פרסום המכרז בנעמה: 4000545020

בהמשך להודעת הזכיה מיום 7.8.2022, רצוייב מועברים אליכם 3 הסכמים לחתימה.
זכייטכם מותנה:

המציע מתחייב כי ככל שיזכה יפנה למנהל הכללי של משרד הכלכלה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

עבור מתן השרות ישולם עפ"י הצעת מחיר: המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש כמפורט להלן, ובהתאם למודל ההתקשרות כמפורט בסעיף 5.2 להסכם ההתקשרות, כולל מע"מ:

מחיר לשעת נציג – 86 ש"ח (במילים: שמונים ושישה שקלים חדשים).

משרה מלאה של עובד סוציאלי לחודש אחד – 6,500 ש"ח (במילים: ששת אלפים וחמש מאות שקלים חדשים). המשרד ישלם עבור שעות הפעילות הנדרשות לעו"ס (נוכחות עו"ס במוקד מ-7 עד 19 בימים א-ה, וכוננות עו"ס מ-19 עד 7 כולל סופ"ש, ערבי חגים וחגים) 3 משרות גלובלי. ככל שיהיו שינויים בהמשך בדרישות המשרד, יהיה שינוי גם במספר המשרות שישולמו לספק באופן יחסי (בין אם יוחלט להוסיף או להפחית)

התשלום המפורט לעיל הוא התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על ידי המשרד והוא כולל מע"מ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הוא גוף המחויב במע"מ, שינוי בגובה המע"מ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המע"מ יעלה ובין אם ירד. ע"פ הוראות תקנות חובת המכרזים, משתתף במכרז יהיה רשאי בתוך שלושים ימים ממועד מסירת ההודעה, לעיין בהחלטה הסופית, בנימוקיה ובהצעת הזוכה במכרז, למעט בחלקים של החלטה או הצעה אשר העיון בהם עלול, לדעת ועדת המכרזים, לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור

2. המחירים צמודים עפ"י המכרז ויעודכנו עפ"י הוראות חשכ"ל.

מדד הבסיס יהא מיום 23.3.2022 (המועד האחרון להגשת הצעות).

תוקף ההסכם הוא מ-4.8.2022 עד 3.8.2023
תחילת מתן השרות ב-4.8.2022

למען הסר ספק, תקופת ההתקשרות הכוללת בגין הסכם זה דינה עד ליום 3.8.2023 בלבד.

כל זאת בכפוף למגבלות האמורות בהסכם.

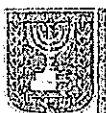
המשרד מודיע בזאת כי ביצוע החסכם מותנה בהוצאת הזמנת עבודה חתומה כדין.
אין הסכם זה מהווה הזמנת עבודה.

כתב התחייבות חתום כדין יצא בהתאם לאפשרויות התקציביות של המשרד.

היקף ההתקשרות השנתי יהא כהסכם מסגרת והביצוע יהא מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות ע"י החשבות עפ"י הצעת מחיר של ועדת התעריפים המשרדית.

את ההסכמים חתומים וחתימה בראשי תבות על כל דף שבהסכם ואימות חתימה, (את

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085942
אתר ממשל זמין - www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | www.gov.il



אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | טלפון: 02-5085508 | פקס: 02-5085942
אתר ממשל זמין - www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | www.gov.il

מכרז מס' 159/2021

ההסכם יש לצלם כל דף בנפרד, דהיינו, אין לצלם את ההסכם משני צדי הדף) נא להעביר בהקדם למשרד הרווחה והשירותים החברתיים, אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות, לידי גב' אפרת איריס בן עוז, טל: 02-6752357, רח' ירמיהו 39, ירושלים ת.ד. 1260 ירושלים 91012.

כל שאלה או הבהרה ושליחת אישורים העונים על התניות בנוגע להודעה זו יש להעביר לגורם המקצועי באמצעות מייל: EfratB@molsa.gov.il
הסכם שלא נחתם עד 3 חודשים מיום אישור ועדת המכרזים המשרדית – יובא לאישור ועדת המכרזים המשרדית לשינוי תחילת תקופת ההתקשרות בנימוקים מוצדקים.
כל חריגה מתקופת ההתארגנות והתאמת המבנה שנקבעה במכרז, תובא לאישור ועדת המכרזים המשרדית ותקבל את אישורה תחילה להארכת התקופה.

דרישות ביטוח:

1. המציע חייב לעמוד בדרישות הביטוח עליהם חתם ברי"ת בהגשת הצעתו.
2. נספח הביטוח המצ"ב להסכם ולמפרט המכרז אינו המלצה והפוליסה אמורה להיות תואמת את דרישותיו.
3. במידה ונעשה שינוי כלשהו בנספח, יש לבדוק כי הוא מקובל באמצעות קובץ ההנחיות המצ"ב או כמפורט בלינק של חברת ענבל <https://www.inbal.co.il/HomeWebPages/Advice.aspx>
4. הגשת פוליסה או נספח שלא כנדרש מעכבת את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות והתשלום בגינה.

ערבות:

1. הערבויות דיגיטליות מונפקות ע"י הבנקים הבאים: לאומי, בינלאומי ומסד.
 2. החל מ 1.11.2021, אם הערבות מונפקת ע"י אחד הבנקים לעיל, עליו לידע על כך את הקניין ולבקש להנפיק דרישת ערבות דיגיטלית לבנק.
- הנפקה דיגיטלית חלה רק על מסמך הערבות המקורי ולא ניתן להפיק הארכת תוקף דיגיטלית על מסמך ערבות שלא הונפק דיגיטלית.

חובה לצרף להסכם החתום את הנספחים שלהלן:

- ✓ אישור חתום ע"י **חברת הביטוח** בדבר קיום ביטוחים בנסח שפורסם במסמכי המכרז, **ללא כל שינוי בתנאי הביטוח** למעט הוספת מספרי פוליסות הביטוח ליד כל סוג ביטוח.
- על הספק למלא את מספרי פוליסת הביטוח בנספח אישור קיום ביטוחים המצ"ב בהסכם לאחר תנפקת הפוליסות מחברת הביטוח.
- ✓ כתב ערבות ביצוע, מקורי ובלתי מותנה, על שם הספק לשם הבטחת ביצועו של ההסכם בנוסח שפורסם במסמכי המכרז, נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו.
- כתב הערבות יהיה צמוד למודד המחירים לצרכן בשיעור של 100% (מאה אחוז), לפי המדד, שיהיה ידוע **במועד הגשת ההצעה**, ויעמוד על 5% (חמישה אחוזים) כולל מע"מ, מכל תקופת ההתקשרות. כתב הערבות יהיה בתוקף 60 (שישים) יום מעבר לתאריך סיום ההתקשרות.
- ✓ מסמכים המעידים על תיקון הליקויים/ביצוע ההתניות **במידת וקיימים ופורטו בהודעת הזכייה** ואישור מנהל האגף להשלמת ההתניות כנדרש.
- הסכם שלא יצורף אליו מסמכים בהתאם לאמור לעיל לא יטופל.

שים לב





מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

מכרז מס' 159/2021

בכבוד רב,
אגף רכש, מכרזים
והתקשרויות

העתק: יו"ר ועדת המכרזים
שרות ממונה: אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות
אגף מקצועי: מנהל אגף, מנהל שרות, תקציבן
ראש תחום מכרזים להתקשרויות ורכש
תיק המכרז 159/2021

מ.א. שידוריית טלפוני (052) פנימי
02-5085508





הסכם התקשרות

שנחתם בירושלים, ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין: ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל המיוצגת על-ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי (שתיקרא להלן – "המשרד")

לבין: שם הספק: א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ
 הרשום אצל רשם ה
 במספר רישום: 511408692
 וכתובתה לצרכי הסכם זה: יעב"ץ 3 תל אביב יפו
 (שייקרא להלן – "הספק")

מצד אחד

מצד שני

פרוטוקול מיום 4.8.2022
מס' פרסום המכרז בנעמה: 4000545020
מדד הבסיס יהא מיום 23.3.2022

מבוא

והואיל: והמשרד פרסם מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן: "המכרז") כמפורט במכרז על נספחיו המצורף בזה כנספח להסכם זה;

והואיל: והספק הציע לספק למשרד שירותים נשוא המכרז לרבות מתן השירותים המפורטים במכרז על נספחיו ובהצעת הספק על נספחיה המצורף בזה כנספח להסכם זה (להלן: "ההצעה");

והואיל: והספק זכה במכרז בכפוף להתחייבותו למלא אחר כל תנאי הסכם זה;

והואיל: והמשרד מעוניין בקבלת השירותים, המפורטים בהסכם זה, במכרז ובהצעה, באופן, במועדים ובתנאים, הכל כמפורט בהסכם זה, במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");

והואיל: והצדדים מסכימים כי ההתקשרות ביניהם תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עבודה בין המשרד לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עבודה;

והואיל: והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את כל היחסים המשפטיים ביניהם בכל הקשור לאספקת השירותים;

לפיכך הותנה והוסכם בין הצדדים כדלהלן:

התנייה:	אישור סמנכ"ל:
המזיע מתחייב כי ככל שיוזכר יפנה למנהל הכללי של משרד הכלכלה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שיוויין זכויות לאנשים עם מוגבלות. התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.	

עמוד 1 מתוך 91 עמודים



1. הצהרות יסוד של הצדדים

- 1.1. המשרד מצהיר בזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 כי ההוצאה הכרוכה בהסכם זה תוקצבה בחוק התקציב השנתי לשנת הכספים שבהם נחתם.
- 1.2. הספק מצהיר בזה כי הוא כשיר ומורשה על פי כל דין לספק למשרד את השירותים המפורטים בהסכם זה; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 1.3. עוד מצהיר בזאת הספק כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.

2. היתרים רישיונות ואישורים

- הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלהלן:
- 2.1. כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין מאת הרשויות המוסמכות, לרבות בקשר עם אספקת השירותים, הספק מתחייב להציגם למשרד בכל עת שידרוש.
 - 2.2. כי הוא מחזיק באישור תקף בדבר ניהול תקין שהוצא על-ידי הרשם האחראי על המרשם בו הוא רשום (סעיף זה יחול רק על עמותות, על הקדשות ועל חברות לתועלת הציבור).
 - 2.3. מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות של הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
 - 2.4. הספק מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול אישור הניהול התקין וכן על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לספק את השירותים בהתאם להסכם זה.
 - 2.5. מבלי לפגוע בכלליות סעיף זה, יודיע הספק מיד על כל עיקול שיוטל על זכויותיו במבנה או בציודו או בזכויותיו לפי הסכם זה – או חלקם.

3. תקופת ההסכם

- 3.1. הסכם זה יהיה בתוקף החל מיום 1.11.2022 ועד יום 3.8.2023, ההסכם יכנס לתקפו לאחר חתימת כל הצדדים על ההסכם (להלן: "תקופת ההסכם").
- 3.2. למשרד בלבד קיימת זכות ברירה להארכת ההסכם בארבע שנים או חלק מהן בכל פעם, עדי לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על-ידי הספק לפי מכרז זה, ולא יאוחר ממועד סיום ההתקשרות היה ונקבע בהחלטת ועדת המכרזים המאשרת את ההתקשרות. מימוש זכות הברירה על ידי המשרד תחייב בהודעה בת 30 ימים לפחות מראש ובכתב. בכפוף לאישור התקציב מדי שנה בשנה, בהתאם ובכפוף למגבלות חוק התקציב, להוראות כל דין לרבות הוראות חוק התקציב, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו מכוחו ותנאי ההסכם שייחתם עם הספק. ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות יהיו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.
- 3.3. המשרד יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה בכתב של 90 (תשעים) ימים מראש לאחר מתן נימוקים אודות סיבת הביטול.
- 3.4. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.
- 3.5.

פ. ח. מ. ס.

ת.מ. שידוריית סלמיני (1980) גניי
31.1308592





- 3.6. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, או במקרה של ביצוע פשע על ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהיה המשרד, באישור המנהל הכללי, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.
- 3.7. מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד, והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 3.8. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הספק מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה, בנוסף ומבלי לגרוע מחובתו של הספק על פי האמור בסעיף 8.7 להלן. מובהר כי הספק אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 3.9. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.
- 3.10. לעניין ספק שהוא חברה או שותפות בלבד, במהלך תקופת ההתקשרות יידרש הספק להציג בפני המשרד או נציג מטעמו נסח חברה / שותפות עדכני בהתאם להוראת תכ"ם 7.3.1. אי הצגת הנסח כאמור תוך 30 יום ממועד הדרישה יהווה עילה להפסקת התקשרות המשרד עם הספק.
- 3.11. הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למשרד המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על-ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המשרד. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:
- 3.11.1. ימסור הספק למשרד ו/או למי מטעמו על פי דרישתו, כל מידע על דרכי מתן השירות בפועל וזאת לכל המאוחר בתוך 30 יום ממועד סיום הסכם זה וכל האמור ללא כל תשלום נוסף. למשרד תהיה זכות שימוש בלתי מסויגת או מוגבלת בהיקף או בזמן במידע ויהיה רשאי להעביר זכות שימוש זו לכל צד שלישי זה לפי שיקול דעתו, בתשלום או שלא בתשלום.
- 3.11.2. יידע את כל העובדים המועסקים על-ידי הספק מיד לאחר הודעת מי מהצדדים על סיום ההתקשרות.
- 3.11.3. יידע את משכיר המבנה, ככל שמדובר במבנה מושכר, בדבר סיום ההתקשרות ומועדו.
- 3.11.4. ישלם את כל ההוצאות הדרושות לצורך סיום ההפעלה במקום.
- 3.11.5. יפעל בהתאם להוראות שיינתנו לו בעניין זה על-ידי המשרד.
- 3.11.6. ימשיך את מתן השירות כפי שיידרש על-ידי המשרד.
- 3.11.7. הספק לא יהיה זכאי לתשלום הוצאה ו/או פיצוי בגין הפסקת ההתקשרות מעבר לתמורה בעבור השירותים שביצע להנחת דעתו ושביעות רצון המשרד, עד למועד הפסקת ההתקשרות וזאת בכפוף לאמור בסעיף 5 להלן.
- 3.11.8. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים, הסבירים והמקובלים, העומדים לרשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מהפסקת ההתקשרות.
- 3.11.9. בתקופת ההודעה המוקדמת על הספק למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות ונהלי העבודה וכל המוטל עליו על פי תנאי המכרז וההסכם וזאת עד לסיום ההתקשרות. לעניין זה, "הודעה מוקדמת" – כאמור בסעיף 3.4 לעיל.

4. היקף השירותים שיופקו לפי ההסכם

4.1. היקף השירותים שיופקו לפי ההסכם מפורט בסעיף 2.2 למכרז.

עמוד 3, מתוך 91 עמודים

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il

רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943



משרד הרווחה והביטחון החברתי
ת.ד. 9999, ירושלים 6109909



- 4.2. ההתקשרות השנתית תהיה כהסכם מסגרת והביצוע יהיה מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות על פי המפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.3. למשרד שמורה זכות הברירה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בעד 100% מהיקף ההתקשרות, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.
- 4.4. כמו כן, המשרד יהיה רשאי תוך תקופת ההסכם, בהודעה מוקדמת של פרק זמן סביר, לצמצם את היקף השירות מכל סיבה שתיראה לו, והמחיר יופחת בהתאם על בסיס מחירי ההסכם והספק מסכים לכך מראש.

5. התמורה

- 5.1. מנגנון התשלום
- 5.1.1. המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש כמפורט להלן, ובהתאם למודל ההתקשרות המפורט בסעיף 5.2 להלן, כולל מע"מ:
- 5.1.1.1. מחיר לשעת נציג – 86 ש"ח – (במילים שמונים ושישה שקלים חדשים).
- 5.1.1.2. משרה מלאה של עובד סוציאלי לחודש אחד – 6,500 ₪ (במילים ששת אלפים וחמש מאות שקלים חדשים).
- המשרד ישלם עבור שעות הפעילות הנדרשות לעו"ס (נוכחות עו"ס במוקד מ-7 עד 19 בימים א-ה, וכוונות עו"ס מ-19 עד 7 כולל סופש, ערבי חגים וחגים) 3 משמרות גלובלי. ככל שיהיו שינויים בהמשך בדרישות המשרד, יהיה שינוי גם במספר המשרות שישולמו לספק באופן יחסי (בין אם יוחט להוסיף או להפחית)
- 5.1.1.3. תשלום בגין שעות הכשרה לפני תחילת עבודה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.3 למכרז: עבור שעות ההכשרה שבוצעו בהתאם להיקף הנדרש ישולם עבור העו"סים ונציגי השירות בתום שנת עבודה של כל איש צוות במקרה שהשלים שנת עבודה מלאה. עבור כל שעת הכשרה לנציג שירות ישולם לפי ערך של 80% מערך שעת נציג. עבור כל שעת הכשרה לעובד סוציאלי ישולם ערך של 0.44% מהמחיר לחודש.
- 5.1.1.4. עבור רענון מקצועי, הדרכות ייעודיות וקורסי העשרה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.7 למכרז: ישולם על פי תעריף שעת הכשרה – 80% מערך שעת עבודה, חודש בחודשו.
- 5.1.2. נוסף על הרכיבים האמורים לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מעת לעת שעות פיתוח. המחיר עבור שעות פיתוח יהיה על פי תעריפי החשב הכללי המפורטים בנספח יג להוראת התכ"ם שמספרה 16.2.11, ובהתאם לעדכונה מעת לעת. שירות זה הינו אופציונלי וידרש על ידי המשרד בהתאם לצורך המקצועי וקיום תקציב. ביצוע השירות מותנה באישור השעות מראש ע"י נציג המשרד וכן בקבלת הזמנה חתומה ומאושרת מראש ע"י מורשה החתימה של המשרד.
- 5.1.3. בנוסף, עבור עלות מסרונים ושיחות יוצאות: בגין רכיב זה, ישלם המשרד כנגד דוח תשלום של הספק למפעיל.
- 5.1.4. התשלום המפורט לעיל הוא התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על-ידי המשרד, למעט תשלומים עבור קנס/פרס בהתאם למפורט בהמשך סעיף זה, והוא כולל מע"מ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הוא





- גוף המחויב במע"מ, שינוי בגובה המע"מ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המע"מ יעלה ובין אם ירד.
- לדוגמה: אם הצעת המחיר שהוגשה על-ידי הספק עמדה על 100 ₪ לא כולל מע"מ ו-117 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-18%, יעודכן התשלום לספק ל-118 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-16%, יעודכן התשלום לספק ל-116 ₪ כולל מע"מ.
- 5.1.5 אחת לחודש במהלך תקופת הסכם זה יצרף הספק בפורטל את מסמכי חשבונית מס או חשבון, בהתאם לדין החל על הספק (להלן: דרישת תשלום), חתום אלקטרונית ואת המסמכים הנלווים המשמשים כאסמכתא, כולל דין וחשבון על הפעילות שבוצעה במהלך החודש החולף.
- 5.1.6 התשלומים יבוצעו רק לאחר שהדרישה תאושר על-ידי נציג המשרד ועל-ידי שאר הגורמים המוסמכים במשרד.
- 5.1.7 הרשות בידי המשרד לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואם או בחלקם. לא אישר המשרד את דרישת התשלום במלואה, על המשרד להודיע לספק בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מן הדוח ומדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו. אם המשרד לא אישר את מלוא הסכום שהוגש בחשבונית, על הספק להגיש למשרד חשבונית חדשה עם סכום מעודכן, או לחילופין להגיש חשבונית זיכוי בגין ההפרש.
- 5.1.8 הספק מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד. המשרד רשאי לקזז מכל תשלום המגיע לספק בגין סכום עודף שקיבל מהמשרד.
- 5.1.9 ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים ותקנותיו, הוראות התכ"מ, אישור תקציב המדינה מדי שנה וקיום תקציב בפועל. מתן השירות מותנה בקבלת הזמנת עבודה חתומה מהמשרד מאושרת כדין. ככל שהמשרד יוציא לספק הזמנה חתומה ע"י מורשה החתימה של המשרד, משמעות הדבר שהמשרד שומר תקציב בהיקף האמור בהזמנה עבור פעילות זו. במידה ותהיה ירידה בהיקף התקציב המיועד לפעילות, הדבר יתבטא בהיקף הכספי של ההזמנה שתועבר לספק מראש.

- 5.2 מודל התקשרות
- להלן הפרמטרים שבגינם יבוצע תשלום על-ידי המשרד. מעבר לעלות זו לא יתבצע תשלום נוסף:
- 5.2.1 שעות LOGIN נציגי שירות
- 5.2.2 שעות LOGIN עו"ס (לצורך חישוב חלקיות תקן/תקן מלא)
- 5.2.3 שעות הדרכה לנציגי שירות - שעות הדרכה יחושבו לפי 80% מעלות שעת עבודה
- 5.2.4 שעות הדרכה לעו"ס שעות הדרכה יחושבו לפי 0.44% מעלות משרה מלאה.
- 5.2.5 עלות מסרונים ושיחות יוצאות: בגין רכיב זה, ישלם המשרד כנגד דוח תשלום של הספק למפעיל.
- 5.2.6 בנק שעות פיתוח
- 5.2.7 מנגנון פרס/קנס
- 5.3 הגדרות תשלומים לעניין המפורט בסעיפים הבאים
- 5.3.1 שעות LOGIN נציגי שירות :
- 5.3.1.1 שעות login של הנציגים הטלפוניים (שיחות נכנסות /יוצאות /תקשורת כתובה/Back Office) למערכות ה- call center.





5.3.1.2. תשלום בגין כל שעות login שבוצעו יהיה אם סה"כ אחוז תעסוקה במוקד עומד על לפחות 72%. אם אחוז התעסוקה יהיה נמוך מ 72% , המשרד ישלם על השעות שבוצעו כשהן מוכפלות בשיעור העמידה ביעד= שיעור הביצועים בפועל חלקי 72%, בהתאם לדוגמא בהמשך פרק זה.

5.3.1.3. שעות אלו יכללו את המצבים (סטאטוסים) הבאים:

5.3.1.3.1. מצבי "תעסוקה" – זמן ב"שיחות נענות"/"יוצאות חיצוניות" ועוד זמן "ניירת" (כולל ACW), או "Back-office"

5.3.1.3.2. הפסקות אישיות- זמן שהנציג בהפסקה אישית קצרה או ארוכה.

5.3.1.3.3. סטאטוס "זמין" לקבלת שיחה.

5.3.1.3.4. הפסקות איכות- משוב, תדריך, ריענון חודשי.

5.3.1.4. יובהר ויודגש בזאת כי הספק ישלם לעובדיו בגין שעות עבודתם שכן הכולל את זמן ההפסקה וכל זמן אחר הנדרש במסגרת עבודתם.

5.3.1.5. תשלום בגין שעות LOGIN יבוצע לאחר הסמכת העובד על-ידי נציג המשרד (לאחר סיום ההכשרה).

5.3.1.6. דוגמא לחישוב שעות נציג טלפוני לתשלום - לפי 100 שעות :

פרמטר	אחוז תעסוקה
יעד מינימום חודשי	70%
ביצועים בפועל	63 %
עמידה ביעד	90%=63/70
תרגום הסטייה לשעות	10 שעות
סה"כ שעות מאושרות לתשלום	90% מתוך 100 שעות שהן 90 שעות

5.3.2. שעות הכשרה והדרכה מקצועית:

5.3.2.1. יודגש כי תשלום בעבור שעות הכשרה לנציג שירות היא 80% משעת LOGIN. ועבור שעות הכשרה לעו"ס 0.44% מעלות חודשית למשרה מלאה.

5.3.2.2. שעות הכשרה ראשונית לנציג שירות/עו"ס: החזר בגין עלות קורס ההכשרה לנציג/עו"ס חדש ישולם לאחר השלמת 12 חודשי עבודת הנציג במוקד (כלומר רק עבור נציגים פעילים במוקד המועסקים למעלה מעשרה חודשים יקבל הספק החזר רטרואקטיבי בגובה 80% בגין הקורס הראשוני).

5.3.2.3. שעות הדרכה מקצועית לנציג/עו"ס (שטוף): שעות אלו יבוצעו על פי הגדרה ודרישה של המשרד ובאישור מראש על פי דוח נוכחות בפועל שיאושר וייחתם על-ידי נציג מטעם המשרד. שעות אלו ישולמו בסיום החודש בו בוצעו ההדרכות. יודגש כי אין מדובר בשעות ההכשרה הראשונית/תדריך/משוב/ריענון מקצועי חודשי.

5.3.2.4. למען הסר ספק במניין התקופה לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, חופשה ללא תשלום או תקופות היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

5.3.2.5. התשלום יבוצע על-פי דוח נוכחות בקורס הכשרה ראשוני, שיאושר וייחתם על-ידי נציג מטעם המשרד במהלך הקורס ויוגש בסיום הקורס.





5.3.2.6. חישוב ההחזר יהיה על פי עלות של 80% מעלות שעת LOGIN כפי שתמחר המציע בפרק זה, במכפלת כמות שעות ההדרכה בהם נכח העובד.

5.3.3. מנגנון פרס/קנס:

5.3.3.1. מרכיבים כמותיים

5.3.3.1.1. מרכיבים כמותיים במנגנון פרס/קנס יחשבו ברמה יומית וירוכזו בעת חישוב החשבון החודשי.

5.3.3.1.2. מרכיבים איכותיים במנגנון פרס/קנס יחשבו ברמה חודשית וירוכזו בעת חישוב החשבון החודשי. המנגנון יופעל על כל רכיב בנפרד.

5.3.3.1.3. פירוט המדדים עליהם יופעל מנגנון פרס/קנס בגין אי עמידה ביעדים הנדרשים מפורטים בפרק יעדים. המשרד רשאי לבצע עדכון/ הוספה של מדדים ויעדים בהתאם לפעילות המוקד מתוך סל היעדים שהוגדרו בפרק יעדים במכרז (סעיף 2.7.4) ו/או יעדים חדשים שיוגדרו בשיתוף עם הספק על-פי אופי העבודה במוקד.

5.3.3.1.4. מנגנון פרס/קנס יופעל החל מהיום הראשון של סיום שלב ההתייצבות, כלומר חודשיים לאחר כניסת הספק לעבודה.

5.3.3.1.5. המשרד יפעיל שיקול דעת במימוש הפעלת רכיבי מנגנון פרס/קנס על המדדים הכמותיים במקרה של אי עמידה ביעדים בשל אירוע חריג שהשפיע על גידול/ קיטון של למעלה מ 20% בהיקף הפעילות השוטפת, אם לא הועברה הודעה מוקדמת לספק לצורך היערכותו לתמיכה בפעילות.

5.3.3.1.6. בכל יום בו תהיה חריגה מאחד או יותר מהיעדים שהוגדרו על-ידי המשרד כמפורט לעיל, תימנה חריגה אחת מהיעד.

5.3.3.1.7. בשלב ההקמה יגדיר המשרד 3 יעדים כמותיים לשילוב במודל פרס/קנס מתוך סל היעדים המפורט בפרק ההפעלה.

5.3.3.1.8. היעדים הכמותיים ימדדו ברמה יומית וישוקפו בדוחות הניהוליים אשר יופצו ברמה היומית לרבות אירועים חריגים שהשפיעו על תוצאת המדידה.

5.3.3.1.9. יעדים אלו יועברו לספק בהודעה של 30 יום מראש וימדדו במשך תקופה שתיקבע מראש.

5.3.3.1.10. במהלך תקופת ההתקשרות ישתנו יעדי הפעילות בהתאם לצורך, מתוך טבלת היעדים (יתכן ויתווספו יעדים נוספים).

5.3.3.1.11. המשרד יוכל לשנות את היעדים בהודעה מוקדמת של 30 יום.

5.3.3.1.12. בכל יום יתועדו הביצועים בהתאם ליעדים, תוך אינדיקציה למספר הפרמטרים בהם בוצעה חריגה ואחוז החריגה. לדוגמא:

עמוד 7, מתוך 91 עמודים

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il

רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943



ג.א. שינוי יעדים כמותיים (פרס/קנס) מנייר
התאמת המסמך



ביצוע /יעד	רמת שירות (90% מהשיחות יענו תוך 15 שניות)	חריגה /ק/לא
תאריך	80% מהשיחות נענו תוך 15 שניות	כן
תאריך	95% מהשיחות נענו תוך 15 שניות	לא

5.3.3.1.13. כמות החריגות החודשית מהיעדים הכמותיים תבחן בהתאם לטבלה בסעיף הבא. חישוב גובה הקנס המוסכם אשר יקוזז מסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק או חישוב גובה הפרס המוסכם אשר יתווסף לסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק, ייעשה לפי המספר המצטבר של כמות החריגות באותו חודש ובהתאם למדרגות המפורטות מטה.

אחוז הסטייה מהיעד	גובה פרס/קנס
10% - ומעלה	קנס בגובה 2000 ₪
9.99% - 3%	קנס בגובה 1000 ₪
עמידה ביעד	0 ₪
9.99% - 3%	פרס בגובה 1,000 ₪ כולל מע"מ
+10%	פרס בגובה 2,000 ₪ כולל מע"מ

5.3.3.1.14. הסכום בטבלה יחושב לכל יעד בנפרד

5.3.3.1.15. חריגה של מעל ל-9 ימים בחודש במשך שלושה חודשים רצופים, תחשב הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.

5.3.3.2. מדדים איכותיים

5.4.1.1.1. בשלב ההקמה יגדיר המשרד 2 יעדים איכותיים לשילוב במודל פרס/קנס מתוך סל היעדים המוגדר מראש, במסמכי המכרז (בנוסף ליעדים הכמותיים). באפשרות המשרד להוסיף/להוריד יעדי איכות המיועדים לחישוב פרס/קנס

5.4.1.1.2. המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות את מנגנון האיכות בהודעה של 30 יום מראש.

5.4.1.1.3. המנגנון עבור מדדים איכותיים יעבוד לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית ולכל יעד בנפרד.

5.4.1.1.4. לכל אחד מיעדים יחושב אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תקבע מדרגת פרס/קנס.

5.4.1.1.5. מודל פרס/קנס לפרמטרים האיכותיים יהיה אחיד (כל רכיב יימדד בצורה נפרדת)

5.4.1.1.6. להלן טבלת גובה פרס/קנס ליעדים איכותיים- הסכומים יחושבו לכל יעד בנפרד:





גובה פרס/קנס	אחוז הסטייה מהיעד
קנס בגובה 2000 ₪	-10% ומעלה
קנס בגובה 1000 ₪	-9.99% – -3%
0 ₪	עמידה ביעד
פרס בגובה 1,000 ₪ כולל מע"מ	9.99% – 3%
פרס בגובה 2,000 ₪ כולל מע"מ	+10%

- קנס יינתן רק לאחר התראה אשר לא תוקנה תוך 10 ימים ממועד קבלת ההתראה. דהיינו, 10 הימים יהיו מועד לתיקון ועמידה ביעד.
- 5.4.1.2 גובה מחיר הקנס וגובה הפרס החודשי יהיו בגובה מקסימלי של 10,000 ₪ לחודש
- 5.4.1.3 חריגה בגובה 10% ומעלה מהיעדים במשך שלושה חודשים רצופים, תחשב הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות
- 5.4.1.4 מעת לעת הספק יידרש לעמוד בזמני SLA ייעודיים בהקמה של פרויקטים חדשים או פרויקטים בעלי אופי חירומי / משבר לאומי בלוח זמנים שיוגדר בהסכמת שני הצדדים. אם הספק לא יעמוד ביעדי SLA שהוגדרו בהסכמתו לפרויקטים אלו (במצבי בהם לא עמד בעקבות שינויים או עיכובים שתחת אחריות הספק) יפצה הספק את המשרד בכל יום עיכוב על סך 1,000 ₪ שאינם נספרים בסכום פרס/קנס המופיע בסעיפים לעיל.

5.4.1.5 טבלת SLA כמותי

גובה פרס/קנס	סכום סטיות חודשי	מדרגה
בנוס בסכום 2000 ₪	0-1	1
0	2-3	2
קנס בסכום 1000 ₪	4-6	3
קנס בסכום 1500 ₪	7-9	4
קנס בסכום 2000 ₪	מעל ל-9 ימי חריגה	5

5.5 תנאי תשלום

- 5.5.1 מועד התשלום יהיה לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד.
- 5.5.2 ספירת ימי האשראי לתשלום לספק תחל ממועד הזנת חשבון תקין בפורטל ובכלל זה כל המסמכים הנלווים הנדרשים.
- 5.5.3 במקרה שהחשבון נמצא לא תקין ונדחה על-ידי המשרד יידרש הספק להגיש את הדיווח והמסמכים מחדש. מניין ימי האשראי יתחיל ממועד דיווח החשבון המתוקן.
- 5.5.4 במקרה שנשלחה לספק דרישה להשלמת מסמכים, מניין ימי האשראי יוקפא בהתאם ליום בו נדרשה השלמת המסמכים. לאחר השלמת המסמכים תמשיך ספירת ימי האשראי.
- 5.5.5 לא תינתן תמורה נוספת מעבר לאמור לעיל. התשלומים לעיל יהוו תמורה מלאה לכל הוצאותיו של הספק בגין מתן השירותים לפי הסכם זה (כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות).

משרד הרווחה והביטחון החברתי
מחלקת טכניקת מכרזים (ענף 159)
ת.ד. 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

- 5.5.6. למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יהיה אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- 5.5.7. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין.
- 5.5.8. באחריות הספק להעביר למשרד אישור ניהול תקין ואישור לצורך ניכוי מס במקור בתוקף ליום התשלום. יובהר כי המשרד יהיה רשאי שלא להעביר לספק את התמורה המגיעה לו בגין מתן השירות עד לקבלת האישורים כאמור.
- 5.5.9. מבלי לגרוע מהוראות סעיף 23 להלן, הספק מתחייב שלא לקבל מכל מוסד או גוף אחר מימון כספי בגין השירותים במסגרת הסכם זה אלא בכפוף לקבלת הסכמת המשרד מראש ובכתב.
- 5.6. הצמדה
- 5.6.1. המחירים, אשר יאושרו על-ידי ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראות החש"ל (החשב הכללי במשרד האוצר) בנושא הצמדה (הוראת תכ"ם 7.3.2), המתעדכנות מעת לעת וכמפורט בנספח יט'4 למכרז.
- 5.6.2. "יום הבסיס" לצורך עדכון המחירים כאמור בסעיף 5.6.1 לעיל, וכמפורט בנספח יט'4 למכרז, הוא המועד האחרון להגשת ההצעות הסופיות במכרז.

6. קיזוז

הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לספק על-פי הסכם זה כל סכום המגיע למשרד מהספק על-פי הסכם זה או מכוח כל הסכם אחר.

7. השירותים שיסופקו לפי ההסכם

- 7.1. במסגרת הסכם זה יסופקו שירותי הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 ובכלל זה השירותים המפורטים במכרז באמצעות, בין השאר, כוח האדם והמבנה, שהוצעו על-ידי הספק בהצעה והעומד בדרישות המפורטות במכרז.
- 7.2. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בנספח המצורף להסכם זה, בהתאם לדרישות המשרד, בצורה ובאופן ההולמים את מתן השירותים הנדרשים וברמה הגבוהה ביותר.
- 7.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב ליתן את השירותים בהתאם לנוהלי המשרד והוראות התע"ס הרלוונטיות כפי שיהיו בתוקפם מעת לעת.
- 7.4. גם באשר לשירותים המפורטים במכרז זה מובהר ומודגש כי המשרד יהיה רשאי לשנות בכפוף לאישור וועדת המכרזים, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת הספק, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן משמעותי, את העלות הכלכלית של אספקת השירותים.

8. פיקוח המשרד

- 8.1. הספק יתחייב לאפשר לנציג המשרד או מי שבא מטעמו בכל עת לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכמים שייחתמו בעקבותיו בכל הקשור למתן השירותים שהספק התחייב לתת. הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים כמפורט במכרז ובמהסכמים שייחתמו בעקבותיו.
- 8.2. בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מזמן לזמן מאת המשרד, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה, להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.
- 8.3. הספק יתחייב להישמע להוראות בא כוח המשרד בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במסמכי המכרז ובהסכמים שייחתמו בעקבותיו.
- 8.4. הספק יימדד לפי מדדי איכות ותוצאה אשר יקבעו מעת לעת על-ידי המשרד.

עמוד 10, מתוך 91 עמודים

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות

www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il

רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943



הג.א. שירותיות סלמיני (159/2021) ביניים
02-5085943



- 8.5. נציגי המשרד יעבירו את הערותיהם לספק והוא יהיה מחויב לתקן את הליקויים.
- 8.6. הספק מתחייב לדווח למשרד על כל אירוע חריג במסגרת אספקת השירותים כגון ניסיון אובדני, תאונה, פגיעת פונה בעצמו או בזולת, אשפוז, מוות או ביצוע עבירה במשפחה או באדם אחר הקשור לאספקת השירותים, או על אירוע של חשיפת מידע חריג, וזאת מיד עם גילוי האירוע, בכתב ובטלפון.
- 8.7. הספק מחויב לשמור את כל המסמכים הקשורים לאספקת השירותים לפי הסכם זה, לרבות דיווחים שהועברו למשרד במהלך ההתקשרות, ובכלל זה חשבונית מס או חשבון, מלווה בדין וחשבון כמפורט בסעיף 5.1.5 לעיל, בהתאם לתקנות הארכיונים, התשט"ו-1955 והתקנות וההנחיות לביעור ושמירה כפי שמתפרסמות על-ידי משרד ראש הממשלה, ארכיון המדינה, ובכפוף להנחיות המשרד.
- 8.8. המשרד יהיה רשאי לפרסם דוחות פיקוח ובקרה לציבור.

9. התנהלות הולמת של ספק ממשלתי

- 9.1. במסגרת ביצוע ההתקשרות למתן שירותים, נדרש הספק להתנהלות הולמת, ובכלל זה להימנע מהתנהגות גזענית או מבזה בעת מתן השירותים. החובה להתנהלות הולמת חלה ביתר שאת בשירותים הניתנים על-ידי הממשלה באמצעות הספק, לציבור הרחב.
- 9.2. בהתקשרויות למתן שירותים לציבור הרחב, או בהתקשרויות שביצוען נעשה בתוך משרד הממשלה, יכלול החוזה הוראה לפיה התנהלות מבזה של הספק בעת מתן השירותים, כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה להפרת הסכם.
- 9.3. לעניין זה "התנהגות מבזה" - התנהגות שתכליתה היא פגיעה בכבוד, השפלה או ביוש.

10. אחריות לתשלום הוצאות אחזקה והוצאות בגין אספקת השירותים

- 10.1. הספק מתחייב לשאת בכל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים לרבות מנהלה כולל הנהלת חשבונות, הדפסות והוצאות משרדיות שונות, טלפון וכדומה.
- 10.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יהיה אחראי לכל התשלומים הקשורים למתן השירותים על פי דין ועל פי הסכם זה.
- 10.3. אם הספק לא ידאג לביצוע התשלומים כאמור, רשאי המשרד לשלם אותם בעצמו ולנכות את הוצאותיו עקב כך מהסכומים המגיעים לספק מהממשלה מכוח הוראות הסכם זה או כל הסכם אחר, ובלבד שניתנה לספק הודעה מראש ובכתב אודות הכוונה לבצע תשלום כאמור, והספק לא תיקן הפרתו בפרק הזמן האמור בהודעה. ניכוי חד צדדי יבוצע כנגד אסמכתא מוכחת בלבד.

11. התחייבות למתן שירות מלא

- 11.1. הספק יתחייב למתן שירות מלא, בכפוף למחירים, הרשומים להלן, ובהתאם לכל הנדרש במכרז זה.
- 11.2. הספק יתחייב, כי יקצה את כל האמצעים הנדרשים למתן השירותים במועדים, בהיקף ובאיכות, המוצעים על-ידו במענה לכל הדרישות של מכרז זה. בנוסף, כל גותני-השרות מטעם הספק חייבים להיות בעלי עיסוק, רמה מקצועית, ידע וניסיון, המתאימים לדרישות של המשרד ולדרישות המקצועיות המקובלות בתחום.

12. העסקת עובדים על-ידי הספק

- 12.1. הספק מתחייב להעסיק לצורך אספקת השירותים כוח אדם לפחות בהיקף ובעל כישורים, ניסיון והשכלה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.





- 12.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להעסיק כוח אדם בהיקף ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים ומתן השירותים ברמה הגבוהה ביותר ובהתאם לדרישות המשרד ובכל מקרה לפחות בהיקף המפורט במכרז.
- 12.3. [נמחק].
- 12.4. הספק יהיה המעסיק הבלעדי של העובדים ולא יתקיימו כל יחסי עבודה בין המשרד לבין עובדי הספק. על הספק ליידע את עובדיו המועסקים על-ידי הספק לצורך אספקת השירותים כי הם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק ולא של המשרד או גוף אחר.
- 12.5. הספק לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כקבלן משנה.
- 12.6. מובהר ומודגש בזאת כי המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הוכחות על כך שהעובדים עומדים בדרישות המפורטות במכרז, בין השאר, לעניין מכסת כח האדם, השכלה וניסיון.
- 12.7. במקרים מיוחדים, בהם לפי שיקול דעת המשרד עובד שאותו מבקש הספק להעסיק לצורך אספקת השירותים אינו מתאים לעבודה, על אף העובדה שמתקיימות בו דרישות ההשכלה והניסיון המפורטים במכרז – יהיה רשאי המשרד להתנגד לקבלת השירותים באמצעות אותו עובד.
- 12.8. הספק לבדו יהיה אחראי לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי העובד או קבלן המשנה שיועסקו על ידו.
- 12.9. הספק הוא האחראי הבלעדי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים המועסקים לצורך אספקת השירותים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; וכן לקיום מלא ושלם של כל ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה להסכמים קיבוציים החלים עליהם.
- 12.10. הספק מתחייב כי שכרם של כל העובדים הסוציאליים שיועסקו על ידו לצורך מתן שירותים על פי הסכם זה, בהתאם לכל דין, הסכם קיבוצי או צו הרחבה, כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 12.11. מובהר כי הפרת הוראות חוקים, הסכמים קיבוציים וצווי הרחבה אלה, תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.
- 12.12. המשרד זכאי בכל עת לקבל מהספק תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי הספק.
- 12.13. הספק מתחייב לחתום על תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום בנוסח המצורף להסכם זה.
- 13. העסקת קבלני משנה על-ידי הספק**
- 13.1. הספק אינו רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה, אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מהמשרד.
- 13.2. האמור בסעיפים 13.3 עד 13.8 שלהלן יחול רק במקרה שהספק יורשה להעסיק קבלני משנה.
- 13.3. יודגש כי הספק ייחשב לקבלן הראשי ויהיה האחראי הבלעדי על פי דין לאספקת השירותים ותוצריהם, לרבות אספקת השירותים על-ידי כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו, וכל מי מטעמם. כמו כן, התחייבותיו לגבי עובדיו תהיינה תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה וכל אחד מעובדיהם. בין היתר, יהיה הקבלן אחראי על כל הפעולות של מי מעובדי קבלני המשנה שהוא יעסיק לצורך מתן שירותים נשוא מכרז זה, לרבות כל נזק אם שיגרם כתוצאה מפעילותו של עובד קבלן המשנה, על הספק יהיה לשאת בקנסות בגין פעילות קבלני המשנה במסגרת ההסכם ומכל המשתמע מהיותו הזוכה במכרז וספק השירותים האחראי מול המשרד.
- 13.4. ההסכם בין הספק לקבלן המשנה יהיה תואם במדויק את כל תנאי מכרז זה ולא יכיל הוראה הסותרת או המצמצמת את זכויות המשרד על פי מכרז זה.





- 13.5. ההסכם לא ישחרר את הספק ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המשרד.
- 13.6. הספק ידאג כי כל קבלני המשנה מטעמו יחזיקו במשך כל זמן התקשרותם עמו לצורך מתן שירותי מכרז זה את המסמכים הבאים:
- 13.6.1. אם קבלן המשנה הוא תאגיד - אישור רישום התאגיד אצל הרשם הרלוונטי לפי כל דין.
- 13.6.2. אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות וגופים ציבוריים התשל"ו-1976, לרבות אישור בדבר עוסק מורשה, ניהול פנקסי חשבונות ואישור מע"מ.
- 13.7. המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק בכל עת להחליף קבלן משנה ו/או מי מעובדיו, כולם או מקצתם, שיועסק על-פי מכרז זה מטעם הספק, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הספק ו/או קבלן המשנה מטעמו, ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם על-פי מכרז זה מיד ויחלפו על-ידי הספק לפי הצורך. מודגש כי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.
- 13.8. מובהר בזאת כי בכל מקרה המשרד יתקשר אך ורק עם הספק ולא תהיה למשרד כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם עם קבלן המשנה.

14. משמעות הקביעה כי הספק או מי מטעמו הם עובד המשרד

- 14.1. מוסכם על הצדדים, כי אם ייקבע מסיבה כל שהיא, כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את הספק כעובד המשרד, הרי ששכרו של הספק יחושב למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על-פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של מתן השירותים; ועל הספק יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.
- 14.2. אם ייקבע, כי עובד של הספק סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על הספק לשפות את המשרד, מיד עם דרישה על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור, זאת לאחר שהמשרד הודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור ויאפשר לו להתגונן כנגדה. המשרד יודיע לספק מיידית אודות כל תביעה שיקבל, ישתף עמו פעולה ויאפשר לו להתגונן בתהליך.
- 14.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לספק מהמשרד.

15. שימוש בכלים ובחומרים

- 15.1. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים את כל הציוד והכלים כמפורט במכרז.
- 15.2. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, ירכשו על-ידי הספק ועל חשבונם, אלא אם יוסכם אחרת מראש ובכתב לרבות רכישת הכלים והחומרים בהיקף ובאיכות הנדרשים לאספקת השירותים בהתאם להוראות הסכם זה ולדרישות המשרד.
- 15.3. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- 15.4. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

16. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 16.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.





16.2. על אף האמור, הספק אינו רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיש בו – לדעת המשרד – משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.

17. נזיקין

- 17.1. הספק יישא לבדו באחריות על פי דין בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.
- 17.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.
- 17.3. הספק מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא, לרבות כאלה הנובעים ממעשיו או מחדליו, בהתאם לאחריותו החוקית של הספק, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד ובלבד שניתנה לספק ההזדמנות להתגונן בפני כל תביעה ו/או דרישה כאמור. הספק יודיע לספק מידית אודות כל תביעה שיקבל, ישתף עמו פעולה ויאפשר לו להתגונן בהליך.

18. חובת ביטוח

18.1. הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ולהציג למשרד הרווחה והביטחון החברתי, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

18.1.1. ביטוח חבות מעבידים

- 18.1.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 18.1.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 18.1.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה יחשב כמעבידם.
- 18.1.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, היה ונטען לענין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

18.1.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 18.1.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 18.1.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 18.1.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 18.1.2.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 18.1.2.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.





18.1.3. ביטוח אחריות מקצועית

18.1.3.1. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.

18.1.3.2. הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי הקמת והפעלת מוקד רווחה 118 עבור מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, כולל גם מתן מענה ראשוני למקרים מורכבים הקשורים לאלימות, הזנת קטין חסר ישע וכיו"ב על ידי עובד/י סוציאלי בערוצי תקשורת שונים, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי.

18.1.3.3. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

18.1.3.4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- מרמה ואי יושר של עובדים.
- פגיעה בפרטיות.
- אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.
- הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

18.1.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

18.1.4. ביטוח סייבר

18.1.4.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח חבות סייבר עקב האירועים המפורטים להלן:

- חבות Cyber Media/Multimedia כלפי צד שלישי.
- חבות בדבר הפרת פרטיות כלפי צד שלישי.
- הפרת סודיות כלפי צד שלישי.
- חבות Cyber Security כלפי צד שלישי.

18.1.4.2. הכיסוי על פי פרק החבות כלפי צד שלישי יורחב לכלול אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי.

18.1.4.3. הפוליסה תכסה אובדן או נזק סייבר לצד ראשון כולל: הוצאות שהוצאו על ידי המבוטח לצורך שיקום תשתיות סייבר של המבוטח או לנתונים השמורים ברשת של המבוטח והתאוששות. ניהול אירועי סייבר ומשברים, תמיכה ליווי וייעוץ.

18.1.4.4. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).

18.1.4.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.



ג.א. שידוריית טלמינין (ספציפית) בע"מ
ח.מ. 5114085943



18.1.5. ביטוח רכוש

הספק יבטח בביטוח מסוג אש מורחב המבנה האתר בו יופעל המוקד, תכולתו מערכותיו לרבות כל הציוד והרכוש המשמש אותו לצורך ביצוע השירותים נשוא הסכם זה, בערך כיוון כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, נזקי טבע, פריצה גניבה ושוד.

כתלופה ידאג הספק כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ועובדיהם. הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

18.1.6. ביטוחים ע"י ספקים, קבלנים, בעלי מקצוע ונותני שירותים

הספק מתחייב לוודא בפועל כי קבלנים, קבלני משנה, בעלי מקצוע עצמאיים, נותני שירותים אשר עמם הוא מתקשר לצורך לביצוע עבודות ושירותים הנדרשים על פי מכרז וחובה זה יציגו ביטוחים הולמים לתחומי פעילותם בהתאם לעבודה/המוצרים/השירות הניתן על ידם, הביטוחים יכללו כיסוי לכל רכוש שלהם במסגרת פעילותם, לאחריות כלפי עובדיהם וכלפי צדדים שלישיים כולל ביטוחי אחריות מקצועית/ חבות מוצר (כלל ורלוונטיים). הביטוחים יכללו הרחבי שיפוי לטובת מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, בהם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, המרכז נכללים כמבטחים נוספים בכפוף להרחבה שיפוי האמור, בנוסף יכלול סעיף ויתור על זכות התחלוף כלפי מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ועובדיהם. הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

18.1.7. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל הנדרשות מהספק (צד ג', מעבידים, רכוש, אחריות מקצועית, סייבר) יכללו התנאים הבאים:

18.1.7.1. לשם המבטח יתווספו כמבטחים נוספים: **מדינת ישראל –**

משרד הרווחה והביטחון החברתי, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.

18.1.7.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא

יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הרווחה והביטחון החברתי.

18.1.7.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הרווחה

והביטחון החברתי ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

18.1.7.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח

עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטח על פי תנאי הפוליסות.

18.1.7.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה

תחולנה בלעדית על הספק.

18.1.7.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל

שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.



המשרד מודיע כי המכרז פומבי מספר 159/2021 יתקיים ביום שישי, 17.09.2021 בשעה 10:00 בבוקר.



- 18.1.7.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט הביטוח המשולב אחריות מקצועית, וביטוח הסייבר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 18.1.7.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.
- 18.2. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי החברתיים בתוקף.
- 18.3. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי הספק למשרד הרווחה והביטחון החברתי, עד למועד חתימת ההסכם. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הרווחה והביטחון החברתי לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- מובהר בזאת כי אישור הביטוח שיוצגו אינו/ם באים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור הביטוח שיוצגו/ הינו/ם אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.
- 18.4. מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף 18.1 לעיל.
- 18.5. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – למשרד הרווחה והביטחון החברתי או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.
- למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיף זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.
- 18.6. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.
- 18.7. אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

19. זכויות יוצרים ושיתוף פעולה עם חוקרים

- 19.1. זכויות היוצרים בכל השירותים שיופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות דוחות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למשרד, והתמורה לפי הסכם זה תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. על אף האמור, הספק רק באישור מראש של המשרד רשאי לפרסם דוחות ומחקרים

עמוד 17, מתוך 91 עמודים





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

- כאמור בסעיף זה, ובלבד שהפרסום לא יעשה תמורת תשלום מעבר לכיסוי ההוצאות. בכל פרסום מחקר כאמור, ייאמר בפרסום כי השירותים מסופקים במימון המשרד וכי הפרסום נעשה באדיבותו של המשרד.
- 19.2. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על-ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".
- 19.3. הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיורשו על-ידי המשרד בביצוע מחקרים במסגרת אספקת השירותים, בכפוף להוראות הדין ולשמירת הפרטיות.

20. פרסום על-אודות השירות על-ידי הספק

- 20.1. הספק מתחייב שלא לפרסם מידע הנוגע לשירותים שיינתנו לפי מכרז זה, לא למסור כל מידע לגורמים אחרים לרבות לתקשורת, באופן יזום או שלא יזום, ולא לעשות שימוש כלשהו במידע אודות אספקת השירותים לצרכים שיווקיים, הכל מבלי שקיבל לכך אישור מראש ובכתב מהמשרד. יודגש כי כל פנייה לאמצעי תקשורת לכל צורך שהוא מחייבת יידוע מראש של המשרד.
- 20.2. השירותים הניתנים על-ידי הספק יוצגו כלפי עובדיו ומעסיקיו וכלפי ציבור הנהנים משירותים אלה וכן כלפי כל גורם שהוא, לרבות כלי תקשורת והציבור הרחב, כפעולות ושירותים הניתנים לפי הזמנת המשרד, תחת פיקוחו ובעידודו, במימונו או כנהנים מתמיכתו – הכול לפי העניין. אולם, למען הסרת ספק מודגש שוב כי אין יחסי עבודה בין העובדים המספקים את השירותים לבין המשרד.
- 20.3. מובהר כי ביחס לפרסומים המיועדים לצורך יחסי ציבור עבור הספק בהקשר של השירותים הניתנים מכוח מכרז זה, הספק אחראי לדאוג לכך שבאזכור הראשון בכתבה של הספק, יוזכר בצמוד לו שהשירותים ניתנים במימון ובפיקוח המשרד.
- 20.4. בכל פרסום שיפרסם הספק, מודפס או אלקטרוני, הנוגע לשירותים הניתנים לפי הסכם זה יציין הספק לצד שמו את שם המשרד: "משרד הרווחה והביטחון החברתי"; סמל המשרד; סמל המדינה.
- 20.5. על גבי השלטים בפתחם של כל אחד מהמבנה שיועמד/ו על-ידי הספק לצורך אספקת השירותים לפי המכרז וההסכם יצוין לצד שם הספק גם את שם המשרד: "משרד הרווחה והביטחון החברתי"; סמל המשרד; וסמל המדינה.

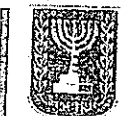
21. פרסום ההתקשרות על-ידי המשרד

- 21.1. ידוע לספק כי בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי ההתקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), הסכם ההתקשרות עמו יפורסם בנוסחו המלא והסופי בתוך חודש ימים מיום חתימתו ויועלה לאתר המרכזי לחופש המידע שכתובתו www.foi.gov.il. הפרסום יחול גם על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר פרסום ההתקשרות.
- 21.2. במקרים בהם קיים חריג בדין לפרסום, יפורסמו חלקי ההסכם שאין מניעה לפרסומם, תוך ציון הנתונים שלא פורסמו והעילה לאי פרסומם כאמור בהחלטת הממשלה.

22. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 22.1. כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי הספק, או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לא ימסרו ולא יועברו ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 22.2. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.

עמוד 18, מתוך 91 עמודים



ג.א. שינוי סמל מדינה (תע"צ) 101
 משרד הרווחה והביטחון החברתי



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

משרד העבודה, הרווחה וחשירותים החברתיים
 חתימה
 עפרה רז
 ראש אגף בכיר קשרי חוץ וזוגות

שם נציג המשרד	תפקיד	תאריך	חתימה
שם נציג המשרד	תפקיד	תאריך	חתימה
	מנכ"ל המשרד		

שם נציג המשרד	תפקיד	תאריך	חתימה
	חשב המשרד	19.12.22	משרד הרווחה והביטחון החברתי לידיה דאזובני חשבת בכירה

הספק:

שם נציג הספק	תפקיד	תאריך	חתימה
יגורו צפונט	אגף כלכלה	1.9.22	חתימה 02-5085943 מ.ר. 68775

חתימת עורך דין:

אני הח"מ רון צפונט עו"ד מאשר כי שלום צפונט אשר חתמו בנוכחותי, מוסמכים לחתום בשם הספק על הסכם זה וחתימתם מחייבת את הספק.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
1.9.22	רון צפונט, עו"ד מ.ר. 68775	רון צפונט, עו"ד מ.ר. 68775

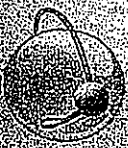
עמוד 22, מתוך 91 עמודים



מ.ר. שידד (אדמיניסטרטיבי) 02-5085943



קו ייעוץ
שידורית
התמיכה הטלפונית של משרד הבריאות





פרופיל החברה

חברת שידורית, חלוצת ענף המוקדים הטלפונים, הוקמה בשנת 1989 ומיום הקמתה, מובילה החברה את תחום ה- Contact Center בישראל תוך יצירת ערך מוסף ללקוחותיה. שידורית הגנה החברה הוותיקה ביותר בתחום, ומספקת מגוון רחב של שירותים במיקור חוץ, מלקוח פנים ובמודלים מעורבים ומהווה One stop shop של פתרונות מתקדמים בשיווק ישיר הנתמכים במשאב אנושי מעולה ותשתיות טכנולוגיות ומחשוביות מתקדמות לגופים המובילים במשק.

החברה מפעילה כחלק בלתי נפרד מפעילותה, בית תוכנה שמטרתו ליצור פתרונות מתקדמים ללקוחות החברה ולתמוך במערכות הקיימות. לשידורית למעלה מ-2,500 לקוחות קבועים ונאמנים, המבטיחים את חוסנה ויצירתה הכלכלית של החברה. בין לקוחותינו נמנים משרדי ממשלה רבים ורבות מהחברות המובילות בשוק הישראלי ובהו"ל. לאורך 30 שנות ניסיון, זכתה שידורית במגוון מכרזים ממשלתיים אשר בכלם מומשו כל תקופות האופציה, כך שלצד מכתבי התודה והערכה, אנו רואים בבחירה החוזרת בנו הצבעת אמון.

ההצלחה של שידורית נובעת מניסיון רב, בניית תהליכי גיוס ועבודה מדויקים ומקצועיות בלתי מתפשרת אך לא פחות מכך ה- DNA הארגוני הגורם לעובדים לרצות לעבוד בארגון תקופת ארוכה ומחויבותם לפרויקטים. מועסקים למעלה מ-140 עובדים בקבוצת שידורית, כאשר למעלה רוב הצוות הגנהולי בחברה, בנוי מעובדים שגדלו והתפתחו בתוך המערכת. החברה פועלת בתל אביב, מנסה בבעלותה, אשר נרכש ונבנה מתוך תזרים מזומנים של החברה ולא הלוואות. הבניין נוכח למטרות הפעלות מוקדים טלפוניים וכולל את כל התשתיות הנדרשות להפעלת השירותים בשך ימות מלאה 24/7.

שידורית בעלת ניסיון רב בהקמת מוקדים ייחודיים - כך לדוגמ מפעילה כיום את מוקד 118 של משרד הרווחה, הפעלת מוקד כלי ירייה בעבור המשרד לביטחון פנים, מוקד חירום לרשות שדות התעופה והרומה ביותר לפעילותכם הליטה הפעלת מוקד השירות הראשון של חברת ASUS עם הגעתה לשוק הישראלי במשך מס' שנים. לצד בנוסף שידורית מפעילה בימים אלו מוקד HELP DESK מהמתקדמים בארץ הפועל 24/7 למאות לקוחות.

אנו מפעילים מוקד המעניק שירותי מענה משולב לזימון תורים לרופאים מרפאות ופרצודורות רפואיות הן באמצעות מענה אנושי והן באמצעות מענה ממוחשב ללמעלה מ-400,000 פונים מידי חודש, וכתוצאה מכך אנו ערוכים מבחינה מקצועית ומבחינת היקף כוח האדם ואיכותו, וכל המשאבים הנדרשים לאספקת שירותים מתקדמים לחברות ועסקים החל משלב האפיון ועד להפעלה.

אי לכך ובהתאם לזאת, אנו משוכנעים כי ביכולתנו לספק לכם שירותים מצוינים, כולל הפעלה של מספר כלים טכנולוגיים ייחודיים (אודיותם נפרט בהמשך המסמך), אשר ישפרו משמעותית את חוונת השירות של הצרכנים.

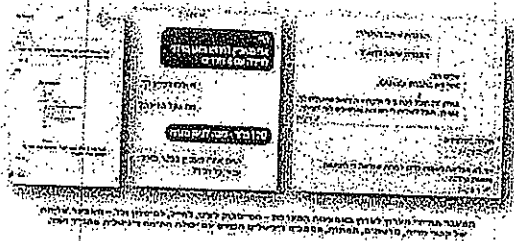
הנדון: פירוט השירותים בעבור הפעלת מוקד שירות

חברת שידורית מתכבדת להציע בפניכם פתרון מוצע להפעלת מוקד שירות לקוחות שיהווה שלוחה אורגנית של מנהלת צו השעה בעבור הקהל הרחב. המענה יינתן הן באופן טלפוני והן באופן דיגיטלי במתכונת רב ערוצית. שידורית תעמיד להשנתכם קומה נפרדת ובה כל התשתיות להפעלת המוקד, כמו כן – שידורית תגייס תכשיר ותלווה את העובדים אשר יספקו את השירות ע"פ הנהלים שיקבעו מראש ע"י החברה וכן תדאג לעמידה בעדים תפעוליים ואיכותיים. לאורך כל תהליך ההקמה, ילוו אתכם צוות הקמה הכולל מנהלת פרויקט, איש טכני, מנהלת מוקד מוצע וצוות המדריכות בחברה עד לשביעות רצונכם ומעבר לעבודה שוטפת. המוקד אשר יופעל בשידורית וקאיש ע"י הצוות המקצועי בשידורית, יעניק מענה כללי ופרטני באופן מלא בנושאים שונים המפורטים במפרט השירותים בהצעה ובהתאם לאפיון שמעשה יחד. מטרת המוקד הינה להעניק שירות איכותי, מקצועי, מהיר, זמין ופשוט ולכן נציג שידורית המקצועיים והאיכותיים ביותר, אשר ידרכו באופן קפדני ויעברו את מכלול המבחנים והמבדקים. יועמדו לרשותכם לטובת מתן שירות ללקוחותיכם, הנציגים יעניקו שירות למכלול הפניות אשר יועברו לטלמולס במגוון שפות בצורה מלאה תוך רצון לטפל באדיבות, מהירות ויעילות. בכל פנייה שתכנסתן אם מדובר בפנייה טלפונית או פנייה שהגיעה באמצעים ממוחשבים, צוות ההנהלה אשר ילווה את הפרויקט החל משלב אפיון הצרכים ולאורך כל שלב ההפעלה יועמד לרשותכם הן מבחינת טלפונים ניידיים ישירים לצד פגישות שבוועידת והעברת דוחות שוטפות. אנו מאמינים כי לקוחותינו הינם השותפים שלנו לדרך, וכך אנו גם מתנהלים מולם לאורך השנים.

תקציר המטרות המוצע

- תפקיד המוקד הינו להיות עבורכם שלוחה אורגנית המייצג את ערכי החברה ו-DNA שלכם. המוקד יכלול מנהל מוקד (מנהל פרויקט), אחמייש מקצועי, נציג בכיר ונציגי שירות לצוות צוות מקצועי של עובדים סוציאליים לפי המפרט הנדרש.
- כל הפניות למוקד יתאפשרו באמצעות חיוב טלפוני (גלישה לקו שידורית או הפנייה ישירה לפרוידתכם) ובנוסף גם באמצעות פנייה דרך אמצעים דיגיטליים כגון WhatsApp, SMS, Facebook ועוד מגוון אפשרויות המאפשרות חלופות פננה חדשנית ויעילה.
- המוקד יפעל בימים א-ה בין השעות 08:00-18:00 (ניתן לשינוי ע"פ דרישות הלקוח) ובימים ה' – בשעות 08:00-15:00.
- המוקד ינהל ע"י מנהלת מקצועית בעלת ההכשרה הדרושה לכך אשר מועסקת ע"י שידורית ותשמש כאשת הקשר מול המשרד והן כאוטוריטה המקצועית במוקד. המנהלת תהינה אחראית על העסקת כוח האדם ושמידה על רמת המקצועיות הנדרשת ע"י גיהול מעקב ובקרה אחר הטיפול המקצועי הניתן.
- ניתן לאייש את המוקד 24/7 לפי דרישתכם.
- נציגי שידורית יעבדו בכפוף לתסריטי שיחה שיוגדרו מראש, יזדהו בשמם המלא ויעניקו מידע מלא לפי סוג הפנייה בהתאם למערכת MONDAY הנמצאת כיום בהשגת המשרד ותממונן ע"י שידורית.
- שקיפות מלאה – תקבלו גישה למאונטור ללא הגבלת משתמשים המאפשר לכם דיווח בזמן אמת והפקת דוחות לביצועי המוקד בשידורית.
- נתחייב כי נשמור על מערכות ההפעלה והתוכנות לכל אורך תקופתה ההתקשרות. נציגן כה מערכת המוקד שרידה לשמירת רמת זמינות של 99.999% מהזמן.
- שידורית בעלת תקן איזו 27001 279991 לאבטחת מידע ופרטיות ופואית ע"י מכון התקנים.

1. אופן הפעלת השירות
 - בבקשתכם המוקד יפעל 6 ימים בשבוע בימים א-ה בין השעות 09:00-18:00 ניתן לשינוי עיפי דרישת הלקוח) וביום ו' = 08:00-15:00.
 - ישנה אפשרות לגמישות בשעות העבודה בהתאם לחץ ולגיבוי שתצטרפו
 - השירות ניתן בשפה הרוסית והאנגלית
 - המוקד יעניק שירותים מקצועיים לפניות הנכנסות ובמקביל יבצע שיחות לזמנות לחלק מהשירותים השוטפים במוקד.
 - מענה לפניות המגיעות באמצעים ממוחשבים - SMS, WhatsApp, רשתות חברתיות ועוד.
 - אנו מציעים להפעיל עבורכם מוקד דיגיטלי לצד המענה הטלפוני שייתן מענה מקצועי לפונים באמצעים דיגיטליים ובכך נאפשר חווית לקוח חדשנית, אינטראקטיבית ונגישה לאוכלוסיית בעלי מוגבלות לצד אוכלוסייה של בני נוער המרבים להשתמש באמצעים אלו. שירות זה יהיה זמין לקבלת פניות באמצעות אפליקציות המסרים SMS, WhatsApp, רשתות חברתיות כגון: פייסבוק ואינסטגרם, ציט ת"י באתר ועוד ועוד. הפגלים יקבלו מענה אונליין או בתוך מספר שעות, בדיוק באותו ערוץ שפנו. בהתאם לאופן שיעשה מול הלקוח, פניות אלו יענו ישירות ע"י נציג מקצועי בדיוק לפי פרטוקול המענה.

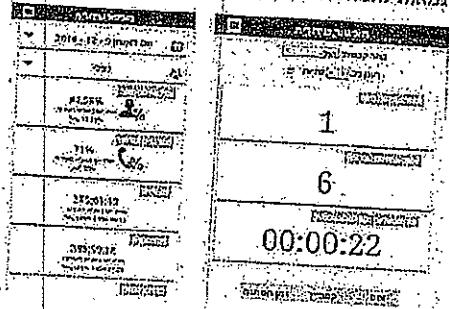


2. אתר השירות
 - מיום הקמתה שידורית פועלת במרכז תל אביב בסמוך למסוף כרמית. משנת 2005 החברה פועלת מנכסי בבעלותה, אשר נרכש ונבנה מתוך תזרים מזומנים של החברה וללא הלוואות. הבניין בו 5 קומות, בהן יעבץ 3 בתל אביב תוכנן למטרות הפעלת מוקדים טלפוניים וכולל את כל התשתיות הנדרשות להפעלת השירותים בשירותים מלאה 24/7 כאשר בקומת הכניסה קיים חדר שרתים סגור, נעול ומאובטח. בשירותי תעמול לטובת הפעילות קומה נפרדת שתכלול עמדות עבודה לנציגי שירות, עמדות עבודה לאחראי משמרת ומשרד מנהל, מוניטור קומתו, מטבח ושירותים ומרפסת עישון.
3. הקלטת שיחות דוחות ובקשה
 - כל השיחות יוקלטו לצורך בקרה ושפור השירות ואפשרו לכם האזנה אונליין לכל שיחה. שידורית תעמיד להשתכם מערכת ניהול והפקת דוחות וכמו כן תוכל להפקיד לרשותכם דוחות יומיים, שבועיים וחודשיים. עבר הקמפיינים השונים ותשלח לכם בפורמט אקסל ובפורמט גרפי מערכת הבקרה אונליין שפותחה בשידורית המבוססת על נתוני מרכזיית קוממוזט תאפשר לכם גישה לתצוגת אמת והפקת דוחות גם בתצוגת מותאמת למכשיר הנייד. המערכת מפקה דוחות וגרפים ברמת נציג, צוות



ניחודה והן ברמת מוקד מחתך שעותי, יומי, שבועי, חודשי שנתי וכו'. בנוסף ניתן להפיק דוחות אנלייזי, לצפות ממכשיר הנליד במוקד אנלייזי, והן דוחות היסטוריים. עיקר עיסוקו של אגף פיתוח התוכנה בשידורית הינו בפיתוח פתרונות חדשניים ללקוחות החברה כגון כלל צפייה אנלייזי בפעילות המוקד, תוכנות CRM לניהול פניות וניהול ידע, מערכת DASHBOARD מתקדמת, מערכת ניהול תקלות ועוד מגוון של כלים ופתרונות המייעלים את עבודת המוקד והן את עבודת הלקוח.

בקה דוחות אנלייזי - דוגמאות להמחשה דוג' למניטור מותאם והפקת דוחות ותצוגה דרך הנייד



4. כוח אדם - הקשרה וגיזוס כחלק מפעילותה, שידורית מעסיקה נציגים שירות אדיבים, מקצועיים ועתהי ניסיון. גמליץ כי כוח האדם יגויס מתוך מצבת כוח האדם בחברה, מה שאפשר קודם כל ייתכנות מהירה יותר של הפעלת המוקד וכן גם קיצור משך זמן ההכשרה. מהניסיון שלנו אנו למדים כי מצאאת עובדים בעלי רצון ויכולת להעניק שירות לקוחות טלפוני לאורך זמן, הינו לא דבר פשוט. ולכן אנו מטפלים ומשמרים את כוח האדם הקיים שלנו, ומשקיעים משאבים רבים כדי לשמר אותן ואת הוותק הגבוה של העובדים שלנו. עובדי החברה בעלי ותק של מעל 5 שנים במוצע כנציגי שירות, היות ושידורית מאפשרת לנציגי השירות לשמר את הוותק גם בעזיבה. במקביל שידורית מעניקה לעובדיה את כל הזכויות הסוציאליות כחוק, שכר הנציגים מעל שכר המינימום וכן בנוסף גם הכשרות, הבראה בתערוף גבוה, ימי מחלה מהיום הראשון למרבית העובדים וכן זכויות סוציאליות נוספות.

5. שידורית המערכת והתשתיות הקיימות בחברה המערכת המוצעת להפעלת המוקד המוצע הינה מערכת משולבת המאפשרת הצגה על גבי פלטפורמה אחת את היישומים: מערכת הקלטות, מענה קולי אינטראקטיבי (IVR), ניתוב שירות אוטומטי חכם (IACD), ניהול מערכי נציגי השירות וקמפיניים, טיפול בשיחות נכסות ויוצאות, OMNI CHANNEL המאפשרת טיפול בפניות נכסות מהאמצעים דיגיטליים (וואטספ, מילל, SMS, רשתות חברתיות), ניהול תורים חכם, חיג יזום (DIALER), קישוריות לבסיסי נתונים ORACLE באמצעות ODBC וקישוריות לתוכנת CONTACT CENTER, וביצוע תזכורות אשר מהות כמכלול מערכת מידע וניהול פניות תומכת החלטה, תוך ידיעה מי הנציגים הנמצאים בעבודה, מה רמת הידע שלהם, הקפצת מסך אופטימאלי לתסריט שיחה המתאים ביותר לסוג הפניה ולנציג המותאים וישנם כל פנייה נכסות במספר מערכות. למערכת המוקד הטלפוני שידורית לשמירת רמת זמינות של 99:99% מוזמן

הצעת מחיר להפעלת מוקד

פירוט המרכיב	עלות חודשית כולל מע"מ	עלות שנה כולל מע"מ
<p>הפעלת נציגי שירות למוקד טלפוני בימים א-ה מהשעה 08:00-18:00 ובימי ו' בין השעות 08:00-15:00 הכולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5 נציגי שירות דוברי רוסית שוטפת בהיקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש ראש צוות בהיקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש 	170,125 ₪	1,020,750 ₪
<p>הפעלת צוות סיוע מקצועי הכולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> ראש צוות בשכר של 80 ₪ לשעה, ברוטו 200 שעות חודשיות 3 חברי צוות מקצועיים בשכר של 70 ₪ לשעה, ברוטו היקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש 	91,750 ₪	550,500 ₪
<p>צוות מטח הכולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> סגנית/עוזרת לראש המנהלת בשכר של 80 ₪ לשעה ברוטו, היקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש 	21,000 ₪	126,000 ₪
<p>תפעול המוקד כולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> מערכת MONDAY CRM הנמצאת בשימוש כיום ע"י מנהלת צו השעה ותמוך באופן מלא ע"י שידורית שימוש בעמדות עבודה עד 20 תחנות עבודה מרכזייה הכוללת הקלטת שיחות, תפקוד דוחות ללא הגבלה בפילוח הנדרש מוניטור קולטי, מוניטור גיחולי לצוות המטח קומת משרדים הכוללת 12 תחנות עבודה בחלל משותף, עמדת אחמש, משרד מנהל, משרד צוות סיוע מקצועי מקום חנייה לרכב אחד קו טלפון ייחודי למענה לשיחות כולל ניתוב צוות תמיכה 24/7 טכנית לטיפול בתקלות ותמיכה טכנית לעובדים מיבוד שוטף במטבחון לעובדים 	60,000 ₪	360,000 ₪
<p>סמ"ח לתשלום, כולל מע"מ</p>	342,875 ₪	2,057,250 ₪

- התחייבות לחצי שנה תלקוח רשאי לבטל את ההסכם בהתראה של 30 מראש
- המחירים צמודים לשנויים בשכר המנימום

בברכה,

חן אלוש

סמנכ"לית

050-8444324



מכרז מס' 159/2021

פרוטוקול ועדת מכרזים מכרז פומבי דו שלבי מספר 159/2021 הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118
שהתקיימה באגף מנהל ומשק בירושלים, ביום 31.03.22, 11.04.22, 07.06.22, 12.06.22, 30.06.22,
05.07.22, 12.07.22, 14.07.22, 19.07.22, 21.07.22, 24.07.22, 26.07.22, 27.07.22, 28.07.22, 31.07.22,
01.08.22, 03.08.22, 04.08.22

חברים:

גברת נטלי לאון, אגף מנהל ומשק, יו"ר הוועדה

גברת עדן נבט, נציג תשבות המשרד

עו"ד רון אשכנזי, נציג הלשכה המשפטית

מר אורן פיקל מרכז הוועדה

תקנה תקציבית : 23.01.20.72

מספר פרסום בנעמה: 4000545020

ביום 23.3.2022 קיבלה הוועדה את פרטי המציעים וכן ועדת כשירים פתחה את תיבת המכרזים וביצעה רישום של פרטי המציעים.

למכרז ניגשו המציעים הבאים:

מציע מספר 1- בינת סמך (אאוטסורסנג) בע"מ 512477225
מציע מספר 2- א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ 511408692
מציע מספר 3- אם גרופ מ.ג.ע.ר בע"מ 5114649277
מציע מספר 4- בזק און ליין בע"מ 513050898
מציע מספר 5- מילגם בע"מ 510982325

השלמות והבהרות:

- מציע מספר 1- בינת סמך (אאוטסורסנג) בע"מ 512477225:
 1. תנאי הסף בסעיף 3.1.2.1 - תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 בנוסח המצ"ב כנספח ד': המציע לא סימן באף משבצת בנספח בנוגע להצהרתו.
התקבלה השלמה מהמציע דרך דוא"ל ב03/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
 2. תנאי הסף בסעיף 3.2.3.5.2.2 הסכמת בעל המבנה להפעלת מוקד רווחה במבנה- המציע נדרש להציג את הסכמת בעל הנכס להפעלת מוקד רווחה.

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



מכרז מס' 159/2021

התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב03/04. ההשלמה נבדקה ונמצא תקינה.

• **מזיע מספר 2-א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ 511408692**

1. במסגרת בדיקת תנאי הסף, לרבות ההשלמות שנשלחו על ידי המזיע (פרוגרמה מילולית ושרטוט), לא מצאה הוועדה פירוט לגבי החדר שבו יערכו המשובים כנדרש במכרז בסעיף 2.10.2.8, הוועדה שלחה אל המזיע מכתב ובו מתן זכות טיעון לפני פסילת הצעה ביום 12.07.2022. ביום 17.07.22 השיב המזיע לזכות הטיעון. במכתב נימק כי קיימים 3 חדרי הדרכה, וכי לכתחילה אחד מהם יועד לשמש כחדר משובים ובטעות לא נכתב כך. הוועדה קבלה את הטענה ואישרה את קיומו של תנאי הסף.

2. בהצעת המזיע לא נכלל פירוט השנים בהן הוקמו המוקדים שפורטו תחת ניסיון מנהלת פרויקט ההקמה בהתאם לקבוע בסעיף 2.5.6.1. למכרז הקובע את דרישות הניסיון של מנהל פרויקט הקמה:

"...

2.5.6.1.2 דרישות ניסיון: בעל ניסיון מעשי מוכח במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות בניהול פרויקט הקמה של לפחות שלושה מרכזי מענה טלפוני מאוישים."

נשלחה למזיע בקשה להבהרה ביום 28.02.22, המזיע השלים כנדרש.

3. בהצעת המחיר שהציג המזיע, הצעת מחיר ל"משרה מלאה של עובד סוציאלי" הוצגה על סכום של 6,500 ₪ כולל מע"מ (שכר עוייס למשרה מלאה). בעניין זה יצאה בקשה להבהרה אל המזיע ביום 31.07.22. התבקש המזיע להבהיר כיצד הסכום עומד בדרישות המכרז וכן התייחסות לחשש שמדובר בהצעה הפסדית וכן התחייבות לכך שבמסגרת ההצעה הזו נשמרות זכויות העובדים כנדרש. המזיע שלח תשובה להבהרה ביום 31.07.22 בערב. הוועדה בחנה את תשובת המזיע ואף דנה בעניין עם גורמי מקצוע נוספים והוחלט לקבל את תשובת המזיע ולקבל את הצעת המחיר כפי שהיא.

• **מזיע מספר 3-אם גרופ מ.ג.ע.ר בע"מ 5114649277**

1. תנאי הסף בסעיף 3.1.2.1 – חסר נספח ד', תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.

התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.

2. תנאי הסף בסעיף 3.1.2.3 – חסר נספח ה', הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שיויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצא תקינה.

ירושלים: רח"י ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCoin@molsa.gov.il



מכרז מס' 159/2021

3. תנאי הסף בסעיף 3.3.4 – חסר נספח ו', התחייבות אבטחת מידע.
התקבלה השלמה מהמציע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
4. תנאי הסף בסעיף 3.3.2 – חסר נספח ז' נספח גילוי נאות.
התקבלה השלמה מהמציע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
5. סעיף 3.2.1 – התחייבות לתשלום שכר מינימום לעובדים סוציאליים (נספח ח) – חסר.
התקבלה השלמה מהמציע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
6. תנאי הסף בסעיף 3.2.3 – פרוגרמה מפורטת – חסר לא הוגשו פירוט מילולי ושרטוטים.
התקבלה השלמה מהמציע ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
7. תנאי הסף בסעיף 3.2.3.5.2 – חסר הסכם שכירות מלא.
התקבלה השלמה מהמציע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
תנאי הסף בסעיף 3.2.3.5.2.2 הסכמת בעל המבנה להפעלת מוקד רווחה במבנה- המציע נדרש להציג את הסכמת בעל הנכס להפעלת מוקד רווחה.
התקבלה השלמה מהמציע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
8. סעיף 3.3.3 – מורשי תתימה : בנספח ב' חסר סימון משבצת לגבי האופן בן מורשי החתימה מחייבים את המציע (יחד או לחוד).
התקבלה השלמה מהמציע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
9. בתגובה לזימון לשלב הריאיון מיום 19.07.22 המציע הודיע על החלפת מנהלת פרויקט ההקמה בגין סיום עבודתו בחברה של מנהל הפרויקט שהוצג בהצעה בתגובתו לזימון לראיון. הוועדה החליטה לקבל את ההחלפה וביקשה הבהרה לעניין ניסיונה של מנהלת פרויקט ההקמה החלופית. המציע השלים כנדרש.
10. ביום 24.07.22 נערך ראיון למציע לאחר הראיון הוועדה שלחה אל המציע מכתב למתן זכות טיעון לפני פסילה, זאת בגין הצגה שונה בזמן הריאיון של זהות מנהלת פרויקט ההקמה וזהות מנהלת המוקד מאשר מה שהוצג בהצעת המציע. המציע הגיב וטען כי חל בלבול בתום לב של כלל הגורמים וזאת בשל לוח הזמנים הקצר בין מועד הזימון לראיון לראיון עצמו, אשר לא איפשר לגורם הבכיר האחראי על הפרויקט אשר שהה בחו"ל בחופשה משפחתית, להנחות את הגורמים הרלוונטיים ולמנוע את הבלבול האמור. הוועדה החליטה לקבל את טיעוני המציע ולא לפסול את ההצעה.

• מציע מספר 4- בזק און ליין בע"מ 513050898 :

ירושלים : רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון : 02-5085508 פקס : 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



מכרז מס' 159/2021

המציע לא פרט בהצעתו תוכנית הסעות לעובדים לאחר תום פעילות התחבורה הציבורית. המציע השלים כנדרש וצרף את נספח ט עם סימון התחייבות להעמיד הסעות לעובדים כאמור.

- מציע מספר 5- מילגם בע"מ 510982325 :

בהצעת המציע לא נכלל פירוט השנים בהן הוקמו המוקדים שפורטו תחת ניסיון מנהלת פרויקט ההקמה בהתאם לקבוע בסעיף 2.5.6.1. למכרז הקובע את דרישות הניסיון של מנהל פרויקט הקמה :

”

2.5.6.1.2 דרישות ניסיון: בעל ניסיון מעשי מוכח במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות בניהול פרויקט הקמה של לפחות שלושה מרכזי מענה טלפוני מאוישים.”

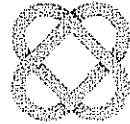
שנשלחה למציע בקשה להבהרה ביום 28.02.22. המציע השלים כנדרש.

הבהרה כללית לעניין בדיקת אמות המידה במכרז :

בעת בדיקת ההצעות הבינה הוועדה כי באמת המידה "מתדולוגית הפעלה מוצעת" בקריטריון מענק הישארות, לא ניתן לבצע בדיקה והשוואה בין המציעים מאחר ולכל מציע יש שיטת תגמול ותמרוץ שונה לצורך שימור עובדים, וקביעה של קריטריון שהוא סכום המענק בלבד אינה רלוונטית בדיעבד ואינה ניתנת להשוואה לצורך ניקוד המציעים וההשוואה בין המציעים.

העניין הובן לאחר בחינת ההצעות ובחינה של השוני בין המציעים, אשר כאמור לא מאפשר השוואה ומתן ניקוד – לדוגמא: מציע שהציג קריטריונים למענק רבעוני המבוססים על תפוקת העובד עם תוספת של מענק שנתי המבוסס על בסיס קריטריונים נוספים- אין אפשרות לראות בחישוב סכום שנתי, בהקשר הזה, כקריטריון בלעדי (יובהר כי הדוגמא לא מתבססת על הצעה ספציפית של מי מהמציעים).

לאור האמור, וכדי למנוע מצבי אי שוויון בין המציעים, הוועדה החליטה לבטל את הקריטריון כחלק מאמות המידה ולא לנקדו כלל. כתוצאה מכך, הניקוד המקסימלי שיינתן באמת מידה "מתדולוגית הפעלה מוצעת" יהיה 90% - כלומר 20.7 נקודות. בהתאם לכך, הניקוד הכולל המקסימלי לכלל אמות המידה יהיה 97.7 נקודות.



מכרז מס' 159/2021

טבלת אמות המידה:

- מציע מספר 1 - בינת סמך (אאוטסורסינג) בע"מ 512477225

<p>1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5נקודות): המציע הציג ניסיון עם חמישה גופים שונים להם נתן שירותי מוקד בכל אחת מחמש השנים האחרונות. יובהר כי אגף שיקום נכים ואגף משפחות הנצחה ומורשת שניהם שייכים למשרד הבטחון ולפיכך נספרו פעם אחת בלבד. לפיכך הניקוד הניתן הוא 3 נקודות.</p> <p>1.2. ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.</p> <p>1.3 שביעות רצון מהתקשרויות קודמות (10 נקודות) ממוצע הניקוד של ההמלצות שנתקבלו מממליצים (30% מהניקוד) עבור מציע זה הוא 8.75. ממוצע הניקוד של המשרד (70% מהניקוד) הוא 8.4. לפיכך ניקוד אמת המידה הוא 8.51 נקודות. סך כל הניקוד לאמת מידה זו 16.51 נקודות</p>	<p>אמת מידה 1 המציע 20נקודות</p>
<p>2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות): ניקוד מתודולוגיית ההפעלה המוצעת של מציע זה הוא: 12.19 נקודות.</p>	<p>2.מתודולוגיית הפעלה מוצעת 23 נקודות</p>
<p>3.1 תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת (10 נקודות): ניקוד תוכנית פרויקט ההצעה מוצע של מציע זה הוא: 7.9 נקודות</p>	<p>3.תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת 10 נקודות</p>
<p>4.1 ניסיון מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי ושרידות מערכות, ארכיטקטורה (10 נקודות): ניקוד המערכות הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא: 10 נקודות.</p>	<p>4. מערכות טכנולוגיות 10 נקודות</p>
<p>5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 5.4. 5.2 מיקום האתר (6נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא: 11.4 נקודות.</p>	<p>5. האתר המוצע והתשתית הפיסית 12 נקודות</p>

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



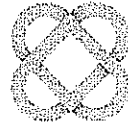
מכרז מס' 159/2021

<p>6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות): ניקוד המציע באמות המידה היה נמוך ביותר מ- 5 נקודות מהניקוד שאליו הגיע המציע שהגיע למקום השלישי מבין שלושת המציעים שקיבלו את הניקוד הגבוה ביותר ולכן לא זומן לשלב הראיון – זאת בהתאם לקבוע באמת מידה 6 "ראיון ומצגת ספקים": "הראיון יבוצע רק לשלושת המציעים שקיבלו את הציון הגבוה ביותר בתת-השלב הראשון של בדיקת האיכות. ככל שמציע אחד או יותר קיבלו ציוני איכות זהים, כל אלה שקיבלו ציונים זהים יוזמנו להליך הראיון גם אם מספרם הכולל של המציעים המוזמנים יעלה בסופו של דבר על שלושה. על אף האמור, ככל שפער הניקוד בין המציע השלישי בדירוג למציעים הבאים בתור יהיה קטן מ-5 נקודות, יועברו גם מציעים זה/אלה לשלב הראיון ובחינת המצגת."</p>	<p>6. מצגת ספקים וראיון מציעים 25 נקודות</p>
--	---

• מציע מספר 2 א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ 511408692

<p>1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.</p> <p>1.2 ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או תברות ביטוח (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.</p> <p>1.3 שביעות רצון מהתקשרויות קודמות (10 נקודות) ממוצע הניקוד של ההמלצות שנתקבלו מממליצים (30% מהניקוד) עבור מציע זה הוא 9.22. ממוצע הניקוד של המשרד (70% מהניקוד) הוא 9.80. לפיכך ניקוד אמת המידה הוא 9.63 נקודות. סך כל הניקוד לאמת מידה זו 19.63 נקודות</p>	<p>אמת מידה 1 המציע 20 נקודות</p>
<p>2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות): ניקוד מתודולוגיית ההפעלה המוצעת של מציע זה הוא: 17.02 נקודות.</p>	<p>2. מתודולוגיית הפעלה מוצעת 23 נקודות</p>
<p>3.1 תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת (10 נקודות): ניקוד תוכנית פרויקט ההצעה מוצע של מציע זה הוא: 7.25 נקודות</p>	<p>3. תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת 10 נקודות</p>

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



מכרז מס' 159/2021

<p><u>4.1 ניסיון מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי ושירות מערכות, ארכיטקטורה (10 נקודות):</u> ניקוד המערכות הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא : 9.6 נקודות.</p>	<p><u>4. מערכות</u> <u>טכנולוגיות</u> <u>10 נקודות</u></p>
<p><u>5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית (6 נקודות):</u> הניקוד הניתן הוא 6. <u>5.2 מיקום האתר (6 נקודות):</u> הניקוד הניתן הוא 6. ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא : 12 נקודות.</p>	<p><u>5. האתר המוצע</u> <u>והתשתית</u> <u>הפיסית</u> <u>12 נקודות</u></p>
<p><u>6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות):</u> הניקוד המשוקלל של שלב זה הוא 24.4 נקודות</p>	<p><u>6. מצגת ספקים</u> <u>וראיון מציעים</u> <u>25 נקודות</u></p>

• מציע מספר 3 אם גרופ- מ.ג.ע.ר בע"מ 5114649277

<p><u>1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5 נקודות):</u> המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות. <u>1.2 ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח (5 נקודות):</u> הוצג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות. <u>1.3 שביעות רצון מהתקשרויות קודמות (10 נקודות)</u> על פי חישוב ממוצע כל ההמלצות שנתקבלו עבור המציע, הניקוד הניתן למציע הוא 9.15 נקודות. סך כל הניקוד לאמת מידה זו 19.15 נקודות</p>	<p><u>אמת מידה 1</u> <u>המציע</u> <u>20 נקודות</u></p>
<p><u>2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות):</u> ניקוד מתודולוגיית הפעלה המוצעת של מציע זה הוא : 13.11 נקודות.</p>	<p><u>2.</u> <u>מתודולוגיית</u> <u>הפעלה</u> <u>מוצעת</u> <u>23 נקודות</u></p>

ירושלים: רחי ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



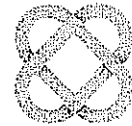
מכרז מס' 159/2021

<p><u>3.1 תכנית פרוייקט ההקמה המוצעת (10 נקודות):</u> ניקוד תוכנית פרוייקט ההצעה מוצע של מציע זה הוא: 7.80 נקודות.</p>	<p><u>3. תוכנית</u> <u>פרויקט</u> <u>ההקמה</u> <u>המוצעת</u> <u>10 נקודות</u></p>
<p><u>4.1 ניסיון מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי ושרידות מערכות, ארכיטקטורה (10 נקודות):</u> ניקוד המערכות הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא: 9.50 נקודות.</p>	<p><u>4. מערכות</u> <u>טכנולוגיות</u> <u>10 נקודות</u></p>
<p><u>5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית (6 נקודות):</u> הניקוד הניתן הוא 6. <u>5.2 מיקום האתר (6 נקודות):</u> הניקוד הניתן הוא 6. ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא: 12 נקודות.</p>	<p><u>5. האתר</u> <u>המוצע</u> <u>והתשתית</u> <u>הפיסית</u> <u>12 נקודות</u></p>
<p><u>6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות):</u> הניקוד המשוקלל לשלב הראיון הוא 14.9 נקודות</p>	<p><u>6. מצגת</u> <u>ספקים</u> <u>וראיון</u> <u>מציעים</u> <u>25 נקודות</u></p>

• מציע מספר 4 בזק אונליין 513050898

<p><u>1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5 נקודות):</u> המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.</p>	<p><u>אמת מידה 1</u> <u>המציע</u> <u>20 נקודות</u></p>
<p><u>1.2 ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח (5 נקודות):</u> המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.</p>	
<p><u>1.3 שביעות רצון מהתקשרויות קודמות (10 נקודות)</u> על פי חישוב ממוצע כל ההמלצות שנתקבלו עבור המציע, הניקוד הניתן למציע הוא 9.38 נקודות.</p>	

ירושלים: רח"י ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



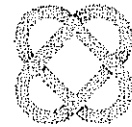
מכרז מס' 159/2021

סך כל הניקוד לאמת מידה זו 19.38 נקודות	
2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות): ניקוד מתודולוגיית ההפעלה המוצעת של מציע זה הוא: 20.7 נקודות.	2. מתודולוגיית הפעלה מוצעת 23 נקודות
3.1 תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת (10 נקודות): ניקוד תוכנית פרויקט ההצעה מוצע של מציע זה הוא: 10 נקודות.	3. תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת 10 נקודות
4.1 ניסיון מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי ושרידות מערכות, ארכיטקטורה (10 נקודות): ניקוד המערכות הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא: 10 נקודות.	4. מערכות טכנולוגיות 10 נקודות
5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. 5.2 מיקום האתר (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא: 12 נקודות.	5. האתר המוצע והתשתית הפיסית 12 נקודות
6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות): הניקוד המשוקלל לשלב הראיון הוא 24.38 הערה: מנהל פרויקט ההקמה של המציע עבד בעבר בחברת היעוץ שעסקה בכתיבת המכרז. הנושא היה ידוע לוועדה. יובהר כי השאלות שנשאלו במסגרת הראיונות נבחרו ע"י הוועדה ונשאלו ע"י היועץ המשפטי לוועדה, ולא ע"י היועצת החיצונית, והוחלט שאין מניעה שהניקוד שינתן לו יינתן גם על ידי היועצת החיצונית, עובדת חברת הייעוץ, כל עוד יהיה מנומק. יצוין כי כל גורם מראיין ניקד בעצמו ובנפרד משאר הגורמים המראיינים את הראיונות שהתקיימו. לעניין הניקוד הספציפי למנהל פרויקט ההקמה של המציע יצוין כי כלל הגורמים ניקדו באופן דומה לזה של היועצת החיצונית, וכך גם נימוקיהם היו דומים.	6. מצגת ספקים וראיון מציעים 25 נקודות

• מציע מספר 5 מילגם בע"מ 232551098

1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.	אמת מידה 1 המציע 20 נקודות
--	----------------------------------

ירושלים: רחי ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



מכרז מס' 159/2021

<p>1.2. ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות. 1.3 שביעות רצון מהתקשרויות קודמות (10 נקודות) על פי חישוב ממוצע כל ההמלצות שנתקבלו עבור המציע, הניקוד הניתן למציע הוא 9.40 נקודות. סך כל הניקוד לאמת מידה זו 19.40 נקודות.</p>	
<p>2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות): ניקוד מתודולוגיית ההפעלה המוצעת של מציע זה הוא: 19.32 נקודות.</p>	<p>2. מתודולוגיית הפעלה מוצעת 23 נקודות</p>
<p>3.1 תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת (10 נקודות): ניקוד תוכנית פרויקט ההצעה מוצע של מציע זה הוא: 8.95 נקודות.</p>	<p>3. תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת 10 נקודות</p>
<p>4.1 ניסיון מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי ושירותים מערכות, ארכיטקטורה (10 נקודות): ניקוד המערכות הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא: 10 נקודות.</p>	<p>4. מערכות טכנולוגיות 10 נקודות</p>
<p>5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. 5.2 מיקום האתר (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא: 12 נקודות.</p>	<p>5. האתר המוצע והתשתית הפיסית 12 נקודות</p>
<p>6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות): הניקוד המשוקלל לשלב זה הוא 23.9 נקודות.</p>	<p>6. מצגת ספקים וראיון מציעים 25 נקודות</p>

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



מכרז מסי 159/2021

טבלת סיכום ניקוד אמות מידה:

מילגם בע"מ	בזק און ליין	אם גרופ- מ.ג.ע.ר בע"מ	א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ	בינת סמך (אאוטסורסי נג) בע"מ	מציע: אמת מידה:
19.40	19.38	19.15	19.63	16.51	1. המציע 20 נקודות
19.32	20.7	13.11	17.02	12.19	2. מתדולוגיית הפעלה מוצעת 23 נקודות
8.95	10	7.8	7.25	7.9	3. תוכנית פרויקט הקמה המוצעת 10 נקודות
10	10	9.5	9.6	10	4. מערכות טכנולוגיות 10 נקודות
12	12	12	12	11.4	5. האתר המוצע והתשתית הפיסית 12 נקודות
23.9	24.38	14.9	24.4	X	6. מצגת ספקים וראיון מציעים 25 נקודות
<u>93.57</u>	<u>96.46</u>	<u>76.46</u>	<u>89.9</u>	<u>58</u>	סה"כ ציון איכות

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

מכרז מסי 159/2021

טבלת ניקוד הצעות המחר משוקלל עם איכות

סה"כ ציון סופי	ציון עלות משוקלל (40%)	ציון עלות	ציון איכות משוקלל (60%)	אמת המידה
				שם המציע
93.94	40	100	53.94	מציע מספר 2- א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ 511408692
77.64	31.76	79.4	45.88	מציע מספר 3- אם גרופ מ.ג.ע.ר. בע"מ 5114649277
92.62	34.74	86.9	57.88	מציע מספר 4- בזק און ליין בע"מ 513050898
90.1	33.94	84.9	56.15	מציע מספר 5- מילגם בע"מ 510982325

החלטת הוועדה:

הוועדה מחליטה לבחור את מציע מספר 2- א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ 511408692 כזוכה במכרז מאחר והמציע קיבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר.

התנייה:	אישור סמנכ"ל:
המציע מתחייב כי ככל שיזכה יפנה למנהל הכללי של משרד הכלכלה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.	

הוועדה מחליטה לבחור את מציע מספר 4- בזק און ליין בע"מ 513050898 ככשיר שני מאחר וקבל את הציון המשוקלל השני הגבוה ביותר.

התנייה:	אישור סמנכ"ל:
המציע מתחייב כי ככל שיזכה יפנה למנהל הכללי של משרד הכלכלה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.	

ירושלים: רח' ירימיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



מכרז מס' 159/2021

נספחים:

נספח א – ניקוד אמות המידה.

תקופת ההתקשרות:

תחילת ההתקשרות תהיה מיום 04.08.22. תקופת ההתקשרות תהיה לשנה. למשרד בלבד קיימת זכות ברירה להארכת ההסכם בארבע שנים או חלק מהן בכל פעם, עד לסך כולל של תש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על-ידי הספק לפי מכרז זה. מימוש זכות הברירה תהיה בהודעה בת 30 ימים לפחות מראש ובכתב. החלטה על משך מימוש הברירה יקבע ע"פ הצורך. ההתקשרות כולה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל. ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.

היקף ההתקשרות:

היקף ההתקשרות השנתי עומד ע"ס של כ-2.1 מיליון ₪ כולל מע"מ. היקף ההתקשרות כולל את שעות הנציג ושלוש משרות עו"ס, והכל בהתאם להצעת המחיר שהוגשה כמפורט במנגנון התשלום. בנוסף, המשרד ישלם עבור הרכיבים הבאים, בהתאם לביצוע בפועל:

- עבור שעות הכשרה לפני תחילת עבודה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.3 למכרז: עבור שעות הכשרה שבוצעו בהתאם להיקף הנדרש ישולם עבור העו"סים ונציגי השירות בתום שנת עבודה של כל איש צוות במקרה שהשלים שנת עבודה מלאה. עבור כל שעת הכשרה לנציג שירות ישולם לפי ערך של 80% מערך שעת נציג. עבור כל שעת הכשרה לעובד סוציאלי ישולם ערך של 0.44% מהמחיר לחודש.
- עבור רענון מקצועי, הדרכות ייעודיות וקורסי העשרה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.7 למכרז: ישולם על פי תעריף שעת הכשרה – 80% מערך שעת עבודה, חודש בחודש. עשויים להיות הדרכות לעו"סים מפעם לפעם, עליהם ישולמו (כאמור בסעיף 6.4) - 0.44% ממשרה חודשית.
- נוסף על הרכיבים האמורים לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מעת לעת שעות פיתוח. המחיר עבור שעות פיתוח יהיה על פי תעריפי החשב הכללי המפורטים בנספח יג להוראת התכ"ם שמספרה 16.2.11, ובהתאם לעדכונה מעת לעת. שירות זה הינו אופציונלי וידרש על ידי המשרד בהתאם לצורך המקצועי וקיום תקציב. ביצוע השירות מותנה באישור השעות מראש ע"י נציג המשרד וכן בקבלת הזמנה חתומה ומאושרת מראש עי מורשה החתימה של המשרד.

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



מכרז מס' 159/2021

4. בנוסף, עבור עלות מסרוניים ושיחות יוצאות: בגן רכיב זה, ישלם המשרד כנגד דוח תשלום של הספק למפעיל.

מנגנון התשלום:

המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש כמפורט להלן, ובהתאם למודל ההתקשרות כמפורט בסעיף 5.2 להסכם ההתקשרות, כולל מע"מ:

מחיר לשעת נציג – 86 ₪ (במילים: שמונים ושישה שקלים חדשים).

משרה מלאה של עובד סוציאלי לחודש אחד – 6,500 ₪ (במילים: ששת אלפים וחמש מאות שקלים חדשים).

המשרד ישלם עבור שעות הפעילות הנדרשות לעו"ס (נכחות עו"ס במוקד מ-7 עד 19 בימים א-ה, וכוננות עו"ס מ-19 עד 7 כולל סופ"ש, ערבי חגים וחגים) 3 משרות גלובלי. ככל שיהיו שינויים בהמשך בדרישות המשרד, יהיה שינוי גם במספר המשרות שישולמו לספק באופן יחסי (בין אם יוחלט להוסיף או להפחית)

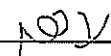
התשלום המפורט לעיל הוא התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על ידי המשרד והוא כולל מע"מ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הוא גוף המחויב במע"מ, שינוי בגובה המע"מ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המע"מ יעלה ובין אם ירד.

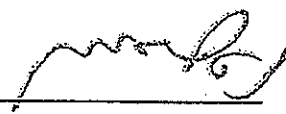
ע"פ הוראות תקנות חובת המכרזים, משתתף במכרז יהיה רשאי בתוך שלושים ימים ממועד מסירת ההודעה, לעיין בהחלטה הסופית, בנימוקיה ובהצעת הזוכה במכרז, למעט בחלקים של החלטה או הצעה אשר העיון בהם עלול, לדעת ועדת המכרזים, לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור.

לעניין זה, "סוד מסחרי או מקצועי" – לרבות דו"חותיו הכספיים של הזוכה במכרז והציון אשר קיבל במבחן האיתנות הפיננסית המקובל בחשבונות המשרד.

לעניין החלטת ממשלה 1116 הוועדה מורה כי יש לפרסם את ההסכם על נספחיו.


עו"ד רון אשכנזי


עדן נבט


גברת נטלי לאון, יו"ר הוועדה

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il