



ז' אדר ב תשפ"ד

17 מרץ 2024

מודעת פרסום

הרשות לשירות אזרחי פונה בזאת לקבלת הצעות למכרז פומבי, להלן:

מספר מכרז	שם מכרז	מועד אחרון להגשת הצעה
08/2023	מתן שירותי ייעוץ תקשורתי וליווי אסטרטגי	01/05/2024 12:00

1. תחילת מתן השירות - עם גמר הליכי המכרז או על-פי החלטת משרדנו.
2. תקופת ההתקשרות תהיה כמפורט במכרז ובהתאם להחלטת משרדנו.
3. נוסח מלא של הוראות המכרז ובכלל זה של תנאי הסף מפורטים במכרז והאמור בו יגבר על נוסח המודעה.
4. ניתן לעיין ו/או לקבל את מסמכי המכרז החל מיום פרסומו, באתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: WWW.MR.GOV.IL ובאתר הרשות לשירות אזרחי בכתובת:

<https://www.gov.il/he/departments/publications/?OfficelId=1195ce53-2541-4214-8ad1-72d5273b4626&skip=0&limit=10>

- יובהר כי במקרה של בעיה בהורדת הקבצים מאתר מינהל הרכש ומאתר הרשות ניתן לפנות לרשות בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת המייל: michrazim-ncs@ncs.gov.il.
5. כל שינוי במסמכי המכרז שיבוצע לאחר פרסום המכרז, לרבות שינויים מהותיים, לרבות שינויים בתנאי הסף ושינוי מועדים יעודכן באתר הרכש הממשלתי וכן באתר הרשות.
 6. המועד האחרון להגשת הצעות הוא עד ליום רביעי 01/05/2024 בשעה 12:00.
 7. הנחיות להגשת ההצעות במכרז:
 - 7.1. הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המזמין, בהודעה שתפורסם בעמוד פרסום המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי (להלן: "ההצעה")



מדינת ישראל

- "דף המכרז", דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות שפרסם המזמין בדף המכרז.
- 7.2. קישור למערכת לצורך הגשת הצעות במכרז, יפורסם בדף המכרז. מציע אשר מעוניין להגיש שאלות הבהרה והערות או שמעוניין להגיש את הצעתו במכרז, נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת שאלות והצעות" בדף המכרז, על מנת לעבור למערכת.
- 7.3. הליך הגשת ההצעות במערכת כולל שני שלבים:
- 7.3.1. הזדהות של מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הלאומית.
- 7.3.2. הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום.
- 7.4. פעולות במערכת ההזדהות
- 7.4.1. מגיש הצעה, אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הלאומית, יידרש להירשם למערכת ולאחר השלמת תהליך ההרשמה, לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.
- 7.4.2. מגיש הצעה, אשר רשום למערכת ההזדהות הלאומית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.
- 7.4.3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הלאומית, או בתהליך ההזדהות, יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני moked@mail.gov.il, טלפון נוסף 08-6863100).
- 7.4.4. פרטים נוספים על אודות הליך ההרשמה [מפורטים בקישור זה](#).
- 7.4.5. לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.
- 7.5. פעולות במערכת יהלום
- 7.5.1. מציע המעוניין לשאול שאלות הבהרה או שיש לו הערות, יוכל לבצע זאת כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה והערות, באמצעות לחיצה על כפתור "להגשת שאלות והצעות". המציע ימלא עבור כל שאלה את מספר הפרק/נספח ואת מספר הסעיף.
- 7.5.2. במסגרת הגשת ההצעה, על המציע לפעול בהתאם להנחיות שתופענה במערכת יהלום, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולעלות למערכת את הקבצים הנדרשים, בהתאם להוראות המכרז.
- 7.5.3. לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת, תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" והמציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלי של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם באמצעות הדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה האחרון שנשלח יוצג גם במערכת.
- 7.5.4. מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשת הצעה.



מדינת ישראל

7.5.5. במקרה שבו לאחר שהוגשו הצעות בתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז (למעט שינוי במועדי המכרז), **הצעות שהיו בתיבה תבוטלנה** ותעבורנה למצב טיוטה. מציע המעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים, **יידרש להגיש הצעה מחדש**.

7.5.6. לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.

7.5.7. במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות כגון:

7.5.7.1. ניתן לעלות עד 10 קבצים, כאשר גודל מקסימאלי של כל קובץ הוא עד 15MB.

7.5.7.2. פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש (20 דקות ל-Time out).

7.5.7.3. מגבלות טכניות נוספות - על מנת להכיר את שאר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא, מבעוד מועד, את המדריך להגשת הצעות באמצעות תיבת מכרזים דיגיטלית. בנוסף, לרשותו של מגיש הצעה **חומרי הדרכה**, אשר נועדו לסייע בהגשת הצעות בהצלחה.

7.5.8. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה, ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 בכתובת הדואר האלקטרוני: moked@mail.gov.il או

באמצעות הצי'אט האנושי: <https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>.

בפנייה יש לציין את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמקרה הצורך לצרף צילומי מסך.

זמן ההמתנה מרגע משלוח הפנייה ועד לחזרת נציג שירות, לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד.

מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר תתקבלנה בזמן קצר מ-4 שעות, מהמועד האחרון להגשת הצעות.

מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר נשארו פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז, לוקח על עצמו סיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית או לענות על שאלתו.

7.6. **מציע במכרז נושא באחריות הבלעדית להגשת הצעה לפני המועד האחרון להגשת ההצעות.**

על המציע לקחת בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת ההצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות, אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. **על המציע להיערך לתרחיש כאמור ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.**

למציע לא תהיה כל טענה למזמין באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות, סמוך למועד האחרון להגשת ההצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

8. **שאלות הבהרה- את שאלות הבהרה ניתן להעביר באופן מקוון באמצעות מערכת יהלום כפי שמפורט במסמכי המכרז.**



מדינת ישראל

9. המועד האחרון להגשת **שאלות הבהרה** על ידי המציעים עד ליום **ראשון 07/04/24 בשעה 16:00**
10. תשובות לשאלות הבהרה יפורסמו באתר מנהל הרכש ובאתר הרשות.
11. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, כפי שיעודכנו באתר מנהל הרכש ובאתר האינטרנט של הרשות.