



המרכז האקדמי לב

**מכרז מס' 01-2025 למתן שירותי תפעול, בקרה פנסיונית למעסיק,
שירותי שיווק פנסיוני לעובדים ושירותים נוספים**

פברואר 2025

א. מבוא**1. הזמנה להציע הצעות**

המרכז האקדמי לב (להלן: "המרכז") מזמין בזאת מציעים העונים על תנאי הסף המפורטים להלן להגיש את הצעותיהם למכרז למתן שירותי תפעול ובקרה עבור המערך הפנסיוני במרכז ושיווק פנסיוני לעובדי המרכז שיחפצו בכך.

בכל הנוגע לשיווק פנסיוני, הזוכה במכרז ישמש כמשווק לעובדי המרכז שיחפצו בכך. משמע, יעניק שירותי שיווק פנסיוני רק לעובדים שימנו אותו כסוכנם האישי ו בנוגע למוצרים שייבחרו על ידי אותם עובדים. נכון ליולי 2024 עובדים במרכז כ- 800 אנשי סגל וכ- 200 סטודנטים. יובהר למען הסר ספק, כי אין באמור לעיל משום מצג ו/או התחייבות של המרכז לגבי מס' העובדים שייבחרו למנות את המציע כמשווק שלהם.

2. רקע כללי ומהות ההתקשרות

2.1. המרכז האקדמי לב, הינו מוסד להשכלה גבוהה המשלב לימודים אקדמיים יישומיים עם לימודי תורה, במתכונת של ישיבה גבוהה לגברים ומדרשה לנשים. למרכז הכרה מלאה מהמועצה להשכלה גבוהה של מדינת ישראל ולבוגריו מוענקים תארים אקדמיים מבוקשים.

2.2. המציע שיזכה במכרז יעניק למרכז שירותי תפעול ובקרה למערך הפנסיוני במרכז וכן שירותי שיווק פנסיוני לעובדי המרכז שיחפצו בכך.

2.3. השירותים יינתנו בקמפוס המרכז האקדמי לב ו/או באופן מקוון, בהתאם לדרישת המרכז.

2.4. הזוכה במכרז יהיה מחויב להעניק שירותי שיווק פנסיוני לכל עובד במרכז שיבקש למנותו כסוכן ביטוח בנוגע לתוכנית פנסיונית, אחת או יותר, שלו. מי שיזכה במכרז זה ויעניק למרכז שירותי שיווק פנסיוני, לא יוכל לסרב לבקשה של עובד המרכז למנותו כסוכן ביטוח מטעמו, לצורך ביצוע פעולות במוצר הפנסיוני, בנוגע לכל תכנית פנסיונית שעובד המרכז יבקש זאת לגביה.

2.5. מובהר, למען הסר ספק, כי ההתקשרות ומתן השירותים עפ"י המכרז, על כל חלקיהם, יבוצעו באופן ישיר על ידי המציע ועובדיו ולא באמצעות מייזם ו/או חברות קשורות ו/או מי שאינם עובדי המציע.

3. תקופת ההתקשרות

3.1. תקופת ההתקשרות הינה לשנתיים מיום תחילת ההתקשרות ("ההתקשרות המקורית"), כפי שזו תימסר למציע הזוכה ע"י המרכז בכתב. למרכז תישמר הזכות להפסיק את ההתקשרות המקורית עם המציע הזוכה, מכל סיבה שהיא ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לאחר שתימסר הודעה למציע הזוכה בכתב 60 יום מראש, וזאת למעט במקרה של העברת הבעלות על המציע הזוכה לבעלים חדשים (Change of control), שבמקרה זה יהיה המרכז רשאי להביא את ההסכם לסיומו בהודעה בכתב של 30 ימים מראש.

3.2. למרכז עומדת האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות המקורית עם הספק לפרקי זמן נוספים, וזאת עד לתקופה מצטברת של שבע (7) שנים בסך הכל (כולל ההתקשרות המקורית). גם בתקופות ההארכה כאמור בס"ק זה למרכז תישמר הזכות להפסיק את ההתקשרות עם המציע הזוכה, מכל סיבה שהיא ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לאחר שתימסר הודעה למציע הזוכה בכתב 60 יום מראש, וזאת למעט במקרה של העברת הבעלות על המציע הזוכה לבעלים חדשים (Change of control), שבמקרה זה יהיה מרכז רשאי להביא את ההסכם לסיומו בהודעה בכתב של 30 ימים מראש.

3.3. המרכז יחתום עם הזוכה במכרז על שני חוזים. חוזה אחד, שעניינו מתן שירותי תפעול ובקרה וחוזה שני, שעניינו מתן שירותי שיווק פנסיוני. שני החוזים האמורים מצורפים כנספחים ג' ו-ד' לכתב הזמנה זה. מבלי לגרוע מכלל חובותיו של המציע במכרז זה, על המציע להגיש את שני החוזים (נספחים ג' ו-ד') כשהם חתומים ע"י המציע. ההתקשרות עם המציע הזוכה תהיה בנוסח המצורף, בכפוף לשינויי העריכה שיעשו על ידי המרכז. עם זאת, המרכז שומר על זכותו לשנות כל תנאי מתנאי ההסכם, ולשקול לשם כך כל שיקול רלוונטי. כל התחייבויות המציע הזוכה בהסכם, לכל עניין שהוא, מוסיפות על התחייבויות המציע הזוכה במסגרת מכרז זה (ואינן מחליפות אותו), ולהיפך.

4. הגדרות

לביטויים ולמונחים הבאים תהיה המשמעות שלצדם:

- 4.1. "אתר האינטרנט" - אתר האינטרנט של המרכז האקדמי לב, שכתובתו <https://www.jct.ac.il> תחת הקישור "מכרזים".
- 4.2. "גוף מוסדי" - כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981;
- 4.3. "המציע" - מי שהגיש הצעה להשתתף במכרז זה, כמגיש יחיד או שני גופים שהגישו הצעה משותפת (גוף משווק וגוף מתפעל)
- 4.4. "המציע הזוכה" או "הזוכה" - מציע במכרז שהצעתו תתקבל על ידי המרכז והוא יוכרז כזוכה במכרז זה.
- 4.5. "השירותים" - שירותי תפעול ובקרה למערך הפנסיוני במרכז וכן שירותי שיווק פנסיוני לעובדי המרכז שיחפצו בכך.
- 4.6. "ועדת מכרזים" - ועדת המכרזים של המרכז.
- 4.7. "טופס ההצעה" - נספח א'.
- 4.8. "כשיר שני" - כהגדרתו בסעיף 28.1 להלן.
- 4.9. "מציע כשיר" - מציע העומד בתנאי סעיפים 8-14.
- 4.10. "סליקת תוכניות פנסיונית" - העברה של תשלום כספי ו/או מידע כלשהו בנוגע לתוכנית פנסיונית לגוף מוסדי על פי לכל דין.
- 4.11. "בקרה פנסיונית" - ביצוע כל הפעולות המפורטות בנספח ה', הגדרה לבקרה פנסיונית.
- 4.12. "סוכן ביטוח" - בעל רישיון סוכן תאגיד בתוקף, בענף ביטוח פנסיוני, כמשמעות המונח סוכן תאגיד בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.
- 4.13. "תפעול פנסיוני" - ביצוע כל הפעולות המפורטות בנספח ו', הגדרה לתפעול פנסיוני.
- 4.14. "שיווק פנסיוני" - כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005.

5. לוח הזמנים למכרז

- 5.1. להלן לוח הזמנים לעריכת המכרז:

5.1.1. המועד האחרון להגשת השגות או בקשה להבהרות: **יום חמישי כ"ט בשבט תשפ"ה, 27.02.2025 בשעה 16:00.**

5.1.2. המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז: **יום רביעי כ"ו באדר תשפ"ה, 26.03.2025 בשעה 12:00.**

5.2. ועדת המכרזים רשאית לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחיה כאמור תפורסם באתר האינטרנט.

6. מסמכי המכרז

- 6.1. הנספחים למכרז מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 6.2. הנספחים למכרז הם כמפורט להלן:
 - 6.2.1. **נספח א'** - טופס ההצעה;
 - 6.2.2. **נספח א1** - פירוט החלקים הסודיים בהצעה;
 - 6.2.3. **נספח ב'** - תצהיר והתחייבות לשמירה על סודיות;
 - 6.2.4. **נספח ג'** - הסכם למתן שירותי פיקוח, תפעול ובקרה פנסיונית למעסיק;
 - 6.2.5. **נספח ד'** - הסכם למתן שירותי שיווק פנסיוני לעובדי המעסיק;
 - 6.2.6. **נספח ה'** - נספח הגדרת בקרה פנסיונית;
 - 6.2.7. **נספח ו'** - נספח הגדרת תפעול פנסיוני;
 - 6.2.8. **נספח ז'** - שאלון שביעות רצון - תפעול;
 - 6.2.9. **נספח ח'** - שאלון שביעות רצון - שיווק.
 - 6.2.10. **נספח ט'** - שאלון סיוע מול רשויות המס בסיום עבודה - שיווק.

7. אופן בדיקת ההצעות למכרז

- 7.1. **בשלב הראשון**, תבחן ועדת המכרזים האם המציע הכשיר עומד בתנאי הסף להשתתפות במכרז ורשאית לפסול מציעים שאינם עומדים בתנאי הסף האמורים.
- 7.2. **בשלב השני**, תעניק ועדת המכרזים ניקוד למציעים שעמדו בתנאי הסף, בהתאם לאמות המידה האיכותיות המפורטות בסעיפים 16-21 להלן (להלן: "**ניקוד האיכות**").
- 7.3. המציע שהצעתו תזכה לניקוד האיכות הגבוה ביותר יזכה במכרז.
- 7.4. אם מספר מציעים יקבלו ניקוד איכות זהה, תערך בניהם הגרלה.

ב. תנאי סף להשתתפות במכרז

8. תנאי סף

תנאי סף - כללי

8.1. רשאים להשתתף במכרז מציעים כדלקמן :

8.1.1. מציע העומד במועד הגשת ההצעה בכל תנאי הסף המפורטים בסעיפים 9-14 להזמנה זו.

9. מעמדו המשפטי של המציע

9.1. כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז, על המציע או כל אחד מהחברים במציע לעמוד בכל התנאים הבאים :

9.1.1. המציע הנו תאגיד רשום שהתאגד בישראל על פי כל דין.

9.1.2. המציע אינו בעל חוב בגין אגרה שנתית למרשם הרלוונטי, עבור השנים הקודמות לשנת 2025.

9.1.3. אם המציע הוא חברה, הוא אינו בעל רישום כחברה מפרת חוק או בעל התראה לפני רישום כאמור.

9.2. על המציע לצרף לטופס ההצעה, לגבי המציע או כל אחד מהחברים במציע :

9.2.1. אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות ציבוריים, התשל"ו-1976.

9.2.2. תעודת התאגדות ונסח רישום תאגיד עדכני למועד הגשת ההצעה (עד 7 ימים לפני מועד הגשת ההצעה) (ניתן להפיק את הנסח באתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: taagidim.justice.gov.il תחת הקישור "הפקת נסח חברה").

9.2.3. אישור עו"ד המעיד על כך שההצעה נחתמה על ידי מורשי חתימה מטעם המציע או החבר במציע, כך שההצעה מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.

10. תצהיר והעדר ניגוד עניינים

10.1. תנאי מוקדם להשתתפות במכרז הינו שהמציע עומד בתנאים שלהלן :

10.1.1. הוא מקיים את חובותיו בעניין שמירה על זכויות עובדים, בעניין העסקת עובדים זרים ובעניין ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, כמפורט בתצהיר.

10.1.2. הוא עומד בדרישות התצהיר, בדבר העדר תיאום אסור.

10.1.3. הוא עושה שימוש אך ורק בתוכנות מחשב מורשות.

10.1.4. הוא פועל בהתאם לדיני הגנת הפרטיות החלים עליו, לרבות בכל הנוגע לרישום, ניהול ותפעול של מאגרי מידע.

10.1.5. הוא או מורשי החתימה שבו אינם יודעים על תפקידים ועניינים שעלולים להעמידם במצב של חשש לניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים, מושא המכרז.

10.1.6. הוא אינו יודע על קיומה של מניעה כלשהי, לרבות ניגוד עניינים, שיש בה כדי להפריע לזכייתו במכרז.

10.2. על המציע לצרף להצעתו תצהיר, חתום בפני עו"ד, בהתאם לנוסח המפורט בנספח ב' למיון המוקדם (מציע משותף יצרף תצהיר בנוגע לכל אחד מחברי המציע).

10.3. לתשומת לב המציעים, התצהיר, נספח ב', כולל התחייבות לשמירה על סודיות.

11. יכולת טכנולוגית

11.1. תנאי מוקדם להשתתפות במכרז הנו שלמציע מערכות סליקה ובקרה ממוכנות, המאפשרות להעביר למערכת ניהול השכר המשמשת את המרכז - מערכת ניהול השכר של חברת חילן שכר בע"מ וכל מערכת שכר מקובלת במדינת ישראל - נתונים ולקבל נתונים ממערכת זו. למען הבהירות יודגש כי ההעברה יכולה להתבצע באמצעות קבצי excel.

11.2. תנאי מוקדם להשתתפות במכרז הנו שלמציע יכולת לתקשר באופן ממוכן עם כל הגופים המוסדיים הפועלים בישראל.

12. צוות תפעול מטעם המציע

כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז, על המציע להציג צוות תפעול מטעמו, המונה לפחות שני אנשי צוות שיעסקו מול המרכז בתפעול פנסיוני (בהתאם לנדרש בנספח ג' למכרז - הסכם למתן שירותי פיקוח, תפעול ובקרה פנסיונית למעסיק), האחד ראש צוות והאחר איש צוות נוסף (להלן: "צוות התפעול"). על אנשי צוות התפעול לעמוד בתנאים הבאים:

12.1. הם עובדים של המציע. "עובד", לצורך סעיף קטן זה, הוא מי שמעסיקו מבצע בגינו הפרשות פנסיוניות.

12.2. כל אחד מאנשי הצוות העניק, לרבות בעבודה משותפת של שניהם, החל מיום 01/01/2022 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, ברצף, שירותי תפעול פנסיוני לחמש מאות (500) עובדים, לכל הפחות, אצל שלושה לקוחות של המציע (לכל אחד מהלקוחות). "עובד" לצורך סעיף קטן זה, הוא מי שמעסיקו מבצע בגינו הפרשות פנסיוניות.

12.3. ראש צוות הוא בעל 5 (חמש) שנות ניסיון, לכל הפחות, החל מיום 01/01/2020 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, במתן שירותי תפעול פנסיוני.

12.4. איש הצוות הנוסף הוא בעל 3 (שלוש) שנות ניסיון, לכל הפחות, החל מיום 01/01/2022 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, במתן שירותי תפעול פנסיוני.

להוכחת עמידה בתנאי סעיף זה על המציע לפרט בטופס ההצעה [1] את זהותם של אנשי צוות התפעול המוצע מטעמו (ראש צוות ואיש צוות נוסף); [2] לגבי כל אחד מאנשי הצוות המוצע הצהרה כי מדובר בעובד של המציע; [3] את מספר שנות הניסיון של כל אחד מאנשי הצוות המוצע במתן שירותי תפעול פנסיוני; [4] פרטים של לפחות שלושה לקוחות של המציע, אשר לעובדיהם העניקו, כל אחד מאנשי הצוות או בעבודה משותפת של שניהם, שירותים כאמור בתנאי סעיף זה ומספר העובדים אצל כל לקוח להם הוענקו השירותים כאמור. [5] פרטי איש קשר מטעם כל לקוח לו העניקו או מעניקים, כל אחד מאנשי צוות התפעול המוצע, שירותי תפעול פנסיוני כנדרש בתנאי סעיף זה; בנוסף יש לצרף: [6] קורות חיים של כל אחד מאנשי צוות התפעול המוצעים מטעם המציע;

13. משווק פנסיוני מטעם המציע

כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז, על המציע להציג משווק פנסיוני מטעמו, אשר יעמוד בתנאים הבאים (להלן: "המשווק המוצע"):

13.1. הוא עובד של המציע. "עובד", לצורך סעיף קטן זה, הוא מי שמעסיקו מבצע בגינו הפרשות פנסיוניות.

13.2. הוא בעל רישיון סוכן ביטוח פנסיוני, כהגדרת מונחים אלו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005, התקף למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

13.3. הוא בעל 5 (חמש) שנות ניסיון, לכל הפחות, החל מיום 01/01/2020 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, במתן שירותי שיווק פנסיוני תחת רישיון סוכן פנסיוני או יועץ פנסיוני.

13.4. הוא קיים פגישות שיווק פנסיוני עם חמש מאות (500) עובדים, לכל הפחות. סך העובדים שייכים לעד חמישה לקוחות מעסיקים של המציע, בכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024.

להוכחת עמידה בתנאי סעיף זה על המציע לפרט בטופס ההצעה [1] את זהות המשווק המוצע מטעמו [2]; הצהרה כי המשווק המוצע הוא עובד של המציע; [3] את מספר שנות הניסיון של המשווק המוצע, במתן שירותי שיווק פנסיוני, החל מיום 01/01/2020; [4] פרטים של עד חמשה לקוחות של המציע שהמשווק המוצע נתן לעובדים שלהם שירותי שיווק פנסיוני בכל אחת משנים 2022, 2023, 2024 כאמור בתנאי סעיף זה, יש לפרט את מספר העובדים להם הוענקו השירותים כאמור בסעיף זה אצל כל לקוח. מובהר כי נדרש שמספר העובדים של כל הלקוחות יחד (עד חמשה לקוחות), להם הוענקו שירותים כאמור בסעיף זה, יהיה 500 לכל הפחות בכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024; [5] פרטי איש קשר מטעם כל לקוח אשר לעובדיו הוענקו שירותי שיווק פנסיוני כנדרש בסעיף זה; בנוסף יש לצרף: [6] העתק רישיון פנסיוני תקף ו- [7] קורות חיים של המשווק המוצע.

14. מערכת המציע

לצורך מתן שירותי התפעול, הבקרה, והשיווק למציע מערכת העומדת בכל התנאים המפורטים להלן (להלן: "המערכת"):

14.1. למערכת יכולת ניהול של מבני הפרשות שונים לסוגי אוכלוסיות שונים בארגון וסוגי מוצרים פנסיוניים שונים, בהתאם להסכם שעל פיו מועסק כל עובד;

14.2. למערכת יכולת טיפול ממוכן בכל הממשקים האחידים שיגדיר הרגולטור בהתאם לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005, התקנות שהותקנו או יותקנו עפ"י חוק זה וחוזרי משרד האוצר הרלוונטים לעניין;

14.3. המערכת תספק למכרז את כל הנתונים אשר מעסיק רשאי, על פי דין, לקבל בנוגע לעובדיו.

14.4. המערכת עומדת בכל דרישות הדין הרלוונטיות למערכת מן הסוג האמור.

להוכחת עמידתו בתנאי זה על המציע להצהיר בטופס ההצעה, באמצעות מורשי החתימה מטעמו, על התקיימות כל התנאים האמורים לעיל במערכת שבשימוש ובה יעשה שימוש לצורך מתן השירותים למכרז, ככל שהמציע יוכרז כזוכה במכרז.

ג. אמות המידה להכרעה במכרז

15. זירוג ההצעות וקביעת הזוכה במכרז

15.1. ועדת המכרזים תדרג את ההצעות שעמדו בתנאי הסף דלעיל, באופן הבא:

15.1.1. **איכות (עד 100 נקודות):** ועדת המכרזים תעניק ניקוד למציעים הכשירים שיגישו הצעה למכרז, בהתאם לאמות המידה האיכותיות המפורטות בסעיפים 16-21 להלן.

15.2. המציע הכשיר שיקבל את **ציון האיכות הגבוה ביותר** יזכה במכרז.

15.3. אם יותר ממציע אחד יזכה לציון האיכות הגבוה ביותר, יחולו הוראות סעיף 7.4 לעיל.

1.1. אמות המידה האיכותיות

16. זוחו"ת המופקים מהמערכת (עד 25 נקודות)

מציע יזכה לניקוד עבור הדוחות שמפיקה המערכת המוצעת על ידו בנושאים הבאים:

16.1. דוח גביה;

16.2. דוח היזון חוזר שעובד על ידי המציע;

16.3. תקציר מנהלים חודשי למעסיק - דהיינו, דוח המופק מתוך ממצאי ההיזון החוזר ומיועד לספק למעסיק תקציר של ממצאים הנכונים למועד הפקדת הדוח;

16.4. דוח הפעולות שננקטו מול גופים מוסדיים לתיקון תקלות, שעלו בהיזון החוזר ותקלות בכלל, לרבות תיעוד התשובות שהתקבלו מהגופים המוסדיים;

16.5. בדיקת קישור לאתר מעסיקים במערכת המציע לבקרה עצמית של מעסיק.

בבחינת הנתונים לפי סעיף זה, ינתן ניקוד של עד חמש (5) נקודות לכל אחד מהסעיפים 16.1 עד 16.5, כאשר במסגרת ניקוד זה ילקחו בחשבון היקף ופירוט המידע הכלול בדוחו"ת, טיב הנתונים הכלולים בדוחו"ת, קלות ונוחות השימוש והתרשמות כללית.

לצורך חלק זה, על המציע לצרף להצעתו דוגמאות לכל אחד מהדוחות המפורטים בסעיפים 16.1-16.4 לעיל וכן יפרט בטופס ההצעה את כתובת אתר המעסיקים של המציע וכן שם משתמש וסיסמא, בעזרתם יוכלו נציגי המרכז לצפות ביכולות המערכת ולבחון את המידע המוצג בה.

17. רציפות בעבודה מול לקוחות תפעול (עד 15 נקודות)

17.1. מציע יזכה לניקוד בגין רציפות בעבודה מול לקוחות פעילים, כמפורט להלן:

לצורך סעיף זה - 'לקוח פעיל' הינו לקוח שלכל הפחות מאתיים (200) מעובדיו מקבלים מהמציע שירותי תפעול ובקרה פנסיונית, במועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

17.2. מציע שיציג חמישה (5) לקוחות פעילים, שהתקשרו עם המציע לפני תאריך 01/01/2020 ונמצאים עימו בהתקשרות רצופה מאז ועד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, יזכה בחמש (5) נקודות. כל לקוח פעיל שהינו מוסד אקדמי יוסיף נקודה.

17.3. כל לקוח פעיל נוסף, מעבר לחמישה (5) לקוחות פעילים, שהתקשר עם המציע לפני תאריך 01/01/2020 ונמצא עימו בהתקשרות רצופה מאז ועד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ובנוסף, לפחות מאתיים (200) מעובדיו של הלקוח מקבלים מהמציע, במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, שירותי תפעול ובקרה

פנסיונית, יזכה את המציע בנקודה נוספת וזאת עד לעשר נקודות מקסימאליות נוספות, סה"כ ניתן להגיע ל- 15 נקודות.

18. שביעות רצון לקוחות תפעול (עד 15 נקודות)

- 18.1. מציע יזכה לניקוד בהתאם לשביעות רצון לקוחותיו, כמפורט להלן:
- 18.2. נציגי המרכז יפנו לשלושה לקוחות של המציע, להם ניתנו שירותי תפעול פנסיוני, אשר ייבחרו על ידם מבין רשימת הלקוחות שפירט המציע בהצעתו, ויציגו להם שאלות, כמפורט בשאלון המצורף **כנספח ז' למכרז**.
- 18.3. במידה שהמציע העניק בעבר שירותים למרכז, יהיה המרכז אחד משלושת הלקוחות האמורים, וזאת גם אם המרכז לא צוין ברשימת הלקוחות שצירף המציע להצעתו.
- 18.4. **אופן הניקוד**: כל שאלה תזכה את המציע בניקוד, בהתאם להערכה שניתנה לו (בין אפס לחמש). הציון לשאלון יהיה ממוצע הניקוד שצבר המציע במסגרת השאלון (שאלה שלא נתקבלה תשובה לגביה לא תחושב במסגרת הממוצע), כך שכל שאלון יזכה את המציע בציון כולל של אפס עד חמש. הניקוד שיינתן למציע בסעיף זה יהיה ממוצע הציונים שיתקבלו מהלקוחות כפול שלוש. בסה"כ ניתן לצבור בגין רכיב זה עד חמש עשרה נקודות.
- 18.5. כך, לדוגמה, אם מציע זכה בשאלון אחד לציון ממוצע של 2 נקודות, בשאלון השני לציון ממוצע של 3 נקודות ובשאלון השלישי לציון ממוצע של 4 נקודות, הציון שיינתן לו בגין שביעות רצון לקוחותיו יהיה 9 (לפי החישוב: $9 = 3 \times \frac{2+3+4}{3}$).

19. שביעות רצון לקוחות שיווק (עד 10 נקודות)

- 19.1. נציגי המרכז יפנו לשלושה לקוחות של המציע להם ניתנו שירותי שיווק פנסיוני, אשר ייבחרו על ידם מבין רשימת הלקוחות שפירט המציע בהצעתו, ויציגו להם שאלות, כמפורט בשאלון המצורף **כנספח ח' למכרז**.
- 19.2. במידה שהמציע העניק בעבר שירותים למרכז, יהיה המרכז אחד משלושת הלקוחות האמורים, וזאת גם אם המרכז לא צוין ברשימת הלקוחות שצירף המציע להצעתו.
- 19.3. **אופן הניקוד**: כל שאלה תזכה את המציע בניקוד, בהתאם להערכה שניתנה לו (בין אפס לחמש). הציון לשאלון יהיה ממוצע הניקוד שצבר המציע במסגרת השאלון (שאלה שלא נתקבלה תשובה לגביה לא תחושב במסגרת הממוצע), כך שכל שאלון יזכה את המציע בציון כולל של אפס עד חמש. הניקוד שיינתן למציע בסעיף זה יהיה ממוצע הציונים שיתקבלו מהלקוחות כפול שתיים. בסה"כ ניתן לצבור בגין רכיב זה עד עשר נקודות.
- 19.4. כך, לדוגמה, אם מציע זכה בשאלון אחד לציון ממוצע של 2 נקודות, בשאלון השני לציון ממוצע של 3 נקודות ובשאלון השלישי לציון ממוצע של 4 נקודות, הציון שיינתן לו בגין שביעות רצון לקוחותיו יהיה 6 (לפי החישוב: $6 = 2 \times \frac{2+3+4}{3}$).

20. טיפול במסיימי עבודה מול רשויות המס (עד 10 נקודות)

המרכז מבקש כי יינתן שירות לעובדים המסיימים מול רשויות המס יש למלא נספח ט' המצורף.

21. ראיין ופרזנטציה (עד 25 נקודות)

- 21.1. המציעים הכשירים שיעמדו בתנאי הסף המפורטים בסעיפים 8-14, ישתתפו בראיין ופרזנטציה (להלן: "הריאיין") עם נציגי המרכז, במועד שייקבע על ידי המרכז בתאום עם המציע, בהתראה שלא תפחת משבוע ימים מראש.
- 21.2. הריאיין יתקיים במשרדי המציע או במשרדי המרכז. בראיין ישתתפו מטעם המציע, צוות התפעול המוצע והמשווק הפנסיוני המוצע. המרכז יהיה רשאי לפסול את הצעתו של מציע שצוות התפעול המוצע מטעמו ו/או המשווק הפנסיוני המוצע מטעמו לא ישתתפו בראיין.
- 21.3. במסגרת הריאיין יבחנו הנושאים הבאים, אותם יציג המציע, וינוקדו כדלקמן:
- 21.3.1. מבנה המציע והמערכות השונות - עד ארבע (4) נקודות.
- 21.3.2. נהלי העבודה בנוגע לקליטת עובד חדש, תלונות/פניות עובדים, תלונות/פניות בעלי תפקידים אצל הלקוח - עד שתי (2) נקודות.
- 21.3.3. מעקב אחר פניות עובדים ומעסיקים - עד ארבע (4) נקודות.
- 21.3.4. ממשק בין בעלי תפקידים אצל המציע - עד שתי (2) נקודות.
- 21.3.5. אופן הטיפול בטופס 161 וטיפול בתהליך עזיבת עבודה - עד שתי (2) נקודות.
- 21.3.6. נהלי הליך עזיבת עבודה מול המעסיק ומול הפורש - עד שלוש (3) נקודות.
- 21.3.7. שירות לקוחות מול השיווק - נוהל הטיפול הפנימי בפניית מעסיק/ עובד מרגע הפניה ועד לסגירת הטיפול בפניה - עד שתי (2) נקודות.
- 21.3.8. התרשמות כללית - עד שש (6) נקודות.
- 21.4. הערכת המציע ואנשי הצוות מטעם המציע בשלב הריאיין תתבצע על ידי ועדת מעריכים מטעם המרכז, בהתאם לקריטריונים המפורטים לעיל.
- יובהר, למען הסר ספק בלבד, כי אין באמור בפרק ג' זה (סעיפים 21-15) כדי לגרוע מכלליות שיקוליו של המרכז.

ד. אופן ההתנהלות של הליך המכרז

22. קבלת מסמכי המכרז

- 22.1. את מסמכי המכרז ניתן להוריד מאתר האינטרנט של המרכז האקדמי לב בכתובת: <https://www.jct.ac.il>

23. הליך הבהרות

- 23.1. החל מיום פרסום מסמכי המכרז ועד למועד המפורט בסעיף 5.1.1, רשאי כל אדם לפנות למרכז בכתב, באמצעות דואר אלקטרוני michrazim@jct.ac.il ולהעלות כל בקשה להבהרה או שאלה הקשורה

במכרז. לאחר משלוח השאלה יש לוודא במייל או בטלפון כי הפניה התקבלה, מס' הטלפון לצורך וידוא קבלת שאלות ההבהרה הוא 02-6751093.

23.2. על הפונה לציין בפנייתו את מס' ההליך, שמו של הפונה, כתובתו, מס' טלפון וכתובת דואר אלקטרוני.

23.3. שאלות או בקשות להבהרה של המציעים, תוגשנה בקובץ WORD במבנה הבא:

עמ' במכרז	סעיף במכרז	פירוט שאלה/הבהרה

23.4. המרכז אינו מתחייב לענות לפניות שיומצאו אליו לאחר המועד המפורט בסעיף 5.1.1.

23.5. תשובות לשאלות ההבהרה יפורסמו באתר האינטרנט של המרכז זאת, מבלי שיהיה בכך כדי לחשוף את זהותו של הפונה.

23.6. התשובות וההבהרות, יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, יצורפו על ידי המציעים להצעתם, כשהן חתומות על ידם, וזאת לאישור כי הללו אכן התקבלו על ידם, הובנו, ונלקחו בחשבון בעת הכנת ההצעה.

23.7. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי תינתנה תשובות רק לשאלות שיופנו בכתב כאמור בסעיף 23 זה, וכי כל תשובה והבהרה מנציג המרכז לשאלות מציעים תינתן בכתב בלבד, ולא יהא כל תוקף שהוא לכל תשובה שלא תינתן על ידי נציג המרכז בכתב.

23.8. המרכז רשאי לשנות את מסמכי המכרז בכל עת עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. הודעה על השינוי תתפרסם באתר המרכז האקדמי לב. באחריות המציע להתעדכן באתר המרכז האקדמי לב.

24. מבנה ההצעה למכרז והגשתה

24.1. ההצעה למכרז תוגש במסגרת טופס ההצעה המצורף **כנספח א' למכרז**.

24.2. על המציע לצרף לטופס ההצעה רק את המסמכים המפורטים בטופס ההצעה. יש לסמן על כל מסמך המצורף להצעה לאיזה סעיף בטופס ההצעה הוא מתייחס.

24.3. המציע אינו רשאי לצרף לטופס ההצעה דפים, חוברות, דיסקטים, מצגות וכדומה, שאינם נדרשים במפורש או שהגשתם לא הותרה במפורש. ועדת המכרזים תתעלם ולא תתחשב בכל צירוף כאמור.

24.4. טופס ההצעה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ומהווה השלמה של הקבוע בה. עם זאת, במקרה של סתירה בין טופס ההצעה לבין גוף המכרז יגבר האמור בגוף המכרז.

25. הגשת ההצעה למכרז

25.1. את ההצעה למכרז יש להגיש במעטפה סגורה וחתומה, ללא זיהוי חיצוני, לאחר סיום הליך ההבהרות, ולא יאוחר מהמועד המצוין בסעיף 5.1.2, בתיבת המכרזים הנמצאת במשרדי המזמין ברחוב הועד הלאומי 21, גבעת מרדכי, ירושלים, בקמפוס לב בלשכת המנכ"ל של המרכז האקדמי לב (בנין מנהלה).

- 25.2. על המעטפה יצוין "מכרז מס' 01-2025 למתן שירותי תפעול, בקרה פנסיונית למעסיק, שירותי שיווק פנסיוני לעובדים ושירותים נוספים".
- 25.3. הגשת ההצעה למכרז במועד המצוין לעיל היא על אחריות המציע לבדו. הצעה למכרז שתוגש במועד מאוחר יותר לא תיבחן על ידי ועדת המכרזים ותיפסל על הסף.
- 25.4. בשום מקרה אין להגיש את ההצעה למכרז בדואר אלקטרוני או בפקס.
- 25.5. בוטל.
- 25.6. בוטל.
- 25.7. ההצעה תוגש בשני העתקי נייר (כולל המסמכים הנלווים והנספחים למיניהם) כדלקמן:
- 25.7.1. **עותק מקור של ההצעה** - בעותק זה יוחתם כל עמוד של טופס ההצעה ושל המסמכים הנלווים והנספחים בחותמת המציע ובחתימתו. יש לסמן את העותק כ"עותק מקור".
- 25.7.2. **עותק לעיון המתחרים** - עותק של ההצעה **בהשמטת המידע שהמציע מבקש שלא יפורסם**, כמפורט בסעיף 29.2 יש לסמן עותק זה כעותק לעיון המתחרים.
- 25.8. בכל מקרה של סתירה בין עותק המקור להעתק, יגבר עותק המקור.
- 25.9. יש לצרף להצעה את החוזה וכן את הנספחים לחוזה חתומים כנדרש. הגשת ההצעה החתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז, הבין את האמור בה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.
- 25.10. הגשת ההצעה מהווה את הסכמתו הבלתי חוזרת של המציע לתנאים הכלולים בהזמנה זו ובהסכם.
- 25.11. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום במסמכי המכרז, כל הוצאה מכל סוג שהוא שתוצא בקשר להשתתפות במכרז, לא תוחזר בכל מקרה שהוא.

26. התמודדות במכרז

רשאים להתמודד רק מציעים העומדים בתנאי הסף לעיל.

27. מסמכים שיש לצרף להצעה

- 27.1. על המציע לצרף להצעתו את המסמכים המפורטים בסעיפים לעיל.
- 27.2. מציע שעסקו הינו בשליטת אישה, כמשמעות הדבר בסעיף 2' לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992, יצרף אישור כנדרש בחוק ותצהיר המאשר זאת.
- 27.3. לתשומת לב: על המציע לוודא כי המספר המזהה (לדוגמא מס' ח"פ) בכל המסמכים המוגשים מטעמו (לרבות תעודת ההתאגדות, אישורי רשויות המס וכד') יהיה זהה. ככל שאין התאמה במספר המזהה, על המציע לצרף אישור / הסבר מטעם הרשויות המוסמכות לכך בדבר אי-ההתאמה.
- 27.4. תשומת לב המציעים מופנית לכך שבהעדר צירוף אחד מהמסמכים המפורטים לעיל יהיה המרכז רשאי שלא לשקול את ההצעה.

27.5. ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמזיע מסמכים נוספים או חלופיים על אלה המפורטים לעיל, אם סברה כי הדבר דרוש לה לשם ההכרעה במכרז.

28. תוקף ההצעה למכרז

28.1. ההצעה תעמוד בתוקפה עד להחלטה בדבר ההצעה הזוכה ולמשך שישים ימים נוספים לאחר מתן ההחלטה, וזאת למקרה שבו מציע שזכה במכרז יחזור בו מהצעתו או שההתקשרות החוזית איתו תסתיים טרם זמנה מכל סיבה שהיא. בנסיבות אלה רשאית ועדת המכרזים להכריז על בעל ההצעה הבאה אחריה בטיבה כזוכה במכרז, ובלבד שבמועד קבלת ההחלטה ממשיכים להתקיים במציע תנאי הכשירות שהיוו תנאי סף להשתתפות במכרז (להלן: "כשיר שני"). אין באמור לעיל כדי לפגוע בזכותו של המכרז לפעול בכל דרך חוקית אחרת במקרה זה, לרבות - ומבלי לגרוע מכלליות האמור - לפרסם מכרז חדש. אין בבחירת כשיר שני ו/או בכריתת חוזה עמם כדי לפגוע בכל זכות או טענה שיעמדו למכרז כנגד הזוכה במקרה כאמור.

28.2. ועדת המכרזים רשאית לבחור בהצעה הבאה בטיבה כאמור לעיל, גם לאחר חלוף שישים יום ממועד ההחלטה בדבר ההצעה הזוכה, ובלבד שהמזיע נתן לכך את הסכמתו.

28.3. במידה ויחליט המכרז לעשות שימוש בסמכותו האמורה בסעיפים 28.1 או 28.2 לעיל, מתחייב כשיר שני לחתום על ההשלמות הדרושות לחתימת ההסכם, ככל שתהיינה דרושות, וזאת תוך 7 (שבעה) ימים ממועד ההודעה על כך.

28.4. בכפוף להוראות המכרז וההסכם, תקופת ההתקשרות עם נותן השירותים תחל ביום חתימת המזמין על ההסכם.

29. עיון במסמכי המכרז

29.1. ועדת המכרזים תאפשר למזיע שלא זכה במכרז לעיין בפרוטוקול ועדת המכרזים ובמסמכי ההצעה הזוכה בהתאם לקבוע בתקנה 38(ו) לתקנות חובת המכרזים (התקשרויות של מוסד להשכלה גבוהה), תשע-2010 עדכני ובהתאם להלכה הפסוקה, תמורת תשלום בסך של 600 ש"ח.

29.2. מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים או סודות עסקיים (להלן "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים לאחר סיום הליך המכרז בהתאם להוראות הדין, יצרף להצעתו את **נספח א'1**, ויפרט במסגרתו מהם החלקים הסודיים בהצעתו. נוסף על כך יצרף המזיע עותק של ההצעה ללא החלקים הסודיים, כמפורט בסעיף 25.7.2.

29.2.1. מציע שלא צירף את **נספח א'1** להצעתו ושלא צירף עותק לעיון המציעים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.

29.2.2. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמזיע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

29.3. יודגש כי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים, לחוק חופש המידע, תשנ"ח-1998 ולהלכה הפסוקה.

29.3.1. החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעה, שמציע כשיר הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה למציע הכשיר, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.

29.3.2. החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה, תודיע על כך ועדת המכרזים למציע הכשיר בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

29.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יודגש כי שמו, כתובתו, ניסיונו והפרטים המהווים עמידה בתנאי הסף של המציע, ו/או של צוות התפעול מטעם המציע, ו/או של המשווק המוצע מטעם המציע, לא יהוו סוד מסחרי או סוד עסקי וזאת למעט שמות הלקוחות שיצוינו במסגרת ההצעה ופרטי אנשי הקשר אצל הלקוחות וזאת בתנאי שהמציע יציין פרטים אלו כסודיים במסגרת הצעתו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מודגש במיוחד כי מציע שבחר להשתתף במכרז מביע בכך את הסכמתו לאמור בסעיף זה.

30. מימוש ההתקשרות

30.1. מבלי לגרוע מחובת המציע להגיש את המסמכים הנדרשים לצורך המכרז, וכתנאי למימוש ההתקשרות וכתנאי לחתימת החוזה יידרש הזוכה במכרז להשלים למרכז את כל המסמכים, ההתחייבויות והאישורים המפורטים בחוזה בתוך ארבעה עשר (14) יום מיום שנמסרה לו הודעת הזכייה.

30.2. במקרה שזוכה במכרז לא ישלים, מכל סיבה שהיא, את ההשלמות שיידרשו ע"י המרכז לשם מימוש ההתקשרות תוך ארבעה עשר ימים מהמועד שבו נמסרה לו דרישת המרכז, תהיה ועדת המכרזים רשאית לבטל את זכיותו ולפנות למציע הבא בתור.

ה. כללי

31. פרשנות

31.1. למילים וביטויים שלא הוגדרו בסעיף 4 תהא המשמעות שיש להם בפקודת הפרשנות או בחוק הפרשנות, התשמ"א-1981, אלא אם כן משתמע מלשון הכתוב או מהקשרו מובן אחר.

31.2. הובא עניין נוגע, קשור ו/או נובע ממכרז זה בפני ערכאה שיפוטית ופסקה אותה ערכאה כי הוראה מהוראות מסמכי המכרז אינה עומדת בדרישות הדין ולפיכך היא פסולה או הוראה מהוראות המכרז פסולה מכל טעם אחר, תיראה אותה הוראה כאילו שונתה ונכתבה באופן הרחב ביותר התקף לפי הדין, ובנוסף לכך לא יפגע השינוי האמור ביתר הוראות המכרז אשר יוותרו בתוקף ויוסיפו לחול בין הצדדים, אלא אם המרכז יחליט לפי שיקול דעתו הבלעדי כי יש בשינוי כאמור כדי להביא לביטול המכרז.

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

31.3.1. בכל מקרה של סתירה בין נוסח המכרז לבין נוסח החוזה יעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים.

31.3.2. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח המכרז לבין נוסח החוזה יגבר נוסח החוזה.

31.4. כל האמור בלשון יחיד - לשון רבים במשמע, ולהיפך; כל האמור בלשון זכר - לשון נקבה במשמע, ולהיפך.

31.5. כותרות הסעיפים במסמכי המכרז הן למטרות נוחות ואין להשתמש בהן לצרכי פרשנות.

32. דרישה למידע נוסף והבהרות

- 32.1. ועדת המכרזים רשאית (אך אינה חייבת) לבקש מכל מציע בכל שלב של הליך המכרז הבהרות בכתב או בעל-פה להצעה, כולה או מקצתה, וכן כל מידע אחר שלדעתה יש עניין בגילוי. מציע אשר נמנע מלמסור למרכז את המידע הדרוש או מסר מידע לא נכון - רשאי המרכז שלא לדון עוד בהצעתו או לפסולה.
- 32.2. לוועדת המכרזים שיקול דעת לדרוש ממציע השלמת מידע חסר או אישורים המתייחסים לדרישות המפורטות במכרז, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי המכרז.
- 32.3. המרכז שומר לעצמו את הזכות לוודא ממקורותיו ובכל דרך בה יבחר, אמיתות כל מידע שימסור המציע. בהגשת הצעתו יראו את המציע, ואת בעלי העניין בו, כאילו הסכימו לכך שהמרכז יקבל לגביהם מידע הקשור למכרז מרשויות מדינה אחרות ו/או מכל גורם אחר, ככל שהסכמה זו נחוצה.
- 32.4. מבלי לגרוע ממחויבות המציע המפורטות בכל מקום במסמכי המכרז, חייב המציע לעדכן את המרכז בכתב וללא דיחוי לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר למרכז, בפרק הזמן שיחלוף מעת הגשת הצעתו למכרז ועד ההודעה בדבר הזוכה במכרז, ואם נקבע כזוכה - עד לחתימה על ההסכם.

33. שינויים ותיקון הפגמים

- 33.1. עם הגשת הצעתו במכרז, מצהיר המציע כי הוא ראה ובדק את כל מסמכי המכרז וכל הנתונים הרלבנטיים מכל סוג שהוא והגיש הצעתו על בסיס זה. מציע שהגיש הצעה במכרז, יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע לפרט כלשהו הקשור למכרז או לתנאיו.
- 33.2. מבלי לפגוע באמור לעיל, אם תימצא סתירה בין מסמכי המכרז השונים ו/או אי בהירות לגבי מסמכי המכרז, יבחר המרכז לפי שיקול דעתו המוחלט את הניסוח הנכון ו/או הפירוש העדיף של מסמכי מכרז, ולמציע לא תהא כל טענה ו/או תביעה הנובעת מאי בהירות ו/או מהנוסח שבחר המרכז.
- 33.3. לגבי כל שינוי, תוספת או הסתייגות (להלן יחד - "שינוי") שיעשו על ידי המציע ביחס למסמכי המכרז, בין בגוף המסמכים, בין במסמך לוואי ובין בדרך אחרת, יהיה המרכז רשאי, אך לא חייב, להתעלם מכל שינוי כאמור ולראותו כאילו לא נעשה או לפסול את ההצעה, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המרכז.
- 33.4. המרכז רשאי, על פי שיקול דעתו, לדון עם מציע בפרטים המופיעים בהצעתו, לבקש הבהרות לגבי ההצעה, בין אם מדובר במציע בודד ובין אם מדובר במספר מציעים (לרבות עם חלק מהמציעים בלבד). סדרי הדיון ורשימת המציעים עימם ינוהל הדיון ייקבעו על ידי המרכז.
- 33.5. המרכז יודיע למציעים, או לחלקם, לפי העניין, על המועד האחרון להגשת הצעה מתוקנת, אם וכאשר תמצא לנכון לקבוע הליך כאמור.
- 33.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המרכז רשאי גם לבחור בהצעת המציע על תנאי ולנהל עימו מו"מ.
- 33.7. למען הסר ספק, אין בסמכותו של המרכז האמורה בסעיף זה לעיל כדי לחייב את המרכז לנהל מו"מ כאמור ו/או כדי לאפשר למציע להסתייג בכל דרך שהיא מהאמור במסמכי המכרז ו/או כדי לאפשר למציע לחזור בו ממה שכתב בהצעתו.
- 33.8. בהגשת הצעתו מסכים המציע לכך שהמרכז יהיה רשאי, אך לא חייב, לאפשר למציע שהצעתו חסרה או פגומה, לתקן או להשלים את הצעתו, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המרכז, בדרך ובתנאים שתקבע.

34. הצעה אחת

כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת.

35. הצעה תכסיסנית

הצעה תכסיסנית או שיש בה משום חוסר תום לב או הצעה שמניחות שלה ע"י המרכז עולה כי היא הפסדית או שאין לה בסיס כלכלי ברור ומוצק שניתן להסבירו - תיפסל.

36. הצעה מסויגת או מותנית

36.1. חל איסור על המציע לסייג את הצעתו או להתנותה. ועדת המכרזים רשאית לפסול הצעה מסויגת או מותנית, או להתעלם מהסייג או מהתנאי מטעמים שיירשמו.

36.2. מציע הסבור כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות, רשאי להעלות את השגותיו או את הערותיו במסגרת הליך ההבהרות, והמרכז ישקול את פנייתו וישיבו, הכל בהתאם לקבוע בסעיף 23 לעיל.

37. ביטול ודחייה

37.1. מבלי לגרוע מן האמור בכל מקום בכתב הזמנה זה, רשאי המרכז שלא לבחור באף אחת מן ההצעות וכן שלא לבחור בהצעה אשר קיבלה את ציון האיכות הגבוה ביותר, או כל הצעה אחרת שהיא, יהא מספר המשתתפים במכרז אשר יהא, והוא שומר לעצמו את הזכות שלא לקבוע זוכה כלל, והכול לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי. כן רשאי המרכז להתנות את הזכייה בתנאים ללא חובת הנמקה.

37.2. המרכז שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על הסכם עם הזוכה/ים במכרז. החליט המרכז לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על הסכם עם הזוכה/ים ו/או לא לבצעו, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה שהיא כלפי המרכז ו/או אדם ו/או גוף אחר הפועל בשמו ו/או מטעמו.

38. סמכות שיפוט

סמכות השיפוט המקומית לגבי המכרז נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים בלבד.

39. אחריות

39.1. המרכז אינו נושא בכל אחריות להוצאה או נזק שייגרמו למציע בקשר עם הצעתו במסגרת המכרז ו/או בקשר למכרז זה, לרבות, אך לא רק, כתוצאה מדחייתה או קבלתה של איזו מבין ההצעות.

39.2. כמו כן מובהר במפורש, כי בכל מקרה לא יהיה המציע זכאי לפיצוי כלשהו או להחזר הוצאות כלשהן בקשר עם השתתפותו במכרז זה.

39.3. המציע ישא באחריות לכל נזק שיגרם למרכז, אם ייגרם, כתוצאה מהכללת פרט שאינו נכון ו/או אינו מדויק ו/או מטעה בהצעתו.

40. סודיות

40.1. המציע מתחייב בקבלת מסמכי המכרז לשמור על סודיות כל מידע שיימסר לו על ידי המרכז, למעט מידע שהוא נחלת הכלל או מידע המחויב בגילוי לפי חוק.

40.2. לשם מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה, מתחייב המציע לדאוג לשמירת סודיות כאמור גם מצד עובדיו, קבלני המשנה שלו או כל מי מטעמו.

40.3. המציע מתחייב לציית לכל הוראות המרכז בכל הנוגע לשמירת סודיות.

המרכז האקדמי לב

נספח א' למכרז - טופס ההצעה

1. כללי

- 1.1 יש למלא את הטופס ולהגישו כחלק מההצעה למכרז.
- 1.2 יש להתייחס לכל הסעיפים - אם השאלה אינה רלוונטית למציע יש לציין במפורש "לא רלוונטי" ולא להשאיר מקום ריק.
- 1.3 בכל סעיף שבו הושאר מקום למילוי ההצעה, יש במקום שהושאר כדי להעיד על היקף הפירוט המצופה מהמציע. ניתן להוסיף שורות או טבלאות לפי הצורך.
- 1.4 בכל מקום בטופס ההצעה שבו נדרש המציע למסור פרטי איש קשר, יש לציין את שם איש הקשר, תפקידו ופרטי התקשרות עמו (כתובת, טלפון, פקס ודוא"ל).
- 1.5 הדרישות לצירוף מסמכים המופיעות בגוף נספח זה מובאות לנוחות המציעים בלבד; רשימת הדרישות המחייבות הינה כאמור בגוף המכרז.

2. פרטי המציע

שם המציע		כתובת המציע	
טלפון	פקס	דוא"ל	
פרטי איש הקשר מטעם המציע			
שם איש הקשר	תפקיד	דוא"ל	

3. צוות תפעול מטעם המציע (סעיף 12 למכרז)

- 3.1 **ראש הצוות:**
 - 3.1.1 שם: _____
 - 3.1.2 מספר תעודת זהות: _____
 - 3.1.3 עובד של המציע: **כן/לא.**
- 3.1.4 לראש הצוות המוצע _____ שנות ניסיון במתן שירותי תפעול פנסיוני החל מיום 01/01/2020 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז (**יש להשלים את מספר שנות הניסיון**).
- 3.1.5 פרטי לקוחות להם העניק **ראש הצוות** שירותים כאמור בסעיף 12 למכרז:

**** נדרש שמספר העובדים של כל אחד מהלקוחות (עד שלושה לקוחות), להם הוענקו שירותים כאמור בסעיף 12 למכרז, יהיה 500 לכל הפחות החל מיום 01/01/2020 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.**

שם הלקוח	תקופת מתן השירותים (מועד התחלה ומועד סיום, חודש ושנה)	מספר העובדים של הלקוח עבורם ניתן השירות	פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, טלפון, אי מייל)

3.2. איש צוות נוסף :

3.2.1. שם : _____

3.2.2. מספר תעודת זהות : _____

3.2.3. עובד של המציע : **כן/לא.**

3.2.4. לאיש הצוות הנוסף _____ שנות ניסיון במתן שירותי תפעול פנסיוני החל מיום 01/01/2022 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז **(יש להשלים את מספר שנות הניסיון).**

3.2.5. פרטי לקוחות להם העניק איש הצוות הנוסף שירותים כאמור בסעיף 12 למכרז :

**** נדרש שמספר העובדים של כל אחד מהלקוחות (עד שלושה לקוחות), להם הוענקו שירותים כאמור בסעיף 12 למכרז, יהיה 500 לכל הפחות החל מיום 01/01/2022 ועד למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.**

שם הלקוח	תקופת מתן השירותים (מועד התחלה ומועד סיום, חודש ושנה)	מספר העובדים של הלקוח עבורם ניתן השירות	פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, טלפון, אי מייל)

3.2.6. אנו, הח"מ, מורשי החתימה מטעם המציע, מצהירים ומאשרים בחתימתנו על טופס ההצעה, כי לכל אחד מהלקוחות שפורטו לעיל ניתנו ע"י ראש הצוות המוצע ואיש הצוות המוצע כל שירותי התפעול הפנסיוני כהגדרת מונח זה במכרז, בהתאם למפורט לעיל.

- 5.1. למערכת יכולת ניהול של מבני הפרשות שונים לסוגי אוכלוסיות שונים בארגון וסוגי מוצרים פנסיוניים שונים בהתאם להסכם שעל פיו מועסק כל עובד.
- 5.2. למערכת יכולת טיפול ממוכן בכל הממשקים האחידים שיגדיר הרגולטור בהתאם לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיונית) התשס"ה-2005, התקנות שהותקנו או יותקנו על פי חוק זה, וחוזרי משרד האוצר הרלוונטיים לעניין.
- 5.3. המערכת תספק למרכז את כל הנתונים אשר מעסיק רשאי על פי דין לקבל בנוגע לעובדיו.
- 5.4. המערכת עומדת בכל דרישות הדין הרלוונטיות למערכת מן הסוג האמור.

חתימה/ות

תאריך

6. כתובת אתר מעסיקים (סעיף 16.5 למכרז)

6.1. להלן כתובת אתר המעסיקים של המציע (נא לכתוב באופן קריא וברור):

6.2. שם משתמש וסיסמא, בעזרתם יוכלו נציגי המרכז לצפות ביכולות המערכת ולבחון את המידע המוצג בה (נא לכתוב באופן קריא וברור):

סיסמא	שם משתמש

7. רציפות בעבודה מול לקוחות (סעיף 17 למכרז)

להלן פרטי לקוחות פעילים כהגדרת המונח בסעיף 17.1. למכרז, להם ניתנו שירותי תפעול ובקרה פנסיוניים באופן רצוף החל מיום 01/01/2020 ועד המועד האחרון להגשת הצעות במכרז:

מס"ד	שם הלקוח	תקופת מתן השירותים (מועד התחלה ומועד סיום, חודש ושנה)	מספר העובדים של הלקוח עבורם ניתן השירות	פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, טלפון, אי מייל)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

8. פירוט המסמכים שיש לצרף להצעה

מס"ד	המסמך	סעיף במכרז	צורף / לא צורף (סמן ✓ אם צורף)
1.	קורות חיים של ראש צוות התפעול	12	
2.	קורות חיים של חבר צוות התפעול	12	
3.	קורות חיים של המשווק הפנסיוני	13	
4.	העתק רישיון פנסיוני תקף של המשווק הפנסיוני	13	
5.	דוח גביה	16	
6.	דוח היזון חוזר שעובד על ידי המציע	16	
7.	תקציר מנהלים חודשי למעסיק (דוח המופק מתוך מצאי ההיזון החוזר ומיועד לספק למעסיק תקציר של ממצאים הנכונים למועד הפקדת הדוח)	16	
8.	דו"ח הפעולות שננקטו מול גופים מוסדיים לתיקון תקלות, לרבות תיעוד התשובות שהתקבלו מהגופים המוסדיים.	16	

שם המציע:

שם מורשה/י החתימה:

חתימה/ות וחותמת:

תאריך:

נספח א'1 - פירוט החלקים הסודיים בהצעה

להלן מפורטים החלקים בהצעה למכרז שהמציע סבור שהם מהווים סוד מסחרי או סוד עסקי. מבלי לגרוע מכל האמור במסמכי המכרז לעיל, המציע מודע לכך שסימון חלקים אלה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, והמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.

המציע מודע לכך ששיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון הנו של ועדת המכרזים, ושלה בלבד.

סעיף בהצעה / מספר הנספח	מהות החלק הסודי

נספח ב' - תצהיר והתחייבות לשמירה על סודיות

אני _____ הח"מ, נושא ת.ז. _____.

[כאשר מדובר בתאגיד ימולא הנוסח הבא :

אנו _____ הח"מ, _____, ת"ז _____, _____ ו- _____
 ת"ז _____, המורשים לחתום ולהתחייב בשם המציע, חברת _____
 ח.פ. _____.]

נותן/ים תצהיר זה במסגרת הגשת הצעתי למכרז לשירותי תפעול, בקרה פנסיונית למעסיק, שירותי שיווק פנסיוני לעובדים ושירותים נוספים מס' 01-2025.

1. אני/אנו נותנים תצהירי זה בשם תאגיד _____, שמספרו המזהה הוא _____ (להלן: "המציע").

2. אני/אנו מכהנים במציע בתפקיד _____.

3. הנני/ מורשה/י חתימה במציע ויש בחתימתנו כדי לחייב את המציע.

4. שמירה על דיני העבודה

4.1 הנני/נו מצהירים כי המציע פועל בהתאם לחוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים").

4.2 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הנני מצהיר כי מתקיים במציע אחד מאלה:

4.2.1 המציע ובעל הזיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים בשנה שקדמה למועד החתימה על ההצהרה.

4.2.2 אם המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי חוק עובדים זרים - ההרשעה האחרונה לא היתה בשלוש השנים שקדמו למועד החתימה על ההצהרה.

4.2.3 לעניין סעיף זה:

4.2.3.1 "בעל זיקה" - תאגיד שבשליטת המציע, נושא משרה אצל המציע, בעל שליטה במציע, תאגיד אחר שבעל השליטה במציע הנו בעל השליטה גם בו.

4.2.3.2 "שליטה" - כמשמעותה בחוק ניירות, התשכ"ח-1968.

4.3 הנני/נו מצהירים כי המציע פועל בהתאם לחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן - "חוק שכר מינימום"), ומשלם שכר עבודה לעובדיו בקביעות ובמועד כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו.

4.4 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הנני/נו מצהירים כי מתקיים במציע אחד מאלה:

- 4.4.1 המציע או בעל זיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר מינימום.
- 4.4.2 המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בעבירה אחת לפי חוק שכר מינימום, אך במועד חתימת ההצהרה חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה.
- 4.4.3 המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום, אך במועד חתימת ההצהרה חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
- 4.4.4 לעניין סעיף זה:

4.4.4.1 "בעל זיקה" - כל אחד מאלה:

- 4.4.4.1.1 תאגיד שבשליטת המציע, נושא משרה אצל המציע, בעל שליטה במציע, תאגיד אחר שבעל השליטה במציע הנו בעל השליטה גם בו.
- 4.4.4.1.2 תאגיד שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של המציע, ותחומי פעילותו של התאגיד דומים במהותם לתחומי פעילותו של המציע.
- 4.4.4.1.3 מי שאחראי מטעם המציע על תשלום שכר עבודה.
- 4.4.4.1.4 אם המציע הנו תאגיד הנשלט שליטה מהותית - תאגיד אחר שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט במציע; שליטה מהותית - החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוג של אמצעי שליטה בתאגיד.
- 4.4.4.2 "הורשע" - הורשע בפסק-דין חלוט, בעבירה לפי חוק שכר מינימום, שנעברה לאחר (01/01/2004)

5. ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

- 5.1 במציע מתקיים אחד מאלה:
- 5.1.1 הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: חוק שוויון זכויות) לא חלות עליו;
- 5.1.2 הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליו והוא מקיים אותן;

6. העדר תיאום

- 6.1 המציע הגיש את הצעתו באופן עצמאי וללא התייעצות, הסדר או קשר אחר עם מציע אחר למכרז.
- 6.2 פרטי הצעתו של לא הוצגו בפני מי שהוא מציע במכרז או בפני נציגו של מציע כאמור.
- 6.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מציע אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- 6.4 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למציע אחר להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

6.5 הצעתו של המציע למכרז מוגשת בתום לב ולא נעשתה בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהו מציע אחר.

6.6 המציע מודע לכך שתיאום מכרז יכול להוות עבירה פלילית.

7. התחייבות לשמירה על סודיות

7.1 אם המציע [עבור חבר במציע: "אם המציע שהחבר במציע משתתף בהצעה מטעמו"] יוכרז כמציע כשיר, כשמשמעותו של ביטוי זה במכרז, הוא [עבור חבר במציע: "החבר במציע"] מתחייב שלא להעתיק ולא למסור, לגלות או להראות לאחרים, ולא לאפשר גילויים ע"י אחרים, במישרין או בעקיפין, של כל מידע או מסמך שיועבר לו על ידי המרכז האקדמי לב ("המרכז"), בקשר או הקשור למערכת מושא המכרז, בקשר לעבודת המרכז ו/או לשיטות העבודה ו/או למאגרי המידע ו/או לאמצעים הטכניים המצויים ברשותו או שהמרכז עושה בהם שימוש (להלן, ביחד או לחוד "מידע") שיימסרו לו או שיגיעו לידיעתו במסגרת הליכי המכרז.

7.2 התחייבות המציע בהתאם לסעיף 7 זה תיכנס לתוקפה החל ממועד מסירת מסמכי המכרז והיא תהיה בתוקף ללא הגבלת זמן והכל, כל עוד לא הפכו המידע או הפיתוח לפומביים והתקבל אישור מרכז, בכתב, לכך.

7.3 התחייבות המציע בהתאם לסעיף 7 זה לא תחול על מידע שיש לגלותו על פי הדין, מידע שהפך להיות נחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל מצד המציע ומידע שנמסר למציע מצד ג', המחזיק בו כדין, שלא במסגרת הליכי המיון המוקדם או המכרז.

8. כללי

8.1 הנני/נו מצהיר/ים כי המציע משתמש בתוכנות מחשב מקוריות בלבד.

8.2 קראתי/נו את מסמכי המכרז, הבנתי/נו אותם ואני/אנו מסכים/מסכימים לדרישות המכרז ללא סייג.

8.3 נכון למועד הגשת הצעה זו לא ידוע לי/לנו על קיומה של מניעה כלשהי, לרבות ניגוד עניינים, שיש בה כדי להפריע למציע לזכות במכרז.

9. הנני/נו מצהיר/ים כי כל הנתונים המפורטים בהצעה נבדקו על ידי והם נכונים ומדויקים.

10. זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

חתימה

חתימה נוספת, במקרה שנדרש בתאגיד

חותמת (במקרה שנדרש בתאגיד)

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מ.ר. _____ מאשר/ת כי ביום _____ הופיעו בפני מר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. ש.מספרה _____ ומר/גב' _____ נושא/ת ת.ז. ש.מספרה _____, החתומים לעיל, המורשה/ים לחתום בשם המציע ואשר חתימתם מחייבת את המציע לכל דבר ועניין ולאחר שהזרתיו/הם כי עליו/הם לומר את האמת וכי יהיה/ו צפוי/ם לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/ו כן, אישרו את נכונות הצהרתו/הצהרותיהם דלעיל וחתמו/ עליה בפני.

עו"ד, _____

נספח ג' - הסכם למתן שירותי פיקוח, תפעול ובקרה פנסיונית למעסיק

נספח ד' - הסכם למתן שירותי שיווק פנסיוני לעובדי המעסיק

נספח ה' - נספח הגדרת בקרה פנסיונית

1. בקרת תשלומים

- 1.1. בקרה על מערכת השכר - בקרה על חישוב התשלומים הפנסיוניים ורישומם בתלושי השכר והפקת דו"ח שגויים.
- 1.2. בקרת תאימות מערכות - בקרה על התאמת פלט ההפקדות המופק ממערכת השכר לצפי של הספק, לפי מבנה ההפרשות שהוגדר לכל עובד ובהתאם להיסטורית ההפרשות של העובד, ובירור חריגים מול מערכת השכר.
- 1.3. בקרת הפקדת תשלומים ("נפרעים") - בקרה של התאמת הנפרעים בקופות להפרשות ממערכת השכר.
- 1.4. בקרת ניודי קופות - בקרה של התאמת ההפקדות לקופות שבחר העובד, במקרה שהתבקש ניוד, בהתאם למידע שדווח לספק.
- 1.5. בקרת כספים שלא נפרעו ("Pending") - דיווח מפורט על כל הכספים שלא הופקדו בקופה האישית של עובד, על אף ששולמו עבורו.
- 1.6. בקרת שינויים שנערכו ביוזמת העובד ו/או עקב דיווח של קופה.

2. בקרות נוספות:

- 2.1. בקרת סכום כיסוי אובדן כושר עבודה - איתור העובדים שלהם סכום כיסוי ביטוח אובדן כושר עבודה נמוך מהנדרש בהתאם לנתונים האישיים של העובד ולהסכם ההעסקה, כפי שנקלט במערכת השכר של המעסיק, ודיווח ממצאי הבקרה למעסיק.
- 2.2. בקרת צבירות פיצויים - בדיקת סכום צבירת הפיצויים של כל עובד בכל תכנית ובכל התכניות של העובד יחדיו, והשוואת הממצאים לצפי של הספק, בהתאם להיסטוריית התעסוקה וההפקדות של אותו עובד.
- 2.3. בקרת תנאים מסחריים שהושגו באמצעות המעסיק - בקרת יישום של הטבות הגלומות בהסכמים מסחריים בין המרכז לגופים המוסדיים. איתור עובדי המעסיק שאינם מקבלים את ההטבות שנקבעו בהסכמים ודיווח על כך למעסיק.

נספח ו' - נספח הגדרת תפעול פנסיוני

1. הקמת עובד חדש במערכת המעסיק ;
2. קליטת עובד חדש - תיווך בין המרכז לגופים המוסדיים ;
3. סליקת כספים ומידע - ממערכת המרכז לגופים המוסדיים ;
4. תפעול שינויים - ביוזמת העובד או ביוזמת הגופים המוסדיים ;
5. תפעול שגויים - טיפול באי-התאמות ;
6. סליקת מידע - דיווח על חל"ת, חל"ד, סיום העסקה, פרישה וכו' ;
7. בקרת תשלומים ;
8. בקרת צבירות פיצויים ;
9. טיפול במסיימי עבודה.

נספח ז' למכרז - שאלון שביעות רצון לקוחות - תפעול

נא הקף את המספר המהווה את הערכתך לגבי הקריטריונים הבאים :

1. **עמידה בתנאי ההתקשרות:** האם השירות שניתן על ידי הספק עמד בדרישות/ציפיות ההתקשרות עמו?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

2. **עמידה בלוחות זמנים:** האם הספק עמד בלוחות הזמנים שנקבעו במסגרת ההתקשרות עמו?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

3. **מקצועיות:** האם הספק הפגין מקצועיות וידע במסגרת מתן השירותים?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

4. **פתרון בעיות או תקלות:** האם הספק נתן מענה לבעיות שהתעוררו במסגרת ההתקשרות עמו באופן יעיל? האם המציע הציע פתרונות יצירתיים ומקוריים לבעיות שהתעוררו במסגרת ההתקשרות עמו?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

5. **זמינות שירות:** האם הספק הפגין זמינות בשירות שניתן ללקוח (במענה לפניית הלקוח)? האם אתה שבע רצון מזמינות המענה שניתן לפנייתך?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

6. **הצפת נושאים המבוצעת ביוזמת המציע:** מה מידת שביעות הרצון מהצפת נושאים יזומה על ידי הספק?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

7. **תרבות ניהולית, מודעות שירות ללקוח:** האם המציע הפגין יחס נעים ואדיב? האם יש לספק מודעות לחשיבותה של איכות השירות שהוא מעניק ללקוחותיו?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

8. **שיתוף פעולה עם הלקוח:** האם הספק היה קשוב לצרכים שונים שהתעוררו במהלך ההתקשרות (לדוגמא: בקשות לשיפורים, שינויים, הסברים או דיווחים)? האם המציע נענה לצרכים אלו באופן יעיל ומספק?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

9. בסיום העסקת עובד- מהי מידת שביעות הרצון משיתוף הפעולה עם המתפעל? כולל בהתייחס לאספקת הנתונים הנדרשים למילוי טופס 161 באירגון, וכן בהתייחס למילוי הטופס ע"י המתפעל (מהירות, איכות הנתונים והאסמכתאות הנדרשות מהגופים המוסדיים).

5	4	3	2	1
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

10. האם היית ממליץ להתקשר עם המציע למתן שירותי תפעול פנסיוני?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

נספח ח' למכרז - שאלון שביעות רצון לקוחות - שיווק

נא הקף את המספר המהווה את הערכתך לגבי הקריטריונים הבאים:

1. **עמידה בתנאי ההתקשרות:** האם השירות שניתן על ידי הספק עמד בדרישות/ציפיות ההתקשרות עמו?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

2. **מקצועיות:** האם הספק הפגין מקצועיות וידע במסגרת מתן השירותים?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

3. **זמינות שירות:** האם המשווק המוצע הפגין זמינות בשירות שניתן ללקוח (מיידיות במענה לפניית הלקוח)?
האם אתה שבע רצון מזמינות המענה שניתן לפניית העובדים?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

4. **יזום פגישות על ידי הספק:** מה מידת שביעות הרצון מייזום פגישות שירות שוטפות על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

5. **תרבות ניהולית, מודעות שירות ללקוח – משווק מוצע:** האם המשווק המוצע הפגין יחס נעים ואדיב? האם יש לו מודעות לחשיבותה של איכות השירות שהוא מעניק ללקוחותיו?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

6. **שיתוף פעולה עם העובד - משווק מוצע:** האם המשווק היה קשוב לצרכים שונים שהתעוררו בקרב העובדים במהלך ההתקשרות (לדוגמא: בקשות לשיפורים, שינויים, הסברים או דיווחים)? האם המשווק נענה לצרכים אלו באופן יעיל ומספק?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

7. האם היית ממליץ להתקשר עם המציע למתן שירותי שיווק פנסיוני?

5	4	3	2	1
במידה רבה מאוד	במידה רבה	במידה בינונית	במידה מעטה	כלל לא

נספח ט' למכרז - שאלון סיוע מול רשויות המס בסיום עבודה - שיווק

מחיר כולל מע"מ לעובד (אם כן) (התשלום יגבה מעובד מעוניין)	כן / לא	סוג השירות	
		<p>הכנת כל הטפסים הנדרשים לרשויות המס לקביעת מיסוי מענקי הפרישה?</p> <p>קבלת תשובת רשות המיסים ובדיקת תקינות הקביעה?</p> <p>האם החלטת רשות המיסים תועבר למעסיק ולקופות?</p>	1
		<p>סיוע לעובד במילוי טופס 161ד והנחיה להעברתו לרשויות: בדיקת נכונות האישורים?</p> <p>העברת האישור מהרשויות והעברתו לגופים המוסדיים?</p>	2