

הרשות הלאומית לחדשנות טכנולוגית

מכרז פומבי עם בחינה דו שלבית

מס' 04/2018

למתן שירותי סוכנות נסיעות

א. הגדרות

1. להלן הגדרות המושגים בהם ייעשה שימוש במסמכי המכרז:
 - 1.1 "אגף תפעול ורכש" – אגף תפעול ורכש של הרשות, אשר ממוקם ברחוב הירדן 4 בקרית שדה התעופה, קומה 4 ברשות; שעות פעילות: 10:00 – 15:00.
 - 1.2 "אתר האינטרנט" – אתר האינטרנט של רשות החדשנות, שכתובתו www.innovationisrael.org.il;
 - 1.3 "דואר אלקטרוני של אגף תפעול ורכש" – michrazim@innovationisrael.org.il;
 - 1.4 "בעלי ההצעות הזכות" או "הזוכים" – שתי סוכנויות הנסיעות שהצעותיהן תיבחרנה על-ידי הרשות להספקת השירותים מושא מכרז זה, לרבות כל מי שיספק מטעמן שירותים כאמור לרשות;
 - 1.5 "ההסכם" או "ההתקשרות" – נספח ו' למסמכי המכרז;
 - 1.6 "הוועדה המקצועית" – ועדה מקצועית שתמונה מטעם ועדת המכרזים, לצורך בדיקת האיכות של ההצעות למכרז;
 - 1.7 "המכרז" – מכרז זה, על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות שאלות ההבהרה ותשובות הרשות לשאלות כאמור;
 - 1.8 "הצעה" – מענה המציע למכרז זה, בתוספת כל הבהרה שנתן לבקשת ועדת המכרזים ו/או הוועדה המקצועית ו/או מי מטעמן, ואשר ועדת המכרזים החליטה לקבלה.
 - 1.9 "הרשות" או "רשות החדשנות" – הרשות הלאומית לחדשנות טכנולוגית;
 - 1.10 "השירותים" או "שירותי סוכנות נסיעות" – שירותי סוכנות נסיעות שיסופקו בהתאם למכרז זה, על נספחיו (לרבות ההסכם המצורף למכרז, על נספחיו), ובכלל זה רכישת כרטיסי טיסה, הזמנת שירותי קרקע, טיפול בהנפקת אשרות כניסה (ויזות), רכישת ביטוח נסיעות (רפואי וכבודה), וכיוצא באלה שירותים שיידרשו על ידי הרשות, עבור נוסעים בתפקיד מטעם הרשות, לרבות אורחים מחו"ל שיגיעו לביקור בישראל במימון הרשות;
 - 1.11 "ועדת המכרזים" – ועדת המכרזים של הרשות;
 - 1.12 "חוק עסקאות גופים ציבוריים" – חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976;
 - 1.13 "חוק חובת המכרזים" – חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992;
 - 1.14 "טופס ההצעה" – נספח ב' למסמכי המכרז, על נספחיו;
 - 1.15 "מציע" – מגיש הצעה למכרז זה;
 - 1.16 "נוסע בתפקיד" – עובדים ו/או כל אדם אחר, אשר הרשות או גורם מוסמך מטעמה אישרו, על פי שיקול דעתם, לרכוש עבורו או לממן עבורו רכישה של השירותים.
 - 1.17 "שירותי קרקע" – שירותי לינה, הסעה, השכרת רכב, סיורים וכיוצא באלה שירותי תיירות שיסופקו על ידי נותני שירותים בארץ ובחו"ל;

1.18. "תקופת ההתקשרות" – משך ההתקשרות כאמור בסעיף 5 להלן, לרבות כל תקופות ההארכה שיאושרו לפי סעיף זה ו/או בהתאם לתקנות.

1.19. "תקנות חובת המכרזים" – תקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.

ללא להרשעה

ב. מבוא

2. הזמנה להציע הצעות

רשות החדשנות מזמינה בזאת גופים העומדים בדרישות שיפורטו להלן, להגיש הצעה למתן שירותי סוכנות נסיעות, כמפורט במכרז זה, לרבות בהסכם המצורף למכרז, על נספחיהם. במכרז ייבחרו שתי הצעות זוכות.

3. רקע

3.1. רשות החדשנות היא תאגיד סטטוטורי, שהוקם מכוח החוק לעידוד מחקר ופיתוח בתעשייה (תיקון מס' 7) (הקמת הרשות הלאומית לחדשנות טכנולוגית), התשע"ה - 2015 (להלן: "**חוק החדשנות**"), וסמכויותיה מוגדרות בחוק החדשנות.

3.2. רשות החדשנות, אשר החליפה את פעילות לשכת המדען הראשי במשרד הכלכלה והתעשייה והעמותה הממשלתית מתימו"פ (מרכז התעשייה הישראלית למחקר ופיתוח (ע"ר) (להלן: "**מתימו"פ**"), מופקדת על תחום המחקר והפיתוח בישראל על כל ענפיו, מסייעת ומעודדת, במישרין או בעקיפין, חדשנות טכנולוגית בתעשייה בישראל באמצעות מגוון מסלולים, כלים ופעולות המבוצעות על ידיה, פועלת למיצוי הפוטנציאל המדעי ועידוד שת"פ במו"פ, הן ברמה הלאומית והן ברמה הבין-לאומית, וזאת במטרה להביא להגדלת התועלת הכלכלית למשק והעצמת התעשייה המקומית.

3.3. בין מטרותיה של הרשות –

3.3.1. אחריות על פיתוח תשתית החדשנות בישראל: פיתוח תעשייה עתירת ידע, תוך ניצול והרחבה של התשתית הטכנולוגית והמדעית ומשאבי האנוש הקיימים בישראל.

3.3.2. שימור המעמד הבין-לאומי של ישראל כ"אומת הסטארט-אפ": יצירת מקומות עבודה בתעשייה וקליטת כוח אדם מדעי וטכנולוגי; יצירת תשואה עודפת למשק ועידוד הצמיחה.

3.3.3. חלוקת מענקים ותמיכה תקציבית למו"פ טכנולוגי חדשני: הגדלת הפריזון וקידום החדשנות הטכנולוגית בתעשייה בישראל; שיפור מאזן התשלומים של מדינת ישראל על-ידי ייצור וייצוא של מוצרים עתירי מדע שיפותחו כתוצר לעידוד המחקר והפיתוח בתעשייה.

3.3.4. חיבור המשק הישראלי לתעשיית החדשנות הגלובלית: ייזום וביסוס הסכמים בין-לאומיים עם מדינות ותאגידים רב-לאומיים, לקידום מטרות חוק החדשנות בהיבטי שת"פ בין-לאומי בתחום המו"פ או החדשנות.

3.3.5. קידום והנעת תהליכים, חוקים ורפורמות בממשלה, והנעת מהלכים גדולים בשיתוף ציבורי ופרטי.

4. השירותים מושא המכרז ואופן הזמנתם

- 4.1 שירותי סוכנות הנסיעות יכללו, בין היתר, את השירותים הבאים:
- 4.1.1 רכישת כרטיסי טיסה;
 - 4.1.2 הזמנת שירותי קרקע – כהגדרתם בסעיף 1.17 לעיל;
 - 4.1.3 טיפול בהנפקת אשרות כניסה (ויזות);
 - 4.1.4 רכישת ביטוח נסיעות (רפואי וכבודה);

וכיוצא באלה שירותים שיידרשו על ידי הרשות, עבור נוסעים בתפקיד מטעם הרשות.

4.2 בנוסף לאמור, הרשות תהא רשאית, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להזמין מבעלי ההצעות הזוכות, או ממי מהם, שירותי הפקה, אירוח, הסעדה, הדרכה, בידור וכיו"ב, או חלק מהם, עבור פעילויות רווחה שמארגנת הרשות עבור עובדיה ו/או מי מטעמה. אם תפעיל הרשות את זכותה כאמור, תהא הבחירה בין בעלי ההצעות הזוכות, לצורך הפעלת השירותים האמורים, בהתאם להליך תחרותי נוסף שתבצע הרשות בין בעלי ההצעות הזוכות, ובין היתר תהא הרשות רשאית לפצל את השירותים המבוקשים ביניהם. למניעת ספק מובהר בזאת, כי אין באמור בכדי לחייב את הרשות לצרוך את השירותים האמורים בסעיף 4.2 זה, או חלק מהם, מבעלי ההצעות הזוכות או מי מהם, וכי הרשות תהא רשאית לצרוך את השירותים הללו ו/או שירותים נוספים מכל ספק שתחפוץ, על פי צרכיה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, בכפוף להוראות כל דין והסכם.

4.3 כל אחד משני בעלי ההצעות הזוכות במכרז יידרש לספק את השירותים לרשות, לפי דרישת הרשות מעת לעת, בהתאם למפורט במכרז זה, לרבות הסכם ההתקשרות הנספח לו, על נספחיהם.

4.4 כל בעל הצעה זוכה ימנה מקרב עובדיו, לצורך מתן השירותים, סוכן נסיעות בעל ניסיון של 5 (חמש) שנים לפחות בהספקת שירותים כמפורט במכרז זה ללקוחות עסקיים ו/או מהמגזר הציבורי, אשר ישמש כנציג יעודי מטעמו וכנותן השירותים בפועל מטעמו לרשות (להלן: "הסוכן הראשי") וכן ממלאי מקום לגיבוי, למקרים שבהם שבו הסוכן הראשי לא יהיה זמין.

נדרש, כי הסוכן הראשי מטעם כל אחד מבעלי ההצעות הזוכות יהיה הנציג אשר רואיין במסגרת שלב האיכות במכרז, כמפורט בסעיף 14.2 להלן, או סוכן נסיעות אחר מבין עובדיו של בעל ההצעה הזוכה הרלוונטי, אשר רואיין על ידי הרשות ואושר על ידי מראש. אם במהלך תקופת ההתקשרות עם הרשות יבקש בעל הצעה זוכה להחליף את הסוכן הראשי מטעמו, מכל סיבה שהיא, יידרש אישור הרשות מראש בנוגע לזהותו של הסוכן הראשי החלופי, ובכלל זה יהיה עליו לעבור ריאיון ברשות.

נציג הרשות יהיה רשאי לדרוש, בכל עת ומכל סיבה שהיא, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להחליף את הסוכן הראשי מטעם בעל הצעה זוכה כלשהו ו/או איזה מממלאי מקומו, ואם

תעלה דרישה כאמור, יחליף בעל ההצעה הזוכה הרלוונטי את הסוכן הראשי או ממלא מקומו ללא דיחוי.

במעמד חתימת הסכם ההתקשרות עם כל בעל הצעה זוכה, ומעת לעת אם יהיו שינויים בזהות הסוכן הראשי מטעמו וממלאי מקומו, יעביר בעל ההצעה הזוכה הרלוונטי לרשות את פרטי הקשר העדכניים של הסוכן הראשי ושל ממלאי מקומו, לרבות כתובת דוא"ל, מספר טלפון במשרד, מספר טלפון נייד ומספר פקס.

4.5. מובהר, כי תחילת מתן השירותים על-ידי כל בעל הצעה זוכה, תהא מיד לאחר חתימת הרשות על הסכם ההתקשרות עמו, אלא אם ייקבע אחרת על ידי הרשות.

4.6. בעלי ההצעות הזוכות יספקו את השירותים בהתאם להנחיות ולהוראות הרשות.

5. תקופת ההתקשרות

5.1. ההתקשרות עם כל בעל הצעה זוכה במכרז תהיה למשך 12 (שנים עשר) חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות עמו, או מועד אחר שתקבע רשות החדשנות כמועד תחילת ההתקשרות (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונית").

5.2. בתום תקופת ההתקשרות הראשונית, שמורה לרשות זכות הברירה להאריך, על פי שיקול דעתה הבלעדי, את תקופת ההתקשרות בעד 4 (ארבע) תקופות נוספות, בנות עד 12 (שנים עשר) חודשים כל אחת, ועד ל-48 (ארבעים ושמונה) חודשים נוספים סך הכל (להלן: "תקופות (ה) הארכה"), הכל בכפוף לצרכי הרשות, לאישור התקציב מדי שנה, למגבלות התקציב, להוראות כל דין - לרבות הוראות חוק התקציב, חוק חובת המכרזים, תקנות חובת המכרזים ותנאי ההסכם שייחתם עם בעל ההצעה הזוכה הרלוונטי. הרשות תהא רשאית לממש באותו מועד זכות ברירה אחת או יותר, במלואן או בחלקן, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

5.3. ששת (6) חודשי ההתקשרות הראשוניים יהוו תקופת ניסיון, אשר בסופם תעריך הרשות את איכות שירותיו של כל אחד מבעלי ההצעות הזוכות. הרשות תהא רשאית לסיים את תקופת ההתקשרות בתום תקופת הניסיון כאמור, אם איכות השירותים שיינתנו לה לא תהיה לשביעות רצונה.

6. התמורה

6.1. תמורת ביצוע השירותים תשלם הרשות לכל בעל הצעה זוכה את התמורה בהתאם לסכומי דמי הטיפול שנקב בהצעתו, בהתאם להזמנות שיבצע בפועל וכמפורט בהסכם.

6.2. היקף הזמנת שירותי סוכנות הנסיעות מצד הרשות, משני בעלי ההצעות הזוכות יחד, נאמד בכ-2,000,000 ₪ (שני מיליון שקלים חדשים) לשנה, ומספר הטיסות מוערך בכ-500 טיסות לשנה. מידע זה מובא לידיעה בלבד, ואין בו כדי להטיל על הרשות חבות כלשהי. היקף ההתקשרות עם כל בעל הצעה זוכה עשוי להתרחב או להצטמצם בהתאם לנסיבות, ואף לא להתבצע כלל.

6.3. למניעת ספק מובהר בזאת, כי אין במכרז זה ובמסמכיו, לרבות בנתונים הכלולים בטופס הצעת המחיר, משום התחייבות מצד הרשות לרכישת שירותים בהיקפים כלשהם, למעט אם הדבר נאמר מפורשות במכרז על נספחיו. כן מובהר, כי הרשות שומרת על זכותה לרכוש בכל עת, לרבות במשך תקופת ההתקשרות בהסכם בהתאם לתנאי המכרז, שירותים מבעל הצעה זוכה ו/או מנותני שירות אחרים, על פי צרכיה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, בכפוף להוראות כל דין והסכם.

6.4. **יודגש**, כי האמור בסעיף זה הוא לידיעה בלבד, ואין בו כדי לחייב את הרשות. המידע המחייב הוא זה המפורט בגוף המכרז ובהסכם המצורף לו.

7. לוח זמנים למכרז

7.1. להלן לוח הזמנים לעריכת המכרז:

<u>מועד</u>	<u>פעילות</u>
8/03/18	7.1.1 מועד פרסום המכרז
15/03/18 עד השעה 13:00	7.1.2 המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה מטעם המציעים
22/03/18	7.1.3 המועד האחרון לפרסום תשובות הרשות לשאלות הבהרה
10/04/18 בשעה 12:00	7.1.4 המועד האחרון להגשת הצעות
10/08/18, לפחות	7.1.5 מועד פקיעת ערבות המכרז (כהגדרתה בסעיף 23 להלן)

7.2. במקרה של אי התאמה בין התאריכים שצוינו לעיל לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, יקבעו התאריכים בטבלה זו.

7.3. רשות החדשנות שומרת לעצמה את שיקול הדעת הבלעדי לשנות כל אחד מן המועדים המנויים לעיל, בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון לפרסום תשובות לשאלות ההבהרה או להגשת הצעות, כל עוד טרם חלף מועד זה, ולא תהא למי מהמציעים כל טענה או דרישה בקשר לכך. באחריות המציעים להתעדכן מעת לעת באתר האינטרנט של הרשות, בכתובת www.innovationisrael.org.il, לפני המועד האחרון להגשת הצעות וגם בסמוך למועד זה, לגבי דחיות מועדים ו/או עדכונים ו/או שינויים ו/או הודעות ו/או הבהרות שיחולו במסגרת המכרז.

7.4. למניעת ספק מובהר בזאת, כי באחריות המציעים לבדוק אודות פרסום תשובות הבהרה ועדכונים למכרז, ולא תהא להם כל טענה בגין מודעה ו/או עדכון למכרז שפורסמו באתר האינטרנט ואשר לא ידעו עליו, אף אם פורסמו בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות.

8. אופן עריכת המכרז

מכרז פומבי עם בחינה דו-שלבית, בהתאם לתקנה 17ד. לתקנות חובת המכרזים.

9. תוכן העניינים

9.1. פרקי המכרז הינם כדלקמן:

9.1.1. פרק א' – הגדרות;

9.1.2. פרק ב' – מבוא;

9.1.3. פרק ג' – תנאי סף;

9.1.4. פרק ד' – ההכרעה במכרז;

9.1.5. פרק ה' – ניהול המכרז;

9.1.6. פרק ו' – הגשת ההצעה;

9.1.7. פרק ז' – לאחר הגשת ההצעה;

9.1.8. פרק ח' – שונות.

9.2. הנספחים למכרז זה, המהווים חלק בלתי נפרד ממנו הם:

9.2.1. **נספח א'** – רשימת מסמכים שיש לצרף להצעה;

9.2.2. **נספח ב'** – טופס ההצעה (למעט הצעת המחיר) – **מצורף בנפרד**:

9.2.2.1. **נספח ב'1** – תצהיר כללי;

9.2.2.2. **נספח ב'2** – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים;

- .9.2.2.3 **נספח ב'3** – הצהרה לעניין עמידה בתנאי הסף בסעיפים 11.4 - 11.9 ;
- .9.2.2.4 **נספח ב'4** – הצהרה ואישור בדבר ניסיון ורשימת ממליצים לצורך בחינת האיכות ;
- .9.2.2.5 **נספח ב'5** – התחייבות למניעת ניגוד עניינים ;
- .9.2.2.6 **נספח ב'6** – הצהרה בדבר פרטי ההצעה הסודיים וכתב ויתור
- .9.2.3 **נספח ג'** - טופס הצעת המחיר – **מצורף בנפרד ; טופס זה יש להגיש במעטפה סגורה ונפרדת, בהתאם להוראות סעיף 19.8.2 להלן.**
- .9.2.4 **נספח ד'** - טופס ניקוד שביעות רצון לקוחות קודמים ;
- .9.2.5 **נספח ה'** – נוסח ערבות מכרז ;
- .9.2.6 **נספח ו'** – הסכם ההתקשרות, על נספחיו – **מצורף בנפרד.**

ג. תנאי סף

10. כללי

- 10.1. במכרז רשאים להשתתף רק מציעים העומדים במועד הגשת ההצעה בכל התנאים המפורטים בפרק זה להלן. **מציע או הצעה שאיננה עומדת בכל התנאים – יפסלו.**
- 10.2. תנאי הסף המתייחסים למציע צריכים להתקיים במציע עצמו, אלא אם כן נאמר מפורשות אחרת. קיום תנאי הסף בתאגיד קשור, באורגן של המציע, בבעל מניות או בכל גורם אחר, לא ייחשב כעמידה בתנאי הסף.

11. תנאי הסף להשתתפות במכרז, הינם, במצטבר:

- 11.1. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל כדין, או עוסק מורשה כדין בישראל, שאינו תאגיד רשום;
- 11.2. המציע הינו בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים;
- 11.3. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על-פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א-1981, על שם המציע, בסכום של 20,000 ₪ (עשרים אלף שקלים חדשים), לפחות, בהתאם להוראות סעיף 23 להלן.

11.4. היקף מכירות

המציע הינו בעל היקף מכירות בסך של 20,000,000 ₪ לשנה לפחות, בכל אחת מהשנים 2015, 2016 ו-2017;

11.5. ניסיון

המציע הינו בעל ניסיון מוכח בהספקת שירותי נסיעות לחו"ל ל-3 לקוחות לפחות מהמגזר הציבורי, בתקופה מתמשכת במהלך השנים 2015, 2016 ו-2017, כאשר לכל אחד מהלקוחות האלו הנפיק המציע 400 כרטיסי טיסה, לפחות, בכל אחת מהשנים האמורות;

11.6. המציע מעסיק 3 (שלושה) סוכני נסיעות, לפחות, שאחד מהם הוא המועמד מטעמו לשמש כסוכן הראשי, אשר לכל אחד מהם ניסיון של 5 שנים, לפחות, בהספקת שירותים כמפורט במכרז זה ללקוחות עסקיים ו/או מהמגזר הציבורי;

11.7. הפעלת מרכז שירות טלפוני למקרי חירום

המציע מפעיל מרכז שירות טלפוני למקרי חירום, הפועל 24 (עשרים וארבע) שעות ביממה, 365 ימים בשנה.

11.8. המציע חבר ב- (International Air Transport Association) IATA;

11.9. המציע חבר בהתאגדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל;

12. על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים והנתונים הנדרשים לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף דלעיל, ובכלל אלו:

תנאי הסף	אופן ההוכחה
סעיף 11.1 לעיל	<ul style="list-style-type: none"> אם המציע הוא תאגיד – העתק של תעודת התאגדות של התאגיד ותעודת/ות שינוי שם, אם קיימת/ות. אם המציע הוא עוסק מורשה שאיננו תאגיד – העתק מתעודה המעידה של היות המציע עוסק מורשה.
סעיף 11.2 לעיל	<ul style="list-style-type: none"> אישור בתוקף על ניהול פנקסי חשבונות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים; תצהיר בהתאם לסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח המצורף כנספח ב'2 למסמכי המכרז (נספח 2 לטופס ההצעה).
סעיף 11.3 לעיל	ערבות מכרז מקורית בנוסח המצורף כנספח ד' למסמכי המכרז .
סעיף 11.4 לעיל	אישור רו"ח בנוסח המצורף כנספח ב'3 (I) למסמכי המכרז (נספח 3 (I) לטופס ההצעה) .
סעיף 11.5 לעיל	<ul style="list-style-type: none"> הצהרת המציע, בנוסח המצורף כנספח ב'3 למסמכי המכרז (נספח 3 לטופס ההצעה). פירוט 3 לקוחות, לפחות, במקום המיועד לכך בטופס ההצעה (נספח 3 (II) לטופס ההצעה).
סעיף 11.6 לעיל	קורות חיים של סוכני הנסיעות המועסקים, ובכלל זה המועמד לשמש כסוכן הראשי מטעם המציע, הכוללים פירוט ניסיון (נספח 3 (III) לטופס ההצעה) .
סעיף 11.7	על המציע להצהיר בטופס ההצעה על עמידתו בתנאי זה ולצרף את מספר הטלפון של מרכז השירות.
סעיף 11.8 לעיל	העתק אישור תקף מ- (International IATA Air Transport Association) בדבר חברותו

אופן ההוכחה	תנאי הסף
של המציע בארגון (נספח 3 (IV) לטופס ההצעה).	
העתק אישור תקף מהתאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל, בדבר חברותו של המציע בה (נספח 3 (V) לטופס ההצעה).	סעיף 11.9 לעיל

מצא להגשה

ד. ההכרעה במכרז

13. בחירת ההצעות הזוכות

13.1. הליך בחירת ההצעות הזוכות יתנהל ב-4 שלבים, כמפורט להלן:

13.1.1. **שלב ראשון** – הרשות תבחן את עמידתן של ההצעות (והמציעים) בתנאי הסף

להשתתפות במכרז, המפורטים בסעיף 11 לעיל, ותפסול הצעות שלא יעמדו בתנאי הסף.

13.1.2. **שלב שני** – **בדיקת האיכות**: הרשות תעניק ניקוד להצעות אשר עמדו בתנאי

הסף (להלן: "ההצעות הכשורות"), על פי אמות מידה של איכות, כמפורט בסעיף 14 להלן.

13.1.3. **שלב שלישי** – **בדיקת המחיר**: לאחר השלמת בדיקת האיכות, תבוצע בדיקה

של הצעות המחיר, ויבוצע חישוב של ציון המחיר לכל אחת מההצעות הכשורות, בהתאם לסעיף 15 להלן.

13.1.4. **שלב רביעי** – **שקלול ההצעות**: הרשות תעניק להצעות הכשורות ציון

משוקלל, על פי אמות מידה של איכות (40%) ומחיר (60%), כמפורט בסעיף 16 להלן. שתי ההצעות שתקבלנה את הציונים המשוקללים הגבוהים ביותר תזכינה במכרז, אלא אם כן יתקיימו נסיבות מיוחדות שלא לבחור בהן.

13.2. על אף האמור לעיל, הרשות רשאית לבחור בהצעה אחת בלבד כהצעה זוכה ו/או שלא

לבחור באף אחת מן ההצעות, לרבות ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר, לרבות (אך לא רק), בשל כך שלרשות יש חשש ממשי כי המציע לא יעמוד בהתחייבויותיו לרשות ו/או כי ההצעה גורמת הפסד כספי למציע ו/או כאשר בקבלת ההצעה תיתכן חריגה מהסכום המאושר בתקציב הרשות, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט של הרשות.

13.3. בנוסף, הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול הצעה שתוגש על ידי מציע, אשר עבד

בעבר עם הרשות ו/או עם גורם ממשלתי כלשהו, ואשר לא עמד בסטנדרטים של השירות כנדרש בתנאי המכרז, או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית על טיב עבודתו. במקרה כזה, אם קיימת הצעה, אשר ללא חוות הדעת השלילית, היה בה כדי להיבחר כהצעה זוכה – תינתן למציע זכות טיעון לפני מתן ההחלטה הסופית. זכות הטיעון יכול שתמומש בכתב או בעל פה, וזאת בכפוף לשיקול דעת ועדת המכרזים.

13.4. הצעות זהות

אם תהיינה יותר משתי הצעות בעלות ציון משוקלל זהה, שהינו הציון הגבוה ביותר, תבחר הרשות את ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר כהצעות הזוכות במכרז. במקרה שיהיה שוויון גם בציון האיכות של ההצעות האמורות, תבחר הרשות את ההצעות הזוכות במכרז על פי שיקול דעתה הבלעדי, לפי נימוקים שיירשמו בפרוטוקול ועדת המכרזים, או לפי הגרלה.

האמור לעיל כפוף להוראות סעיף 2ב. לחוק חובת המכרזים, בדבר מתן עדיפות לעסק בשליטת אישה, כהגדרתו בחוק האמור, דהיינו: אם לאחר שקלול ההצעות יקבלו שתי הצעות או יותר ציון משוקלל זהה, שהינו הציון הגבוה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה (כפי שהוכח מהמסמכים שנדרש בסעיף 2ב. הנ"ל), תיבחר ההצעה האמורה כהצעה זוכה במכרז.

לעניין המסמכים שנדרש להגיש לצורך קבלת עדיפות לעסק בשליטת אישה, ראו סעיף 20.3 להלן.

13.5. כשיר שני

בעת בחירת ההצעות הזוכות במכרז, תהא הרשות רשאית, אך לא חייבת, להכריז על בעל/י ההצעה/ות הבאה/ות הטובה/ות אחריה/ן, אחד או יותר, ככשיר/ים שני/ים (להלן: "כשיר שני").

14. ציון האיכות (40%)

14.1. שביעות רצון לקוחות קודמים - הניקוד המרבי: 15 נקודות

14.1.1. לצורך ניקוד רכיב זה ימלא המציע בטופס ההצעה רשימה של ממליצים מטעם 10 (עשרה) לקוחות שונים לפחות, שלהם סיפק שירותי סוכנות נסיעות, במהלך 3 (שלוש) השנים האחרונות שקדמו למועד פרסום המכרז, בהיקף של 1,000,000 ₪ (מיליון שקלים חדשים) לפחות, לכל אחד. חלק מלקוחות אלה יכולים להיות הלקוחות אשר צוינו לצורך הוכחת תנאי הסף בסעיף 11.5 לעיל.

14.1.2. הוועדה המקצועית תפנה באמצעות הטלפון לממליצים מטעם שלושה (3) לקוחות שונים של המציע, אשר ייבחרו על ידיה מבין כלל לקוחות המציע שצוינו בהצעת המציע לצורך עמידה בתנאי הסף בסעיף 11.5 לעיל ו/או מתוך הרשימה האמורה בסעיף 14.1.1 לעיל ו/או לקוחות אחרים של המציע שלהם סיפק המציע שירותים סוכנות נסיעות, וזאת אף אם לקוחות אלו לא פורטו בהצעת המציע, והכל לפי בחירת הרשות, בהתאם לשיקול דעתה של הוועדה המקצועית. מובהר בזאת, כי אם תעשה הרשות שימוש בזכותה לפנות לממליצים מטעם לקוחות אחרים של המציע, אשר לא פורטו בהצעה, ייעשה הדבר באופן שוויוני כלפי כל המציעים. אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע באמור בסעיף 14.1.3 להלן, והרשות ו/או מתימו"פ לא תחשבנה כלקוח "אחר" על פי הוראות סעיף זה.

14.1.3. אם המציע סיפק לרשות ו/או למתימו"פ שירותי סוכנות נסיעות בעבר, הרשות ו/או מתימו"פ יוכלו להיחשב כאחד הלקוחות לצרכי שלב זה, גם אם לא צוינו בהצעה.

14.1.4. לממליצים כאמור יוצגו שאלות כמפורט בשאלון "טופס ניקוד שביעות רצון לקוחות קודמים", המצ"ב כנספח ד' למסמכי המכרז.

14.1.5. אופן הניקוד: כל שאלה תזכה את המציע בניקוד, בהתאם להערכה שניתנה לו על ידי הממליץ המתושאל, בין אפס (0) לחמש (5). 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 (0) לחמש (5). הניקוד שיינתן למציע בסעיף זה יהיה סכום הנקודות שצבר המציע בשלושת השאלונים.

כך, לדוגמה, אם מציע זכה בשאלון אחד לציון ממוצע של 3 נקודות, בשאלון השני לציון ממוצע של 5 נקודות ובשאלון השלישי לציון ממוצע של 2 נקודות, הציון שיינתן לו בגין שביעות רצון לקוחותיו יהיה: $2+5+3 = 10$.

14.1.6. במקרה שבו תשובת ממליץ תהיה, כי השאלה אינה רלוונטית או כי הוא אינו מוכן או יכול להשיב, תהא הרשות רשאית לפנות לנציג אחר אצל אותו לקוח, או לפנות ללקוח אחר, אשר ישיב על כל השאלות.

14.2. ריאיון - הניקוד המרבי: 25 נקודות

14.2.1. הוועדה המקצועית תערוך ריאיון עם המנהל הראשי ו/או הבעלים של סוכנות הנסיעות וכן עם עובד הסוכנות המיועד לשמש כסוכן הראשי - כמפורט בסעיף 4.4 לעיל.

14.2.2. הניקוד בריאיון יורכב מהפרמטרים הבאים, כאשר לצד כל פרמטר מצוין הניקוד המרבי עבורו:

14.2.2.1. התרשמות כללית מהמציע - עד 15 נקודות;

14.2.2.2. התרשמות כללית מהסוכן הראשי המוצע - עד 10 נקודות;

14.3. ציון האיכות של ההצעה יהיה סכום הנקודות שקיבלה ההצעה בשני השלבים הנ"ל.

15. ציון המחיר (60%)

ציון המחיר של ההצעה יחושב כדלקמן:

15.1. הצעת המחיר מורכבת מ- 3 (שלושה) רכיבים, כאשר לצורך שקלול ההצעות בלבד נקבע לכל רכיב משקל, כמפורט להלן:

15.1.1. רכיב 1 - סכום דמי הטיפול עבור הזמנת כרטיסי טיסה - 85%;

- 15.1.2. רכיב 2 - סכום דמי הטיפול עבור הזמנת שירותי קרקע; ישולם עבור כל רכיב בהזמנה בנפרד) - 10% ;
- 15.1.3. רכיב 3 - סכום דמי הטיפול עבור טיפול בהנפקת ויזות (לא כולל אגרות ההנפקה, שבהן תישא הרשות בנפרד) - 5%.
- 15.2. לכל רכיב בהצעת המחיר ייקבע מחיר מרבי / מקסימום, כמפורט להלן. הצעת מחיר אשר תכלול מחיר העולה על המחיר המרבי באחד הרכיבים - תיפסל על הסף:
- 15.2.1. דמי טיפול עבור הזמנת כרטיסי טיסה - \$26 לא כולל מע"מ;
- 15.2.2. דמי טיפול עבור הזמנת שירותי קרקע (ישולם עבור כל רכיב בהזמנה בנפרד) - \$14 לא כולל מע"מ;
- 15.2.3. דמי טיפול עבור טיפול בהנפקת ויזות (לא כולל אגרות ההנפקה, שבהן תישא הרשות בנפרד) - \$12 לא כולל מע"מ.
- המחיר המשוקלל לכל רכיב בהצעת המחיר (עמודה F בטבלה שלהלן) יחושב באופן יחסי למחיר הזול ביותר שהוצע עבור אותו רכיב, על פי הנוסחה הבאה:

$$\text{המחיר הזול ביותר שהוצע עבור הרכיב שאותו רוצים לשקלל} \\ \text{שקלול הסעיף (F) = } \frac{\text{מחיר הרכיב שאותו רוצים לשקלל (E)}}{\text{משקל הרכיב (C)}}$$

טבלת שקלול המחיר :

F=E*C	E	D	C	B	A
מחיר משוקלל	סכום דמי הטיפול (ב-\$) (דולר ארה"ב) שלא יעלה על המחיר המרבי (לא כולל מע"מ)	מחיר מרבי ב-\$ (דולר ארה"ב) (לא כולל מע"מ)	משקל	תיאור	רכיב
יחושב על ידי הרשות	למילוי ע"י המציע	\$26	85%	דמי טיפול עבור הזמנת כרטיסי טיסה	1
יחושב על ידי הרשות	למילוי ע"י המציע	\$14	10%	דמי טיפול עבור הזמנת שירותי קרקע (בתי מלון, השכרת רכב; ישולם עבור כל רכיב בהזמנה (בנפרד)	2
יחושב על ידי הרשות	למילוי ע"י המציע	\$12	5%	דמי טיפול עבור טיפול בהנפקת ויזות (לא כולל אגרות ההנפקה, שבהן תישא הרשות בנפרד)	3
יחושב על ידי הרשות	-		100%	סה"כ	

15.3. יודגש, כי שקלול המחיר יבוצע על ידי הרשות. המציעים נדרשים למלא את סכום דמי הטיפול המוצעים עבור כל רכיב בלבד.

15.4. סכימה של המחירים המשוקללים של שלושת רכיבי הצעת המחיר (F), תהווה את הצעת המחיר המשוקללת של המציע.

15.5. ציון המחיר של המציע ייקבע על פי הנוסחה הבאה :

$$\text{ציון המחיר} = \text{הצעת המחיר המשוקללת} * 60\%$$

16. שקלול ההצעה (איכות + מחיר)

הציון הכולל של ההצעה יחושב על ידי סכימה של ציון האיכות (כמפורט בסעיף 14.3 לעיל) ושל ציון המחיר כמפורט בסעיף 15.5 לעיל.

ה. ניהול המכרז

17. עיון במסמכי המכרז וקבלתם

- 17.1. ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, באתר האינטרנט או במשרדי אגף תפעול ורכש.
- 17.2. ניתן להוריד את מסמכי המכרז, ללא תשלום, מאתר האינטרנט.

18. הליך הבהרות

18.1. הרשות רשאית בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, בכל אופן שהוא, ביוזמתה או במענה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויפורסמו באתר האינטרנט.

18.2. החל מיום פרסום המכרז ועד למועד האמור בסעיף 7.1.2 לעיל, רשאי כל אדם לפנות לרשות, באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני michrazim@innovationisrael.org.il, בהודעה הנושאת את כותרת הנושא "ועדת המכרזים – מכרז פומבי עם בחינה דו-שלבית מס' 4/2018 למתן שירותי סוכנות נסיעות לרשות החדשנות", ולהעלות כל בקשה להבהרה ו/או שאלה הקשורה במכרז ו/או בהתקשרות שתבוא בעקבותיו. יש לוודא כי נתקבל מענה אוטומטי מהרשות בדואר האלקטרוני בדבר קבלת הפנייה.

- 18.3. שאלות שיועברו בכל אמצעי אחר או בעל פה לא ייענו.
- 18.4. בפנייה לקבלת הבהרות יש לציין את שם המציע, שם איש הקשר מטעמו לצורך קבלת תשובה, מספרי הטלפון שלו (קווי ונייד) וכתובת דואר אלקטרוני.
- 18.5. הפונים מתבקשים להגיש שאלות באמצעות קובץ Word, בשפה העברית בלבד, תוך הפרדה בין שאלות המתייחסות למסמכי המכרז, על נספחיו, לבין שאלות המתייחסות להסכם, על נספחיו ובפורמט שלהלן:

מס' סידורי של השאלה	מסמך	עמוד מס'	סעיף מס'	פירוט השאלה

18.6. לרשות יהיה שיקול דעת במתן התשובות. הרשות אינה מתחייבת להשיב לשאלות כלשהן או לכל השאלות.

- 18.7. המענה/ים לשאלות ההבהרה ישלח/ו באמצעות הדואר האלקטרוני לכל מי ששלח לרשות שאלות הבהרה, בהתאם לפרטים שמסר, ויפורסם/ו גם באתר האינטרנט, וזאת מבלי לחשוף את זהות הפונים. לרשות יהיה שיקול דעת באשר לחשיפת תוכן הפנייה.
- 18.8. מענה/ים זה/אלו יהו חלק בלתי נפרד ממסמכי מכרז זה.
- 18.9. רק מענה **בכתב** יחייב את הרשות.
- 18.10. הרשות שומרת על זכותה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להשיב לשאלות אשר יוגשו לאחר המועד האמור בסעיף 18.1 לעיל, כאשר תהינה נסיבות מיוחדות אשר יצדיקו זאת. הרשות לא מתחייבת לפרסם פנייה שהתקבלה לאחר המועד האמור, אשר הרשות החליטה שלא להשיב עליה.
- 18.11. הרשות רשאית לשנות את תנאי המכרז, לפי שיקול דעתה הבלעדי, עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז. הודעה על השינוי תישלח לכל מי ששלח לרשות שאלות הבהרה, בהתאם לפרטים שמסר, וכן תפורסם באתר האינטרנט ובעיתונות - אם נדרש בהתאם לתקנות.
- 18.12. הודעות אלו יהו אף הן חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

ו. הגשת ההצעה

19. הגשת ההצעה

- 19.1. את ההצעה יש להגיש לאחר סיום הליך ההבהרות, ולהניחה בתיבת המכרזים של רשות החדשנות, הנמצאת **ברחוב הירדן 4, קריית שדה התעופה, קומה 4, אגף מערבי, בימים ראשון עד חמישי, בין השעות 10:00 - 15:00**, אך לא יאוחר מהמועד המצויין בסעיף 7.1.4 לעיל.
- הצעות שלא תהיינה בתיבת המכרזים עד לתאריך ולשעה הנקובים לעיל, לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים ותיפסלנה על הסף.
- יובהר, כי הצעה שתתקבל לאחר המועד הנקוב לעיל תוחזר למגיש ההצעה, ותיפתח, במידת הצורך, רק לצורך זיהוי פרטי המציע הרלוונטי במטרה להחזירה.
- 19.2. בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.
- 19.3. הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמתו לכל תנאי המכרז.
- 19.4. על המציע לבדוק בעצמו ובאופן עצמאי את מסמכי המכרז, את היקף ומאפייני השירות, וכן כל נתון ופרט משפטי, כלכלי, עסקי או אחר, הרלוונטי, לדעתו של המציע, להליך המכרז, למתן השירות ולכלל התחייבויותיו של המציע על פי מסמכי המכרז.
- 19.5. כל טענה בדבר טעות, אי הבנת מסמכי המכרז ו/או אי ידיעת תנאי כלשהו הקשור במתן השירותים מושא המכרז, לא תתקבל לאחר הגשת ההצעה על ידי המציע.

19.6. כל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז, לרבות ההוצאות הכרוכות ו/או הנובעות מהכנת ההצעה והגשתה, תחולנה על המציעים בלבד. למניעת ספק, המציעים לא יהיו זכאים לכל השבה ו/או פיצוי בגין הוצאותיהם כאמור.

19.7. את ההצעה, על כל חלקיה (לרבות הצעת המחיר) ובצירוף כל המסמכים הדרושים הנלווים אליה, יש להגיש בשני עותקים - מקור והעתק אחד, **במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם של המציע.** על המעטפה יש לציין: "מכרז פומבי דו שלבי מס' 04/2018 למתן שירותי סוכנות נסיעות עבור רשות החדשנות". לכל מעטפה יצורף החסן נייד (DOK) אחד, אשר יכיל את תכולת ההצעה המלאה שרוקה, **למעט הצעת המחיר.** נדרשת זהות בין תוכן ההצעה המודפסת ותוכן ההצעה על גבי המדיה הדיגיטלית. במקרה של סתירה, יגבר האמור בתוכן ההצעה המודפסת. יובהר, **כי אין לצרף את הצעת המחיר לעותק על גבי המדיה הדיגיטלית.**

19.8. במעטפת המכרז יהיו שתי מעטפות פנימיות כמפורט להלן:

19.8.1. **מעטפה מס' 1 – טופס הצעה, מסמכים ואישורים:** במעטפה זו יגיש המציע את הצעתו החתומה, ויצרף אליה את המסמכים והאישורים כנדרש במכרז זה, בשני עותקים כאמור + החסן נייד (DOK), **למעט הצעת המחיר שתוגש בנפרד.**

יובהר, כי אין צורך לצרף את נוסח המכרז, המענה/ים על שאלות ההבהרה והסכם ההתקשרות.

19.8.2. **מעטפה מס' 2 – הצעת המחיר:** במעטפה זו יגיש המציע את הצעת המחיר, **במעטפה סגורה ונפרדת,** על גבי הטופס בנוסח **נספח ג'** (בשני (2) עותקים כאמור. **למעטפה זו לא יצורף כל מסמך אחר.** נדרש כי פרטי הצעת המחיר לא יצוינו באף מקום נוסף בהצעה. ועדת המכרזים תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לפסול על הסף הצעה, אשר הצעת המחיר שתוגש במסגרתה לא תוגש במעטפה סגורה ונפרדת ו/או אשר חלקים ממנה ו/או כולה יהיו גלויים כחלק מההצעה.

20. מבנה ההצעה, תצהירים, אישורים ומסמכים שיש לצרף להצעה

20.1. המציע יגיש את הצעתו אך ורק על גבי טופס ההצעה (**נספח ב'** – על נספחיו) וטופס הצעת המחיר (**נספח ג'**) בשלמותם, מבלי לבצע כל תיקון ו/או שינוי ו/או השמטה ו/או הסתייגות ו/או התניה ו/או תוספת. כל תיקון ו/או שינוי ו/או השמטה ו/או הסתייגות ו/או התניה ו/או תוספת כאמור, ייחשבו כהסתייגות, ויחול לגביהם האמור בסעיף 26 להלן.

20.2. ההצעה תכלול את המסמכים והפריטים כדלקמן:

20.2.1. טופס הצעה (**נספח ב'**), על נספחיו, מלא וחתום כנדרש;

- 20.2.2. טופס הצעת המחיר (נספח ג'), מלא וחתום כנדרש, כשהוא בתוך מעטפה סגורה, בהתאם למפורט בסעיף 19.8.2 לעיל;
- 20.2.3. תצהירים, אישורים, ומסמכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז לעיל, וכמפורט בנספח א'.
- 20.3. אם עסקו של המציע הוא בשליטת אישה, כמשמעות הדבר בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, רשאי המציע לצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר עו"ד כנדרש בחוק זה, ובהתאם לתנאים המפורטים שם. מודגש בזאת, כי בהתאם להוראות החוק האמור, יש לצרף את האישור והתצהיר כאמור, **בעת הגשת ההצעה למכרז**, כתנאי לקבלת היתרון המוענק בחוק זה לעסק בשליטת אישה.
- 20.4. **לתשומת לבכם:** על המציע לוודא, כי המספר המזהה (מספר רישום / ת.ז. / עוסק מורשה) על גבי כל המסמכים המוגשים מטעמו, לרבות תעודות ההתאגדות ושינוי השם, אישורי רשויות המס וכיו"ב, יהיה זהה. אם אין התאמה במספר המזהה, על המציע לצרף אישור או הסבר מטעם הרשויות המוסמכות לכך בדבר אי ההתאמה.
- 20.5. **ועדת המכרזים תהא רשאית לדרוש מהמציע מסמכים נוספים או חלופיים על אלו המפורטים לעיל, אם תהיה סבורה, כי הדבר דרוש לה לשם הכרעה במכרז.**

21. הצעת המחיר

- 21.1. את רכיבי הצעת המחיר יש למלא בתאים המיועדים לכך בטופס הצעת המחיר – **נספח ג'** למסמכי המכרז. המחירים לא יכללו מע"מ.
- 21.2. המציעים נדרשים למלא את סכום דמי הטיפול המוצע על ידיהם בגין כל אחד מהרכיבים בטופס הצעת המחיר, במספרים ובמילים.
- 21.3. **לתשומת לבכם:** לכל רכיב בהצעת המחיר נקבע מחיר מקסימום, כמפורט בסעיף 15.2 לעיל. **הצעת מחיר אשר תכלול מחיר באחד הרכיבים העולה על מחיר המקסימום, תיפסל על הסף.**
- 21.4. למען הסר ספק, בכל מקרה של סתירה בין סכום דמי הטיפול שצוין במספרים, לבין הסכום במילים, יגבר הסכום במילים. נתגלו בהצעה טעויות סופר או טעויות חשבוניות, תהיה הרשות רשאית לתקן. הודעה על תיקון הטעות תימסר למציע.
- 21.5. יש למלא את הצעת המחיר בשלמותה. מציע אשר לא ינקוב בסכום דמי הטיפול ליד סעיף או סעיפים של הצעת המחיר, יראו אותו כמי שהתחייב לבצע שירות זה ללא תמורה נוספת (מחיר אפס). לחילופין, ההצעה תיפסל, לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות, ובהתחשב במרכזיותו של הסעיף.

21.6. יודגש, כי המחירים שאותם נדרשים המציעים להציע, כוללים את כל השירותים שיידרשו מבעלי ההצעות הזוכות בהתאם למכרז זה ולחוזה הנספח לו, לרבות כל עלות או הוצאה הכרוכה בהם, לרבות מס ישיר או עקיף, אך למעט מע"מ.

21.7. מודגש בזאת במפורש, כי הצעת המחיר תהיה סופית, וכי אי התקיימות של איזו מהערכות המציע ו/או אי התממשות של איזו מציפיותיו, תחזיותיו או תכניותיו, לרבות בנוגע להיקף השירותים שיוזמנו על ידי הרשות מכוח המכרז, לא יהוו בשום מקרה עילה לשינוי של הצעתו ו/או לכל שינוי אחר בתנאים ובהוראות הכלולים במסמכי המכרז.

21.8. תשומת לב המציעים לכך, שעליהם להימנע מהתניה או מציון בהצעת המחיר כי המחירים צמודים למדד כלשהו, או שתיווסף עליהם ריבית כלשהי. התניה כאמור עלולה להביא לפסילת ההצעה.

21.9. הצעת המחיר תוגש במעטפה סגורה ונפרדת, כמפורט בסעיף 19.8.2 לעיל.

22. מסמכי ההצעה ייחתמו באופן הבא:

טופס ההצעה וטופס הצעת המחיר ייחתמו כמפורט להלן:

22.1.1. אם המציע הוא תאגיד (לרבות שותפות רשומה) – חותמת התאגיד וחתימה/ות של מורשה/י החתימה מטעם המציע.

החתימה כאמור לעיל תבוצע בפני עו"ד/רו"ח, כנדרש בטופס ההצעה, אשר גם יאשר כי החתומים על טופס ההצעה מוסמכים על פי מסמכי היסוד של המציע ועל פי כל דין לחייב את המציע בחתימתם.

22.1.2. אם המציע הוא עוסק מורשה שאיננו תאגיד – חתימה של המציע;

החתימה כאמור לעיל תבוצע בפני עו"ד/רו"ח, כנדרש בטופס ההצעה.

22.1.3. אם המציע הוא שותפות לא רשומה – חתימה של מורשה חתימה מטעם המציע המוסמך לחייב את המציע בחתימתו. החתימה כאמור תבוצע בפני עו"ד/רו"ח, כנדרש בטופס ההצעה.

22.2. התצהיר הכללי והתצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (נספחים ב' 1 - 2 לטופס ההצעה), ייחתמו על ידי מורשה חתימה מטעם המציע בפני עו"ד, כנדרש בטופס ההצעה.

23. ערבות מכרז

23.1. על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א – 1981, על שם המציע, בסכום של 20,000 ₪ (עשרים אלף שקלים חדשים), לפחות.

23.2. הערבות תעמוד בכל התנאים כדלקמן:

23.2.1. שם המבקש בכתב הערבות יהא זהה לשם המציע.

- 23.2.2. יש להגיש את מסמך הערבות המקורי.
- 23.2.3. נוסח הערבות יהא זהה באופן מדויק לנוסח המצורף כנספח ה' למסמכי המכרז.
- 23.2.4. הערבות תהיה בתוקף לפחות עד למועד המצוין בסעיף 7.1.5 לעיל.
- 23.2.5. **לתשומת לב המציעים :**
- 23.2.5.1. יש להקפיד הקפדה יתירה על נוסח הערבות ותנאיה ;
- 23.2.5.2. המציעים מתבקשים להציג את נוסח הערבות לבנק/חברת הביטוח מנפיק/ת הערבות, ולבקש/ה להקפיד באופן מיוחד על תנאי הערבות ונוסחה.
- 23.2.5.3. **יש להקפיד להמציא למנפיק/ת הערבות את נוסח ערבות המכרז, נספח ה' למסמכי המכרז, ולא את נוסח ערבות הביצוע (נספח 3 להסכם), שלא נדרש להמציאה בשלב הגשת הצעה.**
- 23.2.5.4. בגין כל חוסר או פגם באשר לערבות, אף אם יראה למציע קל ערך, תפסול הרשות את הצעת המציע על הסף. על אף האמור, לוועדת המכרזים שיקול דעת לקבוע, כי פגם או חוסר כאמור אינו מהווה פגם מהותי, אשר יהיה בו כדי לגרום לפסילת הצעה על הסף.
- 23.2.6. אם תממש הרשות את זכותה להאריך את תוקף הצעות, כמפורט בסעיף 24.2 להלן, יידרש המציע להאריך את תוקף הערבות בתקופה נוספת של עד ארבעה (4) חודשים. אי הארכת תוקף הערבות, על אף בקשת הרשות, שקולה לחזרה מההצעה, ותוביל לפקיעתה.
- 23.2.7. הרשות תהא רשאית לחלט את הערבות, במלוואה או בחלקה, בנסיבות המפורטות בתקנות חובת המכרזים ובכפוף להן.
- 23.2.8. הצעה אשר לא צורפה אליה ערבות – תיפסל על הסף, ולא תידון כלל.
- 23.2.9. הרשות תחזיר את ערבות המכרז למציע שהצעתו לא זכתה במכרז, למעט הכשיר השני, כהגדרתו להלן, וזאת בתוך 7 (שבעה) ימים מן המועד שבו הוכרז על ההצעות הזוכות במכרז.
- 23.2.10. כל בעל הצעה זוכה במכרז, ימציא לרשות ערבות כמפורט בהסכם שייחתם בינו לבין הרשות ("ערבות ההסכם"), וזאת בתוך 14 (ארבעה עשר) ימים לפני פקיעתה של ערבות המכרז או במועד שנקבע בהסכם להמצאתה של ערבות ההסכם, לפי המוקדם.

24. תוקף הצעה

- 24.1. ההצעה תעמוד בתוקפה למשך 4 (ארבעה) חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
- 24.2. הרשות תהא רשאית לבקש מהמציעים (או מי מהם) להאריך את תוקף הצעתם לתקופה נוספת, אחת או יותר, ובסך הכל לא יותר מ- 4 (ארבעה) חודשים נוספים, והמציעים מתחייבים להאריכה בהתאם.
- 24.3. הצעת הכשיר השני תמשיך לעמוד בתוקפה למשך 18 (שמונה עשר חודשים) ממועד בחירת ההצעות הזוכות, וזאת למקרה שבו מי מבעלי ההצעות הזוכות במכרז יחזור בו מהצעתו, או שההתקשרות החוזית עם מי מבעלי ההצעות הזוכות תסתיים טרם זמנה מכל סיבה שהיא. בנסיבות אלו תהא רשאית ועדת המכרזים לפעול בהתאם לאמור בסעיף 29 להלן.

ז. לאחר הגשת ההצעה

25. דרישה למידע נוסף או להבהרות

- 25.1. ועדת המכרזים רשאית לבקש מכל מציע, בכל שלב של המכרז, הבהרות בכתב או בעל פה ביחס להצעה, ובלבד שלא יהיה בכך כדי לאפשר למציע שאליו תפנה כאמור לשנות את הצעתו או להעניק לו יתרון בלתי הוגן על מציעים אחרים. הבהרות יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה.
- 25.2. ועדת המכרזים רשאית לדרוש מכל מציע השלמת מידע חסר, המלצות או אישורים המתייחסים לדרישות המפורטות במכרז, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי המכרז, לרבות בתנאי הסף, וכן לבצע כל פעולה אחרת הדרושה לבחינת ההצעה.
- 25.3. ועדת המכרזים רשאית להורות על תיקון פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, אם מצאה כי אין בכך כדי לפגוע בשוויון בין המציעים, או כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הרשות כעורכת המכרז ואת תכליתו של מכרז זה.
- 25.4. המציע מתחייב להמציא לרשות, מיד עם דרישתה, כל מידע ו/או אישור ו/או הבהרה כאמור לעיל.
- 25.5. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל:
- 25.5.1. הרשות תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש ממציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו או של בעל עניין בו, שיטת התמחור/ניתוח המחירים אשר לפיהם תמחר את

הצעתו, וכן כל מידע אחר שלדעת הרשות יש עניין בגילוי. מציע אשר נמנע מלמסור את המידע הדרוש במועד שקבעה לכך הרשות – תהא הרשות רשאית שלא לדון עוד בהצעתו או לפסלה.

25.5.2. נציגי הרשות יהיו רשאים לבקר במשרדי המציע ו/או באתרי לקוחות שלהם סיפק המציע שירותים דומים לשירותים מושא המכרז, ו/או לפנות לממליצים או ללקוחות אחרים של המציע לשם קבלת חוות דעת, נתונים ופרטים אחרים אודות המציע מגורמים שלישיים, לפי שיקול דעתה של הרשות, לרבות חוות דעת אודות מצבו הכלכלי של המציע.

25.5.3. מבלי לגרוע מהתחייבויות המציע בהצעתו, מתחייב המציע לעדכן את הרשות, ללא דיחוי, לגבי כל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר לרשות, בפרק הזמן אשר יחלוף ממועד הגשת הצעתו למכרז ועד למועד פרסום החלטת ועדת המכרזים בדבר ההצעות הזוכות במכרז, ואם נקבע כבעל הצעה זוכה – עד לחתימה על ההסכם עמו.

26. הצעה מסויגת או מותנית

26.1. מציע לא יסייג את הצעתו או יתנה אותה, באופן שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז. הרשות תהא רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון במסמכי המכרז או בתנאיו, אם ייעשו, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז (להלן: "הסתייגות").

26.2. להסתייגות שתיעשה בהצעה לא יהיה כל תוקף כלפי הרשות, והרשות תהא רשאית לקבל הצעה אשר כללה הסתייגות, תוך התעלמות ממנה, או לחלופין לפסול את ההצעה, לפי שיקול דעתה הבלעדי. בחרה הרשות לקבל הצעה כאמור, תודיע על כך למציע בכתב.

בכל הנוגע למציע אשר יסרב לעמוד בהתחייבויותיו, תוך התעלמות מן ההסתייגויות שכלל בהצעתו למכרז, תהא הרשות רשאית, בין היתר, לחלט את ערבות המכרז שהגיש.

26.3. מציע הסבור, כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות, רשאי להעלות את השגותיו או הערותיו במסגרת הליך ההבהרות, כמפורט בסעיף 18 לעיל.

26.4. תשומת לב המציעים מופנית לדרישות הרשות לקיום ביטוחים על ידי בעלי ההצעות הזוכות במכרז, המפורטות בסעיף 16 ובנספח 4 להסכם. על המציעים לוודא מראש עם מבטחיהם את יכולתם לרכוש את הביטוחים הנדרשים. **כל הסתייגות לגבי דרישות הביטוח יש להעלות במסגרת הליך ההבהרות, כמפורט בסעיף 18 לעיל, ובתוך המועד שנקבע לכך. לאחר הגשת ההצעה, לא תתקבלנה כל הסתייגויות בנוגע לדרישות הביטוח.**

27. הצעה תכסיסנית

מבלי לגרוע מכל זכות אחרת הנתונה לרשות על פי דין, הצעה תכסיסנית או הצעה הלוקה בסבסוד צולב, או שיש בה משום חוסר תום לב, או הצעה שמהניתוח שלה עולה כי היא הפסדית, או שאין לה בסיס כלכלי ברור ומוצק שניתן להסבירו – תיפסל.

28. חתימה על הסכם ההתקשרות

28.1. כתנאי לחתימת ההסכם על ידי הרשות, יידרש כל אחד מבעלי ההצעות הזוכות, לאסוף את הסכם ההתקשרות במועד שייקבע בהודעה אשר תישלח אליו על ידי הרשות (להלן: "הודעת הדרישה"). הודעת הדרישה תישלח לבעל הצעה זוכה 2 ימי עבודה לפחות, לפני המועד שנקבע לאיסוף ההסכם.

28.2. את ההסכם, בשני העתקים, חתום על ידי מורשה/י החתימה (בראשי תיבות בשולי כל עמוד ובחתימות מלאות וחותמת + אישור עו"ד בעמוד האחרון), בצירוף כל המסמכים, ההתחייבויות והאישורים המפורטים בהסכם, לרבות ערבות הביצוע ואישור קיום הביטוחים (בנוסחים זהים לנוסחים אשר צורפו להסכם), על כל בעל הצעה זוכה להשיב לרשות, בתוך 7 ימי עבודה ממועד איסוף ההסכם, כפי שצוין בהודעת הדרישה.

28.3. הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדחות את המועדים הקבועים בסעיפים 28.1 ו-28.2 לעיל.

28.4. אי עמידה באמור בסעיפים 28.1 ו-28.2 לעיל, תחשב כהפרה של תנאי המכרז. במקרה זה, תהא ועדת המכרזים רשאית להכריז על ביטול זכייתה של ההצעה הזוכה הרלוונטית וכן לחלט את הערבות שצורפה אליה. כל זאת, מבלי לגרוע מזכותה של הרשות להיפרע מבעל ההצעה הזוכה הרלוונטית בגין כל נזק נוסף שייגרם לה כתוצאה מההפרה.

28.5. מובהר בזאת, כי על כל בעל הצעה זוכה להיות ערוך לתחילת הספקת השירותים החל מ- 01/05/18.

29. פנייה לכשיר שני

29.1. בוטלה זכיית מי מבעלי ההצעות הזוכות כאמור בסעיף 28.4 לעיל, ו/או בוטל ההסכם שנחתם עמו מכל סיבה שהיא, במהלך תקופת ההתקשרות (לרבות תקופות ההארכה), תהא הרשות רשאית להכריז על הכשיר השני כעל זוכה חלופי, בכפוף לאמור בסעיף 24

לעיל ולהסכמת הכשיר השני, ובלבד שבמועד קבלת ההחלטה ימשיכו להתקיים בכשיר השני ובהצעתו תנאי הכשירות שהיוו תנאי סף להשתתפות במכרז.
29.2. הוכרז הכשיר השני ככשיר חלופי, יחולו עליו כל ההוראות, הכללים והתנאים המחייבים את בעלי ההצעות הזוכות, לרבות הוראות סעיף 28 לעיל.

ללא להורגשה

30. עיון במסמכי המכרז ובהצעות הזוכות

- 30.1. עיון במסמכים יעשה בהתאם ובכפוף לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, ובהתאם להלכה הפסוקה.
- 30.2. מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים ו/או סודות מקצועיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים, יציין במפורש בהצעתו, על גבי **נספח 6** למסמכי המכרז, מהם החלקים הסודיים, וכן, יצרף עותק נוסף של הצעתו, שבו החלקים הסודיים מושחריים.
- 30.3. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים, יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.
- 30.4. סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- 30.5. יודגש: **שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם להוראות כל דין ולאמות המידה המחייבות רשות מינהלית.**

31. ביטול

- 31.1. הרשות תהא רשאית, בכל שלב של המכרז, לבטל את המכרז. המציעים מוותרים בזאת על סעד של אכיפה או פיצויים חיוביים בשל ביטול המכרז.
- 31.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בנוסף לכל מקרה אחר, שבו הרשות תהא רשאית לבטל את המכרז על פי מסמכי המכרז ו/או על פי כל דין, תהא הרשות רשאית, אך לא חייבת, לבטל את המכרז, בכל אחד מן המקרים הבאים:

- 31.2.1. לא הוגשה כל הצעה למכרז או הוגשה הצעה אחת בלבד.
"הצעה אחת" – בסעיף זה, משמע – הגשתה של הצעה אחת בלבד למכרז, או שנותרה הצעה כשרה אחת, לאחר שכל ההצעות האחרות שהוגשו למכרז נפסלו.
- 31.2.2. ועדת המכרזים מצאה שהתקיים פגם בהליך המכרז ו/או בניהולו ו/או בבחירת ההצעות הזוכות או איזו מהן.
- 31.2.3. חל שינוי נסיבות מהותי ו/או השתנו צרכי הרשות באופן מהותי, המצדיק לדעת הרשות, את ביטול הליך המכרז.
- 31.2.4. יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות ו/או מחירים ו/או פעלו באופן המהווה הגבל עסקי ו/או עבירה על חוק כלשהו.
- 31.3. מובהר, כי במקרה שבו בוטל המכרז כאמור על ידי הרשות, מכל סיבה שהיא, לא יהיה מי מהמציעים זכאי לתשלום כלשהו, לרבות לא בדרך של פיצוי ו/או דמי נזק בגין הביטול כאמור, ולא תחול על הרשות כל חובה לתשלום כאמור.

ח. שונות

32. **קניין הרשות במסמכים**
מסמכי המכרז הם רכושה הבלעדי של הרשות, ואין לעשות בהם שימוש אלא לצורך הגשת ההצעות.

33. **הוראות כלליות**
- 33.1. כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד, אשר תהא בשם המציע בלבד וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים אחרים המגישים הצעות למכרז.
- 33.2. **היררכיה בין המכרז להסכם** - ההסכם המצורף למכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת ההסכם המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד, שחלקיו משלימים זה את זה.
- בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם, יגבר הנוסח המטיב עם הרשות. מובהר לעניין זה, כי חסר לא ייחשב כסתירה.
- 33.3. ביטויים המופיעים בלשון יחיד – משמעם גם בלשון רבים ולהפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר – משמעם גם בלשון נקבה ולהפך.
- 33.4. כותרת הסעיפים במכרז ובנספחיו נועדו למטרות נוחות בלבד, והן לא ישמשו לצרכי פרשנות.

- 33.5. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על ההסכם מכל סיבה שהיא, לרבות סיבות תקציביות, בהתאם לשיקול דעתה המלא והסופי. אם תחליט הרשות כאמור לבטל את המכרז ו/או לא לחתום על ההסכם, לא תהיה למשתתפים במכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה מכל סוג שהוא, בקשר לכך.
- 33.6. **ניגוד עניינים** – כל בעל הצעה זוכה יתחייב להימנע מכל פעולה בניגוד עניינים/ בחשש לניגוד עניינים/ מראית עין של חשש לניגוד עניינים. הוראות נוספות לעניין ניגוד עניינים מצויות בהסכם ההתקשרות.
- 33.7. **סמכות שיפוט** – סמכות השיפוט הבלעדית, המקומית והייחודית לדון בתובענה שעילתה מכרז זה, לרבות ההסכם המצורף לו, תהא נתונה לבתי המשפט המוסמכים במחוז המרכז.

נספח א' למכרז 04/2018 - רשימת מסמכים שיש לצרף להצעה

מספר סידורי	סעיף במסמכי המכרז	אופן ההוכחה
1	12	כל המסמכים הנדרשים להוכחת עמידה בתנאי הסף, כמפורט בסעיף 12 למסמכי המכרז, ובכלל זה העתק של תעודת התאגדות של התאגיד ותעודת/ות שינוי שם, אם קיימת/ות (אם המציע הוא תאגיד), או לחילופין העתק מתעודה המעידה של היות המציע עוסק מורשה (אם המציע הוא עוסק מורשה שאיננו תאגיד) וכן אישור בתוקף על ניהול פנקסי חשבונות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
2	20.2.1	טופס ההצעה (למעט הצעת המחיר), בנוסח המצורף בנפרד כנספח ב' למסמכי המכרז , על נספחיו
3	20.2.3	תצהיר כללי - נספח 1 לטופס ההצעה
4	12	תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים - נספח 2 לטופס ההצעה
5	12	הצהרה לעניין עמידה בתנאי הסף בסעיפים 11.4 - 11.9 - נספח 3 לטופס ההצעה
6	12 + 11.4	אישור ר"ח בדבר מחזור כספי - נספח 3(I) לטופס ההצעה
7	12 + 11.5	פרטים אודות ניסיון המציע - נספח 3(II) לטופס ההצעה
8	12 + 11.6	קורות חיים של סוכני הנסיעות המועסקים, ובכלל זה המועמד לשמש כסוכן הראשי מטעם המציע, הכוללים פירוט ניסיון - נספח 3(III) לטופס ההצעה
9	12 + 11.8	העתק אישור תקף מ-IATA, בדבר חברותו של המציע בארגון - נספח 3(IV) לטופס ההצעה
10	12 + 11.9	העתק אישור תקף מהתאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל, בדבר חברותו של המציע בה - נספח 3(V) לטופס ההצעה
11	14.1	הצהרה ואישור בדבר ניסיון ורשימת ממליצים לצורך בחינת האיכות - נספח 4 לטופס ההצעה
12	33.6	התחייבות למניעת ניגוד עניינים - נספח 5 לטופס ההצעה

מספר סידורי	סעיף במסמכי המכרז	אופן ההוכחה
13	30.2	הצהרה בדבר פרטי ההצעה הסודיים וכתב ויתור, בנוסח המצורף כנספח 6 לטופס ההצעה
14	20.2.2	הצעת המחיר – בנוסח המצורף בנפרד כנספח ג' למסמכי המכרז
15	20.3	מציע שהוא עסק בשליטת אישה – אישור ותצהיר כהגדרתם בסעיף 22 לחוק חובת המכרזים
16	23	נוסח כתב ערבות – בנוסח המצורף בנפרד כנספח ה' למסמכי המכרז

נספח ב' למכרז 04/2018 - טופס ההצעה

[מצורף בקובץ נפרד]

ללא להרשעה

נספח ג' למכרז 04/2018 - טופס הצעת המחיר

[מצורף בקובץ נפרד]

ללא להגשה

נספח ד' למכרז 04/2018 - טופס הצעת המחיר

טופס ניקוד שביעות רצון לקוחות קודמים

נא הקף את המספר המהווה את הערכתך לגבי הקריטריונים הבאים:

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

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

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

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

6. **מענה מעבר לשעות העבודה הרגילות:** האם אתה שבע רצון מהשירות שניתן על ידי הספק לפניות בשעות שמעבר לשעות העבודה הרגילות?

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

8. **שיתוף פעולה עם הלקוח:** האם הספק היה קשוב לצרכים שונים שהתעוררו במהלך ההתקשרות (לדוגמה: 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 מועטה	כלל לא

9. האם היית ממליץ להתקשר עם המציע למתן שירותי נסיעות לחו"ל?

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

נספח ה' למכרז 04/2018 – נוסח כתב ערבות

תאריך _____

לכבוד

רשות החדשנות

רח' הירדן 4,

קרית שדה התעופה

הנדון: כתב ערבות מס'

1. לבקשת _____ (להלן: "הספק"), אנו ערבים בזה כלפיכם, בערבות בלתי חוזרת, בלתי תלויה ולא ניתנת לביטול, לתשלום כל סכום עד לסך כולל של 20,000 ₪ (עשרים אלף שקלים חדשים) (להלן: "סכום הערבות"), שתידרשו מאת הספק בקשר עם מכרז פומבי עם בחינה דו-שלבית מס' 04/2018, למתן שירותי סוכנות נסיעות.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום שיידרש על ידיכם, עד לסכום הערבות, תוך 7 (שבעה) ימים מיום דרישתכם הראשונה בכתב, שתתקבל במעננו כמצוין להלן, וזאת בלי שיהיה עליכם להציג לנו מסמך או ראיה נוספים בנוגע לדרישתכם האמורה או לנמק את דרישתכם או להוכיח באופן כלשהו, ובלי שיהיה עליכם לדרוש את הסכום, מראש או בדיעבד, מאת הספק, או לפתוח בהליך משפטי נגד הספק.
3. אתם זכאים ורשאים לממש מערבות זו, מעת לעת, כל סכום שייקבע על ידיכם מתוך סכום הערבות, ובלבד שסך כל הסכומים שיידרשו על ידיכם וישולמו על ידינו בגין ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. לפיכך, אם לא תממשו את ערבות זו במלואה בפעם אחת, תישאר הערבות בתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות הבלתי ממומש.
4. ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ ועד בכלל. לאחר מועד זה תהיה הערבות בטלה ומבוטלת.
5. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה.
6. דרישה למימוש הערבות תופנה לסניף הבנק בכתובת: _____.

בכבוד רב,

[מצורף בקובץ נפרד]

ללא להרשעה