

## مناقصة رقم 9/10

### تفعيل مركز معلومات وخدمات لأولياء أمور أولاد الموجودين في أطر معترف بها

تتوجه وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل، الشعبة الكبيرة لحضانات نهائية وعائلاتهم لتلقي عروض لتقديم خدمات تفعيل مركز معلومات وخدمات لأولياء أمور أولاد الموجودين بأطر معترف بها، كما هو مفصل في مستندات المناقصة.

- بدء تقديم الخدمة من قبل الفائز يكون مع انتهاء إجراءات المناقصة أو بناء على قرار الوزارة.
- مدة التعاقد هي لسنة واحدة مع إمكانية لدى الوزارة فقط لتمديدتها بأربع سنوات إضافية سنة كل مرة.
- أهم الشروط الأولية والمسبقة للمشاركة في المناقصة (شروط أساسية) النص الكامل في المناقصة:

على مقدم العرض أن يرفق بعرضه المستندات التالية:

- إذا كان مقدم العرض تنظيمياً - إرفاق شهادة تسجيل تنظيم.
- مصادقة من مسجل الجمعيات على إدارة سليمة، إذا كان مقدم العرض جمعية مسجلة.
- مصادقة سارية المفعول والتزام موقع بموجب قانون صفقات الهيئات العامة لعام.
- التزام موقع بشأن تشغيل عمال أجنبية حسب القانون ودفع الحد الأدنى من الأجور بموجب قانون صفقات الهيئات العامة.
- تصريح مقدم العرض بأنه دفع بشكل دائم خلال السنة الأخيرة لجميع العاملين لديه كما تنص عليه قوانين العمل وأوامر التوسيع وما أشبه، وأنه سيدفع كالمذكور أعلاه خلال فترة التعاقد.
- إلتزام مقدم العرض بكافة المتطلبات والشروط الواردة في قائمة المواصفات بدون أية استثناء.
- مصادقة مدقق حسابات أو محام حول إلتزام مقدم العرض باستعمال برامج محوسبة قانونية ومرخصة فقط.
- تصريح مقدم العرض بأنه يملك وسائل تقنية لتفعيل CONTACT CENTER.
- تصريح مقدم العرض بعدم وجود تضارب مصالح.
- كفالة بنكية ذاتية ومستقلة أو كفالة شركة تأمين إسرائيلية، (موقعة من قبل الشركة نفسها) بأن لديها ترخيص للعمل في التأمين بموجب القانون لأمر وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل. الكفالة يجب أن تكون بإسم مقدم العرض وقدرها ١٢٥.٠٠٠ ش.ج وسارية المفعول حتى ٢٠١٠/٧/١٢.
- مقدم العرض ذو خبرة سابقة مثبتة خلال السنوات الخمس الأخيرة التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العرض لهذه المناقصة - بتفعيل مركز غني بالمعلومات مثل: طباعة على الحاسوب، مسح خدمة IVR. على مقدم العرض أن يكون ذا خبرة مسبقة لسنة على الأقل خلال السنوات الخمس الأخيرة التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العروض لهذه المناقصة، بإنشاء، تفعيل وإدارة مركز هاتفي بشري بشكل جاري بحجم زبونين في الوقت ذاته على الأقل والذين يشملان ٤٠ موقعا مأهولا في ذات الوقت وباستمرار.

تحت تصرف مقدم العرض أجهزة وموقع التي تشمل دعم صلاحية بمستوى الفتح الموضوعي UPS، مولد جنراتور، مغلّان داخل البلاد (2 م٢٢٨"١١) ودعم اتصالات (سلكية ولاسلكية) بمفتاح كهربائي وبنوي.

تحت تصرف مقدم العرض وسائل تقنية لتفعيل CONTACT CENTER والتي تشمل على الأقل التركيبات المذكورة أدناه:

IVR

CTI

WEB CRM

EMAIL

جهاز تسجيل.

خدمة فاكسات.

توثيق محادثات.

لمقدم العرض خبرة ٣ سنوات على الأقل باستيعاب وإرسال مستندات، مطبوعات محوسبة، متابعة مواد وإرسال للأرشيف.

لمقدم العرض و/أو المقاول الثانوي من جهته ٣ سنوات خبرة على الأقل في موضوع إجراءات مسح مستندات.

١٢. على مقدم العرض أن يعرض مدير مشروع الذي يستوفي كافة متطلبات الثقافة والخبرة المفصلة أدناه (بشكل تراكمي)، شخص آخر من قبل مقدم العرض أو مقدم العرض نفسه:

- ذو لقب أول (على الأقل) من مؤسسة جامعية معترفة من قبل وزارة المعارف.
- ذو خبرة مثبتة لسنتين على الأقل خلال السنوات الخمس الأخيرة التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العرض لهذه المناقصة بإدارة مراكز خدمات.
- إيصال يثبت شراء مستندات المناقصة، نوّك أن الإيصال غير قابل للتحويل.

#### ١٤. إجتماع مزودين:

يجري إجتماع المزودين بتاريخ ١٦/٣/٢٠١٠ الساعة ٩:٣٠ في وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل، شعبة أنظمة معلومات، شارع إيلات ٥٩ تل أبيب- يافا، طابق أرضي في غرفة الجلسات.

المشاركة في الإجتماع إلزامية وتسجيل الوزارة عن الإشتراك في الإجتماع المذكور أعلاه بشكل شرط حد أدنى لصلاحية العرض - مقدم عرض لا يشترك في الإجتماع لا يستطيع تقديم عرضه بإطار المناقصة.

يمكن الإطلاع، مجاناً، على مستندات المناقصة، في مكتبنا حسب العنوان المسجل أدناه وفي موقع الإنترنت. يمكن إنزال المناقصة، مجاناً، من موقع الإنترنت التابع للوزارة وعنوانه: [www.moital.gov.il](http://www.moital.gov.il). تحت العنوان: "ממכרם".

ولكن تقديم عرض للمناقصة يلزم بشراء مستندات المناقصة.

يمكن الحصول على مواد المناقصة من مكاتب وحدة المناقصات، وزارة الصناعة والتجارة والتشغيل، شارع بنك إسرائيل ٥، كريات هيمشلا، القدس، الطابق الرابع، غرفة ٤٤٧، ت: ٠٢-٦٦٦٦٦٠٠/١، بين الساعات ٩:٠٠ - ١٥:٠٠، وذلك مقابل إبراز نموذج إيداع أصلي بمبلغ ٥٠٠ ش.ج (لا يعاد) في بنك البريد، فرع ٠٠١، حساب ٢١٥١٤، لأمر وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل، أو بواسطة موقع الإنترنت على العنوان المذكور أعلاه.

تقدم أسئلة واستفسارات خطية فقط على فاكس ٠٢-٦٦٦٢٩٢٧ حتى ٢١/٣/٢٠١٠ الساعة ١٢:٠٠، الى السيد ميخال الألو، يجب التأكد من وصول الفاكس على هاتف: ٠٢-٦٦٦٦٦٠٠/١.

الإجابات تنشر في موقع الإنترنت على العنوان أعلاه إعتباراً من تاريخ ٢٨/٣/٢٠١٠.

الإجابات على الأسئلة تشكل جزءاً لا يتجزأ من مستندات المناقصة.

على مقدم العرض أن يقدم عرضه بثلاث نسخ، كما هو مطلوب في المناقصة.

توضع العروض في صندوق المناقصات، في وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل، شارع بنك إسرائيل ٥، كريات هيمشلا، القدس، طابق المدخل بالقرب من المصاعد الكهربائية على الصندوق مسجل "وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل".

الموعد الأخير لتقديم العروض للمناقصة هو يوم الإثنين ١٥/٤/٢٠١٠، الساعة ١٢:٠٠.

منعاً للإلتباس، نوضح ونؤكد بهذا أنه في حالة وجود تناقض أو عدم ملاءمة بين نص الإعلان وبين مستندات المناقصة، تكون مستندات المناقصة هي المقررة والمعتمدة.

عنواننا في الإنترنت: [www.moital.gov.il](http://www.moital.gov.il)

مركز توجهات الجمهور - وزار الصناعة، التجارة والتشغيل 1-800-20-80