



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

MA50D1-2-1885-19

נוסח הפרסום

מכרז פומבי מס' 1/19

להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ

1. רשות המסים בישראל (להלן: "המזמין") יוצאת במכרז פומבי מס' 1/19 לקבלת הצעות להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מידע ושירות רב ערוצי במיקור חוץ ("המכרז").
2. משך ההתקשרות הינו עד לתאריך 31.8.2022, עם אופציה של המזמין להארכת תקופת ההתקשרות בשבע שנים נוספות, עד שנה אחת (או חלק ממנה) בכל פעם.
3. על המציע לצרף להצעתו את המסמכים הבאים כתנאי להשתתפותו במכרז:
 - א. מלוא האישורים הנדרשים עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976.
 - ב. אישור עדכני על רישום במרשם המתנהל עפ"י דין לגבי תאגידים מסוגו של המציע ואישור עו"ד.
 - ג. ערבות אוטונומית ובלתי מותנית על סך של 500,000 ₪ מבנק בארץ או מחברת ביטוח ישראלית.
4. תנאי סף להשתתפות במכרז הוא שהמציע עצמו בעל ניסיון בכל אחת מחמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז בהפעלה של מוקדי שירות טלפוניים, וכן בעל ניסיון של לפחות שנה בהפעלה של מוקד שירות עם תקשורת כתובה ופעילות משרד אחורי – BACK OFFICE.
5. תנאי סף נוסף הוא שהמציע עצמו בעל ניסיון בהפעלה ישירה של שני מוקדי שירות טלפוניים לפחות, בשיטה של מיקור חוץ, כאשר כל אחד מהמוקדים הינו ייעודי, בהיקף מינימאלי של 100 עמדות פעילות בו זמנית על פני שש שעות רצופות בכל יום עבודה, וכל זאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות. לעניין זה, המציע רשאי להציג ניסיון אשר נצבר בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.
6. תנאי סף נוסף הוא שהמציע הפעיל בכל אחת מהשנים במהלך השנתיים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, מוקד או מוקדי שירות טלפוניים עבור אחרים, המונים 600 עמדות נציג פעילות ומאוישות בו זמנית לפחות על פני 6 שעות רצופות בכל יום עבודה. ככל שהמציע הפעיל מספר מוקדי שירות טלפוניים, מספר העמדות הנדרש מתייחס למספר העמדות בכל המוקדים כאמור במצטבר.
7. על המציע להיות בעל ניסיון של שנה לפחות בהפעלה ותחזוקה של מערכת לניהול ערוצי תקשורת רב ערוצית מתקדמת - OMNI CHANNEL.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

8. על המציע לפרט בהצעתו את הכתובת של האתר בו הוא יקים את המרכז נשוא מכרז זה ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה. שטח המרכז המוצע לא יפחת מ- 2,400 מ"ר ברוטו (כולל השטחים הציבוריים שישמשו את המרכז). המרכז צריך להיות ממוקם בבניין אחד בחלוקה למקסימום שלוש קומות. שטח המרכז המוצע יהיה ייעודי ומופרד לטובת המזמין בלבד.
9. תנאי להגשת הצעה למכרז הוא תשלום סך של 1,000 ש"ח שלא יוחזרו, אשר ישולמו לפקודת המזמין, חשבון מס' 28472 בכל סניף של בנק הדואר ברחבי הארץ.
10. על המציע לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים במכרז, להמציא עם הצעתו את מלוא המסמכים הנדרשים ולעמוד במלוא הדרישות כמפורט במכרז.
11. לצורך הבהרת עיקרי המכרז והסכם ההתקשרות, המזמין יערוך כנס ספקים אשר ייערך ביום 6.3.19 בשעה 13.30 במשרדי רשות המסים ברחוב כנפי נשרים 5 בירושלים (חדר ישיבות, קומה שלישית). מובהר בזאת כי השתתפות בכנס הספקים מומלצת למציעים לצורך הגשת הצעה מלאה ותקינה אך אינה מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.
12. את מסמכי המכרז ניתן לקבל ברשות המסים בישראל - אגף מס הכנסה, רח' כנפי נשרים 5 ירושלים קומה 2 חדר 270 (אצל גבי דינה אסייג, טל' 02-6559560). ניתן לפנות בשאלות הבהרה בכתב עד ליום 14.3.19 בשעה 15:00. הפנייה בשאלות הבהרה תהיה לכתובת זו. ניתן לפנות גם לפקס מס' 02-6559883 או לדוא"ל AdinaAs@taxes.gov.il.
13. את ההצעה יש להכניס לתיבת המכרזים הנמצאת ברשות המסים בישראל - אגף מס הכנסה, מח' משאבים חומריים, רח' כנפי נשרים 5, ירושלים קומה 2, חדר 279 עד לתאריך 2.4.19 בשעה 12:00.
14. הזוכה במכרז יידרש לחתום על הסכם בנוסח ההסכם המצורף למסמכי המכרז.
15. ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט שכתובתו: www.mof.gov.il/taxes
16. בסתירה בין הוראות מודעה זו לבין הוראות מסמכי המכרז, מסמכי המכרז יגברו.
17. המזמין אינו חייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא. המזמין שומר על זכותו לבקש הבהרות מהמציעים. המזמין רשאי שלא להתחשב בכל הצעה שהיא בלתי סבירה או חסרה או שאינה עונה על דרישות במכרז. המזמין רשאי לא לקבל אף אחת מההצעות שיוגשו ו/או לבטל את המכרז.

בברכה,

עדינה אסייג

מנהלת תחום (רכש ונכסים)