



ضريبة الدخل وضرائب الأراضي فرع المشتريات ، العقارات واللوجيستكا

مناقصة علنية رقم 1/19

لإنشاء، إدارة وتشغيل مركز معلومات وخدمات متعدد القنوات بالاستعانة بالمصادر الخارجية

1. سلطة الضرائب في إسرائيل (فيما يلي : " صاحبة الدعوة") تخرج بمناقصة علنية رقم 1/19 لتلقي عروض ، لإنشاء، إدارة وتشغيل مركز معلومات وخدمات متعدد القنوات بالاستعانة بالمصادر الخارجية (" المناقصة ").
2. فترة التعاقد لغاية تاريخ 31.8.2022، مع حفظ الإمكانية لصاحبة الدعوة تمديد فترة التعاقد بسبع سنوات إضافية ، لغاية سنة واحدة (أو قسم منها) في كل مرة.
3. يجب على مقدم العرض أن يرفق لعرضه المستندات التالية كشرط لاشتراكه بالمناقصة:
أ. كافة التصاريح والإفادات المطلوبة بموجب قانون صفقات الهيئات العمومية للعام - 1976.
ب. تصريح محتلن حول التسجيل في السجل المدار بموجب كل قانون بما يتعلق بالشركات من نوع مقدم العرض وتصريح محامي.
ج. كفالة مستقلة وغير مشروطة بقيمة 500,000 ش.ج من بنك في البلاد أو من شركة تأمين إسرائيلية.
4. شرط حد أدنى للاشتراك في المناقصة هو أن مقدم العرض نفسه يكون صاحب تجربة في كل سنة من السنوات الخمس الأخيرة التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العروض للمناقصة بتشغيل مراكز خدمات هاتفية ، وأيضاً صاحب تجربة سنة واحدة على الأقل بتشغيل مركز خدمات مع اتصالات خطية وفعاليات مكتبية خلفية – BACK OFFICE.
5. شرط حد أدنى إضافي أن مقدم العرض نفسه يكون صاحب تجربة بتشغيل مباشر لمركزي خدمات هاتفيين اثنين على الأقل، بطريقة الاستعانة بالمصادر الخارجية، حيث كل مركز من هاذين المركزين هو مركز متخصص بحجم حد أدنى 100 محطة خدمة فعالة في نفس الوقت لست ساعات متواصلة كل يوم عمل ، وكل ذلك بتشغيل متواصل خلال سنتين على الأقل . بهذا الموضوع، يحق لمقدم العرض عرض تجربة اكتسبها خلال السنوات الثلاث التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العروض بالمناقصة .
6. شرط حد أدنى إضافي أن مقدم العرض شغل في كل سنة من السنوات خلال السنتين اللتين سبقتا الموعد الأخير لتقديم العروض بالمناقصة ، مركز أو مراكز خدمات هاتفية لآخرين، يشمل 600 محطة مندوب شغالة مع موظف في نفس الوقت على الأقل لـ 6 ساعات متواصلة كل يوم عمل.في حالة شغل مقدم العرض عدة مراكز خدمة هاتفية ، عدد محطات الخدمة المطلوبة يتطرق لعدد محطات الخدمة في كافة مراكز الخدمات الهاتفية كالمذكور بشكل تراكمي.



ضريبة الدخل وضرائب الأراضي فرع المشتريات ، العقارات واللوجيستكا

7. يجب على مقدم العرض أن يكون صاحب تجربة سنة واحدة على الأقل بتشغيل وصيانة منظومة لإدارة قنوات اتصالات متعددة القنوات متطورة - OMNICHANNEL.
8. يجب على مقدم العرض أن يفصل في عرضه عنوان الموقع الذي سيقم فيه مركز الخدمات موضوع هذه المناقصة في حالة فوز عرضه في المناقصة. مساحة المركز المقترح لا تقل عن 2,400 متر مربع إجمالي (بإشمل المساحات العمومية التي تخدم المركز). يجب أن يكون المركز في مبنى واحد بتقسيم لحد أقصى لثلاثة طوابق. مساحة المركز المقترحة تكون متخصصة ومنفصلة لصالح صاحبة الدعوة فقط.
9. شرط لتقديم العرض لهذه المناقصة هو دفع مبلغ 1,000 ش.ج ، غير مسترد تُدفع لصالح صاحبة الدعوة، حساب رقم 28472 في كل فرع من فروع بنك البريد في جميع أرجاء البلاد.
10. يجب على مقدم العرض استيفاء كافة شروط الحد الأدنى المفصلة في المناقصة، وتقديم مع عرضه كافة المستندات المطلوبة واستيفاء كافة الطلبات المفصلة في المناقصة .
11. من أجل توضيح أهم أسس المناقصة واتفاقية التعاقد ، تعقد صاحبة الدعوة مؤتمر مزودين بتاريخ 6.3.19 الساعة 13:30 في مكاتب سلطة الضرائب في شارع كنفى نشريم 5 في القدس (غرفة الجلسات، الطابق الثالث) . يوضح بهذا أن الاشتراك في مؤتمر المزودين موصى به لمقدمي العروض من أجل تقديم عرض كامل وسليم لكنه لا يعتبر شرط حد أدنى للاشتراك في المناقصة .
12. يمكن الحصول على مستندات المناقصة من مكاتب سلطة الضرائب في إسرائيل – فرع ضريبة الدخل ، شارع كنفى نشريم 5 ، في القدس ، الطابق الثاني غرفة رقم 270 (لدى السيدة ديناه أسياح، هاتف رقم 02-6559560). يمكن تقديم أسئلة استفسارية خطياً لغاية تاريخ 14.3.19 الساعة 15:00. تقديم الأسئلة يكون لهذا العنوان . يمكن تقديم الأسئلة أيضاً بفاكس رقم 02-6559883 أو للبريد الإلكتروني ، بالعنوان AdinaAs@taxes.gov.il.
13. يجب إدخال العروض لصندوق المناقصات الموجود في مكاتب سلطة الضرائب في إسرائيل – فرع ضريبة الدخل ، قسم الموارد المادية ، شارع كنفى نشريم 5 ، في القدس ، الطابق الثاني غرفة رقم 279 لغاية تاريخ 2.4.19 الساعة 12:00.
14. يُطلب من الفائز بالمناقصة التوقيع على الاتفاقية بنص الاتفاقية المرفقة لمستندات المناقصة .
15. يمكن الاطلاع على مستندات المناقصة في موقع سلطة الضرائب على الانترنت، بالعنوان:
www.mof.gov.il/taxes
16. في حالة وجود تناقض بين تعليمات هذا الإعلان وبين تعليمات مستندات المناقصة، مستندات المناقصة هي الملزمة.



ضريبة الدخل وضرائب الأراضي فرع المشتريات ، العقارات واللوجستिका

17. لا تلتزم صاحبة الدعوة بقبول العرض الأدنى أو أي عرض آخر أياً كان. تحتفظ صاحبة الدعوة لنفسها بالحق طلب توضيحات من مقدمي العروض. يحق لصاحبة الدعوة عدم الأخذ بالحسبان أي عرض غير معقول أو عرض ناقص لا يستوفي طلبات المناقصة. يحق لصاحبة الدعوة عدم قبول أي عروض من العروض المقدمة و/أو إلغاء المناقصة.