

מכרז פומבי 13/2012 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה מאויש: טלפוני,

SMS, וצ'אט עבור משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים

1. משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים (להלן: "המשרד") פונה בזה לקבלת הצעות להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה מאויש: טלפוני, SMS, וצ'אט כמפורט בנוסח המכרז המלא.
2. המשרד אינו מתחייב למסור לזוכה/זוכים כל עבודה שהיא במסגרת ההתקשרות נשוא המכרז.
3. תנאי הסף להגשת הצעות:
 - רשאי להשתתף במכרז למתן השירות רק מציע שעומד בכל התנאים הבאים:
 - 3.1. המציע הוא תאגיד רשום כדין.
 - 3.2. המציע בעל כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, לרבות תצהיר לעניין אי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום כדין.
 - 3.3. בעל ניסיון ארגוני-תפעולי מוכח בהקמה, ניהול והפעלה של שני פרויקטים לפחות העונים כל אחד מהם לתנאים המצטברים כדלקמן:
 - 3.3.1. כוללים הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש" ללקוחות חיצוניים.
 - 3.3.2. הניהול וההפעלה נמשכו 24 חודשים לפחות.
 - 3.3.3. גודל "מרכז המענה המאויש" שהופעל במסגרתם כולל לפחות 40 עמדות טלפונית מאוישות בניציגי שירות ופעילות.
 - 3.3.4. נוהלו והופעלו בתקופה החלה החל מ- 1.1.2010.
 - 3.4. המציע יעמיד מטעמו לצורך ביצוע העבודה עובד – **מנהל פרויקט**, בעל הכישורים הבאים:
 - 3.4.1. בעל תואר ראשון לפחות.
 - 3.4.2. בעל ניסיון **בניהול פרויקט הקמה** של לפחות "מרכז מענה מאויש" אחד אשר כלל למעלה מ- 40 עמדות מאוישות ופעילות, בתקופה שמיום 1.1.2010.
 - 3.4.3. בעל ניסיון בניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש" מאויש ופעיל אחד לפחות, אשר עונה לתנאים המצטברים כדלקמן:
 - 3.4.3.1. גודל "מרכז המענה המאויש" שהופעל במסגרתו כלל לפחות 40 עמדות מאוישות פעילות.
 - 3.4.3.2. בוצע בתקופה החלה החל מ- 1.1.2010.
 - 3.4.3.3. הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות.
 - 3.4.4. מנהל הפרויקט נעדר רישום במרשם הפלילי המתנהל לפי סעיף 1(א) לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א - 1981.
 - 3.5. ברשות המציע קיימת מערכת C.C אשר תשמש את ה"מרכז", במסגרת השירותים נשוא מכרז זה.
מערכת הכוללת לפחות 200 "יחידות קצה" לעמדות נציגי שירות" אשר ניתן לכלול בה בנוסף לעמדות הפעילות את כל עמדות נציגי השירות ו"יחידות הקצה" הנדרשות ל"משרד" "במרכז".
 - 3.6. ברשות המציע מערכת C.C הכוללת לפחות את הרכיבים שלהלן ואשר ביכולתם למלא את כל הפעילות והשירותים הנדרשים ל"מרכז", לעבודה יעילה ובאיכות שירות גבוהה, בהתאמה לשירותים הנדרשים במכרז:
 - 3.6.1. מתג/מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).
 - 3.6.2. שרתי C.T.I, כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).

- 3.6.3. נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור A.S.R (ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים).
- 3.6.4. מערכת SMSC לאספקת שירותי מוקד אנושי ו/או שירותים אוטומטיים לקליטה ושידור הודעות SMS.
- 3.6.5. מערך שירותי צ'אט בזמן אמת, לאספקת שירותי מוקד אנושי ו/או שירותים אוטומטיים.
- 3.6.6. תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים:
- 3.6.6.1. תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים: הטלפונים, SMS, וצ'אט.
- 3.6.6.2. תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון כולל תמיכה בתקן PCI, להדרכה, תפעול וניהול ה"מרכז" ובקרת ה"משרד".
- 3.7. למציע מחזור כספי שנתי, על פי מאזן מבוקר, מפעילות הקמה, הפעלה או ניהול, של מרכזי מענה טלפוני ממוחשבים ומאוישים בהיקף של 8 מיליון ש"ח (לא כולל מע"מ) לפחות, בכל אחת מהשנים: 2010, 2011, 2012.
- 3.8. במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המציע הערה בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".
- 3.9. המציע צירף להצעה ערבות מכרז בנוסח זהה לנוסח המופיע בנספח ט"ז למסמכי המכרז בסך של 300,000 ₪ ובתוקף עד ליום 30.1.2014.
- 3.10. המציע שילם את דמי ההשתתפות במכרז בסך של 1000 ₪ לחשבון מס' 0246185.
- 3.11. למציע אין חובות אגרה שנתית לרשות התאגידים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן, במקרה של חברה: כי המציע אינו חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 3.12. על המציע לעמוד בעצמו בכל תנאי הסף. יובהר כי הקבלן לא יורשה להפעיל את ה"מרכז המאויש" באמצעות גורם אחר.
- 3.13. מובהר בזאת כי לא ניתן יהיה לייחס ניסיון אישי של מי מעובדי המציע או מנהליו אשר נרכשו שלא במסגרת עבודתם אצל המציע, כניסיון שייקף לזכות המציע, לצורך עמידה בתנאי הסף שבסעיף 3.3 לעיל.
4. המשרד יפסול הצעות אשר אינן עומדות בתנאי הסף. המשרד שומר לעצמו את הזכות שלא לפסול הצעות במידה ונפלה טעות סופר, כמו גם לפנות למציע בבקשה לקבלת הבהרות או השלמת פרטים לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף ו/או בתנאי המכרז.
5. תקופת ההתקשרות תהיה ממועד חתימת המשרד על הסכם ההתקשרות ולמשך 36 חודשים.
6. המשרד יהיה רשאי להאריך את ההתקשרות לתקופות נוספות שלא יעלו על שנתיים נוספות בכפוף למגבלות תקציביות ושביעות רצון הממונה ובתנאים זהים לתנאי ההתקשרות המקורית.
7. כנס ספקים (רשות) יתקיים ביום 18.8.2013 בשעה 9:00 במשרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים רח' בנק ישראל 5, ירושלים.
8. מציע שיש לו שאלות, הערות או השגות בקשר לתנאי המכרז, מסמכי המכרז או כל חלק מהם מוזמן לפנות אל גב' רבקה אלמודאי, באמצעות פקס שמספרו 02-6663055 או בדוא"ל rivkaa@mot.gov.il עד ליום 1.9.2013 בשעה 12.00. הפנייה תכלול את שם המציע, שם הפונה מטעמו, מען המציע ומספרי הטלפון הפקס וכתובת הדואר האלקטרוני שלו. לא ייענו פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שיתקבלו לאחר המועד האמור. באחריות המציע לוודא הגעת השאלות בטלפון מס' 02-6663055.
9. את ההצעות על המציעים להפקיד בתיבת המכרזים של משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, ירושלים, בניין ג'נרי A, קומה 0 (בכניסה לספריה), עד ליום 27.10.2013 בשעה 12.00. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים במועד הנקוב לעיל לא תידון.
10. ועדת המכרזים, רשאית להאריך את המועדים המצויינים לעיל. הודעה על הארכה כאמור תשלח לכל מי שימסור פרטיו כאמור ובמועד המפורט בסעיף 8 לעיל. על המועד החדש יחולו כל ההוראות החלות על המועד המקורי אלא אם כן ימסר אחרת.
11. על המציע לעמוד בעצמו בכל תנאי הסף. אין להגיש הצעה משותפת על ידי מספר מציעים (JOINT VENTURE).

12. המשרד לא ינהל מו"מ עם מציעים אשר הצעותיהם נמצאו מתאימות.
13. ניתן לראות את מסמכי המכרז באתרי האינטרנט בכתובות: www.mr.gov.il,
www.pirsum.gov.il ללא תשלום.
14. הוראות מסמכי המכרז גוברות על הוראות הודעה זו, ו/או פרסום מסמכי המכרז באתרי האינטרנט.

בכבוד רב,
משרד התחבורה
התשתיות הלאומיות
והבטיחות בדרכים