



מכרז פומבי מס' 11/13 -

לקבלת הצעות למתן שירותי ייעוץ בתחום השירות
לרשות האכיפה והגבייה

- מתבקשות בזה הצעות מחיר נשוא המכרז שבנדון:
1. את תנאי המכרז ונספחיו ניתן לקבל באמצעות דוא"ל michrazim@eca.gov.il
 2. לפרטים נוספים לגבי המכרז ניתן לפנות לכתובת דוא"ל michrazim@eca.gov.il
 3. שאלות ניתן להגיש עד ליום 26.08.2013 בשעה 12:00 תנאי סף להשתתפות במכרז:

א. התאגדות כדוי:

- על המציע להיות יחידה אורגנית, המהווה אישיות משפטית אחת כשותפות או כחברה, או שהוא עוסק מורשה. להוכחת האמור עליו לצרף תעודת התאגדות כחברה או כשותפות מהמרשם הרשמי הרלוונטי או תעודת עוסק מורשה.
- בנוסף, ככל שהמציע מאוגד כחברה או שותפות-יצרן המציע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות) - במידה ומפורט חוב לרשם התאגידים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידים.

- את המסמך המפרט את המידע הנ"ל יפיק המציע, ללא תשלום, באתר הרשמי של רשם החברות.
- על המציע העונה על דרישות הוראות ס' 2א לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש ביחד עם הצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

ב. ניהול ספרים ופנקסים:

- המציע יצרף את המסמכים כדלקמן:
- אישור תקף מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס על ניהול ספרים ופנקסי חשבונות על-פי הוראות הדין.
- תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים על פי הנוסח המופיע במסמכי המכרז.

- ג. על המציע לצרף תצהיר בדבר אי תיאום מכרז על פי הנוסח המופיע במסמכי המכרז.
- ד. על המציע או מורשה החתימה מטעמו לצרף הסכמתו, הסכמת מנהל הפרויקט והסכמת חברי הצוות המוצעים, לעיון המזמינה במרשם הפלילי על פי הנוסח המופיע במסמכי המכרז.

- ה. על המציע לצרף הצהרה חתומה על ידו בדבר זמינותו המידתית ליתן את השירותים נשוא מכרז זה.
- ו. על המציע לצרף תצהיר מאומת כדן כמפורט ועל פי הנוסח המופיע במסמכי המכרז.

ז. ניסיון המציע:

- על המציע להיות בעל ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות פרונטאלי בלפחות 3 ארגונים, בעלי לפחות 10 סניפים, כל אחד, במהלך השנים האחרונות 2011-2013.
- על המציע להיות בעל ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות במוקדים טלפוניים בלפחות 5 ארגונים, בעלי מוקדים של לפחות 100 עמדות כל אחד, במהלך השנים 2011-2013.
- על המציע להיות בעל ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות אינטרנטי בלפחות 3 ארגונים, במהלך השנים 2011-2013.
- מנהל הפרויקט - על מנהל הפרויקט להיות בעל ניסיון של פרויקט אחד בהובלת מהלכי שיפור שירות פרונטאלי, פרויקט אחד בהובלת מהלכי שיפור שירות במוקדים טלפוניים ופרויקט אחד בהובלת מהלכי שיפור שירות אינטרנטי במהלך השנים 2009-2013.
- על המציע להעסיק מטעמו לפחות 6 יועצים שכירים במציע (מתוכם מנהל הפרויקט), בעלי ותק של למעלה מ-5 שנים, כל אחד, במערכי שירות לקוחות.
- על המציע להעסיק את צוות היועצים במשך כל תקופת ההתקשרות עם הרשות.

- 4. את ההצעות למכרז זה יש להגיש לתיבת המכרזים של רשות האכיפה והגבייה רח' ירמיהו 37, מגדלי הבירה, ירושלים, קומת כניסה (בכניסה מצד שמאל, לפני המעליות) לא יאוחר מיום 09.09.2013 בשעה 12:00.

מס' בריו: 561458

לקוח: רשות האכיפה

שם הקובץ:

גרפיקאי: טובה

גודל: 62

על 10"

פירוט:

מניב נחל
מנהלת תחום ריש
רשות האכיפה והגבייה