

משרד ראש הממשלה

מכרז פומבי מס' 40/12 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של משרד ראש הממשלה

1. משרד ראש הממשלה מבקש לקבל הצעות לצורך התקשרות בהסכם מסגרת לאספקת שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות ציבור של המשרד.
 2. המציע שייבחר יידרש לספק לאגף פניות הציבור של משרד ראש הממשלה שירותי מענה טלפוני אנושי, בימים, בשעות ועל-פי מפרט הדרישות של משרד ראש הממשלה ובהתאם לצרכיו.
 3. ההתקשרות עם המציע הזוכה תהא לתקופה של שלוש שנים ממועד חתימה על חוזה התקשרות של המשרד. המשרד שומר לעצמו את זכות הברירה (האופציה) להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות בנות שנה כל אחת, ככל שימצא לנכון.
 4. תנאי סף להשתתפות במכרז הם כדלקמן:
 - 4.1 המציע מנהל ספרים כחוק ובעל אישורים תקפים בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים תשל"ו-1976.
 - 4.2 ככל שהמציע הוא תאגיד – התאגיד רשום כדין בישראל במרשם הרשמי הרלוונטי (רשם החברות/שותפויות).
 - 4.3 ככל שהמציע הוא תאגיד – לחובת המציע לא קיימים חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה. ככל שהמציע הוא חברה, לא נרשמה החברה ברשם החברות כחברה מפרת חוק או כחברה בסטאטוס של התראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
 - 4.4 המציע (ואם המציע הוא תאגיד – מנהליו ובעלי השליטה), לא הורשע בעבירה שנושאה פסקאלי, או בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו- 414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א – 1981.
 - 4.5 המציע צירף ערבות להצעה בסך 1,750 ₪, כנדרש במכרז.
 - 4.6 למציע ניסיון של 4 שנים לפחות במתן שירות מענה טלפוני אנושי.
 - 4.7 המציע מעסיק צוות של 20 מוקדנים לפחות, דוברי עברית רהוטה, אשר כל אחד מהם בעל ניסיון של שנה לפחות במתן מענה טלפוני.
- יובהר, כי תנאי הסף הם מצטברים. הצעתו של מציע שלא תעמוד בכל התנאים תידחה על הסף.
- ועדת המכרזים של משרד ראש הממשלה לא תדון בהצעה אם לא יתקיימו במציע הדרישות הללו ביום פתיחת תיבת המכרזים.

5. את מסמכי המכרז ניתן להוריד באתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי שכתובתו

www.mr.gov.il/purchasing

6. שאלות ובקשות להבהרות יש לשלוח למרכזות ועדת המכרזים בכתובת: veredp@pmo.gov.il או בכתובת: hillama@pmo.gov.il, או בפקס שמספרו 02-5634389 עד ליום 1.10.2013 בשעה 14:00.

7. תשובות והבהרות המשרד, לרבות הודעות בדבר שינויים במסמכי המכרז יפורסמו באתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי במשרד האוצר בכתובת:

<http://www.mr.gov.il/purchasing/purchasingtopnav/tenders>, וכן יישלחו

בכתב לכל אדם שיירשם לצורך כך ע"י מרכזות ועדת המכרזים. המבקש להירשם לצורך קבלת הודעות כאמור נדרש למסור (בכתב או בעל פה) פרטי התקשרות עימו לרבות מס' מספר פקס וטלפון עד ליום 1.10.2013. באחריות כל מציע לבדוק את אתר האינטרנט ולקרוא את הודעות המשרד האמורות ובהתאם להן להגיש את הצעתו. יובהר כי ככל שתידרשנה עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המשרד הבהרות נוספות, לאחר המועד האמור בסעיף 6, הן גם תפורסמנה באתר האינטרנט הנ"ל ובאחריות המציעים להתעדכן. עוד יובהר, כי תשובות או הבהרות שלא פורסמו באתר האינטרנט של המשרד לא יחייבו את המשרד.

8. הצעות למכרז יש להגיש, בשפה העברית בלבד, עד יום ג' י"א חשוון תשע"ד, 15.10.2013, בשעה 13:00, לתיבת המכרזים של משרד ראש הממשלה, הנמצאת בכניסה למשרד, ברחוב קפלן 3, ירושלים.

ככל שתתקיים סתירה בין מודעה זו לבין מסמכי המכרז יגבר האמור במסמכי המכרז.