

## מכרז מספר 8/2014 למתן שירותי ייעוץ וניהול להקמת מוקד טלפוני פנימי ברשות

רשות מקרקעי ישראל (להלן – הרשות) פונה בזאת לקבלת שירותי ייעוץ וניהול להקמת מוקד טלפוני פנימי ברשות על שלביו השונים, לרבות ייעוץ ברכישת מערכות לניהול ידע ולניהול קשרי לקוחות, ייעוץ וליווי הרחבה והפעלה של ערוצים ישירים לרשות, בניית מפרטים מקצועיים למכרזים בנושא, ייעוץ אסטרטגי בנושאים קשורים, ליווי הקמת מוקד טלפוני פנימי ברשות, ניהול פרויקט ההקמה, כתיבת נוהלים בנושא, הטמעת אמנות שירות והכל כמפורט במסמכי המכרז.

את מסמכי המכרז ניתן להוריד באתר האינטרנט של הרשות: [www.land.gov.il](http://www.land.gov.il) ובאתר מינהל הרכש הממשלתי: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il).

במכרז יכולים להשתתף אך ורק מי שעוונה על כל התנאים המפורטים במסמכי המכרז, בין היתר:

המציע הינו עוסק מורשה או תאגיד המאוגד כדין בישראל.

על המציע להיות בעצמו או להציע מועסק/נותן שירות מטעמו כמנהל פרויקט, שיהיה אחראי למתן השירותים נשוא מכרז זה ("מנהל הפרויקט").

על המוצע למנהל הפרויקט להיות בעל ניסיון, **בין היתר**, במתן שירותי ייעוץ וניהול להקמת מוקד טלפוני והקמה, ניהול וליווי מערכות call center ו-crm חוצה ארגון ומערכות ניהול ידע חוצה ארגון, כמפורט בתנאי המכרז.

על המציעים לצרף להצעתם את כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, וכן מסמכים נוספים כמפורט במסמכי המכרז.

הרשות תחתום עם המציע הזוכה על חוזה למתן השירותים נשוא המכרז, לתקופה שמיום חתימת החוזה ועד לתקופה של שנתיים. לרשות הזכות להאריך את תקופת מתן השירותים עד לתקופה של עד 4 שנים.

אפשר להעביר שאלות ובירורים בקשר למכרז עד ליום 23/03/14, לכתובת דוא"ל [MICHRAZ-08-14@land.gov.il](mailto:MICHRAZ-08-14@land.gov.il)

הצעות יש להגיש לתיבת המכרזים המיועדת למכרז זה שתמצא במשרדי רשות מקרקעי ישראל ברח' הצבי 15 (בנין בזק) קומה 7, ירושלים. המועד האחרון להגשת ההצעות יהיה ביום 08/04/14 עד השעה 12:00.

בכל מקרה של סתירה בין הוראות מודעה זו לבין תנאי המכרז, התנאים המפורטים במסמכי המכרז קובעים.