

## דولة إسرائيل وزارة المالية

### מناقصة עלנייה לתלפי خدمات دعم هاتفی لموظفی الدولة بمواضيع الأجر، شروط الخدمة والتقاعد

شعبة الأجر، شروط الخدمة والتقاعد في فرع المحاسب العام في وزارة المالية (فيما يلي: "صاحب الدعوة") تخرج بمناقصة علنية لتقديم خدمات دعم هاتفی لموظفی الدولة في مواضيع الأجر، شروط الخدمة والتقاعد. يُطلب من الفائز بالمناقصة تنفيذ خدمات دعم هاتفی وإرسال بلاغات لجمهور موظفی الدولة ومتقاعدیها، بالخضوع للطلبات وللشروط المفصلة في مستندات المناقصة.

1. التعاقد هو لفترة سنتین ابتداء من يوم التوقيع على اتفاقية التعاقد. يحق لصاحب الدعوة تمديد فترة التعاقد لفترةین إضافيتين سنة واحدة كل مرة (تطبيق الإمكانية).

2. الاشتراك بالمناقصة مشروط باستيفاء طلبات الحد الأدنى المفصلة في مستندات المناقصة، فيما يلي أهم الشروط:

2.1. زود مقدم العرض خدمات دعم هاتفی لزبائن مختلفین بحجم مجتمع 150,000 دقيقة على

الأقل في سنة 2015 و- 200,000 دقيقة على الأقل، في كل سنة من السنوات 2014 و- 2013.

2.2. مقدم العرض يعرض مدير زبون مع أقدمية 3 سنوات على الأقل، عمل فيها كمدير زبون بتقديم خدمات مركز هاتفی.

2.3. يجب على مقدم العرض إرفاق تصريح باستيفائه شروط الحد الأدنى التالية:

2.3.1. بملكية الهيئة مقدمة العرض شبكة أجهزة محوسبة لتشغيل خدمات دعم هاتفی تمکن:

2.3.1.1. تسجيل محادثات كاملة.

2.3.1.2. إدارة ومتابعة التوجه، بما في ذلك مكانة المعالجة.

2.3.1.3. تشخيص وتوثيق مدة المحادثة.

2.3.1.4. رقابة ومراقبة على عمال المراكز الهاتفية.

2.3.2. يجب على مقدم العرض أن يصرح أنه صحيح لموعد تقديم العروض باستطاعته تزويد رد بحجم 5,000 دقيقة محادثة في اليوم بين الساعات 8:00 ل- 20:00، بموجب طلبات المناقصة.

2.3.3. كل عمال المراكز الهاتفية الذين يستخدمون من قبل مقدم العرض يجب أن يكونوا أبناء 18 وأعلى وأصحاب ثقافة ثانوية على الأقل.

2.4. إرفاق كفالة مستقلة وغير محددة بشروط، لضمان العرض، بقيمة إجمالية 10,000

ش. ج. وتكون سارية المفعول من تاريخ 05/11/2015 ولغاية تاريخ 07/03/2016.

- 2.5. إرفاق اتفاقية التعاقد كملحق للمناقصة ، موقعة من قبل مخولي التوقيع.
- 2.6. إرفاق التصاريح المطلوبة بموجب قانون صفقات الهيئات العمومية ، للعام – 1976 ، حسب المفصل في مستندات المناقصة .
- 2.7. يُطلب من مقدم العرض إرفاق تصاريح إضافية حسب المفصل في مستندات المناقصة.
3. يمكن تنزيل كافة مستندات المناقصة، بدون دفع، من موقع وزارة المالية [www.ag.mof.gov.il](http://www.ag.mof.gov.il) ومن موقع دائرة المشتريات الحكومية بالعنوان [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) تحت العنوان مناقصات وزارية .
4. يمكن توجيه أسئلة تتعلق بالمناقصة لغاية يوم 22/10/2015 الساعة 12:00 ، خطياً وبالشكل المفصل في مستندات المناقصة . تنشر أجوبة مَعَد المناقصة لغاية يوم 29/10/2015 ، بالشكل المفصل في مستندات المناقصة .
5. تقدم العروض للمناقصة في مغلفات مغلقة، وتودع في صندوق المناقصات التابع لوزارة المالية ، شارع كابيلن 1 ، القدس، حتى موعد أقصاه تاريخ 05/11/2015 ، الساعة 12:00 .

**في أية حالة لوجود تناقض بين تعليمات هذا الإعلان وبين التعليمات المفصلة في مستندات المناقصة ، الأخيرة هي الملزمة.**