

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) – מכרז פומבי 5/2021

הקמה והפעלה של מוקד פניות רב ערוצי עבור מפקד האוכלוסין

א. מהות ההתקשרות

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מבקשת בזאת לקבל הצעות למתן שירות מענה רב ערוצי לפניות ציבור עבור המפקד. כלל השירות הנדרש מפורט במסמכי המכרז המלאים ובפרט בנספח 1 - "תיאור הפרויקט והשירותים הנדרשים".

ב. תמצית תנאי הסף (פירוט מלא במסמכי המכרז בסעיף 4)

על המציע לעמוד, בין השאר, בתנאים הבאים:

עיקרי תנאי הסף המנהליים למציע

- על המציע להיות גוף רשום כדין ברשם הרשמי.
- למציע כל האישורים והתצהירים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, לרבות היעדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991, ולפי חוק שכר המינימום, התשמ"ז – 1987; וניהול פנקסי חשבונות כדין.
- למציע אין חובות לרשם החברות.
- על המציע להיות פעיל ומוגדר כעסק חי.
- המציע עושה שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות ומתחייב לעשות כן לצורך המכרז.
- ערבות הגשת הצעה - 100,000 ₪

עיקרי תנאי הסף המקצועיים למציע

- המציע הקים, הפעיל וניהל לפחות 5 פרויקטים של מוקדי ניהול פניות ומידע לחברות ו/או גופים שונים וכל אחד מהפרויקטים עומד בכל התנאים המצטברים שלהלן:
 - הוקם במהלך 5 השנים שקדמו למועד הגשת המכרז.
 - פעל במשך שישה חודשים ברצף לפחות.
 - כלל לפחות 40 עמדות נציג פעילות ומאוישות בו זמנית לכל מוקד.
 - כלל מערכות ניהול מידע רב ערוצי, הנדרשות להפעלת מוקד ובכלל זה:
 - מרכזיה ו- CALL CENTER;
 - הקמת IVR - נתב פניות ושיחות;
 - מערכת CRM לניהול ותיעוד פניות;
 - מערכת רב ערוצית לקבלת פניות כתובות.
 - חמשת הפרויקטים כאמור כללו מענה בערוצי התקשורת הבאים: טלפון ותקשורת כתובה: SMS ומענה למיילים.
- מתוך חמשת הפרויקטים כאמור לעיל, ב- 3 פרויקטים לפחות ניתן מענה, גם בערוצי תקשורת כתובה: צ'אט ווואטסאפ.
- המציע העסיק וניהל באופן ישיר ורצוף לפחות 200 עובדים במהלך שנת 2019.

עיקרי תנאי הסף לצוות המוצע

- על המציע להציע מנהל הקמת הפרויקט העונה לדרישות המצוינות בנספח 1 – תיאור הפרויקט והשירותים הנדרשים - בסעיף 22.4.1.
- ג. **תקופת ההתקשרות:** מיום חתימת ההסכם ועד התאריך 31.12.22, עם אופציות להארכת ההסכם עד שנה אחת בכל פעם, עד חמש שנים בסך הכל,

ד. עיון במסמכי המכרז, הרשמה, כנס ספקים והגשת שאלות למכרז

- ניתן לעיין במסמכי מכרז (ללא המפרט המלא לרבות הדרישות הטכנולוגיות) ולהורידם מאתר האינטרנט של הלמ"ס בכתובת www.cbs.gov.il, או מאתר מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו www.mr.gov.il.
- להשתתפות במכרז יש להירשם באמצעות פנייה בדוא"ל עד יום ב' 22/03/21, (ט' בניסן התשפ"א) בשעה 9:00, לכתובת micrazim@cbs.gov.il ובה פרטי המציע (שם, מספר זיהוי, כתובת, דוא"ל, טלפונים) ואיש הקשר מטעמו לצרכי המכרז (שם, דוא"ל, טלפונים).
- לקבלת מסמכי המכרז המסווגים: יש להירשם למכרז, ולהגיש לכתובת דוא"ל, כאמור:
 - התחייבות לשמירת סודיות חתומה, טופס המצורף בנספח 4, סעיף 11 א
 - אישור סיווג בטחוני ברמה 6 של מקבל מסמכי המכרז בפועל.
- כנס הספקים, ייערך ביום ד' 17/03/21, (ד' בניסן התשפ"א) בשעה 11:00, באמצעות פגישת וירטואלית כדוגמת ZOOM. הזימון עם הלינק ישלח למציעים שנרשמו לכנס הספקים, בכתובת הדוא"ל, כאמור, יום ד' 17/03/21, (ד' בניסן, התשפ"א) בשעה 9:00. ההשתתפות בכנס הספקים איננה חובה אבל מומלצת מאד לצורך הבנת עקרונות המכרז.

- ה. **שאלות הבהרה ובירורים** : יש להפנות לאיש הקשר של הלמ"ס, לדוא"ל MICRAZIM@CBS.GOV.IL. כל הפניות בגין מכרז זה, כולל שאלות ובקשות להבהרה, ייעשו בכתב בלבד **עד יום ב' 22/03/21, (ט' בניסן התשפ"א) בשעה 12:00.**
- ו. **הגשת הצעות** - את המעטפה עם כל המסמכים הדרושים חתומים (לרבות המכרז, ההסכם ושאר הנספחים והצעת המחיר, יש להגיש כמפורט בסעיף 6.4 במכרז, במקור + העתק + עותק דיגיטאלי ובציון "מכרז 5/2021" לתיבת המכרזים של הלמ"ס, רח' כנפי נשרים 66 ירושלים.
- ז. **המועד האחרון להגשת הצעות למכרז הוא יום ה' 08/04/21, (כ"ו בניסן, התשפ"א) בשעה 16:00.**

085ak21