

## دائرة الإحصاء المركزية (هلماس"س) – مناقصة علنية رقم 5/2021

### إقامة وتشغيل مركز توجيهات متعدد القنوات للتعداد السكاني

#### أ. ماهية التعاقد

تطلب دائرة الإحصاء المركزية بهذا تلقي عروض أسعار لتقديم خدمات رد متعدد القنوات لتوجيهات الجمهور للتعداد السكاني. كافة الخدمات المطلوبة مفصلة في مستندات المناقصة الكاملة وبشكل خاص في الملحق 1- " وصف المشروع والخدمات المطلوبة".

ب. **ملخص شروط الحد الأدنى (التفصيل الكامل في مستندات المناقصة في البند 4)**  
يجب على مقدم العرض، استيفاء الشروط التالية، من بين جملة الأمور التي عليه استيفائها:

#### أهم شروط الحد الأدنى الإدارية لمقدم العرض

- يجب على مقدم العرض أن يكون هيئة مسجلة بموجب القانون في السجل الرسمي.
- يوجد لمقدم العرض كافة التصاريح والرخص المطلوبة بموجب قانون صفقات الهيئات العمومية، للعام -1976، بما في ذلك عدم وجود إدانات بمخالفات بموجب قانون العمال الأجانب، للعام -1991، وبموجب قانون الحد الأدنى للأجور، للعام -1987؛ وإدارة سجلات حسابات وفقاً للقانون.
- لا يوجد لمقدم العرض ديون لمُسجل الشركات.
- يجب على مقدم العرض أن يكون فعالاً ومعرّف كمصلحة حية.
- يستخدم مقدم العرض فقط برامج أصلية ويلتزم بالقيام بذلك من أجل المناقصة.
- كفالة تقديم عرض - 100,000 ش.ج.

#### أهم شروط الحد الأدنى المهنية لمقدم العرض

- أقام مقدم العرض، شغل وأدار على الأقل 5 مشاريع لمراكز لإدارة توجيهات ومعلومات لشركات و/أو لهيئات مختلفة وكل واحد من المشاريع استوفى كافة الشروط التراكمية التالية:
  - أقيم خلال السنوات الخمس التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العروض للمناقصة.
  - عمل خلال ستة أشهر متتالية على الأقل.
  - شمل على الأقل 40 محطة مندوب نشطة مع موظف بنفس الوقت لكل مركز.
  - شمل نظم وشبكات لإدارة معلومات متعددة القنوات، المطلوبة لتشغيل مركز بما في ذلك:
    - بدالة هاتف و- CALL CENTER;
    - إقامة IVR – جهاز تصنيف وتوجيه التوجيهات والمحادثات.
    - منظومة CRM لإدارة وتوثيق التوجيهات.
    - منظومة متعددة القنوات لتلقي التوجيهات الخطية.
  - شملت المشاريع الخمسة كالمذكور رد بقنوات الاتصالات التالية: هاتف واتصالات خطية: SMS والرد على البريد الإلكتروني.
- من بين المشاريع الخمسة كالمذكور أعلاه، قُدم في- 3 مشاريع على الأقل، رداً أيضاً بقنوات اتصالات خطية: دردشة واتساب.
- وظّف مقدم العرض وأدار بشكل مباشر ومتواصل على الأقل 200 موظفاً خلال سنة 2019.

#### أهم شروط الحد الأدنى للطاقت المقترحة

- يجب على مقدم العرض اقتراح مدير لإقامة المشروع يستوفي الطلبات الواردة في الملحق 1 – وصف المشروع والخدمات المطلوبة- في البند 22.4.1.
- ج. **فترة التعاقد:** من تاريخ توقيع الاتفاقية وحتى تاريخ 31.12.22، مع حفظ الإمكانات لتمديد الاتفاقية حتى سنة واحدة في كل مرة، لغاية خمس سنوات بالمجموع الكلي.

#### د. الاطلاع على مستندات المناقصة، التسجيل، مؤتمر المزودين وتقديم الأسئلة للمناقصة

\* يمكن الاطلاع على مستندات المناقصة (بدون المواصفات الكاملة بما في ذلك الطلبات التقنية) وتحميلها من موقع دائرة الإحصاء المركزية على الانترنت بالعنوان [www.cbs.gov.il](http://www.cbs.gov.il)، أو من موقع دائرة المشتريات الحكومية على الانترنت بالعنوان [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il).

- \* للاشتراك في المناقصة يجب التسجيل بواسطة التوجه عبر البريد الإلكتروني حتى يوم الاثنين الموافق 22/03/21، الساعة 9:00، على العنوان [micrazim@cbs.gov.il](mailto:micrazim@cbs.gov.il) وفيه تفاصيل مقدم العرض ( الاسم، رقم بطاقة الهوية، العنوان، عنوان البريد الإلكتروني، وأرقام الهواتف) والشخص المسؤول عن التواصل من قبله لاحتياجات المناقصة (الاسم، عنوان البريد الإلكتروني، أرقام الهواتف).
- للحصول على مستندات المناقصة المُصنفة: يجب التسجيل للمناقصة، والتقديم على عنوان البريد الإلكتروني، كالمذكور:

- التزام موقع للمحافظة على السرية، الاستمارة المرفقة في الملحق 4، البند 11 أ
- تصريح تصنيف أمني بمستوى 6 لمن يحصل على مستندات المناقصة فعلياً.
- يعقد مؤتمر المزودين، يوم الأربعاء الموافق 17/03/21، في تمام الساعة 11:00، عبر لقاء افتراضي مثال ZOOM. تُرسل الدعوة مع رابط لمقدمي العروض الذين تسجلوا لمؤتمر المزودين، عبر البريد الإلكتروني، كالمذكور، يوم الأربعاء الموافق 17/03/21، الساعة 9:00. الاشتراك في مؤتمر المزودين غير إجباري ولكن يوصى جداً المشاركة فيه من أجل فهم أسس ومبادئ المناقصة.
- أسئلة استنصاحيه واستفسارات: يجب توجيهها للمسؤول من قبل دائرة الإحصاء المركزية، عبر البريد الإلكتروني على العنوان [MICRAZIM@CBS.GOV.IL](mailto:MICRAZIM@CBS.GOV.IL). كافة التوجهات المتعلقة بهذه المناقصة، بما في ذلك الأسئلة والطلبات الاستفسارية، تتم خطياً فقط حتى يوم الاثنين الموافق 22/03/21، الساعة 12:00.
- و. تقديم العروض – يجب تقديم مغلف العرض مع كافة المستندات المطلوبة موقعة (بما في ذلك المناقصة، الاتفاقية وباقي الملاحق وعرض السعر، بموجب الفصل في البند 6.4 بالمناقصة، بالأصل + نسخة + نسخة رقمية ومع تسجيل " مناقصة رقم 5/2021، لصندوق المناقصات الخاص بدائرة الإحصاء المركزية، شارع كلفي نشريم 66 القدس.
- ز. الموعد الأخير لتقديم العروض للمناقصة هو يوم الخميس الموافق 08/04/21، الساعة 16:00.