



مناقصة رقم 10/23

تقديم خدمات مركز هاتفي

تعلم وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل، عن رغبتها في تلقي عروض لتفعيل مركز هاتفي بشري (Call Center) يشمل مواقع مندوبي خدمات بالكيفية والكم التي تحدد من قبل الوزارة، كما هو مفصل في مستندات المناقصة.

- أ. بدء تقديم الخدمات من قبل الفائز يكون مع انتهاء إجراءات المناقصة أو بناء على قرار الوزارة.
- ب. مدة التعاقد هي لسنة واحدة، مع إمكانية محفوظة للوزارة فقط لتمديد التعاقد بثلاث سنوات إضافية، سنة كل مرة.
- ج. أهم الشروط المسبقة للمشاركة في المناقصة (شروط أساسية)، النص الكامل موجود في مستندات المناقصة:
 ١. مقدم العرض يرفق مع عرضه المستندات التالية:
 - أ. مصادقة سارية المفعول بموجب قانون صفقات هيئات عامة.
 - ب. كفالة بنكية مستقلة أو كفالة من شركة تأمين إسرائيلية (موقعة من قبل شركة التأمين نفسها) بأنها تملك رخصة للعمل في التأمين بموجب القانون، لأمر وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل، على إسم مقدم العرض بقيمة ١٠,٠٠٠ ش.ج وسارية المفعول حتى يوم ٧/١١/٢٠١٠.

٢. خبرة مقدم العرض

- أ. لمقدم العرض خبرة سابقة لا تقل عن سنتين خلال السنوات الخمس الأخيرة التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العروض لهذه المناقصة، بإنشاء، تشغيل وإدارة مركز هاتفي بشري بحجم ٢٠ موقع بشري على الأقل في نفس الوقت.
- ب. بحوزة مقدم العرض وسائل تكنولوجية لتفعيل المركز تشمل على الأقل التركيبات التالية:
 - أ. بدالة تلفونات وجهاز CTI.
 - ب. Email.
 - ج. فاكس محوسب.
 - د. جهاز تسجيل هاتفي.
 - هـ. جهاز نقل شاشات.
٣. مقدم العرض دفع المبلغ المحدد مقابل اشتراكه في المناقصة حتى الموعد الأخير لتقديم العروض.

د. مستندات على مقدم العرض إرفاقها مع عرضه لإثبات استيفائه

بشروط الحد الأدنى

١. إذا كان مقدم العرض تنظيماً - شهادة تسجيل تنظيم.
٢. مصادقة من مسجل الجمعيات حول إدارة سليمة، إذا كان مقدم العرض جمعية مسجلة.
٣. إلزام موقع بخصوص تشغيل عمال أجنب بموجب القانون ودفع الحد الأدنى من الأجور بموجب قانون صفقات الهيئات العامة.
٤. تصريح مقدم العرض بأنه دفع بشكل دائم في السنة الأخيرة لكل العاملين لديه ما تنص عليه قوانين العمل، وأمر التوسيع وما أشبه وأنه سيدفع كما ذكر أعلاه طيلة فترة التعاقد.
٥. إلزام مقدم العرض باستيفاء كافة المتطلبات والشروط الواردة في المواصفات، دون أي استثناء.
٦. مصادقة محام على إلزام مقدم العرض باستعمال برامج محوسبة مرخصة وقانونية فقط.
٧. تصريح مقدم العرض بأنه يملك وسائل تكنولوجية لتفعيل المركز.
٨. إلزام موقع من مقدم العرض لتشغيل ٢٠ مندوب خدمات في المركز وذوي مؤهلات كالمطلوب في مستندات المناقصة.
٩. إيصال بخصوص شراء مستندات المناقصة، الدفع لغاية الموعد الأخير لتقديم العروض. نؤكد أن الإيصال غير قابل لتحويله الى آخر.

يمكن الإطلاع، مجاناً، على مستندات المناقصة، في العنوان المسجل أدناه أو في موقع الإنترنت. يمكن إنزال المناقصة، مجاناً، من موقع الإنترنت التابع للوزارة وعنوانه: www.moital.gov.il، تحت العنوان "خدمات مختارة" - مناقصات، ولكن تقديم عرض للمناقصة يلزم بشراء مستندات المناقصة.

يمكن الحصول على مواد المناقصة من وحدة المناقصات، وزارة الصناعة والتجارة والتشغيل، شارع بنك إسرائيل ٥، كريات هممشلا، القدس، الطابق الرابع، غرفة رقم ٤١٤٧، ت: ٠٢-٦٦٦٢٦٠٠/١، بين الساعات ٩:٠٠ - ١٥:٠٠، مقابل إبراز نموذج دفع اصلي بقيمة ٢٥٠ ش.ج (لا يعاد) من بنك البريد، فرع ٠٠١، حساب رقم ٣١٥١٤ لأمر وزارة الصناعة والتجارة والتشغيل، أو بواسطة موقع الانترنت حسب العنوان اعلاه.

أسئلة الإستفسار تقدم خطياً فقط الى فاكس رقم ٠٢-٦٦٦٢٩٢٧ حتى تاريخ ٢٠١٠/٧/٢١ الساعة ١٢:٠٠ الى السيد ميخائيل الألوفا. يجب التأكد من وصول الفاكس على هاتف: ٠٢-٦٦٦٢٦٠٠/١. الإجابات تنشر في موقع الإنترنت على العنوان اعلاه ابتداء من تاريخ ٢٠١٠/٧/٢٨. الإجابات على الأسئلة تشكل جزءاً لا يتجزأ من مستندات المناقصة.

على مقدم العرض أن يقدم عرضه كما هو مطلوب في المناقصة، بثلاث نسخ، ومن ثم توضع العروض في صندوق المناقصات، في وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل، شارع بنك إسرائيل ٥، كريات هممشلا، القدس، طابق المدخل بالقرب من المصاعد الكهربائية. على الصندوق مكتوب "وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل". الموعد الأخير لتقديم العروض للمناقصة هو يوم الثلاثاء ١٠/٨/٢٠١٠، حتى الساعة ١٢:٠٠.

منعاً للإلتباس، نوضح ونؤكد بهذا أنه في حالة وجود تناقض أو عدم ملاءمة بين نص الإعلان وبين مستندات المناقصة، تكون الغلبة لمستندات المناقصة.

عنواننا في الإنترنت: www.moital.gov.il.

مركز توجهات الجمهور - وزارة الصناعة، التجارة والتشغيل

1-800-20-11-80