



دولة اسرائيل  
وزارة الصناعة ، التجارة والتشغيل  
لجنة المناقصات

مناقصة رقم ٥٨/١١

**تفعيل مركز معلومات تلفوني وتزويد خدمات ادارة لمعالجة طلبات  
اشترك الدولة بالمساعدة لآباء وامهات خاصين من اصل اثيوبي وطالبي  
العمل في جيل ٤٥ سنة فما فوق ( وكل مجموعة معينة اضافية في اطار )  
في برامج مختلفة بهدف تشجيع التشغيل**

تعن وزارة الصناعة ، التجارة والتشغيل عن قبول عروض مركز تلفوني ولتزويد خدمات ادارة لمعالجة طلبات لاشترك الدولة في مساعدة آباء وامهات خاصين من اصل اثيوبي ، طالبي عمل في جيل ٤٥ سنة فما فوق (وكل مجموعة معينة اضافية في اطار برامج الشعبية) بهدف تشجيع دمجهم في الشغل ، كالمفصل في وثائق المناقصة.

١- بداية تقديم الخدمة من قبل الفائز - مع انتهاء اجراءات المناقصة او حسب قرار الوزارة.  
ب- فترة التعاقد هي لسنة ، مع امكانية للوزارة فقط - لتعديلها ثلاث سنوات اضافية حتى سنة واحدة في كل مرة.  
ج- اهم الشروط المسبقة للاشتراك بالمناقصة ( شروط حد ادنى ) نص كامل يظهر في المناقصة:

١- على المتعهد ان يرفق مع عرضه مصادقة حسب قانون صفقات هيئات عامة - ١٩٧٦ والتعديلات عليه من موظف تخمين مخول ، مدقق حسابات او مستشار ضريبية او مصادقة محوسبة من موقع الانترنت التابع لسلطة الضرائب- تشهد بان المتعهد يدير دفاتر حسابات حسب امر ضريبية الدخل ( نص جديد ) وقانون ضريبية القيمة المضافة - ١٩٧٥ او ان يكون معفيا من ادارتها ، وانه معتمد على تقديم تقارير لموظف تخمين عن مدخولاته وتقارير لادارة ضريبية القيمة المضافة عن الصفقات المفروقة من عليها ضريبية حسب قانون ضريبية القيمة المضافة.

٢- المتعهد الذي هو شركة او شراكة غير مدين بديون رسوم سنوية عن سنوات سابقة للسنة التي يقدم فيها العرض. بالاضافة لذلك ، بخصوص الشركة ، الا تكون الشركة مخرجة بالقانون وانها تلقت اذنار قبل التسجيل كشركة مخرجة بالقانون. " الشركة المخرجة بالقانون " لموضوع هذا البند هي الشركة او شركة خارجية التي اخلت بواجب دفع رسوم او مدفوعات اخرى مدينة بدفعها حسب المادة ٤٤ (٦) لقانون الشركات - ١٩٩٩ ( فيما يلي : " قانون الشركات " ) ، او اخلت بواجب تقديم تقرير حسب البنود ١٤ او ٣٤٨ في قانون الشركات والذي سجلها مسجل الشركات في سجل الشركات كشركة مخرجة بالقانون حسب المادة ٣٦٢ لقانون الشركات .

٣- كفالة بنكية ذاتية او كفالة من شركة تامين اسرائيلية ( موقعة من قبل الشركة ذاتها ) ولديها رخصة للعمل في التامين حسب القانون - لامر وزارة الصناعة ، التجارة والتشغيل ، على اسم المتعهد - بقيمة ٢٥٠.٠٠٠ ش.ج سارية المفعول حتى يوم ٢٠١٢/٣/١٥ .

٤- على المتعهد ان يكون صاحب تجربة سابقة لمدة ٣ سنوات على الاقل في مجرى السنوات ال ٥ الاخيرة التي سبقت الموعد الاخير لتقديم عروض لهذه المناقصة - في معالجة توجهات شخصية سواء كانت شفوية او كتابية ، معالجة ملفات توجه خاصة وادارة اجراءات عمل. على المتعهد ان يكون صاحب تجربة سابقة في تفعيل خدمات مركز المذكور في ثلاثة مشاريع سابقة على الاقل في مجرى السنوات ال ١٠ الاخيرة التي سبقت الموعد الاخير لتقديم عروض لهذه المناقصة ، في مواضيع مشابهة ( مثل تجربة في فحص استحقاق لامتيازات / مساعدة ) وللمجموعات سكنانية ضعيفة ( مثل : آباء / امهات احاديدين ، مهاجرين جدد ، ابناء اقلية ، اولاد وابناء شيبية ، عائلات رفاة ، نساء مضروبوات وما اشبه).

٦- على المتعهد ان يعرض مشاريع مشابهة ، بما في ذلك تجربة في مجال ال call center مركز و اجراء استطلاعات واستمارات اسئلة التي عملت في سياق ٣ سنوات من اصل السنوات الخمس الاخيرة التي سبقت تقديم العرض .

٧- قوى عاملة يوفر المتعهد لغرض تنفيذ العمل الوارد في هذه المناقصة طاقم قوى عاملة تتوفر لدى كل واحد منهم كل مطالب التجربة والتعليم المفصلة ادناه ( تراكميا ) :  
١- مدير مشروع -

١- صاحب لقب اكاديمي اول على الاقل من مؤسسة اكاديمية معترف بها من قبل وزارة المعارف .  
ب- صاحب تجربة مثبتة لمدة ٣ سنوات على الاقل في مجرى السنوات ال ١٠ الاخيرة التي سبقت الموعد الاخير لتقديم العروض لهذه المناقصة ، في ادارة اجراءات واجهزة تنظيمية.

٢- مدير موكيد -  
١- صاحب لقب اكاديمي اول على الاقل من مؤسسة اكاديمية معترف بها من قبل وزارة المعارف .  
ب- صاحب تجربة مثبتة في ٣ سنوات على الاقل ، في مجرى السنوات ال ٧ التي سبقت الموعد الاخير لتقديم عروض لهذه المناقصة ، في تفعيل مركز معلومات تلفوني بحجم ٢٥ عامل مركز على الاقل.

٣- ١٠ عاملي مركز -  
١- اصحاب تعليم ١٢ سنة على الاقل .  
ب- اصحاب تجربة سابقة مثبتة لمدة ٩ اشهر على الاقل في مجرى السنوات ال ٣ الاخيرة التي سبقت الموعد الاخير لتقديم عروض لهذه المناقصة في العمل كعامل / ة مركز .  
ج- انه اجتاز اعداد / ارشاد كالمطلوب .

د- ان يكون من بين عاملي المركز المذكورين اعلاه عامل واحد يتكلم اللغة الروسية على الاقل ، عامل مركز واحد يتكلم اللغة العربية ويعامل مع مركز واحد يتكلم الامهرية .  
هـ- سيكون على المتعهد ان يتعهد بزيادة عدد بين عاملي المركز المذكور بين وفقا للحاجة ، اذا كان لديه لقب اكاديمي من الخارج - يجب ان يرفق معه مصادقة مقارنة من اللجنة الخاصة بتقدير الالاقب الاكاديمية من الخارج الموجودة في وزارة المعارف .

٨- على المتعهد ان يرفق مع عرضه وثائق تفيد بان لدى المتعهد معدات كالمفصل ادناه . لهذا الغرض - لدى المتعهد - معناه ان المتعهد يتعهد بشراء واستئجار على مدار فترة التعاقد - كل المعدات التي يريد احضارها لغرض تقديم الخدمة الواردة في هذه المناقصة ، بموجب تعليمات مخطط المناقصة مع كل ملحقاته ، والكل خلال ٣٠ يوما من موعد تلقي بلاغ الفوز .  
( ا ) مركزية تلفون ، جهاز IVR ، جهاز CRM ، خط التلفون ٧٠٠-١ وجهاز فاكس .  
( ب ) تعهد عن سنة ضمان وخدمات صيانة للجهاز المحوسب في مجرى باقي سنوات التعاقد وكذلك في مجرى ثلاث سنوات من انتهاء موعد التعاقد .

( ج ) ٣ اختام  
٩- لدى المتعهد مبنى يزود فيه الخدمة وفيه احدى البدائل المفصلة في وثائق المناقصة .  
١٠- دفع المتعهد المبلغ المذكور مقابل اشتراكه في المناقصة حتى الموعد الاخير لتقديم العروض للمناقصة .

د- وثائق يتعين على المتعهد ارفاقها لعرضه ، لغرض اثبات قدرته على تنفيذ الحد الأدنى  
١- اذا كان المتعهد جمعية - شهادة تسجيل جمعية .  
٢- مصادقة ادارة سليمة من مسجل الجمعيات - اذا كان المتعهد جمعية مسجلة .  
٣- تعهد موقع بخصوص تشغيل عمال اجانب حسب القانون ودفع اجور حد ادنى حسب قانون صفقات هيئات عامة .  
٤- تصريح المتعهد بانه دفع بصورة دائمة في السنة الاخيرة ، لجميع عماله ، كما تنص عليه قوانين العمل ، او امر التوسيع وما اشبه وانه يدفع كالمذكور في مجرى كل فترة التعاقد .  
٥- تعهد المتعهد بتنفيذ كل المطالب الواردة في المخطط من دون استثناء .  
٦- مصادقة من محام عن تعهد المتعهد باستخدام برامج حاسوب مصادقة فقط .  
٧- تعهد موقع من قبل المتعهد بالحفاظ على سرية وحماية المعلومات .  
٨- تعهد موقع بموجبه لا يتواجد المتعهد في وضع شك من تناقض المصالح .  
٩- تعهد عن ضمان وخدمات صيانة لجهاز محوسب في مجرى كل سنوات التعاقد وكذلك في مجرى ثلاث سنوات من انتهاء موعد التعاقد .  
١٠- تعهد موقع من قبل المتعهد لتشغيل عاملي مراكز ، اجراء بحث / استطلاع ، ومسؤول عن كتابة تقارير البحث اذا تطلب الامر .  
١١- تعهد موقع من قبل المتعهد لشراء او استئجار المعدات كالمطلوب .  
١٢- تفاصيل المبني الذي يريد المتعهد ان يزود منه الخدمة ، بما فيه العنوان ، المنطقة بما فيه اهداف لمركبي الخدمة المختلفين وما اشبه .

١- اذا كان المبني / مباني المقترح / ملكا للمتعهد ، على المتعهد ان يرفق مع عرضه نسخة ملائمة للاصل من مسجل الاراضي تشهد بان المبني المقترح ملكيته .  
ب- اذا كان المبني / المباني المقترح / غير مملوك / للمتعهد - على المتعهد ان يرفق مع عرضه كل الوثائق التالي :

١- اتفاقية استئجار المبني المقترح فترة لا تقل عن اربع سنوات ، او وثيقة بخصوص امكانية استئجار المبني المقترح لفترة لا تقل عن اربع سنوات - امكانية قابلة للتنفيذ خلال ١٤ يوما من موعد تلقي هذا الفوز .  
٢- وثيقة من المتعهد بموجبه : يوافق صاحب المبني على استخدام المبني كمكان لتقديم الخدمات المفصلة بهذه المناقصة مع كل ما يتطلبه هذا الامر .

١٣- على المتعهد الذي هو شركة / شراكة مسجلة ان يرفق مع عرضه نص شركة / شراكة محتلت من سلطة الجمعيات .  
١٤- ايصال بخصوص دفع ثمن وثائق المناقصة ، يؤكد بان الايصال غير قابل للتحويل .

يمكن الاطلاع على وثائق المناقصة بدون مقابل سواء في مكتبتنا في العنوان المذكور ادناه او في موقع الانترنت - يمكن انزال المناقصة بدون مقابل من موقع الانترنت التابع للوزارة وعنوانه [www.moital.gov.il](http://www.moital.gov.il) تحت عنوان " خدمات مختارة " - مناقصات " ، لكن تقديم العرض يتطلب دفع ثمن وثائق المناقصة .

يمكن الحصول على مادة المناقصة ايضا من مكاتب وحدة المناقصات في وزارة الصناعة ، التجارة والتشغيل ، شارع بنك اسرائيل ٥ ، المجمع الحكومي ، القدس طابق ٤ ، غرفة ٤١٤٦ ، تلفون ٠٢-٦٦٦٦٠٠/١ بين الساعات ٩:٠٠-١٥:٠٠ مقابل عرض استمارة ايداع اصلية بقيمة ٥٠٠ ش.ج ( والمبلغ لا يعاد ) من بنك البريد ، فرع ٠٠١ لحساب رقم ٣١٥١٤ لصالح وزارة الصناعة ، التجارة والتشغيل ، او دفع بواسطة موقع الانترنت المذكور اعلاه .  
اسئلة واستيضاحات مكتوبة فقط تقدم لفاكس ٠٢-٦٦٦٦٢٩٣٧ حتى تاريخ ١٠/١٠/٢٠١١ الساعة ١٢:٠٠ للسيد ميخائيل الالوف رقم التلفون : ٠٢-٦٦٦٦٠٠/١

تنشر الاجوبة في موقع الانترنت المذكور اعلاه ابتداء من تاريخ ٣١/١٠/٢٠١١ .  
الاجوبة على الاسئلة - تشكل جزءا لا يتجزأ من وثائق المناقصة .  
على المتعهد ان يقدم عرضه في ثلاث نسخ كالمطلوب في المناقصة الى صندوق المناقصات في وزارة الصناعة ، التجارة والتشغيل ، شارع بنك اسرائيل ٥ ، المجمع الحكومي ، القدس ، في طابق المدخل ، قرب المصاعد ، ويسجل على ظهر الصندوق " وزارة الصناعة ، التجارة والتشغيل ، شارع بنك اسرائيل ٥ ، المجمع الحكومي ، القدس ، في طابق المدخل ، قرب المصاعد ، ويسجل على ظهر الصندوق " وزارة الصناعة ، التجارة والتشغيل " .  
منذ الاخير لتقديم العروض للمناقصة في يوم الخميس ١٧/١١/٢٠١١ حتى الساعة ١٢:٠٠ .

المواعيد الاخير لتقديم العروض للمناقصة في يوم الثلاثاء ١٧/١١/٢٠١١ حتى الساعة ١٢:٠٠ .  
من اجل ازالة الشك يوضح بهذا انه في حال نشوء تناقض او عدم ملائمة بين نص الاعلان وبين وثائق المناقصة المذكور في وثائق المناقصة يتغلب المذكور في وثائق المناقصة .

موكيد توجهات جمهور وزارة الصناعة ، التجارة والتشغيل

٨٠-١١-٢٠-٨٠

عنواننا في الانترنت [www.moital.gov.il](http://www.moital.gov.il)