



مناقصة علنية رقم 17/17 – إقامة، إدارة وتشغيل مركز رد هاتفي ماهرول

1. وزارة المواصلات والأمان على الطرق (فيما يلي : "الوزارة") تتوجه بهذا بطلب لتلقي عروض لتقديم خدمات **إقامة، إدارة وتشغيل مركز رد هاتفي ماهرول** بموجب المفضل في المناقصة الكاملة.
2. نص المناقصة المفضل بما في ذلك شروط الحد الأدنى وكافة المستندات والمعلومات المطلوبة من أجل تقديم العروض بالنص المعدل والملزم موجودة في مواقع الانترنت بالعنوانين : www.jobiz.gov.il, www.mr.gov.il بدون دفع.
3. تحقق المشاركة بالمناقصة فقط لمقدم عرض يستوفي كافة الشروط التالية :

- 3.1. مقدم العرض هو اتحاد مسجل حسب القانون.
- 3.2. مقدم العرض صاحب كافة التصاريح المطلوبة بموجب قانون صفقات الهيئات العمومية ، للعام – 1976 ، بما في ذلك تصريح بموضوع عدم تشغيل عمال أجنب و دفع الحد الأدنى من الأجور حسب القانون.
- 3.3. صاحب تجربة تنظيمية – تشغيلية مثبتة بإقامة، إدارة وتشغيل مشروعين على الأقل يستوفيان كل واحد منهما الشروط المجمعة كما يلي :
 - 3.3.1. تشمل إقامة، إدارة وتشغيل " **مركز رد هاتفي ماهرول**" للزبائن الخارجيين.
 - 3.3.2. الإدارة والتشغيل استمر 24 شهراً على الأقل .
 - 3.3.3. حجم " مركز الرد الهاتفي الماهرول " الذي تم تشغيله في نطاقهما شمل على الأقل 40 مكتباً هاتفياً ماهرول بمندوب خدمة وشغال.
 - 3.3.4. أديرا وشغلا بالفترة التي بدأت من تاريخ - 1.1.2013
- 3.4. مقدم العرض يوفر من قبله من اجل تنفيذ الأعمال- مدير مشروع، صاحب المؤهلات التالية :
 - 3.4.1. صاحب لقب أول على الأقل.
 - 3.4.2. صاحب تجربة بإدارة مشروع إقامة على الأقل " لمركز رد هاتفي ماهرول " واحد شمل أكثر من – 40 مكتباً ماهرولاً وشغلاً ، والإقامة بدأت بالفترة من تاريخ 1.1.2013.
 - 3.4.3. صاحب تجربة بإدارة وتشغيل " لمركز رد هاتفي ماهرول " ماهرول وشغال واحد على الأقل ، يستوفي الشروط المجمعة كما يلي :
 - 3.4.3.1. حجم " مركز الرد الهاتفي الماهرول " الذي تم تشغيله في نطاقه شمل على الأقل 40 مكتباً هاتفياً ماهرول وشغال.
 - 3.4.3.2. نُفذ بالفترة التي تبدأ من تاريخ - 1.1.2013.
 - 3.4.3.3. الإدارة والتشغيل استمر 12 شهراً على الأقل
 - 3.4.4. لا يوجد لمدير المشروع تسجيل في السجل الجنائي الذي يُدار بموجب البند 1(أ) من قانون السجل الجنائي وإعادة التأهيل ، للعام - 1981.
- 3.5. بحوزة مقدم العرض منظومة C.C تستخدم "بالمركز ، في نطاق الخدمات موضوع هذه المناقصة. منظومة تشمل على الأقل 200 "وحدة طرف" لمكاتب " مندوبي الخدمة " التي يمكن أن يشمل فيها بالإضافة للمكاتب الشغالة كافة مكاتب مندوبي الخدمة و" وحدات الطرف" المطلوبة " للمكتب " في المركز".
- 3.6. بحوزة مقدم العرض منظومة C.C تشمل على الأقل المركبات التالية والتي بإمكانها استيفاء كافة الفعاليات والخدمات المطلوبة" للمركز " ، لعمل ناجح وبجودة خدمة عالية، بالملاءمة مع الخدمات المطلوبة في هذه المناقصة.
- 3.6.1. تحويلة/ مركزة هاتفية (PBX) مع أرقام.. يشمل دعم نظم مراقبة وتشغيل (H.S.B).

3.6.2. ملقمي C.T.I، يشمل ملقمين بدعم (H.S.B).

3.6.3. رد صوتي (I.V.R)

3.6.4. نظم فرعية للتشغيل، للإدارة وللمراقبة تشمل:

3.6.4.1. نظم فرعية لتسجيل المحادثات وطباعة تقارير الوقت الصحيح وتقارير تاريخية

M.I.S للمراكز والخدمات: الهاتفية، النظم الفرعية V.L لتسجيل كل محادثة هاتفية

يشمل دعم بمعايير PCI، للإرشاد، لتشغيل ولإدارة "المركز" ومراقبة "المكتب".

3.7. لمقدم العرض دورة مالية سنوية، بموجب تقرير مالي مراقب، من فعاليات إقامة، تشغيل أو إدارة، مراكز رد هاتفي محوسبة ومأهولة بحجم 5 مليون ش.ج (لا يشمل ضريبة القيمة المضافة) على الأقل، في كل سنة من السنوات: 2014, 2015, 2016. في حالة وبموعد تقديم العروض لم يوقع على التقارير المالية المراقبة لسنة 2016 تؤخذ بالحسبان التقارير عن السنوات 2013, 2014 و- 2015 توجد لها تقارير مالية مراقبة. يُطلب من مقدم العرض تقديم تصريح مدقق حسابات أن التقارير المراقبة الأخيرة هي لسنة 2015.

3.8. بموعد تقديم العروض، لا توجد ضد مقدم العرض ملاحظة حول شكوك حقيقية حول استمرار وجود مقدم العرض "كمصلحة حيّة"، أو أية ملاحظة مشابهة تثير الشك حول قدرة مقدم العرض بالاستمرار بالوجود "كمصلحة حيّة".

3.9. مقدم العرض أرفق لعرضه كفالة مناقصة حسب المفصل في مستندات المناقصة. يجب على الكفالة المقدمة ان تكون بنص مماثل للنص الموجود في الملحق ط" ز.

4. الوزارة ستلغي العروض التي لا تستوفي شروط الحد الأدنى. تحتفظ الوزارة لنفسها بالحق بعدم إلغاء عروض في حالة سقوط خطأ كاتب، كذلك التوجه لمقدم عرض بطلب استكمال التفاصيل من أجل إثبات استيفائه بشروط الحد الأدنى و/أو شروط المناقصة.

5. فترة التعاقد تكون من موعد توقيع الوزارة على اتفاقية التعاقد ولمدة 27 شهراً (تقسم لفترة التنظيم من 3 أشهر وفترة الكفالة من 24 شهراً)، حسب المفصل في مستندات المناقصة.

6. يحق للوزارة تمديد فترة التعاقد لفترات إضافية بالخضوع لتقييدات الميزانية ولرضا المسؤول ووفقاً لتقديراتها، تمديد فترة التعاقد يخضع لمصادقة لجنة المناقصات وبموجب شروط المناقصة.

7. مقدم عرض الذي يوجد لديه أسئلة، ملاحظات، تعقيبات بما يتعلق بشروط المناقصة، مستندات المناقصة أو أي قسم منها مدعو للتوجه للسيدة رفكا الموداي، عبر البريد الإلكتروني rivkaa@mot.gov.il لغاية يوم 3.8.2017. التوجه يشمل اسم مقدم العرض، اسم المتوجه من قبله، عنوان مقدم العرض وأرقام الهاتف والفاكس عنده وأيضاً عنوان بريده الإلكتروني. لن يرد على التوجهات الهاتفية أو توجهات أخرى، وأيضاً التوجهات التي تصل بعد الموعد المذكور.

8. يجب إيداع عروض مقدمي العروض في صندوق المناقصات التابع لوزارة المواصلات، شارع بنك إسرائيل 5، القدس، مبنى جنري A، الطابق 0 (في المدخل للمكتبة)، لغاية يوم 17.9.2017 الساعة 12.00. العرض الذي لا يوجد في صندوق المناقصات في الموعد المحدد أعلاه، لن يبحث فيه.

9. يحق للجنة المناقصات، تمديد المواعيد المذكورة أعلاه، إعلان عن التمديد كالمذكور يُرسل لكل من سلم تفاصيله كالمذكور وفي الموعد المفصل أعلاه. تنطبق على الموعد الجديد كافة التعليمات التي انطبقت على الموعد الأصلي إلا إذا ذكر غير ذلك.

10. يجب على مقدم العرض أن يستوفي بنفسه كافة شروط الحد الأدنى. لا يجوز تقديم عرضاً مشتركاً من قبل عدد من مقدمي عروض (JOINT VENTURE).

11. تعليمات مستندات المناقصة تتغلب على تعليمات هذا الإعلان، و/أو نشر مستندات المناقصة في مواقع الإنترنت

باحترام،

وزارة المواصلات

والأمان على الطرق

