

מכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות

חטיבת שכר, תנאי שירות וגמלאות באגף החשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "המזמין") יוצאת במכרז פומבי לקבלת שירותי תמיכה טלפונית לעובדי המדינה וגמלאיה בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות. הזוכה יידרש לבצע שירותי תמיכה טלפונית ומשלוח מסרונים עבור עובדי המדינה וגמלאיה, בכפוף לדרישות ולתנאים המפורטים במסמכי המכרז.

1. ההתקשרות תהיה לתקופה של שנתיים החל מיום חתימת הסכם ההתקשרות. המזמין יהיה רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לעד 2 תקופות של שנה כל אחת (מימוש אופציות).

2. ההשתתפות במכרז מותנית בעמידה בדרישות הסף המפורטות במסמכי המכרז, להלן עיקרי התנאים:

2.1. המציע סיפק שירותי תמיכה טלפונית ללקוחות שונים בהיקף מצטבר של 250,000 דקות לכל הפחות בשנת 2017 ו- 400,000 דקות לכל הפחות, בכל אחת מהשנים 2016 ו- 2015.

2.2. המציע יציע מנהל לקוח עם וותק של 3 שנים לפחות שבהם שימש כמנהל לקוח במתן שירותי מוקד טלפוני.

2.3. המציע יצרף הצהרה על עמידה בתנאי הסף הבאים:

2.3.1. בבעלות הגוף המציע מערכת ממוחשבת להפעלת שירותי תמיכה טלפונית המאפשרת:

2.3.1.1. הקלטת שיחות מלאה.

2.3.1.2. ניהול ומעקב אחר הפניה, לרבות סטטוס טיפול.

2.3.1.3. זיהוי ותיעוד משך השיחה והתאמתה לתיעוד.

2.3.1.4. פיקוח ובקרה על המוקדנים.

2.3.2. המציע יצהיר כי נכון למועד הגשת ההצעות ביכולתו לספק מענה להיקף של 3,000 דקות שיחה ביום בין השעות 8:00 ל- 20:00, בהתאם לדרישות המכרז.

2.3.3. כל המוקדנים שיועסקו ע"י המציע יהיו בני 18 ומעלה ובעלי השכלה תיכונית לכל הפחות.

2.4. צירוף של ערכות אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים, להבטחת קיום ההצעה, בסכום כולל של 20,000 ₪ שתהיה בתוקף מתאריך 18/10/2017 ועד תאריך 20/12/2017.

2.5. צירוף הסכם התקשרות המצורף כנספח למכרז, חתום על ידי מורשה חתימה.

2.6. צירוף האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, כמפורט במסמכי המכרז.

2.7. המציע יידרש לצרף אישורים נוספים כמפורט במסמכי המכרז.

3. ניתן להוריד את כל מסמכי המכרז, ללא תשלום, מאתר משרד האוצר www.ag.mof.gov.il ומאתר מנהל הרכש הממשלתי שכתובתו www.mr.gov.il תחת הכותרת מכרזים משרדיים.
4. ניתן להפנות שאלות בקשר למכרז עד ליום 12/09/2017 בשעה 12:00, בכתב ובאופן המפורט במסמכי המכרז. תשובות עורך המכרז יתפרסמו עד ליום 24/09/2017, באופן המפורט במסמכי המכרז.
5. ההצעות במכרז יוגשו במעטפה סגורה, ויפקדו בתיבת המכרזים של משרד האוצר, רח' קפלן 1, ירושלים, לא יאוחר מהתאריך 18/10/2017, בשעה 17:00.

בכל מקרה של סתירה בין הוראות מודעה זו לבין ההוראות המפורטות במסמכי המכרז, גוברות האחרונות.