



מכרז פומבי 11/18 הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

מתבקשות בזה הצעות מחיר נשוא המכרז שבנדון.

1. ניתן לעיין בנוסח המלא של מסמכי המכרז המפרט את תנאי המכרז ונספחיו באתר מערכת בתי המשפט בכתובת: https://www.gov.il/he/Departments/the_judicial_authority תחת "פרסומים" או באתר מנהל הרכש הממשלתי בכתובת <http://www.mr.gov.il/purchasing> תחת "מכרזים".
 2. לפרטים נוספים לגבי המכרז יש לפנות לגבי אודליה בן אבו בדוא"ל: rehash@court.gov.il שאלות סבב 1 ניתן להעביר עד ליום 15.04.2018 ושאלות סבב 2 ניתן להעביר עד ליום 26.04.2018.
 3. דרישות סף להשתתפות במכרז:
 - 3.1.1 על המציע למלא ולהגיש תצהיר מלא ומפורט חתום בידי עו"ד (עפ"י הנוסח שבנספח א').
 - 3.1.2 אישור מפקיד מורשה, מרואה-חשבוני או מיועץ מס, או העתק ממנו המעיד שהמציע:
 - מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי הפקודה וחוק מס ערך מוסף או שהוא פטור מלנהל אותם.
 - נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
 - 3.1.3 על המציע להיות יחידה אורגנית, מהווה אישיות משפטית אחת כשותפות או חברה, או שהוא עוסק מורשה. הוכחה לעמידה בתנאי זה על המציע לצרף תעודת התאגדות חברה או כשותפות או תעודת עוסק מורשה.
 - 3.1.4 ככל שהמציע מאוגד חברה או שותפות - יצרף המציע נסח של תאגיד מעודכן ליום ההצעה אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות). במידה ומפורט חוב לרשם התאגידיים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידיים.
 - 3.1.4 על המציע לצרף ערבות בנקאית או ערבות חברת ביטוח בנוסח שבנספח י' לקיום תנאי המכרז, מטעם המציע לפקודת הנהלת בתי המשפט בסך 250,000 ₪ כולל מע"מ. הערבות תהיה בתוקף עד ל 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות – קרי: 14/09/2018.
 - 3.1.5 המציע לא תיאלץ את הצעות עם אף גורם אחר. להוכחת עמידה בתנאי זה, על המציע לחתום על תצהיר בדבר אי תיאום מכרז בנוסח שבנספח ג'.
 - 3.1.6 על המציע לחתום על "תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום" (עפ"י הנוסח שבנספח ד').
 - 3.1.7 על המציע לחתום על תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה) התשע"ו 2016 (עפ"י הנוסח שבנספח ט"ז).
- 3.2 תנאי סף מקצועיים:**
- 3.2.1 למציע ניסיון קודם מוכח של שלוש שנים בצופות מתוך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2017-2013) בהקמה, ניהול והפעלת מוקד שרות טלפוני ייעודי (השירותים ניתנים ללקוח אחד) עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, בהיקף מינימאלי נדרש של 80 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא או לחילופין ניסיון קודם מוכח של שלוש שנים בצופות מתוך חמש שנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2017-2013) בהפעלת 3 מוקדי שרות עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, בהיקף מינימאלי נדרש של 30 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא בכל מוקד (3 המוקדים פעילים ברציפות במקביל באותה התקופה למשך שלוש שנים רציפות לפחות מתוך 5 השנים האחרונות)
 - 3.2.2 למציע ניסיון מוכח ורציף בניהול והפעלת מוקד צ'אט המטפל ב - 350 פניות ביום לפחות, עבור לקוח אחד בכל אחת משלוש השנים האחרונות (2017-2015).
- 3.2.3 ניסיון מנהל המוקד:**
- 3.2.3.1 מנהל המוקד המוצע מטעם המציע הינו בעל ניסיון של שנתיים בצופות מתוך 3 שנים האחרונות 2017-2015 בניהול מוקד טלפוני בגודל של 80 עמדות לפחות.
 - 3.2.3.2 מנהל המוקד בעל ניסיון של שנתיים לפחות מתוך 3 שנים האחרונות 2017-2015 בהקמת מוקד אחד של 80 עמדות לפחות. להוכחת עמידתו בתנאי זה יצרף קורות חיים של המועמד, במסגרתו יפרט את ניסיונו ובכלל זאת: שמות לקוחות שעבורם ניהל המועמד פרויקטים דומים, אנשי קשר מטעם הלקוחות ומס' טלפון עדכני להתקשרות, תאריך התחלה
- 3.2.4 ממליצים -** על המציע לציין 2 ממליצים רלוונטיים לנשוא מכרז זה על גבי נספח ה' תוך ציון שם הלקוח, שם מנהל הפרויקט מטעם הלקוח (כולל פרטי התקשרות), תיאור הפרויקט, מספר נציגים, מספר שנות הפעלה וכל מידע רלוונטי נוסף על הפרויקט במקרים בהם המציע עבד בעבר עם מערכת בתי המשפט, תתייחס הנהלת בתי המשפט גם לניסיון העבודה עימה בעבר, ותקבל את חוות דעתו של נציג המערכת שקיבל השירות.
- 3.2.5 מתודולוגיית השירות -** על המציע לצרף להצעתו מסמך (יסומן על ידי המציע כנספח ח') המתאר את איכות השירות המוצעת על ידו לביצוע השירותים על פי הדרישות המופיעות בגוף מסמכי מכרז זה.
4. ההתקשרות במכרז זה תחל מיום חתימה על הסכם ההתקשרות ועד ליום 31/12/2019, למשרד שמורה האופציה להארכת ההתקשרות ב- 7 תקופות נוספות.
 5. הנהלת בתי המשפט רשאית להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות במכרז זה בכל שנה והכל עפ"י שיקול דעתה הבלעדי.
- את הצעות המחיר יש להגיש לתיבת המכרזים של הנהלת בתי המשפט ברח' כנפי נשרים 22 ירושלים, בארכיב קומה 2 לא יאוחר מיום ה' 17.05.2018 בשעה 12:00.