

دولة إسرائيل
إدارة المحاكم
وحدة المشتريات المركزية

مناقصة علنية رقم 11/18 - إقامة، إدارة وتشغيل مركز معلومات متعدد القنوات

- يُطلب بهذا عروض أسعار للمناقصة موضوع البحث.
1. يمكن الاطلاع على النص الكامل لمستندات المناقصة الذي يفصل شروط المناقصة وملاحقها في موقع انترنت دائرة المحاكم بالعنوان:
http://www.gov.il/he/Departments/rhe_judicial_authority تحت عنوان " إعلانات" أو في موقع دائرة المشتريات الحكومية بالعنوان:
<http://www.mr.gov.il/Purchasing> تحت عنوان مناقصات
 2. لمزيد من التفاصيل المتعلقة بالمناقصة يجب التوجه للسيدة اوديلاه بن أبو عبر البريد الالكتروني بالعنوان: rehash@court.gov.il ، يمكن تقديم أسئلة المرحلة 1 لغاية تاريخ 15.04.2018 وأسئلة المرحلة 2 يمكن تقديمها لغاية تاريخ 18.04.2018 .
 3. طلبات الحد الأدنى للاشتراك بالمناقصة.
 - 3.1.1 يجب على مقدم العرض أن يعبئ ويقدم تصريح كامل ومفصل موقع من قبل محامي (بموجب النص في الملحق أ).
 - 3.1.2 تصريح من موظف مخول، من مدقق حسابات أو مستشار ضرائب، أو نسخة منه يثبت أن مقدم العرض:
 - * يدير السجلات والحسابات التي يجب عليه إدارتها بموجب أمر الضريبة وقانون ضريبة القيمة المضافة أو أنه معفي من إدارتها.
 - * معتمد على تقديم تقارير لموظف الضريبة حول مدخولاته وتقديم تقرير للمدير حول الصفقات المفروض عليها ضريبة بموجب قانون ضريبة القيمة المضافة.
 - 3.1.3 يجب على مقدم العرض أن يكون وحدة تنظيمية ، تشكل هيئة قانونية واحدة كشراكة أو شركة، أو أنه مشغل مرخص. لإثبات استيفاء مقدم العرض بهذا الشرط يجب على مقدم العرض أن يرفق شهادة الاتحاد كشراكة أو شراكة أو شهادة مشغل مرخص .
في حالة اتحد مقدم العرض كشراكة أو شراكة – يجب على مقدم العرض أن يرفق نص الاتحاد المحتلن ليوم تقديم العروض يسجل في نطاقه أنه لا توجد ديون للاتحاد للمسجل الملائم وذو الصلة (مسجل الشركات/ مسجل التعاونيات) . في حالة تفصيل دين لمسجل الاتحادات بالنص المرفق، يجب إرفاق تصريح بدفع الدين لمسجل الاتحادات.
 - 3.1.4 يجب على مقدم العرض أن يرفق كفالة بنكية أو كفالة من شركة تأمين بنص الملحق ي لضمان شروط المناقصة، من قبل مقدم العرض لأمر إدارة المحاكم بقيمة 250.000 ش.ج يشمل ضريبة القيمة المضافة. الكفالة يجب أن تكون سارية المفعول لغاية 120 يوماً من الموعد الأخير لتقديم العروض – بمعنى 14/09/2018 .
 - 3.1.5 مقدم العرض لم ينسق عرضه مع هيئة أخرى، لإثبات استيفاء مقدم العرض بهذا الشرط ، يجب على مقدم العرض التوقيع على تصريح بخصوص عدم تنسيق مناقصة بالنص في الملحق ج.
 - 3.1.6 يجب على مقدم العرض التوقيع على تصريح بخصوص عدم وجود إدانات بسبب تشغيل عمال أجنبان والحد الأدنى للأجور (بموجب النص في الملحق د) .
 - 3.1.7 يجب على مقدم العرض التوقيع على تصريح بخصوص تشغيل أشخاص مع إعاقات بموجب قانون صفقات الهيئات العمومية (التعديل رقم 10 وتعليمات الساعة) ، للعام- 2016 (بموجب النص في الملحق ط "ز).
- 3.2 شروط حد أدنى مهنية:
- 3.2.1 لمقدم العرض تجربة مسبقة ثلاث سنوات متواصلة من بين السنوات الخمس التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العروض لهذه المناقصة (2017-2013) بإقامة، إدارة وتشغيل مركز خدمات هاتفي متخصص (تقدم الخدمات

لزبون واحد) لزبون حكومي / عمومي ، بحد حد أدنى مطلوب 80 محطة فعالة بنفس الوقت في ساعات الذروة أو بالتبادل تجربة مسبقة مثبتة ثلاث سنوات متواصلة من بين السنوات الخمس التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العروض بهذه المناقصة (2017- 2013) بتشغيل 3 مراكز خدمات لزبون حكومي / عمومي ، بحجم حد أدنى 30 محطة فعالة بنفس الوقت في ساعات الذروة في كل مركز (المراكز الـ 3 تعمل بشكل متواصل بنفس الوقت بنفس الفترة لمدة ثلاث سنوات متواصلة على الأقل من بين السنوات الـ 5 الأخيرة).

3.2.2 لمقدم العرض تجربة مثبتة ومتواصلة بإدارة وتشغيل مركز تشات يهتم بـ 350 توجهاً باليوم على الأقل ، لزبون واحد في كل سنة من السنوات الثلاث الأخيرة (2017- 2015).

3.2.3 تجربة مدير المركز:

3.2.3.1 مدير المركز المقترح من قبل مقدم العرض هو صاحب تجربة سنتين متواصلتين من بين السنوات الـ 3 الأخيرة 2017- 2015 بإدارة مركز هاتفي كبير فيه 80 محطة على الأقل .

3.2.3.2 مدير المركز صاحب تجربة سنتين على الأقل من بين السنوات الـ 3 الأخيرة 2017- 2015 ، بإقامة مركز واحد فيه 80 محطة على الأقل. لإثبات استيفاء مقدم العرض بهذا الشرط يجب على مقدم العرض إرفاق السيرة الذاتية للمرشح، في نطاقها يفصل تجربته بما في ذلك: أسماء الزبائن الذين أدار لهم المرشح مشاريع مشابهة، الأشخاص المسؤولين عن التواصل من قبل الزبائن ورقم الهاتف المحتلن للاتصال فيه، وتاريخ البداية.

3.2.4 **مقدمي توصيات**- يجب على مقدم العرض تسجيل اسمين لمقدمي توصيات ملائمين وذوي صلة بموضوع هذه المناقصة على الملحق هـ.

من خلال تسجيل اسم الزبون ، اسم مدير المشروع من قبل الزبون (يشمل تفاصيل الاتصال) ، وصف المشروع، عدد المندوبين، عدد سنوات التشغيل وكل معلومة إضافية ملائم وذات صلة بالمشروع في حالت عمل فيها مقدم العرض في الماضي مع إدارة المحاكم، تتطرق إدارة المحاكم أيضاً لتجربة مقدم العرض بالعمل في الماضي ، وتحصل على تقرير من مندوب إدارة المحاكم الذي تلقى الخدمات.

3.2.5 **منهجية الخدمات**- يجب على مقدم العرض أن يرفق لعرضه مستند (يشار إليه من قبل مقدم العرض بالملحق ح) الذي يصف جودة الخدمات المقترحة من قبله لتنفيذ الخدمات بموجب الطلبات الموجودة في نص هذه المناقصة. 4 يبدأ التعاقد في هذه المناقصة من يوم التوقيع على اتفاقية التعاقد ولغاية تاريخ 31/12/2019، تحفظ الإمكانية لإدارة المحاكم لتمديد التعاقد بـ 7 فترات إضافية.

5. يحق لإدارة المحاكم زيادة أو تقليل حجم التعاقد في هذه المناقصة في كل سنة والكل وفقاً لتقديراتها الحصرية. يجب تقديم العروض لصندوق المناقصات التابع لإدارة المحاكم في شارع كوفي نشريم 22، القدس ، الأرشيف الطابق الثاني حتى موعد أقصاه تاريخ 17.05.2018 ، الساعة 12:00.