



**מכרז פומבי מס' 11/18' להקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי עבור הנהלת בתי המשפט  
הודעה על שינויים ודחיית מועדים**

הנהלת בתי המשפט מודיעה בזאת כי במכרז פומבי מס' 11/18' להקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי עבור הנהלת בתי המשפט יחולו שינויים כדלקמן:

**1. דחיית מועדים:**

- א. מענה לשאלות הבהרה סבב 1 - יפורסם לא יאוחר מיום 30/4/2018.
- ב. מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה - סבב 2 נדחה ליום 1/5/2018 בשעה 12:00.
- ג. מענה לשאלות הבהרה סבב 2 - יפורסם לא יאוחר מיום 8/5/2018.
- ד. מועד אחרון להגשת הצעות למכרז נדחה מיום 17/5/2018 ליום 22/5/2018 עד השעה 12:00.
- ה. מועד תוקף הערבות בגין הגשת הצעה לא השתנה והוא: 14/9/2018.

**2. שינוי בתנאי סף המקצועיים:**

**3.2.1**

למציעי ניסיון קודם מוכח של שלוש שנים רצופות מתוך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2013-2017) בניהול והפעלת מוקד שרות טלפוני ייעודי (השירותים ניתנים ללקוח אחד) עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, ו/או מוסד/פיננסי ו/או בקרב חברות עסקיות ו/או חברות ציבוריות בהיקף מינימאלי נדרש של 80 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא או לחילופין ניסיון קודם מוכח של שלוש שנים רצופות מתוך חמש שנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2013-2017) בניהול והפעלת מוקד שרות עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, ו/או מוסד/פיננסי ו/או בקרב חברות עסקיות ו/או חברות ציבוריות ב היקף 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).

להוכחת עמידתו בתנאי זה, יצרף המציע הצהרה בנוסח נספח ה' למסמכי המכרז וכן תצהיר בנוסח נספח א' למסמכי המכרז.

**3.2.2**

למציעי ניסיון מוכח ורציף בניהול והפעלת מוקד צ'אט המטפל בעשרות פניות ביום לפחות, עבור לקוחותיו במצטבר בכל אחת מהשנתיים האחרונות (2016-2017).

להוכחת עמידתו בתנאי זה, יצרף המציע הצהרה בנוסח נספח ה' למסמכי המכרז וכן תצהיר בנוסח נספח א' למסמכי המכרז.

**3.2.3 ניסיון מנהל המוקד:**

**3.2.3.1**

מנהל המוקד המוצע מטעם המציע הינו בעל ניסיון של שלוש שנים רצופות מתוך 5 שנים האחרונות 2013-2017 בניהול והפעלת מוקד טלפוני בגודל של 50 עמדות לפחות. להוכחת עמידתו בתנאי זה, המציע יצרף קורות חיים של המועמד, במסגרתו יפרט את ניסיונו ובכלל זאת: שמות לקוחות שעברו ניהל המועמד פרויקטים דומים, אנשי קשר מטעם הלקוחות ומספר טלפון עדכני להתקשרות, תאריך התחלה וסיום של כל פרויקט. על המציע לצרף את נספח ח'.

**3.2.3.2 מבוטל**

● **ביהר תנאי הסף המקצועיים לא יחול שינוי. כמו כן, אין שינוי בתנאי הסף המנהליים.**

לתשומת לב המציעים, מסמכי המכרז והנספחים עודכנו בהתאם לשינויים. את המסמך המעודכן ניתן להוריד באתר מערכת בתי המשפט: [https://www.gov.il/he/Departments/the\\_judicial\\_authority](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".

574853 קרן 5.25\*127

למט