



### מכרז פומבי מס' 13/2018

### לאספקת שירותי מענה טלפוני עבור משרד העלייה והקליטה

1. משרד העלייה והקליטה (להלן: "המשרד"), באמצעות אגף הדרכה, איכות ומצוינות, מבקש לקבל בזאת הצעות לאספקת שירותי מענה טלפוני בנושאי לקליטת פניות טלפונית בלבד, רישומן, תיעודן, סיווגן והעברתן למשרד, כאשר אין באפשרות עובדי המשרד לענות לשיחות המופנות למוקדי השירות השונים, ובשעות בהן המשרדים סגורים.
2. רשאים להגיש הצעות, במענה למכרז זה, תאגידי המספקים שירותי מענה טלפוני, העומדים בתנאי הסף המפורטים במפרט המכרז (להלן: "המציע").

### 3. תקופת ההתקשרות

ההתקשרות הראשונית עם הספק הזוכה תעשה בסמוך לאחר סיום הליכי המכרז ותהיה לתקופה של 12 חודשים מיום החתימה על ההסכם. למשרד שמורה זכות הברירה, לפי שיקול דעתו הבלעדי להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות בנות עד שנה כל אחת, אשר ביחד לא יעלו על תקופה מצטברת של 4 (ארבע) שנים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי, לבצע התקשרויות המשך לתקופות קצרות משנה. יתר ההוראות הנוגעות לתקופת ואופן ההתקשרות, כמפורט במפרט המכרז.

### 4. מנהלה

א. ניתן לעיין במסמכי המכרז באתר האינטרנט של הממשלה בכתובת [www.gov.il](http://www.gov.il) בקישור הבא:

[https://www.gov.il/he/Departments/ministry\\_of\\_aliyah\\_and\\_integration](https://www.gov.il/he/Departments/ministry_of_aliyah_and_integration)

ובאתר מנהל הרכש בקישור הבא:

<https://www.mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/SearchOfficeTenders.aspx?publicshid=7>

- המבקש להשתתף במכרז יוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המשרד.
- ב. לצורך קבלת תשובות לשאלות הבהרה וכל הודעה אחרת בנוגע למכרז, יש להעביר לדוא"ל [vmichrazim@moia.gov.il](mailto:vmichrazim@moia.gov.il) עד ליום שני, ה-3.9.18, טופס רישום להשתתפות במכרז בנוסח המצורף למפרט המכרז. מציע שלא יעביר טופס זה יהיה מנוע מלטעון כל טענה לפיה לא קיבל הודעות מטעם המשרד בנוגע למכרז, לרבות מענה לשאלות הבהרה, אלא אם כן, פנה למשרד בשאלת הבהרה.
- ג. נציגת המשרד, אליה יש להפנות את כל השאלות והביירוטים ביחס למכרז זה, היא גבי מיטל יצחקי, מרכזת ועדת המכרזים. את שאלות הבהרה יש להפנות באמצעות הדוא"ל

בלבד, לכתובת המופיעה בסעיף ב' שלעיל, תוך פירוט השאלה, פרטי השואל וכתובת דוא"ל למענה. פניות בכל דרך אחרת לא יענו.

ד. את שאלות ההבהרה יש להעביר עד לא יאחר מיום שני, ה-3.9.18, בשעה 12:00. שאלות שיתקבלו לאחר מועד זה לא יענו. תשובות לשאלות ההבהרה שיגיעו מכל הנרשמים להשתתפות במכרז עד למועד זה ישלחו לכל הנרשמים במרוכז עד ליום חמישי, ה-6.9.18, תוך עילום שם השואל, באמצעות דוא"ל וכן יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד.

ה. את ההצעות יש למסור במעטפה סגורה, בארבעה עותקים, **לתיבת המכרזים של המשרד**, הנמצאת במשרד הראשי של המשרד, ברח' קפלן 2 הקריה, ירושלים ליד חדר מס' 304 (בקומת הכניסה). בתוך המעטפה יש להפריד בין הצעת המחיר ליתר ההצעה, כך שהצעת המחיר תהיה במעטפה נפרדת על גביה יהיה כתוב "הצעת מחיר". על המעטפה יש לציין: "משרד העלייה והקליטה - מכרז מס' 13/2018" בלבד, ללא שם המציע או כל פרט מזהה אחר. כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יוחתם בחתימה וחותמת מורשי החתימה.

ו. תשומת לב המציעים מופנית לכך, כי הכניסה למשרד כרוכה בבידוק בטחוני.

ז. אין לשלוח את ההצעות בדואר או בכל דרך אחרת.

**מועד אחרון למסירת ההצעות הוא יום רביעי, ה-10.10.18, בשעה 12:00.**  
**הצעה שתוגש לאחר מועד זה לא תתקבל ולא תובא לדיון.**