



מכרז 11/18

מכרז כומבי למתן שירותי ייעוץ בתחום השירות עבור רשות האכיפה והגבייה

מתבקשות בזה הצעות נשוא המכרז שבנדון:

1. את תנאי המכרז ונספחיו ניתן לקבל באמצעות דוא"ל michrazim@eca.gov.il
2. לפרטים נוספים לגבי המכרז ניתן לפנות לכתובת דוא"ל michrazim@eca.gov.il
3. תנאי סף להשתתפות במכרז:

א. התאגדות כדין:

- על המציע להיות יחידה אורגנית, המהווה ישות משפטית אחת כשותפות או חברה, או שהוא עוסק מורשה. להוכחת האמור עליו לצרף תעודת התאגדות חברה או כשותפות מהמרשם הרשמי הרלוונטי או תעודת עוסק מורשה.
- בנוסף, ככל שהמציע מאוגד חברה או שותפות- יצרף המציע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות) – במידה ומפורט חוב לרשם התאגידים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידים.
- את המסמך המפרט את המידע הנ"ל יפיק המציע, ללא תשלום, באתר הרשמי של רשם התאגידים בקישור שלהלן: <http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx>
- על המציע העונה על דרישות הוראות ס' 2א לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש ביחד עם הצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

ב. ניהול ספרים ופנקסים:

- המציע יצרף את המסמכים כדלקמן:
- אישור תקף מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס על ניהול ספרים ופנקסי חשבונות על-פי הוראות הדין האמורות.
- תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים.
- על המציע או מורשה החתימה מטעמו לצרף הסכמתם לעיון המזמינה במרשם הפלילי.
- על המציע לצרף תצהיר מאומת כדין ע"י ע"ד.
- על המציע לצרף תצהיר על זמינות מיידית לביצוע השירותים הנדרשים במכרז.
- על המציע לצרף תצהיר בדבר אי תיאום מכרז.
- על המציע לחתום על התחייבותו אשר במידה ויוכרז כזוכה, יידרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי.

ח. ניסיון המציע:

- למציע ניסיון בהובלת מהלכי שיפור השירות במוקדים טלפוניים ב 3 ארגונים לפחות, בעלי מוקדים של לפחות 100 עמדות כל אחד, במהלך השנים 2015-2017.
- למציע ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות אינטרנטי/ערוצים דיגיטליים בלפחות 3 ארגונים, במהלך השנים 2015-2017.

ניסיון מנהל הפרויקט מטעם המציע:

- על מנהל הפרויקט להיות בעל ניסיון בניהול והובלת פרויקט אחד של הובלת מהלכי שיפור שירות במוקד טלפוני ופרויקט אחד בהובלת מהלכי שיפור שירות אינטרנטי/ערוצים דיגיטליים.
- בעל ותק של לפחות 5 שנים בתחום ייעוץ וליווי של מוקדי מידע ושירות לקוחות.
- בעל השכלה אקדמית - תואר ראשון.

ניסיון הצוות המוצע:

- על המציע להסתייג, נכון ליום הגשת הצעות, לפחות 5 יועצים שכירים (בנוסף למנהל הפרויקט) בעלי תואר ראשון, בעלי ותק של שלוש שנים לפחות, כל אחד, במערכי שירות לקוחות בתחומים הבאים:
 - אנליזה – אבחון וניתוח מצב קיים, גיבוש יעדים לרבות SLA, בניית כלי מדידה, מודלים של תכנון כח אדם למוקדי שירות לקוחות טלפונים, ניתוח נתונים (כמותיים ואיכותיים) מתוך מערכות ניהול לקוחות לרבות טלפוניה, CRM, CTI, ניהול תורים וכדומה והמלצות יישומיות להמשך טיפול.
 - הכרות ויידע נרחב עם מערכות Contact Center וטלפוניה – ידע בעולם התקשורת וה-IT ובמוקדי שירות טלפוניים, לרבות מערכות תומכות שירות.
 - ארגון ושיטות – ידע והתמחות בעולם התליכי שירות במוקדי שירות טלפוניים ובכל ערוצי הקשר.
 - ניסיון מוכח בתהליך הסטת פעילות לעולם ה self service בכל ערוצי הקשר ומדיה החברתית.
 - פיתוח הדרכה, הטמעה בפועל - יידע וניסיון בפיתוח הדרכה בקרב נותני שירות במוקד המידע.
 - ניהול ידע – יידע וניסיון מוכח במערכות ניהול ידע לרבות גיבוש תפיסת ניהול ידע בעולמות שרות לקוחות, כתיבת פריטי מידע ועריכתם ושיפור תוצאות חיפוש בעולם ניהול ידע.
 - הכרות נרחבת עם עולם חוויית לקוח ניתוח מסע הלקוח בכלל ערוצי הקשר ומדיה חברתית וגיבוש המלצות להסטת פעילות לערוצים אילו.
 - ניסיון בעולם התקשורת הכתובה.
 - ניסיון בהטמעת תהליכים של שירות יזום וגבייה יזומה במוקדי השירות.

- ט. על המציע לצרף ערבות בנקאית לפקודת המזמינה בסך של 20,000 ש"ח כולל מע"מ ובתוקף עד ליום 06/03/2019. אין להצמיד את ערבות המכרז.

4. שם המציע שיידרש בערבות יהיה זהה לשמו של המציע כפי שהוא מופיע במסמכי ההתאגדות. את ההצעות למכרז זה יש להגיש לתיבת המכרזים של רשות האכיפה והגבייה רח' ירמיהו 37, מגדלי הבירה, ירושלים קומת כניסה (בכניסה מצד שמאל, לפני המעליות) **לא יאוחר מיום 06/12/2018 בשעה 12:00.**