



## دولة إسرائيل سلطة تطبيق القانون والجبائية

مناقصة 18/11

### مناقصة علنية لتقديم خدمات استشارة في مجال الخدمات لسلطة تطبيق القانون والجبائية

- يطلب بهذا تقديم عروض أسعار للمناقصة موضوع البحث:
1. يمكن الحصول على شروط المناقصة وملاحقها عبر البريد الإلكتروني : [michrazim@eca.gov.il](mailto:michrazim@eca.gov.il)
  2. للحصول على تفاصيل إضافية متعلقة بالمناقصة يمكن التوجه لعنوان البريد الإلكتروني : [michrazim@eca.gov.il](mailto:michrazim@eca.gov.il)
  3. شروط حد أدنى للاشتراك بالمناقصة :

#### أ. الاتحاد حسب القانون :

\* يجب على مقدم العرض أن يكون وحدة منظمة، تشكل هيئة قانونية واحدة كشراكة أو شركة، أو أنه مشغل مرخص. لإثبات المذكور أعلاه يجب على مقدم العرض إرفاق شهادة الاتحاد كشراكة أو كشراكة من المسجل الرسمي الملائم وذو الصلة أو شهادة مشغل مرخص. بالإضافة إلى ذلك، في حالة كون مقدم العرض متحد كشراكة أو شراكة – يجب عليه إرفاق نص الاتحاد الذي يشار في إبطاره أنه لا توجد للاتحاد ديون للمسجل الملائم وذو الصلة ( مسجل الشركات/ مسجل الشراكات)- في حالة تفصيل دين لمسجل الاتحادات في النص المرفق، يجب إرفاق تصريح حول دفع الدين لمسجل الاتحادات.

يمكن إصدار المستند الذي يفصل المعلومات المذكورة أعلاه، بدون دفع، من الموقع الرسمي لمسجل الشركات بالرباط

التالي: <http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx>

- يجب على مقدم العرض الذي يستوفي طلبات وتعليمات البند 2 أ من قانون واجب المناقصات ، للعام – 1992 بموضوع تشجيع النساء في المصالح ، تقديم عرضه مع تصريح مشفوع بالقسم أن المصلحة هي بسيطرة امرأة.

#### ب. إدارة حسابات وسجلات :

- يجب على مقدم العرض أن يرفق المستندات التالية:
- \* تصريح ساري المفعول من موظف مخول ، مدقق حسابات أو مستشار ضريبية حول إدارة حسابات وسجلات بموجب تعليمات القانون المذكور.
  - تصريح بموجب قانون صفقات الهيئات العمومية .
  - ج. يجب على مقدم العرض أو مخول التوقيع من قبله أن يرفق موافقتهما على اطلاع صاحبة الدعوة على السجل الجنائي.

د. يجب على مقدم العرض أن يرفق تصريح مصادق عليه حسب القانون من قبل محامي .

هـ. يجب على مقدم العرض أن يرفق تصريح حول استعداده الفوري لتنفيذ الخدمات المطلوبة بالمناقصة.

- و. يجب على مقدم العرض إرفاق تصريح حول عدم تنسيق مناقصة.
- ز. يجب على مقدم العرض التوقيع على التزام أنه في حالة الإعلان عنه فائزاً بالمناقصة ، يُطلب منه تقديم التقارير والحسابات المطلوبة من أجل الدفع له مقابل أعماله، في نطاق فورتال- بوابة المزودين الحكومية .

#### ح. تجربة مقدم العرض :

- المقدم العرض تجربة بقيادة إجراءات لتحسين الخدمات في المراكز الهاتفية في 3 منظمات على الأقل ، صاحبة مراكز هاتفية 100 على الأقل، كل منظمة خلال السنوات 2015-2017.



## دولة إسرائيل سلطة تطبيق القانون والجباية

- لمقدم العرض تجربة بقيادة إجراءات لتحسين الخدمات الانترننتية / قنوات ديجيتالية في 3 منظمات على الأقل ، خلال السنوات 2015-2017.

### تجربة مدير المشروع من قبل مقدم العرض:

- يجب على مدير المشروع أن يكون صاحب تجربة بإدارة وقيادة مشروع واحد لقيادة إجراءات تحسين الخدمات في المراكز الهاتفية ومشروع واحد بقيادة إجراءات تحسين الخدمات الانترننتية / القنوات الديجيتالية .
- صاحب أقدمية 5 سنوات على الأقل في مجال تقديم الاستشارة ومرافقة مراكز المعلومات وخدمات الزبائن.
- صاحب ثقافة أكاديمية – لقب أول .

### تجربة الطاقم المقترح:

- يجب على مقدم العرض أن يستخدم، صحيح لموعد تقديم العروض، على الأقل 5 مستشارين أجيرين ( بالإضافة إلى مدير المشروع) أصحاب لقب أول ، أصحاب أقدمية ثلاث سنوات على الأقل ، كل مستشار، في نظم خدمات الزبائن في المجالات التالية :

- التحليل – تشخيص وتحليل الوضع القائم، بلورة أهداف بما في ذلك SLA، بناء أدوات ووسائل قياس ، نماذج لتخطيط القوى العاملة لمراكز الخدمات الهاتفية للزبائن تحليل البيانات ( الكمية والنوعية ) من بين نظم وشبكات إدارة الزبائن بما في ذلك الاتصالات الهاتفية ، CRM, CTI, إدارة الأدوار وما شابه ذلك) وتقديم توصيات لاستمرارية الاهتمام ومعالجة الموضوع.
- إلمام ومعرفة واسعة مع نظم وشبكات Contact Center والاتصالات الهاتفية – معرفة في عالم الاتصالات وال- IT وفي مراكز الخدمات الهاتفية ، بما في ذلك النظم والشبكات الداعمة للخدمات.
- تنظيم وأساليب – معرفة وتخصص في عالم إجراءات الخدمات في مراكز الخدمات الهاتفية وفي كافة قنوات التواصل.
- تجربة مثبتة في إجراءات تحويل الفعاليات والنشاطات لعالم ال- self service في كافة قنوات التواصل وشبكات التواصل الاجتماعي .
- تطوير وإرشاد، استيعاب بشكل فعلي – معرفة وتجربة بالتطوير والإرشاد في أواسط مقدمي خدمات في مراكز المعلومات.
- إدارة المعرفة – معرفة وتجربة مثبتة في نظم وشبكات إدارة المعرفة بما في ذلك بلورة مفهوم إدارة المعرفة في عوالم خدمات الزبائن، كتابة مواصفات معرفة وتحليلها وتحسين نتائج البحث في عالم إدارة المعرفة.
- معرفة ولسعة مع عالم متعة الزبون ، تحليل تجربة الزبون في كافة قنوات التواصل وشبكات التواصل الاجتماعي وبلورة توصيات لتحويل الفعاليات والنشاطات لهذه القنوات.
- تجربة في عالم الاتصالات المكتوب .
- تجربة باستيعاب إجراءات خدمات مبادر إليها وجباية مبادر إليها في مراكز الخدمات.



## دولة إسرائيل سلطة تطبيق القانون والجباية

ط. يجب على مقدم العرض أن يرفق **كفالة بنكية** لأمر صاحبة الدعوة بقيمة 20,000 ش.ج يشمل ضريبة القيمة المضافة وسارية المفعول لغاية تاريخ 2019/03/06. لا يجوز أن تكون كفالة المناقصة مرتبطة. اسم مقدم العرض الذي يسجل في الكفالة يجب أن يكون مطابقاً لاسم مقدم العرض كما هو مسجل في مستندات الاتحاد.

4. يجب تقديم العروض لهذه المناقصة لصندوق المناقصات التابع لسلطة تطبيق القانون والجباية في شارع يرميا هو 37، مجدالي هبيرا، القدس، طابق المدخل ( في المدخل من جهة اليسار، قبل المصاعد) حتى موعد أقصاه تاريخ

2018/12/06 الساعة 12:00.