

مناقصة رقم 20-21 لإقامة، إدارة وتشغيل مركز خدمة ممكن مع موظفين - لمستخدمي المواصلات العمومية - وزارة المواصلات والأمان على الطرق

السلطة القطرية للمواصلات العمومية في وزارة المواصلات (فيما يلي: "السلطة" أو "الوزارة")، تدعو بهذا مقدمي العروض لتقديم عروضهم للمناقصة المذكورة في العنوان (فيما يلي- "المناقصة").

1. **ماهية التعاقد:** الوزارة معنية بتشجيع استخدام خدمات المواصلات العمومية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لمستخدميها بشكل مستمر. كجزء من ذلك، في نطاق هذه المناقصة لإقامة، إدارة وتشغيل مركز خدمة ممكن مع موظفين لمستخدمي المواصلات العمومية، الوزارة معنية بتوسيع حجم وتعديل طابع الخدمات المقدمة حالياً في نطاق مراكز الخدمة القائمة، سواء من ناحية مضمون الخدمات المقدمة لأصحاب التوجهات (مثل توفير حلول للمشاكل بالوقت الفعلي) وسواء من ناحية قنوات الاتصالات مع المركز (مثل الدردشة والبوتات). وذلك، بهدف أن يشكل مركز الخدمات عنواناً مركزياً لمستخدمي المواصلات العمومية وأن يكون المركز قادراً على تقديم حلول واستجابة بشكل جذري وبالوقت الفعلي لخدمات المواصلات العمومية. في نطاق المناقصة سيقدّم مركز الخدمات حلولاً واستجابة لتوجهات المعلومات بمواضيع المواصلات العمومية، مثل مسارات خطوط السفر، محطات الانطلاق ومكان الوجهة، تسعيرة السفر والجدول الزمنية وأيضاً تقديم المساعدة بالرد على توجهات الخدمات وتوجهات الجمهور - الكل بموجب المفصل في المناقصة على ملاحقها.

يتمثل جوهر الخدمات المطلوبة من المزود الفائز في تقديم استجابة بجودة عالية ومهنية لاستفسارات المعلومات والخدمات وكذلك توجهات الجمهور الإضافية، بواسطة قنوات اتصال متنوعة ومتقدمة، بموجب المفصل بتوسع في المناقصة على ملاحقها، من خلال مراقبة ورصد مستمر للخدمات من أجل تحسينها. تُقدّم الخدمات من بين أمور أخرى بواسطة نظم وشبكات تكنولوجية متقدمة، مثل منظومة Contact Center وأيضاً منظومة CRM - التي سيطلب من المزود الفائز تطويرها للوزارة، بموجب المفصل في المناقصة، التي سيتم توصيفها وملاءمتها مع احتياجات الوزارة والسلطة، وحتى سيتم تشغيلها في أوقات الطوارئ والأحداث الاستثنائية.

2. الحصول على مستندات المناقصة

تُنشر الصيغة الكاملة والمُلزمة للمناقصة في موقع دائرة المشتريات الحكومية على الانترنت على العنوان: www.mr.gov.il. (فيما يلي- "موقع المشتريات الحكومية"). أي تغيير على مستندات المناقصة يُنشر في هذا الموقع.

3. تركيز المواعيد المُحددة للمناقصة:

المواعيد	الفعاليات
19/04/21	3.1. نشر المناقصة
16:00 الساعة 12/05/21	3.2. الموعد الأخير لتقديم الأسئلة الاستفسارية
16:00 الساعة 14/06/21	3.3. الموعد الأخير لتقديم صيغة كفالة المناقصة لفحص مُسبق (اختياري)
12:00 الساعة 12/07/21	3.4. الموعد الأخير لتقديم العروض
20/01/22	3.5. مدة سريان كفالة المناقصة

يحق للوزارة تغيير المواعيد المُحددة أعلاه. أي تغيير يُنشر في موقع المشتريات الحكومية.

4. أسئلة استفسارية

مقدم عرض الذي يرغب بطرح أسئلة، ملاحظات أو تعقيبات تتعلق بشروط المناقصة، مستندات المناقصة أو أي جزء منها، وأيضاً مقدم العرض المعني بتلقي الرد على الأسئلة/ التعقيبات المُقدمة كالمذكور، بشكل مباشر - مدعو للتوجه خطياً إلى رفقاء الموداي فيماه عبر البريد الإلكتروني على العنوان rivkaa@mot.gov.il حتى الموعد المُسجل لذلك في البند 3.2 أعلاه. التوجه يجب أن يشمل اسم مقدم العرض، اسم مقدم التوجه من قبله، أرقام الهواتف وأيضاً عنوان البريد الإلكتروني لتسليم البلاغات. لن يُرد على التوجهات الهاتفية أو التوجهات الأخرى وأيضاً التوجهات التي تصل بعد الموعد المذكور. بمسؤولية مقدم العرض التأكد من وصول الأسئلة. لا تلتزم الوزارة بالرد على كل سؤال. لن يقبل أي ادعاء حول خطأ و/أو عدم - فهم يتعلق بتفصيل أيأ كان في مستندات المناقصة على ملاحقها، بعد تقديم عرض مقدم العرض.

5. تقديم العروض-

يجب إعداد العروض وتقديمها بموجب تعليمات البنود 11.1 – 11.7 من المناقصة، وإيداعها في صندوق المناقصات الخاص بوزارة المواصلات، في شارع بنك إسرائيل 5، مبنى جنري 2، الطابق 1-، القدس، حتى الموعد المسجل في البند 3.4 أعلاه. عملية إيداع المغلفات كلها في صندوق المناقصات بمسؤولية مقدمي العروض. العرض الذي لا يوجد في صندوق المناقصات في الموعد المذكور، لن يُبحث فيه. تُقدم العروض للمناقصة في مغلفات مغلقة بدون أي علامات تدل على هوية مقدم العرض. يُسجل على المغلفات رقم المناقصة واسمها فقط.

6. شروط الحد الأدنى للاشتراك في المناقصة:

6.1. الشروط المفصلة فيما يلي هي شروط مسبقة وتلتزم جميع مقدمي العروض. العرض الذي لا يستوفي كافة الشروط المفصلة فيما يلي، لن يُبحث فيه وسيُلغى كلياً.

6.1.1. مقدم العرض هو اتحاد مسجل بموجب القانون في إسرائيل، وليس مقاول قوى عاملة بموجب تعريفه في قانون تشغيل العمال من قبل مقاولي القوى العاملة، للعام-1996؛ إلا إذا التزم في حالة الإعلان عنه فانزاً، ومن أجل تقديم الخدمات في هذه المناقصة، بعدم العمل كمقاول قوى عاملة ولن يعمل من ضمن الرخصة الممنوحة له بموجب القانون المذكور أعلاه.

6.1.2. مقدم العرض يستوفي كافة الطلبات بموجب قانون صفقات الهيئات العمومية، للعام- 1976؛ بما في ذلك- عدم وجود إدانات لمخالفات بموجب قانون العمال الأجانب، للعام-1991 وبموجب قانون الحد الأدنى للأجور، للعام-1987، تشغيل عمال ذوي إعاقات بموجب تعليمات البند 9 من قانون مساواة الحقوق لأشخاص ذوي إعاقات، للعام-1998، إدارة حسابات وسجلات بموجب أمر ضريبة الدخل [الصيغة الجديدة] وقانون ضريبة القيمة المضافة، للعام-1975 وتقديم تقارير لموظف الضريبة ولمدير ضريبة القيمة المضافة.

6.1.3. بموعد تقديم العروض، لا توجد ضد مقدم العرض ملاحظة "مصلحة حيّة"، أو أي ملاحظة أخرى مشابهه تثير الشكوك حول قدرة مقدم العرض بالاستمرار بالبقاء "كمصلحة حيّة، ومقدم العرض غير موجود في إجراءات قانونية موضوعية (بما في ذلك إجراءات إشهار إفلاس، حارس قضائي، تصفية شركة، تجميد (إجراءات) أو إجراءات فيها ما يثير الشكوك بقدرة مقدم العرض على تنفيذ الخدمات موضوع هذه المناقصة.

6.1.4. أرفق مقدم العرض لعرضه كفالة مناقصة بقيمة 2.5 (مليونين ونصف) مليون شاقل جديد، بموجب المطلوب في البند 11.4 من المناقصة. الكفالة المقدمة يجب أن تكون بصيغة مماثلة للصيغة الواردة في الملحق 7. صيغة مختلفة يمكن أن تؤدي لإلغاء العرض كلياً.

6.1.5. يقدم عرض مقدم العرض من قبل هيئة قانونية واحدة فقط وكافة المستندات المطلوبة في المناقصة، بما في ذلك الكفالة البنكية، يجب أن تكون على اسمها فقط، ويجب أن تستوفي لوحدها شروط الحد الأدنى، بنفسها، إلا إذا دُكر غير ذلك بشكل واضح وصريح. هذه الهيئة القانونية هي مقدم العرض في المناقصة والالتزامات المشمولة في المناقصة وفي ملاحظتها تُفرض عليها. يوضح بهذا أنه لن يُسمح للمزود الفائز بتشغيل مركز الخدمات بواسطة أي هيئة أخرى.

6.1.6. لمقدم العرض دورة مالية بقيمة 30 مليون شاقل جديد على الأقل، في كل سنة من الثلاث (3) سنوات 2018، 2019، 2020.

في حالة لم يوقع بعد على التقارير المالية المراقبة لدى مقدم العرض لسنة 2020 حتى موعد تقديم العروض- يمكن تقديم تصريح مدقق حسابات حول الدورة المالية كالمذكور، للسنوات 2017، 2018، 2019 بإرفاق تصريح مدقق حسابات بأنه لم يوقع بعد على التقارير المالية المراقبة لمقدم العرض لسنة 2020.

6.1.7. يلتزم مقدم العرض، في حالة الإعلان عن عرضه أفضل عرض بموجب شروط هذه المناقصة، بتقديم خطة إقامة وخطة تشغيل مفصلة لموافقة المفوض عليها بموجب المعايير الواردة في البند 3.2 وفي البند 3.3 من المناقصة، خلال 7 أيام من تلقي إشعار لجنة المناقصات بذلك. يجب على مقدم العرض التصريح بأنه من المعروف له أن مصادقة المفوض على استيفاء الخطة بالتفصيل المطلوب لكامل المعايير المذكورة- يعتبر شرط إلزامي وضروري للفوز في المناقصة والتوقيع على اتفاقية التعاقد. وأيضاً من المعروف له أن تقديم خطط وبرامج غير مفصلة بشكل كافي أو الامتناع عن استيعاب وتنفيذ ملاحظات المفوض من أجل الحصول على التصريح كالمذكور، بموجب شروط البند 8 من المناقصة، يمكن أن تؤدي لعدم تكامل العرض وتقديمه للفوز، صرف كفالة المناقصة والتوجه لمقدم العرض صاحب العرض التالي من ناحية الجودة من أجل ترجيح فوزه.

تجربة مقدم العرض

6.1.8. خلال السبع سنوات التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العروض، شغل مقدم العرض على الأقل مركزي خدمة اثنين، حيث يستوفي كل مركز منهما - بشكل منفرد- كافة الشروط التالية على الأقل، بشكل إجمالي، متداخل وتراكمي:

في هذا البند "مركز خدمة" - مركز لتقديم حلول واستجابة هاتفية من قبل موظفين على توجهات المعلومات و/أو توجهات الخدمة، من خلال استخدام نظم وشبكات تكنولوجية.

6.1.8.1. تم تشغيل كل مركز من مراكز الخدمة لزبون واحد مختلف، في نطاق تعاقد واحد مباشر ومنفرد، من ضمن عقد تعاقد واحد، من أجل تشغيل مركز الخدمات لهذا الزبون. يوضح بهذا أنه في حالة تشغيل مركز الخدمة بأكثر من موقع بنيوي واحد في نطاق التعاقد المعروف- تُحسب كافة المواقع كمركز خدمة واحد، ولا يمكن عرضها كمراكز خدمة منفردة.

6.1.8.2. فترة التشغيل لكل مركز خدمة بموجب البند 6.1.8.1 من المناقصة بموجب عقد التعاقد لم تقل عن سنتين اثنتين متتاليتين، توفرت خلالها باقي مركبات هذا البند كافة.

6.1.8.3. خلال فترة التشغيل بموجب البند 6.1.8.2 من المناقصة تم تشغيل كل مركز من مراكز الخدمة فقط لصالح التعاقد بموجب البند 6.1.8.1 من المناقصة.

6.1.8.4. طوال كل فترة التشغيل بموجب البند 6.1.8.2 من المناقصة تم تشغيل كل مركز من مراكز الخدمة بحجم على الأقل 50 محطة عمل مع موظفين في وردية واحدة، وعلى الأقل تم تشغيل مركز واحد من مراكز الخدمة كل فترة التشغيل المذكورة بحجم 100 محطة عمل مع موظفين في وردية واحدة على الأقل. كافة مراكز الخدمة بموجب هذا البند تم تشغيلها على الأقل بالأيام الأحد حتى الخميس خلال 8 ساعات متتالية بين الساعات 08:00-18:00.

6.1.8.5. على الأقل مركز واحد من مراكز الخدمة، شمل بالإضافة للرد البشري من قبل موظفين كالمذكور في البند 6.1.8.4 من المناقصة طيلة فترة التشغيل بموجب البند 6.1.8.2 من المناقصة، أيضاً خدمات بواسطة اتصالات مكتوبة محوسبة عبر الانترنت ب - on line، وحجم هذه الفعاليات شمل على الأقل 20 مندوباً بالمجموع الكلي، وتم تشغيله على الأقل بالأيام الأحد حتى الخميس خلال 8 ساعات متتالية بين الساعات 08:00-18:00.

6.1.8.6. على الأقل تم تشغيل مركز واحد من مراكز الخدمة من خلال استخدام منظومة Contact Center (فيما يلي: CC)، حيث كان مقدم العرض مسؤولاً عن تشغيلها وصيانتها كجزء من التعاقد مع طالب العمل، وحيث شملت على الأقل واحد من المركبات/ المميزات التالية:

- 6.1.8.6.1. محوّل/ بدالة هواتف (PBX) رقمية. يشمل دعم نُظم وشبكات تحكم، سيطرة وتشغيل (H.S.B).
- 6.1.8.6.2. حواسيب مُلقمة C.T.I يشمل حواسيب مُلقمة بالدعم (H.S.B).
- 6.1.8.6.3. أجهزة تصنيف وتوجيه مكالمات وروبوت أوتوماتيكي (I.V.R) بتشغيل مُدمج بالضغط على لوحة المفاتيح DTMF بالهاتف واستعمال محركات تشخيص الكلام (A.S.R) بدون تقييد بكمية الموارد المطلوبة).
- 6.1.8.6.4. نُظم فرعية للتشغيل، للإدارة وللتحكم تشمل:
- 6.1.8.6.4.1. نُظم فرعية لتسجيل المكالمات وإصدار تقارير بالوقت الفعلي وتقارير تاريخية M.I.S للمراكز وللخدمات الهاتفية.
- 6.1.8.6.4.2. نُظم فرعية V.L لتسجيل كل المكالمات الهاتفية، للإرشاد، التشغيل وإدارة مركز الخدمات وتحكم الوزارة، تخزين واسترجاع المكالمات لسنة عمل واحدة على الأقل بشكل متتالي.
- 6.1.9. خلال الخمس سنوات التي سبقت تقديم العروض، شغل مقدم العرض مركز خدمة واحد على الأقل، من خلال استعمال منظومة خدمة زبائن تعتمد على بنى تحتية CRM، بشكل يستوفي كافة الشروط التالية على الأقل، بشكل إجمالي، متداخل وتراكمي:
- في هذا البند، " مركز خدمة"- مركز لتوفير حل واستجابة هاتفية من قبل موظفين لتوجهات المعلومات و/أو توجهات الخدمة، من خلال استخدام النُظم والشبكات التكنولوجية.
- 6.1.9.1. تشغيل مركز الخدمة يكون في نطاق تعاقد واحد مباشر، من ضمن عقد تعاقد واحدة، مع زبون واحد، من أجل تشغيل مركز خدمة لهذا الزبون.
- 6.1.9.2. استمرت فترة التعاقد بموجب البند 6.1.9.1 من المناقصة 12 شهراً متتالياً على الأقل، توفرت خلالها باقي مركبات هذا البند كافة.
- 6.1.9.3. لصالح تشغيل مركز الخدمة كالمذكور في البند 6.1.9.1 من المناقصة أقام مقدم العرض وطور منظومة خدمة زبائن تعتمد على بنى تحتية CRM المشابهة بحجمها وطلباتها الوظيفية للمنظومة المطلوبة في نطاق هذه المناقصة بموجب الفصل في البند 4.4 من هذه المناقصة وفي الملحق "ي.ج".
- في هذا البند " أقام وطور" – نفذ سواء بنفسه وسواء بواسطة مزود ثانوي، كافة الفعاليات المطلوبة من أجل تركيب المنظومة لتقديم الخدمات، أعمال الملاءمة المطلوبة في المنظومة من أجل مركز خدمة الزبائن والزبون الملائم وذو الصلة، التفاعل المطلوب بينها وبين نُظم وشبكات أخرى التي تتفاعل معها وتطوير كامل الواجهات المطلوبة من أجل تشغيل المركز بواسطة المنظومة، وكذلك صيانتها الكاملة.
- 6.1.9.4. منظومة خدمة الزبائن بموجب البند 6.1.9.3 من المناقصة استخدمها مقدم العرض لصالح تشغيل المركز طيلة فترة التعاقد بموجب البند 6.1.9.2 من المناقصة، وقد شملت معلومات شخصية عن 50,000 زبون مسجلين على الأقل.
- في هذا البند، " معلومات شخصية" – معلومات تشمل على الأقل الاسم الكامل، الهاتف ورقم بطاقة الهوية.

- 6.1.10. إذا كان في نيّة مقدم العرض (في حالة فوزه في المناقصة) تنفيذ مضامين الأعمال المفصلة في البند 4.4 من المناقصة وفي الملحق ي"ج من المناقصة بواسطة مقاول ثانوي:
- 6.1.10.1. المقاول الثانوي يستوفي على الأقل شروط الحد الأدنى في البند 6.1.9.3 من المناقصة.
- 6.1.10.2. صرح المقاول الثانوي أنه يعرف مضامين الأعمال المفصلة في البند 4.4 من المناقصة وفي الملحق ي"ج من المناقصة، وقادر على تنفيذها بموجب الطلبات المقدمة إليه من مقدم العرض، في حالة فوزه.
- 6.1.10.3. يلتزم مقدم العرض بتنفيذ مضامين الأعمال المذكورة بواسطته.
- 6.1.10.4. يمكن للمقاول الثانوي بموجب هذا البند الظهور في عرض واحد فقط.
- 6.1.11. خلال السبع سنوات التي سبقت الموعد الأخير لتقديم العروض، منح مقدم العرض خدمات رد على توجيهات الجمهور، بشكل يستوفي فيه على الأقل كافة الشروط التالية، بشكل إجمالي، متداخل وتراكمي:
- في هذا البند "توجيهات الجمهور" - شكوى، توجه، طلب معلومات، عرض لتحسين وصل من الجمهور العريض بشكل خطي ويُطلب استفسار عنه و/أو فحص مقابل هيئات إضافية و/أو نُظَم وشبكات معلومات وقدم عنها رد خطي ليس في نطاق التوجه نفسه.
- 6.1.11.1. زود مقدم العرض رداً على توجيهات الجمهور لزبون (هيئة أخرى، ليست مقدم العرض) واحد، في نطاق تعاقد واحد مباشر ومن ضمن عقد تعاقد واحد، من أجل تقديم خدمات الرد على توجيهات الجمهور، خلال سنتين متتاليتين على الأقل.
- 6.1.11.2. خلال طيلة فترة التعاقد بموجب البند 6.1.11.1 من المناقصة عالج مقدم العرض توجيهات جمهور بحجم 500 توجه خطي شهرياً على الأقل.
- 6.1.11.3. لصالح تقديم خدمات الرد على توجيهات الجمهور وخلال طيلة فترة التعاقد بموجب البند 6.1.11.1 من المناقصة وظف مقدم العرض 7 موظفين على الأقل بعلاقات عامل-صاحب عمل، بنفس الوقت، الذين عملوا بشكل مباشر بتقديم رداً خطياً على توجيهات الجمهور.
7. **فترة التعاقد**: فترة التعاقد مع الفائز تكون كما يلي:
- 7.1. **فترة الإقامة** - تبدأ من تاريخ توقيع اتفاقية التعاقد من قبل الوزارة وتستمر خمسة أشهر كحد أقصى (إلا إذا قدم تصريح خطي ومسبق من المفوض لأسباب خاصة لتمديد الفترة، وبمصادقة لجنة المناقصات)، وفي كل الأحوال تنتهي مع تصريح المفوض، وتُنفذ خلالها كافة فعاليات الإقامة من أجل تقديم الخدمات المفصلة في هذه المناقصة بموجب البند 3.2 من المناقصة على ملاحقها.
- 7.2. **فترة التشغيل** - تبدأ بيوم التشغيل الأول، مع تقديم تصريح المفوض مع انتهاء فترة الإقامة، وتستمر أربع (4) سنوات، يُشغل خلالها الفائز مركز الخدمات بموجب المفصل بتوسع في البنود 3.3 - 3.8 من المناقصة على ملاحقها. تُحفظ الإمكانية للوزارة لتمديد فترة التشغيل كل سنة بفترات إضافية لغاية سنة واحدة كل مرة، ولغاية أربع (4) سنوات إضافية، بحيث لا يتجاوز المجموع الكلي لفترات التعاقد لصالح التشغيل فترة إجمالية ثماني (8) سنوات. تُستغل هذه الإمكانية وفقاً للتقديرات الحصرية للوزارة بالخضوع لرضاها من أعمال المزود الفائز وجودتها.
8. لا يلتزم معد المناقصة باختيار عرض أياً كان، ويحق له إلغاء المناقصة كلها أو قسم منها، أو تأجيلها لأسباب ميزانية، لأسباب تنظيمية أو لأي سبب آخر وفقاً لتقديراته الحصرية.
9. يحق للجنة المناقصات تمديد المواعيد المذكورة أعلاه. تنطبق على الموعد الجديد كافة التعليمات التي انطبقت على الموعد الأصلي إلا إذا ذكر غير ذلك.
10. في حالة وجود تناقض بين مستندات المناقصة وبين الوارد في هذا الإعلان، المذكور في مستندات المناقصة هو الملزم.
11. أي تغيير في مستندات المناقصة يُنشر في موقع الانترنت الحكومي.

دولة إسرائيل



السلطة القطرية للمواصلات العمومية



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים

وزارة المواصلات والأمان على الطرق

مع فائق الاحترام،
السلطة القطرية للمواصلات العمومية
وزارة المواصلات والأمان على الطرق