



## מודעה בעיתון/אינטרנט

**הנדון: מכרז פומבי 30/2022 - רכישה, הקמה ואחזקה של מערכת לניהול קריאות**

### **IT-HD - אגף תקשוב - במשרד החוץ**

משרד החוץ באמצעות אגף תקשוב, מבקש לקבל הצעות לאספקת מערכת ניהול קריאות Help Desk IT - ארגוני, על מנת להחליף את המערכת הישנה הקיימת במשרד. המציע שהצעתו תבחר במכרז, יספק למשרד מערכת ניהול קריאות וכן יגיש למשרד תמיכה ואחזקה של מערכת זאת, כולל שיפורים ושינויים עתידיים, והכל בהתאם לאפיון המפורט במכרז.

המכרז מופנה למציעים בעלי ותק וניסיון מוכח העוסקים בפיתוח ואחזקה של מערכות תוכנה מוכרות לניהול Help Desk IT - ארגוני.

המערכת מיועדת הן למרכז התמיכה בארץ והן למרכז התמיכה לנציגויות חו"ל. המערכת תספק פתרון לשתי המחלקות לעיל באותה פלטפורמה ובסיס נתונים. בין היתר, המערכת שתסופק מיועדת לטפל בקריאות שירות לביצוע פעילות מקצועית של אנשי התקשוב בכל נושא השייך למערכת המחשוב של העובד והארגון (חמרה/תכנה/תשתיות).

את חוברת המכרז (כולל פירוט תנאי הסף להשתתפות, מפרט שירותים ותנאי תמורה) ניתן לקבל דרך אתר האינטרנט של המשרד בכתובת: משרד החוץ GOV פרסומים או בכתובת <https://bit.ly/2R1rzrl>.

שאלות הבהרה בקשר למכרז ניתן להפנות לכתובת דוא"ל [michrazim@mfa.gov.il](mailto:michrazim@mfa.gov.il) עד ליום 26.06.2022.

את ההצעה בצירוף כל המסמכים הדרושים יש להגיש באמצעות תיבת המכרזים הדיגיטלית. הגשת הצעות אפשרית החל מתאריך 17.07.2022 בשעה 08:00 ועד 21.07.2022 בשעה 15:00. הנחיות להגשת הצעות לתיבת המכרזים הדיגיטלית מופיעות במסמכי המכרז עצמו.

משרד רשאי שלא לקבל כל הצעה שהיא ו/או לבטל את המכרז מבלי להכריז על זוכה כלשהו ומבלי שיהיה חייב בתשלום תמורה או פיצוי למי מהמציעים. הפרטים המתוארים בהודעה זו הם תמציתיים וכלליים וההוראות המופיעות בחוברת המכרז עצמה הן אלה שיחייבו את המשרד ואת המציע.

### עדכונים ושינויים

לאחר פרסום המכרז, המשרד רשאי להכניס שינויים ועדכונים בתנאי המכרז לפי שיקול דעתו. שינויים אלה יכולים לכלול בין היתר שינויים בתוכן המכרז, שינויים במועדי הגשת ההצעות, שינוי תנאי סף, דרישות איכות, תהליכי עבודה, מענה לשאלות הבהרה וכיו"ב. הודעות על שינויים אלה יופיעו באתר האינטרנט של משרד החוץ שבו המכרז פורסם. על המציע לעקוב אחר הודעות ועדת המכרזים ככל שיפורסמו באתר. מציע שלא יעקוב אחר הודעות אלה ולא יפעל על פיהן יהיה מנוע מהעלאת טענה או תלונה כלשהי כלפי המשרד.



### הרשמה מוקדמת למכרז

חלה חובת הרשמה מוקדמת למכרז באמצעות משלוח טופס הרשמה שמופיע בעמוד 3 לחוברת המכרז. מציע שלא ישלח טופס הרשמה כנדרש לא יקבל מענה לשאלות הבהרה ו/או עדכונים בקשר לשינויים אפשריים במועדי ההגשה וכד'. ספק שלא ישלח טופס הרשמה יהיה מנוע מהעלאת טענה כלשהי כלפי המשרד עקב אי קבלת מידע על עדכונים אודות תנאי המכרז ומועדיו. האחריות למשלוח טופס ההרשמה לכתובת דוא"ל הנ"ל חלה על המציע בלבד. משלוח טופס הרשמה אינו פוטר את המציע מהצורך לעקוב אחר הודעות ועדכונים שיופיעו באתר האינטרנט.