



מדינת ישראל רשות האכיפה והגבייה

מכרז 18/24

מכרז פומבי להקמה והפעלת מוקד שירותי מידע ותמיכה-במיקור חוץ – רשות האכיפה והגבייה

מתבקשות בזה הצעות נשוא המכרז שבנדון:

1. את תנאי המכרז ונספחיו ניתן לקבל באמצעות דוא"ל michrazim@eca.gov.il או באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בקישור שלהלן: <http://mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/default.aspx>

2. תנאי סף להשתתפות במכרז:

א. התאגדות כדין:

- על המציע להיות תאגיד רשום כדין בישראל. המציע יצרף תעודת התאגדות מהמרשם הרשמי הרלוונטי ובנוסף, יצרף המציע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות). את המסמך המפרט את המידע הנ"ל יפיק המציע, ללא תשלום, באתר הרשמי של רשם החברות, בקישור שלהלן <http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx>

- על המציע העונה על דרישות הוראות ס' 2א לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: "החוק") לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש ביחד עם הצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה. על פי החוק לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי ההצעות או יותר תוצאה משוקלת זהה היא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר כאמור.

ב. ניהול ספרים ופנקסים:

המציע יצרף את המסמכים כדלקמן:

- אישור תקף מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס על ניהול ספרים ופנקסי חשבוניות על-פי הוראות הדין האמורות.

ג. על המציע לצרף תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים.

ד. על המציע לצרף תצהיר בדבר אי תיאום מכרז.

ה. על המציע וכל חברי הצוות המוצע מטעמו לחתום על הסכמה לעיון במרשם הפלילי

ו. על המציע לצרף הצהרה חתומה על ידו בדבר זמינותו המידית ליתן את השירותים נשוא מכרז זה

ז. על המציע לצרף תצהיר מאומת כדין ע"י עו"ד.

ח. המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת כדין ע"י עו"ד, המעיד כי הוא אינו משמש כחברת גבייה ואינו מספק שירותי ארגון וניהול מערכות גבייה

ט. ערבות מכרז - המציע צרף להצעתו ערבות הצעה אוטונומית ובלתי מותנית כבטוחה לקיום הצעתו במכרז בסך של 600,000 ₪, ותוקפה יקבע ל-90 יום לאחר המועד אחרון להגשת הצעות במכרז



מדינת ישראל רשות האכיפה והגבייה

- י. מחזור כספי - על המציע לצרף להצעתו אישור רואה חשבון לפיו במהלך לפחות 3 מתוך 4 מהשנים 2021, 2022, 2023 ו-2020, המחזור הכספי השנתי של המציע בתחום ניהול והפעלת מוקדים טלפוניים, לא פחת מסך של 35,000,000 ₪ לא כולל מע"מ בשנה.
- יא. תצהיר בדבר "עסק חי" - על המציע לצרף להצעתו אישור רואה חשבון המאשר כי בדוחות הכספיים של המציע אשר נערכו לשלוש מתוך ארבע שנות המס האחרונות, לא קיימת אזהרה על המשך קיומו של המציע כעסק חי בהתאם לכללים החשבונאיים
- יב. השתתפות בכנס ספקים - על המציע לצרף אישור על השתתפות בכנס הספקים חתום על ידי המזמין

ג. תנאי סף מקצועיים:

1. על המציע לפרט בהצעתו את כתובות שני האתרים המוצעים להקמת המוקד של המרכז נשוא מכרז זה ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה. על מתחמי המוקד לעמוד בדרישות יעמדו בדרישות פרק 13- מבנה פיסי ותשתיות, דרישות פיקוד העורף לעניין מיגון בעת חירום ודרישות התאמת נגישות. המרחק הגיאוגרפי בין האתרים המוצעים לא יפחת מ-30 ק"מ.
- 1.1 מתקיימת לגבי כל אחד ממתחמי המוקד אחת מהחלופות הבאות:
- 1.1.1 המתחם המוצע **הינו בבעלותו** של המציע וישמש את המציע להפעלת המוקד במהלך כל תקופת ההתקשרות- להוכחת עמידה בחלופה זו, על המציע לצרף להצעתו אסמכתא תקפה המעידה על זכויותיו במתחם המוצע
- 1.1.2 המציע **הינו שוכר** של המתחם לתקופה שלא תפחת מתקופת ההתקשרות (כפי שמוגדרת במסמכי המכרז – תקופה בת 48 חודשים), שתחילתה לא תתאחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות ובעל אופציה להארכת תקופת השכירות עד לתום תקופת ההארכה כפי שהוגדרו במסמכי המכרז.
- 1.1.3 המציע **אינו** בעל מתחם קיים או שכירות בתוקף, ו**מתחייב** לשכור מתחמי מוקד העונים על דרישות פרק 13, דרישות פיקוד העורף לעניין מיגון בעת חירום ודרישות התאמת נגישות
- 1.2 על המציע לצרף פרוגרמה מפורטת של האתרים המוצעים לרבות חלוקה פונקציונלית וחלוקת שטחים ציבוריים. הפרוגרמה הנדרשת הינה פרוגרמה תכנונית ופרוגרמה מילולית.
- 1.3 המציע ימלא תצהיר כי כל אחד מהמתחמים המוצעים עומדים בדרישות פיקוד העורף לשעת חירום.
- 1.4 המציע ימלא תצהיר כי המבנה עומד בדרישות החוק לעניין נגישות.
- 1.5 פירוט הגישה לאתרי המוקד יכלול את קווי התחבורה הציבורית ותדירותם במהלך שעות פעילות המוקד.
2. למציע יכולת פיזור ויכולת ניהול מוכחת של שני אתרים גיאוגרפיים



מדינת ישראל רשות האכיפה והגבייה

3. למציע ניסיון בהפעלת 5 מוקדי שירות ו/או מכירה ללקוחות שונים במשך לפחות שנה רצופה אחת במהלך ה-5 שנים האחרונות, ומתוכם לקוח אחד הינו לקוח ממשלתי או ציבורי כאשר משך הפעלת המוקד אצל לקוח זה היה לפחות שנתיים רצופות
4. למציע ניסיון קודם מוכח בהפעלת מוקד שירות/מכירה במשך שנתיים רצופות לפחות בחמש השנים האחרונות, כאשר המוקד מספק מענה באמצעות שיחות נכנסות ומבצע פעילות שיחות יוצאות ובהיקף מינימלי נדרש של 100 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא.
5. למציע ניסיון בהפעלת פעילות תקשורת כתובה בהיקף של לפחות 10 עמדות במשך שנתיים רצופות במהלך החמש שנים האחרונות.

ד. תנאי סף ספציפיים:

1. מנהל פרויקט ההקמה המוצע הוא בעל תעודת בגרות או תואר ראשון, בעל ניסיון בהקמת שני מוקדים טלפוניים לפחות כאשר אחד מהמוקדים בהיקף של 100 עמדות במהלך החמש שנים האחרונות, כמו כן, מנהל פרויקט ההקמה המוצע הינו בעל ניסיון באפיון מערכות טכנולוגיות כגון מערך טלפוניה, ניהול ידע ותקשורת כתובה
2. מנהל מוקד שירות המוצע ע"י המציע הינו בעל תעודת בגרות מלאה או תואר ראשון המוכר ע"י המל"ג, בעל ניסיון מוכח בניהול מוקד בגודל 150 עמדות לפחות במשך מינימום 3 שנים במהלך חמש השנים האחרונות
3. מנהל הלקוח המוצע הוא בעל תואר ראשון ובעל ניסיון בניהול לפחות שני מערכי מוקדים במהלך חמש השנים האחרונות וניסיון בכתבת תכניות עבודה

- **כנס ספקים - יערך בתאריך 14/8/24 בשעה 11:00 בלשכת הוצאה לפועל ירושלים, רח' הסדנא 19 ירושלים**
- את ההצעות למכרז זה יש להגיש לתיבת המכרזים הממוקמת ברח' ירמיהו 37 - מבואת הכניסה למתחם הבניינים (במבנה המאבטחים), **לא יאוחר מיום 28/10/24 בשעה 12:00.**