

משרד ראש הממשלה

מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה

1. משרד ראש הממשלה (להלן – "המשרד"), מבקש לקבל הצעות מחיר עבור הפעלת מוקד מענה טלפוני מאויש, לצורך מתן מענה לאזרחים, עבור האגף לפניות הציבור במשרד ראש הממשלה ובהתאם לפרטים שמפורטים במסמכי המכרז.
2. תקופת ההתקשרות עם המציע תהא לשנה (1). למשרד קיימת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בעוד ארבע (4) תקופות נוספות בנות עד שנה (1) כל אחת, ובסה"כ עד חמש (5) שנים

3. תנאי הסף להשתתפות במכרז הם כדלקמן:

3.1 תנאי סף מנהליים

3.1.1 המציע הוא תאגיד הרשום כחוק בישראל ומהווה ישות משפטית אחת. יובהר כי הצעה של

גוף המהווה יותר מתאגיד אחד לא תחשב כעומדת בתנאי הסף, ותיפסל.

3.1.1.1 ככל שהמציע הוא חברה או שותפות רשומה – המציע אינו בעל חובות אגרה

שנתית ברשות התאגידיים בשנים שקדמו לשנה שבה מוגשת ההצעה והוא אינו

חברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

3.1.1.2 ככל שהמציע הוא מלכ"ר - עליו להיות בעל אישור ניהול תקין, מטעם רשם

העמותות, בתוקף לשנה השוטפת.

3.1.2 המציע מחזיק בכל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

(אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), לרבות:

3.1.2.1 אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי

חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-

1975 או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן

מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך

מוסף.

3.1.2.2 תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים

זרים, התשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

3.1.2.3 תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר עמידתו של המציע בהוראות סעיף 9 לחוק

שוויון לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

3.1.3 המציע לא תיאם את הצעתו עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.

3.1.4 המציע (ואם המציע הוא תאגיד – גם מנהליו ובעלי השליטה בו כהגדרתם בחוק הבנקאות

(רישוי), התשמ"א-1981), לא הורשע בעבירה ביטחונית, בעבירה שנושאה פסקאלי, או

בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977,

זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-

1981.

3.1.5 לא קיים חשש לקיומו של המציע כ"עסק חי".

3.2 תנאי סף מקצועיים

3.2.1 המציע

3.2.1.1. למציע ניסיון של שנתיים רצופות, במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, בהפעלת מוקדים למענה טלפוני מאויש, המשרתים שלושה לקוחות לפחות, והכוללים לפחות 10 עמדות (לכלל הלקוחות ובכל התקופה הנדרשת).

3.2.1.2. המציע העסיק בכל אחד מ-24 החודשים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, נציגי שירות בהיקף המקביל ללפחות 10 משרות (182 שעות בחודש לעובד במשרה מלאה).

3.2.1.3. למציע מחזור כספי שנתי, על פי דוח כספי מבוקר, בהיקף של לא פחות מ-500,000 ₪ בכל שנה, בשנים 2020 ו-2021.

3.2.2. מנהל פרויקט

המציע יעמיד מטעמו לצורך ביצוע העבודה מנהל פרויקט, אשר יהיה איש הקשר מטעם הספק, בעל הכישורים הבאים. חל איסור להחליף את מנהל הפרויקט המוצע בטרם נבחר זוכה במכרז. החלפה של מנהל הפרויקט המוצע בטרם בחירת זוכה תביא לפסילת ההצעה.

3.2.2.1. בעל ניסיון של 12 חודשים לפחות, בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, **בניהול** מוקד מענה טלפוני מאויש לשני לקוחות לפחות, הכולל לפחות 10 עמדות לכלל הלקוחות (בכל התקופה הנדרשת).

4. **התנאים המפורטים לעיל הם תנאי סף מצטברים ומציע שלא יעמוד בכל אחד מהם, הצעתו לא תידון.**

ועדת המכרזים של משרד ראש הממשלה לא תדון בהצעה אם לא יתקיימו במציע כל הדרישות הללו במועד האחרון להגשת הצעות.

5. שאלות ובקשות להבהרות יש להפנות למשרד בכתב בלבד, עד ליום 29.09.2024 בשעה 14:00, לדואר אלקטרוני בכתובת sivaned@pmo.gov.il לידי סיון לימואי. על הפונה לוודא כי פנייתו נתקבלה בשלמותה באמצעות טלפון: 02-6773636.

תשובות והבהרות המשרד, **לרבות הודעות בדבר שינויים במסמכי המכרז**, יפורסמו באתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי במשרד האוצר בכתובת:

<https://mr.gov.il/ilgstorefront/he/search/?s=TENDER>

תשובות אלה יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם שינויים והבהרות במסמכי המכרז, **אף אם אינם נובעים משאלות הבהרה שהתקבלו מהמציעים**, וזאת עד לזמן סביר לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יפרסם המשרד באתר האינטרנט, בכתובת המצוינת בסעיף זה לעיל, וגם הם יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. **באחריות המציעים לבדוק את פרסומי המשרד באשר למכרז זה באתר האינטרנט, כאמור.**

6. הצעות למכרז יש להגיש, בשפה העברית בלבד, עד ליום 11.11.2024 עד השעה 13:00, לתיבת המכרזים שבכניסה למשרד רה"מ (ה"וילה") ברחוב קפלן 3, ירושלים. ההצעות תוגשנה במעטפות סגורות ללא שום סימני זיהוי של המציע, לרבות כל ציון, לוגו או סימן מסחרי, מלבד ציון ברור של שם ומספר המכרז, כדלקמן:

מכרז 10/2024 למתן שירותי מענה טלפוני אנושי לאגף פניות הציבור במשרד ראש הממשלה

הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי אין לשלוח הצעות בדואר.

ככל שתתקיים סתירה בין מודעה זו לבין מסמכי המכרז יגבר האמור במסמכי המכרז.