

مكتب رئيس الوزراء

عطاء رقم 10/2024 توفير خدمات الرد الهاتفي البشري لشعبة استفسارات الجمهور في مكتب
رئيس الوزراء.

1. يطلب مكتب رئيس الوزراء (فيما يلي - "المكتب") تلقي عروض أسعار لتشغيل مركز للرد على المكالمات الهاتفية، لغرض تقديم إجابات للمواطنين، لقسم استفسارات الجمهور في مكتب رئيس الوزراء ووفقاً لأحكام التفاصيل المفصلة في وثائق المناقصة.
2. ستكون مدة العقد مع مقدم العرض لمدة سنة واحدة (1). يحق للمكتب تمديد فترة العقد أربع (4) فترات إضافية تصل مدة كل منها إلى سنة (1) واحدة، ليصبح المجموع خمس (5) سنوات.

3. الشروط الأساسية للمشاركة في المناقصة هي كالتالي:

- 3.1 شروط إقصاء إدارية
 - 3.1.1 3.1.1.1. مقدم العرض هو شركة مسجلة قانونياً في إسرائيل وهي كيان قانوني واحد. سيتم التوضيح أن الاقتراح المقدم من هيئة تشكل أكثر من شركة واحدة لن يُعتبر مستوفياً لشروط الحد الأدنى، وسيُرفض.
 - 3.1.1.1.1. 3.1.1.1.1. وبقدر ما يكون مقدم العطاء شركة مسجلة أو شراكة - لا يكون على مقدم العطاء التزامات الرسوم السنوية لدى هيئة التنظيمات في السنوات السابقة لسنة تقديم العطاء فيها وألا تكون شركة مخالفة للقانون، أو على إشعار قبل التسجيل كشركة مخالفة للقانون.
 - 3.1.1.1.2. 3.1.1.1.2. وطالما أن مقدم العرض مؤسسة غير ربحية، يجب أن يكون لديه تصريح إدارة مناسب، نيابة عن مسجل الجمعيات، صالح للعام الحالي.
 - 3.1.2 3.1.2.1. يحمل مقدم العرض جميع الشهادات المطلوبة بموجب قانون معاملات الجهات العامة لعام 1976 (إنفاذ إدارة الحسابات و سداد الديون الضريبية)، بما في ذلك:
 - 3.1.2.1 3.1.2.1.1. شهادة من مسؤول مرخص، محاسب أو مستشار ضريبي، تثبت أن مقدم العرض يحتفظ بدفاتر حسابات وفقاً لقانون ضريبة الدخل [النسخة الجديدة] وقانون ضريبة القيمة المضافة عام 1975، أو أنه معفى من الضريبة ويقدم عادةً التقارير دخله إلى المقيم وأيضاً تقارير إلى مدير ضريبة القيمة المضافة على المعاملات التي تخضع للضريبة وفقاً لقانون ضريبة القيمة المضافة.
 - 3.1.2.2 3.1.2.2.1. إفادة مصدق عليها من قبل محام بخصوص عدم وجود إدانات جنائية بموجب قانون العمال الأجانب، عام 1991 ووفقاً لقانون الحد الأدنى للأجور، عام 1987.
 - 3.1.2.3 3.1.2.3.1. شهادة خطية تم التحقق منها من قبل محام بخصوص امتثال مقدم العرض لأحكام المادة 9 من قانون المساواة للأشخاص ذوي الإعاقة، 1998.
 - 3.1.3 3.1.3.1. لم يقدم مقدم العرض بتنسيق عرضه مع مقدم عطاء آخر أو مع مقدم عطاء محتمل آخر.
 - 3.1.4 3.1.4.1. لم تتم إدانة مقدم العرض (وإذا كان مقدم العرض شركة - وأيضاً مديريها وأولئك الذين يتحكمون فيها كما هو محدد في قانون (ترخيص) البنوك، عام 1981)، بمخالفة أمنية، أو مخالفة

مالية، أو مخالفات وفقاً إلى المواد 290 إلى 297، 383 إلى 393 و 414 إلى 438 من قانون العقوبات، 1977-1977، ما لم تكن مدة التقادم قد انقضت بموجب قانون السجل الجنائي ونظام الإعادة، 1981.

3.1.5. ليس هناك خوف من وجود مقدّم العطاء باعتباره "شركة مستمرة".

3.2. شروط العتبة المهنية

3.2.1. مقدّم العرض

3.2.1.1. يتمتع مقدّم العطاء بخبرة سنتين متتاليتين، خلال الـ 5 سنوات السابقة للموعد النهائي لتقديم العطاءات في المناقصة، في تشغيل مراكز الرد الهاتفي المأهولة، وخدمة ثلاثة عملاء على الأقل، وتضم 10 وظائف على الأقل (لجميع العملاء وخلال كامل المدة) الفترة المطلوبة). في كل شهر من الـ 24 شهراً السابقة للموعد النهائي لتقديم العطاءات في المناقصة، قام مقدّم العطاء بتعيين ممثلي الخدمة بما يعادل 10 وظائف على الأقل (182 ساعة شهرياً للموظف بدوام كامل).

3.2.1.3. أن يكون لمقدّم العطاء دورة مالية سنوية، بحسب بيان مالي مدقّق، لا تقل عن 500 ألف شيكل سنوياً، في عامي 2020 و 2021.

3.2.2. مدير المشروع

سيقوم مقدّم العرض بتعيين مدير مشروع نيابة عنه لغرض تنفيذ العمل، والذي سيكون جهة الاتصال نيابة عن المورد، والذي يتمتع بالمؤهلات التالية. يمنع تغيير مدير المشروع المقترح قبل اختيار الفائز بالمناقصة. سيؤدي استبدال مدير المشروع المقترح قبل اختيار الفائز إلى رفض الاقتراح.

3.2.2.1. لديه خبرة لا تقل عن 12 شهراً، في السنوات الثلاث السابقة للموعد النهائي لتقديم العطاءات في المناقصة، في إدارة مركز اتصال مزود بموظفين لعميلين على الأقل، والذي يتضمن 10 وظائف على الأقل لجميع العملاء (في كامل الفترة المطلوبة).

4. الشروط المذكورة أعلاه هي شروط إقصائية تراكمية، ولن يتم النظر في العرض المقدم الذي لا يستوفي أيًا منها.

لن تقوم لجنة العطاءات في مكتب رئيس الوزراء بمناقشة الاقتراح إذا لم يستوفي مقدّم العرض جميع هذه المتطلبات بحلول الموعد النهائي لتقديم العروض.

5. يجب توجيه الأسئلة وطلبات التوضيح إلى المكتب كتابياً فقط، حتى 29.09.2024

الساعة 14:00، إلى البريد الإلكتروني على العنوان sivaned@pmo.gov.il

إلى سيفان ليموي. يجب على مقدّم الطلب التحقق من استلام طلبه بالكامل عبر الهاتف

6773636-02

سُتُنشَر إجابات الوزارة وتوضيحاتها، بما في ذلك الإشعارات المتعلقة بالتغييرات في وثائق المناقصة، على الموقع الإلكتروني لمدير المشتريات الحكومية في وزارة المالية في الموقع التالي: <https://mr.gov.il/ilgstorefront/he/search/?s=TENDER>

ستشكل هذه الإجابات جزءًا لا يتجزأ من وثائق المناقصة. يحتفظ المكتب بالحق في نشر التغييرات والإيضاحات في وثائق المناقصة، حتى لو لم تكن ناشئة عن الأسئلة التوضيحية الواردة من مقدّمي العطاءات، وذلك حتى وقت كافي قبل الموعد النهائي لتقديم العطاءات. ستُنشر الوزارة هذه التغييرات والإيضاحات على الموقع الإلكتروني، على العنوان المشار إليه في هذا القسم أعلاه، كما أنها ستشكل جزءًا لا يتجزأ من وثائق المناقصة. وتقع على عاتق مقدّمي العطاءات مسؤولية الاطلاع على منشورات الوزارة الخاصة بهذه المناقصة على الموقع الإلكتروني كما ذكرنا.

يجب تقديم العطاءات باللغة العبرية فقط، حتى 11.11.2024 الساعة 1:00 بعد الظهر، في صندوق العطاءات عند مدخل مكتب رئيس الوزراء ("الفيل") في شارع كابلان 3 في القدس. تقدم العروض في مظاريف مختومة دون أي علامات تعريفية لمقدّم العطاء، بما في ذلك أي إشارة أو شعار أو علامة تجارية، باستثناء الإشارة الواضحة إلى اسم ورقم المناقصة، وذلك على النحو الآتي:

عطاء رقم 10/2024 توفير خدمات الرد الهاتفي البشري لشعبة استفسارات الجمهور في مكتب رئيس الوزراء

المقترحات التي لن يتم العثور عليها في صندوق المناقصات بحلول الموعد النهائي لتقديم المقترحات في صندوق المناقصات كما هو محدد في جدول المواعيد، لن تُعرض على لجنة العطاءات التابعة للطرف مقدّم الطلب للمناقشة. تم التوضيح أنه لا ينبغي إرسال المقترحات عن طريق البريد.

بقدر ما يكون هناك تعارض بين هذا الإعلان ووثائق المناقصة، فإن ما ورد في وثائق المناقصة هو الذي يُعتدّ به.

"نُشِر العطاء أيضًا باللغة العبرية والصيغة المحدّدة هي الصياغة المنشورة باللغة العبرية."