



ועדת המכרזים רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

שם משרד והיחידה	מספר מכרז (מס' סידורי + שנה)	שם המכרז
רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון	03/2025	להקמה ותפעול מוקד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

מהות ההתקשרות ותיאור נושאה
תיאור תמציתי של הטובין או השירות המבוקש
הקמת והפעלת מוקד טלפוני שיטפל הן במענה על השיחות הטלפוניות של האזרחים והן בעבודת המערך האחורי (בק-אופיס). נוסף על כך, המוקד נותן מענה לסוכני ולסוכנויות ביטוח, למשווקים ויועצים פנסיוניים ולנותני שירותים פיננסיים, בנושאים שאינם נוגעים לפניות הציבור. הרשות מעוניינת להרחיב את הפעילות של מוקד השירות, כך שבנוסף למענה הטלפוני ועבודת הבק אופיס יתווספו עובדים מקצועיים בעלי רקע מתאים שתפקידם יהיה להכין את תיקי התלונות (השלמת מסמכים חסרים וכו'), להכין תמצית של טענות הפונה וטענות החברה בתיק, לעקוב אחר סטטוס הטיפול בפניות במחלקות המקצועיות ועוד.

תקופת ההתקשרות במכרז	5 שנים
[לרבות זכות ברירה (אופציה) להרחבת או הארכת התקשרות]	

סוג	המכרז
מכרז עם אפשרות לניהול מו"מ, מכרז עם שלב מיון מוקדם, מכרז עם בחינה דו-שלבית, מכרז פומבי עם הליך תחרותי נוסף, מכרז מסגרת, מכרז ממוכן מתפתח, מכרז ממוכן מהיר	
מכרז פומבי עם בחינה דו-שלבית	

תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי סף):
ההשתתפות במכרז מותנית בעמידה בתנאים המוקדמים, המופיעים בתקנה 6 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993



ועדת המכרזים רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

תנאי סף נוספים (אין צורך לכתוב בשנית תנאי סף שמקורם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976):	
1. למציע ניסיון מוכח של לפחות 3 שנים ברצף בין השנים 2019-2024, בהפעלת מוקד שירות לקוחות במיקור חוץ עבור 4 לקוחות שונים (שאינם המציע או חברה הקשורה למציע).	
2. המוקד הינו ייעודי, כלומר מספק שירותים ומידע ללקוח אחד בלבד (להבדיל ממוקד המספק שירותים למספר לקוחות בו-זמנית – time-sharing), ואינו מוקד זימון תורים או מוקד גביה.	
3. המוקד פועל לפחות 5 ימים בשבוע, שמונה שעות ביום לפחות.	
4. במסגרת אספקת השירותים התקבלו במוקד פניות בחיף ממוצע של 3,000 פניות בחודש לפחות.	
5. במסגרת אספקת השירותים פעלו לפחות 30 עמדות בו זמנית לפעילות נכנסת (מענה טלפוני / מענה תקשורת כתובה ומערך אחורי).	
6. במוקד הופעלו לכל הפחות הכלים הטכנולוגיים הבאים:	
א. מערכת תקשורת כתובה	
ב. מערכת ניחול פניות (CRM)	
ג. מערכת ניחול ידע (Knowledge management)	
ד. Call Center (הכולל מרכזי, נתב, call back, מערכת IVR)	
ה. מערכת הקלטת שיחות הכוללת יכולת ביצוע ומעקב על האזנות ומשוב לנציגים.	
7. בין השנים 2022-2024, למציע מחזור כספי ממתן שירותי מוקד בחיף של לפחות 10 מיליון ₪ בשנה (ללא מע"מ) – ב-2 מתוך 3 השנים.	

*במכרזים הרלוונטיים יש לכלול את הנוסח הבא:	
תינתן העדפה להצעות לרכישת טובין מתוצרת הארץ בהתאם לתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרץ הארץ), תשנ"ה-1995	

מסמכי המכרז	
נוסח מלא ומחייב של המכרז מתפרסם בדף המכרז, שנמצא באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי.	
קישור	לדף המכרז:
כל עדכון בנוגע להליך יופיע בדף זה.	

המועד האחרון להגשת הצעות יהיה ביום: 09/09/2025 בשעה: 14:00
--