

מכרז 101/2023

להקמה, הפעלה וניהול של מוקד שירות ארצי רב-ערוצי במיקור חוץ

1. רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות") מזמינה בזה הצעות למכרז שבנדון.
2. הרשות מנהלת על פי חוק את מקרקעי המדינה, רשות הפיתוח וקרן קיימת לישראל. לטובת שיפור השירות ללקוחותיה, הרשות מעוניינת להקים מוקד שירות ארצי רב-ערוצי אשר יוקם ויתופעל על ידי ספק במיקור חוץ.
3. התנאים להשתתפות במכרז, תקופת ההתקשרות, דרישות התשתית, ההקמה והתפעול, ופירוט השירותים הנדרשים מפורטים בחוברת המכרז שפורסמה באתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il.
4. מועדים:

| תאריך | נושא |
|------------------------|------------------------------|
| 14.2.2023 | פרסום חוברת המכרז |
| 26.2.2023 בשעה 10:00 | כנס ספקים |
| 5.3.2023 | מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה |
| 2.4.2023 עד השעה 12:00 | מועד אחרון להגשת הצעות |

5. כנס ספקים:

5. לצורך הבהרת עיקרי המכרז, הרשות תערוך כנס ספקים במועד הנקוב בקריית הממשלה, מנחם בגין 125 ת"א בקומה ראשונה בחדר 102. השתתפות בכנס הספקים מומלצת למציעים לצורך הבנת עקרונות המכרז, היקפים ומהות השירותים הנדרשים, אך אינה מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.
6. תנאי סף להשתתפות במכרז מפורטים בחוברת המכרז, והם כוללים, בין היתר את התנאים הבאים:
 - 6.1 המציע הוא תאגיד רשום כדין בישראל.
 - 6.2 למציע ניסיון קודם במהלך ה-5 שנים האחרונות:
 - בהפעלת 3 מוקדי שירות ל-3 לקוחות שונים בו זמנית בהיקף מצטבר של לפחות 100 עמדות נציג.
 - בהפעלת מוקד טלפוני בהיקף של לפחות 40 עמדות נציג פעילות ומאויישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנתיים.
 - 6.3 המציע צירף להצעתו ערבות מכרז בסך 500,000 ש"ח בהתאם להוראות חוברת המכרז.
7. את חוברת המכרז ניתן להוריד מאתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il.
8. שאלות הבהרה ניתן להפנות בכתב, כמפורט בחוברת המכרז, לדוא"ל: Michraz-101-2023@land.gov.il.
9. התשובות לשאלות הבהרה וכן כל עדכון או שינויים בתנאי המכרז יפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי.
10. פרסום זה לידיעה בלבד. האמור במסמכי המכרז הוא המחייב, והוא יגבר על נוסח פרסום זה.