

משרד ראש הממשלה

מכרז 16/2024 – למוקד שירות ופניות ציבור ארצי עבור הרשות לפיתוח כלכלי חברתי של המגזר החרדי

1. משרד ראש הממשלה (להלן – "המשרד"), מבקש לקבל הצעות מחיר עבור הקמה והפעלה של מוקד טלפוני ארצי, שתפקידו יהיה לתת מענה לפניות ציבור מהמגזר החרדי תוך הנגשת שירותים ממשלתיים רלוונטיים, עבור הרשות לפיתוח כלכלי-חברתי של המגזר החרדי במשרד ובהתאם לפרטים שמפורטים במסמכי המכרז (להלן – "מוקד לפניות ציבור").
2. תקופת ההתקשרות עם המציע תהא לתקופה של 24 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות. למשרד הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות ועד ל-36 חודשים נוספים במצטבר.

3. תנאי הסף להשתתפות במכרז הם כדלקמן:

3.1. תנאי סף מנהליים:

- 3.1.1. ככל שחלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 3.1.2. על המציע להיות תאגיד, הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי. או לחילופין עוסק מורשה. יודגש, כי על ההצעה להיות מוגשת על ידי אישיות משפטית אחת בלבד וכל האישורים הנדרשים על פי מכרז זה יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית.
- 3.1.3. המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות, שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם, וכן נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למס ערך מוסף על עסקאות, שמוטל עליון מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 3.1.4. אם המציע עוסק מורשה, עליו להציג העתק תעודת עוסק מורשה, ההעתק יצורף על ידי המציע להצעה.
- 3.1.5. המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 3.1.6. כלל הטובין והשירותים המוצעים על ידי המציע עומדים בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך אספקתם, ככל שישנם.
- 3.1.7. אם המציע הוא עמותה או חברה לתועלת הציבור - למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2024, לפי הענין: אם המציע הוא עמותה - מרשם העמותות; אם המציע הוא חברה לתועלת הציבור - מרשם ההקדשות.
- 3.1.8. עסק חי - אין בעניינו הערת "עסק חי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל.

3.2. תנאי סף מקצועיים:

3.2.1. שנות ניסיון –

- 3.2.1.1. למציע ניסיון מוכח של 5 שנים בין השנים 2019-2024, בהפעלת מוקדים טלפוניים בתחום השירות ופניות הציבור.

3.2.2 היקף פעילות –

3.2.2.1 למציע ניסיון **בהקמה ובהפעלה** של שני מוקדי שירות במשך שנתיים לפחות, במקביל, במהלך חמש השנים האחרונות (2019-2024), שכל אחד מהם עומד בכל הדרישות שלהלן:

3.2.2.1.1 תכולת המוקד כללה מענה המצריך ממשקי עבודה עם הלקוח (בעל המוקד) ו/או גורמים מחוץ למוקד.

3.2.2.1.2 במסגרת הקמת המוקד נדרש המציע לתהליך איסוף מידע והקמת תהליכי עבודה מקצועיים כשלב מקדים להקמה.

3.2.2.1.3 ניהול המוקד נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת, המשלבת את כל הרכיבים הבאים: BI, CRM, IVR, CTI, ניהול ידע.

3.2.2.1.4 המציע הקים ממשק ממערכת ניהול הפניות למחשבי מקבל השירות.

3.2.2.1.5 הופקו ממערכת ניהול הפניות דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות.

3.2.2.1.6 לפחות מוקד אחד עודנו פעיל במועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

3.2.2.1.7 בכל מוקד ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 100,000 פניות בשנה.

3.2.2.1.8 לפחות אחד המוקדים בוצע עבור לקוח מאחת הקטגוריות הבאות: מוסדות ממשלתיים/ עירוניים, קופת חולים, חברות ביטוח.

3.2.2.1.9 כל אחד מהמוקדים פעל באופן רציף במשך לפחות 8 שעות בכל יום (א'-ה') וכלל לפחות 20 עמדות פעילות, במהלך שעות אלה.

3.2.2.1.10 בעת הגשת ההצעה, המציע הינו בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO27001, ממכון התקנים הישראלי או מחברת IQC.

3.2.2.2 המציע יעמיד מנהל מוקד העומד בכל התנאים המפורטים להלן:

3.2.2.2.1 בעלת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.

3.2.2.2.2 בעל ניסיון של 3 שנים לפחות, במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול של מוקד טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לאזרח (להלן: "המוקד"), הכולל את כל המפורט להלן:

3.2.2.2.2.1 ניהול המוקד נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת, המשלבת את כל הרכיבים הבאים: BI, CRM, IVR, CTI, ניהול ידע.

3.2.2.2.2.2 במסגרת ניהול המוקד, העביר דוחות שוטפים בחתכים שונים מתוך המערכת המחשובית.

3.2.2.2.2.3 במסגרת ניהול המוקד, עשה שימוש בכלי Office.

3.2.2.2.2.4 המוקד פעל לפחות שנתיים ברציפות.

3.2.2.2.2.5 במסגרת המוקד, ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 100,000 פניות בשנה.

3.2.2.2.6. המוקד פעל עבור לקוח מאחת הקטגוריות הבאות: מוסדות ממשלתיים ועירוניים, קופת חולים, חברות ביטוח.

3.2.3 מחזור כספי –

3.2.3.1 למציע מחזור כספי שנתי בהיקף שלא יפחת מ־5,000,000 ₪ לשנה, בין השנים 2019-2024.

3.3 ערבות הצעה – כל מציע שהגיש הצעה, יידרש להגיש ערבות הצעה אוטונומית ובלתי מותנית כבטוחה לקיום הצעתו במכרז בסך של 60,000 ₪.

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 **10.12.2024** בשעה 14:00. לדואר אלקטרוני בכתובת haredim@pmo.gov.il. על הפונה לוודא כי פנייתו נתקבלה בשלמותה באמצעות טלפון: **072-3389911**.

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 ההבהרה 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 22.12.2024 עד השעה 14:00, לתיבת המכרזים שבכניסה למשרד רה"מ (ה"וילה") ברחוב קפלן 3, ירושלים. הצעות 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 16/2024 למוקד שירות ופניות ציבור ארצי

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.