

مكتب رئيس الوزراء

عطاء رقم 16/2024 - إنشاء مركز خدمة عامة واستعلام وطني لهيئة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للطائفة الحريدية

1. يطلب مكتب رئيس الوزراء (فيما يلي - "المكتب") تلقي عروض الأسعار لإنشاء وتشغيل مركز اتصال وطني، والذي سيكون دوره هو الرد على الإستفسارات العامة من القطاع الحريدي مع إتاحة الوصول إلى الخدمات الحكومية ذات الصلة، لهيئة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للقطاع الحريدي في المكتب ووفقا للتفاصيل المحددة في وثائق المناقصة (فيما يلي - "مركز استفسارات الجمهور").
2. وتكون مدة العقد مع مقدم العطاء لمدة 24 شهراً من تاريخ توقيع اتفاقية العقد. يحق للمكتب تمديد مدة العقد لفترات إضافية تصل إلى 36 شهراً إضافياً إجمالاً.
3. الشروط الأساسية للمشاركة في المناقصة هي كما يلي:
 - 3.1 شروط العتبة الإدارية:
 - 3.1.1 بقدر ما يطلب من مقدم العرض التسجيل، بموجب القانون، في إسرائيل، يجب أن يكون مسجلاً قانونياً.
 - 3.1.2 يجب أن يكون مقدم العرض شركة مسجلة قانونياً في دولة إسرائيل في السجل الرسمي ذي الصلة. أو بدلا من ذلك تاجر مرخص. سيتم التأكيد على أن العرض يجب أن يقدم من قبل كيان قانوني واحد فقط وأن جميع الموافقات المطلوبة بموجب هذا العطاء ستكون باسم ذلك الكيان القانوني.
 - 3.1.3 يقوم مقدم العرض بإدارة دفاتر وسجلات الحسابات، التي يجب عليه إدارتها بموجب مرسوم ضريبة الدخل وقانون ضريبة القيمة المضافة، رقم 536 لعام 1975 (فيما يلي: "قانون ضريبة القيمة المضافة")، أو يكون معفياً من الإفلاس، وعادة ما يقدم تقريره أيضاً إلى المقيم عن دخله ويقدم تقريره إلى ضريبة القيمة المضافة عن المعاملات التي تخضع للضريبة وفقاً لقانون ضريبة القيمة المضافة.
 - 3.1.4 إذا كان العارض وكيلاً معتمداً، فيجب عليه تقديم نسخة من شهادة الوكيل المعتمد، وسيتم إرفاق النسخة من قبل العارض مع العرض.
 - 3.1.5 يلتزم مقدم العرض بمتطلبات قانون معاملات الكيانات العامة لعام 1976 ("قانون معاملات الكيانات العامة").
 - 3.1.6 جميع السلع والخدمات التي يقدمها مقدم العطاء مستوفية لمتطلبات الترخيص والمعايير التي يتطلبها القانون لتوريدها، إن وجدت.
 - 3.1.7 إذا كان العارض جمعية أو شركة ذات نفع عام - يكون لدى العارض شهادة "الإدارة السليمة" صالحة لعام 2024، حسب الحالة: إذا كان العارض جمعية - سجل الجمعيات؛ إذا كان العارض شركة ذات نفع عام - سجل الأوقاف.
 - 3.1.8 الاستمرارية - لا يوجد تعليق على "الاستمرارية" كما هو محدد بموجب معيار التدقيق رقم 58 للمعهد الإسرائيلي للمحاسبين القانونيين.

3.2 شروط العتبة المهنية:

3.2.1 سنوات من الخبرة -

3.2.1.1 يتمتع العارض بخبرة مثبتة لمدة 5 سنوات بين 2019-2024، في تشغيل مراكز الاتصال في مجال الخدمة والاستعلامات العامة.

3.2.2 نطاق النشاط -

3.2.2.1 أن يكون لدى مقدم العطاء خبرة في إنشاء وتشغيل مركزين للخدمة لمدة سنتين على الأقل في نفس الوقت خلال السنوات الخمس الأخيرة (2019-2024) على أن يكون كل منهما مستوفياً لجميع المتطلبات أدناه:

3.2.2.1.1 تضمن محتوى الخط الساخن استجابة تتطلب واجهات عمل مع العميل (صاحب الخط الساخن) و/أو أطراف خارج الخط الساخن.

3.2.2.1.2 كجزء من إنشاء الخط الساخن، يتعين على مقدم العطاء جمع المعلومات ووضع إجراءات عمل احترافية كخطوة أولية للتأسيس.

3.2.2.1.3 تتم إدارة الخط الساخن من خلال نظام محوسب يجمع كافة المكونات التالية: CTI، IVR، CRM، إدارة المعرفة، BI.

3.2.2.1.4 قام مقدم العرض بإنشاء واجهة من نظام إدارة المراجع إلى أجهزة الكمبيوتر الخاصة بمتلقي الخدمة.

3.2.2.1.5 تم إنتاج تقارير حول المكالمات الواردة والصادرة في قطاعات مختلفة لمتلقي الخدمة من نظام إدارة الإحالة.

3.2.2.1.6 لا يزال هناك مركز واحد على الأقل نشطاً في الموعد النهائي لتقديم العطاءات لهذه المناقصة.

3.2.2.1.7 في كل مركز اتصال، يتم توفير الرد الهاتفي بما لا يقل عن 100000 استفسار سنوياً.

3.2.2.1.8 أن يكون أحد المراكز قد تم تنفيذه على الأقل لعميل من إحدى الفئات التالية: المؤسسات الحكومية/البلدية، شركات التأمين الصحي، شركات التأمين.

3.2.2.1.9 ويعمل كل مركز من المراكز بشكل متواصل لمدة لا تقل عن 8 ساعات يومياً (من الأحد إلى الخميس) ويتضمن ما لا يقل عن 20 موقعاً نشطاً خلال هذه الساعات.

3.2.2.1.10 في وقت تقديم العرض، يكون لدى مقدم العرض شهادة صالحة لمعيار ISO 27001، من معهد المعايير الإسرائيلي أو شركة IQC.

3.2.2.2 يجب على مقدم العطاء توفير مدير مركز اتصال تتوفر فيه كافة الشروط المذكورة أدناه:

3.2.2.2.1 أن يكون حاصلاً على شهادة أكاديمية معترف بها بمستوى درجة البكالوريوس على الأقل، من مؤسسة أكاديمية معترف بها من مجلس التعليم العالي أو معترف بها من فرع تقويم الدرجات العلمية من الخارج في وزارة التربية والتعليم.

3.2.2.2.2 لديه خبرة لا تقل عن 3 سنوات، خلال الـ 5 سنوات السابقة للموعد النهائي لتقديم العطاءات لهذه المناقصة، في إدارة مركز اتصال بشري لتقديم الخدمة والمعلومات للمواطن (بشار إليه فيما يلي بـ "المركز")، والتي تشمل كل شيء مفصلة أدناه:

3.2.2.2.2.1. تتم إدارة الخط الساخن من خلال نظام محوسب يجمع كافة المكونات التالية: CTI، IVR، CRM، إدارة المعرفة، BI.

3.2.2.2.2.2. كجزء من إدارة الخط الساخن، قام بتقديم التقارير الحالية في أقسام مختلفة من نظام الكمبيوتر.

3.2.2.2.2.3. كجزء من إدارة مركز الاتصال، استخدم أدوات Office.

3.2.2.2.2.4. ويعمل الخط الساخن لمدة عامين متتاليين على الأقل.

3.2.2.2.2.5. وكجزء من الخط الساخن، يتم توفير الرد الهاتفي بما لا يقل عن 100000 استفسار سنويًا.

3.2.2.2.2.6. الخط الساخن يعمل لصالح عميل من إحدى الفئات التالية: المؤسسات الحكومية والبلدية، شركات التأمين الصحي، شركات التأمين.

3.2.3. التدفق النقدي -

3.2.3.1. أن لا يقل حجم مبيعات العارض السنوي عن 5,000,000 شيكل سنويًا، بين الأعوام 2019-2024.

3.3. ضمان العطاء - سيطلب من كل مقدم عطاء قدم عطاءً تقديم ضمان عطاء مستقل وغير مشروط كضمان لتنفيذ عرضه في المناقصة بمبلغ 60,000 شيكل جديد.

4. الشروط المذكورة أعلاه هي شروط حدية تراكمية، ولن يتم النظر في عرض العارض الذي لا يستوفي أيًا منها. لن تقوم لجنة العطاءات في مكتب رئيس الوزراء بمناقشة الاقتراح إذا لم يستوفي مقدم العرض جميع هذه المتطلبات بحلول الموعد النهائي لتقديم العروض.

5. يجب توجيه الأسئلة وطلبات التوضيح إلى المكتب كتابيًا فقط، حتى 10.12.2024 الساعة 14:00. إلى البريد الإلكتروني: haredim@pmo.gov.il. يجب على مقدم الطلب التأكد من أن طلبه قد تم استلامه بالكامل عبر الهاتف: 0723389911.

سيتم نشر اجابات الوزارة وتوضيحها، بما في ذلك الإشعارات المتعلقة بالتغييرات في وثائق المناقصة، على الموقع الإلكتروني لمدير المشتريات الحكومية في وزارة المالية على: <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 مقدمي العطاءات، وذلك حتى وقت معقول قبل الموعد النهائي لتقديم العطاءات. ستقوم الوزارة بنشر 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 مقدمي العطاءات مسؤولية الاطلاع على منشورات الوزارة الخاصة بهذه المناقصة على الموقع الإلكتروني كما ذكرنا.

6. يجب تقديم العطاءات باللغة العبرية فقط، حتى 22.12.2024 الساعة 2:00 ظهرًا، إلى صندوق العطاءات عند مدخل مكتب رئيس الوزراء ("الفيلا") في شارع كابلان 3 بالقدس بحر. تقدم العروض في مظاريف مغلقة دون أي علامات تعريفية لمقدم العطاء بما في ذلك أي علامة أو شعار أو علامة تجارية، باستثناء الإشارة الواضحة إلى اسم ورقم العطاء، وذلك على النحو التالي:

عطاء رقم 16/2024 إنشاء مركز وطني للخدمة العامة والاستعلامات

المقترحات التي لن يتم العثور عليها في صندوق المناقصات بحلول الموعد النهائي لتقديم المقترحات في صندوق المناقصات كما هو مفصل في جدول التواريخ، لن يتم عرضها على لجنة العطاءات التابعة للطرف مقدم 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 يعتد به.

»تم نشر العطاء أيضاً باللغة العبرية والصيغة المحددة هي الصياغة المنشورة باللغة العبرية.«