



מדינת ישראל רשות האכיפה והגבייה

מכרז 4/24

מכרז פומבי למתן שירותי ייעוץ בתחום השירות עבור רשות האכיפה והגבייה

מתבקשות בזה הצעות נשוא המכרז שבנדון:

1. את תנאי המכרז ונספחיו ניתן לקבל באמצעות דוא"ל michrazim@eca.gov.il
2. לפרטים נוספים לגבי המכרז ניתן לפנות לכתובת דוא"ל michrazim@eca.gov.il
3. תנאי סף להשתתפות במכרז:

א. התאגדות כדין:

- על המציע להיות תאגיד רשום כדין בישראל. המציע יצרף תעודת התאגדות מהמרשם הרשמי הרלוונטי ובנוסף, יצרף המציע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות). את המסמך המפרט את המידע הנ"ל יפיק המציע, ללא תשלום, באתר הרשמי של רשם החברות, בקישור שלהלן <http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx>

- על המציע העונה על דרישות הוראות ס' 2א לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: "החוק") לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש ביחד עם הצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה. על פי החוק לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה היא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר כאמור.

ב. ניהול ספרים ופנקסים:

המציע יצרף את המסמכים כדלקמן:

- אישור תקף מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס על ניהול ספרים ופנקסי חשבונות על-פי הוראות הדין האמורות.

ג. על המציע לצרף תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים וייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות.

ד. על המציע לצרף תצהיר בדבר אי תיאום מכרז.

ה. על המציע או מורשה החתימה מטעמו ועל מנהל הפרויקט מטעמו לצרף הסכמתם לעיון המזמינה במרשם הפלילי.

ו. על המציע לצרף תצהיר על זמינות מידית לביצוע השירותים הנדרשים במכרז.

ז. על המציע לצרף תצהיר מאומת כדין ע"י עו"ד.

ח. על המציע לצרף תצהיר להעדר חובות חלוטים למשרדי ממשלה ו/או היעדר תיקים פתוחים בהוצל"פ או במרכז לגביית קנסות.

ט. הכשרה וניסיון:

ניסיון המציע – בליווי וייעוץ של אסטרטגיית שירות ובהובלת מהלכי שיפור השירות במוקדים טלפוניים ב 3 ארגונים לפחות, בעלי מוקדים של לפחות 100 עמדות כל אחד, כאשר לפחות אחד מהארגונים הוא גוף/חברה ממשלתית או ציבורי, במהלך השנים 2019-2023.



מדינת ישראל רשות האכיפה והגבייה

כמו כן, ניסיון בהובלת מהלכי שיפור שירות טכנולוגיים (מערכות תומכות שירות/אינטרנט/דיגיטל/AI וכו') בלפחות 3 ארגונים שונים, במהלך השנים 2019-2023

ניסיון היועץ מטעם המציע - על ניסיון בניהול והובלת שלושה פרויקטים לפחות לפי הפירוט: פרויקט אחד של הובלת מהלכי שיפור שירות במוקד טלפוני, פרויקט אחד בהובלת מהלכי שיפור תהליכי שירות ופרויקט אחד בהובלת מהלכי שיפור שירות אינטרנטי/ערוצים דיגיטליים בלפחות 3 ארגונים שונים, במהלך השנים 2019-2023.

וותק - בעל וותק של לפחות 5 שנים בתחום ייעוץ וליווי של מוקדי מידע ושירות לקוחות.

השכלה – בעל השכלה של תואר ראשון.

ניסיון הצוות המוצע - המציע מעסיק לפחות 5 יועצים שכירים (בנוסף למנהל הפרויקט) בעלי תואר ראשון, בעלי וותק של שלוש שנים לפחות, כל אחד, באחד או יותר ממערכי שירות לקוחות בתחומים הבאים:

- אנליזה – אבחון וניתוח מצב קיים, גיבוש יעדים לרבות SLA, בניית כלי מדידה ו-BI, מודלים של תכנון כח אדם למוקדי שירות לקוחות טלפונים, ניתוח נתונים (כמותיים ואיכותיים) מתוך מערכות ניהול לקוחות לרבות טלפוניה, CTI, CRM, BI, ניהול תורים וכדומה והמלצות יישומיות להמשך טיפול.
- הכרות וידע נרחב עם מערכות Contact Center וטלפוניה – ידע בעולם התקשורת וה-IT ובמוקדי שירות טלפוניים, לרבות מערכות תומכות שירות.
- מערכות CRM – ידע וניסיון באפיון והטמעה של תהליכי שירות במערכות CRM בייחוד דינמיק CRM של מייקרוסופט
- ארגון ושיטות – ידע והתמחות בעולם תהליכי שירות במוקדי שירות טלפוניים ובכל ערוצי הקשר.
- ניסיון מוכח בתהליך הסטת פעילות לעולם ה self service בכל ערוצי הקשר ומדיה חברתית וטרנספורמציה דיגיטלית.
- פיתוח הדרכה, הטמעה בפועל - יידע וניסיון בפיתוח הדרכה בקרב נותני שירות במוקד המידע במגוון שיטות הדרכה
- ניהול יידע – יידע וניסיון מוכח במערכות ניהול יידע לרבות גיבוש תפיסת ניהול יידע בעולמות שירות לקוחות, ניסיון כעורך תוכן בכתיבת פריטי מידע ועריכתם ושיפור תוצאות חיפוש בעולם ניהול יידע.
- הכרות נרחבת עם עולם חווית לקוח ניתוח מסע הלקוח בכלל ערוצי הקשר ומדיה חברתית וגיבוש המלצות להסטת פעילות לערוצים אילו.
- ניסיון בעולם התקשורת הכתובה.
- ניסיון בהטמעת תהליכים של שירות יזום וגבייה יזומה במוקדי השירות.



מדינת ישראל רשות האכיפה והגבייה

י. על המציע להירשם לפורטל הספקים הממשלתי.

- את ההצעות למכרז זה יש להגיש הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום לא יאוחר מיום 3/4/2024 בשעה 12:00 .