

## הרשות הארצית לכבאות והצלה (להלן: הרשות) מזמינה בזאת ספקים להציע הצעות למכרז המפורט מטה:

מס' מכרז	נושא המכרז	מועד אחרון להגשת הצעות	מפגש מציעים	ערבות בנקאית ותוקפה
25/2023	הפעלת מוקד שירות לאזרח עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה	יום שני ה-17/07/2023 שעה 12:00 בדיוק	מפגש המציעים ייערך ביום שני ה-05/06/2023 בשעה 11:00 באמצעים אלקטרוניים באפליקציית גוגל מיט. נדרשת הרשמה מראש בדוא"ל danielao@102.gov.il לקבלת פרטי ההתחברות לכנס. השתתפות במפגש המציעים מהווה תנאי סף להגשת הצעה במכרז.	250,000 ₪ 17/01/2024

תנאי סף מקצועיים למכרז 25/2023:

1. היקף פעילות מוכח של המציע: המציע הפעיל בישראל בין השנים 2018-2022, ארבעה מוקדי שירות ייעודיים למשך תקופה של מינימום שנתיים מלאות, עבור שלושה לקוחות שונים שלפחות שניים מהם הינם משרד ממשלתי, בהיקף מינימאלי של 40 עמדות נציגי שירות, אשר אוישו בו זמנית על-פני 8 שעות רצופות לפחות בכל יום עבודה. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי-סף זה ימלא המציע ויצרף את **נספח י'**.
  2. ניסיון המציע: המציע בעל ניסיון של שלוש שנים לפחות בהפעלת ותחזוקה של מערכות CRM, ניהול ידע, IVR וטלפניה במוקדים ובעל ניסיון של שנתיים בהפעלת ותחזוקה של מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית (Omni Channel) המוצעות על-ידו במסגרת מכרז זה. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי-סף זה ימלא המציע ויצרף את **נספח י'**.
  3. אתר מוקד השירות – המציע הינו הבעלים או החוכר או השוכר או צד להסכם מותנה לשכירות שייכנס לתוקפו במידה והמציע ייקבע כזוכה במכרז, לכל תקופת ההתקשרות הראשונה וזכות ברירה לשכירות לתקופות האופציה כאמור בסעיף 2 לעיל, של נכס או אתר שיעודו מוקד השרות עבור ביצוע השירותים הכלולים במכרז ואשר עומד בתנאים המצטברים:
- 3.1. במקום יוגש אתר אשר פועל כיום על ידי המציע יש להגיש רישיון עסק בתוקף, במקום בו המציע מחזיק הסכם מותנה - תוגש הצהרה והתחייבות של המציע כי למבנה וגם/או לאתר המוצע על ידו אין מניעה להוצאת רישיון עסק התואם לשימושים הנדרשים לפי מכרז זה, וכי נכון למועד תחילת מתן השירות על פי המכרז, ככל שהמציע יוכרז כזוכה, למבנה יהיו את ככל האישורים החוקיים הנדרשים על פי דין להפעלתו

3.2. כי למבנה קיים אישור תקף מאת רשות הכבאות לקיומם של סידורי בטיחות אשר הנדרשים במבנה. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי-סף זה ימלא המציע ויצרף אישור בעלות /הסכם חכירה חתום ובתוקף / הסכם שכירות חתום ובתוקף /הסכם מותנה לשכירות חתום.

3.3. בסמכות הרשות לדרוש ולבקש מאת המציעים מסמכים ואישורים נוספים אודות המבנה וגם \ או האתר אשר יוצע על ידי המציע למתן השירותים. לרשות עומדת הזכות על פי שיקול דעת הבלעדי להורות על פסילתו של מציע אשר לא יניח את דעתה של הרשות בעניין עמידה בתנאי זה.

3.4. למען הסדר ספק כל מציע רשאי להציע אתר אחד בלבד. על גודלו של האתר המוצע לעמוד בדרישות פרק 3 כפי שנקבעו במסמך תכולת העבודה בנספח ט"ז.

4. עמידה בתקן אבטחת מידע של המציע- המציע, הינו בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO 27001. לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף בסעיף זה ימלא המציע את **נספח י'** ויצרף תעודת הסמכה של היצרן לתקן אבטחת המידע.

#### תנאים כלליים למכרז שלעיל:

1. החל מיום פרסום מודעה זו ניתן יהיה לעיין ללא תשלום במסמכי המכרז באתר האינטרנט של הרשות: [https://www.gov.il/he/departments/general/fire\\_authority\\_open\\_tenders](https://www.gov.il/he/departments/general/fire_authority_open_tenders), או במשרדי הרשות בכתובת: שדרות רחבעם זאבי 7 (פינת שד' מינסטר) בראשון לציון, בימים א' – ה' בין השעות 09:00 – 15:00.
2. על המציעים לעמוד בדרישה הקבועה בכל דין ולעמוד בכל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
3. מציעים המעוניינים להגיש שאלות הבהרה למכרז, יעבירו שאלותיהם למרכזת ועדת המכרזים, דניאלה אור, לכתובת הדוא"ל: [danielao@102.gov.il](mailto:danielao@102.gov.il) עד ל- 12/06/2023 שעה 12:00. מענה לשאלות יפורסם באתר האינטרנט של הרשות עד ליום 03/07/2023.
4. המשרד לביטחון הפנים, משטרת ישראל ושירות בתי הסוהר יהיו רשאים להשתמש בתוצאות מכרז זה במסגרת תקופת התוקף שלו ולרכוש את השירותים מאת המציע הזוכה.
5. אין הרשות מתחייבת לקבל את הצעת המציע או כל הצעה שהיא אלא על פי שיקול דעתה הבלעדי.
6. במכרז זה לא תינתן העדפה לרכישת טובין מתוצרת הארץ בהתאם לדין ובכלל זה הוראות תקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ) התשנ"ה-1995.

את ההצעות יש להגיש לתיבת המכרזים, שבמשרדי הרשות, שדרות רחבעם זאבי 7 (פינת שד' מינסטר)  
בראשון לציון, בנין 05, קומת קרקע, חדר מס' 01, בימים א' – ה' בין השעות 09:00 ל- 15:00, לא יאוחר  
מהמועד המפורט בטבלה לעיל.

טפסר יעקב מרציאנו  
יו"ר ועדת מכרזים