



دولة إسرائيل  
وزارة الداخلية  
لجنة المناقصات

مناقصة رقم 11/2022

لتشغيل مركز اتصالات بموضوع الانتخابات للسلطات المحلية ولانتخابات الكنيست

تتوجه وزارة الداخلية (فيما يلي: "الوزارة") بهذا، بطلب لتلقي عروض لتشغيل مركز اتصالات بموضوع الانتخابات للسلطات المحلية ولانتخابات الكنيست.

فترة التعاقد

1.1 فترة التعاقد في نطاق الاتفاقية التي ستوقع مع الفائز هي من يوم توقيع المحاسب العام على الاتفاقية لمدة سنتين.

1.2 يحفظ حق الخيار للوزارة لتمديد فترة التعاقد بفترات محددة إضافية حتى تاريخ 31.12.2029 (بشكل تراكمي، يشمل فترة التعاقد الأصلية)، بالخضوع لاحتياجات الوزارة، للمصادقة على الميزانية ولتقييدات الميزانية، تعليمات كل قانون بما في ذلك تعليمات قانون الميزانية، تعليمات قانون واجب المناقصات، للعام-1992، اللوائح الصادرة عنه وشروط الاتفاقية التي ستوقع مع الفائز.

2. أهم الشروط المسبقة للاشتراك في المناقصة (شروط الحد الأدنى) الصيغة الكاملة موجودة في المناقصة:

2.1 كفالة عرض بقيمة 20,000 ش.ج.

2.2 شروط حد أدنى مهنية -

2.2.1 مقدم العرض:

2.2.1.1 لمقدم العرض تجربة خمس سنوات خلال الخمس سنوات التي سبقت موعد تقديم العروض لهذه المناقصة، بتقديم خدمات مركز اتصالات، يشمل على الأقل رد بشري على الهاتف ورد هاتفي محوسب (بواسطة منظومة IVR).

2.2.1.2 خلال الثلاث سنوات التي سبقت موعد تقديم العروض، قدم مقدم العرض خدمات مركز اتصالات لزبونين اثنين على الأقل، حيث شملت الخدمة لكل زبون على الأقل المركبات التراكمية التالية:

2.2.1.2.1 قُدمت الخدمات لكل زبون بواسطة عشرة موظفي هاتف على الأقل في ساعات دوام المركز وبلغتين اثنتين على الأقل بالإضافة للغة العبرية (العربية و/أو الروسية و/أو الألمانية و/أو الإنجليزية).

2.2.1.2.2 قُدمت الخدمات لكل زبون بواسطة منظومة IVR الملائمة لاحتياجات الزبون.

2.2.1.2.3 قُدمت الخدمات لكل زبون بشكل متواصل لمدة ثلاثة أشهر على الأقل.

2.2.1.3 قدم مقدم العرض خدمات مركز الاتصالات في موعد تقديم العروض بواسطة 10 موظفين للرد على الهاتف على الأقل.

2.2.2 مدير المشروع -

2.2.2.1 مدير المشروع المقترح حاصل على شهادة لقب أول على الأقل.

2.2.2.2 يعمل مدير المشروع المقترح لدى مقدم العرض (كأجير أو كمقدم خدمات) طيلة السنتين اللتين سبقتا موعد تقديم العروض على الأقل.

2.2.2.3 مدير المشروع المقترح هو صاحب تجربة سنتين على الأقل بالخمس سنوات التي سبقت موعد تقديم العروض، كمدير زبائن لزيون تلقي خدمات مركز اتصالات من مقدم العرض.

3. يجب على مقدم العرض إرفاق مستندات بموجب المطلوب في مستندات المناقصة.
  4. يمكن الاطلاع على مستندات المناقصة في موقع الوزارة على الانترنت على العنوان: [https://www.gov.il/he/departments/ministry\\_of\\_interior](https://www.gov.il/he/departments/ministry_of_interior) تحت العنوان " إعلانات"- " مناقصات علنية".
  5. يجب تقديم الأسئلة والاستفسارات خطياً فقط في ملف وورد عبر البريد الالكتروني على العنوان [RaedOo@moin.gov.il](mailto:RaedOo@moin.gov.il) حتى تاريخ - 19/07/2022.
  6. الموعد الأخير لتقديم العروض للمناقصة هو يوم 18.08.2022 حتى الساعة 15:00.
  7. أي تغيير على مستندات المناقصة، بما في ذلك تغيير في مواعيد التقديم وأيضاً تغيير في طلبات المناقصة بما في ذلك تغيير جذري مثل تسهيل في شروط الحد الأدنى، يُنشر في موقع الانترنت الحكومي وفي موقع الوزارة على الانترنت ولا يُنشر في الصحف.
- منعاً للالتباس، يوضح بهذا أنه في حالة وجود تناقض أو عدم ملاءمة بين صيغة الإعلان وبين مستندات المناقصة، المذكور في مستندات المناقصة هو المُلزم.