



## מناقصة علنية رقم 25/48

### لتوفير خدمات الرد الصوتي

1. يدعو بنك إسرائيل (المشار إليه فيما يلي: "البنك") إلى تقديم مقترحات لتوفير خدمات الرد الصوتي (المشار إليها فيما يلي: "المشروع" أو "الخدمات")، وذلك وفقاً للمواصفات المفصلة في وثيقة تعريف الخدمات المرفقة كجزء د من مستندات العطاء. يتم تفصيل الخدمات الكاملة في وثائق المناقصة.
2. مدة التعاقد هي لسنتين (تخضع لإمكانية قيام البنك بتقصيرها كما هو مذكور في اتفاقية التعاقد). كما يجوز للبنك تنفيذ خيار تمديد مدة التعاقد من وقت لآخر لخدمات معينة مدرجة في المناقصة ولكل ما يتضمنها، بما يصل إلى 4 سنوات إضافية.. بالإضافة إلى ذلك، يجوز للبنك شراء خدمات إضافية من الفائز خلال مدة الاتفاقية وفقاً لحقوق الاختيار المفصلة في اتفاقية التعاقد.
3. يحق لأي جهة تستوفي في الموعد النهائي لتقديم العروض للمناقصة جميع المتطلبات المذكورة أدناه المشاركة في المناقصة:
  - 1.1 مقدم العرض هو مواطن إسرائيلي أو شركة مسجلة بشكل قانوني في إسرائيل، ويمتلك جميع التراخيص والتصاريح اللازمة وفقاً لقانون تعاقدات المؤسسات العامة لعام 1976.
  - 1.2 يجب أن يكون لدى مقدم العرض خبرة مثبتة في تقديم خدمات الرد الصوتي في منطقتين مختلفتين على الأقل، حيث تقدم كل مؤسسة الخدمات لمدة ثلاث سنوات على الأقل، خلال الفترة 2020-2025، وبمتوسط شهري لا يقل عن 25000 توجه.
  - 1.3 يحتفظ مقدم العرض بمركز دعم يعمل 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، باستثناء يوم الغفران.
- يجب تقديم عروض المناقصة من خلال نظام المناقصات الإلكتروني، كما هو مفصل في البند 5 من القسم "أ" من مستندات المناقصة. نلفت انتباه مقدم العرض إلى الحاجة للتسجيل مسبقاً في نظام المناقصات الإلكتروني، وإلى القيود المتعلقة بحجم الملفات التي يمكن رفعها عبر النظام.
4. الموعد الأخير لتقديم العروض هو يوم الخميس، 11 ديسمبر 2025، الساعة 12:00.
5. مستندات المناقصة متاحة في موقع الانترنت لبنك إسرائيل على عنوان: [www.boi.org.il](http://www.boi.org.il)، في صفحة "مناقصات وتعاقدات"، ويمكن تنزيلها من هناك.

6. يُنشر هذا الاعلان أيضاً على موقع البنك، باللغتين العبرية والعربية، وأيضاً في الصحف اللغة العربية. مع ذلك فإن الصيغة الملزمة هي الصيغة المنشورة باللغة العبرية. للاستفسارات يمكن التوجه عبر الهاتف 02-6552558 أو إيميل tenders@boi.org.il.

7. يحق للبنك، في أي وقت قبل الموعد الأخير لتقديم العروض، إدخال تغييرات على مستندات المناقصة (بما في ذلك تغيير المواعيد، الشروط الأولية وتفاصيل أخرى، بمبادرته أو كرد على أسئلة مقدمي العروض). كل تغيير سيكون خطياً، وسينشر على موقع الانترنت الخاص بالبنك، وسيتم الإعلان عنه لجميع الجهات التي تقدمت بأسئلة استيضاح، وفي حال عقد اجتماع لمقدمي العروض – لكل من يشارك فيه.

لا يلتزم البنك بقبول العرض الأرخص، أو أي عرض آخر.  
في حال وجود تناقض أو اختلاف بين هذا الإعلان وبين مستندات المناقصة، فإن تعليمات مستندات المناقصة تكون الملزمة.