



לכל מאן דבעי,

**כונת התקשרות בומבית מס' 637/2016 לביצוע התקשרות עם ספק יחיד**  
**לצורך שדרוג מערכת הניהול (CRM) ומערכת לניהול ידע לרבות הטמעת הדרכות.**

משרד הרווחה והשירותים החברתיים, מודיע על התקשרות בפטור ממכרז עם חבי בינת סמך (אאוטסורסינג) בע"מ (512477225) לצורך שדרוג מערכת הניהול (CRM) ומערכת לניהול ידע לרבות הטמעת הדרכות.

במסגרת הערכות המשרד לשפר את המענה לאזרח ולהרחיבו לצורך מיצוי זכויות והיות ובמקביל לשרות הטלפוני שניתן ע"י המוקד 118, קיים באגף למשאבי קהילה שרות נוסף לציבור שניתן ע"י מוקדי שייל (שירות יעוץ לאזרח), הוחלט על ידי השר והמנכ"ל בשלב זה לשלב בין שני השירותים כחלק ממגמה ליצור שפה אחידה המשותפת לכל שירותי המשרד ובכלל זה מוקד הטלפוני ומוקדי שייל.

בעקבות הצורך להרחיב את פעילות המוקד 118 למוקדי שייל (המהווים כיום 30% מסך הפניות) באופן שנוכל להנגיש לאזרח מענה מקצועי, מהימן, זמין העונה לצרכיו המידיים ומאפשר לו להכיר את הזכויות המגיעות לו תוך שימוש בפלטפורמה הקיימת, יש צורך בשדרוג מערכת לניהול הפניות ומערכת לניהול ידע לרבות הטמעת הדרכות באופן הבא:

א. שדרוג המערכות הטכנולוגיות הפועלות במוקד לצורך הערכות הפעלת מערך שייל במוקד הקיים.

ב. בניית מערך הדרכות מעודכן לנציגי השרות הן בנושאי שייל והן בתפעול המערכות בגרסתם החדשה.

ג. הטמעת נושאי שייל בעץ הידע לרבות הרחבת המערכת לניהול ידע

כאמור במכתבו של הגורם המקצועי מיום 20.12.2016, חברת בינת סמך זכתה במכרז להפעלת המוקד, ולכן היא היחידה שיכולה לבצע את שדרוג המערכת ולתת את השירות הנדרש לאחר מכן.

**תקופת ההתקשרות המאושרת** תהא מיום 09.01.2017 ועד ליום 31.12.2017  
ההתקשרות כפופה לחוק התקציב, חוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992 והתקנות שהותקנו על פיו והוראות התכ"מ.

**היקף ההתקשרות לשנה** הינו בסך של כ- 364,300 ₪ כולל מע"מ בהתאם להצעות מחיר מיום 20.12.2016

ככל שיש ספק אחר המסוגל לספק את השירות, עליו לפנות עד ליום: **09.01.2017**  
**עד השעה: 12:00** בדואר אלקטרוני לכתובת: [Natalyn@molsa.gov.il](mailto:Natalyn@molsa.gov.il) או באמצעות פקס מס' 02-5085942 לידי הגבי נטלי ניסים, **או** בתיבת המכרזים ברחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים, בכניסה הראשית אחרי דלפק האבטלה.

כל מידע ובירור נוסף בנושא הפניה ניתן לקבל במשרדי תחום מנהל ומשק, בכתובת הבאה:  
ירושלים: רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים מיקוד: 91012  
טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942