



17/01/2021

הנדון:

בקשה לקבלת מידע (RFI) וביצוע הדגמה (RFD) - 01/2021
הקמת פלטפורמת CRM בענן לניהול קשרי שוטרים,
גמלאים והמועמדים לגיוס למשטרת ישראל

1. כללי:

- 1.1. משטרת ישראל, המחלקה למשאבי אנוש - לשכת גיוס, מעוניינת לקבל מידע עבור הקמת פלטפורמת CRM בענן לניהול קשרי השוטרים, הגמלאים והמועמדים לגיוס עם אגף משאבי האנוש.
- 1.2. על המשתתפים המעוניינים להציע מענה לפנייה זו, לפרט בו את מירב המידע שבידיהם הנוגע להקמת הפלטפורמה אשר באפשרות לתת מענה למירב הצרכים המפורטים במסמך זה.
- 1.3. אין לראות בתהליך ה-RFI משום תהליך בחירת ספק או מוצר. כמו כן, אין לראות בפנייה זו משום התחייבות כלשהי של המשטרה כלפי המשתתפים בנוגע לפרסום מכרז או ביצוע פעילות המשך לתהליך זה, כולל RFD וביצוע רכש עתידי.
- 1.4. במידה ומשטרת ישראל תחליט לקיים הליך של ביצוע הדגמות (RFD), הפניה תהיה לכלל המשתתפים אשר הציגו מענה ובהתאם להחלטת ועדת המכרזים ואישורה.
- 1.5. יובהר, כי כל התקשרות עם משטרת ישראל כפופה לחוק חובת המכרזים, וכי אין בתהליך ה-RFI שיתקיים כדי לייתר תהליך של מכרז בהתאם לחוק חובת המכרזים, אם תחליט המשטרה לקיימו. אין לראות בהשתתפות בהליך זה משום תנאי או התחייבות להשתתפות במכרז עתידי, אם יתפרסם.
- 1.6. המשתתפים יישאו בכל ההוצאות הכרוכות במתן המענה לפנייה זו, לרבות השלמות מידע, קיום פגישות ודיונים בנושא. המשתתפים לא יהיו זכאים לכל פיצוי או שיפוי בגין הוצאות ו/או נזקים שייגרמו להם בקשר להליכים נשוא מסמך זה.
- 1.7. לאחר בחינת המידע, משטרת ישראל תהיה רשאית לעשות שימוש במידע שיתקבל מהמשתתפים כראות עיניה, לרבות לצורך כתיבת מפרט ומכרז או כל מסמך אחר.
- 1.8. במידה והמשטרה תחליט על רכישת פלטפורמה כלשהי, הרכישה תתבצע בהתאם למפרט ספציפי שיכול להיות שונה מהדרישות במסמך זה.
- 1.9. בכל מקרה, ההתקשרות עם משטרת ישראל תיעשה בכפוף לחוק חובת המכרזים ואין בעצם המענה או בתוכן המענה לבקשה זו משום הקניית יתרון או חסרון כלשהו למי מהמשתתפים בתהליך זה.
- 1.10. על מנת להשתתף בהליך זה, על המשתתפים להיות ממוקמים בישראל ו/או להיות מיוצגים ע"י נציג בישראל שיהווה גורם מקשר בינם לבין משטרת ישראל.
- 1.11. בשל אילוצים שונים יתכן שהליך זה יבוטל, יצומצם או ידחה. המשטרה לא תישא בכל הוצאה או תשלום בגין דחייה, ביטול או צמצום של ההליך או כל החלטה אחרת של מ"י בקשר להליך.

- בלמ"ס -

- 1.12. משטרת ישראל תהיה רשאית להאריך ו/או לדחות את המועדים הנקובים במסמך זה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 1.13. אין להתנות את המענה בתנאים כלשהם.
- 1.14. משטרת ישראל שומרת לעצמה את הזכות לקיים פגישות הבהרה עם החברה ו/או המשתתף ו/או לבצע חלק מהעבודה, הכול בהתאם לשיקול דעתה.

2. המידע המבוקש :

משטרת ישראל מעוניינת בקבלת מידע עבור מערכת לניהול מרכז השירות לשוטר ולגמלאי ולניהול הקשר עם מועמדים לגיוס למשטרת ישראל, כמפורט להלן :

2.1. ניהול מרכז השירות לשוטר ולגמלאי - על מערכת להיות בעלת היכולות הבאות :

- 2.1.1. ניהול קשרי שוטרים - יכולת קבלת נתונים, התראות ודיווחים לגבי השוטר והגמלאי- מבט מלא (360) על נתוני השוטר בזמן אמת, ובכלל זה פירוט לגבי נתוני שכר/ משאבי אנוש/ גמלאות ועוד.
- 2.1.2. הצגת יכולת התממשקות למערכות שונות.
- 2.1.3. ניהול פניות שוטר תוך יכולת ניתוב הפניה לטיפול ביחידות השונות, בקורות ועמידה במדדי SLA ועוד. יכולת הפלטפורמה להקצאת משימות אוטומטית למחלקה/צוות/עובד על פי פניית השוטר ומעקב אחרי המשימות.
- 2.1.4. עבודה מרובת ערוצים - יכולת השוטרים לפנות במגוון ערוצים (WhatsApp, מייל, ועוד) ולקבל את השירות באותם הערוצים תוך מעבר מערוץ תקשורת אחד לשני בצורת seamless.
- 2.1.5. אזור אישי לשוטר (באפליקציה, אתר) שיאפשר ביצוע פעולות בשירות עצמי, ניהול פניות, קבלת מידע ועוד.
- 2.1.6. קבלת נתונים סטטיסטיים דוחות ודשבורדים (שעוני בקרה) אודות פניות השוטר והטיפול באגף משאבי אנוש.
- 2.1.7. ניהול מוקד דיגיטלי וצ'אט-בוט.
- 2.1.8. המערכת תאפשר גמישות ביכולות ההתאמה עבור תהליכים חדשים.

2.2. ניהול הקשר עם מועמדים לגיוס למשטרת ישראל:

2.2.1. ללא ממשקים פנימה- עבודה על מערכת ענן :

- 2.2.1.1. ביצוע ראיונות מקוונים עם אפשרות להרחיב למחוזות וליחידות השטח (כולל אפשרות לשליחת דרישה לראיון למועמד וקבלתו מוקלט מראש על פי שאלות מובנות וזמן מוגבל).
- 2.2.1.2. מענים 24/7 בטקסט ו/או בטלפון- כולל המלצות והכוונת המועמדים-צ'טבוט.
- 2.2.1.3. קשר עם המתעניינים/מועמדים – זמין בכל פלטפורמה לבחירתנו 24/7
- 2.2.1.4. בניית שאלון הכוונה שעל פיו יינתנו המלצות למשרות.
- 2.2.1.5. מעבר ייזום/אוטומטי לנציג (מוקד שירות לשכת גיוס).
- 2.2.1.6. יכולות AI לימוד עצמי והמלצות לשיפור חווית המשתמש.
- 2.2.1.7. מרובת ערוצים-ניהול כל התקשורת עם המועמדים במקום אחד ומרוכז.
- 2.2.1.8. ניהול קשר עם המתעניינים/מועמדים מכל פלטפורמה במקום אחד.
- 2.2.1.9. אפשרות לשליחת הודעות יזומות.

- בלמ"ס -

- 2.2.1.10. דיגיטציה והנגשת כל הטפסים שהמועמד זקוק להם בתהליך המיון (המועמד יוכל לשמור ולהדפיס ו/או לשמור) באופן רספונסיבי עם אפשרות חתימה.
- 2.2.1.11. ניתוח, בקרה, דוחות ומיטוב ע"פ השימוש.
- 2.2.2. הרחבת יכולות וממשקים פנים/חוץ:
- 2.2.2.1. העלאה ושליחת קבצים הנדרשים לתהליך המיון באמצעות הנייד.
- 2.2.2.2. ביצוע מבחני דפ"ר אונליין (בתהליך הגשת דמ"צ ע"י ממד"ה) וכן ביצוע מבחני מיון אדפטיביים.
- 2.2.2.3. השגחה מרחוק על המועמד בזמן מיון/ מבחן מרחוק באמצעות מנגנונים טכנולוגיים (כגון: וידאו /אודיו), המערכת הנ"ל תהווה את יצירת הקשר עם המועמדים ותשמש כפלטפורמה לכניסה ויציאת המידע
- 2.2.2.4. להתעדכן באופן מפורט בתהליך המיון לגיוס.
- 2.2.2.5. המועמד לגיוס יוכל לזמן עצמו ליום מיון, מרכז הערכה, מבחן כושר ויום גיוס.
- 2.2.2.6. המועמד לגיוס יוכל לחתום על טפסים (כולל מילוי מידע כמו טופס 101) תוך כדי תהליך המיון והגיוס (דרך הנייד שלו וללא חומרה ייעודית) כולל סינכרון עם תיק הגיוס שלו.
- 2.2.2.7. יצירת קשר ישיר עם נציג לשכת גיוס בכל ערוץ שיבחר (כולל תיעוד באוטומטי).
- 2.2.2.8. הגשת ערר מהחשבון האישי של המועמד לגיוס.
- 2.2.2.9. כל הממשקים, הסינכרוניים יעשו למקור אחד המנהל את תהליך המיון לגיוס ("תיק מועמד") בתוך המערכות הפנימיות (מודול גיוס HR או כל מערכת CRM שתיבחר).

3. תיאור הנושאים בהם נדרש המידע והנחיות כלליות להכנת המענה והגשתו

- 3.1. נותן המענה יפרט את הנושאים הבאים:
- 3.2. מידע טכני:
- 3.2.1. נותן המענה יפרט את כלל הנתונים הנדרשים בסעיף 2 וכמפורט בנספח א'.
- 3.2.2. צירוף חומר טכני מפורט ככל שניתן, ניתן לצרף חומר טכני בעברית ו/או אנגלית.
- 3.2.3. יכולת אספקת תשתית CRM במתכונת ענן ויכולת הקמת הפתרון הנדרש כמפורט לעיל על גבי התשתית המוצעת. נא לפרט כמה שניתן על היכולות בפלטפורמה בהתאמה לדרישות.
- 3.2.4. מידע על מודולריות יישום מערכת CRM בכל אחד ואחד מהמודולים האפשריים לטובת גמישות הפרויקט.
- 3.3. מידע מסחרי:
- 3.3.1. שם חברה (אנגלית + עברית) ומקום מושבה. (מספר ח.פ, מספר עובדים, האם החברה הינה היצרן או סוכן בלעדי או סוכן מורשה של היצרן וכיו"ב).
- 3.3.2. תיאור החברה וניסיון בתחום.
- 3.3.3. תחומי פעילות של החברה/חברות המיוצגות על ידה - באופן כללי/סקירה.
- 3.3.4. שמות ודרכי התקשרות עם נציגים רלוונטיים (אימיילים, טלפונים, כתובות וכד').
- 3.3.5. פרוט גופים בארץ ובחו"ל העושים שימוש בפלטפורמה זו, יש למלא נספח ב' המצורף.

4. ביצוע הדגמות (RFD)

- 4.1. משטרת ישראל שומרת לעצמה את הזכות לבצע הדגמה בהתאם לשיקול דעתה המקצועי והתקציבי, בהתחשב בדרישות מסמך זה ובכפוף למענים.
- 4.2. ככל שתבוצע הדגמה, היא תבוצע בהתייחס לכלל המענים שיתקבלו ל RFI- זה, ובהתאם להחלטת ועדת המכרזים ואישורה.
- 4.3. תהליך ה RFD הינו אופציונאלי ואינו מחייב את משטרת ישראל לביצוע.
- 4.4. החליטה משטרת ישראל לבצע הדגמה, תיערך ההדגמה בישראל בלבד במקום ובזמן שיתואם בין משטרת ישראל לנותן המענה.
- 4.5. לאחר קבלת הודעה ממשטרת ישראל בדבר מעבר לשלב ההדגמה יידרש המציע לבצע הדרכה, הסברה והדגמה מקצועית של הפלטפורמה המוצעת.
- 4.6. משך ההדגמה כפי שפורטה בסעיף 4.5 תהיה עד שני ימי עבודה לכל חברה בנפרד. ללא כל תשלום מצידה של משטרת ישראל.

5. אופן העברת המענה:

- 5.1. המשתתפים מתבקשים להעביר את המענה לנציגת משטרת ישראל, פקד קרן זכריה, עד תאריך 21/02/2021
- 5.2. את המענה המפורט לדרישות דלעיל ניתן להעביר באמצעות דואר אלקטרוני: kerenz@police.gov.il
- 5.3. יש לוודא שהמענה התקבל בטלפון מספר : 08-9124068
- 5.4. במידת הצורך, משטרת ישראל רשאית לפנות למשתתפים לצורך הבהרות והשלמות וקבלת חומר טכני או אחר נוסף.
- 5.5. לשאלות והבהרות ניתן לפנות בכתב, לפקד קרן זכריה במייל המצוין לעיל.

סעיף במסמך	תמצית הדרישה	התאמת המערכת לדרישה (יש לציין כן או לא)	הערות
2.1.1	ניהול קשרי שוטרים - יכולת קבלת נתונים, התראות ודיווחים לגבי השוטר והגמלאי- מבט מלא (360) על נתוני השוטר בזמן אמת, ובכלל זה פירוט לגבי נתוני שכר/ משאבי אנוש/ גמלאות ועוד.		
2.1.2	הצגת יכולת התממשקות למערכות שונות .		
2.1.3	ניהול פניות שוטר תוך יכולת ניתוב הפניה לטיפול ביחידות השונות, בקרות ועמידה במדדי SLA ועוד. יכולת הפלטפורמה להקצאת משימות אוטומטית למחלקה/צוות/עובד על פי פניית השוטר ומעקב אחרי המשימות.		
2.1.4	עבודה מרובת ערוצים - יכולת השוטרים לפנות במגוון ערוצים (WhatsApp, מייל, ועוד) ולקבל את השירות באותם הערוצים תוך מעבר מערוץ תקשורת אחד לשני בצורת seamless.		
2.1.5	אזור אישי לשוטר (באפליקציה, אתר) שיאפשר ביצוע פעולות בשירות עצמי, ניהול פניות, קבלת מידע ועוד.		
2.1.8	קבלת סטטיסטיקה מלאה, דוחות ודשבורדים (שעוני בקרה) אודות פניות השוטר והטיפול באגף משאבי אנוש.		
2.1.9	ניהול מוקד דיגיטלי וצ'אט-בוט.		
2.1.10	המערכת תאפשר גמישות ביכולות ההתאמה עבור תהליכים חדשים ללא צורך בקוד.		
2.2.1.1	ביצוע ראיונות מקוונים עם אפשרות להרחיב למחוזות וליחידות השטח (כולל אפשרות לשליחת דרישה לראיון למועמד וקבלתו מוקלט מראש על פי שאלות מובנות וזמן מוגבל).		
2.2.1.2	מענים 24/7 בטקסט ו/או בטלפון- כולל המלצות והכוונת המועמדים-צ'טבוט.		
2.2.1.3	קשר עם המתעניינים/מועמדים- זמין בכל פלטפורמה לבחירתנו 24/7		
2.2.1.4	בניית שאלון הכוונה שעל פיו יינתנו המלצות למשרות.		
2.2.1.5	מעבר ייזום/אוטומטי לנציג (מוקד שירות לשכת גיוס).		

- בלמ"ס -

2.2.1.6	יכולות AI לימוד עצמי והמלצות לשיפור חווית המשתמש.		
2.2.1.7	מרבית ערוצים-ניהול כל התקשורת עם המועמדים במקום אחד ומרוכז.		
2.2.1.8	ניהול קשר עם המתעניינים/מועמדים מכל פלטפורמה במקום אחד.		
2.2.1.9	אפשרות לשליחת הודעות יזומות.		
2.2.1.10	דיגיטציה והנגשת כל הטפסים שהמועמד זקוק להם בתהליך המיון (המועמד יוכל לשמור ולהדפיס ו/או לשמור) באופן רספונסיבי עם אפשרות חתימה.		
2.2.1.11	ניתוח, בקרה, דוחות ומיטוב ע"פ השימוש.		
2.2.2.1	העלאה ושליחת קבצים הנדרשים לתהליך המיון באמצעות הנייד. להתעדכן באופן מפורט בתהליך המיון לגיוס.		
2.2.2.2	ביצוע מבחני דפ"ר אונליין (בתהליך הגשת דמ"צ ע"י ממד"ה) וכן ביצוע מבחני מיון אדפטיביים.		
2.2.2.3	השגחה מרחוק על המועמד בזמן מיון/ מבחן מרחוק באמצעות מנגנונים טכנולוגיים (כגון : וידאו /אודיו), המערכת הנ"ל תהווה את יצירת הקשר עם המועמדים ותשמש כפלטפורמה לכניסה ויציאת המידע		
2.2.2.4	להתעדכן באופן מפורט בתהליך המיון לגיוס.		
2.2.2.5	המועמד לגיוס יוכל לזמן עצמו ליום מיון, מרכז הערכה, מבחן כושר ויום גיוס.		
2.2.2.6	המועמד לגיוס יוכל לחתום על טפסים (כולל מילוי מידע כמו טופס 101) תוך כדי תהליך המיון והגיוס (דרך הנייד שלו וללא חומרה ייעודית) כולל סנכרון עם תיק הגיוס שלו.		
2.2.2.7	יצירת קשר ישיר עם המאבחנת של המועמד לגיוס בכל ערוץ שיבחר (כולל תיעוד באוטומטי).		
2.2.2.8	הגשת ערר מהחשבון האישי של המועמד לגיוס.		
2.2.2.9	כל הממשקים, הסינכרוניים יעשו למקור אחד המנהל את תהליך המיון לגיוס ("תיק מועמד") בתוך המערכות הפנימיות (מודול גיוס HR או כל מערכת CRM שתיבחר).		

נספח ב' – רשימת ארגונים/גופים המשתמשים במערכת

דגם המערכת המוצעת: _____

דרכי התקשרות				זמן השימוש במערכת	שם הארגון/גוף	מס"ד
אתר באינטרנט	דואר אלקטרוני	טל'	שם איש קשר מוסמך			
						1.
						2.
						3.
						4.
						5.
						6.
						7.
						8.
						9.
						10.

חתימה וחותמת

טלפון

שם ממלא הטבלה