

gov



החשב הכללי - מנהל הרכש הממשלתי
מנו"ף
 מערכת ניהול פרסום - מכרזים ופטור ממכרז



משרד האוצר

תאריך עדכון אחרון: 14/11/2010

שלום כוכבה זרמון, משרד התחבורה

פניה לפרסום כוונה להתקשרות עם ספק יחיד טרום החלטת ועדה

מספר פניה:	516880	סטטוס פניה:	טרום החלטת ועדה
מגיש הפניה:	כוכבה זרמון	תאריך פרסום:	14/11/2010
* יחידה: משרד התחבורה			
* תאור מהות הפניה: באגף מערכות מידע מופעלת מערכת מענה קולי IVR. המערכת הינה ייחודית משולבת טלפוניה וגישה לקבצים במחשב המרכזי ב-ON-LINE. המערת מקבלת את כל השיחות ומנבת אותן למערכת IVR או למוקד האנושי. המערכת תומכת בשלוש שפות: עברית, רוסית וערבית.			
* נושא: תוכנה			
(בחר לפחות נושא אחד)			
* שווי התקשרות (לרבות מיסים)	280,000.00	מטבע	שקל
* תקופת התקשרות מ:	01/01/2011	תקופת התקשרות עד:	31/12/2011
* בקשת הפטור מסתמכת על תקנה:	(29)3	[ספק יחיד]	
* תקנה תקציבית למימון ההתקשרות:			
* מספר ספק עזרה:	513091207	* שם ספק:	א.ס. פי. אל. תוכנה בע
* איש קשר לקבלת השגות מהציבור:			
* שם:	כוכבה זרמון	דואר אלקטרוני:	cochiz@mot.gov.il
* תאריך אחרון להגשת ההשגה:	22/11/2010	נא לחשב 10 ימי עבודה באופן ידני	

מסמכים:

מסמך חוות דעת מקצועית

חתימת מורשה פרסום
 כוכבה זרמון

חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

משרד:	התחברה
יחידה נזמינה:	אגף בכיר מערכות מידע
תאריך:	7.11.2010

אל: ועדת המכרזים

הנדון: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ

הבקשה מסתמכת על תקנה (29)3 / (31)3 (סמן את התקנה המתאימה) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"מ מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)
באגף מערכות מידע מופעלת מערכת מענה קולי – IVR.
המערכת הינה יחודית – משולבת טלפונית וגישה לקבצים במחשב המרכזי ב-ON-LINE.
המערכת מקבלת את כל השיחות ומנתבת אותן למערכת IVR או למוקד האמשי.
המערכת תומכת בשלוש שפות: עברית, רוסית וערבית.
מהות ההתקשרות הינה חידוש הסכם תחזוקה למערכת, לשנת 2011.

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר? כן לא

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

טובין שירותים ביצוע עבודה

שם הספק:	חברת "SPL"
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	280,000.- ₪
תקופת ההתקשרות:	1.1.2011 – 31.12.2011

מדינת ישראל



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים

אגף בכיר מערכות מידון

תאריך: לי בחשון, התשע"א
07 נובמבר 2010
סימוכין: 58574910
ועדת רכישות

לכבוד
מר דב לבנשטיין
יו"ר ועדת רכישות ענ"א
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
ירושלים

א.נ.,

הנדון: תחזוקת מערכת מענה קולי לשנת 2011 - חבולת "SPL"

בשנת 1995 זכתה חברת "מ.ל.ל." במכרז להקמת מערכת מענה קולי ממוחשבת –
IVR.

בשנת 2006, נרכשה הפעילות בתחום ה-IVR ע"י חברת "SPL", כולל המומחים
שמטפלים במערכת.

המערכת הינה יחודית – משולבת טלפוניה וגישה לקבצים ב-ON-LINE. במהלך
השנים המערכת הורחבה, שודרגה, הותאמה לשנת 2000 ולפלטפורמות טכנולוגיות
חדשות.

המערכת נבנתה במיוחד לצורכי משרד התחבורה. היא נותנת מענה בנושא חידושי
רשיונות נהיגה ורכב, כפלי רשיונות נהיגה ורכב, תשלומי אגרות נהיגה ורכב
באמצעות כרטיסי אשראי, מידע כללי בנושאי רישוי.

בשנת 2009 עברה המערכת שידרוג נוסף. המערכת המשודרגת, מקבלת את כל
השיחות ומנתבת אותן למערכת IVR או למוקד האנושי. כך תתאפשר בקרה על
המפעיל של המוקד האנושי, המערכת המשודרגת תוזמך בשלוש שפות: עברית,
רוסית וערבית. כמו-כן, המערכת עברה שדרוג טכנולוגי, ע"י חוספת שרת נוסף
והגדלת כמות הקווים.

ת.ד. 201, חולון 58102 · e-mail - rachelz@mot.gov.il

לשירותכם אתר אינטרנט: <http://www.mot.gov.il>

מדינת ישראל



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים

אגף בכיר מערכות מידע

-2-

על-מנת לאפשר המשך תפעול תקין של המערכת, יש צורך בחידוש הסכם תחזוקה לשנת 2010. ההסכם יכלול:

- תחזוקת התוכנה הבסיסית – תשתית המערכת.
- תחזוקת היישומים המופעלים במערכת.
- טיפול בתקלות.
- ביצוע שינויים על-פי דרישות אגף הרישוי, אגף מערכות מידע וכו'.
- שינויים במערכת בעקבות הקלטות.
- ביצוע תחזוקה מונעת.

עלות תחזוקה שנתית הינה - 224,000 ש"ח ללא מע"מ.
התחזוקה כוללת גם 200 שעות לביצוע שינויים ותוספות, על-פי דרישות המשרד.

כמו-כן, יש צורך בהקלטות לפי הזמנה - עד 6 הקלטות בשנה בשפות עברית ורוסית, בעלות של - 1,800 ש"ח להקלטה ועד 2 הקלטות בשנה בשפה הערבית, בעלות של - 2,400 ש"ח להקלטה. המחירים לפני מע"מ.
אין הפרש בעלויות לעומת שנה קודמת.

הנני מבקשת לאשר הסכם תחזוקה שנתי עם חברת "SPL" כספק יחיד, בשל יחודיות המערכת שמושתתת על חומרה ותוכנה, המשוקות ו-לעדית ע"י חברת "SPL", ורק להם הידע המקצועי הדרוש.

מצ"ל: הצעת חברת "SPL".

בבוכה

רחל זמסטיינר

סגנית בכירה למנהלת אגף בכיר (מערכות מידע)

רז/ס

ת.ד. 201, חולון 58102 · e-mail - rachelz@mot.gov.il

לשירותכם אתר אינטרנט: http://www.mot.gov.il



20 בספטמבר 2010

לכבוד
 משרד התחבורה
בני רחל זמשינגמן - סגנית בכירה למנהלת אגף מערכות מידע

שלום רב,

הנדון: הצעת תחזוקת למערכת IVR – משרד התחבורה - 2011

בהמשך לשיחתנו, הרינו מתכבדים להגיש הצעת מחיר לתחזוקת מערכת ה- IVR ותת המערכות הקשורות למערכת הראשית לשנת 2011 (מה- 1.1.2011 ועד ל- 31.12.2011).

חברת SPL מחויבת לספק ללקוחותיה שירות ותמיכה ברמה הגבוהה ביותר, וכן לדאוג לשימור הידע הרלוונטי.

טיפול בתקלות

חלון קריאה וחלון שירות בתקופת התחזוקה

זמני שירות / פתיחת קריאות שירות יתבצעו אצל נציג הפרויקט מטעם חברת SPL בשעות פעילות המשרד המקובלות: 09:00-17:00 בימים א-ה ללא ערבי חג וחגים.
 הטיפול בתקלה יבוצע באופן רציף, בשעות העבודה המקובלות של SPL, בשרדי SPL / משרדי משרד התחבורה, עד להשלמת פתרון בכפוף לזמינות נציג משרד התחבורה.
 משרד התחבורה יאפשר טיפול במערכת באמצעות התחברות מרחוק.

- טיפול תקלות קריטיות יחל תוך יום עבודה (לפי חלון הזמן המפורט מעלה) מקבלת הקריאה.
- טיפול תקלות רגיל יחל תוך 72 שעות (לפי חלון הזמן המפורט מעלה) מקבלת הקריאה.
- טיפול תקלות שולי – עפ"י דרישת חלקוח.

עמוד 1 מתוך 3

א.ס. פי. אל. חוכמה בע"מ, רח' יוצי גתציהו 3ב', ת.ד. 551, אור יהודה 60200
 טל' 03-5388333, פקס 03-5335511



פעילויות במסגרת חוזה התחזוקה

כמענה לאתגרים הנייל אנו מציעים:

100 שעות תחזוקה לחודש (אחרי תקופת התייצבות המערכות) אשר יכלול את הפעילויות הבאות:

- 30 שעות לחודש לשינוי המערכת וההגדרות בעקבות הקלטות
- 30 שעות לחודש לכלל המערכת למטרת תחזוקה מונעת
- עד 20 שעות תחזוקה לחודש עבור המערכות הפעילות
- עד 20 שעות בחודש להפקת דוחות, נחלים והדרכות

הקלטות אולפן

יבוצעו הקלטות לפי הזמנה בהתאם לצרכים:

עברית, רוסית 1800 ש"ח X 6 הקלטות בשנה
 ערבית - 2,400 ש"ח X 2 הקלטות בשנה
 (בעקבות ממשק כניסה תלת לשוני - 4 בעברית, 2 ברוסית, 2 בערבית)

עלות

מחיר לשעה הינו 220 ₪, תינתן הנחה של כ- 27% עבור עבודה מוזמשת, 160 ₪ לשעה עבור תחזוקה.
 סה"כ 100 שעות תחזוקה לחודש, עלות חודשית לתחזוקה 18,000 ₪.

סה"כ עלות תחזוקה שוטפת לשנה 192,000 ₪.

בנוסף, יוגדר "בנק שעות" עבור ליווי והטמעה ושינויים ושיפורים עתידיים. "בנק השעות" יהיה עבור 200 שעות נוספות, עלות בנק השעות הינה 32,000 ₪.

הקלטות אולפן - 1800 X 6 הקלטות בעברית / רוסית בשנה + 2,400 X 2 הקלטות בערבית בשנה.

ציוד וחומרה

SPL תשמש כאינטגרטור לתחזוקת המערכת ותהיה אחראית לכל בעיה במערכת, אולם אינה אחראית לנושא החומרה והתקשורת אלא כאינטגרטור בלבד.

תנאי תשלום

1. עלות התחזוקה במחיר קבוע תחויב עם קבלת ההזמנה במשרדי SPL.
2. תשלום החשבונית שוטף + 30.
3. לכל המחירים המצוינים במסמך יתווסף מע"מ כדין.
4. הצעה זו בתוקף 30 יום מיום הוצאתה.

עמוד 2 מתוך 3

אם. פי. אל. תוכנה בע"מ, רח' יוגי נתניהו 3ב', ת.ד. 551, אור ירושה 60200
 מל' 03-5388333, פקס 03-5335511



S software

5. מחירים בהצעה זו הינם צמודים למדד חודש נובמבר 2010.
6. משרד התחבורה מתחייב לא להעסיק במישרין או בעקיפין את עובדי חברת SPL Software שיעסקו בפרויקט, במשך תקופת עבודתו של כל אחד מהם בפרויקט זה ולמשך 12 חודשים לאחר מכן.
7. ההצעה לא כוללת רכיבי חומרה/תוכנות תשתית.

בברכה,

רחל יוסף,
מנהלת יחידה עסקית,
SPL Software AG

העתק:

רויטל שרעבי – מנהלת תחום פתרונות עסקיים – SPL

עמוד 3 מתוך 3

א.ס. פי. אל. תוכנה בע"מ, רח' יוני נתניהו 3ב', ת.ד. 551, אור יזרדה 60200
טל' 03-5388333, פקס 03-5335511