



שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ	
פרק ראשי: התקשרויות ורכישות	מספר הוראה: 7.8.2
פרק משני: פטור ממכרז	מספר טופס: ט. 7.8.2.1

משרד:	ראש הממשלה
יחידה מזמינה:	ארכיון המדינה
תאריך:	18/11/2014

אל: ועדת המכרזים

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

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

תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)
משרד ראש הממשלה באמצעות ארכיון המדינה, מבקש להתקשר עם חברת מיקרוסופט למשך תקופה של 3 שנים בהתאם להסכם <b>Primier Support</b> ייחודי שמהותו חבילת שירותי תמיכה ופיתוח מתקדמים וייחודיים למוצרי מיקרוסופט, ע"פ מפרט מותאם שנבנה לצרכי המשרד לפי הוראת חשכ"ל מ.16.2.3 וזאת בפטור ממכרז בהתאם לתקנה 3(29) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
יצוין שהחשב הכללי הסדיר את ההתקשרות עם מיקרוסופט ל- <b>Primier Support</b> בהוראת שעה מרכזית. ארכיון המדינה רואה צורך חשוב בהקמת מערכת ומאגר מידע – מערכת שירותי קהל <b>CRM</b> שתדע לסייע לו לנהל את הקשרים, בקשות המידע, הפניות והתקשורת עם מגוון לקוחותיו, להעניק שירות טוב יותר ולהביא לשיעור רצונם של לקוחותיו השונים.
כיום בקשות ופניות הלקוחות מגיעות לארכיון מערצית תקשורת שונים כגון: מייל, פקס, מכתבים וטלפונים. נמצא שהפניות מנוהלות באופן לא מיטבי וקיים קושי לנהל מעקב ובקרה אודותם ועל היסטורית הקשרים שנרקמת עם הלקוחות. הדבר נכון גם לגבי המענה של הארכיון לבקשות ולפניות הלקוחות.
המערכת הנ"ל תביא להגברת היעילות והאפקטיביות של הארכיון בכך שהיא תספק לו נתונים ניהוליים בתחומים שונים, שיצביעו על נקודות הדרושות שיפור ועל נקודות החוזקה שלו בנוסף למחשוב תהליכים בתחום השירות והפרסום שיביאו לחסכון בזמן ובעלויות.
שימוש במערכת <b>CRM</b> יגדיל את מס' הלקוחות הנאמנים לארכיון ויביא לאתור לקוחות חדשים.

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

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

ביצוע עבודה

שירותים

טובין

## שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

מספר הוראה: 7.8.2	פרק ראשי: התקשרויות ורכישות
מספר טופס: ט. 7.8.2.1	פרק משני: פטור ממכרז

	מיקרוסופט	שם הספק:
	511380693	מספר הספק (ח.פ./ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)
<input type="checkbox"/> ספק חוץ	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד	ספק זה הנו:
	390,000 ₪ כולל מע"מ	אומדן / שווי ההתקשרות:
	שלוש שנים	תקופת ההתקשרות:

## שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

מספר הוראה: 7.8.2	פרק ראשי: התקשרויות ורכישות
מספר טופס: ט. 7.8.2.1	פרק משני: פטור ממכרז

### נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ (במקרה הצורך ניתן לצרף עמודים נוספים וכל מסמך רלוונטי נוסף)

#### נא להתייחס לסעיפים הבאים:

1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת כולל פירוט מקורות מידע ופעולות שננקטו (לדוגמה חיפוש באינטרנט, התכתבות עם ספקים, פגישה או שיחה עם ספקים וכדומה).
2. ממצאי הבדיקה (אם ישנם ספקים נוספים בתחום ההתקשרות, יש לפרט את הסיבות לאי התאמתם לביצוע ההתקשרות עימם ואת הסיבות להיות הספק שלגביו נכתבה חוות הדעת ספק יחיד/ספק חוץ)
3. נימוקים והערות נוספות

ארכיון המדינה פנה לספקי שירות בתחום שירות לקוחות באופן ישיר, בהתכתבות ובקיום פגישות עבודה תוך כדי הצגת דרישותיו מול תכולת המוצרים המוצעת ע"י החברות, נוסף לחיפוש מידע וידע שאגר דרך האינטרנט.

## שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

מספר הוראה: 7.8.2	פרק ראשי: התקשרויות ורכישות
מספר טופס: ט. 7.8.2.1	פרק משני: פטור ממכרז

ארכיון המדינה בחן את כלל המוצרים בתחום שירות הלקוחות ומצא כי מערכת שירות הלקוחות היחידה המתאימה לדרישות ולצרכי הארכיון היא מערכת המבוססת על הכלי של **Microsoft Dynamics CRM** וזאת מאחר והמוצרים האחרים בתחום מיועדים לחברת עם סדר גודל של פעילויות שונה מהותית מזו שמאפיין את ארכיון המדינה. כל שאר המוצרים בתחום מיועדים או לגופים גדולים בכמה סדרי גודל מהארכיון או לחלופין מיועדים לגופים קטנים בהרבה מארכיון המדינה ולא יכולים לתת מענה לצרכיו. לאור זאת מערכת שירות לקוחות המבוססת על תשתית טכנולוגית של מיקרוסופט **Microsoft Dynamics CRM** היא המערכת היחידה המתאימה לצרכי ארכיון המדינה.

פיתוח מערכת שירות לקוחות על בסיס **Microsoft Dynamics CRM** יכול לעשות אך ורק ע"י חברת מיקרוסופט עצמה או ע"י אחד הספקים המורשים שלה (בהתאם לרישמת ספקים מורשים של מיקרוסופט). מערכת שירות הלקוחות שהארכיון מעוניין להקים מורכבת משני חלקים אינטגרטיביים, המוצר של **Microsoft Dynamics CRM** (תשתית טכנולוגית) ופיתוח פתרון ייחודי בהתאם לדרישות הספיציפיות של ארכיון המדינה על גבי התשתית הטכנולוגית של מיקרוסופט.

הפתרון השלם המורכב משני הרכיבים שתוארו לעיל מהווה את המוצר הסופי שארכיון המדינה חפץ לרכוש. לשם הבטחת שלמות הפתרון ופעולתו התקינה לאורך זמן נדרשת אחריות אינטגרטיבית לשני הרכיבים יחדיו כולל השילוב ביניהם. ככל שהפתרונות המשלימים יתאימו לתשתית של ה- **Microsoft Dynamics CRM** תפחת חשיפת הארכיון לסיכון או תקלות.

האחריות הנ"ל ניתנת רק על ידי חברת מיקרוסופט ולא ע"י ספקי המשנה שלה. ספקי המשנה יכולים לתת אחריות רק על החלק הפיתוחי של הפרוייקט (החלק השני) שבאחריותם, בעוד שחברת מיקרוסופט נותרת זו המעניקה אחריות לתשתית הטכנולוגית. לאור זאת פתרון שיוצר ע"י כל ספק אחר מלבד מיקרוסופט יהי שונה ממוצר שיצרה מיקרוסופט ובכך שארכיון המדינה יקבל עבורו אחריות רק לשני חלקי הפתרון בנפרד ומוגרמים שונים ולא אחריות הכוללת את השילוב ביניהם.

רק אם מיקרוסופט תרכיב את שני החלקים של הפרוייקט יחדיו תוכל לקחת אחריות אינטגרטיבית על הפתרון הסופי שמורכב משילוב של שני החלקים של הפרוייקט.

בנוסף לכך פרויקט שיוצר ע"י מיקרוסופט ילווה בארכיטקט שמהווה אבן יסוד בפרוייקטים מסוג זה. פרויקט שמקבל ליווי של ארכיטקט מטעם החברה שמייצרת את התשתית הטכנולוגית עליו הוא מתבסס נבדל מהותית מפרוייקט שהארכיטקטורה שלו נקבעת ע"י ספק חיצוני שאינו מחוייב לדרישות המחמירות מטעם היצרן.

ארכיטקט מטעם יצרן התשתית מספק אפשרות לארכיון להעלות ולהציף בעיות של תשתית טכנולוגיות המתעוררות במהלך הפיתוח אל מול היצרן. מטבע הדברים, שירותי ארכיטקט מערכת מטעם חברת מיקרוסופט שהיא כאמור מפתחת התשתית הטכנולוגית יכולה לספק רק מיקרוסופט.

חברת מיקרוסופט ישראל הינה ספק יחיד לבצע ולהציע פיתוח ייעודי של מוצרים, סיוע, הטמעה ושירות ערך מוסף אשר מטרתם הנה להבטיח את הטמעתם הנכונה ובכך להבטיח את יישום המערכת והצלחת הפרוייקט

## שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

מספר הוראה: 7.8.2	פרק ראשי: התקשרויות ורכישות
מספר טופס: ט. 7.8.2.1	פרק משני: פטור ממכרז

### הייחודיות של מוצר ה-CRM של מיקרוסופט מתבטאת בין השאר לתחומים הבאים:

- אחריות על העבודה על ידי מיקרוסופט משמעה אחריות מלאה של יצרן המערכת המוטמעת, גב טכנולוגי של חברה גלובאלית ומחויבות בלתי מתפשרת לאיכות היישום ולשביעות רצון הלקוח.
  - מיקרוסופט היא החברה שפיתחה את מוצר ה-Dynamics CRM המהווה פלטפורמה עיקרית לפרויקט ורק היא יכולה לתת עליה אחריות טכנולוגית.
  - קשר ישיר לקבוצות המפתחות את המוצר. גישה למאגרי מידע פנימיים, Best Practices וכד'.
  - פעילות MCS הינה חלק מהפעילויות הגלובליות של מיקרוסופט ולכן באם עולה הצורך (הן כתוצאה פרויקטלי והן כתוצאה מבעיה) מופעלים רשת של מומחי פיתוח ומערך של תמיכה שעובד 24\*7.
  - מעבר לזה התקשרות עם MCS ישראל היא בעצם התקשרות עם מספר גדול של יועצים בארץ ובעולם. במסגרת התקשרות אחת, יכול הלקוח לקבל מגוון רב של תחומי יעוץ וידע מיועצים בארץ ובעולם.
  - ידע כלל עולמי בסוגיות שעל הפרק. יש ל-MCS גישה ל Knowledge Base הפנימי שכולל את כל מאגרי השאלות וקריאות התמיכה (תקלות ופתרונות) מכל העולם.
- חשוב לציין כי מימוש הפרויקט ע"י חברת מיקרוסופט, יעשו על בסיס מיחרון תוצרי/ חבילות מימוש המורכבות מאוסף של רכיבים המשתלבים יחידיו לכיסוי כל שלבי מחזור החיים של הפרויקט וזאת על פי הוראת שעה מ.16.2.3 מתוקף מכרז חשכ"ל מרכזי.

נוסף לכך, ארכיון המדינה קבע קריטריונים לבחירת הספק שאמור לספק שירות זה לארכיון, מתוכם אפשר למנות:

1. ספק בעל אופק טכנולוגי רחב בתחום שירות לקוחות ובתחומים משלימים למוצר זה.
2. ספק בעל ניסיון חזק בשוק, ניסיון בארץ ובעולם בתחום המוצר או השירות.
3. בעל יכולת פיתוח מהירה המבטיחה עליה לאויר בזמנים קצרים.
4. המוצר שמציע מיקרוסופט לארכיון הינו בעל ממשק ידידותי מוכן ועומד בסטנדרטים בין לאומיים ובתצורת ממשק WEB.
5. השירות ואו המוצר שהארכיון יקים יתחבר בצורה מושלמת ואוטומטית עם תוכנות אופיס של מיקרוסופט הנמצאות בשימוש שוטף של הארכיון (כגון: וורד, אקסל, פאורפויט ואאוטלוק).

ארכיון המדינה ביצע בדיקת קיום חלופות נוספות למוצר ולשירות שאמור לשרת את הארכיון. והגיע למסקנה שהספק היחיד העונה על כל הדרישות שצוינו לעיל הינה חברת מיקרוסופט. בנוסף לקריטריון הנ"ל, אגף מערכות מידע במשרד ראש הממשלה הקדים ובחר בספק זה למתן שירות עבור היחידה לפניות הציבור במשרד, השירות ניתן כבר כ- שנתיים. אגף מערכות מידע במשרד ראש הממשלה מרוצים מהפיתרון ושוקלים בימים אלו לשדרג אותו לעותקי תוכנה אחרונים.

## שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

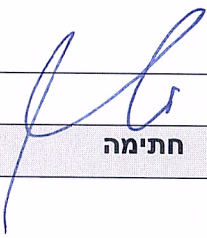
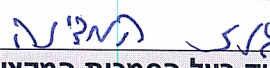
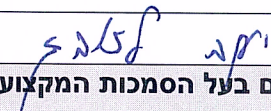
מספר הוראה: 7.8.2	פרק ראשי: התקשרויות ורכישות
מספר טופס: ט. 7.8.2.1	פרק משני: פטור ממכרז

### לסיכום :

המוצר של מערכת שירות לקוחות המתאימה להיקף הפעילויות ולדרישות הספציפיות המאפיינות את ארכיון המדינה חייב להתבסס על מערכת מיקרוסופט דינאמיק.. שפורטו לעיל. כמו כן מערכת שירות לקוחות המפותחת ע"י היצרן שייצר את התשתית הטכנולוגית עליו היא מתבססת נבדלת ממערכת שיוצרה ע"י ספק משנה הן מבחינת האחריות האינטיגרטיבית לגביה, הן בחנת שמירת "תו התקן" של ארכיטקטורת המוצר והן מבחינת התאמה של המערכת לגרסאות חדשות שיופתחו ע"י יצרן התשתית הטכנולוגית. מערכת בעלת מאפיינים אלו היא מוצר שהגורם היחיד המסוגל ליצרו היא חברת מיקרוסופט, וזהו המוצר היחיד הנותן את המענה המיטיב של ארכיון המדינה בהתאם צרכיו הייחודיים בתחום שירות הלקוחות. לכן אנו רואים בחברת מיקרוסופט את הספק היחיד שיכול לספק לנו את השירות ו/או המוצר אותו דרשנו.

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

		
חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית