

**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:	13/4/2015

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"ם מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

<b>תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)</b>
משרד ראש הממשלה באמצעות ארכיון המדינה, מבקש להתקשר למשך תקופה של שלוש שנים לרכישת שירותי פיתוח מערכת שירות לקוחות מסוג CRM על בסיס מוצר MS DYNAMICS CRM שכבר נרכש ע"י משרד ראש הממשלה בהתאם להוראת חשכ"ל מ.16.2.3.
MS קיים מסוג CRM יובהר כי ההתקשרות המבוקשת היא לרכישת שירותי פיתוח ותחזוקה למוצר חדשה. CRM, ולא לרכישת מערכת DYNAMICS CRM.
ארכיון המדינה רואה צורך חשוב בהקמת מערכת ומאגר מידע – מערכת שרות לקוחות CRM שתדע לסייע לו לנהל את הקשרים, בקשות המידע, הפניות והתקשורת עם מגוון לקוחותיו, להעניק שירות טוב יותר ולהביא לשביעות רצונם של לקוחותיו השונים.
כיום בקשות ופניות הלקוחות מגיעות לארכיון מערועי 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 CRM יגדיל את מס' הלקוחות הנאמנים לארכיון ויביא לאתור לקוחות חדשים.
הבחירה בכלי Microsoft Dynamics CRM כבר נעשתה ברמת משרד רה"מ, אשר מחזיק בתשתית מוכנה של פלטפורמה זו, לרבות רישוי, התקנות פעילות ופיתוחים קיימים – יסודות שימשו להקמת המערכת החדשה, כהרחבה של הבסיס הקיים.
הצורך בקבלת תמיכה וליווי ברמת היצרן בפיתוח התוספות לארכיון מוסבר בהרחבה בחוות דעת זו.

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

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

**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

ביצוע עבודה

שירותים

טובין

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
355000 ש"ח לא כולל מע"מ	ספק זה הנו: 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

מדובר בבקשה להתקשרות עם ספק קיים שהמשרד כבר רכש ממנו מוצר **MS DYNAMICS CRM**.

נערכו בדיקות מול חברת מיקרוסופט עצמה וספקי משנה שלה ונקבע כי רק השירות שמציעה חברת מיקרוסופט עונה על דרישות הארכיון. בין השאר, לשם הבטחת אמינות ותקינות מערכת ה-**CRM** (מערכת שירות לקוחות) של הארכיון, דרושה אחריות אינטגרטיבית של יצרן המערכת על כלל מרכיבי המערכת, הכוללת הן התשתית הטכנולוגית, והן את הפתרון הייחודי שיפותח בהתאם לדרישותיו הספציפיות של הארכיון. רק חברת מיקרוסופט יכולה לספק שירות זה.

השירותים ירכשו לפי הודעת מכרז מרכזי מ-16.2.3 של החשב הכללי, במסגרתה מוסדרת התקשרות עם חברת מייקרוסופט למתן שירות תמיכה ייחודי ברמת היצרן (**Primier Support**), התקשרות שמהותה מתן חבילת שירותי תמיכה ופיתוח מתקדמים וייחודיים למוצרי החברה, ע"פ מפרט מותאם שנבנה לצרכי המשרד.

## 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

### הצורך לפתח מערכת CRM דווקא על בסיס מוצר Microsoft Dynamics CRM:

משרד ראש הממשלה - אגף בכיר למערכות מידע, התקשר עם חברת מייקרוסופט לאספקת מוצר **Microsoft Dynamics CRM** - כמערכת לניהול קשרי לקוחות, פיתח, התאים, הטמיע ויישם את המערכת באגף פניות הציבור וביחידות תכתובת של משרד ראש הממשלה. ארכיון המדינה כיחידה במשרד ראש הממשלה מעוניין להרחיב את המערכת שנרכשה על ידי המשרד ולהתאים אותה לדרישות המיוחדות לארכיון המדינה. זאת, מאחר שהמשרד כבר רכש ופיתח מערכת על בסיס תשתית **Microsoft Dynamics CRM**, כך שהארכיון לא ידרש לרכוש מוצר **CRM** חדש לשם פיתוח המערכת. בנוסף, במשרד ראש הממשלה ובארכיון המדינה בפרט קיימת תשתית של מוצרי מיקרוסופט. תשתית זו קיימת באופן שוטף כחלק ממערכות המחשוב השונות המופעלות בארכיון המדינה וניתן להסתמך עליה בפיתוח מערכות חדשות שנענות לצרכים המשתנים של הארכיון. כתוצאה מכך כדי להקים מערכת **CRM** על בסיס **Microsoft Dynamics** לא נדרש פיתוח מקדים של תשתית טכנולוגית למערכת אלא רק פיתוח של מערכת ה- **CRM** עצמה. העובדה שקיימת ומוטמעת במשרד ובארכיון תשתית מיקרוסופט תקנה לו את היכולת למנף את הידע שנצבר ביחידות האחרות במשרד בכדי ליישמו לטובת שימושים נוספים בארכיון המדינה.

חברת מייקרוסופט כספק יחיד של שירותי פיתוח למערכת **CRM** על בסיס מוצר **Microsoft Dynamics CRM**:

הספק היחיד שיכול לבצע את ההתאמות והדרישות של ארכיון מדינה ע"ג המערכת הוא חברת מיקרוסופט שהיא היצרנית של **MICROSOFT DYNACIMS CRM**, וזאת מהנימוקים הבאים: פיתוח מערכת שירות לקוחות על בסיס **Microsoft Dynamics CRM** ועל בסיס המערכות שפותחו במשרד על תשתית זו יכול להעשות אך ורק ע"י המורשים לכך על ידי יצרן המוצר - חברת מיקרוסופט עצמה או 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 הספציפיות של ארכיון המדינה על גבי התשתית הטכנולוגית של מיקרוסופט. הפתרון השלם המורכב משני הרכיבים שתוארו לעיל מהווה את המוצר הסופי הדרוש עבור ארכיון המדינה. 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 בכך שארכיון המדינה יקבל עבורו אחריות רק לשני חלקי הפתרון בנפרד ומוגרמים שונים ולא אחריות הכוללת את השילוב ביניהם.

## 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

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

בנוסף לכך פרויקט שייצר ע"י מיקרוסופט ילווה בארכיטקט שמהווה אבן יסוד בפרויקטים מסוג זה. פרויקט שמקבל ליווי של ארכיטקט מטעם החברה שמייצרת את התשתית הטכנולוגית עליו הוא מתבסס נבדל מהותית מפרויקט 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 הפרויקט בסביבות אלו.

### 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 יחדיו לכיסוי כל שלבי מחזור החיים של הפרויקט וזאת על פי הוראת שעה מ.16.2.3 מתוקף מכרז חשכ"ל מרכזי.

**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

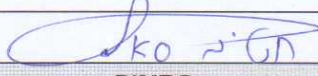
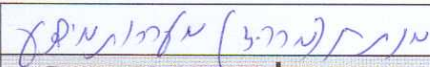
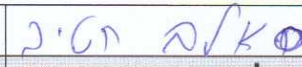
פרק משני: פטור ממכרז

**לסיכום:**

מערכת שרות לקוחות - CRM המתאימה לדרישות הספציפיות המאפיינות את ארכיון המדינה חייבת להתבסס על מערכת מיקרוסופט דינאמיק מהסיבות 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 בחינת שמירת "תו התקן" של ארכיטקטורת המוצר והן מבחינת התאמה של המערכת לגרסאות חדשות שיופתחו ע"י יצרן התשתית הטכנולוגית. פיתוח מערכת בעלת מאפיינים אלו הוא שירות שהגורם היחיד המסוגל לספקו היא חברת מיקרוסופט. לכן אנו רואים בחברת מיקרוסופט את הספק היחיד שיכול לספק לנו את השרות אותו דרשנו.

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

 חתימה	 תפקיד בעל הסמכות המקצועית	 שם בעל הסמכות המקצועית
--------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------