



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:	25/8/2019

אל: ועדת המכרזים

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

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.

<p>תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)</p> <p>משרד ראש הממשלה באמצעות ארכיון המדינה, מבקש להתקשר למשך תקופה של 12 חודשים לרכישת הרחבה של שירותי פיתוח מערכת שירות מפקידים מסוג CRM הקיימת על בסיס מוצר MS DYNAMICS CRM שכבר נרכש ע"י משרד ראש הממשלה וארכיון המדינה. יובהר כי ההתקשרות המבוקשת היא להרחבה של שירותי פיתוח קיימים ולהמשך פיתוח המערכת הקיימת בארכיון, תחזוקה והעברת ידע למוצר הקיים. מיקרוסופט בקיאה בתהליכים העסקיים של ארכיון המדינה, מכירה היטב את האתגרים העסקיים ומכאן שמירת ידע מיטבי, ייעול תהליך הפיתוח וחסכון בזמן.</p> <p>שירות MCS הינו היחיד שיכול לספק שירותי מומחים על בסיס ערוץ תקשורת ישיר עם אנשי הפיתוח, הארכיטקטים והצוותים המקצועיים של המוצרים השונים לצורך סיוע, בקרה והעברת ידע והדרכה. בפרויקט זה מתוכנן שימוש נרחב ומעמיק במוצרי מיקרוסופט בגרסאותיהם המעודכנות ובארכיטקטורה המורכבת לפיכך מיקרוסופט ישראל בע"מ היא החברה היחידה שיכולה לספק שירות זה בצורה יעילה, אפקטיבית ובזמן הקצר ביותר לפרויקט הרחבה זה. היא גם היחידה שיכולה לספק את כלל השירותים הנדרשים כמכלול וזאת בשל רכיב הארכיטקט במוצר.</p> <p>הבחירה בכלי Microsoft Dynamics CRM כבר נעשתה ברמת משרד רה"מ וברמת היחידה, אשר מחזיק בתשתית מוכנה של פלטפורמה זו, לרבות רישוי, התקנות פעילות ופיתוחים קיימים – יסודות שימשו להמשך ולהרחבה של המערכת הקיימת, כהרחבה של הבסיס הקיים.</p> <p>הצורך בקבלת תמיכה וליווי ברמת היצרן בפיתוח התוספות לארכיון מוסבר בהרחבה בחוות דעת זו.</p>

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:	מיקרוסופט ישראל
----------	-----------------

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

511380693	מספר הספק (ח.פ./ח.צ./מ.מ/מספר עמותה)
<input type="checkbox"/> ספק חוץ	ספק זה הנו: <input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד
569820 ₪ לא כולל מע"מ	אומדן / שווי ההתקשרות:
12 חודשים	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 להמשיך התקשרות 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 מפקידים) של הארכיון, דרושה אחריות אינגרטיבית 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.

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 להמשיך לפתח לשלב הבא מערכת CRM דווקא על בסיס מוצר Microsoft Dynamics CRM:

משרד ראש הממשלה- אגף בכיר למערכות מידע, התקשר עם חברת מיקרוסופט 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 לעוד שלב. זאת, מאחר שהמשרד והארכיון כבר רכשו ופיתחו מערכת על בסיס תשתית **Microsoft Dynamics CRM**, כך שהארכיון לא ידרש לרכוש מוצר **CRM** חדש לשם המשך פיתוח המערכת לשלב הבא. 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 וגם מערכת אפלקטיבית של **Microsoft Dynamics CRM** תקנה לו את היכולת למנף את הידע שנצבר ביחידות האחרות במשרד כדי 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 הקיימת הוא חברת מיקרוסופט שהיא היצרנית של **MICROSOFT DYNACIMS CRM**, וזאת מהנימוקים הבאים:

פיתוח מערכת שירותי מפקידים על בסיס **Microsoft Dynamics CRM** ועל בסיס המערכות שפותחו במשרד והארכיון 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 שירותי מפקידים שהארכיון מעוניין להרחיב 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 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 וכבר הרכיבה בשלב הראשון של הפרויקט תוכל לקחת אחריות אינטגרטיבית על הפתרון הסופי שמורכב משילוב של שני החלקים של הפרויקט. בנוסף לכך פרויקט שיוצר 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 לקבוצת המפתחות את המוצר. גישה למאגרי מידע פנימיים, Best Practices וכד'.
- ידע כלל עולמי בסוגיות שעל הפרק. גישה ל Knowledge Base הפנימי שכולל את כל מאגרי השאלות וקריאות התמיכה (תקלות ופתרונות) מכל העולם.

לסיכום :

מערכת שרות מפקידים - CRM המתאימה לדרישות הספציפיות המאפיינות את ארכיון המדינה חייבת להתבסס על מערכת מיקרוסופט דינאמיק הקיימת היום בארכיון מהסיבות שפורטו לעיל. כמו כן מערכת שירות מפקידים 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.

