

מכרז לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת

מרץ 2017



מדינת ישראל – משרד האוצר

אגף מערכות מידע

הבהרות

- המידע המוצג בכנס, וכל פרט שנאמר בעל-פה במהלך הכנס, הינו **אינפורמטיבי בלבד** ואינו מהווה חלק, שינוי או תחליף למסמכי המכרז, לא ייחשב למצג מצד עורך המכרז ולא יחייב את עורך המכרז, המזמין או את ועדת המכרזים באופן כלשהו.
- **רק** מסמכי המכרז המפורסמים באתר האינטרנט של משרד האוצר הם המחייבים את המזמין. בכל מקרה של סתירה בין האמור במצגות לבין האמור במסמכי המכרז, יגברו הוראות מסמכי המכרז.
- שאלות תועברנה בכתב בהתאם להליך שאלות ההבהרה והמענה עליהן.

רקע

האגף למערכות מידע

- אחריות: אספקת פתרונות מחשוב התומכים בעבודתם המקצועית של עובדי משרד האוצר על אגפיו השונים.
- תפקידי האגף:
 - פיתוח מערכות מידע ממוחשבות ייעודיות, אשר מותאמות לצרכיו הייחודיים של כל אגף ויחידה במשרד.
 - פיתוח מערכות מידע רוחביות לשימוש כלל עובדי המשרד.
 - תמיכה וסיוע לעובדים בתפעול השוטף של מערכות המידע ושל ציוד המחשוב.
- תחומי עיסוק עיקריים:
 - טכנולוגיות
 - יישומים
 - שירות לקוחות
 - אבטחת מידע

השירותים הנדרשים

מטרות ויעדי המכרז

- משרד האוצר מעוניין להעביר חלק מיישומיו לתשתית CRM בסביבת ענן ציבורי.
- לצורך כך, המשרד מבקש להתקשר עם ספק אשר יספק תשתית CRM אשר תעמוד בדרישות המפורטות במכרז.
- בשלב הראשון, המשרד מבקש לפתח 3 יישומים על בסיס תשתית ה CRM המוצעת.
- בהמשך בכוונת המשרד לבצע פיתוח של יישומים נוספים .

השירותים הנדרשים

- **אפיון מפורט, של היישומים הבסיסיים**
- **פיתוח היישומים הבסיסיים.**
- **אספקת שירותים עבור היישומים הבסיסיים** במהלך תקופת הבדק (12 החודשים החל ממועד השלמת היישום). אפשרות להארכה (בתשלום) לפי בקשת המשרד.
- **הקמת והפעלת קישור** שאינו על-גבי תשתית הפועלת מעל רשת האינטרנט, בין רשת המשרד לאתר היצרן ממנו יסופק השירות (מתקן ייצור, מתקן פיתוח ומתקן גיבוי).
- **הדרכת נציגי המזמין** בתחזוקת מערכת ה-CRM במהלך פיתוח היישומים הבסיסיים. המשרד יעמיד לרשות הספק מאפיין ושני מפתחים אשר ישולבו בצוות הפיתוח של הספק.
- **הקמת סביבה לפיתוח יישומים נוספים** (מעבר ליישומים הבסיסיים שפורטו לעיל) שתפעל במלואה על-גבי תשתיות ענן ושתהיה זמינה באמצעות רשת האינטרנט או באמצעות קישור ייעודי.

שירותים נוספים (אופציונאליים)

- אספקת זכויות שימוש נוספות (נוספות על אלו המפורטות במסמכי המכרז).
- אספקת מערכת ITSM
- רכש קורסים רשמיים של היצרן
- כלי אינטגרציה עם מערכת ניהול גרסאות TFS (בשימוש המשרד היום).
- כלי ל-ALM הכולל יכולות ניהול תהליך הפיתוח והתחזוקה (לרבות מעקב אחר גרסאות).
- רכש שירותים נוספים הנמצאים בקטלוג השירותים של היצרן.
- רכש מוצרים נלווים של יצרנים נוספים הנדרשים לצורך פיתוח והטמעה (ושאין לגביהם ערוץ רכש זמין).
- רכש שירותי יעוץ מתוך בנק השעות

היישומים הבסיסיים ופונקציונליות נדרשת

שיווק, מכירות, שרות, אנליטיקה, פורטל

מודולים CRM-ים

רב ערוציות, עבודה ב Offline, אפליקציית מובייל, Voice control, SLA, Workflow, Gamification, ניהול ידע, סקרים ומשובים, ניהול פרויקטים, ניהול קהילה, ביצועי עובדים, ניהול קמפינים, social listening, הודעות והתראות, Guided navigation, תסריטי שיחה, אינטגרציה לכלי Office, שולחן עבודה, ניהול טפסים ומכתבים...

פונקציונליות

נגישות, שפות, תצוגה, תפריטים, עזרה, הרשאות

מימשק משתמש
והרשאות

ניהול ישויות (אדם, עסק, ועדה...) וריבוי תפקידים, קשרים בין ישויות, סטטוסים, טבלאות ערכים

ישויות וטבלאות

לאכיפה של אגף שכר
והסכמי עבודה

פניות הציבור וחוק חופש
המידע של משרד האוצר

רישוי ופיקוח שוק ההון –
מודול סוכנים

יישומים בסיסיים

מערכת רישוי ופיקוח שוק ההון – מודול סוכנים/ נספח ה-1

- מערכת סוכנים ויועצים נועדה לטפל ברישוי ופיקוח על:
 - יחידים – סוכן ביטוח (בענף פנסיוני/כללי/ימי), משווק פנסיוני, יועץ פנסיוני
 - תאגידים – סוכן ביטוח תאגיד – רישיון המונפק לסוכנות ביטוח, תאגיד יועץ – רישיון המונפק לתאגידים העוסקים בתחום הייעוץ הפנסיוני, גוף מוסדי – רישוי המונפק לחברות מנהלות לעסוק כסוכנות ביטוח
 - בנוסף ישנם רישיונות המונפקים ע"י הרשות לני"ע, אשר משפיעים על תהליכי הרישוי של מחלקת סוכנים ויועצים ברשות שוק ההון: מנהל תיקי השקעות, יועץ השקעות, משווק השקעות
- קיימת מערכת לרישוי סוכנים ויועצים אשר פותחה לפני מספר שנים בטכנולוגיה שהתיישנה. הפרויקט כולל הסבת נתונים ומסמכים מהמערכת הישנה למערכת החדשה
- המערכת החדשה צריכה להיות גמישה בכדי לתת מענה לדרישות הרגולציה המשתנות מעת לעת.
- משתמשים פנימיים: כ-20
- משתמשים חיצוניים: כ-50,000 מבקשי רישיון, כ-14,000 בעלי רישיון פעילים, כ-1,600 סוכנויות ביטוח, כ-24 חברות ביטוח, עו"ד ומיופי כח (תדירות בינונית), כלל הציבור (תדירות בינונית)

מערכת רישוי ופיקוח שוק ההון – מודול סוכנים/ נספח ה-1

תהליכים עיקריים:

- תהליכי הרישוי – רישוי תאגידיים ורישוי סוכנים לרבות תאום, שיבוץ ומעקב אחר בחינות. כוללים אינטראקציה בין משתמשי חוץ למשתמשי פנים, וכן התממשקות למערכות חיצוניות

- אתר/ פורטל

- אתר חיצוני למידע וביצוע פעולות רישוי: סוכנים, תאגידיים...

- אתר לשימוש הציבור לקבלת מידע (משתמש לא מזהה)

- אתר לחברות הביטוח למידע על תשלומי עמלות (משתמש מזהה)

- תהליכי פיקוח, התראות וקמפיינים – על בסיס המידע במערכת

- תהליכי התחשבנות – הצגת תשלומים שבוצעו וסכומים לתשלום. קישור לשרת התשלומים לביצוע התשלום בפועל

מערכת פניות הציבור וחוק חופש המידע של משרד האוצר/ נספח

ה2

- חוק חופש המידע התשנ"ח 1998 מכיר בזכותו של כל אזרח ישראלי, תושב או תאגיד הרשום כחוק בישראל, לקבל מידע בעל אופי פרטי או ציבורי המצוי ברשויות הציבוריות.
- המחלקה לפניות הציבור מאפשרת לכל אדם או גוף לפנות למשרד האוצר בכל שאלה או בקשה הנוגעת לתחומי אחריותו של המשרד. הבקשות מועברות ע"י היחידה אל המחלקות הרלוונטיות לתחום הפניה, ומאפשרות את הקשר בין האזרח למשרד האוצר.
- עיקר הטיפול מתבצע באמצעות מערכת דואר אלקטרוני.
- בפרוייקט לא נדרשת הסבה של נתונים ומסמכים מהמערכת הישנה למערכת החדשה.
- משתמשים פנימיים: פנ"צ (2-3), עובדי משרד האוצר (באמצעות מייל)
- משתמשים חיצוניים: פונים

מערכת פניות הציבור וחוק חופש המידע של משרד האוצר/ נספח ה2

תהליכים עיקריים:

- טיפול בפניות (פתיחה, ניתוב, קישור בין פניות, תעדוף, תזכורות ואסקלציות)
 - ע"י משתמש חיצוני (טופס מקוון)
 - ע"י משתמש פנימי מזהה
- תשלום – חישוב תשלום עפ"י תעריף אגרות. קישור לשרת תשלומים או הפקת שובר תשלום באמצעות בנק הדואר

מערכת לאכיפה של אגף שכר והסכמי עבודה/ נספח ה-3

- **אגף השכר והסכמי עבודה** הינו גוף האמון על ניהול מדיניות השכר בסקטור הממשלתי והציבורי (כ-750 גופים מתוקצבים המעסיקים כ-350,000 עובדים). האגף אחראי לניהול מו"מ מטעם המדינה על הסכמי שכר, טיפול בסכסוכים קיבוציים, לרבות בערכאות שיפוטיות ואכיפת מדיניות.
- **תפקידי יחידת האכיפה באגף:** טיפול בחריגות שכר, בדיקת תלושי שכר (עשרות אלפים בשנה), עריכת ביקורות, הצגת עמדת המדינה בדיונים והליכים בבית הדין לעבודה, מתן ייעוץ בענייני שכר במסגרת ועדות ציבוריות, הטמעת נורמות חדשות ובדיקת יישום הסכמים.
- ליחידה דרושות יכולות חזקות של שליטה בנתונים ובתהליכי הניהול הכרוכים בטיפול בתיקים. היום המעקב מתבצע באקסל.
- כיום היחידה מפעילה מספר מערכות ממחושבות, אולם חסרה מערכת מרכזית לתמיכה בתהליכים השוטפים של העובדים ביחידה, משלב קבלת הפניה דרך ניהול האינטראקציות והחומרים ועד השלב הסופי של ההחלטה ובדיקת היישום.
- משתמשים פנימיים: כ-25.
- משתמשים חיצוניים: עשרות (סגני ממונה/ "צוות אביב"/ פרקליטות/ רו"ח) + מאות גופים מטופלים) – באמצעות פורטל

מערכת לאכיפה של אגף שכר והסכמי עבודה/ נספח ה-3

תהליכים עיקריים:

- ניהול תוכניות עבודה וניהול הקצאת משימות לעובדים
- ניהול רואי חשבון (תקציב – תכנון, שיבוץ/ הקצאה לתיק ומעקב ביצוע)
- ניהול תיקי אכיפה: פתיחה, בדיקה, הליך אכיפה, ביקורת, בדיקה משפטית, ערעור, בקרת ביצוע החלטות. ניהול קשר בין תיקים.
- הטיפול בתיק כולל את תיעוד תגובות כל הצדדים והגורמים המעורבים
- התיק נפתח עבור עובד/ קבוצת עובדים מזהים (כרגע עד 16) או קיבוצי = קבוצה גדולה יותר
- ניהול ידע, תיעוד וניהול מסמכים קשורים
- פורטל חיצוני (צפיה) ופורטל פנימי (ביצוע פעולות)

לוח זמנים לביצוע הפרויקט (סעיף 19)

#	שלב	משך מקסימלי בחודשים	משך מצטבר בחודשים מתחילת ההתקשרות
.0	התארגנות	0.5	0.5
.1	אפיון מפורט ליישומים הבסיסיים	2	2.5
.2	פיתוח היישומים הבסיסיים	5	7.5
	+QA תיקוני אבטחת איכות	1.5	9
.3	מבדקי קבלה על-ידי הלקוח	0.5	9.5
.4	השלמת תיקון ליקויים	0.5	10
5	השלמת סביבת הפיתוח	12	12
.5	תקופת בדיק (ממועד השלמת היישום הבסיסי האחרון)	24	34

עקרונות המכרז

שלבי המכרז

- עמידה בתנאי הסף המנהלתיים
- עמידה בתנאי הסף המקצועיים

שלב א'

- בדיקת המענה המקצועי ומתן ציון איכות
- 3 המציעים אשר יקבלו את הציון הגבוה ביותר יועברו לשלב הבא.
- וועדת המכרזים רשאית לבחור ספק רביעי בתנאי המפרטים במכרז

שלב ב'

- ביצוע POC ומתן ציון
- במסגרת ה POC תינתן משימה זהה לכלל המציעים

שלב ג'

- בדיקת הצעת המחיר ומתן ציון המחיר
- שיקלול ציון האיכות (50%) עם ציון ה-POC (20%) ציון המחיר (30%).
- דירוג ההצעות בהתאם לציון ההצעה והכרזה על מועמד לזכיה

שלב ד'

הגשת המכרז

הגשת הצעות

מעטפה 3

- הצעת המחיר

מעטפה 2

- תצהיר המציע – מקצועי
- פירוט לקוחות התשתית בארץ
- פירוט לקוחות שהמציע הטמיע בעבורם
- פירוט לקוחות שהמומחה סיפק להם שירותי פיתוח
- תכונות התשתית המוצעת
- תצהיר יצרן
- תנאי זכות השימוש בתשתית

מעטפה 1

- תצהיר המציע – מנהלי
- ערבות הצעה
- אישור מורשי חתימה
- אישורים נדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
- תדפיס פרטי חברה
- פירוט חלקים סודיים
- הסכם התקשרות חתום
- התחייבות המומחה לשמירת סודיות

הנחיות כלליות להגשה

- הגשת ההצעה על גבי חלק ג' למכרז.
- ההגשה בהתאם לתוכן העניינים.
- לא נדרש להגיש את כלל מסמכי המכרז.
- את ההצעה יש להגיש בשני עותקים מודפסים זהים – מקור והעתק.
- עותק אלקטרוני של המענה – ללא הצעת המחיר. במקרה של סתירה בין העותק האלקטרוני לבין העותק המודפס – העותק המודפס יגבר.
- הגשה ההצעה בעברית (למעט תצהיר היצרן ומסמכים טכניים / מסחריים המתארים את תכונות תשתית ה-CRM).
- אישור ביטוח - תנאי לחתימה על ההסכם / הפעלת יועצים מסוימים
- הגשת אישורי חתימה של המציע – מאושר עו"ד
- **ערבות – ללא סטייה בנוסח, ניתן להגיש את**

דוגמה לטופס

מכרז מס' 001-2017 - מכרז לאספקת תשתית CRM במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-גבי התשתית המוצעת

נספח ג13 - טופס 1 : פירוט הלקוחות המקבלים שירותים בארץ באמצעות תשתית ה-CRM המוצעת

בהמשך לאמור בסעיף 7 לתצהירי עבור המכרז הנדון (נספח ג12), הריני לפרט את אופן עמידתי בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בסעיף 6.4.3 במסמכי המכרז.

וכן כדי לפרט את היכולות לצורך מתן ניקוד איכותי עבור המציע כמפורט בסעיף 8.3.3 למסמכי המכרז.

#	שם הלקוח העושה שימוש בתשתית המוצעת	איש הקשר אצל הלקוח	טלפון של איש הקשר אצל הלקוח	מועד תחילת השימוש בתשתית המוצעת	מועד סיום השימוש בתשתית המוצעת
	1	2	3	4	5
1					
2					

הערות

כללי ניתן להוסיף שורות במידת הצורך.

כללי יש להציג חמישה (5) לקוחות לפחות.

כללי יש להציג מספר מקסימלי של לקוחות העונים על הדרישות. הפירוט הנוסף ישמש לצורך קביעת ניקוד האיכות.

1 לכל אחד מהלקוחות המוצגים לפחות 100 משתמשים.

1 השירותים ניתנים בסביבת ענן (SAAS).

4 יש לציין לקוחות שמתן השירות להם החל לאחר ה-1/1/2014 או ביום זה.

5 ככל והלקוח עושה שימוש בתשתית המוצעת גם כיום יש לסמן את תאריך סיום השירותים כ-31/12/2016.

5 ניתן להציג לקוחות המשתמשים בתשתית המוצעת לפחות 12 חודשים ברציפות.

דגשים למענה

#	תכונה של תשתית ה-CRM	סעיף בחלק ב2 למכרז (אם רלוונטי)	סיווג הסעיף	סוג המענה (חלקי, מלא, לא קיים, בתכנון)	פירוט המענה נכון למועד הגשת המענה עד 5 שורות בפונט 12	Road map לפיתוח התכונה עד (יש לציין תאריך)	צד ג' (כן/ לא) אם כן - שם הספק
	1		3	4		6	7
1	הרשיון לתשתית מתאים לשימוש במתכונת ענן.	22.1	M				
2	תנאי השימוש כוללים: כמויות וסוג משתמשים, נפח תעבורה אפשרי וכמות השאליות האפשריות.	22.2	M				
3	תנאי זכות השימוש אינם סותרים את דרישות מסמכי המכרז.	22.3	M				

- האפיון שצורף הינו אפיון ראשוני, על הספק לשפר את האיפיון בהתאם לכלי תשתית ה-CRM.
- אם יש פונקציונליות נוספת נדרשת לדעתכם אנא ציינו אותה בתחתית הטבלה ובמה לדעתכם מתוך איפיון הדרישות היא יכולה לתמוך

ה- POC

- המציעים נדרשים להקים מעבדה לצורך הוכחת יכולת (POC – Proof of Concept). במסגרתה תיבדק עמידת כל מציע בהצהרות שיכללו על ידו במסגרת המענה למכרז. עם סיום שלב זה ייקבע ציון האיכות הכולל להצעת המציע.
- לרשות המציע יוקצו 2 עמדות עבודה באתר משרד האוצר, המקושרות לרשת ה-Internet, ובאמצעותן יתבצע הפיתוח.
- משך ה- POC מוגבל ל-4 שעות לכל היותר.
- עם סיום ה-4 שעות תוקדש חצי שעה להצגת המימוש ע"י הספק
- הספק מתבקש להשאיר את המערכת במצב בו נוכל להמשיך ולהכנס אליה גם לאחר סיום ה POC
- הספקים יתבקשו להגיע לפגישה נוספת להצגת יכולות המערכת שנרצה לבחון שלא במסגרת תסריט

שאלות הבהרה

#	שם הספק	מספר החלק במכרז (א-ה')	המספר הסידורי של הסעיף בחלק הרלוונטי	פירוט השאלה
1				
2				

תודה

מכרז לאספקת תשתית CRM
במתכונת ענן ולפיתוח יישומים על-
גבי התשתית המוצעת



מדינת ישראל – משרד האוצר

אגף מערכות מידע