

**הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) – מכרז פומבי מס' 37/2022  
אספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס**

**א. מהות ההתקשרות:**

- הלמ"ס פונה בזאת לקבלת הצעות למכרז למכרז פומבי 37/2022 לאספקת זכויות שימוש ופיתוח יישומים בתשתית CRM בענן עבור הלמ"ס ("המכרז").
- הלמ"ס מבקשת לרכוש זכויות שימוש בתשתית CRM בענן ומעוניינת בשירותים הכוללים ביצוע פיתוח של יישומים וכן הפעלת המערכות על בסיס תשתית זו ותחזוקתן. הכל, כמפורט במסמכי המכרז. השירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה אשר ייתן מענה לכל צרכי הלמ"ס, צריכים לענות על דרישות תקניות עדכניות, כלליות ומקצועיות, בתחום טכנולוגיות המידע בכלל ובענף אבטחת המידע בפרט המקובלות בארץ ובעולם, וכן על הדרישות המפורטות בחלק הטכני של המכרז.
- במסגרת השירותים הנדרשים הספק יידרש לבצע, בין היתר, את כל אלה:
- (1) הכנת אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות, הטמעה והדרכה על גבי תשתית ה-CRM המוצעת של היישומים שלהלן (כלל היישומים יחד להלן – "היישומים הבסיסיים"). דרישות לפיתוח של היישומים הבסיסיים מצורפות כנספח 2 לפרק ב' זה.
  - (2) מערכת ניהול קשרי הלקוחות (פניות הציבור)
  - (3) מערכת לניהול תהליכים פנים ארגוניים
  - (4) אספקת זכויות שימוש בתשתית ה-CRM בענן בהתאם לסוגי המשתמשים שייקבעו על ידי הלמ"ס.
  - (5) מתן שירותי הפעלה, אחריות ותחזוקה ליישומים הבסיסיים במהלך כל תקופת ההתקשרות.
  - (6) בנוסף לשירותים הנדרשים במסגרת המענה למכרז, מתבקשים המציעים להציע הצעות עבור שירותים אופציונאליים נוספים, כפי שמפורט בנספח 2 למכרז להלן (לרבות פיתוח יישומים נוספים). יובהר כי הלמ"ס רשאית בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לממש את כלל האופציות או את חלקן, והלמ"ס רשאית שלא לממש את האופציות כלל.
  - (7) בהמשך ובנוסף לסעיף 4, מתבקשים המציעים להציע הצעות לשירות העברה של מערכות הלמ"ס מה-region הזמני שהוקם באירופה, ל-region בארץ, שיופעל אצל אחד מזכייני רובד 1 בפרויקט נימבוס.
  - (8) פירוט השירותים, תנאי הסף, אמות המידה לבחינת ההצעות וכל יתר המידע מפורטים במסמכי המכרז.
  - (9) ניתן להשתמש בקבלני משנה, כמפורט במסמכי המכרז.

מכרז זה מפורסם בהתאם לסיכומים תקציביים עם משרד האוצר בשנת 2022 אך ללא תקציב בפועל. על כן, חתימה על הסכם התקשרות עם הספק הזוכה תבוצע בהתאם לקיום של תקציב בפועל. מבלי לגרוע מהוראות המכרז, ובכלל זה מזכויות הלמ"ס להורות על ביטול המכרז, הזכייה, ההתקשרות וכיוצא באלה, ככל ולא יהיה תקציב מתאים רשאית הלמ"ס להשהות את ההתקשרות או לבטל את המכרז במלואו או חלקים ממנו, וזאת ללא מתן פיצוי כלשהו למציע הזוכה.

ביצוע הפרויקט מותנה באישור וועדת ענן ממשלתית המאשרת בניית מערכות בסביבת ענן. ייתכן והספק הזוכה יידרש להשלים מידע הנדרש לדיוני הוועדה על בסיס הפתרון המוצע. במידה והוועדה תדרוש שינויים בפתרון המוצע, יידרש הספק הזוכה להתאים את הפתרון לדרישות וועדת הענן הממשלתית. במידה ותהיינה עלויות נוספות או הפחתת עלות בעקבות הדרישות, רשאית הלמ"ס לשקול את הצעת המחיר המעודכנת. היה וועדת ענן תדחה את הפתרון, יבוטל המכרז ללא פיצוי הספק. זאת, מבלי לגרוע מהוראות המכרז, ובכלל זה מזכויות הלמ"ס להורות על ביטול המכרז, הזכייה, ההתקשרות וכיוצא באלה, מכל סיבה אחרת שהיא.

**ב. תמצית תנאי הסף (פירוט מלא במסמכי המכרז בפרק א' סעיף 2):**

על המציע לעמוד, בין השאר, בתנאים הבאים:

**עיקרי תנאי הסף המנהליים למציע**

- המציע הוא תאגיד הרשום כדין או עמותה או חברה לתועלת הציבור.
- למציע כל האישורים והתצהירים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, לרבות היעדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א – 1991, ולפי חוק שכר המינימום, התשמ"ז – 1987; וניהול פנקסי חשבונות כדין.
- למציע אין חובות אגרה שנתית לרשות התאגידים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, והוא אינו רשום כמפר חוק או שהוא בהתראה לפני רישום כמפר חוק.
- למציע לא קיימת הערה לעניין מעמדו כ-"עסק חיי".
- המציע עומד בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
- המציע יכול להגיש הצעה בשם עצמו בלבד. לא תתאפשר הגשת הצעה עם גופים או מציעים אחרים (JOINT VENTURE). על אף האמור, ניתן להסתייע בקבלני משנה לצורך מתן השירותים, בכפוף לקבוע בסעיף 2.4.1 בפרק א' למסמכי המכרז.

## עיקרי תנאי הסף המקצועיים למציע

1. המציע יציג תשתית CRM העונה על הדרישות המצטברות הבאות:
    - תשתית ה-CRM המוצעת מדורגת כ Leader ב-Magic Quadrant for CRM Customer Engagement Center או באחת מ-2 הקשתות העליונות ב-Forrester wave, בדיווח האחרון שפורסם לפני המועד האחרון להגשת הצעות. המציע יוכל לפנות בשאלה לעניין אפשרות להציג חברת מחקר בין לאומית מובילה אחרת, בעלת מעמד דומה לחברות הדירוג שפורטו לעיל, במסגרת שאלות ההבהרה. ניתן יהיה להגיש דירוג כאמור רק של חברת מחקר אשר אושרה מראש על ידי המזמין על פי שיקול דעתו הבלעדי.
    - תשתית ה-CRM המוצעת מספקת שירותים בסביבת ענן, נכון למועד האחרון להגשת הצעות למכרז, עבור לפחות 3 לקוחות בישראל אשר לכל אחד מהם לפחות 100 משתמשים.
  2. המציע עומד בתנאים המפורטים להלן:
    - המציע הוא בעל ניסיון מוכח בביצוע של לפחות 2 "פרויקטים מוכרים" כהגדרתו בסעיף 4 להלן.
    - המציע מעסיק לפחות 5 עובדים בהעסקה ישירה (שכיר שהוא חלק ממצבת העובדים הקבועה של המציע או פרי-לאנסר, בהתאם להסכם העסקה מכוח הסכם למתן שירותים כנגד חשבונית בהיקף של 50 שעות סה"כ לפחות במהלך 6 החודשים שקדמו למועד פרסום המכרז) שהינם בעלי הסמכה מטעם יצרן תשתית ה-CRM המוצעת.
    - המציע הינו בעל הסמכה מטעם היצרן לשיווק תשתית CRM המוצעת ולמתן שירותי תחזוקה מטעם היצרן תשתית ה-CRM המוצעת ושותף עסקי רשמי של היצרן לאספקת זכויות שימוש ושירותים בתשתית ה-CRM המוצעת בישראל ולמתן שירותי אחריות ותחזוקה.
  3. המציע יציג אדם שישימש כמנהל הפרויקט. מנהל הפרויקט המוצע יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:
    - יהיה בעל הסמכה מטעם היצרן לתשתית המוצעת.
    - בעל ניסיון מוכח בניהול של לפחות 2 תהליכי פיתוח של "פרויקטים מוכרים" כהגדרתו בסעיף 4 להלן מ-1.1.2018 ועד תאריך פרסום המכרז.
  4. לעניין תנאי הסף המקצועיים, "פרויקט מוכר" הינו פרויקט העונה לדרישות הבאות:
    - המדובר בפרויקט פיתוח.
    - פיתוח היישומים בפרויקט בוצע על בסיס התשתית המוצעת.
    - הפרויקט הושלם ועבר לסביבת הייצור לאחר ה-1.1.2018 ולכל המאוחר עד המועד האחרון להגשת הצעות.
    - עלות פיתוח היישומים, לכל פרויקט - ללא עלות רישוי ותחזוקה - הסתכמה בלפחות 100,000 ₪ (לפני מע"מ).
- ג. **תקופת ההתקשרות:** הינה מיום חתימת ההסכם לתקופה של 24 חודשים ("תקופת פיתוח היישומים"), תוך שלמזמין שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ובכלל זה לצרכי תחזוקה, עד שנה אחת בכל פעם וסה"כ עד 10 שנות תחזוקה, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובאישור ועדת המכרזים. תקופת התחזוקה תיספר לכל יישום בנפרד, ותחילתה יהיה במועד קבלת אישור של המזמין בדבר גמר פיתוח של היישום הרלוונטי. במקרה של הארכת ההתקשרות - ההתקשרות תהיה בתנאים אלה.
- ד. **עיון במסמכי המכרז:** ניתן לעיין במסמכי המכרז ולהורידם מאתר האינטרנט של הלמ"ס בכתובת [www.cbs.gov.il](http://www.cbs.gov.il), או מאתר מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il). כל עדכון בנוגע להליך המכרז (כולל, בין השאר, עדכון מועדים, סיכום כנס המציעים, מענה לשאלות ההבהרה והודעות והבהרות שונות) ייעשה באתרים אלה. כל עדכון יחייב גם את המציעים שלא השתתפו בכנס המציעים ו/או לא שאלו שאלות הבהרה.
- ה. **כנס מציעים הוא רשות, ההשתתפות בכנס מומלצת בכדי להבין את מהות השירותים.** רק תשובות בכתב תחייבנה את הלמ"ס:
1. כנס המציעים, ייערך ביום ה', **29.9.2022** (ד' בתשרי תשפ"ג), בין השעות **10:00 עד 12:00**, באופן מקוון בבלטפורמה שתסופק על ידי הלמ"ס ותוכנו יוקלט. עם זאת, ללמ"ס שמורה הזכות לקיים את הכנס באופן פיזי. כנס המציעים יתנהל בהתאם לכללים שתקבע הלמ"ס. הלמ"ס תמסור על כך הודעה מראש לנרשמים לכנס.
  2. רישום לכנס המציעים יתבצע עד יום ד', **28.9.2022** (ג' בתשרי תשפ"ג) בשעה: **14:00**, באמצעות שליחת פרטי המציע (שם המציע, מספר מזהה, דוא"ל, טלפונים) ופרטי הנציג שישתתף מטעם המציע בכנס (שם, דוא"ל, טלפונים) לכתבות המייל [micrazim@cbs.gov.il](mailto:micrazim@cbs.gov.il). כל נציג שישתתף בכנס, יוכל לייצג מציע אחד בלבד.
- ו. **שאלות הבהרה וביורים:** יש להפנות לדוא"ל [micrazim@cbs.gov.il](mailto:micrazim@cbs.gov.il). כל הפניות בגין מכרז זה, כולל שאלות ובקשות להבהרה, ייעשו בכתב בלבד עד יום ג', **18.10.2022** (כ"ג בתשרי תשפ"ג) בשעה: **20:00**. רק תשובות בכתב תחייבנה את הלמ"ס.
- ז. **הגשת הצעות-** יש להגיש את ההצעה בשפה העברית, במקור + העתק + עותק דיגיטאלי, בצירוף כל המסמכים וההסכם, במעטפה ובציון "מכרז 37/2022", עם מעטפת מחיר סגורה ונפרדת לתיבת המכרזים של הלמ"ס, רח' כנפי נשרים 66 ירושלים. הכל, כמפורט במסמכי המכרז.
- ח. **המועד האחרון להגשת הצעות** למכרז הוא עד יום א', **6.11.2022** (י"ב בחשוון תשפ"ג) בשעה: **12:00**.