

מדינת ישראל - משרד התחבורה

רשות התעופה האזרחית

בקשה לקבלת מידע (RFI) עבור

פלטפורמה למערכת ניהול תהליכי שירות ולקוחות
(CRM) ע"ג ענן ציבורי

הזמנה לקבלת מידע בנוגע לבחירת פלטפורמת CRM ע"ג ענן ציבורי

משרד התחבורה (להלן: "המשרד") מבקש לקבל מידע מיצרני פלטפורמת ניהול תהליכי שירות ולקוחות (להלן: "המוצר"), אשר תשמש תשתית לפיתוח מערכות ויישומים עבור תהליכי העבודה הקיימים במשרד, מול לקוחות פרטיים ועסקיים שונים בארץ ובעולם.

רקע:

רשות התעופה האזרחית הינה יחידת סמך במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, המהווה הרגולטור על ענף התעופה האזרחית במדינת ישראל, ותפקידיה הקבועים בחוק רשות התעופה האזרחית, התשס"ה – 2005, הכוללים ייזום חקיקה, רישוי, פיקוח ואכיפה על כל אדם וגורם הקשורים בענף (טייסים ועובדי טיס נוספים, כלי טיס, חברות תעופה, מכוני בדיק, רשות שדות התעופה ומפעילי מנחתים, וכיו"ב).

ברשות קיימות מערכות מידע שונות. חלקן מיושנות, בעלות פונקציונליות ירודה ומשוללות כל יכולת הרחבת התקשרות נוכחית. המערכות המפורטות בהמשך מתבססות על אותה פלטפורמת ניהול תהליכים אשר לגביה נדרש המידע:

מערכת הגבלות בנייה:

המערכת מאפשרת גיבוש עמדות פורמאליות מטעם רשות התעופה האזרחית בנושאי תכניות בינוי המועברות למוסדות התכנון בכל הקשור למבנים, תשתיות כבישים, רכבות, חשמל, אתרי אנטנות סלולר, מנופים, עגורנים, וכיו"ב. המערכת מהווה נדבך מרכזי במימוש סמכויות הרשות לטובת בטיחות טיסה, בכל הנוגע לתהליך הקליטה, הבדיקה והטיפול בבקשות המועברות לשם קבלת עמדת הרשות ממוסדות תכנון. המטרות העיקריות של המערכת הן קליטת בקשות למתן מידע, תכנית בניה והיתרי בניה, טיפול בבקשות לאורך התהליך ברשות, בדיקת התנאים להתייחסות לבקשות ויצירת בסיס נתונים בהתאם. במימוש המטרות משרתת המערכת תפקיד כפול, הן בצד המהותי של בדיקה טכנית תעופתית את הבקשות בהיבט של מכשולי בנייה, והן בצד הטכני של ליווי שרשרת הטיפול בבקשה מקליטתה ברשות ועד להעברת ההתייחסות לגביה, תוך שיקוף התהליך למגיש הבקשה.

מערכת ניהול פרויקטים הנדסיים:

המערכת מאפשרת למחלקות ההנדסיות השונות ברשות לנהל ולתעד פרויקטים הנדסיים העוסקים במתן רישוי כלי טיס, שינויים הנדסיים בכלי טייס, פיקוח ייצור של כלי טייס ואישור ניסויי טיסה למטרות פיתוח עבור יצרנים שונים. כל הפרויקטים הנ"ל דורשים ממשק פנימי בין גורמי ההנדסה ובעלי מקצוע שונים ומגוונים. כמו כן, היצרנים השונים מחויבים בתשלום אגרה קבועה בתוספת תעריף שעתי בעד שעות העבודה בפועל המושקעות בפרויקט מסוים - מערכת Billing לדיווחי שעות לצורך חישובי האגרות. כל זאת, תוך כדי שיקוף התהליך ליצרנים השונים.

הקדמה :

במסגרת תכנית הממשלה למעבר לענן ציבורי (פרויקט נימבוס) ולשיפור השירות למערכות המשרד, הוחלט על הקמת מערכת ניהול תהליכי שירות, המתבססת על המוצר שלגביו נדרש המידע. המידע נדרש לענות על דרישות תקניות כלליות המקובלות במערכים דומים בעולם וכן על תנאי הסף המפורטים במסמך זה.

יובהר בזאת שהפנייה היא לחברות יצרניות בעלות נציגות מוסמכת בישראל למוצר וגם בעלות יכולת אספקת שירותי תמיכת מומחים בישראל.

מודגש ומובהר, כי המשרד טרם החליט אם וכיצד לפעול בנושא, ופנייה זו אינה בבחינת הזמנה להגיש הצעות ואינה חלק מהליכי מכרז או מסלול הטבה או הליך אחר לקבלת הצעות, אלא פנייה לקבלת מידע בלבד ובעקבותיה ישקול המשרד את המשך פעולתו. מבלי לגרוע מהאמור במסמך זה, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות בשאלות הבהרה או בפנייה לקבלת מידע או נתון נוסף מכל גורם שהוא, לרבות מהנמענים, כולם או חלקם, אולם אין בפניה כאמור כדי לייצר מחויבות כלשהי כלפי מי שהמשרד או מי מטעמו יפנו אליו. יובהר ויודגש, כי בקשה זו אינה מהווה הצעה או הזמנה להגשת בקשה או ליצירת התקשרות עפ"י תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, או על-פי כל דין או נוהל אחר.

המידע המבוקש :

להלן פירוט המידע אשר המשרד מעוניין לקבל במסגרת המענה.
 מומלץ לקרוא בעיון את האמור בו טרם המענה.
 על החברות המשיבות לענות על השאלות הבאות ולמלא בהתאם את הטבלה :

פירוט ומענה	מידע מבוקש על החברה המשיבה
	האם החברה המשיבה רשומה כתאגיד בישראל או כספק חו"ל? אם כן, מאיזו שנה?
	ככל שיפורסם מכרז, האם החברה המשיבה תוכל להפעיל את המוצר הנ"ל על בסיס התשתיות של ספקי הענן הציבורי שזכו במכרז המרכזי לאספקת שירותי ענן – AWS או GCP?
	תוך כמה זמן החברה המשיבה תוכל להפעיל את המוצר הנ"ל באזור הישראלי, מהרגע שיופעל על ידי ספקי הענן הציבורי הללו?
	האם לחברה המשיבה יש סניף בישראל למתן ייעוץ וליווי הקמת מערכות באמצעות המוצר המוצע? ככל שכן, יש לציין באילו תחומים ניתנים השירותים, מהו אופן אספקת שירותי התמיכה, תחזוקה וטיפול בתקלות וכמה עובדים מומחים הוא מפעיל בסניף זה.

על החברות המשיבות לענות על השאלות הבאות, לספק אסמכתאות על כל סעיף ולפרט ככל הניתן:

מענה, אסמכתאות ופירוט	מידע מבוקש על המוצר
	<p>מיהם השותפים העסקיים המסוגלים למכור את רישוי המוצר בישראל?</p>
	<p>מיהן חברות האינטגרציה בעלות הרשאה וניסיון בפיתוח מערכות ניהול לקוחות המבוסס ע"ג המוצר? יש לחלק ולפרט לפי רמת ההסמכה הגבוהה ביותר ועד לרמה הנמוכה ביותר.</p>
	<p>האם במוצר של החברה המשיבה כבר מוטמעות יכולות שמיתרות ומפחיתות תהליכי פיתוח אפשריים על גביו? דוגמאות ליכולות מוטמעות כאלו: ניהול וניטור לקוחות, ניהול פניות רב ערוצי, כלים ליצירת תהליכי זרימה, כלי ניתוח ואנליטיקה, דשבורד רספונסיבי, כלים לאבטחת מידע, אינטגרציה מבוססת ממשקי API ועוד.</p>
	<p>האם למוצר קיימת יכולת הוספת פתרונות מבוססי SaaS ע"ג תשתיות של ספקי הענן הציבורי?</p>
	<p>כמה מערכות יושמו בארץ על ידי חברות אינטגרציה שמושבן בישראל, באמצעות המוצר בחמש השנים האחרונות? יש לפרט את שמות הגופים בהם בוצע היישום, כמות המשתמשים והשנה שבה יושמה המערכת.</p>

	<p>החברה המשיבה נדרשת לפרט את ה- ROADMAP של המוצר מבחינת גרסאות המוצר, כמו כן יש לפרט מהי מחויבות החברה המשיבה למתן תמיכה לאורך זמן במוצר.</p>
--	--

הגשת תגובות/עמדות :

המעוניינים לתרום מידע ולהציג את עמדותיהם בנושא פנייה זו, מתבקשים להעביר את התייחסותם בכתב לכתובת המייל: shahinos@mot.gov.il לא יאוחר מיום 26 ליולי 2022.

מידע כללי ושמירת זכויות

1. מבלי לגרוע מהאמור בבקשה זו, המשרד או מי מטעמו שומרים לעצמם את הזכות לפנות בשאלות הבהרה או בפנייה לקבלת מידע או כל נתון אחר למשיבים לפנייה זו, כולם או חלקם, החל ממועד פרסום פנייה זו. בנוסף, המשרד או מי מטעמו שומרים לעצמם את הזכות לקיים מפגש עם המשיבים לצורך קבלת הסברים ומענה על שאלות, אשר יתקיים בחודש אוגוסט 2022 ואשר המועד המדויק שלו יפורסם בנפרד.
2. המשרד או מי מטעמו רשאים להשתמש בתוכן ניירות העמדה (לרבות המידע והנתונים שיצוינו בהם) או כל מסמך אחר שיוגש לצורך גיבוש המלצות לתכנית עתידית, או לשם כל שימוש אחר, ושומרים לעצמם את הזכות להשיב או לא להשיב לתגובות שיתקבלו לפנייה זו, ככל שיתקבלו.
3. מובהר כי המשרד רשאי להשתמש בכל מידע שיימסר על ידי המשיבים לפנייה זו (ובכלל זה לצורך פרסום פנייה לקבלת הצעות בדרך של מכרז ו/או משא ומתן, מפרטים ו/או אפיונים אשר יתבססו על הידע והניסיון שיצטברו מהמענים שיוגשו) ולאור כך המשיבים יהיו מנועים מלטעון כנגד המשרד או מי מטעמו טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלשהי בדבר זכויות כלשהן הקשורות ו/או הנובעות מתשובתם לפנייה זו ו/או מהחומר שיצורף לפנייה זו (לרבות זכויות יוצרים של מוסרי המידע).
4. אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות כלפי מי מהמשיבים לפנייה זו והמשרד או מי מטעמו יהיו רשאים לשקול צעדים בהתאם לשיקול דעתם הבלעדי. המשרד או מי מטעמו רשאים להיפגש בכל שלב שהוא עם כל גוף או משיב שימצאו לנכון, בהתאם להוראות כל דין, ומבלי שיחולו עליהם מגבלות מכל סוג שהוא.
5. מודגש בזאת מפורשות כי טרם התקבלה החלטה כלשהי בדבר ביצוע התקשרות בכל היבט הקשור לפנייה זו, ואין לראות בפרסום פנייה למידע זו, או בכל מעשה בגינה משום התחייבות ו/או מחויבות כלשהי של ממשלת ישראל, המשרד, או מי מטעמו, כלפי אדם או גוף כלשהו בנושא (לרבות התחייבות לכל פעילות עתידית באשר היא).
6. כל ההוצאות הכרוכות להכנת והגשת המידע בתגובה לפנייה זו הן באחריות ובמימון הבלעדיים של הנמענים או המשיבים לפנייה זו והמשרד לא יישא בכל תשלום או הוצאה בגין הפנייה או כל היבט ועניין הנוגעים ו/או קשורים אליה. בכל מקרה, אין בפנייה זו משום משא ומתן ו/או יצירת התחייבות ו/או מחויבות מכל סוג של המשרד.
7. הגשת מענה לבקשה למידע זו אינה תנאי להשתתפות בהליכים עתידיים אם וככל שיהיו כאלה.
8. למען הסר ספק, מובהר כי אין בפנייה זו, כדי לחייב את המשרד בכל אופן שהוא, לרבות בעניין האפשרות להמשיך בתהליך זה, ואין בה כדי ליצור התחייבות של המשרד כלפי הנמענים או המשיבים לפנייה זו, והיא מהווה פנייה מקדמית לצורך קבלת מידע בלבד ובעקבותיה ישקול המשרד את המשך פעולותיו.
9. על המשיבים לפנייה זו חל איסור לעשות שימוש במידע המפורט במסמך זה, ללא אישור כלל הגורמים הרלוונטיים אצל המשרד מראש ובכתב.
10. במקרה של סתירות בדרישות בפנייה זו, על המשיבים להביאן לידיעת המשרד לפני הגשת המענה והמשרד יקבע את החלופה הישימה.