

תאריך: 17/08/2020

**פרוטוקול כנס מציעים- מכרז פומבי דו שלבי מס' 220/20 לקבלת שירותי יישום ותחזוקת מערכת Microsoft Dynamics CRM עבור מערך שירות הלקוחות של החברה**

**הכנס התקיים באמצעות אפליקציית ZOOM.**

**נוכחים מטעם חברת מי אביבים 2010 בע"מ (להלן: "החברה"):**

שרון קרן – מנכ"ל החברה  
אסנת ינוביץ' – סמנכ"ל לקוחות  
יוסי שיאון – סמנכ"ל מערכות מידע ותקשורת  
מולי הולצמן- מנהל מחלקת מוקדים  
עו"ד נטלי סניור – מנהלת מדור מכרזים והתקשרויות  
ליאת קינן - מנהלת תחום חווית לקוח ודיגיטל (חברת "איי.טי סולושינס")

**1. כללי**

- 1.1 החברה רואה כערך עליון את חשיבות חווית הלקוח, בהתאם לכך השירות חשוב לנו מעל הכל. המכרז מפורסם בהמשך לרצון שלנו לבצע התקדמות בתהליכי השירות הפנימיים בחברה וגם התקדמות וקפיצה קדימה ברמת השירות שלנו ללקוח. אנחנו רוצים לשפר את המצב הקיים מאחר והמערכת הקיימת אצלנו הגיעה לקצה היכולת שלה ואנחנו רוצים להצטרף לפלטפורמות המובילות, אחת מהן היא Dynamics. להבנתנו היישום הוא החלק החשוב ביותר מבחינתנו לצורך מיצוי יכולות השימוש בפלטפורמה המבוקשת. אנו מבקשים כי המיישם יהיה פרטנר של ממש של החברה לצורך יישום טוב ויעיל של מערכת וקבלת התוצאה הטובה ביותר.
- 1.2 עסקינן במכרז לקבלת הצעות לשירותי יישום ותחזוקת מערכת Microsoft Dynamics CRM עבור מערך שירות הלקוחות של החברה (להלן: "השירות")
- 1.3 אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה הינן 50% איכות ו50% מחיר.
- 1.4 המכרז פורסם באתר האינטרנט של החברה. מציע אשר מעוניין להגיש הצעה נדרש להדפיס את מסמכי המכרז, למלא ולהגישם בתוך מעטפה ואת טופס הצעת המחיר במעטפה **חתומה ונפרדת** **ממסמכי המכרז** ואת שתי המעטפות לתוך מעטפה אחת מאגדת. על המציע להתעדכן באתר האינטרנט עד המועד האחרון להגשת הצעה, במידה ויהיו עדכונים במכרז זה יפורסם באתר האינטרנט ובעיתונות.

לבקשת המציעים המועדים למכרז ידחו כמפורט:

**המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה ידחה ליום א' ה- 30.08.2020 בשעה 10:00.**

**המועד האחרון להגשת הצעות למכרז ידחה ליום ג' ה- 29.09.2020 בשעה 12:00.**

- הצעות שלא תהיינה בתיבת המכרזים (מכל סיבה שהיא) עד לתאריך והשעה הנקובים לעיל, לא תישקלנה. את ההצעה יש להגיש לתיבת המכרזים הנמצאת בכניסה למשרדי החברה.
- 1.5 אין להוסיף הסתייגויות הערות או מחיקות ושינויים למסמכי ההצעה, כל שינוי שיתבצע החברה תהא רשאית לפסול את ההצעה. כל הערה שהיא או שאלה בנוגע למסמכי המכרז יש להעביר לחברתנו במסגרת המועד להגשת שאלות הבהרה.

**2. להלן מספר הבהרות:**

- 2.1 בטופס הצעת המחיר (נספח א'1) יש לתמחר את עלות הפרויקט כולל כל השירותים המפורטים במכרז ובהסכם. החברה תפקיד בתיבת המכרזים אומדן בו יוערך שווי השירותים נשוא המכרז. במידה והצעה תהא זולה ב-25% מהאומדן שהופקד בתיבת המכרזים של החברה, החברה תהא רשאית לפסול את ההצעה.
- 2.2 בטופס הצעת המחיר (נספח א'2 למכרז) ישנם סעיפים אופציונליים במחירים קבועים אשר מחייבים את המציע ויש לחתום על טופס זה בחתימה וחתימת המציע.

- 2.3 אחד מתנאי הסף הוא ניסיון בהטמעה מלאה ב-3 השנים האחרונות של מודול SERVICE במערכת CRM Microsoft Dynamics ב-3 פרויקטים כאשר:
- 2.3.1.1 שניים לפחות מהפרויקטים יושמו בפלטפורמת ענן - Dynamics Customer Service Enterprise
- 2.3.1.2 שלושת הפרויקטים פעילים בארגון בעל למעלה מ-200 רישיונות מתוכם 50 עמדות נציגים במוקד שירות טלפוני.
- 2.3.1.3 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד טלפוני.
- 2.3.1.4 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד דיגיטל.
- 2.3.1.5 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד קו שני (Back Office).
- 2.4 תנאי סף נוסף הוא כי המציע הינו בעל הסמכת שותף זהב/כסף מטעם Microsoft לאספקת זכויות שימוש ושירותים בתשתית ה CRM המוצעת בישראל ולמתן שירותי אחריות ותחזוקה בתוקף למועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
- 2.5 בטופס פירוט הניסיון (נספח ג' למכרז) יש לפרט בצורה ברורה את הניסיון באופן מובן כי השירות שבוצע הינו השירות המבוקש במכרז (הטמעה מלאה במודול SERVICE) וכן למלא באופן ממוחשב על גבי הטופס המצורף באתר האינטרנט של החברה בקובץ WORD.
- 2.6 את נספח ד' למכרז – טופס הצהרה לצורך אמת מידה ריאון אישי יש למלא באופן מלא, מפורט וברור.

**3. להלן שאלות שנשאלו במהלך כנס המציעים ולצדן תשובות החברה:**

- 3.1 **שאלה:** המועד הקבוע להגשת שאלות הבהרה והמועד האחרון להגשת הצעות קרוב מאוד וגם לאור מכרזים נוספים אשר פורסמו לאחרונה ועומס רב, מבוקשת התחשבותכם ודחייה של שבועיים לפחות של המועד האחרון להגשת הצעות למכרז, וכן דחיה בהתאם של המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה.
- תשובה:** הבקשה מתקבלת, התאריכים יעודכנו באתר האינטרנט של החברה בהתאם למפורט בסעיף 1.4 לעיל.
- 3.2 **שאלה:** המחיר הנקוב בטופס הצעת המחיר הנקוב הוא מחיר המקסימום?
- תשובה:** כן.
- 3.3 **שאלה:** מועד ההגשה כמות חריגה של מכרזים בשבועיים האחרונים, מכרזים רבים נבקש (בנק ישראל, נמל חיפה, אשדוד. נבקש התחשבות ודחייה, דחייה של שבועיים עד ה-16.9.
- תשובה:** הבקשה מתקבלת, התאריך יעודכן באתר האינטרנט של החברה בהתאם למפורט בסעיף 1.4 לעיל.
4. **מסמך זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.**
5. נא לצרף מסמך זה כאישור לקבלת הפרוטוקול מכנס המציעים למסמכי ההצעה אשר יוגשו על ידכם.

בכבוד רב,

ליאור לנציצקי  
מנהל מחלקת מכש והתקשרויות  
מי אביבים 2010 בע"מ

**הריני מאשר השתתפות וקבלת פרוטוקול כנס מציעים:**

חותמת

חתימה

תאריך

שם