

תאריך: 02/12/2020

פרוטוקול כנס מציעים - מכרז פומבי דו שלבי מס' 221/20 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"):

אסנת ינוביץ' – סמנכ"ל לקוחות
יוסי שיאון – סמנכ"ל מערכות מידע ותקשורת
מולי הולצמן- מנהל מחלקת מוקדים
ליאור לנצ'יצקי – מנהל מחלקת רכש והתקשרויות
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. המכרז הינו מכרז פומבי דו שלבי ולכן בהתאם יש לבצע הגשה באופן שהו תוגש מעטפה של מסמכי ההצעה ומעטפה של הצעת המחיר בתוך מעטפה מאגדת אחת.

1.4. אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה הינן 50% איכות ו-50% מחיר.

1.5. 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.

המועד אחרון להגשת שאלות הבהרה: יום ג', 08.12.2020 בשעה 15:00.

המועד אחרון להגשת הצעות: יום ב', 21.12.2020 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.

1.6. 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. המכרז פורסם בשנית לאחר חשיבה מחודשת של החברה ובוצעו בו השינויים הבאים:

2.1.1 מחיקת תנאי הסף לשותפות זהב/כסף של חברת מייקרוסופט.

2.1.2 הוספת אמת מידה לבחינת רכיב האיכות "שותפות זהב/כסף" באופן ששותפות זהב תזכה ב-10 נק' ושותפות כסף תזכה ב-5 נק'.

2.1.3 הסרת נספח ה' למכרז – מסמך פירוט הדרישות להצגה בראיון, וחיודוד אמת המידה "ראיון אישי" בהתאם לכותרות של נספח זה.

2.1.4 מחיקת מחיר המקסימום להגשת הצעות למכרז.

- 2.2. בטופס הצעת המחיר (נספח א'1) יש לתמחר את עלות הפרויקט כולל כל השירותים המפורטים במכרז ובהסכם.
- 2.3. בטופס הצעת המחיר (נספח א'2 למכרז) ישנם סעיפים אופציונליים במחירים קבועים אשר מחייבים את המציע ויש לחתום על טופס זה בחתימה וחותמת המציע.
- 2.4. תנאי הסף ניסיון מקצועי קובע כי :
- 2.1.5 המציע בעל ניסיון מוכח בהטמעה מלאה ב-3 השנים האחרונות של מודול service במערכת CRM Microsoft Dynamics ב-3 פרויקטים ועומד בתנאים המצטברים הבאים :
- 2.1.5.1 שלושת הפרויקטים יושמו בפלטפורמת ענן - Dynamics Customer Service Enterprise.
- 2.1.5.2 שלושת הפרויקטים פעילים בארגון בעל למעלה מ-100 רישיונות מתוכם 50 עמדות נציגים במוקד שירות טלפוני.
- 2.1.5.3 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד טלפוני.
- 2.1.5.4 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד דיגיטל.
- 2.1.5.5 אחד מהפרויקטים לפחות כולל הטמעת תהליכי שירות במוקד קו שני (Back Office).
- 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:** נבקש לקבל את מסמכי המכרז בפורמט WORD.
- תשובה:** הנספחים ג' ו-ד' למסמכי המכרז שנדרש למלא יועלו לאתר האינטרנט של החברה בפורמט WORD. יתר המסמכים קיימים בפורמט PDF.
- 3.2. **שאלה:** מה השינויים שבוצעו במכרז ביחס למכרז הוקדם שפורסם לפני כמה חודשים?
- תשובה:** ראה המפורט בסעיף 2.1 לעיל.
- 3.3. **שאלה:** תנאי הסף שבסעיף 16.2 מתייחס לניסיון בפרויקטים בענן. אנחנו מבקשים שגם פרויקטים מסוג און פריים יאפשרו עמידה בתנאי הסף. העניין חשוב לצורך עמידתנו בתנאי הסף ויכולתנו להגיש הצעה למכרז.
- תשובה:** מורכבות הפרויקט והחשיבות הארגונית שלו באים לידי ביטוי בתנאי הסף. יחד עם זאת אנו מוכנים לבחון היענות לבקשה, אנא העבר לנו בקשה מפורטת במסגרת שאלות ההבהרה ואת השינוי הנדרש בתנאי אותו אתה מבקש לשנות וניתן מענה במענה לשאלות ההבהרה.
- 3.4. **שאלה:** ס' 24.7 מתייחס לשותף זהב ושותף כסף. נבקש הבהרה האם ההסמכה המבוקשת הינם ביחד לביזנס אפליקיישן ולא ביחס לאופיס או תוכנות אחרות של מייקרוסופט.
- תשובה:** מענה לשאלה זו ינתן במסגרת מסמך המענה לשאלות הבהרה אשר יפורסם באתר האינטרנט של החברה.
- 3.5. **שאלה:** האם יש כלי אינטגרציה בארגון שאיתו/ על בסיסו יוקמו הממשקים?
- תשובה:** לא. הכוונה, כפי שגם מופיע במסמך הארכיטקטורה היא שהממשקים יבוצעו באמצעות הכלים של מייקרוסופט.

3.6. **שאלה:** לצורך ניקוד באמות המידה, האם גם און פריים יכול לשמש לצורך קבלת הניקוד?
תשובה: מענה לשאלה זו ינתן במסגרת מסמך המענה לשאלות הבהרה אשר יפורסם באתר האינטרנט של החברה.

3.7. **שאלה:** האם ניתן להגיש הצעה בהסתמכות על ניסיון של אינטגרטור או יועץ?
תשובה: לא. נדרש כי הניסיון הינו של המציע בעצמו.

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 הכש והתקשרויות
מי אביבים 2010 בע"מ

הריני מאשר השתתפות וקבלת פרוטוקול כנס מציעים :

_____	_____	_____	_____
חותמת	חתימה	תאריך	שם