



## RFI – פניה מוקדמת לקבלת מידע

### להקמת מערכת קליטת פניות ציבור עבור המועצה הישראלית לצרכנות

המועצה הישראלית לצרכנות (להלן: "המועצה") היא חברה ממשלתית, והיא ארגון הצרכנים היציג הפועל מכוח חוק המועצה הישראלית לצרכנות תשס"ח – 2008. המועצה פועלת להגנה על הצרכנים בישראל ולשמירת זכויותיהם, בין היתר בדרך של טיפול פרטני בפניות ציבור וסיוע לעשרות אלפי צרכנים בכל שנה מול בעלי עסקים ונותני שירותים, סיוע לצרכנים בהגשת תביעות קטנות, הגשת תובענות ייצוגיות וניירות עמדה.

המועצה מבקשת להחליף את מערכת הממוחשבת (CRM) לקליטת פניות הציבור באופן המפורט בהמשך, כדי לשפר את השירות הניתן לצרכן וכן שיפור ניהול המידע ושימוש בו לצורך בחינת התנהלות המשק מול הצרכנים ולהגשת תובענות ייצוגיות, הכל כמפורט בהזמנה זו.

בטרם תצא המועצה להליך בחינת הצעות, מבוקש מידע מקדים לצורך גיבוש הפתרון הנדרש למועצה, בהיבט אפיון המערכת הקיימת לצורך שמירת המידע והעברתו למערכת חדשה, ואפיון המערכת החדשה הנדרשת כולל החומרה והתוכנה והתחזוקה.

#### מועדים:

פרטים	מועד	
למייל: <a href="mailto:mechrazim@consumers.org.il">mechrazim@consumers.org.il</a>	21.11.2021 בשעה 14:00	הגשת נספח א'
בכתובת: מנחם בגין 55 תל אביב	24.11.2021 בשעה 10:00	מפגש מציעים*
2 עותקים קשיחים בכתובת מנחם בגין 55 תל אביב	16.12.2021 בשעה 12:00	הגשת ההצעה

\*מציע אשר לא יגיע למפגש הספקים לא יוכל להגיש את הצעתו הכתובה

לאחר מכן.

למגיש הצעת בהליך זה, ככל שיגיש הצעה במסגרת ההליך המכרזי שיפורסם בעקבות פניה זו, ינתן ניקוד ביתר על פני מציעים אחרים.



## 1. צרכי המועצה:

קבלת מידע לפני יציאה להליך מכרזי, לצורך הקמת מערכת המסוגלת לקלוט את פניות הציבור תוך ממשק מסויים למערכת קודמת הקיימת כיום.  
הכוונה לעבור למערכת דיגיטלית שעוקבת אחר כל שלבי הטיפול ובחלקם פועלת באופן אוטומטי, ומסוגלת לבצע ניתוחים מרכזים ודוחות לפי פרמטרים שיקבעו.

## 2. כללי:

מובהר כי מגיש הצעה במסגרת הליך זה לא יהא זכאי לתשלום כלשהו, בגין הגשת ההצעה או כל הוצאה או דבר הנובע מכך.  
למגיש הצעת מידע בהליך זה, ככל שיגיש הצעה במסגרת ההליך המכרזי שיפורסם בעקבות פניה זו, ינתן ניקוד ביתר על פני מציעים אחרים.

### הגשת ההצעה

- א. על מנת לגבש רשימת מציעים, יש לשלוח רק את נספח א' עם הנספח הנדרש בו - כאשר כל פרטי המציע מופיעים בו והוא חתום על ידי המציע.
- ב. המציעים נדרשים להגיע ל"מפגש מציעים", שם תוצג בפניהם המערכת הקיימת וינתן מענה לשאלותיהם.
- ג. את ההצעה הכתובה יגישו רק המציעים אשר הגיעו למפגש המציעים וזאת עד ליום 16.12.2021 בשעה 12:00.

## 3. תנאי סף:

המציע הוא תאגיד בעל ניסיון מוכח של 5 שנים לפחות בליווי או ייעוץ או הקמת מערכות מידע מהסוג המבוקש למוסדות/גופים ציבוריים/ממשלתיים, וכן בעל ניסיון והכירות מעמיקה במגוון מערכות CRM.

יש לצרף פורטופוליו של המציע עם פירוט ניסיונו:

- מגוון המערכות שאפיין וניתח המציע.
- הגופים להם נתן שירותי ליווי וייעוץ בנושאי מחשוב, מערכות CRM ומערכות מידע. המציע יתאר את היקף העובדים בגוף, תחום התמחותו ואופי הגוף.



- פרויקטים שליווה או הקים, בהתייחס להיקף ומורכבות הפרויקט, מתי ניתן השירות, לאורך איזה תקופה ומה כלל השירות.

#### 4. המידע המבוקש :

##### א. אפיון המערכת הקיימת

(1) נדרש לאפיין את המערכת הקיימת, לצורך ממשק עם המערכת החדשה שתוקם.

פניות הציבור מטופלות באמצעות שימוש במערכת CRM תפעולית ייעודית בשם Pivotal – Apteen 6.6.1 (להלן: "הפיבוטל"), שעברה התאמות לצורכי המועצה.

(2) השימוש במערכת הוא החל משלב קבלת הפנייה ועד לסיום הטיפול בה. המערכת מופעלת משרתים הנמצאים במשרדי המועצה, המגובים באופן שוטף, והיא עושה שימוש במסד הנתונים MS-SQL

##### ב. אפיון מערכת חדשה

- (1) בכוונת המועצה להחליף את הפיבוטל, במערכת CRM חדשה, מבוססת ענן המסוגלת לנהל את מערך הפניות, מקבלתן ועד לסיום הטיפול בהן.
- (2) המערכת החדשה תהא מבוססת על תוכנת מדף עם שינויים מתבקשים לצרכי המועצה.
- (3) הפתרון המוצע יהיה מבוסס ענן המערכת והמערכת לא תשב במשרדי המועצה, אלא בשרתים חיצוניים, והמועצה תשתמש במערכת כשירות בלבד (SaaS Software as a Service)
- (4) המערכת תהא מסוגלת לקלוט פניות מקוונות באופן ידיוותי למשתמש, כאשר התלונה המתקבלת תהא שלמה מבחינת כל הנתונים הנדרשים, תעובד ראשונית ע"י המערכת לפי פרמטרים קבועים.
- (5) למערכת יהיה "דשבורד" ידיוותי למשתמש לגישה לאזורים השונים בה. ה"דשבורד" יכיל התראות אנליסטיות כגון התארכות של זמן טיפול בפניה, פניות מרובות כלפי נילון אחד וכו'.
- (6) המערכת תפעל באופן אוטומטי לפי אלגוריתם המבוסס על נהלי עבודה ביחס לאופן הטיפול בפניה.
- (7) המערכת תהא מסוגלת לתעד, לטפל ולנתח גם במקרים שאינם "פניות", אלא טיפולים יזומים של המועצה למשל, כגון בדיקת הטעויות בפרסום או טיפול רוחבי בתופעה תוך עדכון הטיפול הרוחבי בכל פניה ופניה



- (8) המערכת תפתח תיק לכל "פניה" באופן אוטומטי תוך בדיקת פרטי הפונה ("כרטיס איש קשר\ צרכן") ובדיקת שם הנילון.  
היא צריכה לעקוב אחר השלבים של הטיפול לפי הגדרות שיקבעו מראש ולאדמיניסטרטור במועצה, תהיה שליטה על מנגנון זה ליכולת לעשות שינויים, החל מקבלת התלונה ומעקב לפי לוח זמנים מוגדר, סטטוס הטיפול, התרעות, וכו'.
- (9) המערכת צריכה לעקוב אחר הטיפול של המטפלים לפי פרמטרים שנקבע ולהתריע בפניהם. לדוגמא: אחוז הטיפול שאינו "ארוך" נמוך מידי. או מספר הסגירות בהעדר מענה גבוה לממוצע של המועצה או שלך.
- (10) המערכת צריכה לנהל את הטיפול בפניות מול המטפלים השונים. כלומר לנתב למטפלים פניות לפי פרמטרים שיקבעו (התמחות המטפל) ולפי עומס או מצב אישי של מטפל (חופשה, מחלה וכו').
- (11) המערכת תאפשר חיפוש פנימי במידע הקיים בה, לפי שדות שונים וכן היא תדע לייצא שאילתות לפי פרמטרים שיוגדרו על ידי מבקש השאילתה.
- (12) למערכת תהא יכולת לקלוט פניה בדרך של דוא"ל, קבצי PDF, פקסים, מכתבים (באמצעות OCR לדוגמא) ועוד שמגיעים מאוכלוסיות מוחלשות בעיקר (פניות שנקלטו שלא באופן מקוון ולא בפורמט קליטה על ידי איש קשר במועצה). בעת קליטת פניות מסוג זה, המערכת תדע להפנות את הפניה לגורם המטפל הרלוונטי לתחום הפניה.
- (13) המערכת תהא בעלת אינטגרציה לבינה מלאכותית – והיא תהיה מסוגלת לנתח את הפניות לפי פרמטרים ובין היתר: סוג התלונה, סוג ההפרה, סוג השירות ולא המוצר, סוג העסקה (רגילה, מתמשכת), מאפיין, סכום תלונה, סכום החזר, אזורים גיאוגרפים (מתלונן ונילון) ועוד.
- המערכת תייצר התראות אוטומטיות להצטברות פניות: מסוג מסוים, אצל נילון מסוים, באזור גאוגרפי מסוים וכו'.
  - היא תהא מסוגלת לשלוח מכתב (לפי עשרות תבניות שיוכנו מראש), הן לצרכן והן לעוסק כנגדו התלונן הצרכן על פי הגדרות – התרעות אלו יופיעו ב"דשבורד".
  - בטרם המערכת תשלח מכתב לבית העסק – היא תדרוש אישור מ"גורם בקרה" אנושי (מטפל)
- (14) המערכת תממשק באופן חלקי עם המערכת הקיימת - עליה לקלוט את הדוחות הסטטיסטיים הקיימים לניתוחים הכלכליים / סטטיסטיים בה באופן שקוף למשתמש. כמו כן יהיה אפשר יצא ממנה מידע לתוכנות OFFICE השונות לרבות OUTLOOK.



(15) הצרכן הפונה יקבל "מספר פניה" ויוכל לעקוב אחר הטיפול בתלונה באמצעות קוד גישה לפורטל "צרכנים". המערכת תנהל "קשר" עם המתלונן לאורך כל שלבי הטיפול - בהודעות רצופות באמצעות SMS + מייל ודואר רגיל במידת הצורך. כמו כן, נדרש שמערכת תאשר באופן אוטומטי קבלת התלונה ותשלח אישור על קבלת תלונה, אישור לקבלת מסמכים מצרכן, אישור לקבלת מסמך מנילון הן במייל והן בסמס. נדרש שהמערכת תזהה בכל פניה למועצה מס פניה או שם הצרכן או שם בית העסק ותשייך את המסמך לתוך הפניה, תוך תיעוד בשלב ומתן אישור לשולח המסמך.

- לצורך כך יש לבנות פורטל מתאים אשר ניזון מהמערכת החדשה.
- (16) המערכת תתעד את הגורמים הנכנסים למידע המצוי בה לצורך בקרת איכות ואבטחת המידע במערכת.
- (17) המערכת תהא מאובטחת ברמה גבוהה כולל אחריות של מנהל מאגר וכו' בדגש על עמידת המערכת בתקנות הגנת הפרטיות ועל פי כל דין אחר.
- (18) המערכת אמורה לגבות את מאגר המידע באופן שוטף באופן שניתן לאחזר ממנה את המידע במהירות, ככל שישנה נפילה.
- (19) במערכת ניתן יהיה להגדיר אזורי גישה במערכת בדרך של הרשאות שונות לגורמים שונים גם ברמה שמית.
- (20) חשוב שלמועצה (המשתמש) יהיה שליטה לעשות שינויים בשדות כמו מהויות, תחומים, סטאטוסים, סיבות סגירה, שינוי מרכז של סטאטוס או סיבת סגירה
- (21) פורטל מנהל פניות הציבור שיכול להציג גרפים שונים בהם יוצג מצב של פניות פתוחות במערכת לפי תקופות שונות, פניות פתוחות אצל כל מטפל, פניות סגורות לפי תקופות עם אפשרות לרדת לרזולוציות קטנות. הדוחות כאמור באקסל

#### ג. לקוחות המערכת החדשה:

- (א) קליטת פניות צרכנים באופן מקוון מאתר האינטרנט של המועצה
- (ב) כ-35 עובדי המועצה:
- עובדי המועצה הקולטים את פניות הציבור, כאשר ישנם תחומי התמחות שונים בין המטפלים (מחולקת על פי נושאים).
- הנהלת המועצה לצורך אפיון מגמות העולות מהפניות
- (ג) יכולת הנגשת המידע לגופי ביקורת ואכיפה.

#### 5. המידע המבוקש בהליך זה:

- א. הצעה לשלבויות הקמת המערכת – כולל גאנט זמנים ואמזן עלויות:
- (1) אמזן עלויות אפיון המערכת הקיימת בטרם תוקם המערכת החדשה.
- (2) אומדן לממשק והמרת המידע ממערכת קיימת למערכת חדשה



- (3) אמדן עלויות אפיון הצרכים של המועצה במערכת החדשה
- (4) הצעה לפתרונות והמוצרים המתאימים למערכת המבוקשת, כולל עלויות אפשריות למערכת, רישיון הפעלה כללי או פרטני, החדשנות הקיימת במוצר, ניסיון ידוע של גופים אחרים בעבודה עם המערכת, יציבותה וכל נתון אחר שיסייע בקבלת החלטה מושכלת לגבי סוג המערכת המבוקשת.
- תשומת לב תינתן לתקופת האחריות על תיקונים ועדכוניים למערכת החדשה לאחר תקופת הפעלה קצובה, אשר לא תהא במניין הזמנים של התחזוקה השנתית השוטפת.
- (5) אמדן עלויות לתהליך הפיתוח של המערכת ויצירת האינטגרציה עם המערכת הקיימת.
- ב. אמדן עלויות לישום והטמעת עבודת המערכת במועצה, אצל המשתמשים במערכת.
- ג. אמדן עלויות לתחזוקה שנתית של המערכת החדשה בשים לב גם לעובדה כי המערכת תהיה מרוחקת והתחזוקה תהא בדרך של תשלום על רישיונות.
- ד. כל רכיב אחר שלטעמו של המציע נדרשת המועצה לדעת או לציין במסגרת כתיבת ההליך המכרזי.



**נספח א' – טופס פרטי המציע**

שם המציע: \_\_\_\_\_ מספר תאגיד: \_\_\_\_\_

שם ותפקיד איש הקשר לצורך מכרז זה: \_\_\_\_\_

מספר טלפון: \_\_\_\_\_, טל. נייד: \_\_\_\_\_

מספר פקסימיליה: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

כתובת דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_

**\*\* יש לצרף פורטופוליו של התאגיד עם הפרוט האמור בפניה לקבלת הצעה.**

שם מלא ותפקיד: \_\_\_\_\_ ; חתימה: \_\_\_\_\_