

מפל - מערכת ניהול תורים והכוונת לקוחות
נכון לתאריך 28.10.10

ס' סעי'	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100	משקל ברמה 2 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ניקוד למאפיין	כמות מאפיינים משלימים שעומדים במפרט	ניקוד	ניקוד משוקלל ציון בנקודות מתוך 100	הערות
	ניסיון בהתקנת מערכות דומות	15%							
				מספר התקנות שנעשו ע"י המציע בחמש השנים האחרונות בהתאם למדרגות הבאות:					
				3 התקנות			70	70*0.06	
				כל התקנה נוספת עד ל- 15 התקנות נוספות תוסיף 2 נקודות (15 ויותר התקנות נוספות מקבל 30 נק')	2	Z	2*Z	2*Z*0.06	
				מספר התקנות בפריסה מעל 20 סניפים בהתאם למדרגות הבאות:					
				3 התקנות			70	70*0.06	
				כל התקנה נוספת עד ל- 3 התקנות נוספות תוסיף 10 נקודות (קרי 3 התקנות נוספות ויותר מקבל 30 נקודות)	10	Z	10*Z	10*Z*0.03	
				ניסיון קודם במגזר הציבורי/ממשלתי בהתאם למדרגות הבאות:					
				התקנה אחת במיגזר ציבורי/ממשלתי			50	50*0.05	
				כל התקנה נוספת במיגזר זה עד ל- 5 התקנות נוספות תוסיף 10 נקודות (קרי 5 התקנות נוספות ויותר מקבל 50 נקודות)	10	Z	10*Z	10*Z*0.05	
	הערכת חברה וצוות	10%							
				הערכת מנהל הפרויקט בהתאם למדרגות הבאות:					
				ניהול פרויקט אחד בהיקף פריסה של 20 סניפים לפחות			70	70*0.03	
				כל פרויקט נוסף בהיקף פריסה של 20 סניפים לפחות עד ל- 3 פרויקטים נוספים יוסיף 10 נקודות (קרי ניהול של 3 פרויקטים נוספים ויותר בהיקף פריסה זה יקנה 30 נקודות)	10	Z	10*Z	10*Z*0.02	
				הערכת מנהל הפרויקט ע"פ שאלון מובנה בהתאם לנוסחא הבאה:					
				ניקוד שנצבר בשאלון $Z =$			Z	$(X/100)*2$	
				הערכת מנהל שרות/תמיכה בהתאם למדרגות הבאות:					
				ניהול שרות עבור לקוח אחד בהיקף פריסה של 20 סניפים לפחות			70	70*0.03	
				ניהול שרות עבור כל לקוח נוסף בהיקף של 20 סניפים לפחות עד ל-3 לקוחות בהיקף כזה יקנה 10 נקודות נוספות (קרי ניהול שרות ל- 3 לקוחות נוספים ויותר בהיקף פריסה זה יקנה 30 נקודות)	10	Z	10*Z	10*Z*0.03	
				הערכת מנהל שרות/תמיכה ע"פ שאלון מובנה בהתאם לנוסחא הבאה:					
				ניקוד שנצבר בשאלון $Z =$			Z	$(X/100)*2$	
	שלמות הפתרון	45%							
				ניהול לקוח בכניסה לסניף/ משרד בהתאם למדרגות הבאות:					
				עמידה ב- 10 מאפייני ליבה			70	70*0.07	
				עמידה ב-4 מאפיינים משלימים	7.5	Z	7.5*Z	7.5*Z*0.07	
				הכוונת הלקוח בשרות בהתאם למדרגות הבאות:					
				עמידה ב- 11 מאפייני ליבה			70	70*0.07	
				עמידה ב-4 מאפיינים משלימים	7.5	Z	7.5*Z	7.5*Z*0.07	
				אינטראקציה עם הלקוח המקבל שרות בהתאם למדרגות הבאות:					
				עמידה ב- 14 מאפייני ליבה			70	70*0.07	
				עמידה ב-6 מאפיינים משלימים	5	Z	5*Z	5*Z*0.07	

**מפל - מערכת ניהול תורים והכונות לקוחות
נכון לתאריך 28.10.10**

ס' סעי'	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100	משקל ברמה 2 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ניקוד למאפיין	כמות מאפיינים משלימים שעומדים במפרט	ניקוד	ניקוד משוקלל ציון בנקודות מתוך 100	הערות
				בקרה וניתוח נתונים בהתאם למדרגות הבאות:					
			6	עמידה ב- 5 מאפייני ליבה			70	70*0.06	
				עמידה ב- 5 מאפיינים משלימים	6	Z	6*Z	6*Z*0.06	
				ניהול המערכת/ מבנה ארגוני בהתאם למדרגות הבאות:					
			6	עמידה ב- 10 מאפייני ליבה			70	70*0.06	
				עמידה ב- 3 מאפיינים משלימים	10	Z	10*Z	10*Z*0.06	
				ניהול הראשות בהתאם למדרגות הבאות:					
			6	עמידה ב- 7 מאפייני ליבה			70	70*0.06	
				עמידה ב- 3 מאפיינים משלימים	10	Z	10*Z	10*Z*0.06	
				ניהול התרעות בהתאם למדרגות הבאות:					
			6	עמידה ב- 3 מאפייני ליבה			70	70*0.06	
				עמידה ב- 5 מאפיינים משלימים	6	Z	6*Z	6*Z*0.06	
	טכנולוגיה	20%							
			10	חומרה					
				פתרון מבוסס חומרה יחודית בלבד			50	0*0.1	
				פתרון מבוסס חומרה יחודית + חומרה גנרית			70	70*0.1	
				פתרון מבוסס חומרה גנרית			100	100*0.1	
			10	יישומים נדרשים להפעלת המערכת					
				הפעלת המערכת דורשת רכישת יישומים נוספים ורישיונות מעבר לרישיונות המערכת			50	50*0.1	
				הפעלת המערכת אינה דורשת רכישת יישומים נוספים ורישיונות מעבר לרישיונות המערכת			100	100*0.1	
	מימוש הפיתרון	10%							
				רמת פירוט והיתכנות של תכנית המימוש (תוכנית עבודה, תוכנית פריסה, שלבים, תוצרים, גורם אחראי וכו') - ע"ב הערכת הצוות		X		X*0.02	X - ציון ממוצע על בסיס הערכת כל אחד מחברי הצוות
			2	כלים ושיטות להפעול מוקד התמיכה					
			3	קבלת קריאות שרות רק באמצעות האינטרנט			70	70*0.03	
				קבלת קריאות שרות רק באמצעות מוקד טלפוני			85	85*0.03	
				קבלת קריאות שרות באמצעות מוקד טלפוני ובאמצעות אתר אינטרנט			100	100*0.03	
			2	כלים ושיטות למדידה ודווח רמת שרות המציע מפעיל כלי מעקב ובקרה פשוטים (גיליון אקסל, word)			70	70*0.02	
				המציע מפעיל כלי מעקב ובקרה אחר קריאות שרות באמצעות מערכת מחשוב יעודית המאפשרת הפקת דוחות בקרה, גרפים וכו' כמות עובדים למתן תמיכה ושרות			100	100*0.02	
				10 עובדים מקצועיים בתחום			70	70*0.03	
				כל עובד נוסף עד ל- 16 עובדים מוסף 5 נקודות (16 עובדים ויותר מקבל 30 נק')	5	Z	5*Z	5*Z*0.03	
	סה"כ ציון לאיכות ההצעה	100%	100						

הציון למאפייני הליבה : 70 אם הצעת המציע תואמת את מפרט **כל מאפייני הליבה** או פסילת המערכת המוצעת במידה והצעת המציע לא תואמת מפרט מאפיין ליבה אחד לפחות

חישוב הציון הכולל למציע

ציון איכות כפול 0.4+ ציון העלות כפול 0.6