

פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 169/22-1

אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	יחידה מגישה
אושרת אבונך	שם הפונה
	תפקיד הפונה
מכרזים לענייני תקשוב	שם ועדת מכרזים
02/11/2022	תאריך
22094	מס' בקשה

חברי ועדה נוכחים-

תפקיד בוועדה	שם פרטי ושם משפחה
יו"ר	סמי גריידי
חבר	ששון סופרי
חבר	פנחס פרנקל
חבר	נמרוד ארצי
חבר	איתמר אביעד
מרכז	כנאן גאנס

פרטי ההתקשרות המבוקשת-

הארכת תוקף החלטת ועדה להתקשרות בפטור ספק יחיד עם חברת Swish.ai לרכש שירות Swish Autonomous ITSM	נושא ההתקשרות
אישור התקשרות	סוג הבקשה
	תאור תהליך הבחירה

גאנס כנאן	רשם
-----------	-----

פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 169/22-1

רקע:

באגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע פועל מרכז שירות שמטרתו לתת לעובדי המשרד מענה לכל פניה בנושאי מחשוב. הפניות המגיעות מתחלקות בין תקלות לבקשות שירות ומנוהלות במערכת ניהול השירות (Service Desk-SD מתוצרת חברת CA).

כיוון שמדובר בכ-150 אלף פניות בשנה, נצבר במערכת מידע רב על התנהלות המערכות, מגמות של תקלות והתנהלות טכנית.

בשל מגבלות המערכות, חלק ניכר מניתוח הנתונים לוקה בחסר ודורש התערבות ידנית מה שמקשה על מיצוי המידע ושיפור משמעותי בשירות לעובדים.

בבחינת הכלים הקיימים בשוק, נמצאה מערכת אחת שיכולה לספק ניתוח מעמיק של פניות העובדים בדגש על התאמה לשפה העברית ובכך לאפשר שיפור משמעותי וחיסכון כספי רב למשרד.

המערכת המוצעת היא היחידה בעולם שעושה שימוש בניתוח שפה טבעית (NLP) כדי לקרוא ולהבין משימות, היא לומדת את כישורי הנציגים בארגון (Skill Set Mapping) ומנטרת את העומסים על צוותים ונציגים בודדים. כך המערכת יודעת לנתב את המשימות לאנשים הכי מתאימים לטיפול בהן בנקודת זמן נתונה, לפתוח צווארי בקבוק ולאזן עומסים.

המערכת לומדת את תהליכי העבודה בארגון במערכות הקיימות ואיננה דורשת החלפה של מערכות כלשהן. המערכת המוצעת Swish Autonomous ITSM, מתעלמת מהשדות המובנים ומבצעת בפועל ניתוח של כלל שדות המלל בהם יש מידע.

המערכת תאפשר שיפור ויעול של תהליכי הטיפול בפניות, מניעת תקלות וחיסכון כספי משמעותי למשרד באמצעות ניתוח המידע המצטבר והעברת התראות בזמן אמת לצוות הניהול, הפנית פניות בצורה אוטומטית לגורם המתאים והפנוי לטיפול והכוונה של הגורמים הטכניים לטיפול ממוקד בתקלות חוזרות

בפרוטוקול תקשוב 2/22 אישרה הועדה את ההתקשרות עם חברת סוויש אי איי בע"מ, לרכש מערכת Swish Autonomous ITSM למתן שירותי ניהול שירות במשרד, זאת בהתאם לתקנה 3(29) ותקנה 10א(ב)1 לתח"מ בהיקף של עד 380/000 ₪ לא כולל מע"מ והחל מיום 01/03/2022 ועד ליום 28/02/2023. כאשר למשרד נשמרה האופציה להארכת ההתקשרות בשנה נוספת.

לאור אילוצי תקציב ההזמנה טרם יצאה לספק עד כה. כעת מבוקש להאריך את תוקף ההחלטה למימוש ההתקשרות וזאת לאור זמינות תקציבית קיימת.

יצוין כי לדברי הגורם המקצועי מר ציקי גד ההתקשרות אינה מהווה סיכון או חשיפה למשרד ולכן מבוקש לוותר בהתקשרות זו על חוזה, ערבות וביטוחים.

פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 169/22-1

מבוקש:

אישור הוועדה להארכת תוקף אישור הוועדה להתקשר עם מי שלפי דעת היחידה הוא ספק יחיד, חברת Swish.ai, לרכש שירות Swish Autonomous ITSM.

פריט	כמות	עלות ללא מע"מ	שם הספק	מס' ספק	תחילת התקשרות	סיום התקשרות	החלטה
1	1	₪ 140000.00	סויש אי איי בע"מ	515751543	01/12/2022	30/11/2023	אושרה
2	1	₪ 240000.00	סויש אי איי בע"מ	515751543	01/12/2022	30/11/2023	אושרה

סה"כ ההתקשרות: (כמות * עלות * מס' החודשים) עד 380,000 ש"ח ללא מע"מ

החלטה:

בפני הוועדה הוצגה חוות הדעת של הגורם המקצועי למשרד, מר ששון סופרי, מנהל אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע, ממנה עולה כי באגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע פועל מרכז שירות שמטרתו לתת לעובדי המשרד מענה לכל פניה בנושאי מחשוב. הפניות המגיעות מתחלקות בין תקלות לבקשות שירות ומנוהלות במערכת ניהול השירות (Service Desk-SD מתוצרת חברת CA).

לאור האמור, הוועדה מסווגת את ההתקשרות בהתאם לתקנה 3(א) לתח"מ ומאשרת את מימוש האופציה בהתקשרות עם חברת סויש אי איי בע"מ לצורך רכש שירות Swish Autonomous ITSM וללא עלות תקציבית נוספת.

תוקף ההתקשרות: החל מיום 01/12/2022 ועד ליום 30/11/2023.

היקף ההתקשרות: ללא עלות נוספת ובהתאם לאישור בפרוטוקול תקשוב 2/22 ועד 380,000 ₪ לא כולל מע"מ ולפי החלוקה הבאה:

- עד 140,000 ₪ לא כולל מע"מ כהתקשרות של ניסוי שביעות רצון מהמערכת.
- עד 240,000 ₪ לא כולל מע"מ כאשר ימומשו בכפוף לכך שהמשרד יחליט להמשיך עם המוצר.

לעמדת הוועדה, לאור סכום ההתקשרות הנמוך יחסית, העובדה שהמשך ההתקשרות תלוי ב"פיילוט" שהיקפו נמוך מ- 150,000 ₪, ובשים לב לכך שמדובר במודל של רישוי שאינו כרוך בסיכונים מרובים, המשרד החליט להקים הזמנה ולא חוזה.

פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 169/22-1

אופן רכישה / סיווג התקשרות מקורי: 23. פטור ממכרז

אופן רכישה / סיווג התקשרות נוכחי: 84. מימוש אופציה - ג3(א)

סיבת הפטור מקורי: 01. ספק יחיד - תקנה 3(29)

גורם מבצע: אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

צורת ההתקשרות: הזמנה

ביטוח: כן

ערבות: כן

התקשרות רגישה: לא

תקנה תקציבית:

שריון תקציבי:

מס' נעמ"ה:

חתימות:

תפקיד בוועדה	שם	תאריך	חתימה
יו"ר	סמי גריידי	02/11/2022	
חבר	פנחס פרנקל	02/11/2022	
חבר	נמרוד ארצי	02/11/2022	
חבר	איתמר אביעד	02/11/2022	
חבר	ששון סופרי	02/11/2022	