

פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 153/22-1

אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	יחידה מגישה
מיכל בן הרוש	שם הפונה
	תפקיד הפונה
מכרזים לענייני תקשוב	שם ועדת מכרזים
21/09/2022	תאריך
21987	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-

התקשרות בפטור ספק יחיד עם חברת נס לרכש בנק שעות לשיפורים ושינויים במערכת CA Service Desk עבור המשרד	נושא ההתקשרות
אישור התקשרות	סוג הבקשה
	תאור תהליך הבחירה

גאנס כנאן	רשם
-----------	-----

פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 153/22-1

רקע:

במוקד השירות של אגף טכנולוגיות מידע מתקדמות, מותקנת תוכנת Service Desk מתוצרת חברת CA המשמשת לניהול מוקד השירות. התוכנה שימשה בעבר את ספק התפעול חברת מלם והותאמה לצרכיו. כדי לאפשר למוקד השירות להתאים את תוכנת Service Desk לצרכיו על פי תהליכי העבודה המתבצעים האגף מתקשר החל משנת 2017 עם חברת נס איי.טי בע"מ לצורך שדרוג מערכת CA Service Desk וזאת לאחר בחינת חלופות שונות כתחליף למערכת הקיימת, שנמצא כיחידה שעונה על צרכי המשרד לצורך מתן השירות הנדרש.

בשנת 2019 ביקש האגף אישור הוועדה להתקשרות שנה נוספת לרכש בנק שעות לשימוש במערכת והבקשה אושרה בפרוטוקול 173/18. בבקשה זו ציין האגף, כי המשרד ידרש לרכוש שדרוג ופיתוחים מידי שנה וכי גם אם המשרד היה רוכש מערכת חדשה השדרוגים והפיתוחים היו נדרשים.

לאחר תהליך השדרוג נדרשנו לשיי"ם נוספים ולביצוע התאמות שלא היו כלולות בדרישת המקור.

להלן השיי"ם הנוספים:

שיי"ם ב-SD:

1. API מול מערכת מניפה
2. בשינוי סטטוס אין אפשרות לשנות רק סיבת המתנה
3. אנאליסט - חיפוש יחידות
4. הצגת סימון כאשר יש קבצים מצורפים לפניה
5. שינוי תצוגה במסך ניהול משימות
6. חיפוש פניה לפי קטגוריה
7. שינוי שדות לחובה בעת סגירת קריאה (סטטוס סיום טיפול)
8. ניהול משימות - כפתור העברה
9. לא ניתן להוסיף ולערוך סיבות המתנה
10. הוספת שדה חדש לפניות - אופן חיבור המשתמש
11. פניה - סטטוס בהמתנה
12. הוספת * לשדה חובה
13. אנאליסט - תצוגת הערות בטאב פעילות
14. דפי ידע
15. הודעה על סגירת משימה
16. אנאליסט - בירור קריאה
17. חיפוש מהיר לפי ציוד/מדבקה
18. להוסיף לחיפוש פניות פרמטר VIP
19. שיפורים למנגנון החיפוש
20. אנאליסט - פניות אב-בן
21. משתמש קצה - שורת חיפוש
22. פתיחת פניה רגילה - מספר נכס

פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 153/22-1

23. פתיחת פניה ל VIP-עם מזכירה
24. להוסיף שדה גורם במעקב למשימות - כולל שליחת מייל לגורם במעקב על כל שינוי
25. התראות על סיום תחזוקה
26. שינוי הודעת סגירה לבנים של מערכתית
27. דחיית סגירה לפניה בסטטוס סגור
28. לא ניתן לראות היסטוריית תקלות והיסטוריית שינויים לגבי הציוד
29. משתמש קצה - בירור קריאה
30. דחיית סגירה
31. תהליך - WORKFLOW בקרה על שילוח ציוד
32. אנאליסט - סקרים
33. שינויים בסקרים
34. פתיחת קריאה/בקשת שירות/משימה התייעצות
35. אנאליסט - מסך ראשי - ליצור מיון בסיס
36. טעינת משימות מ excel
37. תגובה לפניה בסטטוס סיום טיפול - צריכה לגרום לדחיית הסגירה
38. הוספת ניתוח של קריאות שנפתחו ע"י ה NOC בדו"ח

שו"שים ביהלום:

1. שינוי הצגת TopTen מקטגוריות לרמה 2 של השלשה
 2. איטיות בעבודה עם יהלום
 3. גרף פתוחות מול סגורות מציג נתונים שגויים
 4. לשונית חריגים ביהלום
 5. הפרדה בין דו"ח זמן אמת לבין דו"ח לפי תאריכים - שיגורו נתונים בפרקי זמן שונים. זמן אמת - כל חמש דקות
 6. יצירת דו"ח דינאמי לציוד ראשי/משני עבור רשימת לקוחות
 7. פניות חוזרות - החרגת שו"ב
 8. הוספת הערות למדדים
 9. דוח מעבר פניות בצוותים
 10. ניהול התראות מלאי מחסנים
 11. אפיון דו"ח חדש - מדדי שירות
 12. DRILL הקיים להוסיף עמודה של צוות פותח
- חברת נס איי טי בע"מ הינה החברה הבלעדית המייצגת את יצרן התוכנה והינה הספק היחיד המורשה מטעמה לשירות המתבקש על ידי המשרד.
- בהתאם לאמור לעיל ולפי זכויות מכוח דין קובע הגורם המקצועי כי חברת נס איי טי בע"מ עונה להגדרת ספק יחיד למתן שירות זה.

פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 153/22-1

מבוקש:

אישור הוועדה לביצוע פרסום מקדים על כוונת המשרד להתקשר עם חברת נס.איי.טי בע"מ כספק יחיד לצורך מתן שירותי בנק שעות לשיפורים ושינויים במערכת Service Desk המותקנת במשרד

פריט	כמות	עלות ללא מע"מ	שם הספק	מס' ספק	תחילת התקשרות	סיום התקשרות	החלטה
1	750	260.00 ₪	נס איי טי בע"מ	520040122	01/01/2023	31/12/2023	אושר בכפוף לוועדת הפטור המשרדית

סה"כ ההתקשרות: (כמות * עלות * מס' החודשים) עד 195000.00 ש"ח ללא מע"מ

החלטה:

לאור האמור לעיל, ולאור חוות הדעת של הגורם המקצועי למשרד, מר ציקי גד, מנהל השירות והייצור, ממנה עולה כי במוקד השירות של אגף מערכות מידע, מותקנת תוכנת Service Desk מתוצרת חברת CA המשמשת לניהול מוקד השירות. וכי חברת נס.איי.טי הינה הנציגה הבלעדית ליצרנית תוכנת Service Desk, הוועדה מאשרת את ביצוע פרסום הכוונה להתקשר עם חברת נס.איי.טי, בהתאם לתקנה 3א(א)(1)(ב)(1) לתח"מ.

כמו כן, בכפוף לקבלת אישור על העדר השגות לאחר פרסום הכוונה להתקשר עם החברה כספק יחיד, מאשרת הוועדה את התקשרות עם חברת נס.איי.טי לצורך רכישת בנק שעות לשיפורים ושינויים במערכת Service Desk המותקנת במשרד, זאת בהתאם להוראות תקנה 3(29) לתח"מ ובכפוף לאישור ועדת הפטור המשרדית בהתאם לסמכותה לפי תקנה 10א(ב)(1) לתח"מ.

תוקף ההתקשרות הצפוי: החל מיום 01/01/2023 ועד ליום 31/12/2023.

היקף ההתקשרות הצפוי: עד 195,000 ₪ + מע"מ בהתאם להצעת המחיר המצ"ב והמקובלת על כל חברי הוועדה.

במידה ויתקבלו השגות להתקשרות יש להגיש בקשה חדשה לוועדה לאחר קבלת חוות דעתו של הגורם המקצועי להתקשרות, מר ציקי גד בעניין ההשגה.

אופן רכישה/ סיווג התקשרות מקורי: 23.פטור ממכרז

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

גורם מבצע: אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

צורת ההתקשרות: הזמנה

ביטוח: כן

פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 153/22-1

ערבות: לא

יוער כי לעמדת היחידה וחברי הוועדה אין צורך בחוזה ובערבות זאת בשים לב להיקף ההתקשרות הנמוך יחסית ולסיכון הנמוך בהתקשרות מסוג זה.

התקשרות רגישה: לא

תקנה תקציבית:

שריון תקציבי:

מס' נעמ"ה:

חתימות:

תפקיד בוועדה	שם	תאריך	חתימה
יו"ר	סמי גריידי	21/09/2022	
חבר	פנחס פרנקל	21/09/2022	
חבר	נמרוד ארצי	21/09/2022	
חבר	איתמר אביעד	21/09/2022	
חבר	ששון סופרי	21/09/2022	