

**פרוטוקול וועדת מכרזים לענייני תקשוב 49/20-1**

אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	<b>יחידת מגישה</b>
אושרת אבונך	<b>שם הפונה</b>
	<b>תפקיד הפונה</b>
מכרזים לענייני תקשוב	<b>שם ועדת מכרזים</b>
06/05/2020	<b>תאריך</b>
19628	<b>מס' בקשה</b>

**חברי ועדה נוכחים-**

שם פרטי ושם משפחה	תפקיד בוועדה
סמי גריינדי	יו"ר
יוני רובין	חבר
נמרוד ארצי	חבר
מיכל קפלן	חבר
ששון סופרי	חבר
כנאן גאנס	מרכז

**פרטי ההתקשרות המבוקשת-**

התקשרות בפטור לפי תקנה 3(29) עם חברת נס א.ט. בע"מ לרכש שירותי מומחה למערכת Glassbox	<b>נושא ההתקשרות</b>
אישור התקשרות	<b>סוג הבקשה</b>
	<b>תאור תהליך הבחירה</b>

גאנס כנאן	<b>רשם</b>
-----------	------------

## פרוטוקול וועדת מכרזים לענייני תקשוב 49/20-1

**רקע:**

משרד המשפטים מתחזק כ- 20 אתרי מרשתת המספקים מגוון שירותים לאזרחי המדינה ולאוכלוסיות ייעודיות כחלק מדרכי השירות אותו מספק המשרד לציבור על פי חוק.

נפחי הפעילות של אתרי המשרד כוללים מאות אלפי גישות בחודש ונפחי מידע של גיגות, כאשר קיימים חודשים עמוסים במיוחד בפעילות (מועדי בחינות, רישום חברות וכדו') וביתר הזמן הפעילות נמוכה משמעותית.

בעבר, האתרים היו מנוטרים באמצעות בדיקות זמינות לגלישה ובקרת על שגיאות בצד שרת בלבד.

אירועי צד לקוח (כמו שגיאות, קושי בתפעול מסכי האתר, תצוגת רכיבים או ביצועים בצד לקוח וכדו') לא זמינים לגופי הפיתוח ולא קיימת יכולת ניתוח ולמידה על בעיות בשכבה זו.

המשרד נדרש לספק מידע על אירועים המתרחשים בשכבת הלקוח של האתרים השונים ולצורך כך רכש המשרד את כלי Sesion Replay המאפשר צפיה בחווית המשתמש שמתחבר למערכות המשרד דרך אתרי/יישומי המרשתת, כך שאפשר לקבל חיווי על תקלות, או שימוש לא מייטבי באתר, על ידי צפיה בפעולות המשתמש וכן קבלת אפשרות לניתוח פעילות המשתמשים באתרי המשרד והצפת תובנות על דרך השימוש וחווית.

הכלי נמצא בשימוש אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע, אגף השירות ובנוסף גם נעשה שימוש על ידי חלק מהיחידות במשרד.

בפרוטוקול תקשוב 231/19 אישרה הוועדה את ההתקשרות עם נס א.ט. בע"מ, זאת בהתאם לתקנה 3(29) ובכפוף לאישור ועדת הפטור המשרדית לפי סמכותה בתקנה 10א(ב)(1) לתח"מ, בהיקף של עד 705,000 דולר לא כולל מע"מ לצורך חידוש רישוי לשירותי Sesion Replay תוצרת חברת Glassbox החל מיום 30/12/2019 ועד ליום 31/12/2022.

כעת נדרש לרכוש בנק השעות מומחה על מנת לקבל פיתוח, תמיכה טכנית וליווי ניתוחים אנליטיים למערכת בנושאים הבאים:

- תמיכה בהטמעה/הדרכת מדריכים מנהלי מערכת
- עדכון גרסאות מוצר
- פיתוחים והתאמות במערכת קוסטימיזציות
- סיוע מקצועי וליווי בנושאי ניתוח חווית לקוח באתרים

**מבוקש:**

אישור הוועדה להתקשר עם מי שלפי דעת היחידה הוא ספק יחיד, נס א.ט. בע"מ, לרכוש בנק 300 שעות מומחה מחברת GLASSBOX בעלות כוללת של עד 75,000 ₪ לא כולל מע"מ.

פריט	כמות	עלות לפריט ללא מע"מ	שם הספק	מס' ספק	תחילת התקשרות	סיום התקשרות	החלטה
1	300	250 ₪	נס א.ט. בע"מ	520040122	01/06/2020	31/05/2021	אושרה

סה"כ ההתקשרות: (כמות \* עלות מס' החודשים) עד 75,000 ₪ ללא מע"מ

## פרוטוקול וועדת מכרזים לענייני תקשוב 49/20-1

### החלטה:

בפני הוועדה הוצגה חוות הדעת של הגורם המקצועי למשרד, מר ששון סופרי, מנהל אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע, ממנה עולה כי הכלי נמצא גם בשימוש הצוות הטכני של אגף השירות ומאפשר להם יכולות תמיכה וזיהוי תקלות שלא היו קיימות טרם הכנסת הכלי.

השימוש בכלי מקצר משמעותית את פרק הזמן לזיהוי ואיתור תקלות ומייעל את הטיפול בהן מקצה לקצה. בנוסף באמצעות דוחות שונים שהוגדרו על בסיס המידע הנאסף בכלי יש יכולת לבצע מעקב שוטף בצורה פרואקטיבית ולזהות תקלות / בעיות באתרים בצורה יזומה. טרם השימוש בכלי היה צורך לבצע ניתוח מורכב של לוגים ושילוב של כלים שונים על מנת להגיע למסקנה דומה לגבי תקלות/בעיות בצד המשתמש (קליינט).

וכי כעת נדרש לרכוש בנק השעות מומחה על מנת לקבל פיתוח, תמיכה טכנית וליווי ניתוחים אנליטיים למערכת בנושאים הבאים:

- תמיכה בהטמעה/הדרכת מדריכים מנהלי מערכת
- עדכון גרסאות מוצר
- פיתוחים והתאמות במערכת קוסטימיזציות
- סיוע מקצועי וליווי בנושאי ניתוח חווית לקוח באתרים

לאור האמור, הוועדה מאשרת את ביצוע פרסום הכוונה להתקשר עם נס.אי.טי. בע"מ לצורך רכישת בנק השעות מומחה על מנת לקבל פיתוח, תמיכה טכנית וליווי ניתוחים אנליטיים למערכת בנושאים שהוזכרו לעיל לשירותי Sesion Replay תוצרת חברת Glassbox, בהתאם לתקנה 3(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 החברה לצורך מתן השירותים זאת בהתאם להוראות תקנה 3(29) לתח"מ.

**תוקף ההתקשרות הצפוי:** החל מיום 01/06/2020 ועד ליום 31/05/2021.

**היקף ההתקשרות הצפוי:** עד 75,000 ₪ + 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 ששון סופרי בעניין ההשגה.

יוער כי במהלך הדיון ולשאלת הוועדה מדוע נדרשות שעות מומחה בהתקשרות זו ולמה העניין לא נלקח בחשבון באישור ההתקשרות הקודם לפני מספר חודשים, ציין הגורם המקצועי מר ששון סופרי מנהל אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע במשרד כי התברר שלא ניתן לבצע פעולות אלה על בסיס נותני השירותים הקיימים באגף זאת לאור מחסור בכ"א וכן לאור מורכבות השירותים הנדרשים.

**עוד יצוין כי אישור ההתקשרות הנו בכפוף לאישור ועדת החריגים בחשכ"ל.**



**פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 49/20-1**

אופן רכישה / סיווג התקשרות: 23.פטור ממכרז

סיבת הפטור: 01.ספק יחיד- תקנה 3(29)

גורם מבצע: אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

צורת ההתקשרות: הזמנה

ביטוח: לא

ערבות: לא

התקשרות רגישה: לא

תקנה תקציבית: 08510131

שריון תקציבי: 100046688

מס' מנוף:

חתימות:

תפקיד בוועדה	שם	תאריך	חתימה
יו"ר	סמי גרידי	06/05/2020	
חבר	יוני רובין	06/05/2020	
חבר	נמרוד ארצי	06/05/2020	
חבר	<del>מיכל קמח</del> אברהם שלם	06/05/2020	
חבר	ששון סופרי	06/05/2020	