


סוגי מכרזים והתקשרויות	פרק משני:	משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – התקשרויות ורכישות	
התקשרות בפטור ממכרז	תת פרק:		
7.3.6.2	הוראה מקשרת:		
7.3.6.2.1.ט	מספר טופס:		
תת מהדורה: 01	מהדורה:		

אל: ועדת המכרזים

משרד ראש הממשלה	משרד:
ממשל זמין	יחידה מזמינה:
02.09.2020	תאריך:

הנדון: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ

הבקשה מסתמכת על תקנה 3(29) / 3(31) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ם מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)**רקע:**

יחידת ממשל זמין מבקשת להטמיע כלי ניטור אפליקטיבי בארגון. במצב הקיים, אין ליחידה יכולת למפות את מסע הלקוח שעוברים האזרחים הגולשים באתרי הממשלה. הצורך במיפוי מסע הלקוח הינו מקצה לקצה - החל מפעולות המשתמש באתרי הממשלה, דרך התנהגות תשתית האינטרנט על כלל רכיביה בחוות השרתים של ממשל זמין. מיפוי זה יאפשר ליחידה לוודא שמסע הלקוח שעוברים הגולשים הינו ידידותי, ברור ומשאיר את האזרח עם חוויה טובה משימוש בשירותי הממשלה הדיגיטליים, מייצר אמינות ומגביר את השימוש בדיגיטל על פני פעולות פיזיות. בנוסף, הניטור האפליקטיבי יאפשר ליחידה לזהות בעיות ולהצביע על מקורה ובכך לחסוך זמן ומשאבים של חקר וזיהוי תקלות.

בצד חוויית המשתמש (customer experience analysis) בעולם הניטור האפליקטיבי, ישנו מוצר אחד בלבד העונה על כל דרישות הסף, שהוגדרו כהכרחיות, המוצר הוא GLASSBOX המשווק בישראל ע"י חברת נס א.ט בע"מ בבלעדיות.

היחידה מבקשת לבצע התקשרות עם נס לצורך הטמעת המוצר בארגון.

תיאור המוצר, תפקידו במערך ממשל זמין וייחודו

1. מוצר GlassBox הינו מוצר מתחום Customer Experience Analytics המספק מסע לקוח שלם. המוצר מתמקד בארבעה נושאים:

- איסוף כלל פעילות הלקוחות באתרי האינטרנט ובאפליקציות
- צפייה ב-SessionReplay, המציג את התנהגות הלקוחות וחווייתיהם
- ניתוח אנליזות של תהליכים עסקיים באתר



משרד האוצר
אגף החשב הכללי
תכ"ם – התקשרויות ורכישות

סוגי מכרזים והתקשרויות	פרק משני:
התקשרות בפטור ממכרז	תת פרק:
7.3.6.2	הוראה מקשרת:
7.3.6.2.1.ט	מספר טופס:
תת מהדורה: 01	מהדורה:

• הבנה של אפקטיביות האתר ודרכי השיפור

הרחבה על תיאור המוצר ויכולותיו בנספח 1 המצ"ב.


2. המוצר ישללב ביחידת ממשל זמין בפלטפורמות הרחביות שהאזרח בא איתן במגע, דוגמת אתר Gov.il, אזור אישי, טפסים ותשלומים. הטמעת המוצר בפלטפורמות אלו יאפשר ליחידה לנטר בזמן אמת, להיות עם "יד על הדופק" במטרה לאפשר ליחידה לראות ולבחון את המסע שהאזרחים עוברים באתרים אלו.
3. דרישות הסף ההכרחיות במוצר הן:

1. יכולת עבודה היברידית גם בענן וגם OnPrem – יכולת זו הכרחית מאחר שהשירותים המסופקים לאזרחים הן גם שירותי ענן וגם שירותי on premise.
המוצר מאפשר עבודה היברידית, והוא גמיש בסביבת ההתקנה – ניתן להתקנה בכל סביבת ענן או On-Premise.

2. הקלטה של כלל הסשנים – יכולת זו הכרחית מאחר והיא מאפשרת לתחקר באופן מיידי ששן ספציפי של משתמש ולראות איזה כשלים חווה (למשל בשיחה של אזרח מול מוקד תמיכה) ומייצרת על פי הסשנים המוקלטים תובנות ובניית מסע לקוח.
המוצר מכיל יכולות Session Replay נאמנות למקור ברמה גבוהה, הן ל- Web Sessions והן ל- Mobile Apps Sessions. המוצר מקליט 100% מהסשנים ומציג בדיוק את מה שראו האזרחים. ההקלטה תומכת בסשנים מרובי Tabs. הסשנים המוקלטים כוללים בתוכם מידע התנהגותי לצד מידע טכני מלא. המוצר מקליט Client Side ו- Server Side המוצגים על גבי ה- Session Replay. למוצר יכולת כתיבת הערות על גבי הסשן המוקלט, שמירתם והעברתם בין גורמים שונים בארגון ע"י שליחת הלינק לסשן.

3. תיוג אוטומטי של כלל הרכיבים – יכולת זו הכרחית כיוון שבמקרים של תקלות או קבלת תובנות כל תהליך עסקי, כל האלמנטים באפליקציה כבר מזוהים וניתן באופן מיידי לתחקר כל רכיב לדוגמא: שדות בטופס, כפתורים, קישורים וכו'.
(בשונה ממוצרים אחרים, בהם אנו נדרשים לסמן מבעוד מועד מה רוצים לתחקר) במסע הלקוח.

זהו המוצר היחיד המתייג את כלל השדות והרכיבים ללא צורך בעבודה מקדימה. יכולת זו מאפשרת ליחידה לתחקר את כל מסע הלקוח באופן מיידי.

סוגי מכרזים והתקשרויות	פרק משני:	משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – התקשרויות ורכישות	
התקשרות בפטור ממכרז	תת פרק:		
7.3.6.2	הוראה מקשרת:		
7.3.6.2.1.ט	מספר טופס:		
תת מהדורה: 01	מהדורה:		

4. תמיכה מלאה בעברית באתרים ואפליקציות ושירותי ליווי והדרכה מקומיים – יכולת זו הכרחית על מנת להבטיח שהניטור יודע לעבוד באופן מלא בעברית על כלל סוגי האתרים והאפליקציות. בנוסף, נדרשת זמינות פיזית של הספק לצרכי הטמעה, ליווי והדרכות. המוצר תומך בעברית מלאה ובכלל פלטפורמות אתרי האינטרנט ואפליקציות המובייל.
5. עמידה בתקני ISO27701 , ISO 27001 , Soc2 – הכרחית על מנת לעמוד בדרישות האבטחה והפרטיות.
- המוצר עומד בתקני אבטחה ופרטיות מחמירים - Soc2 , ISO 27001 , ISO27701
4. בוצעה השוואת יכולות בין המתחרים (מצ"ב נספח מספר 2 - השוואת יכולות בין המוצרים בשוק) ו- GLASSBOX הינו המוצר היחיד העונה לכלל הדרישות הנ"ל.

האם קיים בנושא ההתקשרות מכרז חשכ"לי כן לא


סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

טובין שירותים

שם הספק:	נס א.ט בע"מ
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	ח.פ. 520040122
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	רכש רישיונות ושירותים מקצועיים: 2,500,000 ש"ח כולל מע"מ
תקופת ההתקשרות:	1.11.2020-30.10.2023

נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ

נס א.ט הינו הספק הבלעדי המשווק את מוצר GLASSBOX בישראל. מצ"ב נספח 3 - אישור היצרן על היותה של נס א.ט הספק הבלעדי בישראל המשווק את המוצר.

סוגי מכרזים והתקשרויות	פרק משני:	משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – התקשרויות ורכישות	 החשב הכללי
התקשרות בפטור ממכרז	תת פרק:		
7.3.6.2	הוראה מקשרת:		
7.3.6.2.1.ט	מספר טופס:		
תת מהדורה: 01	מהדורה: 01		

נא להתייחס לסעיפים הבאים:

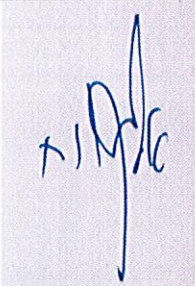
1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת

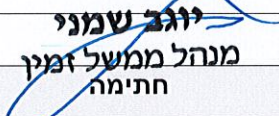
בוצע חקר מקיף של עולם הניטור האפליקטיבי בצד חוויית המשתמש ע"י פגישות עם ספקים, חברות מחקר, ארגונים אשר הטמיעו מוצרי ניטור אפליקטיבי. בוצעה בדיקה מול היצרן על השותפים והספקים היכולים למכור את המוצר בישראל.

סיכום

לאור הצורך כפי שפורט לעיל, אנו מבקשים אישור להגדיר את חברת נס א.ט כספק יחיד לצורך הספקת מוצר GLASSBOX ושירותים מקצועיים למשך שלוש שנים.

בכבוד רב,

	מנהל מערך שירותים דיגיטליים לאזרח	אלי קורח
חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית

	מנהל ממשל זמין	יוגב שמני
מנהל ממשל זמין חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית