



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

מספר הוראה: 7.8.2	פרק ראשי: התקשרויות ורכישות
מספר טופס: ט. 7.8.2.1	פרק משני: פטור ממכרז

משרד:	הנהלת בתי המשפט
יחידה מזמינה:	חטיבת השירות לציבור
תאריך:	14/11/2023

אל: ועדת המכרזים

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

הבקשה מסתמכת על תקנה 3(29) / 3(31) (סמן את התקנה המתאימה) 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)

מרכז השירות והתמיכה של הנהלת בתי המשפט מספק מענה למעל 60,000 פניות בחודש בטלפון, בצ"ט ובדוא"ל. על מנת לשפר את השירות אנו מבקשים לאפשר לציבור לפנות לקבלת שירות באמצעות אפליקציית Whatsapp. ערוץ ה-Whatsapp הפך בשנים האחרונות להיות ערוץ קבלת שירות מבוקש ונוח. הוא מאפשר למבקש השירות לקיים שיחה בהמשכים, ללא המתנה בתור וללא זמינות רציפה תוך כדי קיום השיחה. צורך זה מקבל ייתר דחיפות בעקבות המצב הבטחוני כאשר מגויסים רבים למילואים המבקשים לצרוך את שירותי מוקד השירות, להתעדכן בסטאטוס דיונים והחלטות בתיק בית המשפט, מתקשים להמתין בתור למענה טלפוני או זמינים לכך רק מחוץ לשעות פעילות המוקד. בערוץ Whatsapp ניתן להנגיש מידע על פעילות בתי המשפט בעקבות מצב החירום הבטחוני בשירות עצמי ולאפשר לקיים שיחת צ"ט בהמשכים עם נציג שירות אנושי ללא מגבלת שעות המענה האנושי במוקד. למשל עו"ד מגויס בצו 8 יוכל לבקש לדחות את דיון בו הוא אמור להשתתף או לבקש ארכה לתגובה שהוא נדרש לספק לבית המשפט, לשלוח מהטלפון צילום של צו 8 אם יידרש לכך וכדומה.

על מנת לאפשר לספק בערוץ ה-Whatsapp שירות אישי ויעיל, נדרש רכישת פתרון מאובטח שמאפשר שמירה על הפרטיות של השיחה והקבצים המועברים מהלקוח למוקד, ומהמוקד ללקוח.

חברת TerraZone הינה יצרן תוכנת ה-OMNIBOX לשיתוף מאובטח של מידע רגיש ומסווג על גבי פלטפורמת ה-WhatsApp למוקדים, בשילוב עם עם תוכנת ה-RSaccess לגישה מאובטחת למידע רגיש.

היא מאפשרת הקמת פתרון לקיום שיחת WhatsApp מאובטחת מהאינטרנט אל תוך הארגון ומהארגון החוצה כאשר שמירת נתונים רגישים ושיחות בצד האירגון ולא בצד הענן (שיחות, קבצים, תמונות וכו') ניהול ושמירה של מסד הנתונים, הלוגים והדוחות של מערכת ה WhatsApp בצד האירגון כאשר התשתית והאפליקציה ה WhatsApp מנוהלים ומתוחזקים בצד הענן של חברת TerraZone.

בנוסף התוכנה מאפשרת יכולת ניהול היסטוריית שיחות, ומחיקה ועדכון רטרואקטיביים של השיחה כולה גם בצד מכשיר הקצה של הלקוח. יכולות אבטחת ושמירת המידע נדרשות עבור שמירת על פרטיות הלקוחות במקרים בהם השיחה תכלול נושאים רגישים ופרטיים.

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר? כן לא

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

טובין שירותים ביצוע עבודה

שם הספק:	2BSecure
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	513410720
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	180,000 ₪ (שנתי)
תקופת ההתקשרות:	2023-2024

נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ (במקרה הצורך ניתן לצרף עמודים נוספים וכל מסמך רלוונטי נוסף)

נא להתייחס לסעיפים הבאים:

1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת כולל פירוט מקורות מידע ופעולות שנקטו (לדוגמה חיפוש באינטרנט, התכתבות עם ספקים, פגישה או שיחה עם ספקים וכדומה).
2. ממצאי הבדיקה (אם ישנם ספקים נוספים בתחום ההתקשרות, יש לפרט את הסיבות לאי התאמתם לביצוע ההתקשרות עימם ואת הסיבות להיות הספק שלגביו נכתבה חוות הדעת ספק יחיד/ספק חוץ)
3. נימוקים והערות נוספות

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

מבדיקה שבצעתי משיחות עם קולגות אשר הפעילו פעילות דומה, ספקים של פתרונות תקשורת וחיפוש באינטרנט עולה שקיימים ספקים נוספים המאפשרים להפעיל וואצאפ כערוץ תקשורת אך רק לחברת TerraZone יש את הטכנולוגיה הייחודית (מוגנת פטנט) המאפשרת ניהול ושמירה של מסד הנתונים, הלוגים והדוחות של מערכת ה WhatsApp בצד האירגון כאשר התשתית והאפליקציה WhatsApp מנוהלים ומתוחזקים בצד הענן של חברת TerraZone.

2. ממצאי הבדיקה

מהבדיקה עולה כי זהו המוצר היחיד שמספק פתרון כולל לדרישות ברמה העסקית תהליכית וברמת האבטחה ושמירה על הפרטיות.

לחברת TerraZone טכנולוגיה ייחודית שפותחה בישראל, אשר מאפשרת לפרסם כל שירות מבוסס פרוטוקול TCP מהרשת הארגונית לרשת החיצונית, או לרשתות בסיווגים שונים, הגישה מתאפשרת ללא התקנה/פיתוח אפליקציה ייעודית. כל זאת מתבצע ללא חשיפת פרטים רגישים אודות הרשת הארגונית, כגון מפתחות הצפנה, פרטי משתמשים וללא פתיחת ערוץ נכנס בחומת האש המפרידה בין הרשת המאובטחת אל הסביבה החיצונית

יישום הפתרון הנ"ל באמצעות טכנולוגיה ייחודית מוגנת פטנט (Reverse Access - מספר פטנט 10110606 +9935958) המאפשרת לשמור את המידע הרגיש (מאגרי מידע/קבצים/מפתחות הצפנה) בתוך הארגון ואת התשתית (אפליקציות/systems) בצד הענן כאשר התקשורת בין הארגון לבין הענן הינה חד כיוונית כלפי הענן (outbound only communication).


3. נימוקים והערות נוספות

החברה פיתחה את המוצר והיא היחידה שמתקינה את המוצר ומספקת תמיכה למוצר. כיום אין לחברה מפיצים רשמיים וחברות אינטגרציה המוסמכים להתקין ולתמוך במוצר. לפיכך, החברה היא היחידה המסוגלת לספק את הפתרון הנדרש, להטמיע אותו ולתחזק אותו. בנוסף יש לציין, שהחברה כבר מקיימת התקשרות מסוג ספק יחיד בממשלה, על בסיס הפטנט המתואר במסמך זה, עם המשטרה, משרד האנרגיה, משרד ראש הממשלה ומכון וולקני.

לאור הנימוקים שמניתי לעיל אנו מבקשים לערוך ההתקשרות בהליך פטור ממכרז.

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

	מנהל תחום בכיר, טכנולוגיות ופיתוח	דייוויד קסטיאל
חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית