



שם הטופס: פרוטוקול ועדת הפטור המשרדית

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות	מספר הוראה: 7.2.6
פרק משני: ועדות מכרזים ועבודתן	מספר טופס: ט.7.2.6.2

נושא	חברת קונסיסט מערכות בע"מ (ח.פ. 511277261) מערכת לניהול קריאות לטיפול בתקלות מחשוב
------	---

משרד/יחידה		יחידה מזמינה
בריאות		מחשוב
פרוטוקול ועדת הפטור המשרדית מס'	פרוטוקול ועדת מכרזים - מס' בקשה	תאריך
מ 149-25	16908	29.12.25

רשם	גלית עבוד
-----	-----------

ועדת הפטור המשרדית, לאחר שבחנה פרוטוקולים של ועדת המכרזים ואת המסמכים המצ"ב:

☐ מאשרת את ההתקשרות על פי תקנה: 3(29) לתקנות חובת המכרזים.

רקע:

1. המערכת SysAid (להלן גם: "המערכת") היא מערכת לניהול קריאות לטיפול בתקלות מחשוב, בבעלותה של חברת קונסיסט מערכות בע"מ (ח.פ. 511277261) (להלן גם: "החברה") ולמשרד הבריאות זכויות שימוש בה משנת 2013, אז החלה ההתקשרות הראשונה.

2. סל שירותי התמיכה במערכת כולל:

- שנת אחריות על רישיון השימוש במערכת.
- תמיכה טלפונית בשאלות ובתקלות שוטפות וסיוע ברמת תפעולית.
- תחזוקה שוטפת של המערכות, כולל אספקת עדכוני גרסאות ותוכנה.
- סיוע מיידי במקרה של תקלה דחופה המשביתה מערכת שלמה (כגון נפילת שרת).

3. למערכת מספר מאפיינים ייחודיים שנמצאים בשימוש שוטף, כגון ניהול קריאות, צפייה בסטטוס טיפול עדכני אוניליין, ניתוב קריאות לצוותים שונים באגף מידע ע"פ צורך, יצירת קשר ותיעוד התכתבות דרך הפניה, שילוב צילום מסך תקלה, אינטגרציה עם מערכת הטלפוניה ברמ"י ואינטגרציה עם מערכת עובדים של רמ"י.

4. כיום, המוצר נותן מענה מספק לצרכי המשרד: מערכת SysAid מותאמת באופן ייחודי לתהליכי הארגון ולאינטגרציות הקיימות, כשלחברה ניסיון עבודה מוכח של שנים עם המערכת (כולל רקורד מוצלח בעבודה בין המשרד לחברה לצורך ביצוע שיפורים ושינויים), וכשהמערכת מציעה התאמה מדויקת לצרכי המשרד, לאחר שנים של שימוש, תוך הפחתת סיכונים תפעוליים. לצד האמור, שינויי הקוד והפיתוחים הקיימים והעתידיים במערכת, תלויים ביכולת החברה לשמר ולפתח את המערכת. לשם כך, נדרשת שמירה על הרציפות התפעולית בקבלת השירותים מאת החברה.

שם הטופס: פרוטוקול ועדת הפטור המשרדית

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות	מספר הוראה: 7.2.2
פרק משני: ועדות מכרזים ועבודות	מספר טופס: ט. 7.2.2.8

5. מבדיקות שנערכו במסגרת בחינת חלופות, עלה כי בשלב זה אין בנמצא פתרון אחר שבכוחו לספק את היכולות הנדרשות, ללא פיתוחים מורכבים ועלויות גבוהות (לדוגמה: בחינת שילוב מערכת SERVICE NOW).

6. על פי אישור חברת SysAid, קונסיסט מערכות בע"מ היא המפיץ והספק היחיד בישראל של מוצרי SysAid, והיחידה המורשית מטעמה לספק שירותי תמיכה, תחזוקה והתאמות למוצר. החברה מהווה ספק יחיד, מאחר שהמערכת משווקת ומיושמת על ידי ישראל בבלעדיות, ואין כל ספק אחר המוסמך לספק, לתמוך או לבצע אינטגרציות במוצר.

7. בהמשך לכך, מבקשת גבי שני גלי, מנהלת מחלקת שירות באגף טכנולוגיות דיגיטליות ודאטה, את אישור הוועדה והמלצתה לוועדת הפטור המשרדית להתקשר עם החברה כספק יחיד, עבור תחזוקה ושיו"שים, בנק שעות יישום ושדרוג גרסת מערכת למערכת ניהול הקריאות SysAid.

החלטה:

לנוכח המפורט לעיל, מאשרת הוועדה את ההתקשרות כספק יחיד עם חברת "קונסיסט מערכות בע"מ" (ח.פ. 511277261) בעבור תחזוקה ושיו"שים, בנק שעות יישום ושדרוג גרסת מערכת למערכת ניהול הקריאות SysAid. הוועדה מנחה את היחידה המקצועית ולהמשיך ולבחון חלופות נוספות לקבלת השירות, ולעדכן את הוועדה בתמונת המצב בנושא עד למחצית שנת 2026.

הוועדה מציינת כי בוצע פרסום כוונה להתקשרות עם ספק יחיד, לפי תקנות (29)3 ו-3א לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993, ולא התקבלו השגות מס פרסום 4000608371. הוועדה מציינת כי באישור ההתקשרות הבא יש לדווח על המסקנות כתנאי לאישור. **היקף/סכום התקשרות:** 249275 ₪ לא כולל מע"מ, לפי הפירוט הבא:

- עלות החידוש למערכת הרישוי עבור 14 חודשים: 207,275 ₪.
- בנק של 150 שעות לטובת המשך פעילות שוטפת: 42,000 ₪.

תקופת התקשרות: 28.02.27 – 31.12.25
פרוטוקול זה אינו מהווה אישור לביצוע ההתקשרות בפועל, וההתקשרות מותנית, בנוסף לפרוטוקול, בהזמנה חתומה ע"י מורשה חתימה כדין.

תקנה תקציבית: 24.02.05.33 / 24.02.05.30

מס' פרסום בנעמ"ה:			
שם חתימה	מנכ"ל המשרד	היועצת המשפטית	חשב המשרד
	מר משה בר סימן טוב	עו"ד סל נשרי	רו"ח ישי בן אלי