

פרוטוקול ועדת הפטור המשרדית אינו מהווה התקשרות או התחייבות להתקשרות כלפי הספק. התקשרות עם ספק תיעשה אך ורק על ידי הוצאת הזמנה ו/או הסכם חתומים על ידי מורשה החתימה המוסמכים לחייב את המשרד

**החלטת ועדת הפטור המשרדית מיום: 12.04.2022 (סכב)**  
בקשה מספר 21045 (פרוטוקול ועדת תקשוב מספר 2/22)

#### **נושא:**

אישור הוועדה להתקשר עם חברת סוויס אי איי בע"מ, לרכש מערכת Swish Autonomous ITSM למתן שירותי ניהול שירות במשרד.

#### **רקע:**

באגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע פועל מרכז שירות שמטרתו לתת לעובדי המשרד מענה לכל פניה בנושאי מחשוב. הפניות המגיעות מתחלקות בין תקלות לבקשות שירות ומנוהלות במערכת ניהול השירות (Service Desk-SD מתוצרת חברת CA).

כיוון שמדובר בכ-150 אלף פניות בשנה, נצבר במערכת מידע רב על התנהלות המערכות, מגמות של תקלות והתנהלות טכנית. בשל מגבלות המערכות, חלק ניכר מליתוח הנתונים לוקה בחסר ודורש התערבות ידנית דבר המקשה על מיצוי המידע ושיפור משמעותי בשירות לעובדים.

בבחינת הכלים הקיימים בשוק, נמצאה מערכת אחת שיכולה לספק ניתוח מעמיק של פניות העובדים בדגש על התאמה לשפה העברית ובכך לאפשר שיפור משמעותי וחיסכון כספי רב למשרד.

המערכת המוצעת היא היחידה בעולם שעושה 'אופטימיזציה של ניהול משימות במערכות שירות בזמן אמת. מערכת Swish Autonomous ITSM עושה שימוש בניתוח שפה טבעית (NLP) כדי לקרוא ולהבין משימות, היא לומדת את כישורי הנציגים בארגון (Skill Set Mapping) ומנטרת את העומסים על צוותים ונציגים בודדים. כך המערכת יודעת לנתב את המשימות לאנשים הכי מתאימים לטיפול בהן בנקודת זמן נתונה, לפתוח צווארי בקבוק ולאזן עומסים.

המערכת לומדת את תהליכי העבודה בארגון במערכות הקיימות ואיננה דורשת החלפה של מערכות כלשהן. המערכת המוצעת, Swish Autonomous ITSM, מתעלמת מהשדות המובנים ומבצעת בפועל ניתוח של כלל שדות המלל בהם יש מידע.

המערכת תאפשר שיפור וייעול של תהליכי הטיפול בפניות, מניעת תקלות וחיסכון כספי משמעותי למשרד באמצעות ניתוח המידע המצטבר והעברת התראות בזמן אמת לצוות הניהול, הפנית פניות בצורה אוטומטית לגורם המתאים והפנוי לטיפול והכוונה של הגורמים הטכניים לטיפול ממוקד בתקלות חוזרות.

אגף מערכות מידע ביצע בדיקה עם מספר יועצים וכן ערך חיפוש מעמיק באינטרנט אחר מערכת שתאפשר את מגוון היכולות המוצגות, מהבדיקה עלה כי נמצאו מערכות דומות המוגבלות ומשולבות עם מוצרים שלא נמצאים ברשות המשרד עוד העלתה הבדיקה כי במערכות הקיימות קיים קושי בתאימות עם השפה העברית.

Swish Autonomous ITSM היא המערכת היחידה שהראתה גמישות של עבודה עם מגוון מערכות ניהול השירות כולל זו הנמצאת במשרד וגם מקיימת תמיכה מלאה בשפה העברית כשפה טבעית של מנוע הניתוח

בפרוטוקול ועדת המכרזים לענייני תקשוב מס' 2/22 אישרה הוועדה את ההתקשרות עם חברת סוויס אי איי בע"מ, לרכש מערכת Swish Autonomous ITSM לאורך מתן שירותי ניהול שירות במשרד, זאת לאחר שנערך הליך מקדים של הכוונה להתקשר עם הספק כספק יחיד בהתאם להוראות תקנה 3א(א)(1)(ב)(1)



ובכפוף לכך שעד המועד האחרון לקבלת השגות לא התקבלו השגות, כמו כן סווגה הוועדה את ההתקשרות בהתאם להוראות תקנה 3(29) לתח"מ ובכפוף לאישור ועדת הפטור המשרדית בהתאם לסמכותה לפי הוראות תקנה 10א(ב)(1) לתח"מ, בהיקף של עד 400,000 ₪ לא כולל מע"מ, והחל מיום 01/03/2022 ועד ליום 28/02/2023.

### החלטה:

בפני הוועדה הונחו פרוטוקול ועדת המכרזים לענייני תקשוב מסי 2/22 וחוות דעת הגורם המקצועי מר ששון סופרי, מנהל אגף בכיר טכנולוגיות ומידע מהם עולה כי באגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע פועל מרכז שירות שמטרתו לתת לעובדי המשרד מענה לכל פניה בנושאי מחשוב. הפניות המגיעות מתחלקות בין תקלות לבקשות שירות ומנוהלות במערכת ניהול השירות (Service Desk-SD מתוצרת חברת CA) מתבקשה עולה כי האגף בחן חלופות על מנת ליעל את תהליך העבודה ומצא כי מערכת Swish Autonomous ITSM היא המערכת היחידה שהראתה גמישות של עבודה עם מגוון מערכות ניהול השירות כולל זו הנמצאת במשרד וגם מקיימת תמיכה מלאה בשפה העברית כשפה טבעית של מנוע הניתוח.

לאור האמור הוועדה מאשרת את ההתקשרות עם חברת סוויס אי.איי לצורך רכישת מערכת Swish Autonomous ITSM זאת לאחר שבוצע פרסום מקדים של הכוונה להתקשר עם הספק כספק יחיד בהתאם להוראות תקנה 3א(א)(1)(ב)(1) לתח"מ וכי עד המועד האחרון להשגות שנקע ליום 08/03/2022 לא התקבלו השגות.

הוועדה מסווגת את ההתקשרות בהתאם להוראות תקנה 3(29) לתח"מ ובהתאם לסמכותה לפי הוראות תקנה 10א(ב)(1) לתח"מ.

**היקף ההתקשרות:** עד 380,000 ₪ + מע"מ לפי החלוקה הבאה:

חציון א' – עד 140,000 ₪ + מע"מ כהתקשרות של ניסוי ובחינת שביעות רצון מהמערכת.

חציון ב' – עד 240,000 ₪ + מע"מ בהנחה שמרוצים מהמערכת ויוחלט על המשך התקשרות.

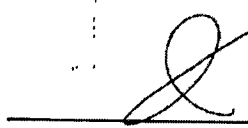
**תוקף ההתקשרות:** החל מיום 12/04/2022 ועד ליום 28/02/2023 כאשר למשרד תישמר האופציה להארכת ההתקשרות לשנה נוספת ובאותם תנאים.

אומן הרכישה: 23 – פטור ממכרז


סיבת הפטור: 01 – ספק יחיד – תקנה 3(29)



גב' סיגלית פוני  
חשבת המשרד



עו"ד לאה רקובר  
יועמ"ש המשרד



עו"ד ערן פירון  
מנכ"ל המשרד - י"ר





**פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 2/22-1**

אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	יחידה מגישה
אושרת אבונך	שם הפונה
	תפקיד הפונה
מכרזים לענייני תקשוב	שם ועדת מכרזים
12/01/2022	תאריך
21045	מס' בקשה

**חברי ועדה נוכחים-**

תפקיד בוועדה	שם פרטי ושם משפחה
יו"ר	סמי גריידי
חבר	פנחס פרנקל
חבר	נמרוד ארצי
חבר	איתמר אביעד
חבר	ששון סופרי
מרכז	כנאן גאנס

**פרטי ההתקשרות המבוקשת-**

התקשרות בפטור ספק יחיד עם חברת סוויש אי איי בע"מ לרכש מערכת Swish Autonomous ITSM	נושא ההתקשרות
אישור התקשרות	סוג הבקשה
	תאור תהליך הבחירה

גאנס כנאן	רשם
-----------	-----



## פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 1-2/22

### רקע:

באגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע פועל מרכז שירות שמטרתו לתת לעובדי המשרד מענה לכל פניה בנושאי מחשוב. הפניות המגיעות מתחלקות בין תקלות לבקשות שירות ומנוהלות במערכת ניהול השירות (Service Desk-SD מתוצרת חברת CA).

כיוון שמדובר בכ-150 אלף פניות בשנה, נצבר במערכת מידע רב על התנהלות המערכות, מגמות של תקלות והתנהלות טכנית.

בשל מגבלות המערכות, חלק ניכר מניתוח הנתונים לוקה בחסר ודורש התערבות ידנית מה שמקשה על מיצוי המידע ושיפור משמעותי בשירות לעובדים.

בבחינת הכלים הקיימים בשוק, נמצאה מערכת אחת שיכולה לספק ניתוח מעמיק של פניות העובדים בדגש על התאמה לשפה העברית ובכך לאפשר שיפור משמעותי וחיסכון כספי רב למשרד.

המערכת המוצעת היא היחידה בעולם שעושה 'אופטימיזציה של ניהול משימות במערכות שירות בזמן אמת. מערכת Swish Autonomous ITSM עושה שימוש בניתוח שפה טבעית (NLP) כדי לקרוא ולהבין משימות, היא לומדת את כישורי הנציגים בארגון (Skill Set Mapping) ומנטרת את העומסים על צוותים ונציגים בודדים. כך המערכת יודעת לנתב את המשימות לאנשים הכי מתאימים לטיפול בהן בנקודת זמן נתונה, לפתוח צווארי בקבוק ולאזן עומסים.

המערכת לומדת את תהליכי העבודה בארגון במערכות הקיימות ואיננה דורשת החלפה של מערכות כלשהן. המערכת המוצעת Swish Autonomous ITSM, מתעלמת מהשדות המובנים ומבצעת בפועל ניתוח של כלל שדות המלל בהם יש מידע.

המערכת תאפשר שיפור וייעול של תהליכי הטיפול בפניות, מניעת תקלות וחיסכון כספי משמעותי למשרד באמצעות ניתוח המידע המצטבר והעברת התראות בזמן אמת לצוות הניהול, הפנית פניות בצורה אוטומטית לגורם המתאים והפנוי לטיפול והכוונה של הגורמים הטכניים לטיפול ממוקד בתקלות חוזרות

התבצעה בדיקה עם מספר יועצים וכן התבצע חיפוש מעמיק באינטרנט אחר מערכת שתאפשר את מגוון היכולות המוצגות

נמצאו מערכות דומות המוגבלות ומשולכות עם מוצרים שלא נמצאים ברשות המשרד.

הבדיקה העלתה כי במערכות הקיימות קיים קושי בתאימות עם השפה העברית.

Swish Autonomous ITSM היא המערכת היחידה שהראתה גמישות של עבודה עם מגוון מערכות ניהול השירות כולל זו הנמצאת במשרד וגם מקיימת תמיכה מלאה בשפה העברית כשפה טבעית של מנוע הניתוח



## פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 1-2/22

### מבוקש:

אישור הועדה לביצוע פרסום מקדים על כוונת המשרד להתקשר עם חברת סוויש אי איי בע"מ, לרכש מערכת Swish Autonomous ITSM למתן שירותי ניהול שירות במשרד.

פריט	כמות	עלות לפריט ללא מע"מ	שם הספק	מס' ספק	תחילת התקשרות	סיום התקשרות	החלטה
1 מערכת DeepCoding חציון 1	1	140000.00 ₪	סוויש אי איי בע"מ	515751543	01/03/2022	28/02/2023	אושר בכפוף לוועדת הפטור המשרדית
2 מערכת DeepCoding חציון 2	1	240000.00 ₪	סוויש אי איי בע"מ	515751543	01/03/2022	28/02/2023	אושר בכפוף לוועדת הפטור המשרדית

סה"כ ההתקשרות: (כמות \* עלות \* מס' החודשים) עד 380,000 ש"ח ללא מע"מ

### החלטה:

בפני הועדה הוצגה חוות הדעת של הגורם המקצועי למשרד, מר ששון סופרי, מנהל אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע, ממנה עולה כי באגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע פועל מרכז שירות שמטרתו לתת לעובדי המשרד מענה לכל פניה בנושאי מחשב. הפניות המגיעות מתחלקות בין תקלות לבקשות שירות ומנוהלות במערכת ניהול השירות (Service Desk-SD מתוצרת חברת CA).

כיוון שמדובר בכ-150 אלף פניות בשנה, נצבר במערכת מידע רב על התנהלות המערכות, מגמות של תקלות והתנהלות טכנית.

בשל מגבלות המערכות, חלק ניכר מניתוח הנתונים לוקה בחסר ודורש התערבות ידנית מה שמקשה על מיצוי המידע ושיפור משמעותי בשירות לעובדים.

בבחינת הכלים הקיימים בשוק, נמצאה מערכת אחת שיכולה לספק ניתוח מעמיק של פניות העובדים בדגש על התאמה לשפה העברית ובכך לאפשר שיפור משמעותי וחסכון כספי רב למשרד.

לאור האמור, הועדה מאשרת את ביצוע פרסום הכוונה להתקשר עם סוויש אי איי בע"מ, 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 הועדה את התקשרות עם החברה לצורך רכישת מערכת Swish Autonomous ITSM מתן שירותי ניהול השירות במשרד זאת בהתאם להוראות תקנה 3(29) לתח"מ ובכפוף לאישור ועדת הפטור המשרדית בהתאם להוראות תקנה 10א(א)(ב)(1) לתח"מ.

תוקף ההתקשרות הצפוי: החל מיום 01/03/2022 ועד ליום 28/02/2023 כאשר למשרד תישמר האופציה להארכת ההתקשרות לשנה נוספת ובאותם תנאים.

## פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 1-2/22

היקף ההתקשרות הצפוי: עד 380,000 ₪ לא כולל מע"מ ולפי החלוקה הבאה:

חציון א' – עד 140,000 ₪ לא כולל מע"מ כהתקשרות של ניסויי שביעות רצון מהמערכת.

חציון ב' – עד 240,000 ₪ לא כולל מע"מ כאשר ימומשו בכפוף לכך שהמשרד יחליט להמשיך עם המוצר.

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

לעמדת הוועדה, לאור סכום ההתקשרות הנמוך יחסית, העובדה שהמשך ההתקשרות תלוי ב"פיילוט" שהיקפו נמוך מ- 150,000 ₪, ובשים לב לכך שמדובר במודל של רישוי שאינו כרוך בסיכונים מרובים, המשרד החליט להקים הזמנה ולא חוזה.

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

ערבות: כן

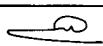

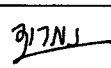
התקשרות רגישה: לא

תקנה תקציבית:

שריון תקציבי:


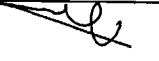
מס' נעמ"ה:

חתימות:

תפקיד בוועדה	שם	תאריך	חתימה
יו"ר	סמי גריידי	12/01/2022	
חבר	פנחס פרנקל	12/01/2022	
חבר	נמרוד ארצי	12/01/2022	



**פרוטוקול ועדת מכרזים לענייני תקשוב 2/22-1**

	12/01/2022	איתמר אביעד	חבר
	12/01/2022	ששון סופרי	חבר

