



נספח א' – נוסח פנייה מוקדמת לקבלת מידע (RFI)

הנדון: פנייה מוקדמת לקבלת מידע בנושא "ניטור חווית משתמש קצה"

אגף מערכות דיגיטליות ומידע (טד"מ) במשרד להגנת הסביבה ("המזמין" או "המשרד") מפרסם בזאת פנייה מוקדמת לקבלת מידע בנושא "ניטור חווית משתמש קצה" (להלן "הפנייה"), כל המעוניין לענות על הבקשה, ולמסור מידע, יפעל בהתאם למפורט במסמכים אלו.

1. נושא והרקע לפניה

1.1. אגף מערכות דיגיטליות ומידע (טד"מ) אחראי במשרד להגנת הסביבה על תפעולם השוטף של מערכות המשרד (כולל: DC, מערכות תקשורת, מערכות מידע, מערכות אבטחת מידע, עמדות קצה).

1.2. בשנים האחרונות כמות המערכות, אמצעי אבטחת מידע ועוד, גדלו, שלכל תחום קיימת מערכת ניטור "משלו" (קווי תקשורת, אבטחת מידע.. ועוד). הגידול בכמויות מצריך הוספת מערכת ניטור "חווית משתמש קצה". מערכת שמציפה מידע "מנקודת המבט של המשתמש", איך המשתמש "חווה את השימוש במערכות המשרד.

1.3. לשם כך מבקש אגף טד"מ מידע, והבהרות מספקים, מיצרנים ו/או אינטגרטורים שברשותם מידע על מערכת ניטור חווית משתמש קצה העונה על הדרישות להלן:

1.3.1. מערכת המותקנת על עמדת קצה ("קליינט") המאפשרת מדידת ביצועי פעולות עסקיות בצד המשתמש, מרגע הבקשה (לדוגמא לחיצה על כפתור) עד לקבלת תוצאה למסך.

1.3.2. "לימוד תהליכים" (פעולות עסקיות) ע"י מטמיע המכיר את המערכת היישומית, ללא צורך במומחה של מערכת ה"ניטור".

1.3.3. מדידת ביצועים לכל אפליקציה בכל טכנולוגיה ללא שימוש בקוד (NoCode).

1.3.4. מדידת ביצועים על כל סוג של התקן (Windows, Android, iOS, Terminal,) (VDI).

1.3.5. המערכת ניתנת כשירות ענני SaaS.

1.3.6. מדידה אמיתית של זמני המתנה.

1.3.7. מדידת יישומים נפוצים כמו Office בצורה מובנת Out Of the box.

1.3.8. מדידת תהליך ה Boot וה Login.

1.3.9. מדידת על בסיס מיקום/יחס תקשורתי בהיבט ה LAN/WAN/VPN.

1.3.10. יצירת Baseline ויכולת לנתח השפעה על הארגון בעקבות שינוי.

1.3.11. יכולת לפתוח קריאות שירות בצורה פרואקטיבית במערכת שירות/ניהול מוקד.



- 1.3.12. מדידת שימוש בתוכנה.
- 1.3.13. קורלציה בין חווית המשתמש למשאבי התחנה.
- 1.3.14. חיווי לגבי מקור האיטיות – מקומי, תקשורת, שרת, וכו.
- 1.4. המשרד יבחן אפשרות לביצוע POC בתשלום למערכות העומדות בדרישות כמפורט לעיל, בתשלום של 7000 ש"ח + מע"מ, כמפורט להלן:
 - 1.4.1. ה POC יבוצע ע"י נציג היצרן בארץ (אין צורך בנציגות בארץ, ניתן שנציג היצרן יגיע מחו"ל לביצוע ה POC (לא ניתן לבצע POC מ"רחוק").
 - 1.4.2. הפתרון ייפרס על 100 תחנות במשרד.
 - 1.4.3. תקופת ה POC תהיה – עד חודש.
 - 1.4.4. הדגמת יכולת מדידה של 3 תהליכים עסקים במערכת DynamicCRM וביצוע "הקלטת התהליך בפועל". "הקלטת התהליך" תבוצע ע"י מטמיע המכיר את המערכת, בסיוע והדרכת מגיש התשובה ל RFI.
 - 1.4.5. הדגמת יכולת מדידה של Windows 10/11, SharePoint, DynamicCRM, Office, GIS.
 - 1.4.6. הצגה של יכולות ותובנות של איטיות הנגרמת בעקבות שינוי ומיקום שונה.
 - 1.4.7. התשלום יבוצע לאחר סיום ה POC.
 - 1.4.8. התשלום כולל רישוי לתקופת ה POC.

2. כללי הפנייה

- 2.1. התייחסויות לפנייה זו, יש להעביר לתיבה הדיגיטלית (לינק לתיבה בדף פרסום הפנייה), עד לתאריך ה 22/08/2022 בשעה 10:00 .
- 2.2. שאלות על האמור בפניה זו ניתן להעביר עד ליום 15/08/2022 ; בשעה 10:00 לכתובת הדוא"ל amiri@sviva.gov.il .
- 2.3. למען הסר ספק, מסמך זה אינו הליך מכרזי ואינו בבחינת בקשה לקבלת הצעות (RFP), ואין בו כדי לחייב את המזמין לבצע מכרז כאמור או ליצור כל מחויבות חוזית בין המזמין ובין מי שהגיש מענה לפניה. לאחר קבלת המענים לפניה זו, המזמין ישקול את המשך פעולותיו בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 2.4. כמו כן, מובהר כי מתן התייחסות מצד משיב אינו מהווה יתרון או תנאי להשתתפות במכרז, ככל שייערך בעתיד, ולא יחייב את שיתופו במכרז של המשיב או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.
- 2.5. בהמשך לפנייה זו, המזמין שומר על זכותו, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי:
 - 2.5.1. לפנות ולהיפגש עם ספקים פוטנציאליים בבקשה להצגת מידע והבהרות, להצגת המוצר והדגמות ("פיילוט") ולביקור באתריו או באתרי לקוחותיו.



- 2.5.2. להשתמש במידע שייאסף במסגרת הליך הפניה ובעקבות פרסום פנייה זו לצורך כתיבת מכרז, או להרכבת רשימת ספקים פוטנציאליים.
- 2.5.3. ככל שיתקיים בעתיד הליך התקשרות לקבלת השירותים בנושא שבנדון, לרבות מכרז, לשנות או להוסיף תנאים ודרישות והכל בהתאם לצרכים שיקבע המזמין.
- 2.5.4. לפרסם בדרך של מכרז או בכל בדרך אחרת, מפרטים או אפיונים אשר יתבססו על המידע אשר יצטבר כתוצאה מהתהליך.
- 2.5.5. בכפוף לאמור בסעיף 2.5.6 להלן, המשרד רשאי לעשות שימוש במידע שיימסר על ידי משיבים לצורך בחינת האפשרות לבצע התקשרות בנושא ולעיצוב הדרישות בהתקשרויות כאמור.
- 2.5.6. בכפוף לכל דין, המשרד ישמור את המידע שהגיע אליו במסגרת הפנייה בסודיות, וכן לא יעשה בו שימוש, כמפורט להלן:
- 2.5.6.1. לא יפרסם את המידע באופן פומבי.
- 2.5.6.2. לא יפגע בקניין הרוחני של המשיב.
- 2.5.6.3. לא יעשה בו שימוש מסחרי למעט למטרות המנויות בפנייה לקבלת מידע.
- 2.5.6.4. לא יעביר את המידע לצד ג' למעט גורם המעורב בעיצוב ההתקשרות, כגון יועץ מקצועי.
- 2.5.7. על אף האמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לפנות אל המשיב ולבקש ממנו לעשות שימוש במידע כאמור בסעיף 2.5.6.
- 2.6. כל הוצאות הכרוכות במתן התייחסות לפנייה הן באחריותם הבלעדית של הספקים ועל חשבונם. יודגש, כי משיב לא יהיה זכאי לכל פיצוי, שיפוי, החזר או תשלום כלשהו מהמזמין בגין התייחסות לפנייה, למעט החזר הוצאות למשיבים שיבצעו POC כמפורט בס' 1.4.....
- 2.7. ספק המגיש התייחסות לפנייה זו מצהיר כי:
- 2.7.1. הוא מסכים לכל המפורט במסמך ומתחייב שלא יהיו לו תביעות או דרישות מאת המזמין או כל גורם אחר בקשר לשימוש במידע שיימסר על ידו.
- 2.7.2. כי אין במידע המוגש על ידי הספק או בשימוש עתידי בו כדי לפגוע בזכויות של צד שלישי, לרבות זכויות יוצרים, וכי הוא לבדו יישא באחריות לכל דרישה או תביעה שמקורה בטענה כי במסגרת שימוש במידע שהוגש הופרו זכויות צד שלישי כאמור, והוא ישפה את המזמין מיד עם קבלת דרישה בגין כל סכום שיידרש ו/או יתבע לשלם מחמת תביעה או דרישה כאמור לעיל, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד.
- 2.7.3. מסמכי פנייה זו הינם רכושו הבלעדי של המזמין.
- 2.8. פניה זו מפורסמת באישור ועדת המכרזים של המזמין, ובפיקוחה.