

## מדינת ישראל - משרד החקלאות ופיתוח הכפר

### בקשה לקבלת מידע (RFI) עבור

### פלטפורמה דיגיטלית לניהול והקמה של תהליכי ליבה דיגיטליים

מועדי RFI	
התאריכים	הפעילות
27.12.2022	פרסום RFI
יום: 5.1.2023 עד השעה: 12:00	מועד אחרון להגשה באמצעות דוא"ל <a href="mailto:arnona@moag.gov.il">arnona@moag.gov.il</a> לידי ארנון אביטל.

## הנדון: פנייה מוקדמת לקבלת מידע בנושא פלטפורמה לניהול והקמה תהליכי ליבה

אגף מערכות דיגיטליות ומידע ויחידת הדיגיטל ("המזמין") במשרד החקלאות ופיתוח הכפר ("המשרד") מפרסם בזאת פנייה מוקדמת לקבלת מידע בנושא פלטפורמה דיגיטלית לניהול והקמה תהליכי ליבה (להלן "הפנייה") כל המעוניין לענות על הבקשה, ולמסור מידע, יפעל בהתאם למפורט במסמכים אלו.

### נושא והרקע לפנייה

1. משרד החקלאות עוסק במגוון רחב של תהליכים של רישוי, פיקוח ואכיפה של בתחומים הנוגעים לחקלאות: בריאות הצמח, בריאות בע"ח וכד', אל מול גורמים מסוגים שונים - עסקים, מפעלים וגופים נוספים. בנוסף עוסק המשרד בשלל פעילויות נוספות, כגון: חלוקת תמיכות כספיות, הקצאת גורמי ייצור, מתן שירותי הדרכה, ניהול תהליכי תכנון ובניה ועוד, (להלן "תהליכי הליבה")
2. במסגרת רצון המשרד לשפר את איכות השירות, ולהאיץ את תהליכי הפיתוח שלו, המשרד מתעניין בשימוש במערכת CRM עננית לצורך הקמת מערכות עבור תהליכי הליבה של המשרד שפורטו לעיל.
3. היבט מרכזי בתהליכים אלה הוא בקשר של המשרד עם גופים ועסקים הקשורים לפעילות המשרד. המערכת תשמש כלי עבודה מרכזי למשתמשי המשרד הפנימיים ותשמש לניהול הפעילות מול משתמשים חיצוניים ותנגיש להם באופן אינטגרטיבי את המידע והתהליכים הרלוונטיים. בנוסף תשמש המערכת לניהול הפניות והבקשות שתגענה אל המשרד באופן מקוון בין נותני השירות בתוך המשרד, לצורך מתן מענה מלא מקוון, מעקב ובקרה ועוד.
4. לשם כך מבקש המזמין מידע והבהרות מספקים, מיצרנים ו/או אינטגרטורים שברשותם מידע על פלטפורמה לניהול תהליכים העונה על הדרישות להלן:
  - 4.1. מערכת בתצורה של שירות ענני (תוכנה בענן, או פלטפורמה בענן, קרי: SaaS או PaaS) אשר תאפשר למשרד ליצור, ליישם, לעדכן ולנהל תהליכי עבודה בתוך המשרד ומול גורמים חיצוניים שונים – רשויות עמיתות, מפוקחי המשרד, אזרחים הפונים למשרד וכו'.
  - 4.2. הפלטפורמה תאפשר ניהול תהליכי עבודה ומשימות (באמצעות יישום ו/או פיתוח): ניהול תהליך בשלבים רציפים ומקביליים, שיוך משימות, ניהול זמני תגובה, ניהול התראות וכו', ובכלל זאת תהליכי אסדרה, פיקוח ואכיפה וכן כלל שאר תהליכי הליבה.

4.3. המערכת תכלול כלים גמישים לניהול תהליכי עבודה ומשימות: ניהול תהליך בשלבים רציפים ומקביליים, שיוך משימות, ניהול זמני תגובה, ניהול התראות וכו'. תאפשר להגדיר ולעדכן תהליכים באמצעות יישום, וללא כתיבת קוד (No-Code) או עם מעט כתיבת קוד (Low-Code).

4.4. יצרן הפלטפורמה מתחייב לעמוד בדרישות מערך הדיגיטל הלאומי ומנהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי במשרד האוצר לעניין פרויקט נימבוס, המפורטות בכתב ההתחייבות המצורף כנספח א' להליך זה ובכלל זאת בסעיפים הבאים:

4.4.1. זמינות השירות בישראל (סעיפים 3.6.3, 3.6.4 ו-4.7 - במסמכי המכרז)

4.4.2. עמידה בתנאי אבטחה וסייבר של נימבוס (נספחים ד ו 1 ו 2 למכרז)

4.4.3. כפי שמפורט במסמכי מכרז מרכזי 01-2022 להוספת שירותים לשוק הדיגיטלי הממשלתי בענן (להלן: "מסמכי מכרז נימבוס"), בגרסתם העדכנית המופיעה בדף המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי נכון למועד פירסום ה RFI .

4.4.4. יצויין כי כתנאי מקדים לבחירת פלטפורמה מסויימת, יצרן הפלטפורמה שייבחר בהליך ההתקשרות אליו ייצא המשרד לאחר קבלת המידע בהליך זה ועיבודו ( הליך נפרד כאמור בסעיפים 2.4 ו 2.5 - להלן יידרש לחתום על התחייבות יצרן מול המשרד לעמידה בתנאי נימבוס (ההתחייבות מצורפת בנספח א.)

4.5. יכולת אוטומציה של משימות – כולל כאלה המערבות אינטראקציה עם לקוחות ובכלל זאת אינטגרציה עם Robotic Process Automation (RPA).

4.6. פונקציונליות לניהול תוכן וידע, באינטגרציה עם רשומות עסקיות.

4.7. יצירה מהירה של טפסים דיגיטליים ( גם ברמת מורכבות גבוהה ), ניהול טיוטות ושלבים בתהליך הגשת טופס מקוון, ושיוכו לתהליך העסקי.

4.8. יכולת צמיחה ( scalability ) ( במימדים הבאים), תוך שמירה על ביצועים גבוהים:

4.8.1. מספר המשתמשים concurrent -

4.8.2. מספר הישויות, הרשומות, והקשרים ביניהן

4.8.3. מספר התהליכים וה instances - שלהם

4.8.4. גודל מאגר התכנים

4.9. התממשקות למערכות שונות במשרד ומחוצה לו.

4.10. לפלטפורמה נציגים בישראל - חברות שהוסמכו/אושרו על ידי היצרן לבצע פרויקטים של הטמעה של הפלטפורמה.

4.11. ככל שהיצרן מנהל מערך הסמכות, לפלטפורמה יש עובדים מוסמכים בישראל/נציגים מוסמכים, שהוסמכו על ידי היצרן לשמש בתפקיד זה [ יש לפרט את סוגי ההסמכות ומספר המוסמכים].

5. להלן פירוט המידע אשר המשרד מעוניין לקבל במסגרת המענה. על החברות המשיבות לענות על השאלות הבאות ולמלא בהתאם את על החברות המשיבות לענות על השאלות הבאות, לספק אסמכתאות על כל סעיף ולפרט ככל הניתן:

6. פרטים כלליים

1.	שם המשיב כפי שהוא רשום במרשם	
2.	סוג התארגנות (חברה/עמותה/שותפות וכו')	
3.	מספר מזהה (ח.פ/מס' זיהוי אחר)	
5.	אתר אינטרנט של המשיב	
6.	איש קשר מטעם המשיב ותפקידו	שם:
		טלפון:
		טלפון נייד:
		דוא"ל:

מידע מבוקש על המוצר	סעיף להתייחסות
<p>מהם תחומי הפעילות של החברה? יש לפרט כמה שנים עוסקת החברה באספקת השירותים המבוקשים? יש לספק פירוט על מעמד החברה – יצרן, נציגות רשמית של נותן שירות, זכיון, מפיץ/משווק, אינטגרטור וכדומה.</p> <p>יש לפרט על ניסיונה של החברה במערכות ניהול תהליכים וחווית לקוח כנדרש במסמך זה, בדגש על אספקה ומתן שירות כזה ללקוחות במגזר הציבורי והממשלתי, ובהתייחס למספר המשתמשים הפנימיים והחיצוניים בכל ארגון.</p>	א.
האם החברה המשיבה רשומה כתאגיד בישראל או כספק חו"ל? אם כן, מאיזו שנה?	ב.
ככל שיפורסם מכרז, האם החברה המשיבה תוכל להפעיל את המוצר הנ"ל על בסיס התשתיות של ספקי הענן הציבורי שזכו במכרז המרכזי לאספקת שירותי ענן – AWS או GCP?	ג.

ד.	תוך כמה זמן החברה המשיבה תוכל להפעיל את המוצר הנ"ל באזור הישראלי, מהרגע שיופעל על ידי ספקי הענן הציבורי הללו?
ה.	האם לחברה המשיבה יש סניף בישראל למתן ייעוץ וליווי הקמת מערכות באמצעות המוצר המוצע? ככל שכן, יש לציין באילו תחומים ניתנים השירותים, מהו אופן אספקת שירותי התמיכה, תחזוקה וטיפול בתקלות וכמה עובדים מומחים הוא מפעיל בסניף זה.
ו.	מיהם השותפים העסקיים המסוגלים למכור את רישוי המוצר בישראל
ז.	מיהן חברות האינטגרציה בעלות הרשאה וניסיון בפיתוח מערכות ניהול לקוחות המבוסס על ע"ג המוצר? יש לחלק ולפרט לפי רמת ההסמכה הגבוהה ביותר ועד לרמה הנמוכה ביותר.
ח.	האם במוצר של החברה המשיבה כבר מוטמעות יכולות שמירתות ומפחיתות תהליכי פיתוח אפשריים על גביו? דוגמאות ליכולות מוטמעות כאלו: ניהול וניטור לקוחות, ניהול פניות רב ערוצי, כלים ליצירת תהליכי זרימה, כלי ניתוח ואנליטיקה, דשבורד רספונסיבי, כלים לאבטחת מידע, אינטגרציה מבוססת ממשקי API ועוד.
ט.	האם למוצר קיימת יכולת הוספת פתרונות מבוססי SaaS ע"ג תשתיות של ספקי הענן הציבורי?
י.	כמה מערכות יושמו בארץ על ידי חברות אינטגרציה שמושבן בישראל, באמצעות המוצר בחמש השנים האחרונות? יש לפרט את שמות הגופים בהם בוצע היישום, כמות המשתמשים והשנה שבה יושמה המערכת.
יא.	החברה המשיבה נדרשת לפרט את ה- ROADMAP של המוצר מבחינת גרסאות המוצר, כמו כן יש לפרט מהי מחויבות החברה המשיבה למתן תמיכה לאורך זמן במוצר.
יב.	כמה מערכות יושמו בארץ בקרב משרדי ממשלה. יש לציין את מספר משרדי הממשלה וכן את מספר הפרויקטים שבוצעו. יש לציין פרטי קשר של 3 נציגים מולם עבדתם בממשלה, בהם בוצעה ההטמעה הנרחבת ביותר של המערכת.
יג.	האם הפלטפורמה המוצעת כבר התממשה בעבר למערכות רוחביות ממשלתיות, לרבות: מרכבה, שרת התשלומים, מערכת ההזדהות הממשלתית, מסלול, שער עולמי? במידה וכן, נא להשיב במפורט במסגרת איזה משרד ואיזה פרויקט.
יד.	משרד החקלאות עוסק באופן מרוכז בתהליכי רישוי, פיקוח ואכיפה. האם לפלטפורמה יש כלי ייעודי לבנייה של תהליכי שירות מסוג מזה? במידה וכן יש לפרט ככל שניתן על כלי זה.

<p>יש לפרט באופן נרחב מהן היכולות הזמינות כיום בפלטפורמה, אילו יכולות צפויות להיות מפותחות בעתיד, וכן לספק מידע על מפת הדרכים של הפלטפורמה ולוחות הזמנים הצפויים להמשך הפיתוח שלה.</p>	<p>טו.</p>
<p>על החברה לתת מענה רחב ככל הניתן על הסעיפים המפורטים להלן, לפרט אילו יכולות זמינות כבר כיום בפלטפורמה, אילו יכולות צפויות להיות מפותחות בעתיד וכן לספק מידע על מפת הדרכים של הפלטפורמה ולוחות הזמנים להמשך פיתוחה.</p> <p>לפרט מי יצרן הפלטפורמה, האם החברה פיתחה פלטפורמה או שהינה מייצגת פלטפורמה של יצרן אחר.</p> <p>להתייחס לדרישות המפורטות לעיל, יש לפרט בהרחבה על תפישת המענה המוצע של החברה ביחס לשירותים המפורטים לעיל בדגש על הנקודות הבאות:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. חבילת השירותים הכלולים בפלטפורמה, תוך פירוט היכולות הנתמכות והיקפן (יש לספק פירוט נרחב על כל אחת מהיכולות/פותרונות למול הצרכים המפורטים לעיל, וכן על כל יכולת רלוונטית נתמכת נוספת).</li> <li>2. יש לפרט על אופן המענה של השירותים המוצעים על צרכי ארגון ממשלתי (ניהול תהליכים ומשימות, הגשת בקשות ע"י משתמשים חיצוניים, התממשקות למערכות פנימיות וחיצוניות ולשירותים ממשלתיים, ניהול מסמכים, דוחות ואנליטיקה וכו.)</li> <li>3. ארכיטקטורת הפלטפורמה והממשקים בין הרכיבים השונים הכלולים בחבילת השירותים.</li> <li>4. יכולות הניהול של הפלטפורמה, בדגש על אנליטיקה ודוחות, יכולות ניהול משתמשים והרשאות.</li> <li>5. חוויית השימוש ופשטות השימוש של מנהלי המערכת ומשתמשי הקצה. יש להתייחס לאופן השימוש וההפעלה של המערכת, לרבות ביחס לשימוש בדפדפן ובטלפונים ניידים.</li> <li>6. יכולות האבטחה של הפלטפורמה, תוך התייחסות להיבטי מיקום המידע, עיבודו ושמירתו באזור (Region) הישראלי של לפחות אחד מספקי נימבוס, בהתייחס לכל דרישות האזור הישראלי, כמתואר לעיל. ככל שבנוסף על האמור לעיל, יש לפלטפורמה המוצעת יכולות נוספות בהיבטי מיקום, שמירה ועיבוד המידע, יש לפרטן.</li> <li>7. שותפויות וממשקים של הפלטפורמה עם כלי צד ג'. יש להתייחס ליכולת לממשן בהתאם לאופן המענה של החברה על פנייה זו.</li> <li>8. זמינות הדרכות והכשרות ביחס לפלטפורמה, הן עבור מנהלי המערכת והן עבור משתמשי קצה.</li> <li>9. עלות הפיתוח וההתאמה של הפלטפורמה, לרבות באופן עצמאי על ידי לקוחות.</li> <li>10. הרישוי והתמחור של הפלטפורמה.</li> <li>11. מידע על ה SLA - של הפלטפורמה ביחס ללקוחות Enterprise בעולם.</li> </ol>	<p>טז.</p>

<p>12. ממשקים מול ספקי נימבוס: כוונה ולוחות זמנים אפשריים לפריסת הפלטפורמה על ידי המשיב</p> <p>באזור הישראלי של כל אחד משני הספקים, וכן ממשקים נוספים של החברה עם ספקי נימבוס(ככל שישנם).</p>	
<p>האם לחברה המציעה ישנו מערך של ארכיטקטים מלווים ושירותי ייעוץ ארכיטקטורה אשר יסייעו במתן מענה וליווי מקצועי להטמעת הפלטפורמה בתוך מארג המערכות של המשרד?</p> <p>האם מערך ייעוץ זה קיים כאן בארץ או בחו"ל?</p> <p>האם הארכיטקטים המלווים דוברי עברית?</p> <p>יש לפרט על אופי השירות ומה כלול בו.</p>	<p>יז.</p>
<p>האם המערכת תומכת בעבודה בשפה העברית באופן מלא?</p> <p>האם הפלטפורמה תומכת בתרגום שדות וערכים לשפות אחרות באמצעות תהליכי יישום בלבד?</p>	<p>יח.</p>
<p>האם לספק כלי ייעודי לניהול עולמות רישוי, פיקוח ואכיפה? (ליבת הפעילות של המשרד כאמור)</p>	<p>יט.</p>
<p>האם הפלטפורמה המוצעת על ידכם עומדת בכל הדרישות המפורטות בסעיף 4 לעיל? יש לפרט בהרחבה את אופן העמידה (במידה ולא פורט כבר בסעיפים הקודמים).</p>	<p>כ.</p>

## הגשת תגובות/עמדות:

המעוניינים לתרום מידע ולהציג את עמדותיהם בנושא פנייה זו, מתבקשים להעביר את התייחסותם בכתב לכתובת המייל: [arnona@moag.gov.il](mailto:arnona@moag.gov.il) בהתאם ללוח הזמנים המפורט בראש המסמך.

## מידע כללי ושמירת זכויות

1. מבלי לגרוע מהאמור בבקשה זו, המשרד או מי מטעמו שומרים לעצמם את הזכות לפנות בשאלות הבהרה או בפנייה לקבלת מידע או כל נתון אחר למשיבים לפנייה זו, כולם או חלקם, החל ממועד פרסום פנייה זו. בנוסף, המשרד או מי מטעמו שומרים לעצמם את הזכות לקיים מפגש עם המשיבים לצורך קבלת הסברים ומענה על שאלות, אשר יתקיים בחודש אוגוסט 2022 ואשר המועד המדויק שלו יפורסם בנפרד.
2. המשרד או מי מטעמו רשאים להשתמש בתוכן ניירות העמדה (לרבות המידע והנתונים שיצינו בהם) או כל מסמך אחר שיוגש לצורך גיבוש המלצות לתכנית עתידית, או לשם כל שימוש אחר, ושומרים לעצמם את הזכות להשיב או לא להשיב לתגובות שיתקבלו לפנייה זו, ככל שיתקבלו.
3. מובהר כי המשרד רשאי להשתמש בכל מידע שיימסר על ידי המשיבים לפנייה זו (ובכלל זה לצורך פרסום פנייה לקבלת הצעות בדרך של מכרז ו/או משא ומתן, מפרטים ו/או אפיונים אשר יתבססו על הידע והניסיון שיצטברו מהמענים שיוגשו) ולאור כך המשיבים יהיו מנועים מלטעון כנגד המשרד או מי מטעמו טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלשהי בדבר זכויות כלשהן הקשורות ו/או הנובעות מתשובתם לפנייה זו ו/או מהחומר שיצורף לפנייה זו (לרבות זכויות יוצרים של מוסרי המידע).
4. אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות כלפי מי מהמשיבים לפנייה זו והמשרד או מי מטעמו יהיו רשאים לשקול צעדים בהתאם לשיקול דעתם הבלעדי. המשרד או מי מטעמו רשאים להיפגש בכל שלב שהוא עם כל גוף או משיב שימצאו לנכון, בהתאם להוראות כל דין, ומבלי שיחולו עליהם מגבלות מכל סוג שהוא.
5. מודגש בזאת מפורשות כי טרם התקבלה החלטה כלשהי בדבר ביצוע התקשרות בכל היבט הקשור לפנייה זו, ואין לראות בפרסום פנייה למידע זו, או בכל מעשה בגינה משום התחייבות ו/או מחויבות כלשהי של ממשלת ישראל, המשרד, או מי מטעמו, כלפי אדם או גוף כלשהו בנושא (לרבות התחייבות לכל פעילות עתידית באשר היא).
6. כל ההוצאות הכרוכות להכנת והגשת המידע בתגובה לפנייה זו הן באחריות ובמימון הבלעדיים של הנמענים או המשיבים לפנייה זו והמשרד לא יישא בכל תשלום או הוצאה בגין הפנייה או כל היבט ועניין הנוגעים ו/או קשורים אליה. בכל מקרה, אין בפנייה זו משום משא ומתן ו/או יצירת התחייבות ו/או מחויבות מכל סוג של המשרד.
7. הגשת מענה לבקשה למידע זו אינה תנאי להשתתפות בהליכים עתידיים אם וככל שיהיו כאלה.

8. למען הסר ספק, מובהר כי אין בפנייה זו, כדי לחייב את המשרד בכל אופן שהוא, לרבות בעניין האפשרות להמשיך בתהליך זה, ואין בה כדי ליצור התחייבות של המשרד כלפי הנמענים או המשיבים לפנייה זו, והיא מהווה פנייה מקדמית לצורך קבלת מידע בלבד ובעקבותיה ישקול המשרד את המשך פעולותיו.
9. על המשיבים לפנייה זו חל איסור לעשות שימוש במידע המפורט במסמך זה, ללא אישור כלל הגורמים הרלוונטיים אצל המשרד מראש ובכתב.
10. במקרה של סתירות בדרישות בפנייה זו, על המשיבים להביאן לידיעת המשרד לפני הגשת המענה והמשרד יקבע את החלופה הישימה.

**התחייבות יצרן**

לכבוד  
משרד החקלאות ופיתוח הכפר

לכבוד  
מינהל הרכש הממשלתי, החשב הכללי, משרד האוצר

**הנדון: התקשרות עם [שם המשרד] (להלן: "המזמין")**

**למתן שירותי [שם השירות] (להלן: "השירות")**

1. אני, הח"מ, \_\_\_\_\_, בעל תפקיד \_\_\_\_\_, בחברת \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק"), ומורשה להתחייב בשמו, מתחייב בזאת:
2. הספק הינו בעל הזכויות המלאות למכור את השירות נשוא ההתקשרות.
3. בהתאם למסמכי מכרז מרכזי 01-2022 להוספת שירותים לשוק הדיגיטלי הממשלתי בענף (להלן: מסמכי המכרז"), בגרסתם העדכנית כפי שזו מופיעה בדף המכרז באתר מינהל הרכש הממשלתי, מתחייב הספק כי:
4. השירות יופעל באזור הישראלי עד ה-30.06.2024 או תוך 12 חודשים מהמועד הרשמי בו הופעל האזור הישראלי על ידי ספק הענן, לפי המאוחר מביניהם ("מועד פריסת השירות באזור הישראלי").
5. עד למועד פריסת השירות באזור הישראלי, יהיה רשאי הספק לספק את השירות באזור חו"ל או באזור הגדול ביותר של ספק הענן בו מופעל השירות בתחומי האיחוד האירופי, בהתאם לאמור בסעיף 3.6.3.2 למסמכי המכרז, בשינויים המחויבים.
6. עם הפעלת השירות באזור הישראלי, יסייע הספק בהעברת החשבונות והנתונים לאזור הישראלי ללא כל שינוי בחשבונות המשתמשים, למעט שיוך מחדש אוטומטי באזור הישראלי, ובכלל זה יתרות הזמנה, התחייבויות אחרות, זיכויים וכיוצא באלה. טרם מתן השירות באזור הישראלי, על הספק להיערך להעברת השירות כאמור בסעיף זה, ובכלל זה לסייע לבנות את השירות כך שעלויות המעבר, שיוטלו על המזמין, ככל שיהיו, יהיו מזעריות.

7. כמו כן, הספק מתחייב לעמוד בסעיפים 3.6.3.3 ו-3.6.4 למסמכי המכרז.
8. תנאי השימוש בשירות יהיו תנאי השימוש המפורטים בסעיף 3.10.5 למסמכי המכרז ("תנאי שירות עבור שימוש מוגדר").
9. השירות עומד בתנאי עיבוד המידע, אבטחה וסייבר בהתאם למפורט בנספחים ג'1 ("עיבוד המידע עבור שירותים בתצורת תכנה כשירות {Saas}") ו-ד'1 ("אבטחה וסייבר עבור שירותים בתצורת תכנה כשירות ד{Saas}") לפרק 3 במסמכי המכרז

יש להעביר העתק מהתחייבות זו למינהל הרכש הממשלתי.

שם:

תפקיד החותם אצל היצרן:

תאריך: חתימה וחותמת:

