

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס)
דרישות הלמ"ס מספק כלי לניטור האפליקטיבי בצד חוויית המשתמש
על מנת לשפר את קלות השימוש במידע באתר הלמ"ס והתאמתו למשתמשים השונים

1. הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) מעוניינת להתקשר עם חברת נס א.ט. בע"מ, כספק יחיד, לאספקת מוצרי GLASSBOX ושירותים מקצועיים לצורך ניטור אפליקטיבי בצד חוויית המשתמש. בנוסף, קבלת שירותי תחזוקה, תמיכה, שדרוג, רישוי והדרכה מוסמכת עבור מוצרים אלה. זאת, על מנת לשפר את קלות השימוש במידע באתר הלמ"ס והתאמתו למשתמשים השונים. הכל, כמפורט בחוות הדעת המצורפת

2. בהתאם לתקנה 3א (א) (2), לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג – 1993, אדם הסבור כי קיים ספק אחר המסוגל לבצע את ההתקשרות, רשאי לפנות ללמ"ס, באופן המפורט בסעיף 4 להלן ולהודיע כי קיים ספק המסוגל לבצע את ההתקשרות.

3. על הספק הנ"ל לענות על התנאים הבאים (לצרף אישורים):

א. מינהלי

- אישור תקף על ניהול ספרים, רישום במע"מ ומס הכנסה, היותו עוסק מורשה וכל אישור אחר המתחייב על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו – 1976.

ב. מקצועי

- לספק את הכלי והשירותים הנדרשים, שנה לפחות. (התאריך הקובע לבדיקת הפעילות הוא 12.9.2023).

ג. מהות השירות הנדרש

- אספקת כלי ושירותים מקצועיים לצורך ניטור אפליקטיבי בצד חוויית המשתמש. זאת, על מנת לשפר את קלות השימוש במידע באתר הלמ"ס והתאמתו למשתמשים השונים.

4. על הספקים העומדים בדרישות הלמ"ס כמפורט בסעיף 3 לפנות לכתובת דוא"ל micrazimnt@cbs.gov.il עד יום ג', 12.9.2023 (כ"ו באלול תשפ"ג), בשעה 12:00, לצרף את האישורים המפורטים בסעיף 3 הנ"ל ולפרט את הפרטים הנדרשים, תוך ציון יכולת לעמוד בדרישות:

- שם המציע וסוג ההתארגנות (במקרה של חברה, יש לצרף מספר חברה)

- תחום עיסוק עיקרי

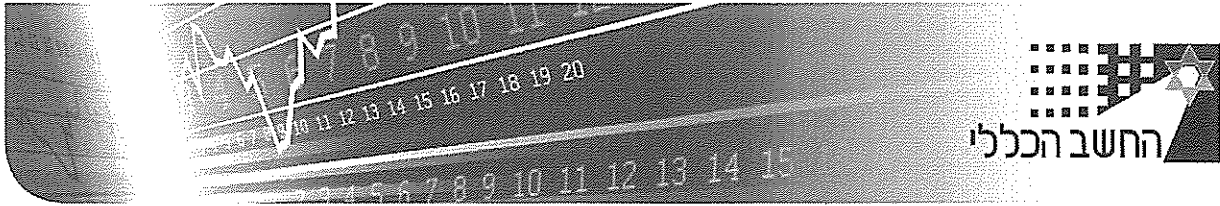
- כתובת לדואר רגיל

- שם איש הקשר, מספר טלפון, מספר פקס וכתובת דוא"ל

- מספר עוסק מורשה

- שמות לקוחות המקבלים את השירות המבוקש.

5. הלמ"ס רשאית, אך לא חייבת, להשתמש במידע אשר יועבר אליה בעקבות פנייה זו, לצורך תכנון או עריכת מכרז, מכרז סגור או בקשה לקבלת הצעות, בהתאם לחוק חובת המכרזים.



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: | הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה |
| יחידה מזמינה: | תחום דאטה ודיגיטל, אגף בכיר לתכנון, מדיניות ותקצוב |
| תאריך: | 21.08.23 |

אל: ועדת המכרזים

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

הבקשה מסתמכת על תקנה X (29)3 / □ (31)3 (סמן את התקנה המתאימה) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"מ מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)

רקע: הנהלת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה רואה חשיבות רבה בהגברת השימוש באתר האינטרנט של הלמ"ס. ההבנה היא שבתור השער המרכזי ללמ"ס, ישנו צורך חיוני לשדרוג פונקציונליות וחווית המשתמש באתר האינטרנט. למרות שהטיפול הטכנולוגי בהפעלת אתר האינטרנט נעשה בתוך הלמ"ס, אין לארגון כלים וידע לנתח את אופי השימוש של משתמשים באתר. ניתוח חוויית משתמש ועריכת מסע לקוח שלם ומפורט לפרטי פרטים, דורשים כלים טכנולוגיים ומערכות ייעודיות שלא קיימים בלמ"ס ושבאמצעותם יוכל הארגון ללמוד ולהשתפר.

הרחבה ופירוט :

הלמ"ס מבקשת לקבל שירות מקצועי על מנת לשפר ולשדרג את חוויית המשתמשים באתר הלמ"ס והבנת הצרכים שלהם, על מנת לשפר את קלות השימוש במידע והתאמתו למשתמשים השונים. הצורך במיפוי מסע הלקוח הינו מקצה לקצה. מיפוי זה יאפשר לוודא שמסע הלקוח שעוברים הגולשים הינו ידידותי, ברור, מייצר אמינות ומגביר את השימוש באתר, הן לצורך פרטי, והן לצורך מחקרי ולצרכים לאומיים לשם קבלת החלטות מיטביות מבוססות נתונים על ידי מקבלי החלטות במדינה. על מנת להשיג יעדים אלו, אנו מבקשים להטמיע כלי ניטור אפליקטיבי בארגון. זאת, כדי לזהות בעיות ולהצביע על מקורן ועל מנת לחסוך זמן ומשאבים של חקר וזיהוי תקלות.

בתחום חוויית המשתמש בעולם הניטור האפליקטיבי, ישנו מוצר אחד בלבד העונה על כל דרישות הסף שהוגדרו כהכרחיות. המוצר הוא GLASSBOX המשווק בישראל על ידי חברת נס א.ט. בבלעדיות. אנו מבקשים לבצע התקשרות עם חברת נס לצורך הטמעת המוצר בארגון.

פירוט התכונות של השירות/ טובין:

- איסוף כלל פעילות הלקוחות באתר האינטרנט ובאפליקציה
- צפייה ב **session replay** המציג את התנהגות הלקוחות וחוויותיהם.
- ניתוח אנליזות של תהליכים עסקיים באתר.
- הבנה של אפקטיביות האתר ודרכי השיפור.

ללמ"ס דרישות סף הכרחיות, להלן הדרישות והמענה של המוצר המוצע אליהן:

1. יכולת עבודה היברידית בענן וגם **ON PREM** – המוצר המוצע מאפשר עבודה היברידית והוא גמיש בסביבת התקנה- גם בענן וגם **ON PREMISE**.
2. תמיכה מלאה בעברית באתרים ואפליקציות- יכולת זו הכרחית על מנת להבטיח שהניטור יודע לעבוד באופן מלא בעברית. חברת **GLASSBOX** הינה חברה ישראלית עם ניסיון גדול אל מול לקוחות ישראלים והינה היחידה התומכת בעברית ברמת מסכי ה **WEB**, מסכי ה **MOBILE** והאתרים בהם המשתמש גולש (חיפוש של שדה או נתון בעברית).
3. תיוג אוטומטי של כלל הרכיבים ושמירה מלאה של כל המידע- יכולת זו הכרחית כיוון שבמקרים של תקלות, כל האלמנטים באפליקציה כבר מזהים וניתן באופן מיידי לתחקר כל רכיב. המוצר המוצע הינו היחיד המתייג את כלל השדות והרכיבים ללא צורך בעבודה מקדימה. (בשונה ממוצרים אחרים, בהם אנו נדרשים לסמן מבעוד מועד מה רוצים לתחקר). יכולת זו מאפשרת לתחקר את כל מסע הלקוח באופן מיידי.
- בנוסף, נדרשת יכולת הקלטה של כלל השנים- יכולת זו הכרחית מאחר והיא מאפשרת לתחקר באופן מיידי סשן ספציפי של משתמש ולראות איזה כשלים חווה. על סמך הסיישינים המוקלטים, קיימת אפשרות לתובנות ובניית מסע לקוח מיטבי. המוצר המוצע מכיל יכולות **SESSION** **REPLAY**, נאמנות למקור ברמה גבוהה. ההקלטה היא של 100% מהסיישינים, אף במקרים מרובי טאבס. הסיישינים המוקלטים כוללים בתוכם מידע התנהגותי ומידע טכני מלא. למוצר יכולת כתיבת הערות על גבי הסשן המוקלט, שמירתן והעברתן בין גורמם שונים בארגון ע"י שליחת הלינק לסיישן.
4. עמידה בתקני **ISO277701**, **ISO 27001**, **SOC2**- עמידה בתקנים אלו הכרחית על מנת לעמוד בדרישות האבטחה והפרטיות. המוצר המוצע **GLASSBOX** עומד בתקנים אלו.

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: | נס א.ט. בע"מ |
| מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה) | ח.פ. 520040122 |
| ספק זה הנו: | <input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ |
| אומדן / שווי ההתקשרות: | כ-330,000\$, כולל מע"מ 17% שהם כ-1,254,000 ₪ לתקופה של 3 שנים |
| תקופת ההתקשרות: | 15.9.2023 עד 14.9.2026 |

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 – בוצעה סקירה מקיפה על הפתרונות הקיימים בשוק בתחום הניטור האפליקטיבי בצד חוויית המשתמש ושיח ולמידה ממשרדי ממשלה אחרים, שלהם היו דרישות דומות לזו של הלמ"ס. בנוסף בוצעה בדיקה מול היצרן על השותפים והספקים היכולים למכור את המוצר בישראל.

2. ממצאי הבדיקה

לאור הממצאים המעידים כי היצרן - חברת **GLASSBOX** והספק היחיד בארץ - חברת נס א.ט. בע"מ, הינה החברה העונה בבלעדיות על הדרישות הספציפיות של הארגון, אנו מבקשים אישור להגדיר את חברת נס א.ט. בע"מ כספק יחיד לצורך הספקת מוצר **GLASSBOX** ושירותים מקצועיים למשך שלוש שנים.

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

| | | |
|-------|---------------------------|------------------------|
| | מנהל תחום בכיר | אביתר קירשברג |
| חתימה | תפקיד בעל הסמכות המקצועית | שם בעל הסמכות המקצועית |



5 March 2023

לכבוד: נס אט. בע"מ

הריני לאשר כי נכון להיום, 5 במרץ 2023, חברת נס אט., ח.פ. 520040122, הינה השותף היחיד למכירה והטמעה בישראל של מוצרי חברת גאלסבוקס בע"מ, ח.פ. 514525260.

בברכה,

גלאסבוקס בע"מ

יואב שרייבר

COO
יואב שרייבר