



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

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות	מספר הוראה: 7.8.2
פרק משני: פטור ממכרז	מספר טופס: ט. 7.8.2.1

משרד:	כלכלה
יחידה מזמינה:	מערך הדיגיטל הלאומי
תאריך:	5.9.23

אל: ועדת המכרזים

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

הבקשה מסתמכת על תקנה 3(29) / 3(31) (סמן את התקנה המתאימה) [לתקנות חובת המכרזים](#).
 תשנ"ג-1993 ועל הוראות תכ"ם "פטור מחובת המכרז" מס' 7.6.1

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

מערך הדיגיטל הלאומי מבקש לרכוש רישוי תמיכה ותחזוקה לניטור וניתוח חווית משתמש. המוצר הנדרש מאפשר למשרד למפות את מסע הלקוח בערוצים הדיגיטליים, תוך הצגת קשוי המשתמש וחוויתו בפועל. המוצר מנטר את ביצועי הערוצים ומהווה בקרה לתקינותם. יכולת המוצר מאפשרת למשרד צפייה בחוויית המשתמש ומציפה תובנות עסקיות וטכניות על דרך השימוש המצטברת של ערוצי השירות של המשרד.

הפתרון הנדרש על ידי מערך הדיגיטל מאפשר מגוון יכולות אנליטיקה מתקדמים אשר הכרחיים לארגון בהבנת התנהגות המשתמשים, כגון מפת אינטראקציות הכוללת מפת קליקים, מפת חשיפות, זמן שהייה, מפת ואלידציות, מפת קשוי חוויה, ויכולת בניית דוחות אנליטיים מידיים, דוחות Funnel, ללא כל צורך בידע טכני של המשתמש. השימוש בפתרונות האנליטיים נעשית בהתאם לדין לרבות דיני הגנת הפרטיות. הפתרון כאמור כולל מגוון של דשבורדים וכלים מובנים לאיתור מידי של פעילות המשתמשים, קשויים ותקלות בערוצים הדיגיטליים, החל מהצגת User Journey מלא, דשבורד אנומליות, דשבורדים לניתוח דפיו ותהליכים עסקיים, User Timeline ועוד.

נמצא על ידי היחידה המקצועית כי ישנו מוצר אחד בלבד העונה על כל דרישות הסף, שהוגדרו כהכרחיות. המוצר הוא Glassbox של חברת גלאסבוקס בע"מ, המשווק בישראל על ידי חברת נס א.ט בע"מ (להלן: "Ness") בבלעדיות. מוצר זה מספק פתרון עבור מספר יכולות ייחודיות, אשר אינן קיימות במוצרים מתחרים באופן מלא ונדרשים למשרד:

1. המערכת מנטרת את חווית המשתמש בעולמות ה-WEB וה-Mobile על פלטפורמה אחת ואחידה.
2. המערכת מאפשרת ביצוע תשאול על כל אלמנט בערוצים הדיגיטליים, ללא צורך בתיוג מראש – כל המידע שעובר בתעבורה מאונדקס וניתן לתשאול, כולל תשאול אחורה.
3. הפתרון הוא היחיד המאפשר לתקני אבטחת המידע והגנת המידע הפרטי הישראלי, האירופאי והאמריקאי: Soc2, ISO 27001, ISO 27701, ISO 27017, GDPR, HIPAA, CCPA, PCI DSS, GLBA.
4. המערכת מקליטה ומציגה 100% session replay של המשתמשים, ללא צורך באינטגרציה נוספת.

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

5. יכולות בניית דוחות Funnel מתקדמות, המאפשרות יצירת דוח Ad-Hoc על גבי session replay המנוגן באמצעות יכולת פתיחת Funnel Studio ומעניקות יכולת תשאול על כל אלמנט, כולל URLs, Parameters, Ajaxs, Selectors ועוד.
6. דשבורדים מובנים Out-of-the-box הכוללים User Journey, User Timeline, Realtime monitoring, Page Analysis, API Call Analysis, Validations Errors ועוד.
7. Glassbox הינו יצרן ישראלי, והשירות כולל תמיכה בעברית באופן מלא, כולל בתמיכת המערכת ובמתן ייעוץ ולייווי שותף לצוותים העסקיים והטכנולוגיים.

המוצר משתלב במערך הדיגיטל משנת 2021 בפלטפורמות הרוחביות אשר האזרח בא איתן במגע, דוגמת אתר Gov.il, אזור אישי, טפסים ותשלומים. הטמעה של המוצר בפלטפורמות אלו מאפשרת לנתח את המסע שהאזרחים עוברים באתר, בדיקה שהגולשים מקבלים חוויית משתמש טובה ומצליחים לבצע את הפעולות הנדרשות עבורם. הטמעת המוצר מאפשרת לזהות כשלים בתהליכים, להגיע לתובנות ולזהות בעיות בצורה מהירה וממוקדת וע"י כך לחסוך זמן רב ומשאבים בתחקור.

ההתקשרות כוללת את סוגי הרישוי הבאים:

1. מודול session reply, מודול ניטור טכני ומודול וניתוח Analytics עבור אתרי ה- WEB.
2. מודול session reply, מודול ניטור טכני ומודול וניתוח Analytics עבור אפליקציות ה- Mobile.
3. עלות תשתיות נדרשות מ- AWS-עבור ענן פרטי.
4. ליווי וניתוח תהליכים בדיגיטל.

לאחר בדיקה מקיפה, לא נמצא מוצר חלופי אחר עם מכלול כל היכולות הייחודיות בהתאם לצרכי היחידה.

על כן מערך הדיגיטל הלאומי מבקש להתקשר עם חברת Ness לצורך חידוש הרישוי הקיים למוצר עבור תקופה נוספת בת שנה אחת בלבד.

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר? כן לא

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

ביצוע עבודה

שירותים

טובין

שם הספק:		חברת Ness
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)		520040122
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד	<input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:		כ-520,000 \$ כולל מע"מ
תקופת ההתקשרות:		1.1.2024-31.12.2024

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

נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ נא להתייחס לסעיפים הבאים:

1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת

- נבחנו מוצרים דומים ונבדקו היכולות הבאות: ניטור, איסוף, אינדוקס של כלל הרכיבים בערוץ, ללא צורך בתיגו מראש. יכולת מובנת לבנות funnel עסקי, יכולות מיסוך נתונים, פיצ'ר **session reply**, יכולות הצגת סוגי קשיים ושגיאות שהמשתמשים חווים מתוך ה **session**, תמיכה ושירות בעברית, אולם לא קיים מוצר המספק את הנ"ל בהתאם לצרכי היחידה.

- חלק מהמוצרים אשר מספקים פתרונות לניטור חוויית המשתמש שנבדקו הם:

- חברות **google analytics, mixpanel** אשר לא נותנות מענה לצורך מאחר שאין במוצרים הללו פיצ'ר ל-**session recording** כחלק מהפתרון.

- מוצר **Dynatrace** אשר לא עונה על הדרישות מאחר ולא קיימות יכולות הכרחיות אחרות כמו יכולת בניית **Funnel** מתוך צפיה ב**session**.

- מוצר **matomo** - אין תיוג אוטומטי שמאפשר צפייה במידע רטרואקטיבית, התיוגים הם בצורה ידנית מרגע התיוג והלאה.

- נבדקו מוצרים דומים אשר נשללו בין היתר מאחר שהם לא מספקים תמיכה בעברית, שהיא מדרישות הסף. בנוסף בוצע סקר שוק מול גרטנר, פורומים מובילים של מנהלי בדיקות, לינקדין ועוד.


2. ממצאי הבדיקה:

- לא נמצאו חברות או גופים המתאימים והמורשים רשמית לספק את השירותים המבוקשים בישראל מלבד חברת Ness על הפתרון של **Glassbox**.

3. נימוקים והערות נוספות

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

	ראש תחום מוצרי תשתית	אלון זרגרי
חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית


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

	מנהל חטיבת הטכנולוגיות והשירותים הדיגיטליים	יוגב שמני
חתימה	תפקיד	שם המאשר