החשב הכללי - ועדת הפטור

מספר פרוטוקול **6496**

פרטים כלליים

המשרד הפונה	התקבל בוועדת הפטור	תאריך דיון
משרד הבריאות	**12.08.2026**	**14.10.2026**

פרטי ההתקשרות המבוקשת

נושא ההתקשרות	מטרת הפניה	תקנת חוק	מועד החלטת ועדת מכרזים הפונה	מספר פנייה
רכש רישוי, תחזוקה ושעות מומחה למערכת SERVICENOW	**הארכת התקשרות**	**3(4)(ב)(3)**	**05.08.2026**	**8001902734**

חברי ועדה נוכחים	תפקיד	תפקיד בוועדה
אלי ביתן	**סגן בכיר לחשבת הכללית**	**יו"ר ועדה**
ביאן אסמאעיל עאבד	**יועצת משפטית**	**יועץ/ת משפטי/ת**
אלון קינסט	**מנהל מינהל הרכש הממשלתי**	**חבר/ת וועדה**

החלטת הוועדה

הוועדה ממליצה על : אישור ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(3) לתקנות חובת המכרזים

ההחלטה מותנית באישור של: החשבת הכללית

עד סוף החציון הראשון של שנת 2027 על המשרד לבחון חלופות ברובד 1 ורובד 5 בנימוס ולהציג למינהל הרכש.

תקופת התקשרות התקשרות המשך נוספת

הערות

ספקים

שם ספק	ח.פ.	סטטוס ספק	סוג ספק
בינת תקשורת מחשבים בע"מ	510713407		

פרטי תקופה

תאריך תחילה מבוקש	תאריך תחילה מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך סיום מאושר	סכום מבוקש	היקף התקשרות מאושרמטבע (כולל מע"מ)	
01.01.2027	01.01.2027	31.12.2027	31.12.2027	2,904,278	2,904,278	שקלים ישראליים חדשים

דיון ונימוקים

1. משרד הבריאות (להלן – **המשרד**) מבקש התקשרות עם חברת בינת תקשורת מחשבים בע"מ (להלן – **החברה**), לרכש רישוי, תחזוקה ושעות מומחה למערכת ServiceNow .
2. מערכת ServiceNow (להלן – **המערכת**) משמשת את המשרד מזה מספר שנים, ומהווה פלטפורמה אסטרטגית לניהול תחום ה-IT וכלי עבודה מרכזי בתחום התשתיות של אגף המחשוב, לטובת שיפור זמינות שירותי ה-IT ללקוחות המשרד הפנימיים והחיצוניים.
3. החברה זכתה במסגרת תיחור מס' 219-2023 לרכש רישוי, תחזוקה ושעות מומחה למערכת ServiceNow, מתוקף מכרז מסגרת מס' 107-2021 למתן שירותי ייעוץ, תמיכה ורכישת טכנולוגיות תשתיות מחשוב ומערכות מידע לתקופה בת שנתיים (עד ליום 31.12.2025), בהיקף של 4,195,288 ש"ח (לא כולל מע"מ) , למשרד הייתה שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות של עד שנה כל אחת, ובלבד שתקופת ההתקשרות הכוללת לא תעלה על שלוש שנים.
4. ביום 05.11.2025, לאור כוונת היחידה לבחון אפשרויות לקבלת השירותים במסגרת מכרז מרכזי או באמצעות יציאה למכרז פומבי חדש, אישרה ועדת המכרזים מימוש זכות הברירה עם הספק עד ליום 31.12.2026, בהיקף של 1,858,492 ש"ח (לא כולל מע"מ).

5. המשרד מממש במערכת שני מודולים מרכזיים: ITOM – ריכוז אירועים מכלי ניטור, יצירת תקלות לצוותים הרלוונטיים, ניהול מאגר רכיבי תשתית (discovery) וניהול ומיפוי מערכות ושירותים; ITSM – ניהול טיפול בתקלות מקצה לקצה כולל SLA, ניהול אירועי תקלת שבר ותחקיר תקלה, ניהול פתרון שורש לתקלות וניהול בקשות ציוד קצה.
6. במקביל, בימים אלה עוברת מערכת ניהול הקריאות והבקשות של עובדי המשרד (סיסאייד) תהליך הסבה למערכת ServiceNow. לשם כך נדרשת תוספת רישוי לטיפול בקריאות ובקשות משתמשים, וכן תוספת בנק שעות לתחזוקה, תמיכה וגרסאות מערכת.
7. כמו כן, נדרש פיתוח של מודולים נוספים במערכת, ובהם: אינטגרציות עם מערכות ניטור אפליקטיבי, ניטור חוויית משתמש ומערכות לניטור אירועי אבטחת מידע; הרחבת יכולות הניטור בסביבות ענן (AWS, GCP); שימוש ביכולות AI מתקדמות (בוטים לתמיכה במשתמשים ומודלים לזיהוי אנומליות ומניעת תקלות); הרחבת יכולות מודול ITSM (ניהול ידע, ניהול בקשות ייזום וסנכרון יומן אישי עם פעילות ניהול שינויים – CAB); וניהול מלאי דיגיטלי – Software Asset Management.
8. ביום 21.06.2026 פנתה היחידה המקצועית למינהל הרכש, והסבירה כי המערכת מותקנת כיום ב-DataCenter של המשרד (on prem) בתצורת Non SaaS, וכי היחידה בוחנת מעבר לשירות SaaS לשם שיפור השירות. עם זאת, מטעמי אבטחת מידע, הפעילות הקיימת מוגבלת לשירות SaaS בענן GCP בנימבוס בלבד.
9. בהתאם לעמדת מינהל הרכש, במסגרת המכרז המרכזי של מינהל הרכש (נימבוס רובד 5) ניתן כיום שירות בענן AWS בתצורת Non SaaS בלבד, ואין בשלב זה התקשרות לשירות SaaS בענן GCP.
10. לדברי המשרד, נוכח המעבר הצפוי בהמשך לקבלת השירותים באמצעות המכרז המרכזי, אין טעם בהסבת המערכת כעת לסביבת Non SaaS, הכרוכה בעלויות רבות, לתקופה קצרה בלבד, שלאחריה תידרש הסבה נוספת לסביבת SaaS. לפיכך, ולצורך שמירה על הרצף התפעולי בתצורה הנוכחית, מבוקש התקשרות המשך בת שנה, לצורך יישום הפיתוחים הנדרשים להסבת מערכת ניהול הקריאות והבקשות למערכת ServiceNow.
11. לדברי המשרד, קיים צפי כי במסגרת המכרז המרכזי של מינהל הרכש תתאפשר בהמשך עבודה עם פלטפורמת SaaS. המשרד מציין כי גם אם הדבר לא יתאפשר, בתום תקופת ההארכה המבוקשת יצא המשרד למכרז עצמאי לקבלת השירותים.
12. התקשרות ההמשך בתנאים זהים להתקשרות המקורית.
13. בהתייחסות מינהל הרכש צוין כי לא נדרש אישור להחרגה ממכרז מרכזי היות ומדובר בשירות ONPREM יחד עם זאת, על המשרד לקדם את מעבר הרישוי לענן.
14. מר נדב מגן, רפרנט משרדים חברתיים ממליץ לאשר את התקשרות ההמשך.

מאשרים

פרטי אישור	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד	תפקיד בוועדה	הערות
אישור	מיכל אסתר עבאדי-בויאנג'יו	החשבת הכללית באוצר	גורם מאשר נוסף	
אישור	אלי ביתן	סגן בכיר לחשב הכללי	יו"ר ועדה	
אישור	אלון קינסט	מנהל מינהל הרכש הממשלתי	חבר/ת וועדה	
אישור	ביאן אסמאעיל עאבד	יועצת משפטית	יועץ/ת משפטי/ת	

אישור החשבת הכללית:
אני מחליט על אישור ההתקשרות כמפורט בהחלטה מספר 3000016575 לעיל,
לפי תקנה 3(4)(ב)(3) לתקנות חובת המכרזים.