



שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם הצעה יחידה

פרק ראשי: התקשוריות ורכישות	מספר הוראה: 7.8.3
פרק משני: פטור ממכרז	מספר טופס: ט. 7.8.2.1

משרד:	המשרד לשוויון חברתי
יחידה מזמינה:	
תאריך:	21.08.2016

אל: ועדת המכרזים

הנדון: חוות דעת "הצעה יחידה" בהתאם לסעיף 4.2.6.4 להוראת תכמ 7.8.3

הבקשה מסתמכת על תקנה 3(1) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ם מס' 7.8.3.

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

מוקד 8840* הוקם במאי 2008 על ידי המשרד לשוויון חברתי במטרה להוות כתובת מרכזית לקבלת פניות של אזרחים ותיקים ולמתן מידע אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעים לציבור האזרחים הוותיקים. נכון להיום פנייה למוקד מועדון הצרכנות של המשרד וכן פניות בנוגע לתעודות אזרח ותיק נעשות דרך חיוג למספר המוקד, ומועברות למוקדים הרלוונטיים באמצעות מערכת ניתוב שיחות.

חברת "רובוהולד בע"מ" מפעילה את אפליקציית **ROBOHOLD** - אפליקציה אשר מפנה נציג שירות אנושי ללקוח ללא צורך בהמתנה. האפליקציה מאפשרת לפונים להגיע לנציג שירות ספציפי בכל מוקדי השירות או ערוצי השירות הקיימים באפליקציה, ללא עלות ובאופן פשוט לשימוש. האפליקציה מבצעת את השיחה עבור הפונה, ממתינה לתורו ומחברת אותו לשיחה רק כאשר נציג מתפנה. ככל שהפנייה נעשית לאחר שעות הפעילות של המוקד המבוקש האפליקציה מציעה להשיג את הנציג בשעת השרות הבאה, והבקשה נשמרת.

מבוקש להתקשר עם חברת "רובוהולד" לצורך שימוש בשירותי האפליקציה בקשר למוקד 8840* על מנת לשפר את השירות הניתן לאזרח, וכן בכדי ליצור ערוץ תקשורת נוסף עם האזרחים הוותיקים אשר יכירו את המוקד דרך שימוש באפליקציה למוקדי שירות אחרים (כיום האפליקציה נותנת שירות ליצירת קשר עם גורמים רבים כגון עיריית רמת גן, אל-על, הוט וכו') וכן ליצור פלטפורמה ידידותית להעברת מסרים. בנוסף, ההתקשרות המבוקשת עשויה להביא לחיסכון כספי למשרד.

השירות לא מחליף את המערכות הקיימות, רק תומך בהן. יתרונות עבור הפונה: הפונה לא צריך לבצע שיחה כלל, חסכון בזמן, הפונה יכול לבחור את זמן ההתקשרות, אין צורך להמתין לנציג. יתרונות נוספים: חווית שירות חדשנית, עידוד לשימוש במדיה דיגיטלית, תמיכה במערכות קיימות.

שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם הצעה יחידה

מספר הוראה: 7.8.3	פרק ראשי: התקשרויות ורכישות
מספר טופס: ט. 7.8.2.1	פרק משני: פטור ממכרז

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

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

טובין שירותים ביצוע עבודה

רובהולד	שם הספק:
515035764	מספר הספק (ח.פ./ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)
<input type="checkbox"/> ספק חוץ	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד
היקף ההתקשרות לא יעלה על 50,000 ₪ כולל מע"מ לתקופת התקשרות של חצי שנה	אומדן / שווי ההתקשרות:
חצי שנה	תקופת ההתקשרות:

שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם הצעה יחידה

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות	מספר הוראה: 7.8.3
פרק משני: פטור ממכרז	מספר טופס: ט. 7.8.2.1

נימוקים כי הספק הוא הצעה יחידה

(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 כולל פירוט מקורות מידע ופעולות שננקטו (לדוגמה חיפוש באינטרנט, התכתבות עם ספקים, פגישה או שיחה עם ספקים וכדומה).
2. ממצאי הבדיקה (אם ישנם ספקים נוספים בתחום ההתקשרות, יש לפרט את הסיבות לאי התאמתם לביצוע ההתקשרות עימם ואת הסיבות להיות הספק שלגביו נכתבה חוות הדעת ספק יחיד/ספק חוץ)
3. נימוקים והערות נוספות

להלן פירוט הבדיקות שבוצעו:

הבדיקות בוצעו על ידי מנמ"ר המשרד, מרכזת פניות ציבור ובהתייעצות בישראל דיגיטלית.

1. בדיקת מנהל אגף מערכות מידע במשרד לשוויון חברתי, אשר על פי בדיקות שערך באינטרנט ובהתייעצות עם מספר ספקים טכנולוגיים בתחום - לא נמצא מוצר דומה.
2. בשל היעדר ידע מקצועי של מרכזת פניות ציבור בתחום אפליקציות בוצעה פנייה למטה ישראל דיגיטלית בבקשה לערוך בדיקה, על פי תשובתם אינם מכירים חברה שמעניקה שירות זהה.
3. חיפוש בגוגל - לא נמצאו חברות נוספות בארץ שמפעילות שירות זהה.
4. נמצא מידע על חברה בשם zappix, נבדק באופן מעשי - האפליקציה הורדה ונערכה השוואה לשירות של רובוהולד, כפי שמשקף מהניסיון המעשי אין מדובר בשירות זהה.
5. עוד יצוין כי פעמיים בוצעה פנייה לחברת ZAPPIX, לבקש מידע אודות השירות והאפליקציה אך לא נשלח מידע רלבנטי.
7. מרכזת פניות ציבור פנתה למשרד עו"ד כצנלסון להב, הגורם שטיפל בתהליך ההתקשרות עם רובוהולד כספק יחיד עבור תאגיד מי רמת גן, על מנת לברר כיצד בוצעו הבדיקות בנוגע להתקשרות עם רובוהולד ועל סמך מה נקבע כי הם ספק יחיד. על פי עו"ד מירן אליהו פורט התאגיד הסתמך על הצהרת החברה ועל כך שלמיטב ידיעתו של יועץ המחשוב של התאגיד לא קיימת חברה המספקת שירות דומה כיום. בהתבסס על כך פורסמה מודעה באתר האינטרנט של התאגיד ומאחר ולא התקבלה כל פניה הסותרת את ההנחה כי מדובר בספק יחיד – אושרה ההתקשרות.

במהלך הבדיקות עלו 2 אפליקציות zappix ו-dialmyapp. אפליקציות אלו עדיין מחייבות המתנה על הקו, כך שלא ניתן לעשות שימוש אחר בטלפון באותו הזמן, והדבר לא נותן מענה זהה לאזרח. בנוסף, רובוהולד ממשיך לנסות להשיג את הנציג עד לרגע שהנציג הושג ולכן נותן פתרון אוטומטי מלא גם לניתוקים שלא יכולים להתבצע.

שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם הצעה יחידה

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר הוראה: 7.8.3

פרק משני: פטור ממכרז

מספר טופס: ט. 7.8.2.1

אודות האפליקציה ZAPPIX שעלתה בחיפוש באינטרנט אחר שירותים דומים:
בוצעה פנייה לחברת ZAPPIX בבקשה לקבל מידע על האפליקציה ואולם לא התקבלה התייחסות רלבנטית. מהבדיקות שנערכו עולה כי מדובר ב IVR ויזואלי. האפליקציה עוקפת את התפריטים הקוליים ומחברת לשירות הנבחר. מהבדיקות עולה כי שירות זאפיקס מתפקד כתפריט ויזואלי, אינו פותר את בעיית המאמץ הדרוש להשקעה מצד האזרח לקבלת שירות כלומר, האזרח עדיין יצטרך להמתין על הקו ולהיות "תפוס" מנטלית ופיזית עד שיקבל את השירות אותו הוא צריך.

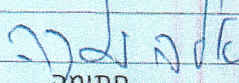
אודות אפליקציית dialmyapp אשר נזכרה בבדיקה המקצועית של ישראל דיגיטלית:
אפליקציה שהופכת שיחה קולית למיצג ויזואלי. בחיוב לבית עסק דרך חייגן הטלפון האפליקציה תקפיץ על צג המכשיר ממשק ויזואלי חכם וממותג של בית העסק כולל בין היתר: ניתוב שלוחות ויזואלי, פעולות שניתן לבצע בשירות עצמי ללא שיחה עם נציג, שירותים מיוחדים עם בית העסק כמו צ'אט עם נציג, ניהול מועדון לקוחות ועוד, תמיכה בשפות. כאשר בוצעו הבדיקות לפני מס' חודשים אתר האינטרנט של האפליקציה היה פעיל. נכון לאוגוסט 2016 האתר של החברה בשדרוג ואין מידע באתר החברה אודות האפליקציה. בבדיקות נוספות נמצא מידע אודות האפליקציה באפליקציה עצמה. היות ובתוך האודות באפליקציה עצמה הצהירה החברה כי "בחלק מהממשקים האפליקציה תמתין עבורך בתור לנציג ותחבר ביניכם שיגיע תורך", המשרד ביקש להבין מה מהות שירות זה ואופן פעולתו. מנהל אגף מערכות מידע ומרכזת פניות ציבור פנו לחברה בבקשה לקבל מידע על האפליקציה והתקבלה התייחסות. בהמשך לתשובת החברה, השירות אשר מאפשר לחסוך לפונה את ההמתנה לנציג שירות ולחבר את השיחה כאשר הנציג מתפנה אינו זמין ומיושם בעת הזו. הם אומנם מפתחים יכולת זו, אך אין היא זמינה כרגע כחלופה הניתנת ליישום מיידי. ואכן, מתפעול האפליקציה בפועל לא נמצא שירות זה.

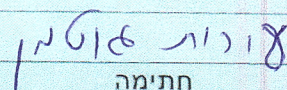
סיכום:

לאחר בדיקה מקצועית של מנהל אגף מערכות המידע ושל מרכזת פניות ציבור נמצא מן הבדיקות שנערכו כי לא נמצאה עוד חברה המספקת שירות זהה, בדגש על האפשרות של אי המתנה של הלקוח על הקו. החברה הגישה בקשה לרישום האפליקציה כפטנט (מס' 231847). והחברה מצהירה כי אין שירות זהה בארץ. כמו כן ניתן לה אישור ספק יחיד על ידי מי אביבים ומי רמת גן.

חוות דעתנו זו ניתנת מתוקף היותנו הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

מר אלבי מלכה	מנהל אגף מערכות מידע	
שם בעל הסמכות המקצועית	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	חתימה

עירית גוטמן	מרכזת בכירה פניות ציבור	
שם בעל הסמכות המקצועית	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	חתימה