



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

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

משרד:	מערך הדיגיטל הלאומי
יחידה מזמינה:	ממשל זמין
תאריך:	11/02/2021

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 מכרזים ועל הוראות תכ"ם מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

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

יחידת ממשל זמין ברשות התקשוב הממשלתי אחראית על תפעול של עמדות שירות המוצבות במקומות ציבוריים ברחבי המדינה כמו מרכזי שירות לאזרח ורשתות פארמה. עמדות שירות אלה משרתות את ציבור האזרחים ותושבים אשר אין בהישג ידם מחשב אישי, למשל קשישים, עולים, הציבור החרדי ואוכלוסיות מוחלשות. חלק ניכר של המשתמשים הם בעלי יכולות טכנולוגיות נמוכות. במסגרת החלטת ממשלה מספר 260, סעיף 13 נקבע כי "הנגשת שירותים דיגיטליים ממשלתיים שבאזור האישי הממשלתי לאוכלוסיות חסרות אוריינות דיגיטלית וחסרות אמצעים דיגיטליים". בהתאם עלה הצורך מקצועי להנגשת שירותים בעמדות השירות כדי לסייע למשתמשים הרלבנטיים לצרוך את השירותים הדיגיטליים אשר מסופקים באמצעות עמדות השירות. הדבר ייעשה באמצעות מוצר DAP (Digital Adoption Platform).

על המוצר לענות על הצרכים הבאים:

- 1. תמיכה בשפות** - נדרשת תמיכה במגוון שפות, ובכלל זה עברית, ערבית, רוסית, אנגלית, אמהרית, צרפתית, ספרדית.
- 2. נגישות** - בשל מבנה התקשורת היחודי של עמדות השירות והפתיחה המוגבלת שלהן לגלישה בעולם, יש צורך במנגנון תמיכה בנגישות שיהיה קל לגישה וקל להגדרה. יכולת הנגשה העומדת בתנאי הפרוטוקולים המקובלים – (WCAG) ברמה רמות AA המחייבת בישראל.
- 3. תמיכה טכנית** - עמדות השירות פעילות מעבר לשעות התמיכה של המוקד ואף בסופי שבוע (בעיקר בישובים ערביים), לכן נדרשת תמיכה ידע ושירות בעברית 24/7. כמו כן, מאחר שמדובר על עמדות פיזיות, נדרשת תמיכה מקומית במוצר.
- 4. אנליטיקה ומדידה** - בעמדות השירות יש כיום מעל 50 אחוז נטישה של תהליכים שהחלו. אין כיום בעמדות כלים לדעת באיזה שלב הייתה הנטישה או ממה היא נבעה. יש צורך בכלי שיסייע לנו להבין את התנהגות המשתמש על מנת לאפשר לנו לשפר את התהליכים ובכך להגדיל את אחוזי ההצלחה בתהליכים.

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. תובנות-יחידת ממשל זמין מפתחת רכיבים חדשים בעמדות השירות, דוגמת מקלדות וירטואליות, אימות זיהוי ביומטרי ועוד. אין כיום דרך לוודא כי הדרך והאופן בה מפותחים הרכיבים יעילים ועונים על צרכי ומאפייני המשתמש. כלים כגון:

- הקלטת סשן משתמש / Session Playback לצורכי צפייה בפעולות המשתמש, ניתוח וזיהוי הקשיים וביצוע פעולות מבוטאות ידע
- A/B Testing
- Funnels
- הגדרת KPI's ומטרות עסקיות תלויות תהליך
- סגמנטציה
- מיפוי אוטומטי של השירות \ טופס ללא צורך בשינוי ידני/קוד

6. הנחיית משתמש, פרואקטיביות ואוטומציה- בעמדות ישנם שירותים מורכבים והשימוש בהם עלול להיות מסורבל, דוגמה תשלום על שירותי טאבו או אפטרופוס המחולקים לעצי אגרות מורכבים. בעזרת כלים של הנחיית משתמש נוכל להנגיש מושגים מקצועיים מורכבים ולהביא את המשתמשים לתשלום מהיר יותר וחווית משתמש טובה יותר. נדרש זהו קשיים בצד המשתמש כתלות של תהליך עסקי ספציפי ומתן אפשרות לפעולה פרואקטיבית ולסייע למשתמש בהיבט של הדרכה בזמן אמת על הדפדפן ולא הגדרת פעולות שמבוצעות בצורה אוטומטית ע"י המוצר. בעזרת אוטומציה ומתן אפשרות של ביצוע התהליך בצורה פרו אקטיבית, ניתן לסייע לאזרח לקבל שירותים מאתרים אלו.

7. Chatbot- עמדות שירות מבקשות את האפשרות להקפיץ שכבה אינטראקטיבית נוספת המספקת מענה לפרופיל ייחודי של משתמשים המרגיש בנוח לעבוד עם Bot. הקפצת ה-Bot לפי דרישה או בצורה אוטומטית לאחר זיהוי קושי בקרב משתמשים ו/או כחלק מתהליך עסקי.

8. פרטיות- נדרשת עמידה בתקני האבטחה והפרטיות, ובכלל זה דרישות GDPR, ותקני ISO, Soc2, 27001

9. MULTI PLATFORM- נדרשת תמיכה מלאה בפלטפורמות mobile | desktop

לאחר חיפוש נרחב, נמצא כי מוצר ה-DAP של חברת Walkme **הוא היחיד העונה על כלל צרכי היחידה הנ"ל.**

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

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

ביצוע עבודה

שירותים

טובין

WALKME LTD

שם הספק:

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

514682269	מספר הספק (ח.פ.ח.צ/מ.מספר עמותה)
<input type="checkbox"/> ספק חוץ	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד
2,500,000 ש"ח כולל מע"מ	ספק זה הנו: אומדן / שווי ההתקשרות:
1.1.24- 1.12.21	תקופת ההתקשרות:

**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 .
 - סקר שוק, נבחנו מוצרים דומים, אך אף אחד מהם לא עונה על כלל דרישות הארגון.
 - בדיקת מתחרים מובילים בקטגוריה על סמך ממצאי חברת **Gartner**.
2. נימוקים והערות נוספות

כמפורט לעיל.

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

אלון זרגרי	מנהל תחום מוצרים טכנולוגיים	<i>אלון זרגרי</i>
שם בעל הסמכות המקצועית	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	חתימה
יוגב שמני	מנהל ממשל זמין	<i>יוגב שמני</i>
שם המאשר	תפקיד	חתימה