

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:	המשפטים
יחידה מזמינה:	אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע/IT
תאריך:	א' אדר א תשפ"ב 10 נובמבר 2022

אל: ועדת המכרזים

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

הבקשה מסתמכת על תקנה (29)3 / (31)3 (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)
<p>במערכת ניהול הפניות של האגף (CA Service Desk) מצטברים נתונים רבים לגבי התנהגות המערכות, ההשפעה על עובדי המשרד ועוד. המידע המצטבר הינו טכני והכלים המובנים במערכת לא מאפשרים ניתוח מושכל שיהפוך את הנתונים לידע איתו ניתן יהיה לשפר את ההתנהלות העסקית ומתוך כך לשפר את עבודת עובדי המשרד מש שישליך ישירות על שיפור השירות לאזרח.</p> <p>המערכת המוצעת היא היחידה בעולם שעושה 'אופטימיזציה של ניהול משימות במערכות שירות בזמן אמת'. מערכת Swish.AI מתגברת על מגבלות מערכת ניהול הפניות ועושה שימוש בניתוח שפה טבעית (NLP) כדי לקרוא ולהבין משימות, היא לומדת את כישורי הנציגים בארגון (Skill Set Mapping) ומנטרת את עומסים על צוותים ונציגים בודדים. כך המערכת יודעת לנתב את המשימות לאנשים הכי מתאימים לטיפול בהן בנקודת זמן נתונה, לפתוח צווארי בקבוק ולאזן עומסים.</p> <p>המערכת לומדת את תהליכי העבודה בארגון במערכות הקיימות ואיננה דורשת החלפה של מערכות כלשהן. המערכת המוצעת, Swish.AI, מתעלמת מהשדות המובנים ומבצעת בפועל ניתוח של כלל שדות המלל בהם יש מידע.</p> <p>המערכת תאפשר שיפור וייעול של תהליכי הטיפול בפניות, מניעת תקלות וחסכון כספי משמעותי למשרד באמצעות ניתוח המידע המצטבר והעברת התראות בזמן אמת לצוות הניהול, הפנית פניות בצורה אוטומטית לגורם המתאים והפנוי לטיפול והכוונה של הגורמים הטכניים לטיפול ממוקד בתקלות חוזרות.</p>

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

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

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

ביצוע עבודה

שירותים

טובין

שם הספק:	סוויש אי איי בע"מ
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	515751543
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות (ללא מע"מ):	הארכת החלטה ללא תוספת תקציבית
תקופת ההתקשרות:	01/12/2022 עד 30/11/2023

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 כולל פירוט מקורות מידע ופעולות שננקטו (לדוגמה חיפוש באינטרנט, התכתבות עם ספקים, פגישה או שיחה עם ספקים וכדומה).

התבצעה בדיקה עם מספר יועצים וכן התבצע חיפוש מעמיק באינטרנט אחר מערכת שתאפשר את מגוון היכולות המוצגות

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).

נמצאו מערכות דומות המוגבלות ומשולבות עם מוצרים שלא נמצאים ברשות המשרד.
הבדיקה העלתה כי במערכות הקיימות קיים קושי בתאימות עם השפה העברית.
Swish.AI היא המערכת היחידה שהראתה גמישות של עבודה עם מגוון מערכות ניהול השירות כולל זו הנמצאת במשרד וגם מקיימת תמיכה מלאה בשפה העברית כשפה טבעית של מנוע הניתוח

3. **נימוקים והערות נוספות.**

אין

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

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

חתימה אלקטרונית

~~ששון סופרי~~
ראש אגף בכיר
טכנולוגיות דיגיטליות ומידע
משרד המשפטים

X

צבי (ציקי) גד
מנהל השירות והייצור