



יום רביעי י"ד חשוון תשפ"ו

05 נובמבר 2025

הודעה על כוונת מעריך הדיגיטל הלאומי להתקשר עם מרכז השלטון המקומי

לביצוע מיזם משותף

היחידה לקידום הדיגיטל בשלטון המקומי במעריך הדיגיטל הלאומי מעוניינת לצאת במיזם משותף עם המרכז לשלטון מקומי. הודעה זו מפורסמת בהתאם לתקנה 33 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

מעריך הדיגיטל הלאומי, במסגרת פעילותו לקידום תהליכי טרנספורמציה דיגיטלית ברשויות המקומיות, פועל להתמודד עם החסמים והאתגרים המרכזיים הפוגעים ביכולת הרשויות לעשות שימוש מיטבי בדאטה שברשותן. כחלק מפעילותו במישור זה, מעריך הדיגיטל מעוניין לקדם במיזם משותף עם המרכז לשלטון המקומי, פיתוח של מערכת "תיק תושב" מבוססת Customer Relation Management CRM להטמעת יכולות שימוש בנתונים בתהליכים תפעוליים ומתן שירותים לתושב ברשויות המקומיות.

רקע

כידוע, במדינת ישראל 259 רשויות מקומיות, אשר נדרשות, בשגרה ובחירום, לספק מענה למגוון רחב של צרכים לתושביהן. במצב הדברים הקיים, שילוב של חסמים, כשלי שוק ואתגרים בשלטון המקומי מוביל לכך שרשויות מקומיות פועלות ללא נתונים מעודכנים המשקפים תמונת מצב מהימנה על תושביהן. לפיכך, הרשויות המקומיות מתקשות לקבל החלטות מושכלות, לממש תקציבים באופן אפקטיבי אשר נותן מענה לצרכים בשטח ולספק שירותים מותאמים לתושבים. כך בשגרה, וביתר שאת- כך אף בחירום. הסיבות לכך רבות, אך לענייננו רלוונטיות אלה:

1. כשל שוק – ככלל, שוק ה-IT המוניציפלי הישראלי קטן, אינו תחרותי ונמצא בסטגנציה בשנים האחרונות. יתרה מכך, שוק ה-CRM המוניציפלי מצומצם אף יותר, וכולל מיעוט ספקים, כאשר אחד מהספקים חולש על כשני שלישים מהרשויות המקומיות. לרוב המודל העסקי מבוסס על פיתוח משותף עם מספר בודד של רשויות מקומיות ללא עלות או בעלות מינימלית ולאחר מכן השתת מחירים גבוהים ללא תחרות על כל רשות המעוניינת לרכוש את השירות או את המוצר. בנוסף למחירים הגבוהים, התחרות המצומצמת גורמת לכניסה מאוחרת של טכנולוגיות עדכניות לשוק ולאיכות שירות נמוכה.
2. פיזור המידע בין מערכות המידע התפעוליות ברשות – דאטה אודות תושבים מפוצל בין מספר מערכות מידע האסופות מידע על תושבים כל אחד מזווית האחריות שלה, כך שבכל אחת נמצא מידע חלקי וחסר על תמונת התושב המלאה.

3. העדר ממשקים וסטנדרט נתונים אחיד – מערכות המידע לא מדברות ולא יכולות להתממשק זו לזו. כל אחת דוברת "שפה אחרת" ולא בכדי. במציאות כזו, כל דאטה כולא במערכת המידע ללא יכולת אינטגרציה לטובת צפיה בתמונה הרחבה.

המיזם המשותף מקדם את מימוש תפיסת "הרשות הפתוחה" (Open Municipality), שמטרתה להבטיח לרשות המקומית שליטה ובעלות על הדאטה שלה, ולמנף אותו לטובת קבלת החלטות מבוססות נתונים, ניהול מושכל של משאבים, ומתן שירותים יעילים ומותאמים לצורכי התושבים. בכך הוא מהווה אבן דרך משמעותית ביישום ההמלצות האסטרטגיות שגיבש הצוות הבין-משרדי שהוקם מתוקף החלטת ממשלה מס' 213, ועוגנו כשנה לאחר מכן בהחלטת ממשלה מס' 2273 – "האצת שירות הדיגיטל לאזרח".

הקמת המיזם המשותף תאפשר לממש את היכולות המשולבות של הארגונים השותפים, מתוך הבנה כי שיתוף הפעולה ביניהם מהווה מכפיל כוח אמיתי וזרז לפיתוח יכולות בשוק ה-IT המוניציפלי. מחד, מרכז השלטון המקומי הוא בעל מעמד ייחודי כגורם המייצג את הרשויות המקומיות, בעל היכרות מעמיקה עם השטח, אתגריו ויכולותיו; ומאידך, מערך הדיגיטל הלאומי תורם את מומחיותו המקצועית, את מעמדו כגוף ממשלתי מוביל בתחום הדיגיטל ומעמיד את תשתית הנתונים הנדרשת ואת איפיון הסטנדרט המקצועי הדרוש למערכות מסוג זה ברשויות המקומיות.

אי לכך, מבקשת היחידה המקצועית להתקשר עם עמותת מרכז השלטון המקומי במיזם משותף לפי תקנה 3(30) לתקנות חובת המכרזים, לצורך קידום פרויקט לפיתוח מערכת "תיק תושב" מבוססת CRM לניהול תהליכים ותושבים לשימוש הרשויות המקומיות.

תיאור עיקרי ההתקשרות ומטרת הפרויקטים במיזם:

מטרת המיזם המשותף היא מימוש פרקטי של מדיניות Open Municipality בעזרת המשך פיתוח של מערכת תיק תושב (CRM) מבוססת Salesforce שתהיה מקושרת לתשתית הנתונים שהוקמה על ידי מערך הדיגיטל. הלכה למעשה, מדובר ברובד קריטי לרשויות המקומיות, שכן ללא כלי תפעולי יתקשו הרשויות לעשות שימוש מעשי בנתונים אשר יאוגמו בתשתית הטכנולוגית של מערך הדיגיטל הלאומי. במסגרת המיזם המשותף, יפותחו הרכיבים הבאים:

1. **Muni-Force**: פיתוח מודול "תיק תושב" שיכלול בין השאר: הקמת ממשקים למערכות מידע ברשות המקומית ולמערכות ממשלתיות (לרבות ל ODS, מערכת "יחד" ועוד), והתאמה לסטנדרט שיקבע מערך הדיגיטל ביחס למערכת ניהול תושב הנדרשת מרשויות מקומיות.

2. פיתוח יכולות ומודולים:

א. **פיתוח ממשקי API מתיק התושב וממודולים נוספים** כך שאלה יהיו פתוחים לעבודה מול מערכות הליבה ברשות המקומית, וכן למערכות ממשלתיות, לרבות ל- ODS.

ב. **פיתוח מודול לניהול מצבי חירום**: במהלך תקופות החירום ניכר ביתר שאת המחסור במערכת תפעולית ברשויות המקומיות שלה היכולות לניהול מצבי חירום ולהתממשק לדאטה מתאים. כן מורגש החסר בממשקים בין מערכות ברשות המקומית למערכות הממשלתיות

בחירות (לדוג' "יחד", "מנו"ח", "שיבולת" ועוד). לפיכך, יפותח מודול ניהול מצבי חירום, לרבות עבור אנשים עם מוגבלות, בהתאם להוראות בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (מאגר מידע לסיוע לאנשים עם מוגבלות בחירום), תשפ"ד-2024. המודול יכלול בין היתר התממשקות למערכות ממשלתיות מרכזיות.

ג. **פיתוחים נוספים**: פיתוח מודולים, הרחבות ויכולות נוספות בהתאם להחלטת ועדת ההיגוי למיזם המשותף.

במיזם זה מערך הדיגיטל הלאומי מבקש להשפיע על שוק מערכות ה-IT המוניציפלי ולהבטיח מערכת תיק תושב (CRM) שתעמוד בסטנדרט גבוה, בפלטפורמה מוכחת, הכוללת ממשקים בין מערכות הרשות וביניהן לממשלה, מתוך חיבור משמעותי לרשויות המקומיות המהוות את קהל היעד למוצר.

ייחודיות המיזם

ככלל, שוק ה-IT המוניציפלי הישראלי קטן, אינו תחרותי ונמצא בסטגנציה בשנים האחרונות. יתרה מכך, שוק ה-CRM המוניציפלי מצומצם אף יותר.

שיתוף הפעולה בין מערך הדיגיטל הלאומי כגוף מטה ממשלתי לטכנולוגיה ודיגיטל ולמרכז השלטון המקומי כגוף המייצג רשויות מקומיות, הוא למעשה מימוש ההבנה כי הרשויות המקומיות מהוות את נקודת הקצה המשמעותית ביותר כלפי התושבים, וככזו הן מבינות את האתגרים ואופן ניהולם הרצוי באופן המיטבי.

עבודה במיזם משותף תאפשר שותפות המבוססת על יתרונות יחסיים של שני הגופים: מרכז השלטון המקומי אשר מביא היכרות מעמיקה עם הרשויות המקומיות ופיתוח טכנולוגי של המערכת; מערך הדיגיטל כגוף המטה הממשלתי והמפתח של תשתית נתונים ממשלתית אשר קריטית עבור הרשויות המקומיות, ואשר כוללת מידע חיוני למתן שירות לתושבים.

בנוסף, מרכז השלטון המקומי החל בפיתוח מערכת CRM והשקיע בה משאבים ניכרים, נקודת פתיחה למיזם המהווה בסיס איתן לפיתוחים נוספים ולהתאמת הסטנדרט הטכנולוגי שמגבש המערך. השותפות במיזם המשותף תאפשר למערך הדיגיטל השפעה על תשתית טכנולוגית ברת שימוש לטווח הרחוק בשלטון המקומי, ואשר לה פוטנציאל הטמעה גבוה בקרב הרשויות המקומיות; וכן על פיתוח מודולים בהתאם לסטנדרטים ממשלתיים והכנסת מוצרים ומודולים לניהול החירום ברשויות המקומיות.

המיזם צפוי להשפיע על שוק ה-CRM המוניציפלי בכללותו, בכך שיאפשר כניסה של שחקנים נוספים, בגיבוי ממשלה, וטכנולוגיות מתקדמות לשוק זה. הרחבת השוק תביא לשיפור משמעותי באיכות המוצרים והשירותים שיקבלו הרשויות המקומיות בתחום. יצוין כי פרסום מרכז פומבי שמאפשר מימון משמעותי יותר של הפיתוח לטובת עמידה בסטנדרט הנדרש בקרב הספקים, יוביל לתלות של הספקים במימון הממשלתי במקום לייצר תמריץ ושינוי מודל עסקי.

מרכז השלטון המקומי

מרכז השלטון המקומי (מש"מ) מהווה גוף המייצג את השלטון המקומי במגוון הליכים, לרבות בפני הכנסת והממשלה. מש"מ הינו עמותה הפועלת ללא מטרות רווח, ולו היכרות רחבה עם הרשויות המקומיות - צרכים, אתגרים, דרישות עסקיות וטכנולוגיות. במרחב המוניציפלי, לא קיים גוף דומה בעל מנדט לייצג את הרשויות המקומיות, המסוגל להעמיד לרשותן תשתית טכנולוגית ופועל ללא מטרות רווח (להבדיל מספקי IT בשוק המוניציפלי אשר מהווים חברות עסקיות מוכוונות השאת רווחים). לראיה, מרכז השלטון המקומי הקים ועדת היגוי המורכבת מנציגי הרשויות המקומיות המשתתפות בפרויקט ה-MuniForce והיא זו המקבלת החלטות באשר לאופן פיתוח המוצר וניהול המערכת. נוכח מעמדו ותפיסת תפקידו, מספק מרכז השלטון המקומי ערך ייחודי ומומחיות מיוחדת המשתלבת עם מטרות היחידה לקידום הדיגיטל בשלטון המקומי, ועם מטרות המיזם הקונקרטי. בנוסף המיזם יעלה את רמת האמון בין השלטון המרכזי והמקומי במטרה משותפת לנגישות ושימוש בנתוני תושבים לטובת שיפור איכות חייהם בחירום ושגרה. יבנה מנגנון לניהול המיזם המשותף.

סיבות לקידום המיזם עם המרכז לשלטון מקומי

- מרכז השלטון המקומי הוא גוף ללא מטרות רווח, הפועל כמייצג הרשויות המקומיות לקידום פתרונות לאתגרים בליבת העשייה שלהן.
- מרכז השלטון המקומי מתחייב לממן מחצית מעלות הפרויקט ממקורות עצמאיים ושווי ערך.
- לא ידוע על גופים נוספים המשלבים מעמד מייצג של השלטון המקומי, ניהול פרויקט בשותפות עם הרשויות, ומימון ופיתוח של פלטפורמה דיגיטלית רלוונטית למיזם.

הצורך:

- חיזוק יכולות השימוש בדאטה אודות תושבים לטובת ניהול ומתן שירותים לתושב בקרב הרשויות, על ידי פיתוח מערכת "תיק תושב" שתעמוד בסטנדרט המקצועי למערכות מסוג CRM שקבע מערך הדיגיטל הלאומי.
- פיתוח מודולים קריטיים לעבודת הרשויות בדגש על ניהול תושבים במצבי חירום.
- דחיפת השוק לקידום יכולות משודרגות במערכות CRM לרשויות, בדגש על ניהול תיק תושב.
- פיתוח ממשקים בין מערכות ברשות המקומית ולמול הממשלה.

היקף ההתקשרות המבוקשת

20,000,000 ₪, כאשר מחצית הסכום במימון מרכז השלטון המקומי.

תקופת ההתקשרות: 48 חודשים

אופציה להארכת ההתקשרות, ככל שנדרשת: אופציה לשתי הערכות ב 12 חודשים כל אחת, אך לא יותר מ 24 חודשים נוספים מעבר לתקופת ההתקשרות המקורית.

נימוקי החלטה כי מדובר במיזם משותף ולא בתמיכה:

להלן התייחסות נציגת היחידה המקצועית, בהתאם להוראת תכ"ם 7.8.3, בדיון בבקשה לאישור התקשרות לביצוע מיזם משותף, בו ועדת המכרזים בחנה האם מדובר בהתקשרות לביצוע מיזם משותף או בתמיכה, בהתחשב במאפיינים הבאים:

1. היוזמה למיזם הינה של המערך, ולמערך אינטרס בביצועה. זאת, בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2273 במסגרתה נקבע, כי המערך יפעל לקידום תפיסת "רשות פתוחה" הכוללת פתיחת ממשקים בין מערכות המידע שברשות לממשלה ומתן פתרונות דיגיטליים מתקדמים לצרכי הרשות. בהתאם כך, פועל המערך להקמת שכבת הדאטה לשימוש הרשויות. כדי שהרשות המקומית תוכל לבצע פעולות, חיתוכים ולקבל החלטות מבוססות דאטה על בסיס שכבה זו, נדרשת מערכת תפעולית שתעמוד בסטנדרט שגובש (CRM).
2. תוצרי המיזם הינם ברורים והוגדרו מראש ע"י המשרד.
3. מידת ההשפעה והעצמאות של הגוף הממומן (מרכז השלטון המקומי) - המעורבות של המשרד בעת ביצוע המיזם הינה גבוהה ביותר, ובאה לידי ביטוי, בין השאר, בקביעת התוצרים והיעדים של המיזם המשותף במסגרת ועדת ההיגוי שתוקם לצרכי המיזם, בהובלת המערך ובהטלת וטו על החלטות שיובאו בפני הוועדה.

כל המעוניין להתייחס, להשיג או להגיב לעניין הפרסום האמור, רשאי לפנות ליחידה לקידום הדיגיטל בשלטון המקומי עד ליום 24.11.25 בשעה 14:00 במייל netap@digital.gov.il. ועדת המכרזים תשקול את הפניות ולאחר מכן תגבש החלטתה.

בברכה,

שירה לב עמי

ראשת מערך הדיגיטל הלאומי