

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
8276	תיאור ארכיטקטורה	האם קיים תיאור ארכיטקטורה רצויה (Reference Architecture) שהמערך הדיגיטל הלאומי עובד לפיה?	בימים אלו מתבצעת עבודת מטרה לבחינת הנושא. בשלב זה אין דרישות מיוחדות מבחינה ארכיטקטונית. ניתן להגיש הצעה העונה לאתגר ונשמח לבחון אותה
8275	תרגום טלפוני	בתרגום הטלפוני - האם הדובר-לטקסט (STT) אמור לרוץ בתשתית של הספק או של המוקד? האם קיים מערכת הקלטה קיימת?	במסגרת הפיילוט לא יהיה ממשק למוקד המשרד
8274	מקורות נתונים	מהם מקורות הנתונים הרלוונטיים שיועמדו לרשות הספק לביצוע ניתוח? (תמלולי שיחות, סקרים, פניות ציבור דיגיטליות, מיילים?)	מקורות הנתונים תלויים במשרד המתנסה. יש לציין בתיאור הפתרון מה מקורות הנתונים הנדרשים או המיטביים
8273	היקף הפתרון	האם ספק שמציע פלטפורמה כוללת (multi-feature AI platform) מדורג אחרת מספק מוצר נקודתי?	לפתרון העונה באופן מלא על תחום אחד לא תהיה העדפה על פני פתרון הנותן מענה חלקי למספר תחומים
8272	מקורות נתונים	מהם מקורות הנתונים הרלוונטיים שיועמדו לרשות הספק לביצוע ניתוח? (תמלולי שיחות, סקרים, פניות ציבור דיגיטליות, מיילים?)	ראו תשובה לשאלה 8274
8255	האם ניתן לצרף סרטון הדגמה או קישור למערכת פעילה?	האם ניתן לצרף סרטון הדגמה או קישור למערכת פעילה?	ניתן ומומלץ לצרף סרטון הדגמה או קישור למערכת פעילה כלינק בקובץ ההגשה או בקובץ נפרד
8254	האם קיימת מגבלת עמודים למסמכים המצורפים?	האם קיימת מגבלת עמודים למסמכים המצורפים?	לא קיימת מגבלת עמודים. מומלץ לתאר באופן נרחב אך בהיר ונוח לקריאה
8253	הגשת מענה	האם קיימת תבנית מחייבת להגשת המענה מלבד השדות המופיעים בטופס?	לא קיימת תבנית. מומלץ לעקוב אחר קובץ ההנחיות להגשה על כל סעיפיו
8252	האם השתתפות בפיילוט תהווה תנאי או יתרון בהליך עתידי?	האם השתתפות בפיילוט תהווה תנאי או יתרון בהליך עתידי?	השתתפות בפיילוט לא תהווה תנאי או יתרון בהליך עתידי

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
8251	מדדי הצלחה	מהם מדדי הצלחה שבאמצעותם יוערך הפיילוט (זמן טיפול, שביעות רצון, איכות מענה, חיסכון בעלויות וכו')?	מדדי הצלחה ייקבעו לפני תחילת ההתנסות ביחד עם המשרד המתנסה.
8250	מהם הקריטריונים לבחירת הפתרונות לשלב הפיילוט?	מהם הקריטריונים לבחירת הפתרונות לשלב הפיילוט?	הקריטריונים לבחירת הפתרונות מבוססים על הפרמטרים בקובץ ההנחיות להגשה
8249	האם הפתרון נדרש להשתלב במערכות CRM קיימות של הממשלה?	האם הפתרון נדרש להשתלב במערכות CRM קיימות של הממשלה?	בשלב הפיילוט, הפתרון לא נדרש להשתלב במערכות CRM של הממשלה
8248	האם קיימות מגבלות טכנולוגיות או רגולטוריות על שימוש במודלי AI חיצוניים?	האם קיימות מגבלות טכנולוגיות או רגולטוריות על שימוש במודלי AI חיצוניים?	כל מודל יצטרך להיות מאושר בהתאם לסטנדרטיים הממשלתיים. בתקופת הפיילוט מדובר בסביבה נפרדת, ניתן להגיש פתרון המסתמך על כל מודל AI
8247	סביבת פיילוט	באיזו סביבת מחשוב יבוצע הפיילוט (ענן ממשלתי, סביבת הספק, סביבת הלקוח)?	הפיילוט יבוצע בסביבת הספק ככל הניתן. במקרים מיוחדים נשקול פתרונות אחרים. הפיילוט לא יבוצע בענן ממשלתי
8246	היחס בין ייעול ידע לנציג 2. לבין ניתוח חוויית לקוח רב־ערוצית	הדרישה השנייה מתייחסת לשכבת ניתוח ניהולית על אינטראקציות ופניות מערוצים שונים, לצורך זיהוי מגמות, נושאים חוזרים, חוויית לקוח ודשבורדים? לחלופין, האם מצופה פתרון אחד המאחד את שני השימושים במסגרת אותה מערכת?	ניתן להגיש פתרון המכסה את אחד השימושים
8245	היחס בין ייעול ידע לנציג 2. לבין ניתוח חוויית לקוח רב־ערוצית	נבקש להבהיר את היחס בין הדרישה ל"ייעול ידע וניהול מידע לנציגי שירות" לבין הדרישה ל"מדידת חוויית לקוח רב־ערוצית וניתוח טקסט חופשי". האם הדרישה הראשונה מתייחסת בעיקר לכלי תפעולי עבור הנציג בזמן אמת, כגון עוזר ידע, חיפוש סמנטי והפקת תשובות מבוססות מקור מתוך נהלים ומסמכים;	הדרישה בייעול ידע וניהול מידע לנציגי שירות מתייחס לכלים עבור הנציג בזמן אמת. מדידת חוויית לקוח רב ערוצית מתייחסת לניתוח של שיחות וסקרים ממגוון ערוצי תקשורת, לא באופן סימולנטי בהכרח ולצורך הפקת תובנות ובקרת איכות

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
8240	תרגום קולי סימולטני עם אינטליגנציה רגשית	בסעיפים 3 ו-4 מתבקש פתרון לתרגום. האם הכוונה למערכות תרגום קולי סימולטני מבוססות Voicebot בעלות אינטליגנציה רגשית (Emotional TTS) השומרות על טון הדיבור, או לפתרונות היוצרים השהיות (Latency) או המרה לטקסט? נדרש חידוד ליכולת	ניתן להגיש פתרונות מכל סוג ובלבד שיענו על אתגר נציגי השירות. אין דרישה ספציפית ליכולות, הדרישות ניתנו לצורך הדוגמה. בתיאור הפתרון מומלץ לתאר את יכולות המערכת.
8239	מדידת חוויית לקוח ובינה עסקית	בסעיף 2 נדרש ניתוח טקסט חופשי ויצירת תובנות. ביחס לרציפות המידע ואבטחתו, לא מצויין האם הפלטפורמה צריכה לכלול מנוע בינה עסקית מובנה (Multi-Source AI driven BI), המעבדת נתונים לא מובנים (Unstructured Data) ישירות בתוך פלטפורמת ניהול הנציגים, מבלי לחשוף או לייצא נתונים למערכות צד ג' חיצוניות? נדרשת הבהרה ליכולת זו.	ראו תשובה לשאלה 8240
8238	עוזר דיגיטלי מדידה ותרגום	האם על הפלטפורמה המוצעת לכלול יכולות אקטיביות כדוגמת פלטפורמות המספקות חיווי, הדרכה (Coaching) והקפצת תובנות אקטיבית המאזינה לשיחה בזמן אמת (Real-time AI rep assist)? או יכולות פאסיביות בלבד כדוגמת חיפוש סמנטי ידני במהלך שיחה?	ראו תשובה לשאלה 8240
8236	כללי	אינו מובן האם הפיתרון צריך לספק פלטפורמה שנותנת מענה לשלושת האתגרים ללא צורך באינטגרציות נוספות? באם אין צורך בפתרון מסוג זה, נדרשת הבהרה אילו אינטגרציות הפתרונות השונים צריכים לבצע אחת עם השנייה כדי לוודא תאימות טכנולוגית למענה.	כל אחד מהאתגרים עומד בפני עצמו. יתכן שיידרשו אינטגרציות, והצורך בהן לא יפסול אף פתרון. ניתן להציג פתרון המכסה את אחד התחומים

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
8233	מהם ההיקף והמשך המצופים לפיילוט, ומהם משאבי הליווי מצד המשרד?		הפיילוט יימשכו שבועות בודדים, כולל כל התהליכים הנדרשים. את הפיילוט ילווה צוות מקצועי מטעם הג'וינט ומערך הדיגיטל. יוגדר מוביל מתוך המשרד וצוות נוסף בהתאם לצורך.
8232	מי מספק את הדאטה לפיילוט	מי מספק את הדאטה לפיילוט (מסמכי ידע, הקלטות, נתוני חוויית לקוח)? האם יינתן דאטה אמיתי מותמם או שנדרש דאטה סינתטי?	נעדיף להשתמש בדאטה אמיתי מותמם, אבל במקרים מסוימים יתכן צורך בדאטה סינתטי
8231	תרגום בזמן אמת (דיבור→טקסט→תרגום→דיבור): מהי דרישת ה-latency המרבית המקובלת עבור שיחה טלפונית ומפגש פרונטלי?	תרגום בזמן אמת (דיבור→טקסט→תרגום→דיבור): מהי דרישת ה-latency המרבית המקובלת עבור שיחה טלפונית ומפגש פרונטלי?	תרגום אוטומטי בין שניות לדקות בודדות. ממליצים להגיש מועמדים וניצור קשר במידה ורלוונטי.
8230	מודלי שפה ו-RAG	מודלי שפה ו-RAG: האם מותר שימוש במודלי LLM בענן ציבורי, או נדרש מודל הרץ בתוך הסביבה הממשלתית? האם קיימת רשימת מודלים/ספקים מאושרים?	כל מודל יצטרך להיות מאושר בהתאם לסטנדרטיים הממשלתיים. בתקופת הפיילוט מדובר בסביבה נפרדת, ממליצים להגיש מועמדות ונהיה בקשר במידה ורלוונטי.
8229	אינטגרציה למערכות המוקד	אינטגרציה למערכות המוקד: אילו מערכות טלפוניה ו-CRM קיימות, ומהו אופן החיבור הנדרש (הוזכר בפנייה כי יש לפרט)?	לא תדרש אינטגרציה למערכות המשרד בשלב הפיילוט (ההתנסות). בהתאם לסוג הפתרון המוצע כדאי לציין בהצעה לאילו מערכות יש להתממשק על מנת לממש את הפתרון. מערכות המוקד וה-CRM משתנות בהתאם למערכות הקיימות בכל משרד
8228	תרגום רשמי ומאובטח	תרגום רשמי ומאובטח: האם נדרשת עמידה בתקן/הסמכת תרגום מסוימת (בפרט למונחים משפטיים), ומי מגדיר ומתחזק את מילון המונחים הממשלתי?	כל מקרה בגופו יאושר בהתאם לייעוץ המשפטי של המשרד שישתתף בפיילוט. מוזמנים להציע את הפתרון שלכם לאתגר ונהיה בקשר במידה ורלוונטי.
8227	תרגום פרונטלי וטלפוני	תרגום פרונטלי וטלפוני: מהו היקף הלשכות/המוקדים ומספר האינטראקציות	בשלב הפיילוט תתקיים התנסות בהיקף מצומצם של נציגי שירות ומספר אינטראקציות מוגבל בהתאם לתרחישים שייקבעו.
8227	תרגום פרונטלי וטלפוני	אילו שפות נדרשות לתרגום בזמן אמת	לצורך הפיילוט נדרשת לפחות שפה אחת לתרגום (מעברית ולעברית) מתוך הבאות: ערבית, אנגלית, אמהרית, צרפתית ורוסית

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
8227	תרגום פרונטלי וטלפוני	מהי דרישת זמן התגובה (latency) לתרגום בזמן אמת?	תרגום אוטומטי בין שניות לדקות בודדות. ניתן להגיש הצעה גם אם חסרים בה רכיבים ונשמח לבחון אותה.
8226	מדידת חוויית לקוח רב-ערוצית	מדידת חוויית לקוח רב-ערוצית: אילו מקורות מידע נכללים וכמה (מוקד, סקרים, מיילים, טפסים דיגיטליים, רשתות חברתיות, פניות ציבור), מהם הנפחים, והאם זמינים ממשקי API לאיסופם?	מקורות הנתונים תלויים במשרד המתנסה. יש לציין בתיאור הפתרון מה מקורות הנתונים הנדרשים או המיטביים. היקפים תלויים במשרד המתנסה וכן בכמות המיטבית עבור ביצוע הפיילוט, לא נדרשת עמידה בנפחים של נתוני אמת. לא יתקיים ממשק למערכות, לצורך התנסות המשרד יעביר דאטה מותמם או סינטטי.
8225	האם קיים כיום מנוע חיפוש/מערכת ניהול ידע שאליהם נדרש להתממשק, או שנדרש פתרון מחליף? האם התוכן מסודר ומתויג כיום?	האם קיים כיום מנוע חיפוש/מערכת ניהול ידע שאליהם נדרש להתממשק, או שנדרש פתרון מחליף? האם התוכן מסודר ומתויג כיום?	ברוב המוקדים קיימת מערכת אך היא משתנה בין משרד למשרד ובין מוקד למוקד וכך גם אופן הסידור והתיוג של המידע. לא נדרש להתממשק למערכת ניהול ידע, המידע עליו ירצה המשרד להתנסות יעבור אל סביבה חיצונית (של המציע). לא נדרש להחליף את המערכות הקיימות אך ניתן לכלול הצעה זאת בפתרון.
8224	מהו היקף מאגרי הידע לנציג?	מאגרי הידע לנציג: מהו היקף המידע (מספר מסמכים/עמודים), אילו פורמטים ומקורות (PDF, פורטלים פנימיים, מערכות ניהול ידע קיימות), ומהי תדירות העדכון?	היקף המידע, הפורמטים ותדירות העדכון משתנים בין משרד למשרד ויאופיינו במהלך ההיערכות לפיילוט. במסגרת הפיילוט לא נדרש להקיף את כלל המידע.
8205	משך הפיילוט והתשלום עליו	במסמך האתגר נכתב שהפיילוט יתקיימו בהיקף מצומצם עד שבועיים - האם שבועיים כוללים גם הקמה ואינטגרציה, או רק תקופת שימוש לאחר שהסביבה מוכנה? האם סכום עד 50,000 ש"ח כולל גם עלויות ענן, LLM, תשתיות או שניתן לקחת כהנחת בסיס שכל החלקים הללו הם על חשבון המזמין בשל התקנה בפיילוט בסביבת המזמין בלבד?	הפיילוט יימשכו שבועות בודדים, כולל כל התהליכים הנדרשים. הסכום כולל את כל העלויות

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
8204	רשיון עתידי למוצר לאחר תום הפיילוט	אם נזכה בפיילוט - האם מקובל עליכם מעבר לתשלום על רשיון מוצר וקבלת מפת דרכים מסודרת קדימה של המוצר, או שהצפייה היא למחיר הטמעה חד פעמי להטמעה מלאה אך אין מוכנות לשלם על רשיון מוצר בהמשך?	בשלב זה מדובר בתשלום עבור התנסות תחומה בזמן. אם הצדדים ירצו להמשיך להתקשרות, הדבר יקרה מחוץ לתחולת הפרויקט הזה
8203	המשך התקשרות	האם לאחר פיילוט מוצלח מתוכנן מכרז המשך, הרחבת התקשרות, או שימוש בתובנות בלבד לצורך כתיבת מכרז עתידי? אם המוצר שלנו נבחר לאחר הפיילוט להמשכיות - האם יהיה מעבר מידי מפיילוט להטמעה מלאה ויבנה יחד איתנו מסלול ברור להטמעה מלאה ועלייה לייצור? או שנעצור ונעבור למכרז חדש ורק לאחר מענה עליו נעבור להטמעה מלאה?	השתתפות בפיילוט לא תהווה תנאי או יתרון בהליך עתידי. תובנות מהפיילוט יוכלו לשמש את המשרד. אם הצדדים ירצו להמשיך להתקשרות, הדבר יקרה מחוץ לתחולת הפרויקט הזה
8202	משך הפיילוט ותכולתו	האם תקופת 'עד שבועיים' כוללת הקמה, טעינת ידע, הדרכה, בדיקות, והפעלת נציגים, או רק את תקופת השימוש בפועל לאחר הקמה?	הפיילוטים יימשכו שבועות בודדים, כולל כל התהליכים הנדרשים. שבועיים היא התקופה המוערכת לשימוש בפועל אך יכולה להשתנות בהתאם למורכבות הפתרון והתרחישים.
	הדרכה בתקופת הפיילוט	האם נדרשת הדרכת נציגים ומנהלים כחלק מהפיילוט? אם כן, כמה משתמשים ובאיזה פורמט? מהן שעות התמיכה הנדרשות במהלך הפיילוט? האם נדרש ליווי בזמן אמת בזמן השימוש?	ככלל נדרשת העברת הידע הנדרש לספק חיצוני שיבצע את ההדרכות, נדרשת זמינות לתמיכה טכנית בתקופת הפיילוט. דרישות נוספות יקבעו יחד עם המציע לפני תחילת הפיילוט בהתאם לאופי הפתרון.
8201	הפרדת מידע וסיווג מידע	האם נדרש להפריד מידע בין משרדים, יחידות, צוותים או פרופילים בתוך אותה סביבת המוצר שיוטמע? מהו סיווג המידע המקסימלי שייכלל בפיילוט - ציבורי, פנימי, אישי, רגיש, חסוי?	ייתכן שבאותו מוצר ירצו להתנסות מספר משרדים ותדרש הפרדה. המידע בפיילוט יהיה מידע ציבורי, מותמם או סינתטי ללא מידע אישי, רגיש או חסוי.
8200	SSO	האם נדרשת אינטגרציה ל-SSO ממשלתי / Entra ID / Active Directory / אחר? והאם זה חלק מהפיילוט או שלב מאוחר יותר?	לא תדרש אינטגרציה למערכות ממשלתיות בשלב הפיילוט (ההתנסות). בהתאם לסוג הפתרון המוצע כדאי לציין בהצעה לאילו מערכות יש אפשרות עתידית להתממשק.

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
8199		האם נדרש RBAC לפי משרד, יחידה, תפקיד, סוג מידע או רמת רגישות? RBAC	דרישות RBAC יוגדרו בהתאם לסוג הפתרון ולתרחישים שיוגדרו לבדיקה.
8198		האם נדרש לנתח שיחות טלפוניות בזמן אמת או בדיעבד? אם כן, האם יסופקו תמלולים או שגם נדרש Speech-to-Text? תמלול שיחות	ניתן להציע פתרונות המתייחסים לניתוח בזמן אמת ובדיעבד. יסופקו תמלולים או קלטות או סימולציה של שיחה בהתאם לתרחישים שייקבעו.
8198		האם מצופה סיוע בזמן אמת - Real Time Assist? במהלך שיחה חיה, או סיוע לפני/אחרי טיפול בפנייה האם אחד מתרחישי הפיילוט הרצויים הוא סיכום פנייה? לנציג Next Best Action שיחה והפקת / תמלול שיחות	ניתן להציע פתרונות המתייחסים למגוון תרחישים בעבודת הנציג
8197		האם נדרש שהמוצר שלנו לפתרון יבצע פעולות במערכות, כגון עדכון פנייה, פתיחת משימה, מילוי שדה ב-CRM, או שמספיק לספק המלצה/סיכום לנציג? אינטגרציות ופעולות במערכת	ניתן להציע פתרונות המתייחסים למגוון תרחישים בעבודת הנציג
8197		האם יש מערכת ניהול פניות ספציפית שאליה נדרש להתחבר בפילוט? האם קיימים APIs זמינים? אינטגרציות ופעולות במערכת	המערכות משתנות בהתאם למשרד המתנסה. לא יתקיים ממשק API למערכות, לצורך התנסות המשרד יעביר דאטה מותמם או סינטטי.
8196		מהן השפות המחייבות בשלב הפיילוט? האם עברית בלבד מספיקה, או שנדרש לכלול גם ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית כבר בהתנסות? שפות נתמכות בפילוט	לכלל הפתרונות: עברית מספיקה לשלב ההתנסות, שפות נוספות יהוו יתרון. לפתרונות הכוללים תרגום נדרשת לפחות שפה אחת לתרגום לעברית ומעברית מבין הבאות: ערבית, אנגלית, אמהרית, צרפתית ורוסית
8195		אילו מקורות ידע יועמדו לרשות הפיילוט: נהלים, מאגרי שאלות ותשובות, תסריטי שיחה, מסמכי מדיניות, CRM, פניות עבר, הקלטות/תמלולים, SharePoint, אתר ממשלתי? אילו פורמטים של מסמכים נדרש לתמוך בהם בשלב הפיילוט: PDF, Word, Excel, HTML, CSV, סריקות, תמלולים? מאגרי מידע ופורמטים לפיילוט	מקורות הנתונים תלויים במשרד המתנסה. כל אלו אפשריים. יש לציין בתיאור הפתרון מה מקורות הנתונים וסוגי המסמכים האפשריים/ הנדרשים / המיטביים

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
8194	בעברית LLM	האם המשרד יספק גישה ל-LLM איכותי בעברית המאושר לשימוש עם מידע ממשלתי? Multi-LLM - האם יש יתרון או דרישה ליכולת בחירה בין מספר מודלים, כולל מודלים מקומיים, מודלים בענן ומודלים מסחריים? המוצר שלנו תומך בכך פשוט	המשרד לא יספק גישה ל-LLM. אין דרישה לבחירה בין מספר מודלים. מוזמנים להגיש ונשמח לבחון את ההצעה
8193	נימבוס	האם יש דרישה לפריסה על נימבוס כבר בפייילוט, או שניתן להדגים בסביבת ענן אחרת תוך הצגת התאמה עתידית לנימבוס?	הסמכת נימבוס איננה תנאי לשלב הפייילוט, שיתקיים בסביבה נפרדת. כדאי לתאר את מצב התאימות
8192	דרישות שלנו להתקנת המוצר שלנו למענה הזה	האם סביבת ההתנסות תומכת בפריסה על Kubernetes מנוהל או self-managed? אם כן, מהו סוג הקלאסטר, גרסת Kubernetes, ומי אחראי להקמה ולתחזוקה שלו? האם סביבת ההתנסות מאפשרת הרצת Docker containers ו-Docker container registry פרטי או ממשלתי? האם הקמת הענן, ה-networking, ה-Kubernetes, ה-storage וה-observability באחריות המזמין או באחריות הספק במסגרת תקרת הפייילוט?	הפייילוט יבוצע בסביבת הספק ככל הניתן. במקרים מיוחדים נשקול פתרונות אחרים. הפייילוט לא יבוצע בענן ממשלתי
8191	סביבת ענן להתקנת המוצר	האם קיימת סביבת ענן זמינה לטובת הפייילוט, ואם כן באיזה ספק ענן: נימבוס GCP, נימבוס AWS? האם הספק נדרש להקים את סביבת הענן, ה-Kubernetes וה-Registry, או שהמשרד / מערך הדיגיטל יספק סביבה מוכנה? האם תסופק סביבת Sandbox ממשלתית עם הרשאות מתאימות, או שהספק נדרש להקים סביבת התנסות עצמאית בענן שלו?	ראו תשובה לשאלה 8192
8190	תרחיש הפייילוט	האם המזמין יגדיר תרחיש עבודה מסוים לנציגי השירות, כגון איתור מידע, סיכום פנייה, הצעת תשובה, בדיקת זכאות, ניתוח מסמכים, או שהספק נדרש להציע תרחיש?	המזמין יגדיר תרחישים אך נשמח לשתף את המציע בהגדרתם

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
שאלות מהוובינר			
#		שאלה	תשובה
3		כיום אין התחברות ב־otpb לאזור הממשלתי gov, האם זה משהו שצריכים עזרה בו כדי לפתח את הפונקציה? זה אומר במקום להקליד כת sms זה יציע הקשה אוטומטית של הקוד וזה לא מוריד בנושא האבטחה	אין כוונה להתנסות בהזדהות למערכת GOV.IL במסגרת הפיילוט. המיקוד הוא בנושא ממשקי שירות של המשרדים השונים. ניתן להציע פתרונות הזדהות לפי תיאור האתגר הרלוונטי ונספחיו.
4		מה החיבור לג'וינט?	יחידת הדאטה והדיגיטל בג'וינט כחלק מאתגר Tech driven Impact מובילה את התוכנית יחד עם מערך הדיגיטל.
5		באיזה סביבה מדובר? צוינו משרדים גדולים שיש להם אתר עצמאי, ידוע מתי אתרים כמו רשות המסים יתאפשר להתחבר דרך gov למשל ולא דרך יוזרים נפרדים? זה סביבת עבודה שונה. האם יש מפת דרכים שתוכלו להתייחס אליה?	במסגרת הפיילוט לא יהיה ממשק ישיר למערכות ממשלתיות. סביבות העבודה ישתנו בין המשרדים אך מתמקדות במוקדי השירות.
6		אם יש לנו פתרון מדויק לדרישות? איך מציעים?	באתר של הזירה על פי ההנחיות
7		האם יש כוונה לתמוך בפיתוח אפליקציה לgov ולא רק הפנייה לאתר למובייל? מדובר בינתיים לשירותים להוספה אבל אפליקציה זה דבר שונה	אין כוונה להתנסות באפליקציה ל GOV.IL במסגרת הפיילוט. ניתן להציע פתרונות לאתגרים המבוססים על אפליקציות
8		האם ניתן לתת מענה למספר אתגרים יחד? מכיוון שיש ביניהם קשר הדוק, ואנחנו בדרך כלל נותנים להם מענה יחד	ניתן להגיש פתרון המכסה את אחד השימושים או יותר
9		האם בכוונתכם לבחון שירות כשירות/כמוצר או לבחון כמשרד. זאת אומרת פתרון ייבחן במשרד מסויים או בכלל המשרדים כדי להבין. אם תואם למשרד מסויים או לכלל המשרדים? האם מתכוון פיילוט, באיזה משרדים, מה לוחות הזמנים?	הפיילוט מתוכנן למשרד אחד או יותר. ההתאמה למשרד ספציפי תבחן בהתאם לפתרון שיוצג. הפיילוטים צפויים להתחיל החל מחודש ספטמבר 2026. כל פיילוט יימשך מספר שבועות בודדים

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	פירוט	תשובה
10		אתם בוחרים רק פתרון אחד לפיילוט? לא בוחנים כל פתרון כדי לקבל כמה הצעות ופיתוחים ומקביל? כי הצגתם כמה נושאים שונים שיכולים לכלול כמה פתרונות ולא אחד מקיף	ייתכן ונבחר יותר מפתרון אחד לכל אתגר, בין אם הם משלימים או מקבילים
11		מדוע יש 3 קולות קוראים	כל קול קורא מתייחס לאתגר אחר - דאטה, חווית אזור וסיוע לנציג שירות
12		שאלה נוספת, מכיוון שהפתרון מבוסס על שימוש בטוקונים וברכיבים אחרים לפי שימוש, האם התשלום עבור הפיילוט צריך לכלול את העלות הזאת?	התשלום עבור הפיילוט צריך לכלול את כל העלויות הנדרשות מהמזיב
14		אם אפשר שוב להסביר את עניין ה 50,000 שח ומה בעצם התועלת עבור החברה/ארגון שמזיב פתרון?	50,000 שקלים ישולמו למזיבים שייבחרו לביצוע הפיילוט והתשלום מיועד לכיסוי הוצאות הפיילוט מצד המזיב. התועלת עבור המזיב היא בין השאר הוכחת היתכנות והצגת יכולות, צמצום אי וודאות, חשיפה תוך התנסות עם משרדי ממשלה.
15		באיזה רמת בשלות המענה צריך להיות? מדובר על MVP עובד או מצגת עם ארכיטקטורה של מענה?	המענה צריך להיות ברמת בשלות המאפשרת התנסות באופן מעשי במוצר. מצגת איננה מספיקה
16		חברה יכולה להגיש מספר טכנולוגיות?	חברה יכולה להגיש מספר פתרונות לאתגר אחד ופתרונות לאתגרים שונים
17		האם הפיתרון צריך להיות מקצה לקצה, או שלב בפתרון	ניתן להגיש פתרון המכסה את אחד השימושים או יותר