

ייעול ואופטימיזציה לניהול של מערכי שירות, תוך אינטגרציה של דאטה ויכולת הפקת תובנות (#7197)

מיטל לוגסי מערך הדיגיטל הלאומי



רקע ותיאור האתגר, וסוג המענים אותם מבקשים

מערך הדיגיטל הלאומי פועל יחד עם משרדי הממשלה ובשיתוף עם ארגון ג'וינט ישראל חל"צ כדי לייצר קפיצת מדרגה באיכות השירות הממשלתי לציבור, במסגרת פעילות זו מבקשים הפונים פתרונות מתקדמים קיימים בעולמות השירות, המשלבים כלי AI מתקדמים, אוטומציה וכלים נוספים לייעול ולשיפור השירות במגזר העסקי או במגזר הציבורי הרחב מטרת ההתנסות לאפשר לנציגים רלוונטיים ממשרדי הממשלה בדגש על יחידות השירות, להתנסות בפתרון, לבחון את התאמתו לצורך העסקי ואת מידת התרומה של הפתרון לייעול השירות הממשלתי, לרבות התאמה לאוכלוסיות יעד שונות (אנשים עם מוגבלות, אתגרי שפה, אוריינות דיגיטלית מוגבלת וכיוצא באלה). לשם כך, תוקם סביבת התנסות אשר תאפשר למשרדי הממשלה לבחון את הפתרונות המוצעים וגם תאפשר לספקים שפיתחו או מפתחים פתרונות רלוונטיים, לקבל חיווי לגבי מידת הרלוונטיות של אותם פתרונות לצרכי מערך השירותים הממשלתיים.

נשמל לשמוע על פתרונות המשלבים כלי בינה מלאכותית לייעול ואופטימיזציה לניהול של מערכי שירות, תוך אינטגרציה של דאטה ויכולת הפקת תובנות

פירוט הצרכים, פתרונות לדוגמה והנחיות להגשת מענים בקובץ המצורף.

תגמול של עד **50,000 ש"ח** ינתן לפתרונות שיתקדמו לשלב הפיילוט

מצורפות המצגת וההקלטת הוויבר שנערך ביום שני ה-29.06 פתרונות טכנולוגיים מתקדמים לעולמות השירות במגזר הציבורי לינק לוובר: <https://www.youtube.com/watch?v=BlJgFglG-34>

מידע נוסף (אופציונלי)

אופן הבחירה:

שלב א' - הגשת מענה לפנייה המוקדמת: המענה יכלול תיאור של החברה ושל המוצר, לפי תיאור הפרמטרים המפורט בהנחיות להלן.

הפתרונות שיוצגו במענה לפנייה המוקדמת ייבחנו על ידי צוות מקצועי מטעם הפונים. הערכת הפתרונות תתבסס על הפרמטרים המוצגים בהמשך, אותם נדרש לתאר במענה לפנייה. הצוות המקצועי הנ"ל רשאי לזמן לראיון את מגישי המענים או חלקם.

שלב ב' - מבין הפתרונות שימצאו מתאימים בסינון הראשון, יזומנו המציעים לראיון והצגת יכולת, ללא תשלום. שלב ג' - לאחר שלב הראיונות ייערך פיילוט במסגרתו יבחנו פתרון אחד או יותר. היקף עלות הפיילוט בגין כל פתרון יהיה עד **50,000 ₪** (כולל מע"מ). סכום זה מיועד לכיסוי עלויות ההתנסות, לרבות: הגדרת ארכיטקטורה מינימלית אל מול תרחישים, שימוש בכלי, הקמה והתאמה של הכלי עבור ההתנסות, עזרים, שימוש במרכז הניסויים, העברת ידע על הכלי, עובדים, רכש ייעודי וכיוצא באלה. סגירת התנאים והסכום תתבצע במסגרת פגישת התנעה שתתקיים בתחילת הפיילוט בתיאום עם המשיב.

תיאור תהליך ההתקדמות לביצוע ההתנסות:



הפיילוט יתקיימו בתקופת התנסות מוגדרת ובהיקף מצומצם (עד שבועיים). מטרתם לאפשר למשרדים להתנסות בפתרון ולבחון את התאמתו לצורכי המשרדים ואת תרומתם לאתגר שיפור השירות. הסביבה הטכנולוגית והפיזית תקבע בהתאם לאתגר ולפתרון המוצע ותהיה קרובה ככל הניתן לנתונים ולסביבת העבודה האמיתית. לרשות המציעים יעמוד צוות מקצועי מטעם הג'וינט להגדרת תרחישי שימוש, מדדי הצלחה וניהול הקשר מול המשרדים בפיילוט.

נא לבחור סוג אתגר RFI

RFI עם הדגמה בתשלום סכום קבוע (כולל מע"מ) - יש להזין את הסכום בשדה הרלוונטי

תאריך משוער לביצוע ההדגמה/ההצגה

03/09/2026

סכום שישולם עבור ההדגמה (ש"ח), כולל מע"מ

50,000 ש"ח

שאלות הבהרה ניתן להגיש עד

10:00 - 05/07/2026

מענים לפנייה זו יש להעביר עד ליום

18:00 - 19/07/2026

ובינר בנושא יתקיים ב






10:00 - 29/06/2026

כללים והוראות:

1. למען הסר ספק, מסמך זה אינו הליך מכרזי ואינו בבחינת בקשה לקבלת הצעות (RFP), ואין בו כדי לחייב את המזמין לבצע מכרז כאמור או ליצור כל מחויבות חוזית אחרת בין המזמין ובין מי שהגיש מענה לפנייה. לאחר קבלת המענים לפנייה זו, המזמין ישקול את המשך פעולותיו בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
2. כמו כן, מובהר כי מתן התייחסות מצד ספק, לרבות ביצוע הצגה אן הדגמה, אינו מהווה יתרון או תנאי להשתתפות במכרז, ככל שיערך בעתיד, ולא יחייב את שיתופו במכרז של הספק או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.
3. בהמשך לפנייה זו, המזמין שומר על זכותו, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי:

- 3.1 לפנות ולהיפגש עם ספקים פוטנציאליים בבקשה להצגת מידע והבהרות, להצגת המוצר והדגמות ("פיילוט") ולביקור באתריו או באתרי לקוחותיו.
 - 3.2 להשתמש במידע שייאסף במסגרת הליך הפניה ובעקבות פרסום פנייה זו לצורך כתיבת מכרז, או להרכבת רשימת ספקים פוטנציאליים.
 - 3.3 ככל שיתקיים בעתיד הליך התקשרות לקבלת השירותים בנושא שבנדון, לרבות מכרז, לשנות או להוסיף תנאים ודרישות והכל בהתאם לצרכים שיקבע המזמין.
 - 3.4 לפרסם בדרך של מכרז או בכל בדרך אחרת, מפרטים או אפיונים אשר יתבססו על המידע אשר יצטבר כתוצאה מהתהליך.
 - 3.5 בכפוף לאמור, המשרד רשאי לעשות שימוש במידע שיימסר על ידי משיבים לצורך בחינת האפשרות לבצע התקשרות בנושא ולעיצוב הדרישות בהתקשרויות כאמור.
 - 3.6 בכפוף לכל דין, המשרד ישמור את המידע שהגיע אליו במסגרת הפניה בסודיות, וכן לא יעשה בו שימוש, כמפורט להלן:
 - 3.6.1 לא יפרסם את המידע באופן פומבי.
 - 3.6.2 לא יפגע בקניין הרוחני של המשיב.
 - 3.6.3 לא יעשה בו שימוש מסחרי למעט למטרות המנויות בפניה לקבלת מידע.
 - 3.6.4 לא יעביר את המידע לצד ג' למעט גורם המעורב בעיצוב ההתקשרות, כגון יועץ מקצועי.
 - 3.7 על אף האמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לפנות אל המשיב ולבקש ממנו לעשות שימוש במידע כאמור בסעיף.
4. ספק המגיש התייחסות לפניה זו מצהיר כי:
 - 4.1 הוא מסכים לכל המפורט במסמך ומתחייב שלא יהיו לו תביעות או דרישות מאת המזמין או כל גורם אחר בקשר לשימוש במידע שיימסר על ידו.
 - 4.2 כי אין במידע המוגש על ידי הספק או בשימוש עתידי בו כדי לפגוע בזכויות של צד שלישי, לרבות זכויות יוצרים, וכי הוא לבדו יישא באחריות לכל דרישה או תביעה שמקורה בטענה כי במסגרת שימוש במידע שהוגש הופרו זכויות צד שלישי כאמור, והוא ישפה את המזמין מיד עם קבלת דרישה בגין כל סכום שיידרש ו/או יתבע לשלם מחמת תביעה או דרישה כאמור לעיל, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד.
 5. מסמכי פניה זו הינם רכושו הבלעדי של המזמין.
 6. פניה זו מפורסמת באישור ועדת המכרזים של המזמין, ובפיקוחה.

טופס הגשת מענים

-  כותרת
-  בחירת ספק/חברה
-  תיאור המענה/הפתרון לאתגר
-  תמונת המענה/הפתרון
- **חיבור לארגון המיוצג על ידך**
- **האם הינך מאשר/ת לעובדי משרדי הממשלה האחרים לצפות במענה הנוכחי?**
נשמח לשתף משרדי ממשלה נוספים במענה שהגשת - האם שיתוף המענה מאושר על ידך?
-  **מסמכים נוספים**
ניתן לצרף מסמכים המתארים/מציגים/מדגימים את הפתרון

