

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	נא להרחיב את השאלה במידת הצורך	תשובה
8242	ספיגת עומסים אקטיבית ו-Handoff	בסעיף 3 נדרשת התמודדות עם תנודות בעומסים. מכיוון שחיזוי עומס בלבד אינו פותר את צוואר הבקבוק, אינו מובן האם נדרשת מערכת פרואקטיבית (Voicebot AI מבוסס RAG) המקושרת ל-CRM, עם יכולות ספיגת פניות וביצוע העברה חלקה ורציפה (Handoff) לנציג באותה סביבת עבודה? או מערכת בוטים שאינם אינטגרטיביים? נוסח הסעיף כללי.	יש להגיש את הפתרון המוצע לאתגר, הדרישות המוצגות הן לצורך הדוגמה. אופן המימוש יכול להיות באמצעים שונים
8241	בקרת איכות ותמלול בזמן אמת	בסעיף 1 מוגדר צורך בזיהוי טריגרים כמו טון לא הולם. האם הכוונה לפלטפורמות המנתחות סנטימנט בזמן אמת (Real-time speech analyzer)?	כן, אך הפתרונות שהוצגו הינם דוגמאות בלבד לפתרונות ומוצרים שיכולים להתמודד עם האתגר. ניתן להגיש פתרונות שלא עומדים בכל התיאור
8237	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.	ראו תשובה לשאלה 8152
8214	מי מספק את הדאטה לפיילוט?	מי מספק את הדאטה לפיילוט? האם יינתן דאטה אמיתי מותמם (anonymized), או שנדרש מהספק ליצור דאטה סינתטי לצורך ההתנסות?	ראו תשובה לשאלה 8153
8213	מודלי שפה (LLM)	מודלי שפה (LLM): האם מותר שימוש במודלים בענן ציבורי (למשל OpenAI, Anthropic, Google), או נדרש מודל הרץ בתוך הסביבה הממשלתית? האם קיימת רשימת מודלים/ספקים מאושרים?	לשלב הפיילוט לא נדרש ממשק לסביבה הממשלתית. כדאי לציין בתיאור הפתרון מהם המודלים שניתן לעשות בהם שימוש למימוש הפתרון.
8212	שפות נדרשות	אילו שפות נדרשות בתמלול ובניתוח מעבר לעברית (ערבית, רוסית, אמהרית, אנגלית)?	ראו תשובה לשאלה 8155

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	נא להרחיב את השאלה במידת הצורך	תשובה
8211	ניתוח סקרים	ניתוח סקרים: מהו נפח נתוני הסקרים השנתי, והאם תשובות המלל החופשי זמינות בפורמט דיגיטלי מובנה לצורך ניתוח?	הנפח משתנה בין המשרדים. מומלץ לכתוב בתיאור הפתרון מהו הפורמט הנדרש
8210	סעיף הסיווג (קטלוג פניות)	סעיף הסיווג (קטלוג פניות): האם מצופה מהמערכת להציע טקסונומיה חדשה מיסודה, או לעבוד מול מבנה קטגוריות קיים? מה מידת החופש לעצב מבנה קטלוג חדש?	ניתן להציג פתרון הכולל יצירת מבנה קטלוג חדש
8209	דאטה היסטורי מתויג	האם קיים דאטה היסטורי מתויג הזמין לאימון/כיוול מודלים (תמלולים, סיווגי פניות קודמים, נתוני עומסים)? באיזה היקף וזמינות?	זמינות הדאטה תלויה במשרד המתנסה. ככל הידוע לנו כרגע יהיה דאטה אנונימי של תמלולי שיחות בהיקף שיידרש
8208	אילו מערכות קיימות?	אילו מערכות מוקד, טלפוניה ו-CRM קיימות כיום (למשל Genesys, NICE, Avaya, Salesforce ואחרות), ואיזה סוג אינטגרציה נדרש מולן (הקלטות, מטא-דאטה, API)?	כל משרד עובד עם ספק שונה בהתאם למכרז, בתקופת הפיילוט לא נצטרך לבצע אינטגרציה למערכות המשרד, הפיילוט יתנהל בסביבה נפרדת. ממליצים להגיש מועמדות ובמידה ורלוונטי ניצור קשר.
8207	מהו היקף הפעילות השנתי הרלוונטי	כמות שיחות טלפוניות ופניות ציבור בכל הערוצים (טלפון, דוא"ל, טפסים, אתרים, רשתות חברתיות)?	ראו תשובה לשאלה 8154
8152	היקף הפיילוט	האם מתקבל פיילוט הממוקד בתחום אחד (למשל תמלול ובקרת איכות), או נדרש כיסוי כל ארבעת התחומים?	ניתן להגיש פתרון המכסה את אחד התחומים
8153	נתוני התנסות	האם יסופקו הקלטות/תמלולים אמיתיים מותממים לפיילוט, או שנדרש לייצר נתונים סינתטיים?	בהתאם ליכולות המשרד ולסוג ההתנסות שייקבע. שתי האופציות אפשריות.
8154	היקפי נתונים	מה נפחי השיחות/הפניות היומיים הצפויים, לצורך אפיון תשתית וביצועים?	בנתוני אמת מדובר בעשרות אלפי שיחות בחודש. עם זאת, במסגרת הפיילוט אין צורך לתת מענה לנפחי שיחות או פניות גבוהים, אלא להתמקד בהדגמת היכולות של הפתרון בהתאם לאתגר שנבחר.
8155	שפות	מעבר לעברית — אילו שפות חובה לתמוך בהן (ערבית, רוסית, אמהרית)?	אין חובה לתמוך בשפות נוספות מלבד עברית. כל שפה נוספת תהווה יתרון

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	נא להרחיב את השאלה במידת הצורך	תשובה
8156	אינטגרציה ופריסה	עם אילו מערכות ליבה נדרש לחבר (טלפוניה/CRM/מערכת כרטוס), והאם היעד ענן, On Prem או נימבוס?	לא תדרש אינטגרציה למערכות אמיתיות של המשרד בשלב ההתנסות. לא יידרש חיבור לנימבוס בזמן הפיילוט. יש להתייחס בתיאור הפתרון ליכולות האינטגרציה והפריסה לצורך בחינת מידת התאמת הפתרון. למוצר רצוי שתהיה גם פריסה בענן, שכן מדובר ביתרון משמעותי מבחינת גמישות, סקיילביליות ויכולת הטמעה.
8157	נימבוס בפיילוט	האם הסמכת נימבוס היא תנאי כבר בשלב הפיילוט, או רק לפרודקשן?	הסמכת נימבוס איננה תנאי לשלב הפיילוט.
8158	מדדי הצלחה	מהם ה KPIs שלפיהם המשרדים יעריכו את הפיילוט?	מדדי ההצלחה ייקבעו לפני תחילת ההתנסות ביחד עם המשרד המתנסה.
8159	תגמול	האם תשלום 50,000 ש"ח — ישולם לפתרון או לתחום, והאם מותנה באבני דרך?	היקף התגמול תלוי בהיקף הכיסוי של הפתרון, אופן התשלום יקבע יחד עם הספק לפני תחילת הפיילוט.
8160	משך הפיילוט	כמה זמן בערך הפיילוט צפוי להיות?	תקופת הפיילוט מוגבלת בזמן וצפויה להימשך מספר שבועות בודדים
8161	הטמעת הפתרון	איך נראה התהליך אם תרצו להטמיע את הפתרון שלנו בצורה משמעותית יותר?	הטמעה עתידית אינה נדונה במסגרת ההתנסות
שאלות מהווייבר			
#		שאלה	תשובה
3		כיום אין התחברות בקט לאזור הממשלתי gov.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.

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	נא להרחיב את השאלה במידת הצורך	תשובה
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 לGOV.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 ייבחר במשרד מסויים או בכלל המשרדים כדי להבין. אם תואם למשרד מסויים או לכלל המשרדים? האם מתכוונן פיילוט, באיזה משרדים, מה לוחות הזמנים?	הפיילוט מתוכנן למשרד אחד או יותר. ההתאמה למשרד ספציפי תבחן בהתאם לפתרון שיוצג. הפיילוט צפויים להתחיל החל מחודש ספטמבר 2026. כל פיילוט ימשך מספר שבועות בודדים
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 לנציגי שירות

שאלות הבהרה לאתגר שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות בינה מלאכותית			
#	כותרת	נא להרחיב את השאלה במידת הצורך	תשובה
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 מהמזייע
14		אם אפשר שוב להסביר את עניין ה 50,000 שח ומה בעצם התועלת עבור החברה/ארגון שמזייע פתרון?	50,000 שקלים ישולמו למזייעים שייבחרו לביצוע הפיילוט והתשלום מיועד לכיסוי הוצאות הפיילוט מצד המזייע. התועלת עבור המזייע היא בין השאר הוכחת היתכנות והצגת יכולות, צמצום אי וודאות, חשיפה תוך התנסות עם משרדי משלה.
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