

טכנולוגיות להנגשת שירותים דיגיטליים (#7069)

ספיר פרץ רשות המים

ספ' 2

רקע ותיאור האתגר, וסוג המענים אותם מבקשים

הרשות הממשלתית למים ולביוב מעוניינת בפתרון לקידום השירותים הדיגיטליים מול תאגידי המים. מדינת ישראל פועלת בשנים האחרונות לקידום שירותים דיגיטליים בכל תחומי הממשל, כחלק ממהלך לאומי לשיפור השירות לאזרח, להגברת השקיפות ולהנגשת מידע ופעולות מרחוק. לצד ההתקדמות הדיגיטלית, קיימות בישראל אוכלוסיות רחבות המתקשות לעשות שימוש בערוצים דיגיטליים – בין אם בשל אוריינות דיגיטלית נמוכה, מגבלות טכנולוגיות, או חסמים תרבותיים ושפתיים. תאגידי המים, כחלק מספקי השירות הציבורי, מבקשים להצטרף למהלך הלאומי ולהבטיח שגם אוכלוסיות אלו יוכלו לקבל שירות איכותי, זמין ושוויוני. מטרת הפניה היא לקבל מידע שיאפשר לרשות המים להכיר את השוק, לאתר פתרונות חדשניים. רשות המים, בשיתוף תאגידי המים וקהילת החדשנות בתחום המים, מבקשת לבחון פתרונות שיכולים לתת מענה לקבוצה משמעותית של לקוחות המתקשים להשתמש בשירותים הדיגיטליים הקיימים – בעיקר בביצוע תשלומים, בירור חשבונות וקבלת מידע.

קושי זה מוביל לפניות רבות למוקדי השירות האנושיים ולסניפים הפיזיים של תאגידי המים והביוב, גם לצורך פעולות בסיסיות ופשוטות. כתוצאה מכך נוצר עומס על מוקדי השירות, זמני ההמתנה מתארכים, ומצטמצמת היכולת להקדיש משאבים לטיפול בפניות מורכבות הדורשות התערבות אנושית. אוכלוסיות המתקשות בשימוש דיגיטלי נאלצות פעמים רבות להסתמך על צד שלישי או לשלם אישית ובאופן פרונטלי, מצב שמגביר תחושת תלות ופוגע בחוויית השירות ובשוויון הזמינות לשירות הציבורי. שיפור הנגישות לשירותים הדיגיטליים צפוי להפחית עומסים על מערכי השירות של התאגידים, לצמצם עלויות תפעוליות, ולאפשר התמודדות יעילה יותר עם צרכים תפעוליים ושירותיים אחרים. תאגידי המים מצטרפים למהלך הלאומי לשיפור השירות לאזרח, מתוך הכרה בכך שהנגשת שירותים ואפשרות לפעולה עצמאית מצד הלקוח מהווים חלק בלתי נפרד מהאחריות הציבורית ומהשירות המתקדם שהציבור מצפה לקבל.

לצורך בחינת חלופות ופתרונות קיימים בשוק, רשות המים מעוניינת לקבל מידע מגורמים הפועלים בתחומי חדשנות, טכנולוגיות שירות וכלים תומכי תהליך, לרבות פתרונות שניתן להתאים במסגרת פיילוט בתאגידי מים נבחרים, בכפוף לאישור ועדת המכרזים. משך הפיילוט הוא עד לשנה ועד לסכום מקסימלי של 300,000 ש"ח כולל מע"מ. סגירת התנאים יתבצעו במסגרת פגישת ההתנעה שתתקיים בתחילת הפיילוט בתיאום עם הספק הנבחר, תאגיד המים שיקח חלק בפיילוט ורשות המים. יש לכם פתרון? נשמח לשמוע! מוזמנים להגיש מענים בהתאם למפורט בסעיף 3. המידע המבוקש במסגרת הפניה, במסמך ההליך המצורף.

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

01/01/2026

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

300,000 ש"ח

שאלות הבהרה ניתן להגיש עד

12:00 - 02/12/2025

מענים לפנייה זו יש להעביר עד ליום

21:00 - 15/12/2025

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 בין המזמין ובין מי שהגיש מענה לפניה.** לאחר קבלת המענים לפניה 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 שייערך בעתיד, ולא יחייב את שיתופו במכרז של הספק או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.
3. בהמשך לפניה 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 פניה 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 מההליך.
 - 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 רכוש הבלעדי של המזמין.
6. פניה זו מפורסמת באישור ועדת המכרזים של המזמין, ובפיקוחה.

במידה ומדובר בפתרון טכנולוגי ל-RFI זה, הפתרונות נדרשים להיות שירותים מאושרים לרכש וצריכה במסגרת פרויקט נימבוס המסופקים על ידי ספקי הענן הזוכים, AWS או Google, או להיכלל ברשימת השירותים המאושרים לרכישה השוק הדיגיטלי הממשלתי, כמפורט בהודעת תכ"מ מ-16.12.3.1, "שירותים מאושרים בשוק הדיגיטלי הממשלתי בענן"

טופס הגשת מענים

• כותרת

• שנה מחבר

In case you are submitting the Solution on behalf of another user, select the user that should be the author of this Solution

• תיאור המענה/הפתרון לאתגר

• תמונת המענה/הפתרון

• מסמכי המענה

ניתן לצרף קבצים בגודל עד 50mb. הפורמטים הרלוונטיים: pdf, ppt, pptx, doc, xls, xlsx, docx

• ☒ האם הינך מאשר/ת לעובדי משרדי הממשלה האחרים לצפות במענה הנוכחי?

נשמח לשתף משרדי ממשלה נוספים במענה שהגשת - האם שיתוף המענה מאושר על ידך?

• בחירת ספק/חברה

• חיבור לארגון המיוצג על ידך

צור מבט הוליסטי על ידי חיבור אלמנטים מתתי מערכות שונות

• אופן התאמת המערכת

נודה להתייחסות לכלל הרכיבים: 1. אופן הממשק- אינטגרטיבי עם מערכות הבסיס בתאגידים וספקי מים נוספים. 2. אופן פריסת עמדות וציוד. 3. אופן התמיכה אנושית מתווכת- כמו נציגים המלווים את הלקוח צעד צעד. 4. אופן ההנגשה- הדרכות קהילתיות - כמו סדנאות פרונטליות והדרכות וידאו מותאמות. 5. אופן ערוצי תשלום חלופיים- לדוגמה WhatsApp, SMS או מאובטח

• פירוט על אופן ההנגשה של השירותים הדיגיטליים

1. הסבר על המערכת הכוללת 2. קהל היעד

• אינטגרציה וממשקים

1. יכולת חיבור למערכות SCADA או מערכות ניהול מים קיימות. 2. פרוטוקולי תקשורת נתמכים

• רמת האמינות של המערכת

עמידה בהוראת החוק ותקנות הרגולטורים הרלוונטיים

• תנאי סביבה ותפעול

פירוט תפעולי בשוטף של המכשיר

• בשלות טכנולוגית

1. האם מדובר בטכנולוגיה מדף. (TRL - Level Readiness Technology). תיעוד של שימושים קודמים בארץ/בעולם

(לרבות תוצאות פיילוטים, לקוחות קיימים).

• עלויות

1. הערכת עלויות מוערכת לרכישה, התקנה, הפעלה ותחזוקה שנתית. 2. האם נדרשת תשתית ייחודית להתקנה.

