

תיאור הצורך והנחיות להגשת מענה לפנייה בנושא

שילוב יכולות בינה מלאכותית לשיפור חוויית האזרח והשירותים הדיגיטליים והפרונטליים

הפתרונות יכולים להיות קשורים לצרכים הבאים או לצרכים דומים בעולם התמיכה בנציג השירות:

1. **חילוץ ישויות ונתונים אחרים ממסמכים סרוקים** - אזרחים נדרשים כיום למלא טפסים ארוכים, להעלות מסמכים ידניים, להעתיק נתונים בין מערכות, ולהתמודד עם בירוקרטיה מורכבת שמבוססת על קריאה אנושית של מסמכים. הדבר מערים קושי במימוש זכויותיהם ומאריך תהליכים.

פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:

- קריאת טפסים, מסמכים, קבצים סרוקים ומסמכים ארוכים – גם כשהם באיכות דיגיטלית נמוכה או בכתיבה ידנית.
- הבנת תוכן, לחלץ ישויות, ולמפות נתונים לשדות מבניים
- תמיכה בשפות שונות, לרבות עברית וערבית.
- חיבור למאגרי מידע קיימים של הארגון (משרד ממשלתי) ולאינטראקציות קודמות של האזרח עם המערכת, כך שהאזרח יוכל לממש זכויות בקלות, ללא צורך בהקלדה חוזרת או העלאת מסמכים לא מפוענחים.

2. **סיוע לאזרח במילוי טפסים** – ישנם אזרחים המתקשים במילוי טפסים ממגוון סיבות (שפת אם שאיננה עברית, אוריינות דיגיטלית נמוכה, מגבלות פיזיות, אי בהירות של הטופס עצמו).

פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:

- תמיכה בתהליך מילוי הטופס תוך ליווי האזרח ופתרון בעיות.
- יכולת הזנת נתונים מתוקפים *בעברית* לתוך מאגרי המידע הממשלתיים גם אם הוזנו בשפות אחרות לבחירת האזרח.
- התאמה למגוון מוגבלויות פיזיות.
- שמירת המידע המוזן גם בשפת המקור לטובת בחינה עתידית.

3. **תרגום סימולטני במוקדי שירות פרונטליים וטלפוניים** – אזרחים שאינם דוברי עברית מתקשים לקבל שירות ממשלתי במוקדי השירות.

פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:

- תרגום סימולטני אמין ודו-כיווני בין עברית לבין שפות נוספות (מעגל ראשון: ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית; מעגל שני: כל שפה שהיא) תוך התמחות באוצר המלים הממשלתי.

- עמידה בדרישות משפטיות של דיוק ואמינות.

- אגירת מידע בשתי השפות כדי לאפשר בדיקות המשך.

4. זיהוי אזרח במוקד השירות (IVR) ללא ביומטריה - כיום זיהוי אזרח בשירות טלפוני מתבצע באמצעות ת"ז לצד נתונים נוספים כגון מספר חוזה או פרטים אישיים – תהליך מורכב שמכביד על האזרח והנציג ונובע מדרישות אבטחה היסטוריות.

פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:

- סיוע בזיהוי אזרחים בזמן שיחה טלפונית ללא שימוש בזיהוי ביומטרי, מתוך כוונה לשמור על פרטיות ולמנוע רגישויות משפטיות
- תמיכה בשפות שונות ובקולות מגוונים (Accent , דיאלקטים).
- הצלבת מידע מבוסס הקשר שיחה, נתונים ידועים מראש, התנהגות משתמש, דפוסי קריאה או מידע מהמערכות ולאפשר זיהוי ברמת ודאות מתקדמת.
- שילוב במערכות ה-IVR ובזרימות הזדהות קיימות.
- צמצום משך השיחה, הפחתת עומסים, והגדלת שיעור ההזדהויות המצליחות.

5. גישה מאובטחת למידע אישי ורגיש גם אחרי שעות הפעילות - אזרחים מבקשים לקבל מידע אישי – מועד דיון, סטטוס בקשה, מסמכים מהתיק האישי, תשלומים ועוד – גם מחוץ לשעות הפעילות, בערוצים דיגיטליים כמו וואטסאפ, צ'אט אתרי או מסרים דיגיטליים אחרים. כיום הדבר כמעט בלתי אפשרי עקב מגבלות הזדהות, אבטחת מידע ועומסי שירות.

פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:

- תמיכה בשפות מרובות וניהול שיחה טבעית, מותאמת להקשר.
- ביצוע הזדהות חזקה ומתאימה לשירותים ציבוריים (ללא ביומטריה), ולהשלים תהליך מלא באופן מאובטח.
- גישה למערכות התפעוליות של המשרד והפקת מידע אישי או מסמכים באופן נקודתי ובטוח.
- אספקת תשובות בשירותים רגישים (משפט, רווחה, בריאות ועוד) על בסיס הרשאות.
- עבודה בערוצים שונים (וואטסאפ, צ'אט באתר, מסרונים ועוד) בכדי לשפר זמינות, הקלה על עומסים וצמצום התלות בנציג אנושי.

בתיאור הפתרון המוצע, המשיבים מתבקשים להתייחס לקיומם ואופן ביצועם של הפרמטרים הבאים. אין חובה כי הפתרון יעמוד בכל הפרמטרים. תיאור זה נדרש לצורך הערכת ההצעות:

1. פונקציונאליות

תמיכה בעברית וב-RTL;
 התאמת המוצר לשפות רבות ולאוכלוסיות עם אוריינות דיגיטלית נמוכה;
 יכולת אינטגרציה עתידית לסביבת הממשלה אפשרות ענן או On-Prem ופוטנציאל עליה לנימבוס (רובד 5 או 1 או דרך התקשרות מרכזית אחרת);
 גמישות ויכולות התאמה אישית מבוססת Low Code / No Code / קונפיגורציה;
 חוויית משתמש אינטואיטיבית;
 כיסוי המענה לדרישות המתוארות בפניה זו (מלא / חלקי) ובאיזה אופן .

2. מנגנונים ועמידה בסטנדרטים – האם וכיצד הפתרון נותן מענה לנושאים הבאים:

הנגשה ונגישות ועמידה בדרישות הדין.
 ניסיון קודם בעמידה בתקני אבטחת מידע ממשלתיים (המלצות יה"ב).
 פרטיות והגנת מידע.
 מנגנוני שרידות והמשכיות עסקית.

3. הוכחת היתכנות עסקית מידע נוסף על החברה והמוצר

תיאור הלקוחות הקיימים (בישראל, בחו"ל, במגזר ממשלתי).
 ותק החברה.
 ותק המוצר.
 מידע על המודל כלכלי ותמחור שימוש (Pricing model).
 מודל תמיכה במוצר לאורך זמן.
 תנאים מוקדמים נדרשים ליישום המוצר.
 כמות חברות מיישמות / תומכות בפתרון בארץ ובחו"ל.

4. יכולת התנסות

מידת בשלות הפתרון – נדרש פתרון קיים ברמת בשלות גבוהה, שאינו POC עם יכולת לקחת חלק בפילוט מהיר בסביבת התנסות. מומלץ לתאר המלצה לביצוע התנסות.
 אפשרויות תמיכה של צוות הספק
 דרישות עבור הקמת סביבה להתנסות.
 תמיכה בעבודה עם מידע מותמם / תיאור אופן יצירת נתונים להתנסות.
 האם קיים מנגנון התנסות (או סביבה ייעודית)?