

# 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


הצטרפו אלינו לזינוק בו נסביר את האתגר, תהליך הפיילוט וסביבת ההתנסות יום שני ה-29.06 בשעה 10:00

לינק להרשמה לזינוק: [https://zoom.us/webinar/register/WN\\_RWpgfFfASA-Jf85yq14cfg](https://zoom.us/webinar/register/WN_RWpgfFfASA-Jf85yq14cfg)



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 יצטרך 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 הפנייה 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 בפנייה 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 לפנייה 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 פנייה זו הינם רכושו הבלעדי של המזמין.
6. פניה זו מפורסמת באישור ועדת המכרזים של המזמין, ובפיקוחה.

## טופס הגשת מענים

•  כותרת

•  בחירת ספק/חברה

•  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

•  חיבור לארגון המיוצג על ידך

צור מבט הוליסטי על ידי חיבור אלמנטים מתתי מערכות שונות

- 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

