



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

14/5/26

לכבוד

משתתפי המכרז

הנדון: מכרז פומבי מס' 14/2026 להקמת מערכת צ'אטבוט רב-ערוצית עבור המועצה האזורית ברנר מסמך הבהרות מס' 3

1. השינויים וההבהרות שבמסמך זה מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ועל המשתתף בהליך להביאם בחשבון בהגשת הצעתו. על המשתתף במכרז לצרף מסמך זה להצעתו, כשהוא חתום על ידו בשולי המסמך בחתימה וחותמת.
2. להלן תובא הבהרה מטעם המועצה:
ביחס לסעיף 18 למפרט השירותים (נספח ב'1) - הנ"ל מהווה הנחיה מחייבת למידע ולמסמכים שעל המציע לכלול במסגרת הצעתו.
סעיף 18 במפרט השירותים יעודכן ויחול האמור בנספח המצ"ב:
כל המציעים שהצעותיהם כשירות, יוזמנו להדגמה לצורך בחינת עמידת ההצעה בכל הנדרש בסעיף 18 – המציעים יציגו את כל המסמכים הרלוונטיים להוכחת עמידתם בדרישות המפרט לרבות המענה המקצועי והטכני למפרט.
הצעה אשר לא תכלול מענה מספק לאחד או יותר מהסעיפים המפורטים במפרט, או שתכלול מענה כללי/הצהרתי בלבד, רשאית המועצה לפסול אותה.
המציעים יידרשו להשתתף במפגש במשרדי המועצה האזורית ברנר או באמצעי מקוון, בהתאם להחלטת המועצה.
במסגרת המפגש יידרש המציע להציג בפועל את יכולות המערכת, לרבות יכולות סנכרון קבצים, "זחילה" על אתר המועצה, ושליפת מידע עדכני מאתר המועצה ומתן מענה באמצעות הצ'אטבוט לשאלות שיוגדרו על ידי המועצה ואשר יהיו מבוססות על מידע עדכני למועד ההצגה.
בתום שלב זה, ועדה מקצועית שתבחן את ההצעות והפתרונות תמליץ לוועדת המכרזים ביחס לכשירות ההצעות ולניקוד כל אחת מההצעות הכשירות וועדת המכרזים תקבל החלטה בהתאם לשיקול דעתה.
קביעת ניקוד רכיבי האיכות והמחיר ובחירת הזוכה -
4. לאחר השלמת כלל שלבי הבחינה, תקבע ועדת הבחינה את ניקוד רכיבי האיכות בהתאם לאמות המידה והמשקלות שנקבעו במכרז ביחס להצעות הכשירות בלבד.
לאחר מכן יחושב ניקוד המחיר בהתאם לנוסחה הקבועה במכרז, וייקבע הציון המשוקלל הסופי לכל הצעה.
ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר תיקבע כהצעה הזוכה, בכפוף להוראות המכרז וכל דין.
5. להלן תובא התייחסות המועצה לשאלות שעלו עד למועד האחרון להגשת הצעות, כמפורט להלן:

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישובי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

מס' שאלה	העמוד במכרז	סעיף במכרז	השאלה	מענה
1	5	6.2.1-6.2.2	מבקשים כי תהיה עלות הקמה למערכת חד פעמית, נדרשות לא מעט שעות עבודה	הבקשה לא מקובלת.
2	5	6.2.1-6.2.2	מבקשים כי תצויין במכרז עלות לסשנים נכנסים / יוצאים שיווק / יוצאים שירות	השירותים הנדרשים לא כוללים פעולות שיווק, רק תגובות לשאלות תושבים.
3	5	6.2.1-6.2.2	מבקשים כי תופיע בבקשה ציון כמות המשתמשים במערכת + מחיר להוספת נציג נוסף	כ-10 משתמשים.
4	20	13.1	התממשקות למערכות קיימות, בכפוף ל - API פתוח והסכמה ושיתוף פעולה מצד ספק המערכת הקיימת	הבקשה לא מקובלת.
5	20	14	נא לציין האם המערכת תותקן בענן פרטי / ענן הספק / פיזית בחצר הלקוח	המערכת תותקן בענן הספק.
6	20	14	במידה וההתקנה היא פיזית בחצר הלקוח, נא לציין באם אחריות על החומרה הנה באחריות הלקוח	המערכת תותקן בענן הספק.
7	42	13	מבקשים כי תהיה עלות הקמה חד פעמית, היות ומדובר על הרבה שעות עבודה, מעבר לציון סך התשלום החודשי הכולל	ראה מענה לשאלה מס' 1 לעיל.
8	3	3.1	נבקש לעדכן את תנאי הסף כך שיידרש ניסיון עם לפחות 3 רשויות, כל אחת בהיקף של שנה לפחות, בשוק. המכרז עוסק בחיבור מערכות שונות ברשות והניסיון הינו ערך מאוד מרכזי. הדרישה הקיימת, בהיותה מצומצמת וחריגה מהמקובל, מעוררת חשש ממשי לפגיעה בעקרונות השוויון והתחרות, ואף עשויה להתפרש כהכוננת תנאי המכרז לספק מסוים	אין שינוי בתנאי הסף.
9	6	8	נבקש לעדכן את היחס בין רכיב המחיר לרכיב האיכות, כך שישקף איזון סביר ומקובל בענף. המשקל הנוכחי, המייצר פער משמעותי לטובת המחיר, מעורר חשש ממשי	הבקשה מקובלת. להלן חלוקת ניקוד איכות וניקוד מחיר: <ul style="list-style-type: none">• איכות – 70%• מחיר – 30%

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישוּבֵי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

הניקוד למשקל הכולל החדש של רכיב האיכות (70 נקודות), יוגדר בהתאם לטבלה המוגדרת בסעיף 18 המתוקן המצ"ב.	כי ההליך בפועל מכוון למחיר בלבד, תוך פגיעה ביכולת לבחון איכות, ניסיון ויכולות ביצוע כנדרש.			
הבקשה לא מקובלת.	נבקש להבהיר כי ממשקים לפתרונות צד ג במידה ויתאפשרו יוכלו להיות פתרונות רק לאחר קבלת אפיון, בדיקת התכנות ותמחור נוסף.	נספח ב'1	18	10
השאלה לא ברורה. נדרשת מערכת התומכת בעבודה עם הטלגרם של המועצה.	נבקש לפרט מהו מהות דורש בהביט הטכני החיבור ל-Telegram או לחילופין או לא להגדירו כמנדטורי	3.1.3	19	11
הבקשה לא מקובלת.	נבקש לשקול בשנית את היקף הדרישה ל-5,000 שיחות בחודש, לאור העובדה שפתרונות AI איכותיים ומאובטחים, העומדים בדרישות הרגולציה בישראל ובכללי הגנת הפרטיות ('תחולת הוראות חוק הגנת הפרטיות על מערכות בינה מלאכותית'), מבוססים על מודל תמחור לפי Token Input ו-Token Output. פתרונות המבוססים על שכפול מידע, או שימוש במודלים נחותים, אינם מהווים חלופה איכותית ומאובטחת דיה. לפיכך נבקש להפחית את כמות השיחות הכלולה, או לחלופין להעלות את העלות החודשית בהתאם להיקף השימוש בפועל	6.6	19	12
ראו מענה לשאלה מסי' 9 לעיל.	נבקש להעלות את המחיר החודשי בבקשה בהתאם למקובל בענף על מנת לאפשר לספקים עם תקנים ופתרונות בהיקף הנדרש לגשת אף על פי שהמכרז אינו מכוון לאיכות אלא למחיר.	13	42	13
מאושר.	נבקש להבהיר כי אין חובה לצרף להצעה עצמה אישור קיום ביטוחים חתום או פוליסות ביטוח, וכי הצגת	עמ' 9-10, 37	סעיפים 14.1-14.7;	14

מ.א. ברנר - למען התושב, למען הסביבה!

ישוּבֵי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

	<p>אישור קיום הביטוחים תידרש רק מהמציע הזוכה, לאחר הודעת זכייה ולפני חתימת ההסכם ו/או כתנאי לתחילת ההתקשרות. ביטוחים מסוג אחריות מקצועית, חבות מוצר וסייבר אינם ניתנים להפקה מיידית ודורשים בדרך כלל תהליך חיתומי, העברת מסמכים וקבלת אישור מחברת הביטוח. לאור לוח הזמנים הקצר להגשת מענה, נבקש לאשר כי די בכך שהמציע יודא עקרונית את יכולתו להסדיר את הביטוחים, וכי אישור הביטוח החתום יוצג רק אם וככל שהמציע יוכרז כזוכה, או לכל הפחות כתנאי להשלמת הזכייה וחתימת ההסכם.</p>		<p>נספח ו' סעיף 5</p>	
<p>בביטוח אחריות מקצועית משולב מוצר, מאושר להקטין גבול אחריות ל 2,000,000 ש"ח. היתר ללא שינוי בתנאי המכרז.</p>	<p>נבקש לבחון מחדש ולהפחית באופן מהותי את גבולות האחריות הביטוחיים הנדרשים מהספק, כך שיותאמו לאופי השירותים ולהיקף ההתקשרות. מדובר במכרז שהיקפו הכספי המקסימלי הוא 2,500 ש"ח לחודש, כלומר עד 30,000 ש"ח לשנה, כאשר בנוסף נדרשות ערבויות בסך 3,500 ש"ח להצעה ו-7,500 ש"ח כערבות ביצוע. על רקע זה, הדרישות הביטוחיות הקבועות בנספח נראות בלתי מידתיות ביחס להיקף הכספי, למהות השירות ולרמת הסיכון בפועל. בפרט: אחריות מעבידים בסך 20,000,000 ש"ח; אחריות מקצועית משולבת חבות מוצר בסך 4,000,000 ש"ח; ואחריות מוצר משולבת אחריות מקצועית בסך 4,000,000 ש"ח.</p>	<p>עמ' 37-40</p>	<p>נספח ו' סעיפים 1 נספח ז' 1; 2;</p>	<p>15</p>
<p>מדובר בפוליסה ביטוח משולבת אחריות מקצועית ומוצר.</p>	<p>נבקש להבהיר האם הדרישה לשתי שורות ביטוח נפרדות "אחריות מקצועית משולבת חבות מוצר" ו"אחריות מוצר משולבת אחריות מקצועית" — נועדה לחייב שתי פוליסות או כיסויים נפרדים, או שמא ניתן להציג פוליסה אחת משולבת העונה על הדרישה המהותית. ככל שמדובר בכפל ניסוחי, נבקש לתקן</p>	<p>עמ' 37-40</p>	<p>נספח וסעיף 2 נספח ז' 1;</p>	<p>16</p>

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישוּבֵי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

	את הדרישה כך שתידרש פוליסה אחת רלוונטית בלבד, בגבולות אחריות מותאמים.			
מדובר בגבולות אחריות סטנדרטים, ללא שינוי בתנאי המכרז	נבקש לאשר כי ככל שהמזיע אינו מעסיק עובדים לצורך מתן השירותים, ניתן יהיה להמציא אישור קיום ביטוחים ללא ביטוח חבות מעבידים, בהתאם. לאמור בנספח הביטוח לחלופין, ככל שקיימת העסקה בהיקף מצומצם שאינה כוללת עבודה פיזית משמעותית באתרי המועצה, נבקש לשקול התאמת גבול האחריות לרמת הסיכון בפועל.	נספח ו' סעיף 2	עמ' 37	17
בביטוח אחריות מקצועית משולב מוצר, מאושר להקטין גבול אחריות ל 2,000,000 ש"ח. היתר ללא שינוי בתנאי המכרז.	נבקש כי המועצה תבחן את דרישות הביטוח בהתאם למהות השירות בפועל: מערכת צ'אטבוט רבערועית המספקת מידע לתושבים על בסיס מידע ציבורי ומאומת אשר ממילא מפורסם באתר המועצה ובמקורות מידע ציבוריים נוספים. למיטב הבנתנו, המערכת אינה מיועדת לנהל מידע פיננסי, אינה מבצעת פעולות כספיות עבור תושבים, אינה מחליפה מערכת מידע קריטית של המועצה, ואינה מנהלת מידע אישי רגיש או מידע כספי. לפיכך, נבקש להפחית את גבולות האחריות הביטוחיים לרמות סבירות ומקובלות ביחס לשירות תוכנה בהיקף/SaaS כספי מצומצם. ככל שהבחינה דורשת זמן נוסף, נבקש לפרסם הבהרה שלפיה המועצה שומרת לעצמה את הזכות להפחית ולעדכן את סכומי הביטוח לאחר בחינה נוספת	מפרט שירותים, נספח ו'	עמ' 18-21 37-40	18

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישובי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

6. נשמח על הגשת הצעה מטעמכם.

בברכה,

מועצה אזורית ברנר

אישור המציע

הריני לאשר כי קיבלתי את מסמך ההבהרות המהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ואני מתחייב לפעול על פיו.

חתימת המציע

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישובי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

נספח א'

פירוט בדבר רכיבי ניקוד איכות ההצעה

ניקוד מקסימאלי	קריטריון	מס'
70	איכות ההצעה תיבחן על ידי ועדת הבחינה בהתאם למסמכי ההצעה, למסמכים שיצורפו לה, להתרשמות מהמציע, ולהצגה או הדגמה ככל שתידרש, לפי אמות המידה הבאות: 1. התאמה פונקציונלית לצורכי הרשות – 12 נק' 2. איכות חוויית המשתמש לתושב – 12 נק' 3. יכולות ניהול, בקרה ותחזוקה – 12 נק' 4. פונקציונליות עודפת ויכולות קיימות בתשתית המוצר ובאפליקציה ללקוח – 22 נק' 5. עומק המחויבות לתמיכה, טיוב מידע וליווי הרשות במימוש היכולות העצמאיות – 12 נק'	1
70	סה"כ ניקוד איכות מקסימאלי	

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישובי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

נספח ב'

סעיף 18 למפרט

18. POC והטמעה

18.1 מטרת ה POC

מטרת שלב ה- POC הינה לבחון באופן מעשי, אחיד ומדיד את יכולות המערכת המוצעת, איכות המענה, יכולות הבינה המלאכותית, איכות חוויית המשתמש, יכולות הניהול והבקרה, עצמאות התפעול של המועצה, איכות מנגנוני טיוב המידע והתאמת הפתרון לצורכי מועצה אזורית ברנר. שלב ה POC יהווה חלק בלתי נפרד מהליך בחינת האיכות והערכת ההצעות.

הבהרה:

בפתרון הייעודי, נדרשת תמיכה והפעלה רבערועצית של הציטבוט, בערוצים המפורטים בהליך זה (אתר האינטרנט של המועצה, WhatsApp ו־Telegram). יחד עם זאת, במסגרת ה POC הבדיקה תתבצע על בסיס המידע מאתר האינטרנט של המועצה האזורית ברנר, בלבד.

18.2 עקרונות ה POC

ה POC יתבצע בהתאם לעקרונות הבאים:

- ✓ בחינה אחידה מול כלל המציעים.
- ✓ הדגמת יכולות הפתרון בפועל, על ידי המציעים.
- ✓ שימוש בתכנים ומידע (Knowledge) מתוך אתר המועצה <https://www.brener.org.il>
- ✓ ביצוע תרחישי חובה אחידים (תרחישי שירות Use Cases), על בסיס המפורט בפרק זה.
- ✓ בחינת יכולות הכלי המוצע – יכולות הבינה המלאכותית, שיחה בציט חופשי, ניהול, בקרה ותפעול ועוד.
- ✓ בחינת ממשק הניהול - עצמאות תפעולית של המועצה.
- ✓ התרשמות מקצועית של הצוות המקצועי, מטעם המועצה.

18.3 שלבי ה POC

18.3.1 שלב א' - הקמת סביבת POC

לטובת ה POC המציע יקים סביבה ייעודית עבור המועצה הכוללת:

- ✓ חיבור/גישה של הציטבוט לתכני אתר המועצה האזורית ברנר <https://www.brener.org.il> לצורך הדגמת תרחישי ה POC.
- מובהר כי בשלב זה ניתן להציג את התרחישים באמצעות גישה למידע באתר (למשל סריקה/אינדוקס), גם ללא אינטגרציה מלאה.
- ✓ סריקה ואינדוקס תכני אתר המועצה.

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישוּבֵי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

- ✓ טעינת תכני בסיס, לטובת הוכחת יכולת הפתרון הטכנולוגי מול הדרישות המפורטות בפרק זה.
- ✓ הקמת ממשק הניהול, לטובת בחינת הפתרון מול דרישת המועצה לניהול ותפעול עצמאי.
- ✓ הגדרת משתמש Admin - לטובת התנסות מול יכולות ניהול הכלי, באופן עצמאי על ידי משתמש מטעם המועצה.

18.3.2 שלב ב' – סנכרון וטיוב המידע
במסגרת שלב זה יידרשו המציעים להציג ולהדגים את מנגנון/פתרון הסנכרון וטיוב המידע, לרבות כלל היכולות המפורטות בסעיף זה, באמצעות מערכת פעילה.

- ✓ סריקה אוטומטית של מקורות המידע.
- ✓ טעינת מידע ממקורות מידע שונים באתר.
- ✓ סנכרון ועדכון של המידע.
- ✓ ניהול מקורות מידע.
- ✓ שליטה בתדירות עדכון מידע.
- ✓ זיהוי מידע חסר.
- ✓ זיהוי מידע כפול.
- ✓ זיהוי מידע שגוי.
- ✓ מנגנוני טיוב מידע.
- ✓ ניהול גרסאות ועדכניות מידע.

18.3.3 שלב ג' – הדגמת תרחישי שירות לתושב

המציע יידרש להציג מענה מלא לתרחישי השירות שיוגדרו על ידי המועצה, המפורטים בפרק זה, לדוגמה: ארנונה, חינוך ורישום, פינוי פסולת וגזם, רישוי עסקים, תשלומים, שירותים מוניציפליים, אירועים ופעילויות, שעות קבלת קהל וכדומה. כמו כן, במסגרת ההדגמה, תהיה רשאית המועצה להעביר לספק תרחישי בדיקה ושאלות בזמן אמת, אשר לא נמסרו מראש, לצורך בחינת יכולות המערכת בפועל.

חשוב לציין כי, במסגרת ההדגמה המציע יידרש להציג מנגנונים לצמצום תשובות שגויות, מידע מומצא או כל מידע שאינו מבוסס על מקורות המידע של המועצה.

18.4 ערוצים נדרשים והוכחת יכולת במסגרת ה POC

המציע יידרש להציג פתרון מוכן לשימוש וזמין להטמעה מיידית, הכולל יכולת התממשקות קיימת לערוצי WhatsApp ו-Telegram (באמצעות הוכחת יכולת/דמו בכנס המציעים).
הוכחת יכולת תיחשב כהדגמה חיה באמצעות מערכת פעילה (ולא מצגת/סרטון).
במסגרת ה POC בפועל, יידרש חיבור למקורות מידע מאתר האינטרנט של המועצה האזורית ברנר, בלבד.

18.5 בדיקות יכולות הפתרון המוצע

במסגרת ה POC ייבחנו בין היתר:

18.5.1 יכולות כלליות של הפתרון המוצע

- ✓ הבנת שפה טבעית וחופשית.

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישובי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

- ✓ הבנת הקשר וכוונת משתמש הקצה.
- ✓ ניהול שיחה רציפה.
- ✓ איכות מענה, מענה קונטקסטואלי.
- ✓ מניעת מידע שגוי (Hallucinations).
- ✓ עבודה מול תוכן ומקורות מידע של המועצה.
- ✓ הצגת מקורות מידע במידת הצורך, לרבות, שקיפות מקורות מידע.
- ✓ יכולת זיהוי פערי מידע, זיהוי שאלות לא ברורות.
- ✓ יכולת למידה ושיפור מתמשך.
- ✓ מנגנוני שיפור תשובות.

18.5.2 יכולות ממשק ניהול ובקרה

- ✓ ניהול תוכן ותשובות של הציט בוט.
- ✓ ניהול מקורות מידע.
- ✓ ניהול משתמשים והרשאות.
- ✓ דוחות וDB ניהולי ובקרה.
- ✓ צפייה בשאלות ותשובות.
- ✓ ניתוח מגמות.
- ✓ זיהוי בעיות חוזרות.
- ✓ זיהוי פערי מידע.
- ✓ ביצוע עדכונים עצמאיים ע"י המועצה כגון, עדכון תכנים, ניהול מקורות מידע, טיוב תשובות, הפקת דוחות, זיהוי פערי מידע ושיפור מתמשך – ללא תלות בפיתוח מצד הספק.
- ✓ ניטור שימוש, Audit Trail.

18.5.3 חוויית משתמש קצה UX/UI

- ✓ מהירות תגובה.
- ✓ איכות השפה.
- ✓ בהירות המענה.
- ✓ נוחות שימוש.
- ✓ התאמה למובייל – רספונסיביות מלאה.
- ✓ זרימת שיחה טבעית.
- ✓ נגישות.
- ✓ תמיכה בשפה העברית.

18.5.4 אבטחת מידע והגנת הפרטיות

המציע יידרש להציג:

- ✓ מנגנוני אבטחת מידע.

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישוּבֵי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

- ✓ הפרדת המידע וניהולו.
- ✓ מנגנוני ניהול הרשאות.
- ✓ שמירת והגנה על הפרטיות, הקבועים בחוק, על פי האמור במכרז זה.
- ✓ מדיניות שימוש במידע של המועצה לצורך אימון מודלי השפה, במסגרת השירות הניתן ובסביבה ייעודית וסגורה עבור המועצה.
- ✓ עמידה בדרישות הרגולציה החלות על המועצה, הקבועים בחוק, על פי האמור במכרז זה.
- ✓ המציע יפרט האם מידע המועצה ו/או מידע משתמשים, תושבים ישמש לאימון מודלי AI שברשות המציע ולא במסגרת שימוש המועצה וכן, אילו מנגנוני הפרדה, אבטחה ושמירה על הפרטיות מיושמים במערכת וסביבת העבודה והאחסון.

18.5.5 תפעול, תחזוקה ותמיכה

ייבחנו :

- ✓ זמני תגובה ומענה - תשאל סוכן ה AI בזמן אמת על ידי משתמש הקצה.
- ✓ מנגנוני תמיכה ו SLA.
- ✓ יכולות תחזוקה שוטפת, ליווי מקצועי, תהליך טיפול בשגיאות ותמיכה טכנית.
- ✓ מנגנוני עדכון מודלי AI.
- ✓ תהליך טיוב מידע, מקורות מידע ו knowledge.

18.6 כנס מציעים – יום ביצוע ההדגמות

(מועד ייקבע ויימסר למציעים בהודעה נפרדת)

שלב 1 – פתיחה והנחיות

- הצגת סדר היום, חלוקת זמנים ומבנה ההדגמה.
- הצגת קריטריוני הבחינה, אופן התיעוד ומסגרת הניקוד.
- הצגת תרחישי החובה ואופן ביצועם (כולל תרחישי אמת שיועברו בזמן ההדגמה).

שלב 2 – הדגמת המציע (Hands-on)

- הצגת סביבת העבודה והארכיטקטורה ברמת תפעול (כולל הערוצים הנדרשים - אתר/Telegram/WhatsApp).
- הדגמת תרחישי החובה במלואם, בהתאם למפורט בפרק זה.
- הבנת שפה טבעית ואיכות המענה של סוכן ה AI : הדגמה חיה על בסיס תרחישי החובה + שאלות אד-הוק .
- בדיקות Fallback – התנהגות המערכת במצבים של חוסר מידע/שאלה לא ברורה.
- מענה לשאלות ותרחישי בדיקה בזמן אמת שיועברו על ידי המועצה במהלך ההדגמה.
- אינטגרציה ומקורות מידע – הצגת רשימת מקורות מחוברים, עדכניות המידע, זמן שליפה, שקיפות מקור המידע, זיהוי פערי מידע .
- עצמאות תפעולית - ביצוע פעולות ניהול בזמן אמת (Admin), עדכון תוכן, הסרת מקור מידע, שינוי תוכן/תשובה וכדומה.
- הצגת ממשק ניהול ובקרה – הדגמת מסכי ניהול, הצגת נתונים, דוחות, לוגים/ניטור, חיפוש בשאלות ותשובות וכל יכולת בקרה רלוונטית.
- חוויית משתמש קצה – הדגמת הפתרון בתצוגת מובייל ובתצוגת דסקטופ לרבות, בדיקת מהירות תגובה, בהירות השיח עם הבוט בשפה העברית, זרימת שיחה ונגישות.
- בשלות מוצר והתרשמות כללית : הצגת מערכת קיימת ובשלה (גרסה, רכיבים קיימים), והבהרה מה זמין מיידיית לעומת תלויות/פיתוח עתידי (אם יש).
- אבטחת מידע והגנת הפרטיות : הצגת מנגנוני הרשאות (כולל Admin), הפרדת מידע, תיעוד Audit Trail, ומדיניות שימוש במידע לאימון/למידה.

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישוּבֵי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

שלב 3 – בחינה מקצועית על ידי הוועדה

- שאלות בנוגע לאבטחת מידע והגנת הפרטיות – מדיניות ונהלים, הגנה על המידע ובקורות מפצות בסביבות העבודה והאחסון של המציע.
- שאלות בנוגע לתמיכה וליווי מקצועי: הצגת מודל תמיכה, ערוצי שירות, זמני SLA, ותהליך טיפול בתקלה/שגיאה לדוגמה.

שלב 4 – סיכום ותיעוד

- תיעוד ממצאים מרכזיים לכל רכיב שיבחן.
- מילוי טבלת הניקוד/הערכת האיכות בהתאם לקריטריונים שנקבעו.
- תיעוד סיכונים, הנחות ותנאים להמשך (ככל ויש).

הבהרות כלליות

- ✓ כל מציע יקבל זמן זהה להצגה ולהדגמה.
- ✓ ההדגמה תבוצע בסביבה פעילה / סביבת ה POC.
- ✓ המועצה רשאית להעביר שאלות ותרחישים בזמן אמת במהלך ההדגמה.
- ✓ לא תתקבל הדגמה המבוססת על מצגת בלבד; נדרשת הדגמה מערכתית בפועל.
- ✓ המציע יידרש לבצע פעולות במערכת בזמן אמת, לפי הנחיית הוועדה.
- ✓ הוועדה תתעד ותיתן ניקוד לפי רכיבי טבלת הניקוד (סעיף 18.7); לכן המציע נדרש להציג מענה מפורש לכל רכיב במהלך יום ההדגמות.
- ✓ במהלך ההדגמה הוועדה רשאית למדוד בפועל זמני תגובה (לרבות במובייל) ולבצע בדיקות מדגמיות של דיוק/שקיפות מקור בתשובות.

18.7 טבלת ניקוד מקצועית לוועדת הבחינה

ניקוד	רכיב
20	הבנת שפה טבעית ואיכות המענה של סוכן ה AI
20	אינטגרציה ושליפת מידע ממקורות המידע של המועצה: כיסוי מקורות, עדכניות, זמן שליפה/תגובה שקיפות מקור ודיוק: (1) כיסוי מקורות (% מקורות מחוברים מתוך כלל מקורות המידע) (2) עדכניות (זמן ריענון/סנכרון לכל מקור) (3) זמן שליפה/תגובה (4) שקיפות (הצגת מקור/מסמך) (5) דיוק (% תשובות נכונות במדגם תרחישים)
10	ממשק ניהול ובקרה
10	עצמאות תפעולית של המועצה
10	חויית משתמש
15	אבטחת מידע והגנת הפרטיות
10	תמיכה וליווי מקצועי
5	רמת בשלות המוצר, התרשמות כללית
100	סה"כ

18.8 תנאי מעבר – שלב ה POC

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישוּבֵי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

המועצה תהיה רשאית לפסול מציע אשר :

- ✓ לא הצליח להציג את היכולות עליהן הצהיר בהצעתו.
- ✓ לא עמד בתרחישי החובה.
- ✓ סיפק מענה באיכות נמוכה.
- ✓ לא הצליח להציג סביבת ניהול ובקרה.
- ✓ לא הציג הוכחת יכולת לערוצי WhatsApp וטלגרם, בכנס המציעים.
- ✓ לא עמד בדרישות אבטחת מידע.
- ✓ לא סיפק יכולות תפעול עצמאיות למועצה.

18.9 תרחישי חובה להצגה ביום ההדגמה, על ידי המציעים - Use Cases

מובהר כי, במסגרת ה POC כלל התרחישים ייבחנו על בסיס מידע מתוך אתר האינטרנט של המועצה האזורית ברנר, בלבד.

תרחיש 1 – בירור הנחה בנוגע לארנונה

שאלת תושב: "אני מילואימניק, איך מגישים בקשה להנחה בארנונה?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ להסביר זכאות כללית
- ❖ להפנות לטופס רלוונטי
- ❖ להציג פרטי יצירת קשר עם מח' גבייה.

תרחיש 2 – טעות ניסוח

שאלת תושב: "יש לי ארנונה, חוב לשלם איפה אני רואה כמה?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ להבין גם ללא ניסוח תקין
- ❖ להציג דרכי תשלום
- ❖ להפנות לאזור תשלומים
- ❖ להציג פרטי יצירת קשר עם מח' גבייה.



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

תרחיש 3 – מעבר זירה

שאלת תושב: "רוצה לבטל את חוג כדורסל שהבן שלי רשום אליו, הילד לא רוצה ללכת יותר, איך מבטלים?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ הסבר על התהליך
- ❖ הפנייה לטופס מתאים

שאלת תושב: "לא הבנתי, איזה מסמכים צריך?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ להבין הקשר קודם
- ❖ לא לבקש שוב הסבר מלא
- ❖ להציג את המידע הנדרש

תרחיש 4 – פתיחת פנייה למוקד

שאלת תושב: "יש פנס שבור ברחוב?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ הבנת מהות הפנייה והקשר השיחה
- ❖ שליחת קישור לפתיחת פנייה במוקד הדיגיטלי

תרחיש 5 – פינוי גזם

שאלת תושב: "מתי מפנים גזם בקדרון?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ זיהוי יישוב
- ❖ מתן מועד פינוי
- ❖ הנחיות הוצאת גזם

שאלת תושב: "יש פינוי היום?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ לשאול באיזה יישוב ואיזה סוג פינוי (גזם / פסולת גושית / אשפה ביתית)
- ❖ לא להמציא תשובה
- ❖ מתן מועד פינוי

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישוּבֵי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

תרחיש 6 – פתיחת עסק

שאלת תושב: "אני רוצה לפתוח עגלת קפה, צריך רישיון?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ הסבר בסיסי
- ❖ הפנייה למחלקה המטפלת
- ❖ טפסים נדרשים

תרחיש 7 – תשלום דו"ח

שאלת תושב: "איפה משלמים דוח על כלב משוטט?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ הפנייה לתשלום
- ❖ הסבר על אמצעי תשלום
- ❖ תמיכה ממובייל

תרחיש 8 – אירועי תרבות

שאלת תושב: "יש פעילויות לילדים בחופש?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ הצגת כלל האירועים
- ❖ סינון אירועים לפי קהל יעד
- ❖ הרשמה לאירוע

שאלת תושב: "אילו אירועים יש השבוע?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ הצגת כלל האירועים השבוע
- ❖ מידע דינאמי
- ❖ הרשמה לאירועים

תרחיש 9 – מידע שלא קיים

שאלת תושב: "מתי לוקחים את התושבים לחו"ל?"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ לא להמציא מידע
- ❖ להודות שאין מידע
- ❖ מענה מנומס לפונה – מענה כללי

מ.א. ברנר- למען התושב, למען הסביבה!

ישוּבֵי המועצה: בית אלעזרי, בניה, כפר גבתון, קדרון, קיבוץ גבעת ברנר, קבוצת שילר, שיכון תל נוף



מועצה אזורית ברנר

דואר גבעת ברנר 60948
טלפון: 08-9399999 פקס: 08-9413346
אתר: www.brener.org.il

תרחיש 10 – שאלה לא ברורה

שאלת תושב: "אני צריך עזרה"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ שאילת שאלות הבהרה
- ❖ ניהול שיחה חופשית עם הפונה
- ❖ מענה מנומס לפונה

תרחיש 11 – שאלה רגשית

שאלת תושב: "אני ממש מתוסכל, כבר חודש מנסה לקבל תשובה"
תוצאה רצויה/ צפויה מה"בוט":

- ❖ תגובה אמפטיית
- ❖ ניתוב נכון
- ❖ תשאול בשאלות הבהרה בנוגע לנושא המתבקש
- ❖ הצגת המידע הרלוונטי