

16.11.2025

בקשה לקבלת מידע (RFI)

Voice & Text AI שירותי

(להלן – "הבקשה")

1. כללי

1.1. מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל מידע מספקים פוטנציאליים בתחום

מערכות Voice & Text AI לטובת **ניהול שירותים קוליים וטקסטואליים, מבוססי בינה מלאכותית,**

במודל (Software as a Service) SAAS.

1.2. את המידע יש למלא על גבי המסמך מצ"ב / מסמך של המציע ולשלוח אל **שחר מסר** לדואר

אלקטרוני **messer_s@mac.org.il** עד לתאריך **30.11.2025**.

1.3. בקשה זו אינה בבחינת הזמנה להציע הצעות ואינה חלק מהליכי מכרז, לפיכך אין בה כדי ליצור

מחויבות כלשהי כלפי איזה מבין המשיבים לה ואין מכבי מחויבת להתקשר עם מי מבין המשיבים

כאמור ו/או לפרסם הליך רכש / מכרז בנושא. הבקשה נועדה לקבלת מידע בלבד ובעקבותיה

תשקול מכבי את המשך פעולותיה בהתאם לשיקולים מקצועיים וענייניים.

1.4. מכבי שומרת לעצמה את הזכות לקיים מפגש אליו יוזמנו המשיבים שנטלו חלק בשלב זה של

הפנייה לקבלת מידע או את חלקם, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של מכבי.

1.5. לאחר בחינת המידע והתרשמות, מכבי תעשה במידע זה כראות עיניה, לרבות שימוש לצורך

כתיבת מפרטים, מכרז או מסמך דרישות כלשהן ו/או כל שימוש אחר, למוסר המידע לא תהיינה

טענות בדבר זכויות יוצרים מכל מין וסוג שהם.

1.6. מכבי שומרת לעצמה את הזכות לפרסם פנייה נוספת ו/או לפרסם בקשה להצעות מחיר ו/או לא

להתקשר בהסכם כלשהו עם מי מהפונים. אם יתקיים הליך רכש נוסף בעתיד, תהא מכבי רשאית

לשנות או להוסיף תנאים ודרישות מעבר לאשר פורט בבקשה זו – הכול לפי שיקול דעתה

המקצועי הבלעדי ובהתאם לצרכיה כפי שיהיו מעת לעת.

1.7. פרסום הבקשה למידע אינו מבטל את זכותה של מכבי להמשיך התקשרויות קודמות בהתאם

לשיקול דעתה הבלעדי, עם משיב מציע, ואין בעובדה שהמשיב התייחס במסגרת בקשה זו על

מנת לבטל ו/או לשנות ו/או לגרוע מזכויות מכבי בהתאם להסכמים קודמים עמו, לרבות מימוש

אופציות ככל שהן קיימות.

2. תיאור כללי של נושא הבקשה

2.1. רקע

- מכבי מבקשת לקבל מידע על פלטפורמה לניהול שיחות קוליות וטקסטואליות מבוססות בינה מלאכותית (Voice & Text AI), המאפשרת ניהול שיחות בזמן אמת, תמלול, ניתוח רגשות, והפקת דוחות ניהוליים.
- המערכת תתמוך בעברית ובשפות נוספות ותאפשר שילוב עם מערכות ארגוניות וחיצוניות.
- התוצר המבוקש הינו פלטפורמת בוט המנהלת שיח טבעי וחופשי מבוסס LLM, שלומד את המשתמשים, מבצע פעולות, נותן מידע גם כללי וגם פרסונלי מבוסס DATA ארגוני על כלל העקרונות, מגבלות, וניהול הסיכונים.

2.2. מטרת ה-RFI

- איסוף מידע מקצועי, טכנולוגי וכלכלי, לרבות זמני יישום, מודלי הפעלה, דרישות אבטחת מידע ותמיכה, לצורך גיבוש אפיון ומפרט לקראת הליכים עתידיים.
- לבחון פתרונות קיימים לניהול שיחות קוליות וטקסטואליות מבוססות בינה מלאכותית (AI Voice & Text).
- לבחון יכולות ניתוח בזמן אמת של שיחות, לרבות תמלול, ניתוח רגשות, והפקת דוחות ניהוליים.
- לבחון מודלים טכנולוגיים וכלכליים להפעלת מערכת Voice to Voice + Gen AI בעברית.
- לאמוד זמני יישום, עלויות, היקפי פריסה, תקני אבטחת מידע, ותמיכה טכנית.
- לזהות ספקים בעלי ניסיון רלוונטי בפרויקטים דומים במגזר הציבורי, העסקי והפרטי.

2.3. אנו מעוניינים במידע קונקרטי הכולל את:

- מאפייני הפלטפורמה ויכולותיה
- ארכיטקטורה הפלטפורמה, כולל תרשימים ארכיטקטורה ואפשרויות פריסה מומלצות עבור מכבי
- אופציות התקנה וגמישות הטמעה

- ארכיטקטורת אבטחת מידע
- ממשקים למערכות אחרות בארגון
- מודלי תמחור ועלויות
- תהליכי ההטמעה
- יכולות תחזוקה תמיכה וליווי

3. חלק א' – מידע כללי על החברה והניסיון

3.1. **ניסיון קודם:** נא לפרט ניסיון בהטמעת פתרונות דומים בארץ/בעולם, כולל מספר ארגונים, היקפים, וסביבת ייצור פעילה.

3.2. **מומחיות טכנית:** הוכחת ידע מעמיק בתחום VOICE/GenAI, כולל פרויקטים רלוונטיים והסמכות.

3.3. **סודיות:** התחייבות לשמירה על סודיות מידע ונתונים שייחשפו במהלך ההתקשרות.

3.4. **גמישות:** יכולת התאמה לצרכים הספציפיים של מכבי.

4. חלק ב' - תחום הפעילות המבוקש + דרישות טכנולוגיות

המערכת תידרש לספק את היכולות הבאות:

מספר	נושא	יכולת	פירוט	מענה הספק	הערות
4.1	<u>רכיב קולי:</u>	ניהול שיחות בזמן אמת עם לקוחות, כולל זיהוי שפה, הקשר ורגשות.	מתן מידע וביצוע פעולות בהתאם לקונטקסט ולהגדרה	כן/לא	
			ניטור שיחות חריגות, אפשרות להערת שיחה לנציג, ניתוק השיחה או כל פעולה אחרת נדרשת לבקשת מכבי ובהתאם לקונטקסט	כן/לא	
		ביצוע שיחות יזומות ונכנסות עם תהליכים עסקיים מלאים	CRM, תורים, גבייה וכו')	כן/לא	

		ניתוח טקסט קולי בזמן אמת,	הפקת דוחות איכות, תמלול מלא וסטטיסטיקות.	כן/לא	
		ניהול אירועים חריגים	, טיפול בתקלות ויכולות התאמה עצמית (Self Learning).	כן/לא	
4.2	רכיב טקסטואלי:	ניהול שיחות בצ'אט, WhatsApp או דוא"ל באמצעות מודול AI אחיד	ניהול השיחה יכולול מתן מידע וביצוע פעולות, השיח יכול שיהיה כחלק ממסע לקוח פרואקטיבי, מתן מענה לפניית לקוח ועוד	כן/לא	
		תמיכה מלאה בעברית, אנגלית, ערבית, רוסית	ושפות נוספות ככל שיידרש.	כן/לא	
		זיהוי שפה אוטומטי, סיווג תוכן	הפקת דוחות ותיעוד תקשורת אחיד.	כן/לא	
4.3	דרישות טכנולוגיות	תמיכה במודל SAAS בענן מאובטח	AWS / Azure / Google Cloud	כן/לא	
		עמידה בתקני ISO	27001 / 27799 / SOC2 / GDPR	כן/לא	
		אינטגרציה למערכות CRM קיימות ו-API פתוח	התייחסות לאינטגרציה למערכות ליבה במכבי נוספות/ BI, DB	כן/לא	
		אפשרות להתממשקות עם מערכות ארגוניות חיצוניות		כן/לא	
		אינטגרציה דו כיוונית – חילוף מידע/ דאטא/ חיוויים/ סטטוסים מהשיח – והעברת המידע למערכות מכבי	יש לפרט תמיכה במודלים נוספים אם נדרש, חיבוריות למגוון מודלי שפה אחרים	כן/לא	*יש לפרט
		יכולת לשלב סוכנים קוליים בעלי מטרה שונה להתנהגות אחת שתאפשר תהליך רציף מול הלקוח	לדוגמא: סוכן מציאת רופא וסוכן קביעת תור	כן/לא	
		יכולת בניית סוכן קולי בשפה טבעית מתוך דרישה עסקית בצורה אוטונומית		כן/לא	
		יכולת של רכיב "מאזין שקט" לתמלול חי של		כן/לא	

			שיחות קוליות בזמן אמת, מבלי להפריע לשיחה.		
	כן/לא	תקציר, נקודות, סיכום מלא	הפקת סיכומי שיחה אוטומטיים ברמות פירוט שונות		
	כן/לא	יבצע בדיקות אוטומטיות נרחבות (אלפי עד מאות אלפי) בעת כל עדכון או שינוי בפרומפטים או בלוגיקה.	המערכת תכלול מנגנון QA מתקדם מסוג-Judge-as-LLM אשר:		
	כן/לא	יאפשר בקרה בזמן אמת על פעולות בעלות סיכון פוטנציאלי, באמצעות מנגנון אישור פנימי לפני ביצוע (Human/AI Gate).			
	כן/לא	יספק דוחות איכות ובדיקות רגרסיה אוטומטיים.			
	כן/לא	תזהה תקלות או חריגות בזמן אמת ותציע פתרונות אוטומטיים לתיקון.	המערכת תכלול יכולת תיקון עצמי (מבוקר Loop Learning) אשר:		
	כן/לא	תציג את הצעת התיקון לאישור מנהל מורשה, בצירוף בדיקות מוכחות לשיפור לפני יישום בפועל.			
	כן/לא	תאפשר שילוב בין אוטומציה מתקדמת לבקרה אנושית.			
*יש לפרט	כן/לא	מעל שנה; מעל עשרה ארגונים. לפחות 2 ארגונים בעלי למעלה מ-500,000 לקוחות קצה בכל ארגון ומעל חמישה משתמשים בצד הארגון.	התקנות פעילות לצ'אט קולי בארגונים בארץ	ניסיון בפרודקשן	4.4
	כן/לא		התקנות פעילות לצ'אט קולי בארגונים בחו"ל		
	כן/לא		עבודה עם מספר מודלי LLM וספקים בינלאומיים		

	כן/לא		יכולת לספק צוות מפתחי GenAI בעלי ניסיון בהטמעה		
	כן/לא		יכולת לספק צוות מפתחי GenAI בעלי ניסיון בהטמעה.		
4.5	כן/לא		ניטור ובקרה: רישום לוגים, מדיניות שימוש, בקרה על שימוש והיקפי צריכה	ניטור אנליטיקה, מעקב מדדים, ניתוח ודיווח ובקרת עלויות	
	כן/לא		ניטור מדידה ובקרת העלויות		
	כן/לא		לפרט יכולות ניטור, מדידה, בקרה, והנגשת המידע - ניטור KPI והנגשת דוחות		
	כן/לא		ניטור מדידה ובקרת העלויות		
	כן/לא	כולל תמלול והאזנה לשיחות בזמן אמת, ניתוח שיחות בצאט, דוחות ועוד	ממשק ניהול Dashboard		
	כן/לא		ממשק בניית דוחות / דאשבורדים		
	כן/לא		חיבור למערכות המדידה לפי סוגי משתמשים, מודלים, ערוצים וכל פילוח עסקי נדרש		
	כן/לא		יכולות אנליטיות לניתוח תובנות		
			אינטגרציה למערכות BI / אנליטיקה		
4.6	כן/לא		גמישות מלאה בהתאמת המודלים למותג, לשפה טבעית / שפת מותג וטרמינולוגיה, טון וסטייל, לחוויה מותאמת ערוץ	יכולות מוצר – חווית משתמש	
	כן/לא		יכולות גמישות בשילוב בין מודלים, תרחישי שימוש, תהליכים		
	כן/לא	באינטגרציה בין מודלים שונים למערכות	יכולות גמישות ביצירת חוויה רציפה		

	כן/לא		יכולות קוליות בצאט הכתוב		
	כן/לא		תמיכה בשפות		
	כן/לא		נגישות לפי תקנים		
	כן/לא		יכולות יצירת התאמה אישית ברמת משתמש / אוכלוסיות/ מגזרים		
	כן/לא	ביצוע פעולות/ משימות זיהוי צורך/ ישויות התאמת מענה איכותי/ אמין זהוי כשלים מתן מידע מדויק ממערכות מכבי בהתאם לציון המיקום הגאוגרפי ברמת דיוק מוכחת של 90% לפחות	דיוק איכות ושיעורי ביצוע		
	כן/לא	הרשאות לפי משתמש	משתמשים טכנולוגיים משתמשים עסקיים מנהלים	ניהול רמות משתמשים	4.7
			התנהלות במצבי חירום/ נוהלי הפניה	ניהול סיכונים ורגולציה	4.8
			בקרה קלינית אם נדרש/ תהליכי אישור		

4.9. דרישות טכנולוגיות:

- יש לפרט תיאור ארכיטקטורה בהתייחסות להטמעה רב ערוצית, קולי/ טקסטואלי – בנכסים דיגיטליים/ וואטסאפ ועוד
- תמיכה בעיצוב סביבה ללא פיתוח / ניהול גרסאות
- חיבור לאומני צ'אט/ ממשיק ניהול תכנים.

5. חלק ג' – מידע נוסף

5.1 מודל עלויות ורישוי

- מודל רישוי ועלויות רישוי שנתיות/חד-פעמיות.
- עלויות הטמעה, הדרכה, תחזוקה ושדרוגים.

- אופציות הרחבה והתאמה אישית והשפעתן על העלות.
- חבילות תמיכה ורמות שירות (SLA).

5.2 רישיון ותנאי שימוש

- בעלות על נתונים ופיתוחים מותאמים אישית; תנאי רישיון והגבלות שימוש.
- מדיניות שדרוגים, EOS/EOL, המשכיות ונגישות לנתונים בעת סיום התקשרות.
- סביבות פיתוח/בדיקה/ייצור נפרדות; תנאי SLA מוצעים.

5.3 לקוחות קיימים ומקרי שימוש

- רשימת לקוחות והמלצות (ככל שיש).
- סיפורי הצלחה, ROI שהושג, אתגרים ודרכי התמודדות, התאמות ייחודיות ללקוחות.

5.4 יכולות צוות והטמעה

- ניסיון וגודל צוות ההטמעה ותמיכה ללקוחות בישראל, מומחיות רגולטורית בתחום הבריאות.
- מודל הדרכה מוצע; מבנה צוות הפרויקט ותחומי אחריות.

5.5 מדדי ביצוע והצלחה

- KPI להצעת מדידה; כלים להערכת ביצועי הפלטפורמה והשפעתה; דוגמאות לשיפורים מדידים.

6. מידע נדרש מהספקים

הספק מתבקש להעביר מסמך הכולל:

- סקירה כללית על החברה – שנות ניסיון, תחומי התמחות, לקוחות דומים.
- תיאור הפתרון המוצע – מבנה ארכיטקטוני, רכיבים עיקריים, מודל הפעלה.
- תמיכה טכנית ותפעולית – זמינות, SLA, מוקד שירות, תחזוקה, הדרכות.

- אבטחת מידע ופרטיות – תקנים קיימים, אמצעי הגנה, ניהול הרשאות.
- מודל תמחור – כולל עלויות רישוי, התקנה, תמיכה, תחזוקה שנתית (אם רלוונטי).
- ניסיון מוכח – לפחות שני פרויקטים דומים בסדרי גודל, עדיפות לפרויקטים במגזר הציבורי.
- דוגמאות למסכים או קבצי דוח – ממשק משתמש, תצוגת דוחות, Dashboard.
- יכולות צוות והטמעה