



אגף מערכות מידע

לכבוד:
חברי ועדת שלושה
מ.א שער הנגב
שלום רב

הנדון: חוות דעת מקצועית - בקשה להכרה בחברת א.ש. בינה כספק יחיד לפלטפורמת "רשות דיגיטלית חכמה" (מערכת אחודה מקצה לקצה)

מהות הצורך והבקשה

המועצה עומדת בפני מהלך אסטרטגי לשדרוג השירות לתושב ומעבר לניהול דיגיטלי מלא.

הצורך המבצעי הוא הטמעת פלטפורמה אחת מרכזית שתכלול את מכלול הרכיבים הבאים:

1. אתר אינטרנט למועצה
2. מערכת לניהול קשרי תושבים (CRM)
3. מודול ניהול אירועים.
4. מערכת טפסים ותשלומים דיגיטליים
5. מערכת ניהול תהליכים ואוטומציות (BPM)
6. אזור אישי מתקדם לתושב (תושב 360)

אבקש לאשר את חברת א.ש. **בינה** כספק יחיד עבור אספקת המערכת הכוללת (סעיפים 1-6), לאחר בחינה שהראתה כי זהו הפתרון היחיד המספק מענה אינטגרלי מלא ללא צורך בפיתוח ממשקים חיצוניים.

הנימוק לסיווג כספק יחיד

פתרון All-in-One לעומת "הטוב ביותר בכל תחום" (Best of Breed), בבדיקת שוק שערכתי, קיימים ספקים רבים לכל רכיב בנפרד, ספקים לבניית אתרים לחוד, וספקים למערכות CRM לחוד, עם זאת, חברת א.ש. **בינה** היא הספק היחיד המציע פלטפורמת מדף (SaaS) שבה כל המודולים הנ"ל פועלים באופן טבעי (Native) על בסיס נתונים אחד ומערכת ניהול אחת.

משמעות הייחודיות הטכנולוגית:

- היעדר צורך באינטגרציה: בפתרון זה, הטופס באתר, כרטיס התושב ב-CRM והאזור האישי אינם צריכים "לדבר" ביניהם באמצעות ממשקים (API) מורכבים, מכיוון שהם חלק מאותה תוכנה.
- אמת מידע אחת (Single Source of Truth): מניעת כפילויות מידע וטעויות הנוצרות כתוצאה מסנכרון בין מערכת אתר למערכת תפעול.
- חווית תושב וניהול אחידה: ממשק משתמש (UI/UX) זהה לכל האורך.

שלילת חלופות אחרות (הצדקת הפטור)

כל חלופה אחרת תחייב את המועצה להתקשר עם מספר ספקים שונים (למשל: ספק לאתר וספק ל-CRM ולנהל פרויקט אינטגרציה מורכב ויקר).

פרויקט כזה כולל סיכונים טכנולוגיים, עלויות הקמה גבוהות ("תפרים" בין מערכות), ופיצול אחריות במקרה של תקלות ("פינג-פונג" בין ספקים).



אגף מערכות מידע

לאור גודלה הקטן של המועצה והמשאבים הקיימים והמגבלים, פתרון המבוסס על אינטגרציה בין ספקים אינו ישים ואינו כלכלי. הפתרון האחד של א.ש. בינה הוא היחיד המאפשר יישום מידע, בעלות ידועה מראש ובאחריות אחת.

משמעות המצב הקיים (רציפות תפעולית)

המועצה עושה כיום שימוש במערכת ה CRM ואתר האינטרנט של חברת א.ש. בינה בשביעות רצון מלאה תוך אינטגרציה מלאה בין המערכות, יצוין כי המועצה ביצעה בחודשים האחרונים "פיילוט תפעולי" במסגרתו נבחן הפתרון המלא שמציעה חברת א.ש. בינה, אותו המועצה מצאה כמתאים לצרכיה, הכולל את שאר הרכיבים אותם מציעה החברה, השימוש בפועל הוכיח את היעילות התפעולית והכלכלית של העבודה במערכת אחודה.

אישור הבקשה כעת יאפשר:

1. הסדרה של רכיבי הליבה (אתר ו CRM תחת חוזה שירות ותחזוקה לטווח ארוך).
2. השלמת הפאזל ע"י הוספת מודול ה"אזור האישוי", "מערכת ניהול תהליכים" והשלמת התמונה למערכת 360 לתושב.

סיכום

לאור העובדה שזהו הספק היחיד המציע חבילה טכנולוגית אחודה שחוסכת עלויות אינטגרציה ומספקת אחריות כוללת, ולאור הצורך להסדיר ולהרחיב את המערכות הקיימות לכדי פתרון מלא, ולאור העובדה שהחלפת המערכות הקיימות כעת תגרור אובדן השקעה, אובדן נתונים ופגיעה ברציפות השירות לתושב.

לאור כל האמור לעיל, אבקש לאשר את ההתקשרות עם חברת א.ש. בינה עבור פלטפורמת "רשות דיגיטלית חכמה" כספק יחיד.

בברכה
חיים כהן
מנהל אגף מערכות מידע
מ.א שער הנגב

ח"י כהן