

לשכת המנהל האדמיניסטרטיבי

תאריך : 18 פברואר 2016
ט' אדר א תשע"ו

סימוכין : 02-2016-0086

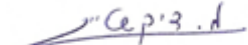
לכבוד
לשכת הפרסום הממשלתית
רחוב קרליבך 14
תל-אביב

הנדון : הזמנה לפרסום בעתונות

1. נבקשכם לפרסם את המודעה המצורפת, באינטרנט, בעיתון גלובס, וגם פרסום בשפה הערבית.
2. מבקשת לקבל את קובץ התרגום לערבית למייל revital@hy.health.gov.il
3. תאריך פרסום מבוקש הוא לתאריך הקרוב ביותר.
4. נא לשלוח את החשבונית להנהלת הכספים של המרכז הרפואי הלל יפה.
5. אודה באם תאשרו קבלת מכתבי זה לטלפון מס' 6304202 – 04

לוט: נוסח המודעה (1)

בברכה,


מיכל דיקשטיין, עו"ד
מרכזת ועדת המכרזים

העתקים:
ד"ר א. בן-משה, מנהל אדמיניסטרטיבי, כאן
חברי ועדת מכרזים, כאן
תיק.
ת.ת.

המרכז הרפואי הלל יפה
מכרז פומבי מספר 1/2016
לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות

1. המרכז הרפואי הלל יפה בחדרה (להלן – "המרכז הרפואי" ו/או "המזמין") מזמין בזה הצעת מחירים לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות (להלן: "השרותים") בתחומי המרכז הרפואי.
2. את מסמכי המכרז, ניתן לרכוש ביחידת הגביה של המזמין מול חדר המיון, בימים א'-ה' בין השעות 08:00 – 15:00 תמורת תשלום סך של 300 ש"ח, שלא יוחזרו בכל מקרה, לכל חוברת מכרז. ניתן לעיין במסמכי המכרז, ללא תשלום, קודם לרכישתם.
3. נוסח המכרז מופיע גם באתר האינטרנט של המרכז הרפואי בכתובת: <http://hy.health.gov.il>.
4. תקופת ההתקשרות עם הזוכה במכרז הינה לתקופה של שנה. המזמין רשאי להאריך ההתקשרות למתן השירותים לשלוש תקופות נוספות של שנה אחת בכל פעם ובהתאם לתנאי המכרז.
5. **תנאי סף להשתתפות במכרז:**

רשאים להשתתף במכרז הנ"ל העומדים, **במועד הגשת ההצעות**, בתנאים **המצטברים** שלהלן:

- 1.1. מציעים שרכשו את מסמכי המכרז.
- 1.2. מציעים בעלי ניסיון בביצוע 3 סקרי שביעות רצון לקוחות לפחות, בהיקף הדומה לדרוש במכרז זה, בשנים 2013-2015.
- 1.3. מציעים שייפרטו מתודולוגיה לבניית שאלונים, ביצוע הסקרים וניתוחם.
- 1.4. אזרחי ישראל ואם הינם תאגידים – תאגיד הרשום כדין בישראל.
- 1.5. לא קיימים להם כל חובות לרשם החברות והם אינם חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק (תנאי סף זה אינו מתייחס לעמותות).
- 1.6. מציעים שיגישו הצעת מחיר עבור כל הסעיפים המפורטים בטופס הצעת המחיר.
- 1.7. בעלי כל האישורים והתצהירים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976 על שם המציע לרבות:
 - 1.7.1. אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
 - 1.7.2. תצהיר המאומת על ידי עורך דין, לפיו עד מועד ההתקשרות לא הורשע המציע ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.

6. דרישות כלליות למכרז:

6.1 מציעים ו/או מי מטעמם שהתחייבו לחתום ולעמוד בדרישות ובהתחייבויות לשמירת סודיות ואבטחת מידע.

6.2 מציעים שברשותם מערכת ממוחשבת לביצוע סקרים טלפוניים העומדת בכל הדרישות הבאות:

- א. המערכת הממוחשבת מאפשרת ניהול מכסות לפי שכבות דגימה לפי מאפיינים שונים;
- ב. המערכת הממוחשבת מאפשרת בניית שאלונים עם דילוגים אוטומטיים;
- ג. המערכת הממוחשבת מאפשרת מעקב אחר משך הריאיון;
- ד. המערכת הממוחשבת מאפשרת מעקב על אחוזי היענות וסיבות לסירוב (כולל ניתוח של מאפייני המסרבים);
- ה. המערכת הממוחשבת מאפשרת פיקוח ובקרה על הסוקרים, כולל להקלטת שיחות סקרים;
- ו. המערכת הממוחשבת מאפשרת בכל שלב של הסקר ניתוח ובקרה על מכסות הדגימה.

6.3 דרישות נוספות:

- א. מציעים שיש להם יכולת הקלטה של 100% משיחות סקרים.
- ב. מציעים שיש להם יכולת לבצע סקרים גם בשפה הערבית, אנגלית ורוסית.
- ג. מציעים שיש להם מערכת לצפייה **online** בנתוני הסקרים הרציפים
- ד. המערכת לצפייה בנתונים תאפשר צפייה הן בשאלונים פרטניים (כולל המלל בשאלות הפתוחות).
- ה. המערכת תציג את הציונים המצטברים על טווח התאריכים הנבחר ולפי הפילוחים השונים הקיימים ברשימת לקוחות או בשאלון.
- ו. למערכת יכולת להצגת הנתונים בצורה גרפית עפ"י בחירת המשתמש, כולל ההשוואות לאורך זמן ובין היחידות המקבילות (צוותים או לשכות).
- ז. המערכת תאפשר ייצוא נתונים גולמיים ל – **excel**.

6.4 מציעים שיצרפו להצעתם אישור מר"ח על עמידתם בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדים בכל רבעון, או בכל מועד בו מבוצעים תשלומים כמוסכם.

6.5 מציעים שיצרפו להצעתם הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקור.

6.6 מציעים שחתמו על כל מסמכי המכרז במקומות המיועדים לכך.

7. ועדת המכרזים תבחר מבין ההצעות את זו המעניקה למזמין את מירב היתרונות וזאת בהתאם לאמות מידה וכפי שמפורסמות במסמכי המכרז.
8. ההצעות במכרז יישארו בתוקף עד לתקופה של 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות.
9. את ההצעה יש להגיש **עד ליום 20.3.2016 בשעה 13:00** לתיבת המכרזים, שבמשרדי המזמין, משרדו של המנהל האדמיניסטרטיבי, בבניין אשפוז א'. הצעה שתגיע לאחר המועד הנ"ל תפסל.
10. לפרטים נוספים ניתן לפנות בכתב לגב' ענת ברעם, מנהלת ענף איכות ומצוינות, באמצעות פקס מס' 6344752-04, או בכתובת ת.ד. 169 חדרה.
המזמין לא יתחשב בפרטים או מידע שנמסרו ע"י גורם אחר.
פניות יתקבלו **עד ליום 09.03.2016 בלבד**, מציע שלא יגיש פניה עד למועד זה יראוהו כמסכים לתנאי המכרז במלואם וכמוותר על קבלת פרטים נוספים והבהרות.