

المركز الطبي هيلل يافيه  
مناقصة عننية رقم 1/2016  
لتنفيذ استطلاعات رضا للزبائن

1. المركز الطبي هيلل يافيه في الخضيرة ( فيما يلي- " المركز الطبي" و/أو " صاحب الدعوة") يطلب بهذا تلقي عروض أسعار لتنفيذ استطلاعات رضا زبائن ( فيما يلي:" الخدمات") في مجالات المركز الطبي.
2. يمكن شراء مستندات المناقصة من وحدة الجباية لصاحب الدعوة، مقابل غرفة الطوارئ، في الأيام الاحد – الخميس بين الساعات 08:00 – 15:00 مقابل دفع مبلغ 300 ش.ج ، غير مستردة في كل الأحوال، لكل كراس مناقصة .
- يمكن الاطلاع على مستندات المناقصة ، بدون دفع، قبل شرائها.
3. نص المناقصة موجود في موقع انترنت المركز الطبي بالعنوان: <http://hy.health.gov.il>.
4. مدة التعاقد مع الفائز بالمناقصة هي لسنة واحدة. يحق لصاحب الدعوة، تمديد التعاقد لتقديم الخدمات لثلاث فترات إضافية سنة واحدة كل مرة وبموجب شروط المناقصة.
5. **شروط الحد الأدنى للاشتراك بالمناقصة :**

تحق المشاركة بالمناقصة المذكورة أعلاه لمن يستوفون ، **في موعد تقديم العروض ، الشروط المجتمعة التالية :**

- 1.1. مقدمي عروض اشترروا مستندات المناقصة.
- 1.2. مقدمي عروض أصحاب تجربة بتنفيذ على الأقل 3 استطلاعات رضا زبائن، بحجم مشابه للحجم المطلوب في هذه المناقصة، بالسنوات 2013-2015 .
- 1.3. مقدمي عروض يفصلون منهجية لإعداد استمارات أسئلة، تنفيذ استطلاعات وتحليلها.
- 1.4. مواطني إسرائيل وفي حالة كونهم اتحادات – اتحاد مسجل حسب القانون في إسرائيل .
- 1.5. لا توجد لديهم أية ديون لمسجل الشركات وهم ليسوا شركة مخلة بالقانون أو بإصدار قبل تسجيلها كشركة مخلة بالقانون( شرط الحد الأدنى هذا لا يتطرق للجمعيات).
- 1.6. مقدمي عروض قدموا عرض سعر لكافة البنود المفصلة في استمارة عرض السعر .
- 1.7. اصحاب كافة التصاريح المطلوبة بموجب قانون صفقات الهيئات العمومية ، للعام - 1976 على اسم مقدم العرض بما في ذلك:

- 1.7.1 تصريح موظف الضريبة ، مدقق حسابات أو مستشار ضريبية ، يُثبت أن مقدم العرض يدير حسابات بموجب أمر الضريبة [ النص الجديد] وقانون ضريبة القيمة المضافة ، للعام -1975 أو أنه معفي من إدارتها وهو معتاد على تقديم التقارير لموظف الضريبة عن دخله وأيضاً يقدم تقارير لمدير ضريبة القيمة المضافة حول الصفقات المفروض عليها ضريبة بموجب قانون ضريبة القيمة المضافة .
- 1.7.2 تصريح مؤكد من قبل محامي ، بموجبه حتى موعد التعاقد لم يدان مقدم العرض وصاحب منفعة معه بأكثر من مخالفتين بموجب قانون العمال الأجانب ( حظر العمل غير القانوني وضمن شروط عادلة ) ، للعام - 1991 وبموجب قانون الحد الأدنى للأجور ، للعام -1987.

**6. طلبات عامة للمناقصة:**

- 6.1 مقدمي العروض و/أو أي من قبلهم الذين التزموا بالتوقيع على طلبات والتزامات المحافظة على السرية وضمن المعلومات واستيفائها.

6.2 مقدمي عروض بحوزتهم منظومة محوسبة لتنفيذ استطلاعات هاتفية تستوفي كافة الطلبات التالية:

- أ. المنظومة المحوسبة تَمكّن إدارة حصص بموجب طبقات عينات وفقاً لخصائص مختلفة.
- ب. المنظومة المحوسبة تَمكّن إعداد استمارات أسئلة مع قفزات تلقائية.
- ج. المنظومة المحوسبة تَمكّن متابعة مدة المقابلة.
- د. المنظومة المحوسبة تَمكّن متابعة النسبة المئوية للاستجابات وأسباب الرفض ( يشمل تحليل مميزات الراضين).
- هـ. المنظومة المحوسبة تَمكّن مراقبة ورقابة على المستطلعين ، يشمل تسجيل محادثات الاستطلاعات.
- و. المنظومة المحوسبة تَمكّن في كل مرحلة من الاستطلاع تحليل ومراقبة على حصص العينات.

6.3 طلبات إضافية:

- أ. مقدمي عروض لديهم قدرة تسجيل 100% من محادثات الاستطلاعات.
  - ب. مقدمي عروض توجد لهم قدرة على تنفيذ استطلاعات أيضاً باللغة العربية، الإنجليزية والروسية.
  - ج. مقدمي عروض توجد لهم منظومة للمشاهدة **online** بمعطيات الاستطلاعات المتواصلة.
  - د. منظومة مشاهدة المعطيات تَمكّن مشاهدة لاستمارات الخصوصية ( يشمل النص في الأسئلة المفتوحة).
  - هـ. تعرض المنظومة العلامات المجتمعة على مدى التواريخ وبموجب القطاعات المختلفة القائمة في لائحة الزبائن أو في الاستمارة.
  - و. للمنظومة قدرة على عرض البيانات بشكل جرافي بموجب اختيار المستخدمين، يشمل مقارنات على طول الزمن وبين الوحدات المقابلة ( طواقم أو دوائر).
  - ز. المنظومة تَمكّن إصدار بيانات خام لـ **excel**.
- 6.4 مقدمي عروض الذين أرفقوا لعروضهم تصريح من مدقق حسابات حول استيفائهم بطلبات الدفعات الاجتماعية والحد الأدنى للأجور للعمال في كل ثلاثة أشهر ، أو في كل موعد فيه تنفذ الدفعات كما هو متفق عليه.

6.5 مقدمي عروض أرفقوا لعروضهم تصريح حول استخدام برامج أصلية.

6.6 مقدمي عروض وقعوا على كافة مستندات المناقصة في الأماكن المخصصة لذلك.

7. لجنة المناقصات ستختار من بين العروض العرض الذي يمنح صاحب الدعوة أقصى الأفضليات وذلك بموجب المعايير ومثلما نشرت في مستندات المناقصة.

8. تبقى العروض في المناقصة سارية المفعول لفترة 90 يوماً من الموعد الأخير لتقديم العروض .

9. يجب تقديم العروض لغاية يوم **20.3.2016 الساعة 13:00** لصندوق المناقصات، في مكاتب صاحبة الدعوة، مدير المكتب الإداري ، المبنى العلاجي أ. العرض الذي يصل بعد الموعد المذكور أعلاه، يلغى.
10. لتفاصيل إضافية يمكن التوجه خطياً للسيدة عنات برعام، مديرة فرع الجودة والتفوق، بواسطة فاكس رقم 04- 6344752، أو على العنوان ص.ب 169 الخضيرية.
- صاحب الدعوة لن يأخذ بالحسبان معلومات سُلمت له من قبل هيئة أخرى.
- تقبل التوجهات لغاية يوم **09.03.2016 فقط**، مقدم عرض الذي لا يقدم توجه حتى هذا الموعد، يعتبر موافقاً على شروط المناقصة بأكملها ويتنازل عن تلقي تفاصيل إضافية وتوضيحات.