



R01/2017

פניה לקבלת מידע (R.F.I) בנוגע להפעלת מוקד מענה טלפוני לסיוע בגמילה מעישון

1. כללי –

- 1.1 משרד הבריאות (להלן: "המשרד"), מעוניין לבחון את האפשרות לרכוש שירות להפעלת מוקד מענה טלפוני לסיוע בגמילה מעישון (להלן: "השירות" ו/או "המוקד").
 - 1.2 המוקד יתפקד כמוקד פרואקטיבי, המקבל והמוציא פניות יזומות, ויעניק שירות של ייעוץ בגמילה, תמיכה בנגמלים, שירות של מתן מידע בנושא עישון וגמילה והכוונה לשירותים נוספים.
 - 1.3 המוקד יפעל באמצעות יועצים לגמילה מעישון, במשך חמישה ימים בשבוע (והן בשעות הערב), ויפעל התאם לפרוטוקולים קיימים.
 - 1.4 המשרד מעוניין לקבל מידע מחברות או פרטים המסוגלים ומעוניינים להפעיל את המוקד עבור המשרד.
 - 1.5 על השירות לעמוד, לכל הפחות, בדרישות המפרט המצורף כנספח א' לפנייה זו.
2. **תנאים מוקדמים לפונים** - על הפונים להוכיח עמידתם בקריטריונים הבאים:
- 2.1 היעדר ניגוד עניינים העלול להיווצר מקשרים קיימים ואו מעיסוקים ואו מיחסי עבודה ואו יחסים מקצועיים בהם נתון המציע ביחס לשירות נשוא הפנייה לקבלת-מידע זו. יש למלא את ההצהרה המצורפת בנספח ב'.
 - 2.2 עמידה בדרישות מפרט הדרישות – נספח א'.
3. **הגשת המידע** -
- 3.1 חברות או פרטים העומדים בדרישות הנ"ל ומעוניינים בכך, מתבקשים להעביר למשרד את כל המידע הרלוונטי ובכלל זה:
 - 3.1.1 פרטים כלליים: שם הגורם או החברה, כתובת, מס' טלפון, מס' פקס וכתובת דוא"ל.
 - 3.1.2 במידה שמדובר בחברה, תיאור כללי: שנת הקמה, ניסיון, צוות עובדים וכדומה.
 - 3.1.3 מסמכים המוכיחים את עמידתה של החברה בתנאי הסף המוזכרים לעיל (ס' 2).
 - 3.1.4 פירוט יכולותיה של החברה, בהתחשב במפרט המתואר בנספח א', ובהתייחס לדרישות המבוקשות מהשירות ומטרותיו.

3.1.5 תיאור ואיפיון השירות המוצע, אופן מתן השירות המתוכנן, שיפורים למוצע ושינויים מוצעים.

3.2 לשאלות והבהרות ניתן לפנות לאגף רכש, נכסים ולוגיסטיקה עד לתאריך 21/12/2017 שעה 15:00, באמצעות דוא"ל nehasim@moh.health.gov.il על גבי קובץ וורד בלבד.

3.3 את המידע יש להעביר עד לתאריך 07/01/2018 בשעה 12:00 לתיבת המכרזים ברח' ירמיהו 39, בניין משרד הבריאות, קומת כניסה (סמוך לעמדת השומרים), לתיבת המכרזים של הועדה המרכזית לשירותים וטובין.

3.4 את המסמכים יש להגיש ב 2 העתקים במעטפה סגורה, ללא סימן מזהה, עליה רשום R01/2017 פנייה לקבלת מידע (RFI) להפעלת מוקד מענה טלפוני לסיוע בגמילה מעישון.

3.5 המשרד שומר לעצמו את הזכות לזמן את הגורמים אשר סיפקו את המידע הנ"ל לצורך התרשמות מיכולותיהם ומהיכרותם עם הנושא. מטרת המפגש – באם יבוצע – תהא לאפשר לגורמים אלו לשפר את רמת הדיקו והפירוט של המידע הדרוש למשרד לצורך קידום החלטותיו בנושא.

4. התניות והגבלות -

4.1 מודגש במפורש כי בקשה זו מהווה שלב ראשוני של איסוף מידע וכי פנייה זו אינה בבחינת הזמנה להציע הצעות ואינה חלק מהליכי מכרז, לפיכך אין בה כדי ליצור מחויבות כלשהי כלפי מי מהמשיבים לה. הפנייה נועדה לקבלת מידע בלבד, ובעקבותיה ישקול המשרד את המשך פעולותיו בהתאם לשיקולים מקצועיים וענייניים.

4.2 המשרד שומר על זכותו להשתמש במידע אשר יתקבל בעקבות פנייה זו לצורך הרכבת רשימת ספקים פוטנציאליים – הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4.3 אם יתקיים הליך מכרז בעתיד, יהיה המשרד רשאי לשנות או להוסיף תנאים ודרישות – הכול לפי שיקול דעתו המקצועי ובהתאם לצרכיו.

4.4 המשרד שומר לעצמו את הזכות לפנות, ככל שיידרש, למי שענה על פנייה זו בבקשה להשלמת מידע והבהרות, להצגת מצגות והדגמות, לביצוע פיילוט, לביקור באתרי לקוחות ולביקור באתר הספקים שיענו לפנייה זו.

4.5 אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות כלפי מי מהמשיבים לפנייה והמשרד יהיה רשאי לעשות שימוש במידע שיימסר במענה לפנייה ולספק לא יהיו טענות בגין זכויות יוצרים.

נספח א': מפרט

1. השירות

- המשרד מעוניין להפעיל מוקד, שיסייע להליך הגמילה מעישון, ויעמוד בדרישות המינמליות הבאות:
- 1.1. הפעלת מוקד טלפוני פרואקטיבי (יוזם פניות ועונה לפניות). ניתן להציע דרכי פניה נוספות שאינן טלפוניות ואשר יבואו בנוסף למענה טלפוני.
 - 1.2. המוקד יפעל 5 ימים בשבוע (בדגש על שעות הערב המאוחרות). יש להציע שעות הפעלה ולציין מה האפקטיביות של המוצע והעומד בבסיס ההצעה מבחינת יעילות השירות.
 - 1.3. המוקד יעניק שירות של ייעוץ בגמילה, תמיכה בנגמלים, ושירות של מתן מידע בנושא עישון וגמילה והכוונה לשירותים נוספים.
 - 1.4. המוקד יפעל באמצעות יועצים לגמילה מעישון שהוכשרו בקופות החולים ו/או באקדמיה ו/או בצבא והשתלמו בגמילה טלפונית.
 - 1.5. במוקד יבוצע פיקוח וליווי של היועצים על ידי יועץ גמילה בכיר (supervision/back office) בכל משמרת.
 - 1.6. המוקד יעבוד לפי פרוטוקולים קיימים, אשר מופעלים בין היתר בקופות החולים בארץ.
 - 1.7. במוקד תופעל מערכת CRM עם יכולות בקרה, ניתוח והתממשקות עם מערכות המחשוב של ארבעת קופות החולים ומשרד הבריאות.
 - 1.8. תוצע אפשרות להפעלת יועצי גמילה מהבית (דורש תשתית אינטרנט, מחשב ואבטחת מידע), ויוצע אופן שילובם בעבודה השותפת ודרכים נוספות.
 - 1.9. תתאפשר גישה מלאה של משרד הבריאות למערכות ולנתונים.
 - 1.10. יוצע מתווה להגשת דו"חות מעקב וסקירת פעילות ותוכן דיווחים אלה.
 - 1.11. תנתן התייחסות למספר פונים מקסימלי להם ניתן לתת שירות, זמני המתנה מקסימליים, זמני שיחה ממוצעים, והבחנה בין שיחות ושירות באשר לסוגי פונים (לדוגמה – מתעניינים בשירות, מעוניינים בליווי ותמיכה, פונים בעיצומו של הליך גמילה, נגמלים וכד').
 - 1.12. ככל שהעונים לפנייה זו מעוניינים להציע שיטות נוספות לאמור לעיל או מאפיינים נוספים, יש באפשרותם לעשות כן.
 - 1.13. כמו כן, במידה ואחת מהדרישות שלעיל אינה אפשרית לביצוע לדעת העונים, מבוקש לציין מדוע הדרישה אינה אפשרית ולציין מענה חלופי לדרישה ככל שניתן.

2. מסמכים ומידע נדרש להגשה

- 2.1. הפונים יצרפו למענה את המידע והמסמכים הבאים לפחות:
 - 2.1.1. כל המידע המבוקש בסעיף 4.1 למסמך הפניה לרבות פרטים על הפונה ותיאור כללי של הפונה.
 - 2.1.2. מסמכים המוכיחים עמידת הפונה בדרישות הסף שבסעיף 2 לפנייה.
 - 2.1.3. מפרט מתן השירות המבוקש בהתאם לדרישות שלעיל.
 - 2.1.4. מסלולי התקשרות ותשלום עבור השירות.
 - 2.1.5. בהתייחס לדרישות המפורטות בנספח זה לעיל:

2.1.5.1. העונים יפרטו בכתב ו/או בתרשים את תפיסת היישום של הישרות המבוקש, ואפשרויות המימוש.

2.1.5.2. העונים יתייחסו לסוגיות נוספות, בין אם נדרש פירוט נוסף במסגרת סעיף 1 לעיל ובין אם לאו.

נספח ב' - הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים

לכבוד משרד הבריאות

וועדת המכרזים

אני _____ (להלן "המציע") המציע את מועמדותי למתן שירותים, על פי הנדרש במסמך פנייה למידע זה, מצהיר ומתחייב בזה:

לפי מיטב ידיעתי, אין בהגשת הצעה זו ו/או בביצוע עתידי של השירותים המבוקשים בפנייה למידע בנוגע להפעלת מוקד מענה טלפוני לסיוע בגמילה מעישון משום ניגוד עניינים, עסקי או אישי, בשל עיסוק או תפקיד אחרים, שלי ו/או של עובדיי ו/או של קבלני משנה המעורבים בהצעה זו או בביצועה.

וכראיה להצהרתי זאת על החתום:

_____	_____	_____	_____
מס' זהות/ח.פ.	חתימה ו/או חותמת	תאריך	שם המציע